



# الجودة

## مرمظور العمري

تأليف

معالي الشيخ الأستاذ الدكتور

عبد الرحمن بن عبد العزيز السديري

تقديم

الدكتور / عايض بن طالع العمري

رئيس المجلس السعودي للجودة





# الجودة

مِنْ مَنَظُورِ إِسْلَامِيٍّ

تأليف

معالي الشيخ الأستاذ الدكتور

عبد الرحمن بن عبد العزيز السديس



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## تقديم

الحمد لله الذي أكرم أمة الإسلام بأعظم رسالة،  
وأكمل كتاب، وأكرم رسول؛ فأتى الله نعمته على  
البشرية.

قال تعالى: ﴿الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَمَّمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي  
وَرَضِيتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا﴾ [المائدة: ٣]، والصلاة والسلام  
على النبي المجتبي والحبيب المصطفى الذي رسم  
للأمة تقدمها الحضاري بالإحسان والإتقان فقال:  
«إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ»<sup>(١)</sup>، صلى الله عليه  
وعلى آله وصحبه ومن تبعه الذين قاموا برسالة الخلافة  
خير قيام، وبنو صروح العز والحضارة، وكانوا مشاعل  
هدى أناروا للبشرية وهدوا الإنسانية إلى خيري الدنيا  
والآخرة، قال تعالى: ﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ﴾  
[آل عمران: ١١٠] وبعده..

(١) أخرجه مسلم برقم (١٩٥٥) من حديث أبي يعلى شداد بن أوس رضي الله عنه.

فما مر على تاريخ البشرية دين يمجد العمل ويرفع شأنه ويأمر بإتقانه وإحسانه مثل الإسلام؛ ولذا أثمر ذلك حضارة إنسانية بنتها الأمة الإسلامية خلال قرونها المختلفة انتفعت منها سائر البشرية.

وإن المتأمل في آيات القرآن الكريم، وأحاديث النبي ﷺ ليجد اهتمام الدين الإسلامي بإتقان العمل وإجادته وإحسانه، ويكفي بذلك مكانة أنها -أي الجودة والإتقان- طريقٌ لمحبة الله تعالى كما جاء في الحديث الشريف عن المصطفى ﷺ أنه قال: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ»<sup>(١)</sup> فضلاً على أنها تحقق رسالة استخلاف الإنسان في الأرض على الوجه المطلوب.

وقد تنبّهت الأمة في عصرها الحاضر إلى أهمية مفاهيم الجودة وتطبيقاتها التي برز فيها الغرب والشرق

(١) أخرجه أبو يعلى في مسنده برقم (٤٣٨٦)، والطبراني في الأوسط برقم (٨٩٧)، والبيهقي في شعب الإيمان برقم (٤٩٢٩) من حديث عائشة رضي الله عنها.

في التنظير لأدبياتها وتطوير أدواتها، وها هي الأمة تعود -ولله الحمد والمنة- إلى كتاب ربها، ومبادئها العالمية، وقيمها الإنسانية، وتبني مفاهيم الجودة والإتقان في القول والعمل والاعتقاد بصورة شمولية وتكاملية لا تعيها ولا تبلغها إلاّ الأمة الإسلامية.

وهذا الكتاب المتميز في موضوعه ومؤلفه ليمثل إحدى ثمرات هذا التوجه الحضاري للأمة الإسلامية، فهو يتحدث عن الجودة وفق المنظور الإسلامي الأصيل بأسلوب واضح، وطرح علمي عميق، لمعالي الشيخ الأستاذ الدكتور / عبدالرحمن بن عبدالعزيز السديس الرئيس العام للرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وليس بمستغرب على معالي الشيخ هذا الطرح العلمي المميز فقد قرنه بجودة العطاء، وإتقان القيادة للرئاسة العامة؛ جعلت كل مسلم متخصص أو غير متخصص يلحظ التغيير والتطوير الحديث لإدارة خدمات الحرمين الشريفين بجودة



وإتقان، وبما يتواكب مع سياسة وتوجيهات مملكتنا الغالية وولاية أمرها تجاه الاهتمام بالحرمين الشريفين، وتوفير سبل الراحة والسعادة لحجاج بيت الله تعالى والمعتمرين من غير توان وبكل تفان.

وإذ يتشرف المجلس السعودي للجودة برعاية وتبني هذا الكتاب الصغير في حجمه، الكبير في علمه، فإنه وبكل فخر يعتبره ثمرة يانعة وناضجة من الشراكة الاستراتيجية بين المجلس السعودي للجودة والرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

ولذا فيسعد المجلس السعودي للجودة وضمن رسالته السامية بنشر المعرفة والعلم النافع أن ينشر هذا الكتاب ضمن سلسلة كتب الجودة؛ ليكون أحد لآلئ المكتبة العربية التي سيستفيد منها - بإذن الله تعالى - كل قارئ عربي متعطش لعلم الجودة ومفاهيم الإتقان والإحسان.

ويطمح المجلس السعودي للجودة من خلال سلسلة كتب الجودة في هذا المشروع الفريد من نوعه إلى تزويد المكتبة العربية بإصدارات مستمرة في مجال الجودة، وبالله التوفيق.

**المجلس السعودي للجودة**



## المقدِّمة

الحمد لله رب العالمين وأصلي وأسلم على سيد  
الأولين و الآخرين نبينا..محمد وعلى آله الطيبين  
الطاهرين وصحابته الغر الميامين والتابعين ومن تبعهم  
ياحسان إلى يوم الدين أما بعد...

فقضية الجودة تعتبر من أهم القضايا التي جاءت  
متحققة في ديننا الإسلامي الحنيف، وهاهو العالم اليوم  
يتطلع إلى الجودة وينشدها ويسعى في كل الجوانب  
لتحقيقها، والحقيقة باختصار: أن الجودة هي ديننا..  
قيمنا..أصولنا.. أخلاقنا.. الجودة كلها جاءت في هذا  
الدين القوي، متى ما حققناه تحقيقًا واقعيًا ملموسًا في  
حياتنا وممارساتنا وأعمالنا؛ تحققت لنا الجودة  
ولهذا فإننا نقول بكل ثقة: إن الجودة لم يعرفها العالم  
إلا من خلال قيم الدين الإسلامي الحنيف، قال ﷺ

«إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ»<sup>(١)</sup> هذه هي الجودة، وقال تعالى ﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾ [المك:٢] بصيغة التفضيل، ولم يقل: «أيكم أكثر عملاً»، ولم يقل حتى: «أيكم حسن العمل»، وإنما: " أحسن عملاً". قال ﷺ «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ»<sup>(٢)</sup>، وقال «الْمَاهِرُ بِالْقُرْآنِ مَعَ السَّفَرَةِ الْكِرَامِ الْبَرَّةِ»<sup>(٣)</sup>، كلها أمثلة ونماذج وشواهد على الجودة في ديننا الإسلامي الحنيف، فلا نذهب بعيداً عنه، لا إلى الفلسفات ولا إلى النظريات، وإنما الحكمة ضالة المؤمن، نتعاون مع كل من أراد أن ينشد الجودة لكن بأصولها في جودة الظاهر، وجودة الباطن، وجودة المعتمد، وجودة المنهج، وجودة القيم، وجودة التعامل.

- (١) أخرجه البيهقي في الكبرى برقم (٢٠٧٨٢)، والبخاري في مسنده برقم (٨٩٤٩) من حديث أبي هريرة رضي الله عنه.
- (٢) سبق تخريجه.
- (٣) أخرجه مسلم في صحيحه برقم (٧٩٨). من حديث عائشة رضي الله عنها.

الذي يتأمل في ممارسات كثير من المسلمين يجد أن أوجه الخلل في هذه الجوانب هي سبب تخلف بعض المسلمين عن ركب الجودة العالمي، ها هو العالم اليوم يتنادى بالجودة ومن حقه ذلك، ويجب على كل من يريد الخير والأفضل والأجود والأميز أن يسير مع هذه النداءات المخلصة الصادقة؛ لأن العالم اليوم يعاني من أوجه الفساد والتقصير والتساهل في أداء العمل على الوجه المطلوب.

فمختصر الحديث: أن ديننا هو دين الجودة، ومتى ما طبقناه؛ حققنا أعلى قمم الجودة وأتقنها وفي الذوابة منه، ومتى قصرنا فيه؛ أوتينا من قبل أنفسنا. فالأمر يقتضي أن نخلص العمل لله، وأن نراقبه سبحانه، وأن نحقق أعمالنا بكل صدق وإخلاص وأمانة، وأن نقف سدًا منيعًا أمام كل مظاهر الفساد، وعدم القيام بالأمانة على الوجه المطلوب، يأتي ذلك من خلال فعاليات، من خلال برامج، من خلال بث الوعي في نفوس العاملين،

وفي كل مجال، وإلا فالإنسان بشرٌ و عرضة التقصير والخطأ، قال عليه السلام: «كُلُّ ابْنِ آدَمَ خَطَّاءٌ وَخَيْرُ الْخَطَّائِينَ التَّوَّابُونَ»<sup>(١)</sup>، فالسير في مدارج الجودة هو بحد ذاته جودة، الاعتراف بأننا نحتاج إلى أن نجود أعمالنا وأن نتقنها، هذا هو السير في الطريق الصحيح.

حينما يتحدث الناس عن الجودة ونحن نشارك العالم في يوم الجودة العالمي؛ لنبين للعالم سبق ديننا وأصولنا وثوابتنا وشريعتنا، وأنا لم نكن يوما من الأيام في ذيل القافلة، وإنما نحن بأصولنا وثوابتنا ومبادئنا نحن العالم الأول، لكن تقصير بعض المسلمين في القيام والالتزام بأصول دينهم ومبادئهم؛ كان ذلك سببا في تأخر القافلة أو تأخر هذه الأمة عن سير القافلة الصحيح..

سأتناول في هذه العجالة باختصار.. المراد بالجودة، أهمية الجودة، أسس ومعايير الجودة، أثرها

(١) أخرجه الترمذي في جامعه برقم (٢٤٩٩) من حديث أنس بن مالك رضي الله عنه.

وفوائدها، مجالاتها وأنها تدخل في كل مجال من المجالات ويسمى ذلك الجودة الشاملة، بل إنها تشمل أمور الدنيا والآخرة، ثم نتحدث عن شيء من العوائق والعقبات في تحقيق الجودة، ثم نتحدث عن ريادة دولتنا -رعاها الله- وقيادتها وجهودها المباركة في دعم الجودة وترسيخ مبادئها، ولا غرو فهي بلد الحرمين الشريفين، من هذا المكان الذي انطلقت منه فوائد وآثار الجودة لترفرف على العالم بأسره، قال تعالى: ﴿ وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ ﴾ [الأنبياء: ١٠٧]، وقال أيضا: ﴿ إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ ﴾ [آل عمران: ٩٦]، ثم تأتي الخاتمة، وبعض النتائج، والتوصيات والمقترحات.



## تعريف الجودة

وأما ما يتعلق بتعريف الجودة، فالجودة في اللغة.. أصلها الاشتقاقي من: (جاد - يجود)، وهو أصل يدل على السماحة وكثرة العطاء، وجاد الشيء أي صار جيداً، وأجاد أتى بالقول الجيد من القول والفعل، فالجودة إذن تعني الأداء الجيد والعطاء الواسع المستمر، أو مهارة الأداء والإتقان في التنفيذ.

وتعريفها الاصطلاحي: فهي مجموعة السمات والخصائص لمنتج أو خدمة تجعله قادرة على تلبية احتياجات العملاء.. هذا في إطارها العام، فيأتي من يريد الجودة في الدين وفي الدنيا وفي أي عمل من الأعمال المتعددة.

أيها الجمع المبارك.. إن الحديث عن الجودة إشراقات ديننا، وبهات شريعتنا، ضرورات، محكمات، أصول مسلمات، إنها الإتقان في العمل. واليوم في عصر



العولمة تنادى الناس إلى العناية بقضية الجودة، يتعمق الحرص على تحقيقها وتطبيقها في حياتنا الواقعية؛ لتحقق أمتنا مكانتها السامية بين الأمم والشعوب، فبغير الجودة تتأخر الأمة عن القيادة إلى التابعة، وعن دورها الريادي والقيادي إلى الدوران في فلك غيرها من شعوب العالم التي تهتم بهذه القضية الحيوية، وتعطيها فائق الرعاية والعناية والاهتمام.



## الجودة في الإسلام وسبق الإسلام لها

مصطلح الجودة ليس بجديد علينا نحن المسلمين، فالإسلام يحثنا على إتقان العمل، ويدعو إلى التحسين والجودة، بل وجعل لمن يحسن عمله أطيب الجزاء، قال تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا﴾ [الكهف: ٣٠]، وقال ﷺ: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ»<sup>(١)</sup>. ولئن حق لأحد أن يتفاخر بالجودة والإتقان فلقد فاز بها أهل الإسلام والسبق بها، ولقد وصف الله ﷻ نفسه أنه أتقن كل شيء، قال تعالى: ﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرُ مَا تَفْعَلُونَ﴾ [النمل: ٨٨] فأى فخر وأي شرف بعد هذا الشرف العظيم!!، يقول النبي ﷺ قال: «الْمَاهِرُ بِالْقُرْآنِ مَعَ السَّفَرَةِ الْكِرَامِ الْبَرَّةِ»<sup>(٢)</sup> فانظر-يا رعاك الله- كيف نال

(١) سبق تخريجه.

(٢) سبق تخريجه.

جائزة الصف مع الملائكة الكرام البررة؛ لأنه أمهر عمله وتلاوته، يقول الإمام النووي رحمه الله «الماهر الحاذق الكامل الحفظ الذي لا يتوقف ولا تشق عليه القراءة بجودة حفظه وإتقانه»<sup>(١)</sup>، وقال الحافظ ابن حجر رحمه الله «المراد بالمهارة في حفظ القرآن جودة الحفظ وجودة التلاوة»<sup>(٢)</sup>، وهكذا تابعت وتواترت الأحاديث والآيات قبل ذلك الداعية لإتقان العمل ومهارته وجودته، وجعلت على ذلك الأجر العظيم؛ لتستنهض همم المسلمين فيتقنوا أعمالهم.

إن الدارس لمبادئ الجودة الشاملة يجد أن كثيراً من تلك المبادئ هي من أسس الدين ومعالم الإسلام، ويجد أن الإسلام حث عليها وعمل على ترسيخها، فحب العمل وإتقانه، والمهارة في أدائه، والحرص على

(١) ينظر: "المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج" للنووي (٦/٨٤).

(٢) ينظر: "فتح الباري" لابن حجر (١٣/٥١٩).

التبكير للعمل والمجيء إليه، والحفاظ على الدوام والإنجاز، وعدم التثاقل والتبرم والملل والسآمة في أداء العمل؛ كل ذلك من الأداء المتقن، وهو معايير الجودة التي يسعى إليها في إخلاص العمل لله ومراقبته سبحانه، وكلها مبادئ رغب فيها الإسلام، ووعدها بالثواب والأجر العظيم، قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾ [النساء: ١]، وقال أيضا: ﴿وَهُوَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ شَهِيدٌ﴾ [سبأ: ٤٧]، وقال أيضا: ﴿وَمَا تَكُونُ فِي شَأْنٍ وَمَا تَتْلُوا مِنْهُ مِنْ قُرْآنٍ وَلَا تَعْمَلُونَ مِنْ عَمَلٍ إِلَّا كُنَّا عَلَيْكُمْ شُهُودًا إِذْ تُفِيضُونَ فِيهِ﴾ [يونس: ٦١].

تربية الوازع لدى كل الموظفين والعاملين وأبناء المسلمين، أن استشعار رقابة الله وَعَلَيْهِ ومعيته سبحانه هي التي ينبغي أن تكون الحافز لأداء العمل وليس الرئيس أو الأمين أو مدير الدائرة؛ لأن هذا يحضر ولا يحضر، وإنما سُبْحَانَ اللَّهِ هو الذي يراك حين تقوم وتقلبك في الساجدين.

فمفهوم الجودة حاضر في كل تعاليم الدين بكل مضامينه، وهو يمثل قيمةً إسلاميةً عظيمة لا تنفك عن كل

الأعمال الدينية والدنيوية، والذين يتهمون الإسلام بأنه لم يأت بالجودة هم كمن يتهم الإسلام بالإرهاب اليوم؛ لأنهم نظروا إلى سلوكيات بعض المسلمين، وهنا ينبغي أن نفرق بين الأصول والثواب والمبادئ والقيم، وبين تطبيقات وسلوكيات أفراد بعض أبناء الأمة الإسلامية، فيجب أن تراعى جوانب الجودة وأن لا تتعرض لأي أنواع الإرهاب في القول والفعل أو الممارسة، فليس الإرهاب هو مجرد حمل السلاح وإنما كل ما يحصل من تسلط وعنف في أي مجالٍ من المجالات فإنه قد تطلق عليه نوعاً من أنواع الإرهاب، ولهذا فيتحدث الناس اليوم عن ما يسمى بالإرهاب الوظيفي وهو: ما يتعلق بجر هذه الأمانة والمسؤولية إما إلى: مصالح شخصية، أو إلى محاباة، أو إلى ظلم وعدوان، أو إلى فساد، أو إلى تفرقة بين أبناء المسلمين، أو إلى أي أمر من الأمور التي تخالف القيام بما ذكر الله ﷻ من قوله ﴿إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيَّ الْأَمِينُ﴾ [القصص: ٢٦].

والحديث عن أهم أسس ومعايير الجودة في الإسلام مطلوب؛ لأن هناك بعض المتخاذلين وبعض المنهزمين من المسلمين يتساهلون في أن ينسبوا هذه الجودة لدينهم ومبادئهم وقيمهم، ومتى اهتزت ثقة المسلم بدينه فإنه لا يستغرب أن يكون إمعة يقتات على موائد غير المسلمين، وديننا فيه الشمول والكمال لكل أمر من مصالح الدنيا والآخرة، قال تعالى ﴿الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَمَّمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمْ الْإِسْلَامَ دِينًا﴾ [المائدة: ٣].



## معايير الجودة في الإسلام

### المعيار الأول: الإخلاص:

إن كثيراً من الناس يلتزم الجودة والإتقان؛ خوفاً من المدير، أو من خصم الراتب، أو طمعاً في مكافأة أو ترقية أو حافز مادي، وهذا قد يكون من حقوقه لكن يجب أن يلتزم بها ديانة وعقيدة ومراقبةً لله عز وجل أولاً وقبل كل شيء. فالجودة في العمل عند المسلم ذاتيةٌ داخليةٌ نابعة من الإخلاص لله والأمانة وعدم الغش، قال عليه السلام: «مَنْ غَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي»<sup>(١)</sup> وكل ما يعرض اليوم فيما يعرف بأجهزة المراقبة، وأيضاً أجهزة مكافحة الفساد كلها لو رُبِّي فيها جانب الوازع الديني والوعي الثقافي والفكري؛ لسلمنا من كثيرٍ من الاجتهادات، وأيضاً ما تكلفه تلك الأمور، فيجب

(١) أخرجه مسلم في صحيحه برقم (١٣١٥) من حديث أبي هريرة رضي الله عنه.

في الحقيقة أن نربي في أبنائنا وأبناء الأمة الإسلامية في كل مجال جوانب الإخلاص لله.

وإذا خلوت في ريبة في ظلمة ❁ والنفس داعية إلى الطغيان فاستحي من نظر الإله وقل لها ❁ إن الذي خلق الظلام يراني<sup>(١)</sup>

إذا جاءت رشوة، أو شيء في الباطن ليس ظاهراً، أو ليس فيه شفافية ولا مصداقية ولا جودة ولا موضوعية فراقب الله ﷻ واحذر أن يأخذك بذنبك وجريرتك، فإنه ﷻ غيور على دينه وغيور على التعاليم التي جاء بها محمد ﷺ.. إذن فإن أعظم مقوم ومعيار من معايير الجودة هو: الإخلاص لله ﷻ ومعالجة النية، قال ﷺ: «إنما الأعمال بالنيات»<sup>(٢)</sup>، كل الأعمال منوطة بنية الإنسان، قد

(١) ينظر: ديوان ابن المشرف (ص ٢٦٢).

(٢) أخرجه البخاري في صحيحه برقم (١) من حديث الفاروق عمر بن الخطاب ﷺ.



يتعب الإنسان ويكدح في عمره كله لكنه يراقب فلان أو ينظر إلى علان، وينسى مراقبة الله ﷻ وإخلاص العمل له. الجودة عبادة، فأنت حينما تمارس الجودة فذلك أفضل من أن تؤدي نوافل العبادات؛ لأن الجودة فريضة، وأما نوافل العبادات من صلاة أو صيام فإنها نوافل يثاب عليها من قام بها بنية صادقة ولا يعاقب على تركها. لكن الجودة واجب ديني، وفريضة إسلامية، وركيزة وطنية، ومسؤولية عظيمة، وقيمة كبرى، يجب على المسلم أن يجتهد في التقرب إلى الله بها، وإلا ضاعت الأعمار فبعض الموظفين يقضي في الوظيفة ستين سنة، لكنه -والعياذ بالله ينظر- إلى متاع الدنيا أو إلى لعاعتها، أو إلى ثناء ومدح الناس، بينما يمارس المسلم العمل على أنه عبادة وديانة وإخلاصاً لله ﷻ، فالإخلاص لله سبحانه، قال تعالى: ﴿وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ﴾ [البينة: ٥]، فالله لا يقبل من العمل إلا ما كان خالصاً وابتغي به وجهه، يقول الإمام الفضيل ابن عياض رحمته الله ورحمه

«لا يُقبل العمل إلا إذا كان خالصًا صوابًا»<sup>(١)</sup> والخالص لله، والصواب على سنة رسول الله ﷺ.

### المعيار الثاني: الأمانة:

ونحن إذ نتحدث عن الأمانة نتذكر قول الله تعالى:  
﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا﴾ [النساء: ٥٨]،  
فخدمتك أيها الموظف للمواطن والمقيم ولغيره في أي  
أمر من الأمور: المشروعات، أو المخططات، أو أمور  
النظافة، أو الصيانة كلها عبادة.. أنت تقدمها لله ﷻ، ثم  
هذا من صميم عملك ومن الأمانة الملقاة على عاتقك.  
فتحن في أي مجال من مجالات الأجهزة الحكومية أو  
الصناعية لا نقدم أعمالنا لذواتنا، وإنما نفيد ديننا ونسمع  
ونطيع لولاية أمرنا، وهي أمانات كلفنا بها يجب علينا أن  
نؤديها على الوجه الصحيح، فلهذا لا يظن الإنسان في  
عمله الوظيفي حينما يقدم خدمةً لأي أحد كترقية

(١) ينظر: "العقيدة التدمرية" لشيخ الإسلام ابن تيمية (ص ٩١).

لموظف فهذا من صميم عمله، وهذا هو حق المواطن وحق الموظف أن نعني به ونعطيه حقوقه قبل أن نطالبه بواجباته، وأيضا من الجودة هنا ألا ننظر إلى الواجبات ونغفل الحقوق، هذا الموظف الألمعي واللودعي الذي يجعل حياته كلها تنقطع في سبيل خدمة عمله وعبادة ربه وتقديم النفع والحاجة لإخوانه المسلمين الذين يحتاجونه في أمور البناء وفي أمور الأعمال وفي أمور المشروعات؛ فيجب هنا أن نؤدي العمل بلا منة ولا أذى ولا تعال ولا فخر ولا احتقار الآخرين، وإنما نؤديها أمانة بقلب المشوق والأسلوب الحسن والابتسامة الطيبة والكلمة المباركة كما قال الله تعالى: ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ [البقرة: ٨٣] وقال المصطفى ﷺ: «تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ»<sup>(١)</sup>. لماذا نلاحظ الان كثير من الموظفين يتبرمون ولا يؤدون الأمانة على الوجه

(١) أخرجه الترمذي في جامعه برقم (١٩٥٦) من حديث أبي ذر رضي الله عنه.

المطلوب! أين الجودة؟ سبحان الله! هؤلاء الذين يعملون هذه الأعمال أين هم من مراقبة الله! **وَعَلَىٰ**؟ وأين قيامهم بالأمانة على الوجه المطلوب؟! أننا بحاجة إن نشعل فتيل الوعي والإخلاص وعظم الأمانة والمسؤولية في أعمالنا على الوجه المطلوب، النبي **ﷺ** يقول: «لَا إِيمَانَ لِمَنْ لَا أَمَانَةَ لَهُ، وَلَا دِينَ لِمَنْ لَا عَهْدَ لَهُ»<sup>(١)</sup>، ونهى المولى سبحانه وتعالى عن الخيانة وذلك في قوله: **﴿يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ﴾** [الأنفال: ٢٧]، وقال **ﷺ**: «أَدَّ الْأَمَانَةَ إِلَىٰ مَنْ ائْتَمَنَكَ، وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ»<sup>(٢)</sup>.

هل ترى يا أخي الكريم، يا من تسعى إلى الجودة أن من يطنطنون اليوم بدعوى الجودة، وهي قد تكون

- (١) أخرجه أحمد في مسنده برقم (١٢٥٦٧) من حديث أنس بن مالك **ﷺ**.
- (٢) أخرجه الترمذي في جامعه برقم (١٢٦٤)، وأبو داود في سننه برقم (٣٥٣٥) من حديث أبي هريرة **ﷺ**.

فقااعات إعلامية أو كسبًا للزبون كما يقولون بدعوى الجودة.. هل تراهم أخلصوا الله؟! هل تراهم أدوا الأمانة على الوجه المطلوب؟! على كل حال نحن دائماً نتفاءل، ولا نسيء الظن، ولا نتهم مسلماً أو غيره، فالأصل الإتيان عند الناس لكن قد تكون هناك بعض العقبات.

### المعيار الثالث: مراقبة الله:

من المعايير والأسس المهمة في ديننا للجودة: مراقبة الله تبارك وتعالى، وهذه قد حصل الحديث حولها، وأيضاً من المهم جداً أنك لا تراعي الناس على حساب مراعاتك لربك، قال تعالى: ﴿يَسْتَخْفُونَ مِنَ النَّاسِ وَلَا يَسْتَخْفُونَ مِنَ اللَّهِ وَهُوَ مَعَهُمْ إِذْ يُبَيِّتُونَ مَا لَا يَرْضَىٰ مِنَ الْقَوْلِ وَكَانَ اللَّهُ بِمَا يَعْمَلُونَ مُحِيطًا﴾ [النساء: ١٠٨]، قال أهل العلم والتفسير: يعني يستترون من الناس؛ خوفاً إن يطلع عليهم الناس، ولكنهم لا يستترون ولا يستحيون من الله -جل وعلا- وهو معهم مطلع عليهم.

### المعيار الرابع: الإحسان:

والإحسان درجة زائدة عن مجرد الإسلام ومجرد الإيمان، والإحسان كما في حديث جبريل عليه السلام عن النبي صلى الله عليه وسلم «أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ»<sup>(١)</sup>،

قمة المراقبة والإحسان ليس فقط حينما ترى المسؤول والله المثل الأعلى.

كثير من الناس حينما يأتي المسؤول هم الذين يستقبلونهم عند الباب، ويرحبون به، وبعد ذلك يتوارون عنه!

إذن الإحسان قدر زائد، وهو أن يعمل المسلم العمل لكنه يزيد عليه درجة إتقانه وإحسانه؛ لأنه منزلة عظيمة من منازل المراقبة، مراقبة الله تبارك وتعالى، كما أنه معنى من أهم معاني الجودة التي تدل على السماحة وكثرة العطاء، والإحسان دليل

---

(١) أخرجه البخاري في صحيحه برقم (٥٠)، ومسلم في صحيحه برقم (٩) من حديث أبي هريرة رضي الله عنه.

التقوى والإيمان؛ لأن المسلم لا يبلغ منزلة الإحسان إلا إذا كان مسلماً مؤمناً تقيّاً، ولهذا قال تعالى في سورة المائدة ﴿لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَءَامَنُوا﴾، ﴿وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ﴾، ثم قال ﴿ثُمَّ اتَّقَوْا وَءَامَنُوا﴾، ثم الدرجة الثالثة ﴿ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَحْسِنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ [المائدة: ٩٣]، والحديث مشهور قال عليه الصلاة والسلام: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتِقَنَهُ»<sup>(١)</sup>.

#### المعيار الخامس: المهارة في الأداء:

ليس المراد العمل، وليس المراد أن تأتي به فقط، المراد بالعمل المهارة فيه والإتقان، وأرى أن الذين يهتمون بالدوام فقط ويأتون الساعة السابعة والنصف يخرجون الثانية والنصف، ولم يقدموا شيئاً، نسأله ماذا أنجز؟ وماذا عمل؟ وماذا قدم؟ أين النتيجة.. هنا تأتي صورة من صور التقصير، ولهذا فالموظف الذي يجسد

(١) سبق تخريجه.

طريقة الجودة لا يكتفي أن يملأ الكرسي بجسمه بل يملأه بفكره وتطويره وإحسانه وإبداعه وجودته وإتقانه، هذا هو الموظف الحقيقي المثالي، واليوم لئن جاءت جوائز التميز والجودة، فأولى هؤلاء هم الذين يعملون لله وخلف الكواليس، ويتقنون أعمالهم هم أولى في نظري ممن مجرد أن يظهر أعماله للمسؤول، وعلى كل حال في كل خير، نحن لا ننتهم أحداً في إخلاصه و نيته لكن هناك أخفاء أتقياء أنقياء يعملون مخلصين ويمهرون في أداء أعمالهم. ولهذا ما جاء وصف الصلاة في القرآن بلفظ يؤديونها أبداً، قال تعالى: ﴿الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ﴾ [البقرة: ٣]، لاحظ الإقامة مبدأ زائد على مجرد الأداء، ولهذا الرجل الذي أساء في صلاته -الرجل المسيء في صلاته- قال له النبي محمد ﷺ: «فَارْجِعْ فَصَلِّ، فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ»<sup>(١)</sup>، وهو قد أتى بها، أتى بالركوع

(١) أخرجه البخاري في صحيحه برقم (٦٢٥١) من حديث أبي هيرة رضي الله عنه.



والسجود لكنه لم يأت بروحها ولبها، ولم يتقنها ويحسنها كأنه لم يصل، فالإقامة قدر زائد على الأداء وهو الجودة والإتقان والإحسان، فيجب مراعاة المهارة في العمل، قال تعالى: ﴿قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ<sup>ط</sup> إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ﴾ [الزمر: ٩] لا يستوي العالم والجاهل، لا يستوي المقصر والمبزر في عمله، لا يستوون أبداً، وإنما الجودة والمهارة والإتقان هي الفيصل في تقويم أداء العمل.

### المعيار السادس: عدم الغش:

وهنا ننيخ الركائب، الغش اليوم قد ضرب أطنابه في كثير من المسلمين، الإرهاب نوع من الغش في الديانة، والتكفير والتفجير والتدمير لبيوت الله هذا نوع من الغش في هذه الأمة.

الذين لا يؤدون أعمالهم في المبيعات، في المعاملات، في الأسواق، وفي التجارات، في المخططات، في المشروعات، وإنما يكون هناك نوع من الخروج من

العقود الصحيحة المعتبرة إلى ألوان من الدسائس والحيل والمكر، وعدم إظهار الأمر على حقيقته، قال ﷺ: «مَنْ غَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي»<sup>(١)</sup> هذا هو جزاؤه أي أنّ من فعله ليس من هذه الأمة ولا يشرف أن يكون من أمة محمد ﷺ التي هي أمة الأمانة والنزاهة والإتقان والجودة.



(١) سبق تخريجه.

## مجالات الجودة

إذا تحدثنا عن مجالات الجودة وشمولها نجد أن الجودة الشاملة: هي ما أتى به هذا الدين القويم، فكل مجال من مجالات هذا الدين: العقيدة، العبادة، الاتباع، أداء الصلوات، القيام بالعبادات، بالمعاملات، الحقوق في الأسرة، في البيت، كلها تأتي ضمن جوانب الجودة، حتى القصاص، حتى قتل البهيمة، قال ﷺ: "إِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَ، وَلِيُحَدِّثْ أَحَدَكُمْ شَفْرَتَهُ، فَلْيُرِّحْ ذَبِيحَتَهُ"<sup>(١)</sup>، إذن ليس المراد مجرد أن تذبح، لا بد أن يكون هناك إتقان «وَلِيُحَدِّثْ أَحَدَكُمْ شَفْرَتَهُ، فَلْيُرِّحْ ذَبِيحَتَهُ».

كذلك الجودة الفكرية اليوم.. أين المثقفون عن إجادة الفكر؛ لكي يكون خاضعا لما في الكتاب والسنة؟! وهذا ما يؤكد دائما ولاة أمرنا، وكذا الإعلامى، وكذا

(١) أخرجه مسلم في صحيحه برقم (١٩٥٥) من حديث شداد بن أوس رضي الله عنه.

الأديب، وكذا الصحفي الذي يكتب لمحسوبة، أو لعداوات شخصية، ألا يتقي الله هؤلاء وهؤلاء في أن يسخروا أناملهم وأقلامهم وقلوبهم وجهودهم كلها في سبيل الله، وخدمة دينهم، ثم خدمة هذا الوطن الغالي وخدمة مواطنيه، وإظهار الصورة المشرقة لديننا في نزاهته وإتقانه وجودته وإحسانه، وإظهار الصورة المشرقة لدولتنا وقيادتنا وبلادنا، وطن التوحيد والسنة والوحدة والتلاحم، والحرمين الشريفين.

مجالات الجودة شاملة صبغتها في هذا الحديث العام: في العقيدة، في العبادة، في المعاملات، في الوظائف، في كل مجال من المجالات، تأتي الجودة الشاملة التي ذكر بعض المتخصصين: أنها الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد، والذي يحول العمل المؤسسي الحكومي إلى رجل واحد يأمر وينهى على حسب هواه يخطئ طريق الجودة.

يا أيها المنكح الثريا سهيلا ❁ عمرك الله كيف يلتقيان<sup>(١)</sup>

الجودة في المشرق وهذا في المغرب، العمل المؤسسي عمل يقوم على خطط استراتيجية، وعلى رؤية ثابتة صائبة، وعلى رسالة هادفة، وعلى أهداف نبيلة، يريد أن يحقق للأمة، لا يريد أن يحقق لجيبه، أو للإعلام، أو للمصالح الذاتية، أين الجودة من فئام من الناس أخطأت حقيقة الجودة في هذا المجال؟!.

نحن الان لا نثرب على أنفسنا بمعنى أننا لا نجلد ذواتنا، وإنما نشحص الداء وبعد ذلك يسهل وصف الدواء، ويقولون إن الطريق الحقيقية للعلاج أن تعترف بأنك مخطئ وأنت تسعى للأفضل والأميز، أما الذي يشمخ بأنفه فهذا يؤتى من قبل دائه: داء قلبه، وداء عقله، وداء روحه.

إذن تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد، وأؤكد على ضمن الفريق الواحد؛ لذلك يفشل غالباً

(١) ينظر: "ديوان عمر ابن أبي ربيعة" (ص ٥٦٤).

العمل الذي لا يقوم على الاستشارات ومجالس استشارية وعلى بيوت الخبرة وعلى الاستثمار في الموظف نفسه، الاستثمار في أبنائنا في طاقاتنا وكفاءاتنا المميزة الذين نعزبهم..

لماذا تأتينا عقدة النقص من أنفسنا ومن أبنائنا وأسرنا وإخواننا وموظفينا، ويلمع غيرهم ممن يأتون من هنا أو هناك؟ هنا أبنائك استثمر فيهم، فاستثمار الوطن في شبابه وفي أبنائه وفي موظفيه أمر هام جدًا.

لماذا تغلق الأبواب عنه، ولماذا أيضا لا تستثمر وسائل التقانة الحديثة في خدمة هذا الموظف وهذا المستفيد وهذا العميل الذي يريد أن ينهي حاجاته، بل من حقه علينا أن نقول تمتع بالخدمة تأتيك حيثما كنت.

فإذن هذه المجالات في الحقيقة قد نقصر فيها وهي مما يعمل على خلق قيمة مضافة لتحقيق إشباع حاجات المستفيدين، وما لم تحقق رضا المستفيد

-والكمال لله وحده- ليس هناك جودة.. فليس أحد كامل وكما قال الشاعر..

وليس يخلو المرء من ضد ❁ ولو حاول العزلة في رأس جبل<sup>(١)</sup>

لأن هناك حاسدون وحاقدون وأعداء للتمييز والنجاح والجودة، لكن يجب أن تفعل سفينة إبداعك وجودتك الماخرة، ولا تلتفت إلى هؤلاء أو إلى هؤلاء.. نعم استبن من الجمهور ومن الناس ومن الشرائح المستهدفة المستفيدة في أي مجال من مجالات الخدمة، لكن لا تكون هي المعيار، هناك معيار الأنظمة، هناك معيار القيم، هناك معيار الأصول، ويبقى أن تستطلع آراء الناس وتستفيد مما لديهم، وها هو عمر رضي الله عنه يقول: "رَحِمَ اللهُ مَنْ أَهْدَى إِلَيَّ عُيُوبِي"<sup>(٢)</sup>، وهذا هو خادم الحرمين الشريفين وملك وحازم وعازم وله بعد

(١) ينظر: "ديوان ابن مشرف" (ص ٣٢٥).

(٢) أخرجه الدارمي في سننه برقم (٦٧٥).

الله القوة والأمر والرأي يقول (رحم الله من أهدى إلي عيوبي)، قمة التواضع في أداء الأمانة والمسؤولية. فإذاً قد تكون العيوب فينا نحن؛ لأننا لم ننصح ولم نصدق ولم نقم بالواجب على الوجه الصحيح، إذا كان هذا الرأس الأول والهرم في قيادة هذه البلاد، فنستغرب أن يكون رجل في المرتبة الرابعة أو الخامسة أو السادسة مغلق عليه بابه وجالس هنا أو هناك وهو مضيع للأمانة والمسؤولية!

واليوم مالم نسابق الزمن في الجودة فنحن متأخرون، أعني مالم نجمع مع أصول ديننا أصالة ومعاصرة في هذا الزمن وتقانته ووسائله ونستفيد منها لن تطور ونطبق الجودة اليوم، حتى وسائل التواصل الاجتماعي وآخرها السنا ب شات وغيرها، مالم تفعل فأنت قصرت في جانب الجودة. إذن الجودة أصول وثوابت، وأيضا وسائل وتطوير وتحديث واستثمار التقانة في خدمة العمل الموكل إليك أيّا كان هذا العمل.



ولهذا أجزم أننا - والله الحمد- في الرئاسة، وفي جميع الإدارات نسابق الزمن في أن يكون عندنا استثمار للتقانة في خدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما، وفي خدمة مكة وأهلها، وفي خدمة مدينة رسول الله ﷺ وأهلها والزائرين إليها بأن نسهل مهمتهم، ونستثمر التقنية في بث الراحة والأمان والسهولة في كل معاملة من المعاملات التي نريد أن نقدمها لهؤلاء المستفيدين.



## مميزات وخصائص الجودة

وهنا بالإضافة إلى ما سبق أعدد ميزات ومعايير وأسس ومقاييس الجودة من خلال النقاط التالية:

أولاً: التحسين المستمر: إن من يريد الجودة لا يقف عند حدٍّ، ولا يلتفت إلى الوراثة، ولا يلتفت إلى أعداء النجاح، وإنما يشق طريقه إلى أداء العمل بكل ما تقذف به المدنية الحديثة من وسائل التطوير، فنحن نسابق، والحكمة ضالة المؤمن أنى وجدها فهو أحق بها.

ثانياً: الاستخدام الأمثل للموارد المادية، والموارد البشرية المتاحة، وأهمها: الاستثمار في البشر، الاستثمار في أبنائنا شبابنا في طاقاتنا.

ثالثاً: تقديم الخدمات بما يشبع حاجات المستفيد الداخلي والخارجي.

رابعاً: توفير معنويات بشكل أفضل ورفع المعنويات لدى الموظفين.. يأبى المسؤول ابتسم انزل إلى أبنائك

الموظفين.. لا تقبّع في أبراج عاجية، ليست الجودة إلا أن تعيش الإدارة بالحب.. الإدارة بالمودة.. الإدارة بالشفقة.. بأنه إذا أتاك المظلوم فتخاف من الله عز وجل ولا تستطيع النوم بالليل عندما تقع في ظلم أحد من المسلمين، فكيف بالذين لا يبالون بهذه المشاعر!. إذن مالم يُحتوى أبنائنا ونكون في إدارة ميدانية خُلقيّة قيمية قبل التنظير في كل مبادئ الإدارة فلن يفيد التنظير شيئاً، وأنفع الإدارة هي الحب والعمل والتفاني والإخلاص والمراقبة والنزول إلى ميدان الموظفين وتلمس احتياجاتهم.

خامساً: توفير أدوات ومعايير لقياس الأداء.

سادساً: تخفيض التكاليف مع تحقيق الأهداف المتنوعة المرجوة من العمل.  
سابعاً: تقليل الأخطاء.

ثامناً: تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة العمل ومديرية.

تاسعاً: تنمية المهارات والمعارف والاتجاهات للعاملين.

عاشراً: نشر ثقافة الجودة في الإدارات والأقسام المختلفة لمواقع العمل.. الإدارة التي ليست فيها قسم للجودة.. إدارة لا تواكب تطورات العصر وتطلعات المستفيدين.

هذه أهم مميزات وخصائص الجودة.

والجودة في الإسلام تشمل جميع أعمال الدين.. الدين أولاً، ومن ثم الدنيا، وكذلك مراعاة الآخرة، قال تعالى: ﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾ [المك: ٢]، يقول الإمام الطبري: "ليختبركم فينظر أيكم له أيها الناس أطوع، وإلى طلب رضاه أسرع"<sup>(١)</sup>.

فالمسلم في أدائه لدينه وعباداته، في فكره، في توجهاته ملتزم بالوسطية والاعتدال هذه هي الجودة، أما

(١) ينظر: "جامع البيان عن تأويل آي القرآن" للطبري (٢٣/١١٨).

الغلو والتطرف والإرهاب، أو التشكيك في المبادئ والتمتع والانزامية والذوبان وعدم الثقة في الأصول والثوابت كلها بعدد عن طريق الجودة، فالجودة في الدين والفكر والخلق والسلوك، وكذلك أعمالك الدنيوية، في أمورك الخاصة، في مجالات العمل، في الوظائف، في الأجهزة الحكومية أو الأهلية، الأعمال الفردية، الشركات، المؤسسات، كل عمل عليك أن تتقنه، وكذلك كسب المال يجب أن يكون محققا للجودة مما اكتسبته وفيما أنفقته، فهذا لا بد أن يراعى بمعنى: أنه يحذر الطرق المحرمة طرق النصب والاحتيال والغش ويمشي على الكسب المشروع.



## آثار الجودة وفوائدها

تحقيق الجودة وإن كان أمرًا سهلاً، ولكنه في نفس الوقت شاق وصعب ويحتاج إلى استذكار النية وإحسانها وإلى مداومة المراقبة لله، ولكنه يسير على من يسره الله عليه.

في سبيل تحقيق الجودة نحتاج إلى التفاؤل، فالذي ييأس لا يعمل ولا يستطيع أن يتقن، فيجب دائماً تجنب ثقافة الإحباط واليأس والقنوط وأن يكون دائماً متفائلاً، الموجود والمتقن تجده هميماً ذا عزيمة لا يتردد بعد أن يدرس الأمور تماماً، قوي في اتخاذ القرار وشجاع متى ما بان له أنه محقق للمصالح وفي إطار الأنظمة المتبعة، والذي يخالف الأنظمة معناه أنه يقع في ما يعوق الجودة ولا يؤديها على الوجه الصحيح.

فإذن المَجُود والمتقن يؤدي الأداء، يتحمل المتاعب، يقوى، يكون ذا عزيمة، ويقهر اليأس والقنوط،

ويتحلى بالأمل. وعندنا اليوم عاصفة الحزم والجزم وإعادة الأمل كلها في الحقيقة شعارات ليست شعارات فقط طنانة؛ وإنما قول وعمل في هذا العهد السلماني المبارك.

الإسلام لا يأتي بأمر إلا وفيه الخير، ولا يحث على أمر إلا فيه تحقيق المصالح في الدنيا والآخرة. إذن هناك فوائد عظيمة وآثار كبيرة تعود على العامل وعلى العمل نفسه وعلى صاحب العمل وعلى المستفيد ومن أهمها:

١. تقليل الأخطاء أثناء العمل؛ لأن العمل خاضع لمهارات تدريبية، جاء المدربون يدربون أبناءنا وشبابنا على مهارات التعامل على إتقان العمل، على تطوير الذات على أن يؤدي الإنسان عمله على أحسن وجه.

٢. الإقلال من الوقت اللازم..

إن عملاً يستحق أربعاً وعشرين ساعة فإن من عدم الجودة أن يأخذ يومين أو ثلاثة أيام أو أسبوع،

والغريب أن الناس اليوم -مع شديد الأسف- في عالمنا أو في أمتنا أو أن بعضهم حتى نكون أكثر دقة يعيشون بالسنوات والأشهر في عمل يستحق مدة قليلة، إن أخذ مدة كبيرة من الوقت في عمل يستحق مدة قليلة ضياع للوقت واستنزاف للجهد والمال، وأيضا في آخره قد تكون النتائج قليلة!! وهذا لا يعني التسرع والسرعة التي تؤثر على العمل، لكن إذا كان العمل لا يحتاج مدة طويلة فلا يجوز أن يستهلك كثيرا من الوقت.. وكم تستهلك المشاريع اليوم!!.. كم تستهلك منا مشاريع لا تحتاج لستة أشهر وتمضي عليها السنوات.. ربما تحتاج لسنة وتستهلك عشر سنوات، أين الأمانة؟! وأين الديانة وأين تقوى الله وَعَبَّادِهِ.

٣. الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة، وأنا دائما أقول المتاحة؛ لأنه يكون أحيانا ليس في مقدور الإنسان أن يعمل كل شيء لكن فيما أتيح له وحدود صلاحياته وإبداعاته.



٤. الإقلال من عمليات المراقبة.. لماذا يحتاج الناس إلى مراقبين ومتابعة وإدارات المتابعة وأجهزة رقابية؟! يوم أن قصرنا في أن نراقب الله احتجنا أن نحزم على هؤلاء المتساهلين المتثاقلين المقصرين الذين يسلكون ألواناً من الفساد المالي والإداري والوقتي أيضاً، أو استغلال الوظائف في الأمور الشخصية والمحسوبات، أو إساءة السلطة أو الاستفادة منها في أمور خاصة.. فكلك مسؤولية وأمانة سواءً تحت رب العمل الذي مثلاً هو ولي أمر المسلمين، أو من تحته من القيادات والإدارات والرؤساء.. وهكذا.

٥. زيادة رضا المستفيدين وزيادة رضا العاملين.

٦. الإقلال من الاجتماعات واللجان غير الضرورية. الشيء الواضح يجب أن يسلك في ما تحققت مصالحه العظمى للدين وللوطن والموظفين والمستفيدين، وما أشكل يحتاج فعلاً إلى لجان ودارسات.. ولهذا لا يفهم أي

أريد التقليل من اللجان والاجتماعات، إلا في حالة إذا لم تكن لها فائدة، وكل مسؤول ناجح هو من يستخدم ويجمع حوله البطانة الصالحة من كبار موظفيه و يستشيرهم ولا يقطع أمرا دونهم، بل ليس لكبارهم حتى لصغارهم يكون مجلس استشاري أو حوارى للموظفين في دائرته، ييوحون بما لديهم حتى ولو قالوا أنك رجل لا تصلح، فليس الإنسان ملكا مقربا، أو نبيا مرسلًا، فهو قد يخطئ ولكنه يسعى لأن يكون ذا سماع، لا يصدق كل شيء بل يسمع ولا يحكم مباشرة حتى يتحقق، قال تعالى: ﴿فَتَبَيَّنُوا أَن نُّصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَلَةٍ فَتُصِيبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ﴾ [الحجرات: 6]، والشجاعة أنك تأتي به أمامك وتحدث أنت وتحدث هو وبالتالي تكون أنت كالقاضي بينهما.

٧. تحديد المسؤوليات.. الملاحظ أن ما يعرف اليوم بالتوصيف الوظيفي لدى كل موظف فيه تقصير، ليس فقط في عدم إجابة أو جودة، فيه تقصير كبير في أن

يعرف كل موظف ماله وما عليه في تحديد المسؤوليات  
والصلاحيات وعدم إلقاء التبعات على الآخرين.



## العقبات والعراقيل أمام تحقيق الجودة

مسيرة الجودة مسيرة حافلة ليست رياحين تكتنفها بعض العقبات والعراقيل وهذا من حكمة الله ﷻ، فالأنبياء ابتلوا، "قيل: يَا رَسُولَ اللَّهِ، أَيُّ النَّاسِ أَشَدُّ بَلَاءً؟ قَالَ: الْأَنْبِيَاءُ ثُمَّ الْأَمْثَلُ فَالْأَمْثَلُ"<sup>(١)</sup> بل رب العالمين لم يسلم من تطاول عليه! فكيف بالبشر، لكن على الإنسان أن يكون أكثر ثقة، وأن يعلم أنه مراقب لله ومخلص في عمله لوجه الله ﷻ، ولا يهمله المسيرة التي يكتنفها بعض أعداء النجاح، فالنجاح لا يأتي إلا بالكد والتعب.

بصرت بالراحة الكبرى فلم أرها ❁ تبنى إلا على جسر من التعب<sup>(٢)</sup>

بعض العاملين لا ينام ولا يراه أهله ولا يتمتع برؤية أولاده، فهمه كله في العمل في صباحه وفي مساءه، عنده عزيمة

(١) أخرجه الترمذي في جامعه برقم (٢٣٩٨) وابن ماجه في سننه برقم (٤٠٢٣)، والنسائي في الكبرى برقم (٧٤٣٩). من حديث سَعْدِ بْنِ أَبِي وَقَّاصٍ رضي الله عنه.  
(٢) ينظر: "ديوان أبي تمام" (ص ٢٣).

وصدق وقوة، وعنده أيضا مشاعر وخوف من الله عَلَيْهِ ومراقبته، هذا الحس الذي نريد تنميته لدى كل عامل من العاملين، أين الولاء الوظيفي عند بعض الناس لجهازه لإدارته لمسؤوله لرئيسه؟! لكنه ينبغي أن يكون لله وفي الله جل وعلا ليس لمطمع من مطامع الدنيا.

نعم لا تتحقق الجودة إلا بالمشقة والعناء، وتحتاج إلى متطلبات ووسائل ولديها عقبات وعوائق ونحن نقولها لتعالج.. من أهمها:

١. ضعف الوازع الديني والوعي والرقابة، وضعف المتابعة الإدارية على الإدارات والأقسام..

العمل - أيها العامل - ميداني، انزل إلى ميدان الناس اذهب إلى أبنائك الموظفين في أماكنهم ومكاتبهم.

٢. نقص الخبرة الإدارية لدى بعض المسؤولين.

٣. عدم قدرة بعض الرؤساء على اتخاذ القرار؛ تخوفاً، ويقابله الأهوج في اتخاذ القرار يتخذ قراراً معتبطاً لم يدرس، فالأمر معتدل بين ذينك الطرفين.

٤. ضعف التنسيق بين الأجهزة ذات العلاقة والاهتمام.. ومن هنا أدعو كل من عني بالجودة أن تجمع أقسام الجودة وحلقاتها الوضاعة في سلسلة متلائة يجتمع كل مسؤولي الجودة في مكة المكرمة مثلا، ويكون الاجتماع دورياً يجتمعون ويعملون السياسات والأهداف والخطط حتى نكون على تعاون وتجاوب وتنسيق.

٥. عدم وجود الموظف المناسب في المكان المناسب.. إعلامي يوظف مثلا في الحركة إلا إذا كان يريد أن ينشر هذا الخير الموجود، أو مهندس يوظف في الهيئة أو في إدارة الشؤون الدينية وهكذا، قال تعالى: ﴿قَدْ عَلِمَ كُلُّ أُنَاسٍ مَّشْرَبَهُمْ﴾ [البقرة: ٦٠- الأعراف: ١٦٠] اعطوا المتخصص تخصصه، وأعيدوا النظر في كل موظف، فمن كان مهندساً فليذهب به للجوانب الهندسية، ومن كان إعلامياً فليذهب للعلاقات في الإعلام.. وهكذا.

٦. عدم حسن التعامل مع المتغيرات والتطورات والطوارئ.. فيجب أن يكون لها في الحقيقة إدارة مستقلة بمعنى سقطت الرافعة في الحرم قدر الله عز وجل، لكن هذا أمر طرأ كيف نتعامل وبسرعة وبديناميكية كما يقال.. فيجمع الموظفين والمهندسين والمتخصصين والعاملين، مع التسليم بأن كل الأمر يقع بإرادة الله سبحانه.

٧. هذه عقبات في الواقع و أخطرها في نظري وأكد عدم التربية.. والله لو طبقنا ديننا وتربينا صحيحا لسلمنا من الوقوع في كثير من المشكلات، ولهذا دائما نعود أنفسنا على أن الوقاية خير من العلاج، والتحصين قبل الإجراء والعلاج، وعلى أن الدفع أولى من الرفع بمعنى ندفع الشيء قبل وقوعه، ولا تنتظر حينما يقع نأتي نفكر كيف نعالجه.



## جهود المملكة العربية السعودية في مجال دعم الجودة

المملكة العربية السعودية لها جهودها الكبيرة في مجال دعم الجودة و ترسيخ مبادئها، ولا غروا أنها هي بلاد الإسلام، بلاد الحرمين، بلاد الكتاب والسنة ومنطلقاتها وأصولها منذ عهد الإمام المؤسس الملك عبد العزيز رحمته الله وإلى هذا العهد الزاهر عهد خادم الحرمين الشريفين حفظه الله.

لقد أسست المملكة العربية السعودية الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة؛ لتقوم بإجراء البحوث والدراسات، وتقديم الخدمات الاستشارية، وكذلك المجلس السعودي للجودة، وجائزة الملك عبد العزيز الوطنية للجودة.. برامج الواقع مهمة وكل الأجهزة - لله الحمد - فيها إدارات للجودة، الجودة في القطاع الصحي، القطاع التعليمي، الهندسة والبناء، في العمل الخيري، في الطاقة، في البيئة، والبيئة - حقيقة - لو أننا حرصنا على أن نطهر البيئة



لتكون سليمة في كل أمر: بيئة البيت والأسرة والمدرسة والعمل والموظف، والاحتطاب الجائر، وعدم النظافة، وعدم الصيانة، وهنا في مكة المكرمة لها مزيته ولها خصوصيتها، قال ﷺ: «إِنَّ هَذَا الْبَلَدَ حَرَامٌ، حَرَّمَهُ اللَّهُ، لَمْ يَحِلَّ فِيهِ الْقَتْلُ لِأَحَدٍ قَبْلِي، وَأُحِلَّ لِي سَاعَةً، فَهُوَ حَرَامٌ بِحُرْمَةِ اللَّهِ إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ»<sup>(١)</sup>، وكذلك الجودة في قطاع التعليم، في قطاع التربية، في القطاع المصرفي، في الجامعات، في الإدارات.. في جميع مجالات الجودة.. والحمد لله أبناء المملكة العربية السعودية الأصل فيهم ذلك الأمر، وكل أبناء المسلمين لتحقيقهم من الجودة انطلاقاً من مبادئ ديننا الإسلامي الحنيف.



(١) أخرجه البخاري في صحيحه برقم (٣١٨٩)، ومسلم في صحيحه برقم (١٣٥٣)، من حديث ابن عباس رضي الله عنهما.

## النتائج والخاتمة

١. الشكر لله أولاً، ثم للقيادة والولاية الرشيدة، ثم أيضاً لأمانة العاصمة على إتاحة هذه الفرصة، وللإخوة المدربين والحاضرين في يوم الجودة العالمي.

وبالمناسبة نحن ليس لنا يوم للجودة، نحن كل دقائقنا جودة، وكل ثوانينا جودة، وكل أيامنا جودة، وكل سنواتنا جودة، فلا ننتظر يوماً في السنة يكون يوم جودة والباقي غير جودة، ولهذا فالجودة معنا في حياتنا كلها ونعيشها، بل إن المسلم إذا لم يحقق الجودة يعود كسيراً حزيناً يسعى إلى أن يتقن عمله في كل الأمور.

٢. الجودة تعني الأداء الجيد والعطاء الواسع.. وفي الحقيقة الأداء الأجود، والعطاء الأوسع والمستمر، أو مهارات الأداء والإتقان في التنفيذ، وهو مصطلح الإحسان الشرعي والإتقان.

٣. مصطلح الجودة على حد ذاته ليس بجديد علينا -نحن المسلمين- فالإسلام يحث على إتقان العمل وتحسينه وجودته.

٤. المبادئ الأساسية للجودة هي منطلقة من معالم ديننا الإسلامي الحنيف، مراقبة الله وإخلاص العمل لله، واستشعار الأمانة أعلى قمم ومعايير ومقاييس الجودة.

٥. الجودة الشاملة هي الطريقة التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد، ومما يعمل على خلق قيمة مضافة لتحقيق إشباع حاجات المستفيدين.

٦. الجودة في الإسلام شاملة تشمل: الأعمال الدنيوية والأخروية العقدية والعبادية، وفي المعاملات، وفي الأخلاق والسلوك، وفي البيت والأسرة، ووسائل الإعلام، والمسجد، وكل قنوات المجتمع.

٧. من أهم آثار الجودة: السرعة في الأداء، والدقة في التنفيذ، وكذلك ابتغاء ما عند الله الأجر والمثوبة والتوفيق والسعادة في الدنيا والآخرة.

٨. من أهم العوائق والعقبات في تحقيق الجودة: عدم فهم بعض المسؤولين للمتغيرات الداخلية والخارجية، وعدم مواكبة التطور، واستثمار التقنية في خدمة الجودة، فالجودة أصول وثوابت وتطور وتحديث وقياس للأداء وإتقان فيه، وكذلك من العوائق عدم وجود الموظف المناسب في المكان المناسب، وأحياناً التقصير في الدورات والوعي والتأهيل.

٩. نشر ثقافة الجودة، يجب أن نفعل ثقافة الجودة بالتعاون بين وسائل الإعلام وبين الأجهزة الحكومية والأهلية.

١٠. رعاية المملكة العربية السعودية وجهودها في مجال دعم وترسيخ الجودة في كل القطاعات وهي لا تتدخر وسعاً في سبيل تحقيق ذلك.

## التوصيات

١. الوصية بتقوى الله وَعَلَيْكُمْ وإخلاص العمل له؛ حتى نحقق أعلى درجات الجودة وكذلك الإحسان.
٢. تفعيل أثر المفكرين والتربويين والشرعيين والعلماء وحملة الأقلام في بيان هذا الجانب المشرق من شريعتنا الغراء.
٣. ضرورة إنشاء قناة فضائية متخصصة في موضوع الجودة، وليس بعزيز على أمة محمد صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أن ينبري الغيورون منهم فتخرج قنوات الجودة في برامجها وحتى مسلسلاتها وتمثيلياتها وبرامجها وفعاليتها، ومنها نشر الوعي بمفهوم الجودة وبيان بديع صنع الله في الكون وإتقانه في خلقه سبحانه.
٤. العمل على توعية أفراد المجتمع، ونشر ثقافة الجودة وإلقاء مزيد من الأضواء عليها من خلال ندوات

وفعاليات ومؤتمرات ومحاضرات وورش العمل،  
وأیضا المكافآت المعجزة..

أیها المسؤول شجع أبناءك، موظفك، مثلا: كل  
من یحضر هذه الندوات والمحاضرات له نوع من أنواع  
التكريم الوظيفي أو المادي أو حوافز.

٥. تنادي الأمة إلى مشروع حضاري یحقق  
الجودة أولا في ديننا؛ الإسلام اليوم محارب یجب علينا  
أن نظهره قدر المستطاع في مشروع حضاري یبین جودة  
ديننا ورعايته للجودة في كل الأمور: في حقوق الإنسان،  
وفي القصاص، وفي العقائد، وفي القيم، وفي الأخلاق،  
نبرز حضارتنا الإسلامية المشرقة في مشروع حضاري  
یتنادی له وتنفيذه من قبل الغيورين من أبناء هذه الأمة  
بعدها شوه الإسلام - مع شديد الأسف - ممن شوه  
صورته بعنف أو یارهاب أو بغيره، وهذا المشروع یظهر  
إشراقات الدين وجمالياته في هذه الجوانب المهمة.

٦. إقامة معارض الجودة، معارض عالمية تحت مسمى الجودة في الإسلام يدخل فيها الحرمان الشريفان، النظر في العمارة في الحرمين الشريفين، وما أولته الدولة من أعمار الحرمين بشكل لم يعرفه التاريخ، إظهار هذا الجهود، وأمانة العاصمة تتطلع بدور كبير في هذا الجانب، وقد كانت مكة ولا تزال عاصمة الجودة وعاصمة الحضارة ومنبع الرسالة، فليستمر الغيورون من أبناء مكة وكلنا ذلك الرجل في خدمتها وعلى رفع صوت مكة في كل مجال من المجالات، فليست مكة برنامج يؤدي أو فاعلية تقام، وإنما مكة هي مشروعنا الديني والحضاري والإسلامي والعالمي في أن نبرز من مكة والمدينة جودة ديننا في كل مجال من المجالات، والمعارض وسيلة إعلامية معاصرة تُعنى بإبراز هذا الجانب، وأيضا تأصيل جوانب الدين الإسلامي في جودته وتميزه.

٧. تشكيل مجالس الجودة في كل مدينة أو محافظة أو منطقة أو حتى إدارة أو جهاز، والتنسيق في ذلك بين القطاعات الحكومية والأهلية؛ لوضع الأسس الإسلامية والتنفيذ والتطبيق لمعاني الجودة، وهو أهم من التنظير، لا بد من الممارسة على أرض الواقع.

٨. العمل على تأهيل المتخصصين في شتى العلوم والمجالات؛ لرفع الكفاءة ولتحقيق الجودة التي ينشدها الإسلام.

٩. العناية بفئة الشباب.. الشباب مستهدف ومختطف.. أين نحن من تربيتهم والعناية بهم وتوعيتهم لخدمة دينهم وتعريفهم بالوحدة الدينية، وخدمة وطنهم وتعريفهم بالوحدة الوطنية؛ لكي يصبحوا أعضاء فاعلين بدلا من أن يهدموا المساجد ويسفكوا الدماء، فهي مسؤولية كبيرة للإعلام والتعليم وجميع قنوات المجتمع للعناية بالشباب، وتربيتهم على حب العمل وعلى إتقانه العمل وعلى مراقبة الله في السر والعلن.



١٠. العمل على علاج ظواهر الانحراف،  
الانحراف الإداري والمالي، وكل ما يتعلق في  
الفساد الذي يكون سبباً في إهمال العمل وعدم إتقانه  
سواء كانت ظواهر سلوكية أو اجتماعية أو أخلاقية أو  
غيره.

١١. تكثيف العناية بالبيت والأسرة، و تنشئة الأجيال  
الصالحة التي تعنى بالجودة وتحارب الانحراف.

١٢. تكثيف دور المعهد والمدرسة والجامعة كلها  
مطالبة بالعناية بهذا الجانب المهم.

١٣. قيام مراكز الدراسات والأبحاث بإعداد  
الأبحاث والدراسات، وعقد الندوات والمؤتمرات التي  
ترصد الانحرافات الوظيفية والعملية، وتقيس  
الأداء، وتفضل جودته وتميزه، وكيفية التصدي لظواهر  
الفساد المنحرفة و ظواهر الفساد الأخرى، وبيان سبل  
الارتقاء في الأعمال المختلفة.

١٤. تعزيز القيم الإسلامية المحفزة على تجويد العمل من الإخلاص، والأمانة، والتفكير، والإبداع، والتعاون، والوعي، وإعطاء الدورات والمهارات.

١٥. تدريب العاملين في الأعمال المختلفة على اكتشاف أوجه القصور «رحم الله من أهدى إليّ عيوبي»<sup>(١)</sup> من قلب صادق وناصح لا شامت ولا هادم، ومن ثم العمل على التطوير والأخذ بأسباب الجودة.

١٦. تدريب القيادات والإدارات في كل المواقع على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأساليب تطبيقها.

١٧. التأكيد على ضرورة توفير المناخ النفسي والاجتماعي في مواقع العمل المختلفة، وتحسين العلاقة والمودة بين الموظفين عامة وبين الرؤساء والمرؤوسين.

(١) سبق تخريجه.

١٨. اختيار العاملين الأكفاء في كافة المواقع وفق معايير محددة تتضمن اختيار الأنسب والأصلح، العمل ليس ملك أحد، فيتم اختيار القوي الأمين.

١٩. تعزيز ثقافة الحوار والإبداع، وتبادل الرأي والمشورة والجودة بين العاملين في مجال العمل الواحد.

٢٠. التحفيز المستمر للعاملين المجددين والمتقنين لأعمالهم والحريصين على تطوير العمل وإتقانه.

هذه جملة من التوصيات المهمة في هذا المجال..

وفي الختام.. أسأل الله أن يحفظ علينا بلادنا وبلاد المسلمين، وأن يحفظ علينا عقيدتنا وجودتنا وتميزنا وإبداعنا وتألقنا، وأن يحفظنا من الفتن ومن الأشرار ومن الفجار ومن الحاقدين والحاسدين، وأن يديم علينا نعمة العقيدة ونعمة السنة ونعمة الوحدة الدينية، والوحدة الوطنية والمحبة، وأن يعيذنا من الفرقة والاختلاف فإنها مما يبدد الجودة في أسمى صورها..

وصلى الله وسلم وبارك على نبينا محمد وعلى آله  
وصحبه أجمعين.



## كلمات وفوائد من الكتاب

- السير في مدارج الجودة هو بحد ذاته جودة، الاعتراف بأننا نحتاج إلى أن نجود أعمالنا وأن نتقنها هذا هو السير في الطريق الصحيح.
- الجودة في اللغة.. أصلها الاشتقاقي من (جاد- يجود)، وهو أصل يدل على السماحة وكثرة العطاء.
- بغير الجودة تتأخر الأمة من القيادة إلى التابعة، وعن دورها الريادي والقيادي إلى الدوران في فلك غيرها من شعوب العالم التي تهتم بهذه القضية الحيوية، وتعطيها فائق الرعاية والعناية والاهتمام.
- مصطلح الجودة ليس بجديد علينا -نحن المسلمين-، فالإسلام يحثنا على إتقان العمل، ويدعو إلى التحسين والجودة.
- إن الدارس لمبادئ الجودة الشاملة يجد أن كثيرًا من تلك المبادئ هي من أسس الدين ومعالم

الإسلام، ويجد أن الإسلام حث عليها وعمل على ترسيخها.

- الجودة في العمل عند المسلم ذاتيةً داخليةً نابعة من الإخلاص لله، والأمانة، وعدم الغش.
- الجودة عبادة، فأنت حينما تمارس الجودة أفضل من أن تؤدي نوافل العبادات؛ لأن الجودة فريضة.
- الجودة واجب ديني، وفريضة إسلامية، وركيزة وطنية، ومسؤولية عظيمة، وقيمة كبرى، يجب على المسلم أن يجتهد في التقرب إلى الله بها.
- الإدارة التي ليست فيها قسم للجودة...إدارة لا تواكب تطورات العصر وتطلعات المستفيدين.



## الفهرس

الصفحة	الموضوع
٣	تقديم.....
٨	المقدمة.....
١٣	تعريف الجودة.....
١٥	الجودة في الإسلام وسبق الإسلام لها.....
٢٠	معايير الجودة في الإسلام.....
٣٢	مجالات الجودة.....
٣٩	مميزات وخصائص الجودة.....
٤٣	آثار الجودة وفوائدها.....

الصفحة	الموضوع
٤٩	العقبات والعراقيل أمام تحقيق الجودة.....
	جهود المملكة العربية السعودية في مجال دعم
٥٣	الجودة.....
٥٥	التائج والخاتمة.....
٥٨	التوصيات.....
٦٦	كلمات وفوائد من الكتاب.....
٦٨	فهرس الموضوعات.....





الكتاب عبارة عن محاضرة ألقاها فضيلة الشيخ  
أ.د. عبدالرحمن السديس في أسبوع الجودة العالمي في  
عام ١٤٣٧ هـ الموافق ٢٠١٥ م بالمقر الرئيسي لأمانة  
العاصمة المقدسة بمكة المكرمة.

وهذا الكتاب هو ثمرة للشراكة المباركة بين  
والمجلس السعودي للجودة.

**قام بمراجعة وتنقيح الكتاب**

**د. عوض سالم الحربي**

**العضو التنفيذي بالمجلس السعودي للجودة**



## نبذة عن المؤلف

معالي فضيلة الشيخ أ.د. عبدالرحمن بن عبدالعزيز السديس  
رئيس الشؤون الدينية بالمسجد الحرام والمسجد النبوي

ولد معالي الشيخ في مدينة البكيرية بمنطقة القصيم عام 1382هـ. ويعد معالي الشيخ حفظه الله من أشهر قراء القرآن الكريم في العالم الإسلامي. وقد حفظ القرآن الكريم ولم يكن يبلغ من العمر اثني عشر سنة. ويعتبر فضيلة الشيخ حفظه الله أحد العلماء في علم أصول الفقه والقواعد الفقهية. وقد حصل معالي الشيخ السديس على شهادة البكالوريوس في الشريعة من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية سنة 1403هـ، ثم حصل على شهادة الماجستير من نفس الجامعة سنة 1407هـ، ثم نال بعد ذلك الدكتوراه في أصول الفقه من جامعة أم القرى بتقدير ممتاز مع التوصية بطبع الرسالة الموسومة (الواضح في أصول الفقه لأبي الوفاء بن عقيل الحنبلي: دراسة وتحقيق) وكان ذلك عام 1416هـ.

عرف معالي فضيلة الشيخ عبد الرحمن السديس بالنبرة الخاصة في صوته التي تخشع معها الأئمة للقرآن الكريم حيث تم تعيينه إماماً وخطيباً في المسجد الحرام في عام 1404هـ وكان عمره 22 سنة. وقد نال فضيلة الشيخ السديس جائزة الشخصية الإسلامية لسنة في الدورة التاسعة لجائزة دبي الدولية للقرآن الكريم سنة 1995.

ويحمل معالي الشيخ السديس رصداً أدبياً وعلمياً متميزاً، يشمل إصدارات ورقية وأبحاث ودراسات وتحقيقات، إضافة إلى عدد من الرسائل المتنوعة، ومن أعماله الجليلة تأسيسه لجامعة المعرفة العالمية (أكاديمية إمام الدعوة) للتعليم عن بعد، وكذلك تدشين كلية الحرم المكي الشريف لتصبح منارة للعلم لطلاب العلم الشرعي من شتى أنحاء المعمورة.

هذا ولفضيلة الشيخ حفظه الله إسهامات دعوية عالمية كبيرة لنشر الإسلام فقد قام بالعديد من الرحلات الدعوية إلى دول عربية وغربية، كما شارك في الكثير من الملتقيات والمؤتمرات الدينية وساهم في تأسيس عدد من المساجد والمراكز الإسلامية في مختلف بقاع المعمورة.



طباعة

إدارة خدمات الطباعة والاشقة

PRAGOVSA



www.prh.gov.sa