



Received: 2019-11-30

Accepted: 2020-01-07

Published: 2020-12-18

Original Article

رفع الأداء الوظيفي للمورد البشري من المنظور القيمي الإسلامي

## ***Raising the performance of human resources from the Islamic values perspective***

Merazga Hakima<sup>a\*</sup>, Meguellatti Achour<sup>b</sup> & Suhaili bin Sarif<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Department of Sharia and Management, (Business and Administration), Academy of Islamic Studies, University of Malaya, Kuala Lumpur

<sup>b</sup> Department of Management, Faculty of Economics, Commercial and Management, University of El Bachir El-Ibrahimi Bourdj-Bouariridj, Algeria

\* Corresponding author, email; laborat2005@yahoo.fr

### ملخص

يعتبر المورد البشري القلب النابض لأي منظمة مهما كان نوعها، والأداء الوظيفي للمورد البشري هو شريان المنظمة وفعاليتها، ويقاس الأداء الوظيفي لأي مورد بشري بمدى ارتفاعه وتحقيقه للأهداف، ومن بين ما يدفع إلى رفع الأداء الوظيفي القيم التي يحملها الإنسان بمختلف مستوياتها وتصنيفاتها، فبين ثلاثية القيم الإسلامية والأداء والمورد البشري تأتي هذه الدراسة للإجابة على تساؤل رئيس هو: كيف تساهم القيم الإسلامية في رفع الأداء الوظيفي للمورد البشري؟ وستصوب الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها التعرف أكثر على مفهوم الأداء الوظيفي، وتشخيص القيم الإسلامية، واكتشاف مدى مساهمة القيم الإسلامية خاصة الإدارية منها في رفع الأداء الوظيفي للمورد البشري، حيث سيتم ذلك وفق منهجية الوصف والتحليل والاستنباط عبر مجموعة من المباحث المتضمنة لمتغيرات الدراسة والمتمثلة أساساً في الأداء الوظيفي والقيم الإسلامية، وكمبحث محوري لهذه الدراسة التفصيل في كيفية مساهمة القيم الإسلامية في رفع الأداء الوظيفي للمورد البشري.

**الكلمات المفتاحية:** الأداء الوظيفي، المورد البشري، القيم الإسلامية.

### ABSTRACT

The human resource is the pulse of any organization of any kind, and the performance of the human resource is the artery of the institution and its effectiveness. The performance of any human resource is measured by the extent of its achievement and achievement of the goals. Among the factors that lead to higher performance are the human values, performance and human resource. This study comes to answer the main question: How do Islamic values contribute to raising the human resource's performance? The study will lead to a number of objectives, including a better understanding of the concept of job performance, the diagnosis of Islamic values, and the discovery

of the contribution of Islamic values, especially administrative ones, to the performance of the human resource. This will be done according to the methodology of description, mainly in the performance of the function and Islamic values, as a central study of this study detailing how the contribution of Islamic values in raising the functionality of the human resource.

**Keywords:** The performance, Human resource, Islamic values.

## المقدمة

يعد الأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية من أهم المواضيع البحثية ضمن تخصصات الإدارة و تسيير الموارد البشرية والدراسات الإسلامية عديدة، لما له من أهمية بالغة للمنظمات على اختلاف أنواعها وتعدد مجالاتها، فالتحكم في المورد البشري وأدائه مؤشر دقيق على تحكم المنظمة وإدارتها في مختلف مهامها ووظائفها وتحقيق أهدافها وغايتها على المدى الطويل والقصير، وتحقيق الرضا الوظيفي بدوره هو تحقيق للتكامل داخل المنظمة ومنهج وأسلوب للتحكم في المورد البشري، فتحقيق الرضا الوظيفي يتعدى إلى تحقيق أهداف المنظمة وغايتها عن طريق إرضاء المورد البشري وتحقيق مردودية عملية كبيرة على مختلف مستوياتها وتدرجاتها.

وديننا الحنيف يقدر العمل والممارسات المهنية في تحسين أداء الوظيفي الواجبات والفروض، ويحث على العمل وتحقيق أهداف المنظمة ضمن منظومة القيم الإسلامية، ويضم مجموعة من القيم الأخلاقية والمعتقدات التي تهذب النفس وتغرس فيها معاني الإنسانية بالتعاون على البر والتقوى ونبد الإثم والعدوان، والمتأمل في قيمنا الإسلامية يجدها قيما حياتية لا يمكن للمسلم أن يستغني عنها في حياته اليومية، والتي بدورها تنجيه في الحياة الآخرة.

وبين رفع الأداء الوظيفي والقيم الإسلامية، تأتي هذه الدراسة الموسومة برفع الأداء الوظيفي للمورد البشري من المنظور القيمي الإسلامي لتسعى وبدقة لتوضيح وتبين هذه القيم الإسلامية لما لها أهمية وهذه الأهمية لها علاقة كبيرة في المنظمات ونتائجها على مستوى الفرد وجماعة العمل والمنظمة في رفع الأداء الوظيفي للمورد البشري.

ولتحقيق هدف الدراسة وفق منهجية الوصف والتحليل والربط العلائقي ستشتمل على أربعة مباحث رئيسة، أولها سيكون كتعريف بموضوع الدراسة من خلال إبراز إشكالياتها وأهميتها وأهدافها ومنهجيتها البحثية، وثانيها سيتضمن التفصيل الدقيق لمفهوم الأداء الوظيفي وكل ما تعلق به نظريا، وأما المبحث الثالث فسيستطرق إلى كل ما يتعلق بالقيم الإسلامية ومصادرها والقيم الإدارية منها، أما المبحث الرابع وهو الأخير في الدراسة فسيتم من خلاله تبين وتوضيح الدور والأثر الذي تحدثه القيم الإسلامية وخاصة الإدارية منها في رفع الأداء الوظيفي والذي بدوره يرفع من مردودية المنظمة وتميزها.

## المبحث الأول/ التعريف بموضوع الدراسة:

### إشكالية الدراسة:

تحتل القيم الإسلامية خاصة الإدارية منها حيزا مهما في الأداء الوظيفي باعتبارها أهم المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الأفراد، والتي تنعكس على أداء الموارد البشرية وتفانيهم في عملهم الوظيفي والوصول لمستويات أعلى بما يعزز الشعور بالسعادة والرضا

الوظيفي للموارد البشرية، لذلك جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الجوهرى التالى: كيف تساهم القيم الإسلامية في رفع الأداء الوظيفي للمورد البشرى؟

#### أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من أهمية الموضوع في حد ذاته ألا وهو الأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية عموماً والقيم الإدارية والوظيفية بصورة أدق، ذلك أن الأداء الوظيفي بالقيم الإسلامية اليوم يحتل مكانة هامة لارتباطه بالتصرفات المرغوبة وغير المرغوبة، والمرشدة للسلوك القويم عن طريق تمييزها لما هو مقبول وغير مقبول على مستوى محيط المنظمة، وبذلك ستنعكس هذه القيم الإسلامية على تصرفات وسلوكيات الأفراد ضمن بيئة عملهم الداخلية، والمساعدة في إعداد تقييم الأداء الوظيفي من خلال تشخيص جوانب الضعف والقوة في سياسات التخطيط، حيث تشكل نتائج الدراسة تغذية راجعة لهم لتقويم الوضع الحالى في تعزيز روح الشعور بالسعادة والرضا الوظيفي للمورد البشرية وعلى سمعة منظمته من البيئة الخارجية وتمسكها بالقيم الإسلامية.

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة للإجابة عن إشكالية البحث المنحصرة بين الأداء الوظيفي والقيم الإسلامية، كما تهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- إبراز مفهوم كل من الأداء الوظيفي والقيم الإسلامية والتركيز على الإدارية منها.
- تحديد علاقات الارتباط بين الأداء الوظيفي والقيم الإسلامية ودورها في رفع الأداء.
- تحديد أهمية الالتزام بالقيم الإسلامية وتعزيز دورها وأثرها في رفع الأداء الوظيفي للمورد البشرى مما ينعكس إيجاباً على المنظمة ومردوديتها.

#### منهجية الدراسة:

الدراسة في عمومها ضمن الدراسات الوصفية الأساسية القائمة على المعرفة النظرية، والوصف والتحليل للوصول إلى نتائج عن طريق التحليل والتفسير، وبما أنها أيضاً دراسة علائقية لمتغيرات الأداء الوظيفي والقيم الإسلامية فسيتم استخدام المنهج الوصفي في شقه الكيفي القائم على الوصف والتحليل والربط بين المتغيرات بطريقة منطقية استدلالية للوصول إلى نتائج منطقية تتناسب مع هدفها ومبتغاها.

#### المبحث الثانى/ التفصيل في مفهوم الأداء الوظيفي وإطاره النظرى:

موضوع الأداء يحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال الإدارة، الذين يسعون إلى تطويره وحل المشكلات المتعلقة به، فالأداء الوظيفي يعتبر الوسيلة الأهم لتحقيق الأهداف والنهوض بالمنظمة، وسوف يتم إلقاء الضوء على مفهوم الأداء وعناصره ومحدداته، مع الإشارة إلى أن الأداء المقصود هنا هو أداء العاملين في المنظمة على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم الوظيفية.

## مفهوم الأداء:

الأداء لغة من الفعل أدى الشيء أي قام به، تأدية أصله وقضاه وهو أدى الأمانة من غيره وتأديت له من حقه أي قضيته، وأما اصطلاحاً فهو قدرة الفرد على تحقيق أهداف الوظيفة التي يشغلها<sup>(1)</sup>.

وقد تعددت واختلفت التعاريف التي أوردها الكتاب والمهتمون بهذا الموضوع، وهذا الاختلاف راجع إلى الأبعاد والزوايا التي كان كل منهم يتناول الأداء في إطارها، وفيما يلي عرض لأهمها:

عرفه "بدوي مصطفى" بأنه: "نتاج جهد معين، قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين"، ويعرف "كتيه ديفس" الأداء الفردي لأي موظف بأنه محصلة لدافعية ذلك الموظف للعمل وقدرته على العمل<sup>(2)</sup>.

وأما "فريدريك تايلور" في كتابه المشهور "مبادئ الإدارة العلمية" فقد حدد ماهية الأداء بأنها تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة، ويرى "الباطين" أن الأداء ما هو إلا مسؤوليات وواجبات وأنشطة ومهام يتكون منها عمل الفرد التي يجب القيام بها فهو في حقيقة الأمر ما هو إلا سلوك بأوسع معانيه، أما الأداء الإداري فهو عبارة عن: "ما يقوم به الموظف أو المدير من أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة، ويختلف من وظيفة إلى أخرى وإن وجد بينهما عامل مشترك"<sup>(3)</sup>.

كما يعرف أيضاً على أنه سلوك يسعى للوصول إلى هدف معين، وتختلف النظرة الإدارية للأداء الوظيفي؛ حيث يتم التعامل معه بصفته قياساً لأداء الفرد، أو أداء مجموعة من الأفراد (فريق العمل)، أو أداء المنشأة بصفته وحدة واحدة<sup>(4)</sup>.

وأشار Tomas Gilbert إلى أنه لا يجوز الخلط بين السلوك والإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة، أما الإنجاز هو ما يبقى من أثر أو النتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموعة الأعمال الناتجة معاً<sup>(5)</sup>.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا إعطاء تعريف إجرائي لأداء العاملين على أنه محصلة سلوك العامل في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، ويعتبر انعكاساً ومقياساً لمدى نجاح العامل في تحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل.

## الجوانب المتداخلة في مفهوم أداء العاملين:

هناك العديد من الجوانب المتداخلة في مفهوم أداء العاملين نوجزها في الجوانب المتعلقة بالعمل (الإلمام بالعمل، ناتج العمل)، والجوانب المتعلقة بسلوك العاملين وهي محل الدراسة وسيتم التطرق إليها كما يلي<sup>(6)</sup>:

**سلوك العامل:** يشير سلوك العامل في أداء وظيفته إلى مدى محافظته وحرصه على معدات وأدوات وتجهيزات الإنتاج المستخدمة في العمل من حيث الاعتناء بها وصيانتها وتجنب الإلتلاف ومدى تفعيلها بالشكل الذي يضمن عائداً معتبراً.

(1) متوفر على الموقع الإلكتروني التالي : (http://Arabic.britannicaenglish.com/2018).

(2) حاتم علي حسن رضا، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية، كلية الدراسات العليا، 2004، ص 33

(3) ناصر بن محمد بن عقيل، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، 2004، ص 35

(4) آمال، وحواء، وحنان وآخرون، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، صفحة 37، بتصرف، (2013 - 2014)

(5) دة عبد الباري إبراهيم، تكنولوجيا الأداء البشري "مهارة أساسية من مهارات القيادات في المؤسسات الشرطة العربية"، ورقة عمل مقدمة للحلقة العملية للمهارات الإدارية للقيادات العليا، 1998 ص - ص: 3-4.

(6) نور الدين شنوي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية" دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز"، أطروحة درجة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير. قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص 18

- السلوك الاجتماعي: يتمثل السلوك الاجتماعي في العمل في مدى تعاون العامل مع زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه في إنجاز أعمال الجماعة وتنفيذه للأوامر ومشا ركته في حل المشكلات أثناء العمل.
- الحالة النفسية للعامل: إن الحالة النفسية للعامل والتي تمكنه من التصرف بمزاج معين يكون من خلالها متحمساً وراغباً في العمل ومستعداً لإتقانه أو قد يكون في حالة نفسية لا تسمح له بالتجاوب مع العمل.
- فرص التقدم: يسلك العامل طريق التحسين والتقدم من خلال اكتساب مهارات ومعلومات عن طريق البرامج التدريبية أو الممارسة الميدانية بغية زيادة كفاءة إنتاجيته وفعالية أدائه.

### أهمية الأداء:

- يكتسي الأداء أهمية بالغة لكل من المنظمة وللأفراد العاملين، ويمتد أيضاً للأطراف الخارجية ذات العلاقة والمتعاملة مع المنظمة ، وتبرز أهمية الأداء فيما يلي (7):
- يساهم الأداء في تحديد قدرة المنظمة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله.
  - يؤدي الأداء الفعال إلى خلق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء.
  - يؤدي الأداء الفعال إلى تخفيض التكاليف (تكاليف العمل) وترشيد النفقات.
  - يساهم الأداء في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، ومدى سلامة برامجها التي تعدها وتستخدمها بالمنظمة.
  - يساعد الأداء المتميز على رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية في منظمات الأعمال.
  - يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في منظمات الأعمال.
  - يساعد الأداء المسؤولين عن المنظمة على إيجاد نظم ترقيات ومكافآت وأجور وحوافز تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة بالمنظمة، والعمل على إصلاح تلك النظم في حال اكتشاف تأثير هذه النظم على مستوى الأداء للعاملين بالمنظمة.
  - يساهم الأداء المتميز الفعال في تحقيق أهداف المنظمة ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه.

### محددات الأداء:

تتمثل محددات الأداء الوظيفي في:

**1- الجهد:** يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته وينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك (8).

**2- القدرات:** وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيه البيئة والزمن دوراً في تكوينها وصقلها وهي أيضاً تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتكون عن طريق التعلم والتدريب ، أما القدرات الفطرية فهي قدرات

(7) خليل إسماعيل إبراهيم ماضى، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر 2014، ص 77

(8) باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010، ص 5

عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته ، وقدرات غير عقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم و اللياقة والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع<sup>(9)</sup>.

**3- إدراك الدور:** أي مدى إلمام العامل بعمله، بمعنى أن تتجسد في مخيلته تصورات وانطباعات عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله، بجانب كيفية ممارسة دوره في المنظمة<sup>(10)</sup>.

### معايير أداء العاملين:

معايير الأداء عبارة عن مقاييس ومؤشرات لوصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يتولى القيام بمهمة معينة، فهي القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتحصلون بها على أفضل مستوى أداء، وتحديد أوجه القصور في الأداء، وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي<sup>(11)</sup>:

**1- الكمية:** تشير الكمية إلى حجم العمل المنجز الذي يتفق مع قدرات وإمكانات الأفراد في ضوء التقنية المتوفرة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات في ضوء التقنية المتوفرة.

**2- الوقت:** يعتبر الوقت من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأسمال وليس دخلاً، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام، ويمضي إلى غير رجعة، كما يعد الوقت من أهم المؤشرات التي يستند عليها أداء العمل، فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، ويمكن أن يكون ذلك محدد أمددة التنفيذ، لذلك يراعى الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل مع مراعاة: حجم العمل المطلوب إنجازه، عدد العاملين القائمين بإنجاز نفس العمل.

**3- الإجراءات:** الإجراءات هي بيان توقعي للخطوات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ مهام الوظيفة، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المؤسسة وفق قواعد وقوانين ونظم معلومات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف، وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، وهذا لا يعني إهمال عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين، ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه من رئيسته قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل ولضمان اتفاهه وعدم مخالفته للنظم والتعليمات واللوائح والقوانين.

### المبحث الثالث/ في مفهوم القيم الإسلامية وإطارها النظري:

تزايدت أهمية القيم الإسلامية في الحياة المعيشية بصفة عامة والممارسة الإدارية بصفة خاصة، لما تشكله منظومة القيم الإسلامية من تنظيم للعلاقات البشرية في شتى مجالاتها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وديننا الحنيف يؤكد على ذلك فهو دين معاملة ونصيحة، فصيورة القيم وتدرجها السلمي عنصر أساسي من عناصر وجود المجتمع وبقائه، ومقوم جوهري من مقومات كيانه

<sup>(9)</sup> بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2012 .، ص 10-2011

<sup>(10)</sup> عبد المجيد بن عبد المحسن بن محمد آل الشيخ، معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين في جوازات مدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 2011 ، ص 40

<sup>(11)</sup> فهد بن حمد السعدون، دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 2013، ص -ص 37-38 .

وشخصيته، فالمجتمع لا يستطيع أن يبقى أو يستمر دون أن تحكمه مجموعة من القوانين والقواعد والضوابط التي تنظم علاقات الأفراد بعضهم ببعض.

### مفهوم القيم الإسلامية:

يعد مفهوم القيم من المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين، فلا يوجد تعريف واحد لمفهوم القيم، ولقد نتج عن نوع من الخلط والتباين في استخدام هذا المفهوم من تخصص لآخر حيث عالج كل تخصص علمي القيم انطلاقاً من أيديولوجيات وأبستمولوجيات عديدة ومتعددة.

فالقيم كمفهوم حضاري لا يتسنى إدراك حقيقته وتحديد معناه بدقة إلا من خلال إرجاعه إلى إطاره الحضاري الذي ينتمي إليه، لأن وجود المصطلح وتحديد مفهومه وبدقة ضرورة للفهم الدقيق للعقليات والتيارات التي تنتمي إليها منظومات حضارية مختلفة (12).

وتعرف القيم لغةً بأنها جمعٌ لكلمة قيمة، وهي الشيء ذو مقدار، أو الثمن، أما اصطلاحاً فتُعرف بأنها مجموعة الصفات الأخلاقية، التي يتميّز فيها البشر، وتقوم الحياة الاجتماعية عليها، ويتم التعبير عنها باستخدام الأقوال والأفعال، وتُعرف أيضاً بأنها مجموعة من الأخلاق الفاضلة التي اعتمدت على التربية الإسلامية في توجيه السلوك البشري للقيام بكل عمل، أو قول يدلّ على الخير (13).

وتعرف القيم أيضاً على أنها تتغلغل في حياة الناس أفراداً وجماعات ترتبط عندهم بمعنى الحياة ذاتها لأنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالدوافع والسلوك والأمال والأهداف (14).

وعرفت كذلك بأنها مجموعة من الأحكام العقلية التي تقوم بالعمل على توجيهنا نحو رغباتنا، و اتجاهاتنا و التي تكون نتيجة لاكتساب الفرد من المجتمع المتعايش به وهي تعمل على تحريك سلوكياته، حيث تعتبر القيم هي ذلك البناء الشخصي الذي ينشأ في داخل الإنسان، ومن خلال حياته وتجاربه الحياتية التي مرت به وخاضها والتي نشأ منها داخله تلك القواعد الحاكمة لشخصيته وأسلوبه، وصفاته الشخصية وسلوكياته ومن المعروف أن الحكمة وفلسفة التعامل مع الآخرين تأتي كنتيجة نضوج الفرد العقلي والذي يكون من نتائجه انصهار المبادئ والتجارب الخاصة به والمفاهيم التي انتقلت إليه من المحيطون به (15).

أما القيم الإسلامية فتعد محدد لسلكيات الفرد وفق عقيدة إسلامية وأحكامها التي في ضوئها تتحدد قيمتها، والتي توجهه لما هو مقبول وصواب لا بد من تأديته والعكس، فهي بمثابة أداة رقابية ذاتية للفرد.

فالإسلام يضم القواعد والمبادئ والأصول الشاملة والثابتة التي لا يخرج الفرد والمجتمع من حدودها فهو دين قيم وضوابط سلوكية، هذه القيم يتصل بعضها بحياة الأفراد وبعضها بحياة الجماعات فتعمل على تنظيم وتقوية الصلة بين الفرد والمجتمع الذي يعيش فيه، فلا غرابة أن يكون الدين الإسلامي شريعة الإنسانية عامة فهو صالح لكل زمان ومكان وفيه كل مقومات الحياة والتقدم والرخاء للبشرية، فجمع البشرية على الإيمان والعقيدة والعمل... الخ، فتعاليمه في مجملها تدور حول ترشيد السلوك الإنساني نحو الخير (16).

(12) محسن عبد الحميد، تجديد الفكر الإسلامي، ط1، فرجينيا المعهد العالي للفكر الإسلامي، 1996، ص33

(13) (<https://mawdoo3.com>)

(14) عبد الكريم على اليماني، فلسفة القيم التربوية، دار الشرق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص78

(15) (<https://www.almrsal.com/post/415557>)

(16) نبيل، السمالوطي، البناء الاجتماعي للمجتمع الإسلامي، سلسلة فكر المواجهة، القاهرة، العدد17، بدون سنة نشر ص ص 24، 26

القيم الإسلامية أيضا هي مجموعة القواعد والمبادئ السلوكية الثابتة التي تصلح لكل زمان ومكان، وهي عامة تنطبق على جميع الأفراد وبما تقاس أعمال الإنسان، إنها المثل العليا التي لا تتغير حقائقها، وهي كذلك المبادئ الأولية والأصول الثابتة التي يجب أن تتضمنها أفعالنا لكي تكون ذات مغزى خلقي في حياتنا الاجتماعية مثل: الصدق، الأمانة، العفة، العدالة<sup>(17)</sup>. ويمكن تعريفها من خلال هذه التعاريف: على أنها مجموعة من الصفات الإنسانية الإيجابية والراقية التي يجب أن يلتزم فيها الإنسان المسلم، والتي تكون من الوحي الدين الإسلامي، حيث يتم غرسها في نفس الفرد من خلال حثه على ضرورة أداء السلوكيات الإيجابية في مختلف المواقف الحياتية منذ الصغر، بهدف مساعدته على التميز بين الصواب والخطأ والخير والشر، والتي تتضح من خلال التفاعل مع الأهل، والأقارب، والأصدقاء والزملاء.

### مصادر القيم الإسلامية:

تمت الإشارة سابقا إلى ان مفهوم القيم مفهوم مختلف فيه حسب المذاهب والأيدولوجيات، وذلك راجع إلى ما تستحسسه المجتمعات وتستنكره، وهذا الاستحسان والاستنكار يختلف من مجتمع إلى آخر، وذلك راجع -بطبيعة الحال- إلى أيدولوجية تلك المجتمعات وتوجهاتها الدينية، وكما ينطبق هذا على المفهوم فهو كذلك ينطبق على المصدر، فمصادر القيم تختلف بدورها من مجتمع إلى آخر، ولكنها تتحدد بدقة في المجتمعات الإسلامية، وحسب القرنشاي فإن مصادر القيم الإسلامية متعددة، وهي<sup>(18)</sup>:

**1- القرآن الكريم:** القرآن الكريم هو أساس الشريعة الإسلامية وأصل سائر أدلتها قال تعالى " ما فرطنا في الكتاب من شيء " أي ما تركنا في القرآن شيئا مما يحتاج إليه الناس في أمر الدين والدنيا مفصلاً أو مجملاً، وقال: " ونزلنا عليك الكتاب تبيانا لكل شيء وهدى ورحمة وبشرى للمسلمين " " النحل: 89 " وإلى القرآن تستند باقي الأدلة في حجيتها من السنة والإجماع والقياس وغيره.

**2- السنة:** وهي " ما صدر من النبي محمد صلى الله عليه وسلم من أقوال لم يقصد بها الإعجاز وأفعال غير جبليّة وتقريرات "، وقد أجمع المسلمون على أن السنة حجة في الدين ودليل من أدلة الأحكام الشرعية، وبالتالي فهي تعتبر مصدراً من مصادر القيم الإسلامية.

**3- الإجماع:** وهو اتفاق المجتهدين من أمة محمد صلى الله عليه وسلم على حكم شرعي في عصر غير عصر الرسول، والمراد من الاتفاق: الاشتراك في الاعتقاد أو القول أو الفعل أو ما في معناهما من التقرير، والسكوت (عند من يرى أن ذلك كافٍ في الإجماع)، والإجماع إما أن يكون قطعي الدلالة على الحكم أو ظني الدلالة، فإن كان قطعي الدلالة على الحكم وهو الإجماع الصريح - فلا سبيل إلى مخالفته ولا مجال للاجتهاد في مسألة تم فيها ذلك الإجماع لأنها صارت قانوناً شرعياً واجب الاتباع والعمل بمقتضاه أما ما كان ظني الدلالة - وهو الإجماع السكوتي - فإنه لا يخرج الواقعة عن أن تكون محلاً للاجتهاد لأنه لا يخرج عن كونه رأي جماعة من المجتهدين لا جميعهم .

**4- القياس:** ويعرّف اصطلاحاً بأنه " مساواة محل لآخر في علة حكم له شرعي، لا تدرك من نصه بمجرد فهم اللغة "، ولا خلاف بين جمهور الفقهاء أن القياس أصل من أصول التشريع ودليل من الأدلة الشرعية التي يرجع إليها في معرفة الأحكام الشرعية العملية وللقياس أربعة أركان هي: الأصل الذي ثبت الحكم فيه بالنص أو الإجماع، ويسمى: المقيس عليه، حكم الأصل: وهو الحكم الشرعي الذي ثبت في الأصل نصاً أو إجماعاً ويراد تعديته إلى محل آخر، الفرع: وهو المحل الذي لم ينص على

(17) جميل صليبي: المعجم الفلسفي، ط 1، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1971 م، ص 50

(18) القرنشاي، عبد الجليل وآخرون، " الموجز في أصول الفقه " القاهرة: جامعة الأزهر - كلية الشريعة، ط 1، 1963، ص-ص 52-212.



حكيمه ويراد تعديدية حكم في الأصل إليه، العلة : وهي الوصف الجامع الذي من أجله شرع الحكم في الأصل، وأما حكم الفرع فليس ركنا في القياس لأنه نتيجة وثمرة له ، ونتيجة الشيء وثمرته لا تكون جزءاً منه .

**5- العرف :** ويقصد به عند الأصوليين والفقهاء " ما استقر في النفوس من جهة العقول وتلقته الطباع السليمة بالقبول " فكل ما اعتاده وألفه أهل العقول الرشيدة والطباع السليمة من قول أو فعل تكرر مرة بعد أخرى حتى تمكن أثره من نفوسهم واطمأنت إليه طباعتهم فهو عرف في الاصطلاح، وحجية العرف على خمسة أقسام : إذا اتفق مقتضى العرف مع الحكم الشرعي الثابت بدليل آخر غير العرف وجب العمل بهذا الدليل أمراً كان أو نهيًا، ولا نظر للعرف حينئذ ، استمر العرف أو تبدل، إذا ثبت بالنص أحكام مطلقة عن البيان والتفصيل يمكن تطبيقها مهما اختلفت الظروف وتبدلت الأحوال ، فيجوز استناد الفقهاء في تفصيلها إلى العرف، أجاز بعض العلماء العدول عن العرف السابق للعرف اللاحق لتبدل الأحوال لتبدل الظروف، العرف القولي لقوم يخصص العام الواقع في تخاطبهم بالإجماع كأن يتعارفوا على إطلاق لفظ الدابة على الحمار خاصة، إذا ورد دليل شرعي عام وعارضه العرف في بعض أفرادها ، فإن كان العرف عاماً صحّ تخصيص الدليل الشرعي به عند الحنفية ، أما إذا كان العرف خاصاً فلا يجوز التخصيص به .

### مجالات القيم الإسلامية:

يمكن تصنيف أهم المجالات التي تشملها القيم الإسلامية إلى ما يلي (19):

#### 1- مجال العقيدة:

فالمسلم مطالب بأن يؤمن بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الآخر والقدر خيره وشره، ومطالب بأن يقر بأن الدين عند الله الإسلام وأنه خاتم الأديان، وأن محمداً صلى الله عليه وسلم خاتم الأنبياء والرسل، أنزل الله عليه القرآن وحياً، وهو المصدر الأساسي والأول للشريعة، وحديث الرسول صلى الله عليه وسلم المصدر الثاني . الخ، وكل ذلك قيم حاكمة على العبادات والمعاملات، يدين بها الفرد وينهض لها، وتحرس الجماعة على غرسها صحيحة في نفوس أفرادها، وتتصدى لمن يهملها ويتهاون فيها، ولمن يشوهها وينحرف عنها .

#### 2- مجال علاقة الفرد المسلم بغيره من البشر:

إذ يجعل الإسلام حسن الخلق جزءاً لا يتجزأ من التدين، ومن هنا تفسير دعوة الإسلام إلى الالتزام بقيم الآداب والتوافق السلوكي معها فيما جاء به الأمر من صدق القول والفعل في السر والعلن ، والأمانة والعفة والإخلاص وطهارة اليد واللسان وحسن الظن وإتقان العمل وصلة الأرحام وتوقير الكبار ورحمة الصغار . . . الخ ، وفيما جاء به النهي عن أضرار هذه من قبيح الخصال والموبقات، ومن منظور البدائل - كمثل - نوح الإسلام في تحديد الدوائر العامة والخاصة للحديث كقيمة اجتماعية، فهو يجعل حرية القول قيمة إلا أن يكون فاحشاً وكذباً أو غيبة أو نيمة . الخ، ويجعل سفك الدماء عملاً قبيحاً ومرفوضاً إلا أن يكون قصاصاً وعقوبة، ثم يدعو ولي القتل إلى العفو ويعدو أكبر قيمة من القصاص " وأن تعفو أقرب للتقوى " .

#### 3- مجال علاقة الإنسان بالكون:

يجعل الإسلام النظر في ملكوت الله والتفكير فيه قيمة، يدعو إلى الحرص عليها بما يترتب فيه من إعلاء قيم العلم وكشف أسرار الله في الأرض وفي السماء، وللإسلام قيم تتعلق بالتعامل مع الحيوان والنبات ومع الجماد لخير البشرية، ونصوص القرآن والحديث النبوي الشريف في كل ذلك ماثلة شاهدة.

(19) (المجلس القومي للتعليم ، 218، 1993-219) المجلس القومي للتعليم والبحث العمي والتكنولوجيا " تأصيل القيم الدينية في نفوس الطلاب " دراسات تربوية . المجلد (8) ، الجزء (55) ، 1993 ص ص : 214-232.

### المبحث الرابع/ القيم الإسلامية ودورها في رفع الأداء الوظيفي للمورد البشري:

قبل التفصيل في دور القيم الإسلامية في رفع الأداء الوظيفي للمورد البشري، يجب أولاً الإشارة إلى مفهوم الإدارة بالقيم والتطرق إلى التطور الإداري بالقيم الإسلامية، ثم التطرق بعد ذلك إلى أهم القيم الإسلامية الإدارية على سبيل المثال لا الحصر، والتي تساهم بشكل كبير في دفع المورد البشري وتحفيزه على رفع الأداء ما ينعكس بالإيجابية على المنظمة أو الهيئة بصفة عامة.

"الإدارة بالقيم هي تلك الإدارة المتجردة من الانحياز، وتتسم بالموضوعية والتوجيه السليم والنية الخالصة، وإتقان العمل والمراقبة المزدوجة الذاتية والخارجية وهي أساس تنظيم السلوك البشري الفعال الذي يؤدي إلى استئثار الهمم وتفجير الطاقات لإحداث التنمية البشرية المستدامة، ومنه فإن الإدارة بالقيم تعتبر منهجاً متميزاً ومتفرداً بكل الكمال والفضائل والايجابيات التي يمكن التصرف من خلالها جميعاً بما يحقق أعلى أداء، وأكفئ المهارات مما يؤدي إلى تطوير القدرات البشرية التي تنتج أكبر المنافع مما ينعكس على ترفيه الفرد والجماعة وتطوير الحياة وازدهارها(20).

وتتمثل خصائص نظام الإدارة بالقيم في طبيعة الإدارة الإسلامية أنها إدارة تركز على القيم، ولعل هذه الركيزة هي التي تميزها عن سواها من الإدارات التي تنتمي إلى أفكار ونظريات وضعها البشر لأنفسهم، وتتلخص فوائده ومزايا نظرية الإدارة بالقيم من منظور إسلامي في جملة نقاط كما يلي (21):

- 1- الارتباط الوثيق بين الإدارة بالقيم والبيئة الإسلامية.
  - 2- قيام الإدارة بالقيم على أساس الشورى، ما يمثل شفافية النظرية الإسلامية وعدالتها.
  - 3- إدارة الذات برقابة ذاتية تعتمد على العقيدة والمبدأ.
  - 4- إشباع الحاجات المادية للعامل.
  - 5- التخطيط والمرونة ونظام الحوافز كلها سمات حققتها التوجيهات الإسلامية للبيئة الإدارية.
  - 6- الإدارة بالقيم هي إدارة وسطية تستند إلى العلاقات الإنسانية، وهي إدارة شاملة مرتبطة بالبيئة الاجتماعية.
- ومنظومة القيم الإدارية الإسلامية هي ذلك الأسلوب الإنساني، الذي يعمل وفق معايير معينة وضوابط محددة بحيث يرسم ملامح السلوك الإنساني في الإدارة كما يجب أن يكون من منظور إسلامي، وقد ظهر في مكة المكرمة بداية عصر النبوة حيث كان عبارة عن إعداد وزرع للقيم التي تقوم عليها إدارة الدولة القادمة وكان المدير الاستراتيجي فيها رسول الله صلى الله عليه وسلم وكان مصدر هذا التخطيط هو الوحي الذي كان ينزل عليه من المولى عز وجل، وأما في المدينة المنورة فقد توفرت فيها الشروط الأولية لقيام الدولة الإسلامية، وقد كانت كل العمليات الإدارية مبنية أساساً على القيم حيث كان صلى الله عليه وسلم يمثل السلطة التشريعية والتنفيذية، ثم عرفت الإدارة بالقيم تطوراً كبيراً بعد عهد النبوة وبالأخص في عهد الخليفة عمر ابن الخطاب الذي رسخ الفكر الإداري القائم على القيم ولاسيما الشورى وتفويض السلطة والعلاقات الإنسانية، ثم تطورت أكثر في العهود اللاحقة وبعدها بدأت تظهر الانحرافات والابتعاد عن أسلوب القيم مما كان سبباً في تراجع التنمية البشرية المستدامة وفقاً لتراجع الإدارة بالقيم(22).

(20) ربحي ريمه، سيرر الحرتسي حياة، " أثر منظومة القيم الإدارية على الأداء البشري المتميز " من منظور إسلامي". مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية". المجلد: 03. العدد: 05، 2016، ص 155.

(21) المرجع نفسه. ص 159.

(22) المرجع نفسه. ص 160.

والقيم الإسلامية في المجال الإداري كثيرة ومتعددة، فالحياة الإدارية مثلها مثل الحياة الاجتماعية مليئة بالتعاملات والتواصل الإداري والعلاقات بين مختلف المستويات والمعاملات الفردية والجماعية، وعلاقة الفرد بعمله وواجباته وحقوقه، ولذلك سيتم التطرق إلى أهم القيم الإسلامية الإدارية المتعلقة بالموارد البشري سواء رئيساً أو مرؤوساً والتي تساعد على رفع أدائه وتحسينه من خلال التفصيل في القيم التالية:

### الأمانة واستشعار المسؤولية:

يقول تعالى في محكم تنزيله: {وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ} المؤمنون 8، ويقول أيضاً: {إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعاً بَصِيراً} النساء 58، ويقول صلى الله عليه وسلم: (آية المنافق ثلاث: إذا حدث كذب وإذا وعد أخلف وإذا ائتمن خان) متفق عليه. وفي رواية: وإن صام وصلى وزعم أنه مسلم.

من هنا يتبين أن الأمانة في الإسلام شأنها شأن المسؤولية فهي عظيمة وجليلة، ومرتبطة بالمسؤولية فأينما وجدت الأمانة اقترنت بها المسؤولية، وأينما وجدت المسؤولية اقترنت بها الأمانة، وصور الأمانة وعدم الخيانة في العمل كثيرة ومتعددة، فيجب على المورد البشري لرفع أدائه وتحسين صورته وانطباعه أي تصف بصفة الأمانة في كل شيء، فمفهوم الأمانة مفهوم واسع ومتعدد الجوانب، فيجب أن يؤدي عمله بأمانة وإخلاص دون غش أو إهمال أو تقصير، وعدم الخيانة في العمل بكل صورها وأشكالها، فتضييع الأوقات خيانة، والغش خيانة، وأخذ الرشوة خيانة، وتعطيل أعمال الناس خيانة، فكل من تقلد عملاً، مهما كان نوعه ولم يؤديه وفق ما طلبه منه الشرع الحنيف فهو خائن لأمانته، وعدم استغلال عمله ووظيفته ليجر بذلك نفعاً إلى نفسه أو قرابته، أو من هم دونه، دون حق شرعي أو قانوني، فإن هذا الاستغلال يعد جريمة، إذ المال العام أمانة عند من استؤموا عليه.

وفي حديث عن رسول الله صلى الله عليه وسلم عن ابن عمر رضي الله عنهما قال: "سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: (كلكم راعٍ وكلكم مسئول عن رعيته، الإمام راعٍ ومسئول عن رعيته، والرجل راعٍ في أهله ومسئول عن رعيته، والمرأة راعية في بيت زوجها ومسئولة عن رعيته، والخدام راعٍ في مال سيده ومسئول عن رعيته، وكلكم راعٍ ومسئول عن رعيته). متفق عليه (البخاري (104/8) ومسلم (1459/3)).

من خلال الحديث وضع الرسول صلى الله عليه وسلم في هذا الحديث الشريف -الذي هو من جوامع كلمه، كل فرد من أفراد المسلمين -حاكمين ومحكومين، ذكراً وإناثاً، مخدومين وخادمين -أمام مسؤوليته المنوطة به، حسب منصبه ووظيفته (23).

يدل الحديث الشريف على عظم المسؤولية في الشريعة الإسلامية، فكل إنسان مسلم مسئول عن كل ما أوكل إليه، كل حسب وظيفته ودوره في هذه الحياة، وفي الموارد البشرية وممارسة الأعمال والوظائف مسؤولية عظيمة تقع على عاتق المورد البشري سواء كان رئيساً أو مرؤوساً، والإحساس بالمسؤولية وتقدير عظمها من طرف المورد البشري واستحضارها أثناء القيام بالمهام والوظائف من أهم الدوافع التي تدفعه للقيام بتلك الوظائف والمهام على أكمل وجه ويمكن واتقان العمل وبذل كل نفس في جودته وأدائه على أفضل مستوى ممكن.

(23) عبد الله قادي الأمدل، المسؤولية في الإسلام. المدينة المنورة، 1992، ص15

## القوة والتعلم (التدرب والتكون):

للعلم في الإسلام قيمة عظيمة وكبيرة، فأول آية نزلت على رسولنا الكريم تحث على العلم والقراءة، وحتى الرسول صلى الله عليه وسلم في كثير من الأحاديث يحث على طلب العلم، وبالعلم ينجو الإنسان من الظلمات في الدنيا والآخرة ويفوز بالطمأنينة والجنان، والإنسان في حد ذاته مكرم من عند الله عز وجل بالعقل عن سائر المخلوقات، والذي هو أساس طلب العلم والتدقيق فيه والتميز بنين ما هو نافه وما هو ضار، ونستطيع القول أن كل القيم الإسلامية سواء الإدارية منها أو غير الإدارية أو بالأحرى كل القيم الحياتية قائمة على العلم والتعلم، لذلك يعتبر العلم النور الذي يسير به المسلم في حياته في شتى مجالاتها وتجاذباتها، يقول الله عز وجل: {اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ} {1} خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ {2} اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ {3} الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ {4} عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ {5} (سورة العلق: 1-5)، ويقول أيضا: {فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُقْضَى إِلَيْكَ وَحْيُهُ وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا} (سورة طه: 114).

وإذا ربطنا قيمة التعلم بوظيفة الموارد البشرية فهي ليست خاصة بالقيم الإسلامية فقط وإنما تخص كل النظريات والتوجهات المحددة والمفصلة لإطار الموارد البشرية، ولكن ما يهمنا نحن في هذا المقام هو كيف تساهم قيمة التعلم في رفع الأداء الوظيفي للمورد البشري من وجهة نظر إسلامية، فتفسير الموارد البشرية لا يتم إلا في إطار علمي خاصة مع ما يشهده العلم وتشهده كل القطاعات والمجالات من تطور علمي كبير، فالمورد البشري سواء كان مرؤوسا أو رئيسا يجب أن يكون ذو مستوى علمي كبير يعرف ما له وما عليه، وفي الإطار الإسلامي وإضافة إلى العلم يجب على المورد البشري الإسلامي أن يلم بما يحلله الشرع ويجرمه عليه في وظيفته وحين القيام بها، وإعطاء لكل ذي حق حقه، والمفاضلة تكون بالمستوى العلمي والأداء لا بمعايير أخرى قد يشوبها نوع من الظلم والمحاباة، وعلى المورد البشري أيضا أن لا يقوم بعمل دون علم به وبأساسياته، فالعلم شرط واجب في ممارسة وظائف الموارد البشرية لكلا الطرفين الرئيس والمرؤوس، خاصة إذا تعلق الأمر بالوظائف الفكرية العلمية، بالإضافة إلى العلم يجب على المورد البشري السعي للتعلم عن طريق التكون والتدرب والبحث عن كل ما هو جديد لرفعه أدائه وتحسينه.

والقوة من المنظور الإسلامي تعني القدرة على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب للمشكلة المطروحة سواء كانت عسكرية أم مدنية<sup>(24)</sup>، والقوة في الأصل ضد الضعف تستعمل تارة في معنى القدرة وذلك في البدن وفي القلب، أي تستعمل في الأشياء المادية والمعنوية فيقال: قويت أطرافه، وقويت عزيمته، وقويت مكانته ومنزلته، والقوة المعنوية مطلب مهم وهي فضيلة من الفضائل يعني بها رجال الأخلاق والأدب فالقرآن يستعمل القوة بمعنى صدق العزيمة وصلابة الإرادة كما قال تعالى: {وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَكُمْ وَرَفَعْنَا فَوْقَكُمُ الطُّورَ خُذُوا مَا آتَيْنَاكُمْ بِقُوَّةٍ وَاذْكُرُوا مَا فِيهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ} {البقرة: 63}، أي قبلوه واحرصوا عليه، واعملوا بجد ونشاط، ولا تميلوا إلى الضعف والوهن، فالقوة إذن مطلوبة للعمل كما قال تعالى {قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ} {القصص: 26}، فهكذا ينبغي ان يكون الأجراء، وهكذا ينبغي أن تختار العمالة، فيجب أن تراعي فيهم القوة والأمانة، ومن هنا يجب أن تكون القوة مناسبة للعمل المراد القيام به سواء من الجانب المادي أو المعنوي<sup>(25)</sup>.

فقوة العامل المكلف بعمل أشياء والسعي في أمور والذهاب والإياب، فيختار له العامل القوي، وقوة الفلاح تكمن في بدنه، وقوة الصانع تكمن في معرفته بصنعتة ومهارته فيها، والمهندس تكمن قوته في عمله وحسن تخطيطه، والمدرس تكمن قوته في معرفته بتخصصه وحسن تعليمه، وهكذا فإن القوة في كل مهنة بحسبها قوة ومعرفة واتقاناً وفي هذا يقول ابن تيمية رحمه الله (والقوة في كل ولاية بحسبها، فالقوة في إمارة الحرب ترجع إلى شجاعة القلب وإلى الخبرة بالحروب، والقوة في الحكم بين الناس ترجع إلى العلم

(24) نجاة قريسي (دت)، القيم التنظيمية بين المنظور الغربي والمنظور الإسلامي. رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص 119.

(25) أحمد الشرياحي، موسوعة أخلاق القرآن، ط 2، بيروت، دار الرائد العربي، 1987، ص 249.

بالعدل الذي دل عليه الكتاب والسنة، وإلى القدرة على تنفيذ الاحكام)، وهذه الأعمال التي يتولى بعض الناس القيام هي بلا شك ولايات وأمانات فليُنظر الإنسان موقعه من تحمل تلك الأمانة<sup>(26)</sup>.

### الاتقان وجودة العمل:

العمل في الشريعة الإسلامية ودين الله عز وجل أمر ضروري وواجب على كل مسلم قادر، فبه يحفظ الإنسان قوت يومه واستمراريته في الحياة وينفع به مجتمع وأفراد عائلته ويحفظ كرامته، وهو مرتبط دائماً بالإيمان، وجودة العمل في الإسلام هو منطلق اتقانه وجودته.

وقد ألقى القرآن الكريم شأن العمل ورفع قيمته وربط به كرامة الإنسان، وجعله فريضة من فرائضه، يتجلى ذلك في الآيات الكثيرة التي تناولت العمل في مفهومه وطبيعته وأهدافه، وقد تكررت كلمة العمل واشتقاقاتها في القرآن الكريم (359) مرة ومعها كلمة السعي 30 مرة وكلمة الكسب 67 مرة، وهاتان الأخيرتان تردان في الغالب بمعنى العمل وفق السياقات اللغوية والبلاغية للقرآن الكريم<sup>(27)</sup>.

ومن مظاهر عناية السنة بالعمل أنها عدت السعي في طلب الرزق عبادة، لأن معنى العبادة في الإسلام لا يقتصر على العبادات المفروضة كالصوم والصلاة، بل تشمل جميع أعمال المرء كما في الحديث الذي رواه كعب بن عجرة رضي الله عنه قال مر على النبي صلى الله عليه وسلم رجل فرأى أصحاب رسول الله صلى الله عليه وسلم من جلده ونشاطه فقالوا: يا رسول الله لو كان هذا في سبيل الله؟ قال صلى الله عليه وسلم: (إن كان خرج يسعى على ولده صغاراً فهو في سبيل الله، وإن كان خرج يسعى على أبويه شيخين كبيرين فهو في سبيل الله وإن كان خرج يسعى على نفسه يعفها فهو في سبيل الله، وإن كان خرج يسعى رياء ومفاخرة فهو في سبيل الشيطان) صحيح الجامع<sup>(28)</sup>.

والجودة تعني الإتقان والأداء على أمل صورة ووجه وكلمة الجودة تقاربها في المعنى كلمات أخرى مثل الإتقان والإحسان، والإسلام يدعو إلى إتقان العمل، وإجاده ويرغب فيه ويحث عليه قال تعالى (وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ) سورة البقرة 195، وعن عائشة رضي الله عنها قالت: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) حسن (صحيح الجامع)، وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم { إن الله يحب من العامل إذ عمل أن يحسن } حسنه الألباني في صحيح الجامع، فالإسلام يحض على إتقان العمل وزيادة الإنتاج ويعد ذلك أمانة ومسؤولية قال تعالى ( ولتسألن عما كنتم تعملون ) النحل آية 93

فليس المطلوب في الإسلام أن يعمل الإنسان فقط بل أن يحسن العمل ويؤديه بجودة وإتقان، وهذا الإتقان والجودة في العمل ليس فضلاً أو تفضلاً أو أمراً هامشياً في نظر الإسلام بل هو فريضة مكتوبة على المسلم قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إن الله كتب الإحسان على كل شيء) رواه مسلم، وقد وعد الله سبحانه وتعالى العامل أن يوفيه أجره إذا ما أحسن وأجاد قال تعالى (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا) سورة الكهف آية 30، ولإتقان وجودة العمل لا بد للعامل أن يراعي الجوانب التالية<sup>(29)</sup>:

(26) ابن تيمية، السياسة الشرعية، تقديم محمد المبارك، بيروت، دار المكتب العربية، ص 16/15.

(27) قيمة العمل في الإسلام، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، 1433 هـ.

(28) المرجع نفسه.

(29) المرجع نفسه.

- 1- أن يختار العمل الذي يستطيع أداءه بكفاءة ومقدرة فالعاجز عن أداء عمل معين أو غير متمكن من أدائه لسبب أو لآخر لا ينبغي له طلبه والكفاءة والمقدرة من أسباب إتقان وجودة العمل قال تعالى ( إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ) سورة القصص آية 26 ، والخيرية هنا جاءت بسبب قوته وأمانته.
- 2- أن يعرف العامل مستلزمات العمل ومتطلباته ليتمكن من حسن الأداء ولقد وصف يوسف عليه السلام نفسه بالحفظ والعلم في قوله تعالى حكاية عنه ( قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ) سورة يوسف 55 وهو من التأهيل ليتولى خزنة الأرض ليكون أتقن وأجود للعمل.
- 3- ومن أسباب إتقان وجودة العمل حسن رعايته والشعور بالمسؤولية تجاهه والسعي إلى ترقيته وتطويره، فالمسلم لا يكفي بمجرد إنجاز العمل بل يهيمه أن يجوده ويتقنه ويبدل جهده لإحسانه وإحكامه لاعتقاده الجازم بأن الله يراقبه في عمله ويراه في مصنعه أو مكتبه أو في أي حال من أحواله ويطمئن إلى العاقبة حيث قال تعالى: ( هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ ) سورة الرحمن 60.

### التعاون (العمل الجماعي):

قيمة التعاون أو العمل الجماعي يعني مشاركة الناس في الأعمال المختلفة بإخلاص لتحقيق الخير والارتقاء بالفرد والمجتمع، وتشمل تعاون الأفراد فيما بينهم، وتعاونهم مع غيرهم في كل ما يعود بالنفع عليهم وعلى أمتهم<sup>(30)</sup>.

والتعاون والتكامل في المجتمع من مقومات بقائه، به يجبا الفرد وبه تحيا الجماعة، ولو دققنا النظر في كل شيء نستخدمه لوجدنا أنه لم يصل إلينا إلا بعد أن تضافرت الأيدي الكثيرة في إنتاجه، ويمكن أن نتصور قدر التعاون والتكامل في المجتمع، ولو تصورنا أن كل فرد بدأ يعمل وحده، ودون أن يمد يده إلى شيء من عمل غيره لاشك أن الهلاك سوف يصيب الأمة البشرية، ولهذا يبدو المجتمع كأنه جدار متين وما الأفراد فيه إلا حجارة صماء، وقد حث الله تعالى على التعاون بقوله: { وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ } المائدة 2

كما حثنا رسولنا الكريم صل الله عليه وسلم على التعاون والتكامل في أحاديث كثيرة، منها قوله (والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه)، رواه مسلم (من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته)، رواه البخاري، (يد الله مع الجماعة) رواه الترمذي، ووعد الله المتعاونين على الخير أنهم لن يحسروا أبداً، لأن يد الله مع الجماعة، ومادام الله معهم فالنجاح حليفهم .

والتعاون هو المساعدة على الحق ابتغاء الأجر من الله سبحانه، صفة يجب أن يتبادلها المسلمون فيما بينهم والتعاون من ضروريات الحياة، إذ لا يمكن للفرد أن يقوم بكل الأعباء منفرداً وهو مساعدة الناس بعضهم بعضاً في الحاجات وفعل الخيرات. وقد جعل الله التعاون فطرة في جميع مخلوقاته، حتى في أصغرهم حجماً، كالنحل والنمل وغيرها من الحشرات، فنرى هذه المخلوقات تتحد وتتعاون في جمع طعامها، وتتحد كذلك في صد أعدائها، والإنسان أولى بالتعاون على البر والتقوى لما ميزه الله به من عقل وفكر.

وللتعاون والعمل الجماعي فوائد عديدة وكثير في مجال تسيير وإدارة الموارد البشرية والأداء الوظيفي من أهمها السرعة في الإنجاز والتماسك والتكامل بين أفراد وتوفر الجهد والوقت.

وإن الوصول إلى مستوي أعلى من الأداء الوظيفي يستغرق وقتاً طويلاً ولكن يمكن أن تنتهي في لحظة، لذلك تحتاج المنظمات أن تجهز نفسها ليس فقط لكسب الرضا الوظيفي بل للحفاظ على هذه الولاء، فقد تم الاعتراف بأهميتها في مكان العمل بشكل متزايد منذ الخمسينات من القرن العشرين، وقد أثبتت البحوث التي أجريت مؤخراً أهمية تحديد سلوك أفراد

(30) وضع السويدي، "تنمية القيم الخاصة بمادة التربية الإسلامية لدى تلميذات المرحلة الإعدادية"، دار الثقافة، ط1، الدوحة، دولة قطر، 1989 ص 11.

المجتمع، من خلال الالتزام، الولاء والرضا الوظيفي، والادارة الناجحة للتغير والعمل الجماعي، وعلى ارتباط مستويات الولاء داخل المنظمة مع الفعالية ومستويات الأداء الوظيفي<sup>(31)</sup>.

يشير الأداء لقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الموضوعية والمقررة، إلا أن المنظمات اليوم تسعى للتميز للحفاظ على مكانتها، ويشير التميز للتفوق دون التفرد في أمر ما، لكون التفرد لا يصنع التميز حيث أن هذا الأخير يقتضي المفاضلة بين ما يتقاربون في صفات أو أعمال وهنا يظهر التفاوت في الأداء والتفكير والفعل وهو ما يولد المقارنة ويفرز المميزين. وكلما كان الموظف أكثر تميزا كانت المعايير الحقيقية للموهبة والإبداع والذكاء والعبقرية والابتكار أكثر بروزا لديه<sup>(32)</sup>.

#### خاتمة:

- من خلال ما تم استعراضه توصلت إلى مجموعة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:
- مصادر القيم الإسلامية القرآن والسنة، وكما أنها قيم حياتية معيشية فهي أيضا قيم في شتى المجالات الممارسة يوميا مثل مجال العمل والتعامل والعبادة.
  - تشكل القيم الإسلامية مجموعة القواعد والمبادئ التي تضبط السلوك وتوجهه لما هو صحيح أو خاطئ ضمن مجموعات متعاونة ومتكاملة، ترفع من كفاءة الموارد البشرية وتحمل مسؤولية العمل.
  - تزيد القيم الإسلامية من الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المنظمة بمختلف مستوياتهم من جهة والشعور بالسعادة ورضا الوظيفي بين الأفراد العاملين والمنظمة من جهة أخرى.
  - من بين أهم القيم التي ترفع من الأداء الوظيفي، قيمة الأمانة والمسؤولية، وقيمة الاتقان وجودة العمل، وقيمة التعاون والعمل الجماعي، وقيمة التعلم والتدريب وحتى مختلف القيم الإسلامية الأخرى لها دور كبير في رفع أداء المورد البشري سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

#### قائمة المراجع:

- متوفر على الموقع الإلكتروني التالي : (<http://Arabic.britannicaenglish.com/2018>).
- حاتم علي حسن ، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية ، كلية الدراسات العليا، 2004، ص 33
- ناصر بن محمد بن عقيل ، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، 2004، ص 35
- آمال، وحواء، وحنان وآخرون، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، صفحة 37. بتصرف، (2013 - 2014)
- درة عبد الباربي إبراهيم، تكنولوجيا الأداء البشري" مهارة أساسية من مهارات القيادات في المؤسسات الشرطة العربية"، ورقة عمل مقدمة للحلقة العملية للمهارات الإدارية للقيادات العليا، 1998 ص- ص: 3- 4.

(31) أميرة خضير كاظم، "الفقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد الحادي والثلاثون، 2014، ص 227-249.

(32) مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015.

نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية" دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز"، أطروحة درجة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير. قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص 18

خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر 2014.، ص 77  
باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010، ص 5

بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.، ص 10-2011  
عبد المجيد بن عبد المحسن بن محمد آل الشيخ، معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين في جوازات مدينة الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2011، ص 40

فهد بن حمد السعدون، دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013، ص 37-38.  
محسن عبد الحميد، تجديد الفكر الإسلامي، ط1، فرجينيا المعهد العالي للفكر الإسلامي، 1996، ص 33  
(<https://mawdoo3.com>)

عبد الكريم على اليماني، فلسفة القيم التربوية، دار الشرق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص 78  
(<https://www.almsal.com/post/415557>).

نبيل، السمالوطي، البناء الاجتماعي للمجتمع الإسلامي، سلسلة فكر المواجهة، القاهرة، العدد 17، بدون سنة نشر ص ص 24، 26

جميل صليب: المعجم الفلسفي، ط 1، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1971 م، ص 50  
القرنشاوي، عبد الجليل وآخرون، "الموجز في أصول الفقه" القاهرة: جامعة الأزهر - كلية الشريعة، ط1، 1963، ص-ص 52-212.

(المجلس القومي للتعليم، 218، 1993-219) المجلس القومي للتعليم والبحث العمي والتكنولوجيا "تأصيل القيم الدينية في نفوس الطلاب" دراسات تربوية. المجلد (8)، الجزء (55)، 1993 ص ص : 214-232.

ربحي ريمة، سيرير الحرتسي حياة، "أثر منظومة القيم الإدارية على الأداء البشري المتميز" من منظور إسلامي". مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية". المجلد: 03. العدد: 05، 2016، ص 155.

عبد الله قادري الأهدل، المسؤولية في الإسلام. المدينة المنورة، 1992، ص 15  
نجاة قريسي (دت)، القيم التنظيمية بين المنظور الغربي والمنظور الإسلامي. رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص 119.

أحمد الشرباحي، موسوعة اخلاق القرآن، ط 2، بيروت، دار الرائد العربي، 1987، ص 249.  
ابن تيمية، السياسة الشرعية، تقديم محمد المبارك. بيروت. دار المكتب العربية، ص 16/15.



- قيمة العمل في الإسلام. وزارة التربية والتعليم. المملكة العربية السعودية. 1433 هـ .
- وضح السويدي ، "تنمية القيم الخاصة بمادة التربية الإسلامية لدى تلميذات المرحلة الإعدادية "، دار الثقافة ، ط1 ، الدوحة ، دولة قطر، 1989 ص11.
- أميرة خضير كاظم، "الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الراجحي في محافظة النجف الأشرف"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد الثامن، العدد الحادي والثلاثون، 2014، ص 227-249.
- مجيد الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015.