

## التأهيل الأخلاقي للعاملين في المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق

Mosab YM Maree\*, Suhaili Bin Sarif\*

\*Academy of Islamic Studies, University of Malaya, Malaysia

E-mail: qarawa20@gmail.com

### الملخص

تناولت هذه الدراسة الموسومة بـ "التأهيل الأخلاقي للعاملين في المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق" موضوع تأهيل العاملين في الصيرفة الإسلامية بشكل عام، حيث تناول الباحث مفهوم التأهيل الأخلاقي وأهميته وأهدافه، حيث هدفت الدراسة إلى تقييم جهود التعليم والتدريب المصرفي الإسلامي من النواحي السلوكية، ومعرفة الفجوة بين ما هو متاح وما هو مطلوب من العاملين المؤهلين أخلاقياً، كما تناولت الدراسة المواد التي تشكل أساساً للتدريب، ومحاور التدريب التي تجمع بين النظريات العلمية وصقل المهارات التطبيقية. وقد استخدم الباحث لتحقيق أهداف الدراسة المنهج الاستقرائي والمنهج الوصفي التحليلي. وكانت أهم التوصيات؛ ضرورة تهيئة العاملين قبل العمل في المؤسسات المالية الإسلامية من خلال برامج تدريبية متخصصة ومتعمقة في أمور الصيرفة الإسلامية من الناحية المهنية والأخلاقية عن طريق إنشاء مراكز مستقلة للتدريب المصرفي الإسلامي أو بالتعاون مع الجامعات عن طريق إدراج مواضيع الأخلاق ولسلوك ضمن المناهج التدريسية.

**الكلمات الافتتاحية:** التأهيل الأخلاقي، العاملين، المصارف الإسلامية.

### مدخل

يتناول هذا البحث موضوعاً من الأهمية بمكان، وهو أخلاق وسلوك العاملين في المصارف الإسلامية وأثره على أعمال المصارف وأنشطتها المختلفة؛ لاسيما تلك الأعمال المؤثرة في جودة الأداء، وكذلك يبرز معنى إسلامياً

راسخا حيث يركز على علاقة التمسك بالأخلاق وأثره على جودة إنتاجية الفرد وأدائه وما يترتب على ذلك من نتائج تؤثر على محيط العمل ككل.

إن النظرة الإسلامية على الأعمال الاقتصادية مختلفة عن نظيرتها عند الاقتصاديين التقليديين الذين يستمدون أعمالهم من المقولة الشائعة أن لا علاقة بين الاقتصاد والأخلاق، ويطلقون على علم الاقتصاد أموراً Amoral بمعنى أن علم الاقتصاد في واد والأخلاق في واد آخر، أما النظرة عند الاقتصاديين الإسلاميين فهي معكوسة تماماً، فهم يرفضون حياد علم الاقتصاد ويقررون منذ البداية أن الاقتصاد الإسلامي زاخر بالقيم، بل يعتبرون علم الأخلاق من المقدمات الأولية لعلم الاقتصاد، ويعتبرون أن سلوك الإنسان منتجاً كان أو مستهلكاً هو بصورة أساسية سلوكاً للشخص الموجه بالمثل والقيم الإسلامية.<sup>٢١</sup>

يرى الباحث أن هناك حاجة ملحة لإفراد مادة الأخلاق بالدراسة لما لها من تأثير وأهمية على العمل، وكون هذا الجانب لم يعط الأهمية الكافية على الصعيدين المحلي والعالمي، في هذا الصدد ستناول الحديث عن أخلاق وسلوك العاملين بشكل عام والعاملين في المصارف الإسلامية بشكل خاص.

## مفهوم الأخلاق

### المعنى اللغوي

ورد لفظ الأخلاق في القاموس المحيط بأنه: "الخلق، السجية، الطبع، المروءة، الدين"<sup>٣</sup>.  
وقال ابن فارس: "هو الطَّبَعُ والسَّجِيَّةُ، وقيل: المروءة والدين، قال ابن فارس: "الخاء واللام والقاف أصلان: أحدهما تقدير الشيء، والآخر ملامسة الشيء".  
فأما الأول، فقولهم: خَلَقْتُ الأديمَ للسقاء، إذا قَدَّرْتَهُ، قال:  
لم يَحْتَشِمِ الخالقاتِ فَرِيَّتُهَا ولم يَغِضْ من نِطافِها السَّرْبُ  
وقال زهير:  
ولأنت تفري ما خلقت وبع ضُ القومِ يَخْلُقُ ثم لا يفري  
ومن ذلك: الخُلُقُ وهي السجية؛ لأن صاحبه قد قُدِّرَ عليه"<sup>٤</sup>.

<sup>٢</sup> - ينظر: العمر، فؤاد عبد الله، أخلاق العمل وسلوك العمال، جدة، السعودية، ١٩٩٩، (ص ٨).  
<sup>٣</sup> - الفيروز آبادي، مجد الدين أبو طاهر محمد بن يعقوب (المتوفى: ٨١٧هـ)، القاموس المحيط، تحقيق: مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة بإشراف: محمد نعيم العرقشوسي، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان الطبعة: الثامنة، ١٤٢٦ هـ - ٢٠٠٥ م، (ص: ٧٩٣).  
<sup>٤</sup> - ابن فارس، معجم المقاييس في اللغة، طبعة دار الفكر، بيروت، (ص: ٣٢٩).

وقال ابن منظور: "الخُلُق: الخليقة؛ أعني: الطبيعة، وفي التنزيل ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ [القلم: ٤]، والجمع: أخلاق، لا يُكسَّر على غير ذلك.

والخُلُق: السَّجِيَّة - يقال: خالِصِ المؤمن وخالِقِ الفاجر، وفي الحديث: (ما من شيء أثقل في الميزان من حُسن الخلق).<sup>٥</sup>

والخُلُق: بضم اللام وسكونها، هو الدين والطبع والسجية، وحقيقته أنه لصورة الإنسان الباطنة، وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها، بمنزلة الخُلُق لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها، ولهما أوصاف حسنة وقبيحة، والثواب والعقاب يتعلّقان بأوصاف الصورة الباطنة أكثر مما يتعلّقان بأوصاف الصورة الظاهرة؛ ولهذا تكرّرت الأحاديث في مدح حُسن الخُلُق في غير موضع.<sup>٦</sup>

### الأخلاق في القرآن

عند النظر والاستقراء لنصوص الشارع تجد أن الاستخدام الشرعي للفظ "الخُلُق"، لم يختلف كثيراً عن الوضع اللغوي لهذه الكلمة. فقد جاءت كلمة الخُلُق في القرآن في موضعين:

الأول: قوله تعالى على لسان قوم هود: { إِنَّ هَذَا إِلَّا خُلُقُ الْأَوَّلِينَ } [الشعراء: ١٣٧]. "أي: ما هذا الذي جئتنا به إلا عادة الأولين يُلقِّقون مثله ويدعون إليه، أو ما هذا الذي نحن عليه من الحياة والموت إلا عادة قديمة لم يزل الناس عليها، أو ما هذا الذي نحن عليه من الدين إلا عادة الأولين الذين تقدّمونا من الآباء وغيرهم".<sup>٧</sup>

الثاني: قوله - جلّ وعلا - مخاطباً سيد الخُلُق محمداً صلى الله عليه وسلم: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ [سورة القلم: آية ٤]. قال الطبري: "يقول - تعالى ذكّره - لنبيّه محمد صلى الله عليه وسلم: وإنك يا محمد، لعلی أدب عظیم، وذلك أدب القرآن الذي أدّبه به، وهو الإسلام وشرائعه".<sup>٨</sup>

### المعنى الاصطلاحي للأخلاق

أولاً: "مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات وتساعدهم في تحديد الشيء الصحيح والخاطئ ومن ثم تحديد الكيفية التي يتم بها إنجاز الأشياء الصحيحة".<sup>٩</sup>

<sup>٥</sup> - رواه أبو داود (٤٧٩٩)، ورواه الترمذي (٢٠٠٢)، وصححه الألباني في "السلسلة الصحيحة" (٢ / ٥٣٥).

<sup>٦</sup> - ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، مجلد ١٠، (ص ٨٦، ٨٧).

<sup>٧</sup> - الألويسي، روح المعاني، دار الفكر، بيروت، المجلد ١١، (ص ١٦٧).

<sup>٨</sup> - الطبري، محمد بن جرير بن يزيد الطبري، جامع البيان عن تأويل آي القرآن، دار هجر. ط ١، ٢٠٠١، ٢٩، ص ٢٤، ٢٥.

<sup>٩</sup> - جمال، عبد الله محمد، نظم المعلومات الإدارية، دار المعتز، عمان، الأردن، ط ١، ٢٠١٥، (ص ٢٣٣).

ثانياً "مجموعة من المبادئ والقيم والأعراف والتقاليد المنظمة للسلوك الإنساني التي يحددها الوحي لتنظيم حياة الإنسان وتحديد علاقته بغيره على نحو تحقيق الغاية من وجوده"<sup>١٠</sup>.

ثالثاً: قال الطاهر بن عاشور: "خُلِقَ بضمّتين: فهو السجّية المتمكّنة في النَّفْس، باعثة على عمل يُناسِبها من خير أو شر، وقد فسّر بالقوى النفسية، وهو تفسير قاصر، فيشمل طبائع الخير وطبائع الشر؛ ولذلك لا يعرف أحد النوعين من اللفظ إلا بقيد يُضم إليه فيقال: خُلِقَ حسن، ويقال في ضده: سوء الخُلُق، أو خُلِقَ ذميم، فإذا أُطلق عن التقييد انصرف إلى الخُلُق الحسن، ثم قال: "والخُلُق في اصطلاح الحكماء: مَلَكة؛ أي: كيفية راسخة في النفس؛ أي: متمكّنة في الفِكر، تصدُر بها عن النفس أفعال صاحبها بدون تأمّل.

فخُلِق المرء مجموعة غرائز (أي: طبائع نفسية) مؤتلفة من انطباع فِكري إما جِبلي في أصل خِلقته، وإما كسبي ناشئ عن تَمَرُّن الفِكر عليه وتقلّده إياه لاستحسانه إياه عن تجرّبة نفعه، أو عن تقليد ما يُشاهده من بواعث محبة ما شاهد، وينبغي أن يُسمّى اختياراً من قول أو عمل لذاته، أو لكونه من سيرة من يحبه ويقتدي به، ويُسمّى تقليداً، ومحاولته تُسمّى تَخُلُقاً. قال سالم بن ابصّة:

عليك بِالْقَصْدِ فيما أنتَ فاعلهُ    إن التخلُّق يأتي دونه الخُلُق<sup>١١</sup>

**التأهيل الأخلاقي (للعاملين في لمصارف الإسلامية):** "توعية وتنقيف العاملين في المؤسسات المالية على معرفة واستيعاب المبادئ الأخلاقية والسلوكية المقبولة شرعاً والتزامها أثناء مزاولتهم المهنة"<sup>١٢</sup>. والأخلاق هي الشرط الذي لا تستقيم بدونه التنمية لأن الشريعة كلها إنما هي تخلق بمكارم الأخلاق<sup>١٣</sup>.

### أهمية الأخلاق

كانت كتابات علماء المسلمين في مواضيع الأخلاق قليلة خاصة في بداية عهد الدولة الإسلامية، وذلك يعود إلى قربها من عهد النبوة والخلافة الراشدة، والمحدودية الخدمات التي تقدم من قبل الدولة، لكن بعد اتساع دور الدولة وتوسع بقعتها وما صاحبه من فتن وقلة أمانة؛ ازداد تناول علماء المسلمين لموضوع أخلاق العمل، ولكن تناولوه بالقدر الذي يتوافق مع الظروف الاجتماعية والاقتصادية التي كانت سائدة، وبما يتناسب مع الإدارة في ذلك الوقت.

<sup>١٠</sup> - العلواني، طه جابر، الازمة الفكرية المعاصرة تشخيص ومقترحات وعلاج المعهد الإسلامي للفكر الإسلامي، القاهرة، ١٩٩٢، (ص١٩٧).

<sup>١١</sup> - ينظر: بن عاشور، محمد الطاهر بن محمد بن محمد، التحرير والتنوير، دار سحنون للنشر والتوزيع، 1997، المجلد ٩، (ص ١٧١، ١٧٢).

<sup>١٢</sup> - الحياي، وليد ناجي، محاسبة الموارد البشرية، مركز الكتاب الأكاديمي، ٢٠١٦، (ص١١٦).

<sup>١٣</sup> - ينظر: الشاطبي، إبراهيم بن موسى، الموافقات، مرجع سابق، (ص ١٢٤).

ومن العلماء الذين كتبوا في الإدارة وأخلاق العاملين؛ الماوردي في ذكر بعض صفات العاملين مثل الحكمة والنشاط والرأي السديد والأمانة وغيرها وأكد على التخصص في تعيين العاملين والالتزام بمبادئ الكفاية والجدارة.<sup>١٤</sup>

كما أسهم ابن تيمية رحمه الله في كتابة العديد من الرسائل حول أهمية الأخلاق وخاصة في مجال اختيار العاملين ومتطلبات العمل، وركز على دور الموظف العام في المبادرة على الإصلاح الإداري ورفع مستوى تقديم الخدمات العامة.<sup>١٥</sup>

أما في العصر الحديث تناول الكثير من العلماء والباحثين موضوع أخلاق العاملين، ومن هؤلاء أبو سن حيث تناول في كتابه (الإدارة العامة في الإسلام) بيان بعض أخلاق العمل التي يجب أن يتحلى بها العاملون، ويبيّن أن الوظيفة العامة ليست فقط مسؤولية شخصية، وإنما هي التزام خلقي بما في ذلك التزام الموظفين التعبدية في سلوكهم الإسلامي.<sup>١٦</sup>

وتحدث قادري عن أسس الكفاءة العامة وهي الأمانة والعلم والخبرة والقدرة، وذكر من صفات الكفاءة: التواضع والمشاورة والإشراف المستمر والمحاسبة والاعتراف بالخطأ وعدم الإصرار عليه والدهاء المحقق للمصالح المشروعة.<sup>١٧</sup>

وذكر البرعي الصفات القيادية للإداري المسلم منها الأخذ بالعزائم والحصل العالية ومطابقة الأفعال الأقوال.<sup>١٨</sup>

من هنا يتضح لنا كم حظيت أخلاق العمل باهتمام العلماء على مدى العصور، فالأخلاق في الإسلام ثابتة وراسخة، وتتميز بأنها مستمدة من القرآن الكريم والحديث الشريف، لا كغيرها من الأخلاقيات المبتوثة في بعض كتب الغربيين، الذين يرون أن الأخلاق إنما تصيغها أعراف المجتمع وأنها متغيرة وغير مرتبطة بقيم ثابتة، مما استساع لبعضهم نشر الفساد والترويج له.

<sup>١٤</sup> - ينظر: الماوردي، أبو الحسن علي بن محمد، الاحكام السلطانية والولايات المدنية، تحقيق أحمد البغدادي، مكتبة دار بن قتيبة، الكويت، ١٩٨٩، (ص ٣٠).

<sup>١٥</sup> - ينظر: ابن تيمية، السياسة الشرعية في اصلاح الراعي والرعية، تحقيق أبي عبد الله علي المغربي، دار الأرقم، الكويت، ١٩٨٦، (ص ١٧).

<sup>١٦</sup> - ينظر: أبو سن، احمد ابراهيم، الإدارة في الإسلام، مكتبة وهبة، القاهرة، مصر، ١٩٨٤، (ص ٤٧).

<sup>١٧</sup> - ينظر: قادري، عبد الله بن احمد، الكفاءة الإدارية في السياسة الشرعية، دار المجتمع للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، ١٤٠٦هـ / ١٩٨٦م، (ص ١٣٩).

<sup>١٨</sup> - ينظر: البرعي، محمد بن عبد الله، مبادئ الإدارة في الإسلام دراسة مقارنة، الدمام، نادي المنطقة الشرقية الأدبي، ١٤١٤هـ / ١٩٩٤م، (ص ١٩٢).

ونظرا لأهمية الكوادر البشرية في مجال الصيرفة الإسلامية في خدمة العملاء والإسهام في تنمية المجتمع والارتقاء بدور المصارف الإسلامية وتخطيها للتحديات؛ كان من الضروري إعداد الموظف في المالية الإسلامية إعدادا خلقيا مناسباً، وتهيئته لتطبيق مفهوم الصيرفة الإسلامية بصورتها التي تنبثق من الدين الإسلامي الحنيف، والقيام بواجباته الإسلامية، وتنمية الشعور بالمسؤولية أمام الله أولاً ثم تجاه العملاء الذين وضعوا ثقتهم فيه ثانياً، ومما يرسخ القيم الأخلاقية في سلوك العاملين؛ أن يقصد في عمله وجه الله والدار الآخرة وتطبيق شرع الله، وفي هذا حديث المصطفى صلى الله عليه وسلم ( من كانت الآخرة همه جعل الله غناه في قلبه، وجمع له شمله، وأتته الدنيا وهي راغمة، ومن كانت الدنيا همه جعل الله فقره أمام عينيه، وفرق عليه شمله، ولم يأتيه من الدنيا إلا ما قدر له)<sup>١٩</sup>.

فالموظف مطلوب منه القيام بالعمل والاجتهاد فيه سواء أكان مديراً أو عاملاً، كما قال الله تعالى { وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَبْلُوكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ } [سورة الأنعام، آية: ١٦٥].  
فلا بد لسلوك العامل أن يكون نابعا من تعاليم الدين الحنيف وسائرا على نهجه، وبهذا نحد من ظاهرة الفساد سواء على الجانب الإداري أو الفردي أو في العمل، ونرفع من مستوى الأداء ونحقق مفهوم الاستخلاف والعدالة التي أمر الله بها.

### أخلاق العمل من المصدرين الكتاب والسنة

عمد الباحث في هذا الباب لاستنباط أخلاق العمل من مصدرَي التشريع الكتاب والسنة، وتناول كلا منها بشيء من التوضيح والتفصيل:

#### ١) الكفاءة والإتقان في العمل

حيث دعا الإسلام إلى ضرورة الاتقان في العمل في مواطن كثيرة، منه قول الرسول عليه الصلاة والسلام (إن الله يحب من العامل إذا عمل أن يحسنه)<sup>٢٠</sup>.

وكان الصحابة يرون أن قيمة الشخص في مجتمعه بمقدار ما يتقنه من صنعة وعلم، كما ورد عن علي ابن أبي طالب رضي الله عنه قوله (قيمة كل امرئ ما يحسنه)<sup>٢١</sup>.

<sup>١٩</sup> - أخرجه الترمذي في سننه، أبواب صفة القيامة والرقائق والورع، ص ٤٦٢، رقم ٢٤٦٥، والألباني في صحيح الجامع الصغير، رقم ٦٣٨٦، (ص ٩٤).

<sup>٢٠</sup> - أخرجه البيهقي في كتاب شعب الإيمان، باب الأمانات وما يجب من أدائها إلى أهلها، ٧/٢٣٤، رقم ٤٩٣٢. والألباني في الجامع الصغير وزياداته، ص/٣٨٤، رقم ١٨٩.

<sup>٢١</sup> - أبو حيان التوحيد، علي بن محمد بن العباس، البصائر والذخائر، دار صادر، بيروت الطبعة: الأولى، ١٤٠٨هـ - ١٩٨٨م، ٧م، (ص ١٤١).

## وصور الكفاءة في العمل كثيرة، منها:

(١) أن يكون الشخص متخصصاً في عمله ومتبحراً في فنه، وفي هذا يغني المسلمون عن طلب الخدمات من غيرهم، ولو نظرنا إلى قصص القرآن لوجدنا نماذج للإتقان في العمل، منها قصة ذي القرنين حيث قال الله على لسانه {فَاعْيُونِي بِقُوَّةٍ أَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا} [سورة الكهف: آية ٩٥]. أي أعينوني بفعلته وصناع يحسنون البناء والعمل حتى لا يستطيع من وراءه تحطيمه أو هدمه، فلذلك أثنى الله على عملهم الذي يدل على الإتقان في قوله {فَمَا اسْطَاعُوا أَنْ يَظْهَرُوهُ وَمَا اسْتَطَاعُوا لَهُ نَقْبًا} [سورة الكهف: آية ٩٧].

(٢) أن يكون العامل ملماً بالجوانب الشرعية في عمله حتى لا يقع في الحرج الشرعي خاصة في المعاملات المالية التجارية، فقد روي أن عمر-رضي الله عنه- كان يضرب بعض التجار بالدرّة ويقول (لا يتجر في سوقنا إلا من فقهه وإلا أكل الربا شاء أم أبي).<sup>٢٢</sup> وقال الشيخ أحمد محمد شاكر رحمه الله معلقاً على أثر عمر: "نعم، حتى يعرف ما يأخذ وما يدع، وحتى يعرف الحلال والحرام، ولا يفسد على الناس بيعهم وشراءهم بالأباطيل والأكاذيب، وحتى لا يدخل الربا عليهم من أبواب قد لا يعرفها المشتري، وبالجملة: لتكون التجارة تجارة إسلامية صحيحة خالصة، يطمئن إليها المسلم وغير المسلم، لا غش فيها ولا خداع"<sup>٢٣</sup>. وهذا ينطبق على العاملين في المصارف الإسلامية كونهم تجاراً في أموال المسلمين، فلا بد لهم من العلم والفقه وإلا وقعوا في الربا.

(٣) ومن جوانب الإتقان في العمل الأخذ بالحزم في الأمور التي تواجه الموظف، وهذا نستخلصه من قول الله تعالى لموسى عليه السلام: {وَكَتَبْنَا لَهُ فِي الْأَلْوَابِ مِنْ كُلِّ شَيْءٍ مَوْعِظَةً وَتَفْصِيلًا لِكُلِّ شَيْءٍ فَخُذْهَا بِقُوَّةٍ وَأْمُرْ قَوْمَكَ يَأْخُذُوا بِأَحْسَنِهَا سَأُرِيكُمْ دَارَ الْفَاسِقِينَ} [سورة الأعراف: آية ٤٥].

(٤) ومن مؤشرات الكفاية في العامل أن يحرص على المال العام ولا يتسبب في إهداره من خلال رفع مستوى الفاعلية في الأداء والتي تعني (أداء أعمال أكثر بوقت أقل)<sup>٢٤</sup>.

وحض الإسلام على تولية أهل الكفاية والإتقان، الذين يتميز عملهم بالجودة والإتقان، ونهى عن إعطاء الأمر لمن ليس له دراية، وفي بيان ذلك يقول الرسول صلى الله عليه وسلم (من استعمل رجلاً من عصابة وفي تلك العصابة من هو أَرْضَى اللهُ منه فقد خان الله وخان رسوله وخان المؤمنين)<sup>٢٥</sup>، ومن الأمور التي تعوق تولية الأصالح وأهل الكفاية والإتقان؛ المحسوبية والمحابة للأقارب أو الأصدقاء أو أصحاب الشأن.

<sup>٢٢</sup> - سيد سابق، فقه السنة، دار الكتاب العربي، بيروت، لبنان، الطبعة الثالثة، ١٣٩٧هـ - ١٩٧٧م، ٣م، (ص ٤٤٤).

<sup>٢٣</sup> - عفانة، حسام الدين بن موسى محمد، فقه التاجر المسلم، الطبعة الأولى، توزيع المكتبة العلمية ودار الطيب للطباعة، بيت المقدس، ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥م، ص ١٢، تعليق أحمد شاكر على سنن الترمذي (٢/ ٣٥٧).

<sup>٢٤</sup> - ينظر: أخلاق العمل وسلوك العمال، مرجع سابق، (ص ٣٣).

<sup>٢٥</sup> - أخرجه الحاكم في المستدرک على الصحيحين، كتاب معرفة الصحابة رضي الله عنهم، رقم ٧٠٢٣، ١٠٤/٤، وقال صحيح الإسناد.

وهناك كثير من الدول لها تجارب ناجحة في مجال الكفاية والإتقان في جودة الخدمة، ومن هذه الدول دولة ماليزيا التي تميزت بإصدارها ميثاق المراجع أو الزبون، ويتكون الميثاق من نقطتين رئيسيتين:

(١) معايير الجودة في الخدمة المقدمة.

(٢) وسيلة العلاج وكيفية التقدم بالشكوى إذا لم تقدم الهيئة أو الحكومة الخدمة بالمستوى المطلوب. ويضع هذا الميثاق الخطوات اللازمة لتقديم أي خدمة، وفي حال التقصير يحق للمواطن الشكوى من الخدمات المقدمة إلى الجهات المعنية، وإذا ثبت التقصير بحق المواطن تقدم الحكومة اعتذارها مع اتخاذها للإجراء اللازم<sup>٢٦</sup>.

## (٢) الأمانة وعدم الغش

الأمانة خلق عظيم ينبغي على كل عامل مسلم أن يتحلى به، فالدين الإسلامي شدد على أهميته وجعله من خصال المؤمنين، قال الله تعالى {وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ} [سورة الماعون: آية ١٩]، وفي الحض على أداء الأمانة قوله تعالى {إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا} [سورة النساء: آية ٥٨]. وهذا ما كان يحرص على فعله النبي صلى الله عليه وسلم عندما يختار أحد الصحابة رضي الله عنهم لمهمة ما؛ كان ينظر إلى مؤهلاته النفسية والأخلاقية لاسيما خلق الأمانة، فقد روي عن حذيفة رضي الله عنه، قال: جاء أهل نجران إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم فقالوا: يا رسول الله ابعث إلينا رجلا أميناً فقال: لأبعثن إليكم رجلاً أميناً حق أمين حق أمين، قال فاستشرف لها الناس قال فبعث أبا عبيدة بن الجراح<sup>٢٧</sup>.

من هنا يتضح أن الموظف في الإسلام مؤتمن على وظيفته وعليه واجبات ومسؤوليات ومهام يجب القيام بها بأمانة ويتعد عن الغش لأي سبب من الأسباب؛ سواء كان لمصلحته الشخصية أو لهوى في نفسه، فقد حذر النبي صلى الله عليه وسلم من الغش والعبث بالأمانات، حيث قال (ما من عبد يسترعيه الله رعية يموت يوم يموت وهو غاش لرعيته إلا حرم الله عليه الجنة)<sup>٢٨</sup>.

ولأهمية خلق الأمانة جعله الإسلام الركن الثاني في تكليف الأفراد للعمل أو الوظيفية بعد الركن الأول وهو القوة والكفاءة، كما قال تعالى في قصة موسى مع شعيب عليهما السلام: {إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ} [سورة القصص: آية ٢٦]. ونرى في قصة يوسف عليه السلام المثل الأعلى في تحمل الأمانة خاصة أنها كانت في الوظائف المالية وخزائن الأرض، قال تعالى على لسان نبيه يوسف ﴿قَالَ اجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي

<sup>٢٦</sup>-Circular No.1 ، Guide on Total Quality Administration. **Management in the Civil Service**.Malaysia (1992)-

of 1992 نقلًا عن أخلاق العمل وسلوك العمال، مرجع سابق، (ص ٢٩).

<sup>٢٧</sup> - متفق عليه، أخرجه البخاري في صحيحه، رقم ٤٣٨١، ج ٥، ص ١٧٢، ورواه مسلم في كتاب فضائل الصحابة رضي الله تعالى عنهم، باب فضائل أبي عبيدة بن الجراح رضي الله تعالى عنه، رقم 2420.

<sup>٢٨</sup> - أخرجه مسلم في صحيحه، كتاب الإمارة، باب فضيلة الإمام العادل، وعقوبة الجائر، والحث على الرفق بالرعية، والنهي عن إدخال المشقة، مجلد ٣، ص ٤٦٠، رقم ١٤٢.



حَفِيفٌ عَظِيمٌ ﴿﴾ [يوسف: ٥٥]. يقول ابن كثير في تفسير هذه الآية "ومدح يوسف لنفسه أمر جائز وذلك إذا جهل أمره عند الحاجة، فذكر أنه حفيظ أي خازن أمين، وعليه أي ذو علم وبصيرة بما يتولاه"<sup>٢٩</sup>.  
ويبرز خلق الأمانة لدى العامل في المصارف الإسلامية لكونه مؤتمنا على أموال الناس، وعارفا بشؤونهم المالية، فلا يطلع أحدا عليها ولا يفشي لهم سرا، ولو نظرنا إلى الواقع لوجدناه يعاني من قلة أمانة العاملين بشكل عام، وهذا ما أخبر عنه النبي صلى الله عليه وسلم (أول ما تفقدون من دينكم الأمانة)<sup>٣٠</sup>. لهذا فإننا نجد الكثير من التشريعات في الدول الإسلامية تضع من ضمن شروط تولية الوظائف أن لا يكون المتقدم بالطلب قد حوكم في جريمة مخلة بالشرف أو الآداب العامة أو الأمانة، فإن من يقع في مثل هذه المحظورات لا يحق له أن يتولى أموال الناس أو أن يؤتمن على أموالهم وأعراضهم، كما أشار النبي صلى الله عليه وسلم إلى ذلك في قوله (لا إيمان لمن لا أمانة له، ولا دين لمن لا عهد له)<sup>٣١</sup>.

### ٣) الاستشعار بالمسؤولية

لا بد أن يستشعر العامل حجم المسؤولية التي وكل إليها، ويعلم أنه مسؤول أمام الله أولا ثم أمام مرؤوسيه والناس ثانيا، واستشعار المسؤولية خلق عظيم وجه إليه النبي صلى الله عليه وسلم في قوله: "ألا كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته"<sup>٣٢</sup>.

ومن مقومات استشعار المسؤولية أن يحافظ الموظف على الممتلكات العامة التي بين يديه؛ لاسيما المحافظة على المال العام وأموال المودعين، وهذا من أهم الواجبات التي يجب المحافظة عليها وخاصة في هذا الزمان الذي شاعت فيه قلة الأمانة، وقلت فيه الموارد، فالحفاظ على الأمانة وأداؤها من الواجبات التي يسأل العبد عنها أمام الله تعالى، كما في قوله تعالى {إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا} [سورة النساء: آية ٥٨].

<sup>٢٩</sup> - بن كثير، أبو الفداء إسماعيل بن عمر القرشي (المتوفى: ٧٧٤هـ)، تفسير القرآن العظيم، المحقق: سامي بن محمد سلامة، دار طيبة، الطبعة الثانية، ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م، ج ٤، (ص ٣٩٥)

<sup>٣٠</sup> - أخرجه الميثمي في كتابه جمع الزوائد ومنبع الفوائد، كتاب الفتن، باب ثان في أمارات الساعة، ص ٧/٣٢٩، رقم ١٢٤٦٥، وأخرجه الألباني في سلسلة الأحاديث الصحيحة وشيء من فقهها وفوائدها، رقم ١٧٣٩، ج ٤، (ص ٣١٩).

<sup>٣١</sup> - أخرجه الألباني في السلسلة الصحيحة، ٦/٨٢٣.

<sup>٣٢</sup> - متفق عليه، أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب الأحكام، باب قول الله تعالى و {أطيعوا الله وأطيعوا الرسول وأولي الأمر منكم} [النساء: ٥٩]، رقم ٦٧٥٦. ومسلم في صحيحه، كتاب الإمارة، باب فضيلة الإمام العادل وعقوبة الجائر والحث على الرفق بالرعية والنهي عن إدخال المشقة عليهم، ص ٣/١٤٦٠، رقم ١٨٢٩.

#### ٤) النصح للمسلمين في تقديم الخدمة

الدراسات تؤكد بأن النصح المباشر بين المدير والموظفين له تأثير جيد على فهم الموظف لما يتطلبه العمل وهذا يؤدي إلى جودة في الأداء وتحسن دائم في الخدمة، وهذا ما دعا إليه الإسلام الحنيف كما قال عليه السلام "الدِّينُ النَّصِيحَةُ: لِلَّهِ وَلِرَسُولِهِ وَلِأَيِّمَّةِ الْمُسْلِمِينَ وَعَامَّتِهِمْ"<sup>٣٣</sup>، وعلق الإمام بن حجر العسقلاني (ت ٨٥٢هـ) في شرح الحديث "النصيحة لعامة المسلمين؛ بالشفقة عليهم، وتعليمهم ما ينفعهم، والسعي فيما يعود بالنفع عليهم، وكف وجوه الأذى عنهم، وأن يحب لهم ما يحب لنفسه، وأن يكره لهم ما يكره لنفسه"<sup>٣٤</sup>.

ومن التطبيقات العملية في وقتنا الحاضر ما ينص عليه نظام التقويم في جهاز الخدمة المدنية الماليزي، بأن تكون هناك أهداف واضحة لكل موظف في بداية كل عام، مع تحديد خصائص التقويم ووجود تقويم في منتصف السنة وآخرها، ويكون المجال مفتوحاً للنقاش بين الموظفين والمدراء<sup>٣٥</sup>، وهذا نوع من التطبيق العملي للنصح بين المسلمين. ومن المستغرب أن مثل هذه الإجراءات يتم تطبيقها في الإدارة في أمريكا، حيث أنها تطلب من كل موظف في بداية كل عام أن يخبر من له علاقة باتخاذ القرار بالمعلومات المهمة والمؤثرة والحيوية في اتخاذ القرار كل حسب مكانه ودرجته الوظيفية<sup>٣٦</sup>.

ومن محفزات النصيحة للعاملين قول الرسول صلى الله عليه وسلم (خير الكسب كسب العامل إذا

نصح)<sup>٣٧</sup>

وقوله تعالى {وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ} [آل عمران: آية ١٠٤].

ويمكننا القول إن من وسائل النصح في المصارف الإسلامية؛ الاجتهاد في تأهيل العاملين وإيجاد أفضل السبل الإدارية والتطبيقية، وإيجاد فئة متخصصة ممن يراقبون أداء المؤسسات والمصارف الإسلامية وتقديم النصائح،

<sup>٣٣</sup> - متفق عليه، أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب الإيمان، باب قول النبي صلى الله عليه وسلم: "الدين النصيحة: لله ولرسوله ولأئمة المسلمين وعامتهم ١م، ص ٢١. ومسلم في صحيحه كتاب الإيمان، باب بيان أن الدين النصيحة، رقم ١/٥٥٠٧٤.

<sup>٣٤</sup> - لعسقلاني، أحمد بن علي بن حجر أبو الفضل، فتح الباري شرح صحيح البخاري، دار المعرفة، بيروت، ١٣٧٩م، ١م، (ص ١٣٨)

<sup>٣٥</sup> - ينظر: Malaysia, Management in the Civil Service, **Guide on Total Quality Administration, Circular** No.1 of 1992. ص ٣٤

<sup>٣٦</sup> - ينظر: Graham, C, **Ethical Guidelines for Public Administration: Observation on Rules of the Game**, Public Administration Review, 1974, Vol.34, No.1: 91.

<sup>٣٧</sup> - أخرجه أحمد في مسنده، مسند المكثرين من الصحابة، مسند أبي هريرة رضي الله عنه، رقم ٨٤١٢، ١٤/١٣٦، والالباني في صحيح الترغيب والترهيب، ١م، ص ٤٧٩، رقم ٧٧٦.

وذلك من أجل تقديم خدمة ذات جودة عالية تساهم في تسهيل حياة الناس وشؤونهم، ولما يعود بالنفع على الفرد والمجتمع ككل، فديننا دين الجماعة كما قال عليه الصلاة والسلام (خير الناس أنفعهم للناس)<sup>٣٨</sup>.

## ٥) الرفق والعفو مع المتعاملين والموظفين

وهذا خلق رفيع ركز عليه الإسلام وهو استراتيجية ناجحة وأساس العلاقات بين المدير ومرؤوسيه والعامل وعملائه، ولو رجعنا إلى سيرة الرسول صلى الله عليه وسلم لوجدنا أنه كان القدوة الحسنة في الرفق بأصحابه مصداقا لقوله تعالى {فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ} [سورة آل عمران: آية ١٥٩].

وكان النبي صلى الله عليه وسلم يوصي أصحابه بأهمية الرفق وخاصة الولاة منهم، فقال: اللهم من ولي من أمر أمتي شيئا فرفق بهم فارفق به، اللهم من ولي من أمر أمتي شيئا فشق عليهم فاشقق عليه.<sup>٣٩</sup> والرفق هو أساس المدير الناجح لأنه يعمل على توجيه العاملين بأسلوب حسن، فيؤثر في نفوسهم ويدفعهم إلى العمل بطاعة ومحبة.

### ومن صور الرفق ما يلي:

- ١) حسن المعاملة: والتي تتمثل في التواضع واللين والرحمة وعدم الشق على العاملين، وهذا نجده في قصة شعيب مع موسى عليه السلام عندما استأجره على رعي الغنم قال الله في كتابه {وَمَا أُرِيدُ أَنْ أَشُقَّ عَلَيْكَ} [سورة القصص: آية ٢٧]. فتظهر المعاني السامية للرفق من لطف في المعاملة، ولين الجانب، وحسن الصحبة، كذلك في التبسم وما له من أثر في تأليف للقلوب. قال النبي صلى الله عليه وسلم (تبسمك في وجه أخيك صدقة)<sup>٤٠</sup> وقال أيضا (المؤمن يألف ويؤلف، ولا خير فيمن لا يألف ولا يؤلف)<sup>٤١</sup>. وهو من باب المعروف كما قال عليه الصلاة والسلام: لا تحقرن من المعروف شيئا، ولو أن تلقى أخاك بوجه طليق.<sup>٤٢</sup>
- ٢) ومن مجالات الرفق الصبر على فظاظة بعض المراجعين والعملاء، قال الله تعالى في هذا الجانب {خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ} [سورة الأعراف: آية ١٩٩]
- ٣) ومنها عدم مقابلة الإساءة بالإساءة، قال تعالى {وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا} [سورة البقرة: آية ٨٣]، يقول الحسن البصري في تفسير هذه الآية "أن يأمر بالمعروف وينهى عن المنكر ويحلم ويعفو ويصفح ويقول للناس حسنا وهو كل خلق حسن رضي الله<sup>٤٣</sup>".

<sup>٣٨</sup> - أخرجه الألباني في سلسلة الأحاديث الصحيحة، ص ٧٨٩، رقم ٤٢٦.

<sup>٣٩</sup> - أخرجه ابن حبان في صحيحه كتاب البر والإحسان، باب الرفق، ٢/٣١٣، رقم ٥٥٣، والألباني في السلسلة الصحيحة رقم ٣٤٥٦.

<sup>٤٠</sup> - أخرجه ابن حبان في صحيحه كتاب البر والإحسان، باب حسن الخلق، رقم ٤٧٤، ٢/٢٢١. وأخرجه الألباني في صحيح الجامع رقم ٢٩٠٨.

<sup>٤١</sup> - أخرجه الطبراني في المعجم الأوسط باب حرف الميم، رقم ٥٧٨٧، ٦/٥٨. وأخرجه الألباني في السلسلة الصحيحة رقم ٤٢٦.

<sup>٤٢</sup> - أخرجه مسلم في صحيحه، كتاب البر والصلة والآداب، باب استحباب طلاقة الوجه عند اللقاء، جزء ٤، ص ٨٨٢، رقم ٢٦٢٦.

<sup>٤٣</sup> - ابن كثير، مختصر تفسير ابن كثير، محمد علي الصابوني، دار القرآن الكريم، بيروت، ١٣٩٦ هـ، ١ م، (ص ٨٤).

٤) ومن مجالات الرفق الاستماع لمشاكل المراجعين والعملاء، والسعي إلى مساعدتهم وحل مشاكلهم، يقول النبي صلى الله عليه وسلم (حُرْمٌ عَلَى النَّارِ كُلِّ هَيْئٍ لَيْنٍ سَهْلٍ قَرِيبٍ مِنَ النَّاسِ).<sup>٤٤</sup> وهذا يشبه سياسة الباب المفتوح؛ وهو أن يستطيع المراجع أن يصل أعلى سلطة لتقديم شكواه والحصول على حل لها.

## ٦) العدل والإقسط

وهذا خلق عظيم وصفة هامة يجب أن يتصف بها الموظف، أن يكون عادلا ومقسطا في تصرفاته مع الآخرين بعيدا عن المؤثرات الخارجية من صلة قرابة أو صداقة وغيرها، وهذا ما حثت عليه نصوص القرآن الكريم في قوله تعالى {وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا} [سورة المائدة: آية ٨]، وما جاء عن النبي صلى الله عليه وسلم في الحض على العدل والإنصاف (إن المقسطين عند الله على منابر من نور، عن يمين الرحمن عز وجل، وكلتا يديه يمين، الذين يعدلون في حكمهم وأهليهم وما ولوا).<sup>٤٥</sup> من هنا يجب على الحكومات والهيئات أن تغرس وتعزز هذه القيمة، وتضع المواثيق والقوانين التي تحقق الحياد والموضوعية والعدالة. وقد سبق المسلمون الأوائل غيرهم في ذلك حينما أنشأوا ديوان المظالم لمواجهة مثل المخاطر والسلوكيات المشابهة.

## ٧) العمل كفريق واحد

يجب أن يتمتع العاملون بروح الفريق الواحد، يشد بعضهم بعضا خاصة الذين يعملون في مؤسسات تقدم خدمات متعددة وأنشطة معقدة مثل المصارف وغيرها؛ فلا يستقيم عملها إلا إذا تحلى العاملون بروح الفريق الواحد، يعين بعضهم بعضا وينصح بعضهم بعضا، وهذا ما أشار إليه النبي صلى الله عليه وسلم بقوله: "من ولي منكم عملا فأراد الله به خيرا؛ جعل له وزيرا صالحا؛ إن نسي ذكره وإن ذكر أعانه".<sup>46</sup> ونستقي من قصة ذي القرنين المعنى الحقيقي لروح الفريق الواحد عندما أراد أن يردم ما بين السدين، قال الله عز وجلّ على لسانه: {فَأَعْيُنُونِي بِقُوَّةٍ أَلْجَلَّ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا} [سورة الكهف: آية ٩٥]، فعندما أعانوه كان لهم ما أرادوا.

<sup>٤٤</sup> - أخرجه ابن حبان في صحيحه كتاب البر والإحسان، باب حسن الخلق، ٢/٢١٥، رقم ٤٦٩. وأخرجه الألباني في صحيح الجامع رقم ٣١٣٥.

<sup>٤٥</sup> - أخرجه مسلم في صحيحه، كتاب الإمارة، باب فضيلة الإمام العادل وعقوبة الجائر والحث على الرفق بالرعية والنهي عن إدخال المشقة عليهم ص ١٤٥٨/٣، رقم ١٨٢٧.

<sup>46</sup> - أخرجه الألباني، محمد ناصر الدين، صحيح الترغيب والترهيب، ج ٢، ص ٥٦٩، رقم ٢٢٩٦.

## ٨) الترفع عن كل ما يخل بشرف المهنة أو الوظيفة

على الموظف المسلم الذي يعمل في كيان إسلامي أن يبتعد عن كل سلوك أو فعل يتناقض مع شرف المهنة وأن يتجنب أماكن الشبهات والريبية، سواء كان ذلك أثناء ساعات العمل أو في أي مكان فهو مطالب باحترام ما يدعوا إليه من مبادئ وقيم إسلامية، عن الحسن بن علي رضي الله عنهما قال: " حفظت من رسول الله صلى الله عليه وسلم: (دَعُ مَا يَرِيْبُكَ إِلَى مَا لَا يَرِيْبُكَ، فَإِنَّ الصِّدْقَ طَمَأْنِينَةٌ، وَإِنَّ الْكُذْبَ رِيْبَةٌ) <sup>٤٧</sup>.

وهذا يتطلب من المصارف الإسلامية إدراجه ضمن موثيقها ومتابعة العاملين بناء عليه، وهو معمول به في هيئة التأديب في السعودية وهو "ضرورة أن يكون الموظفون والعاملون في المرافق العامة والحساسة على درجة عالية من الالتزام والإخلاص والابتعاد عن موطن الشبهات والريبية وكل ما يثير الشك في حسن سمعتهم وطيب خصالهم" <sup>٤٨</sup>.

## ٩) طاعة المدير بالمعروف

من المتفق عليه قانونا وعرفا وديانة؛ أنه يجب طاعة العامل لرئيسه بالمعروف ما لم يأمر بحرام، وهذا نفهمه من حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم حيث قال: (السمع والطاعة على المرء المسلم فيما أحب وكره، ما لم يؤمر بمعصية، فإذا أمر بمعصية فلا سمع ولا طاعة) <sup>٤٩</sup>.

فالعامل الذي يعمل في مؤسسة ينبغي أن يطيع رئيسه في العمل وإن اختلف معه في وجهة النظر؛ وألا يخالفه علنا حفاظا على المصلحة العامة للمؤسسة، ثم إن الطاعة بالمعروف لا تعني أن العامل مجبر على الاقتناع بوجهة نظره، ولا مانع من الحوار وتبادل الآراء ولكن في حدود الأدب والاحترام والتقدير بحسن المخاطبة وتحين الوقت المناسب والمجادلة بالتي هي أحسن. قال تعالى: { وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا } [سورة البقرة: آية ٨٣].

<sup>٤٧</sup> - أخرجه الترمذي (٢٤٤٢)، وأحمد (١٦٣٠)، وابن حبان (٧٢٢)، والألباني في صحيح الجامع الصغير وزاداته، ص١/٦٣٧، رقم ٤١٩٧.

<sup>٤٨</sup> - ينظر: الصواف، مرجع سابق، ص ٢٠.

<sup>٤٩</sup> - متفق عليه، أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب الأحكام، باب السمع والطاعة للإمام ما لم تكن معصية، ص٩/٦٣، رقم ٧١٤٤، وأخرجه مسلم في كتاب الإمارة باب وجوب طاعة الأئمة في غير معصية، رقم ١٨٣٩.

## المحور الثالث: الميثاق الأخلاقي وإعداد العاملين أخلاقيا وأثره على الأداء

### الميثاق الأخلاقي

إنّ العمل المصرفي الإسلامي ينبثق من نظام عقدي وتشريعي ومعاملاتي وأخلاقي؛ لذا يتطلب صياغة ميثاق أخلاقي يكون بمثابة دستور للعاملين في المؤسسات المالية الإسلامية إلى ما ينبغي مراعاته من قيم في أثناء مزاولتهم المهنة، والتي تعتبر بمثابة متطلبات يجب مراعاتها للعمل في المؤسسات المالية الإسلامية تتمثل في الالتزام بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية في المعاملات المالية، وغرس القيم الأخلاقية وتثبيتها لدى العاملين في المصرف. الأخلاق والسلوكيات المطلوبة في العمل المصرفي كثيرة ومتعددة، على سبيل الإيجاز نجد مثلا القدوة الحسنة، والوفاء بالعقود، وإتقان العمل والإخلاص فيه، والأمانة في أداء العمل، والابتهامة وطلاقة الوجه، والمشورة وروح التعاون بين الفريق، وغيرها من الفضائل المطلوبة والتي سبق أن أشرنا إليها. لم تغفل الهيئات المهتمة بالعمل المصرفي الإسلامي أهمية الأخلاق ودورها في نجاح العمل، ومنها هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية AAOIFI التي أنشئت في البحرين في مارس ١٩٩١ بغرض وضع معايير شرعية ومحاسبية وأخلاقية تضمن سلامة العمل المصرفي الإسلامي، ومتماشية مع مثيلاتها في اتفاقية بازل للبنوك التقليدية، وبناء على ذلك صدرت توصية المؤتمر الأول للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية بتاريخ ٢٢، ٢٣ رجب ١٤٢٢ هـ الموافق ٩، ١٠ أكتوبر ٢٠٠١م والتي تنص على ما يلي:

"يوصي بتوثيق التعاون بين الهيئات الشرعية وإدارات المؤسسات المالية الإسلامية، وأن يكون للهيئات الشرعية دور فعال في وضع شروط التوظيف من حيث الالتزام الديني ومراعاة الآداب الإسلامية، والاستفادة من الهيئات الشرعية في توعية وتدريب الموظفين، مع الأخذ في الاعتبار ما صدر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية من موثيق أخلاقية"<sup>٥٠</sup>.

### القواعد الأخلاقية والسلوكية

ومن المعايير والمواثيق التي عملت الهيئة على إعدادها؛ الميثاق الأخلاقي للعاملين بالمؤسسات المالية الإسلامية، والذي يتضمن تفصيلا للقواعد الأخلاقية والسلوكية في العمل المصرفي الإسلامي والتي تشمل القواعد الثلاث التالية:<sup>٥١</sup>

أولا: قواعد السلوك الذاتية المؤثرة في الأداء الوظيفي.

<sup>٥٠</sup> - أبو غدة، عبد الستار، بحوث في المعاملات والأساليب المصرفية، ج ٦ مجموعة دلة البركة، ٢٠٠٥م، (ص ٢٥٤).

<sup>٥١</sup> - ينظر: دار المراجعة الشرعية، مرجع سابق، (ص ١٠).

ثانيا: قواعد السلوك مع أصحاب حقوق الملكية في المؤسسة وأصحاب حسابات الاستثمار والعاملين فيها.  
ثالثا: قواعد السلوك مع عملاء المؤسسة والأطراف الأخرى ذات العلاقة.

### قواعد السلوك الذاتية المؤثرة في الأداء الوظيفي

وهذه القواعد ينفرد بها هذا الميثاق، لأنها مستمدة من أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، ويتميز بها السلوك الإيماني للفرد المسلم الذي ينبغي أن يراعي توافق سلوكه وتصرفاته أثناء تأدية وظيفته مع القيم الإيمانية، وبصفة خاصة عليه أن يراعي في سلوكه وتصرفاته ما يلي:

- ١- مراقبة العبد لربه في السر والعلن "مراقبة ذاتية" واستشعار الحساب الأخروي أمام الله يوم القيامة.
- ٢- التمسك بالشريعة والالتزام بأحكامها وامتنثال أوامرها وبخاصة الأركان التي بنيت عليها الشريعة.
- ٣- إحقاق الحق وإبطال الباطل واجتناب هوى النفس ومحابة الأقباء والأصدقاء على حساب غيرهم، وذلك أثناء قيامه بأداء مهام وظيفته.
- ٤- الإخلاص في العمل ابتغاء مرضاة الله دون تأثر بالضغوط المختلفة.
- ٥- محبة الخير للغير كمحبته للنفس، وتجنب الحسد والحقد والغيبة والنميمة، والحذر من إطلاق الإشاعات أو ترويجها أو اتهام الآخرين من غير دليل، والتثبت في نقل الأخبار.
- ٦- التزام الصدق والشفافية في البيانات والإفادات المقدمة في مجالات العمل والمعلومات المقدمة للعملاء وغيرهم.
- ٧- التزام العامل بأداء الأمانة المسؤول عنها والتي تحملها في المؤسسة مع العزم المقترن ببذل الجهد لأداء ما أوتمن عليه من أعمال، والاستمرار في التأهيل العلمي والعملية للوفاء بمتطلبات وظيفته في المؤسسة.

### قواعد السلوك مع أصحاب حقوق الملكية في المؤسسة وأصحاب حسابات الاستثمار والعاملين فيها

إن الأساس الذي تقوم عليه العلاقة بين أصحاب حقوق الملكية في المؤسسة وأصحاب حسابات الاستثمار من جهة، والعاملين في المؤسسة بمختلف مستوياتهم من جهة أخرى هو مبدأ الوكالة الذي تم بموجبه تفويضهم بأداء متطلبات العمل، وإن مقتضى الوكالة أن يكون تصرف العاملين في المؤسسة بما يحقق مصلحة الموكل، ومن قواعد السلوك التي تحقق ذلك ما يأتي:

- ١- الاهتمام بتطوير العمل، وتقديم الأفكار المبتكرة، والتشاور لتحقيق ما هو أفضل، وتقديم المقترحات لذوي الشأن ومتابعة ما ينتج عنها، وتلقي مقترحات الغير بروح إيجابية ودراستها بجدية مع التقدير والتشجيع لمقدمها.

- ٢- التقيد بأوقات العمل في المؤسسة وبالطرق المرسومة لأدائه بانضباط وإتقان من حيث الكيفية والكمية، وذلك استجابة لوجوب الوفاء بالعهد، وصدق الوعد وإنجاز ما يتم التعهد به إلا لظروف قاهرة، فيجب حينئذ إبداء العذر وتدارك ما يمكن تداركه.
- ٣- الاطلاع على النظم والتعليمات الصادرة عن إدارة المؤسسة والالتزام بتنفيذها شكلاً وموضوعاً والتقيد بمقتضى القوانين ذات الصلة بأنشطة المؤسسة في الإطار الذي يضمن عدم مخالفة أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية.
- ٤- احترام المسؤولين في المؤسسة التزاماً بطاعة أولي الأمر في غير معصية، والتعاون مع الزملاء لتحقيق مصالح المؤسسة.
- ٥- بذل الجهد لاستفادة المؤسسة من جميع الفرص المتاحة وعدم تفويتها تهاوناً أو إهمالاً، مع المحافظة على ممتلكات المؤسسة وعدم تسخيرها لغرض شخصي.
- ٦- حفظ موجودات المؤسسة ومرافقها وأدوات العمل، وعدم استخدامها لغير ما خصصت له.
- ٧- الامتناع عن العمل لدى الغير بما يخل بالواجب الوظيفي أو يخالف تعليمات المؤسسة، وعدم قبول الرشوة أو الهدايا ممن لهم مصلحة وقصدوا بالإهداء تحقيق مصالحهم غير المشروعة.

### قواعد السلوك مع عملاء المؤسسة والأطراف الأخرى ذات العلاقة

- ١- الحرص على تلبية احتياجات العملاء، والمبادرة إلى خدمتهم وذلك في حدود اللوائح والضوابط المطبقة، مع الرفق في المعاملة والتواضع والحلم.
- ٢- أداء الحقوق لمستحقيها بالعدل من غير محاباة لذوي المصالح المشتركة، أو لذوي الجاه ونحوهم، وإطلاع المسؤولين على المعاملات التي يتم إجراؤها مع الأقرباء للتأكد من استحقاقهم لها.
- ٣- حفظ أسرار العمل وبيانات العملاء، وعدم إفشائها ولو للأقارب أو الأصحاب إلا بحسب الحالات الموجبة لتقديم الإفادات بمقتضى الشرع أو القانون.
- ٤- الجدية في التصرفات الوظيفية مع الإعراض عن اللغو وفضول الكلام الذي لا نفع فيه، والابتعاد عن كل ما يسبب النفور والتأذي ويؤدي إلى التفرق والتنازع<sup>٥٢</sup>.

<sup>٥٢</sup> - ينظر: هيئة المحاسبة والمراجعة، معايير المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، ١٤١٩ هـ - ١٩٩٨ م، الملاحق: ميثاق أخلاقيات المحاسب والمراجع الخارجي للمؤسسات المالية الإسلامية. / عبد الستار أبو غدة، بحوث في المعاملات والأساليب المصرفية، مرجع سابق (ص ٣٤٢).



البنود التي وردت في هذا الميثاق تعتبر من الأهداف الأساسية التي ينبغي أن يتم تدريب وتأهيل العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية عليها، واعتبارها متطلب أساسي للعمل في هذه المؤسسات، وحتى تكون هذه البنود فعالة ينبغي على المصارف الإسلامية الالتزام بها إدراكاً وعملاً.

### وسائل التأهيل الأخلاقي في الإسلام

يهدف التأهيل الأخلاقي للعامل إلى تحقيق شخصية سوية تتحمل أعباء ومسؤولية العمل وتسهم في التنمية والإنتاج وجودة الأداء، من هنا فإن التأهيل الأخلاقي يرتبط بعدة مؤسسات بل يبدأ من البيت منذ الصغر، فيأتي دور الأب والمعلم والمربي والمنهاج المدرسي ويدخل فيه البرامج الإعلامية المقروءة والمسموعة والمشاهدة، كلها لها دور في الإعداد الأخلاقي والسلوكي ونشر الفضيلة ومحاربة الرذيلة.

ومن هذه الوسائل:

١- القدوة: وهي القدوة الصالحة حيث يقتدي طالب العلم بمن علمه، وتعد هذه من وسائل التأهيل الأخلاقي، فإن المعلم له دور كبير في التأثير، وكذلك العامل الذي يعمل في عمله ينظر إلى من هو أعلم منه أنه قدوة له، من هنا فإن التأهيل والالتزام الأخلاقي يلزم كل الموظفين من أعلى الهرم إلى أسفله، وقد كان الصحابة يقتدون بالنبي صلى الله عليه وسلم كما قال تعالى {لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ} [سورة الأحزاب آية ٢١]، ثم التابعون يقتدون بالصحابة ثم أتباع التابعين بالتابعين وهكذا.

٢- التعليم والتدريب: التعلم له دور كبير وفعال في صقل الشخصية المسلمة المترنة الملتزمة بأخلاق العمل. فمن أجل تعزيز الموارد البشرية وخلق تنمية شاملة؛ يأتي دور التعليم سواء كان في المسجد أو المدرسة أو الجامعة، والعلماء عليهم مسؤولية كبيرة في إنشاء جيل مسلم وتأهيل عاملين صالحين. قال الحسن رحمه الله "لولا العلماء لصار الناس مثل البهائم"، أي أنهم بالتعليم يخرجون الناس من حد البهيمية إلى حد الإنسانية.<sup>٥٣</sup>

"إن وسائل التأهيل الأخلاقي تنشأ التغيير الأخلاقي للفرد من حيث استثمار وجوده من أجل تحصيل إنتاج أخلاقي يستفيد من عوائده الأخلاقية الفرد والمجتمع، وبذلك تساهم هذه المؤسسات في تدبير الشأن الأخلاقي وتوفير الأمن الروحي للفرد والمجتمع، باعتبار استيفائه للأهلية والشروط التي تساهم في تحصيل تنمية أخلاقية وحصانة ذاتية"<sup>٥٤</sup>.

<sup>٥٣</sup> - ينظر: القاسمي، محمد جمال الدين بن محمد سعيد بن قاسم الحلاق، موعظة المؤمنين من إحياء علوم الدين، المحقق: مأمون بن محيي الدين

الجنان، دار الكتب العلمية، ١٤١٥هـ - ١٩٩٥م، (ص ١٦).

<sup>٥٤</sup> - ينظر: معصر، عبد الله، مجلة ميثاق الرابطة ٢٨-١٠-٢٠١١.

## أثر سلوك العاملين على المصرف وعلاقته بجودة الأداء

### أولاً: أثر سلوك العاملين على المصرف

والذي يمكن تلخيصه بالنقاط التالية:

١. إن الانطباع الإيجابي للعملاء من المصرف مرهون بسلوك العاملين والخدمات المقدمة لهم من حسن استقبالهم والتعاطف معهم وسرعة الإنجاز والسرية والشفافية، ويظهر هنا أن العنصر البشري هو أساس نجاح المصارف الإسلامية وتعميق ثقة المتعاملين.
٢. إن سلوك بعض العاملين غير اللبق يؤدي بالتأكيد إلى عزوف العملاء عن التعامل مع المصرف الإسلامي، وهذا بدوره يؤدي إلى نقص مدخرات المصرف مما يؤثر على ربحية المصرف وسمعته. فعلى القوى البشرية العاملة في المصارف الإسلامية أن تعي جيداً أهمية الدور المناط بها وخاصة الدور الأخلاقي والسلوكي. يقول أحد الباحثين "الكلام السيء وغير اللبق يؤدي إلى عزوف العملاء عن التعامل مع المصرف، وهذا يؤدي إلى نقص الودائع وانخفاض الربحية"<sup>٥٥</sup>.
٣. ترتبط الخدمات المصرفية ارتباطاً وثيقاً بمقدميها، حيث يتكون انطباع العميل سلماً أو إيجاباً عن البنك وما يقدمه من خدمات كنتيجة لسلوك العاملين وما يمتلكونه من قدرات ومهارات. والدراسات في هذا الصدد تؤكد على أنه يجب السعي لجعل العاملين في المصارف يتحلون بنوعين من الصفات "أولاً: الصدق في القول والعمل واختيار أرقى الأساليب في القول والنقاش، والاهتمام بالمظهر الخارجي دائماً. أما النوع الثاني من الصفات فهو الصفات المهنية، كتوافر الحد الأدنى من العلم التطبيقي والإلمام بالمعلومات المتعلقة بالعمل في المنظمة المصرفية والقدرة على متابعة الخدمة في كافة مراحلها لضمان استمرار العملاء بالتعامل مع المصرف وكسب ثقتهم وجعلهم من المروجين للبنك وخدماته، والتمتع بالمرونة الكافية لضمان تغيير أسلوب تقديم الخدمة بما يتكيف ويتلاءم مع حاجات ورغبات كل عميل"<sup>٥٦</sup>.
٤. إن تمكين العاملين وكسب ولائهم ورضاهم يدفعهم إلى توجيه جهودهم ومهاراتهم نحو العمل وخدمة العملاء والجودة في الأداء، وهذا السلوك يظهر من تصرف العاملين مع العملاء، وفي المقابل فإن عدم قناعة العامل

<sup>٥٥</sup> - النابلسي، زينب حسان، الشعار، اسحق محمود، أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم حالة دراسية: البنك الأهلي الأردني، دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٤٢، العدد ٢، ٢٠١٥، (ص ٤٩٤).

<sup>٥٦</sup> - النابلسي، زينب حسان، الشعار، اسحق محمود، أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم حالة دراسية: البنك الأهلي الأردني، مرجع سابق، ص ٤٩٥.

بعمله ينعكس بأثر سلبي على العميل. بهذا الصدد يقول أحد الباحثين " يجب على المصرف أن يهتم بكسب رضى العاملين فيه باعتبارهم عملاء داخليين والعمل بجدية لتحقيق مطالبهم وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم"<sup>٥٧</sup> والباحث أثناء تعامله مع أحد المؤسسات المالية التي تقدم المعاملات بطريقة إسلامية وجد أن ثقتهم بما يقومون به مهزوزة، وقناعتهم ضعيفة، وقالوا بأن لا فرق بيننا وبين المؤسسات الربوية، فهذا بدوره يترك أثرا سلبيا على مصداقية هذه المؤسسات، لذا فإنه لا بد من البحث والسعي لمعالجة هذه المشكلة والوقوف على أسبابها ووضع الحلول لها.

### ثانيا: علاقة التأهيل الأخلاقي بجودة الأداء

- ١- يرتبط التأهيل الأخلاقي بعلاقة طردية مع الأداء وهذا ما أثبتته الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث، فهو يشعر صاحبه بالمسؤولية تجاه عمله ويقوي فيه الوازع الديني ويجعله يحقق الربح على صعيدين: الربح المادي الدنيوي والفوز برضى الله في الآخرة، فالعامل يبدع في عمله الدنيوي من أجل البعد الأخروي.
- ٢- التأهيل الأخلاقي يمد صاحبه بأخلاق سامية ذات بعد إنساني وكوئي يعود بالمنفعة على البيئة وكافة البشر، وهو ميزان التفاضل بين الناس، فالناس يتساوون في الإنسانية والخلق والتكليف والتكوين، ولكن ميزان التفاضل يكون لمن يملك القيم الأخلاقية والسلوك القويم والتقوى، قال تعالى { إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ } [سورة الحجرات: آية ١٣].

### خاتمة البحث

نخلص من هذا البحث؛ إلى أن الموظف يجب أن يكون على درجة عالية من الالتزام بالأخلاق الحميدة، ولا يأتي بسلوك رديء يقلل من أمانته أو يشكك الناس والمتعاملين معه، فيجعلهم ينفرون منه. وهنا يأتي دور المؤسسات في اختيار العاملين بحرص وإتقان، مع مراعاة تقوى الله في اختيارهم، ثم تأهيلهم التأهيل الأخلاقي المناسب الذي يتوافق مع روح الشريعة ورسالة المصارف الإسلامية السامية. فالعامل في المصارف الإسلامية تحيط به مسؤوليات تتطلب درجة عالية من السلوك القويم والأخلاق الخاصة المتعلقة بالأمانة وحفظ الحقوق وحسن الأداء، وكلما ازدادت مسؤولية الموظف وارتقي في السلم الوظيفي كان مطالبا بالالتزام بالأخلاق والسلوك القويم بشكل أكبر، لأن الخطر الناتج عن التقصير في هذا الجانب ينتج عنه عواقب وخيمة تهمز من سمعة ومصداقية المصارف الإسلامية وتؤثر سلبا على جودة الأداء.

<sup>٥٧</sup> - حداد، شفيق إبراهيم وعلي عبد الرضا، اختبار صلاحية تطبيق مقياس التسويق الداخلي في بيئة الأعمال الأردنية: دراسة تحليلية لأبعاد التسويق الداخلي في البنوك التجارية في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ٢٠٠٨، مجلد ٤، عدد ٤، ص ٣٩٣-٤٢٦.

## المراجع

- ابن منظور، محمد بن مكرم الأنصاري، لسان تَهذیب لسان، العرب، بيروت، دار الكتب العلمية، (١٩٩٣).
- ابن فارس، أحمد بن فارس الرازي، معجم مقاييس اللغة، تحقيق عبد السلام محمد هارون، دار الفكر، (١٣٩٩هـ-١٩٧٩).
- الفيروز آبادي، محمد بن يعقوب بن محمد، القاموس المحيط، لبنان، مؤسسة الرسالة، الطبعة: الثامنة، (١٤٢٦ هـ - ٢٠٠٥).
- ابن تيمية، تقي الدين، السياسة الشرعية في اصلاح الراعي والرعية، تحقيق أبي عبد الله علي المغربي، الكويت، دار الأرقم، ١٩٨٦.
- ابن حبان، محمد بن أحمد بن حبان بن معاذ بن مَعْبَد، التميمي، صحيح ابن حبان بترتيب ابن بلبان، المحق شعيب الأرنؤوط، بيروت، مؤسسة الرسالة، الطبعة الثانية، ١٤١٤ هـ.
- أبو سن، أحمد إبراهيم، الإدارة في الإسلام، القاهرة، مصر، مكتبة وهبة، ١٩٨٤ م.
- الألباني، أبو عبد الرحمن محمد ناصر الدين، سلسلة الأحاديث الصحيحة وشيء من فقهها وفوائدها، الرياض، مكتبة المعارف، الطبعة: الأولى، ١٤٢٢ هـ - ٢٠٠٢ م.
- الألباني، أبو عبد الرحمن محمد ناصر الدين، صحيح الجامع الصغير وزياداته، المكتب الإسلامي، ١٩٨٨ م.
- الألباني، أبو عبد الرحمن محمد ناصر الدين، صحيح الجامع الصغير وزياداته، المكتب الإسلامي، ١٤٠٨ - ١٩٨٨.
- البرعي، محمد بن عبد الله، مبادئ الإدارة في الإسلام، دراسة مقارنة، الدمام، نادي المنطقة الشرقية الأدبي، ١٤١٤ هـ - ١٩٩٤ م.
- البخاري، محمد بن إسماعيل أبو عبد الله، صحيح البخاري، دار طوق النجاة، الطبعة الأولى، ١٤٢٢ هـ.
- العسقلاني، أحمد بن علي بن حجر أبو الفضل، فتح الباري شرح صحيح البخاري، بيروت، دار المعرفة، ١٣٧٩.
- عفانة، حسام الدين بن موسى محمد، فقه التاجر المسلم، بيت المقدس، توزيع المكتبة العلمية ودار الطيب للطباعة، الطبعة الأولى، ١٤٢٦ هـ - ٢٠٠٥ م.

- العمر، فؤاد، أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي، البنك الإسلامي للتنمية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، الطبعة الأولى، ١٩٩٩.
- القاسمي، محمد جمال الدين بن محمد سعيد بن قاسم الحلاق، موعظة المؤمنين من إحياء علوم الدين، المحقق: مأمون بن محيي الدين الجنان، دار الكتب العلمية، ١٤١٥هـ - ١٩٩٥م.
- الماوردي، أبو الحسن علي بن محمد، الاحكام السلطانية والولايات المدنية، تحقيق أحمد البغدادي، الكويت، مكتبة دار بن قتيبة، ١٩٨٩.
- مسلم، أبو الحسن القشيري النيسابوري، صحيح مسلم، المحقق: نظر بن محمد الفاريابي أبو قتيبة، دار طيبة، 2006 - 1427.
- بلعباس، عبد الرزاق، التمويل الإسلامي بين الأخلاق والأخلاقيات، ٢٠١٢.
- بسيوني، عبد العظيم، بعض المفاهيم الأساسية لعلم الإدارة كما وردت في القرآن الكريم، مجلة الاقتصاد الإسلامي، العدد الثاني، ١٩٨٣م - ١٤٠٣هـ.
- البعلي، عبد الحميد محمود، أخلاقيات العمل المصرفي الإسلامي، بحث مقدم بالمؤتمر الخامس للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية المنعقد في مملكة البحرين، ١٧-١٨ شوال ١٤٢٦هـ الموافق ١٩-٢٠ نوفمبر، ٢٠٠٥م.
- حماد، نزيه، ٢٠١١، سلوكيات العاملين وأثرها على مستقبل الصيرفة الإسلامية، الدوحة، مؤتمر التمويل الإسلامي: الصيرفة الإسلامية الواقع والمأمول، ١٠/١٠/٢٠١١.
- الصواف، محمد ماهر، أخلاق الوظيفة العامة والعوامل الإدارية المؤثرة في مخالفتها بالتطبيق، مجلة الإدارة العامة، الرياض، العدد ٨٢ مارس ١٩٩٤م.
- عامر، أزهرى عثمان إبراهيم، أهمية المعيار الأخلاقي في التمويل الإسلامي، المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي ICIEF، استنبول، تركيا، في الفترة ٩-١١ سبتمبر ٢٠١٣م.
- علي، نادية أمين محمد، تأهيل الكوادر البشرية للمؤسسات المالية الإسلامية، دبي، بحث مقدم إلى مؤتمر المصارف الإسلامية بين الواقع والمأمول، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري، ٣١ مايو - ٣ يونيو ٢٠٠٩م.

النايلسي، زينب حسان، الشعار، اسحق محمود، أثر سلوك العاملين في المصارف في ثقة العملاء من وجهة نظرهم حالة دراسية: البنك الأهلي الأردني، دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٤٢، العدد ٢، ٢٠١٥، (ص ٤٩٤).

هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، ميثاق أخلاقيات العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية، ١٤٢٥ هـ - يونيو ٢٠٠٤ م.

الوردي، محمد، الإيمان ودوره في توجيه الأخلاق وتقييم السلوك الاجتماعي والاقتصادي، بحث نشر في التجديد، ١٢ - ٠٣، ٢٠١٠.

Bodimer, J. **Use Training And Development Program to Motivate Staff**, U.S. Department of labor (USDOL), Employment, 2010.

Haque A., Osman J., and Hj Ismail A. Z, **Factor Influences Selection of Islamic Banking: A Study on Malaysian Customer Preferences**, American Journal of Applied Sciences, Vol. 6, No. 5, p. 922-928. 2009.

Sangeetha, J. Development of Scale for Service Quality, Satisfaction and Behavioral intentions: Middle Eastern Context. *Advances in Management and Applied EconomicS2017s*, 7(2), 59.

(<http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Quality/12345678.doc>) (05/03/2008).

<http://www.alriyadh.com/1139260#>

<https://www.maghress.com/almithaq/126109>

<http://www.islameonline.net/fatwa/arabic/fatwadisplay.asp>