إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تأطير مفاهيمي من منظور إسلامي

اعداد
أ.د/ زرزار العياشي غياد كريمة
جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ – سكيكدة - الجزائر

الاستلام : ٢٠١٩/٣/٢ القبول : ٢٠١٩/٣/٢٥

المستخلص:
يهدف البحث إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأسسها، وبيان مفهوم الجودة التعليمية وفوائد تطبيقها، وبيان
مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:
- الجودة الشاملة منهج إداري يمكن تطبيقه في المجال التعليمي.
- مفاهيم الجودة الشاملة وأسسها تضمنتها التربية الإسلامية في نصوصها الشرعية.
- التدريب وفق منظومة الجودة التعليمية يعطي نتائج أفضل.
الكلمات الدالة: إدارة الجودة، جودة التعليم، إدارة الجودة الشاملة، المنظور الإسلامي للجودة.

Abstract:
The aims of the research are to knowing the concept of the quality of teaching, the benefits of applying it, the stages, the steps, obstacles and criteria of its application. What is the Islamic.
The Important Results:
- the comprehensive quality is an administrative curricular which can be applied in the educational field .
- The concept of the comprehensive quality and its fundamental were included in the Islamic educational were represented in its legislative texts.
- There are plenty of benefit from the comprehensive quality for the community, educational establishment , teachers and students .
- Teachers preparation have more of attention from different sorts of government.

- Teachers preparations that goes along with the whole system of the education quality widen the horizon of improving teacher performance.
- The Islamic education took care of the teachers and his preparation .

Key words: Quality management, quality education, Total Quality Management, the Islamic perspective on quality.

مقدمـــة:

يعد التعليم أحد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات الإنسانية، والجودة في التعليم هي الانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، لذا دأبت هذه المجتمعات وبشكل مستمر على العمل نحو تطوير المؤسسات التعليمية بما يفي باحتياجات الحاضر ويتلاءم مع معطيات المستقبل، فمفهوم الجودة يعد أحد السمات الأساسية للعصر الحاضر، وذلك لاتساع استخدامه، وازدياد الطلب عليه في كثير من جوانب الحياة المعاصرة، فالعالم اليوم يعتنق مبدأ الجودة الشاملة؛ والعالم كله مشترك في سوق عالمية واحدة تتنافس فيها كل الدول، وليس أمامها إلا تحقيق الجودة الشاملة الذي يتطلب أن ينجح نظام التعليم في تعظيم قدرة الإنسان المشارك في عملية التنمية.

بينما يجمع الخبراء والمعنيون بالمجال التعليمي في الدول العربية على أن أبرز وصمة في التعليم تكمن في تردي نوعيته وجودته فلا يزال التوجه منصباً على التوسع الكمي على حساب الالتفات للكيف، وضبط إجراءاته على كافة الأصعدة والمستويات، إذ يغلب على التعليم الاعتماد على التلقين والاستظهار واللفظية والسلطوية، وسيادة الطابع التقليدي، وتقييد فرص الإبداع، وغياب النظرة المتكاملة في تكوين الفرد، وعجز التعليم عن تحقيق العدل الاجتماعي، أو الوصول إلى كثير من الفئات، والانفصال عن عالم العمل، وتدني مستوى المتعلمين، ونتيجة لذلك أصبح التعليم عائق للتنمية بدلاً من إحداثها، وقيداً يدفع إلى الوراء أو إلى التغريب بدلاً من أن يكون أداة لتطوير الحاضر وبناء المستقبل ودعم الهوية العربية الإسلامية.

ورغم أن مفهوم الجودة قديماً قدم سعي الإنسان في البحث عن أساليب وطرق تطوير كيانه الاجتماعي والاقتصادي، إلا أن تفعيل هذا المفهوم تأثر بمتغيرات كل عصر وطبيعته، ومفهوم الجودة مفهوم أصيل في ديننا الإسلامي الحنيف وينطلق من عموميات كثيرة في ديننا الإسلامي؛ فالجودة مكونة من الدقة والإتقان؛ وهذان المفهومان نجدهما في نصوص كثير في كتاب الله تعالى وسنة نبينا محمد عليه الصلاة والسلام، واعتبار الجودة في العمل ركن أساسي يعتمد عليه عند ممارسة الأعمال والمهن في الإسلام، وهذا شأن منهج الله سبحانه وتعالى في دعوته الإنسان إلى الجودة والإحسان والإبداع، وصدق الله تعالى حيث يقول﴿ **صبغة الله ومن أحسن من الله صيغة ونحن له**

عابدون﴾ (سورة البقرة،الآية١٣٨) ويقول ﷺ **" إن الله تعالى يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه"** (البيهقي،١٤٢١) فالحديث الشريف يدل دلالة واضحة على أهمية القيام بالأعمال على وجه الجودة والإتقان.

مشكلة الدراسة:

لازال مصطلح الجودة الشاملة من أهم وأشهر المصطلحات المتداولة اليوم في عالم الإدارة، وينظر الكثير إلى مصطلح الجودة الشاملة على أنه حديث ولا يزيد عمره عن بضعة عقود، لأن ظهور استعماله أقترن ببعض أسماء مفكرين اهتموا بتوضيح مفهوم الجودة وأبعاده ومبادئه، وعناصره وأسسه وكان لهم السبق في تطبيق تلك الأسس والمبادئ وتطويرها ووضع المعايير التي تقاس بها تلك الجودة وتقيّم ومن هؤلاء المفكرين: إدوارد ديمنج Edward Deming، وفليب كروسبي Phlip Crosby وغيرهم، إلا أننا إذا رجعنا إلى ديننا الإسلامي الحنيف نجد الجودة حاضرة في كل تعاليم الإسلام ومضامينه، إذن فالحاجة إلى تطبيق الجودة الشاملة في التعليم واضحة ولكن خصوصيتنا الإسلامية توجب علينا الأخذ بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم بقالبه الإسلامي الصحيح، لأنه مفهوم أصيل في ديننا الإسلامي الحنيف ينطلق من منظومة القيم الإسلامية الرصينة التي تمثل الدقة والإتقان في العمل جزء مهم منها، لذلك يأتي هذا البحث ليجيب على الأسئلة التالية:

١- ما مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي؟
٢- ما المبادئ الأساسية للجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي؟
٣- ما متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي؟

أهداف البحث:

يهدف هذه البحث إلى قراءة مفهوم ومبادئ ومتطلبات الجودة الشاملة قراءة إسلامية من خلال:

- توضيح أبعاد وجوانب جودة التعليم في الإسلام للاستفادة منها في الواقع المعاصر.
- تأصيل مفهوم جودة التعليم ومبادئه من منظور إسلامي.
- بيان أوجه الاستفادة من معايير جودة التعليم من منظور إسلامي.

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من أهمية الجودة نفسها في العملية التعليمية، إضافة إلى:

- إثراء الفكر التربوي المعاصر الذي يفتقر إلى دراسات وأبحاث في مجال جودة التعليم نابعة من الإسلام، ولأن معايير الجودة المطبقة في مدارسنا وجامعاتنا هي نتاج فكر وثقافة غربية، مما له الأثر الكبير على الشخصية الإسلامية، وتأتي هده الدراسة في محاولة لتحقيق الأصالة التي نطمح إليها في هدا العصر.
- تفيد الدراسة في استنباط معايير جودة التعليم في ضوء المبادئ التي دعا إليها الإسلام، كما تقدم تصور إسلامي لتطوير وتحسين العملية التعليمية بجميع أبعادها.

- تأتي هذه الدراسة تأكيداً على ضرورة تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في التعليم على أساس أنها مطلب إسلامي أساسي في العمل بصفة عامة، وفي العمل التعليمي بصفة خاصة. وأخيرا فالدراسة عبارة عن تأكيد للهوية الإسلامية، أملا في أن تكون الدراسة بداية لأبحاث وافية وشاملة في المستقبل.

منهج البحث:

تقوم الدراسة على استخدام المنهج الاستنباطي في استنباط معايير جودة التعليم من هده النصوص وتحليل بعضها من خلال المنهج الوصفي التحليلي.

كما تم الاستعانة بالمنهج التاريخي حيث تم تتبع بعض النصوص التي تتعلق بجودة التعليم في القرآن والسنة النبوية الشريفة، واستخراج الأدلة والشواهد من كتاب الله وسنة رسوله الكريم على مبادئ الجودة ومتطلباتها ومحاولة إعطاء الأمثلة التطبيقية لمفهوم الجودة الشاملة في التعليم من واقع التراث الإسلامي الأصيل.

مصطلحات الدراسة:

الجودة الشاملة في التعليم: ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمة الداخليين والخارجيين إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات التعليمية وطريقة أداء العمل في المؤسسة التعليمية من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين وتحقيق رضائهم عن الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسة التعليمية.

مبادئ الجودة:هي الأسس والأفكار التي يتم الاستناد عليها عند إجراء التغييرات والإصلاحات، حيث تعكس أفضل الممارسات الواجب تنفيذها لتحقيق الجودة.

متطلبات الجودة: هي الاحتياجات والمستلزمات التي من الواجب توفرها لتحقيق التطبيق الناجح والفعال للجودة.

منظور إسلامي: هي إطلالة عن جوانب من وجهة النظر الإسلامية المنطلقة من كتاب الله وسنة الرسول عليه الصلاة والسلام وصحابته الكرام القولية والفعلية.

المبحث الأول:

الحاجة إلى ضمان جودة التعليم

ارتبط مفهوم الجودة على نطاق واسع من العالم بالمنتجات الصناعية وقطاع الخدمات، لأنها حققت للمؤسسات قدرة عالية للمنافسة الاقتصادية، كما ارتبطت الجودة بالمنتجات اليابانية التي استطاعت أن تحسن سمعتها وتغزو الأسواق العالمية من خلال قدرتها على تجاوز تطلعات المستفيدين.

وما حققته الصناعة اليابانية كان بفضل أفكار رواد الجودة W.Edwards- Deming) – Joseph Juran Kaoru Ishikawa)، الذين أسسوا لفلسفة الجودة والتي ظهرت في أوائل الخمسينيات من القرن العشرين، وكانت قصة الجودة قد بدأت من اليابان عندما قدم " W.Edwards Deming" محاضراته أمام قادة العمل الياباني الذي استقبلوا أفكاره بحماس شديد في الوقت الذي كانوا قد رفعوا شعارهم الشهير بعد

هزيمة اليابان في الحرب العالمية الثانية "التصدير أو الموت". وتتلخص فلسفة ديمينغ في "رضا الزبون" من خلال تسليمه منتجات عالية الجودة بأقل تكلفة وكان مدخله إلى ذلك من خلال" الرقابة الإحصائية(دافني، ٢٠٠٠).

ووفق فلسفة الجودة فإنه ليس صحيحا أن تنتج كثيراً بل لابد من التركيز على جودة هذه المنتجات بمعنى مدى توافقها مع احتياجات وتطلعات المستفيدين، فالمنتجات الأكثر كلفة لا تعني بالضرورة الأكثر جودة.

المطلب الأول: تعريف الجودة

تتفق معظم أدبيات الجودة بأن محاولة تعريف معنى الجودة يمكن تناوله من جوانب متعددة نظراً لاختلاف التصورات حول المفهوم، يشير أليس(Ellis,1993) إلى أن مصطلح "الجودة " بحد ذاته تعبير غامض إلى حد ما لأنه يتضمن دلالات يشير إلى المعايير Standards والتميز Excellence على حد سواء، بينما ينصح الباحث بيرسينغ (Pirsig,2001) بأن ندع الجودة بلا تعريف " دع الجودة دون تعريف..هذا هو السر" وهو في ذلك يشير إلى أننا سنعرف الجودة عندما نشعر بها وهذه دلالة على أن المستفيدين من المنتج هم من يحكمون على مدى جودته(العاجز، 2006).

في لغتنا العربية يعرف "أبن منظور" في معجمه لسان العرب كلمة " الجودة " بأن أصلها (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيداً، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل.

أما في اللغة الإنكليزية فقد عرف قاموس ويبستر " Webster New World Dictionary" الجودة " أنها صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز". الواقع إن محاولات تعريف الجودة لا تزال مستمرة نظراً لتطور المفهوم والأدبيات والتطبيقات المتعلقة به، فقد تطور مفهوم " الجودة " بمراحل عديدة منذ نشأته في خمسينيات القرن العشرين إلى يومنا هذا، لكن يكمن القول أن جميع محاولات التعريف تضمنت دلالة واحدة لتعريف الجودة وهي مقابلة الاحتياجات والتطلعات الحالية والمستقبلية للمستفيدين من المنتج أو الخدمة(نصر الدين، ٢٠٠٨).

المطلب الثاني: تحول فلسفة الجودة من الصناعة إلى التعليم

بعد نجاح فلسفة إدارة الجودة في الصناعة وتحقيقها لنتائج أوصلت اقتصاد العديد من الدول إلى ذروة المنافسة العالمية، بدأ صناع السياسة التربوية يفكرون بالاستفادة من إدارة الجودة لإخراج التعليم من أزمته التي يواجهها نتيجة تنامي وعي المجتمع باحتياجاته وتطلعاته التي تتزايد تحت ضغط التغير المستمر للمعرفة ومتطلبات سوق العمل والمهنة.

لكن نقل فلسفة الجودة من الصناعة إلى التعليم أحدث جدل كبير حول ماهية آليات التطبيق، فأهل التربية والتعليم يدركون تماماً أن ما يصلح للصناعة لا يصلح بالضرورة للتعليم "المدرسة ليست مصنعاً"، فلا يمكننا في التعليم أن نقوم بتنميط سلوك

الطالب كما هو الشأن بالنسبة للمواد الخام والمنتجات المصنعة، وهذا ما أشار إليه تقرير منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلم (اليونسكو) حول " التعليم للجميع .. من أجل ضمان الجودة " الصادر في عام ٢٠٠٥م إلى " أن النهج القائم على الوظيفة الإنتاجية يتجاهل إلى حد بعيد الطرائق التي تقوم من خلالها عملية التعلم والتعليم –التفاعل الإبداعي الذي يحدث في قاعة الدراسة وتأثيره في نوعية التعليم".

في النتيجة قام المهتمين بالإصلاح التربوي بالاستفادة من إدارة الجودة المطبقة في الصناعة من خلال التوافق مع مبادئ هذه الفلسفة وليس التطابق معها، أي من خلال تكييف فلسفة إدارة الجودة إلى نظام التعليم وليس نقلها كما هي. لذلك بدأنا نشهد خلال السنوات الأخيرة تغيرا في لغة الإصلاح التربوي وتمثل التغير في ظهور مصطلحات جديدة مثل المساءلة " Accountability" وتقييم الأداء " Performance evaluation " وإدارة الجودة الشاملة " TQM "وضمان الجودة " Quality Assurance"، بل أن هذه المصطلحات أصبحت جزءا من لغة النظام التعليمي سواء في التعليم العام أو الجامعي(سليمان، ٢٠٠٤).

المطلب الثالث: تعريف الجودة في التعليم

تختلف تعريفات الجودة في التعليم حيث يسهم في صياغتها اختلاف المنظور الوظيفي للجودة في نظام التعليم ومكوناته، ومن التعريفات من ربط الجودة بمخرجات نظام التعليم وذهب إلى تعريف الجودة في التعليم على أنها " توافق ناتج التعليم للأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات(عبد الكريم، ٢٠٠٧).

ومن التعريفات من ربط الجودة في التعليم بأداء الجامعة " أن جودة التعليم هي تحقيق لفكر الجامعة الفعالة التي تقدم إطاراً عاماً للممارسات التعليمية التي تساهم في تعليم الطلاب وبناء معايير مرتفعة وتوقعات طموحة في ظل مناخ تربوي مناسب لجودة المنتج(يوسف، 2006).

وتعني **جودة التعليم العالي** مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل، والمجتمع، وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. ويتطلب تحقيق جودة التعليم توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوي المطلوب، وتركز المفاهيم الحديثة للجودة في التعليم على عملية التعلم نفسها وعلى مدى استفادة الطالب منها.

المطلب الرابع: متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

- دعم الإدارة العليا: إن دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.

- التمهيد قبل التطبيق: زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.
- توحيد العمليات: إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عموماً داخل مؤسسات التعليم العالي.
- شمولية واستمرارية المتابعة: من خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.
- سياسة إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصةً في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.
- تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عال بين جميع العاملين بروح الفريق.
- المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية: المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع من خلال تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.

المطلب الخامس: المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم

١- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية (القيادة- الهياكل والنظم -التحسين المستمر- الابتكار)
٢- عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات المتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى (فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي).
٣- عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٤- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم وذلك فيما يختص (بالكتاب الجامعي، وأداء هيئة التدريس وأساليب التقييم المتبعة، وكفاءة وفعالية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب).
٥- عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل من حيث (مدى تطور المناهج طبقاً لمتطلبات سوق العمل)
٦- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.
٧- مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتجاهات عند الإدارات الوسطي.

٨- توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.

والجدير بالذكر أن المداخل التي استخدمتها الجامعات في عملية التوجه نحو فلسفة الجودة الشاملة قد اختلفت من مجتمع لآخر، فعلى سبيل المثال تبنت بعض الجامعات في أوروبا الغربية وأمريكا الشمالية وكوريا مدخل ضمان الجودة Assurance Quality وأخذت بعض الجامعات البريطانية بالمواصفة البريطانية التي يطلق عليها اسم 5750 BS للوصول إلى الجودة الشاملة، في حين استخدمت بعض الجامعات اليابانية ما يسمى بنظام بيت الجودة (Quality of The House) وأخذت به بعد ذلك الجامعات الأمريكية.

المبحث الثاني:

إدارة الجودة الشاملة في ضوء المنهج الإسلامي

إن مفهوم الجودة موجود في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه، وهو مطلب لإرضاء الله عز وجل، وإرضاء الآخرين، ومفهوم الجودة في الإسلام فرع من منظومة القيم الإسلامية المتميزة ويعبر عنها بالدقة والإتقان وقد وردت العديد من النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة المعبرة عن هذين المفهومين في مواطن كثيرة، وألفاظ عديدة ، فقد دعا إليها القرآن الكريم ولكن بلفظ يماثل الجودة في قول الله تعالى ﴿**صنع الله الذي أتقن كل شيء**﴾(النمل، آية٨٨)، أي ذلك صنع الله البديع الذي أحكم كل شيء خلقه وأودع فيه من الحكمة ما أودع (صفوة التفاسير، ج2421)

وجاء في القرآن وصف الله عز وجل ﴿**الذي أحسن كل شيء خلقه**﴾ (السجدة، أية٧)، وهذا دليل على وجود علم وحكمة وإتقان صنع.

فمفهوم الجودة في الإسلام أعم وأشمل من مفهومه في نظر علماء الجودة في العصر الحديث، ويمكن تقديم التعاريف التالية:

عرفت الجودة الشاملة في الإسلام أنها "المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها يتحقق رضا رب العالمين أولاً، ثم تتحقق تلك المواصفات التي تساهم في إشباع رغبات المستفيدين".

كم عرفت أيضا أنها "الاثقان في كل شيء والذي يعني تحقيق السمات المطلوبة في المنتج، أو الخدمة المقدمة، بشكل يرضي الله –عز وجل- من خلال أنها تعني رقابة الموظف بنفسه على نفسه، خوفا من الله سبحانه وتعالى"(ميلباري، ١٤٢٦،٥٥)

ويرى الباحث أن الجودة الشاملة في الإسلام تعني:" أداء الأعمال وفق ما جاءت به الشريعة الإسلامية معتمدا على أسس محددة، يتحقق من خلالها اثقان العمل واستحسانه، رغبة في الخروج به على وجه يرضاه الله سبحانه وتعالى أولا، ثم يرضي المستفيدين من الخدمة المقدمة من خلاله".

مما سبق تتضح ملامح الجودة الشاملة في الإسلام وهي:

- أنها منهج رباني مصدره الكتاب والسنة،

- الرقابة فيه معتمدة على مخافة الله سبحانه وتعالى،
- يسعى إلى تطور الفرد في أداء عمله الدنيوي مقرونا بآخرته،
- يسعى إلى غرس العلاقات الإنسانية الإسلامية، بعيدا عن المطامح والمطامع الدنيوية،
- يبتعد عن مواطن الشبهات التي تسيء للعمل الإنساني كالرشوة والاختلاس وغيرها،

المفاهيم المتعلقة بالجودة الشاملة في الإسلام

وقد كان اهتمام الإسلام بالجودة من خلال ترسيخ المفاهيم والمبادئ المتعلقة بالجودة الشاملة في الإسلام وهي: (الدرادكه،٢٠٠٦، 34 -35)

أ- مبدأ الشورى: دعا الإسلام إلى الالتزام بمبدأ الشورى من خلال التشاور مع الأفراد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات، ويظهر هذا من خلاله قوله تعالى ﴿**وشاورهم في الأمر**﴾ (أل عمران، الآية:159)، فالمشورة هنا تؤدي إلى عمل متقن وذو جودة.

ب- مبدأ التعاون: فقد أكد الإسلام على ضرورة التعاون في سبيل الخير ويظهر هذا من خلال قوله تعالى: ﴿**وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان**﴾ (المائدة، أية: 2)، فالعمل الجماعي بروح الفريق هو من المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

ج- مبدأ إتقان العمل والإخلاص فيه: فقد حث الإسلام على إتقان العمل وضرورة تحقيق الجودة فيه وخلوه من العيوب والسعي للتحسين الدائم، وضرورة أن يحب العامل عمله، ويخلص فيه كامل الإخلاص ويظهر هذا من خلال قوله تعالى ﴿**إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا** ﴾(الكهف، أية 30)، وقوله تعالى ﴿**ولتسئلن عما كنتم تعملون**﴾ (النحل، أية92).

د- مبدأ الرقابة الإسلامية: سواء كانت خارجية أو ذاتية تؤدي إلى التأكد من تنفيذ الأهداف والمعايير الموضوعة وفقا للمعايير والمقاييس والضوابط الشرعية الإسلامية، كما أن الرقابة الذاتية لدى المسلم بكامل المسؤولية تجاه أعماله في الدنيا والآخرة، ويظهر هذا من خلال قوله تعالى ﴿**كل نفس بما كسبت رهينة**﴾ (المدثر، أية٣٨).

ه- مبدأ العلم: منذ أن نزل القرآن الكريم بآياته على المسلمين وهو يؤكد على ضرورة العلم وأهميته في حياة المسلمين، يقول تعالى﴿**يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات**﴾ (المجادلة، أية١١) وشيوع أهمية العلم وضرورته في حياة الأفراد هو أحد متطلبات تحقيق الجودة الشاملة، وأساس الإتقان في الأعمال في الإسلام هو توفر المعرفة أولا والدليل على ذلك قول الله تعالى ﴿**ولا تقف ما ليس لك به علم** ﴾ (الإسراء، أية ٣٦)، والمعرفة بدون عمل لا تسوى شيء وقد أكد الله تعالى ذلك بقوله ﴿**وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله**﴾ (التوبة، الآية١٠٥)، ولهذا على أي إنسان أن يتذكر أن فوق رقابة البشر هناك رقابة من الله تعالى وهي أعلى درجات المسائلة الفردية والجماعية لقوله تعالى ﴿**وقفوهم إنهم مسؤولون**﴾ (الصافات الآية24)

و- مبدأ الحكمة: وهي العلم بحقائق الأشياء على ما هي عليه، والعمل بمقتضاها كما في قوله تعالى ﴿**يؤتي الحكمة من يشاء ومن يؤت الحكمة فقد أوتي خيرا كثيرا**﴾ (البقرة، أية٢٦٩) والحكمة درجة أعلى من العلم فهي تتضمن معرفة الحق والعمل به، والإصابة في القول والعمل، ومفهوم الحكمة الإسلامي يضفي دلالات كثيرة على مفهوم الجودة الشاملة الإسلامي ويثريه ويغنيه ويقويه.

مما سبق نستدل من خلال الآيات الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة على تركيز الإدارة الإسلامية على ترسيخ الجودة في الأعمال والخدمات المختلفة، كما أن الرقابة كانت تتم في ضوء معايير ومقاييس معينة مستمدة من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.

الإسلام كان الرائد الأول والأعظم في وضع وبناء الأسس الصحيحة والسليمة التي تعمل على بناء مجتمع قوي، كما أن الإسلام مثل ثقافة ومفاهيم إدارة الجودة في شؤون الحياة اليومية من خلال المسؤولية والمسائلة والمحاسبة ودرجة أداء العمل وإتقانه، قبل أن تنطلق شعارات الجودة في العصر الحالي وهذا دليل على أن المنهج الإسلامي جاء كاملا شاملا لكافة مجالات العمل دون تخصيص أو تحديد، ولكن لم تتبلور مفاهيم الجودة في الإسلام على أيدي الباحثين الإسلاميين على شكل مفهوم متكامل على النحو الذي برز فيه الغرب.

المبحث الثالث:

معايير الجودة الشاملة في العملية التعليمية من المنظور الإسلامي

إن الهدف العام للتربية من المنظور الإسلامي هو تحقيق سعادة الدارين للفرد وبصورة أكثر تحديداً فهو"تنشئة الإنسان فكرياً وعقلياً وجسدياً وجمالياً وخلقياً وتزويده بالمعارف والاتجاهات والقيم والخبرات اللازمة لنموه السليم طبقاً لأهداف الرسالة الإسلامية. وتلبية لتوجيهات الخالق عز وجل واستجابة لحاجات الأفراد والأمة في منظومة متكاملة متوازنة.

المطلب الأول: معايير جودة الأهداف

من أبرز المعايير التي خضعت لها أهداف التربية الإسلامية والتي تم استنباطها وزودتنا بها المصادر التربوية ما يلي(ريان،٢٠٠٢،٦١) :

- ينبغي للأهداف أن تكون واقعية قابلة للتحقيق وفقاً لقدرات واستعدادات المتعلمين، وبما يتيح المجال لإطلاق طاقاتهم وقدراتهم الإبداعية، مصداقاً لقوله تعالى: ﴿**لا تكلف نفسٌ إلا وسعها**﴾ (الأعراف، ٤٢)

- أن تكون الأهداف شاملة لكافة جوانب شخصية المتعلم الجسمية والعقلية والانفعالية والخلقية والروحية والاجتماعية مصداقاً لقوله تعالى: ﴿**ما فرطنا في الكتاب من شيء**﴾ (الأنعام، ٣٨).

- أن تؤكد على الربط بين الجوانب النظرية والعملية في عملية توازن وفقاً لحاجات الأفراد والمجتمع، مصداقاً لقوله تعالى: ﴿**يا أيها الذين آمنوا لم تقولون ما لا تفعلون**﴾ (الصف، ٢) وقوله تعالى: "**ومن أحسن قولاً مما دعا إلى الله وعمل صالحاً**﴾ (فصلت،٣٣) وقوله تعالى: ﴿**وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون** ﴾ (التوبة، ١٠٥). يقول الإمام الغزالي "لا بد أن يطبق الطالب ما تعلمه، لأن العلم بلا عمل جنون، والعمل بغير علم لا يكون"، كذلك الأمر فإن علماء التربية المسلمين أكدوا على ضرورة الربط بين العلم والعمل ومنهم أبو حنيفة والشافعي والغزالي وابن جماعة وغيرهم.

- أن تؤكد على استمرارية التعلم وتعزيز قدرات المتعلم على التعلم الذاتي. وهو ينسجم مع حديث الرسول ﷺ "**اطلبوا العلم من المهد إلى اللحد**".

- أن تؤكد الأهداف على إثارة التفكير العلمي والبحث والاستقصاء، مع الحرص على تحرير عقل الفرد من الخرافات، والدعوة إلى التفكير والبحث والاستقصاء تأتي انسجاماً مع الآية الكريمة ﴿ **قل انظروا ماذا في السموات والأرض وما تغني الآيات والنذر عن قوم لا يؤمنون** ﴾ (يونس، ١٠١)، ويقول ﷻ: ﴿**وإن كثيراً ليضلون بأهوائهم بغير علم** ﴾ (الأنعام، ١١٩)، وقال تعالى في محكم التنزيل: ﴿**قل إن هدى الله هو الهدى ولئن اتبعت أهوائهم بعد الذي جاءك من العلم مالك من الله من ولي ولا نصير** ﴾ (البقرة، ١٢٠) ويقول المصطفى ﷺ:"**إن الشمس والقمر لا ينكسفان لموت أحد ولا حياة أحد فإن رأيتم فادعوا الله** "وقال أيضاً "**من أتى عرافاً فسأله عن شيء لم تقبل له صلاة أربعين ليلة " رواه مسلم**

- أن تؤكد الأهداف على استثمار حواس المتعلم في عملية التعليم مصداقاً لقوله –تعالى: ﴿**هو الذي أنشأكم وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة قليلاً ما تشكرون**﴾ (الملك، ٢٣).

- ينبغي أن تؤكد الأهداف على تعزيز شخصية الفرد واعتزازه بانتمائه الإسلامي واحترام ذاته، مع التأكيد على البعد الأسمى في رسالة الإسلام، ويأتي هذا انسجاماً مع الآية الكريمة ﴿**ولقد كرمنا بني آدم** ﴾ **(الإسراء، ٧٠) وقوله تعالى:** ﴿**كنتم خير أمة أخرجت للناس**﴾ (آل عمران، ١١٠) وقوله تعالى ﴿**وما أرسلناك إلا كافة للناس بشيراً ونذيراً** ﴾ (سبأ، ٢٨)**.**

- أن تؤكد الأهداف على مبادئ الديمقراطية والعدل والمساواة واحترام إنسانية الإنسان، ويأتي هذا انسجاماً مع قوله تعالى: ﴿**أفأنت تكره الناس حتى يكونوا مؤمنين**﴾ (يونس، ٩٩) وقوله تعالى ﴿**لا إكراه في الدين** ﴾ (البقرة، ٢٥٦) وقوله تعالى: ﴿**وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ** ﴾ (الشورى، ٣٨) وقوله تعالى: ﴿**وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَى**﴾ (الزمر، ٧).

المطلب الثاني: معايير جودة الأستاذ

اعتبرت مهنة التعليم في الإسلام من أشرف وأكرم المهن، لأنها في الأساس إقتداء بدور الرسول –ﷺ، وهو المعلم الأول للبشرية جمعاء مصداقاً لقوله تعالى ﴿**هو الذي**

بعث في الأميين رسولاً منهم يتلو عليهم آياته ويزكيهم ويعلمهم الكتاب والحكمة وإن كانوا من قبل لفي ضلال مبين ﴾ (الجمعة، ٢) وتكريماً لمهنة التعليم قال رسول الله ﷺ: "**إن الله تعالى وملائكته وأهل السموات والأرض، حتى النملة في جحرها يصلون على معلم الناس الخير**"،(رواه الترمذي) وقد اعتبر دور المعلم بأنه دور هام وعظيم، بحيث شكل أمانة ومسؤولية بين المعلم وربه وأولياء الأمور، فالوالد سبب الوجود الحاضر والحياة الفانية، والمعلم سبب الحياة الباقية"(الغزالي، ١١٥) ولقد أكدت التربية الإسلامية على ضرورة توفر المعلم المؤهل القادر على أداء عمله بإتقان، ولتحقيق ذلك أوضحت التربية الإسلامية المعايير الأساسية التالية:

- **الخصائص الشخصية الأستاذ:** يقول الإمام الغزالي من اشتغل بالتعليم فقد تقلد أمراً عظيماً وخطراً جسيماً فليحفظ آدابه ووظائفه.

- **مؤهلات الأستاذ:** يرى العديد من علماء التربية المسلمين أن المعلم ينبغي أن يكون مؤهلاً للقيام بمهنته من الناحيتين العلمية والعملية وذلك عملاً بقوله تعالى ﴿**ولا تقف ما ليس لك به علم إن السمع والبصر والفؤاد كل أولائك كان عنه مسؤلا**﴾ (الإسراء،٣٦)، وهذا يتفق مع متطلبات الجودة في التربية الحديثة.

- **المساءلة والمحاسبة:** اعتبرت التربية الإسلامية التعليم أمانة ومسؤولية، بقوله تعالى ﴿**وإذ أخذ الله ميثاق الذين أوتوا الكتاب لتبيننه للناس ولا تكتمونه** ﴾ (آل عمران، ١٨٧)، وقول الرسول، ﷺ "**أد الأمانة إلى من ائتمنك ولا تخن من خانك** " (الغزالي، ١٢٦).

وقد أخذ بهذا الرأي جميع علماء التربية المسلمون، ومنهم من ذهب إلى ضرورة إقرار نظام المسائلة والمحاسبة للمعلم لأي تفريط وتقصير إذا كان مؤهلاً إلى درجة حرمان المعلم من التعليم إذا لم يصل طلابه إلى درجة الإتقان، واعتبر أن عمل المعلم خاضع لرقابة الله- عز وجل- وأولياء الأمور والأمة لقوله -تعالى ﴿ **ولا تعملون من عمل إلا كنا عليكم شهودا**﴾ (يونس، ٦١).

- **التنويع في مصادر التعلم وطرق التدريس:** مع التأكيد على مشاركة المتعلم في العملية التعليمية، حيث دعا علماء التربية الإسلامية إلى ضرورة تطبيق أساليب الشرح، والمناقشة والمناظرة والتعلم بالعمل والتعلم التعاوني، والاستقصاء والقياس والبرهان والسؤال ويؤكد ابن خلدون على "تنبيه المتعلم إلى الغرض من التعلم، وعن استخدام أسلوب الأسئلة والأجوبة قال تعالى في محكم التنزيل ﴿**فاسألوا أهل الذكر إن كنتم لا تعلمون** ﴾ (الأنبياء،٧)، وهذا يدلل على أهمية السؤال في التعليم والتعلم .

- **مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين أثناء عملية التعليم:** وذلك عملاً بقوله تعالى ﴿**لا يكلف الله نفساً إلا ما أتاها** ﴾ (الطلاق،٧) وقوله تعالى ﴿**لا تكلف نفس إلا وسعها** ﴾ (البقرة، ٢٣٣)، والفروق بين المتعلمين ترتبط في القدرات والاستعدادات، لذا ينبغي للمعلم أن يراعي ذلك ويوظف كافة الأساليب والطرق للتغلب عليها، "يقول الإمام

الغزالي في معرض حديثه عن الفروق الفردية:"وعلوم التجارب فتفاوت الناس فيه لا ينكر فإنهم يتفاوتون بكثرة الإصابة وسرعة الإدراك ويكون سببه إما تفاوتاً في الغريزة وإما تفاوتاً في الممارسة "، وفي حديث طويل في آخره وصف عظم العرش، أن الملائكة قالت: يا ربنا هل خلقت شيئاً أعظم من العرش قال: نعم العقل، قالوا: وما مبلغ قدره قال هيهات لا يحاط بعلمه، هل لكم علم بعدد الرمل؟ قالوا: لا، قال الله عز وجل فإني خلقت العقل أصنافاً شتى بعدد الرمل، فمن الناس من أعطي حبه، ومنهم من أعطي حبتين ومنهم من أعطى الثلاث والأربع ومنهم من أعطي فرقاً ومنهم من أعطي وسقاً ومنهم من أعطي أكثر من ذلك"·

- **استثمار حواس المتعلم:** من خلال استخدام الوسائط التعليمية السمعية، والسمعية البصرية، فالله سبحانه وتعالى خلق للإنسان حواساً خمساً اعتبرها علماء التربية المسلمون مصادر للتعلم وأشاروا إلى ضرورة توظيفها بالقدر الممكن استجابة لقوله تعالى ﴿**وهو الذي انشأ لكم السمع والأبصار والأفئدة قليلاً ما تشكرون** ﴾ (المؤمنون، ٧٨) وقوله تعالى ﴿**الذي علم بالقلم** ﴾ (العلق، ٤) وقوله تعالى ﴿**والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً، وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون** ﴾ (النحل، ٧٨).

- **ربط التعليم بيئة المتعلمين:** من خلال إعطاء الأمثلة والاكتشاف والملاحظة وإثارة تفكير المتعلم وذلك عملاً بقوله تعالى ﴿**وقل انظروا ماذا في السموات والأرض** ﴾ (يونس،١٠١)، وقوله تعالى ﴿**وتلك الأمثال نضربها للناس لعلهم يتفكرون** ﴾ (الحشر، ٢١) وقوله تعالى ﴿**وتلك الأمثال نضربها للناس وما يعقلها إلا العالمون** ﴾ (العنكبوت، ٤٣)، وقوله تعالى ﴿ **ولقد ضربنا للناس في هذا القرآن من كل مثل لعلهم يتذكرون** ﴾ (الزمر، ٢٧)، وقوله تعالى﴿ **يتفكرون في خلق السموات والأرض** ﴾ (آل عمران، ١٩١)، وهذا ما يؤكده كافة علماء التربية المسلمون من حيث إثارة المتعلم وتحفيزه للتفكير .

- **إرشاد وتوجيه المتعلم لكيفية الدراسة، وتشجيعه وتحفيزه على ذلك ومساعدته في حل المشكلات التي تواجهه:** تؤكد التربية الإسلامية بهذا الصدد ضرورة أن يكون المعلم أميناً في توجيه طلابه وإرشادهم عملاً بقول الرسول ﷺ "**من أفتى بغير علم كان إثمه على ما أفتاه ومن أشار على أخيه بأمر يعلم الرشد في غيره فقد خانه**" (رواه أبو داود) .

- **تشويق الطلاب وحفزهم على التعلم من خلال استخدام أساليب متنوعة**: ينبغي على المعلم أن يدخل عوامل الإثارة والتحريك والتشويق لطلابه أثناء التدريس وهذا بالطبع لزيادة التفاعل وطرد اليأس، حتى لا يشعر الطلبة بالملل أو الضجر، عملاً بحديث رسول الله ﷺ حيث قال "**سددوا وقاربوا وأبشروا واستعينوا بالغدوة والروحة وشيء من الدلجة** "(رواه البخاري)،

- **الحرص على استمرارية التعلم**: من الضرورات التي ينبغي أن يحرص عليها المعلم في عمله الإستمرارية في طلب العلم، يقول الغزالي "لا يزال المرء عالماً ما طلب العلم فإذا ظن أنه علم فقد جهل"، ولذلك يرى ابن جماعة "أن على المعلم الاشتغال بالتصنيف والجمع والتأليف ولكن مع تمام الفضيلة وكمال الأهلية فإنه يطلع على حقائق الفنون ودقائق العلوم للاحتياج إلى كثرة التفتيش والمطالعة والتنقيب والمراجعة ".

المطلب الثالث: معايير جودة المتعلم

لقد حثت التربية الإسلامية طلب العلم فريضة على كل مسلم ومسلمة مصداقاً لقول رسول الله - ﷺ "**طلب العلم فريضة على كل مسلم ومسلمة** " (السيوطي، ١٤٦) وطالب علماء التربية المسلمون بضرورة توفير فرص التعلم للجميع، ومقابل ذلك طالبت التربية الإسلامية المتعلم بالأخذ بأسباب النجاح أهمها:

- أن يكون المتعلم مجداً ومواظباً، وحسن الخلق والمعاملة ولديه دافعية عالية تجاه العلم الذي يدرسه وهذا ما يؤكده غالبية علماء التربية المسلمون، لا بد لطالب العلم من الجد والمواظبة والملازمة مصداقاً لقوله تعالى ﴿ **يا يحيى خذ الكتاب بقوة** ﴾ (مريم، ١٢) .
- التواضع، وحسن الخلق والمعاملة، وقال الإمام الغزالي لا بد لطالب العلم من الجد والمثابرة وأورد ما قيل من أن العلم لا يعطيك بعضه حتى يعطيك كله. وقال لا ينال العلم إلا بالتواضع وإلقاء السمع.
- أن يحرص المتعلم على إتباع المهارات الدراسية التي تمكنه من إتقان التعلم، وأن ينظم أوقات دراسته وأن يكتسب آليات التعلم الذاتي من خلال الاكتشاف والتعلم بالعمل، والمذاكرة والنقاش والسؤال.

إن ما تشير إليه التربية الإسلامية من خصائص تمثل مقومات التعلم النشط في وقتنا الحاضر والذي يتم بموجبه تعزيز التعلم وزيادة مشاركة المتعلم في العملية التعليمية.

المطلب الرابع: مقارنة بين مفهومي الجودة الشاملة في العصر الحديث وفي الإسلام

بعد استعراض مفهوم الجودة الشاملة في العصر الحديث، ومفهومها في المنهج الإسلامي تتضح عدة نقاط للمقارنة بينها:

١- الجودة الشاملة في الإسلام منهج رباني مصدره الكتاب والسنة، بينما في العصر الحديث مصدره النشاط الإنساني،

٢- برز مفهوم الجودة الشاملة في الإسلام في العصور الأولى من الدولة الإسلامية (الأسبقية الزمنية)،

٣- الرقابة الذاتية في الجودة الشاملة في الإسلام مبنية على مخافة الله سبحانه وتعالى، بينما في العصر الحديث مبنية على رقابة الإدارة العليا،

٤- من أولويات الجودة الشاملة في الإسلام بناء وتطوير المجتمع، ومن أولوياته في العصر الحديث خدمة ورضاء المستفيدين،

٥- تسعى الجودة الشاملة في الإسلام إلى رضاء خالق العميل، بينما في العصر الحديث تهدف إلى إرضاء العميل، فالغاية أسمى في المنهج الإسلامي،
٦- يعتبر الاتقان في المنهج الإسلامي طريقا يؤدي إلى رقي العمل لدى الجنس البشري في مختلف أعماله وأحواله، لأن هذا الاتقان مرتبط بمعنى أعمق وهو الإحسان، بينما الاتقان في الجودة الشاملة في العصر الحديث هدف يتحقق برضا المستفيد فقط،

مما سبق تتضح شمولية المنهج الإسلامي القويم فيما يقدمه الإنسان المسلم من أعمال، تكسبه رضاء خالقه –عز وجل- تم رضا الآخرين عما يقدمه، وكل ذلك مما يبعث الراحة والطمأنينة فيما يقوم به من عمل في حياته الدنيا وهو على يقين بأن الله سبحانه وتعالى سوف يجازيه وافر الجزاء، قال تعالى: ﴿**إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات إنا لا نضيع أجر من عمل صالحا**﴾ (الكهف، أية٣٠).

الخاتمة:

قدمت هذه الدراسة قراءة إسلامية لمفهوم الجودة الشاملة في التعليم، مبادئها، ومتطلباتها. حيث تم توضيح مفهوم الجودة الشاملة في التعليم في أدبيات الجودة، وفي المنظور الإسلامي، ثم استعرضت الدراسة مبادئ الجودة ومتطلباتها ووضحت نظرة الإسلام لها من خلال إيراد أدلة من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة وبعض التطبيقات التي وردت عن النبي عليه الصلاة والسلام وصحابته الكرام. إلا أن هذه الدراسة كانت عبارة عن إطلالة على بعض ما ورد في موضوع الجودة من آيات قرآنية وأحاديث نبوية وآثار.

وفي الختام أسأل الله العظيم رب العرش الكريم أن يتقبل منا العمل ويرزقنا الإخلاص فيه فما كان فيه من فائدة من فضله وتوفيقه سبحانه، وما فيه من قصور فمن جهلي ومن الشيطان أعاذنا الله منه. وبعد أحمد الله رب العالمين وأصلي وأسلم على النبي الهادي الأمين محمد "ص".

نتائج البحث: توصلنا من خلال الدراسة للعديد من النتائج كانت كل نتيجة عبارة عن إجابة عن أسئلة البحث الرئيسة نوردها على النحو التالي:

١ - أن المنهج الإسلامي شامل لجميع النواحي الحياتية، ومفهوم الجودة الشاملة الذي ينادي به الفكر الغربي منبعه وأساسه وارد في الإسلام،
٢- أن جودة العمل في الإسلام تتعدى الحدود الدنيوية المادية – كما هو عند باحتي الجودة في العصر الحديث- إلى مجازاة صاحبه بالجزاء الأوفى في الآخرة،
٣- أن المفهوم الإسلامي للجودة في التعليم ينطلق من منظومة المفاهيم الأساسية في الإسلام المبنية على توحيد الله والعبودية له، وعلى فرضية طلب العمل واستمراريته على اعتبار أنه وسيلة لإعمار الأرض والخلافة فيها، وبناءً على هذه المفاهيم الأساسية يقوم مفهوم التعليم وأهدافه، وطرق التدريس فيه... بحيث تكون العملية التعليمية بجميع

عناصرها مبنية على الإحسان وإتقان العمل والدقة فيه، وذلك من منطلق أن طلب العلم فريضة على كل مسلم، والفرد متعبد فيه لله وطالباً رضاه؛
٤- إن مبادئ الجودة التي اتفق عليها المهتمين بالجودة الشاملة في إدارة الأعمال هي مبادئ أساسية في العمل عامة في الإسلام وفي العمل التعليمي خاصة، فهي لا تتعارض مع المنهج الإسلامي من حيث المبدأ، إلا أن المنهج الإسلامي يمتاز بأمور هي:
- ربانية المصدر، حيث أن المصدر الأساسي لأي نظام في الإسلام هو الوحي بفرعيه الكتاب الكريم والسنة المطهرة.
- إدارة الجودة في الإسلام تتكامل مع النظام العام للمجتمع، لأنه يعمل وفق نفس المنهج الذي تسير عليه المنظمة، في حين لا يتوفر ذلك غالباً في إدارة الجودة الشاملة.
- نظرة المنظمة التي تتبنى المنهج الإسلامي تمتد إلى خارج حدودها التقليدية، وتكون المنظمة أكثر تفاعلاً وإيجابية مع بيئتها المحيطة والمجتمع الذي تعمل فيه، وهي بهذا المنظور تعتبر أكثر شموليةً من إدارة الجودة الشاملة.
- إن تعاون مختلف الأطراف داخلياً وخارجياً يتم بفعالية أكبر في ظل المنهج الإسلامي،لأن التعاون على الخير أمر واجب على المسلمين داخل المنظمة وخارجها.
- تمارس المنظمة إدارة وأفراد أنشطتها في ظل المنهج الإسلامي وفق ضوابط دينية تجعل من أداء العاملين لتلك الأنشطة عملاً ينتظرون ثوابه الأخروي، وتمنع تلك الضوابط المنظمة وأفرادها من ممارسة نشاطات لا يقرها الإسلام وإن كان القانون الوضعي يجيزها.
- يُقدم المنهج الإسلامي الرقابة الذاتية بطريقة فعالة تزيد من استقرار الأداء، وتقلل الحاجة إلى أنظمة الرقابة الأخرى.
- يعتبر المنهج الإسلامي أن قيم وأخلاق العامل جزء لا يتجزأ من مواءمته وقدرته على توفير متطلبات الجودة في عمله.
- يتبنى المنهج الإسلامي مبدأ رضا العملاء ولكن بفعالية أكبر من الجودة الشاملة، لأنها تقوم به بدافع ديني يجعلها لا تطمع بأرباح زائدة على حسابه حتى لو تم ذلك برضاه.
٥- إن متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة هي متطلبات للعمل عامة في التصور الإسلامي وضرورات لتحقيق نجاحه وقبوله، ابتداء من الاقتناع والإيمان بأهمية الجودة، والتعاون والعمل الجماعي لتحقيق الجودة، والتخلق بأخلاقيات القيادة الإدارية الناجحة، والسير على طريق واضح من بيانات واضحة، وكوادر مؤهلة.

التوصيات: بناء على النتائج السابقة توصي الدراسة بما يلي
١- من الضروري الاهتمام بتأصيل الجودة الشاملة بصورة مستوفية وبدراسة علمية شاملة متكاملة.

٢- الاهتمام بتدريس مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي وتضمينها في المناهج الدراسية لما لها من القوة الاعتقادية والأخلاقية لتحقيق التطوير والإصلاح.
٣- ضرورة إعادة تعريف مفاهيم وأطر القيادة التربوية التي تعمل في ضوئها المدارس والمؤسسات التعليمية المختلفة قبل البدء في تطبيق مفاهيم الجودة.
٤- من الأهمية بمكان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس والجامعات العربية بمنطلقاتها الإسلامية لما لها من القوة الاعتقادية والأخلاقية لتحقيق التطوير والإصلاح.
٥- لابد لتحقيق الجودة الشاملة في الجامعات والمؤسسات التعليمية من توفير كل متطلباتها وهذا الأمر لن يتم بين يوم وليلة وإنما يتطلب وقت طويل لتحقيقه ولكن نسدد ونقارب ،فلا بد من البدء من الآن فمسيرة الألف ميل تبدأ بخطوة.

قائمة المصادر والمراجع:

١- دافني بان (٢٠٠٠م): التعليم في سنغافورة "نموذج الجودة النوعية" – التعليم والعالم العربي – مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية– أبو ظبي.
٢- فؤاد العاجز(٢٠٠٦)، وجميل نشوان، تطوير التعليم الجامعي الفلسطيني في ضوء مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، المؤتمر السنوي السابع: مؤسسات إعداد المعلم في الوطن العربي بين الواقع والمأمول، جامعة الفيوم.
٣- نصر الدين حمدي سعيد مدوخ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية في كلية التربية بالجامعة الإسلامية – غزة، ٢٠٠٨.
٤- سليمان الشيخ ونعيمة أحمد(٢٠٠٤) : تحديات ومعوقات جودة التعليم – المؤتمر الرابع لوزراء التربية والتعليم العرب – المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم – بيروت.
٥- إبراهيم بن عبد الكريم الحسين، من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر المنظم من طرف الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، القصيم ٢٠٠٧.
٦- نصر الدين حمدي سعيد مدوخ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية في كلية التربية بالجامعة الإسلامية – غزة، ٢٠٠٨.
٧- ريان، محمد هاشم (٢٠٠٢): المنهاج التربوي من منظور إسلامي، القدس: دار اليقين للنشر والتوزيع، ص٦١.

٨- الزرنوجي، برهان الدين (١٩٨٥): تعليم المتعلم في طريق التعلم، تحقيق صلاح محمد الخيمي ونذير حمدان، دمشق: دار ابن كثير. ص٥٤.
٩- الغزالي، أبو حامد محمد (د. ت): إحياء علوم الدين، ج١، ٣، القاهرة: المكتبة التجارية الكبرى.
١٠- البيهقي، أبو بكر أحمد بن الحسين، شعب الإيمان، بيروت. دار الكتب العلمية، ١٤٢١هـ، ج٤، ص ٣٣٥.
١١- باشيوة، حسن عبد الله (2006) جودة التعليم من منظور إسلامي" الإحسان، الإتقان، الجودة، التميز" مجلة علوم إنسانية http://www.ulum.n1/b206.htm السنة الرابعة، العدد3 .
١٢ - الدرادكه، مأمون (2006) إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان.
١٣- آمال محمود محمد أبوعامر(٢٠٠٦)، واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
١٤- بدرية بنت صالح الميمان، الجودة الشاملة في التعليم العام:المفهوم والمبادئ والمتطلبات (قراءة إسلامية)، بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، -٢٩ ربيع الآخر الموافق ١٥-١٦مايو ٢٠٠٧م.
١٥- ميلباري، علي عبد الله، إدارة الجودة الشاملة بين الفكر الغربي والفكر الإسلامي، جدة، الدار السعودية للنشر والتوزيع، ١٤٢٨ه، ص٥٥.
١٦- الفواز، خليفة عبد الله، مبادئ الجودة الإدارية في الإسلام، مطبعة الإحساء الحديثة، ١٤٢٨ ه، ص٤٤.