13

الجودة الشاملة في التربية والتعليم

(من منظور إسلامي)

أ.د. وفاء تركي عطية

كلية التربية

الجامعة المستنصرية

المستخلص

قال تعالى : "صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ" . (النمل : ٨٨)

ان الجودة تمثل قيمة إسلامية ،وتوضحت في كل مضامين الإسلام وتعاليمه ، وقد حث القرآن الكريم على الجودة الشاملة في كل ما يؤديه الإنسان من أعمال .

وكذا الحال في التربية والتعليم ، فقد حظيت الجودة الشاملة باهتمام كبير في معظم دول العالم الى الحد الذي جعل المفكرين والتربويين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة بأعتبارها أحدى الركائز الاساسية لنموذج الادارة الناجحة في كل المجالات ،وبناءا على ذلك فان تحديد المرتكزات الاساسية للجودة يحتل اهمية كبيرة في أطار التطبيق العملي في مختلف المؤسسات العاملة ومنها المؤسسات التعليمية ،إذ إن هذه المرتكزات من شأنها أن تشير الى الحقائق الاساسية التي ينبغي أن يُعتمد عليها في مجال ضمان الجودة .

وعليه جاء البحث الحالي ليسلط الضوء على مضمون الجودة الشاملة وأهميتها في العملية التعليمية ، وقسم وفق المباحث الآتية :

المبحث الاول : التعريف بالبحث , من خلال تسليط الضوء على مشكلة البحث واهميته وهدفه ، ومنهج البحث وتحديد المصطلحات

المبحث الثاني : جوانب نظرية ودراسات سابقة ، ويتضمن

المحور الأول :الجودة الشاملة في التربية والتعليم

المحور الثاني : دراسات سابقة

المبحث الثالث : الجودة الشاملة في (المنظور الإسلامي)

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

Total Quality in education

(From an Islamic perspective)

Research submitted by

Prof. Wafaa Turki Attia

Al-Mustansiriya University / College of Education

هاتف : ٠٧٧١٢٠٩١٢٢٤ / Wafaaturki4@gmail.com

Keywords: Comprehensive quality, education

Abstract

The Almighty said: "Allah made the One who mastered everything." . (An-hopefully: 88)

Quality represents an Islamic value, and it is clarified in all the contents and teachings of Islam, and the Holy Qur'an has urged total quality in all human works.

As well as the case in education, total quality has received great attention in most countries of the world to the extent that thinkers and educators call this era the era of quality as one of the main pillars of the successful management model in all fields, and accordingly, the identification of the basic pillars of quality occupies great importance in the framework of practical application in various operating institutions, including educational institutions, as these pillars would indicate the basic facts that should be adopted It is in the field of quality assurance.

Accordingly, the current research came to highlight the content of total quality and its importance in the educational process, and divided according to the following investigations:

The first topic: the definition of the research, by highlighting the problem of the research, its importance and goal, the research methodology and the identification of terms

The second topic: theoretical aspects and previous studies, and includes

The first axis: total quality in education

Second Theme: Previous Studies

The third topic: Total quality in (Islamic perspective)

Fourth Theme: Conclusions, Recommendations and Proposals

المبحث الأول : التعريف بالبحث

مشكلة البحث :

تحقيق الجودة في التربية والتعليم من أهم الوسائل والاساليب الناجحة في تطوير وتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية وأصبحت الجودة ضرورة ملحة وخياراً إستراتيجياً تمليه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحاضر.(الاشقر,٢٠٠٩ :٩٢) ، ويأتي ذلك مع تطور العلم في عصرنا الحالي الذي يتسم بالتجديد والبحث عن الكفاءة والإبداع ، والمتتبع لواقع المؤسسات التعليمية والتربوية اليوم ، يلاحظ انها اصبحت تواجه تحديات عدة ، على مستوى العالم العربي على نحو عام ، وواقعنا التربوي والتعليمي على نحو خاص ، لما نتج من احتلال اثمر بتدمير للبنى التحتية ومن ضمنها المؤسسات التعليمية وما ترتب على ذلك من واقع أقتصادي ضعيف أثر سلباً على المستوى التعليمي للطلبة وفي جميع المراحل الدراسية وما أفرزته الظروف من تداعيات أدت الى هجرة الكثيرمن الكفاءات العلمية خارج العراق وعزوف الكثير من الطلبة مواصلة دراستهم ، كل ذلك وغيره يدعو المسؤولين والقائمين على التربية والتعليم الى تغيير نظرة التربية التقليدية الى مفهوم شامل وواسع ، يقوم على ادراك المستجدات والمتغيرات العالمية المتلاحقة ، وعليه عقدت المؤتمرات العلمية لتسلط الضوء على هذا الوضع ووضع الحلول والمعالجات ، ومنها المؤتمر العلمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق المنعقد بتاريخ ٢٠١٠/١١/٣ الذي أكد ضرورة مواكبة المناهج للتطورات العلمية والتكنولوجية والأخذ بمبدأ الجودة الشاملة في بنائها (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، ٢٠١٠) .

ولمست الباحثة ذلك الوضع المتدني في العملية التربوية من خبرتها في مجال التدريس الجامعي ، ومن اختلاطها بمجموعة من التدريسيين القائمين على تدريس مواد تعليمية عدة ، لوحظ ضعف في المستويات الدراسية بدءا من المدخلات للعملية التربوية والتعليمية وانتهاءا بالمخرجات التعليمية ، وعليه أرتأت الباحثة الشروع بكتابة بحث علمي يسلط الضوء على الجودة الشاملة في العملية التربوية والتعليمية ، من خلال الإجابة عن السؤال الآتي :

س/ ما مفهوم ومضامين الجودة الشاملة في التربية والتعليم (من منظور إسلامي) ؟

أهمية البحث :

تبوأت التربية مكانة بالغة الأهمية ، إذ أضحت محط أنظار الأنظمة والحكومات والقادة والعلماء والمربين ، بما في ذلك أفراد المجتمع كله ، وأدت التغييرات العميقة والمشاركة والتطور العلمي التكنولوجي إلى حدوث تغيير كبير في مجال التربية والتعليم ، شمل مكونات التربية وأنشطتها ووسائلها وغاياتها جميعها ، وأصبحت التربية أكثر تنظيما وأكثر تنوعا في وظائفها وأهدافها وأوسع مجالا في عملياتها وأقوى أثرا في أبنائها و مجتمعها. (محمد،٢٠٠٣: ١٠٩)

إذ تعد التربية العامل المهم في التطور العلمي والتقني الذي يعيشه العالم في عصرنا هذا فهي تسعى الى تنشئة فرد منتج يتصف بالمعرفة والمهارات والقدرات الفردية التي تدفع به الى المشاركة الفاعلة لخدمة المجتمع الذي يعيش فيه، فهي المحرك الاساس لأي تقدم وتطور يشهده المجتمع الانساني ،ولكي تسعى التربية الى تحقيق أهدافها لابد من تربية علمية تزود المتعلم بالمعلومات والمفاهيم الوظيفية وتنمية مهاراته الاساسية وأتجاهاته العلمية وطرائق تفكيره مما يجعله قادراً على فهم البيئة التي يعيش بها ومواجهة المشكلات التي تعترضه وحلها على وفق المنهج العلمي السليم .(العبايجي ،٢٠٠٢ :١١١)

إذ يشهد عصرنا الحالي إهتماما متزايدا بالجودة ومعاييرها ، ولا سيما في ميادين العمل التربوي ، ويأتي ذلك مع الأقتناع بأن جودة التعليم تكمن في وجود معايير محددة ودقيقة ، تصل في طموحاتها ودقتها الى درجة توضيح ما يجب تعلمه وأكتسابه والمستوى المطلوب الوصول اليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية ، بعد أن أضحت الجودة معيارا أساسيا في إصدار الأحكام التقويمية . (المليص ، ٢٠٠٣: ٩)

فالجودة في التعليم تسعى الى اعداد المتعلمين بسمات معينة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل ، ولاينحصر دورهم فقط في اكتساب المعرفة والاصغاء ولكن في عملية التعامل مع المعرفة والافادة بالقدر الكاف لخدمة عملية التعلم وهذا يتطلب تكوين أنساناً بمواصفات معينة لأستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل معها بفعالية . (أبو ملوح،٢٠٠٠: ٦٥)

وعليه ترى الباحثة إن ما يقع على عاتق المؤسسات التربوية من مهام تربوية ومسؤوليات تجاه العملية التربوية ، يحتم عليها الأستجابة لثورة المعلومات والتكنولوجيا لتحقيق الجودة في جميع النواحي التربوية والتعليمية ، للوصول الى مخرجات قادرة على التنافس في سوق العمل ، مما يحقق الأهداف التربوية المنشودة .

وعلى الرغم من حداثة مصطلح الجودة الشاملة ، إلا أن بالإمكان تلمس معناها ، فقد خصها الدين الإسلامي بالعناية البالغة ، لقوله تعالى : " إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا " .(الكهف : ٣٠) فالمفهوم الا سلامي للجودة ينطلق من منظومة المفاهيم الا سا سية في الا سلام المبنية على توحيد الله جلّ ثنائه والعبودية له وعلى فر ضية طلب العمل وا ستمراريته، بو صفه و سيلة لاعمار الارض والخلافة فيها ، وان ديننا الحنيف قد أ صّلَ لفكر الجودة أو لثقافة الاتقان أو الاح سان ،فالم سلم في جميع أعماله الدينية والدنيوية مُطّالب ليس في مجرد الاذ صياع والقيام بالعمل فح سب بل يتعداه الى العمل المتقن وأح سان العمل ، والاح سان يقتد ضي من الم سلم إتقان العمل المنوط به إتقان من يعلم علم اليقين أنّ الله عزّوجّل ناظر اليه مطلع على عمله ،وبهذا الاتقان تنهض الامم وترقى المجتمعات ،والسيرة النبوية بكل مواقفها تؤكد أن ر سولنا الكريم صلى الله عليه وسلم كان دينه الاتقان في سائر اعماله واموره يأخذ بالاسباب متوكلاً على الله تبارك وتعالى ويراقب الله ربه ويراعي الاولويات .

وأذا أردنا لهذه الامة اللحاق بالركّب الح ضاري وعدم التخلف عما و صلت اليه الامم من تقدم علمي وتعليمي واقتصادي و سيا سي علينا أن نهتم بمو ضوع الجودة الشاملة من خلال و سائل الاعلام بأنواعها، ومن خلال مدار سنا ،نربي طلابنا عليه وجامعاتنا وجوامعنا ،ونخ صص له الندوات والمحا ضرات والملتقيات التي ت سلط ال ضوء عليه ،فنحرك في نفوس الم سلمين ال شعور بأهمية الاح سان والجودة في الاعمال حتى يقوموا بأعمالهم أح سن قيام كما أمرنا ديننا الاسلامي.(حميش،٢٠١٣ :٦-٧)

يمكن تلخيص أهمية البحث بالنقاط الآتية :

١. أهمية الجودة الشاملة في العملية التربوية والتعليمية .

٢. أهمية الأخذ بمبادئ الجودة الشاملة ومضامينها في التربية والتعليم .

٣. تأكيد الإسلام على نحو مباشر بالجودة الشاملة وأهميتها من خلال الإتقان في العمل .

هدف البحث : يهدف البحث الحالي الى التعرف على الجودة الشـاملة ومضـامينها في التربية والتعليم من منظور إسلامي .

منهج البحث : أتبعت الباحثة المنهج الأستقرائي الوصفي ، لأنه المنهج الذي من خلاله يتم فهم الظاهرة على النحو الدقيق (الرشيدي،٢٠٠٠ : ٥٨) .

إذ تم جمع ألفاظ الجودة والألفاظ الدالة على معانيها من القرآن الكريم والسنة النبوية وأستقرائها وتحليلها.

تحديد المصطلحات :

١- الجودة الشاملة (لغة) : الجودة : ج و د جيد والجمع جياد ، وجيائد بالهمزة على غير قياس ، وجاد بماله يجود جواد ، وقوم جود بوزن هود ، وأجواد بالفتح ،وأجاود بوزن مسـاجد ، وجوداء بوزن فقهاء ، وكذا إمرأة جواد ونسوة جود ايضا ، وجاد الشئ يجود جودة بفتح الجيم ، وضمها أي صار جيدا . (الرازيّ ،١٩٨٣: ١١٦، مادة : ج و د).

- الجودة الشاملة (اصطلاحا) :

- عرفها (البيلاوي ، وآخرون) : يقصد بها في التربية مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشـمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها ، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي الى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع . (البيلاوي ، وآخرون ، ٢٠٠٦: ٢١)

- وعرفها (سـليم) : " هي منهج نظري وتطبيقي لعملية متكاملة ومتناسـقة من مجموعة من المفاهيم والوسائل والأساليب والخطوات الإجرائية المنظمة التي تهدف إلى ضمان استمرارية جودة المنتج والخدمة المقدمة " . (سليم ، ٢٠٠٩ : ٨٨)

٢- جودة التربية : هي العملية التي تهدف الى توعية المتعلم وزيادة اهتمامه بالجودة من حيث معارفها وميادينها ونظرياتها وأسـاليب تطبيقها ، وتزويده بالمعلومات والمهارات وتكوين الأتجاهات والدوافع والقيم التي تسـاعده على تطبيق مبادئ الجودة ومفاهيمها في حياته العملية وفي علاقته مع ذاته ومع الآخرين . (البيلاوي ، وآخرون ، ٢٠٠٦: ٢٢)

٣- جودة التعليم : هي مجموعة الخصـائص والمواصـفات القادرة على تلبية متطلبات المجتمع وكافة المستفيدين من العملية التعليمية ، والتي تلازم عملية التدريس ليكون فعالا لأقصى درجة لتحقيق عمليات تعليمية لتحقيق عمليات تعليمية ينتج عنها تخرج متعلم يتصف بالموا صفات والشروط والمتطلبات اللازمة للجودة. (العنزي ، ٢٠٠٧ : ٢٥)

المبحث الثاني : المحور الأول : جوانب نظرية

- الجودة الشاملة في التربية والتعليم

- الجودة الشاملة (نبذة تاريخية) :

إن مبدأ الجودة الشـــاملة ليس وليد العصـــر الحديث ، بل له جذوره الموغلة في القدم ، فقد أعلن الملك البابلي (حمورابي) قبل خمســـة آلاف ســـنة : إن الشـــخص الذي يبني بيتا يســـقط على ساكنيه : فيقتلهم فإن عقوبته الإعدام ، من هنا سطرت الحضارة البابلية أقدم الأهتمامات بالجودة والإتقان في العمل ، وإن جذور الجودة تمتد في الحضارة الفرعونية القديمة ممثلة في الأهرامات والمعابد ، وفي الحضارة الصينية في سور الصين العظيم . (عطية ، ٢٠٠٨: ٢٦)

وظهرت الجودة مع تغيرات عصـــر الانفجار المعرفي في المفاهيم والأســـاليب والوســـائل والإجراءات والمضامين وما يرافق تأثيرهما في الفرد والمجتمع ،وهذا ما يطلق عليه عملية

(التطور المرحلي) التي تتمثل بعملية التطور في الإجراءات والتغيرات التي يمر بها الإنســـان عند انتقاله من مرحلة حياتية معينة إلى أخرى تتطلب ظروفا ومعطيات متعددة في واقع الحياة وبناءً على هذا المفهوم يقوم الإنسان بعملية التكييف والتعايش مع المرحلة المعاشة بما يتلاءم مع الظروف والمعطيات (الفتلاوي ،٢٠٠٨ : ٤١)

وفي ظل الإسـلام حظيت الجودة الشـاملة – من حيث المبدأ- بعناية كبيرة ، وخير دليل على ذلك ما ورد في القرآن الكريم ، قال تعالى : "إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا " (الكهف : ٣٠) وقوله تعالى : وَلَوْ شَاء اللهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِن يُضِلُّ مَن يَشَـاء وَيَهْدِي مَن يَشَـاء وَلَتُسْـأَلُنَّ عَمَّا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ " . (النحل : ٩٣) وحديث الرسـول محمد صـــلى الله عليه وســـلم : (إن الله يحب من العامل إذا عمل عملا أن يتقنه) . (الكليني ، ٢٠٠٨، ج٥ : ٤٥٥) ، وفي ذلك كله دلالة واضـــحة على تأكيد الإســـلام للأخذ بمبدأ الجودة الشاملة . (طعيمة ، وآخرون ، ٢٠٠٨: ١٩٠- ١٩٢)

– خصائص الجوده الشاملة:

١. كل وظائف المنظمة معنية بتحقيق الجودة ، فالجودة ليســـت حكرا على الوظائف المتعلقة مباشـــرة بالمنتج (التطوير_ الإنتاج _ ضـــمان الجودة) لكن أيضـــا وظائف الدعم – الإدارة – التسويق – الموارد البشرية) .

٢. داخل كل وظيفة في المنظمة ، فان الافراد يمثلون أعوان الجودة ، ومســـؤولون بصـــفة كاملة عنها ، وهذا كان منصـبهم ومسـتواهم التنظيمي ، إذ أن كل فرد يصـبح مسـؤولاً عن جودة العمل الذي ينجزه ، فالجودة قضية الجميع .

٣. الأخذ في الحسـبان في إطار الجودة الشـاملة حاجات الزبائن وتطلعاتهم جميعها (التكاليف – الازمنة –الإدارة – الجودة بالمفهوم الضيق) .

٤. انتشار علاقة زبون – مورد داخل المنظمة .

٥. كل وظيفة توجه رسائلها الخاصة المادية والبشرية نحو التحسين المستمر والوقاية من المشاكل بدلاً من اللجوء إلى التصحيح والعلاج .

٦. كل وظيفة معنية من طريق دور المنتج ، منذ مرحلة(دراسة السوق إلى خدمة ما بعد البيع ، مرورا بالتطوير – الطرق – المشتريات – الإنتاج – البيع – التوزيع)

٧. أن الجودة في أطار مدخل إدارة الجودة الشاملة ، لا تقتصر على إدارة جودة المنتج أو الخدمة ، بل تتعداه لتشمل جودة الأنشطة والعمليات والمنظمة كلها ، بمعنى أن الجودة تندمج في ثقافة المنظمة ، إذ أن كل الأفراد يجب أن يدمجوا الجودة في عملهم .

٨. أدارة الجودة الشاملة هي إدارة تشاركية إذ تعتمد كل مواهب الإدارة والعاملين أيضا ، للتحسين المستمر لأداء المنظمة .

٩. إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب إداري يهدف إلى إرضاء حاجات المنظمة مثل (البقاء – المرونة – مردودية أكثر ثباتاً واستقرار) .

١٠. أرضاء حاجات أفرادها ، وذلك من طريق التركيز على رضا الزبون ووضع هذا على رأس قائمة الأوليات . (السكارنه ، ٢٠٠٩ : ١٧٠-١٧١)

- مفهوم الجودة في التربية

الجودة الشاملة في التربية : هي العملية التي ترمي الى توعية المتعلم وزيادة اهتمامه بالجودة من حيث معارفها ، وميادينها ، ونظرياتها ، وأساليب تطبيقها ، وتزويده بالمعلومات والمهارات وتكوين الأتجاهات ، والدوافع ، والقيم التي تساعده على تطبيق مبادئ الجودة ومفاهيمها في حياته العملية والعلمية . (طعيمة ، وآخرون، ٢٠٠٨: ٢٢).

ظهر مفهوم الجودة ،كنتاج لمجموعة من العوامل والمتغيرات العالمية الجديدة ، التي تشكل في مجمل معالم العصر الذي نعيشه . وأبرز هذه العوامل هي التكنولوجية المتقدمة ، والمعلوماتية ، والتنافسية ، والشراكة ، والتحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، فيما يعرف بالنظام العالمي الجديد ، الذي يصف النظام الحالي باللاثبات ، والتغير المستمر ، والتحول الجذري . لذا أصبح على التعلم مواكبة هذه التغييرات ، بوصف التعليم أداة تكوين الموارد البشرية ، بل أصبح علية الآن أن يساند ، إن لم يكن يقود ، عملية التغيير في المجتمع ، ذلك لأنه المسؤول عن تنمية الموارد البشرية المبدعة ، التي تستطيع أن تحدث التغيرات وتقوده بفعالية وابتكار، ولعل هذا ما يفسر الاهتمام المتزايد بجودة التعليم ، والرقي بمستواه في معظم دول العالم المتقدم . (القيسي ، ٢٠١١ : ٢٠٤)

أن توفر التقنيات الإدارية وإدارة الجودة الشـاملة إنما لتؤدي دوراً رئيسـاً في نجاح المنظمة ، ولكي تدار العملية بنجاح فعلى المديرين أن ينظروا إلى وظيفة إدارة الجودة الشاملة على أساس احتياجات المنظمة ، فلا توجد إدارة جودة شـاملة في المنظمة ما لم تؤثر في الناس جميعهم وفي كل المنتجات فإذا أخذت المؤسسة التعليمية أسلوب الجودة في انجاز مهامها ، فأن ذلك سيؤدي إلى تحسـين الجودة ، تقليل الأخطاء ،وجودة منهاج علمي أفضـل ، تشـجيع وتنمية مهارات العاملين ، تطوير المهارات القيادية لمديري المؤسسات التعليمية ، الرؤيا الواضحة والواعية لكل جزء من أجزاء المؤسسة ، التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات والعمل المستمر لتقليل الفاقد في التعليم . (الحريري ، ٢٠١١ :٣٢)

وعليه الجودة في السياق التربوي لا تقتصر فقط على أهداف أدائية تمتلك الجدارة ، ولكنها تشمل أيضـا تحديد اسـتراتيجيات وأسـاليب ومتطلبات مقابلتها وكيفية تحقيقها ، و يتطلب تحديد كيفية قياس بلوغ ما ينبغي أو ما يمكن قياسـه منها ، وتعرف على تحقيق ما قد لا يكون خاضـعا منها لقياس النظرية السلوكية في سياقها التعليمي التي كانت ترى أن كل ما يمتلكه الفرد أو كثير من الإفراد غير قابل للقياس ، ولكنه تبين أن هناك الكثير مما يمتلكه الفرد أو كثير من الإفراد غير قابل لقياس القدرات الابتكارية والتطلعات الحافزة والذكاءات المتعددة واكتشـاف وتقدير الذات والطموحات غير المسبوقة ، والملكات الكامنة ، إن هي إلّا أمثلة لسمات وخصائص يصعب بل قد لا يمكن قياسها من مجرد سلوكيات ظاهرة . أن الجودة في السياق التربوي لا تقاس بالنجاح في الامتحانات المدرسـية بل بالنجاح في امتحانات أصـيلة تتمثل في القدرة على مواجهة المشـكلات الحقيقية ، وإدارة الأزمات ، وإدارة الوقت وتدوير الخبرة ، والمرونة العقلية ، والتكيف للمواقف المتغيرة ، والنجاح في المسـالك المعيشـية الحقيقية ، والنجاح في تغلب القيم الايجابية الإنسانية والمناقب الأخلاقية مثل الانتصار للعدالة في خضم الصراع بين القوي والضعيف وبين الظالم والمظلوم نجاحات يكون المستفيد منها الفرد والمجتمع والوطن والمواطن . لاشك أن جودة المنتج والعمليات في السـياق التربوي تتطلب توفير العديد من العوامل الداعمة ، لعل من أولوياتها أن المجتمع داخل المؤسـسـة التربوية وخارجها يثمن الجودة ويسـعى إلى أن تكون كل المكونات مرتبطة بالجودة ، وها هو يتأثر حاليا بقضية الجودة ومعايير الجودة مركزاً على المنتج ، بل يعد أن الجودة نفسـها منتج يأتي من النظام التربوي ويخرج من رحم منظومات فرعية للممارسـات التربوية داخل النظام . المنتج في السـياق التربوي هو الإنسـان الخريج المتعلم الذي يتسم بخصـائص ترقى إلى مستوى جدارة موصفة بمعايير ، في ضوء غايات تستهدف أن تكون المدرسة بكل مراحلها مزرعة لتنمية الفكر البشري ومصنعا لتكوين المهارات وبيئة لاكتساب القيم ، بكل ما تعنيه هذه المكونات من ايجابيات تحدث تنمية بشـرية وإنسـانية تتمثل في منتج قادرة

على الانطلاق من الأسر الماضية والاقتصار على مجرد تقليد الخبرات السابقة التليدة إلى رحاب العصر واستحداث خبرات غير مسبوقة ، منتج يكون المستقبل بالنسبة له هو مرجعية الحاضر وحافزه ،منتج يكون في جوهره هو الإنسان الجودة .

(عبيد ، ٢٠٠٩ : ٢١ – ٢٢)

- مفهوم الجودة في التعليم :

يعُد مفهوم الجودة من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة

ونتيجة للنجاح الذي حققه تطبيق الجودة في التنظيمات الاقتصادية والصناعية والتجارية والتكنولوجية في الدول المتقدمة ظهر التنافس بين هذه التنظيمات الصناعية للحصول على المنتج الافضل وإرضاء الزبائن،وهكذا انتشر مفهوم الجودة في الولايات المتحدة الامريكية والغرب وأصبح الشغل الشاغل لآرضاء المستهلك ،ونتيجة لانتشار مفاهيم الجودة وماحققته من نجاحات كبيرة اهتمت المؤسسات التربوية بتطبيق منهج الجودة في مجال التعليم العام والجامعي للحصول على نوعية أفضل من التعلم وتخرج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل لخدمة المجتمع ،وأصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام الجودة في تزايد مستمر في أمريكا والدول الاوربية واليابان وكثير من الدول النامية وبعض الدول العربية التي بدأت تطبيق هذا النهج في بعض مؤسساتها التعليمية.(العنزي،٢٠٠٧ :٥)، استأثر مفهوم الجودة على أهتمامات الباحثين في الحقل التربوي،ومحاولة العديد من الباحثين أعطاء تعريف لمفهوم الجودة في التعليم كل حسب رؤيته مع الاحتفاظ بالمضامين العامة لمفهوم الجودة بشكل عام .

تعّرف الجودة الشاملة على أنها "أسلوب أو نظام يهدف الى زيادة فاعلية الاداء والانتاج عن طريق تطوير وتحسين العمليات والنظام القائم والمكون من مدخلات وسلسلة خطوات ومخرجات مستخدماً أسلوباً علمياً مميزاً بحيث يتم ذلك بمشاركة جميع العاملين في المؤسسة بهدف تحقيق رغبات المنتفعين سواء الداخلين او الخارجين".(السعيد ورضا،٢٠٠٧ :٨).

والجودة عرُفت أيضاً بأنها عملية أستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين وأستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو أبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة .(البناء ،٢٠٠٧ :١٢).

وعرفها معهد الجودة الفدرالي الامريكي بأنها"منهج تطبيقي شامل يهدف الى تحقيق حاجات وتوقعات العميل ،إذ يتم استخدام الاساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات" وهذا التعريف يوضح المفهوم الشمولي لإدارة الجودة والذي يقتضي التعرف على رغبات وحاجات المستفيدين بحيث يتم ترجمتها الى معايير فنية يبنُى عليها تقديم الخدمة للمستفيد بما يحقق الرضا والسعادة للمستفيد .(الدرادكة وفاروق ،٢٠٠٧ :٧).

- فوائد الجودة في التعليم :

١_ الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع .

٢_ الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية ، والاجتماعية ، والنفسية، والروحية جميعها .

٣_ ضبط شكاوي ومشكلات الطلاب وأولياء أمورهم والإقلال منها ووضع الحلول الملائمة لها.

٤_ زيادة الكفاية التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين والمعلمين العاملين في المدرسة.

٥_ ضبط وتطوير النظام الإداري في المدرسة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات .

٦_ توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين في المدرسة جميعهم .

٧_ تمكين إدارة المدرسة من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من طريق الإجراءات الصحيحة والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً .

٨_ رفع مستوى الوعي لدى الطلاب وأولياء أمورهم تجاه المدرسة من طريق أبراز الالتزام بنظام الجودة .

٩_ الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والمعلمين في المدرسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق .

١٠_ تطبيق نظام الجودة بمنح المدرسة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي . (سالم ٢٠٠٧، ٨٣: ٨٤ – ٨٤)

- **معوقات تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية**

هناك كثير من الصعوبات التي تقف في طريق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لتشكيل عائقا يحول دون ذلك ، وأبرز هذه الصعوبات :_

١. المركزية في اتخاذ القرارات التربوية فإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات تتطلب المرونة والسرعة مما يستوجب تطبيق أسلوب اللامركزية في الإدارة .

٢. عدم استقرار الإدارة وتغيرها الكامل .

٣. التركيز في الأهداف التربوية القليلة المدى .

٤.صعوبة تحديد معايير قياس مدى جودة الخدمات التعليمية .

٥. انعدام التساوي في الأهداف والاغراض .

٦. التركيز في تقييم الأداء وليس على القيادة الواعية التي تساعد على جودة أعلى .

٧. ضعف النظام المعلوماتي للمؤسسة التربوية .

٨. عدم اتساق سلوكيات القادة مع أقوالهم .

٩.إهمال تحقيق التوازن بين الأهداف القصيرة الأجل والطويلة الأجل.

(الحريري ، ٢٠١١: ٧٢)

-متطلبات تطبيق الجودة في المؤسسة التعليمية:

إن تطبيق نظام الجودة في المؤسسة التعليمية يقتضي :-

ـ القناعة الكاملة والتفهم الكامل والتزام من قبل المسؤولين في المؤسسة.

ـــ إشاعة الثقافة التنظيمية والمناخ التنظمي الخاص بالجودة في المؤسسة التربوية نزولا الى المدرسة.

ـ التعليم والتدريب المستمرين لجميع الافراد ان كان على مستوى المدارس.

ـ التنسيق وتفعيل الاتصال بين الادارات والاقسام على المستويين الافقي والعمودي.

ـ مشاركة جميع الجهات وجميع الافراد العاملين في جهود تحسين جودة العملية التعليمية.

ـ تأسيس نظام معلومات دقيق وفعّال لأدارة الجودة على مستوى المدارس بجميع مراحلها.

إن تطبيق هذه المبادىء وعناصر تحقيق الجودة تحقق الهدف الاساسي للجودة وهو التحسين المستمر في عناصر العملية التعليمية.(البناء،٢٠٠٧ :٢٦).

ويضيف نشوان أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم يستلزم أموراً عدة :

ـ دعم الادارة العليا وتأييدهم لنظام أدارة الجودة الشاملة .

ـــ ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الافراد كأحدى الخطوات الرئيسة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ،إذ إن تغيير المبادىء والقيم والمعتقدات التطبيقية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون الى ثقافة تنظيمية جديدة تؤدي دوراً بارزاً في خدمة التوجهات الجديدة في التطوير والتجديد لدى المؤسسات التربوية.

ـــ تنمية الموارد البشرية للمدرسين والمشرفين الاكاديمين وتطوير المناهج وتحديثها وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لآحداث التجديد التربوي.

ـ مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الاداء.

ـ التعليم والتدريس المستمر للافراد كافة.

ـــ تعريف أحتياجات المستفيد الداخلين وهم الطلاب والعاملين والخارجين وهم عناصر المجتمع التحصيلي ،وأخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الاداء والجودة.

ـ تعويد المؤسسة التربوية على ممارسة التقويم الذاتي للاداء.

ـ تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق ،من أجل اتخاذ قرارات سليمة أتجاه أي مشكلة.

ـــــ تفويض الصـلاحيات يعُد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشـاملة ،وهو من مضـامين العمل الجماعي والتعاوني بعيداً عن المركزية واتخاذ القرارات.

ـ المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صياغة الخطط والاهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة من خلال تحديد أدوار الجميع وتوحيد الجهود وترسيخ الروح المعنوية في بيئة العمل.

ـ أستعمال أساليب كمية في أتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية بعيداًعن الذاتية.(نشوان، ٢٠٠٤ : ٧).

–فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم :

١. ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة .

٢. الأرتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والإجتماعية والنفسية.

٣. زيادة كفايات الإداريين والمعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية .

٤. زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع .

٥. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الأنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة .

٦. زيادة الوعي والإنتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع المحلي .

٧. الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين .

٨. تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الإحترام والتقدير. (المالكي، ٢٠١٦ : ١٣)

–عناصر تحقيق الجودة الشاملة :

١. تطبيق مبادئ الجودة .

٢. مشاركة الجميع في عملية التحسين المستمرة .

٣. تحديد وتوضيح إجراءالعمل ، او ما يطلق عليه بالاجراءات التنظيمية . (المالكي،٢٠١٦: ١١)

–مؤشرات غياب الجودة الشاملة في مؤسسات التربية والتعليم :

١. تدني دافعية الطلاب للتعلم .

٢. تدني تأثرالطالب بالتربية المدرسية .

٣. زيادة حالات الرسوب ، والتسرب من المدرسة .

٤. تدني دافعية المعلمين للتدريس.

٥. العزوف عن العمل في هذا المجال .

٦. زيادة الشكاوي من جميع الأطراف .

٧. تدني رضا اولياء الأمور عن التحصيل العلمي لأبنائهم .

٨. تدني رضا المجتمع ، والمؤسسات التعليمية العليا نحو الكليات والمعاهد.

٩. تدني رضـــا كل مرحلة تعليمية عن مخرجات المرحلة التعليمية التي ســـبقتها . (المالكي ،٢٠١٦: ١٢)

المحور الثاني : دراسات سابقة

١. دراسة باشيوة (٢٠٠٦) : هدفت الدراسة الى التعرف على اهداف التعليم وانماطه الحديثة ، وتسليط الضوء على اهم معايير الجودة من منظور اسلامي ، وتناولت الالفاظ الواردة في القران (الاحسان ، الاتقان ، الجودة ، التميز) ، واهم ما توصلت اليه الدراسة من نتائج الى ان التربية الاســـلامية لم تكتف بالجودة في العملية التعليمية وانما تعدت ذلك الى الاتقان المســـتمر في التخطيط والاعداد والتنفيذ .

٢. دراســـة الشـــمري (٢٠١٥) : هدف البحث الى تجلية مفهوم الجودة الشـــاملة في المنظور الإســـلامي وبيان الأصـــول التي ينبني عليها ، وكما هدف الى ابراز اهم المؤثرات في تطبيق مفهوم الجودة ، ثم دلالات مبادئ الجودة من الكتاب والسنة ، وذكر بعض المفاهيم منها : الإتقان ، والإحسان ، والإصلاح والحكمة ، ثم ذكر المؤثرات (الأعتقادي ، السياسي ، الإقتصادي ، الإجتماعي ، والأخلاقي) ، وذكر البحث من المبادئ الأساسية للجودة (الإتقان ، الإحسان ، الأخلاص) .

المبحث الثالث : الجودة الشاملة في (المنظور الإسلامي)

- مفهوم الجودة في الاسلام :

إن العمل قيمة أنسانية وحضارية ذات أبعاد اقتصادية واجتماعية ونفسية ودينية يتزايد دوره في بناء الحضارات والتنمية وتحقيق الرفاهية ،ولايكفي الفرد أن يؤدي العمل فحسب بل لابد أن يكون العمل صحيحاً، ولايمكن أن يكون صحيحاً إلا إذا كان متقناً ،فالاتقان في مفهوم الاسلام سلوك حضاري دعا اليه الاسلام وحث عليه.

ويمكننا تعريف الجودة في الاسلام بانها: المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج ،وفي الاعمال والانشطة التي من خلالها يتحقق رضا رب العالمين أولاً،ثم تتحقق تلك المواصفات التي ساهمت في أشباع رغبات المستفيدين، وتتضمن السعّر والامان والتوفر والموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال.

ومتطلبات تحقيق ادارة الجودة الشـــاملة هي متطلبات للعمل عامة في التصّـــور الاســـلامي وضـــرورات لتحقيق نجاحه وقبوله ابتداء من الاقتناع والايمان بأهمية الجودة والتعاون والعمل الجماعي لتحقيق الجودة والتخلق بأخلاقيات القيادة الادارية الناجحة والسير على طريق وأضح

من بيانات واضـــحة وكوادر مؤهلة ،وإمكانيات متوفرة وكل ذلك على أعتبار أنّ تحقيق الجودة مطلب إسلامي ملح.

والجودة بصفة عامة مفهوم متعدد التعريف بسبب غموضه وتعّدد معانيه،لآن كل فرد يمتلك فهماً خاصـــاً لماهية هذه الجودة،ويمكن الحكم على وجود الجودة عندما تكون الخدمة مطابقة للمواصفات الجيدة ولابد لها من وجود معايير يقّوم أصحاب المؤسسات عملهم في ضوئها . (حميش،٢٠١٣ :٦- ٧)

- لفظ الجودة في القرآن الكريم والسنة النبوية

لم يرد لفظ الجودة في القرآن الكريم بهذا الرســـم ، وورد فيه لفظ الجياد ، نحو قوله تعالى : " وَوَهَبْنَا لِدَاوُودَ سُلَيْمَانَ نِعْمَ الْعَبْدُ إِنَّهُ أَوَّابٌ ، إِذْ عُرِضَ عَلَيْهِ بِالْعَشِيِّ الصَّافِنَاتُ الْجِيَادُ " (ص : ٣٠-٣١) ، والجياد : جمع جواد بفتح الواو وهو الفرس ذو الجودة ، أي النفاسة . (ابن عاشور ، ٢٠٠٠: ٢٢٤) ويقال للفرس جواد إذا كان شديد الحضر ،كما يقال للإنسان جواد إذا كان كثير العطية غزيرها . (القرطبي ، ٢٠٠٣ : ١٩٢)

وورد عن سهل بن معاذ عن أبيه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : من صام يوما في سبيل الله متطوعا في غير رمضان بعد من النار مائة عام سير المضمد المجيد " . (أبو يعلى ، ١٩٨٤: ٦١) والمجيد بضم الميم ؛ صاحب الجود . (ابن منظور ، ٢٠٠٣: ١٣٦) .

- الالفاظ الواردة بمعاني الجودة في القران الكريم والسنة النبوية .

إن مفهوم الجودة هو الوصـــول إلى الإحســـن والأفضـــل فإذا كان حســـنا فقد بلغ غاية الجودة ، وارتبط مفهوم الجودة بمفردات وألفاظ اشمل من لفظ الجودة ، منها :

١. الإحكام : أحكم ، ويحكم ، والحكمة ، وتصـــريفاتها ، وآيات كثيرة في بيان أســـماء الله تعالى الحكم والحكيم ، قال ابن الأثير : والحكيم فعيل بمعنى فاعل أو هو الذي يحكم الأشـــياء ويتقنها فهو فعيل بمعنى مفعل . وقيل : الحكيم : ذو الحكمة . والحكمة عبارة عن معرفة أفضل الأشياء بأفضـــل العلوم . ويقال لمن يحســـن دقائق الصـــناعات ويتقنها : حكيم . (ابن الاثير، ١٩٧٩: ٤١٩) وكما في قوله تعالى : " الَر كِتَابٌ أُحْكِمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّـلَتْ مِن لَّدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ ". (هود : ١)

٢. الإحســان : وردت مشـتقاته في القرآن الكريم مرات كثيرة ، تارة بصـيغة المصـدر ، وتارة بصـــيغة الفاعل ، ولم ترد بصـــيغة الأمر الإ مرة واحدة مخاطبا فيها الجماعة ، قال تعالى :" وَأَنفِقُواْ فِي سَبِيلِ اللهِ وَلاَ تُلْقُواْ بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوَاْ إِنَّ اللهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ " . (البقرة : ١٩٥)

والإحسان : فعل ما هو حسن وأحسن الشئ أجاد صنعه ، والإحسان بمعنى النصح في العبادة ، وبذل الجهد في تحسينها ، وإتمامها ، وإكمالها . (البدر ، ٢٠٠٣: ٢٦)

وقد حث الرسـول صـلى الله عليه وسـلم على معاملة الناس بالحسـنى ، والتزام الأخلاق الحسـنة معهم (اتق الله حيثما كنت وأتبع السيئة الحسنة تمحها ، وخالق الناس بخلق حسن)

(الترمذي، ب.ت، ج٣: ٤٢٣).

فالإحسان في العمل ذو شقين ، الشق الأول : أستعمال أقصى درجات المهارة الإتمام فيه ، والشق الثاني فهو التوجه بالعمل لله عزوجل . (مدكور ، ١٩٩٢ : ٥٧).

٣. الإتقان :

الإتقان في اللغة من أتقن الشئ أحكمه ، و إتقانه إحكامه ، فالإتقان الإحكام للأشياء . (ابن منظور، ٢٠٠٣ : ٧٣) ، قَالَ تَعَالَى :{ الر كِتَابٌ أُحْكِمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِن لَّدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ}.(هود :١)

واتقن كل شئ أي احكم خلقه وسواه على ما تقتضيه الحكمة . (ابو سعود ، محمد بن محمد ، ب.ت : ٣٠٥)

فالإتقان أحد مظاهر الحكمة ، ومؤشراتها في العمل ، والحكيم هو المتقن للأمور(السعدي، ٢٠٠٢ : ٣٩٢)

ولفت الله تعالى انتباه عباده الى اتقان صنعته في خلقه بقوله : "صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ" . (النمل : ٨٨) ومن المؤشرات الدالة على الإتقان أداء الشئ بمهارة ، جاء في الحديث الشريف (الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة ، والذي يقرؤه ويتعتع فيه وهو عليه له أجران) (مسلم، ب.ت، ج١ : ٥٤٩).

وعن عائشة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال : " إن الله عزوجل يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه " . (الطبراني ، ١٤١٥ هـ : ٢٧٥) .

وعليه إن لفظ الإتقان يتضمن إحكام الشئ وأداء العمل بمهارة وهناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان ، غير أن الإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان بينما الإحسان قوة داخلية تتربى في كيان المسلم وتتعلق في ضميره وتترجم الى مهارة يدوية ، فالأحسان أشمل وأعم دلالة من الإتقان .(الزيدي ، ٢٠١١ : ٨٣)

٤. الطيب : الطيب والطيبات ، قال تعالى : "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ الأَرْضِ وَلاَ تَيَمَّمُواْ الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِآخِذِيهِ إِلاَّ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ وَاعْلَمُواْ أَنَّ اللّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ " (البقرة : ٢٦٧) ، قال ابن عباس : أمرهم بالإنفاق من أطيب المال وأجوده وأنفسه " . (ابن كثير ، ١٩٩٩ : ٦٩٧)

وقال الشوكاني : أي : من جيد ما كسبتم ، ومختاره ، كذا قال الجمهور . وقال جماعة : إن معنى الطيبات هنا : الحلال . ولا مانع من اعتبار الأمرين جميعا ؛ لأن جيد الكسب ، ومختاره إنما يطلق على الحلال عند أهل الشرع ، وإن أطلقه أهل اللغة على ما هو جيد في نفسه حلالا كان أو حراما ، فالحقيقة الشرعية مقدمة على اللغوية . (الشوكاني ، ب. ت : ٢٨٩) ، وفي معنى هذا قوله تعالى : "لَن تَنَالُواْ الْبِرَّ حَتَّى تُنفِقُواْ مِمَّا تُحِبُّونَ وَمَا تُنفِقُواْ مِن شَيْءٍ فَإِنَّ اللّهَ بِهِ عَلِيمٌ " . (ال عمران : ٩٢)

٥. البالغ : قال ابن منظور : وشئ بالغ أي جيد وقد بلغ في الجودة مبلغا ، والمبالغة أن تبلغ في الأمر جهدك ويقال بلغ فلان أي جهد . (ابن منظور ،٢٠٠٣ : ٤١٩) وهنا وصف الحكمة أنها بالغة ، مع إن الحكمة فيها معنى الإتقان الا إنه أضاف لها وصفا لتصل الغاية في الإتقان .

قال تعالى : " حِكْمَةٌ بَالِغَةٌ فَمَا تُغْنِ النُّذُرُ " . (القمر : ٥) ، والإبلاغ : الإنتهاء الى أقصى المقصد والمنتهى مكانا كان أو زمانا أو امرا من الأمور المقدرة . (الزبيدي ،ب .ت : ٥٦٤٦)

٦. البقية : كما في قوله تعالى : " فَلَوْلاَ كَانَ مِنَ الْقُرُونِ مِن قَبْلِكُمْ أُوْلُواْ بَقِيَّةٍ يَنْهَوْنَ عَنِ الْفَسَادِ فِي الأَرْضِ إِلاَّ قَلِيلاً مِّمَّنْ أَنجَيْنَا مِنْهُمْ وَاتَّبَعَ الَّذِينَ ظَلَمُواْ مَا أُتْرِفُواْ فِيهِ وَكَانُواْ مُجْرِمِينَ " .(هود : ١١٦)، قال الرازي : فالمعنى أولو فضل وخير ، وسمي الفضل والجود بقية لأن الرجل يستبقي مما يخرجه أجوده وأفضله ، فصار هذا اللفظ مثلا في الجودة يقال فلان من بقية القوم أي : من خيارهم ومنه قولهم في الزوايا خبايا وفي الرجال بقايا . (الرازي ، ١٤٢١ هـ : ٦٠)

٧. الخير: مادة (خير) وردت في القرآن الكريم بمعان مختلفة منها الأفضل والأجود ، كما في قوله تعالى : " فِيهِنَّ خَيْرَاتٌ حِسَانٌ " . (الرحمن : ٧٠)، قال الجوهري : جمع خيرة ، وهي الفاضلة من كل شئ ، والأختيار: الأصطفاء . (الجوهري ، ١٩٨٤، ج٢، مادة خير: ٦٥٠) ، وفي قوله تعالى : "وَإِذْ قُلْتُمْ يَا مُوسَى لَن نَّصْبِرَ عَلَى طَعَامٍ وَاحِدٍ فَادْعُ لَنَا رَبَّكَ يُخْرِجْ لَنَا مِمَّا تُنبِتُ الأَرْضُ مِن بَقْلِهَا وَقِثَّآئِهَا وَفُومِهَا وَعَدَسِهَا وَبَصَلِهَا قَالَ أَتَسْتَبْدِلُونَ الَّذِي هُوَ أَدْنَى بِالَّذِي هُوَ خَيْرٌ اهْبِطُواْ مِصْراً فَإِنَّ لَكُم مَّا سَأَلْتُمْ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذِّلَّةُ وَالْمَسْكَنَةُ وَبَآؤُواْ بِغَضَبٍ مِّنَ اللّهِ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُواْ يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللّهِ وَيَقْتُلُونَ النَّبِيِّينَ بِغَيْرِ الْحَقِّ ذَلِكَ بِمَا عَصَواْ وَّكَانُواْ يَعْتَدُونَ" . (البقرة : ٦١)

، أي أتتركون الأجود من الطعام أو الأرفع والأجل . (القاسمي ، ١٩٧٨، ج٢، مادة (خير) : ١٣٨)

- مفاهيم الجودة الشاملة في القران الكريم والسنة النبوية .

١. الجودة الشاملة جزء من عقيدة المسلم ، جاء في حديث جبريل (عليه السلام) عندما جاء للنبي (صلى الله عليه وسلم) وسأله عن الإسلام ، ثم الإيمان ، ثم الإحسان ، وقال : " الإحسان أن تعبد الله كأنك تراه فإن لم تكن تراه فإنه يراك " ، فالإحسان كمفهوم أعلى درجات الإيمان بالله تعالى والذي من خلاله يكون المسلم عن عقيدة راسخة بوجود الله تعالى ومراقبته ومحاسبته ، وهذا يدفع الى التحسين بالعمل وضمان جودته تقربا الى الله تعالى .

٢. الجودة بمعانيها المتعددة في القرآن والسنة أرتبطت بأسماء الله الحسنى وصفات ، وصفت النبي (صلى الله عليه وسلم) وأصحابه الكرام ، مما يشكل منظومة في العمل تتطلع الى السمو الرباني والأقتداء بالنبي (صلى الله عليه وسلم) وصحابته الكرام .

٣. الجودة الشاملة عبادة لله تعالى ، فالمسلم يقوم بعمله بنية خالصة لله تعالى ، قال تعالى :" قُلْ إِنَّ صَلاَتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، لاَ شَرِيكَ لَهُ وَبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَاْ أَوَّلُ الْمُسْلِمِينَ) . (الأنعام : ١٦٢- ١٦٣) بكل ما تحتوي من أعمال هي لله ، وهدفه رضا الله تعالى أولا ، والذي يتبعه ضمنا أرضاء الناس جميعا ، وهذا ما تتميز به الجودة بمفهومها الإسلامي عن المفاهيم الأخرى

٤. الجودة في القرآن والسنة فيها استثماروا استفراغ للطاقات البشرية ، عن عبد الله بن بسر ، أن اعرابيا قال : يا رسول الله من خير الناس ؟ قال : " من طال عمره ، وحسن عمله) (الترمذي ، ب.ت : ٥٦٥).

٥. هذه المفاهيم ربطت الجودة الشاملة بالقيم الأخلاقية الإسلامية ، نحو الصدق والوفاءبالعهد والقوة والأمانة وغيرها ، ففي قصة موسى (عليه السلام) ربطت ابنة شعيب بين الخيرية والقوة والأمانة ، قال تعالى : " قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ " . (القصص: ٢٦). فجودة العمل بحاجة الى قوة العامل البدنية والعقلية ، وأمانته في الأداء " فقوة الجسم هي المعينة على أداء العمل وإتقانه وإنجازه ، والأمانة هي الحافز الذي يدفع العامل الى إحسان العمل وأتقانه وإجادته . (التميمي ، ب.ت : ٧٤)

٦. هذه المفاهيم فيها معاني الأستمرارية والدوام على جودة العمل بل والارتقاء به الى الأحسن ، عن عائشة : أن رسول الله (صلى الله عليه وسلم) قال : " سددوا وقاربوا ، وأعلموا أن لن يدخل أحدكم عمله الجنة ، وأن أحب الأعمال إلى الله أدومها وإن قل " . (البخاري ، ١٩٩٣: ٩٨) ، والتسديد الحرص على الأستقامة وأختيار الصواب ، والمقاربة محاولة الوصول إلى الأحسن والأفضل لضمان جودة العمل .

٧. هذه المفاهيم فيها العمل من دون مراقبة والمحاسبة الذاتية من قبل العامل نفسه ، فهو دائما يشعر بأنه مسؤول عن عمله ومؤتمن عليه من غير حاجة لمراقب أو مسؤول أعلى يحثه عليه أو يصوب له ، فقد جاء في الإحسان أن تعبد الله كأنك تراه ، فإن لم تكن تراه فإنه يراك ، وهذه قمة الشفافية في المراقبة ، وقوله صلى الله عليه وسلم : " إتق الله حيثما كنت ، وأتبع السيئة الحسنة تمحها ، وخالق الناس بخلق حسن " . (الترمذي ، ب .ت :٣٥٥)

٨. جعل الله تعالى الوصول الى غاية الجودة ميدان تسابق وأمتحان بين الناس ، فقال تعالى :" الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ "(الملك : ٢) ، وقال تعالى :" إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا " . (الكهف : ٣٠) ، وهنا حث على التميز والمنافسة في الأعمال للوصول الى الأفضل والأحسن ليس بدوافع دنيوية وإنما دوافع أخروية ، قال تعالى : " وَقُلِ اعْمَلُواْ فَسَيَرَى اللّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ " . (التوبة : ١٠٥) والآية فيها تخويف وتهديد أي إن عملكم لا يخفى على الله ولا على رسوله ولا على المؤمنين ، وفيه ايضا ترغيب وتنشيط ، فإن من علم أن عمله لا يخفى سواء كان خيرا أو شرا رغب إلى اعمال الخير وتجنب أعمال الشر . (الشوكاني ،ب . ت : ٤٠٠) قالت عائشة (رضي الله عنها) : " إذا اعجبك حسن عمل أمرئ مسلم فقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون " . (ابن كثير ،١٩٩٩: ٣٨٨)

- الاستنتاجات :

١. الإتقان يعني الجودة في أكمل صورها ، إذ إن محاسن العمل وإتقانه هو من المبادئ التي أكد الإسلام عليها في القرآن الكريم والسنة النبوية .

٢. ضرورة تسخير كافة الأمكانيات المادية والبشرية والعمل معا بروح الفريق الواحد في المؤسسات التربوية والتعليمية لتطبيق الجودة الشاملة بمبادئها ومضامينها كافة بما يتلائم مع المستجدات التربوية والتعليمية .

٣. إن جودة التعليم تكمن في الأخذ بمبادئ الجودة الشاملة في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية .

- التوصيات :

١. التأكيد على ترسيخ مبدأ الرقابة الذاتية لتحقيق الجودة الشاملة ، فرقابة الله وتقواه هو الطريق المضمون لتحقيق الجودة الشاملة ، ويتمثل ذلك بالإخلاص في العمل .

٢. تخصيص ورش عمل ومحاضرات وندوات في المؤسسات التربوية والتعليمية لتوضيح مضامين الجودة الشاملة .

٣. ضرورة الحث على استمرار تطبيق الجودة بكل ابعادها من قبل المؤسسات التربوية والتعليمية وذلك لتحسين وتطوير ادائها من خلال اقامة الدورات التدريبية للكوادر التعليمية .

المقترحات :

١.إجراء دراسة لتقويم أداء الجودة الشاملة في مؤسسات تعليمية مختلفة .

٢. إجراء دراسة مقارنة بين معايير الجودة الشاملة في العراق ومقارنتها مع دول اخرى .

المصادر :

- القرآن الكريم

١. ابن الاثير ، المبارك بن محمد (ت ٦٠٦هـ) : **النهاية في غريب الأثر** ، تحقيق : طاهر الزاوي ومحمود الطناجي ، ج١ ، المكتبة العلمية ، بيروت ، ١٩٧٩ م .

٢. ابن عاشور ، محمد الطاهر بن محمد (ت ١٣٩٣هـ) : **التحرير والتنوير** ، ط١ ،ج٢ ، مؤسسة التاريخ العربي ، بيروت ، ٢٠٠٠م .

٣. ابن كثير ، إسماعيل بن عمر (ت ٧٧٤هـ) : **تفسير القرآن العظيم** ، تحقيق : سامي سلامة ، ج٢ ، ط ٢ ، دار طيبة للنشر والتوزيع ، المدينة المنورة ، ١٩٩٩م .

٤.ابن منظور، جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكرم (ت٧١١هـ) : **لسان العرب**، ج٣، ج٨ ، دار الحرية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر ،٢٠٠٣ م .

٥ . ابو السعود ، محمد بن محمد : **ارشاد العقل السليم الى مزايا القران الكريم** ، ج٦ ، دار احياء التراث العربي ، بيروت ، ب.ت

٦. أبو ملوح ،يوسف محمد : **الجودة الشاملة في التدريس** ،جمعية المناهج وطرق التدريس،القاهرة ،٢٠٠٤م .

٧. ابو يعلي ، أحمد بن علي الموصلي (ت ٣٠٧هـ) : **المسند** ، تحقيق: حسين سليم أسد ، ط١ ، ج٣، دار المأمون ، دمشق ، ١٩٨٤ م .

٨. الا شقر،محمد حـ سين عمر: **المدر سة الفاعلة لتحقيق الجودة في التعليم العام بـ سلطنة_عُمان رؤية** منهجية،ندوة المناهج الدراسية رؤى مستقبلية،للفترة من ١٦ـ ١٨مارس،كلية التربية،جامعة قابوس ،سلطنة عُمان،٢٠٠٩م .

٩ .باشيوة ، حسن عبد الله : جودة التعليم من منظور إسلامي (الإحسان ، الإتقان ، الجودة ، التميز) ، **مجلة علوم الأنسانية** ، السنة الرابعة ، العدد (٣١) ،٢٠٠٦م .

١٠ . البخاري ، أبو عبد الله محمد بن إسماعيل : **صحيح** ، تحقيق : مصطفى ديب البغا ، ج٨ ،ط٥، دار ابن كثير ، دمشق ، ١٩٩٣م.

١١..البدر، عبد المجيد بن حمد العبّاد : **فتح القوى المتين في شرح الأربعين وتتمة الخمسين للنووي و ابن رجب**، دار ابن القيم، الدمام ،٢٠٠٣م

١٢.البناء،رياض رشاد: الجودة الشاملة مفهومها وأسلوب أرسائها مع توجهات الوزارة في تطبيقاتها بمدارس مملكة البحرين،دراسة مقدمة للمؤتمر الواحد والعشرين للفترة من ٢٤- ٢٥ يناير،البحرين،٢٠٠٧.

١٣.البيلاوي ، حسن حسين ، وآخرون (٢٠٠٦) : **الجودة الشاملة في التعليم – بين مؤشرات التميزومعايير الإعتماد- الأسس والتطبيقات** ، تحرير : رشدي أحمد طعيمة ، ط١ ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان – الأردن .

١٤. الترمذي، أبو عيسى محمد بن عيسى : **سنن الترمذي**، تحقيق، أحمد شاكر وآخرون، دار إحياء التراث العربي، بيروت . ب.ت

١٥. التميمي،عز الدين : **العمل في الإسلام** ، دار عمان ، الأردن ،ب.ت.

١٦. الجوهري ، اسماعيل ، بن حماد : **الصحاح** ، تحقيق : عبد الغفور عطار ، ط١، دار العلم للملايين ، بيروت ، ١٩٨٤م .

١٧. الحريري،رافدة : **الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريس**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان،٢٠١١م .

١٨.حميش،عبدالحق: **محاضرات في ثقافة الاسلام**،الجمعية الجزائرية للبحوث،ط١،الجزائر،٢٠١٢.

١٩.الزيدي ، رائد رسم يونس : **تقويم المناهج الدراسية للأقسام اللغة العربية بكليات التربية في الجامعات العر اقية في ضوء معايير الجودة** ، (اطروحة دكتوراة غير منشورة) جامعة بغداد ، كلية التربية _ ابن رشد _ ، ٢٠١١م .

٢٠. الدرادكة،مأمون ، وفاروق الشبلي : **الجودة في المنظمات الحديثة**،دار الصفا للنشر والتوزيع،عمان،٢٠٠٢م .

٢١. الرازي ،محمد بن أبي بكر عبد القادر : **مختار الصحاح** ، دار الرسالة للنشر ، الكويت ، ١٩٨٣ م .

٢٢. الرازي ، محمد بن عمر (ت ٦٠٤ هـ) : التفسير الكبير ومفاتيح الغيب ، ط١، ج١٨ ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، ١٤٢١هـ.

٢٣. الرشيدي،بشير صالح:مناهج البحث التربوي،رؤية تطبيقية مبسطة،ط١،دار الكتاب الحديث،الكويت،٢٠٠٠م .

٢٤. الزبيدي ، محمد بن محمد بن عبد الرزاق (١٢٠٥هـ) : **تاج العروس من جواهر القاموس** ، ج١ ، ب . ت.

٢٥. الزيدي ، رائد رسم : **تقويم المناهج الدراسية لأقسام اللغة العربية في الجامعات العراقية في ضوء معايير الجودة** ، أطروحة دكتوراة (غير منشورة) ، كلية التربية أبن رشد ، جامعة بغداد ، ٢٠١١م .

٢٦ . سالم ، رائدة خليل : **تطوير المناهج التربوية** ، ط١، دار اجنادين للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠٠٧م .

٢٧ . الـ سعيد، بن نمينا، ور ضا قجه : دور وأهمية الجودة الـ شاملة في عملية التقويم التربوي، **مجلةعلوم أنـ سانية** ،العدد(٣٣)، جامعة بوضياف بالمسلية، الجزائر، ٢٠٠٧.

٢٨.. سليم ، حسن مختار حسين: ٢٠٠٩ ، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي** ، ط ٢ ، مكتبة بيروت ، القاهرة .

٢٩. الشمري ، عادل (٢٠١٥) : الجودة الشاملة بين المنظور الإسلامي والرؤية الغربية ، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي** ، العدد (١٩) .

٣٠. الشوكاني ، محمد بن علي (ت ١٢٥٠ هـ) : **فتح القدير الجامع بين فني الرواية والدراية من علم التفسير** ، ج١، دار الفكر ، بيروت ، ب.ت .

٣١. الطبراني ، سليمان بن أحمد (ت ٣٦٠ هـ) : **المعجم الوسيط** ، تحقيق : طارق بن عوض الله ومحسن الحسيني ، دار الحرمين ، القاهرة ، ١٤١٥ هـ .

٣٢. طعيمة ، رشدي احمد ، وآخرون : **الجودة الشاملة في التعليم ، بين مؤشرات التميزومعايير الاعتماد، الأسس والتطبيقات**،ط٢،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان،٢٠٠٨م

٣٣. العبايجي، أمل فتاح زيدان: **مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس**،ط٢،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،الاردن،٢٠٠٩،٥٩م.

٣٤. عبيد ، وليم : **استراتيجيات التعليم والتعلم** ، ط١ ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الأردن ، ٢٠٠٩م .

٣٥.عطية ، محسن علي : **الجودة الشاملة والمنهج**، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٨م.

٣٦. العنزي، بشرى بنت خلف: **تطوير كفايات المعلم في ضوء معايير الجودة في التعليم العام** ،اللقاء السنوي الرابع عشر،الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية الذي عقد في ١٥ـ ١٦مايو بعنوان الجودة في التعليم،الرياض،٢٠٠٧م.

٣٧. الفتلاوي ، سهيلة محسن كاظم : **الجودة في التعليم** ، ط١ ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨م .

٣٨.القاسمي ، محمد جمال الدين : **محاسن التأويل** ، خرج احاديثه : محمد فؤاد عبد الباقي ، ط١، ج٢، دار الفكر ، بيروت ، ١٩٧٨م .

٣٩. القرطبي ، محمد بن أحمد (ت ٦٧١هـ) : **الجامع لأحكام القرآن** ، تحقيق : هشـــام البخاري ، ج١٥، دار عالم الكتب ، الرياض ، ٢٠٠٣م.

٤٠. القيسي , هناء محمود : **فلسفة الجودة في التربية والتعليم العالي** ، ط١ ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن ٢٠١١م .

٤١. الكليني، محمد بن يعقوب: **فروع الكافي**، ج٥، الأميرة للطباعة والنشر ، بيروت ، لبنان، ٢٠٠٨.

٤٢. المالكي ، خالد : ادارة الجودة الـ شاملة في المؤ سـ سات التربوية التعليمية ، وزارة التعليم ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠١٦م .

٤٣. محمد ، احمد علي : **أصول التربية** ، ط٢ ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٣م .

٤٤. مدكور ، علي أحمد : الثقافة والحضـــارة في التصـــور الإســـلامي ودورهما في محتوى المناهج التربوية ،**مجلة دراسات تربوية**، رابطة التربية الحديثة، مج (٧) ،القاهرة،١٩٩٢ م .

٤٥. مســلم، الحجاج أبو الحســن : **صـحيح مسـلم**، تحقيق، محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي، بيروت، ب.ت.

٤٦. المليص ، سـعيد بن محمد : ***معايير ضبط الجودة*** ، الخطة المشـتركة لتطوير مناهج التعليم ، مكتب التربية العربي لدول الخليج العربي ، الرياض ، ٢٠٠٣م .

٤٧. نشوان، جميل: **في ضوء أدارة الجودة الشاملة**، ورقة عمل أعُدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مديرية رام الله للفترة من ٥ ـ ٧ تموز، فلسطين، ٢٠٠٤م .

٤٨. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: **المؤتمر الوطني الثالث، الآفاق المستقبلية لتطوير المناهج** ، بغداد، ٢٠١٠ م.