

خدمات الضيافة وعلاقتها بالمقاصد التحسينية

(HOSPITALITY SERVICES AND IT RELATIONSHIP WITH MAQASID ATTAHSINIYYAH)

¹ أسماء بنت عبد الهادي
² د. لقمان زكريا
³ الدكتور منتهى أرتاليم زعيم

Asmaa Binti AB Hadi
Lokman Zakaria
Muntaha Zai'im

المخلص: إن لخدمات الضيافة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمقاصد الشرعية، خصوصاً في الجانب التحسيني حيث تنعكس بصورة كبير في خدمات الضيافة التي تقدمها بعض الدول والمؤسسات على وجه الإحسان للناس، فبسبب القوانين الوضعية أصبحت القيم الإسلامية والمقاصد الشرعية يكاد يندر تطبيقها في المعاملات بين الأفراد، وعلى هذا فإن ضرورة تأكيد على أهمية المقاصد التحسينية حتمية، وأنها وسيلة لتحقيق مصالح الناس والحفاظ على المقاصد العامة الخمسة، فهذه الدراسة تسعى إلى بيان علاقة خدمات الضيافة بالمقاصد التحسينية من خلال دراسة مقاصد الشرعية، والخدمات الضيافة، وبيان علاقة الخدمات بالمقاصد التحسينية، وأهمية تلك الخدمات وبعض صورها؛ مستعيناً بالله وهو ولي التوفيق.

الكلمات المفتاح: الخدمات - الضيافة - المقاصد التحسينية.

Abstract

Hospitality services are closely related to the Maqasid al-Sharia, especially on the improvement side where significantly reflected in hospitality services provided by some States and institutions in favor of people, due to laws, Islamic values and Maqasid al-shari`ah became almost rarely applied in transactions between individuals, thus the need to confirm the importance of Maqasid attahsiniyyah to achieve the interests of the people and maintain the Five of maqasia al-shari`ah, This study seeks to hospitality services relationship with Maqasid attansiniyyah by studying the Maqasid of Shari`ah, hospitality services, the relationship between the services and Maqasiad attahsiniyyah, and the importance of those services and some of examples; With Allah`s guide the source of strength.

Keywords: Hospitality-Services-Maqasid al-shari`ah-Tahsiniyyah.

2017 GBSE Journal

المقدمة: الحمد لله الذي أنعم علينا بالإسلام ديناً، وأرسل الشريعة الإسلامية للناس جميعاً، وميزها بالشمولية والكمال التي تصلح لكل زمان ومكان، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد p ، وعلى آله وأصحابه المكرمين.

¹ طالبة في الدراسات العليا، قسم الفقه وأصوله، الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا، 50728 قومباك، كوالالمبور، تليفون: +60182408984، بريد الإلكتروني: assu.hadi@gmail.com.

² أستاذ مساعد، قسم الفقه وأصوله، الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا، 50728 قومباك، كوالالمبور، تليفون: +601126993068، بريد الإلكتروني: luqzak@iium.edu.my.

³ أستاذ مساعد، قسم الفقه وأصوله، الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا، 50728 قومباك، كوالالمبور، تليفون: +60162655559، بريد الإلكتروني: muntaha@iium.edu.my.

إن للشريعة مقاصد لا تتحقق إلا بتطبيق أحكام الله تعالى وشريعته المنزل، فكل حكم شرعي ينتج عنه جلب المصلحة أو دفع مفسدة، تعتبر مقصد شرعياً، وقد عرّف ابن عاشور مقاصد الشريعة بأنها "المعاني والحكم الملحوظة للشارع في جميع أحوال التشريع أو معظمها؛ بحيث لا تختص ملاحظتها بالكون في نوع خاص من أحكام الشريعة، فيدخل في هذا: أوصاف الشريعة، وغايتها العامة، والمعاني التي لا يخلو التشريع عن ملاحظتها، ويدخل في هذا أيضاً معان من الحكم ليست ملحوظة في سائر أنواع الأحكام ولكنه ملحوظة في أنواع كثيرة منها" (ابن عاشور، 1998م، 1). من خلال هذا التعريف يتضح لنا أن لأحكام الشريعة معاني وغايات، حيث إن للضيافة مصالح لا تظهر إلا في الآثار الناتجة عن تطبيقها. من المعروف أن خدمات الضيافة كانت قديماً ظاهرة بسيطة تعبر عن أحد رموز الوحدة الإنسانية، وتطورت في العصر الحديث إلى صناعة عظيمة أصبحت لها أسسها وأركانها وآلاتها، فخدمات الضيافة أصبحت لها مكانة مهمة خاصة في الجانب الاقتصادي والسياحي في الدول المتطورة. وتعتبر من أهم أسباب تحسين وتقوية العلاقات بين الناس وذلك بسبب هذه الأنشطة والفعاليات التي تسعى إلى الإحسان إلى الغير، وتمتثل بصفة الكرم، الذي أمر الرسول p بالامتثال بها، ودعا الشارع الحكيم إليها، باعتبارها من الأخلاق الإسلامية التي تدعو إلى الإحسان.

أولاً: مقاصد الشريعة

لغة: مقاصد الشريعة ما هو إلا مركب إضافي من كلمتين (مقاصد) و(شريعة). ولكل كلمة تعريفها اللغوي والشرعي. (حسن، 1974، 1)، (مصطفى، الزيات، 1960، 1)

فالتعريف اللغوي للمقاصد هو: جمع مقصد، "كما في قولنا ((قَصَدَ))، على الاعتزاز والتوجه والنهوض نحو الشيء." (الحسني، 1995)

أما الشريعة، ففي لغة تطلق على مورد الماء، "ومن ذلك قول العرب: شرعت الإبل أي وردت مورد الماء والثاني الطريقة التي لا اعوجاج فيها" (إبراهيم، 2006، 1)

ويقصد منها الدين أو المنهج أو السنة أو الطريق، قال الله تعالى: [لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا] [المائدة: 48]، أي طريق واضح ومستقيم، الذي يجب الالتزام به واتباعه دون سواه. ويراد بالشريعة ما شرعه الله من أحكام المنزل على خاتم الأنبياء والرسل محمد p، وهي "الشريعة الإسلامية التي جاءت للناس كافة، وأنها ناسخة للأديان السماوية السابقة، وبقية إلى يوم القيامة". (سوري، 2005، 1)

إصطلاحاً: فقد عرف العلماء مقاصد الشريعة بتعريفات عدة وسنلخص بذكر أهم تعريفاتها اصطلاحاً ومنها:

1- قال ابن عاشور: "مقاصد التشريع العامة هي المعاني والحكم الملحوظة للشارع في جميع أحوال التشريع ...". (ابن عاشور، 1998، 1)، وقد شملت على لفظ المعاني والحكم والغاية والمقصود منها المقاصد التي شرعها الشارع لتحقيقها من خلال تلك الأحكام التي أنزلها، والتي لا يغفل عنها الشارع سواء كانت الأحكام متعلقة بالفرد أو بالمجتمع أو بالعباد أو بالدنيا أو بالآخرة وغيرها. فهنا نستشعر أن ابن عاشور يحاول أن يبينه على ضرورة التأمل والتأني في إصدار الأحكام وطرق إثبات مقاصدها من قبل الفقيه والمجتهد.

2- قال علال الفاسي: "المراد بمقاصد الشريعة: الغاية منها، والأسرار التي وضعها الشارع عند كل حكم من أحكامها". (علال الفاسي، 1993، 5). حيث يفهم من كلمة الغاية تعني المقصد من الأحكام الشرعية، كما يفهم من الأسرار الآثار المترتبة عند تحقيق المقصد، سواء كانت تلك الآثار ظاهرة أو خفية للعباد، وسواء كانت تلك الآثار أخروية أم دنيوية. فالله سبحانه وتعالى قد خلق كل شيء بهدف معين سواء كان الهدف جلياً أم خفياً لا يعلمها إلا الله، فلكذلك بالنسبة إلى أحكامه، حيث إن لكل حكم مقصداً شرعياً، فالله جل جلاله لا يخلق الأشياء عبثاً ولا يشرع حكماً إلا وله مقصد، وقد قال في كتابه الحكيم: [أَفَحَسِبْتُمْ أَنَّمَا خَلَقْنَاكُمْ عَبَثًا وَأَنَّكُمْ إِلَيْنَا لَا تُرْجَعُونَ] [المؤمنون: 115].

3- الخادمي، المقاصد "هي المعاني الملحوظة في الأحكام الشرعية والمترتبة عليها سواء أكانت تلك المعاني حكماً جزئية أم مصالح كلية أم سمات إجمالية، وهي تتجمع ضمن هدف واحد هو تقرير عبودية الله ومصلحة الإنسان في الدارين". (الخادمي، 2005، 1). ويقصد بالمعاني ما هو مقصود أو مفهوم من الأحكام الشرعية، التي تثبت حق العبادة لله تعالى وحده، وتثبت مصلحة المترتبة عليها في خلال تطبيقها للناس جميعاً.

وغيرها الكثير من التعريفات التي لم نذكرها، ولكن نلاحظ أن العلماء قد استعملوا مصطلحات مختلفة في تفسير مفهوم مقاصد الشريعة، مثل: المصالح، المنافع، الأحكام، الأهداف، الأسرار، الغايات وغيرها مما ترمز وتشير إلى معنى مقاصد الشريعة.

الأصل في تشريع الأحكام هو تحقيق المصلحة للعباد في هذه الحياة، وذلك عن طريق جلب منفعة ودفع مفسدة، ولأن مصالح الناس تتردد بين الضروريات والحاجيات والتحسينيات فتحقيقها أمر حتمي، قال الشاطبي: "تكاليف الشريعة ترجع إلى حفظ مقاصدها في الخلق. وهذه المقاصد لا تعدو ثلاثة أقسام: أحدها، أن تكون ضرورية، والثاني، أن تكون حاجية، والثالث، أن تكون تحسينية". (الشاطبي، 1424، 2) وقد بين الغزالي أن مراتب المصلحة في ذاتها هي: ضرورية والحاجية والتحسينية، حيث قال: "المصلحة باعتبار قوتها في ذاتها تنقسم إلى ماهي في رتبة الضرورات، وإلى ماهي في رتبة الحاجات، وإلى ما يتعلق بالتحسينيات". (الغزالي، 2000، 1) كما ويعرف هذا التقسيم باعتبار الحاجة إليها (أي المصالح)، وتنقسم إلى ثلاثة أقسام:

أولاً المقاصد الضرورية: ويقصد بالضرورة هي "الحاجة والشدة لا مدافع لها، وكل ما ليس منه بد"، (الكمالي، 2000، 1)، ويقصد بها الكليات الخمس (الدين، النفس، العقل، المال، النسل)، اللازمة لقيام مصالح الناس في الدنيا والآخرة.

وعرف الشاطبي الضروريات بأنها "لا بد منها في قيام مصالح الدين والدنيا، بحيث إذا فقدت لم تجر مصالح الدنيا على استقامة، بل على فساد وتهاجر وفوت حياة، وفي الأخرى فوت النجاة والنعيم، والرجوع بالخسران المبين"، (الشاطبي، 1424، 2) كما قال النجار: "هي تلك المقاصد التي يتوقف عليها قيام الإنسان لمهمة الخلافة في الأرض، بحيث لو لم يكن لها تحقق ما استطاع الإنسان أن يقوم بهذه المهمة". (النجار، 2006، 2)، وقد صنفت في مرتبة الضروريات، لأنها في منزلة العناصر الرئيسية المهمة في التشريع، وأن حصرها في الخمسة "إنما هو باعتبار مجالي وموضوعاتي لا غير". (الإدريسي، 2015، 1)، ومتى ما تحققت هذه الأمور الخمسة، تحققت مصالح العباد، لأن الشارع الحكيم ما شرع الأحكام إلا لحفظ هذه المقاصد أو المصالح، سواء كانت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

ثانياً المقاصد الحاجية: "تطلق على الافتقار وعلى ما يفتقر إليه"، (الكمالي، 2000، 1) ويقصد بها ما يحتاجها الناس لرفع الحرج في حياتهم، قال الشوكاني "الحاجي هو ما يقع في محل الحاجة لا محل الضرورة". (الشوكاني، 2000، 1)، فهذه المصالح الحاجية إذا لم يتم الاعمال بها يدخل على حياة المكلفين من العباد الحرج والمشقة. فالناس لهم طاقات محدودة، ومعرضين لبعض الظروف من المرض والتعب وغيرها والذي قد يحتاج بسببه إلى بعض الرخص في بعض الأحكام حتى لا تسبب المشقة والحرج على الفرد، كما يدل على أن الإسلام قائم على التيسير والسماحة.

ثالثاً المقاصد التحسينية: وهي التجميل والتزيين، ويقصد بها ما تليق بمحاسن العادات ومكارم الأخلاق، مثل الطهارة وستر العورة وأداب الأكل والنوم. وهو كل ما يجري في الأخلاق ومحاسن العادات في العبادات والمعاملات والعقوبات. والمقصود بالتحسينيات عند الشاطبي: "الأخذ بما يليق من محاسن العادات، وتجنب الأحوال المندسات التي تأنفها العقول الراجحات. ويجمع ذلك قسم مكارم الأخلاق". (الشاطبي، 1424)، وأما الغزالي فيقول: "مالا يرجع إلى ضرورة ولا إلى حاجة، ولكن يقع موقع التحسين والتزيين والتيسير، ورعاية أحسن المناهج في العادات والمعاملات". (الغزالي، 2000، 1)، فهي الأحكام و"المصالح التي يقصد بها إظهار للمحاسن وإخفاء للمساوي". (سوارى، 2005، 1).

ثانياً: خدمات الضيافة

الخدمات اللغة تعرف الخدمة ب"خَدَمَة - خِدْمَة قام بحاجته"، (مصطفى، الزيات، 1960، 1) وهي أداء عمل ما لشخص ما، ويقصد بها العناية والاهتمام. وهي تشمل الأعمال التي تقوم على منافع الناس.

إصطلاحاً يمكن لنا أن نقول إن الخدمات هي الأعمال والأنشطة والفعاليات المعنوية (غير المرئية) أو الحسية (المرئية) التي تهدف إلى إشباع حاجات المستهلك، وتعتبر هذه عملية ماهي إلا تبادل المنافع بين طرفين أو أكثر، وقد عرفها كوتلر بأنها "أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما" (بالين & غيارد) تعريف كوتلر السابق معرض للنقد في قوله "أداء غير ملموس"، لأن الخدمة ملموسة سواء أداء خدمة لشخص بمقابل مادي فيكون عمل حسي، وأداء خدمة بدون مقابل مادي فيكون خدمة ملموسة معنوية ينتج عنه آثار إيجابية نفسية في النفس لتحفيز الذات والمبادرة لأداء الخدمات للآخرين.

وفي تعريف آخر للخدمة هي عبارة عن "أفعال وعمليات وأداء يقدم أو ينتج من كيان أو شخص، إلى كيان آخر أو شخص آخر". (كاروننو & ديتوس، 2014، 109) الملاحظ أن هذه الخدمات سواء كانت من أشخاص أو مؤسسات أو آلات فإن غايتها واحدة، وهي تلبية حاجيات الأفراد بدون مقابل، حيث يستفيد المستهلك من الخدمة دون أن يمتلك المنتج.

ويرتبط تاريخ الخدمة بإنسانية الإنسان وأصله وحبه لفعل الخير والمساعدة، والذي يتمثل لنا في النماذج كثيرة منها: الرسل والأنبياء في قصة موسى^ص مع ابنتي صاحب مدين في سقيا الماء قال تعالى: [فَسَقَى لَهُمَا] [القصص: 24]، وحبينا المصطفى ρ حين "سألت عائشة τ ما كان النبي ρ يصنع في بيته؟ قالت: كان يكون في مهنة أهله -تعني في خدمة

أهله فإذا حضرت الصلاة خرج إلى الصلاة". (البخاري، 2002، 1) ومن الصحابة أو الصحابييات والتابعين كأمثال ربيعة بنت كعب الأسلمية وقد قال عنها ابن اسحاق: "وكانت امرأة تداوى الجرحى، وتحتسب بنفسها، على خدمة من كانت به ضيعة من المسلمين". (سليم، 1990).

الضيافة في اللغة: "أَضَفْتَهُ وَضَيْفْتَهُ، أَي أَنْزَلْتَهُ عَلَيْكَ ضَيْفًا وَأَمَلْتَهُ إِلَيْهِ وَقَرَّبْتَهُ، وَلِذَلِكَ قِيلَ: هُوَ مُضَافٌ إِلَى كَذَا، أَي مِمَالٍ إِلَيْهِ، وَيُقَالُ أَضَافَ فُلَانٌ فُلَانًا فَهُوَ يَضِيفُهُ إِضَافَةً إِذَا أَلْجَاهُ إِلَى ذَلِكَ،" (ابن منظور، د.ت، 1). وهي إكرام الضيف وإطعامه وإيوائه والقيام بحاجته.

أحسن ضيافته: اهتم بإقامة ضيفه، ودار الضيافة: دار مخصص للضيوف وهو ما يعرف بالمجالس أو الديوانية، وفي "قوله" ρ «فليكرم ضيفه» الأمر بالإكرام، ويختلف بحسب المقامات وربما يكون فرض عين أو فرض كفاية". (العيني، 1970) والضيافة في الاصطلاح: "اسم لإكرام الوافد والإحسان إليه، والضيف: هو الذي يأتي غيره فيأكل من طعامه، أو يشرب من شرابه، أو هو النازل عند غيره، دعي أو لم يدع. وهو يشمل القادم من السفر والمقيم". (الشندي، 2000) (المقاوسي، 2014، 1) وهي الترحيب واستقبال الضيوف والزوار، بنية تطبيق سنة رسول الله ρ، والإحسان إليهم، وينتج عن ذلك مؤاخاة بين الناس والتقريب بينهم.

وفي الحديث "عن أبي شريح العدوي قال: سمعت أذناي وأبصرت عيناي حين تكلم الرسول ρ فقال: «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه جائزته»". (مسلم، 1996) إن الرسول ρ قد حثنا على إكرام الضيف الذي لا يقتصر على الإطعام فقط، بل يشمل الإحسان إليهم وغيرها بما يعود على الأمة بالألفة والأنس والمحبة، فالإكرام من الأخلاق الحميدة التي دعى إليها ديننا الحنيف، بل وجعلها من شعب الإيمان التي يجب على كل المسلم التحلي بها.

ولا يخفى علينا أن الضيافة كانت معروفة عند العرب قبل الإسلام، قال تعالى في قصة إبراهيم ن مع ضيفه: ﴿هَلْ أَتَاكَ حَدِيثُ ضَيْفِ إِبْرَاهِيمَ الْمُكْرَمِينَ، إِذْ دَخَلُوا عَلَيْهِ فَقَالُوا سَلَامًا قَالَ سَلَامًا قَوْمٌ مُنْكَرُونَ، فَرَأَى إِلَى آهِلِهِ﴾ [الذاريات: 24]، وصف الله ضيوف إبراهيم ن بالمكرمين فهم من ملائكته الذين أرسلهم الله تعالى ليبشروا إبراهيم بإسحاق ن، وقد ذكر الله تعالى ضيافة نبينا إبراهيم ن حيث أنه أسرع خفية إلى زوجته دون أن يشعر ضيوفه ليحضر لهم أشهى الطعام وهو الحنيز كما ذكر في القرآن الكريم: ﴿فَمَا لَبِثَ أَنْ جَاءَ بِعِجْلٍ حَنِيذٍ﴾ [هود: 69]، دون أن يتأخر على ضيوفه، وهذا أسمى علامات الكرم والجود والعطاء، وهو أن تحسن في إكرام من تعرفه ومن لا تعرفه دون تفريق بينهم في المعاملة الحسنة.

وترتبط الخدمات والضيافة بروابط وثيقة، حيث تكثر الخدمات في المطاعم والفنادق والمطارات وكل ما يتعلق بالسياحة والضيافة، "والتي تتميز الخدمات فيها بالمرونة والسهولة والاستيعاب لحاجات المستهلك"، (هيدسون، 2015، 55). فخدمات الضيافة ما هي إلا أنشطة وأداء فعل ما لمساعدة الغير في الأمور التي تتعلق بالضيافة من الترحيب والاستقبال والإسكان، وينتج عنه آثار في المؤاخاة والتقريب بين الضيف والمضيف، "وفي الحقيقة فإن الخدمات المقدمة في الضيافة تواجه صعوبة في الحوذ على رضا جميع العملاء"، (كارونتو & ديتوس) إذ تختلف خدمات الضيافة على حسب ما تعارف الناس عليها، وقد يكون هذه الخدمات متأثرة بالتقاليد والثقافات المختلفة، إلا أن خدمات الضيافة المنظور الإسلامي هي كل خدمة تقدم للضيافة، اتباعاً بسنة الرسول ρ، وتطبيقاً لأدابه وأخذاً بالعادة المحكمة.

ثالثاً: خدمات الضيافة وعلاقتها بالمقاصد التحسينية

ولنا أن نتطرق في هذا عن خدمات الضيافة وعلاقتها بالمقاصد التحسينية، نظراً لأهميتها ووجود العلاقة بينهما في تطبيقاتها. إن المؤسسات المختصة بتقديم الخدمات والضيافة، تركز على مقومات الخدمات وتقديمها، وتأمين ما هو مناسب للضيف والمضيف. لا شك أن مقاصد التحسينية تقع في كل المجالات من مجالات الحياة، من العبادات، والمعاملات، والعبادات، والعقوبات، ولكن خدمات الضيافة ترتبط بالمقاصد التحسينية بشكل واضح من جانبين:

الجانب المعاملات: تحقق مقصد اليسر والسماحة في المعاملات، قال تعالى: ﴿يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ﴾ [البقرة: 185]، وتحقيق مقصد العدل والإحسان لقوله تعالى: ﴿وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ﴾ [الرحمن: 9]، وقوله: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ﴾ [النحل: 16].

وتحقق مقصد الحرية في العقود المنعقدة بين الفرد والبلد المضيف أو المؤسسات التي تقدم خدمات الضيافة، مثل: "حرية العمل، وحرية التنقل، والحرية الشخصية في المأكل والملبس والمنزل وما إلى ذلك من سائر ما يندرج تحت مسمى الحرية"، (النجار، 2006، 2)، قال تعالى: ﴿لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ، قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ﴾ [البقرة: 256]، ومقصد الحرية

تحقق المقصد التحسيني بصورة كبيرة وتحفظ الحقوق الإنسانية، فتكشف عن مرونة الشريعة الإسلامية مع المسلمين وغيرهم، كما تكشف عن الإحسان في المعاملات عملاً بالقاعدة "الأصل في المعاملات الإباحة". (سوارى، 2005، 1)

والجانب العادات: وهي الأفعال التي إعتاد النفس على فعلها من خير أو شر، والمعروفة بالفضيلة أو الرذيلة، وهو "فعل المخلوق"، (راغب الأصفهاني، 2007، 1) ويقول الغزالي: هي "الأعمال التي تصدر عن ميل وتكرار"، (الغزالي، 1984)، "والعرف والعادة بمعنى واحد عند الفقهاء فالعرف ما يعرفه كل أحد، والعادة ما يتكرر مرة بعد أخرى"، (سوارى، 2005، 1) إن العرف والعادة ترتبط "بالآداب والسلوكيات، ومرادها أن تبلغ بالإنسان إلى السمو الخلقى". (أبن أبي الدنيا، 2004) قال تعالى: (مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً، وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ) [النحل:97].

ومن أهم القواعد التي تحقق من جانب العادات والأعراف، الأمور بمقاصدها، حيث إن الأعمال تتوقف على حسب نية الفاعل، لقوله p «إنما الأعمال بالنيات»، (البخاري، 2002، 1) كما تدرج فيها "الإرادة الباعثة للقدرة، والقدرة خادمة للإرادة بتحريك الأعضاء"، (الغزالي، 1984)، والإخلاص "وقد يزول الإخلاص بشوائب الرياء"، (الغزالي، 1984)، والصدق في النية فعل الخير لقص وجه الله تعالى، "وإذا علم الله من عبد صدقاً صغلاً له، والصادق في جميع المقامات عزيز، وقد يكون للعبد صدق في بعضها دون بعض"، (ابن قدامة، 2009) قال في كتابه الكريم: (مَنْ الْمُؤْمِنِينَ رِجَالٌ صَدَقُوا مَا عَاهَدُوا اللَّهَ عَلَيْهِ) [الأحزاب:23].

ولا يخفى علينا أن حفظ كرامة الإنسان تعد من المطالب التي نادى الإسلام إليها، "فأبما فعل أو قول يشعر بالكرامة والعزة فهو مطلوب في الشرع"، (النجار، 2006، 2) قال تعالى: (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا) [الإسراء:70].

ومن خلال خدمات الضيافة تتحقق مقصد الاتفاق والائتلاف، والنهي عن التفريق والاختلاف، وذلك في تقوية روابط الأخوة بين المضيف والضيف، لأن المسلم عندما يتعامل مع الآخرين، يتعامل معهم بما يفرضه عليه دينه، ومنها الأخذ بما تعارف الناس عليها من آداب الأكل والشرب والملبس بينهم، قال تعالى: (خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ) [الأعراف:199]، عملاً بالقاعدة "الأصل في العادات العفو"، (سوارى، 2005، 1) و"المعروف عرفاً كالمشروط شرطاً". (سوارى، 2005، 1)

أهمية خدمات الضيافة وبعض صورها في التشريع الإسلامي

1-تتم أهمية الضيافة في أنها حقاً للضيف، قال p: «إِنَّ لِنَفْسِكَ عَلَيْكَ حَقًّا، وَلرَبِّكَ عَلَيْكَ حَقًّا، ولِضَيْفِكَ عَلَيْكَ حَقًّا، وَإِنَّ لِأَهْلِكَ عَلَيْكَ حَقًّا، فَأَعْطِ كُلَّ ذِي حَقٍّ حَقَّهُ»، (البخاري، 2002، 1) إن بعض العبادات تتعلق تارة بحقوق الله تعالى، كالعبادات من صلاة وصوم وغيرها، وتارة تتعلق بحقوق العباد، كإكرام الضيف، واحسان للجار وغيرها، قال p: «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فلا يؤذ جاره، ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه، ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت» (مسلم، 2006، 1) فنظراً لأهمية الضيافة في التشريع الإسلامي اقتترنت تارة بالحقوق وتارة أخرى بالإيمان، فالضيافة تختص في إزالة البغضاء وزرع المحبة بين الناس، لما فيها من حسن المعاملة والملاطفة وعدم مقابلة الإساءة بالإساءة، "حدثنا أحمد بن بونس عن سفيان عن أبي إسحاق عن أبي الاحوص عن أبيه أنه قال: يارسول الله مررت برجل فلم يضيفني ولم يقرنني، أفأجزيه؟ قال «بل أقره»". (الحربي، 1987، 1)

2-إطعام الطعام والشراب من أهم ما تشملها الضيافة، أخبرني محمد بن الحسين، حدثنا عبد الله بن يزيد المقرئ، حدثنا سعيد بن أبي أيوب، حدثني عبد الله بن الوليد، عن أبي سليمان التيمي، عن أبي سعيد الخدري، عن النبي p قال: «أطعموا طعامكم الأتقياء، وأولوا معروفكم المؤمنين»، (ابن أبي الدنيا، 1988، 1)، إن في الإجتماع الناس على مائدة الطعام والشراب، يقرب بينهم ويحصل الألفة والأنس للضيف في غربته، كما أن في تقديم الطعام دليل على سخاء المضيف مع ضيفه وتكريمه له، "حدثنا القاسم عن عيسى الواسطي عن هارون بن مسلم عن عبيد الله بن الأحنس عن عمرو بن شعيب عن أبيه عن جده قال: تصيف رجل من المسلمين رجلاً من الأنصار، فغدا الأنصاري إلى رسول الله p وترك ضيفه إلى أهله ورجع مشياً فقال لأهله: هل أطعمتهم ضيفنا؟ قيل له انتظرنالك، قال والله لا أكله، وقالت المرأة والله لنن لم تأكله لا أكله، وقال الضيف والله لنن لم تأكلوه لا أكله، قال فلما رأيت ذلك ضربت يدي فأكلت وأكلت المرأة وولدي وضيفي، ثم غدوت على رسول الله p فقلت بروا وحنثت، فقال «أنت أبرهم وأخيرهم»، (الحربي، 1987، 1)، فقد أقر الرسول p على فعل الأنصاري، وهذا دليل على حسن فعله مع ضيفه، قال أبي هريرة r: «شر الطعام طعام الوليمة، يدعى لها

الأغنياء ويترك الفقراء، ومن ترك الدعوة فقد عصى الله ورسوله ﷺ، (البخاري، 2002، 1) تعتبر دعوة الناس إلى المشاركة في الوليمة والطعام، من باب المبادرة للمعاملة الحسنة، لها دور كبير في نشر المحبة بين الناس، ودليل التحلي بالأداب والأخلاق السامية.

3-المبيت من الأمور التي تضمها الضيافة، خصوصاً إذا كان النازل ليس له محل يبيت فيه ليلته، وعلى هذا وجب على المضيف أن يقدم لضيفه جميع ما تخص الضيافة من طعام وشراب ومبيت، قال p: «الضيافة ثلاثة أيام، وجائزته يوم وليلته»،(مسلم، 2006، 1) وقد ذكر في فضل إلقاء الوصية لأخيه المسلم، "ثنا مسعدة بن سعيد المكي، ثنا إبراهيم بن المنذر الحزامي، ثنا ابن أبي فديك عن عبد الله بن مسلم بن جندب عن أبيه عن ابن عمر قال: قال رسول الله ﷺ ثلاثة لا ترد: الطبيب، والوصية واللين"، (ابن أبي الدنيا، 1988، 1) إن من شأن المسلم أن يهتم دائماً بما يخص أخيه المسلم، الذي ميزه الله برابطة الأخوة في الدين، كما لو أنه بينهم رابط دم، ويشد عضده ويعامله على أساس ما يملي عليه دينه، حتى يكون قدوة لغيره من أهله والناس، ليقتدوا به في الإحسان إلى ضيوفهم.

4-الكرم من الصفات الأنبياء والرسول ﷺ، التي حث الإسلام عليها، قال تعالى: (ثُمَّ أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ أَنْ اتَّبِعْ مِلَّةَ إِبْرَاهِيمَ حَنِيفًا [النحل:123]، ومن شيم الأنبياء والرسول ﷺ أنهم قد عدلوا بين أمور الدين والدنيا، فلم يغلو في الدين ولم يلهو بالدنيا، "إن أعظم عبادة الله تعالى ما يكون عائداً بمصالح العباد"، (راغب الأصفهاني، 2007، 1) فالمسلم المحب للضيافة دائماً ما يتميز بالكرم والجود، والذي بدوره يعمل على التحلي بصفات الأنبياء والمرسلين ﷺ، ويجب "تأكيد على تخلق المؤمنين بهذه الصفات التي يميزهم بها رب العالمين عن سواهم ممن لا يتخلق بأخلاقهم"، (بابلي، 1405)، ونرى أن الذي يحسن المعاملة مع غيره دائماً ما يتصف بأخلاق الحميدة التي جاء بها الإسلام، والذي لا يحسن المعاملة الحسنة يفتقر إلى التحلي بالأخلاق الإسلامية.

قال ابن عطية "مراتب الضروري والحاجي والتحسيني لا تتعلق إذن بالمقصد، وإنما بالوسائل المؤدية إلى تحقيقه، وعلى قدر تحقق الوسائل تتحدد المرتبة المناسبة من ضروري أو تحسيني"، (عطية، 2008، 1) وعلى هذا فإن المقاصد التحسينية "هي المصالح التي تقتضيها المروءة، ويقصد بها الأخذ بمكارم الأخلاق ومحاسن العادات، وإذا فقدت لا تختل نظام الحياة كما في الضروريات، ولا ينالهم الحرج كما في الحاجيات، ولكن تصبح حياتهم مستقبحة في تقدير العقلاء"، (سوري، 2005، 1) ولكن يقدح في مقصد اليسر والسماحة في التعامل مع الناس، "ويطراً بتخلفها على تلك المسيرة غياب مظاهر البهجة والتوسعة والاطمئنان والراحة، وظهور مظاهر الخشونة والتجهم والتوتر سواء فيما يتعلق بأحوال الفرد أو بأحوال الهيئة الاجتماعية". (النجار، 2006، 2)

الخاتمة

إن لخدمات الضيافة علاقة وطيدة بالمقاصد التحسينية، فخدمات الضيافة ما هي إلا أنشطة وأداء فعل ما لمساعدة الغير في الأمور التي تتعلق بالضيافة من الترحيب والاستقبال والإسكان، وينتج عنه آثار في المؤاخاة والتقريب بين الضيف والمستضيف، إذ تختلف خدمات الضيافة على حسب ما تعارف الناس عليها، وقد يكون هذه الخدمات متأثرة بالتقاليد والتقاليف المختلفة، إلا أن خدمات الضيافة من المنظور الإسلامي هي كل خدمة تقدم للضيافة، اتباعاً بسنة الرسول ﷺ، وتطبيقاً لأدابه وأخذاً بالعبادة المحكمة، فهي جزء من الأخلاق الإسلامية التي جاءت بها الأنبياء والرسول ﷺ، ودعى الشارع إلى التحلي بها، وترك كل ما ينافيها، والشريعة الإسلامية جاءت شاملة لكل جوانب الحياة، حتى تقوم على التقريب بين المسلمين بأواصر المحبة والأخوة في الدين كما لو كان بينهم رابط دم، حتى إن الشريعة الإسلامية جاءت بدافع الإحسان إلى المسلمين وغيرهم، حتى يؤدي ذلك إلى تطبيق التعاليم الإسلامية في عاداتهم وأعرافهم وأخلاقهم، ونشر المعاملة الحسنة بما يفرض عليهم نزعهم الدينية.

التوصيات

واستناداً لما سبق في خدمات الضيافة وعلاقتها بالمقاصد التحسينية فقد يكون من المناسب إيراد بعض النقاط التالية:

- ضرورة الكشف عن العلاقة الوثيقة بين الخدمات الضيافة و المقاصد الشرعية، وما لها من دور فعال في تحسين العلاقات والتقريب بين الناس.
- ضرورة التحلي بصفة الأنبياء والرسول ﷺ في المعاملات التي تبرز فيها القيم الإسلامية وبالأخص صفة الكرم.
- تعزيز المراكز والمؤسسات التي توفر خدمات الضيافة بمفهوم الضيافة الإسلامية .

- التركيز على الآثار الناتجة من الخدمات الضيافة من المنظور المقاصدي، وإنعكاسها على الأخلاق الحميدة.
- دعم وتشجيع قيام المشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم التي تؤدي لرسخ مفهوم الضيافة الإسلامية عند المؤسسات التي توفر هذه الخدمات.
- دعم صناعات السياحة الإسلامية التي تشمل على مبدأ التحسين في توفير الخدمات المناسبة لأفرادها والمجتمع.

المصادر والمراجع

1. القرآن الكريم
2. راغب الأصفهاني، أبو القاسم الحسين بن محمد بن المفضل. (1428هـ/2007م). **الذريعة إلى مكارم الشريعة**. (ط1). تحقيق: أبو زيد العجمي. القاهرة: دار السلام.
3. راغب الأصفهاني، أبو القاسم الحسين بن محمد بن المفضل. (1430هـ/2009م). **مفردات ألفاظ القرآن**. (ط4). تحقيق: صفوان عدنان داوودي. دمشق: دار القلم.
4. الإدريسي، عبد الحميد. (1436هـ/2015م). **مقاصد الشاطبي بحث في المفهوم والوظيفة والأبعاد التجديدية**. (ط1). المنصورة: دار الكلمة للنشر والتوزيع.
5. إبراهيم، عبدالرحمن إبراهيم. (2006). **المدخل لدراسة الفقه الإسلامي**. (ط1). عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
6. إبراهيم مصطفى، أحمد حسن الزيات، وآخرون. (1380هـ/1960م). **معجم الوسيط**. (ط1)، اسطنبول: دار الدعوة.
7. البخاري، أبو عبد الله محمد بن إسماعيل البخاري الجعفي. (1423هـ/2002م). **صحيح البخاري**. (ط1). بيروت: دار ابن كثير.
8. ابن أبي الدنيا، أبو بكر بن محمد بن عبيد. (2004م). **مكارم الأخلاق**. (د.ط.). تحقيق: مجدي محمد إبراهيم. القاهرة: مكتبة القرآن.
9. ابن أبي الدنيا، أبو بكر بن محمد بن عبيد. (1409هـ/1988م). **الإخوان**. (ط1). تحقيق: مصطفى عبد القادر عطاء. بيروت: دار الكتب العلمية.
10. ابن عاشور، محمد الطاهر. (1999م). **مقاصد الشريعة الإسلامية** (د.ط.). عمان: دار النفائس.
11. ابن قدامة المقدسي، أحمد بن محمد بن عبد الرحمن. (1430هـ/2009م). **مختصر مناهج القاصدين**. (د.ط.). تحقيق: محمد وهبي سليمان. بيروت: المكتبة العصرية.

12. ابن منظور، جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكرم بن علي بن أحمد أبي القاسم محمد بن المفضل، (د.ت).
13. بابلي، محمود محمد. (1405هـ). معاني الأخوة في الإسلام ومقاصدها. (د.ط). الرياض: مطبوعات رابطة العالم الإسلامي.
14. الحربي، أبو إسحاق إبراهيم بن إسحاق. إكرام الضيف (ط1). تحقيق: أبو عمار عبد الله بن عائض الغرازي. طنطا: مكتبة الصحابة بطنطا. (1407هـ/1987م).
15. الحسني، إسماعيل. (1995م). نظرية المقاصد عند الإمام محمد الطاهر بن عاشور د.ط. فيرجينيا: لمعهد العالمي للفكر الإسلامي.
16. الخادمي، نور الدين مختار. الاجتهاد المقاصدي: حجيته، ضوابطه، مجالاته. (ط1). الرياض: مكتبة الرشد الناشر. (1462هـ/2005م).
17. سليم، محمد إبراهيم. (1410هـ/1990م). نساء حول الرسول p. (د.ط). القاهرة: مكتبة ابن سينا.
18. سواري، محمد فؤاد محمد. (2005م). المدخل إلى دراسة الفقه الإسلامي. (ط1). كوالالمبور: دار التجديد.
19. سواري، محمد فؤاد محمد. (2005م). المدخل إلى دراسة أصول الفقه الإسلامي. (ط1). كوالالمبور: دار التجديد.
20. الشاطبي، أبو إسحاق إبراهيم بن موسى. الموافقات في أصول الشريعة (د.ط). تحقيق: أبو عبيدة مشهور بن حسن آل سلمان. الرياض: وزارة الشؤون الإسلامية. (1424هـ).
21. شندي، إسماعيل. (2008م). أحكام الضيافة في الشريعة الإسلامية (د.ط). الخليل: جامعة القدس المفتوحة.
22. الشوكاني، محمد بن علي بن محمد بن عبد الله. (1421هـ/2000م). إرشاد الفحول إلى تحقيق الحق من علم الأصول. (ط1). تحقيق: أبو حفص سامي بن العربي الأثري. الرياض: دار الفضيلة.
23. عباس حسن. (1974م). النحو الوافي. (ط3). القاهرة: دار المعارف.
24. عطية، جمال الدين محمد. نحو تفعيل مقاصد الشريعة. (ط1). فرجينيا: المعهد العالمي للفكر الإسلامي. (1429هـ/2008م).
25. العيني، بدر الدين محمود بن أحمد. عمدة القارئ. (د.ط). القاهرة: مكتبة ومطبعة مصطفى البابي. (1972م).
26. علال الفاسي، علال بن عبد الواحد بن عبد علال الفاسي. مقاصد الشريعة ومكارمها. (ط5). دار البيضاء: مؤسسة علال الفاسي.

- السلام. (1993م).
27. الغزالي، أبو حامد محمد بن أحمد. كتاب آداب الصحبة والمعاشرة. (د.ط). تحقيق: محمد سعود المعيني. بغداد: مطبعة العاني. (1404هـ/1984م).
28. الغزالي، أبو حامد محمد بن محمد. المستصفى في علم الأصول. (ط1). بيروت: دار الكتب العلمية. (1993م).
29. الكمالي، عبدالله. (1421هـ/2000م). مقاصد الشريعة في ضوء فقه الموازنات. (ط1). بيروت: دار ابن حزم.
30. مسلم، ابن الحجاج القشيري النيسابوري، المسند الصحيح المختصر. (ط1). الرياض: دار طيبة للنشر والتوزيع. (1427هـ/2006م).
31. مقاوسي صليحة، (2014م). "الضيافة والسياحة من منظور إسلامي"، المجلة العالمية للتسويق الإسلامي (الجزائر: العدد 1: المجلد 3، 2014م).
32. النجار، عبد المجيد. (٢٠٠٦م). مقاصد الشريعة بأبعاد جديدة (ط٢). بيروت: دار الغرب الإسلامي.
33. Savas balin & Vincent giard. *Aprocess orientet approach to the service concepts, lamsade, universite` Paris-Dauphine, place de latter de tassigny 75016 Paris.*
34. S.Hudson, I.Hudson, (2016). "customer Service for hospitality and tourism", (Tourism Management, ELSEVIER. Amsterdam: 55, 2016).
35. Andreea Laura caruntu, Mihail Cristain Ditoiu, (2014). "The perceptions of Hospitality Services of a Tourism Destination", (2^{ed} World Conference On Business, Economics And Management, procedia, ELSEVIER, Amsterdam: 109, 2014).