

الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم والمبادئ والمتطلبات
(قراءة إسلامية)

إعداد : بدرية بنت صالح الميمان

بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)
المقام في فرع الجمعية في القصيم يومي الثلاثاء والأربعاء 28-29 ربيع الآخر الموافق 15-

16 مايو 2007م

بعنوان "الجودة في التعليم العام"

المكتبة الإلكترونية

أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة

www.gulfkids.com

مستخلص البحث

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم الجودة في التعليم، ومبادئها ومتطلباتها من منظور إسلامي . ذلك أن مفهوم الجودة مفهوم أصيل في الثقافة الإسلامية ينبثق من منظومة القيم الإسلامية التي يمثل الإتقان والدقة والإحسان فيها مكانة عالية . كما أن الجودة الشاملة في التعليم مطلب إنساني وإسلامي فعن طريقه يمكن تحقيق تطوير وإصلاح نوعي فريد في النظام التعليمي في المملكة بجميع عناصره ومستوياته . حيث اتضح من خلال الدراسات المهمة بالتعليم أن هناك أوجه قصور واضحة في النظام التعليمي على جميع المستويات بحيث أصبحت مخرجات التعليم لا تفي باحتياجات سوق العمل مما يجعل المهتمين بالعملية التعليمية ينادون بتطبيق الجودة الشاملة في التعليم . وعند وضع الخصوصية الإسلامية التي تتمتع بها هذه البلاد في الاعتبار يستوجب تقديم المنظور الإسلامي للجودة في المرتبة الأولى مع الاستفادة من الخبرات الأخرى المتقدمة في نفس المجال .

وتوصلت الدراسة الحالية إلى مايلي:

-أن مفهوم الجودة في التعليم في الإسلام مبني على الإحسان وإتقان العمل والدقة فيه بدلالة الآيات الواردة في المتن ، وذلك من منطلق أن طلب العلم فريضة على كل مسلم ، والفرد متعبد فيه لله ، لذلك هو مطالب بالاستزادة منه والتعلم مدى الحياة ، والمعلم وريث للعلم مكلف بتبليغه والاستزادة منه، والمناهج الإسلامية تبنى وفقاً للمقاصد الإسلامية والأولويات المجتمعية . وأهداف المدرسة منطلقاً من الغاية السامية التي خلق لأجلها الخلق وهي العبادة والخلافة مما يستوجب وضوح الأهداف لتعكس هذه الغايات ، وترجمها لسلوك يتخلق به طالب العلم المسلم ، والمناهج التربوية والتعليمية .

-إن مبادئ الجودة التي اتفق عليها المهتمين بالجودة الشاملة في الإدارة هي مبادئ أساسية في العمل عامة في الإسلام وفي العمل التعليمي خاصة . على أن تربط في جميع أبعادها بالمفهوم الإسلامي للجودة والذي وضع رضا رب العالمين في المرتبة الأولى ثم رضا المستفيدين في المرتبة الثانية .

-إن متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة هي متطلبات للعمل عامة في التصور الإسلامي وضرورات لتحقيق نجاحه وقبوله ، وهي القوة التي أمر الله سبحانه وتعالى بإعدادها . وبناء على هذه النتائج توصي الدراسة بما يلي :

-من الأهمية بمكان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية بمنطلقاتها الإسلامية لما لها من قوة عقائدية وأخلاقية في تحقيق التطوير والإصلاح المنشود .

-لابد لتحقيق الجودة الشاملة في المدارس والمؤسسات التعليمية من توفير كل متطلباتها وهذا الأمر لن يتم بين يوم وليلة وإنما يتطلب وقت طويل لتحقيقه ولكن نسدد ونقارب .

The Total Quality in Education: The Concept, Principles, Requirements, An Islamic Reading

The study aims to : clarify the concept of quality in Education ,and its principles and requirements from Islamic point of view,as the concept of quality is original concept in the Islamic culture; arising from Islamic values system which represent mastery,accuracy,and performance of good deeds in a high rank . Also a quality in Education is A human and Islamic requirement by which we can achieve specific progress and reform in Education system of the King Dom . because it is clear from the studies in Education, that there are some defects in the Educational system ; the outputs of Education are inconvenient to market needs. For that the Educators profess applying The total quality. But when we put the specialty of this country into consideration we should present the Islamic concept of quality and take advantage from other advanced experiences in the same field.

The study finds are:

- The Islamic concept of quality in Education build on mastery, accuracy ,and performance of good deeds ,and that is clear from The Ayas in text.
- Education is an religious duty , the people worship Allah with it, so he requested to learn all his life. The teacher is inheritor of knowledge designated to inform it and request more . The curriculums are built according to Islamic aims ,and social priorities. The school purposes should come from the sublime ends which Allah creates people for, The worshipping, and caliphate. They should translated into student behavior, and Education curriculums.
- The principles of quality is a fundamental principles of work in Islam specially in Education and learning work, So they should be connected with the Islamic concept of quality which consider Allah's satisfaction in the first level ,then the satisfaction of customer or beneficiary in the second level .
- The requirements of total quality are the requirements of work in general in the Islamic point of view, and they are necessary for it's success and acceptance, as they are the power that Allah order to prepare.

And the study recommends:

- The application of the principles of total quality in the schools in King Dom Of Saudi Arabia ,with its Islamic components, because they have ideological and moral power in achieving progress and reforming .
- To achieve the total quality in the schools and Educational institutions ,the requirements should be provided ,and this will not be in one day and night, but it needs long time to do it ,so we should aim at and border on.

قائمة محتويات البحث

الموضوع	رقم الصفحة
مستخلص باللغة العربية	2
مستخلص باللغة الإنجليزية	3
قائمة المحتويات	4
الإطار العام للبحث:	
المقدمة	5
مشكلة البحث	7
أهمية البحث وأهدافه	10
منهج البحث وإجراءاته	10
حدود البحث	10
الدراسات السابقة	10
مصطلحات البحث	15
الإطار النظري للبحث :	
أولاً مفهوم الجودة الشاملة	16
مفهوم الجودة من منظور إسلامي	20
ثانياً: مبادئ الجودة الشاملة من منظور إسلامي	24
ثالثاً: متطلبات الجودة من منظور إسلامي	31
نتائج البحث:	37
توصيات البحث:	38
الخاتمة:	38
الهوامش	39

الإطار العام للبحث

مقدمة :

يعد مفهوم الجودة قديماً قدم سعي الإنسان في البحث عن أساليب وطرق تطوير كيانه الاجتماعي والاقتصادي . إلا أن تفعيل هذا المفهوم تأثر بتغيرات 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 وسنة الرسول ﷺ .

ومفهوم 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 (1).

ويعد 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 . ودعى اتساع وانتشار الحاجة إلى الخدمات التعليمية في الوقت الحاضر إلى إضفاء أعباء كبيرة على القطاع العام كمصدر وحيد للخدمة التعليمية ، الأمر الذي تطلب قيام القطاع الخاص بالمشاركة في تقديم هذه الخدمات التعليمية إلى المستفيدين ونتج عن هذا تبلور مفهوم "صناعة التعليم" في السوق "الاجتمع" إضافة إلى أن التغير السريع في البنى الثقافية والمعرفية والتكنولوجية على مستوى العالم أدى إلى التقويم المستمر لرسالة ونشاطات المؤسسات التعليمية سواء في القطاع العام أو الخاص (2).

إننا نعيش العصر بكل خصائصه ومتغيراته ؛ من تطور تكنولوجي ، ومعلوماتي ، وسرعة الاتصال التي تعمل في ظلها المؤسسات الإنتاجية ، والتي تتميز بالتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تفرض استخدام إستراتيجية فعالة تجاه جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات لأن الجودة أصبحت من الأمور التي تؤثر في حاضر ومستقبل المؤسسات وتأثيراته وتداعياته (3) .

إن هذه المتغيرات فرضت أنماطاً جديدة من الفكر المطلوب التعامل معها ومواجهتها ، أنه فكر عصر المعلومات ، فكر غير نمطي ، يتسق مع ظواهر الواقع ، حيث النقلات الفجائية والتغيرات العشوائية ، ومسارات التفكير المتوازية والمتداخلة إنه فكر غير تخصصي قادر على عبور الحواجز بين نوعيات المعرفة المختلفة ، التي باتت تفرض نوعية جديدة من الذهنية القادرة على التعامل معها ومواجهتها(4).

فهل مدارسنا قادرة على تكوين هذه الذهنية لدى الطلاب ، وإكساب المتعلمين المهارات وأنماط التفكير القادرة على التعامل مع عصر المعلومات ؟.

يجمع الخبراء والمعيون بالهم التربوي في الدول العربية على أن أبرز وصمة في التعليم تكمن في تردّي نوعيته وجودته فلا يزال التوجه منصباً على التوسع الكمي على حساب الالتفات للكيف، ووضبط 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 الورا أو إلى التفرغ بدلاً من أن يكون أداة لتطوير الحاضر وبناء المستقبل ودعم الهوية العربية الإسلامية(5).

وضحت الدراسات المتوالية لمخرجات التعليم قصور هذه المخرجات عن تلبية متطلبات العالم المعاصر الذي نعيشه ، حيث تؤيد الشواهد هذا التدني في نوعية التعليم؛ فعلى سبيل المثال :الأردن دولة عربية تتمتع بمستوى تعليمي متميز على نطاق العالم العربي فكانت من الدول التي شاركت في أحد الاختبارات الدولية لقياس مهارات التعلم المختلفة في العلوم والرياضيات عام 1990/1991 للطلبة الذين بلغوا 13 سنة من عمرهم ، فحصلت الأردن على أدنى النتائج في كلا المجالين .وفي دراسة على تلاميذ المرحلة الابتدائية في العراق والكويت والأردن برز الضعف الملحوظ في الإملاء ،بل وجدت إحدى الدراسات أن المستوى التحصيلي للطلبة يتراجع عاماً بعد عام ، وأن بعض الطلبة وصلوا الصف الثامن والتاسع وهم لا يجيدون الكتابة (6).

أما في المملكة العربية السعودية فهناك ظواهر نقص عديدة في نوعية التعليم بحيث يقصر نظام التعليم عن الوفاء بمتطلبات التنمية في المجتمع السعودي ؛ وذلك من ناحية قصور الكفايات المهنية المتعددة ، و من ناحية ضعف مستوى الخريجين في الأداء في سوق العمل من ناحية الأساسيات ، والمهارات ، واللغة ، والسلوكيات (7). ويترتب على تردّي جودة التعليم ومخرجاته عدة أمور ، أهمها ضعف إنتاجية العمالة ، ووهن العائد الاقتصادي والاجتماعي للتعليم ، وتفشي البطالة بين المتعلمين ، وتدهور الأجر الحقيقية للغالبية العظمى (8)، مما يؤكد ضرورة الإصلاح والتطوير .

فتحديد الخطى يعد أمراً بالغ الأهمية لأي عملية تطوير ،لأنها تتجاوز الأشخاص لتنفذ بعمق السياسات والاستراتيجيات لتؤكد هذه الرؤية التي تتطلب توافر نوعية تربوية جديدة تستوجبها المعرفة، وتؤكدها تعاليم الدين الإسلامي ،وتعلمها ضرورات عصر المعلومات وذلك من خلال إحداث مجموعة من التحولات التعليمية التي تستهدف تحقيق ثقافة الإتقان والجودة ،والإبداع والابتكار، والتحول إلى المشاركة وإلى الإنتاج ، وثقافة الاعتماد على الذات ، والتعلم مدى الحياة ، وإحداث

التكامل بين حقول المعرفة المختلفة ، وعدد مصادر هذه المعرفة ، وتبني مفهوم الجودة الشاملة ، وتشكيل قاعدة معرفية عريضة من الخبرات والمعارف التي تعطي المتعلم فرصة الانتقال والانسيابية بين أنواع التعليم والتخصصات المختلفة ، وإحداث تغيير جذري في مفاهيم وطرائق التعليم . بما يمكن المتعلم من امتلاك مفاتيح المعرفة ، ومهارات الدراسة المستقلة ، وتحويله من متلق إلى باحث منتج للمعرفة ، ومكتشف مبدع للتكنولوجيا ، وتدريبه على التعامل مع النظم المعقدة ، والقدرة على التفكير المتشعب ، وحل المشكلات فائقة الصعوبة والتعقيد (9).

إن الجودة الشاملة مرتبطة إلى حد كبير بالتعليم للتمييز ، حتى أن الجودة أصبحت مطلباً حتى في التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني . فالانفجار المعرفي وانتشار ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولدت احتياجات متغيرة للتلاميذ ، فكيف يجاري التعليم التدفق اللاهوائي واللامحدود من كم الأفكار والمعارف ؟ وكيف يستفيد من الثروة التكنولوجية وثورة الاتصالات والمعلومات ؟ وكيف يحافظ على الهوية الإسلامية وسط هذه الثورة والانفتاح على الثقافات الأخرى ؟

مشكلة البحث :

كما هو مشاهد ومعروف من خلال دراسة واقع التعليم في الوطن العربي عامة وفي المملكة خاصة تدني نوعية التعليم ومخرجاته وهذا التدني يظهر على النحو التالي :

1- عدم وفاء نظام التعليم في المملكة بمتطلبات المجتمع السعودي من معظم الكفايات المهنية ، والعلمية ، والإدارية ، والفنية في مجالات التنمية المتعددة . ، ولعل من أقوى الشواهد على هذه الظاهرة التركيب الحالي للعمالة في أنواعها المختلفة ، ومستوياتها المتعددة في معظم قطاعات الإنتاج بالمملكة خصوصاً القطاع الأهلي ، مما يبرز ضعف التوجيه المهني ، وعدم اكتشاف المهارات لدى الطلاب في المراحل الدراسية السابقة للتعليم الجامعي التي هي من أهم وظائف مراحل التعليم العام ، ففي دراسة للرومي (2000) أفاد الطلاب أن المقررات التي درسوها لا تكسب الخريجين المهارات التي يحتاجها سوق العمل ، كما أن المهارات والمقررات التي درسوها ليس لها تأثير في قراراتهم عند البحث عن وظيفة بعد التخرج . وأفاد مديرو الموارد البشرية أن منهج الثانوية العامة لا يوفر المهارات التي يحتاجها سوق العمل مثل العمل الجماعي ، وإجادة الكمبيوتر ، وأن خريجي الثانوية ليسو على وعي . مما تتضمنه عملية التقدم للوظيفة . وأضافت الدراسة أنه ينبغي على وزارة التربية والتعليم أن توفر تعليم المهارات الرئيسية ؛ ومهارات شخصية واجتماعية ، ومهارات كفاءة من خلال نظام التعليم الثانوي العام حتى ولو كان الطلاب يسعون للحصول على تعليم أعلى قبل دخولهم لسوق العمل (10).

2- ضعف أداء خريجي مؤسسات التعليم العام والتعليم الجامعي ، وتبدو هذه الظاهرة في نتائج الاختبارات ، وفي التقارير الخاصة بالأداء الوظيفي في أجهزة الدولة ومؤسسات القطاع الخاص التي تكشف عن مستوى أداء هؤلاء الخريجين ، مما يبرز الضعف التراكم للإعداد منذ المراحل الأولى

للتعليم. ففي دراسة ميدانية للقحطاني (1418هـ) وجدت أن خريجي الجامعات العاملين لدى الشركات لا تتوفر لديهم المهارات التي يحتاجها القطاع الخاص من خبرة وتدريب ، ولغة إنجليزية ، واستخدام الحاسب الآلي ، وأنهم يمكن منحهم درجة تتراوح بين الجيد جداً والجيد عند تقويم سلوكهم من حيث الانضباط، والمواظبة ، والإنتاجية ، واحترام أنظمة المنشأة ، والتعاون مع الزملاء والرؤساء ، وإمكانية الاعتماد عليهم هذا وينبغي الحذر من تعميم هذه النتائج على خريجي الجامعات العاملين في القطاع العام ، وذلك لاختلاف بيئة العمل في القطاعين من حيث الحزم والمراقبة وتنفيذ الأنظمة ونحوه ، إذ كل ذلك يميل في الغالب لصالح القطاع الخاص. وفي دراسة للتركستاني (1418) تظهر أهم أربعة أسباب حددها رجال الأعمال تؤدي إلى عدم قبول السوق لمخرجات التعليم هي : عدم توافر الخبرات العملية لدى الخريجين ، وعدم إجادة الخريجين للغة الإنجليزية ، والمناهج التعليمية لا تتناسب مع احتياجات سوق العمل السعودي، والجامعات لا تقوم بتدريب الطلاب وتأهيلهم للعمل في القطاع الخاص (11).

3- ضعف عام في الأساسيات من المعارف وخصوصاً اللغة العربية ، إضافة إلى مؤشرات ضعف أخرى منها : عدم تساوي ما يبذل من جهد ومال في تعليم اللغة الإنجليزية مع حصيلة الطلاب فيها. وجاءت نتائج دراسة التركستاني تؤكد هذه الظاهرة (12).

4- نسبة مباني المدارس الحكومية إلى المباني المستأجرة لا تصل إلى 50% حسب إحصاءات العام الدراسي 1413-1414هـ مع أن توفير البيئة المدرسية المهيأة تهيئة جيدة عامل مهم لجذب الطلاب وتمكينهم من الدراسة في جو مريح يساعد على التحصيل ، وهو أحد متطلبات الجودة الشاملة للتعليم.

5- ضعف روح المواطنة عند غالبية الطلاب وقلة المؤشرات التي تدل على شعور قوي بالانتماء إلى الوطن كياناً شاملاً ، والاعتزاز بقيم المجتمع ، وتجسيد ذلك الشعور عملاً وعطاءً يفيد الفرد في نفسه وأهله ومجتمعه (13). بل على العكس نجد أن الدراسة كشفت أن التعليم يعزز قيم واتجاهات غير دافعة للتنمية والإنتاج مثل السلبية ، والإتكالية ، والراحة ، والاستهلاكية ، والأنانية ، والإقليمية ، والواسطة والمحسوبية (14) هذا بالإضافة إلى الميوعة ، وعدم القدرة على ضبط السلوك ، وعدم تحمل المسؤولية وتقدير المواقف ، وافتقار الشباب إلى مهارات الاتصال وتكوين العلاقات الحسنة بل إن البعض منهم يفتقد حتى القدرة على الحادثة الشفوية بلباقة (15). ولمواجهة هذا القصور الواضح في نوعية التعليم تقوم حكوماتنا الغالية بوضع المشاريع الإصلاحية المستمرة للتعليم ، فبتم عقد اللقاءات والندوات والمؤتمرات التي تدرس كيفية تطوير التعليم وتجويده وإصلاحه وذلك على جميع المستويات : على مستوى الدولة (16) و على مستوى الوزارة (17)، و على مستوى المؤسسات والجمعيات (18) وذلك بهدف الوصول بمستوى التعليم إلى أعلى المستويات العالمية التي تنادي بالجودة الشاملة للتعليم

، فالعالم اليوم يعتقد 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 . وإذا سمحنا لأنفسنا أن تكون قوتنا العاملة ليست على المستوى المطلوب من الخبرة والقدرة ، ولا تتمتع بمفاهيم الجودة الشاملة ، فإن أبناءنا لن يجدوا فرصة للعمل (19) ولن تكون لهم قيمتهم وسط المجتمع العالمي ، بل سيكونون عبء على المجتمع .

فالحاجة إلى تطبيق الجودة الشاملة في التعليم واضحة ولكن خصوصيتنا الإسلامية توجب علينا الأخذ بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم بقاله الإسلامي الصحيح ، لأنه مفهوم أصيل في ديننا الإسلامي الحنيف ينطلق من منظومة القيم الإسلامية الرصينة التي تمثل الدقة والإتقان في العمل جزء مهم منها ويظهر ذلك في عديد من النصوص القرآنية ، والأحاديث النبوية الشريفة مثل قوله تعالى
↓: ﴿لَا يَجْرِي وَالسَّمَاءُ ذَاتَ الْحُرُوفِ فَاصْتَبَقَتْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ كَلِمَاتٍ يُبَيِّنُ لِلنَّاسِ أَلْفَافًا كَثِيرًا﴾ (البقرة: 195) وقول الرسول ﷺ (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (20).

إلا أن مفهوم الجودة في وقتنا الحاضر أصبح ينسب إلى الفكر غير الإسلامي، لأن ظهور استعماله أقرن ببعض أسماء مفكرين اهتموا بتوضيح مفهوم الجودة وأبعاده ومضامينه، ومبادئه ، وعناصره وأساسه ، وكان لهم السبق في تطبيق تلك الأسس والمبادئ وتطويرها ووضع المعايير التي تقاس بها تلك الجودة وتقيّم ومن هؤلاء المفكرين : إدوارد ديمينج Edward Deming ، وفليب كروسي Philip Crosby . وهذا يؤكد ضرورة استفادتنا من الخبرة غير القليلة التي وصل إليها هؤلاء المفكرين ومررت بها الدول الأخرى خلال تطبيقها للجودة الشاملة ، مع الحرص على تأصيل أسس هذه الخبرة إسلامياً بالتعرف على مفهوم الجودة ، ثم أسس ومتطلبات الجودة في التعليم ومحاولة قراءتها قراءة إسلامية . لذلك يأتي هذا البحث ليحجج على الأسئلة التالية :

- 1- ما مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي ؟
- 2- ما المبادئ الأساسية للجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي ؟.
- 3- ما متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي ؟.

أهداف البحث :

يهدف هذه البحث إلى قراءة مفهوم ومبادئ ومتطلبات الجودة الشاملة قراءة إسلامية كما يلي :

- 1- توضيح مفهوم الجودة في التعليم من منظور إسلامي .
- 2- التعريف بمبادئ الجودة من منظور إسلامي .
- 3- التعريف بمتطلبات الجودة من منظور إسلامي .

أهمية البحث:

- 1- تتبع أهمية البحث من أهمية الجودة نفسها في العمل التربوي التعليمي .
- 2- يأتي هذه البحث تأكيداً على ضرورة تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في التعليم على أساس أنها مطلب إسلامي أساسي في العمل بصفة عامة ، وفي العمل التعليمي بصفة خاصة
- 3- يتم إعداد هذا البحث في وقت تكون فيه المطالبة بالجودة أكثر ما تكون عليه وذلك على نطاق عالمي وعربي ومحلي(21).
- 4- هذا البحث عبارة عن تأكيد للهوية الإسلامية وتأمل الباحثة أن يكون هذا البحث نواة لدراسة تأصيلية وافية وشاملة في المستقبل .

منهج البحث: تستخدم الباحثة المنهج الوصفي الذي يعتبر أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة عن طريق جمع البيانات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة(22) . **حيث تقوم الباحثة بالإجراءات التالية :**

- 1- جمع البيانات والمعلومات الخاصة بمفهوم ومبادئ وأسس ومتطلبات الجودة الشاملة في التعليم.
- 2- تصنيف تلك البيانات والجمع بين المتكرر منها ، ثم تحليلها .
- 3- ولتأصيل مفهوم الجودة ، ومبادئها ، ومتطلباتها تقوم الباحثة بما يلي :
 - تعريف مفهوم الجودة لغوياً من خلال بعض المعاجم اللغوية والمصطلحية .
 - تعريف مفهوم الجودة في التعليم اصطلاحاً من خلال المراجع الخاصة بإدارة الجودة .
 - ولتوضيح المفهوم الإسلامي للجودة في التعليم تستفيد الباحثة مما ورد في أدبيات الجودة ، وما ورد في أدبيات التربية الإسلامية من القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة ، وما توصلت إليه الباحثة من أدبيات التربية الإسلامية ، من مفهوم التربية والتعليم ، وأهداف التربية ، وتطبيقاتها .
 - استخراج الأدلة والشواهد من كتاب الله وسنة رسوله ﷺ على مبادئ الجودة ومتطلباتها التي توصلت إليها الباحثة من أدبيات الجودة ، وتحاول إعطاء الأمثلة التطبيقية لمفهوم الجودة الشاملة في التعليم من واقع التراث الإسلامي الأصيل.

حدود البحث:

تلتزم الباحثة في الدراسة الحالية بتوضيح مفهوم الجودة ، ومبادئها ، ومتطلباتها من وجهة النظر الإسلامية .

الدراسات السابقة :

بدأ الاهتمام في موضوع الجودة من بداية التسعينيات من القرن الماضي باعتبارها مطلباً رئيساً في الحياة العملية المعاصرة وبالتالي لم تلق انتشاراً واسعاً في الدراسات العربية ، كما أن آليات تفعيلها في الميدان التربوي غير واضحة بالنسبة لكثير من العاملين في التربية والتعليم في العالم العربي الإسلامي . ومع ذلك هناك العديد من الدراسات العربية القيمة التي فصلت في شرح فلسفة إدارة الجودة ومبادئها الرئيسية ، ومعايير تقويمها ، ونتائج تطبيقها في مجال الصناعة ، وكذلك في قطاع إدارة الأعمال وفحصت إمكانية استخدام الشركات والمؤسسات لأساسيات هذه الفلسفة بقصد التحقق من استيفائها لمتطلبات الأيزو(23) . أما الدراسات اللاحقة ركزت على تقصي تطبيقات الجودة الشاملة في مختلف قطاعات الدولة(24) أما الدراسات التي تتصل بتطبيق الجودة الشاملة في المجال التربوي والتعليمي فقد عثرت الباحثة على عدد محدود من هذه الدراسات التي تناولت مدى قدرة المؤسسات التعليمية العربية على استيعاب مفاهيم الجودة الشاملة ضمن بيئتها الداخلية .

وضمن هذه الدراسات يندرج العرض التحليلي -النقدي الذي قدمه عابدين (1999)(25) لتعريف القارئ العربي بأساسيات الجودة الشاملة ، ووسائل قياسها في المراحل التعليمية المختلفة على اعتبار أن الإطار الشامل لقياس الجودة وتقييمها هو البداية الأقوى لإصلاح التعليم على أسس موضوعية ودقيقة.

أما دراسة درباس (1994) (26) فكانت محاولة لاستقصاء التطبيقات التربوية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في القطاع التربوي السعودي كنموذج حيث درس نخبة من نماذج إدارة الجودة وتطبيقاتها في الولايات المتحدة الأمريكية ورصد صعوبات تطبيق هذه النماذج في السياق التربوي السعودي ومن هذه الصعوبات ضعف البنية المعلومات التربوية ، وندرة الكوادر التدريسية المؤهلة في هذا الميدان ، والمركزية في صنع السياسات التربوية واتخاذ القرار ، وأوصى الباحث بتدريس مفاهيم وأساليب إدارة الجودة في المرحلة الثانوية والجامعية ، وأكد على ضرورة إعادة تعريف مفاهيم وأطر القيادة التربوية التي تعمل في ضوءها المدارس والمؤسسات التربوية المختلفة قبل البدء في تطبيق مفاهيم وأساليب إدارة الجودة.

وفي نفس الإطار حاول النبوي(1995)(27) دراسة إمكانية توظيف نموذج إدارة الجودة الشاملة كأحد الأساليب الجديدة في التغيير التربوي ، وتطوير عملياتها على المستوى المدرسي في مصر . وقد لخص الباحث كيفية إدارة الجودة الشاملة في نطاق المدرسة المصرية في أربع عمليات أساسية هي: المبادأة ، والتنفيذ، والتقييم، والتخمين. ودعا الباحث إلى تبني سياسات إدارية تحقق الاستخدام

الأمثل للفرص المتاحة في المناخ المدرسي يمحصر وتقويتها ، وتقليل القيود والمعوقات إلى أقصى درجة ممكنة ، الأمر الذي يستلزم ربط إدارة التغيير بإدارة قوية للتغيير .
وأيضاً أكد مكروم (1996) (28) على مدخل إدارة الجودة الشاملة بصفته نموذجاً إدارياً للمؤسسات التعليمية يسهم بدرجة فاعلة في بلوغ الأهداف التربوية على المستوى المأمول ، وينقلها من مستوى صناعة القرار إلى مسئولية التنفيذ.

وفي دراسة للبكر (2001) (29) ركز على كيفية تكييف نظام إدارة الجودة الشاملة في العملية التربوية التعليمية من خلال وضع إطار منهجي لدعم وتقويم مسار جودة العملية التعليمية وذلك من خلال توظيف المواصفة الدولية للجودة (الأيزو 9002) في مجال التربية والتعليم ، وتطبيق عناصرها كمعايير تقويم وقياس مستوى وفاعلية جودة الأداء في المؤسسات التربوية والتعليمية ، وذلك من خلال توظيف وتكييف عناصر المواصفة الدولية للجودة (الأيزو 9002) الخاص بقطاع الصناعة والأعمال من حيث أبعادها المعرفية والفلسفية ، والسلسلة المعيارية للمواصفة ومحتوياتها في حقل التربية والتعليم ، من خلال وضع الخطوات التطبيقية لتوظيف المواصفة الدولية في البيئة التعليمية، ومراجعة أداء أجهزة وعناصر ومحتويات العملية التعليمية مثل : التحصيل العلمي، والمناهج الدراسية ، والمشكلات الطلابية، والجهاز الإداري ، وأساليب وطرق التدريس ، والنشاطات الصفية واللاصفية وغيرها . وقد حث الباحث المؤسسات التربوية والتعليمية على السعي للحصول على شهادة المواصفة الدولية للجودة.

ومن الدراسات التي تناولت توظيف إدارة الجودة الشاملة في القطاع التربوي بصورة مباشرة هي : دراسة ويح (1999) (30) التي هدفت إلى وضع تصور مستقبلي لتطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوي بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي للتعرف على التغيرات العالمية المعاصرة وانعكاساتها على الجودة التعليمية ، ومحاولة الوصول إلى معايير للجودة الشاملة . حيث طبقت الدراسة على عينة من مديري وموجهي ومدرسي التعليم الثانوي العام في كافة التخصصات ، وعينة من أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية للوقوف على وجهات نظرهم . وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مشكلات تواجه نظام تكوين معلم التعليم الثانوي وهذه المشكلات أثرت على جودة نظام التكوين حيث أدت إلى مخارج تتصف بعدم الجودة . حيث الجودة في مجال تكوين المعلم تقوم على مسلمة مفادها أنه يجب تحديد احتياجات المستفيدين من الخدمة التعليمية داخل كلية التربية ، ولتحقيق ذلك توصلت الدراسة إلى قائمة معايير الجودة الشاملة لتطوير نظام تكوين المعلم التعليم الثانوي العام كما توصلت إلى آليات تطبيق كل معيار من معايير الجودة داخل الكلية لتحقيق التطوير المطلوب .

أما دراسة الغنام (2001) (31)، فتوسلت فيها الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على فاعلية أداء مديرة المدرسة الابتدائية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة وتحديد مجالات القوة والضعف في أداؤها. وقد استندت الباحثة إلى معايير الجودة الشاملة التي طورها فرحات (1996) في تصميم استبانته تحتوي 60 عبارة لقياس درجة فاعلية أداء مديرة المدرسة الابتدائية في خمسة مجالات: التخطيط، وإدارة الموارد البشرية، ومتابعة التحصيل وتقييمه، واتخاذ القرار والعلاقات الإنسانية، وإدارة العلاقة مع أطراف العملية التربوية. وتعكس هذه الدراسة مدى حيوية إدارة الجودة الشاملة بصفتها أحدث تطورات الفكر التربوي الحديث في العالم وأهميتها كمنهج علمي وتطبيقي لتطوير الإدارة المدرسية فرض نفسه على الساحة التربوية العربية ودراسة البيحيوي (2001) (32) التي هدفت إلى التعرف على مدى أهمية وإمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ومدى توافر متطلباتها، ومعوقات تطبيقها في مدارس التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية، وإلى التعرف على العلاقة بين أهمية وإمكانية التطبيق واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم إعداد استبانته تكونت من 163 عبارة تم تطبيقها على 807 مديرة ومعلمة تم اختيارهن بطريقة عشوائية من جميع مدارس البنات في المملكة. وتوزعت محاور الاستبانة على ثلاثة أبعاد هي المبادئ وهي: أهداف المدرسة ورسالتها، والتركيز على المستفيدين، والتركيز على العمليات، والنظام الوقائي، والمشاركة، والتحفيز، والتطوير المستمر لجودة الخدمات التعليمية، والاهتمام بالتغذية الراجعة (المتطلبات وهي) (اقتناع إدارة التعليم، ونشر ثقافة الجودة، وتشكيل فرق العمل، وتوفير قاعدة معلومات، والتدريب، وتوفير الإمكانيات، واحترام إنسانية العاملات، ودرجة كفاءة العاملات)، والمعوقات وهي: (البيروقراطية، والمركزية، ومقاومة التغيير). وتوصلت الباحثة إلى عدد من النتائج أهمها: أن أفراد عينة الدراسة ترى أهمية وإمكانية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة عالية، وأن أكثر مبادئ الجودة أهمية في التطبيق هو التركيز على العمليات، وأقلها النظام الوقائي. كما ترى عينة الدراسة أهمية توافر متطلبات الجودة بدرجة عالية، وأن أكثر هذه المتطلبات أهمية من حيث توافرها احترام إنسانية العاملات (قيادة الجودة)، وأقلها أهمية نشر ثقافة الجودة في المدرسة. وفي ضوء هذه النتائج تم وضع عدد من التوصيات وبناء إستراتيجية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس.

أما دراسة الموسوي (2003) (33): هدفت الدراسة لتطوير أداة موضوعية لقياس درجة استيفاء مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي حيث غطى المقياس أربعة مجالات أساسية: تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي، ومتابعة عمليات التعليم والتعلم وتطويرها، وتطوير القوى البشرية، واتخاذ القرار وخدمة المجتمع وقد توصل الباحث إلى أن بنود المقياس تمثل مجالات إدارة الجودة الشاملة مما يجعله سهل التطبيق ويوفر مجالاً رحباً لصانعي القرار كي يكرسوا جهودهم لتحسين

ممارسات أعضاء هيئة التدريس في مجال التدريس والتقييم ، وهيئة المناخ الأكاديمي المناسب لعمل الأستاذ الجامعي ، والبيئة التعليمية المواتية لتطلعات الطالب الجامعي وطموحاته .

هذا بالإضافة إلى ملخص الدراسة التي قدمها الملوح(1427)(34) عن الجودة الشاملة والإصلاح التربوي الذي قدم فيها تعريفاً لمفهوم الجودة وجذوره ومنشأه ثم مفهوم الجودة في التعليم وفوائدها ومتطلباتها وصعوبات تطبيقها واستعراض الجوانب التي يتم تطبيق الجودة فيها في دول الخليج العربي وهي الإدارة التربوية، والمناهج، والمعلمين، ومخرجات التعليم، والكفاءات المهنية ، وأساليب التقييم ، والتقنيات التربوية. حيث أوصى الباحث بتحديث العمل التربوي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع عناصر العملية التعليمية.

إلا أن الكتابة في موضوع الجودة من منظور إسلامي فقليلة ونادرة ولعل أبرزها دراسة الشيخ (2000)(35) التي هدفت إلى توضيح مفهوم الجودة في الإسلام وأبعاد ومحاور الجودة في التربية الإسلامية التي تبدأ بإخراج المسلم الجيد (جودة الفرد) وتنتهي بجودة الإجراءات والأساليب مروراً بجودة السعي والحركة (الحث على فعل الأفضل) والتي هي قوام العمل الإسلامي كنظام إنتاجي ، ثم تستعرض الدراسة إدارة الجودة الشاملة وأسسها ومتطلباتها وتطبيقاتها في العصور الإسلامية المفضلة (عصور الخلفاء الراشدين) .

أما دراسة الجوير(2006)(36) فتعتبر عبارة عن خلاصة دراسات في الجودة شارك بواحد منها في المؤتمر الوطني الأول للجودة ، وأضاف إليه بعد الدراسات والإضافات التي أغنت موضوع الجودة ، حيث هدفت الدراسة إلى توضيح الفكر الإسلامي لتحقيق الجودة من خلال العمليات الإدارية الرئيسية :التخطيط ، والتنظيم ، والتوجيه والرقابة ، ثم استعراض تعريفات ومصطلحات الجودة ، وبدايات ظهور إدارة الجودة في الفكر الإداري المعاصر، والجودة في الفكر الإسلامي (القرآن الكريم)، والسنة النبوية المطهرة ، وعرض نماذج من الجودة والإتقان في الفكر الإسلامي تلخصت في الجودة في إدارة الوقت، والجودة في تحقيق الرقابة الذاتية في العمل وقياس تكلفة الجودة في الفكر الإسلامي. ثم توصية الباحث بأن تتولى الهيئات والمؤسسات الحكومية والخاصة الاهتمام بالجودة للجنسين حتى يكون الإنتاج المأمول ذو جودة سواء من إنتاج الرجل أو المرأة.

هذا بالإضافة إلى ملخص الدراسة التي قدمها الملوح عن الجودة الشاملة في المدارس ، والتي اعتبر فيها إدارة الجودة الشاملة ثورة إدارية جديدة وتطوير فكري شامل ، وثقافة تنظيمية جديدة يصبح فرد في المؤسسة أو المدرسة مسئولاً عنها واستدل على ذلك بآيات من القرآن الكريم تدل على الإتقان والإحسان في العمل. وأكد على أن للجودة تعريفات عدة ولكنها متفقة في جوهرها في التأكيد على مبدأ الإتقان . ومن الملاحظ من استعراض أدبيات الدراسة ما يلي :

-أهمية تطبيق الجودة في إدارة الأعمال عامة ، وفي التعليم خاصة .

- وضوح مبادئ الجودة ومتطلباتها ومعوقات تطبيقها؛ ذلك أن معظم من كتب في موضوع الجودة درس هذه المبادئ والمتطلبات ووضحها .

- أن المنظور الإسلامي لهذا المفهوم مهم جداً لأنه مفهوم أصيل في الإسلام، إلا أن القلة الذين درسوا هذا المفهوم من المنظور الإسلامي ركزوا على جوانب دون أخرى، فهو في حاجة إلى مزيد من التوضيح ليشمل جميع أبعاد المفهوم ومضامينه وهذا ما يحتاج إلى دراسات أكبر حجماً وأوسع أهدافاً من الدراسة الحالية إلا أن الباحثة ستحاول تقديم صورة مجمله للمفهوم الإسلامي للجودة في التعليم، ومبادئه ومتطلباته من خلال آيات القرآن الكريم، والأحاديث الشريفة، وبعض مواقف السيرة المطهرة للنبي ﷺ وصحابته الكرام .

مصطلحات البحث:

الجودة الشاملة في التعليم :

ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية 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 المدرسة.

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 .

قراءة إسلامية :

هي إطلالة عن جوانب من وجهة النظر الإسلامية المنطلقة من كتاب الله وسنة الرسول ﷺ وصحابته الكرام القولية والفعلية .

الإطار النظري

أولاً: مفهوم الجودة الشاملة Total Quality :

إن الموقع الاستراتيجي المتقدم الذي وصلت إليه الجودة Quality في منظمات الأعمال المعاصرة وما رافقها من مفاهيم وفلسفات حديثة لم يكن ابتكاراً من ابتكارات العصر الحالي ، بل أن له جذوره الموعلة في القدم . وتنسب أقدم الاهتمامات بالجودة إلى الحضارة البابلية ، حيث سطر الملك البابلي حمورابي في مسلته الشهية أولى القوانين التي أولت الجودة والإتقان في العمل أهمية خاصة . ثم جاء الدين الإسلامي الحنيف منذ بزوغ فجره على البشرية ليؤكد قيمة العمل وضرورة إتقانه لقوله ﷺ (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (38) وهذا خير دليل وتوجيه باعتماد الإجابة في العمل شرعة ومنهاجاً في الحياة فالإسلام دعا إلى الجودة ويثب عليها لما لها من أثر في كشف الأخطاء وتصحيحها .

وكانت للنتائج المهمة التي أحدثتها الثورة الصناعية جانباً من التطور الذي حدث في مفاهيم الجودة وفلسفتها وأدواتها ، ويمكن عد التطوير المهم الذي قدمه العالم الإحصائي شيوارت W.Shewart للرقابة على الجودة في بداية العشرينات من القرن الماضي البداية العلمية الحقيقية لمرحلة الجودة بمفهومها الحديث ، والتي لا زالت مستمرة حتى الآن والتي كان إسهامات الرواد: فيجنباوم Feigenbaum، جوران Juran، ديمنج Deming، تقوشي Taguchi، إشاكاوا Ishikawa، كروسباي Crosby أثر كبير في تشكيل وصياغة فلسفتها وأدواتها (39). حيث بدأ مفهوم الجودة في أمريكا على يد المفكر "ديمنج" ولكن أمريكا لم تحتضن هذه الفكرة كما أراد لها "ديمنج" مما أضطره إلى البحث عن دار لمشروعه ، فاستقبله اليابانيون ورحبوا به ومنحوه الفرصة لشرح فكرته ومنحوه المناخ التنظيمي لتجربة أفكاره ومنها المبادئ التي يؤخذ بها عند مفكري الإدارة المعاصرة في كل مكان في العالم (40) ، وفي جميع أنواع الإدارات سواء كانت إدارة تجارية اقتصادية ، أو إدارة حكومية ، أو إدارة تعليمية حتى أن الجودة أصبحت مطلب في كل عمل تعليمي ، وعلى جميع المستويات التعليمية حتى التعليم الإلكتروني ، والتعليم عن بعد ، حيث أصبحت فيه الجودة بكل معاييرها ومتطلباتها معيار لنجاح واعتماد هذا النوع من التعليم (41).

تعريف الجودة :

الجودة في اللغة : من جاد ، وتعني كون الشيء جيداً . ويقال جاد المتاع ، وجاد العمل فهو جيد (42) ، وجاد الشيء ، أي صار جيداً (43) ، وأجاد أتى بالجيد ، فالجودة مصدر من لفظ (جاد) مثل الكيفية مصدر من لفظ (كيف) وكيفية الشيء تعني حالته وصفته (44).

الجودة اصطلاحاً:

على الرغم من كثرة تداول مصطلح الجودة في العقد الأخير من القرن العشرين والقرن الحادي والعشرين نتيجة للتغيرات العالمية المعاصرة التي جعلت منه مطلباً ضرورياً في التعليم؛ حتى في التعليم الافتراضي (الإلكتروني) إلا أنها تعددت وتباينت مفاهيم الجودة؛ فيذهب البعض إلى أن الجودة تعني الكفاءة **Efficiency** بأنها تعبر عن الفعالية **Effectiveness** وقد عرفها البعض على أنها تحقيق رغبات وتوقعات العميل وذلك من خلال تعاون الأفراد في جوانب العمل بالمؤسسة (45) ، ويرجع هذا التعدد والتباين في المفهوم إلى أن الجودة ليست مفهوماً ينظر إليه كوحدة واحدة ولكنه متعدد المداخل يرتبط بأحكام تقديرية عن ماهية الجودة ومكوناتها ، كما يختلف باختلاف الأفراد الذين يقومون بتحديدده ، والاستخدام والسياق المطبق لها (الصناعة، الإدارة ، التعليم العام ، التعليم الجامعي، التعليم الإلكتروني) لذلك ليس من السهل الإجماع على مفهوم واحد يحدد العناصر المكونة للجودة . إلا أنه يمكن حصر المفاهيم المختلفة للجودة في خمسة مداخل تعكس إلى حد كبير مفاهيم الجودة تدور في المحاور التالية :

1- التعريف المبني على المنتج : الجودة :درجة التفضيل : Degree of Superlative
ويمتاز هذا التعريف بأنه محدد إلا أنه في الحالات التي تعتمد الجودة على التفضيل الشخصي؛ فالجودة تعني لمعظم الناس التفضيل فإن المعايير التي يتم القياس عليها قد تكون مضللة، فعندما تكون سيارة مرسيدس سيارة الجودة ، والساعة رولكس ساعة الجودة ، فالجودة هنا تعد مرادفة للرفاهية والتميز وهذه من الصعب قياسها. ويوافق هذا المنظور جوران Juran، حيث عرف الجودة بأنها: مدى ملائمة المنتج للاستخدام، أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات (46) وهذا يوصل للمدخل الثاني للتعريف .

2-- التعريف المبني على أساس المثالية Ideality Focus : ويعد هذا المدخل مفهوماً مطلقاً يعبر عن أعلى مستويات التفوق والكمال ، ويتفق هذا المدخل مع تعريف الجودة لمحرر حيث عرفها بأنها : الامتياز الطبيعي (47) .

3- التعريف المبني على التصنيع :الجودة : المطابقة للاستعمال : Fitness for use
وفقاً لهذا التعريف فإن الجودة تعرف على أنها التوافق مع المواصفات والمتطلبات المتعلقة بالممارسات التصنيعية والتشغيلية والهندسية ويتم تحديدها من خلال التصميم . فتعرف الجودة بأنها "الموائمة للاستعمال " وذلك لأهمية الجودة في التصميم والإنتاجية ، من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين حين إنجازهم للعمل ، بالإضافة إلى مشاركة الزبون في وضع متطلبات جودة السلع والخدمات التي يحصل عليها. ويؤيد المهندس الياباني تقوشي Taguchi هذا الرأي حيث عرف الجودة بأنها :تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه

ويتضمن هذا الفشل في تلبية توقعات الزبون ، والفشل في تلبية خصائص الأداء ، والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها (48).

4-تعريف الجودة على أساس القيمة: Value Focus:

ويعتمد هذا التعريف على التكلفة والسعر ، فالمنتج والخدمة الجيدة هي التي تحقق المواصفات بكلفة أقل ، ويتفق هذا التعريف مع مفاهيم الجودة لبروث Broth الذي عرف الجودة بأهمها : تحقيق وتجاوز توقعات المستفيدين بسعر يمكنهم من الحصول على قيمة مناسبة(49).

5-الجودة : التركيز على الزبون Customer Focus

وهذا التعريف يركز على ضرورة الاهتمام بالمتطلبات أي حسب المطابقة مع المتطلبات **Conformity with the requirements** التي يرغب الزبون في ملاحظتها في السلع بما يلي حاجاته الضمنية . حيث تعرف الجودة على أنها أمر فردي يعتمد على تفضيلات المستخدم للخدمة ، والمنتجات أو الخدمات التي تقدم أعلى إشباع لهذه التفضيلات تعتبر هي المنتجات الأعلى جودة . فاستناداً إلى هذا التعريف تحقيق الجودة يتم إذا كانت الخدمة تشبع كل المتطلبات المحددة من قبل الزبائن سواء حددت في عقد الشراء أو حددت بموجب المواصفات المعلنة والمحددة أو حددت بموجب قانون أو غير ذلك . ويوافق كروسباي Crosby هذا الرأي فيعرف الجودة بأنها :المطابقة مع المتطلبات وأكد بأنها تنشأ من الوقاية Preventative وليس من التصحيح Corrective وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة (50).

وهذا التعريف الذي اعتمده المنظمة العالمية للتقييس بموجب المواصفة Iso 9000/2000 . حيث عرفت الجودة بأنها : "الدرجة التي تشبع الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسة المحددة مسبقاً" ويوافق فيجنباوم Feigenbaum هذا التعريف ، حيث عرف الجودة بأنها :الناتج الكلي للخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون (51).

ويرى إيشيكاوا Ishikawa أن الجودة قد يتسع مداها ويتعدى المنتج نفسه لتشمل كل الجوانب في المؤسسة : جودة الخدمة ، وطريقة الأداء ، والمعلومات ، والنظام ، والأفراد ، ومستوياتهم العلمية ، وأماكن العمل والأهداف والمؤسسة .

وهناك من ميز بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة هي: جودة التصميم التي تعني :تحديد المواصفات والخصائص التي يجب أن تراعى في تصميم العمل ، وجودة الأداء التي تعني:القيام بالأعمال وفق معايير محددة، وجودة المخرج التي تعني:الحصول على منتج أو خدمة وفق المواصفات والخصائص المتوقعة (52).

وبالرغم من التشابه في بعض المداخل ، والتباين بين الباحثين في مفهوم الجودة الشاملة إلا أنه يمكن القول بأنها جميعها تشمل الكفاءة والفعالية معاً ، وذلك لأنه إذا كانت الكفاءة تعني الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة من أجل الحصول على نواتج ومخرجات معينة أو الحصول على مقدار محدد من المخرجات باستخدام أدنى مقدار من المدخلات (أقل تكلفة ممكنة) فهذا يمثل أحد الأسس التي تركز عليها الجودة الشاملة وهو تحقيق المواصفات المطلوبة بأفضل الطرق وبأقل جهد وتكلفة. وإذا كانت الفعالية في أبسط معانيها تعني: تحقيق الأهداف أو المخرجات المنشودة فإن هذا أيضاً يمثل أساساً مهماً للجودة الشاملة ، حيث يعتبر التحسين المستمر في مراحل العمل المختلفة وفي أهداف المؤسسة من أهم أسس الجودة (53).

كما يجدر الإشارة إلى أن البعض يخلط بين الجودة الشاملة ، وإدارة الجودة الشاملة .

فالجودة : تشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات ، وتساهم في إشباع رغبات المستفيدين وتتضمن السعر، والأمان، والتوفر، والموثوقية ، والاعتمادية ، وقابلية الاستعمال " (54).

أما إدارة الجودة : فهي المنهج التطبيقي ، والأنشطة التي يبذلها مجموعة الأفراد المسئولون عن تسيير شؤون المؤسسة بغرض التغلب على ما فيها من مشكلات ، والمساهمة بشكل مباشر في تحقيق النتائج المرجوة وتحقيق حاجات وتوقعات العميل ؛ وبالتالي فهي عملية مستمرة لتحسين الجودة والمحافظة عليها(55) .

أما الجودة في التعليم فهي : ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية الداخليين(العاملين في المدرسة بمختلف مستوياتهم الوظيفية، والطلاب) والخارجيين (مستخدمي الخدمات التعليمية مثل: أولياء الأمور ، والمجتمع ، ومواقع العمل ، والجامعات) إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات التعليمية وطريقة أداء العمل في المدرسة من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين وتحقيق رضائهم عن الخدمات التعليمية التي تقدمها المدرسة والتي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات ، والعمليات ، والمخرجات في المؤسسة التعليمية لمستويات محددة تشكل في مجملها معايير الجودة الشاملة (56).

أما إدارة الجودة الشاملة في التعليم : هي فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التربوية تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية مبني على مجموعة من المبادئ التي ترمي إلى تقديم خدمات تعليمية متميزة للمستفيدين الداخليين والخارجيين من خلال إيجاد بيئة ثقافة تنظيمية في المدرسة تعمل على تحديد أهداف المدرسة ورسالتها ، وتعتمد بشكل أساسي على تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات التعليمية ، والاهتمام بطريقة تأدية العمل والوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم

ومن هذا المنطلق يمكن تعريف الجودة في الإسلام :

أما 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 وتتضمن السعر، والأمان، والتوفر، والموثوقية، والاعتمادية، وقابلية الاستعمال" (65).

حيث يتم تحقيق رضا رب العالمين بتحقيق العمل الصالح بجميع أبعاده الدينية والاجتماعية والكونية، وتحقيق النية الصالحة في العمل، ومطابقة العمل للسنة، وتمام العمل ووفاءه، والصدق في أداء العمل والإخلاص فيه، والمجاهدة، والاستمرارية فيه ومراقبة الله في العمل التي تستوجب الرقابة الذاتية في العمل وتقييم جودة العمل(66). فتحقيق رضا رب العالمين سبيل لتحقيق رضا المستفيدين وذلك من منطلق الحديث عَنْ عَبْدِ الْوَهَّابِ بْنِ الْوَرْدِ عَنْ رَجُلٍ مِنْ أَهْلِ الْمَدِينَةِ قَالَ: كَتَبَ مُعَاوِيَةَ رضي الله عنه إِلَى عَائِشَةَ أُمِّ الْمُؤْمِنِينَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا أَنْ اكِتَبِي إِلَيَّ كِتَابًا تُوصِينِي فِيهِ وَلَا تُكْثِرِي عَلَيَّ فَكَتَبَتْ عَائِشَةُ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا: إِلَى مُعَاوِيَةَ سَلَامٌ عَلَيْكَ أَمَا بَعْدُ فَإِنِّي سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صلى الله عليه وسلم يَقُولُ مَنْ التَّمَسَ رِضًا لِلَّهِ بَسَخَطِ النَّاسِ كَفَاهُ اللَّهُ مِئْتَةَ النَّاسِ وَمَنْ التَّمَسَ رِضًا النَّاسِ بَسَخَطِ اللَّهِ وَكَلَهُ اللَّهُ إِلَى النَّاسِ وَالسَّلَامُ عَلَيْكَ (67).

أما الجودة في التعليم من المنظور الإسلامي :

هي ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية الداخليين والخارجيين إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات التعليمية وطريقة أداء العمل في المدرسة من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين وتحقيق رضا الله ثم رضا المستفيدين عن الخدمات التعليمية التي تقدمها المدرسة والتي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات، والمخرجات في المؤسسة التعليمية لمستويات محددة تشكل تعتبر معايير يمكن قياس مدى تحقق الجودة في هذه المؤسسات عن طريقها (68).

أما إدارة الجودة الشاملة في التعليم : فهي فلسفة إسلامية شاملة للحياة تنعكس بمفاهيمها على العمل في المؤسسات التربوية، بجميع مستوياتها وأفرادها، وفي جميع أحوالها، وأوقاتها، بحيث تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية يرمي الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على أساس من الأهداف الواضحة، وقيم أخلاقيات العمل الأصيلة، والترشيد في استهلاك الوقت والجهد والموارد المالية، بما يضمن رضا الله سبحانه وتعالى ثم رضا المشاركين في العملية التعليمية من معلمين وطلبة علم، وأولياء أمور (69).

ويمكن تحديد مفهوم الجودة الشاملة في التعليم بناءً على عناصر مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من فلسفة وأهداف ، وعمليات كما يلي :

-الفلسفة :

تنطلق فلسفة الجودة في التعليم من أن طلب العلم فريضة على كل مسلم كما ورد في الحديث عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ : (طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ ...) (70) ، والله هو المعلم الأول للبشرية لقوله تعالى : ↓

↑ (البقرة 31) ، وقوله تعالى : ↓

239 ، والرسل من بعده معلمين لأقوامهم وشعوبهم لقوله تعالى : ↓

↑ (آل عمران 164) ومن هذه المتزلة العالية للعلم أكتسب المعلمين مكانة قديرة عالية

في الإسلام وقد عدهم الرسول ﷺ ورثة لأنبياءه ففي الحديث : (أَنَّ الْعُلَمَاءَ هُمُ وَرَثَةُ الْأَنْبِيَاءِ وَرَثُوا الْعِلْمَ مَنْ أَخَذَهُ أَخَذَ بِحِطِّ وَافِرٍ وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَطْلُبُ بِهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ ...) وَقَالَ النَّبِيُّ ﷺ : (مَنْ يُرِدْ اللَّهُ بِهِ خَيْرًا يُفَقِّهْهُ فِي الدِّينِ وَإِنَّمَا الْعِلْمُ بِالتَّعَلُّمِ ...) (71) . وبناء عليه

فطلب العلم لا بد أن يكون لله ، وتقوى الله وسيلة إلى العلم . وأن أنواع المناهج والعلوم ترتبط بصورة وثيقة بمقاصد الشرعية من ضرورات ، وحاجيات ، وتحسينات . وأن التعليم لا يقتصر على

تعليم مقصود داخل المدرسة فقط لقوله تعالى : ↓

↑ (طه 114) وقوله : ↓

الطالب والمعلم مطالب بالاستزادة من العلم ، وتقوى الله لأنها سبب في حصول العلم .
والمدرسة مقدمة للخدمة التربوية والتعليمية . والطالب باعتباره المستفيد من خدمة المدرسة لا يعد في الأصل هو المنتج ، إنما المنتج العائد وهو ما يكتسبه الطالب من خلال عملية التربية والتعليم وهو مجموعة العلوم والمعارف والمهارات والقيم الأخلاقية والجمالية التي تعمل على تنمية الفرد المسلم ذاتياً في الجوانب المتصلة بامتلاك المعارف والمهارات والخبرات والمبادئ التربوية الإسلامية المبنية على الجودة والإتقان في التعليم والعمل ، فلكي تتحقق الجودة الشاملة في التعليم لا بد من تربية المتعلم وتعليمه

الإتقان والتجويد في عمله وذلك من خلال العمليات التعليمية المستمرة ، والأنشطة المتنوعة ،
وعمليات التقويم المتنوع والمستمر (72).

-الأهداف :

أن تكون الأهداف مبنية على الغايات العظمى للوجود الإنساني وأولها العبودية قال تعالى :
﴿...﴾

التي هي أساس التمدن والحضارة على الأرض : قال تعالى :
﴿...﴾

﴿...﴾

﴿...﴾

﴿...﴾

﴿...﴾

﴿...﴾

﴿...﴾

﴿...﴾

﴿...﴾

ولقد تقدم الحديث عن الأهداف ووضوح الرسالة والهدف في المنظور الإسلامي وكيف تنبثق أهداف المدرسة ورسالته من الغايات العظمى للحياة الإنسانية، وتساعد على تحديد العمليات ، والأدوار ، والمعايير التي يتم تقييم العمل وفقاً لها . ومن ثم تسهل وضع السياسات والبرامج في ضوء تحليل معمق للبيئة الداخلية والخارجية باعتماد تحليل نقاط الضعف والقوة في البيئة الداخلية والفرص والمخاطر في البيئة الخارجية لغرض وضع الخطط الشاملة بالشكل الذي يوفر قابلية دعم للميزة التنافسية للمؤسسة التعليمية .

2- التركيز على المستفيد(العميل) :

فالجودة هي ترجمة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية سواء كانوا مستفيدين داخليين (الطلاب)، أو مستفيدين خارجيين(أولياء الأمور) إلى خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات التعليمية وطريقة أداء العمل في المؤسسة من أجل تلبية توقعات المستفيدين والسعي لتحقيقها وتحقيق رضاهم ، حيث دعا الإسلام إلى حسن التعامل مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمة، فالجودة بدايتها بالمستفيد ونهايتها بالمستفيد، بحيث يطور كل فرد في النظام علاقة طيبة مع العميل المستفيد من الخدمة .

ففي الحديث عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: (رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمِعًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا اقْتَضَى) (76).

وقد كان الرسول ﷺ يتلمس حاجات أصحابه وأفراد أمته ثم يرشدهم إلى ما فيه صلاحهم ، وينفذ ما فيه مصلحة الأفراد والمجتمع . ففي غزوة بدر عندما وجد رسول الله ﷺ بين الأسرى من يجيد الكتابة ، جعل فدية من لا يستطيع فداء نفسه أن يعلم عشرة صبيان من المسلمين ، وكان فداء الرجل أربعة الآلاف ، ولكن حرص الرسول في ذلك الوقت على الكتابة أكثر من المال وذلك لحاجة أبناء المسلمين لها(77).

وفي الحديث : عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: قَالَ رَجُلٌ: لَأَتَصَدَّقَنَّ اللَّيْلَةَ بِصَدَقَةٍ فَخَرَجَ بِصَدَقَتِهِ فَوَضَعَهَا فِي يَدِ زَانِيَةٍ فَأَصْبَحُوا يَتَحَدَّثُونَ تُصَدِّقَ اللَّيْلَةَ عَلَى زَانِيَةٍ قَالَ اللَّهُمَّ لَكَ الْحَمْدُ عَلَى زَانِيَةٍ لَأَتَصَدَّقَنَّ بِصَدَقَةٍ فَخَرَجَ بِصَدَقَتِهِ فَوَضَعَهَا فِي يَدِ غَنِيٍّ فَأَصْبَحُوا يَتَحَدَّثُونَ تُصَدِّقَ عَلَى غَنِيٍّ قَالَ اللَّهُمَّ لَكَ الْحَمْدُ عَلَى غَنِيٍّ لَأَتَصَدَّقَنَّ بِصَدَقَةٍ فَخَرَجَ بِصَدَقَتِهِ فَوَضَعَهَا فِي يَدِ سَارِقٍ فَأَصْبَحُوا يَتَحَدَّثُونَ تُصَدِّقَ عَلَى سَارِقٍ فَقَالَ: اللَّهُمَّ لَكَ الْحَمْدُ عَلَى زَانِيَةٍ وَعَلَى غَنِيٍّ وَعَلَى سَارِقٍ فَأَتِيَتْ فُقَيْبَلَ لَهُ أُمَّمَا صَدَقَتِكَ فَقَدْ قُبِلَتْ أُمَّمَا الرِّانِيَةُ فَلَعَلَّهَا تَسْتَعْفُ بِهَا عَنْ زَنَاها وَلَعَلَّ الْعَنِيَّ يَعْتَبِرُ فَيُنْفِقُ مِمَّا أَعْطَاهُ اللَّهُ وَلَعَلَّ السَّارِقَ يَسْتَعْفُ بِهَا عَنْ سَرْقَتِهِ) (78). وهنا وقع القبول للصدقة بالرغم من أنها في غير موضعها لأنها كانت فيها تحقيق نفع لمن قدمت له حتى لو لم يكن النفع مادي.

3- الالتزام بالتحسين المستمر:

ويشمل التحسين جميع عناصر العملية التعليمية ، وجميع وحدات العمل في المؤسسة ، وهو تعهد استراتيجي ثابت من قبل جميع العاملين في المؤسسة بتأمين الجودة ، فالإحسان في العمل مبدأ أساسي في الإسلام حيث يقوم كل عامل بتأدية عمله على أكمل وجه وبأفضل السبل المتاحة لقوله تعالى : ↓

﴿ وَاعْمَلُوا الصَّالِحَاتِ لِقَاءِ رَبِّكُمْ وَأَنْتُمْ مُسْتَعِينُونَ ﴾ (الكهف 7) وفي الحديث عن كليب (إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن) (79).

وعن عائشة رضي الله عنها أن النبي ﷺ قال : (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (80) فالمعرفة متجددة والمدير والموظفين في المؤسسة يحتاجون إلى تحسين أدائهم ، والتعرف على كل جديد في مجال عملهم عن طريق الدورات والبرامج التأهيلية للمعلمات ، والجهاز الإداري في المؤسسة . كما أن التحسين المستمر يجب أن يكون لجميع أعمال المؤسسة ومرافقها . من منطلق قوله تعالى : ↓

﴿ وَاعْمَلُوا الصَّالِحَاتِ لِقَاءِ رَبِّكُمْ وَأَنْتُمْ مُسْتَعِينُونَ ﴾ (الكهف 7) وفي الحديث عن كليب (إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن) (79).

والتحقيق التحسين المستمر للعمل عني الإسلام بتنمية كفاءة العاملين عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات اللازمة ، لإنجاز أعمالهم بجودة عالية ، فقد حث الإسلام على التزود من العلم بصفة مستمرة لقوله تعالى: ↓ ﴿ وَاعْمَلُوا الصَّالِحَاتِ لِقَاءِ رَبِّكُمْ وَأَنْتُمْ مُسْتَعِينُونَ ﴾ (الكهف 7) كما أكد الإسلام على ضرورة تدريب العاملين مع احتياجاتهم الوظيفية فقد كان المسجد النبوي أول معهد للتدريب ، فعن علي رضي الله عنه قال : "بعثني رسول الله ﷺ إلى اليمن ، قال: فقلت يا رسول الله تبعثني إلى قوم أسن مني وأنا حديث لا أبصر القضاء قال فوضع يده على صدري ، وقال: (اللهم ثبت لسانه ، وأهد قلبه، يا علي إذا جلس إليك الخصمان فلا تقضي بينهما حتى تسمع من الآخر كما سمعت من الأول فإنك إذا فعلت ذلك تبين لك القضاء). قال : فما اختلف علي قضاء بعد أو ما أشكل علي قضاء بعد " (81). إن التحسين المستمر في ظل الجودة الشاملة يتجلى في قدرة التنظيم على تصميم وتطبيق نظام إبداعي يحقق باستمرار رضا المستفيدين من العملية التعليمية وذلك من خلال السعي المتواصل للوصول إلى الأداء الأمثل من خلال تحقيق الآتي :

- تحسين الإنتاجية والفاعلية في استخدام الموارد .
- تقليل الأخطاء ، والوحدات المعيبة والضياع .

-تقديم منتجات جديدة وتحسين استجابة المؤسسة في وقت قياسي.

وقد تواترت المواقف النبوية التي تشير إلى متابعتها ﷺ لأصحابه ، وتأكيده على تحسين الأداء والتأكيد على أنه عملية مستمرة ففي الحديث عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ : (سَدُّوْا وَقَارِبُوا وَاعْلَمُوا أَنَّ لَنْ يُدْخَلَ أَحَدَكُمْ عَمَلُهُ الْجَنَّةَ وَأَنَّ أَحَبَّ الْأَعْمَالِ إِلَيَّ اللَّهُ أَدْوَمُهَا وَإِنْ قَلَّ) (82).

4-التنظيم (النظام الوقائي) : والتركيز على الوقاية بدلاً من التفتيش؛ بأن تبادر إدارة المؤسسة إلى معرفة المشكلات وتتوقعها قبل وقوعها وتضع الأنظمة الوقائية التي تمنع حصولها، ولقد اهتم الإسلام بالنظام الوقائي بوضع أساليب تمنع وقوع الأخطاء والمشكلات أثناء تأدية العمل حيث دعا إلى تنظيم نشاطات العاملين وفق ضوابط ومعايير محددة يلتزم بها العاملون أثناء تأدية العمل. والعمل على تنمية

الرقابة الذاتية لدى الأفراد، من منطلق قوله تعالى: ﴿وَلْيَتْلُ عَلَيْهِمْ نَسِئَهُمْ﴾ (النساء: 1)

وقوله تعالى: ﴿وَلْيَتْلُ عَلَيْهِمْ نَسِئَهُمْ﴾ (النساء: 1)



على عباده ، وغرس الرقابة الذاتية كأسلوب لضبط السلوك لكي يؤدي العامل عمله بإخلاص وإتقان على أساس من تقوى الله سبحانه وتعالى وحشيته .

وقد أقر الإسلام الرقابة الخارجية (الرئاسية) نظراً لاختلاف العاملين في إعدادهم وخبراتهم وقدراتهم الخاصة ، فحرص على وضع معايير ، ونظم رقابية، ومحاسبية ، بحيث يقلل من حدوث الأخطاء، ويحد من حدوثها؛ وذلك من منطلق الحديث عن عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ يَقُولُ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ يَقُولُ : (كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ قَالَ وَحَسِبْتُ أَنْ قَدْ قَالَ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي مَالِ أَبِيهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ) (83) .

وقد ورد في الحديث عن أبي حميد الساعدي قال : استعمل رسول الله ﷺ رجلاً من الأسد يقال له ابن اللتبية ، فلما قدم قال : هذا لكم وهذا أهدي إلي. قال : فقام رسول الله ﷺ على المنبر ، فحمد الله وأثنى عليه . وقال : (ما بال عامل ابعته فيقول : هذا لكم وهذا أهدي لي ! أفلا قعد في بيت أبيه أو بيت أمه حتى ينظر أيهدي إليه أم لا ؟ والذي نفس محمد بيده ، لا ينال أحد منكم منها شيئاً إلا جاء يوم القيامة يحمله على عنقه ، بعير له رغاء أو بقرة لها خوار ، أو شاة تيعر) . ثم رفع يديه حتى رأينا عفرتي إبطيه. ثم قال : اللهم هل بلغت ؟" (مرتين) (84)

فالأخطاء التي تبرز في عمل المؤسسة قد تكون ناتجة عن طبيعة النظام المعمول به هناك ، وليس بالضرورة لأسباب تتصل بالأفراد العاملين أنفسهم..فقد كان رسول الله ﷺ وحلفاؤه الراشدون يراعون في تقدير الأجر والأعباء العائلية للفرد العامل وصعوبة العمل ومستوى غلاء المعيشة في المناطق المختلفة من الدولة الإسلامية ، وكان الرسول ﷺ يعطي المتزوج من الجند حظين والأعزب حظاً واحداً من الفيء ، وفي الحديث عن المستورد بن شداد كان يقول ﷺ : (من ولي لنا عملاً وليس له متراً فليتخذ متراً ، أو ليس له زوجة فليتزوج أو ليس له دابة فليتخذ دابة فمن أصاب شيء سوى ذلك فهو غال أو سارق) (85). وذلك من باب الوقاية لكي لا يستغل الموظف وظيفته استغلال سيئاً نظراً لحاجته .

5- المشاركة وتفويض الصلاحية : ويقصد بالمشاركة وتفويض الصلاحية للعاملين تفعيل دورهم بطريقة تشعرهم بالأهمية وتحقيق الاستفادة الفعلية من إمكانياتهم والمشاركة المقصودة هنا هي المشاركة الجوهرية وليست الشكلية، إذ يفترض أن تحقق المشاركة أمرين : الأول تزيد من إمكانية تصميم خطة أفضل ، والثاني : تحسين من كفاءة صنع القرارات من خلال مشاركة العقول المفكرة والقريبة من مشاكل العمل .

إن نجاح الجودة الشاملة يعتمد على مشاركة العاملين في المؤسسة مع الإدارة العليا في اتخاذ القرارات، وتنفيذ الأعمال مما يجعل الأفراد يحسون بأهميتهم ومساهماتهم في تنفيذ الأعمال وإنجاحها ، لأنهم سيعتبرونه نجاح لهم. وذلك من منطلق قوله تعالى:  ، لأنهم سيعتبرونه نجاح لهم. وذلك من منطلق قوله تعالى:  (الشورى 38)

أما تفويض الصلاحية فهي لا تعني فقط المشاركة بل يجب أن تكون مشاركة الأفراد بطريقة تمنحهم صوتاً حقيقياً عن طريق هياكل العمل والسماح للعاملين بصنع القرارات التي تهم بتحسين العمل داخل أقسامهم الخاصة . فبدون المشاركة وتمكين العاملين . وتوزيع الصلاحيات ، والمهام ، وإعطاء الفرص لرفع الروح المعنوية لفريق العمل والإخلاص الثابت ، والملموس من الجميع لجعل مبادئ الجودة الشاملة وممارستها جزءاً لا ينفصم من ثقافة المؤسسة فإن كافة الجهود المبذولة محكوم عليها بالفشل .

فقد ورد في السيرة أن الرسول ﷺ أوجد لكل طاقة ما يناسبها من عمل ، ووزع المسؤوليات ففي عهده ﷺ تولى علي بن أبي طالب وعثمان بن عفان كتابة الوحي ، كما كان يقوم بذلك أثناء غيابهما أبي بن كعب ، وزيد بن ثابت ، وكان الزبير بن العوام وجهيم بن الصلت يقومان بكتابة أموال الصدقات ، وكان حذيفة بن اليمان يعد تقديرات الدخل من النخيل ، وكان المغيرة بن شعبة والحسن بن نمر يكتبان الميزانيات والمعاملات بين الناس . وزيد بن ثابت كان يكتب مراسلات الحكام

والولاية بلغات مختلفة (86). وقد حرص الرسول ﷺ بتوضيح تلك المزايا والصلاحيات فعن أنس بن مالك قال: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: (أَرْحَمُ أُمَّتِي بِأُمَّتِي أَبُو بَكْرٍ وَأَشَدُّهُمْ فِي أَمْرِ اللَّهِ عُمَرُ وَأَصْدُقُهُمْ حَيَاءُ عَثْمَانُ وَأَعْلَمُهُم بِالْحَلَالِ وَالْحَرَامِ مُعَاذُ بْنُ جَبَلٍ وَأَفْرَضُهُمْ زَيْدُ بْنُ ثَابِتٍ وَأَقْرَبُهُمْ أَبِي وَلِكُلِّ أُمَّةٍ أَمِينٌ وَأَمِينُ هَذِهِ الْأُمَّةِ أَبُو عُبَيْدَةَ بْنُ الْجَرَّاحِ) (87).

وقد سار الصحابة رضوان الله عليهم على نهجه ﷺ فقد ورد أن عمر بن الخطاب خطب في الناس بالجابية فقال: (من أراد أن يسأل القرآن فليأت أبي بن كعب ، ومن أراد أن يسأل عن الفرائض فليأت زيد بن ثابت ، ومن أراد أن يسأل الفقه فليأت معاذ بن جبل ، ومن أراد أن يسأل المال فليأتني فإن الله سبحانه وتعالى جعلني خازناً قاسماً) (88).

كما دعا الإسلام إلى إشراك العاملين في اتخاذ القرارات من أجل الاستفادة من قدراتهم الإبداعية من

خلال تأكيده على مبدأ الشورى لقوله تعالى: ﴿وَأَشْرِكُوا فِي أُمُورِهِمْ شُرَكَاءَ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْ دُونِ رَسُولِ اللَّهِ وَمَا عَلَيْهِمْ أَنْ يُصِيبُوا بِرَأْسِهِمْ شَيْئًا مِمَّا كَفَرَ اللَّهُ وَاللَّهُ بَاطِنٌ لِمَا يَكْفُرُونَ﴾ (سورة المائدة: 105). وهذا يؤكد على قيمة التوكل على الله لا على المشورة؛ ففيها توفيق الله وإرشاده إلى حقيقة المشورة وصدقها (89) فالمشورة سبب والسبب لا بد أن يقترن بالتوكل والاعتماد على الله والتوكل على الله لا بد أن يعقل بالأسباب ليسير الإنسان على هدى الله في حياته وأعماله. عملاً بما جاء في الحديث الشريف عن أنس بن مالك يقول: "قال رجل: يا رسول الله أعقلها وأتوكل أو أطلقها وأتوكل قال: (اعقلها وتوكل) (90).

6-التحفيز: ولشحذ همم العاملين لتأدية العمل بجودة عالية ، وضع الإسلام نظاماً للتحفيز يقوم على مكافأة العاملين المتميزين في تأدية أعمالهم،فالتشجيع والتحفيز للعمل الصالح مبدأ رباني يتضح في قوله تعالى: ﴿وَالَّذِينَ هُمْ يُرْسِلُونَ يُؤْتُونَ مَعَهُمْ جُودًا وَأَمْثَلَهُمْ مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُحْسِنُونَ﴾ (سورة النجم: 39-41). فوجود حافز للعمل شيء أساسي في تحسين العمل بحيث يزيد المحسن إحساناً ويشجع المقصر على التحسين والتطوير من منطلق قوله تعالى: ﴿وَالَّذِينَ هُمْ يُرْسِلُونَ يُؤْتُونَ مَعَهُمْ جُودًا وَأَمْثَلَهُمْ مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُحْسِنُونَ﴾ (سورة النجم: 39-41). فتقديم التشجيع

قائد الفريق أو الإدارة من أن يصبح على دراية: بالمشاكل الداخلية قبل أن تستفحل خطورتها ، وشكاوى فريق العمل ، أو صوت العمليات، وشكاوى المستفيدين من الخارج ، أو صوت البيئة الخارجية المستفيده (97). فمن الضروري تقييم سير العمل داخل المؤسسات التعليمية ، والحصول على التغذية الراجعة من جانب المساهمين من أولياء الأمور والطلبة وأفراد المجتمع لتحديد مستوى جودة المنتجات والخدمات الواجب استيفاؤها ، واستخدام الموظفين المدربين لتطوير هذه المنتجات والخدمات بما يرضي المستهلك إلى أقصى درجة ممكنة ، ويحقق أهداف العملية التعليمية. وقد عرف عن النبي ﷺ وأصحابه متابعتهم المستمرة للعمل وحرصهم على إتقانه بدليل ما ورد في حديث المسيء صلته عن رفاعَةَ بْنِ رَافِعٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: بَيْنَمَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ جَالِسٌ وَنَحْنُ حَوْلَهُ إِذْ دَخَلَ رَجُلٌ فَأَتَى الْقِبْلَةَ فَصَلَّى فَلَمَّا قَضَى صَلَاتَهُ جَاءَ فَسَلَّمَ عَلَيَّ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ وَعَلَى الْقَوْمِ فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ : (وَعَلَيْكَ أَذْهَبُ فَصَلِّ فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ) فَذَهَبَ فَصَلَّى فَجَعَلَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ يَرْمُقُ صَلَاتَهُ وَلَا يَدْرِي مَا يَعِيبُ مِنْهَا فَلَمَّا قَضَى صَلَاتَهُ جَاءَ فَسَلَّمَ عَلَيَّ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ وَعَلَى الْقَوْمِ فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ : (وَعَلَيْكَ أَذْهَبُ فَصَلِّ فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ فَأَعَادَهَا مَرَّتَيْنِ أَوْ ثَلَاثًا فَقَالَ الرَّجُلُ يَا رَسُولَ اللَّهِ مَا عَبْتُ مَنْ صَلَاتِي فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ إِنَّهَا لَمْ تَتِمَّ صَلَاةٌ أَحَدِكُمْ حَتَّى يُسْبِغَ الْوُضُوءَ كَمَا أَمَرَهُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ...) (98).

وقد حرص الإسلام على مداومة الاتصال بالمستفيدين لمعرفة ردود أفعالهم عن مستوى جودة الخدمات التي تقدم لهم ، ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم والعمل على تحقيقها فقد ورد في الحديث عن ابن عباس رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ : (لَيْسَ الْخَيْرُ كَالْمُعَايَنَةِ إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ أَخْبَرَ مُوسَى بِمَا صَنَعَ قَوْمُهُ فِي الْعِجْلِ فَلَمْ يُلْقِ الْأَلْوَاخَ فَلَمَّا عَايَنَ مَا صَنَعُوا أَلْقَى الْأَلْوَاخَ فَأَنْكَسَرَتْ) (99).

وقد حذر الرسول ﷺ من عدم المتابعة ومعرفة حاجات ورغبات المستفيدين في الحديث عن أبي الشَّامِخِ الْأَزْدِيِّ عَنْ ابْنِ عَمٍّ لَهُ مِنْ أَصْحَابِ النَّبِيِّ ﷺ أَتَى مُعَاوِيَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ فَدَخَلَ عَلَيْهِ فَقَالَ : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ يَقُولُ : (مَنْ وَلِيَ أَمْرًا مِنْ أَمْرِ النَّاسِ ثُمَّ أَغْلَقَ بَابَهُ دُونَ الْمَسْكِينِ وَالْمَظْلُومِ أَوْ ذِي الْحَاجَةِ أَغْلَقَ اللَّهُ تَبَارَكَ وَتَعَالَى دُونَهُ أَبْوَابَ رَحْمَتِهِ عِنْدَ حَاجَتِهِ وَفَقَرَهُ أَفْقَرُ مَا يَكُونُ إِلَيْهَا) (100).

وسار على نهج الصحابة رضوان الله عليهم ، فعرف عن عمر بن الخطاب رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ متابعتَه المستمرة لولائه ، فقد أخرج البيهقي وابن طاووس أن عمر رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : أَرَأَيْتُمْ إِنْ اسْتَعْمَلْتُ عَلَيْكُمْ خَيْرَ مَنْ أَعْلَمَ ثُمَّ أَمَرَ بِالْعَدْلِ أَقْضَيْتَ مَا عَلِيٌّ ؟ قَالُوا : نَعَمْ قَالَ : لَا حَتَّى أَنْظُرَ فِي عَمَلِهِ أَعْمَلَ بِمَا أَمَرْتَهُ أَمْ لَا . وذلك حرصاً منه رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَلَى الْجُودَةِ وَمَتَابَعَةِ الْعَمَلِ .

ثالثاً : متطلبات الجودة :

إن النظام التعليمي بحاجة إلى ثورة عميقة تزود المدارس بالإمكانات والأساليب والمناهج ، وطرق التقييم المناسبة لإعداد الطالب لكي يعيش بشكل صحيح في المجتمع العالمي ، لذا فإن إصلاح التعليم يتطلب المشاركة المجتمعية بتكاتف مؤسسات الدولة ، ومؤسسات المجتمع المدني ليكون لديهم دور أساسي في الإصلاح المنشود لصالح العملية التعليمية .

ولتحقيق الجودة الشاملة في التعليم ، لا بد من تطوير جميع العناصر المتضمنة في العملية التعليمية ، والتي من أهدافها تحقيق النمو الشامل للطالب ، وتمتعه بشخصية متوازنة ، وظهور حركة نمووية وسط التيار الثقافي السريع ، ويرجع مفهوم الجودة الشاملة إلى تحسين مدخلات العملية التعليمية بوجه عام بما تتضمنه من معلم ومتعلم وإدارة مدرسية ، ومبنى مدرسي ، ومناخ عام داخل المدرسة ، وتحسين العمليات التعليمية بتطبيق الأسس العلمية في تخطيط وتنفيذ المنظومة التعليمية على ضوء أهداف تربوية محددة يمكن قياسها (101).

وعند استعراض مبادئ الجودة الشاملة وجدت الباحثة تداخلها بصورة واضحة مع متطلباتها ذلك أن كل مبدأ له مطلب أو أكثر من متطلب،لذى استقرت الباحثة على أكثرها تكرراً في أدبيات الدراسة وهي كالتالي (102):

1-الاقتناع بتطبيق الجودة:

بأن يكون لدى إدارة التعليم والعاملين فيها قناعة بتطبيق الجودة ليكون هناك حافز داخلي يساعد على تحقيق ممارسات الجودة داخل المؤسسة.والموافقة على التحول من النمط التقليدي إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية وتوفير كافة متطلباتها سواء كانت تنظيمية أم مادية أم بشرية. بدون هذه القناعة لن يكون هناك جودة بل ستكون الإدارة أول عائق لتحقيق الجودة؛ فالاعتقاد بصلاحية الجودة يورث الإيمان بها ،والإيمان هو الركيزة لأداء العمل فقد



2-نشر ثقافة الجودة :

وهي تزويد العاملين في المدرسة بمعلومات إيجابية وصریحة عن الجودة ، بهدف إشعارهم بأنهم ينتمون ويتبنون الاتجاه الجديد في المدرسة ؛ والتخطيط للجودة ، ووضع سجلات الجودة، والمراجعة الداخلية للجودة .وذلك من منطلق أن الجودة وتحسين العمل مسؤولية الجميع لقوله ﷺ : (كلکم راع وكلکم مسؤول عن رعیتهم) (103) .

فتطبيق الجودة على الوجه السليم يتطلب تهيئة العاملين نفسياً بمختلف مستوياتهم الوظيفية لقبول إدارة الجودة ؛من خلال نشر ثقافة الجودة عن طريق إعداد دليل نظام الجودة الذي يتضمن وصف مبادئ الجودة ، ومعايير الجودة وكيفية تطبيقها ، ويتم توزيعه على العاملين في المدرسة ، وتنظيم ندوات ومؤتمرات بصفة دورية لزيادة وعي العاملين بأهمية الجودة في العملية التعليمية وإعداد النشرات التعريفية بإدارة الجودة الشاملة وعمل ورش عمل تعتمد على المناقشة والإجابة على الأسئلة الخاصة بموضوع الجودة وكيفية تطبيقه. وإعلامهم بأن الاهتمام بالجودة مسئولية الجميع لكي يقلل من مقاومة العاملين لتطبيق الجودة الشاملة في المدارس.

3- التركيز على العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل :

وهي تشكيل فرق عمل في المدرسة تضم كل واحدة منها ما بين 4-8 من العاملين الذين تتوافر لديهم الرغبة في العمل الجماعي والتفاعل والاستعداد لبذل جهود لتحسين الجودة في المدرسة من خلال تحليل عمليات العمل ، والتعرف على المشكلات والتعاون في إيجاد الحلول المناسبة لها ، وتحديد الأولويات الخاصة بتحسين الجودة في المدرسة . لقوله تعالى : ↓ ○

وَمِنْ أَمْرِهِ أَنْ يُعَلِّمَ بَيْنَ يَدَيْهِمْ آيَاتِ كِتَابِهِ أَنْ يَحْكُمُوا مِنْهُ وَلَا يُنْفِخُوا مِنْهَا شَفَاهًا لَهُمْ وَلَا يَكْتُمُوهَا فِي يَوْمِ يُبْعَثُونَ ﴿١٠٤﴾

↑ (المائدة ، 2) ، وفي الحديث حث الرسول ﷺ على التعاون والعمل الجماعي : عن أبي موسى الأشعري رضي الله عنه قال : قال رسول الله ﷺ : (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً ثم شبك بين أصابعه) (104).

وقد تنوعت أنواع فرق العمل في المؤسسات منها فرق العمل ذات المهمات الخاصة، وحلقات الجودة ، وفرق تحسين الجودة، وفرق العمل الإداري . ويعود العمل الجماعي وفرق العمل على العمل بفوائد عديدة أهمها أنه يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات التعليمية ، ويزيد من فعالية المشاركة ، والحد من التنافس والصراع غير الإيجابي بين العاملين ، ويؤدي إلى زيادة فاعلية القرارات والارتقاء بنوعيتها ، ويعمل على إشباع احتياجات العاملين ورفع روحهم المعنوية . ولكي تحقق فرق العمل الجودة الشاملة لا بد أن يكون عملها موجه بالأهداف والاستراتيجيات العامة للمدرسة ، وأن يتم اختيار أعضائها من العاملين الذين يتوفر لديهم إحساس مشترك وواضح الاتجاه والهدف لقوله

تعالى : ↓ ○

وَمِنْ أَمْرِهِ أَنْ يُعَلِّمَ بَيْنَ يَدَيْهِمْ آيَاتِ كِتَابِهِ أَنْ يَحْكُمُوا مِنْهُ وَلَا يُنْفِخُوا مِنْهَا شَفَاهًا لَهُمْ وَلَا يَكْتُمُوهَا فِي يَوْمِ يُبْعَثُونَ ﴿١٠٤﴾

↑ (الفصص 26) . ولتأصيل مبدأ المشاركة في العمل ، رغب الإسلام في العمل الجماعي ،

وعمل على تنمية الروح الجماعية ، وحث على لزوم الجماعة ، وحذر من الفرقة والانعزالية لما في العمل الجماعي من وحدة الفكر والشعور بين أفراد الجماعة ، مما يؤثر إيجابياً على تماسك المجموعة

وجودة العمل فعن ابن عباس قال : قال رسول الله ﷺ : (من رأى من أميره شيئاً يكرهه فليصبر ، فإنه من فارق الجماعة شبراً فمات ، فميتة جاهلية) (105).

4- توفير قواعد معلومات وبيانات واضحة ومفصلة بحيث يمكن اتخاذ القرارات بناء على الحقائق :

وهو نظام يتألف من مجموعة من العناصر البشرية والآلية لجمع وتخزين وتحليل وتوزيع وتصنيف معلومات عن الجودة تتعلق باحتياجات المستفيدين الداخليين والخارجيين ، وآرائهم في مستوى جودة الخدمات التعليمية ، وتقييم العمليات ، والإمكانيات اللازمة للعمليات ، وأنظمة الرقابة في المدرسة ، ونتائج مراجعة الأداء مما يساعد إدارة المدرسة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين جودة الخدمات التعليمية ، والتحليل الدوري لأوضاع المدرسة حتى يمكن تحقيق التطور المستمر لكافة جوانب عمليات العمل في المدرسة .

ويتطلب تطبيق هذا المطلب الاعتماد على تقنيات وموارد تهتم بالقنوات اللازمة لتمكين الأفراد وإيصال ما يمتلكونه من معلومات تتحدث عن الحقائق إلى حيث يجب أن تصل المعلومات للاستفادة منها في تحقيق الجودة . إن أهمية المعلومات تتبلور في توافر البيانات المهمة للمؤسسة كالمعلومات المالية التي توضح للإدارات العليا الموارد المالية التي تحتاجها المؤسسة في حال تطبيقها لإدارة الجودة وما هي الاستثمارات المطلوبة لتبني هذه الفلسفة . لأن توفر المعلومات الضرورية لمختلف العاملين يوسع آفاقهم وتطلعاتهم وفقاً للمهام الجديدة التي ألقته إدارة الجودة على عاتقهم . وهذا يؤكد أهمية تبني برنامج إعلامي متكامل لغايات نشر الوعي حول مفهوم الجودة الشاملة وآلية تطبيقها يتضمن تنظيم دورات تدريبية متخصصة ، وندوات عامة في مجال الجودة الشاملة ، وإعداد كتيبات إرشادية تعريفية وتوزيعها على المعنيين ، والإعلان عن المكاسب المتوقعة العجلة والآجلة عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة...

وتقدم السيرة النبوية المطهرة صوراً عدة لهذا المطلب فلم يقدم النبي ﷺ على أمر حتى يجمع عنه كافة المعلومات فكذلك هو في دعوته ، وفي هجرته ، وفي غزواته ﷺ ففي حديث الهجرة أنه استعمل عبد الله بن أبي بكر رضي الله عنه وهو غلام شاب ثقف لقن ليأتيه بخر قريش وهو في الغار... يفعل ذلك في كل ليلة من تلك الليالي الثلاث التي قضاها ﷺ في الغار (106) . وفي غزوة بدر خرج بنفسه لتقصي المعلومات عن جيش المشركين وعدده وموقعه وزعمائه (107) ، ويوم الأحزاب أرسل حذيفة بن اليمان رضي الله عنه لاستطلاع حال الأحزاب (108) . فلم يكن رسول الله ﷺ ليتخذ قرار ، أو يحكم حكماً مبنياً على الظن ، أو الوشاية بل يحكم بعد التثبت من الأمر ففي الحديث : (أن الحارث بن أبي ضرار الخزاعي قال : قدمت على رسول الله ﷺ فدعاني إلى الإسلام فدخلت

فِيهِ وَأَقْرَرْتُ بِهِ فَدَعَانِي إِلَى الزُّكَاةِ فَأَقْرَرْتُ بِهَا وَقُلْتُ يَا رَسُولَ اللَّهِ أَرْجِعْ إِلَيَّ قَوْمِي فَأَدْعُوهُمْ إِلَى الْإِسْلَامِ وَأَدَاءِ الزُّكَاةِ فَمَنْ اسْتَجَابَ لِي جَمَعْتُ زَكَاةَهُ فَيُرْسِلُ إِلَيَّ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ رَسُولًا لِإِيَابَانَ كَذًا وَكَذَا لِإِيَابَيْكَ مَا جَمَعْتُ مِنَ الزُّكَاةِ فَلَمَّا جَمَعَ الْحَارِثُ الزُّكَاةَ مِمَّنْ اسْتَجَابَ لَهُ وَبَلَغَ الْإِيَابَانَ الَّذِي أَرَادَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ أَنْ يُبْعَثَ إِلَيْهِ احْتَبَسَ عَلَيْهِ الرَّسُولُ فَلَمْ يَأْتِهِ فَظَنَّ الْحَارِثُ أَنَّهُ قَدْ حَدَّثَ فِيهِ سَخَطَةً مِنَ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ وَرَسُولِهِ فَدَعَا بِسُرَوَاتِ قَوْمِهِ فَقَالَ لَهُمْ إِنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ كَانَ وَقْتُ لِي وَقَفْنَا يُرْسِلُ إِلَيَّ رَسُولُهُ لِيَقْبِضَ مَا كَانَ عِنْدِي مِنَ الزُّكَاةِ وَلَيْسَ مِنْ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ الْخُلْفُ وَلَا أَرَى حَبْسَ رَسُولِي إِلَّا مِنْ سَخَطَةٍ كَانَتْ فَأَنْطَلِقُوا فَنَاتِي رَسُولُ اللَّهِ ﷺ وَبَعَثَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ الْوَلِيدَ بْنَ عُقْبَةَ إِلَى الْحَارِثِ لِيَقْبِضَ مَا كَانَ عِنْدَهُ مِمَّا جَمَعَ مِنَ الزُّكَاةِ فَلَمَّا أَنْ سَارَ الْوَلِيدُ حَتَّى بَلَغَ بَعْضَ الطَّرِيقِ فَرَّقَ فَارْجَعْ فَأَتَى رَسُولُ اللَّهِ ﷺ وَقَالَ : يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنَّ الْحَارِثَ مَنَعَنِي الزُّكَاةَ وَأَرَادَ قَتْلِي فَضَرَبَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ الْأَبْعَثَ إِلَى الْحَارِثِ فَأَقْبَلَ الْحَارِثُ بِأَصْحَابِهِ إِذْ اسْتَقْبَلَ الْأَبْعَثَ وَفَصَلَ مِنَ الْمَدِينَةِ لِقَبِيهِمْ الْحَارِثُ فَقَالُوا : هَذَا الْحَارِثُ فَلَمَّا غَشِيَهُمْ قَالَ : لَهُمْ إِلَيَّ مَنْ يُعْتَمُّ قَالُوا : إِلَيْكَ قَالَ : وَلِمَ قَالُوا : إِنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ كَانَ بَعَثَ إِلَيْكَ الْوَلِيدَ بْنَ عُقْبَةَ فَزَعَمَ أَنَّكَ مَنَعْتَهُ الزُّكَاةَ وَأَرَدْتَ قَتْلَهُ قَالَ : لَا وَالَّذِي بَعَثَ مُحَمَّدًا بِالْحَقِّ مَا رَأَيْتُهُ بَتَّةً وَلَا أَتَانِي فَلَمَّا دَخَلَ الْحَارِثُ عَلَيَّ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ قَالَ : (مَنَعْتَ الزُّكَاةَ وَأَرَدْتَ قَتْلَ رَسُولِي) قَالَ : لَا وَالَّذِي بَعَثَكَ بِالْحَقِّ مَا رَأَيْتُهُ وَلَا أَتَانِي وَمَا أَقْبَلْتُ إِلَّا حِينَ احْتَبَسَ عَلَيَّ رَسُولُ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ خَشِيْتُ أَنْ تَكُونَ كَانَتْ سَخَطَةً مِنَ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ وَرَسُولِهِ قَالَ : فَتَزَلَّتْ آيَةُ سُورَةِ الْحُجُرَاتِ (109) قَوْلَهُ تَعَالَى



5- درجة كفاءة العاملين :

ويقصد بها قدرة العاملين على التعامل مع التغيرات العالمية والتزود بالخبرات والمعارف ، والتعامل بنجاح مع الآخرين ؛ فالموارد البشرية الفعالة هي خير ضمان لتطبيق واستمرار نجاح الجودة الشاملة في التعليم . لذلك من الضروري العناية بالعاملين في المدرسة على اختلاف وظائفهم من جميع النواحي حتى يستطيعوا تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية . ولنا في رسول الله أسوة حسنة فبعد قيام الدولة الإسلامية في المدينة المنورة أوجد وسطاً ملائماً لانتشار التعليم ، وبعد زمن يسير ظهرت آثار حركة التعليم الجديدة في إظهار الطاقات الكامنة ، فإذا بأعداد هائلة تعنى بالفكر والعلم ، وتظهر القدرة والإبداع في ميادين شتى وتسهم في بناء الصرح الثقافي والحضاري الجديد (110) . فما أن بايع الرسول ﷺ وفد المدينة حتى أرسل معهم مصعب بن عمير رضي الله عنه معلماً يقرئ أهل المدينة الذين دخلوا في الإسلام ويعلمهم الإسلام ويفقههم في الدين ، ولا تمضي مدة طويلة حتى تبرز أسماء وقيادات تربوية من الرجال والنساء أمثال: أبي بن كعب، وزيد بن ثابت ، وأبي زيد، ومعاذ، وأبي الدرداء، وسعد بن عباد، وأبي عبيدة بن الجراح، وأسيد بن حضير، وأم ورقة بنت عبد الله بن الحارث وغيرهم كثير... (111) فاتخذ النبي ﷺ منهمجاً

تربوياً مثالياً قائماً على تعاليم الدين ليزيل الجهل ويقدم المعرفة والحكمة ، ويربي الأمة على درجة عالية من الكفاءة في العلم والعمل .

6-التدريب : هو الجهد المنظم والمخطط له بهدف تزويد العاملين في المدرسة بمختلف مستوياتهم الوظيفية وتخصصاتهم بمعارف ومفاهيم عن فلسفة الجودة ومفاهيمها ومبادئها ومتطلباتها ومعوقاتها وأدواتها بهدف إكسابهم مهارات وقيم سلوكية تساعد على الشعور بأهمية تطبيق إدارة الجودة وتطبيقها بشكل سليم يؤدي إلى تحسين الخدمات التعليمية .لذا كان من الضروري تنظيم دورات تدريبية للعاملين في المدرسة عن إدارة الجودة وتطبيقها ليساعد على تحقيقها ؛فالتدريب على مفاهيم الجودة هو الضمان للسعي في الاتجاه الصحيح لتطبيق الجودة الشاملة بالمستوى المطلوب .

وقد ورد في السيرة النبوية المطهرة الكثير من القصص التي تبرز اهتمام النبي ﷺ وصحابته الكرام بالتدريب على مفاهيم الجودة وتطبيقها فقد كان المسجد النبوي أول مركز تعليمي تدريبي حيث قام بمسؤولية كبرى في مجال نشر التعليم ثم عضدته ثمانية مساجد أخرى وكان كل مسجد منها يتخذ مدرسة تلقى فيها الدروس وتتعدد فيها حلقات العلم ، ويخطب فيها في كل جمعة ، ويتلى فيها القرآن وكان يحضر هذه الدروس عدد من الصحابة يصل أحياناً إلى سبعين وكان الرسول ﷺ يطلب من أصحابه الذين يعرفون القراءة والكتابة أن يعلموا من لا يعرفونها .ومن حصيد هذه المؤسسات الأولية انتشار العلم ، وتعدد المهارات بين أصحاب رسول الله ﷺ وأكبر مثال لذلك أهل الصفة فقد كان لأهل الصفة دور فعال في المجتمع فقد كانوا رهباناً في الليل وفرساناً في النهار فلم يكن انقطاعهم للعلم والعبادة يعزلهم عن المشاركة في أحداث المجتمع والمشاركة في بنائه .فقد كانت الصفة مدرسة داخلية نظامية يتم فيها تعليم القرآن والعلوم الإسلامية الأخرى بإشراف مباشر من رسول الله ﷺ وكان من بين تلاميذها أبو هريرة ، وحذيفة بن اليمان رضي الله عنهما(112).

كما نبغ في كثير من تلك العلوم عدد كبير من الصحابييات اللاتي بلغت دقتهن في الرواية والحفظ أن الحافظ الذهبي اهتم أربعة آلاف من المحدثين ، ولكن لم يتهم أي محدث بالكذب ،بجانب أنه استنبط من هؤلاء المحدثات الكثير من الأحاديث التي تتعلق بالأحكام الشرعية وغيرها ، والتي اعتمدها كبار الفقهاء والمشرعين بعد ذلك في فتاويهم وقضاءهم . وبجانب العلوم الدينية برعن في الفصاحة والبلاغة مثل: الخنساء ، وفي الطب وغيرها من العلوم مثل : السيدة عائشة رضي الله عنها التي ضربت المثل الأعلى في تعدد المهارات وجودتها فقد قال عروة بن الزبير رضي الله عنه (لقد صحبت عائشة فما رأيت أحد أعلم بأية أنزلت ، ولا بفريضة،ولا بسنة، ولا بشعر ، ولا أدرى له ، ولا بيوم من أيام العرب ، ولا بنسب ولا بكذا ولا بكذا ، وبقضاء ، ولا طب منها ...) (113) . فالأمثلة على هذا المتطلب كثيرة تضيق بها صفحات هذا البحث. فقد حرص الرسول ﷺ على تأهيل وتدريب أصحابه

، ويعمل على إعدادهم قبل تكليفهم ففي الحديث أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ بَعَثَ مُعَاذًا ﷺ إِلَى الْيَمَنِ فَقَالَ :
 (كَيْفَ تَقْضِي فَقَالَ أَقْضِي بِمَا فِي كِتَابِ اللَّهِ قَالَ فَإِنْ لَمْ يَكُنْ فِي كِتَابِ اللَّهِ قَالَ فَبِسُنَّةِ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ
 قَالَ فَإِنْ لَمْ يَكُنْ فِي سُنَّةِ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ قَالَ أَجْتَهُدُ رَأْيِي قَالَ الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي وَفَّقَ رَسُولَ رَسُولِ
 اللَّهِ ﷺ) (114). وَعَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ ﷺ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ لِمُعَاذِ بْنِ جَبَلٍ حِينَ بَعَثَهُ إِلَى الْيَمَنِ :
 إِنَّكَ سَتَأْتِي قَوْمًا أَهْلَ كِتَابٍ فَإِذَا جِئْتَهُمْ فَادْعُهُمْ إِلَى أَنْ يَشْهَدُوا أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ
 اللَّهِ فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ فَرَضَ عَلَيْهِمْ خَمْسَ صَلَوَاتٍ فِي كُلِّ يَوْمٍ وَلَيْلَةٍ فَإِنْ
 هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ فَرَضَ عَلَيْهِمْ صَدَقَةً تُؤْخَذُ مِنْ أَعْيُنِيائِهِمْ فترد على فقرائهم
 فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوا لَكَ بِذَلِكَ فَأَيَّاكَ وَكَرَائِمِ أَمْوَالِهِمْ وَأَتَقِ دَعْوَةَ الْمَظْلُومِ فَإِنَّهُ لَيْسَ بَيْنَهُ وَبَيْنَ اللَّهِ حِجَابٌ
 .(115).

7- التركيز على قيادة الجودة : فاتخاذ القيادة أمر ضروري فكان الرسول ﷺ يوصي أصحابه باتخاذ
 قيادة لكل جماعة في قوله : (إذا خرج ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم) (116). فتأثير المدير في سلوك
 الأفراد والجماعات في المدرسة على نحو احترام إنسانية العاملين ، يؤدي إلى كسب ولائهم ودفوعهم
 نحو إنجاز الأهداف بجودة عالية. فالعنصر البشري هو الأساس في العمل مما يتطلب اختيار هذا

الإنسان وفق معايير محددة وتأهيله بشكل مسبق والله المثل الأعلى في قوله تعالى : ﴿ ١٧١ ١٧٠ ١٦٩ ١٦٨ ١٦٧ ١٦٦ ١٦٥ ١٦٤ ١٦٣ ١٦٢ ١٦١ ١٦٠ ١٥٩ ١٥٨ ١٥٧ ١٥٦ ١٥٥ ١٥٤ ١٥٣ ١٥٢ ١٥١ ١٥٠ ١٤٩ ١٤٨ ١٤٧ ١٤٦ ١٤٥ ١٤٤ ١٤٣ ١٤٢ ١٤١ ١٤٠ ١٣٩ ١٣٨ ١٣٧ ١٣٦ ١٣٥ ١٣٤ ١٣٣ ١٣٢ ١٣١ ١٣٠ ١٢٩ ١٢٨ ١٢٧ ١٢٦ ١٢٥ ١٢٤ ١٢٣ ١٢٢ ١٢١ ١٢٠ ١١٩ ١١٨ ١١٧ ١١٦ ١١٥ ١١٤ ١١٣ ١١٢ ١١١ ١١٠ ١٠٩ ١٠٨ ١٠٧ ١٠٦ ١٠٥ ١٠٤ ١٠٣ ١٠٢ ١٠١ ١٠٠ ٩٩ ٩٨ ٩٧ ٩٦ ٩٥ ٩٤ ٩٣ ٩٢ ٩١ ٩٠ ٨٩ ٨٨ ٨٧ ٨٦ ٨٥ ٨٤ ٨٣ ٨٢ ٨١ ٨٠ ٧٩ ٧٨ ٧٧ ٧٦ ٧٥ ٧٤ ٧٣ ٧٢ ٧١ ٧٠ ٦٩ ٦٨ ٦٧ ٦٦ ٦٥ ٦٤ ٦٣ ٦٢ ٦١ ٦٠ ٥٩ ٥٨ ٥٧ ٥٦ ٥٥ ٥٤ ٥٣ ٥٢ ٥١ ٥٠ ٤٩ ٤٨ ٤٧ ٤٦ ٤٥ ٤٤ ٤٣ ٤٢ ٤١ ٤٠ ٣٩ ٣٨ ٣٧ ٣٦ ٣٥ ٣٤ ٣٣ ٣٢ ٣١ ٣٠ ٢٩ ٢٨ ٢٧ ٢٦ ٢٥ ٢٤ ٢٣ ٢٢ ٢١ ٢٠ ١٩ ١٨ ١٧ ١٦ ١٥ ١٤ ١٣ ١٢ ١١ ١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ﴾

الإنسان وفق معايير محددة وتأهيله بشكل مسبق والله المثل الأعلى في قوله تعالى : ﴿ ١٧١ ١٧٠ ١٦٩ ١٦٨ ١٦٧ ١٦٦ ١٦٥ ١٦٤ ١٦٣ ١٦٢ ١٦١ ١٦٠ ١٥٩ ١٥٨ ١٥٧ ١٥٦ ١٥٥ ١٥٤ ١٥٣ ١٥٢ ١٥١ ١٥٠ ١٤٩ ١٤٨ ١٤٧ ١٤٦ ١٤٥ ١٤٤ ١٤٣ ١٤٢ ١٤١ ١٤٠ ١٣٩ ١٣٨ ١٣٧ ١٣٦ ١٣٥ ١٣٤ ١٣٣ ١٣٢ ١٣١ ١٣٠ ١٢٩ ١٢٨ ١٢٧ ١٢٦ ١٢٥ ١٢٤ ١٢٣ ١٢٢ ١٢١ ١٢٠ ١١٩ ١١٨ ١١٧ ١١٦ ١١٥ ١١٤ ١١٣ ١١٢ ١١١ ١١٠ ١٠٩ ١٠٨ ١٠٧ ١٠٦ ١٠٥ ١٠٤ ١٠٣ ١٠٢ ١٠١ ١٠٠ ٩٩ ٩٨ ٩٧ ٩٦ ٩٥ ٩٤ ٩٣ ٩٢ ٩١ ٩٠ ٨٩ ٨٨ ٨٧ ٨٦ ٨٥ ٨٤ ٨٣ ٨٢ ٨١ ٨٠ ٧٩ ٧٨ ٧٧ ٧٦ ٧٥ ٧٤ ٧٣ ٧٢ ٧١ ٧٠ ٦٩ ٦٨ ٦٧ ٦٦ ٦٥ ٦٤ ٦٣ ٦٢ ٦١ ٦٠ ٥٩ ٥٨ ٥٧ ٥٦ ٥٥ ٥٤ ٥٣ ٥٢ ٥١ ٥٠ ٤٩ ٤٨ ٤٧ ٤٦ ٤٥ ٤٤ ٤٣ ٤٢ ٤١ ٤٠ ٣٩ ٣٨ ٣٧ ٣٦ ٣٥ ٣٤ ٣٣ ٣٢ ٣١ ٣٠ ٢٩ ٢٨ ٢٧ ٢٦ ٢٥ ٢٤ ٢٣ ٢٢ ٢١ ٢٠ ١٩ ١٨ ١٧ ١٦ ١٥ ١٤ ١٣ ١٢ ١١ ١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ﴾

الجودة الشاملة يتطلب أسلوب قيادي ينشئ ثقافة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة من
 جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المدرسة بتبني النمط القيادي الشوري الذي يهتم باحترام إنسانية
 العاملين. وقد حث الله سبحانه وتعالى رسوله ﷺ على إتباع هذا النمط في القيادة فكان أكبر مثل

قيادي مثالي يحقق العلاقات الإنسانية في المجتمع ويميز ذلك في قوله تعالى : ﴿ ١٧١ ١٧٠ ١٦٩ ١٦٨ ١٦٧ ١٦٦ ١٦٥ ١٦٤ ١٦٣ ١٦٢ ١٦١ ١٦٠ ١٥٩ ١٥٨ ١٥٧ ١٥٦ ١٥٥ ١٥٤ ١٥٣ ١٥٢ ١٥١ ١٥٠ ١٤٩ ١٤٨ ١٤٧ ١٤٦ ١٤٥ ١٤٤ ١٤٣ ١٤٢ ١٤١ ١٤٠ ١٣٩ ١٣٨ ١٣٧ ١٣٦ ١٣٥ ١٣٤ ١٣٣ ١٣٢ ١٣١ ١٣٠ ١٢٩ ١٢٨ ١٢٧ ١٢٦ ١٢٥ ١٢٤ ١٢٣ ١٢٢ ١٢١ ١٢٠ ١١٩ ١١٨ ١١٧ ١١٦ ١١٥ ١١٤ ١١٣ ١١٢ ١١١ ١١٠ ١٠٩ ١٠٨ ١٠٧ ١٠٦ ١٠٥ ١٠٤ ١٠٣ ١٠٢ ١٠١ ١٠٠ ٩٩ ٩٨ ٩٧ ٩٦ ٩٥ ٩٤ ٩٣ ٩٢ ٩١ ٩٠ ٨٩ ٨٨ ٨٧ ٨٦ ٨٥ ٨٤ ٨٣ ٨٢ ٨١ ٨٠ ٧٩ ٧٨ ٧٧ ٧٦ ٧٥ ٧٤ ٧٣ ٧٢ ٧١ ٧٠ ٦٩ ٦٨ ٦٧ ٦٦ ٦٥ ٦٤ ٦٣ ٦٢ ٦١ ٦٠ ٥٩ ٥٨ ٥٧ ٥٦ ٥٥ ٥٤ ٥٣ ٥٢ ٥١ ٥٠ ٤٩ ٤٨ ٤٧ ٤٦ ٤٥ ٤٤ ٤٣ ٤٢ ٤١ ٤٠ ٣٩ ٣٨ ٣٧ ٣٦ ٣٥ ٣٤ ٣٣ ٣٢ ٣١ ٣٠ ٢٩ ٢٨ ٢٧ ٢٦ ٢٥ ٢٤ ٢٣ ٢٢ ٢١ ٢٠ ١٩ ١٨ ١٧ ١٦ ١٥ ١٤ ١٣ ١٢ ١١ ١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١ ﴾

159) وفي الآية تأكيد على العلاقات الإنسانية التي ينبغي أن تسود القيادة الجيدة؛ من الرحمة، واللين، والعفو، والتجاوز، والشورى، والعزم، والتوكل. وامثال الأمر الله كان الرسول ﷺ خير قائد عرفته البشرية ممثلاً لكل الأخلاق الفاضلة التي تنادي بها إدارة الجودة الشاملة مثل: التواضع، والحلم، والوضوح في التعامل وإعطاء التعليمات، والعفو والتسامح، والصبر، والحزم، والعدل، ومراعاة المصلحة العامة، وإعطاء الحق لأهله، والوفاء بالوعد، ومخاطبة الناس على قدر عقولهم، وإنزال الناس منازلهم ... (117).

8- توفير الإمكانيات :

ويقصد بها توفير القوى العاملة، والآلات، والمواد، ورأس المال، والوسائل اللازمة من أجل التهيئة المناخ المناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدرسة. فنجاح الجودة يتطلب رصد الميزانيات والموارد البشرية المطلوبة التي تساعد في توظيف وتأهيل الخبرات من أجل تحسين جودة الخدمات التعليمية التي تسعى إليها المدرسة كما يستلزم تطبيق الجودة إعداد المكان المناسب للتعليم وتوفير كل المستلزمات التي تجعل الخدمة التعليمية في مستوى الكفاءة المطلوبة. وهذا من منطلق قوله تعالى: ↓

﴿لَقَدْ مَنَّ اللَّهُ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ إِذْ أَخْرَجَهُمْ مِنَ ظُلُمٍ إِلَى نُورٍ بِإِذْنِ اللَّهِ وَكَرِهُوا النَّوْءَ﴾ (الأنفال: 60).

نتائج البحث :

توصلت الباحثة للعديد من النتائج كانت كل نتيجة عبارة عن إجابة عن أسئلة البحث الرئيسة توردها الباحثة على النحو التالي :

1- 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، وبناءً منهجه، وطرق التدريس فيه... بحيث تكون العملية التعليمية بجميع عناصرها مبنية على الإحسان وإتقان العمل والدقة فيه بدلالة الآيات السابقة، وذلك من منطلق أن طلب العلم فريضة على كل مسلم، والفرد متعبد فيه لله، وطالباً رضاه؛ لذلك هو مطالب بالاستزادة منه والتعلم مدى الحياة، والمعلم وريث للعلم مكلف بتبليغه والاستزادة منه، والمناهج الإسلامية تبني وفقاً للمقاصد الإسلامية والأولويات المجتمعية. وأهداف المدرسة منطلقاً من الغاية السامية التي خلق لأجلها الخلق وهي العبادة والخلافة مما يستوجب وضوح الأهداف لتعكس هذه الغايات، وترجمها لسلوك يتخلق به طالب العلم المسلم، والمناهج التربوية والتعليمية.

2- إن مبادئ الجودة التي اتفق عليها المهتمين بالجودة الشاملة في إدارة الأعمال هي مبادئ أساسية في العمل عامة في الإسلام وفي العمل التعليمي خاصة. على أن تربط في جميع أبعادها بالمفهوم الإسلامي

للجودة والذي وضع رضا رب العالمين في المرتبة الأولى ثم رضا المستفيدين في المرتبة الثانية. وأقرن مبدأ الشورى بالتوكل على الله ، وحث على التحسين والإلتقان المستمرين ، وركز على تنمية الرقابة بجميع مستوياتها الذاتية ، والمجتمعية ، والحث على تقوية النظام الوقائي في العمل ، وبين أهمية التحفيز والتشجيع في العمل مع التركيز على التحفيز المعنوي والأحروي (الأجر والثواب ، رضا الله) لما له من أثر عظيم في تقوية الدافعية للعمل.

3- 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، وإمكانيات متوفرة. كل ذلك على اعتبار أن تحقيق الجودة مطلب إسلامي ملح.

التوصيات :

بناء على النتائج السابقة توصي الباحثة بما يلي :

- 1- من الضروري الاهتمام بتأصيل الجودة الشاملة بصورة مستوفية وبدراسة علمية شاملة متكاملة .
- 2- الاهتمام بتدريس مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي وتضمينها في النماذج الدراسية في مرحلتى التعليم الثانوي والجامعي مع تكثيف ذلك في كليات التربية وكليات المعلمين.
- 3- ضرورة إعادة تعريف مفاهيم وأطر القيادة التربوية التي تعمل في ضوءها المدارس والمؤسسات التعليمية المختلفة قبل البدء في تطبيق مفاهيم الجودة.
- 4- من الأهمية بمكان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية. بمنطلقاتها الإسلامية لما لها من القوة الاعتقادية والأخلاقية لتحقيق التطوير والإصلاح.
- 5- لا بد لتحقيق الجودة الشاملة في المدارس 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 .

خاتمة : قدمت هذه الدراسة قراءة إسلامية لمفهوم الجودة الشاملة في التعليم ، ومبادئها ، 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 ﷺ وصحابته الكرام. إلا أن هذه الدراسة كانت عبارة عن إطلالة على بعض ما ورد في موضوع الجودة من آيات قرآنية وأحاديث نبوية وآثار . أما موضوع الجودة فيحتاج إلى دراسة تأصيلية متعمقة تتضح فيها جميع أبعاد المفهوم وعناصره ومضامينه على المستوى النظري والتطبيقي وهذا مقترح لدراسة قادمة بإذن الله .

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 ﷺ .

الهوامش:

- 1- الزواوي، خالد محمد (2003)، **الجودة الشاملة في التعليم وأسواق العمل في الوطن العربي**، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 42ص.
- 2- البكر، محمد بن عبد (2001) " أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية "، **المجلة التربوية**، الكويت، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، العدد60، المجلد الخامس عشر، صيف 2001، ص83.
- 3- اليحيوي، صبرية بنت مسلم يسلم (2001)، "تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية"، **رسالة دكتوراه**، المدينة المنورة، جامعة طيبة، كلية التربية، قسم التخطيط والإدارة التعليمية، ص20.
- 4- الزواوي، خالد (2003)، مرجع سابق، ص34-37.
- 5- السنبل، عبد العزيز بن عبد الله (2004)، **التربية والتعليم في الوطن العربي على مشارف القرن الحادي والعشرين**، دمشق، منشورات وزارة الثقافة، ص313-314.
- 6- **المرجع السابق**، ص314-315.
- 7- يالخن، مقداد (1999)، **سبل النهوض بالطلاب خلقياً وعملياً إلى مستوى أهداف الأمة**، سلسلة كتاب تربيتنا (14)، الرياض، دار عالم الكتب، ص58-60. والرشيد، محمد بن أحمد (1996)، **تعليمنا إلى أين؟**، الرياض، مكتبة العيكان.
- ص42-43. غبان، محروس بن أحمد (2003)، **عولمة الاقتصاد والتعليم العالي في المملكة العربية السعودية الآثار والمضامين والمتطلبات**، سلسلة البحوث التربوية والنفسية، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، معهد البحوث العلمية، مركز البحوث التربوية والنفسية، ص45-50. القحطاني، سالم سعيد (1998)، "مدى ملائمة مخرجات التعليم العالي لمطالبات سوق العمل في المملكة العربية السعودية"، **ندوة التعليم في المملكة العربية السعودية، رؤى مستقبلية**، ج1، في الفترة 25-28 شوال 1418هـ الموافق 22-25 فبراير 1998م، ص163-164. التركستاني، حبيب الله (1998)، "دور التعليم في تلبية احتياجات سوق العمل السعودي"، **ندوة التعليم في المملكة العربية السعودية، رؤى مستقبلية**، ج1، في الفترة 25-28 شوال 1418هـ الموافق 22-25 فبراير 1998م، ص209.
- 8- السنبل، عبد العزيز (2004)، **مرجع سابق**، ص313-315.
- 9- الزواوي، خالد (2003)، **مرجع سابق**، ص37.
- 10- الرشيد، محمد (1996)، مرجع سابق، ص42. الرومي، نايف بن هشال (2003)، **إنهم لا يتجون مفهوم التحول من المدرسة إلى سوق العمل**، ص75، ص92-93.
- 11- الرشيد، محمد (1996)، **مرجع سابق**، ص43. غبان، محروس (2003)، **مرجع سابق**، ص50، ص46-47. القحطاني، سالم (1998)، **مرجع سابق**، ص163-164. التركستاني، حبيب الله (1998)، **مرجع سابق**، ص209.
- 12- الرشيد، محمد (1996)، **مرجع سابق**، ص43. التركستاني، حبيب الله (1998)، **مرجع سابق**، ص209.
- 13- الرشيد، محمد (2003)، **المرجع السابق**، ص44.
- 14- غبان، محروس (2003)، **مرجع سابق**، ص46.
- 15- الحارثي، صلاح بن ردود بن حامد (2003)، **دور التربية الإسلامية في مواجهة التحديات الثقافية للعولمة**، جدة، مكتبة السوادى، ص317-319.
- 16- مثال ذلك: اللقاء السادس للحوار الوطني "التعليم... الواقع وسبل التطوير" المقام في هذه العام في الجوف.
- 17- مثال ذلك: - ندوة **ماذا يريد المجتمع من التربويين، وماذا يريد التربويين من المجتمع** المقامة في الرياض في الفترة من 18-20/11/2014 هـ الموافق 21-23/1/2003م، تحت إشراف وزارة التربية والتعليم.

- 18- مثال ذلك: اللقاءات السنوية التي تنظم لها الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية والتي تدور موضوعاتها كلها حول تطوير التعليم وإصلاحه .
- 19- الزواوي، خالد (2003)، مرجع سابق، ص 42.
- 20- الألباني ، محمد ناصر(1979)، **سلسلة الأحاديث الصحيحة** ، الكويت ، الدار السلفية، م3، ح1113، ص106.
- 21- وهذا يتضح من انتشار نظام إدارة الجودة في معظم دول العالم . وإدراج قضية الاهتمام بالنوعية(الجودة) في التعليم العام والتدريب ضمن أولويات خطة التنمية الخمسية السادسة (1415-1420هـ) ، وقيام المعاهد المتخصصة في الإدارة بتبني إدارة الجودة وتطبيقها ومثال ذلك : تجربة معهد الإدارة العامة السعودي . ويتضح أيضاً في كثير من الأدبيات المطروحة في الساحة العلمية سواء العربية أو المترجمة ، أو الرسائل الجامعية التي كتبت عن الجودة ، وإصدار المجلات المتخصصة لنشر فكر إدارة الجودة مثل مجلة الجودة التي يصدرها معهد الإدارة ، ومجلة الجودة التي يصدرها مجلس الغرف السعودي للتجارة والصناعة . كما يتضح الاهتمام في كثير من مصادر المعلومات على الشبكة العالمية للإنترنت من منتديات مثل : منتدى وزارة التربية والتعليم ، ومجلات إلكترونية مثل : مجلة المعلم ، ويتضح في كثير من الدورات التدريبية المعلن عنها في المدارس والمعاهد ومركز التدريب ، ومن المسميات الجديدة المطروحة في الساحة التعليمية مثل : "مدارس الجودة " . وتخصيص الجوائز العالمية والمحلية للجودة مثل جائزة الملك عبد العزيز للجودة وغيرها . ويتضح الاهتمام أيضاً من عقد مؤتمرات وندوات دولية ومحلية لإدارة الجودة مثال : **المؤتمر الوطني الأول للجودة** " الرياض 26-1425/3/28هـ ، **والملتقى الخليجي الثاني لتطبيقات الجودة في القطاع الحكومي** ، جدة 4-1425/5/5هـ. وتأسيس الهيئات والمجالس المهتمة بالجودة مثل: المجلس السعودي للجودة ، واللجنة الوطنية السعودية للجودة .
- 22- ملحم ، سامي محمد (2002)، **مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، ط2، عمان ، دار المسيرة، ص 352-353.
- 23- ومن هذه الدراسات على سبيل المثال :
- الزامل ، خالد (1993) **مفهوم إدارة الجودة الشاملة** في المملكة العربية السعودية ، ورقة مقدمة للمؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية ، القاهرة 19-21 أبريل 1993.
- السلمي، علي(1995) **إدارة الجودة ومتطلبات التأهيل للأيزو**، القاهرة ، دار غريب .
- الشيراوي، عادل(1995)، **الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :أيزو9000-المقارنة المرجعية** القاهرة ، الشركة العربية للإنتاج الإعلامي (شعاع).
- فرحان، فاروق(1996)، **جوهريّة إدارة الجودة الشاملة من خلال المعرفة والتطبيق** ، الرياض، دار بريق المعارف للنشر والتوزيع.
- 24- ومن هذه الدراسات على سبيل المثال :
- أبو دولة، جمال والنيادي، حمد (2000)، **تطبيقات إدارة الجودة في منظمات الخدمة في دولة الإمارات العربية، أبحاث البرموك**، ص139-176.
- طعامنه، محمد (2001)، **إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي(حالة وزارة الصحة)، أبحاث البرموك(جامعة البرموك)**، ص58-112.
- 25-عابدين ، محمود(1992)، **الجودة واقتصادياتها في التربية : دراسة نقدية** ، دراسات تربوية ، 7(44)، ص69-145، نقلاً عن الموسوي ، نعمان صالح(2003) ، "تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي " ، **المجلة التربوية** ، ع67، مجلد 17، الكويت مجلس النشر العلمي ، ص 98.
- 26-درياس، أحمد(1994)، "إدارة الجودة الكلية : مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي ، **رسالة الخليج العربي** ، الرياض ، مكتب التربية العربي لدول الخليج، السنة الرابعة عشرة ، ع50، ص 15-49.

- 27- النبي، أمين (1995)، "إدارة الجودة الشاملة : مدخل لفعالية إدارة التغيير التربوي على المستوى المدرسي بجمهورية مصر العربية"، بحث مقدم للمؤتمر الثالث للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بكلية التربية ، جامعة عين شمس، من 21-22 يناير 1995، نقلاً عن الموسوي، نعمان (2003)، **مرجع سابق** ، ص 99.
- 28- مكروم، عبد الودود (1996)، "الأهداف التربوية بين صناعة القرار ومسؤولية التنفيذ: دراسة تحليلية في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة للمؤسسات التعليمية، مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة ، ع32، ص 113-190، نقلاً عن الموسوي (2003)، **مرجع سابق** ، ص 99.
- 29- البكر، محمد (2001)، مرجع سابق .
- 30- ويح، محمد عبد الرازق إبراهيم (1999)، "معايير الجودة الشاملة لتطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوي العام بكليات التربية ، رسالة دكتوراه"، جامعة الزقازيق ، فرع بنها، كلية التربية ، قسم أصول التربية.
- 31- الغنام، نعيمة (2001)، "فاعلية أداء مديرة المدرسة الابتدائية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير ، البحرين ، جامعة البحرين ، كلية التربية.
- 32- اليحيوي، صبرية بنت مسلم يسلم (2001)، "تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية"، رسالة دكتوراه، المدينة المنورة ، جامعة طيبة، كلية التربية، قسم التخطيط والإدارة التعليمية.
- 33- الموسوي ، نعمان (2003) ، **مرجع سابق** .
- 34- الملوح ، محمد يوسف (2007)، الجودة الشاملة والإصلاح التربوي ، **مجلة المعلم** . سحبت في 9 يناير 2007 <http://www.almuallem.net/jawda.html>
- 35- الشيخ، بدوي محمود (2000)، **الجودة الشاملة في العمل الإسلامي** ، القاهرة ، دار الفكر العربي .
- 36- الجويبر، عبد الرحمن بن إبراهيم (2006)، **إدارة الجودة الشاملة الإتقان في الفكر الإسلامي المعاصر** ، ط 2، المدينة المنورة ، مطابع الرشيد.
- 37- الملوح ، محمد يوسف (2007)، الجودة الشاملة والمدرسة ، **مجلة المعلم** سحبت في 15 ديسمبر 2006. <http://www.almuallem.net/maga/gawdah12.html>.
- 38- الألباني ، محمد ناصر (1979)، **مرجع سابق** ، م 3، ح 1113 ، 106.
- 39- العزاوي ، محمد عبد الوهاب (2005)، **إدارة الجودة الشاملة** ، عمان ، دار البيازوي، ص 7-8.
- 40- الجويبر، عبد الرحمن (2006)، **مرجع سابق** ، ص 33-34.
- 41- كامل ، كمال إمام (2005) "معايير الاعتماد الأكاديمي لبرامج التعلم عن بعد "معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم المفتوح " ، في زاهر ، ضياء الدين (تحرير) ، **مؤتمر المعلوماتية والقدرة التنافسية للتعليم المفتوح رؤى عربية تنموية** ، القاهرة، جامعة عين شمس، مركز التعليم المفتوح، ص 175-185.
- 42- أنيس ، إبراهيم وآخرون (د.ت.)، **المعجم الوسيط** ، ط 2، بيروت ، دار إحياء التراث، ص .
- 43- الجوهري، إسماعيل بن حماد (1984)، **معجم الصحاح للجوهري** ، ط 2، تحقيق :أحمد عبد الغفور عطار، بيروت، دار العلم للملايين، ج 2، ص 416.
- 44- الفيروز أبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب (1) (1987)، **القاموس المحيط**، ط 2، تحقيق مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة، بيروت ، مؤسسة الرسالة، ص 350.
- 45- عليمات ، صالح ناصر (2004)، **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية** (التطبيق ومقترحات التطوير)، عمان ، دار الشروق، ص 16.
- 46- العزاوي، محمد عبد الوهاب (2005) ، **مرجع سابق** ، ص 13 . البكري، سونيا محمد (2002)، **إدارة الجودة الكلية** ، الإسكندرية، الدار الجامعية ، ص 12.
- 47- اليحيوي ، صبرية (2001)، **مرجع سابق** ، ص 20.

- 48- البكري ، سونيا (2002) ، **مرجع سابق**، ص13، والغزاوي، محمد عبد الوهاب(2005) ، **مرجع سابق**، ص13.
- 49- اليحيوي ، صبرية (2001) ، **مرجع سابق**، ص23.
- 50- البكري ، سونيا(2002)،**مرجع سابق**، ص 12، الغزاوي، محمد عبد الوهاب(2005) ،**مرجع سابق**، ص 14.
- 51- الغزاوي ، محمد عبد الوهاب(2005)، **مرجع سابق**، ص14.
- 52-اليحيوي، صبرية(2001)، **مرجع سابق**، ص23.
- 53-عليمات ، صالح ناصر (2004)،**مرجع سابق**، 16-17 . - ويح، محمد عبد الرازق إبراهيم(1999)، "معايير الجودة الشاملة لتطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوي العام بكليات التربية ،رسالة دكتوراه"، جامعة الزقازيق ، فرع بنها، كلية التربية ، قسم أصول التربية ، ص21-22.
- 54-عليمات ، صالح ناصر(2004)، **مرجع سابق** ، ص-16. الدرادكة، مأمون والشلي، طارق(2002)،**الجودة في المنظمات الحديثة**، عمان ، دار صفاء، ص16.
- 55-عليمات ، صالح ناصر(2004)، **مرجع سابق**، ص16-17. والدرداكة ، مأمون، والشلي، طارق(2002) ، **مرجع سابق** ، 16-17. والبكر (2001) **مرجع سابق**، ص85.
- 56-اليحيوي، صبرية(2001)، **مرجع سابق**، ص25. والموسوي، نعمان محمد صالح(2003)، **مرجع سابق**، ص95. ويح، محمد عبد الرازق(1999) ،**مرجع سابق**، ص61.
- 57- اليحيوي، صبرية(2001)، **مرجع سابق**، ص33. والموسوي، نعمان محمد صالح(2003)، **مرجع سابق**، ص96. ويح، محمد عبد الرازق(1999) ،**مرجع سابق**، ص62.
- 58- رواه مسلم في صحيح مسلم بشرح النووي ،**موسوعة الحديث الشريف** ، باب إن الله كتب الإحسان في كل شيء ، 3615، وعده من الأحاديث الجامعة لقواعد الإسلام، القاهرة ، شركة حروف ، الإصدار 2.1، 2000م(أسطوانة مرنة).
- 59-الألباني، محمد ناصر(1988)،**صحيح الجامع الصغير وزيادته (الفتح الكبير)** ط3، بيروت، دمشق، المكتب الإسلامي، ج1، ح1891، ص384.
- 60--التهانوي، محمد علي(1996)،**موسوعة كشاف اصطلاحات الفنون والعلوم** ، تحقيق ،علي دحروج، عبد الله الخالدي، جورج زيناتي، بيروت ، مكتبة لبنان، ج1، ص666.
- 61-الكفوي ، أبي البقاء أيوب بن موسى (1992)،**الكليات معجم في المصطلحات والفروق اللغوية** ، بيروت ، مؤسسة الرسالة، ص53.
- 62-الفيروز أبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب(2)(د.ت).**بصائر ذوي التمييز في لطائف الكتاب العزيز**، بيروت ، المكتبة العلمية، ج2، ص465.
- 63-بن حميد ، صالح وآخرون(2000)، **نصرة النعيم في مكارم أخلاق الرسول الكريم ﷺ**، جدة ، دار الوسيلة، ج2، ص70.
- 64-الألباني ، محمد ناصر (1)(1979)،**مرجع سابق** ، ج3، ح113، ص106.
- 65-عليمات ، صالح ناصر(2004)، **مرجع سابق**، ص16. الدرادكة ، مأمون، والشلي، طارق(2002) ، **مرجع سابق**، ص16.
- 66-الشيخ، بدوي محمود(2000)، **مرجع سابق**، ص28-40(بتصرف).
- 67- رواه الترمذي، سنن الترمذي ، الموسوعة ، **مرجع سابق** ، كتاب الزهد باب منه، ح 2338.
- 68- اليحيوي، صبرية(2001)، **مرجع سابق**، ص25. والموسوي، نعمان محمد صالح(2003)، **مرجع سابق**، ص95. ويح، محمد عبد الرازق(1999) ،**مرجع سابق**، ص61.
- 69- موسوي، نعمان(2003)، **مرجع سابق**، ص96(بتصرف).

- 70- رواه ابن ماجه ،سنن ابن ماجه ،الموسوعة ، **مرجع سابق** ، كتاب المقدمة ، باب فضل العلماء والحث على طلب العلم ، ح220.
- 71- رواه البخاري ، الصحيح ، الموسوعة ، **مرجع سابق** ، كتاب العلم ، باب العلم قبل القول والعمل .
- 72- الموسوي، نعمان (2003)، **مرجع سابق**، ص67. والبكر، محمد (2001) ، **مرجع سابق**، 93-94(بتصرف).
- 73- لمزيد من التفاصيل في تأصيل التربية والتعليم في ضوء مقاصد الشريعة انظر يالجن ، مقداد (1999)، **سبل النهوض بالطلاب خلقياً وعملياً إلى مستوى أهداف الأمة** ، سلسلة كتاب تريتنا(14)، الرياض، دار عالم الكتب، ص65.
- 74- الموسوي، نعمان (2003)، **مرجع سابق** ، ص67(بتصرف) .
- 75- استخلصت الباحثة هذه المبادئ من المراجع التالية :
- الموسوي ، نعمان (2003) ، مرجع سابق ، ص 66-67.
- اليحيوي، صبرية(2001)، مرجع سابق، ص70-93.
- الماضي، محمد (1995) : **إدارة الجودة** ، القاهرة ، دار المعارف ، ص 29.
- العقيلي، عمر وصفي (2001) **مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة** (وجهة نظر) ، عمان ، دار وائل للنشر، ص48-56.
- زاهر ، ضياء الدين(2005)، **إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة** ،(دليل عملي) القاهرة ، دار السحاب ، ص 161-177.
- عليمات ، صالح ناصر(2004)، **مرجع سابق** ، ص 33-34.
- العزاوي، محمد عبد الوهاب (2005)، مرجع سابق ، ص 59-62.
- بون، ديان وجرينز،ريك(1995)، **الجودة في العمل** ، دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية ترجمة : سامي حسن الفرس وناصر محمد العدلي ، الرياض ، دار آفاق الإبداع العلمية ، ص 79-120.
- هلال، محمد عبد الغني حسن(2000)، **مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب** ، ط2، القاهرة، دار الكتب، ص 19-20.
- توفيق، عبد الرحمن (2005)، **الجودة الشاملة** الدليل المتكامل ، القاهرة، مركز الخبرات المهنية (ميك)، ص 43-50.
- الشمري، حامد بن مالح (2004) ، **إدارة الجودة الشاملة** (تحسين الإنتاجية في القطاع العام)، الرياض، المؤلف . ص 53-56.
- أحمد، أحمد إبراهيم(2003)، **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية**، الإسكندرية، دار الوفاء، ص 19-27.
- 76- رواه البخاري ،الصحيح ، **مرجع سابق** ، كتاب البيوع ، باب السهولة والسماحة، ح1934.
- 77- العمري، أكرم ضياء (1989)، التعليم في عصر السيرة والراشدين " ، **في التربية العربية والإسلامية** ، **المؤسسات والممارسات** ، ج2، الأردن ، عمان ، المجمع الملكي لبحوث الحضارة الإسلامية (مآب) مؤسسة آل البيت، ج1، ص368.
- 78- رواه مسلم ، الصحيح ، **مرجع سابق** ، كتاب الزكاة ، باب ثبوت أجر الصدقة، ح1698.
- 79- الألباني، محمد ناصر(2) (1988) ، **مرجع سابق** ، ج1 ، ح 1891، ص384.
- 80-الألباني ، محمد ناصر(1979)، **مرجع سابق** ، م3، ح1113 ، 106.
- 81-حنبل ، أحمد(1998) ، **المسند** ، الرياض ، بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع ، مسند الخلفاء الراشدين، مسند علي بن أبي طالب ، ح690، ص97.
- 82- رواه البخاري ، **مرجع سابق** ، كتاب الرقاق ، باب القصد والمداومة في العمل ، ح 5983.

- 83- رواه البخاري ، **مرجع سابق**، كتاب الجمعة ، باب الجمعة في القرى والمدن ، ح 844.
- 84- رواه البخاري،، **مرجع سابق**، كتاب الأحكام ،باب هدايا العمال،ح6639.
- 85- رواه أحمد ، المسند، الموسوعة ، **مرجع سابق** ، مسند الشاميين ، ح 17329.
- 86- -الجوزية ، ابن القيم (1989)، **زاد المعاد في هدي خير العباد** ، ط23، حقق نصوصه : شعيب وعبد القادر الأرنؤوط ، بيروت ، مؤسسة الرسالة ، الكويت ، مكتبة المنار الإسلامية،ح1،ص368.
- 87- رواه الترمذي ، سنن الترمذي ، الموسوعة ، مرجع سابق، كتاب المناقب، مناقب معاذ بن جبل وزيد بن ثابت، ح 3723.
- 88- الهندي،علاء الدين علي المتقي بن حسام الدين (1979)، **كنز العمال في سنن الأقوال والأفعال** ، ضبطه وفسر غريبه : بكر حيايي ،صححه ووضح فهرسه ومفتاحه :صفوة السقا ، بيروت ، مؤسسة الرسالة،ح4،فصل الأرزاق والعطايا، رقم 11638 ،ص556.
- 89- القرطبي،أبو عبد الله محمد بن أحمد الأنصاري (د.ت.)، **الجامع لأحكام القرآن** ، بيروت، دار الكتب العلمية،ح4،ص162.والزنجشري ، أبو القاسم حار الله محمود بن عمر(د.ت.)، **الكشاف عن حقائق التنزيل وعبون الأقاويل في وجوه التأويل** ، بيروت ، دار المعرفة،ح1،ص226.
- 90- رواه الترمذي ،**مرجع سابق** ،ح4، كتاب صفة القيامة،باب60اعقلها وتوكل، 2517، ح 576.
- 91- رواه أحمد ،**مرجع سابق** ، مسند الشاميين ، ح 18180.
- 92- رواه النسائي ،سنن النسائي، الموسوعة ، **مرجع سابق**، كتاب المزارعة ، ح 3889.
- 93- رواه ابن ماجه ،**مرجع سابق**، كتاب الرهون، باب أجر الأجراء، ح 2443.
- 94- الشيخ،بدوي(2000)، **مرجع سابق**، ص65-66.
- 95- لمزيد من التفاصيل في هذه الحوافر المادية والمعنوية انظر ابن هشام (د.ت.)،**السيرة النبوية** ، ح3،حققها وضبطها وشرحها :السقا،مصطفى والأبياري،إبراهيم وشلي،عبد الحفيظ ، بيروت،مؤسسة علوم القرآن .
- 96- الطويرقي،نوال سعد(2002)،**العلاقات الإنسانية في السيرة النبوية وتطبيقاتها في الإدارة المدرسية** ، جدة ، دار الأندلس الخضراء،ص215-436.
- 97- الشيخ،بدوي(2000)،**مرجع سابق**،ص115.
- 98- رواه النسائي ،**مرجع سابق**، كتاب التطبيق ، باب الرخصة ،ح1124.
- 99- رواه أحمد ،**مرجع سابق** ، مسند بني هاشم، مسند عبدالله بن عباس،ح2320.
- 100- رواه أحمد ، **مرجع سابق**، مسند المكيين، ح 15736، 1098.
- 101- الزواوي،خالد(2003)،**مرجع سابق** ، ص45.
- 102- استخلصت الباحثة هذه المتطلبات من المراجع التالية:
- العزاوي،محمد عبد الوهاب(2005)،مرجع سابق ،ص63-67.
- عليمات ،صالح ناصر(2004)،مرجع سابق ،ص35-39.
- البيحيوي ،صبرية(2001)،مرجع سابق ،ص93-110.
- الشمري، حامد بن مالخ (2004) ،مرجع سابق ،ص69-70.
- أحمد ،أحمد إبراهيم (2003)،مرجع سابق ،ص28.
- 103- رواه البخاري ،**مرجع سابق** ، كتاب الجمعة ، باب الجمعة في القرى والمدن ، ح 844.
- 104- رواه البخاري ، **مرجع سابق**، كتاب الصلاة ، باب تشبيك الأصابع في المسجد، ح 459.
- 105- رواه مسلم ، **مرجع سابق**، كتاب الأمانة ، باب وجوب ملازمة جماعة المسلمين ، ح 1849، 1010.
- 106- -العمرى ، أكرم ضياء (1996) **السيرة النبوية الصحيحة** ، ط2، الرياض ، مكتبة العبيكان،ح1،ص209.

- 107- المرجع السابق ، ج 2، ص 357.
- 108- المرجع السابق، ج 2، ص 431.
- 109- رواه أحمد ، مرجع سابق ، أول مسند الكوفيين ، ح 17731.
- 110- العمري، أكرم (1) (1989)، مرجع سابق، ص 62-63.
- 111--الكتاني، عبد الحفي ، نظام الحكومة النبوية المسمى التراتيب الإدارية ، بيروت ، دار الكتاب العربي د.ت، ج 1، ص 40-44.
- 112- أشرف، سيد(1984)، آفاق جديدة في التعليم الإسلامي، دراسات في التعليم الإسلامي ، ترجمة: أمين حسين الرباط ، جدة ، عكاظ للنشر والتوزيع، ص 40-49. والنقيب، عبد الرحمن(1984)، بحوث في التربية الإسلامية، الكتاب الثاني، من آفاق البحث في التربية الإسلامية ، القاهرة، دار الفكر العربي. والعمري، أكرم (1969)، مرجع سابق، ص 257-268.
- 113--الأصبهاني، أبو نعيم بن عبد الله(د.ت.)، حلية الأولياء وطبقات الأصفياء ، بيروت، دار الكتب العلمي، ج 2، ص 49-50.
- 114- رواه الترمذي ، مرجع سابق ، كتاب الأحكام ، باب ما جاء في القاضي كيف يقضي، ح 1249.
- 115- رواه البخاري، مرجع سابق ، كتاب الزكاة ، باب أخذ الصدقة من الأغنياء وترد على الفقراء ، ح 1406.
- 116- رواه أبو داود :سنن أبي داود، الموسوعة، مرجع سابق ، كتاب الجهاد ، باب في القوم يسافرون يؤمرون أحدهم ، ح 2608.
- 117- الطويرقي ، نوال(2002)، مرجع سابق، ص 69-168.