جامعة سوهاج

كلية التربية

مجلة شباب الباحثين

الجودة الشاملة فى التعليم من منظور إسلامى

إعداد

أ / مصلط عبدالله المدلج

دكتوراه الإدارة التربوية والتخطيط – كلية التربية– جامعة أم القرى

وزارة التعليم – المملكـــة العربيـــة السعوديـــة

تاريخ الاستلام: ٣ سبتمبر ٢٠٢١ - تاريخ القبول: ٣٠ سبتمبر ٢٠٢١ م

DOI :10.21608/JYSE.2021. 188040

ملخص :

هدف البحث إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأسسها، وبيان مفهوم وبيان مفهوم الجودة التعليمية وفوائد تطبيقها، وبيان مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامى،استنباط المعايير التربوية النابعة من الفكر الاسلامي و التي تؤكد على تجويد التعليم ، واستخدم البحث المنهج الوصفى لمناسبة لطبيعة البحث ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- **الجودة الشاملة منهج إداري يمكن تطبيقه في المجال التعليمي.**
- **مفاهيم الجودة الشاملة وأسسها تضمنتها التربية الإسلامية في نصوصها الشرعية.**
- **ذهب الاسلام الى ما هو أبعد من مفهوم الجودة الى تحقيق الاتقان، و تحقيق ذلك مرهون بأمانة العمل و الاخلاص فيه، و التأكيد على المسؤولية الفردية، وضرورة توفر المعرفة و الخبرة، مع التأكيد على ان الاتقان البشري يقتضي أداء العمل بأمانة و دون تفريط او تقصير بحيث لا يبقى فيه قول لقائل.**
- **تركزت معايير جودة الاهداف في واقعيتها و شمولها و توازنها و تأكيدها على استمرارية التعلم وإثارة التفكير العلمي والبحث والاستقصاء مع الحرص على ضرورة مراعاة الدافع والنظرة المستقبلية، مع ضرورة التأكيد على مباديء العدل والمساواة واحترام انسانية الانسان.**
- **أوضحت الدراسة أن معايير جودة المحتوى التعليمي، تركزت في شمول المحتوى و توازنه و ارتباطه بالاهداف و مراعاته لقدرات و استعدادات المتعلمين و ربط المحتوى ببيئة المتعلم مع مراعاة المحتوى للمستجدات و المتغيرات و التطورات التي تحدث في المجتمع و توجيه المتعلم لمصادر التعلم المختلفة للاستفادة منها مع مراعاة خصائص التكرار، و إعطاء الامثلة و تتابع طرح الخبرات التعليمية بصورة متدرجة وفقاً لعلاقاتها بعضها ببعض.**

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة ، المنظور الإسلامى للجودة

.

Abstract of the research:

The aim of the research is to identify the concept of total quality management and its foundations, the concept of the concept of the concept of educational quality and its benefits, and the statement of the concept of total quality in education from the perspective, eliciting and educational laws stemming from Islamic thought, which emphasizes the improvement of education, and the research used the descriptive approach to suit the simplest research. The study reached the following results:

- **Total quality is a management approach that can be applied in the educational field.**
- **The concepts of total quality and its foundations included in Islamic education in its legal texts.**
- **Islam went beyond the concept of quality to achieve perfection, and achieving this depends on the honesty of work and sincerity in it, and the emphasis on individual responsibility, and the need to provide knowledge and experience, while emphasizing that human proficiency requires performing work honestly and without negligence or Shortening so that there is no telling what to say.**
- **The criteria for the quality of the goals centered on their realism, comprehensiveness, balance, emphasis on continuity of learning, stimulating scientific thinking, research and investigation, with due attention to the need to take into account the motivation and future outlook, with the need to emphasize the principles of justice, equality and respect for human humanity.**
- **The study showed that the educational content quality standards focused on the content's inclusion, its balance, its connection to the objectives, its consideration of the capabilities and preparations of the learners, and the linking of the content to the learner's environment, taking into account the content of the developments, changes and developments that occur in the community, and directing the learner to different learning sources to benefit from them with Taking into account the characteristics of repetition, giving examples and continuing to present educational experiences in a gradual manner according to their relations to each other.**

Key words:Total quality, the Islamic perspective on quality.

مقدمة:

يعد التعليم أحد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات الإنسانية، والجودة في التعليم هي الإنتقال 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 منصبا على التوسع الكمى على حساب الإلتفات للكيف، وضبط إجراءاته على كافة الأصعدة والمستويات، إذ يغلب على التعليم الإعتماد على التلقين والاستظهار واللفظية والسلطوية، وسيادة الطابع التقليدي، وتقييد فرص الإبداع، وغياب النظرة المتكاملة في تكوين الفرد، وعجز التعليم عن تحقيق العدل الإجتماعى، أوالوصول إلى كثير من الفئات، والإنفصال عن عالم العمل، 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 سعى الإنسان فى البحث عن أساليب وطرق تطوير كيانه الإجتماعى والإقتصادى ، إلا أن تفعيل هذا المفهوم تأثر بمتغيرات كل عصر وطبيعته، ومفهوم الجودة مفهوم أصيل في ديننا الإسلامى الحنيف وينطلق من عموميات كثيرة في ديننا الإسلامى؛ 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 . الآية ١٣٨)، ويقول (صلى الله عليه وسلم) (إن الله تعالى يحب إذا عمل أحدكم عمال أن يتقنه (البيهقى ،

١٤٢١)، فالحديث الشريف يدل دلالة واضحة على أهمية القيام بالأعمال على وجه الجودة والإتقان.

ومن المعايير الهامة التي تقوم عليها التربية الإسلامية تحديد أثرها في تربية الإنسان لبلوغ الصلاح والفلاح والفضيلة وكمال النفس عن طريق العلم، الذي ينمي في الإنسان المسلم ضميراً حياً، يحسن توجيه عمله إلى الأفضل لقوله –تعالى–:" إنما يخشى الله من عباده العلماء". (فاطر، الآية٢٨).

لذلك فهي تربية تسمو بالإنسان وتعلي من شأنه، لقوله –تعالى–:" ولقد كرمنا بني آدم" (الإسراء، الآية ٧٠) ويقتضي السمو إعلاءً لغرائز الإنسان، حتى لا يكون عبداً لها، وطريقة الإسلام في ذلك تقوم على أساس وضع معايير وأهداف عليا للحياة الإنسانية، بما تشتمل عليه من تفاعلات وأعمال لتكوين الإرادة القوية، بحيث يتعود الإنسان على القيام بأعماله بصورة متقنة وصالحة، بما يعود بالنفع على الفرد والأمة. (مرسي،٢٠١٢، ٢٦٠)

لهذا أكدت التربية الإسلامية على استمرارية التربية، واعتبرتها عملية ممتدة تتسع آفاقها وأبعادها لتحقيق النمو المتكامل في شخصية الفرد، لقول الرسول –صلى الله عليه وسلم– :" اطلبوا العلم من المهد إلى اللحد."

ومن أبرز معالم التربية الإسلامية أنها تجديدية وليست تقليدية جامدة، فهي تعترف بالتغيير والتطور، حيث حذر الرسول الكريم من أن يكون الفرد المسلم منقاداً عديم التفكير، بل عليه أن يوجه عقله وتفكيره للبحث في أسرار الكون واكتشاف كنهه، عملاً بالحديث الشريف:" كونوا للعلم دعاة ولا تكونوا رواة". (الكيلاني١ ،٤٨). وقول علي بن أبي طالب كرم الله وجهه " علموا أولادكم غير ما علمتم فأنهم خلقوا لزمان غير زمانكم"

وهذا ما يؤكد على أن التربية الإسلامية تتصف دوماً بالتجدد لتواجه متطلبات العصر، واحتياجات المجتمع الإسلامي في كل زمان ومكان ، وفي إطار السياق ذاته دعت التربية الإسلامية إلى تجويد العملية التربوية وإتقانها، لما فيه مصلحة الفرد والأمة، ولكي تتحقق سعادة الإنسان في الدنيا والآخرة، وقد احتلت خاصية التجويد والإتقان جزءاً من مقومات السلوك الإنساني في أقواله وأعماله، وجاءت الدعوة للتجويد انسجاماً مع قوله – تعالى– :" الذي أحسن كل شيء خلقه "(السجدة، الآية ٧)

ونتيجة للانتكاسات المتكررة في مجال التعليم على الصعيد العالمي، فقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين جهوداً عالمية واسعة لإصلاح التعليم، وتنادت الدعوات في مختلف الدول لإصلاح النظم التعليمية، بحيث تستند العملية إلى تقويم يكشف عن عناصر القوة والضعف في النظم المطبقة، من هنا بدأ الاهتمام بجودة التعليم الذي انتقلت إليه آلياتها ومفاهيمها من المجال الصناعي إلى المجال التربوي، بغية تحقيق أفضل النتائج وفقاً للأهداف التربوية المعدة والمحددة سلفاً، وقد بدأت المؤسسات التربوية في الولايات المتحدة وأوروبا في الربع الأخير من القرن الماضي سباقاً محموماً باتجاه تحقيق الجودة في النظم التعليمية، كما بادرت العديد من المؤسسات لإنشاء مراكز ومؤسسات ودوائر لإدارة الجودة الشاملة فيها. (مصطفى، ٢٠٠٢، ٣٢).

ولما كانت التربية الإسلامية زاخرة بمضامينها التربوية، فقد ارتأى الباحثان القيام بهذه الدراسة في طريق العودة لمبادئ الفكر التربوي الإسلامي انسجاماً مع أصالتنا وقيمنا وتراثنا التاريخي، ولبث روح التجديد والتطوير في هذا الفكر، لا سيما وأن التربية السائدة في عالمنا الإسلامي يعوزها وحدة الأهداف، ووضوحها كما أن نظمها التربوية تشكلت من خليط غير موفق من المبادئ والقواعد أثرت كثيراً على المردود التربوي فيها، وهذا ما يدعونا إلى العودة لتمحيص فكرنا التربوي، وأن لا ننغلق على الآخرين، لأن هذا جزء من تعاليم الأمة التي وردت في الحديث الشريف:" إن الله تعالى يبعث لهذه الأمة على رأس كل مائة سنة من يجدد لها أمر دينها" (الجمالي،٢٠١٣، ١) ، وسوف نتناول في هذه الدراسة مفهوم الجودة وأسسها ومتطلباتها والمعايير التي يُبنى عليها النظام التعليمي لتحقيق أهداف الأمة .

مُشكلة الدِّراسة:

لا زال 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، ألن 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 الإسلامى 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 الإسلامى الصحيح، لأنه مفهوم أصيل في ديننا الإسلامى الحنيف ينطلق من منظومة القيم الإسلامية الرصينة التي تمثل الدقة والإتقان في العمل جزء مهم منها.

وأن المتأمل في هذا العصر الذي يحفل بالتطورات السريعة، يشاهد الفجوة التي أصبحت تزداد بين الدول المتقدمة والنامية، حيث أصبح الفرق يتعاظم في شتى المجالات، ولعل النصيب الأكبر يقع على الجانب التعليمي، وأن الرسالة الحقيقية للتعليم هي خدمة المجتمع وتطوره وتقديم الحلول للمشكلات التي تواجهه، بحيث تساير البلدان المتقدمة، وللوصول إلى هذا الهدف من التطوير ولتقدم المجتمع لأبد من الاهتمام بالتعليم. ومن هنا يسعى المملكة العربية السعودية بأن تكون مؤسساتها متميزة ومسايرة للركب العالمي وخصوصاً في مجال التعليم، ومن وجهة نظر الباحث فإن تطبيق نظام الجودة الشاملة في نظام التعليم يوصل المؤسسات التعليمية إلى المبتغى الذي تريده، ويرجع ذلك إلى المكانة العلمية التي يتميز بها التعليم السعودي وقدرته على تبني مثل هذا النموذج وذلك في سبيل التحسين والتطوير المستمر.

إن المتأمل في الفكر الإسلامي يستنتج أن هذا الفكر زاخر بنظرية تربوية متكاملة شاملة، تتضمن القواعد والأسس والمبادئ والنماذج والمواقف التربوية التي تصلح لكل زمان ومكان، وهذا بطبيعة الحال وأمام تقصيرنا في العمل بها، يتطلب منا أن نعمل على إعادة اعتبارها والعمل على تطبيقها في كافة مجالات حياتنا، خاصة في مؤسساتنا التعليمية، لضمان تحملنا لمسؤولياتنا الدينية والتاريخية تجاه الأجيال القادمة، لهذا جاءت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على وجهة النظر الإسلامية في تجويد التعليم، لا سيما وأن الأدب التربوي يفتقر إلى الدراسات في هذا المجال، الذي أصبح يحظى باهتمام المربين في كافة مراحل التعليم، رغم أن التربية الإسلامية كانت السبّاقة في التأكيد على مفهوم جودة التعليم.

ومن هنا تتمثل مشكلة البحث في التأصيل الاسلامي للجودة الشاملة في التعليم، مع الحرص على التعرف على مفهوم الجودة، وتوضيح أسس الجودة في التعليم. لذلك يأتي هذا البحث في الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما هو المفهوم الإسلامي لجودة التعليم ومتطلبات تحقيقها؟

٢. ما الأسس والمعايير التي تقوم عليها الجودة الشاملة في التعليم ؟

٣. ما متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم ؟

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي وهو رصد دور الجودة الشاملة في تطوير التعليم ، ويندرج تحت هذا الهدف عدة أهداف:

١. الوقوف على مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من المنظور الإسلامي.

٢. التعرف الأسس والمعاييرالتي تقوم عليها الجودة الشاملة في التعليم .

٣. الوقوف على متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم .

أهمية البحث:

١. يكاد يطلق على العصر الذي نعيش فيه عصر الجودة الشاملة، فهو ملئ بمفهوم الجودة في معظم مؤسساته بصفة عامة والمؤسسات التربوية بصفة خاصة، وعلى الرغم من افتقار فكرنا التربوي الإسلامي إلى دراسة متعمقة في الجودة الشاملة المتأصلة في المنظور الإسلامي، ومن هنا تبرز أهمية القيام بمثل هذه الدراسة.

٢. افتقار الفكر التربوي المعاصر لدراسات وأبحاث معمقة نابعة من الفكر التربوي الإسلامي، خصوصاً وأن التوجه العام في عالمنا الإسلامي يركز بشكل أساسي على مبادئ وأسس وتطبيقات التربية الغربية، مع توجيه أنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث في هذا المجال.

٣. ضعف بعض الأنظمة التعليمية المعاصرة في تحقيق الجودة المطلوبة التي أمرنا بها ديننا الحنيف.

٤. العمل على تحسين النظم التربوية والتعليمية المعاصرة من خلال الأخذ بمفهوم الجودة الشاملة .

٥. التغير السريع للعالم يفرض على الأنظمة التعلمية أن تؤهل المتعلمين لمواجهة هذا التغيرات أو مسايرتها.

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الاستنباطي الذي يقوم على ضبط النصوص القرآنية والأحاديث الشريفة وأقوال الصحابة واجتهادات علماء التربية المسلمين، و تحليلها لاستخلاص المعايير المضمنة فيها، مع إسنادها بالأدلة الواضحة والنظريات التربوية الصالحة.

حـدود البحث:

اقتصر البحث على:

- **القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة وأقوال الصحابة واجتهادات علماء التربية المسلمين .**
- **الأسس والمعايير التي تقوم عليها الجودة الشاملة في التعليم ، ومتطلباتها.**

مصطلحات الدراسة:

الجودة لغة :

الجودة في اللغة من فعل جاد جودة، وجوده: صار جيداً، يقال جاد المتاع وجاد العمل فهو جيد، وجمعه جياد وجيائد، وجاد الرجل أتى بالجيد من قول أو عمل، فهو مجواد على صيغة المبالغة، ويقال: أجاد الشيء أي صيره جيداً، وتجود الشيء: أي تخير وطلب أن يكون جيداً (مجمع اللغة العربية، د–ت ،١٤٦) ، والجيد نقيض الرديء.(اليحيوي، ٢٠٠١م، ص٢٥).

الجودة اصطلاحاً:

الجودة: " مجموعة من المفاهيم والاستراتيجيات و الأدوات والمعتقدات والممارسات التي تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات وتقليل الخسائر وخفض التكاليف"(أحمد، ٢٠٠٣م، ٢٧).

التعريف الإجرائي: التحسين المستمر في الأداء، مع مراعاة خفض التكلفة وتحسين الإنتاج.

الجودة الشاملة في التعليم:

" مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، ومدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الهداف المنشودة والمناسبة للجميع".(طعيمة،٢٠٠٦م،٢١)

التعريف الإجرائي:

"منهج تطبيقي شامل أساسه العمل الجماعي ويصوره بصورة صحيحة وجيدة يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات المستفيدين وذلك عن طريق استخدام الأساليب المختلفة من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات التعليمية".

الإطار النظرى والدراسات السابقة

يرى الكثير من الباحثين أن حركة تطور الجودة الشاملة أنها استخدمت لأول مرة بصورة عامة خلال الحرب العالمية الثانية، ولما كانت الصناعة أكثر تعقيداً عن ذي قبل، ونتيجة لالتحاق عدد كبير من العمالة في مجال الصناعة أصبحت الحاجة ماسة إلى التحكم في مخرجات الصناعة وخاصة في الصناعات الحربية أكثر أهمية لأن إجراءات الرقابة والتفتيش المستخدمة واختيار الأسلحة اقتصر دوره في ذلك الوقت على كشف العيوب بعد انتهاء التصنيع.(البندري، عبد الباقي، ٢٠٠٦، ٣٤).

وتؤكد الحياة العملية على أن العملية التربوية، بالرغم من إنجازاتها العديدة، لأنها بحاجة إلى التطور المستمر للارتقاء بمستواها وتجديد مخرجاتها، ولتعزيز الانتماء و التركيز على التفكير والحوار في بيئة خالية من التطرف والتعصب، وتلعب المؤسسات التعليمية دورها كجسور تعبر عليها عملية التعليم إلى مناخات جديدة قادرة على خلق الابداع والابتكار وحرية التفكير على تخريج الكفاءات العلمية القادرة على الأداء.

تطور مفهوم الجودة الشاملة:

يرجع البعض أن ظهور مفهوم الجودة الشاملة وإدارتها إلى إدوارد ديمنج، الذي كلف رسمياً من مكتب الإحصاء الرئيس بالولايات المتحدة في نهاية عام (١٩٤٠م) لتقديم المساعدة للحكومة اليابانية أثناء الحرب العالمية الثانية، وأثناء وجودة في اليابان طلب منه تصور للنهوض بالاقتصاد الياباني المتردي، فركز اهتمامه على وضع أسس ومبادئ للجودة الشاملة، وعمل على تطبيقها في قطاع الانتاج.(المتبولي، ٢٠٠٣، ١٧٣).

ولقد صاغ ديمنج مجموعة من المبادئ التي عرفت بالمبادئ الأربعة عشر لكي يتم تطبيقها على القطاع الصناعي، وبعد أن تأكد نجاحها انتقلت إلى التطبيق في مجالات أخرى غير الصناعة وكان من أهم هذه المجالات المجال التربوي وهذه هي المبادئ:

- **تحديد الأهداف وثبوتها من أجل تحسين الانتاج وتطويره.**
- **تبني فلسفة جديدة للجودة الشاملة تقاوم التحدي وتتحمل المسؤولية.**
- **الاعتماد على تحسين الأداء وجودة المنتج وليس التفتيش.**
- **الاهتمام بجودة المنتج والتأكيد على الكيف دون الكم.**
- **تحسين وتعديل الانتاج ونظام الخدمة مع العمل على نقص الكلفة الكلية .**
- **تدريب الأفراد على وظائف الجودة الشاملة.**

- تطوير الأداء إلى الأفضل بالنسبة للقيادات و الأفراد .
- تدعيم الثقة لكي يعمل الأفراد بشكل فعال داخل المؤسسة.
- الحد من استخدام الشعارات والنقد المستمر بدون هدف، لأنه يسبب انخفاضاً للإنتاج.
- وضع معايير لاعتمام الإدارة على الأهداف والأرقام وإعادة قيادة جديدة موجودة باستمرار.
- مسئولية المشرفين يجب أن تهتم بالجودة ومنح العاملين الفرصة للتباهي بعملهم.
- وضع برامج تربوية نشيطة من أجل تحسن الذاتي.
- وضع كل فرد في المؤسسة في المكان المناسب وتحويل الأفراد بين الأقسام المختلفة لتحسين العمل.(حجي، ٢٠٠٥م، ٤٥٤-٤٥٥).

ومن خلال ما سبق يكون مفهوم الجودة الشاملة قد بدا في مجال الصناعة وما لبث أن انتقل إلى مجال التعليم في السنوات الأخيرة حتى أصبح بداية التسعينات من القرن الماضي أصبح الاهتمام بالجودة هو سمة الحوار السائد حول سياسة وإدارة التعليم، ولقد ظهر هذا المفهوم كنتاج لمجموعة من العوامل والمتغيرات العالمية الجديدة التي تشكل في مجملها معالم العصر الذي نعيشه، ومن أهم هذه العوامل التكنولوجيا المتقدمة والمعلوماتية والتنافسية والشراكة والتحويلات السياسية والاقتصادية والاجتماعية فيما يعرف بالنظام العالمي الجديد الذي يصف النظام الحالي بعدم الثبات والتغير المستمر والتحول الجذري.(طعيمه، ٢٠٠٦م، ٥٤).

كما انتشر مفهوم الجودة في الكثير من البلدان العربية فقد قامت المملكة العربية السعودية بافتتاح مراكز عدة للعمل على نشر مفهوم الجودة الشاملة، ومنها على سبيل المثال مركز الأمير محمد بن فهد بن عبد العزيز للجودة، والذي يعني بنشر وتطبيق نظام الجودة الشاملة في المدارس والمرافق الإدارية بإدارات التعليم بالمنطقة الشرقية وفق سياسة وأهداف التعليم في المملكة العربية السعودية لتحقيق مزيد من النقلة النوعية في عمليتي التربية والتعليم.(الهنيدي، ٢٠٠٨م، ٣٤).

أما فيما يتعلق بفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم نبرزها فيها يلي:
الحلبي،٢٠٠٥م،٦٠)

التطوير المستمر لرسالة المؤسسات التعليمية وأهدافها إذ أن تطبيق إدارة الجودة سيدفع بالمؤسسات التعليمية إلى مراجعة دائمة لرسالتها وأهدافها مما يجعلها تواكب المتغيرات السريعة.

١. **الاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمالية إذ أن المؤسسات التعليمية تعاني من الهدر في الطاقات البشرية كما أن مواردها المالية إما أن تكون عاجزة أو أن هذه الأموال تهدر في مجالات لا تخدم العملية التعليمية بصفة مباشرة لذا فإن تطبيق الجودة الشاملة تحقق الأسلوب الأمثل لاستخدام الموارد المالية بصورة صحيحة.**
٢. **رفع كفاية العاملين في مجال التعليم إذ أن مالية الجودة الشاملة تشترط في أوساط المؤسسة مستويات عالية من الكفاءة المهنية سواء في مجال التدريس أو المجال الإداري.**
٣. **تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التعليم إذ أن رسالة هذه المؤسسات لا تتوقف عند رسالتها الأكاديمية فقط بل تتجاوز ذلك إلى محيطها الأوسع وهو الدور المجتمعي والإنساني..**
٤. **تحقيق جودة المستفيدين من التعليم وهو الطالب وتدعيم وضعه والارتقاء به عن طريق تنمية ملكاته الفكرية والعقلية ذات المرتبة الأعلى.**

المفهوم الإسلامي لجودة التعليم

إن مفهوم الجودة من المنظور الإسلامي ، فلم يرد نص لفظي بها في القرآن الكريم أو السنة النبوية . وما ورد في القرآن الكريم حول مفهوم يماثل الجودة فقد ورد مصطلح " الإتقان " مصداقاً لقوله –تعالى– :" صنع الله الذي أتقن كل شيء انه خبير بما تفعلون" ،(النمل، الآية ٨٨). وهنا يتضح من الآية الكريمة أن الإتقان هو الكمال في العمل والذي لن يبلغه أحد من البشر.

وحول المفهوم اللغوي للإتقان نقول أتقن الشيء أحكمه. (القاموس المحيط،١٩٩٤، ١٥٢٧) وعرّفه النووي في "تهذيب الأسماء واللغات"، ٣٩/٣ فقال " :قال أهل اللغة: إتقان الأمر إحكامه.

ومن هنا فإن مصطلح الإتقان وطبقاً للآية الكريمة يدل على خالق عظيم، ولما كان الله – سبحانه وتعالى– قد استخلف الإنسان على الأرض لقوله –تعالى–:" إني جاعل في الأرض خليفة " (البقرة،٣٠) فقد طلب منه أن يقوم بعمله للدرجة التي تحقق رضى الله عليه، وذلك

استجابة لحديث الرسول –صلى الله عليه وسلم–:" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه ". والإتقان هنا يستدعي من المرء أن يؤدي عمله على أكمل وجه، وان يسعى للوصول به إلى مرحلة الكمال الإنساني، بحيث يقوم بالعمل بكل تفاصيله دون تقصير أو تفريط أو غش أو خداع، وهذا يستدعي الإخلاص الكامل في العمل.(فيض القدير،٢/٢٨٦ (بما تتيحه معرفة قدرات الانسان لقوله –تعالى–: " لا يكلف الله نفساً إل وسعها"(البقرة،٢٨٦). فالله – سبحانه وتعالى– خلق الإنسان وزوده بالقوى والقدرات المختلفة ليبدع ويقوم بجلائل الأعمال، فإذا قصر عن هذه الغاية وبدد قواه في غير ما خلقت له كان جاحداً لنعم الله عليه، لهذا فإن العمل وإتقانه مصدر القيمة الإنسانية، وأن الإنسان بعمله قال –تعالى–: " وان ليس للإنسان إلا ما سعى النجم،الآية ٣٩). وبالتالي فإن الإنسان يضفي على المادة قيمتها بما يجريه من عمليات عليها، سواء كانت إنتاجا أو تصنيعاً أو تداولاً أو استهلاكاً .والإسلام يوجب على العامل أن يخلص النية في العمل ويتقنه وأن ينصح فيه، خشية من الله –تعالى– لأنه يراقبه، ولكي يكون العمل متقناً من وجهة النظر الإسلامية ينبغي أن يتم على أكمل وجه دون إهمال أو تقصير أو تفريط، بحيث لا يبقى فيه قول لقائل .(عبيدات،٢٠١١، ١١٧).

ومن صور إتقان العمل أن يحرص العامل عليه في بذل أقصى طاقته، وأن لا يضيع وقته، وأن يحافظ على المال العام، وأن يشرف على اتباعه إشرافاً مستمراً، استجابة لدعوة المولى – جل وعلا– بقوله: " وأوفوا بعهدي أوف بعهدكم وإياي فارهبون" (البقرة،الآية ٤٠)، من هنا يتجلى موقع العمل في الإسلام باعتباره من العبادات التي تمثل ميثاق عهد بين الإنسان وخالقه أولاً وقبل كل شيء مصداقاً لقوله –تعالى–: " والذين هم لأماناتهم وعهدهم راعون) (المؤمنون، الآية٨).

ولهذا ينبغي على العامل المسلم وفقاً لرؤيته الإسلامية كما يراها القرضاوي أن يلتزم بالشروط التالية:

١. أن يكون العمل مشروعاً في نظر الإسلام.
٢. أن تصحبه النية الصالحة بنفع نفسه والأمة وفق منهج الله.
٣. أن يلتزم الإتقان والمهارة في العمل.
٤. أن يراعي حدود الله فلا يقصر أو يظلم أو يغش.
٥. أن لا يصرفه عمله هذا عن التزاماته الدينية الأخرى. (ريان،٢٠٠٢، ١٨٨).

فوائد الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي:

أما أهم الفوائد التي يمكن أن تحققها إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي: (العقيلي، ٢٠٠١م، ٦٧-٦٨).

١. **تطوير النظام الإداري ووضوح الأدوار وتجديد المسؤوليات بدقة.**
٢. **زيادة كفايات الإداريين والعاملين وأعضاء هيئة التدريس ورفع مستوى أدائهم.**
٣. **أداء الأعمال بشكل صحيح وفي أقل وقت وبأقل جهد وأقل تكلفة.**
٤. **تنمية الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع وسوق العمل.**
٥. **تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهارية أو الأخلاقية.**
٦. **تحقق الترابط والتكامل الجيد والاتصال الفعال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المؤسسات التعليمية.**
٧. **تحقيق المزيد من الاحترام والسمعة والتقدير على المستوى المحلي والعالمي للمؤسسات التعليمية في نظر المعلمين والطلاب وتنمية روح التنافس والمبادرة بين المؤسسات التعليمية المختلفة.**

عناصر إدارة الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي:

هناك خلاف في تحديد عناصر إدارة الجودة الشاملة فالبعض يؤكدون على بعض الجوانب في عملية التحسين والتطوير مثل مبادئ ديمنج الموجهة للإدارة العليا في المنظمات، والبعض الأخر يؤكد بعض المداخل الأخرى مثل مبادئ جوزان، وبتحليل تلك المبادئ التي قدمها الرواد الأوائل للجودة نجد أن العناصر الآتية متوفرة في كل من المبادئ والمداخل الأخرى لعملية تحسين وتطوير الجودة والعمليات الانتاجية كما وردت .(عليمات، ٢٠٠٤، ٤٩).

١. **سياسة الجودة:**

يقصد بذلك ما تقوم به الدولة من تحديد سياسة الجودة الشاملة من خلال وضع السياسات الثابتة للجودة لإدارة الجودة الشاملة في المنظمات التعليمية، ومن هنا يجب على الإدارة العليا في المنظمات التعليمية من تحديد سياستها وأهدافها بالنسبة للجودة في شكل رسمي ومكتوب وأن تكون هذه السياسة منشورة معلنة لجميع العاملين بالمنظمة.

٢. **الفحص والاختبار: للوصول إلى نظام الجودة الفعال يتطلب القيام بعملية الفحص والاختبار للمواد، وتتم عملية الفحص والاختبار من قبل المتخصصين، وأن عمليات**

الفحص والاختبار قد تعطي بعض الصلاحيات والمسؤوليات للقائمين بها من حذف أوغيره.

٣. **تحليل تكاليف الجودة: ترتبط تحسين الجودة وتطويرها بمجموعة من البنود والتكاليف والتي تشمل تكاليف منع الأخطاء، والفحص والتقييم الداخلي و الخارجي، والمهم في دراسة وتحليل تكاليف الجودة هو دراسة العلاقات بنود تكاليف الجودة وتوجيه المسؤولين في المنظمات ونموهم والاهتمام بهم، والتكاليف في عصرنا أحد أهم الأسلحة المهمة للمنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، فتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات التعليمية، يؤدي إلى خفض التكاليف وبالتالي يتحقق المنشود منها.**

٤. **المراجعة الداخلية للجودة الشاملة: ويقصد بذلك ما تقوم به إدارة الجودة في المنظمة من تأسيس نظام المراجعة الداخلية للجودة وذلك من أجل التأكد من أن أنشطة الجودة تتطابق تماماً مع المتطلبات المقررة واتخاذ الإجراءات الضرورية لمعالجة الانحرافات إن وجدت.**

٥. **التدريب:لابد من تحديد الاحتياجات التدريبية لكل الأفراد المساهمين في تطوير وتحسين الجودة وكذلك تحديد الجهات المسؤولة عن عملية التدريب، وتحديد الموصفات التي يجب توافرها في القائمين بعملية التدريب بالإضافة إلى إعداد برامج تدريبية وتنفيذها وتقييمها للوقوف على نتائجها الايجابية والسلبية، من أجل التخطيط العلمي المستقبلي لأنشطة التدريب على الجودة الشاملة .**

٦. **سجلات الجودة:تتطلب إدارة الجودة الشاملة سجلات تسجل في جميع الإجراءات الخاصة بالجودة وتكون بمثابة مرجع يظهر مدى التقدم في تحقيق متطلبات الجودة، ومدى فعالية نظام الجودة المعمول بها.**

مبادئ الجودة من المنظور الإسلامي :

في إمكان الإدارات أن تماس إدارة الجودة الشاملة ممارسة ناجحة إذا توافر لديهم بيئة عمل مساندة تمكنهم من التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة وتضمن أنها أصبحت أسلوب حياة للمنظمة، ومن أجل خلق مثل هذه البيئة يلزم على الإدارات أن تشدد على مبادئ الإدارة السبعة للجودة الشاملة:

١. دعم الإدارة العليا.
٢. تنفيذ خطة الجودة استراتيجية طويلة المدى.
٣. التركيز على العميل.
٤. توفير التدريب وزيادة إلمام العالمين بالجودة.
٥. تدعيم فرق العمل.
٦. إنشاء مقاييس أداء.
٧. تأكيد ضمان الجودة.

وتعتبر هذه المبادئ عامة في طبيعتها، لهذا فهي صالحة للتطبيق في أي إدارة. كما يمكن لهذه الإدارات أن تتخذ إجراءات عديدة لتنفيذها بحسب مدى ملاءمتها للإجراءات التنظيمية الخاصة بها.(زاهر،٢٠٠٥م ، ١٠٨)

معايير الجودة الشاملة في العملية التعليمية من المنظور الإسلامى

الجدير بالذكر هنا أن أهداف التربية الإسلامية تشتق من نظرة الإسلام ككل للكون والإنسان والحياة، فالإنسان بحاجة في تفاعله مع هذه العناصر لتحديد أولوياته وواجباته ضمن المنظومة الإسلامية المتكاملة بما يحقق له القدرة على التكيف الإيجابي مع البيئة، ويمكنه من استثمار مكوناتها وتسخيرها لصالحه ولصالح المجتمع والأمة مصداقاً لقوله –تعالى–: " الذي جعل لكم الأرض ذلولاً فامشوا في مناكبها وكلوا من رزقه وإليه النشور " .(الملك، ١٥).

وقد حرصت التربية الإسلامية على الارتقاء بأهداف التربية بغية انسجامها مع الهدف السامي الأعلى، تلبية لتوجيهات الخالق –عز وجل– واستجابة لحاجات الأفراد والأمة في منظومة متكاملة متوازنة، ومن أبرز المعايير التي خضعت لها أهداف التربية الإسلامية والتي تم استنباطها وزودتنا بها المصادر التربوية ما يلي:

١. 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 وسعه". (الأعراف، ٤٢).
٢. 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).

٣. 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" (الكيلاني،١٩٨٨ ، ١٧١). كذلك الأمر فإن علماء التربية المسلمين أكدوا على ضرورة الربط بين العلم والعمل ومنهم أبو حنيفة والشافعي والغزالي وابن جماعة وغيرهم. (الكيلاني، ١٩٨٨، ٩٢).

٤. أن تؤكد على استمرارية التعلم وتعزيز قدرات المتعلم على التعلم الذاتي. وهو ينسجم مع حديث الرسول –صلى الله عليه وسلم– " اطلبوا العلم من المهد إلى اللحد."

٥. تكون الأهداف مفتوحة النهاية قابلة للتطوير وفقاً للمستجدات والمتغيرات بما ينسجم مع حاجات الأفراد والمجتمع والأمة لمساعدتها في تحقيق التنمية ومعالجة مشكلاتها، وهذا ينسجم مع الآية الكريمة " إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم" (الرعد،١١). ولعل أداة التغيير الوحيدة الأساسية هي التعليم الذي يتيح المجال لتغريز الأمة. ويقول علي بن أبي طالب –كرم الله وجهه–:" علموا أولادكم غير ما علمتم فإنهم خلقوا لزمان غير زمانكم " ويقول الرسول –صلى الله عليه وسلم–:" إن الله يبعث لهذه الأمة كل مائة عام من يجدد لها دينها."

٦. 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) وقوله –تعالى–: " وعلم بالقلم" (العلق، ٤).

٧. 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).

٨. **التأكيد على تنمية الوعي البيئي والتفاعل الإيجابي مع مكونات البيئة المحلية واستثمار موجوداتها والحفاظ عليها. تأكيداً لقوله تعالى " هو الذي جعل لكم الأرض ذلولاً فامشوا في مناكبها وكلوا من رزقه وإليه النشور "(الملك، ١٥)، وقوله تعالى " وإن من شيء إلا عندنا خزائنه وما ننزله إلا بقدر معلوم) "الحجر، ٢١). وقوله تعالى " ثم جعلناكم خلائف في الأرض من بعدهم لننظر كيف تعملون" (يونس، ١٤) وقوله تعالى " ولا تسرفوا إن الله لا يحب المسرفين) " الأعراف، ٣١) ويؤكد على عدم الإفساد بقوله " ولا تبغ الفساد في الأرض إن الله لا يحب المفسدين" (القصص، ٧٧) وقوله تعالى " ولقد مكناكم في الأرض وجعلنا لكم فيها فيها معايش قليلاً ما تشكرون" (الأعراف، ١٠) وقوله تعالى " ولا تفسدوا في الأرض بعد إصلاحها " (الأعراف، ٥٦).**

ثانياً: معايير جودة المحتوى التعليمي من المنظور الإسلامي :

تترجم الأهداف التربوية في مضامين علمية تشكل في مجموعها حقائق ومعلومات وبيانات ومهارات ومفاهيم ومشكلات، لهذا فإن عملية اختيار المحتوى لا يمكن أن تتم بمعزل عن الأصول التي يتم الاستناد عليها في عملية تحديد الأهداف، لا سيما وأنها تعبر عن النهايات التي ينشد وصول المتعلم إليها بعد مروره بالخبرات التعليمية المخططة، التي يشملها المحتوى التعليمي) اللقاني، ١٩٩٥، ١٥٣). وقد عرف مدكور المحتوى التعليمي الذي تتحقق من خلاله أهداف التربية الإسلامية بأنه " مجموع الحقائق والمعايير والقيم الإلهية الثابتة، والمعارف والخبرات والمهارات الإنسانية المتغيرة التي يمر بها المتعلم ويتفاعل معها .(ريان، ٢٠٠٢، ٣٢٢) . في ضوء ذلك فإن المعرفة التي ينبغي أن يتضمنها المحتوى التعليمي تشمل المجالات التالية:

- **معرفة مرتبطة بالكون وما فيه من ظواهر وأحداث طبيعية مستمدة من القرآن الكريم.**
- **معرفة تتعلق بالإنسان من حيث علاقته بالكون المحيط به وخصائص نموه في كافة المجالات. (نشوان، مصدر سابق، ٢١٢)**

من هنا فلا بد للمحتوى التعليمي كي يؤدي دوره بنجاح في العملية التعليمية أن يخضع لجملة من المواصفات التي تضمن جودته وبما ينعكس إيجابياً على الفرد الذي هو الهدف السامي للعملية التعليمية ومن أهم هذه المواصفات

- **:أن يتصف المحتوى بالشمول والتوازن، ويقصد بالشمول كافة مجالات التعلم من معارف ومهارات، ونظريات وقيم واتجاهات، مصداقاً لقوله –تعالى–: " ونزلنا عليك**

الكتاب تبياناً لكل شيء " (النحل، ٨٩). وينبغي أن يتم ذلك في إطار من التوازن بين العلوم الدنيوية والأخروية، فالتربية الإسلامية ترفض النظرة الثنائية إلى الطبيعة الإنسانية، والتي تقوم على التمييز بين الجسم والعقل، وإنما تنظر للإنسان نظرة متكاملة شاملة لكافة جوانب شخصيته، فكل جانب من جوانب الشخصية يؤثر في الجانب الآخر.(مرسي، ٢٠١٢، ٢٥٢). وتتأتى خاصية التوازن انسجاماً مع قوله –تعالى–: " وكذلك جعلناكم أمة وسطاً) " البقرة،١٤٣). وقوله –تعالى–: " وابتغ فيما أتاك الله الدار الآخرة ولا تنس نصيبك من الدنيا" (القصص، ٧٧). يقول الماوردي في كتابه "أدب الدين والدنيا ": "واعلم أن كل العلوم شريفة، ولكل منها فضيلة، والإحاطة بجميعها محال" ، ويرى ابن تيمية ضرورة التكامل بين العلوم الدينية والعقلية، مع التأكيد على احتواء المنهاج على ميادين مختلفة من العلوم والصناعات والمهن. (الأنسي وزميله، ١٩٩٩، ٣٤٢). فما دام المحتوى التعليمي منسجماً مع الأهداف، فإن الهدف العام للتربية الإسلامية لم يستثن جانباً واحداً من جوانب شخصية الفرد من النواحي الفكرية والعقلية والوجدانية والاجتماعية والجسدية والجمالية والخلقية، بل تحرص التربية الإسلامية على تزويده بالاتجاهات والمعارف والقيم والخبرات اللازمة، وهذا بالطبع لا يتنافى مع المفهوم العصري للتربية الذي يتبنى مفهوم " الشجرة التعليمية" في المناهج الدراسية. كما دعا ابن خلدون إلى أن يأخذ المتعلم من كل فن بطرف حسب قدراته واستعداداته .

- أن يكون المحتوى التعليمي مرتبطاً بالأهداف التي ينشدها الفرد والأمة، والتي تتم صياغتها في إطار النظام التعليمي العام، وأي إخلال في هذا الأمر هو بمثابة انتقاص من المفهوم الشمولي للتربية الإسلامية ومتطلباتها، لهذا ينبغي على معد المحتوى التعليمي أن يتحرى الإتقان في عمله، عملاً بقول الرسول –صلى الله عليه وسلم–: " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه "، كذلك الأمر ينبغي أن يكون القائم على إعداد المحتوى التعليمي على قدر المسؤولية والأمانة وأن يكون متخصصاً في هذا المجال مصداقاً لقوله –تعالى–: " ولا تقف ما ليس لك به علم " (الإسراء، ٣٦). وأي تقصير يعد خيانة لله ولرسوله وللمؤمنين ، لهذا فقد حذر الله –سبحانه وتعالى– من التفريط أو التقصير بقوله –سبحانه وتعالى–: " يا أيها الذين آمنوالا تخونوا الله

والرسول وتخونوا أماناتكم وانتم تعلمون " (الأنفال، ٢٧). ولما كانت التربية تهدف إلى تحقيق سعادة الفرد المسلم في الدارين ، فإن تحقيق سعادة الآخرة وثيقة الصلة بالمجتمع الدنيوي، ولهذا فإن التعليم ينبغي أن يكون وثيق الصلة بحاجات المجتمع، بحيث يسعى لإعداد أفراد يجتهدون في تحقيق حياة اجتماعية تتوفر فيها متطلبات الحياة الدنيا.(الكيلاني، ١٩٨٨، ١٥٨). و ليس أدل على خاصية شمول المحتوى للأهداف من الآية الكريمة " وأنزلنا إليك الكتاب تبياناً لكل شيء" (النحل، (89وقوله – تعالى– " أفحسبتم أنما خلقناكم عبثاً " (المؤمنون،١١٥) وقول الرسول –عليه الصلاة والسلام–: " إنما الأعمال بالنيات " وقد ربط الإمام الشافعي موضوعات المنهاج بأهداف واتجاهات وقيم محددة .

- مراعاة محتوى التعليم لقدرات واستعدادات المتعلمين، فالله –سبحانه وتعالى– خلق البشر متفاوتين في قدراتهم واستعداداتهم، وهذا ينبغي للمحتوى التعليمي أن يراعيه وإلا خرج عن مساره وفقد قيمته وقدرته على تحقيق الأهداف المنشودة ، فالمحتوى يجب أن يكون منسجماً مع الفروق الفردية للمتعلمين دون تعجيز مصداقاً لقوله –تعالى–: " ل يكلف الله نفساً إلا وسعه" (البقرة،٢٨٦) وقوله –تعالى–: " لا نكلف نفساً إلا وسعه" (الأعراف، ٤٢). وقوله –تعالى–: (لا يكلف الله نفساً إلا ما أتاه " (الطلاق،٧). وفي هذا الصدد يحذر الإمام الغزالي من عدم مراعاة استعدادات المتعلم . ويدعو إلى مراعاة مستوى المتعلم ليس فقط في تقديم الخبرات، وإنما في الإجابات عن الأسئلة التي يطرحها (الكيلاني، ١٩٨٨، ١٧١)، وقد أكد إخوان الصفا على وجود الفروق الفردية بين الأفراد في الطبائع والقدرات والاستعدادات، ونادوا بضرورة مراعاتها في التعليم ، وأخذ الإمام الغزالي بالفروق الفردية بين المتعلمين، ونادى بضرورة مراعاة ذلك، فهو يرى أن من أدب المتعلم " أن يقتصر بالمتعلم على قدر فهمه فلا يلقي عليه ما لا يبلغه عقله"(دخل الله، ١٩٩٦، ٢٦٨). والدليل على ذلك أيضاً حديث الرسول –عليه الصلاة والسلام–: " نحن معاشر الأنبياء أمرنا أن ننزل الناس منازلهم ونكلم الناس على قدر عقولهم".(الكيلانى،١٩٨٨، ٢٧٥) كما أكد ابن خلدون على ضرورة مراعاة استعدادات وقدرات المتعلم بقوله: " وإذا ألقيت عليه الغايات في البدايات وهو حينئذ عاجز عن

الفهم والوعي وبعيد عن الاستعداد له كلّ ذهنه عنها وحسب ذلك من صعوبة العلم نفسه فتكاسل عنه وانحرف عن قبوله وتمادى في هجرانه " (ابن خلدون، ١٩٩٨، ٥٥٢).

- ربط المحتوى التعليمي ببيئة المتعلم، على اعتبار أن المحتومى التعليمي ينبغي أن يوظف بيئة المتعلم في عملية التعليم، كذلك الأمر لمساعدة المتعلم في اكتشاف بيئته، ومعرفة متغيراتها واستثمار مكنوناتها لصالحه في الحياة الدنيا، وبما لا يتعارض مع مبادئ التربية الإسلامية. فالله –سبحانه وتعالى– قال: " إني جاعل في الأرض خليفة" (البقرة،٣٠) وقال –تعالى– أيضاً: " ويستخلفكم في الأرض فينظر كيف تعملون " (الأعراف،١٢٩) وقال –تعالى–: " وسخر لكم ما في السموات وما في الأرض جميعاً " (الجاثية، ١٣) ويمكن أن يتم ذلك من خلال ضرب الأمثلة من بيئة المتعلم كما دعا لذلك ابن جماعة وابن خلدون، وقد أضاف هذا البعد في المحتوى التعليمي تلميذ أبي حنيفة محمد بن الحسن الشيباني وهو أن العلم يجب أن يكون وثيق الصلة بالحياة، لأن الشريعة جاءت لتعالج الحياة لا لتعزلها. (الكيلاني، ١٩٨٨، ٩٠).
- ضرورة مراعاة المحتوى التعليمي للمستجدات والمتغيرات والتطورات التي تحدث في المجتمع، والانفتاح على علوم الآخرين. يقول الله –تعالى– في محكم التنزيل: " كل يوم هو في شأن) "الرحمن،٢٩) ويقول صلى الله عليه وسلم " الحكمة ضالة المؤمن فحيث وجدها فهو أحق بها " ويقول الرسول –صلى الله عليه وسلم– أيضاً: " اطلبوا العلم ولو بالصين " وفي حديث آخر أن موسى –عليه السلام– سأل الله –سبحانه وتعالى " –أي عبادك أعلم ؟ قال: الذي يطلب علم الناس إلى علمه ليجد كلمة تدل على هدى أو ترده عن ردى ". فانفتاح المحتوى التعليمي على المستجدات والمتغيرات والتطورات هو من خصائص التربية الإسلامية، لكي لا يكون الفرد إمعة، فقد دعا الغزالي إلى الانفتاح على العلوم أياً كانت موضوعاتها، واستنكر التقليد والجمود، واعتبر أن التقليد نتيجة الضعف العقلي وقلة البصيرة، ويرى أن الذين يدعون إلى التقليد بحجة أن التعمق في البحث والاطلاع على العلوم والعقائد الأخرى أدى إلى الانحراف عن العقيدة يخطئون في تفسيرهم هذا، لأن سبب الانحراف ليس مصدره الانفتاح والاطلاع، وإنما يعود سببه إلى فساد الاتجاه.(الكيلاني، ١٩٨٨، ١٧٢).

زد على ذلك أن الإسلام يمتاز بأنه صالح لكل زمان ومكان، والمسلمون متغيرو الأحوال، وينبغي عليهم مواكبة روح العصر، يقول الإمام علي –كرم الله وجهه– " ربوا أبناءكم فقد خلقوا لزمان غير زمانكم " على مبادئ ربانية راسخة، لكنها تفتح مصراعيها للتجديد مع المحافظة على الأصالة والمعاصرة .(مرسي، ٢٠١٢، ٢٦٩).

كذلك دعا أبو حنيفة إلى تنظيم منهاج يجعل المتعلم على معرفة بمستجدات العصر، من حيث الفكر والثقافة ويساعد المتعلم على مجابهة التحديات التي تواجهه، وقد قرر أبو حنيفة اطلاع المتعلمين على تيارات عصره وذلك للتخلص من الجهل، ولئلا تنزل به شبهة. (الكيلاني ، ١ ، ٩٠). كما طالب ابن تيمية بالانفتاح على علوم الآخرين وترجمة أفكار غير المسلمين والاستفادة من علومهم. (الأنسي ،١٩٩٩، ، ٣٤٧).

.6توجيه المتعلم لتنويع مصادر التعلم والاعتماد على آليات التعلم الذاتي من خلال التعلم بالعمل، والتعلم التعاوني، والتعلم بالاكتشاف والبرهان، والاستقصاء. كما أن المحتوى التعليمي ينبغي أن يوظف حواس المتعلم باعتبارها مصادر للمعرفة مصداقاً لقوله –تعالى–: " والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون) "النحل،٧٨) ويقول المودودي موضحاً دلالة الآية الكريمة " إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسؤولاً " الإسراء، ٣٦). إن السمع معناه إحراز المعرفة التي اكتسبها الآخرون، والبصر معناه تنقيحها بما يضاف إليها من ثمرات الملاحظة والبحث، والفؤاد معناه تنقيحها مما يشوبها، ثم استخلاص النتائج منها، وهذه القوى إذا تضافرت بعضها مع بعض نجمت عنها تلك المعرفة التي من الله بها على بني آدم) " ريان، مصدر سابق، ١٧٤) وعن توظيف العمل في التعلم يقول –جل جلاله– " وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون" (التوبة، ١٠٥). ويقول ابن جماعة في كتابه (آداب السكن في المدارس) محذراً طلاب العلم من الاعتماد على الكتب كمصدر وحيد للمعرفة بقوله: " ففي ذلك مفسدة للعلم " ويحثهم في المقابل على الاعتماد على العلماء وملازمة مجالسهم " (جبر، ١٩٩٩، ١٠٣).

وحول التعلم التعاوني يقول ابن جماعة " ينبغي لطالب العلم أن لا يخالط إلا من يفيده أو يستفيد منه بما روي عن النبي –صلى الله عليه وسلم " –اغد عالماً أو متعلماً ولا تكن الثالث فتهلك " (ابن جماعة، مصدر سابق، (60كما يرى إخوان الصفا ضرورة خلع التقليد والأخذ بالبحث والتجربة بغية التوصل للحقائق العلمية، مع التأكيد على تعزيز التفكير والبحث

والتجربة، بغية التوصل للحقائق العلمية عملاً بقوله – تعالى– " سنريهم آياتنا في الآفاق وفي أنفسهم حتى يتبين لهم أنه الحق " (فصلت، ٥٣). (الكيلاني، ٢، .(58

وقد حث الزرنوجي وابن جماعة على التعلم التعاوني . يقول ابن جماعة " ينبغي للشيخ أن يأمر طلبته بالمرافقة في الدروس " (ابن جماعة، مصدر سابق، .(54كما شجع ابن خلدون التعلم التشاركي التعاوني بين الطلاب في الموقف التعليمي من خلال الحوار والمناقشة.

- التأكيد على ترتيب المحتوى وفق وحدات متصلة فيما بينها، مع ضرورة التأكيد على ربط محتوى كل موضوع مع محتويات الموضوعات الأخرى، وهذا ما أكده الإمام الغزالي بقوله: " وإلا اشتغل بالأهم منه واستوفاه وتطرف من البقية فأن العلوم متعاونة وبعضها مرتبط ويستفاد منه في الحال " (الغزالي ،١٠٠)، .وهو ما أكده ابن تيمية أيضاً حيث دعا إلى تكامل الخبرات المطروحة للمتعلمين بين العلوم المختلفة.(الأنسي ، ١٩٩٩، ٣٤٢). وقال ابن خلدون من شروط التأليف: " أن يكون الفن الواحد قد نقصت منه مسائل أو فصول بحسب انقسام موضوعه فيقصد المطلع على ذلك أن يتمم ما نقص من تلك المسائل ليكمل الفن بكمال مسائله وفصوله ولا يبقي للنقص فيه مجال" (ابن خلدون، مصدر سابق، ٥٥٠).كما أكد على ضرورة تقسيم العمل إلى أبواب وفصول ومسائل مع الحرص على إيصال العلوم ببعضها لتعم الفائدة (المصدر السابق، ٥٤٩). كما أكد العلماء على ضرورة مراعاة حجم المحتوى التعليمي، فقد حذر ابن خلدون من الاختصار غير المبرر للعلوم بقوله:" الاختصار فساد في التعليم وإخلال بالتحصيل " (ابن خلدون، ٥٥١). وطالب أن يكون التوسع لغاية أو هدف لتحقيق درجة التمكن عند المتعلم من خلال استكشاف الادلة وفهم المعاني المقصودة .
- .مراعاة إدخال عنصر التشويق للمادة التعليمية، وذلك بغية دفع السآمة عن المتعلم ، و ترغيبه في متابعة القراءة، وذلك مصداقاً لقول الرسول –صلى الله عليه وسلم–: " يسروا ولا تعسروا وبشروا ولا تنفروا) " الكيلاني، ١٩٨٨، ٥٩)

نخلص مما تم طرحه من معايير اعتمدتها التربية الإسلامية في سبيل إعداد محتوى تعليمي يحقق مقاصده وغايته أنه لا يخالف معايير الجودة التي تنادي بها التربية الحديثة والمرتبطة بالمحتوى التعليمي أو المادة التعليمية المطبوعة والتي ينبغي تقديمها للمتعلمين.

ثانياً: معايير جودة عمليتي التعليم والتعلم من المنظور الإسلامي

اعتبرت مهنة التعليم في الإسلام أشرف المهن، لأنها في الأساس اقتداء بدور الرسول – صلى الله عليه وسلم– 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) (أبو غدة، ٢٠٠٩، ٨).

وتكريماً لمهنة التعليم قال رسول الله –صلى الله عليه وسلم– : " إن الله تعالى وملائكته وأهل السموات والأرض، حتى النملة في جحرها يصلون على معلم الناس الخير "، 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،١٩٩٦، ١١٥)

وهذه الأمانة تندرج في قوله تعالى " وإذ أخذ الله ميثاق الذين أتوا الكتاب لتبيننه للناس ولا تكتمونه " (آل عمران، ١٨٧)،لهذا ينبغي على المعلم أن يتذكر عهده مع الله –سبحانه وتعالى– لقوله –تعالى– " واذكروا نعمة الله عليكم وميثاقه الذي واثقكم به " (المائدة، الآية ٧) (الغزالي،١٩٩٦١٢٦)..

لذا ينبغي أن يؤدي المعلم دوره بأمانة وإخلاص ودون تقصير أوتفريط لقوله –تعالى– " واوفوا بعهدي أوف بعهدكم وإياي فارهبون " (البقرة، ٤٠)، وقوله تعالى " إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهله " (النساء، ٥٨).

ثالثاً: معايير جودة المتعلم من المنظور الإسلامي

لقد جعلت التربية الإسلامية طلب العلم فريضة على كل مسلم ومسلمة مصداقاً لقول رسول الله –صلى الله عليه وسلم– " طلب العلم فريضة على كل مسلم ومسلمة " وطالب علماء التربية المسلمون بضرورة توفير فرص التعلم للجميع، ومقابل ذلك طالبت التربية الإسلامية المتعلم بالأخذ بأسباب النجاح، ومن المتطلبات التي طالبت بها المتعلم.

١. **أن يكون المتعلم مجداً ومواظباً، وحسن الخلق والمعاملة ولديه دافعية عالية تجاه العلم الذي يدرسه وهذا ما يؤكده غالبية علماء التربية المسلمون ، يقول الإمام الزرنوجي لا بد لطالب العلم من الجد والمواظبة والملازمة مصداقاً لقوله –تعالى– " يا يحيى خذ الكتاب بقوة) " مريم، ١٢) يضيف " ينبغي على المتعلم أن يتعب نفسه على التحصيل والجد والمواظبة بالتأمل، ... وأن يجتهد في الفهم عن الأستاذ بالتأمل والتفكر وكثرة**

التكرار (الزرنوجي، ١٩٨٥، ٥٤، ٦٣) 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 (الغزالي، ١٩٩٦ ،١٠٧).

٢. أن يحرص المتعلم على اتباع المهارات الدراسية التي تمكنه من إتقان التعلم وأن ينظم أوقات دراسته وأن يكتسب آليات التعلم الذاتي من خلال الاكتشاف والتعلم بالعمل، والمذاكرة والنقاش والسؤال...

وهذا ما يؤكد عليه غالبية علماء التربية المسلمون عملاً بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية والتي بيّناها في مواضع سابقة، يقول الفضيل بن عياض " أول العلم الإنصات، ثم الاستماع، ثم الحفظ، ثم العمل، ثم النشر " وقال ابن المبارك " أول العلم النية ثم الاستماع، ثم الفهم، ثم الحفظ، ثم العمل، ثم النشر " (القرطبي،١٩٩٧، ١٤٢) ويقول الإمام الزرنوجي " لا بد لطالب العلم من لمذاكرة والمناظرة والمطارحة فينبغي أن يكون بالإنصات والتأني والتأمل، فإن المناظرة والمذاكرة مشاورة والمشاورة إنما تكون لاستخراج الصواب "، قال – صلى الله عليه وسلم–: " الحكمة ضالة المؤمن أينما وجدها أخذه " فعلى طالب العلم أن يكون مستفيداً في جميع الأحوال والأوقات من جميع الناس.

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 التعلمية.كذلك أكدت التربية الإسلامية على ضرورة تحري الرفاق في التعلم لقول ابن جماعة " والذي ينبغي لطالب العلم أن لا يخالط إلا من يفيده أو يستفيد منه عملاً بقول الرسول صلى الله عليه وسلم " اغد عالماً أو متعلماً ولا تكن الثالث فتهلك " (الزرنوجي، ١٩٨٥، ٨٣)، كما أكد على اتباع أسلوب الدراسة الذاتية بقوله " فإن لم يجد من يذاكره ذاكر بنفسه " .

وبخصوص تنظيم أوقات دراسته " يقول ابن جماعة أن على المتعلم "أن ينظم أوقات ليله ونهاره

ويغتنم ما بقي من عمره، وقال الخطيب البغدادي أفضل أوقات الحفظ الأسحار ثم وسط النهار ثم الغداة " (ابن جماعة، ٧٣). ويقول الإمام الزرنوجي " ينبغي لطالب العلم أن يستغرق جميع أوقاته فإذا مل من علم يشتغل بعلم آخر) " الزرنوجي، ١٩٨٥، ٨٥)

رابعاً: معايير جودة التقويم من المنظور الإسلامي

أكدت التربية الإسلامية على ضرورة استخدام التقويم للتحقق من إتقان التعلم، وقد ورد عن علماء التربية المسلمين استخدام مصطلح الاختبار أو الامتحان كأساس لعملية التقويم عملاً بقوله –تعالى–: " إن الذين يغضون أصواتهم عند رسول الله أولئك الذين امتحن الله قلوبهم للتقوى" (الحجرات، ٣)، وقوله تعالى: " يا أيها الذين آمنوا إذا جاءكم المؤمنات مهاجرات فامتحنوهن الله أعلم بإيمانهن " (الممتحنة، ١٠)، كما اهتم المربون المسلمون بتقويم المتعلمين باستخدام الامتحانات لأنها الوسيلة الوحيدة التي يتمكن المعلم من خلالها التأكد من تحقيق المتعلمين للأهداف (ريان، ٢٠٠٢، ٣٥٥)، وفي ضوء ذلك فقد أكدت التربية الإسلامية على معايير التقويم التالية:

١. **تعدد وسائل التقويم بحيث لا يقتصر التقويم على نوع واحد من الاختبارات، فقد تم استخدام الاختبارات الشفوية والكتابية حيثما كان ذلك ضرورياً وفي ذلك ما ذكره القلقشندي في صبح الأعشى .(ريان،٢٠٠٢، ٣٥٥)**
٢. **شمول أدوات التقويم لكافة مجالات التعلم، بحيث لا يدع المعلم جانباً من جوانب التعلم إلا واختبر طلابه للوقوف على مدى فهمهم وفي هذا الصدد يقول النووي " ويطالبهم في أوقات بإعادة محفوظاتهم ويسألهم عما ذكره لهم من مهمات " ويقول أيضاً " ينبغي للمعلم أن يطرح على أصحابه ما يراه من مستفاد المسائل ويختبر بذلك أفهامهم " (النووى، ١٩٩٣، ١٠٠).**
٣. **تعدد مجالات التقويم – حرصت التربية الإسلامية على تعدد مجالات اختبار الطلاب، حيث ترى أن على المعلم أن يختبر طلابه بما يكشف عن قدراتهم واستعداداتهم ومستوى تحصيلهم وهذا ما أكده ابن سينا الذي رأى أن على المربي أن يكشف قدرات الطلاب واستعداداتهم عن طريق بعض الاختبارات العقلية والمهنية " (الأنسي ، ١٩٩٩، ٣١٠).**
٤. **استمرارية التقويم والمقصود هنا استخدام كلا النوعين من التقويم التكويني والختامي وهذا ما تؤكد عليه التربية الإسلامية بحيث يتم التقويم أثناء سير عملية التعلم وفي نهايتها.**
٥. **أن يراعي في التقويم قدرات واستعدادات المتعلمين والفروق الفردية بينهم عملاً بقوله –تعالى– " لا يكلف الله نفساً إلا ما أتاه " (الطلاق، ٧)، وقوله –تعالى– " لا**

تكلف نفسٌ إلا وسعه " (البقرة، ٢٣٣)، وهذا ما أكد عليه غالبية علماء التربية المسلمون في كتاباتهم.

توظيف نتائج التقويم في خدمة عمليتي التعلم والتعليم من خلال تقديم التغذية الراجعة للمتعلمين وتحفيزهم بغية إتقان التعلم وفي هذا المجال يقول ابن جماعة " ومن لم يفهمه تلطف في إعادته له، والمعنى بطرح المسائل أن الطالب ربما استحيا من قوله لا أفهم " (ابن جماعة، مصدر سابق، ٥٣)، لهذا على المعلم أن يتحرى الصعوبات التي يواجهها طلابه بغية مساعدتهم وإعادة ما لم يفهموه، ويقول النووي " فمن وجد حافظاً مراعياً له كرّمه وأثنى عليه وأشاع ذلك، ومن وجد مقصراً عنفه ويعيده له حتى يحفظه حفظاً راسخاً " (النووي، ١٩٩٣، ٩٧)

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي :

إن إدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها في المؤسسات التعليمية تكون بحاجة إلى إحداث متطلبات أساسية لدى المؤسسات التعليمية حتى تستطيع تحقيق مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع، ومن أهم هذه المتطلبات:

١. **دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام الجودة الشاملة.**
٢. **ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة الشاملة.**
٣. **تنمية الموارد البشرية وتطوير وتحديث المناهج وتنبي أساليب التقويم المتطورة.**
٤. **مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.**
٥. **التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.**
٦. **التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب العاملين، والخارجيين وهم عناصر المجتمع المحلي.**
٧. **تعويد المؤسسات التربوية بصورة فاعلة على ممارسة التقويم الذاتي للأداء.**
٨. **تطوير نظام المعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ القرارات السليمة بشأن أي مشكلة ما.**
٩. **تفويض الصلاحيات يعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة وهو من مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيداً عن المركزية في اتخاذ القرارات.**

١٠. المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة من خلال تجديد ادوار الجميع وتوحيد الجهود ورفع الروح المعنوية في بيئة العمل.(الحلبي، ٢٠٠٥، ٤٥).

الدراسات السابقة:

في هذا الجزء يقوم الباحث باستعراض مجموعة من الدراسات ذات الأهمية بموضوع الدراسة الحالية، وفيما يلي عرض للدراسات السابقة:

١- دراسة " أحمد خليل وإبراهيم الزهيري" بعنوان: " إدارة الجودة الشاملة في التعليم- خبرات أجنبية وإمكانية الاستفادة منها في مصر" المؤتمر السنوي التاسع، الإدارة التعليمية في الوطن العربي في عصر المعلومات، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، القاهرة(٢٠٠١م)، هدفت الدراسة إلى : توجيه الأنظار نحو الاهتمام العالمي والمحلي بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، وكذلك في بعض الدول المتقدمة التي أخذت بمفهوم الجودة الشاملة، مع التعرض لمدى إمكانية الاستفادة منها في تطوير التعليم في مصر مستخدمين المنهج المقارن، وقد توصلا إلى اختلاف نماذج تطبيقات إدارة الجودة الشاملة بما يتمشى مع الاحتياجات الفعلية، كما توصلا إلى وضع نموذج لاستخدام إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم في جمهورية مصر العربية، وفي نهاية البحث أوصى الباحثان على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم واستخدام مفاهيم الجودة الشاملة في تحسين العملية الإدارية والتعليمية.

٢- دراسة " محمد عبد الفتاح شاهين، وإسماعيل شندي" بعنوان " جودة التعليم من منظور إسلامي" دراسة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده في برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله ، (٢٠٠٤م)، هدفت الدراسة إلى استنباط المعايير التربوية النابعة من الفكر الإسلامي والتي تؤكد على تجويد التعليم واتقانه، وذلك بالاستناد إلى القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وأقوال الصحابة واجتهادات علماء التربية المسلمين حتى نهاية القرن الثامن الهجري، وقد أوضحت الدراسة النتائج التالية:

- **ذهب الإسلام إلى ما هو أبعد من مفهوم الجودة إلى تحقيق الإتقان، وتحقيق ذلك مرهون بأمانة العمل والإخلاص فيه والتأكيد على المسئولية الفردية وضرورة توافر المعرفة والخبرة.**

- تركزت معايير جودة الأهداف في واقعيتها وشمولها وتوازنها وتأكيدها على استمرارية التعليم وإثارة التفكير العلمي والبحث والاستقصاء، مع الحرص على ضرورة مراعاة الدافع والنظرة المستقبلية.
- أوضحت الدراسة أن معايير جودة المحتوى التعليمي تركزت في شمول المحتوى وتوازنه وارتباطه بالأهداف ومراعاته لقدرات واستعدادات المتعلمين وربط المحتوى ببيئة التعليم، مع مراعاة المحتوى للمستجدات والمتغيرات والتطورات التي تحدث في المجتمع.
- أوضحت الدراسة أن جودة التعليم ترتبط بمراعاة خصائص المعلم ومؤهلاته ومستوى عمله، بالإضافة إلى اعتبار التدريس أمانة مع الحرص على تنويع مصادر التعليم وطرق التعليم وطرق التدريس ومراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين وربط التعليم ببيئة المتعلم.

٣- دراسة "عبدالرحمن النقيب" بعنوان" مفهوم الجودة الشاملة – الأصول الإسلامية والغربية" منشور ضمن رشدي طعيمه: الجودة الشاملة في التعليم،(٢٠٠٦م)، هدفت الدراسة إلى بيان مفهوم الجودة الشاملة في كل من الفكر الإسلامي والغربي، وفيه بدأ بتوضيح خطورة استخدام مفهوم الجودة الشاملة بدلالاته الغربية وبعيداً عن أصوله الإسلامية، ثم تناول المدلولات الإسلامية لمفهوم الجودة الشاملة في التعليم، وتناول فيها كثيراً من المفاهيم الإسلامية التي لها علاقة بالجودة الشاملة كمفهوم الإحسان، والإصلاح، والإتقان، والشورى، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والإخلاص، والعمل، والحكمة، والوقت، والقدوة، والتعاون، والشعور بالمسؤولية وغير ذلك من مفاهيم، ثم تناول مسيرة الجودة الشاملة في التربية لدى المسلمين والعالم العربي، فتناول جودة الأهداف التربوية عند المسلمين مقارنة بغيرهم من الغربيين، وجودة النظرة إلى طبيعة العلم والمعرفة عند المسلمين، وفرض طلب العلم عند المسلمين إضافة إلى جودة النظام التعليمي الإسلامي بذيوعه ونشره ومجانيته، كما تناول جودة التعليم باهتمام العلماء بحاجات الأمة، وجودة التعليم بتعدد مؤسساته وكثرتها وسهولة الانتفاع بها، وتناول المشاركة المجتمعية كأحد مظاهر جودة التعليم الإسلامي، وختم دراسته بجودة المبنى التعليمي والمناهج التعليمية وشمولها.

٤-دراسة لطفى بن محمد الزغير ، بعنوان " الجودة في الإسلام وتطبيقات المحدثين لها في مجال الرواة"، ٢٠١٦، هدفت إلى الجودة أمر أصيل في هذا الدين، يبتدئ من الخالق جل وعلا في كل ما يصدر منه وعنه، وينتهي بالمخلوق المطالب بتحقيق هذه الجودة في كل أموره وأحواله. ونظرا لما تشكله الجودة من قيمة ضرورية في كل جوانب الحياة؛ فقد مست الحاجة إلى الدراسات التي تعنى بها، وعند النظر إلى العلوم الإسلامية نجد أن منتسبي هذه العلوم قد سعوا لتطبيق الجودة الشاملة من خلال سعيهم للوصول إلى الكمال والإتقان فيما يقدمونه، ومن هؤلاء المحدثين حيث ظهرت الجودة في أعمالهم أكثر من غيرهم في كل المجالات؛ الراوي، المروي، والرواية. ففي مجال الرواة نجد أن أهل الحديث وضعوا شروطا صارمة لقبول الرواة والاعتداد بمروياتهم، وطبقوا موازين دقيقة في نقدهم، وميزوا صحيح حديثهم من ضعيفه، وأخضعوهم جميعا للنقد، فلم يفلت من النقد أحد، كما نجدهم اتصفوا بأعلى درجات النزاهة، فما تأثروا بأي أمر أو علاقة عند نقد الرواة، وقاموا بتمييز درجات الثقات، وتمييز مروياتهم، ومتى يصح حديث هؤلاء الثقات، ومتى يخالف الصحة فضلا عن غيرهم، في منهج دقيق لم تعرف البشرية له مثيلا.

٥- دراسة طلال فائق مجبل ، بعنوان " الجودة ومعيار كمالها وتمامها: قراءة في ضوء القرآن الكريم" ٢٠٢٠، ،هدفت الدراسة الى التعرف على معايير الجودة ، وتوصلت إلى أنه :ساهمت التطورات التكنولوجية والاجتماعية والاقتصادية بشكل متزايد في ظهور ونمو مبادئ إدارة الجودة، ونتيجة لذلك بدأت المؤسسات في تكييف وتطوير نظم الجودة لضمان أن منتجاتها وخدماتها تحقق رضا العملاء، ولكن رضا العملاء قد لا يلتقي دائماً مع المصلحة العامة الأوسع نطاقاً وبالتالي قد يكون ضاراً، ركزت الدراسات الإسلامية السابقة على الفهم السائد لإدارة الجودة مع إيلاء اهتمام أقل للنصوص المقدسة ذات الصلة في السنة والقرآن الكريم، على وجه التحديد هذه الدراسات كانت أقل نجاحاً في تفسير هذه الرسائل السماوية وبالتالي في الحصول على مقارنة قيمة مع الفهم الحالي لمفهوم الجودة، بالتالي تحاول هذه الدراسة ملئ هذه الفجوة من خلال تقديم مقارنة بين أحدث ما توصل إليه الإنسان والنصوص المقدسة في مجال إدارة الجودة.

التعليق على الدراسات السابقة:

قد تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الإشارة إلى الاهتمام بمفهوم الجودة الشاملة، إلا أن تلك الدراسات لم تتعرض للتأصيل الإسلامي للجودة الشاملة وتطبيقاتها في التعليم بشكل يماثل ما عرضته الدراسة الحالية، فقد اهتمت بعضها بالحديث عن الجودة الشاملة في التعليم في بعض الدول المتقدمة ومدى الاستفادة منها في التعليم بجمهورية مصر العربية كدراسة أحمد خليل، وإبراهيم الزهيري، ولكنها لم تتناول الرؤى الإسلامية للجودة الشاملة، واهتمت الدراسة الأخرى بالحديث عن مفهوم الجودة في الفكر الإسلامي كدراسة عبد الرحمن النقيب، ولكنها لم تتناول تطبيقاتها في التعليم الإسلامي.

نتائج البحث

- **أن الفكر المعاصر يؤكد تأكيداً كبيراً على أهمية الجودة الشاملة، وأن هذه المفهوم الذي بدأ في المؤسسات الصناعية، ثم سرعان ما انتقل إلى المؤسسات التعليمية.**
- **اهتمام الإسلام والمسلمين بالجودة الشاملة فكراً وتطبيقاً وأن الجودة ليست وليدت الفكر الغربي .**
- **اهتمام القرآن الكريم والسنة العطرة بالجودة في كثير من الآيات والأحاديث النبوية الشريفة.**
- **الوقوف على بعض معايير وأسس الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي مقارنة بالفكر الغربي فيما يخص الفلسفة والتصور الإسلامي والكون والحياة، وأظهر جودة التعليم الإسلامي الذي أدي في النهاية إلى علماء جمعوا بين العلم والإيمان على حين ساهم الغرب في إيجاد جموع من الأجيال الملحدة التي تتسبب في تلوث البيئة وتهديد العالم.**
- **اثبتت الدراسة حاجة المجتمع المعاصر إلى التسلح بالمبادئ والمفاهيم التي تدعو إلى الدقة والجودة سواء في الفكر أو التطبيق، كما أنها بحاجة إلى الاهتمام بالمعلم والمتعلم والمنهج المدرسي من حيث المحتوى وواقعيته وجودته، واستخدام الأساليب والوسائل ذات الفاعلية الكبيرة ووسائل التقويم الجيد التي تؤدي في النهاية إلى تخريج طالب يتمتع بمواصفات الجودة، وكل هذا لا يكون إلا من خلال الفكر الإسلامي.**
- **يُقدم المنهج الإسلامى الرقابة الذاتية بطريقة فعالة تزيد من استقرار الأداء، وتقلل الحاجة إلى أنظمة الرقابة الأخرى.**

- **إن متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة هي متطلبات للعمل عامة في التصور الإسلامى 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

اتضح من خلال هذه الدراسة أن التربية الاسلامية سبقت الى الجودة المنظرين العصريين، بل ذهبت لأبعد من مفهوم الجودة الى مفهوم الاتقان في تخطيط و إعداد وتنفيذ كافة عناصر العملية التعليمية بغية إتقان عمليتي التعليم و التعلم، على ضوء ذلك يوصى الباحث بما يلي:

- **ضرورة العمل على نشر ثقافة الجودة من المنظور الاسلامي في المؤسسات التعليمية على مختلف المستويات.**
- **توجيه الدراسات والأبحاث نحو كنوز التربية الإسلامية و تمحيصها.**
- **من الضروري الاهتمام بتأصيل الجودة الشاملة بصورة مستوفية وبدراسة علمية شاملة متكاملة.**
- **الاهتمام بتدريس مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة من المنظور الإسلامى وتضمينها في المناهج الدراسية لما لها من القوة الاعتقادية والأخلاقية لتحقيق التطوير والإصلاح .**
- **ضرورة إعادة تعريف مفاهيم وأطر القيادة التربوية التي تعمل في ضوئها المدارس والمؤسسات التعليمية المختلفة قبل البدء في تطبيق مفاهيم الجودة.**
- **من الأهمية بمكان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس والجامعات العربية بمنطلقاتها الإسلامية لما لها من القوة الاعتقادية والأخلاقية لتحقيق التطوير والإصلاح.**
- **البد لتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية من توفير كل متطلباتها .**

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

القرآن الكريم.

السنة النبوية الشريفة

ابن خلدون، عبد الرحمن (١٩٩٨) : المقدمة، بيروت : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع

أبو غدة، عبد الفتاح (٢٠٠٩) : الرسول المعلم وأساليبه في التعليم، حلب : مكتب المطبوعات الإسلامية

أحمد، أبراهيم أحمد(٢٠٠٣م) الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

آل صقر، عبدالله محمد بن صقر(٢٠٠٦م) تطوير نموذج الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، رسالة دكتوراه ، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.

–القرطبي، أبو عمر يوسف بن عبد البر (١٩٩٧) : جامع بيان العلم وفضله، تحقيق محمد عبد القادر أحمد عطا، بيروت : مؤسسة الكتب الثقافية.

الأنسي ، عبد الله علي وزميله، (١٩٩٩): مشاهير الفكر التربوي عبر التاريخ، ط٣، مكتبة إحياء التراث الإسلامي

البندري، محمد سليمان و عبد الباقي ، مصطفى أحمد،(٢٠٠٦م) ضمان الجودة والاعتماد، التجربة العمانية في التعليم العالي، منشورة ضمن الجودة الشاملة في التعليم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، عمان.

البيهقي، أبو بكر أحمد بن الحسين، شعب الإيمان، بيروت. دار الكتب العلمية،١٤٢١هـ.

الجلبي، سوسن شاكر(٢٠٠٥م) معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية، دراسة منشورة في دراسات وأبحاث الملتقى العربي الثاني للتربية والتعليم، بيروت، لبنان، مؤسسة الفكر العربي.

الجمالي، محمد فاضل، (٢٠١٣) : نحو تجديد الفكر التربوي في العالم الإسلامي، شبكة الإنترنت،

حجي، أحمد إسماعيل(٢٠٠٥م) الإدارة التعليمية والإدارة المدرسية، دار الفكر العربي، القاهرة.

الخشاب، سعد والتميمي عبد الرحمن(١٩٩٦م) ضبط النوعية في التعليم. محاضرة في مدينة الحسين الطيبة، عمان ، الأردن.

خليل ، أحمد سيد والزهيري، إبراهيم(٢٠٠١م)إدارة الجودة الشاملة في التعليم– خبرات أجنبية – وإمكان الإفادة منها في مصر، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مؤتمر الإدارة التعليمية في الوطن العربي في عصر المعلومات، القاهرة، جامعة عين شمس.

دخل الله، أيوب (١٩٩٦) : التربية الإسلامية عند الإمام الغزالي، بيروت : المكتبة العصرية.

-ريان، محمد هاشم (٢٠٠٢) : المنهاج التربوي من منظور إسلامي، القدس : دار اليقين للنشر والتوزيع

زاهر، إسماعيل الغريب(٢٠٠١م) تكنولوجيا المعلومات وتحديث التعليم، عالم الكتب، القاهرة.

الزرنوجي، برهان الدين (١٩٨٥) : تعليم المتعلم في طريق التعلم، تحقيق صلاح محمد الخيمي ونذير حمدان، دمشق : دار ابن كثير.

الزغير، لطفي بن محمد (٢٠١٦)، الجودة في الإسلام وتطبيقات المحدثين لها في مجال الرواة،" مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الشرعية والدراسات الإسلامية"، مج(٢٤)، ع(٣)،السعودية.

شاهين، محمد عبد الفتاح و شندي، إسماعيل(٢٠٠٤م) "جودة التعليم من منظور إسلامي" دراسة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده في برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله .

طعيمه، رشدي أحمد وآخرون (٢٠٠٦م) الجودة والتميز بين الإدارة والمنهج، "دراسة في الأدبيات" منشورة ضمن الجودة الشاملة في التعليم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، عمان.

عبيدات ، تذوقان (٢٠١٢م)، البحث العلمي مفهومة و أدواته وأساليبه ، عمان: اشراقات للنشر والتوزيع.

-عبيدات، زهاء الدين أحمد (٢٠١١) : القيادة التربوية في الإسلام، ط٣، بيروت : دار البيارق

العقيلي، عمر وصفي(٢٠٠١م) مدخل إلى منهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. وجهة نظر، ط١، عمان، دار وائل للنشر.

عليمات، صالح(٢٠٠٤م) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.

الفيروزآبادي، محمد بن يعقوب، (١٩٩٤) القاموس المحيط، ط٤، تحقيق مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة، بيروت، مؤسسة الرسالة

الكمالي، طلال فائق مجبل(٢٠٢٠)،" الجودة ومعيار كمالها وتمامها: قراءة في ضوء القرآن الكريم، مجلة السبط "، العتبة الحسينية المقدسة – مركز كربلاء للدراسات والبحوث، العراق.

الكيلاني، ماجد عرسان (١٩٨٨) : أهداف التربية الإسلامية، ط٢، المدينة المنورة : دار التراث.

المبتولي، صلاح الدين (٢٠٠٣م) التربية ومشكلات المجتمع، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية ، مصر.

مجمع اللغة العربية، (د – ت) المعجم الوسيط، دار إحياء التراث العربي بالتعاون مع المكتبة العلمية بطهران ، القاهرة.

مرسى، محمد منير (٢٠١٢) : فلسفة التربية، اتجاهاتها ومدارسه، القاهرة : عالم الكتب.

مصطفى، أحمد سيدو الأنصاري، محمد مصيلحي (٢٠٠٢) : برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، قطر : المركز العربي للتدريب لدول الخليج.

المناوي، عبد الرؤوف (١٣٥٦) : فيض القدير، ط١، مصر، المكتبة التجارية الكبرى

نشوان، يعقوب (١٩٩١) : المنهج التربوي من منظور إسلامي، عمان : دار الفرقان للطباعة والنشر والتوزيع.

النقيب عبدالرحمن (٢٠٠٦م) مفهوم الجودة الشاملة – الأصول الإسلامية والغربية منشور ضمن رشدي طعيمه: الجودة الشاملة في التعليم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، عمان.

النووي، محيي الدين يحيى بن شرف (١٩٩٣) : كتاب العلم وآداب العالم والمتعلم، تحقيق عبد الله بدران، دمشق : دار الخير.

الهنيدي، جمال محمد(٢٠٠٨م)مبادئ الجودة الشاملة في الإسلام وبعض تطبيقاتها في التعليم الإسلامي، دار النشر للجامعات، الرياض، المملكة العربية السعودية.

اليحيوي، صبرية مسلم سليم(٢٠٠١م) تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية بالمدينة المنورة، قسم التخطيط وإدارة تعليمية.