حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية

فصلية علمية محكمة - مجلس النشر العلمي - جامعة الكويت

تجليات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في سورة القصص: قصّة موسى نموذجًا

Manifestations of the Principles of Total Quality Management in Surat Al-Qasas: The Story of Moses as a Model

خالد زغريت

قسم اللغة العربية - كلية الآداب والعلوم الإنسانية
جامعة حماة - سورية

جامعة الكويت
KUWAIT UNIVERSITY

مجلس
النشر العلمي

ISSN: 1560 - 5248

الرسالة 648 - الحولية 44

1445 هـ/يونيو 2024 م

حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية

مجلس النشر العلمي - جامعة الكويت

فصلية علمية محكمة تتضمن مجموعة من الرسائل
تعنى بنشر الموضوعات التي تدخل في تخصصات
العلوم الإنسانية والاجتماعية

الحولية الرابعة والأربعون
الرسالة الثامنة والأربعون بعد المئة السادسة
1445 هـ/ 2024م

حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية – جامعة الكويت

هيئـة التحريـر

- **أ.د. تغريد محمد القدسي - غبرا**
  رئيسة هيئة التحرير
  قسم دراسات المعلومات - جامعة الكويت
  Taghreed.alqdsi@ku.edu.kw
- **أ.د. باقر سليمـان النجار**
  جامعة البحرين - البحرين
  أستاذ زائر بقسم الاجتماع - جامعة الكويت
  baqer.alnajjar@ku.edu.kw
- **أ.د. نعمان محمود أحمد جبران**
  جامعة إربد - الأردن
  أستاذ زائر بقسم التاريخ - جامعة الكويت
  numan.jubran@ku.edu.kw
- **أ.د. عدنان يوسف العتـوم**
  قسم علم النفس - جامعة اليرموك - الأردن
  atoum@yu.edu.jo
- **أ.د. مشاعل الحملي**
  قسم اللغة الإنجليزية وآدابها - جامعة الكويت
  mashael.alhamly@ku.edu.kw
- **د. عبد الله محمد الجسمي**
  قسم الفلسفة - جامعة الكويت
  abdulla.hasan@ku.edu.kw
- **د. إبراهيم ناجي الهدبان**
  قسم العلوم السياسية - جامعة الكويت
  ibrahim.alhada@ku.edu.kw
- **د. أحمد مبارك الحصم**
  قسم الجغرافيا - جامعة الكويت
  ahmed.hassam@ku.edu.kw
- **د. أسعد هاشم الصالح**
  رئيس قسم ثقافات ولغات الشرق الأوسط
  جامعة أنديانا
  الولايات المتحدة الأمريكية
- **أ. مهـا إبـراهيـم المسعد**
  مديرة التحرير - جامعة الكويت
  maha.almsad@ku.edu.kw

الهيئـة الاستشارية

- **أ.د. إبراهيـم السعافيـن**
  قسم اللغة العربية - الجامعة الأردنية
- **أ.د. حمدي حسن أبو العينين**
  كلية الإعلام - جامعة مصر الدولية
- **أ.د. سـاري حنفـي**
  رئيس الجمعية الدولية لعلم الاجتمـاع
  الجامعة الأمريكية - بـيروت
  sh41@aub.edu.lb
- **أ.د. عبد الله الوليعي**
  قسم الجغرافيا - جامعة الملك سعود
- **أ.د. مـأمـون فنـدي**
  مدير معهد لندن للدراسات الإستراتيجية
  المملكة المتحدة
- **أ.د. سليمان حوامدة**
  جامعة شمال تكساس
  Suliman.hawamdeh@unt.edu
- **أ.د. مهى عبد المجيد زراقط**
  كلية الاعلام - الجامعة اللبنانية
  Maha.zaraket@ul.edu.lb

قواعد النشر في حَوْليّات الآداب والعلوم الاجتماعيَّة

- حوليات الآداب والعلوم الإجتماعية: فصلية تنشرُ البحوثَ والدِّراساتِ الأصيلةَ باللّغتَيْن العربيَّةِ والإنجليزيَّة في مجال العلوم الاجتماعيّة والإنسانيّة التي يتوفر فيها ما يأتي:
- أنْ تُمثِّلَ الدِّراسةُ إضافةً جديدةً في حقل التّخصّص.
- لم يسبق نشر الدراسة بأي صورة كانت، ولم يسبق أيضًا تقديمها للنشر إلى جهة أخرى أثناء ورودها إلى الحوليات. ويلتزم الباحث بكتابة إقرار وتعهد بأن البحث المقدم لم يسبق نشره في أي وعاء نشر، أو أرسل إلى جهة أخرى.
- ألا يقل عدد كلمات الدراسة عن (15000) كلمة، شاملة المراجع والهوامش والجداول (بحدود 50 صفحة) وألا يزيد عدد الكلمات عن (60000) كلمة في حدود 200 صفحة.
- يطبع البحث بواسطة معالج النصوص Microsoft Word وعلى مسافة ونصف، وبنط Simplified Arabic 14 للبحوث باللغة العربية، وعلى مسافتين، وبنط Times New Roman 12 في حالة البحوث باللغة الإنجليزية. على أن يكون عنوان البحث معبراً عن الدراسة وبحدود 15 كلمة.
- يرفق الباحث ملخصاً للبحث، مطبوعًا باللغتين العربية والإنجليزية، في حدود (250) كلمة. على أن يحوي ملخص البحث: هدف الدراسة وأسئلتها، منهج الدراسة المستخدم، أبرز النتائج المستخلصة وأهم الإستنتاجات، إضافة إلى الكلمات الدالة (المفتاحية).
- يرفق الباحث مع البحث سيرة علمية مختصرة، مطبوعة باللغتين العربية والإنجليزية، تشمل أهمّ مؤلفاته وأبحاثه.
- تقدم الخرائط والأشكال والرسوم (إن وجدت) بأصولها الصالحة للطباعة بصيغة JPG، وبمستوى دقة 600 × 800.
- في حالة رغب الباحث بنشر الصور أو الخرائط أو الأشكال البيانية الملونة يلتزم بدفع تكاليفها.
- يراعي الباحث عند كتابة البحث الالتزام بالطبعة الأخيرة (السابعة) من نظام جمعية علم النفس الأمريكية American Psychological Association (APA7) من حيث كتابة المراجع والهوامش في متن البحث، إضافة لقائمة المراجع. على الوجه الموضح أدناه.
- كتابة المرجع في المتن: اسم العائلة للمؤلف متبوعًا بفاصلة، ثم سنة النشر. (يرجى الرجوع إلى دليل التوثيق وفقًا لنظام (APA7).

مثال (Courtois, 2001)

- قائمة المراجع: يرجى الرجوع إلى دليل التوثيق وفقًا لنظام (APA7) للتفاصيل.

Jones, J. (2005). Writing with style. Style Writing Journal, 12 (6),1433

ويمكن زيارة موقع APA لمعرفة القواعد الخاصة بنظام (APA7) على:

http://www.apastyle.org

- يجب أن تشتمل جميع البحوث على قائمة المراجع كاملة في نهاية البحث، على أن يكون بنط الكتابة بالنص الروماني (Times Roman Script).
- لمعرفة قواعد النشر وأخلاقياته الرجاء مراجعة موقع الحوليات الإلكتروني:

http://journals.ku.edu.kw/aass

شروط قبول البحوث في الحوليات:

- يجب أن يقدم البحث عن طريق نظام الـ OJS وليس البريد الإلكتروني؛ ليتسنى للحوليات البدء بالتقييم. - تقبل الحوليات البحوث التي تقدم إلكترونياً فقط من خلال الموقع:

http://journals.ku.edu.kw/aass

- لا تقبل مجلة الحوليات البحوث التي سبق نشرها بأي شكل أو وسيط.
- لا تقبل مجلة الحوليات نشر أبحاث الماجستير أو الدكتوراه أو أي مستلات منها.
- لا ترد ولا تسترجع أصول البحوث المقدمة للنشر، سواء نشرت أم لم تنشر.
- لا يجوز نشر البحوث مع جهات أخرى إلا بعد موافقة الحوليات على ذلك وإذا ثبت نشرها فستتخذ إدارة الحوليات الإجراءات القانونية المتبعة بهذا الشأن.
- يمكن للباحث نشر بحثه مع جهات أخرى، بعد الحصول على إذن كتابي سابق من رئيس التحرير، وبعد انقضاء ثلاث سنوات على نشره في الحوليات.
- يعرض البحث الذي تتوافر فيه القواعد المذكورة سابقًا وبعد موافقة هيئة التحرير، على محكمين إثنين لتقرير مدى صلاحية البحث للنشر في المجلة، ويكون التحكيم ثنائي الحجب (Double Blind Review).
- ستحاول المجلة نشر البحوث بعد تحكيمها خلال مدة لا تزيد عن ستة شهور.
- تمنح المجلة للباحث ثلاثين نسخة مجانية مطبوعة من بحثه المنشور.
- ترسل جميع المراسلات الخاصة بالحوليات ما عدا البحوث، إلى رئيس التحرير عن طريق البريد الإلكتروني للمجلة.

رئيس تحرير حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية

ص.ب : 17370 الخالدية

رمز بريدي : 72454 ـ الكويت

P-ISSN: 1560-5248

E-ISSN: 2960-2114

http://journals.ku.edu.kw/aass

E-mail: aass@ku.edu.kw

كلمة رئيسة التحرير

يونيو هو الشهر الواقع منتصف العام، ولنا في مجلة حوليات الآداب والعلوم الإجتماعية يعني الحولية، العدد، الذي يصدر مع منتصف كل عام. نحن نحاول جاهدين أن نطور نظامنا ونجعله ثابتا لتخرج أعدادنا بوقتها. وهذا تحد جدا كبير عندما نكون جزء من صناعة النشر وخاصة صناعة النشر العربية التي لا تزال ترزح تحت وطأة العالم التقليدي بينما عالم النشر الإلكتروني يتمدد ويفاجأنا يوما بعد يوم بالجديد وخاصة في مجال الذكاء الإصطناعي وقدراته المتطورة والمتزايدة. إن تحديات النشر عديدة يضاف لها صعوبات اكتشاف عالم الإنتحال والسرقة العلميين. إنها تحديات عالم النشر السريع ولكنها تحديات عالم مجتمع المعلومات وما يمتلكه هذا العالم من تقنيات ومهارات تزيد من هذا التحدي.

في هذه الحولية ككل حولية نشرت للآن عدة رسائل. نحن نحاول المحافظة على ست رسائل ضمن الحولية الواحدة ونحن ننشر أربع حوليات في العام الواحد. أي أننا ننشر بمعدل أربع وعشرين رسالة في العام الواحد. نحن نحاول كذلك الولوج للعالمية في طبيعة النشر، المحتوى والشكل. كل هذا يضيف إلى التحديات التي نواجهها في عالم النشر.

الرسالة الأولى في هذه الحولية **رقم 646 بعنوان: إمكانية تطبيق استراتيجية قيادة المحيط الأزرق لتحسين الأداء الأكاديمي والقيادي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت للأستاذ الدكتور سلطان غالب الديحاني من جامعة الكويت والدكتورة هدى الكندري من وزارة التربية في دولة الكويت كذلك.** تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة الأسس النظرية والفكرية لقيادة المحيط الأزرق، وإمكانية تطبيق استراتيجية قيادة المحيط الأزرق في جامعة الكويت كإستراتيجية حديثة متبعة. كذلك تحاول الدراسة تقصي مدى تطبيق هذه الإستراتيجية على تحسين الأداء الأكاديمي والقيادي في جامعة الكويت. ولقد أظهرت نتائج الدراسة إمكانية تطبيق هذه الاستراتيجية في جامعة الكويت.

الرسالة الثانية التي تحمل **رقم 647 وعنوان: الاتحاد الأوروبي بين مخاطر التفكك وديناميةالاندماج للأستاذ الدكتورغسان علي العزي من جامعة الكويت.** تحاول هذه الدراسة اختبار مقولة أن الاتحاد الأوروبي يتجه نحو التفكك والانهيار نتيجة

للأزمات المتراكمة التي تواجهه منذ الأزمة المالية العالمية عام 2008، وخاصة بعد خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي (البريكست). كذلك تحاول الدراسة تبين ما إذا كان هناك من مخرجات تدفع باتجاه المزيد من الأزمات والمشاكل التي تسبب تفكك الاتحاد وتهدد وجوده. استنتجت الدراسة أن الاتحاد الأوروبي وفي كل مرة تواجهه مشكلة أو عقبة فإنه يتردد ويتخبط وذلك لأسباب مختلفة قد يكون أهمها أنه يجب أن ينال قبولا لدى 28 دولة تختلف بالنواحي السياسية والثقافية والاقتصادية. كل ذلك يزيد من تعقيد أي مفاوضات تحاول الوصول لحلول تترك الآخرين تحت اعتقاد أنها ستتفكك. لكنها تفاجئ وتنتهي باتفاقيات وقرارات باتجاه التكامل والاندماج الكلي. بل تعتبر الدراسة أن خروج بريطانيا من الاتحاد يصب كذلك في مصلحة الاندماج الكلي وليس التفكك.

الرسالة الثالثة في هذه الحولية **برقم 648 وبعنوان: تجليات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في سورة القصص، قصة موسى نموذجاً للدكتور خالد محمد زغريت من جامعة حماة سوريا.** تحاول هذه الرسالة استقراء مظاهر إدارة الجودة الشاملة ومبادئها في القرآن الكريم وخاصة سورة القصص للبحث عن قدوة تؤثر في إدارة الجودة. كذلك تحاول النظر لهذا من خلال القصص وتحليل تجلياتها وكشف أهدافها. إضافة لذلك فالرسالة تبحث إمكانية جعل مبادئ إدارالجودة الشاملة في قصة موسى التي وردت في سورة القصص مثلا يقتدى به في الإدارة الحديثة.

أما الرسالة الرابعة فتحمل **الرقم 649 وعنوانها: الزمن النحوي في رواية "قمر بيت دراس" للروائي عبد الله تايه للدكتور يوسف محمد البطش من قسم اللغة العربية بجامعة الأقصى غزة فلسطين المحتلة.** وكما يمهرها الدكتور فهو يستخدم هذه الدراسة التي كتبها عبد الله تايه للكشف عن الزمن ودلالته في الرواية ناهيك عن قدرة الكاتب في استخدام الزمن للكشف عن الدلالات العديدة. ولقد عمد الكاتب إلي وصف وتحليل الزمن لملائمته لموضوع الدراسة. ولقد أظهرت دراسته أن الكاتب قد نجح بتوظيف قدراته في الكشف عن دلالات زمنية تخدم وتقوي سياق الرواية.

الرسالة الخامسة تحمل **رقم 650 وبعنوان: يتيمة ابن زريق: مقــاربة تداولية للدكتور سعيد بن عبدالله القرني من جامعة بيشة المملكة العربية السعودية.** تهدف هذه الدراسة إلى النظر في يتيمة ابن زريق وتحليلها وهي التي توصف بأنها من أهم ما كتب في علم اللسانيات.بما إن علم اللسانيات واللغات الإنسانية يهتم بدراسة

خصائص اللغات ويقارن بينها فإن أهمية هذه الدراسة تأتي مما تحاول أن تقدمه للقارئ. تنتهي الدراسة بالتركيز على توافر معايير تداولية في القصيدة.

أما الرسالة السادسة والأخيرة في هذه الحولية **برقم 651 وعنوانها: الدولة اليومية، والارتياب السياسي: بحث في الانثروبولوجيا السياسية للباحث الدكتور سيد محمد علي فارس جامعة بني سويف مصر.** تتكلم الدراسة عن الريبة السياسية كظاهرة عالمية توجد بكل مجتمع إنساني. ليس هناك أي حكومة تتمتع بثقة مواطنيها المطلقة وهذه حقيقة تتجلى لنا يوميا وخاصة بعد معركة "طوفان الأقصى". إلا أن هناك دليلا إمبيريقيا أي تجريبيا هو دلالة واضحة على بروز الريبة السياسية وانخفاض مستويات الثقة العالمية في دول عديدة تمت دراستها. ناهيك عن أن هذه الدول التي وفرت هذه المسوح التي أُجريت على مدى عقود من الزمن، وبنفس الوقت سجلت ارتفاع مستويات الريبة السياسية. من أمتع الدراسات التي تقصت معاني الريبة السياسية وتمثلاتها الثقافية، أبرز سماتها، توضيح تأثير تفاعلات المواطنين مع الدولة، التعرف على أهم تقييمات الأداء المؤسسي وتأثيراته على مستويات الثقة والريبة السياسية.

أ.د. تغريد القدسي-غبرا

رئيسة التحرير

Doi: https://doi.org/10.34120/aass.v44i648.1571
الرسالة (648)

قدمت في: 2022/4/19
أجيزت في: 2022/6/19

• **للاستشهاد:**

زغريت، خالد. (2024). تجليات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في سورة القصص قصة موسى نموذجاً. *حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية* (44)648.

تجليات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في سورة القصص: قصّة موسى نموذجًا

Manifestations of the Principles of Total Quality Management in Surat Al-Qasas: The Story of Moses as a Model

خالد زغريت

قسم اللغة العربية - كلية الآداب والعلوم الإنسانية
جامعة حماة - سورية

حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية - الحولية الرابعة والأربعون 1445هـ/2024م

د. خالد زغريت

- دكتوراه في الدراسات الأدبية النقدية.
- موجه اختصاصي للغة العربية، بحمص (2005 – 2011) .
- عضو لجان تأليف المناهج المدرسية وأدلة المعلمين في وزارة التربية ،بدمشق (2009 – 20011).
- مدير تربية مساعد لشؤون الثانوي، بحمص(2011 – 2013).
- نائب عميد كلية الآداب و العلوم الإنسانية بجامعة حماة (2014 – 2017)
- مدير مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة حماة (2016 – 2017)
- مدرس، عضو هيئة تدريسية في كلية الآداب بجامعة حماة.

الإنتاج العلمي:

أولاً – الكتب:

1. الصفير في وادي الشياطين، دراسة القناع السياسي في شعر محمد الماغوط، طبعة ثانية، دار الزاهر، 2010.
2. الصفير في وادي الشياطين، دراسة القناع السياسي في شعر محمد الماغو، دار التوحيدي، حمص 2000.
3. أهرامات السراب، دراسات في نهايات القصيدة العربية، دار المعارف، حمص، 1997.
4. خريف السيدة الأولى، دراسات، دار المعارف، حمص، دار الحسنين، دمشق، دار المعمر، الرياض، 1996.

ثانياً – الأبحاث:

1. جمالية المأسوي وأنساقه الثقافية في قصص رقص سماح على أنغام زرياب لمحمد عبد الرحمن يونس، منشور في مجلة الاستهلال، المغرب، عدد أيلول (2022).
2. السَّراب في شعر ذي الرُّمة لوحات فريدة في الشعر العربي دراسة جمالية ثقافية، منشور في مجلة جامعة حماة ،عدد تموز (2018).
3. البنية الجمالية للمأسوي في مشهد الطلل، معلقة لبيد بن أبي ربيعة العامري نموذجاً ، مجلة جامعة حماة، عدد نيسان (2018).
4. صور من تاريخ الحضارة الإنسانية للمرأة العربية في العصر الجاهلي، منشور في مجلة دراسات عربية، الهند، عدد 5، (2018).
5. قيم الجليل في مشاهد الرجولة بين الشعرين الجاهلي وصدر الإسلام منظور جمالي، منشور في مجلة حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية، عدد سبتمبر، (2013).
6. الأسس البلاغية لبنية القيمة الجمالية للسحاب في الشعر الجاهلي، منشور في مجلة التراث العربي، سورية، عدد كانون الثاني (2012).
7. أنثربولوجيا الجسد في شعر الأغربة، مجلة ثقافات، جامعة البحرين، يونيو، البحرين (2008).
8. مشاهد المأسوي في شعر الأغربة الأوائل، منشور في مجلة جامعة الملك خالد، للعلوم الشرعية والعربية، والإنسانية، السعودية، المجلد 4، عدد 8، (2006).
9. الأساس الواقعي لجماليات اللون في الشعر الجاهلي، منشور في مجلة حوليات التراث، جامعة مستغانم، الجزائر، عدد، يناير(2005).
10. تجليات التركيب الإضافي والهوية في شعر محمود درويش، منشور في مجلة عالم الفكر، الكويت عدد مارس (2004).

المحتوى

الملخّص 15
مقدمـــــة 17
الدراسات السابقة 17
مشكلة البحث 18
هدف البحث ومنهجه 18
محددات الدراسة 19
أسئلة الدراسة 19
فروض الدراسة 20
أهمية البحث 20
معوقات البحث 21
طرائق تجميع المعلومات والعرض 21
تأصيل المصطلحات 22
تعريف الجودة 22
تعريف إدارة الجودة الشاملة 24
فوائد إدارة الجودة الشاملة وأهميتها 26
أهداف إدارة الجودة الشاملة 27
أسس إدارة الجودة الشاملة 28
مظاهر أصالة مفهوم إدارة الجودة الشاملة في القرآن الكريم 29
البنية الفكرية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى في سورة القصص 36
صلة سورة القصص بمظاهر إدارة الجودة الشاملة 37
تأصيل مصطلحات القص القرآني 38
مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة النبي موسى في سورة القصص 40
مبادئ إدارة الجودة في حكم فرعون 43
قصة موسى -عليه السلام- في سورة القصص 46

مبادئ إدارة الجودة لأمّ موسى، عليه السلام 46
مبادئ إدارة الجودة الشاملة في دخول المدينة والخروج منها 48
مبادئ إدارة الجودة عند موسى -عليه السلام- في مدين 49
مبادئ إدارة الجودة عند موسى -عليه السلام- في عودته إلى بلاده 50
البنية الجمالية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى في سورة القصص 57
تجليات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في خطاب الذات الإلهية 57
تجليات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في البنية الجمالية للتعبير اللغوي 61
1 62
2 66
الخاتمة 69
المراجع 69

الملخّص

الأهداف: تهدف هذه الدراسة إلى استقراء مفهوم إدارة الجودة الشاملة و مبادئها، وتحليل تجلياتها في سورة القصص. **المنهج:** تتتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الكشف عن مضامين معنى الجودة ومبادئها وأهدافها في سياق معاني سورة القصص، ولاسيما أن نظرية إدارة الجودة الشاملة غدت في مختلف شؤون الحياة من أهم نظريات القرن الواحد والعشرين في الاتجاهات الحديثة لتطوير النظم الإدارية والاجتماعية والسياسية والفكرية والاقتصادية؛ بقصد تحسينها وضبطها، وقد دأبت مختلف المؤسسات على البحث الجادّ في الثقافات والآداب؛ لاستقصاء نماذج قدوة تطبيقية لمبادئ الجودة الشاملة وإدارتها. **النتائج:** كانت مقصودية هذه الدراسة أن تؤكد أصالة هذه النظرية وأسبقيتها في القرآن الكريم، متخذة سورة القصص نموذجًا ناصعًا لتجلياتها التطبيقية. وتوصلت الدراسة إلى نتائج، أهمها: إظهار تجلي مفهوم إدارة الجودة الشاملة في النص القرآني الكريم. وهو ما أدى إلى بيان مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي انطوت عليها أفعال النبي موسى، عليه السلام. والكشف عن المظاهر الحيوية التي تجلت بها إدارة الجودة في قصة موسى في سورة القصص. وتوصلت الدراسة إلى تحديد البنية الفكرية والجمالية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى في سورة القصص. وإظهار السمات العلمية لصلة البنية الفكرية في مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الاتجاهات الحديثة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في سورة القصص. وأخيراً بيّنت الدراسة إمكانية جعل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى في سورة القصص نموذجًا يقتدى به في الإدارة الحديثة المضبوطة بمعايير الجودة.

الكلمات المفتاحية الدالة: إدارة، الجودة، سورة، القصص، موسى.

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمـــــة

إن المصدر الإلهي للنص القرآني لا يلغي إطلاقًا حقيقة كونه نصًّا لغويًّا موافقًا لثقافة بشرية ذات طوابع مكانية وزمانية وخصائص فكرية واجتماعية محددة، يختلف عن غيره من النصوص في درجة استثماره القصوى للقوانين المنتجة للنصوص، وبسبب انتمائه إلى العالم الخارجي المحيط، فإنّا لا نستغرب أنّ كثيرًا من أصوله تلتقي مع فضاءات نظريات إنسانية ذات مضامين فكرية شديدة الحداثة في مظاهرها الإجرائية ومصطلحاتها وتقاناتها المبتكرة، ونخصّ هنا بالقصد نظرية إدارة الجودة الشاملة، ولا شك في أنّ البحث عن جذور هذه النظرية في القرآن الكريم يعتريه كثير من قلق الالتباس الفلسفي لأفق المنهج العلمي، إلا أنّ عظمة استجابة النص القرآني لقضايا الإنسان أفسحت لنا المجال بسعة لتدبّر أصول هذه النظرية من خلال استقصاء تجليات مبادئها في قصة موسى -عليه السلام- في سورة القصص، وعلى الرغم من أنّ هذه الدراسة تعدّ بكرًا في مضامينها وتوظيف مناهجها، فإنها تطمح إلى الإفادة من المنجز البشري المستحدث في فهم النص القرآني، وذلك ما سينطق به سياق البحث فيما يأتي.

الدراسات السابقة

لا تحفل المكتبة العربية بمطبوعات متخصصة بالدراسات الفكرية التحليلية التي تنشد استنباط نماذج إدارة الجودة الشاملة في النتاج الفكري والأدبي العربيين قديمه وحديثه، فهذه الدراسات تنتمي إلى مفاهيم محدثة وليدة تطورات الإدارة الحديثة؛ لذلك لم يُعْنَ الباحثون بعد بها من جهة ومن جهة أخرى تراءى لبعضهم أنها دراسات شديدة الانتماء للعصر تنأى عن الانتماء لأصول تأصيلية في التراث الفكري العربي، فضلًا عن عوامل نفسية وموضوعية ترتبط بغياب إيمان الباحثين بدراسات أنماط الإدارة الحديثة، لابتعاد النظام العربي عامة عن مفاهيم الإدارة المستقلة عن السياسية، القائمة على الشفافية، غير أننا بتنا نحظى بدراسات خجولة تستقصي

مظاهر الإدارة الحديثة المرتبطة بمفهوم الجودة في القرآن الكريم بوصفه كتابًا إلهيًا تشريعيًا، فقد بدأ الدارسون على حياء وندرة بإدراجها في الدراسات التحليلية الفكرية لبنية الجودة الشاملة وأسسها ومبادئها، ولم يتوافر لنا، بحسب اطلاعنا، إلا بحث واحد بعنوان «مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القصص القرآني، قصة ذي القرنين نموذجًا « لمؤلفه «الدكتور عبد الرحيم خير الله عمر الشريف»، وقد قدمه المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم، جامعة الزرقاء، ونشر ضمن أبحاث المؤتمر المحكَّمة دوليًا، المجلد الأول.

مشكلة البحث

تُعد إدارة الجودة الشاملة من أهم نظريات القرن الواحد والعشرين في الاتجاهات الحديثة لتطوير النظم الإدارية، وتحسينها وضبطها، وشكّل سعي المؤسسات الجاد في البحث عن نماذج قدوة لإدارة الجودة الشاملة مجالًا واسعًا للبحث في الثقافات والآداب؛ بقصد استقصاء نماذج تطبيقية لمبادئ الجودة الشاملة، وإذا أدرجنا فيما سبق ندرة تلك النماذج، فإننا لا نعدمها في القرآن الكريم على ما فيه من خصوصية التصنيف الأدبي، إلا أن المفتاح الذهبي لهذا الإبداع يمكننا رده إلى خمسة عشر قرنًا خلت؛ إذ إن القرآن الكريم جاء معجزة في جودة اللغة والبلاغة والبيان، ومعجزة في عبور الزمان والمكان تشريعًا ودستورًا حياتيًا دينيًا ودنيويًا وهذا ما يجعل احتواءه على مضامين إدارة الجودة الشاملة حتمية تاريخية وجودية.

هدف البحث ومنهجه

يهدف هذا البحث إلى استقراء مفهومات إدارة الجودة الشاملة وأسسها ونماذجها التطبيقية في النص القرآني، ويرتكز على استقراء البنية الفكرية والجمالية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في سورة القصص «قصّة موسى، عليه السلام، نموذجًا»، ويُعنى بتحليل هذه البنية فكريًا وفنيًا؛ إذ انطوت قصّة موسى، عليه السلام، على جملة تجارب حية أدتها شخوص واقعية معلومة، جسّدت في عين الواقع إدارة الجودة في الأحداث والأزمات التي تعرضت لها، وقد تميزت هذه الشخوص بوصفها مُثلًا تاريخية عليا في إدارة الجودة الشاملة.

يتوخّى هذا البحث في الكشف عن مبادئ إدارة الجودة في قصة موسى الاعتماد على توظيف المناهج البحثية العلمية، وينطلق من إستراتيجية تنوع مناهج البحث وفق مسار الدراسة ومتطلباتها، وسوف يُوظّف المنهج الاستقرائي في استقصاء المظاهر العامة التي تتضمن مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القرآن الكريم عامة وفي قصة موسى في سورة القصص خاصة، وسيُعتمد المنهج الوصفي التاريخي والاجتماعي معًا في دراسة خصائص الأحداث والشخوص، ويُوظف المنهج الاستقرائي لاستظهار البنية الفكرية في قصة موسى في القصص لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة الأزمات التي تعرضت لها شخوص القصة، وسيكون الاعتماد على المنهج التحليلي في الكشف عن التكوين العقدي والاجتماعي للشخوص الذين أداروا الأحداث، والأزمات المنصوصة في القصة، وتحليل آفاق تفاعلها، ونمو تفكيرها الإداري في إدارة الأزمات، ثم تعميق هذا المنهج في الكشف عن آفاق البنية الجمالية لهذه المبادئ وأسيقتها الفنية في سورة القصص.

محددات الدراسة

ينحصر هذا البحث في تأصيل تعريفات إدارة الجودة الشاملة، وتحديد أصول مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القرآن الكريم بإيجاز، وسيعنى باستقراء البنية الفكرية والجمالية لمبادئ الجودة الشاملة في إدارة الأزمات التي تعرضت لها شخوص قصة موسى في سورة القصص وتحليلها فكريًا وجماليًا، والكشف عن ارتباطها العضوي بالنظريات الإدارية التي تتأسس على الاتجاهات الحديثة في الإدارة الإبداعية.

أسئلة الدراسة

تهدف مسارات هذا البحث إلى تقديم إجابات مضبوطة وفق المناهج البحثية العلمية عن الأسئلة التي تدور في فلك الكشوفات الثقافية حول نماذج تطبيقية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتتجلى هذه الأسئلة بالصيغ الآتية:

- ما مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي نصّ عليها القرآن الكريم.
- ما المظاهر الحيوية التي تجلت بها إدارة الجودة في قصة موسى في سورة القصص.
- ما البنية الفكرية والجمالية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى في سورة القصص.

- ما السمات العلمية لصلة الاتجاهات الحديثة لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في سورة القصص.
- كيف مثّلت مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى في سورة القصص نموذجًا يقتدى به في الإدارة الحديثة المضبوطة بمعايير الجودة.

فروض الدراسة

يسعى هذا البحث إلى بناء البراهين على الفروض الآتية:

- أصالة مرجعية مضامين إدارة الجودة الشاملة في القرآن الكريم.
- انتماء القصص الواردة في القرآن الكريم لوقائع حية حقّقت مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة أزماتها.
- تجسيد شخوص قصة موسى في سورة القصص سمات الإدارة الإبداعية في حل المشكلات والأزمات.
- تجلي مبادئ إدارة الجودة الشاملة بنماذج تطبيقية عملية.
- ارتقاء أحداث الاتجاهات الإبداعية الحديثة للإدارة الإبداعية التي تجّسد معايير إدارة الجودة الشاملة إلى أنماط إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى في سورة القصص.
- تميّز الأنماط القرآنية لإدارة الجودة الشاملة وصلاحيتها لكل زمان ومكان.

أهمية البحث

تأتي أهمية هذا البحث في الاتجاه الريادي في مجاله، وتتمثّل أهميته أيضًا بعمله على تأصيل نموذج تطبيقي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في القرآن الكريم التي تجلت بأحداث قصة موسى، عليه السلام، المنصوص عليها في سورة القصص، وأن البحث عن أصول تاريخية لمضامين مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤكد المصداقية الواقعية لهذه المبادئ، ويسعى هذا البحث إلى تحقيق جدوى عملية تنبع من تعميق ثقافة الجودة الشاملة ونشرها؛ إسهامًا في احتذائه في إدارة مختلف القضايا الإنسانية.

معوقات البحث

تتجسد جملة المعوقات التي تعترض البحث بمحورين:

- الأول: أن البحث يتسم بالريادة في هذا المجال فهو يعدم عتبات تأسيسية باستثناء دراسة مهمة لكنها مالت إلى العرض في الكشف عن مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة ذي القرنين، ولم تعطِ تمهيدًا كافيًا لانطلاق الدراسات التالية لها على أرضية صلبة منهجيًا.
- الثاني: يتجلى بأن القصة التي كانت موضع اختبار أدوات الدراسة هي نص قرآني يتسم بالقدسية والتاريخية، وخصوصية الخطاب الذي ينأى عن تفاصيل تحقق لمضمون نظريات حديثة آفاقًا مطابقة اصطلاحيًا، فضلًا عن عمق الأداء الإداري في القصة في غابر الزمن مما يربك مفهوم تطوّر الإدارة، فالقصة على قدمها هي اختيار إلهي لما فيها من نموذج قدوة يصلح لكل زمان ومكان.

طرائق تجميع المعلومات والعرض

اتخذنا في تجميع معلومات البحث أدوات البحث المنهجية المتمثلة بالاستقصاء والاستقراء والتحليل والتصنيف والمقارنة وأجريناها في موارد البحث التي تنحصر في القرآن الكريم وتفاسيره، وكتب نظريات إدارة الجودة الشاملة، وكتب التاريخ التي عُنيت بتأريخ تلك المرحلة وتوثيق أحداثها ودراستها.

أما طرائق العرض التي اتبعناها؛ فقامت على تقسيم البحث قسمين:

- القسم الأول: اهتم بتأصيل مصطلحات إدارة الجودة الشاملة وتعريفها، وعرض مفاهيمها، وأسسها ومبادئها.
- القسم الثاني: بدأ بتقصّي المضامين العامة لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في القرآن الكريم بوصفها عتبات تأسيسية تمهيدية لدراسة معمقة في إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى (القصص: 1-75). ثم درست البنية الفكرية والجمالية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة دراسة تفصيلية تحليلية في قصة موسى في سورة القصص.

تأصيل المصطلحات

يعدّ تأصيل المصطلحات في أي بحث مدخلًا حيويًا لضبط آفاق البحث العلمي، لكنه في سياق دراستنا يعدّ لازمًا إجرائيًا، فهو جزء أساسي من محتوى الدراسة؛ لأن مصطلحات الجودة ومبادئها وأسسها من الثقافة الإدارية الجديدة التي كانت تحصر في مجالات الاقتصاد والإدارة فحسب، وفيما يأتي سنسعى إلى تأصيل مختلف المصطلحات الأساسية في البحث:

تعريف الجودة

اعتاد الباحثون الخوض الموسّع في تأصيل تعريف الجودة (رضوان، 2012، ص.8) و(السقاف، 1998، ص.9).

وغالبًا ما كانت مذاهبهم الفكرية على حدود التعريفات التي يرتؤونها محققة لرؤاهم؛ ولذلك لا بدّ من عرض جملة التعريفات التي ارتضوها للجودة، وسنبدأ من أصولها اللغوية في العربية؛ إذ تظهر فيها على صلة كبيرة بين معناها المعجمي والاصطلاحي، لكن خصوصيات متطلبات مصطلح الجودة في الإدارة يحتاج إلى دقة عالية في تحديد المراد من المصطلح؛ لأن هذا التحديد أساس منظومة إجرائية شديدة الضبط والتنظيم، ولذلك سنعرض معاني المصطلح لغويًا واصطلاحيًا.

الجودة لغة: تكاد تتطابق المعجمات العربية في إيرادها السياق الآتي إزاء تحديد المعنى المعجمي للجودة، ومثال ذلك يجمع عنها لسان العرب، «الجَيِّد: نقيض الرديء، وأَصله جَيْوِد فقلبت الواو ياء لانكسارها ومجاورتها الياء، ثم أُدغمت الياء الزائدة فيها، والجمع جِياد، وجيادات جمع الجمع؛ وجاد الشيءُ جُودة وجَوْدة أَي صار جيِّدًا، وأَجدت الشيءَ فجاد، والتَّجويد مثله. ويقال: هذا شيء جَيِّدٌ بَيِّن الجُودة والجَوْدة. وقد جاد جَوْدة وأَجاد: أَتى بالجَيِّد من القول أَو الفعل. ويقال: أَجاد فلان في عمله وأَجْوَد وجاد عمله يَجود جَوْدة». (الفيروزآبادي، 1995) و(الزمخشري، 1998) و(ابن منظور، 1994).

يشير هذا السياق المعجمي لمعنى الجودة إلى تطابق كبير مع التعريف الاصطلاحي المعمول به في نظم الإدارات الحديثة.

الجودة اصطلاحًا: يورد المعنيون بقضايا الجودة النظرية والتطبيقية جملة تعريفات تبناها الباحثون المؤسسون لنظام الجودة، وأبرزها:

- تعريف قاموس أكسفورد الأمريكي: الجودة: هي درجة أو مستوى من التميز (الصويص، (د.ت)، ص.31).
- تعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي: الجودة هي «أداء العمل الصحيح، وبالشكل الصحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء» (السامرائي، (د.ت) ص. 28).
- تعريف الجودة بحسب معايير ISO8402: الجودة هي «مجموعة الخصائص والسمات لسلعة أو خدمة لديها القدرة على تلبية الحاجات الضمنية والصريحة» (demeng, 1994, p 12).
- تعريف قاموس Petit Larousse: الجودة هي: «طبيعة الشيء الذي يكون أكثر أو أقل تميزًا بمعنى جيد أو سيئ» .
- (J-L Multon avec J-F Arthuad-, 1994 , P5).
- تعريف كروسبي: الجودة هي: «المطابقة مع المتطلبات»، ويرى أن تحقيق الجودة يكون بثلاثة شروط هي:
  - الوفاء بالمتطلبات.
  - انعدام العيوب.
  - تنفيذ العمل بطريقة صحيحة من أول مرة وكل مرة.

ولعل التعريفات السابقة كانت تمهيدًا جيدًا في أن نحدد الجودة بأنها: مفهوم عام يطول مختلف القضايا المادية والمعنوية، فهي في الإدارة التنفيذية تتجسّد بمدى ملاءمة المنتج أو الخدمة لغرض الاستخدام. وهي لدى مصمم المنتج تتحقق بمدى إمكانية ملاءمة المنتج لاستخدامها وفق تحديدها لمواصفات استعمال التصميم، وهي في القضايا المعنوية القدرة الإبداعية على ابتكار الحلول، وهذا يؤكد أن الجودة هي الصورة المثلى التي يرتقي المنتج إليها وفق حاجات المستهلك ورغباته.

تعريف إدارة الجودة الشاملة

يرتبط مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالاتجاهات الحديثة لنظم الإدارة الإبداعية التي تعتمد على الاقتصاد في الجهد والكلفة والنظم، بهدف الارتقاء إلى أعلى إنتاج متقن منافس، وقد توسّع الباحثون في مجال إدارة الجودة في تحديد المفهوم، فاتسعوا في اعتماد التعريفات المختلفة؛ وذلك لأن تأصيل تعريف شامل لها يتعلق باختلاف الرؤية لمنظومة إدارة استراتيجيات التخطيط والإدارة والأداء والإنتاج، والخصوصية الإبداعية لهذه الإدارة، وهذا ما فرض تعدد تعريفاتها، ولا سيما أن رائد الجودة الدكتور ديمنع كان يردد أنه لا يحدد تعريفًا شاملًا لها. ولذلك يجدر بنا تتبع تطوّر المفهوم في منابعه المختلفة، وفيما يأتي سنوجز أهم تلك التعريفات:

- تعريف منظمة الجودة البريطانية: تعدّ منظمة الجودة البريطانية أول من وضع تعريفًا لإدارة الجودة الشاملة فرأت أنها تعني: الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق احتياجات المستهلك وأهداف المشروع معًا. وهناك تعريفات مختلفة لإدارة الجودة الشاملة منها: تعريف جون أوكلاند: «هي الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطوير فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل» (رضوان، 2012، ص. 23 – 24)
- تعريف جوزيف جابلونسكي: هي شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين؛ بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية وذلك من خلال فرق العمل. (جابلونسكي، 1996، ص. 26).
- تعريف ستيفن كوهن ورونالد براند: قدّماه بحسب تعريفات المكونات اللفظية للمفهوم:
  - الإدارة: تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر.
  - الجودة: تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد.
  - الشاملة: تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءًا من التعرّف على احتياجات المستفيد، وانتهاء بتقييم ما إذا كان المستفيد راضيًا عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له. (رضوان، 2012، ص.23- 24).

- تعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي: «هي أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد لمعرفة مدى تحسن الأداء (السقاف،1998، ص. 9).
- تعريف جيمس ريلي: هي تحوّل في الطريقة التي تُدار بها منظمة تتضمن تركيز طاقاتها على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، وقبل كلّ شيء المراحل المختلفة للعمل؛ حيث إن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات المتعامل (الدرادكة والشبيلي،2002، ص. 15). وهي تتصل بالاتجاهات المتعددة لتعريف إدارة الجودة الشاملة بقولنا الآتي: هي تميّز الأداء الإداري بالاعتماد على الاقتصاد في التكلفة والجهد. وذلك باتباع منهج إبداعي في إدارة تعمل على التطوير المستمر لمختلف مكونات أنظمة مؤسستها ومنتجاتها. وهي تتأسس على الركائز الآتية:

- مبادئ العدل والشفافية والتميز في قيادة الإدارة.
- إدارة الكفايات وتحفيزها على التميّز.
- التحسين المستمر للعمليات والمنتج.
- التركيز على العمليات التي تؤدي إلى منتج متقن متمايز.
- استعمال الأساليب الإحصائية لقياس الجودة.
- تلبية احتياجات المستهلك الداخلية والخارجية وتوقعاته.
- استعمال الحقائق والبيانات لاتخاذ القرارات.
- اشتراك جميع العاملين في إدارة الجودة الشاملة.
- بناء ثقافة الجودة وتعميق الإيمان بها.
- اعتماد مبدأ الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها.
- التدريب المستمر للعاملين جميعًا.
- أداء العمل بأفضل المواصفات التقنية من المرة الأولى وكل مرة.
- تكوين فرق العمل والعمل بروح الفريق الواحد.
- التقويم المستمر للخطط والبرامج والتنفيذ.

ويتضح من سياق أبحاث منظري الجودة أن إدارة الجودة الشاملة هي جملة المداخل الحيوية لقيادة المؤسسات وتنظيمها وإنتاجها، وفق مبدأ التشاركية الفعالة في المسؤولية الإبداعية للارتقاء بالمؤسسة وإنتاجها، وهي ترتبط بمختلف عناصر تكويناتها؛ مثل: (العمال، الإدارة الوسطى، والإدارة العليا الزبائن والمتعاقدين الثانويين).

ويذهب بعض الدارسين في مجال تطبيقات إدارة الجودة الشاملة إلى المبدأ العام لإدارة الجودة، وهو أنّ إدارة الجودة الشاملة ليست مشروعًا أو هدفًا، وإنما هي عملية لها نقطة بداية، وليس لها نقطة نهاية. محمد (عيسى، (د.ت)، ص .11) .

ويتجلى للباحث في نظريات إدارة الجودة وتطبيقاتها أنها تتأسس على مفاهيم اقتصادية محضة؛ وذلك لأنها نشأت في أحضان علم الإدارة والاقتصاد، فهيمن على لغة مصطلحاتها لغة المؤسسات الإنتاجية، غير أن إدارة الجودة تكوين بنيوي لإدارة مختلف شؤون الإنسان العقدية، والروحية، والاجتماعية، والاقتصادية، فهي مفهوم في تطوير إدارة الحياة عامة وتنظيمها، ولا سيما حين ننظر إلى مختلف التكوينات بوصفها نظامًا مؤسسيًا ممنهجًا منظمًا، وهذه النظرة هي نظرة ذات تكوين علمي في التعامل مع القضايا المختلفة للإنسان في حياته.

فوائد إدارة الجودة الشاملة وأهميتها

تقاس جدوى تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة بتحقيقها فوائد عملية تسهم في تميّز الإنتاج، وترفع قدرته التنافسية، ويمكننا تلخيص أهم هذه الفوائد بالآتي:

1 - الاقتصاد بالتكاليف: تتطلب الجودة تخفيض التكاليف وتقليل الهدر، وتنفيذ المتطلبات من المرة الأولى بإتقان، وبمستوى عال من المواصفات القياسية للمنتج وقدرته على المنافسة بأقل تكلفة.

2 - الاقتصاد بالوقت: تحقق إجراءات إدارة الجودة خفض هدر الوقت، وتنفيذ الأهداف بأقل وقت.

3 - الاقتصاد بالجهد: توافر إدارة الجودة أنظمة إبداعية، تقلل من الجهد من دون التأثير السلبي في كمية المنتج ونوعيته.

4 - اقتصاد التطوير: تنشد إدارة الجودة إبداع برامج تطوير ذات اقتصاد فعال في

التخطيط والتنفيذ والإنتاج، وتتسم باستمرارية التطوير، والتحسين، وتحقيق الجودة العليا للمنتج والخدمات.

أهداف إدارة الجودة الشاملة

يتجلى الهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة بتطوير جودة المنتجات والخدمات وفق إجراءات تنفيذية تحقق أكبر قدر من تخفيض التكاليف وتقليل الوقت والجهد، واستمرار تحسينها، لكسب رضا المتعاملين وتحقيق حاجاتهم، ويقوم هذا الهدف على المرتكزات الحيوية الآتية:

- توفير بيئة إبداعية تشجع الرؤى الجديدة، وتُعدّ مناهج التطوير، وتبتكر الخطط والإجراءات المتميزة
- توفير بيئة عمل تقدّر مهارات المبادرة في الابتكار، وزيادة معدلات الإنتاجية والأداء الجيد.
- تسعى إلى الارتقاء المستمر بارتفاع معدلات الرضا الوظيفي بين العاملين.
- تعتمد أداء يحقق أكبر قدر من اختصار الوقت، والنأي عن التقليد في إنجاز الأعمال.
- تسعى دائمًا إلى تطوير إجراءات العمل، وتحسينها وتبسيطها.
- تبني منظومة قياس حيوية لأداء العاملين وفق معايير فعالة.
- ترتكز على سبل مبتكرة لرفع مستوى التعاون بين الإدارات والتكامل في منظومتها.
- تواظب على إعداد برامج تدريب مستمرة، تهدف إلى ترسيخ مبدأ الروح الجماعية في العمل.
- تبادر إلى استبعاد المهام والأعمال ضعيفة الفائدة والمكررة.
- تعمل على رفع مستوى الثقة بين العاملين والمتعاملين وزيادة كفاياتهم العملية.
- ترسّخ مشاركة العاملين كافة في عمليات تطوير برامج الجودة الشاملة، وتحسينها.
- ترسّخ مبدأ الحوار والنقد والشفافية في تعرّف مؤشرات النجاح والإخفاق.
- تبدع معايير تقويم مستمر، وتطوّر برامج المواصفات والمقاييس في مختلف أعمالها. (الشمري وآخرون، 1425، ص. 56).

أسس إدارة الجودة الشاملة

حدد إدوارد ديمنج مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأربع عشرة نقطة، وقد لخصها ويليامز بالآتي (ويليامز، 1999، ص. 11-7):

1 - وضع هدف دائم لتحسين الإنتاج والخدمات، فتأتي الجودة أولًا ويأتي الربح بعدها نتيجة لتحقيق الجودة.

2 - تبنّي فلسفة الجودة الشاملة، ويشارك في هذا التبني جميع العاملين بحماسة وفاعلية، وليس الإدارة فقط.

3 - التخلص من الاعتماد على التفتيش الشامل، باعتماد مبدأ التخطيط للجودة وتنفيذها ومراقبتها.

4 - إلغاء تقييم العمل على أساس القيمة المادية فقط، بل يجب أن يكون تقييم العمل على درجة رضا المتعامل ثم الربح بعد ذلك.

وتعتمد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق فعاليتها العظمى على جملة أسس مترابطة متكاملة بحيوية عالية، تمكنها من تحقيق أهدافها المباشرة وغير المباشرة، وتتلخص هذه المبادئ على النحو الآتي:

1 - التخطيط الحيوي: ترتكز إدارة الجودة الشاملة على مهارات عالية في التفكير الإبداعي لبناء إستراتيجيات وخطط وبرامج إدارية ملهمة ترتكز على قواعد الجودة وأهدافها.

2 - الإيمان بفلسفة إدارة الجودة الشاملة: يعدّ الإيمان بفلسفة إدارة الجودة الشاملة الشرط الأهم لنجاح تطبيق برامج الجودة الشاملة، ويكون ذلك بتبني الإدارة العليا سياسة الجودة وفلسفتها وتجهد في بناء وعي العاملين كافة بها، وتعتمد مبدأ ديمومة تطويرها.

3 - القيادة المناسبة لإدارة الجودة الشاملة: تتطلب إدارة الجودة الشاملة قيادة ذات نمط تفكير إبداعي خلّاق حيوي، يؤمن باستمرارية إبداع الخطط والإجراءات التي تعمل على الارتقاء المستمر بخلق نظم فعالة، قادرة على تطوير جودة المنتج، والإيمان بالروح الجماعية وجدواها في جودة إبداع نظم الجودة.

4 - انتقاء الموارد البشرية: تعتمد إدارة الجودة الشاملة على حسن انتقاء الموارد البشرية ذات الكفايات العليا القادرة على تنفيذ برامجها المميزة، وقابليتها للتنافس والتغيير واستمرار التأهيل.

5 - شمولية الأداء والجودة معًا: يحتاج تحقيق الجودة الشاملة إلى تضافر مختلف جهود العاملين الفكرية والأدائية وتوافقها التنظيمي وفق الهياكل المختلفة للإدارة في مراحل الإدارة والإنتاج كافة.

6 - اتخاذ القرارات بناء على الحقائق والاستبانات: توظّف إدارة الجودة منهجًا موضوعيًا في بناء القرارات، واتخاذها بطرق إبداعية، تحقق مبادئ الجودة بالاعتماد على الحقائق الموثوقة والأدوات العلمية القياسية في تجسيد هذه الحقائق.

مظاهر أصالة مفهوم إدارة الجودة الشاملة في القرآن الكريم

يتجلى المفهوم الواسع لإدارة الجودة الشاملة في نظريات الإدارة الحديثة بمكونات أساسية تؤلف منظومته العامة، ولعلّ أهمها الخصوصية الإبداعية لمجموعة الإستراتيجيات والخطط والبرامج ومعايير الضبط وأساليب التقويم التي تُبنى عليها المؤسسات التي تطمح إلى إنتاج، يتمتّع بأعلى مواصفات الجودة ومقاييسها التي تجعله يحقّق التنافس والربح بموازاة تحقيق أعلى درجات الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة، فضلًا عن شروط استمرار التحسين والتطوير.

وقد جعل الله -سبحانه وتعالى- الدين الإسلامي أجود منهجًا لحياة البشرية، وذلك في قوله تعالى: ﴿ صِبۡغَةَ ٱللَّهِۖ وَمَنۡ أَحۡسَنُ مِنَ ٱللَّهِ صِبۡغَةٗ ﴾،(البقرة: 138). وفي القرآن الكريم علاقة متداخلة عضوياً بين الإتقان والإحسان والجودة، وكلها تتكامل لتصب في معنى الجودة، قال الله تعالى: ﴿ وَأَحۡسِنُوٓاْۛ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُحۡسِنِينَ ﴾(البقرة:195).

ويوازي هذا المفهوم الحديث في الإدارة مفهوم أسلوب إدارة الحياة، وهناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان والجودة؛ فالإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان، بينما الإحسان أشمل وأعم من الإتقان؛ لأنه قوة داخلية تتربى في ضمير المسلم وتترجم إلى مهارة عملية قوامها حسن النية؛ لذلك كان الإحسان من المصطلحات التي ركزت عليها الحضارة الإسلامية، قال الله تعالى: ﴿ وَأَحۡسِنُوٓاْۛ إِنَّ ٱللَّهَ

﴿ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ ﴾، بمختلف مكوناتها الإسلامية التي أسس عليها القرآن الكريم رسالته في بناء المجتمع الإسلامي عقديًا ودنيويًا، وهي: الإحسان والإتقان والجودة والتميز والضبط والتقويم.

وتتجلى هذه الأسس التكوينية للوجود منذ لحظة انبثاق الحياة على الأرض التي بدأت بنزول آدم عليها بعد أن عصى أوامر ربه، وكان هذا العصيان اختبارًا للبنية النفسية الإنسانية التي تجسّدت بسلوك أبي البشر آدم، فهو لم يستكن للمنجز، بل استجاب لرغبته البشرية في البحث والمعرفة والإنجاز: ﴿ وَقُلْنَا يَٰٓـَٔادَمُ ٱسْكُنْ أَنتَ وَزَوْجُكَ ٱلْجَنَّةَ وَكُلَا مِنْهَا رَغَدًا حَيْثُ شِئْتُمَا وَلَا تَقْرَبَا هَٰذِهِ ٱلشَّجَرَةَ فَتَكُونَا مِنَ ٱلظَّٰلِمِينَ ﴿٣٥﴾ ﴾ (البقرة: 35). فقد انساق آدم لمجرى طبعه الإنساني في الاكتشاف وتجربة البناء: ﴿ فَأَزَلَّهُمَا ٱلشَّيْطَٰنُ عَنْهَا فَأَخْرَجَهُمَا مِمَّا كَانَا فِيهِ ۖ وَقُلْنَا ٱهْبِطُوا۟ بَعْضُكُمْ لِبَعْضٍ عَدُوٌّ ۖ وَلَكُمْ فِى ٱلْأَرْضِ مُسْتَقَرٌّ وَمَتَٰعٌ إِلَىٰ حِينٍ ﴿٣٦﴾ ﴾ (البقرة:36). فاستتابه الله على معصيته وأنزله إلى الأرض ليختبر جودة عمله وبنائه لها: ﴿ فَتَلَقَّىٰٓ ءَادَمُ مِن رَّبِّهِۦ كَلِمَٰتٍ فَتَابَ عَلَيْهِ ۚ إِنَّهُۥ هُوَ ٱلتَّوَّابُ ٱلرَّحِيمُ ﴿٣٧﴾ قُلْنَا ٱهْبِطُوا۟ مِنْهَا جَمِيعًا ۖ فَإِمَّا يَأْتِيَنَّكُم مِّنِّى هُدًى فَمَن تَبِعَ هُدَاىَ فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ﴿٣٨﴾ ﴾ (البقرة: 37 – 38). فلم يكن النزول إلى الأرض عقابًا لآدم وذريته، في عمق بعض وجوهه، بل كان تكريمًا له ولهم باستخلافهم على بناء الكون: ﴿ وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَٰٓئِكَةِ إِنِّى جَاعِلٌ فِى ٱلْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوٓا۟ أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ ٱلدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۖ قَالَ إِنِّىٓ أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾ ﴾ (البقرة: 30). فكان المعيار الأول للوجود البشري في الأرض الاستخلاف فيها والعمل على استعمارها المبدع الذي يتطلب استمرار التطوير والتحسين، وهذه الفكرة متجذر فيها مضامين أسس الجودة ومبادئها في البناء والتكوين: ﴿ وَهُوَ ٱلَّذِى جَعَلَكُمْ خَلَٰٓئِفَ ٱلْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَٰتٍ لِّيَبْلُوَكُمْ فِى مَآ ءَاتَىٰكُمْ ۗ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ ٱلْعِقَابِ وَإِنَّهُۥ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ ﴿١٦٥﴾ ﴾ (الأنعام: 165). وكانت الحكمة الإلهية في بناء أسمى مبادئ الجودة الشاملة تتجّسد بالتعليم، فقد كان بدء العمل الأول هو التعليم: ﴿ وَعَلَّمَ ءَادَمَ ٱلْأَسْمَآءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى ٱلْمَلَٰٓئِكَةِ فَقَالَ أَنۢبِـُٔونِى بِأَسْمَآءِ هَٰٓؤُلَآءِ إِن كُنتُمْ صَٰدِقِينَ ﴿٣١﴾ ﴾ (البقرة: 31). وربط الله سبحانه هذا التكوين بضوابط تجسد أرقى

مناهج الجودة في إعمار الكون وبناء المجتمع البشري في الأرض: ﴿ أَلَّا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ ﴿٣٨﴾ وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْأَوْفَىٰ ﴿٤١﴾ ﴾ (النجم: 38-41).

فقد جعل الله -سبحانه وتعالى- الحياة على الأرض مرتبطة بمجموعة قوانين وأنظمة وآليات ضبط وتقويم كما نصت الآية؛ إذ بدأ تكوين الحياة بنظام إلهي واضح، حدد فيه أسسًا تمثل أرقى نماذج إدارة الجودة الشاملة في هذا التكوين، ولن نستطرد في استقصاء مكونات إدارة الجودة الشاملة في النص القرآني، وسنكتفي بإبراز نماذجها العامة، ويمكن بيانها وفق الآتي:

النظام: إن النظام في القرآن الكريم مفهوم شامل يضبط علاقة الإنسان بربه ثم علاقته ببني جنسه وكذلك علاقته بمختلف نواحي الحياة العملية، وجوهر هذا النظام هو الإيمان والتقوى، يقول تعالى: ﴿ لَّيْسَ الْبِرَّ أَن تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَٰكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَىٰ حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا ۖ وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۖ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ ﴿١٧٧﴾ ﴾ (البقرة: 177).

والمثير أن النص القرآني وصف هذا النظام بأنه ذو طابع إداري واضح كما في مجال الدعوة إلى تنظيم إدارة القتال، يقول تعالى: ﴿ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُم بُنْيَانٌ مَّرْصُوصٌ ﴿٤﴾ ﴾ (الصف: 4). ويعرض القرآن الكريم تنظيم الترتيب الإداري وآدابه في قوله: ﴿ إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِذَا كَانُوا مَعَهُ عَلَىٰ أَمْرٍ جَامِعٍ لَّمْ يَذْهَبُوا حَتَّىٰ يَسْتَأْذِنُوهُ ۚ إِنَّ الَّذِينَ يَسْتَأْذِنُونَكَ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ۚ فَإِذَا اسْتَأْذَنُوكَ لِبَعْضِ شَأْنِهِمْ فَأْذَن لِّمَن شِئْتَ مِنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمُ اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ ﴿٦٢﴾ ﴾ (النور:62). ثم يمتد النص القرآني الكريم في الإشارة إلى بناء الكون والتكوين على نظام إلهي بديع دائم التطوّر والتطوير، مؤكدًا أنّ لكل تكوين منهجه البنائي، يقول تعالى: ﴿ وَآيَةٌ لَّهُمُ اللَّيْلُ نَسْلَخُ مِنْهُ النَّهَارَ فَإِذَا هُم مُّظْلِمُونَ ﴿٣٧﴾

وَٱلشَّمۡسُ تَجۡرِي لِمُسۡتَقَرّٖ لَّهَاۚ ذَٰلِكَ تَقۡدِيرُ ٱلۡعَزِيزِ ٱلۡعَلِيمِ ﴿٣٨﴾ وَٱلۡقَمَرَ قَدَّرۡنَٰهُ مَنَازِلَ حَتَّىٰ عَادَ كَٱلۡعُرۡجُونِ ٱلۡقَدِيمِ ﴿٣٩﴾ لَا ٱلشَّمۡسُ يَنۢبَغِي لَهَآ أَن تُدۡرِكَ ٱلۡقَمَرَ وَلَا ٱلَّيۡلُ سَابِقُ ٱلنَّهَارِۚ وَكُلّٞ فِي فَلَكٖ يَسۡبَحُونَ ﴿٤٠﴾ وَءَايَةٞ لَّهُمۡ أَنَّا حَمَلۡنَا ذُرِّيَّتَهُمۡ فِي ٱلۡفُلۡكِ ٱلۡمَشۡحُونِ ﴿٤١﴾ وَخَلَقۡنَا لَهُم مِّن مِّثۡلِهِۦ مَا يَرۡكَبُونَ ﴿٤٢﴾ ﴾(يس: 37 -42). ويفصل القرآن الكريم نظام خلق الكون ومكوناته وفق ترتيب وتعدد منظّم نحو قوله: ﴿ وَمِنۡ ءَايَٰتِهِۦ خَلۡقُ ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلۡأَرۡضِ وَٱخۡتِلَٰفُ أَلۡسِنَتِكُمۡ وَأَلۡوَٰنِكُمۡۚ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَأٓيَٰتٖ لِّلۡعَٰلِمِينَ ﴿٢٢﴾ وَمِنۡ ءَايَٰتِهِۦ مَنَامُكُم بِٱلَّيۡلِ وَٱلنَّهَارِ وَٱبۡتِغَآؤُكُم مِّن فَضۡلِهِۦٓۚ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَأٓيَٰتٖ لِّقَوۡمٖ يَسۡمَعُونَ ﴿٢٣﴾ وَمِنۡ ءَايَٰتِهِۦ يُرِيكُمُ ٱلۡبَرۡقَ خَوۡفٗا وَطَمَعٗا وَيُنَزِّلُ مِنَ ٱلسَّمَآءِ مَآءٗ فَيُحۡيِۦ بِهِ ٱلۡأَرۡضَ بَعۡدَ مَوۡتِهَآۚ إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَأٓيَٰتٖ لِّقَوۡمٖ يَعۡقِلُونَ ﴿٢٤﴾ وَمِنۡ ءَايَٰتِهِۦٓ أَن تَقُومَ ٱلسَّمَآءُ وَٱلۡأَرۡضُ بِأَمۡرِهِۦۚ ثُمَّ إِذَا دَعَاكُمۡ دَعۡوَةٗ مِّنَ ٱلۡأَرۡضِ إِذَآ أَنتُمۡ تَخۡرُجُونَ ﴿٢٥﴾ ﴾ (الروم: 22-25). ويعطي النص القرآني مثالًا للنظام الكوني الفريد في إبداع بناء السماء في قوله: ﴿ ٱلَّذِي خَلَقَ سَبۡعَ سَمَٰوَٰتٖ طِبَاقٗاۖ مَّا تَرَىٰ فِي خَلۡقِ ٱلرَّحۡمَٰنِ مِن تَفَٰوُتٖۖ فَٱرۡجِعِ ٱلۡبَصَرَ هَلۡ تَرَىٰ مِن فُطُورٖ ﴿٣﴾ ثُمَّ ٱرۡجِعِ ٱلۡبَصَرَ كَرَّتَيۡنِ يَنقَلِبۡ إِلَيۡكَ ٱلۡبَصَرُ خَاسِئٗا وَهُوَ حَسِيرٞ ﴿٤﴾ وَلَقَدۡ زَيَّنَّا ٱلسَّمَآءَ ٱلدُّنۡيَا بِمَصَٰبِيحَ وَجَعَلۡنَٰهَا رُجُومٗا لِّلشَّيَٰطِينِۖ وَأَعۡتَدۡنَا لَهُمۡ عَذَابَ ٱلسَّعِيرِ ﴿٥﴾ ﴾(الملك: 3-5).

الإتقان: يرتبط مفهوم الإتقان في القرآن الكريم بمفهوم جودة المنتج، وقد نصّ القرآن صراحة على طلب الجودة من الناس في أعمالهم: ﴿ وَلَتُسۡـَٔلُنَّ عَمَّا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ﴾ (النحل:93). ففي هذه الآية تأكيد وجوب الأخذ بمبدأ الجودة والإتقان الشامل.

الضبط: يتسع مفهوم الضبط في القرآن الكريم ليشمل مفاهيم المراقبة والإيمان والتقوى والجزاء، وأول ما يتبادر إلى أذهاننا في مفهوم المراقبة اسم الرقيب الذي أطلقه الباري على ذاته العظيمة ليدل على شمولية رقابته نحو قوله تعالى: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ ٱتَّقُواْ رَبَّكُمُ ٱلَّذِي خَلَقَكُم مِّن نَّفۡسٖ وَٰحِدَةٖ وَخَلَقَ مِنۡهَا زَوۡجَهَا وَبَثَّ مِنۡهُمَا رِجَالٗا كَثِيرٗا وَنِسَآءٗۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ ٱلَّذِي تَسَآءَلُونَ بِهِۦ وَٱلۡأَرۡحَامَۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلَيۡكُمۡ رَقِيبٗا ﴿١﴾ ﴾ (النساء:1). ويفصل القرآن الكريم آليات الضبط وشموليتها واستمراريتها كما في قوله: ﴿ وَلَقَدۡ خَلَقۡنَا ٱلۡإِنسَٰنَ وَنَعۡلَمُ مَا تُوَسۡوِسُ بِهِۦ نَفۡسُهُۥۖ وَنَحۡنُ أَقۡرَبُ إِلَيۡهِ مِنۡ حَبۡلِ ٱلۡوَرِيدِ ﴿١٦﴾ إِذۡ يَتَلَقَّى ٱلۡمُتَلَقِّيَانِ عَنِ ٱلۡيَمِينِ وَعَنِ ٱلشِّمَالِ قَعِيدٞ ﴿١٧﴾ مَّا يَلۡفِظُ مِن

قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ ﴿١٨﴾ ﴾(ق: 16 – 18). والضبط الإلهي يتعلّق بمجموع مضامين الرقابة على المضمر والظاهر: ﴿ وَكَانَ اللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ رَّقِيبًا ﴾(الأحزاب: 52). ويقول في آية أخرى: ﴿ يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ ﴿١٩﴾ ﴾(غافر:19). ونجد أنّ الرقابة موثقة ذات ضبط تسجيلي كما في قوله: ﴿ و وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾ ﴾(التوبة:105). ويتخذ الضبط بعدًا إداريًا واضحًا في القرآن الكريم، ويمثل التدرج القيادي: ﴿ وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُم بَعْضًا سُخْرِيًّا ﴾(الزخرف:32).

إن مفهوم الضبط في القرآن الكريم يتسع ليشمل آليات بناء نظام العبادة والمعاملات النفسية والمادية، ويتخذ مضمون توثيق النظم وتصنيفها وتسجيلها ومطابقتها.

الإحسان: هو بذل الجهد في تحسين العمل والمنتج المادي أو المعنوي للبلوغ به إلى ذروة الجودة والكمال، ويرتبط في مضمونه العميق بالجودة من حيث التجديد والتطوير والاستمرار، وهذا ما يجعل الجودة إحدى مظاهر الإحسان، ونتائجه. وقد عني القرآن الكريم بالدعوة إلى الإحسان على وجه الإطلاق: ﴿ هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ ﴿٦٠﴾ ﴾ (الرحمن: 60). ويتصل مفهوم الإحسان في السياق القرآني بالانصياع للمنهج الإلهي: ﴿ وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ ﴾ (النساء: 125). والحث عليه في القرآن معقود بالثناء والجزاء المماثل له بالحسنى كما في قوله: ﴿ لِّلَّذِينَ أَحْسَنُوا الْحُسْنَىٰ وَزِيَادَةٌ ﴾ (يونس: 32). وقوله: ﴿ لِيَجْزِيَهُمُ اللَّهُ أَحْسَنَ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴾ (التوبة: 121). فقد حثت الآيات الكريمة على طلب الإحسان في العمل كما في قوله: ﴿ وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ﴾ (الإسراء: 53).

وطلبت الاستزادة فيه ليكون معيارًا للتفاضل: ﴿ إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ﴿٧﴾ ﴾ (الكهف: 7). وطلبته في القول والحوار: ﴿ ادْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۖ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ ﴾ (النحل: 125). فالإحسان في القرآن الكريم مجال لتحقيق الجودة والإبداع واستمرارهما بصور تمثّل أدقّ مضامين الجودة.

التطوير المستمر: حثّ القرآن الكريم بالنص على مبدأي التحسين والتطوير المستمرين،

والاجتهاد بالبحث عن أسباب الجودة وتطويرها وتحسينها. وجعل خير الوجود مرتبطًا بالتطوير واستمرار التحسين في القول والفعل: ﴿ كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ﴾ (آل عمران: 110).

ويتجلى مبدأ التحسين والتطوير المستمرين واجبًا في القرآن الكريم نحو قوله تعالى: ﴿ لِمَن شَاءَ مِنكُمْ أَن يَتَقَدَّمَ أَوْ يَتَأَخَّرَ ﴿٣٧﴾ ﴾ (المدثر: 37). وهو نصّ صريح على طلب التحسين المستمر خشية الاستكانة التي تؤدي إلى الركود والاستهلاك.

التميّز: أكد القرآن الكريم فضل التميّز، وحثّ على تحقيقه في الكثير من أسيقته، ويعدّ التميّز أهم أهداف الجودة، فقد دعت الآيات الكريمة الإنسان للتميز والاستزادة منه، وبيّنت فضله: ﴿ وَقُل رَّبِّ زِدْنِي عِلْمًا ﴾ (طه: 114). ورفعت درجة المتميزين من العلماء: ﴿ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ ﴾(الزمر: 9).

يتجلى التميز في التشريع القرآني هدفًا أساسيًا يسعى إلى تحقيق مخرجات ذات كفاية داخلية وخارجية عالية، قادرة على الفوز والمنافسة في إبداع الجودة.

التقويم: يحضر التقويم في القرآن الكريم بمدلولات التقويم الكمي: ﴿ وَالسَّمَاءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ الْمِيزَانَ ﴿٧﴾ أَلَّا تَطْغَوْا فِي الْمِيزَانِ ﴿٨﴾ وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ ﴿٩﴾ ﴾ (الرحمن: 7-9).

وجاء بصيغة التقويم النوعي: ﴿ لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٤﴾ ﴾ (التين: 4). وظهر التقويم في أسيقة آيات عدة يجسّد مضامين الإصلاح بالمعنى التكويني للتقويم في المفاهيم الحديثة، وبيّنت أنه نظام لتقويم العقيدة والسلوك: ﴿ ۞ وَوَاعَدْنَا مُوسَىٰ ثَلَاثِينَ لَيْلَةً وَأَتْمَمْنَاهَا بِعَشْرٍ فَتَمَّ مِيقَاتُ رَبِّهِ أَرْبَعِينَ لَيْلَةً ۚ وَقَالَ مُوسَىٰ لِأَخِيهِ هَارُونَ اخْلُفْنِي فِي قَوْمِي وَأَصْلِحْ وَلَا تَتَّبِعْ سَبِيلَ الْمُفْسِدِينَ ﴿١٤٢﴾ ﴾ (الأعراف: 142).

ودلت آيات أخرى على أنه من الأوامر الإلهية كما في قوله: ﴿ ۞ لَّا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ ۚ وَمَن يَفْعَلْ ذَٰلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا ﴿١١٤﴾ ﴾ (النساء: 114).

وورد التقويم بدلالة الاختبار والقياس في الجزاء على الأعمال كما في قوله: ﴿ٱلَّذِى خَلَقَ ٱلْمَوْتَ وَٱلْحَيَوٰةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ وَهُوَ ٱلْعَزِيزُ ٱلْغَفُورُ ﴿٢﴾﴾ (الملك: 2).

و﴿لِّلَّذِينَ أَحْسَنُوا۟ ٱلْحُسْنَىٰ وَزِيَادَةٌ﴾ (يونس: 26). وهو مقياس لحقيقة أعمال البشر والتفاضل بينهم بقصد الكشف عن جدوى الأعمال المسهمة في إعمار الأرض بحسب الأوامر الإلهية المثلى ﴿۞ أَجَعَلْتُمْ سِقَايَةَ ٱلْحَآجِّ وَعِمَارَةَ ٱلْمَسْجِدِ ٱلْحَرَامِ كَمَنْ ءَامَنَ بِٱللَّهِ وَٱلْيَوْمِ ٱلْءَاخِرِ وَجَٰهَدَ فِى سَبِيلِ ٱللَّهِ ۚ لَا يَسْتَوُۥنَ عِندَ ٱللَّهِ ۗ وَٱللَّهُ لَا يَهْدِى ٱلْقَوْمَ ٱلظَّٰلِمِينَ ﴿١٩﴾ ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ وَهَاجَرُوا۟ وَجَٰهَدُوا۟ فِى سَبِيلِ ٱللَّهِ بِأَمْوَٰلِهِمْ وَأَنفُسِهِمْ أَعْظَمُ دَرَجَةً عِندَ ٱللَّهِ ۚ وَأُو۟لَٰٓئِكَ هُمُ ٱلْفَآئِزُونَ ﴿٢٠﴾ يُبَشِّرُهُمْ رَبُّهُم بِرَحْمَةٍ مِّنْهُ وَرِضْوَٰنٍ وَجَنَّٰتٍ لَّهُمْ فِيهَا نَعِيمٌ مُّقِيمٌ ﴿٢١﴾ خَٰلِدِينَ فِيهَآ أَبَدًا ۚ إِنَّ ٱللَّهَ عِندَهُۥٓ أَجْرٌ عَظِيمٌ ﴿٢٢﴾﴾ (التوبة: 19-22).

ويدل استقصاء مفهوم التقويم في القرآن الكريم على شموله لمختلف مفاهيم المقاييس والمواصفات التي تبنى عليها إدارة الجودة الشاملة التي توصلت إليها إستراتيجيات الإدارة في الحديثة.

لا شك في أن الهدف في هذا السياق كان العرض الموجز لأهم مظاهر مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها في القرآن الكريم على سبيل التمثيل لا التفصيل، وهو استقصاء عام لا يرقى لنموذج البحث المفصل الذي يتيح الكشف عن الأبعاد المختلفة لمفاهيم إدارة الجودة؛ لأن السياق يهدف إلى التمهيد للدخول إلى نظم إدارة الجودة ومبادئها في قصة موسى -عليه السلام- في سورة القصص التي ستكون المجال الذي يحقق غاية البحث.

ولا بد من القول: إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة موصوف في التشريع الإسلامي ومعمول به، وهو أصيل في القرآن الكريم والحديث الشريف، ومؤصل في كل التعاليم الإسلامية، ويتجلى بقيمها الإنسانية المشرقة، وكان مرادنا في هذا السياق أن نوضّح أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة ليس مستوردًا وليس مفهومًا نظريًا كما يتوهم البعض، بل هو عريق عراقة الوجود البشري، وإنما الاستحداث فيه هو إنشاء المجتمعات الحديثة لصورته المطوّرة وعملها على تأسيس برامج ملائمة لتطورات العصر وإبداع أنظمة المواكبة لتقانات الحضارة الحاضرة.

البنية الفكرية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى في سورة القصص

تمثّل البنية الفكرية في قصة موسى عليه السلام في سورة القصص جملة الفكر الأساسية التي تمحورت حولها القصة، ويمكن حصرها في المحاور الآتية:

- بيان عظمة القرآن الكريم.
- الكشف عن معرفة أهل الكتاب بالقرآن الكريم والعلم بصحّته.
- أسيقة الحكمة الإلهية في الهداية.
- قصص النبي موسى -عليه السلام- في مصر مع المصريين.
- تحديد سبب هجرة النبي موسى -عليه السلام- من مصر إلى مدين.
- عرض نموذج إدارة النبوة لقضايا دعوتها ومناهجها الحكيمة فيها.

تشكّل جملة هذه الفكر المضامين العامة لسورة القصص، وتتميّز هذه الفكر باتساقها في إدارة القضايا التي تتطلبها نشر الرسالات الإلهية بوصفها إدارة حلول لقضايا الإنسان العقدية والدنيوية.

وقد تجلت القصص في أفق من العبر التي تُستخلص من أحداث مصيرية جسّدت أزمات عاشتها شخوصها فابتكرت في أتون الوقائع مناهج حيوية في حلّها، ومنحها هذا الابتكار مزايا تجعلها حلولًا قدوة تُحتذى، ولا سيما أنها انبثقت من طيف إيماني سابغ لمختلف الأحداث وسبل معالجتها، ويهب لها هذا الطيف مواصفات الجودة ومقاييسها الإبداعية، ولا بد بداية من عرض هوية سورة القصص وبطاقتها التعريفية وفق متطلبات المنهج الديني في تعريف السور:

المواصفات		المرجعيات
التسمية	سورة القصص	ثبت أن جميع أسماء السور بالتوقيف من الأحاديث والآثار. (السيوطي: 1951، ج1، ص. 52). واختلاف المصاحف في تسمية بعض السور ناشئ عن تعدد الروايات الواردة في ذلك (السجستاني: 1936، ص.182-183).
	سورة طسم	سمّيت بحسب بعض الروايات، (البزرا، الطرهوني، وياسين، 1994، ج3، ص.329).
	سورة موسى	وتسمى أيضًا سورة موسى، (البزرا، الطرهوني، وياسين، 1994، ج3، ص.329).

المواصفات	المرجعيات
الترتيب	الثامنة والعشرون
عدد الآيات	ثمان وثمانون
نوعها	مكية ما عدا الآيات من "52: 85" فمدنية.
عدد الكلمات	1441
عدد الحروف	5791
محاور السورة	سورة القصص من السور المكية التي تهتم بجانب العقيدة والتوحيد والرسالة والبعث.
الجزء	العشرون
الحزب	التاسع والثلاثون والأربعون
الربع	اثنان، ثلاث، أربع، خمس، ست
أسباب النزول	1 – نزلت في عبد الله بن سلام، (الرازي، 1997،ج9، ص.2989). 2 – نزلت فيمن آمنوا بالنبي -ﷺ- من أهل الكتاب، (البخاري، (د.ت)،ج 6، ص.274). 3 – نزلت في استغفار الرسول -ﷺ- لأبي طالب حين حضرته الوفاة، (ابن كثير، 1996، ج3، ص.369).

صلة سورة القصص بمظاهر إدارة الجودة الشاملة

تتجلى لسورة القصص فضائل كبيرة، أجلُّها الثقة المطلقة بوعد الله لأنبيائه في أثناء أحداث حرجة لغرس الطمأنينة والأمل في نفوسهم، وإظهار تحقيق الوعد، ولا بدّ في هذا السياق من الإشارة إلى أن ظاهرة فضل السور في أدبيات الإيمان، تقوم على مبدأ تمايزها فيما بينها بخصوصيات في الفضل لا بالتفاضل، وهي فضائل متكاملة لا متباينة. ومن بين هذه الفضائل الاعتماد في تقديمها على أسلوب القصص الذي يقدّم نماذج تطبيقية لإدارة شؤون القضايا المصيرية، ومعالجة المشكلات، وإدارة الأزمات، وسنقف بإيجاز عند معاني القص القرآني بقصد تأصيل المصطلحات في سياقها بوصف القصة القرآنية نموذجًا تطبيقيًا ودليلًا إسلاميًا يُعرَضُ لاتّباعه والاعتبار به.

تأصيل مصطلحات القص القرآني

القصة لغة: جاءت معجمات العربية بأسيقة تكاد تتطابق في معاني لفظ القص (الزمخشري: 1998، مادة: قصص). فهو فعل القاصّ إذا قَصَّ القِصَصَ، والقصّة معروفة. ويقال: في رأْسه قِصّةٌ يعني الجملة من الكلام، ونحوُه قوله تعالى: ﴿ نَحۡنُ نَقُصُّ عَلَيۡكَ أَحۡسَنَ ٱلۡقَصَصِ ﴾ (يوسف: 3)؛ أَي نُبَيّن لكَ حسن البيان. والقاصّ: الذي يأْتي بالقِصّة من قصِّها. ويقال: قَصَصْت الشيء إذا تتبّعْت أَثره شيئًا بعد شيء؛ ومنه قوله تعالى: ﴿ وَقَالَتۡ لِأُخۡتِهِۦ قُصِّيهِ ﴾ (القصص:11)؛ أَي اتّبِعي أَثَرَه، ويجوز بالسين: قسَسْت قَسًّا.

القصة اصطلاحًا: إنّ تجاوز حدود المواضعة يجعلنا في مواجهة الموروث لديني الذي تعامل مع القصة في القرآن بخصوصيتها الدينية يقول الإمام الفخر الرازي في تعريفها: «هي مجموع الكلام المشتمل على ما يهدي إلى الدين ويرشد إلى الحق ويأمر بطلب النجاة».(الرازي، (د. ت.)، ج 8، ص. 83-84). ولا شك أن مثل هذا التحديد كان محملًا بتلك الطاقات الفكرية لكلمة القصص في السياق القرآني في الدلالة على ما حدث من أخبار القرون الأولى في مجالات الرسالات السماوية، وما كان يقع في محيطها من صراع بين قوى الحق والضلال وبين مواكب النور وجحافل الظلام) الخطيب، (1975)، ص. 40). ثمّ نجد عبد الكريم الخطيب يستحسن تحديد القصة القرآنية بأنها: « كشف عن آثار وتنقيب عن أحداث نسيها الناس أو غفلوا عنها، وغاية ما يراد لهذا الكشف هو إعادة عرضها من جديد لتذكير الناس بها، ليكون لهم منها عبرة وموعظة» الخطيب، (1975)، ص. 40).

وتدل جملة التعريفات التي حددت مفهوم القصة في القرآن الكريم على أنها رواية الأخبار الماضية التي وقعت لأقوام وأمم في القرون الموغلة في القدم؛ بقصد نقل تلك التجارب للعظة والعبرة.

ويمكن أن تسمح لنا تلك التعريفات بتقديم تحديد للقصة القرآنية بأنها: نماذج تطبيقية لإدارة أحداث غابرة، تمثل في جوانب منها خبرات تستوجب تطبيقها في إدارة الأزمات.

ويعتمد مثل هذا التحديد فرضيات الذكر الحكيم في الإشارة إلى أن الهدف من القصص القرآني هو ضرب الأمثلة بأفعال الأقوام السابقين بقصد العبرة والعظة، وتمثّل النماذج القدوة في المصائر والأفعال كما في قوله تعالى: ﴿ وَٱتۡلُ عَلَيۡهِمۡ نَبَأَ ٱلَّذِيٓ ءَاتَيۡنَٰهُ ءَايَٰتِنَا فَٱنسَلَخَ مِنۡهَا فَأَتۡبَعَهُ ٱلشَّيۡطَٰنُ فَكَانَ مِنَ ٱلۡغَاوِينَ ١٧٥ وَلَوۡ شِئۡنَا لَرَفَعۡنَٰهُ بِهَا وَلَٰكِنَّهُۥٓ أَخۡلَدَ إِلَى ٱلۡأَرۡضِ وَٱتَّبَعَ هَوَىٰهُۚ فَمَثَلُهُۥ كَمَثَلِ ٱلۡكَلۡبِۖ إِن تَحۡمِلۡ عَلَيۡهِ يَلۡهَثۡ أَوۡ تَتۡرُكۡهُ يَلۡهَثۚ ذَّٰلِكَ مَثَلُ ٱلۡقَوۡمِ ٱلَّذِينَ كَذَّبُواْ بِـَٔايَٰتِنَاۚ فَٱقۡصُصِ ٱلۡقَصَصَ لَعَلَّهُمۡ يَتَفَكَّرُونَ ١٧٦ ﴾ (الأعراف: 175-176).

فالآيات تحضّ على اتباع العلم ومنهجه في إدارة القضايا البشرية الذاتية والموضوعية، وتنهى عن اتباع الهوى، مستأنسة في ذلك بقصة عالم من بني إسرائيل يدعى «بلعم بن باعوراء» الذي تبحر في علم الكتاب حتى استوى درجات عليا من العلم، ثم مال إلى هواه واستكبر على المنهج الإلهي، فكان من الغاوين في مدارج الضلال، وصار كالكلب يلهث سواء حملت عليه أم لم تحمل(ابن كثير،1996، ج: 2، ص.244). واللافت تذييل الآيات بقوله: ﴿لَعَلَّهُمۡ يَتَفَكَّرُونَ ﴾ لتحديد هدف القص بالتفكّر، ولطالما حثّ القرآن الكريم على التفكير في مواضع عديدة؛ إذ وردت مادة: (التفكر) في نحو تسعة عشر موضعًا في القرآن الكريم (العلواني، (د.ت)، ص.19). وخُتمَت سبع آيات من كتاب الله بقوله تعالى: ﴿ لِقَوۡمٖ يَتَفَكَّرُونَ ﴾ في إشارة إلى أن هذه الآيات العظيمة التي تُذْكَر قبلها؛ لا ينتفع بها إلا ذوو العقول المتفكرة. كما في سورة يونس الآية (24) والرعد الآية (3) والنحل في موضعين الآية (11) و(69)، والروم الآية (21)، والزمر الآية (42)، والجاثية الآية (13).(الغزالي،(د.ت)، ج4، ص. 423). وفي مواضع أخرى جاء التشنيع والتوبيخ على القوم الذين عطلوا عقولهم وتفكيرهم، كما في سورة الحج ﴿ أَفَلَمۡ يَسِيرُواْ فِي ٱلۡأَرۡضِ فَتَكُونَ لَهُمۡ قُلُوبٞ يَعۡقِلُونَ بِهَآ أَوۡ ءَاذَانٞ يَسۡمَعُونَ بِهَاۖ فَإِنَّهَا لَا تَعۡمَى ٱلۡأَبۡصَٰرُ وَلَٰكِن تَعۡمَى ٱلۡقُلُوبُ ٱلَّتِي فِي ٱلصُّدُورِ ٤٦ ﴾ (الحج: 46). وقد جاء في التعريفات للجرجاني أن المراد بالتفكر: إعمال القلب في النظر في الأدلة(الشريف الجرجاني، (د. ت)، ص. 167). أما أهل الحق؛ فقد ذهبوا إلى أن منزلة التفكُّر تعد من أفضل الأعـمال وأشرفهـا (ابن المبارك، 1995،ج 1 ص.97). «وذلك

لأن الفكرة عمل القلب، والعبادة عمل الجوارح، والقلب أشرف الجوارح؛ فكان عمله أشرف من عمل الجوارح»(ابن قيم الجوزية، 1432، ج1، ص.180). ويدلنا استقصاء التفكر في القرآن الكريم أنه قسمة مجالين-(ابن قيم الجوزية، 1432، ج1، ص.187):

الأول: التفكر في الدليل القرآني: وهو يورث في القلب محبةَ الخالق وتعظيمَه، وإخلاص العبادة له، والتوكل عليه، وزيادة الإيمان واليقين به.

والثاني: التفكّر في الدليل العياني: وفيه أمر إلهي مباشر لاستقراء المنهج الإلهي البديع في التكوين والبناء والصناعة والاقتداء به، ويتضمن المجالان دعوة إلى تطبيق نماذج تجارب سابقة انطوت على مظاهر إدارة الجودة في حل المشكلات التي أوردتها القصص.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة النبي موسى في سورة القصص

تعرض سورة القصص مظاهر البطش والاستبداد والطغيان التي تجلت في سلوك فرعون وإدارته منظومة المجتمع البشري الذي يحكمه، وقد أوردت الكتب السماوية السابقة على القرآن ملامح طغيان فرعون واستبداده؛ فقد جاء في كتاب العهد القديم (ثم قام ملك جديد على مصر لم يكن يعرف يوسف ❋ فقال لشعبه هو ذا بنو إسرائيل شعب أكثر وأعظم منا ❋ هلم نحتال لهم لئلا ينموا فيكون إذا حدثت حرب أنهم ينضمون إلى أعدائنا ويحاربوننا، ويصعدون من الأرض ❋ فجعلوا عليهم رؤساء تسخير لكي يذلوهم بأثقالهم فبنوا لفرعون مدينتي مخازن فيثوم ورعمسيس ❋ ولكن بحسبما أذلوهم هكذا نموا وامتدوا فاختشوا من بنى إسرائيل ❋ فاستعبد المصريون بنى إسرائيل بعنف ❋ ومرروا حياتهم بعبودية قاسية في الطين واللبن وفي كل عمل في الحقل كل عملهم الذي عملوه بواسطتهم عنفا ❋ وكلم ملك مصر قابلتي العبرانيات اللتين اسم إحداهما شفرة واسم الأخرى فوعة ❋ وقال حينما تولدان العبرانيات وتنظرانهن على الكراسي إن كان ابنا فاقتلاه وإن كان بنتا فتحيا ❋ ولكن القابلتين خافتا الله ولم تفعلا كما كلمهما ملك مصر بل استحيتا الأولاد ❋ فدعا ملك مصر القابلتين وقال لهما لماذا فعلتما هذا الأمر واستحييتما الأولاد ❋ فقالت القابلتان

لفرعون إن النساء العبرانيات لسن كالمصريات فإنهن قويات يلدن قبل أن تأتيهن القابلة ❋ فأحسن الله إلى القابلتين ونما الشعب وكثر جدًا ❋ وكان إذ خافت القابلتان الله أنه صنع لهما بيوتًا ❋ ثم أمر فرعون جميع شعبه قائلًا كلّ ابن يولد تطرحونه في النهر لكن كل بنت تستحيونها. (سفر الخروج: 8-22). وجاء في الإصحاح الثاني (وذهب رجل من بيت لاوى وأخذ بنت لاوى ❋ فحبلت المرأة وولدت ابنًا ولما رأته أنه حسن خبأته ثلاثة أشهر ❋ ولما لم يمكنها أن تخبئه بعد أخذت له سفطًا من البردى وطلته بالحمر والزفت ووضعت الولد فيه ووضعته بين الحلفاء على حافة النهر. (سفر الخروج: 1-3).

وقد قصّت التوراة أمر فرعون بإبادة الذكور واستعباده البشر بالعمل الشاق والعبودية له، وأيدها القرآن الكريم في مثل قوله: ﴿ فَأْتِيَا فِرْعَوْنَ فَقُولَآ إِنَّا رَسُولُ رَبِّ ٱلْعَٰلَمِينَ ﴿١٦﴾ أَنْ أَرْسِلْ مَعَنَا بَنِيٓ إِسْرَٰٓءِيلَ ﴿١٧﴾ قَالَ أَلَمْ نُرَبِّكَ فِينَا وَلِيدًا وَلَبِثْتَ فِينَا مِنْ عُمُرِكَ سِنِينَ ﴿١٨﴾ وَفَعَلْتَ فَعْلَتَكَ ٱلَّتِى فَعَلْتَ وَأَنتَ مِنَ ٱلْكَٰفِرِينَ ﴿١٩﴾ ﴾ (الشعراء: 16-19). ورسمت البحوث التاريخية ملامح صورة حكم فرعون وسمات إدارته، وأسرفت في مناقشة تحديد اسمه ومدة حكمه، وقد اعتمد علماء الغرب على أسفار العهد القديم وتتبع الأزمنة الواردة به لتأكيد أن رمسيس الثاني هو نفسه فرعون موسى الذي عاصر وجود بني إسرائيل في مصر ومن أصحاب هذه النظرية: أولبرايت - إيسفلت - روكسي - أونجر – الأب ديڤو R. P. de Vaux ولمن يرون ذلك عدة آراء يحاولون بها إثبات هذه الفرضية، فقالوا: إذا كان رمسيس الثاني قد اعتلى العرش عام 1279 ق. م فإن ذلك كان يوم 31 مايو 1279 ق. م وبناءً على التاريخ المصري لاعتلائه العرش الشهر الثالث من فصل شمو يوم 27.

لم يستسلم معظم علماء المصريات إلى فرضية أن رمسيس الثاني هو فرعون موسى، من جراء أبحاث متعددة قاموا بها، واستندوا إلى الفحص المخبري لفحص مومياءه الذي أثبت أنه لم يمت غرقًا. وذكر الفرنسي موريس بوكاي في كتابه (الإنجيل والقرآن والعلم الحديث) أنه يظن أن مرنبتاح ابن رمسيس الثاني هو الأقرب لأن يكون هو فرعون موسى، وكان اعتماده في ذلك أن كلًّا من التوراة والإنجيل يؤكد وجود فرعونين عاصرا فترة النبي موسى، أحدهما قام بتربيته والآخر هو من عرف بفرعون

الخروج الذي طارد موسى وبني إسرائيل وأغرقه الله في خليج السويس. إلا أن الملك مرنبتاح نفسه قد قدم صك براءته من هذه النظرية. فقد قدم لنا مرنبتاح الدليل على كون تاريخ خروج موسى كان قبله بمئات السنين؛ وذلك بما نقشه على لوحته الشهيرة مما يعرف بأنشودة النصر التي تباهى فيها بانتصاراته على كل ما يحيط به من ممالك ومنهم (إسرائيل) كما كان المصريون يدعون تلك القبائل آنذاك، ووصفت إسرائيل بالمخصص المصري القديم الرامز إلى القبائل وليس الشعوب المستقرة ذات الأوطان. وكذلك لم يعثر على أي أثر ينتمي إلى فترة حكم رمسيس الثاني ذكر فيه أي شيء عن بني إسرائيل أو أثر يشير إلى النوازل التي عاقب الله بها حاكم مصر وشعبه حتى يدفعه لقبول طلب نبي الله موسى بتحريرهم وخروجهم من أرض مصر.

وكما ذكرنا فإن أول ذكر لبنى إسرائيل في الآثار المصرية القديمة كان في عهد الملك مرنبتاح بن رمسيس الثاني وخليفته في الحكم على اللوحة التي اكتشفت، وتعرف باسم لوحة إسرائيل أو أنشودة النصر، وفيها يسجل مرنبتاح انتصاراته على أرض كنعان وقبائل إسرائيل؛ مما ينفي كون رمسيس الثاني هو فرعون التسخير وأن مرنبتاح هو فرعون الخروج.

ومنهم من خلص إلى الآتي: تاريخ ميلاد موسى 1300ق. م. وتاريخ وفاته 1180ق. م. تاريخ تولي فرعون موسى لا بد أن يكون ميلاد موسى (1300ق. م.) بسنتين على الأقل. تاريخ وفاة فرعون الخروج 1222ق. م. ويراعى أنه قد يحدث زيادة في هذه التواريخ في حدود من سنة إلى سبع سنوات.(فخري، 2012، ص. 111)، و(طلبة، 2001، ض. 13)، و(الشربيني، غوغل).

وسردت الأحداث التي وقعت في عهده فقد جاء في موسوعة مصر القديمة (ذلك لأن السنين الأولى من عهد رمسيس الثاني كانت قد قامت فيها عمارة بلدة برعمسيس (قنتير حاليًا) على قدم وساق وهي التي سماها الإسرائيليون «رعمسيس» (حسن، 2000، ج7، ص.117)، ورأت هذه الأبحاث أن رمسيس الثاني هو ابن الفرعون سيتي الأول والملكة تويا، وكان يُلقّب بالحاكم الشريك لوالدِه. تولى رمسيس الحكم بعد والده لمدة تتجاوز سبعة وستين عامًا، عرف بكثرة زواجه من الجميلات والمحظيات وبعض أميرات العائلة المالكة؛ مثل نفرتاري وإست نفرت، كما تزوج من ابنة ملك خيتا وأطلق

عليها الاسم المصري «ماعت نفرو رع»، كذلك يعرف أيضًا أنه تزوج ثلاثًا من بناته. تقلد أولاده الذكور المناصب المُهمة في الدولة، وأهمهم ابنه، خعمواس الذي فكر والده في السنة الثلاثين من حكمه في جعله وليًا للعهد، لكنه توفي في العام 55 من حكم والده. مات أكثر أبنائه الأوائل في حياته، لهذا خلفه ابنه الثالث عشر مرنبتاح من زوجته إست نفرت، على العرش، وكان قد اختاره والده وليًا للعهد بعد وفاة خمواس. نقش على جدران معبد بيت الوالي. لم يبدأ رمسيس عهده بنقض معاهدة الصداقة التي عقدها والده مع الحيثيين، بل وجه اهتمامه إلى توطيد حكمه فأمر بإنهاء أعمال البناء غير المُنجزة مثل معبد أبيدوس. عمل في استثمار مناجم الصحراء، قام بحملات إلى أطراف آسيا لتوطيد النفوذ المصري. وفي العام الخامس من حكمه قاد معركة قادش، وقد بلغ في عهده عدد أفراد الجيش المصري نحو مئة ألف. دفن رمسيس الثاني في وادي الملوك، في المقبرة kv7، إلا أن مومياءه نُقلت إلى خبيئة المومياوات في الدير البحري؛ إذ اكتُشفت عام 1881م بوساطة جاستون ماسبير، وونقلت إلى المتحف المصري بالقاهرة بعد خمس سنوات، كان رمسيس يبلغ ارتفاع قامته 170 سم، والفحوص الطبية على مومياءه تظهر آثار شعر أحمر أو مخضب، ويعتقد أنه عانى من روماتيزم حاد في المفاصل في سني عمره الأخيرة، وكذلك عانى من أمراض في اللثة.(فخري، 2012، ص، 228). وتدل هذه الأبحاث على أن الحوادث التي روتها سورة القصص وقع جزء منها بين 1300ق.م. وتاريخ وفاته 1180ق.م. وهي المدة المتوقعة بحسب الدراسات التاريخية، وهي مرحلة موغلة في القدم يصعب تحديد أنماط الحياة فيها ومظاهر الإدارة التي انتهجوها في حياتهم، لكننا نستطيع أن نستخلص نموذجًا للإدارة بالاستناد إلى نمط حكم فرعون وفق الصورة الآتية:

مبادئ إدارة الجودة في حكم فرعون

يتطلب البحث عن سمات إدارة فرعون للحكم استقصاء الآيات الكريمة التي تحدثت في أمره في القرآن الكريم في مختلف السور، وقد بلغ ذكر كلمة فرعون فيه سبعًا وستينَ مرة- ﴿ وَإِذْ نَجَّيْنَٰكُم مِّنْ ءَالِ فِرْعَوْنَ يَسُومُونَكُمْ سُوٓءَ ٱلْعَذَابِ يُذَبِّحُونَ أَبْنَآءَكُمْ وَيَسْتَحْيُونَ نِسَآءَكُمْ ۚ وَفِى ذَٰلِكُم بَلَآءٌ مِّن رَّبِّكُمْ عَظِيمٌ ﴿٤٩﴾ ﴾ (سورة البقرة: 49)، ﴿ كَدَأْبِ ءَالِ فِرْعَوْنَ وَٱلَّذِينَ مِن قَبْلِهِمْ ۚ كَذَّبُوا۟ بِـَٔايَٰتِنَا فَأَخَذَهُمُ ٱللَّهُ بِذُنُوبِهِمْ ۗ وَٱللَّهُ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ ﴿١١﴾ ﴾

(سورة آل عمران: 11)، ﴿ ٱذۡهَبۡ إِلَىٰ فِرۡعَوۡنَ إِنَّهُۥ طَغَىٰ ﴿٢٤﴾ ﴾ (سورة طه: 24)، ﴿ وَأَضَلَّ فِرۡعَوۡنُ قَوۡمَهُۥ وَمَا هَدَىٰ ﴿٧٩﴾ ﴾(سورة طه: 79)، ﴿ إِلَىٰ فِرۡعَوۡنَ وَمَلَإِيْهِۦ فَٱسۡتَكۡبَرُواْ وَكَانُواْ قَوۡمًا عَالِينَ ﴿٤٦﴾ ﴾ (سورة المؤمنون: 46)، ﴿ إِنَّ فِرۡعَوۡنَ عَلَا فِي ٱلۡأَرۡضِ وَجَعَلَ أَهۡلَهَا شِيَعٗا يَسۡتَضۡعِفُ طَآئِفَةٗ مِّنۡهُمۡ يُذَبِّحُ أَبۡنَآءَهُمۡ وَيَسۡتَحۡيِۦ نِسَآءَهُمۡۚ إِنَّهُۥ كَانَ مِنَ ٱلۡمُفۡسِدِينَ ﴿٤﴾ ﴾ (سورة القصص: 4)، ﴿ وَقَالَ فِرۡعَوۡنُ ذَرُونِيٓ أَقۡتُلۡ مُوسَىٰ وَلۡيَدۡعُ رَبَّهُۥٓۖ إِنِّيٓ أَخَافُ أَن يُبَدِّلَ دِينَكُمۡ أَوۡ أَن يُظۡهِرَ فِي ٱلۡأَرۡضِ ٱلۡفَسَادَ ﴿٢٦﴾ ﴾ (سورة غافر: 26)، ﴿ قَالَ فِرۡعَوۡنُ مَآ أُرِيكُمۡ إِلَّا مَآ أَرَىٰ وَمَآ أَهۡدِيكُمۡ إِلَّا سَبِيلَ ٱلرَّشَادِ ﴾ (سورة غافر: من الآية 29)، ﴿ وَكَذَٰلِكَ زُيِّنَ لِفِرۡعَوۡنَ سُوٓءُ عَمَلِهِۦ وَصُدَّ عَنِ ٱلسَّبِيلِۚ وَمَا كَيۡدُ فِرۡعَوۡنَ إِلَّا فِي تَبَابٖ ﴾ (سورة غافر: 37)، ﴿ وَنَادَىٰ فِرۡعَوۡنُ فِي قَوۡمِهِۦ قَالَ يَٰقَوۡمِ أَلَيۡسَ لِي مُلۡكُ مِصۡرَ وَهَٰذِهِ ٱلۡأَنۡهَٰرُ تَجۡرِي مِن تَحۡتِيٓۖ أَفَلَا تُبۡصِرُونَ ﴿٥١﴾ ﴾ (سورة الزخرف: 51)، ﴿ مِن فِرۡعَوۡنَۚ إِنَّهُۥ كَانَ عَالِيٗا مِّنَ ٱلۡمُسۡرِفِينَ ﴿٣١﴾ ﴾ (سورة الدخان: 31). والآيات الآتية اختصت بالحديث عن جزاء فرعون لما فعل ﴿ فَأَخَذَهُمُ ٱللَّهُ بِذُنُوبِهِمۡۗ وَٱللَّهُ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ﴾(سورة آل عمران: من الآية 11)، ﴿ وَلَقَدۡ أَخَذۡنَآ ءَالَ فِرۡعَوۡنَ بِٱلسِّنِينَ وَنَقۡصٖ مِّنَ ٱلثَّمَرَٰتِ لَعَلَّهُمۡ يَذَّكَّرُونَ ﴿١٣٠﴾ ﴾ (سورة الأعراف: 130)، ﴿ وَإِذۡ فَرَقۡنَا بِكُمُ ٱلۡبَحۡرَ فَأَنجَيۡنَٰكُمۡ وَأَغۡرَقۡنَآ ءَالَ فِرۡعَوۡنَ وَأَنتُمۡ تَنظُرُونَ ﴿٥٠﴾ ﴾ (سورة البقرة: 50)، ﴿كَذَّبُواْ بِـَٔايَٰتِ رَبِّهِمۡ فَأَهۡلَكۡنَٰهُم بِذُنُوبِهِمۡ وَأَغۡرَقۡنَآ ءَالَ فِرۡعَوۡنَۚ وَكُلّٞ كَانُواْ ظَٰلِمِينَ ﴿٥٤﴾ ﴾ (سورة الأنفال: 54)، ﴿ وَنُمَكِّنَ لَهُمۡ فِي ٱلۡأَرۡضِ وَنُرِيَ فِرۡعَوۡنَ وَهَٰمَٰنَ وَجُنُودَهُمَا مِنۡهُم مَّا كَانُواْ يَحۡذَرُونَ ﴿٦﴾ ﴾ (سورة القصص: 6)، ﴿ وَمَا كَيۡدُ فِرۡعَوۡنَ إِلَّا فِي تَبَابٖ ﴾(سورة غافر: 37)، ﴿ وَحَاقَ بِـَٔالِ فِرۡعَوۡنَ سُوٓءُ ٱلۡعَذَابِ ﴾ (سورة غافر: 45)، ﴿ ٱلنَّارُ يُعۡرَضُونَ عَلَيۡهَا غُدُوّٗا وَعَشِيّٗاۚ وَيَوۡمَ تَقُومُ ٱلسَّاعَةُ أَدۡخِلُوٓاْ ءَالَ فِرۡعَوۡنَ أَشَدَّ ٱلۡعَذَابِ ﴿٤٦﴾ ﴾ (سورة غافر: 46)، ﴿ فَعَصَىٰ فِرۡعَوۡنُ ٱلرَّسُولَ فَأَخَذۡنَٰهُ أَخۡذٗا وَبِيلٗا ﴿١٦﴾ ﴾(سورة المزمل: 16).

وقد بيّن قسم من هذه الآيات نمط إدارة فرعون حكمه واتصافه بالطغيان والجبروت والظلم والإفساد والاستكبار على الخالق، ويتناول القسم الآخر المصير الذي ناله من جراء إدارته، واستكمالًا لبناء صورة نمط إدارة فرعون استقصينا ما قدمته

الدراسات التي عنيت بحكمه، ويدل هذا الاستقصاء على أن فرعون تولى الحكم وراثيًا وفق دستور السلالة الفرعونية التي حكمت مصر آنذاك، وأنه تمتّع بخبرات إدارية كبيرة، نتيجة تدرّجه في أعمال كلفه بها والده، وتدل سيرته على فعالية مشاركته في الحكم في أثناء فترة حكم والده؛ ولذلك أطلق عليه رمسيس الأكبر، والجد الأعظم، وقد بلغت الدولة في عهده أوج الإمبراطورية المصرية، وسنبين في الجدول الآتي استخلاصًا لنمط إدارته في القرآن الكريم والدراسات التاريخية:

مظاهر إدارة فرعون في القرآن الكريم	مظاهر إدارة فرعون في الدراسات التاريخية
إدارة فردية مستبدة ﴿فَقَالَ أَنَا رَبُّكُمُ الْأَعْلَىٰ ﴿٢٤﴾﴾ النازعات: 24	إدارة حروب ناجحة وتحقيق الانتصارات الحربية
طغيان واستكبار ﴿إِنَّ فِرْعَوْنَ عَلَا فِي الْأَرْضِ﴾ القصص: 4	اعتماد الخطط الحربية
الإفساد: ظلم واستعباد وإبادة وقتل وتفريق ﴿وَجَعَلَ أَهْلَهَا شِيَعًا يَسْتَضْعِفُ طَائِفَةً مِّنْهُمْ يُذَبِّحُ أَبْنَاءَهُمْ وَيَسْتَحْيِي نِسَاءَهُمْ ۚ إِنَّهُ كَانَ مِنَ الْمُفْسِدِينَ﴾ القصص:4	خبرات حربية
الحجر على الآراء: ﴿قَالَ آمَنتُمْ لَهُ قَبْلَ أَنْ آذَنَ لَكُمْ ۖ إِنَّهُ لَكَبِيرُكُمُ الَّذِي عَلَّمَكُمُ السِّحْرَ ۖ فَلَأُقَطِّعَنَّ أَيْدِيَكُمْ وَأَرْجُلَكُم مِّنْ خِلَافٍ وَلَأُصَلِّبَنَّكُمْ فِي جُذُوعِ النَّخْلِ وَلَتَعْلَمُنَّ أَيُّنَا أَشَدُّ عَذَابًا وَأَبْقَىٰ ﴿٧١﴾﴾ طه:71	خبرات إدارية
تطوير العمران: ﴿وَنَادَىٰ فِرْعَوْنُ فِي قَوْمِهِ قَالَ يَا قَوْمِ أَلَيْسَ لِي مُلْكُ مِصْرَ وَهَٰذِهِ الْأَنْهَارُ تَجْرِي مِن تَحْتِي ۖ أَفَلَا تُبْصِرُونَ ﴿٥١﴾﴾ الزخرف:51	تطوير العمران
تطوير الجيش. القصص 39	تطوير الجيش

يدل الجدول السابق على أن فرعون امتلك نمطًا إداريًا يتمتع بمواصفات إدارة الجودة؛ فهو يعتمد التخطيط، والتنظيم والتحسين المستمر، والتقويم، والابتكار

والمهارات العالية في إدارة جودة ما ينجزه من إبداع في العمران وانتصارات في المعارك، وهذا ما جعله يطغى ويستكبر، وقد أوحت أسيقة الآيات القرآنية بنمط الإبداع الإداري الدنيوي لفرعون، وأشارت إلى ما وصل إليه من جبروت وطغيان وظلم وعنت وضلال، فالآيات لم تغفل إدارته.

إذن، حققت إدارة فرعون جودة عالية، لكنها جودة حملت بذرة خرابها، لأنها لم تعتمد المبادئ التي حددها الله لاستخلاف البشر على الأرض، فانحرفت إدارته إلى الغرور والاستكبار والظلم فاستدعت رسالة نبوة تقوّم هذا الانحراف، وقد فرضت جودة إدارة فرعون نمط إدارة أكثر جودة لتقويضها، لذلك نجد أن رسالة موسى -عليه السلام- تمتّعت بإدارة جودة شاملة قادرة على نقض إدارة فرعون الطاغية، ولا بد من تتبع سياق قصة موسى -عليه السلام- في سورة القصص لتلمّس مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفق النهج النبوي.

قصة موسى -عليه السلام- في سورة القصص

قامت قصة موسى -عليه السلام- في سورة القصص على وصف أحداث نشأته وإلقائه في اليمّ، وعرضت تفاصيل حياته في مصر ومدين، وصوّرت مشهد مخاطبة الله -سبحانه- له عند الشجرة المباركة، ثم روت محاجّته فرعون، وهلاك فرعون وأتباعه في اليم، واتبعت القصة في رواية هذه الأحداث التسلسل الزمني لوقوعها، واختيار زمن نزول سورة القصص على النبي محمد -صلى الله عليه وسلم- في أثناء هجرته من مكة إلى يثرب، وبذلك يكون المنتج الدلالي (العبرة) الذي يقدمه القصص هو المعيار الذي يقاس عليه، ولا بد من الإشارة إلى أنه لم تتبع سورة طه في روايتها لجانب من قصة موسى -عليه السلام- التسلسل الزمني للأحداث.

مبادئ إدارة الجودة لأمّ موسى، عليه السلام

بدأت القصة بمقدمة تومض بصراع درامي دامٍ بين فرعون وبني إسرائيل، كشف عن منهجه في إفساد الناس بتمزيقهم طوائف، واستضعافه فئة من رعيته، وإجرامه بذبح أبناء بني إسرائيل، واستحياء نسائهم: ﴿ إِنَّ فِرْعَوْنَ عَلَا فِي ٱلْأَرْضِ وَجَعَلَ أَهْلَهَا شِيَعًا يَسْتَضْعِفُ طَآئِفَةً مِّنْهُمْ يُذَبِّحُ أَبْنَآءَهُمْ وَيَسْتَحْيِۦ نِسَآءَهُمْ ۚ إِنَّهُۥ كَانَ مِنَ ٱلْمُفْسِدِينَ ﴿٤﴾ ﴾

(القصص:4). والمدهش أن هذا الإفساد بُني على رؤيا فرعون في منامه أنّ نارًا قد أقبلت من بيت المقدس حتى اشتملت على بيوت مصر فأخربتها وأحرقت القبط، وتركت بني إسرائيل، فأقلقه المنام، وجعله يستدعي كبار سحرته من كهنة ومنجمين، ويسألهم عن تفسير رؤياه، فقالوا: إنه يولد في بني إسرائيل غلام يسلبك ملكك، ويغلبك على سلطانك، ويخرجك وقومك من أرضك، ويبدل دينك، وقد أظلك زمانه الذي يولد فيه، فأمر فرعون بقتل كل غلام يولد في بني إسرائيل. لكن الآيات تعلن أن الصراع سيحسم لنصرة الحق والمظلومين، ودحر أرباب الفساد، والملاحظ أن هذا الإعلان كان موظفًا في وجوب التهيئة لإدارة جديدة معهودة للنبي موسى الذي تمّ العمل على إعداده منذ لحظة الولادة؛ إذ شاءت الإرادة الإلهية أن يولد موسى -عليه السلام- في عام الذبح، ليبدأ الصراع بإنقاذ موسى من قرار فرعون بإرادة إلهية أوحت إلى أمّ موسى أن تعد خطة لإنقاذ ابنها من بطش فرعون، فاستودعته في صندوق وألقته في البحر، ممتثلة للوحي وهي مؤمنة بجودة الخطة، وقد ألقى الله سبحانه في قلبها الإيمان بما تفعل، مطمئنًا إياها أنه رادّه لها وجاعله رسولًا: ﴿ وَأَوْحَيْنَآ إِلَىٰٓ أُمِّ مُوسَىٰٓ أَنْ أَرْضِعِيهِ ۖ فَإِذَا خِفْتِ عَلَيْهِ فَأَلْقِيهِ فِى ٱلْيَمِّ وَلَا تَخَافِى وَلَا تَحْزَنِىٓ ۖ إِنَّا رَآدُّوهُ إِلَيْكِ وَجَاعِلُوهُ مِنَ ٱلْمُرْسَلِينَ ﴿٧﴾ ﴾ (القصص:7).

وتقضي إرادة الله أن يلتقط موسى الطفل آل فرعون ويلهمهم أن يحتضنوه، ليخيب حذرهم، ويميّز مظاهر الصراع بين تدبير إدارتي الحق والباطل: ﴿ فَٱلْتَقَطَهُۥٓ ءَالُ فِرْعَوْنَ لِيَكُونَ لَهُمْ عَدُوًّا وَحَزَنًا ۗ إِنَّ فِرْعَوْنَ وَهَٰمَٰنَ وَجُنُودَهُمَا كَانُوا۟ خَٰطِـِٔينَ ﴿٨﴾ وَقَالَتِ ٱمْرَأَتُ فِرْعَوْنَ قُرَّتُ عَيْنٍ لِّى وَلَكَ ۖ لَا تَقْتُلُوهُ عَسَىٰٓ أَن يَنفَعَنَآ أَوْ نَتَّخِذَهُۥ وَلَدًا وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ ﴿٩﴾ ﴾(القصص: 8-9).

اطمأن قلب أمّ موسى لمجرى الأحداث، فبدأت تسهم بإدارة الحدث؛ إذ أرسلت ابنتها لتتبع أخبار أخيها الطفل في قصر فرعون، ويلهم الله سبحانه الطفل أن يأبى المراضع، ليتاح لأخت موسى أن تدلّهم على مرضعة يقبلها، في خطة محكمة لاستعادته إلى حضن أمّه، وتؤكد الإدارة الإلهية جودة خطة أمّ موسى بتحقيق وعدها باسترداده: ﴿ وَأَصْبَحَ فُؤَادُ أُمِّ مُوسَىٰ فَٰرِغًا ۖ إِن كَادَتْ لَتُبْدِى بِهِۦ لَوْلَآ أَن رَّبَطْنَا عَلَىٰ قَلْبِهَا لِتَكُونَ مِنَ ٱلْمُؤْمِنِينَ ﴿١٠﴾ وَقَالَتْ لِأُخْتِهِۦ قُصِّيهِ ۖ فَبَصُرَتْ بِهِۦ عَن جُنُبٍ وَهُمْ لَا

يَشْعُرُونَ ﴿١١﴾ ۞ وَحَرَّمْنَا عَلَيْهِ الْمَرَاضِعَ مِن قَبْلُ فَقَالَتْ هَلْ أَدُلُّكُمْ عَلَىٰ أَهْلِ بَيْتٍ يَكْفُلُونَهُ لَكُمْ وَهُمْ لَهُ نَاصِحُونَ ﴿١٢﴾ فَرَدَدْنَاهُ إِلَىٰ أُمِّهِ كَيْ تَقَرَّ عَيْنُهَا وَلَا تَحْزَنَ وَلِتَعْلَمَ أَنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَهُمْ لَا يَعْلَمُونَ ﴿١٣﴾ ﴾ (القصص: 10-13).

تنتهي إدارة الأمّ بتحقيق نجاحها في إنقاذ ابنها واستعادته من براثن عدوه باتباعها خطة ملهمة يوليها الله لمن يواليه، بينما تخفق خطّة فرعون باتباعه إدارة حملت في مضمونها استكبارًا وظلمًا واستبدادًا.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في دخول المدينة والخروج منها

تبدأ مرحلة مفصلية من حياة موسى -عليه السلام- هي مرحلة العنفوان، التي تتسم بالقوة الجسدية والفكرية وذلك باتباع موسى عليه السلام مناهج العلم والحكمة المستمدة من السماء لبناء شخصية قيادية ذات طوابع إدارية مميزة بالجودة: ﴿ وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُ وَاسْتَوَىٰ آتَيْنَاهُ حُكْمًا وَعِلْمًا ۚ وَكَذَٰلِكَ نَجْزِي الْمُحْسِنِينَ ﴿١٤﴾ ﴾ (القصص: 14). وقد تجلى هذا الإحسان في مراقبة موسى أحوال بني إسرائيل؛ إذ تسرد الآيات أحداث دخوله المدينة في غفلة من أهلها، وتعرضه لأزمات مصيرية تكشف عن إدارته التجريبية لها، وشاء الله له أن يحضر اقتتال شخصين أحدهما من شيعته والآخر من أعدائه، فيستنصره الذي من شيعته، فيكزه فيقضي عليه، ثم يندم على فعلته وينسبها إلى الشيطان: ﴿ وَدَخَلَ الْمَدِينَةَ عَلَىٰ حِينِ غَفْلَةٍ مِّنْ أَهْلِهَا فَوَجَدَ فِيهَا رَجُلَيْنِ يَقْتَتِلَانِ هَٰذَا مِن شِيعَتِهِ وَهَٰذَا مِنْ عَدُوِّهِ ۖ فَاسْتَغَاثَهُ الَّذِي مِن شِيعَتِهِ عَلَى الَّذِي مِنْ عَدُوِّهِ فَوَكَزَهُ مُوسَىٰ فَقَضَىٰ عَلَيْهِ ۖ قَالَ هَٰذَا مِنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ ۖ إِنَّهُ عَدُوٌّ مُّضِلٌّ مُّبِينٌ ﴿١٥﴾ قَالَ رَبِّ إِنِّي ظَلَمْتُ نَفْسِي فَاغْفِرْ لِي فَغَفَرَ لَهُ ۚ إِنَّهُ هُوَ الْغَفُورُ الرَّحِيمُ ﴿١٦﴾ قَالَ رَبِّ بِمَا أَنْعَمْتَ عَلَيَّ فَلَنْ أَكُونَ ظَهِيرًا لِّلْمُجْرِمِينَ ﴿١٧﴾ ﴾ (القصص: 15 - 17).

وأحسّ موسى -عليه السلام- بسوء استخدامه القوة التي ميّزه الله بها، وأيقين أن القوة أُستعملت في غير ما هو مخطط لها من هدف دخول المدينة، فقد كانت الحادثة مفاجئة لموسى عليه السلام، لم تسعفه الحكمة في إدارتها، وهي إشارة إلى إعادة تقويم خططه في التعامل مع الأحداث، ولذلك توارى عن الأعين خشية جريرة القتل، وكان التخفي حسن استعمال لمفهوم الضبط في إدارة الأزمة، لكن بينما هو على هذه الحال

من الترقب والخوف فإذا بالذي استنصره، يتشاجر مع قبطي آخر: ﴿ فَأَصۡبَحَ فِي ٱلۡمَدِينَةِ خَآئِفٗا يَتَرَقَّبُ فَإِذَا ٱلَّذِي ٱسۡتَنصَرَهُۥ بِٱلۡأَمۡسِ يَسۡتَصۡرِخُهُۥۖ قَالَ لَهُۥ مُوسَىٰٓ إِنَّكَ لَغَوِيّٞ مُّبِينٞ ﴿١٨﴾ ﴾ (القصص: 18). وكاد موسى -عليه السلام- يتورّط مرة ثانية بالقتل، لولا اتباع موسى -عليه السلام- آلية التقويم في معالجة المشاجرة الثانية، لكن موسى -عليه السلام- على الرغم من توبيخه لمستنصره، كاد أن يبطش بعدوه ويكرر خطأ القتل، وأوحى له تهديد مستنصره أن يدرك عدم اتساقه مع ندمه السابق الذي جعله يعيد تقويم أفعاله، وضبط خططه للوصول إلى أهدافه؛ إذ لم تكن أهدافه من دخول المدينة الانشغال بهذه الشجارات: ﴿ فَلَمَّآ أَنۡ أَرَادَ أَن يَبۡطِشَ بِٱلَّذِي هُوَ عَدُوّٞ لَّهُمَا قَالَ يَٰمُوسَىٰٓ أَتُرِيدُ أَن تَقۡتُلَنِي كَمَا قَتَلۡتَ نَفۡسَۢا بِٱلۡأَمۡسِۖ إِن تُرِيدُ إِلَّآ أَن تَكُونَ جَبَّارٗا فِي ٱلۡأَرۡضِ وَمَا تُرِيدُ أَن تَكُونَ مِنَ ٱلۡمُصۡلِحِينَ ﴿١٩﴾ ﴾ (القصص: 19). لكن العقدة تستحكم بعزم فرعون على الانتقام من موسى، وبعملية إنقاذية يعمل أحد أتباع موسى على تحذيره مما يدبره له فرعون: ﴿ وَجَآءَ رَجُلٞ مِّنۡ أَقۡصَا ٱلۡمَدِينَةِ يَسۡعَىٰ قَالَ يَٰمُوسَىٰٓ إِنَّ ٱلۡمَلَأَ يَأۡتَمِرُونَ بِكَ لِيَقۡتُلُوكَ فَٱخۡرُجۡ إِنِّي لَكَ مِنَ ٱلنَّٰصِحِينَ ﴿٢٠﴾ ﴾ (القصص: 20).

وعلى الرغم من استحكام عقدة الخوف فإن موسى يدير تلك الأزمة بهدوء وحذر مقررًا الخروج من مصر، سالكًا طريق الهجرة وحده مستوحشًا الطريق، وكان قبل ذلك يعيش في رفاهية، فاستشقى الخروج، وراح يستنصر عون الله على كيد فرعون وظلمه، داعيًا الله سبحانه أن يهديه السبيل القويم: ﴿ فَخَرَجَ مِنۡهَا خَآئِفٗا يَتَرَقَّبُۖ قَالَ رَبِّ نَجِّنِي مِنَ ٱلۡقَوۡمِ ٱلظَّٰلِمِينَ ﴿٢١﴾ وَلَمَّا تَوَجَّهَ تِلۡقَآءَ مَدۡيَنَ قَالَ عَسَىٰ رَبِّيٓ أَن يَهۡدِيَنِي سَوَآءَ ٱلسَّبِيلِ ﴿٢٢﴾ ﴾ (القصص: 21 -22).

مبادئ إدارة الجودة عند موسى -عليه السلام- في مدين

تبدأ مرحلة جديدة من حياة موسى لدى دخوله مدين، وتنبثق أحداث هذه المرحلة من وروده ماء عليه امرأتان تكفكفان غنمهما أن ترد مع غنم الرعاء كي لا تؤذيا (ابن كثير،1996، ج3، ص.359) . وقد عسر عليهما سقاية أغنامهما لازدحام الواردين، فسألهن موسى -عليه السلام- عن انتظارهن، فأجابتا بأنهما لا تقدران على السقاية حتى يفرغ الآخرون، وأنّ أباهما شيخ لا يتمكن من السقاية فيعهد لهما الأمر،

فيرق لهما موسى ويسقي لهما، وذهب إلى ظل شجرة وكان الجوع قد أضناه، فدعا ربه بعد أن أتى عملًا خالصًا لله: ﴿ وَلَمَّا وَرَدَ مَآءَ مَدۡيَنَ وَجَدَ عَلَيۡهِ أُمَّةٗ مِّنَ ٱلنَّاسِ يَسۡقُونَ وَوَجَدَ مِن دُونِهِمُ ٱمۡرَأَتَيۡنِ تَذُودَانِۖ قَالَ مَا خَطۡبُكُمَاۖ قَالَتَا لَا نَسۡقِي حَتَّىٰ يُصۡدِرَ ٱلرِّعَآءُۖ وَأَبُونَا شَيۡخٞ كَبِيرٞ ٢٣ فَسَقَىٰ لَهُمَا ثُمَّ تَوَلَّىٰٓ إِلَى ٱلظِّلِّ فَقَالَ رَبِّ إِنِّي لِمَآ أَنزَلۡتَ إِلَيَّ مِنۡ خَيۡرٖ فَقِيرٞ ٢٤ ﴾ (القصص: 23-24).

ويستجيب الله لدعائه بجزاء أكبر، فقد أخبرت الفتاتان أباهما بما حدث لهما من مساعدة موسى -عليه السلام-، فيرسل الأب إحداهن لتخبره أن أباها يدعوه، ليجزيه أجر العمل الذي قام به. وجاءت الفتاة تمشي مشية الحرائر، فتخبره بلطف عن هدف أبيها، فيرافقها، ويلقى أباها الرجل الصالح، فيقصّ عليه قصته، فيطمئنه بنصر الله، وغلبة الظالمين، وتشير على أبيها إحدى ابنتيه أن يستأجره لهما بوصفه يحقق هدف إدارة العمل في الاستئجار لامتلاكه صفتي القوة والأمانة، ويعرض الرجل الصالح على موسى أن يزوجه ابنته لقاء العمل عنده لثماني سنين وإن أحسن فعشر، ويوافق موسى -عليه السلام-: ﴿ فَجَآءَتۡهُ إِحۡدَىٰهُمَا تَمۡشِي عَلَى ٱسۡتِحۡيَآءٖ قَالَتۡ إِنَّ أَبِي يَدۡعُوكَ لِيَجۡزِيَكَ أَجۡرَ مَا سَقَيۡتَ لَنَاۚ فَلَمَّا جَآءَهُۥ وَقَصَّ عَلَيۡهِ ٱلۡقَصَصَ قَالَ لَا تَخَفۡۖ نَجَوۡتَ مِنَ ٱلۡقَوۡمِ ٱلظَّٰلِمِينَ ٢٥ قَالَتۡ إِحۡدَىٰهُمَا يَٰٓأَبَتِ ٱسۡتَـٔۡجِرۡهُۖ إِنَّ خَيۡرَ مَنِ ٱسۡتَـٔۡجَرۡتَ ٱلۡقَوِيُّ ٱلۡأَمِينُ ٢٦ قَالَ إِنِّيٓ أُرِيدُ أَنۡ أُنكِحَكَ إِحۡدَى ٱبۡنَتَيَّ هَٰتَيۡنِ عَلَىٰٓ أَن تَأۡجُرَنِي ثَمَٰنِيَ حِجَجٖۖ فَإِنۡ أَتۡمَمۡتَ عَشۡرٗا فَمِنۡ عِندِكَۖ وَمَآ أُرِيدُ أَنۡ أَشُقَّ عَلَيۡكَۚ سَتَجِدُنِيٓ إِن شَآءَ ٱللَّهُ مِنَ ٱلصَّٰلِحِينَ ٢٧ قَالَ ذَٰلِكَ بَيۡنِي وَبَيۡنَكَۖ أَيَّمَا ٱلۡأَجَلَيۡنِ قَضَيۡتُ فَلَا عُدۡوَٰنَ عَلَيَّۖ وَٱللَّهُ عَلَىٰ مَا نَقُولُ وَكِيلٞ ٢٨ ﴾ (القصص: 25 - 28). وتوحي الآيات الكريمة بمضي الأعوام المتفق عليها مع الرجل الصالح من حياة موسى دون الإشارة إلى تفاصيل أحداث مهمة فيها.

مبادئ إدارة الجودة عند موسى -عليه السلام- في عودته إلى بلاده

ويبدأ موسى -عليه السلام- رحلة جديدة بعد أن أوفى الأعوام التي اكتسب فيها الكثير من الخبرات الحياتية التي من شأنها أن تصقل مواهبه الإدارية وتنمي شخصيته القيادية، فقد حمل أهله عائدًا إلى مصر، لكن طريق العودة فاجأه بنَار تُضِيء مِنْ جَانِب الْوَادِي مِمَّا يَلِي الْجَبَل عَنْ يَمينه مِنْ نَاحِيَة الْغَرْب ولما اقترب منَ النَّار وَجَدَهَا

تَضْطَرِم فِي شَجَرَة خَضْرَاء فِي مفارقة مدهشة، فلا النار بحرارتها تحرق الشجرة ولا الشجرة برطوبتها تطفئ النار، وبينما هو على هذه الحال من الاستغراب والدهشة نَادَاهُ رَبّه «مِنْ شَاطِئ الْوَادِي الْأَيْمَن فِي الْبُقْعَة الْمُبَارَكَة مِنْ الشَّجَرَة.؟؟؟؟؟؟ ﴿ ۞ فَلَمَّا قَضَىٰ مُوسَى ٱلْأَجَلَ وَسَارَ بِأَهْلِهِۦٓ ءَانَسَ مِن جَانِبِ ٱلطُّورِ نَارًا قَالَ لِأَهْلِهِ ٱمْكُثُوٓا۟ إِنِّىٓ ءَانَسْتُ نَارًا لَّعَلِّىٓ ءَاتِيكُم مِّنْهَا بِخَبَرٍ أَوْ جَذْوَةٍ مِّنَ ٱلنَّارِ لَعَلَّكُمْ تَصْطَلُونَ ﴿٢٩﴾ فَلَمَّآ أَتَىٰهَا نُودِىَ مِن شَـٰطِئِ ٱلْوَادِ ٱلْأَيْمَنِ فِى ٱلْبُقْعَةِ ٱلْمُبَـٰرَكَةِ مِنَ ٱلشَّجَرَةِ أَن يَـٰمُوسَىٰٓ إِنِّىٓ أَنَا ٱللَّهُ رَبُّ ٱلْعَـٰلَمِينَ ﴿٣٠﴾ ﴾(القصص: 29 - 30). وأمره تعالى أن يلقى عصاه ليتبين أنه في حضرة إله الكون، فاستجاب موسى -عليه السلام- وألقى العصا فإذا: ﴿ هِيَ حَيَّةٌ تَسْعَىٰ ﴾ فتيّقن موسى أنه بين يدي ربه، وَتَحَقَّقَ أَنَّ الله هو الَّذِي يُكَلِّمُهُ وَيُخَاطِبُهُ، لكن المثير أن عقدة الخوف تستحكم إثر رؤية العصا تَضْطَرِب فِي حَرَكَتهَا السَّرِيعَة مَعَ عِظَم خِلْقَتهَا وَقَوَائِمهَا وَاتِّسَاع فَمهَا وَاصْطِكَاك أَنْيَابهَا وَأَضْرَاسهَا؛ بِحَيْثُ لَا تَمُرّ بِصَخْرَةٍ إِلَّا اِبْتَلَعَتْهَا تَنْحَدِر فِي فِيهَا تَتَقَعْقَع كَأَنَّهَا حَادِرَة فِي وَادٍ.؟؟؟؟ فَعِنْد ذَلِكَ فرّ موسى لهول المشهد ولم يَلْتَفِت، فناداه ربه أن يرجع ويطمئن، وأمره أن يُدخل يَده فِي جَيْب دِرْعه ثُمَّ يُخْرِجَها وحين فعل ما أمر به، رأى يده بعد أن أخرجها تَتَلَأْلَأ ببياض لامع من غير برص، ويأمره الله حين يخاف مِنْ شَيْء أَنْ يَضُمّ يَده فَإِذَا فَعَلَ ذَلِكَ ذَهَبَ عَنْهُ مَا يَجِدهُ مِنْ الْخَوْف وبيّن له الباري -عز وجل- أنّ إِلْقَاء الْعَصَا وتحولها حية، وبياض يده بعد إخراجها من جيبه إنما هما دليلان على عظمة قدرة الخالق وَصِحَّة نُبُوَّة مَنْ جَرْى هَذَا الْخَارِق عَلَى يَدَيْهِ(ابن كثير،1996، ج3، ص.363) ﴿ وَأَنْ أَلْقِ عَصَاكَ ۖ فَلَمَّا رَءَاهَا تَهْتَزُّ كَأَنَّهَا جَآنٌّ وَلَّىٰ مُدْبِرًا وَلَمْ يُعَقِّبْ ۚ يَـٰمُوسَىٰٓ أَقْبِلْ وَلَا تَخَفْ ۖ إِنَّكَ مِنَ ٱلْـَٔامِنِينَ ﴿٣١﴾ ٱسْلُكْ يَدَكَ فِى جَيْبِكَ تَخْرُجْ بَيْضَآءَ مِنْ غَيْرِ سُوٓءٍ وَٱضْمُمْ إِلَيْكَ جَنَاحَكَ مِنَ ٱلرَّهْبِ ۖ فَذَانِكَ بُرْهَـٰنَانِ مِن رَّبِّكَ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ وَمَلَإِيْهِۦٓ ۚ إِنَّهُمْ كَانُوا۟ قَوْمًا فَـٰسِقِينَ ﴿٣٢﴾ ﴾ (القصص: 31-32).

ويأمره بعد أن طمأنه إلى ما زوّده به من معجزات أن يذهب إلى فرعون وَقَوْمه مِنْ الرُّؤَسَاء وَالْكُبَرَاء وَالْأَتْبَاع الخارجين عَنْ طَاعَة اللَّه المُخَالِفِينَ َدِينه، لكن موسى لم يزل يتوجس بطش فرعون، ويخشى أن يؤخذ بقتله القبطي، ويطلب أن يؤازر بأخيه

هارون بوصفه أفصح لسانًا من موسى لتأدية المطلوب بأعلى جودة، ويجيب الله تعالى طلبه، ويطمئنه إلى تأييدهما بسلطان ينصرهما حُجَّة قَاهِرَة تُغلِّبهما على فرعون وقومه وأن العاقبة لهما وعدًا من الله ووعد الله حق. ﴿ قَالَ رَبِّ إِنِّي قَتَلْتُ مِنْهُمْ نَفْسًا فَأَخَافُ أَن يَقْتُلُونِ ﴿٣٣﴾ وَأَخِي هَارُونُ هُوَ أَفْصَحُ مِنِّي لِسَانًا فَأَرْسِلْهُ مَعِيَ رِدْءًا يُصَدِّقُنِي إِنِّي أَخَافُ أَن يُكَذِّبُونِ ﴿٣٤﴾ قَالَ سَنَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ وَنَجْعَلُ لَكُمَا سُلْطَانًا فَلَا يَصِلُونَ إِلَيْكُمَا بِآيَاتِنَا أَنتُمَا وَمَنِ اتَّبَعَكُمَا الْغَالِبُونَ ﴿٣٥﴾ ﴾ (القصص: 33-35).

تمثل هذه الآيات العظيمة منهجًا ربانيًا في المحاجّة والإقناع والبرهان، ونموذجًا تدريبيًا على إدارة المواجهة بين النبوة والكفر قائمة على نظام علمي في التفكير والاستدلال والتنظيم والتحسين، وتبين غلبة التفكير الممنهج على العقل المستنير، وتكشف عن مبادئ القيادة وترتيبها، والتخطيط، واتباع إجراءات إدارية شاملة، تخضع للمراقبة والتقويم والتحسين المستمر.

ويأتي المشهد الأخير في قصة موسى ليجسد تمكن موسى -عليه السلام- من الفوز على فرعون وأتباعه وتحقيق وعد الله: ﴿ فَلَمَّا جَاءَهُم مُّوسَىٰ بِآيَاتِنَا بَيِّنَاتٍ قَالُوا مَا هَٰذَا إِلَّا سِحْرٌ مُّفْتَرًى وَمَا سَمِعْنَا بِهَٰذَا فِي آبَائِنَا الْأَوَّلِينَ ﴿٣٦﴾ وَقَالَ مُوسَىٰ رَبِّي أَعْلَمُ بِمَن جَاءَ بِالْهُدَىٰ مِنْ عِندِهِ وَمَن تَكُونُ لَهُ عَاقِبَةُ الدَّارِ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ ﴿٣٧﴾ وَقَالَ فِرْعَوْنُ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ مَا عَلِمْتُ لَكُم مِّنْ إِلَٰهٍ غَيْرِي فَأَوْقِدْ لِي يَا هَامَانُ عَلَى الطِّينِ فَاجْعَل لِّي صَرْحًا لَّعَلِّي أَطَّلِعُ إِلَىٰ إِلَٰهِ مُوسَىٰ وَإِنِّي لَأَظُنُّهُ مِنَ الْكَاذِبِينَ ﴿٣٨﴾ وَاسْتَكْبَرَ هُوَ وَجُنُودُهُ فِي الْأَرْضِ بِغَيْرِ الْحَقِّ وَظَنُّوا أَنَّهُمْ إِلَيْنَا لَا يُرْجَعُونَ ﴿٣٩﴾ فَأَخَذْنَاهُ وَجُنُودَهُ فَنَبَذْنَاهُمْ فِي الْيَمِّ فَانظُرْ كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الظَّالِمِينَ ﴿٤٠﴾ وَجَعَلْنَاهُمْ أَئِمَّةً يَدْعُونَ إِلَى النَّارِ وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ لَا يُنصَرُونَ ﴿٤١﴾ وَأَتْبَعْنَاهُمْ فِي هَٰذِهِ الدُّنْيَا لَعْنَةً وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ هُم مِّنَ الْمَقْبُوحِينَ ﴿٤٢﴾ وَلَقَدْ آتَيْنَا مُوسَى الْكِتَابَ مِن بَعْدِ مَا أَهْلَكْنَا الْقُرُونَ الْأُولَىٰ بَصَائِرَ لِلنَّاسِ وَهُدًى وَرَحْمَةً لَّعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ ﴿٤٣﴾ ﴾ (القصص: 36 - 43).

فقد امتثل موسى -عليه السلام- لأوامر الله سبحانه، بعد أن تيقن أنه امتلك

تأييدًا ربانيًا، واقتدى بمنهج البرهان الرباني، وقد اكتسب خبرات باهرة آتاه إياها الله، سبحانه، وكان قد عاش اختبارها العظيم في المكان المبارك، وذهب إلى فرعون، وهو متمكن من مهارة إدارة الصراع معه، وقد تزود بخطة واضحة منظمة، وإنشاء قيادة لإدارة الأزمة تعتمد مبادئ المشاركة والنظام والمؤازرة والتقويم والتحسين ممثلة بمزايا نبوته وتجاربه ووزارة هارون، وهي إدارة تمتلك مواصفات الإبداع والتطوير، ولما حضر موسى وهارون مجلس فرعون عَرضا مَا آتَاهُمَا اللَّه مِنْ مُعْجِزَات تقهر تعنت فرعون، فأذهلا فرعون وحاشيته إلا أنهم استكبروا أن يعلنوا عن أن إرادة عظيمة خارقة لأنظمة البشر تجلت بما عرضا، فاشتدّ بغيهم وعِنَادهم، وادعوا أن ما رأوه إنما هو سحر وألاعيب سحرة، فاستعمل فرعون المكر والاحتيال في تفنيد رسالة التوحيد، فاحتج بغياب هذه المفاهيم عن آبَائه الْأَوَّلِينَ الذين عاشوا الشرك، فرد موسى -عليه السلام- أن ما لديه تأييد الخالق الواحد وإنما وهبه إياه ليهديه، وبين أن العاقبة والفوز للمهتدين وسوء المصير للمنكرين، وزاد استكبار فرعون

فجمع أتباعه وخاطبهم خشية تأثير المعجزات فيهم إن كانوا يعهدون إلهًا غيره، فانصاع له أتباعه في إذعان وذلة مطيعين مؤيّدين، وقد سلك في سبيل تحقيق أهدافه كل السبل المضللة، التي وصلت به إلى الطلب بجبروت من وَزِيره ومستشاره هَامَان أَنْ يَتَّخِذ لَهُ آجُرًّا لِبِنَاءِ قَصْر مَنِيف عَالٍ ليصعد إلى إله موسى ويُظْهِر لِرَعِيَّتِهِ تَكْذِيب مُوسَى فِيمَا زَعَمَهُ مِنْ دَعْوَى إِلَه غَيْر فِرْعَوْن، وتوعّد موسى بالسجن إن اتخذ إلهًا غيره، وازداد طغيان فرعون وجنوده وأتباعه، وأسرفوا في جبروتهم، وَأَكْثَرُوا فِي الْأَرْض الْفَسَاد وَاعْتَقَدُوا أَنَّهُ لَا قِيَامَة وَلَا مَعَاد، ولما بلغوا هذا الحدّ من العنت والاستكبار والتكذيب آذن السرد بمفارقة درامية من طراز فريد أن يبين مصير كل من موسى وفرعون، فأما فرعون وجنوده فقد أغرقهم الله فِي الْبَحْر جميعًا، وأظهر سوء عاقبتهم، وجعلهم أَئِمَّة لِمَنْ سَلَكَ طريقهم وانتهج ظلمهم في تَكْذِيب الرُّسُل، أمّا موسى فقد أكرمه الله بنعمة جليلة هي إِنْزَال التَّوْرَاة عَلَيْهِ بَعْدَمَا أَهْلَكَ فِرْعَوْن وَمَلَأَهُ.

لقد كانت خاتمة قصة موسى بيانًا إلهيًا لمنهج الحق والعدل والنظام الرباني الذي يريده للبشر قانونًا يسيرون عليه، وحملت القصة بالعموم، أحداث أزمات متلاحقة احتاجت إلى تطوير مستمر لإدارتها، واعتمادها على مبادئ وأسس مثالية ترقى إلى

ذروة الجودة، ولا سيما أنها أثبتت مع مرور الأزمنة الساحقة واختلاف الأمكنة، وأنماط البشر، أنها نموذج إدارة تحتذى، وتصلح لتكون إدارة جودة شاملة لقضايا البشر في كل زمان ومكان، ولا بد من التأكيد في هذا السياق على أن المنطق القرآني في قصصه لا يخضع إلى تفاصيل تلاقي المصطلحات الحديثة لمفاهيم الجودة، إنما تحمل تجارب تحكي سمات عامة لمنطق إدارة تلك الأزمات؛ لأنها تهدف لأن تكون دليلًا في منطق إدارة الأزمات لكل زمان ومكان، لذلك سوف نشتق المفاهيم العامة للمصطلحات وفق السياق القرآني، وسنعرض استدلالاتنا بحسب السياق القرآني لأسس إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى -عليه السلام- وفق الجدول الآتي:

أسس إدارة الجودة الشاملة	نماذجها في قصة موسى	رقم الآية
التخطيط الحيوي	تخطيط أم موسى	7
	تخطيط موسى لدخول المدينة	15
	تخطيط الرجل لإبلاغ موسى بالمؤامرة	20
	تخطيط موسى للخروج من المدينة	21
	تخطيط الفتاة لاستئجار موسى، عليه السلام	26
	تخطيط الرجل الصالح لاستئجار موسى وتزويجه	27
	تخطيط موسى -عليه السلام- لمحاجّة فرعون	36
الإيمان بفلسفة إدارة الجودة الشاملة	إيمان أم موسى بجودة إدارتها	7- 10
	إيمان بنت الرجل الصالح بجودة إدارة موسى القوي الأمين	26
	إيمان الرجل الصالح بجودة إدارة الحق	25
	إيمان موسى بإدارة النبوة، وهي أرقى نماذج الجودة	آيات عدة
القيادة المناسبة لإدارة الجودة الشاملة	قيادة الأم لإدارة الأزمة والحفاظ على الطفل الصغير	آيات عدة
	قيادة موسى لإدارة الأزمة في مصر قبل الهجرة	آيات عدة
	قيادة موسى لإدارة العمل في مدين	آيات عدة
	قيادة موسى لإدارة الدعوة	

أسس إدارة الجودة الشاملة	نماذجها في قصة موسى	رقم الآية
انتقاء الموارد البشرية	اختيار أم موسى ابنتها	11
	اختيار بنت الرجل الصالح للقوي الأمين	26
	اختيار الرجل الصالح موسى زوجًا لابنته، وأجيرًا لأعماله	27
	اختيار موسى لهارون وزيرًا	34
شمولية الأداء والجودة معًا	استئجار الرجل الصالح لإدارة موسى في الزواج والعمل	27
اتخاذ القرارات بناء على الحقائق	قرار أمّ موسى باستيداع الطفل في البحر	7
	قرار موسى بمناصرة الذي من شيعته	15
	ندم موسى على قتله القبطي	15
	قرار موسى بألا يناصر مستنصره مرة ثانية	18
	قرار الرجل بإخبار موسى	20
	قرار مساعدة الفتاتين	24
	قرار الرجل الصالح بجزاء موسى عليه السلام	25
	قرار موسى في الزواج والعمل	28
	قرار موسى بالعودة إلى أهله	29
	قرار موسى بمحاجّة فرعون	36

تدل قراءة الجدول السابق على احتواء قصة موسى -عليه السلام- في سورة القصص على مضامين أسس إدارة الجودة الشاملة وفق النظريات المعاصرة، وقمنا باستلال صيغة أسس إدارة الجودة الشاملة من السياق النظري في دراستنا نفسها، وهي صياغة تعود إلى مرجعية اتجاهات الإدارة الحديثة التي تتخذها منهجًا في بناء نظام إدارة يمثّل نمط إدارة الجودة الشاملة في عصرنا، ووجدنا بكل سهولة ويسر أن مضامينها حاصلة في إدارة موسى وفق سياق سورة القصص.

وسنبين في الجدول الآتي مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة

موسى -عليه السلام - وتطابق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في نظريات الاتجاهات الحديثة للإدارة في عصرنا معها:

مبادئ إدارة الجودة الشاملة	نماذجها في قصة موسى
وضع هدف دائم لتحسين المنتج	تحقيق العدل، ومحاربة فساد فرعون
تبني فلسفة الجودة الشاملة	حققت إدارة موسى أسس إدارة الجودة الشاملة
إلغاء تقييم العمل على أساس المردود المادي فقط	رفض جودة إدارة فرعون القائم على المردود المادي في الازدهار العمراني وتوسّع النفوذ.
التطوير مستمر في طرق اختيار جودة المنتج	اتبع موسى التطوير الفكري والتجريب والتطوير لأدواته
وجود قيادة فعالة تستخدم الأساليب الإبداعية	قيادة موسى قامت على استثمار الأساليب الإبداعية
إزالة الخوف من نفس المديرين	إزالة الخوف من قلب أم موسى ومن نفس موسى، وتدرّبه على إزالة الخوف
إزالة الحواجز بين الإدارات والعمل بروح الفريق الواحد	عمل أم موسى وابنتها، استوزار هارون
الابتعاد عن الأهداف التي تهتم بتجديد كميات الإنتاج دون الكيفية.	تخلى موسى عن الانفراد بتبليغ الدعوة، وطلب تأييد هارون الأفصح لسانًا
إزالة العوائق التي تعترض فخر العامل بصنعته	افتخار موسى بعمله وإيمانه به
إعداد برنامج قوي للتعلم والتحسين	إعداد موسى لبرنامج مجابهة فرعون، وتدرّبه عليه
إيجاد التنظيم اللازم لمتابعة هذه التغيرات	برز التنظيم والضبط في إدارة أم موسى إنقاذ طفلها ومتابعته في القصر، وتنظيم الرجل الصالح لاستئجار موسى، ونظام إدارة موسى في مختلف الأزمات التي تعرّض لها

يشير الجدول السابق إلى تطابق صيغ مبادئ إدارة الجودة الشاملة في اتجاهات الإدارة الحديثة مع مضامينها في إدارة موسى -عليه السلام- في سورة القصص، وقد

قمنا باستلال صيغ مبادئ إدارة الجودة الشاملة من متن نظريات إدارة الجودة الشاملة وفق أحدث منظريها، وطابقناها مع مضامين واضحة في قصة موسى -عليه السلام- في سورة القصص، ولم نَجُرْ في لي عنق مضامين الآيات لسياق هذه المبادئ وفق صيغها الحديثة، وذلك يثبت حقيقة احتواء قصة موسى -عليه السلام- على مضامين إدارة الجودة الشاملة المعاصرة.

ويمكننا أن نختم دراسة البنية الفكرية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصّة موسى -عليه السلام- المساقة في سورة القصص بأن نطمئن إلى أننا قمنا باستنتاج موضوعي لجملة مبادئ إدارة الجودة الشاملة أسسها في السورة الكريمة، وبيّنّا أن قصة موسى -عليه السلام- في سياقها القرآني تقدّم نموذجًا تطبيقًا حقيقيًا لإدارة الجودة الشاملة، وهو نموذج فريد يُحتذى.

البنية الجمالية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى في سورة القصص

لا بدّ بداية من الإشارة إلى أننا لا نريد في دراسة البنية الجمالية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى -عليه السلام- في سورة القصص، أن نقوم باستقراء مجموعة البنى الجمالية للخطاب القرآني في أسيقة القصص، بل سنقصر دراستنا على استقراء الأنماط الجمالية التي ترتبط بصلة فكرية واضحة بمبادئ الجودة، وتكشف عن الارتباط العضوي بين المادة والصورة في النص القرآني، وكذلك الأمر لا بدّ أن نوضح أننا نتعامل مع البنى الجمالية في قصة موسى وفق منطق خصوصية الخطاب القرآني الذي يعدّ جنسًا فنيًا فريدًا بنفسه ولغيره، يتميّز بخصائص خطابه الإلهي ومنطق جمالية القول الإلهي، وفيما يأتي سندرس وفق هذا التوجّه أهم المكونات الجمالية للخطاب القرآني الذي حمل سرد قصة موسى عليه السلام في سورة القصص:

تجليات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في خطاب الذات الإلهية

تتميّز الصياغة الفنية لقصة موسى في سورة القصص بانتمائها المقدس لخطاب الذات الإلهية، وهي على الرغم من عظمة قدسيتها صيغت للبشر وفق مستويات استقبالاتهم الفنية في مختلف العصور والأمكنة، وتوشحت الصياغة

بأساليب فريدة للتأثير والإقناع، وأسر القلوب والعقول لجماليات بلاغتها، ووفق هذا الفهم لصياغة قصص القرآن الفنية، فإن بنية قصة موسى -عليه السلام- تقوم على أسس البنى القصصية الفنية بمفارقة أساليبها الخاصة بآلاء القدسية الإلهية، ووفق بناء القص فإن السرد تجلى على جلال لسان الذات الإلهية بإعلان حضورها في مستهلّ السورة الكريمة، بنسبة الخطاب في السرد إلى ضمير المتكلم المستكن في قوله تعالى: ﴿ نَتْلُوا۟ عَلَيْكَ مِن نَّبَإِ مُوسَىٰ وَفِرْعَوْنَ بِٱلْحَقِّ لِقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ ﴿٣﴾ ﴾ (القصص:3). وكانت إرادة الذات الإلهية بذلك لفت الانتباه إلى عِظم مقامها، وتميّز الإخبار بأهميته العليا خطورة في تغيير نمط إدارة مستبدة، يتغيّر بتغييرها نمط حياة أمم حاضرة ولاحقة، ويحدد الإخبار أن التغيير سيتم عن طريق رسالة إلهية يديرها نبي جديد هو موسى -عليه السلام- الذي تم اختيار إرساله إلى من ادّعى الألوهية.

وقد أكسبت الذات الإلهية السرد مزايا إبداعية فريدة ترتبط مباشرة بهدف معين هو بناء نمط تفكير جديد لإدارة جديدة تزيل الظلم، وتنشر العدل وقد ميّزت الذات الإلهية جلال خطابها في سرد القصّة بإيجاد شبكة من العلاقات الدلالية والجمالية لتحقّق به التأثير الآسر، والدرجات العليا من الإقناع، وتجلى ذلك في الآيات الكريمة وفق المعطيات الجمالية الآتية:

الاستحواذ على ذات المتلقي وإشغال ذهنه، وأسر كيانه باستحضار ضمير الخطاب في قوله: ﴿ نَتْلُوا۟ عَلَيْكَ مِن نَّبَإِ مُوسَىٰ وَفِرْعَوْنَ بِٱلْحَقِّ لِقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ ﴿٣﴾ ﴾ (القصص:3). إذ يحيل الضمير على مخاطب أول هو النبي محمد صلى الله عليه وسلم ثم جماعة المخاطبين وهم المؤمنون الذين ينتفعون بالقصّ، بحثّهم على تمثّل القيم الإيمانية في إدارة النبي محمد صلى الله عليه وسلم لأحداث جليلة تعصف بهم، ولا سيما أنهم يشايعون بدء رسالته، فيقدّم لهم القصّ نموذجًا إداريًا انتصر بتمثل قيم الإيمان في صراعه مع الباطل، وقد أراد الخطاب الإلهي التأثير المباشر في ترسيخ القيم الإيمانية عند المخاطبين في قوله: ﴿ لِقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ ﴾ (القصص:3). ثم برهافة استعمال الخطاب الإلهي للتأثير الجمالي للإجراء اللغوي تم تقييد فعل التلاوة بشبه الجملة (بالحق) إشارة إلى الالتزام بقيمة الصدق في رواية الخبر. وقد هدف تحقيق الصدق التاريخي إلى بناء التأثير بعرض نماذج قدوة للإيمان، جزيت بتحقيق وعد الله بنصرها.

إثارة حاسة التلقي عن طريق تقنيتين زمنيتين: **أولهما:** استرجاع قصص حضارة سابقة لم يكن للمتلقي الأول وعامة المسلمين علم بها يقول تعالى: ﴿وَمَا كُنتَ بِجَانِبِ ٱلْغَرْبِيِّ إِذْ قَضَيْنَآ إِلَىٰ مُوسَى ٱلْأَمْرَ وَمَا كُنتَ مِنَ ٱلشَّٰهِدِينَ ﴿٤٤﴾ وَلَٰكِنَّآ أَنشَأْنَا قُرُونًا فَتَطَاوَلَ عَلَيْهِمُ ٱلْعُمُرُ ۚ وَمَا كُنتَ ثَاوِيًا فِىٓ أَهْلِ مَدْيَنَ تَتْلُوا۟ عَلَيْهِمْ ءَايَٰتِنَا وَلَٰكِنَّا كُنَّا مُرْسِلِينَ ﴿٤٥﴾ وَمَا كُنتَ بِجَانِبِ ٱلطُّورِ إِذْ نَادَيْنَا وَلَٰكِن رَّحْمَةً مِّن رَّبِّكَ لِتُنذِرَ قَوْمًا مَّآ أَتَىٰهُم مِّن نَّذِيرٍ مِّن قَبْلِكَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ ﴿٤٦﴾﴾ (القصص: 44-46). وهو أسلوب فني في الخطاب يتوخّى هدف تمكين المتلقي من رصد الشخصيات التي كانت على توافق مع جودة المبادئ الإنسانية والقيم الدينية والشخصيات التي كانت على تنافر مع تلك القيم والمبادئ، وبناء علاقة الشراكة في العلاقات وتحفيز الاستجابة الذاتية لتلك القيم والمبادئ.

وثانيهما: استباق إعلاني يهيئ نفس المتلقي للأحداث المقبلة نحو قوله: ﴿وَأَوْحَيْنَآ إِلَىٰٓ أُمِّ مُوسَىٰٓ أَنْ أَرْضِعِيهِ ۖ فَإِذَا خِفْتِ عَلَيْهِ فَأَلْقِيهِ فِى ٱلْيَمِّ وَلَا تَخَافِى وَلَا تَحْزَنِىٓ ۖ إِنَّا رَآدُّوهُ إِلَيْكِ وَجَاعِلُوهُ مِنَ ٱلْمُرْسَلِينَ ﴿٧﴾﴾ (القصص: 7). فالاستباق أعلن عن هدف أولي من إلقاء موسى في اليم هو الحفاظ على حياته: ﴿إِنَّا رَآدُّوهُ إِلَيْكِ﴾ وهدف استراتيجي هو جعله من المرسلين: ﴿وَجَاعِلُوهُ مِنَ ٱلْمُرْسَلِينَ﴾ والمدهش أن السرد أعطى هذا الاستباق قيمة الصدق الفني بمطابقة النتائج (المخرجات): ﴿فَلَمَّا جَآءَهُم مُّوسَىٰ بِـَٔايَٰتِنَا بَيِّنَٰتٍ﴾ (القصص: 36). وللخطة الإستراتيجية: ﴿وَجَاعِلُوهُ مِنَ ٱلْمُرْسَلِينَ﴾.

1 - إدارة الحوار وتنظيمه ومنح الشخوص مساحة زمانية ومكانية في القصّ لتأخذ دورها في تقديم ذواتها ورؤاها مباشرة، وذلك عن طريق الحوار، بيد أنها عندما كانت تسمح بهذا الحوار، فإنها كانت تمهد له بما يحفظ لها حقّ إنتاج القول كأن تقول: (قال. . . . قالت. . . . . .) وهذا يدل على أنّ الحوار محكي مروي، وأنّ مهمة الفعل (قال) حكاية الكلام الذي أُنتجَ سابقًا، فضلًا عن إكسابه خصوصية حوارية تحمل مضمون مصطلح الحوار المحكي.

شمولية المعرفة: يدلّ الخطاب الإلهي على المعرفة الكلية بالوقائع، والأحداث نحو قوله: ﴿إِنَّ فِرْعَوْنَ عَلَا فِى ٱلْأَرْضِ وَجَعَلَ أَهْلَهَا شِيَعًا يَسْتَضْعِفُ طَآئِفَةً مِّنْهُمْ يُذَبِّحُ أَبْنَآءَهُمْ

وَيَسْتَحْيِۦ نِسَآءَهُمْۚ إِنَّهُۥ كَانَ مِنَ ٱلْمُفْسِدِينَ ﴿٤﴾ وَنُرِيدُ أَن نَّمُنَّ عَلَى ٱلَّذِينَ ٱسْتُضْعِفُوا۟ فِى ٱلْأَرْضِ وَنَجْعَلَهُمْ أَئِمَّةً وَنَجْعَلَهُمُ ٱلْوَٰرِثِينَ ﴿٥﴾ ﴾ (القصص: 4-5). لكن العلم الكلي لم يشغل الذات المتكلّمة عن رسم البنى النفسية واستجلاء الخصوصيات الوجدانية للشخوص وتلوّن بناها الشعورية وفق متطلبات الأحداث، وذلك أمر بيّنَ طريقة حيوية في ترسيخ الإقناع بواقعيتها وتمايز مكوناتها الفكرية والشعورية، مثل قوله: ﴿ وَأَصْبَحَ فُؤَادُ أُمِّ مُوسَىٰ فَٰرِغًا إِن كَادَتْ لَتُبْدِى بِهِۦ لَوْلَآ أَن رَّبَطْنَا عَلَىٰ قَلْبِهَا لِتَكُونَ مِنَ ٱلْمُؤْمِنِينَ ﴿١٠﴾ ﴾(القصص: 10). والمثير طلاقة القدرة للسرد في توجيه الأحداث وأفعال الشخوص وتنميتها في خط أفقي متقن نحو قوله: ﴿ وَأَوْحَيْنَآ إِلَىٰٓ أُمِّ مُوسَىٰٓ أَنْ أَرْضِعِيهِ فَإِذَا خِفْتِ عَلَيْهِ فَأَلْقِيهِ فِى ٱلْيَمِّ وَلَا تَخَافِى وَلَا تَحْزَنِىٓ إِنَّا رَآدُّوهُ إِلَيْكِ وَجَاعِلُوهُ مِنَ ٱلْمُرْسَلِينَ ﴿٧﴾ ﴾ (القصص:7). وبسبب من تلك القدرة عمل السرد على تقييم الأفعال السلوكية للشخصيات؛ إذ أولى الخطاب القرآني الشخوص قيمة إيجابية حين تحقق أفعالها السلوكية المطابقة مع مبادئ جودة الإحسان: ﴿ وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُۥ وَٱسْتَوَىٰٓ ءَاتَيْنَٰهُ حُكْمًا وَعِلْمًا ۚ وَكَذَٰلِكَ نَجْزِى ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿١٤﴾ ﴾ (القصص: 14). وأسبغ عليها قيمة سلبية حين لا تحقّق المطابقة مع مبادئ جودة الإحسان: ﴿ إِنَّ فِرْعَوْنَ عَلَا فِى ٱلْأَرْضِ وَجَعَلَ أَهْلَهَا شِيَعًا يَسْتَضْعِفُ طَآئِفَةً مِّنْهُمْ يُذَبِّحُ أَبْنَآءَهُمْ وَيَسْتَحْيِۦ نِسَآءَهُمْۚ إِنَّهُۥ كَانَ مِنَ ٱلْمُفْسِدِينَ ﴿٤﴾ ﴾(القصص:4).

2 - **استثمار تقنية التشويق:** تؤدي تقنية التشويق في السرد فاعلية نفسية عظمى تعمل على تحفيز المتلقي للاستقبال والتفاعل وبناء التأثير المباشر لتبني الفكر التي تمثّل توجّه القصّ، والقصّ في القرآن الكريم يمثّل منتجًا فكريًا بمؤثرات جمالية تسهم في تكوين جاذبية تتحكم بمشاعر القارئ (المستفيد) ليتابع الأفكار ويتمثّل قيمها، ويتفاعل مع تنامي الحدث، ويتجلى ذلك على النحو الآتي:

- افتتاح السورة بالأحرف المقطّعة (طسم) التي تمثل جماليتها إغواء سمعيًا وبصريًا. براعة الاستهلال في تقديم المنتج (القصة) باستثمار تقنية التلخيص لمدّ القارئ بقدر من المعلومات قبل البدء بسرد مجريات الأحداث، فيصير هذا التلخيص أداة مصاحبة تأخذ بيد القارئ فلا يضل في تشعبات النصّ، ولا تنقطع علاقته به على الرغم من

أنه في داخله: ﴿ نَتْلُوا۟ عَلَيْكَ مِن نَّبَإِ مُوسَىٰ وَفِرْعَوْنَ بِٱلْحَقِّ لِقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ ﴿٣﴾ إِنَّ فِرْعَوْنَ عَلَا فِى ٱلْأَرْضِ وَجَعَلَ أَهْلَهَا شِيَعًا يَسْتَضْعِفُ طَآئِفَةً مِّنْهُمْ يُذَبِّحُ أَبْنَآءَهُمْ وَيَسْتَحْىِۦ نِسَآءَهُمْ ۚ إِنَّهُۥ كَانَ مِنَ ٱلْمُفْسِدِينَ ﴿٤﴾ وَنُرِيدُ أَن نَّمُنَّ عَلَى ٱلَّذِينَ ٱسْتُضْعِفُوا۟ فِى ٱلْأَرْضِ وَنَجْعَلَهُمْ أَئِمَّةً وَنَجْعَلَهُمُ ٱلْوَٰرِثِينَ ﴿٥﴾ ﴾ (القصص: 3 - 5).

- المواءمة بين ثقافة المتلقي (جماعة المؤمنين) وثقافة الشخوص ونسق المجتمع القيمي والأخلاقي: ﴿ فَجَآءَتْهُ إِحْدَىٰهُمَا تَمْشِى عَلَى ٱسْتِحْيَآءٍ قَالَتْ إِنَّ أَبِى يَدْعُوكَ لِيَجْزِيَكَ أَجْرَ مَا سَقَيْتَ لَنَا ۚ فَلَمَّا جَآءَهُۥ وَقَصَّ عَلَيْهِ ٱلْقَصَصَ قَالَ لَا تَخَفْ ۖ نَجَوْتَ مِنَ ٱلْقَوْمِ ٱلظَّٰلِمِينَ ﴿٢٥﴾ ﴾ (القصص:25).
- إثارة الدهشة الدلالية للمتلقي ببعض المحكيات التي تفارق قوانين الواقع الموضوعي: ﴿ فَلَمَّآ أَتَىٰهَا نُودِىَ مِن شَٰطِئِ ٱلْوَادِ ٱلْأَيْمَنِ فِى ٱلْبُقْعَةِ ٱلْمُبَٰرَكَةِ مِنَ ٱلشَّجَرَةِ أَن يَٰمُوسَىٰٓ إِنِّىٓ أَنَا ٱللَّهُ رَبُّ ٱلْعَٰلَمِينَ ﴿٣٠﴾ وَأَنْ أَلْقِ عَصَاكَ ۖ فَلَمَّا رَءَاهَا تَهْتَزُّ كَأَنَّهَا جَآنٌّ وَلَّىٰ مُدْبِرًا وَلَمْ يُعَقِّبْ ۚ يَٰمُوسَىٰٓ أَقْبِلْ وَلَا تَخَفْ ۖ إِنَّكَ مِنَ ٱلْءَامِنِينَ ﴿٣١﴾ ٱسْلُكْ يَدَكَ فِى جَيْبِكَ تَخْرُجْ بَيْضَآءَ مِنْ غَيْرِ سُوٓءٍ وَٱضْمُمْ إِلَيْكَ جَنَاحَكَ مِنَ ٱلرَّهْبِ ۖ فَذَٰنِكَ بُرْهَٰنَانِ مِن رَّبِّكَ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ وَمَلَإِيْهِۦٓ ۚ إِنَّهُمْ كَانُوا۟ قَوْمًا فَٰسِقِينَ ﴿٣٢﴾ ﴾ (القصص: 30-32).
- كسب رضا المتلقي عن طريق تحقيق متعة التوقّع في المصير الذي آل إليه فرعون في نهاية القصة قياسًا على ما جاء في مطلع السورة، وذلك أدى إلى توكيد أهمية قيم الجودة من إيمان وإحسان في الحفاظ على المكاسب الحياتية.

تجليات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في البنية الجمالية للتعبير اللغوي

تتزاحم المقولات المحملة باليقين الجمالي على خارطة التراث البلاغي والنقدي، ولعل أشهرها عبارة الجاحظ: «إنما الشأن في إقامة الوزن وتخيّر اللفظ وسهولة المخرج وكثرة الماء وصحة الطبع وجودة السبك» (الجاحظ، 1969، ج3، ص. 131 – 132). ونتذكر على عجل بعض المقولات الثمينة للإمام عبد القاهر الجرجاني وهو يناقش قضية جودة الإحكام والإتقان والتناسب اللغوي وأثره في القيم الجمالية في النص القرآني، يقول: «أعجزتهم مزايا ظهرت لهم في نظمه، وخصائص صادفوها في سياق لفظه،

وبدائع راعتهم من مبادئ آيه ومقاطعها، ومجاري ألفاظها ومواقعها، وفي مضرب كل مثل ومساق كل خبر، وصورة كل عظة وتنبيه، وإعلام وتذكير، وترغيب وترهيب، ومع كل حجة وبرهان وصفة وتبيان، وبهرهم أنهم تأملوه سورة سورة، وعشرًا عشرًا، وآية آية، فلم يجدوا في الجميع كلمة ينبو بها مكانها، ولفظة نكر شانها، أو يُرى أن غيرها أصلح هناك أو أشبه أو أحرى أو أخلق، بل وجدوا اتساقًا بهر العقول، وأعجز الجمهور ونظامًا والتئامًا وإتقانًا وإحكامًا، لم يدع في نفس بليغ منهم، ولو حكّ بيافوخه السماء موضع طمع حتى خرست الألسن عن أن تدعي وتقول»(الجرجاني، 1992، ص. 129)، وهذا يعني أنّ المعطى الجمالي يتأتى من الأداء اللغوي الذي يعتمد في بناء فضائه على مجموعة من البنى الإفرادية والتركيبية التعبيرية التي تتيح للذات المتأملة أن تصل إلى فهم العلاقات بين الأشياء، ومن هنا فإن من طموحات البحث استكشاف ذلك المعطى الجمالي من خلال مرورنا البصري والفكري على بعض التقنيات الجمالية والبلاغية التي تنبثق بواسطتها حياة القصة وتتخلق في أجود صورة وأحسن تقويم.

1

لعل القراءة الأولية للنص تدفعنا إلى التوقّف أمام تقنية التناسب الذي هو سرّ البلاغة لأنّه يجعل «أجزاء الكلام بعضها آخذ بأعناق بعض، فيقوى بذلك الارتباط ويصير التأليف حاله حال البناء المحكم متلائم الأجزاء»(السيوطي، 1951، ج 3، ص.262). بفضل تلك العلاقة أو الجهة الجامعة التي تربط بين المفردات والمركبات، وتجعل بعضها بسبب من بعض لئلا يكون منقطعًا، وبذلك يكون المعطى الجمالي للتناسب دالًا على الخلو من العيوب الذي هو أحد شروط الجودة من ناحية ومن ناحية أخرى دالًا على التحسين المستمرّ الذي هو أحد محددات الجودة، والمثير أن التركيب الأدائي في السورة يسرع في الكشف عن التناسب من خلال العلاقة بين الداخل والخارج أو بين العنوان والمضمون حيث تقدّم السورة نفسها للمتلقي من خلال عنوان موغل في عمقه الثقافي (القصص) وهذا الإيغال جاء من أن العنوان مثّل ظاهرة ثقافية وفنية ارتبطت بالاتصال الشفاهي عند العرب قبل الإسلام، والملاحظ أن العنوان قد حضر في المتن على مستويين: مستوى الكم حيث تم ذكره بلفظه مرة وتردد بصيغة الفعل مرتين، وذلك في قوله: ﴿ وَقَالَتْ لِأُخْتِهِۦ قُصِّيهِ ﴾ (القصص: 11). وقوله: ﴿فَلَمَّا جَآءَهُۥ

وَقَصَّ عَلَيۡهِ ٱلۡقَصَصَ ﴾(القصص: 25). ثمّ ذكرت دوالاً تنتمي إلى الحقل الدلالي ذاته، وهي: (نبأ، خبر، القول، الأنباء) وهذا يقودنا إلى المستوى الثاني بوصفه نسقًا ثقافيًا له مرجعيته المقدّسة ومرجعيته الإنسانية ومرجعيته التاريخية ذلك أن متن السورة بسط الحديث عن قصة موسى من حيث المولد والنشأة والبعثة.

ثمّ إنّ مراقبة نسق القصة واستقراء وحداته ورصد مكوناته تكشف أن القصة تتفرّد بعضوية تناسقية من مفتتحها إلى مختتمها، وتمتلك تناسبًا يفترش ساحتها الممتدة على (46) آية وجميعها تتحرك في مدار ثنائية (التواضع والكبر)، وفيما بين المفتتح والمختتم يمكن ملاحظة التناسب في ثلاثة مستويات هي:

التناسب بين أجزاء القصة من خلال الاتكاء بداية على علاقة الديمومة التي تربط بين المقدمة والعرض، حيث نلحظ الدفق التمهيدي يكشف برهافة التلخيص عن حكمة أحداث قصة موسى وأهم وقائعها لتتجسّد بذلك العبرة التي ينبغي أن تؤخذ منها حتى إذا تنبّه فكر القارئ إلى مرامي القصة ومكان الهداية منها بدأ السرد ينسج خيوطه ذهابًا ومجيئًا (البوطي، 1975، ص .202) . ثم تتوسل القصة بعلاقة التضاد التي تكاد تتحوّل إلى تماثل للربط بين العرض والخاتمة، وهذا شيء شبيه بالسحر، لأنّه يريك التئام عين الأضداد فيأتيك بالموت والحياة مجموعين في شيء واحد (الجرجاني، 1978، 1978، ص. 112 – 111). فاليمّ أو البحر في بداية الأحداث كان سببًا في نجاة موسى الطفل الصغير، وفي نهاية القصة يصير اليم سببًا في هلاك فرعون الذي علا واستكبر، وتلاشت حدود الموت والحياة حتى يصيرا إلى كيان واحد، وتصير المفارقة تماثلًا بسبب اتحاد المرجع.

التناسب بين الوحدات اللغوية مفردات ومركبات، ذلك أن القصة على امتدادها لا تتبعثر مفرداتها ولا تتشتت مركباتها، وإنما تتآلف في تناسق يحضنها وتوافق يضمها، وكأنها شبكة تتابع خيوطها وتطريزاتها على جسد النص، حيث تعمل بنية مراعاة النظير في عشرين موضعًا على الجمع بين مفردات متوافقة ومؤتلفة ومتناسبة دلاليًا بهدف التحسين المستمرّ للبنية المعنوية للكلام، نحو قوله: ﴿وَلَا تَخَافِي وَلَا تَحۡزَنِيٓۖ إِنَّا رَآدُّوهُ إِلَيۡكِ وَجَاعِلُوهُ مِنَ ٱلۡمُرۡسَلِينَ ﴾ (القصص: 7). فقد ناظر بين الخوف والحزن بوصفهما ينتميان إلى حقل دلالي واحد هو حقل المشاعر السلبية وكذلك في قوله:

﴿ وَلَمَّا وَرَدَ مَآءَ مَدۡيَنَ وَجَدَ عَلَيۡهِ أُمَّةٗ مِّنَ ٱلنَّاسِ يَسۡقُونَ وَوَجَدَ مِن دُونِهِمُ ٱمۡرَأَتَيۡنِ تَذُودَانِۖ قَالَ مَا خَطۡبُكُمَاۖ قَالَتَا لَا نَسۡقِي حَتَّىٰ يُصۡدِرَ ٱلرِّعَآءُۖ وَأَبُونَا شَيۡخٞ كَبِيرٞ ﴿٢٣﴾ ﴾ (القصص: 23). إذ تتداعى الدوال التي تنتمي إلى حقل دلالي واحد وهي: ورد، يسقون، تذودان، الرعاء مما يحقق للقارئ متعة التوقع الدلالي.

ومع امتداد ساحة القصة فإن تناسبًا أدائيًا ينضاف إلى تناسق النص في صورته المشكلة على خارطة الأداء ونسيجه المتناغم، وهنا نشير إلى التناسب بين التراكيب التي يربط بينها حرف العطف الواو، حيث تمّ الجمع بين الجمل المتناسبة في الدلالة والصيغة بهدف التحسين المستمرّ وذلك في (41) موضعًا، ومن محسنات الوصل في القصة مجيء الفعلين معًا ماضيين نحو قوله: ﴿ وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُۥ وَٱسۡتَوَىٰٓ ءَاتَيۡنَٰهُ حُكۡمٗا وَعِلۡمٗاۚ ﴾ (القصص: 14). أو مضارعين نحو قوله: ﴿ وَنُرِيدُ أَن نَّمُنَّ عَلَى ٱلَّذِينَ ٱسۡتُضۡعِفُواْ فِي ٱلۡأَرۡضِ وَنَجۡعَلَهُمۡ أَئِمَّةٗ وَنَجۡعَلَهُمُ ٱلۡوَٰرِثِينَ ﴿٥﴾ وَنُمَكِّنَ لَهُمۡ فِي ٱلۡأَرۡضِ وَنُرِيَ فِرۡعَوۡنَ وَهَٰمَٰنَ وَجُنُودَهُمَا مِنۡهُم مَّا كَانُواْ يَحۡذَرُونَ ﴿٦﴾ ﴾ (القصص: 5-6). أو أمرًا نحو: ﴿ ٱسۡلُكۡ يَدَكَ فِي جَيۡبِكَ تَخۡرُجۡ بَيۡضَآءَ مِنۡ غَيۡرِ سُوٓءٖ وَٱضۡمُمۡ إِلَيۡكَ جَنَاحَكَ مِنَ ٱلرَّهۡبِ ﴾ (القصص: 32). أو نهيًا نحو: ﴿ وَلَا تَخَافِي وَلَا تَحۡزَنِيٓۖ ﴾ (القصص:7).

التناسب بين القصة السابقة لقصة موسى والقصة اللاحقة بها، لا شك في أنّ قصة موسى في سورة القصص قد سبقت بالقصة ذاتها في سورة النمل السابقة في الترتيب للقصص وذلك يعني أن سورة القصص لم تنزلق بعد سورة النمل إلى التشتت أو التمزّق، بل عكف نسيجها اللغوي والدلالي على تطريزها في نسق واحد مع سورة النمل؛ لأنّ سورة القصص هي شرح وبسط وتفصيل لما أوجزته النمل من قصة موسى وهذا ظاهر على مستويين أولهما المحتوى؛ ذلك أنّ القصص أوردت قصة موسى مع المصريين مفصلة من حيث المولد والنشأة والهجرة إلى مدين والعودة إلى مصر والمناجاة (الألوسي، 1415، ج6، ص.326). وثانيهما: الصياغة التي جاءت مناسبة للمقام في كل سورة، إذ مالت إلى الإيجاز في النمل والإطناب في القصص، ويمكن متابعة ذلك وفق الآتي:

النمل	القصص
﴿ إِذْ قَالَ مُوسَىٰ لِأَهْلِهِۦٓ إِنِّيٓ ءَانَسْتُ نَارًا سَـَٔاتِيكُم مِّنْهَا بِخَبَرٍ أَوْ ءَاتِيكُم بِشِهَابٍ قَبَسٍ لَّعَلَّكُمْ تَصْطَلُونَ ﴿٧﴾ ﴾ (النمل: 7) (الألوسي، 1415،ج6،ص.326).	﴿ فَلَمَّا قَضَىٰ مُوسَى ٱلْأَجَلَ وَسَارَ بِأَهْلِهِۦٓ ءَانَسَ مِن جَانِبِ ٱلطُّورِ نَارًا قَالَ لِأَهْلِهِ ٱمْكُثُوٓا۟ إِنِّيٓ ءَانَسْتُ نَارًا لَّعَلِّيٓ ءَاتِيكُم مِّنْهَا بِخَبَرٍ أَوْ جَذْوَةٍ مِّنَ ٱلنَّارِ لَعَلَّكُمْ تَصْطَلُونَ ﴿٢٩﴾ ﴾(القصص: 29).
﴿ فَلَمَّآ أَتَىٰهَا نُودِىَ أَنۢ بُورِكَ مَن فِى ٱلنَّارِ وَمَنْ حَوْلَهَا وَسُبْحَٰنَ ٱللَّهِ رَبِّ ٱلْعَٰلَمِينَ ﴿٨﴾ ﴾(النمل: 8).	﴿ فَلَمَّآ أَتَىٰهَا نُودِىَ مِن شَـٰطِئِ ٱلْوَادِ ٱلْأَيْمَنِ فِى ٱلْبُقْعَةِ ٱلْمُبَٰرَكَةِ مِنَ ٱلشَّجَرَةِ أَن يَٰمُوسَىٰٓ إِنِّىٓ أَنَا ٱللَّهُ رَبُّ ٱلْعَٰلَمِينَ ﴿٣٠﴾ ﴾(القصص: 30).
﴿ وَأَلْقِ عَصَاكَ ۚ فَلَمَّا رَءَاهَا تَهْتَزُّ كَأَنَّهَا جَآنٌّ وَلَّىٰ مُدْبِرًا وَلَمْ يُعَقِّبْ ۚ يَٰمُوسَىٰ لَا تَخَفْ إِنِّى لَا يَخَافُ لَدَىَّ ٱلْمُرْسَلُونَ ﴿١٠﴾ ﴾ (النمل:10).	﴿ وَأَنْ أَلْقِ عَصَاكَ ۖ فَلَمَّا رَءَاهَا تَهْتَزُّ كَأَنَّهَا جَآنٌّ وَلَّىٰ مُدْبِرًا وَلَمْ يُعَقِّبْ ۚ يَٰمُوسَىٰٓ أَقْبِلْ وَلَا تَخَفْ ۖ إِنَّكَ مِنَ ٱلْءَامِنِينَ ﴿٣١﴾ ﴾ (القصص:31).
﴿ وَأَدْخِلْ يَدَكَ فِى جَيْبِكَ تَخْرُجْ بَيْضَآءَ مِنْ غَيْرِ سُوٓءٍ ۖ فِى تِسْعِ ءَايَٰتٍ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ وَقَوْمِهِۦٓ ۚ إِنَّهُمْ كَانُوا۟ قَوْمًا فَٰسِقِينَ ﴿١٢﴾ ﴾ (النمل:12).	﴿ ٱسْلُكْ يَدَكَ فِى جَيْبِكَ تَخْرُجْ بَيْضَآءَ مِنْ غَيْرِ سُوٓءٍ وَٱضْمُمْ إِلَيْكَ جَنَاحَكَ مِنَ ٱلرَّهْبِ ۖ فَذَٰنِكَ بُرْهَٰنَانِ مِن رَّبِّكَ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ وَمَلَإِيْهِۦٓ ۚ إِنَّهُمْ كَانُوا۟ قَوْمًا فَٰسِقِينَ ﴿٣٢﴾ ﴾(القصص: 32).

مما يعني أن البنية الأدائية في السورتين تمثل تأكيدًا على التمكن من الترابط الدلالي المشبع بالإيماءات التاريخية والمكتنز بالقيم الإيمانية والمورثات الإنسانية.

وتستمر إدارة الجودة اللغوية في التحسين من خلال التناسب بين قصة موسى وقصة قارون اللاحقة بها ذلك أن مقام السورة المشحون بالتوتر والخوف والمسكون بالتوجّس والقلق قد استرخى على هدهدة السرد وافترش ساحة النفس في القصتين، ومن خلال المجال اللغوي تخلّقت جوانب الموقف الدرامي ذي الأبعاد الحيوية؛ إذ يتحسّس القارئ في القصتين الصراع الإنساني بين القيم الجوهرية للإحسان ومبادئ الجودة في إعمار الأرض والقيم الزائفة للكبر والطغيان في إفساد الأرض.

2

وتتكاثر الظواهر التعبيرية التي تؤدي دورها المميّز في تحسين الكلام وجعل لغة السرد وأصوات الشخوص مسموعة، ومن أهم تلك الظواهر الفاصلة القرآنية بوصفها نمطًا تعبيريًا، يعتمد التوازي الصوتي الذي يتلازم غالبًا مع التوازي الدلالي من حيث كان منوطًا بنهاية الفواصل التي تمثّل السكتة الدلالية الطبيعية في الأداء اللغوي (القصص:13) وقد جاءت الفاصلة القرآنية في السورة سمحةً؛ من حيث إنّها كانت أداة ترتقي بالمعنى، وتعمّق المضمون، وتعمل على توهّج الانفعالات فضلًا عن كونها أداة ووسيلة تضفي على النص تحسينًا وجمالًا صوتيًا، وقد تجلّى ذلك من خلال إدارة لغوية عالية الجودة في التخطيط الحيوي للتحسين المستمرّ للكلام وذلك على النحو الآتي:

بناء الفاصلة القرآنية على روي النون الذي «يمتاز بسهولة النطق وخفته» (بشر، 2000،ص.359). إذ تردد بكثافة عالية بلغت (77) مرة في السورة، أمّا في القصة؛ فقد تردّد(39) مرة، ولعلّ اختيار هذا الحرف كان بسبب امتيازه بقوة الإسماع التي تزيد من جودة الإيقاع ونغمات الترتيل.

إيثار مجيء معظم الفواصل في القصة على صيغة اسم الفاعل، فقد تردّدت الصيغة (27) مرة، وذلك مثّل ظاهرة أسلوبية وظّفت في الدلالة على حقلين متقابلين أحدهما تدلّ مفرداته على أحداث إيجابية: المبين – الوارثين- المرسلين – المؤمنين – ناصحون – المصلحين – الناصحون – الصالحين. وثانيهما تدلّ مفرداته على أحداث سلبية: المفسدين – خاطئين – الظالمين – فاسقين – الظالمون – الكاذبين. ولما كانت صيغة اسم الفاعل تدلّ على الحدوث وثبوت المصدر في الفاعل وتكراره(السامرائي، 2005، ص. 10). فإن التكرار والحدوث ينشطان الصياغة بالحركية الذهنية التي تعمل على إدارة التصادم بين الحقلين المتقابلين.

مجيء الفواصل في القصة على صيغة الفعل المضارع في المرتبة الثانية، إذ تردّدت الصيغة (30) مرة في السورة و(12) في القصة، فدلّت على الحدوث والتجدّد في وقوع الحدث وعملت على تصوير الفاعل في أثناء قيامه بالفعل واستحضار تلك

الصورة حتى كأنّ السامع يشاهدها (ابن الأثير، 1998،ج1، ص.416). وذلك يضفي على جو القصة الحيوية والحركة.

وكما يستطيع الأداء اللغوي في حركته الفنية أن يتقصّى الظواهر التحسينيّة الشاردة ويهدهدها وينفث فيها روابط لغوية توائم بين أبنيته، يستطيع أن يفاجئ ذهن المتلقي بظواهر أسلوبية تعمل على جودة التماسك النصّي منها ظاهرة الحذف أي حذف بعض أجزاء الكلام، وقد كان لهذا الحذف غايته الاقتصادية في تحقيق جودة القصة من حيث إنه يحميها من مزالق الفائض اللغوي وهدر الكلام من ناحية، ويمنح المتلقي متعة تقدير المحذوف من ناحية أخرى، ويمكن أن نقف على ثلاث صور للحذف، وهي:

حذف مساحات زمنية ومكانية واسعة لعرض الأحداث الرئيسة المُكوّنة للعمود الفقري للقصص؛ ذلك أنّ التسلسل الزمني للوقائع المروية قد ينقطع بمفارقات تدخل دائمًا حذفًا في السرد، وتحوّل انتباه المتلقي من ملاحظة مرور الزمن إلى ملاحظة العلاقات السببية التي تربط بين الأحداث أو التطورات التي تخضع لها؛ فمثلًا: لو لم يحكم فرعون على ذكور بني إسرائيل بالذبح لما ألقت الأمّ بطفلها الصغير في اليم، ولو لم يلق في اليم لما التقطه آل فرعون، ولو لم يلتقطه آل فرعون لما عاش موسى في قصر فرعون. . . . إلخ فالزمن هنا ما هو إلا وعاء للأحداث الأكثر أهمية وفاعلية، التي يخضع تتابعها إلى ترابط منطقي، ولأنّه لم ينظر إلى الزمن من الناحية الكمية فإن السرد قد يطوي مرحلة زمنية طويلة ببضع جمل كما في قوله: ﴿ فَرَدَدْنَٰهُ إِلَىٰٓ أُمِّهِۦ كَيْ تَقَرَّ عَيْنُهَا وَلَا تَحْزَنَ وَلِتَعْلَمَ أَنَّ وَعْدَ ٱللَّهِ حَقٌّ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَهُمْ لَا يَعْلَمُونَ ﴿١٣﴾ وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُۥ وَٱسْتَوَىٰٓ ءَاتَيْنَٰهُ حُكْمًا وَعِلْمًا ۚ وَكَذَٰلِكَ نَجْزِى ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿١٤﴾ ﴾ (القصص:13 - 14).

حذف بعض العناصر اللغوية من الصياغة إذ حُذف من القصة سبعة وعشرون عنصرًا لغويًا؛ مثل حذف المسند إليه في قوله: (طسم) (1) والتقدير هذه سورة طسم وذلك لجعل ذهن المتلقي مشغولًا بالخبر، وكذلك حذف المفعول به، كما في قوله: ﴿ وَلَمَّا وَرَدَ مَآءَ مَدْيَنَ وَجَدَ عَلَيْهِ أُمَّةً مِّنَ ٱلنَّاسِ يَسْقُونَ وَوَجَدَ مِن دُونِهِمُ ٱمْرَأَتَيْنِ تَذُودَانِ ۖ قَالَ مَا خَطْبُكُمَا ۖ قَالَتَا لَا نَسْقِى حَتَّىٰ يُصْدِرَ ٱلرِّعَآءُ ۖ وَأَبُونَا شَيْخٌ كَبِيرٌ ﴿٢٣﴾ ﴾ (القصص:23)

(الجرجاني، 1978، ص.114). فقد حذف المفعول به في أربعة مواضع بعد الأفعال: (يسقون – لا نسقي – تذودان – سقى)، وذكر الفعل مطلقًا، لغرض العلم بأنّه كان من الناس في تلك الحال سقي، ومن المرأتين ذود، وأنهما قالتا: لا يكون منا سقي حتى يصدر الرعاء، وأنّ موسى عليه السلام كان منه سقي، فأمّا أن يكون المسقي غنمًا أو إبلًا أو غير ذلك فخارج على الغرض وموهم خلافه، لأن رحمة موسى على المرأتين لم تكن لكون المذود والمسقي غنمًا، بل لمطلق الذياد وترك السقي، أما لو قيل: وجد من دونهم امرأتين تذودان غنمهما جاز أن يكون لم ينكر الذود من حيث هو ذود، بل من حيث هو ذود غنم، حتّى لو كان مكان الغنم إبل لم ينكر الذود(الجرجاني، 1978، ص.114).

حذف تراكيب وجمل من القصة في اثنين وعشرين موضعًا، نحو قوله: ﴿فَٱلْتَقَطَهُۥٓ ءَالُ فِرْعَوْنَ لِيَكُونَ لَهُمْ عَدُوًّا وَحَزَنًا ۗ إِنَّ فِرْعَوْنَ وَهَٰمَٰنَ وَجُنُودَهُمَا كَانُوا۟ خَٰطِـِٔينَ ﴿٨﴾﴾ (القصص: 8). فالفاء عاطفة على محذوف للإيجاز، تقدير الكلام فأرضعته وألقته في نهر النيل في تابوت أعدته له، وجرى به النيل إلى قبالة قصر فرعون المطل عليه، فالتقطه فرعون.

أوجدت جملة هذه القضايا البلاغية في أسلوب سرد قصة موسى، تقانات فنية تمثل ذروة الجودة الأدائية في التعبير، واتساقًا عضويًا بين الشكل والمضمون في القصة، لقد تناسقت إدارة الجودة في القصة معنويًا وفنيًا في اتحاد إبداعي فريد هو من منجز جودة السياق القرآني الجمالي.

النتائج

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إظهار تجلي مفهوم إدارة الجودة الشاملة في النص القرآني الكريم.
- بيان مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي انطوت عليها أفعال النبي موسى، عليه السلام.
- الكشف عن المظاهر الحيوية التي تجلت بها إدارة الجودة في قصة موسى في سورة القصص.
- تحديد البنية الفكرية والجمالية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى في سورة القصص.

- إظهار السمات العلمية لصلة البنية الفكرية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة بالاتجاهات الحديثة لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في سورة القصص.
- كيفية كون مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قصة موسى في سورة القصص نموذجًا يقتدى به في الإدارة الحديثة المضبوطة بمعايير الجودة.

الخاتمة

يدلنا هذا الإبحار في إشراقات قصة موسى -عليه السلام- الفكرية والجمالية، أنّ مبادئ إدارة الجودة الشاملة فيها تمظهرت في تجليات فكرية وجمالية متسقة حية تحقق نموذجًا تطبيقيًا قدوة يمكن استثماره في القضايا الفكرية والتقنية المعاصرة، لقد سعينا إلى أن تتماهى القراءة التحليلية مع الإبداع العقلي والعلمي، لاستكناه أغوار حياة نماذج بشرية يُحتذى؛ إذ طال قطافنا جواهر ثمينة تمثّلت في موافقة نظريات المنجز البشري للقصة القرآنية في مجال إدارة الجودة الشاملة من ناحية ومن ناحية أخرى تمثّلت في خضوع النسيج الفني لإدارة لغوية عالية الجودة في رسم الشخوص، وإدارة الصراع، ورفع درجة التوتر في أماكن بعينها، والنزول بها في أماكن أخرى، ثم توظيف الأشكال البلاغية للوصول إلى المتلقي على نحو بالغ التأثير.

المراجع

ابن الأثير، عز الدين أبو الحسن الجزري. (1998). *المثل السائر في أدب الكاتب والشاعر*، تحقيق محمد عويضة. دار الكتب العلمية.

الألوسي، شهاب الدين محمود بن عبد الله الحسيني. (1415). *روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني*، تحقيق علي عبد الباري عطية. دار الكتب العلمية.

البخاري، محمد بن إسماعيل بن إبراهيم بن المغيرة. (د.ت). *التاريخ الكبير*. طبع تحت مراقبة محمد عبد المعيد خان، دائرة المعارف العثمانية.

البزرا، بن الطرهوني، وياسين، أحمد، ومحمد بن برزق، حكمت بشير (جمع وتخريج). (1994). *مرويات الإمام أحمد بن حنبل في التفسير*. مكتبة المؤيد.

بشر، كمال. (2000). *علم الأصوات*. دار غريب.

البوطي، محمد سعيد رمضان. (1975). *روائع القرآن* (ط. 3). مكتبة الفارابي.

جابلونسكي، جوزيف. (1996). *إدارة الجودة الشاملة*، ترجمة عبد الفتاح النعماني. مركز الخبرات المهنية للإدارة.

الجاحظ، أبو عثمان عمرو بن بحر. (1996). *الحيوان* (ط. 3)، تحقيق عبدالسلام هارون. دار إحياء التراث العربي.

الجرجاني، عبد القاهر. (1978). *أسرار البلاغة*. دار المعرفة.

الجرجاني، عبد القاهر. (1992). *دلائل الإعجاز* (ط. 3)، تحقيق محمود محمد شاكر. مطبعة المدني.

الجرجاني، علي بن محمد السيد الشريف. (د.ت). معجم *التعريفات*، تحقيق محمد صديق المنشاوي. دار الفضيلة للنشر.

حسن، سليم. (2000). *موسوعة مصر القديمة*. مكتبة الأسرة.

الخطيب، عبد الكريم. (1975). *القصص القرآني في منظومه ومفهومه*. دار المعرفة.

الخلوتي، إسماعيل حقي بن مصطفى الإستانبولي الحنفي. (د.ت). *روح البيان في تفسير القرآن*. دار الفكر.

الدرادكة، مأمون والشبيلي، طارق. (2002). *الجودة في المنظمات الحديثة* (ط. 1). دار صفاء للنشر والتوزيع.

الرازي، عبد الرحمن بن محمد بن إدريس. (1979). *تفسير القرآن العظيم مسندًا عن رسول الله -ﷺ- والصحابة والتابعين*، تحقيق أسعد محمد الطيب. مكتبة نزار مصطفى الباز.

الرازي، فخر الدين محمد بن عمر بن حسين القرشي الطبرستاني الشافعي. (د.ت). *مفاتيح الغيب المعروف بالتفسير الكبير* (ط. 3). المطبعة البهية المصرية بميدان الأزهر.

رضوان، محمود عبد الفتاح. (2012). *إدارة الجودة الشاملة؛ فكر وفلسفة قبل أن تكون تطبيقًا*. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

الزمخشري، جار الله محمود بن عمر بن محمد بن عمر الخوارزمي. (1953). أساس البلاغة، تحقيق عبد الرحيم محمود. مطبعة أورفاند.

السامرائي، فاضل. (2005). *معاني الأبنية في العربية*. دار عمار.

السامرائي، مهدي صالح. (د.ت). *إدارة الجودة الشاملة*. دار جرير.

السجستاني، أبو بكر عبد الله بن أبي داود. (1936). *المصاحف*، نشره د. آرثر جفري. مطبعة الرحمانية.

السقاف، حامد عبد الله. (1998). *المدخل الشامل لإدارة الجودة الشاملة*. مطبعة الفرزدق.

السيوطي، عبد الرحمن بن الكمال أبي بكر بن محمد سابق الدين خن الخضيري الأسيوطي. (1951). *الإتقان في علوم القرآن* (ط. 3). مكتبة مصطفى البابي الحلبي وأولاده.

الشربيني، أشرف السيد: عصر موسى الفرعوني: الرابط:
http://histoc-ar.blogspot.com/2010/03/blog-post_21.html

الشمري. (1425). مبادئ إدارة الأعمال الأساسية والاتجاهات الحديثة. مكتبة العبيكان.

الصويص، راتب جليل وغالب جليل. (د.ت). إدارة الجودة المعاصرة (ط. 1). دار اليازوري.

طلبة، هشام محمد. (2001). *محمد رسول الله في الترجوم والتلمود والتوراة*. دار النهار للطبع والنشر والتوزيع.

عبد المطلب، محمد. (1995). *بناء الأسلوب في شعر الحداثة التكوين البديعي* (ط. 3). دار المعارف.

العجيلي الشافعي، سليمان بن عمر المشهور بالجمل. (د.ت). *الفتوحات الإلهية بتوضيح تفسير الجلالين للدقائق الخفية*. مطبعة الاستقامة.

العزاوي، محمد عبد الوهاب. (2005). *إدارة الجودة الشاملة*. جامعة السراء الخاصة.

العلواني، رقية. (د.ت). *تدبر القرآن بين النظرية والتطبيق* (ط. 2). دار الفكر.

عيسى، محمد . (د.ت). *إدارة الجودة الشاملة كتوجه تنافسي في المنظمات الصناعية*، [رسالة ماجستير]، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد.

ابن عيشاوي، أحمد. (2006). معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية. *مجلة الباحث*، (4).

الغزالي، أبو حامد محمد بن محمد. (د.ت). *إحياء علوم الدين*. دار المعرفة.

فخري، أحمد. (2012). *مصر الفرعونية: موجز تاريخ مصر منذ أقدم العصور حتى عام 332 قبل الميلاد*. الهيئة المصرية العامة للكتاب.

الفيروز آبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب. (1963). *بصائر ذوي التمييز في لطائف الكتاب العزيز*، تحقيق محمد علي النجار. مطابع شركة الإعلانات الشرقية.

الفيروز آبادي، أبو طاهر مجد الدين محمد بن يعقوب بن محمد بن إبراهيم الشيرازي. (1995). *القاموس المحيط*. دار الفكر.

القاسمي، محمد جمال الدين. (1995). *محاسن التأويل؛ المسمى (تفسير القاسمي)*، تصحيح وتعليق محمد فؤاد عبد الباقي. مطبعة عيسى البابي الحلبي وشركاؤه.

ابن قيم الجوزية، محمد بن أبي بكر بن أيوب بن سعد شمس الدين. (1432). *مفتاح دار السعادة ومنشور ولاية العلم والإرادة*، تحقيق عبد الرحمن بن حسن بن قائد. مجمع الفقه الإسلامي.

ابن كثير، الحافظ عماد الدين أبي الفداء إسماعيل. (1996). *تفسير القرآن العظيم* (ط. 4). دار الخير.

المروزي، عبد الله بن المبارك. (1995). *الزهد والرقائق*، تحقيق أحمد فريد. دار المعراج الدولية للنشر.

ابن منظور، أبو الفضل محمد بن مُكرَّم بن عليّ بن أحمد بن حبقة الأنصاري الإفريقي. (1994). *لسان العرب* (ط. 3). دار صادر.

ويليامز، ريتشارد. ل. (1999). *أساسيات إدارة الجودة الشاملة*. مكتبة جرير.

coordinateur, J-L Multon avec la callaboration de J-F Arthuad. (1994) et A-S Soroste la qualité des *produits alimentaire: politique, incitation, gestion et contrôle, collection science te technique Agro_alimentaire, sequal, technique documentation, la voisier* .Bulletin spécial.

Abstract

Purpose: This study aims to extrapolate the concept of total quality management and its principles and analyze its manifestations in Surat Al-Qasas, **Method:** The study follows the descriptive analytical approach in revealing the contents of the meaning of quality, its principles and objec- tives in the context of the meanings of Surat Al-Qasas, especially when the theory of total quality management becomes one of the most important theories of the twenty-first century in various life affairs, i.e. modern trends for developing administrative, social, political, intellectual and economic systems, with the aim of improving and con- trolling them. Various institutions strive seriously to search for role models for total quality management, to research cultures and literatures, with the aim of investi- gating applied models of the principles of total quality. **Results:** The study confirms the originality of this theory and its prece- dence in the Holy Qur'an, taking Surah Al-Qasas as a shining example of its applied manifestations. it also determines the intellectual and aesthetic structure of the principles of total quality management in the story of Moses in Surat Al-Qasas. As well as, the study shows the scientific features of the connection between the intellectual structure and the principles of total quality management with the modern trends of the principles of total quality management in Surat Al-Qasas. Finally, the study demonstrates the possibility of making the principles of comprehensive quality management in the story of Moses in Surat Al-Qasas a model to be emulated in modern management controlled by quality standards.

Keywords: management, quality, Surah, stories, Moses

Dr. Khaled Zaghreet

- PhD in Critical Literary Studies.
- Specialist Mentor for the Arabic Language, Homs (2005-2011).
- Member of the committees for the authorship of school curricula and teachers' manuals at the Ministry of Education, Damascus (2009-20011).
- Assistant Director of Education for Secondary Affairs, Homs (2011-2013).
- Deputy Dean of the Faculty of Arts and Humanities at Hama University (2014-2017)
- Director of the Center for Quality Assurance and Academic Accreditation at the University of Hama (2016-2017)
- Lecturer, faculty member at the Faculty of Arts at Hama University.

Publications:

A- Books:

1. Sfeir in the Valley of the Devils, the Study of the Political Mask in the Poetry of Muhammad al-Maghut, Second Edition, Dar al-Zaher, 2010.
2. Sfeir in the Valley of the Devils, Study of the Political Mask in the Poetry of Muhammad al-Maghut, Dar al-Tawhidi, Homs 2000.
3. The Pyramids of the Mirage, Studies at the Ends of the Arabic Poem, Dar al-Ma'arif, Homs, 1997.
4. Autumn of the First Lady, Dirasat, Dar al-Ma'arif, Homs, Dar al-Hassanein, Damascus, Dar al-Mu'ammar, Riyadh, 1996.

B- Articles:

1. The Aesthetic of the Tragedy and Its Cultural Patterns in the Stories of Samah Dance to the Tune of Ziryab by Mohamed Abdel Rahman Younes, published in Al-Istihlal Magazine, Morocco, September issue (2022).
2. Mirage in the Poetry of Dhu al-Rama Unique Paintings in Arabic Poetry an Aesthetic and Cultural Study, published in the Journal of the University of Hama, July issue (2018)
3. The Aesthetic Structure of the Tragedy in Mashhad al-Talal, Lapid ibn Abi Rabia al-Ameri Hangs as a Model, Hama University Magazine, April issue (2018).
4. Images from the History of Human Civilization of Arab Women in the Pre-Islamic era, published in the Journal of Arab Studies, India, No. 5, (2018).
5. The Values of Galilee in the Scenes of Masculinity Between the Two Pre-Islamic Poets and the Sadr of Islam an Aesthetic Perspective, published in the Annals of Literature and Social Sciences, September issue, (2013).
6. The Rhetorical Foundations of the Structure of the Aesthetic Value of Clouds in Pre-Islamic Poetry, Published in the Journal of Arab Heritage, Syria, January issue (2012).
7. Anthropology of the Body in the Poetry of the Stranger, Journal of Cultures, University of Bahrain, June, Bahrain (2008).
8. Scenes of Tragedy in the Poetry of the First Westerners, published in the Journal of King Khalid University, for Sharia, Arabic, and Humanities Sciences, Saudi Arabia, Volume 4, Number 8, (2006).
9. The Realistic Basis of Color Aesthetics in Jahili Poetry, published in the Annals of Heritage, University of Mostaganem, Algeria, issue, January (2005).
10. Manifestations of Additional Structure and Identity in the Poetry of Mahmoud Darwish, published in the Journal of the World of Thought, Kuwait, March Issue (2004).

Doi: https://doi.org/10.34120/aass.v44i648.1571
Monograph (648)

Manifestations of the Principles of Total Quality Management in Surat Al-Qasas: The Story of Moses as a Model

Khaled Zgharet
Department of Arabic Language - Hama University
Syria

ANNALS OF THE ARTS AND SOCIAL SCIENCES - KUWAIT UNIVERSITY

Editorial Board

- **Prof. Taghreed Alqudsi - Ghabra**
  Editor - in - Chief
  Department of Information Studies
  Kuwait University
  Taghreed.alqdsi@ku.edu.kw
- **Prof. Baqer Salman Alnajjar**
  Bahrain University - Bahrain
  Visiting Prof. Sociology and Social
  Service Department - Kuwait University
  baqer.alnajjar@ku.edu.kw
- **Prof. Numan M. Jubran**
  Irbid University - Jordan
  Visiting Prof. History Department
  Kuwait University
  numan.jubran@ku.edu.kw
- **Prof. Adnan Y. Alotoum**
  Psychology Department - Yarmouk
  University - Jordan
  atoum@yu.edu.jo
- **Prof. Mashael Al-Hamly**
  English Department and Literature
  Kuwait University
  mashael.alhamly@ku.edu.kw
- **Dr. Abdullah Mohamed Aljasmy**
  Philosophy Department
  Kuwait University
  abdulla.hasan@ku.edu.kw
- **Dr. Ibraheem Nagy Al-Hadban**
  Department of Political Science
  Kuwait University
  ibrahim.alhada@ku.edu.kw
- **Dr. Ahmed Mubarak AlHasem**
  Geography Department
  Kuwait University
  ahmed.hassam@ku.edu.kw
- **Dr. Asad H. Al-Saleh**
  Chair of the Middle Eestern Language
  and Cultures Department
  Indiana University
- **Maha Ibrahim Al-Msad**
  Editorial Manager
  Kuwait University
  maha.almsad@ku.edu.kw

Advisory Board

- **Prof. Ibrahim Al-Sa'afin**
  Department of Arabic Language
  and Literature - Jordan University
- **Prof. Hamdi Hasan Abul Enein**
  Faculty of Mass Communication
  Misr International University
- **Prof. Sari Hanafi**
  President of the International Sociological
  Association - American University- Beirut
  sh41@aub.edu.lb
- **Prof. Abdullah Al-Walee'i**
  Geography Department
  King Saud University
- **Prof. Ma'moun Fandi**
  Director of London Institute of
  Strategic Studies - United Kingdom
- **Prof. Suliman Hawamdeh**
  Regents Professor Information Science
  University of North Texas
  Suliman.hawamdeh@unt.edu
- **Prof. Maha Zaraket**
  Faculty of Information
  Lebanese University
  Maha.zaraket@ul.edu.lb

ANNALS OF THE ARTS AND SOCIAL SCIENCES

Academic Publication Council - Kuwait University

REFEREED SCIENTIFIC QUARTERLY THAT PUBLISHES TOPICS IN THE HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

Volume 44, 2024

ANNALS OF THE
ARTS AND SOCIAL SCIENCES

A Refereed Academic Quarterly, Academic Publication Council - University of Kuwait

تجليات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في سورة القصص: قصّة موسى نموذجًا

Manifestations of the Principles of Total Quality Management in Surat Al-Qasas: The Story of Moses as a Model

Khaled Zgharet

Department of Arabic Language - Hama University

Syria

جامعة الكويت
KUWAIT UNIVERSITY

Academic
Publication Council

ISSN: 1560 - 5248

Monograph 648 - Volume 44

1445 A.H/June 2024