الجودة الشاملة في التعليم

أولا: ماهية الجودة:

يُعدّ مصطلح الجودة من المصطلحات الواسعة التي تفتقد إلى الاتفاق العام حول تعريفها، على الرغم من وجود المحاولات العديدة لتعريفها وتوصيف أسسها ومبادئها الرئيسة؛ فقد تعددت وتباينت التعريفات التي أطلقت على الجودة في المجالات كافة ، نظرا لأنه يختلف إدراك ما يعنيه هذا المصطلح من سياق إلى آخر ومن شخص إلى آخر.

ويرجع ذلك كما ترى أركارو (*Arkaro*): «إلى أن الجودة مفهوم فضفاض ومحير يصعب الإمساك به أو تحديده، فكلنا يعتقد أنه يعرف الجودة حين يراها»، بل يرى فريدمان (*Freedman*):«أننا جميعا نعرف الجودة عندما ندركها، ويستطيع القليل منا تعريفها بما يرضي الآخرين».كما يرجع ذلك أيضا إلى كون الجودة مفهوما غامضا، فكما يقول بيرسيغ (*Pirsig1981*):«الجودة، أنت تعرف ما هي، ومع ذلك أنت لا تعرف ما هي؛ فعندما تقول بأن بعض الأشياء أفضل وأحسن وأجود من بعضها الآخر فهذا يعني ببساطة أنها أكثر جودة، ولكن عندما تحاول أن تتحدث عن ماهية الجودة بمعزل عن وصف الأشياء فستقول: أف!! هذا شيء محير فعلا» .

١- تعريفات الجودة:

- تعريف المنظمة الأوروبية للسيطرة على الجودة E.O.Q.C(١٩٨٦): «الجودة، مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين، تحدد قدرته على تلبية حاجات المستهلك ومتطلباته»

- تعريف هيئة المواصفات البريطانية (*British standards institution(BSI)*): «الجودة مجموعة صفات وملامح وخواص المنتج أو الخدمة التي تحمِّل نفسها عبء إرضاء الاحتياجات الملحة والضرورية»

- تعريف معجم الجودة (ISO8402): «الجودة هي المجموع الكلي لخصائص وسمات الإنتاج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة والتي لها علاقة بمدى تلبية حاجات المستفيدين وتوقعاتهم»،أو هي«مجموعة الصفات لكيان ما التي تعطيه القدرة على إرضاء الحاجات المعلنة والضمنية»

وهكذا يتضح من التعريفات السابقة أنها تشترك جميعا في خاصيتين اثنتين هما:

- مجموعة من الصفات والخصائص والميزات الجيدة لكيان أو منتج أو خدمة ما.
- إرضاء المستفيدين والأطراف المعنية من الزبائن والعملاء والمجتمع وتلبية متطلباتهم وإشباع رغباتهم.

٢- مداخل تعريفات الجودة:

٢-١- مداخل دافيد جيفن (*David Gavin*) الخمسة لتحديد الجودة:

- **مدخل التميز أو الكمال:**

وهو المدخل التقليدي لتعريف الجودة، ويرتبط هذا المدخل بتحقيق درجة التميز والامتياز والوصول إلى المستوى المعياري أو المستويات العالية.

- **مدخل الخاصية المميزة:**

وهو المدخل المبني على أساس المنتج، فالجودة ترتبط في هذا المدخل بمستوى امتلاك المنتج لخاصية أو عنصر ما من العناصر والخواص المكونة له والتي تبدو للعيان واضحة مميزة للمنتج أو الخدمة.

- **مدخل المستخدم، العميل(الملاءمة للأهداف):**

والجودة في هذا المدخل يُنظر إليها من منظور العميل، وهي باختصار: رضا العميل عن أداء المنتج أو الخدمة التي تُقَدَّم له.

- **مدخل المطابقة للمواصفات:**

وهو مدخل الاتساق أو التناغم، ويتم تعريف الجودة في هذا المدخل بمدى التطابق والاتساق بين خصائص ومواصفات المنتج أو الخدمة، وبين الخصائص والمواصفات الموضوعة سلفا عند تصميم العملية.

- **مدخل القيمة:**

تعتمد تعريفات الجودة وفقا لهذا المدخل على النوعية والسعر؛ فالمنتج الجيد هو الذي يحقق المواصفات والمتطلبات الموضوعة بتكلفة أقل.

فالجودة:

- «هي حكم تقويمي تعني:
- اتصاف المنتج أو الخدمة بمجموعة من الخصائص والسِّمات المميَّزة؛
- تتطابق تلك الخصائص والسمات مع مجموعة من المواصفات والمعايير المحددة سلفا؛
- وتخدم الأغراضَ التي أنشئ المنتج أو الخدمة من أجلها بشكل كاف وفعال؛
- وتستجيب لتوقعات المستفيدين والعملاء والزبائن والمستهلكين وتلبي رغباتهم واحتياجاتهم ومتطلباتهم؛

– مع تكلفة وجهد أقل».

ومما تجدر الإشارة إليه هنا هو أن هناك تمايزاً واختلافاً بين مصطلح «الجودة» وبين مصطلح «إدارة الجودة»؛ ذلك أن بعض الباحثين يقعون في الخلط بين المفهومين، فيوردون تعريف المصطلح الثاني في مورد تعريفهم للمصطلح الأول «الجودة».

«تشير الجودة إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات؛ أما إدارة الجودة فتعني جميع الأنشطة التي يبذلها مجموعة الأفراد المسؤولين عن تيسير شؤون المؤسسة والتي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقويم والمتابعة... فهي عملية مستمرة لتحسين الجودة والمحافظة عليها»

ثانيا: مفهوم الجودة الشاملة في التعليم:

يمكن تناول مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من خلال المحورين التاليين:

١ – إشكالية انتقال المفهوم من الصناعة إلى التعليم:

ارتبط مفهوم الجودة منذ نشأته الأولى بقطاعات الصناعة والتجارة والخدمات، فمن رحم تلك القطاعات ولد هذا المفهوم ليحقق للمؤسسات التي تبنته قدرة عالية على المنافسة الاقتصادية. وبعد النجاح الباهر لفلسفة الجودة في مجال الصناعة،«وتحقيقها نتائج أوصلت اقتصاد العديد من الدول المتقدمة إلى ذروة المنافسة العالمية،بدأ صناع السياسة التربوية يفكرون في الاستفادة من إدارة الجودة لإخراج التعليم من أزمته التي يواجهها نتيجة تنامي وعي المجتمع باحتياجاته وتطلعاته التي تتزايد تحت ضغط التغيير المستمر للمعرفة ومتطلبات سوق العمل والمهنة»

فلقد انتقل مفهوم الجودة الشاملة إلى مجال التعليم في الولايات المتحدة الأميركية على يد مالكوم بالدريج (*Malcom Baldrige*)، حيث طبق مبادئ الجودة في التعليم من خلال «حث الإداريين وأعضاء هيئة التدريس على السعي جميعا من أجل تحقيق الجودة؛ ومن خلال التركيز على منع الطالب من الفشل بدلا من دراسة الفشل بعد وقوعه؛ ومن خلال استعمال الضبط الإحصائي بدقة لتحسين عمليات الإدارة والعائد من الطلاب؛ ومن خلال تدريب كل فرد في المؤسسة التعليمية من أجل الجودة»

كما انتقل هذا المفهوم إلى مجال التعليم في المملكة المتحدة مع بداية التسعينات عندما مدت منظمة المعايير الدولية (ISO.9000) اهتمامها إلى قطاع التعليم، وبالتالي أصبح التعليم في الولايات المتحدة الأميركية وأوروبا واليابان مجالا لدراسة الجودة .

غير أن هذا الانتقال النوعي لفلسفة الجودة الشاملة من الصناعة إلى قطاع التربية والتعليم أحدث جدلا واسعا في الأوساط التربوية، انقسم الباحثون التربويون حياله بين معارض مشكك في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم، وبين مؤيد مؤمن بإمكانية ذلك التطبيق.

فالفريق المعارض المشكك يرى: أنه «لا يوجد توازٍ يمكن إيجاده بين الاقتصاد والتربية يضمن إصلاحات واسعة الانتشار» ؛ وأن لغة الجودة وضعت نوعا من الحواجز الثقافية التي ليس من السهل تجاوزها لأن المصطلح يرجع في أصوله إلى الصناعة والتجارة ، وعندما يتحول إلى المجتمع التعليمي «تبدو الاختلافات عميقة بين الصناعة والتقدم التعليمي وبين خط تجميع المنتج في الصناعة وعملية صناعة القرار في مهنة التعليم»؛ وأن ما يصلح للصناعة لا يصلح بالضرورة للتعليم، فالمدرسة ليست مصنعا والمتعلمون ليسوا منتجات أو بضائع، حيث لا يمكن تنميط سلوك الطالب كما هو الشأن بالنسبة إلى المواد الخام والمنتجات المصنَّعة .

أما الفريق المؤيد لتطبيق فلسفة الجودة الشاملة في قطاع التعليم فهو يؤمن بوجود العديد من العمليات الجوهرية داخل المجتمع التعليمي تتشابه بدرجة كبيرة مع العمليات داخل المنظمات الخدمية والصناعية الأخرى، وهذا يعني أن استراتيجيات التحسين المستمر يمكن تطبيقها في أي إطار تعليمي؛ وهذا ما قرره هلال حين قال: «بأنه لمن الخطأ أن نعتقد أن هناك حاجة ماسة إلى الاهتمام بفلسفة الجودة الشاملة في القطاعات الإنتاجية فقط، ولكن لا بد أن نكون على يقين أن القطاعات الأخرى على الدرجة نفسها من الأهمية في مجال الخدمات وتنمية الموارد البشرية والتدريب، وأن أفضل النتائج والتحسينات يمكن الحصول عليها في هذه المجالات»؛ ويؤيده رودس (*Rhodes*) حين يذهب في القول: «إن المدارس تمتلك نقطة سبق أو ريادة على الصناعة في تطبيق مفاهيم الجودة لأنها تملك أساسا أفضل في علم النفس والنمو الإنساني من الصناعة» .

يضاف إلى ذلك أيضا أن ميلاد المصطلح في ميدان ما لا يمنع من الإفادة من إيجابياته في ميادين أخرى؛ وهذا ما حدث لكثير من المصطلحات التربوية التي شاعت في القطاع التربوي، فمصطلح «الاستراتيجية» على سبيل المثال هو مصطلح نشأ وترعرع في أحضان الميادين العسكرية وانتقل من مفهوم قيادة الحرب ليستعمل في الميدان التربوي تحت مسميات الاستراتيجيات التربوية واستراتيجيات التدريس..الخ.

ويبدو جليا أن هذا الاتجاهَ الأخير المؤيِّدَ لتطبيق الجودة في التعليم هو السائدُ والرائج في الأوساط التربوية اليوم بعد أن أثبت نجاعته بجدارة؛ ولا أدلَّ على ذلك من كثرة الدراسات والبحوث والمؤتمرات والندوات وورش العمل التربوية التي تتناول قضايا الجودة على المستوى الدولي والعربي.

لذلك وبناء على هذا الاتجاه الأخير حاول كثير من الباحثين تكييف مفهوم الجودة مع المناخ التربوي والتعليمي، وقدموا تعريفاتهم لمفهوم الجودة الشاملة في التعليم، منها ما يلي:

٢- تعريفات الجودة الشاملة في التعليم:

- تعريف غيبس *Gibbs.G* (١٩٩٢):«هي كل ما يؤدي إلى القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم، ومهاراتهم في حل المشكلات والقضايا، وقدرتهم على تمثُّلِ المعلومات بشكل فعال، والنظر في الأمور من خلال ما تعلموه في الماضي وما يدرسونه حاليا»

- تعريف تايلور وبوجدان *Taylor & Bogdan* (١٩٩٧): تشير الجودة في التعليم إلى «مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذُها إلى التحسين، وتشير إلى مجموعة من المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلال تلك المواصفات»

- تعريف عشيبة (١٩٩٩): «الجودة الشاملة في التعليم هي جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتتحقق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية»

. **- تعريف *Golomoskis & Johnson* (١٩٩٩)**: «تعتمد مفاهيم الجودة في التعليم على دمج مفاهيم الجودة في المناهج المدرسية، واستخدام مفاهيم الجودة في تحسين الإدارة المدرسية، وفي تحسين أي عمليات تعليمية في المدرسة» (Golomoskis & Johnson,1999,P:6).

- تعريف الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر (٢٠٠٨): «الجودة الشاملة في التعليم هي القيمة المضافة التي تعني: مدى قدرة العملية التعليمية على تطوير معارف ومهارات وقدرات المتعلم؛ وهي جملة الخصائص والمعايير التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء أكان منها ما يتعلق بالمدخلات أم العمليات أم المخرجات، التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، ويتحقق هذا من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالمؤسسة التعليمية» .

يلاحظُ من التعريفات السابقة لمفهوم الجودة في التعليم أنها تركز على ثلاث نقاط أساسية هي: -
- اتصاف المنتج التعليمي أو عناصر النظام التعليمي بمجموعة من السمات والخصائص المميَّزة.

- مقارنة هذه الخصائص والسمات المتوفرة في المنتج التعليمي مع المعايير والمواصفات الموضوعة سلفا للتحقق من مدى جودتها.
- تلبية حاجات المستفيدين من التعليم (من طلبة وأولياء أمور وهيئات مدنية ومجتمع...).

رابعا: أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم وفوائده:

إن من بين المفاهيم الأكثر انتشاراً في العصر الحالي لتحسين وتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات مفهومَ الجودة الشاملة؛ فعندما ظهر ذلك المفهوم أول ما ظهر في مجال الصناعة والاقتصاد تأكّد للجميع أنّ تطبيقه أدّى إلى تحقيق مزايا كثيرة لا يمكن تجاهلها في هذه الميادين؛ لذلك كان من الطبيعي أن تتسرّب مفاهيم الجودة وأفكارها ومبادئها إلى قطاع التعليم؛ «وأصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم مطلباً ملحًّا من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي، وتتزايد فيه حمى الصراع والمنافسة بين الأفراد والجماعات والمؤسسات؛ إذ إن الأخذ بالجودة الشاملة في التعليم يمكِّننا من تحقيق جودة التعليم الذي هو أداة التنمية والتقدم وتكامله معرفياً ومهارياً ووجدانياً، ومن ثم الوفاء باحتياجات المجتمع من الأطر المتخصّصة القادرة على المنافسة».

إن تطبيق الجودة الشاملة في التعليم وفي المؤسسات التعليمية والتربوية يحقق مجموعة من الفوائد تتلخص فيما يلي:

١) تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة.
٢) تقليل الأخطاء وتخفيض معدل الإهدار في التعليم .
٣) الارتقاء بمستوى المتعلمين في جميع جوانبهم الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.
٤) رفع مستوى الكفاءات وأداء أعضاء هيئة التدريس والإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية.
٥) زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع.
٦) منح المؤسسة التعليمية المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
٧) زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة التعليمية لدى المتعلمين والمجتمع المحلي .
٨) دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراده والوفاء بتلك الاحتياجات.
٩) أداء الأعمال بطريقة صحيحة وبأقل وقت وجهد وتكلفة.
١٠) تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي والعمل ضمن فريق.
١١) إشباع حاجات المتعلمين وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية.

١٢) تحسين سمعة المؤسسة التعليمية في نظر المعلمين والطلبة وأفراد المجتمع المحلي، وتنمية روح التنافس والمبادأة بين المؤسسات التعليمية المختلفة.

١٣) تحقيق الرقابة الفعالّة والمستمرة لعمليتي التعلم والتعليم.

١٤) تحقيق مكاسب مادية وخبرات نوعية للعاملين في المؤسسة التعليمية ولأفراد المجتمع المحلي، والاستفادة من هذه المكاسب والخبرات وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية الشاملة.

١٥) بناء الثقة بين العاملين بالمؤسسة التعليمية، وتقوية انتمائهم لها.

١٦) زيادة كفاءة التعليم وفاعليته وتحقيق ميزة تنافسية وعائد مرتفع له.

١٧) انحسار شكاوى المستفيدين من التعليم من معلمين ومتعلمين وأولياء أمور ومجتمع وتقلصها.

١٨) إن تطبيق الجودة الشاملة في التعليم يؤدي إلى التحسين المستمر في جودة التعليم لتشجيع الطلاب ليصبحوا ذوي تفكير ابتكاري وتأملي في العالم التكنولوجي سريع التغير .

خامسا: محاور الجودة الشاملة في التعليم:

هناك مجموعة من المحاور الأساسية في البيئة التعليمية التي يمكن من خلالها ضبط الجودة في المؤسسات التعليمية؛ «ويمثِّل فهم محاور الجودة الشاملة في التعليم أولى الخطوات الرئيسة في تحقيقها فيها»

ذلك أنه ينبغي النظر إلى الجودة في التعليم، بوصفها مفهوماً منظومياً شاملاً، يتناول جميع عناصر النظام التعليمي من مدخلات وعمليات ومخرجات، نظرا للعلاقات المتبادلة والتأثير المتبادل بين هذه العناصر؛ وهذا يؤكد أنه لا يمكن تحقيق الجودة الشاملة في التعليم إلا إذا تم تبني هذه النظرة المنظومية الكلية الشاملة، بعيدا عن التناول المجزَّأ للجودة الذي يقتصر على تحقيقها ورفع سويتها في بعض عناصر النظام التعليمي كالمعلم أو المناهج... بمعزل عن المكونات والعناصر الأخرى.

وبناء على ذلك، يتعين على المؤسسات التعليمية والتربوية التي تسعى إلى تطبيق الجودة الشاملة في أنظمتها التعليمية أن تعمل على ضبط وتحقيق الجودة في المحاور التالية:

١ – جودة المتعلم:

فالمتعلم هو محور العملية التعليمية؛ وهو يعد من أهم مكوناتها «فبدونه لا وجود للمعلم أو المدرسة أو المادة العلمية، فمن أجله نبني المدارس، ونُعدّ المعلم الناجح، ونكتب المادة العلمية المناسبة» .

إذاً فانطلاقا من أهمية عنصر المتعلم ودوره المركزي في العملية التعليمية، يمكن القول بأنه إذا تم الحصول على متعلم ذي جودة عالية في تعليمه وتفكيره النقدي وتحليله للمشكلات التي يتعرض

لها وحلها، فإن ذلك يعَدُّ مؤشراً مهمًّا على مدى نجاح وتميّز العملية التعليمية بعناصرها ومكوناتها كافة.

ويُقصد بجودة المتعلم:«مدى تأهيله في مراحل ما قبل المؤسسة التعليمية علمياً وصحياً ونفسياً وثقافياً حتى يتمكن من تلقي البرنامج التعليمي والانسجام معه» .

وتتحقق جودة المتعلم من خلال اتصافه بمجموعة من الخصائص والمعايير أهمها:

- قدرة المتعلم على الإبداع والابتكار.
- التفوق وامتلاك العقل الناقد.
- امتلاك القدرة على المشاركة في النقاش النقدي الذاتي.
- استقلال المتعلم بذاته.
- امتلاك القدرة على إدراك ما وراء حدود العقل المعرفي.
- البناء المتكامل لشخصية المتعلم الذي يمكنه من حسن اختيار مجال دراسته.
- سلامة الجسم من العاهات والعيوب.
- سلامة العقل.
- الاتزان العاطفي.

وبتحقيق جودة المتعلم المتمثلة في تلك المعايير وغيرها، تضمن المؤسسة التعليمية أن يكون متعلموها من صفوة الخريجين القادرين على الإبداع والابتكار ومواكبة تحديات سوق العمل.

٢- جودة المعلم (عضو هيئة التدريس):

يحتلّ المعلم دورا محوريا «في تحقيق كفاءة وفعالية النظام التعليمي، بوصفه الرّكيزة الأساسية لتحقيق جودة هذا النظام، نظراً لحيوية دوره في الارتقاء المستمر بمستوى أداء المتعلمين، الذي يمثل الغاية الأساسية التي يسعى إليها أي نظام تعليمي»؛ حيث إنه «إذا كنا نرغب في الحصول على أفضل المخرجات من الطلبة، فإننا يجب أن نوجه أنظارنا نحو أعضاء هيئة التدريس» .

فالمعلم يأتي في طليعة من يتحملون «مسؤولية بناء المتعلم المنتظر إعداده لعهد العولمة وإعداد الكوادر المؤهلة لخدمة المجتمع»؛ وهو«يمثل محور الارتكاز في تحقيق الأهداف التربوية التي يتبناها النظام التعليمي، وعلى عاتقه تقع مسؤولية تحويل الأفكار والرؤى التجديدية التي يطرحها القائمون على هذا النظام وواضعو خططه وراسمو سياساته إلى نواتج تعليمية تتمثل في صورة معارف ومهارات واتجاهات تتبدّى في سلوك المتعلمين» ؛ كما أن الأساتذة هم «الموارد الأولية التي تعتمد

عليها إلى حد كبير ملاءمةُ التعليم ونوعيتُه في إطار مهامه الأساسية الثلاث: وهي التعليم والبحث والخدمات»

لقد أصبح من الأمور المؤكد عليها تربويا أن ثمة علاقة قوية وارتباطا وثيقا بين نوعية وجودة الأداء في أي نظام تعليمي وبين نوعية وجودة أداء المعلمين فيه، حيث يمكن القول مع هيغنسون (*Higinson1996*): «أنه لا يمكن لأي نظام تعليمي أن يرتقي أعلى من مستوى معلميه».

هذا وعلى الرغم من تعدد الأبحاث التي تناولت الصفات والخصائص الأساسية للمعلم الفعال إلا أنه يمكن إجمال تلك الخصائص التي تسهم في تحقيق جودة المعلم في الجوانب التالية:

- السمات الشخصية للمعلم.
- الكفايات المهنية.
- الخبرات الموقفية.
- الكفاءة العلمية.
- الكفاءة التربوية.
- الكفاءة الاتصالية.
- الرغبة في التعليم .
- غزارة المستوى العلمي.
- القدرة على التنمية الذاتية.
- الأداء الأكاديمي المتميز.
- مدى الإسهام والمشاركة المجتمعية .

٣- جودة المناهج والبرامج التعليمية:

يقصد بجودة المناهج: توافر مجموعة من المعايير والخصائص والصفات المميزة في المناهج المدرسية بأهدافها ومحتوياتها وأنشطتها التعليمية التعلمية وأساليب تقويمها، تؤهلها لأن تسهم في رفع الحصيلة العلمية لدى المتعلمين، وفي تعديل سلوكهم واتجاهاتهم، وإشباع رغباتهم واحتياجاتهم ومتطلباتهم، وإعدادهم لتلبية حاجات المجتمع ومتطلباته وحل مشكلاته والتكيف مع مستجدات العصر ومنجزات العلم.

٣-١- خصائص جودة المناهج:

تتمثل أهم هذه الخصائص في المواصفات التالية:

- الشمولية في بنائها وتصميمها وتنفيذها وتقويمها وتطويرها.
- التكامل بين عناصرها (الأهداف والمحتوى والأساليب والأنشطة والتقويم)، وبين النظري والتطبيقي؛ وبعدها عن الازدواجية والتكرار والحشو .
- المرونة والتجديد لمسايرة المستحدثات المصاحبة للتغيير المعرفي.
- قدرتها على مراعاة المستويات والبيئات كافة .
- أصالتها من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب وإلى أي مدى تعكس الشخصية القومية أو التبعية الثقافية .
- حسن مخاطبتها للتحديات القومية في المجالات التكنولوجية والإدارية والصناعية والخدماتية.
- حسن مخاطبتها للتحديات الاقتصادية والسياسية والثقافية .
- ملاءمتها لحاجات ومتطلبات المتعلم والمجتمع وسوق العمل.
- استجابتها لخط التنمية واحتياجات المجتمع وظروفه وقضاياه.
- قدرتها على ربط المتعلمين بواقعهم وبيئتهم.
- قدرتها على جذب اهتمامات المتعلمين وتعزيز دوافعهم .
- قدرتها على إثراء شخصية المتعلم .
- إسهامها في تنمية قدرة المتعلم على تحديد مشكلاته وحلها.
- إسهامها في تنمية حساسية المتعلم للمشكلات المرتبطة بالتخصص المهني ذات التأثيرات المجتمعية التي تجابهه.
- إسهامها في تنمية فهم المتعلم وحسن تقديره لخصائص المهنة وممارستها، والقدرة على الاحتفاظ بالمهارة المهنية والتفوق في مجال التخصص من خلال التعلم المستمر مدى الحياة .
- واقعيتها في إمكانية تطبيقها وفي تلبية رغبات المستفيدين (الطلاب، أولياء الأمور، المجتمع).
- استمراريتها وإمكانية تعديلها وتطويرها .
- دقتها العلمية وحداثتها.

٣-٢- مبررات تطبيق معايير الجودة في المناهج:

تتلخص المبررات التي دعت إلى الاهتمام بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة ومعاييرها في المناهج المدرسية في المبررات التالية:

- التطور التكنولوجي وظهور مجتمع المعرفة وإنتاج وصناعة المعرفة.

- مراعاة احتياجات سوق العمل التي تتطور فيها المهارة بسرعة كبيرة، والتي تحتاج لمهارات معينة تتحقق بتطوير المناهج الدراسية من خلال تبنيها لمعايير الجودة.
- العولمة وظهور مواصفات الاعتماد الأكاديمي التي يجب أن يصل إليها المتعلم وذلك لمواصلة التعليم في أي مكان في العالم.
- الاحتكاك الثقافي بين مختلف الدول الذي نتج عن العولمة.
- التطور المستمر في علم النفس والصحة النفسية الذي يدفع إلى التغيير الدائم المستمر في مناهج التعليم.
- التطور في استخدام جميع أساليب تكنولوجيا التعليم .
- حاجة الدول والحكومات إلى قوى عاملة جيدة الإعداد لتحقيق نجاحها الاقتصادي، وهذا لا يتأتّى إلا من خلال برامج ومناهج تعليمية عالية الجودة .

٣-٣- الأسس الفلسفية لمعايير جودة المناهج:

إن تطبيق معايير الجودة في المناهج يستند إلى مجموعة من الأسس والتوجّهات الفلسفية التي لا يمكن إغفالها، تحكم صياغة تلك المعايير. وهذه الأسس يلخصها أماني محمد ومحسن فراج فيما يلي:

- توافر العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص والحرية والديمقراطية في المجتمع الذي يتم فيه تطوير المناهج.
- الارتباط الوثيق بين المناهج الدراسية ومجالات العمل والإنتاج.
- تبنِّي مفهوم إنتاج المعرفة وما يتطلبه ذلك من تكوين العقلية القادرة على هذا الإنتاج.
- تبنِّي مفهوم التعلّم الذاتي وما يتطلبه من مهارات.
- مواكبة التطورات الحديثة في عالم متغير يعتمد على صنع المعرفة وتعددية مصادرها.
- تعزيز نموذج التعلّم النشط وتوظيف المعرفة وتطبيقها.
- التركيز على أساسيات العلم من مفاهيم وقوانين ونظريات.
- تبنِّي الأسلوب العلمي في التفكير واتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- تحديد مستويات الإتقان في جميع المجالات المعرفية والمهارية والوجدانية.
- ترسيخ قيم العمل الجماعي والتدريب على مهاراته.
- ترسيخ نمط الإدارة الفاعلة المرنة التي تتبنى معايير الجودة.
- المشاركة المجتمعية وقيم المواطنة الفاعلة.

- التقويم في جميع مراحل بناء المنهج وتطويره.

٤- جودة طرائق التدريس:

يُقصد بجودة طرائق التدريس: «تكامل المفاهيم والممارسات النظرية الأكاديمية مع الممارسات العلمية أو التطبيقية وربط ما يدرس بالقضايا والمشكلات والممارسات الشائعة في البيئة التعليمية». وتتحقق جودة طرائق التدريس من خلال:

- تحقيق طرائق التدريس المتبعة لأهداف البرنامج التعليمي بجوانبه الأكاديمية والتربوية والثقافية.
- مراعاتها للفروق الفردية بين المتعلمين.
- تشجيعها المتعلمين على التعلم الذاتي.
- إثارتها لانتباه المتعلمين.
- تفاعل استراتيجياتها مع الأحداث الجارية في المجتمع.

٥- جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها:

«المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره، وجودة المباني وتجهيزاتها أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم» فقاعة التعليم بما تمثله من مؤثرات مادية ومعنوية تؤثر تأثيراً بالغا على جودة العملية التعليمية وعلى مخرجاتها. ويقصد بجودة المباني التعليمية وتجهيزاتها، تحقيقُها لمجموعة من المعايير أهمها:

- مدى تناسب اتساع القاعات مع كثافة المتعلمين.
- مدى جودة التهوية فيها.
- مدى جودة الإضاءة فيها.
- مدى كفاية تجهيز القاعة بوسائل الإيضاح والعرض.
- مدى كفاية وصلاحية المقاعد والمناضد والمساند.
- مدى توافر المباني الملائمة لاستيعاب الاحتياجات الوظيفية لجميع الكوادر البشرية والأكاديمية والإدارية والفنية والترفيهية.
- مدى استيعاب المباني التعليمية لطبيعة النشاطات التعليمية التي تتطلبها معايير الجودة الشاملة في التعليم.
- مدى توفر البنية التحتية الفنية لاستخدام تكنولوجيا المعلوماتية والوسائط التكنولوجية المتعددة.

٦- جودة الإدارة التعليمية والتشريعات واللوائح:

ويُقصد بها جودة العملية الإدارية التي تمارسها الإدارة والقادة في النظام التعليمي؛ وتتألف هذه العملية من التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة، وتقويم الأداء. وكلما زادت جودة العمليات الإدارية حسن استخدام الموارد البشرية والمادية المتاحة (المباني والمكتبات والمعامل والتجهيزات) والمالية والمعلوماتية حتى وإن تواضع قدرها .

وتتحقق جودة الإدارة التعليمية من خلال:

- وضوح رسالتها وأهدافها وسياستها.
- السعي لضمان استقلاليتها وحريتها في صنع القرارات.
- وضوح الإجراءات وقواعد العمل فيها.
- تحديد مستوياتها وواجباتها وعلاقاتها بالإدارة العليا.
- وضوح الرقابة.
- المساءلة.
- المواطنة التنظيمية (الولاء والالتزام التنظيمي).
- التفاعل مع أفراد المجتمع المحلي والاستفادة من إمكانياته .

أما جودة التشريعات واللوائح التعليمية فتتحقق من خلال مرونتها ووضوحها وكونها محددة ومُعينةً لإدارة المؤسسة التعليمية، كما تتحقق من خلال مواكبتها لجميع التغيرات والتحولات التي تجري حولها.

٧- جودة التمويل في التعليم:

يعد ضعف تمويل التعليم من أهم المشكلات التي تواجه مختلف بلدان العالم عامة والبلدان النامية خاصة لحاجتها الماسة إلى توسيع التعليم ومكافحة الأمية، ولما تمتاز به الدول النامية من زيادة معدلات النمو السكاني وارتفاع مستوى الوعي بدور التعليم وتأثيره على مستقبل الدول والأفراد. ولأهمية عملية التمويل للتعليم دعت الاتجاهات الحديثة المهتمة باقتصاديات التعليم إلى الاهتمام بهذه العملية من أجل تحقيق التنمية الشاملة، وتلبية الطلب المتزايد على التعليم، وتحقيق جودته؛ ذلك «أن الموارد المالية تعد من أهم العوامل التي تؤثر على كفاءة التعليم وجودته، فبدون الأموال اللازمة لإنشاء أبنية مناسبة وتوفير رواتب أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتجهيز معامل وورش دعما لأنشطة التعليم الصفية واللاصفية تتدنى كفاءة التعليم». هذا من جهة، ومن جهة أخرى

فإن «سوء استخدام الموارد المالية سيؤدي إلى تغيير خطط وبرامج التعليم، الأمر الذي سيؤثر حتما على جودة التعليم ونوعيته».

وتتحقق جودة الإنفاق والتمويل في التعليم من خلال ما يلي:

- مدى توفر نظام فعال للتقارير المالية والمحاسبية للمؤسسات التعليمية.
- دعم وزيادة الإنفاق على البحث العلمي.
- مدى تكافؤ ميزانية المؤسسة التعليمية مع متطلباتها.
- ترشيد الإنفاق على الكماليات.
- مدى استثمار المؤسسة التعليمية لمصادرها وممتلكاتها المالية.
- مدى حرص المؤسسة التعليمية على الاستخدام الأمثل لمصادرها المالية والبشرية.
- مدى تحليل كلفة البرامج التعليمية.
- مدى دعم المؤسسة التعليمية للمبدعين والمتميزين ووضعها نظاما للمكافأة والاعتراف بالتميز والإبداع.
- تطوير الشراكة مع القطاع الخاص لتأمين تمويل التعليم.

٨- جودة تقويم الأداء:

ويقصد بها: «جميع العمليات ووسائل القياس وأساليب التقويم المختلفة التي تقوِّم الأداء وبشكل مستمر ابتداء من الطالب الذي يقوَّم بالتقويم الذاتي لأدائه؛ وعضو هيئة التدريس الذي يقيس أداءَ الطلبة وأداءَه أيضا؛ والإدارة التعليمية التي تَقُّوم بعمليات التقويم المرحلية لجميع العمليات الإدارية والتعليمية» ؛ وانتهاء بتقويم البرامج والمناهج التعليمية وطرق تدريسها؛ وتقويم تمويل المؤسسات التعليمية.

ومما لا ريب فيه أن تقويم كل هذه العناصر في التعليم يحتاج بالطبع إلى معايير واضحة ومحددة وسهلة الاستخدام والقياس عليها، وهذا يتطلب بدوره تدريب العاملين بالمنظومة التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، مع إعادة هيكلة الوظائف والأنشطة وفق تلك المعايير ومستويات الأداء.

معايير الجودة في التربية الإسلامية:

١- مفهوم الجودة:

يُعد مفهوم الجودة مفهوماً قديماً قدم سعي الإنسان في البحث عن أسباب وطرائق تطوير وتحسين ضرورياته وحاجاته وكمالياته، إلا أن توظيف هذا المفهوم تأثر بمتغيرات كل عصر وطبيعته. ومع بداية التسعينات من القرن العشرين ظهر مفهوم الجودة الشاملة كاتجاه تطوري معاصر في العملية التعليمية- التعلمية نتيجة تزايد الاهتمام العالمي بجودة العملية التعليمية- التعلمية.

"وحاول العديد من العلماء والمتخصصون التمييز بين خمسة مداخل لتعريف الجودة الشاملة نظراً لتعدد مفاهيمها، وهي: المدخل المبني على أساس التفوق، والمدخل المبني على أساس المستفيد، والمدخل المبني على أساس القيمة، والمدخل المبني على أساس المنتج، والمدخل المبني على أساس التصنيع."

ويرتبط مفهوم الجودة بالمواصفات والمعايير والمؤشرات الموضوعة له، فإن قَلَّت الجودة عنها أو زادت عُدِّت غير معبرة عن الأداء المطلوب، ولذلك كان من الأهمية بمكان تحديد الثوابت الأساسية للجودة، وهي:

١- الجودة هي التطابق مع المواصفات ومع احتياجات المستفيدين.

٢- الجودة هي المنع والوقاية، وليست مجرد اكتشاف الأخطاء.

٣- معيار الجودة هو اللاخطأ، والخلو من العيوب.

٤- مقياس الجودة هو التكلفة.

ولمفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم معنيان مترابطان: معنى واقعي، ومعنى حسي.

فالمعنى الواقعي هو: التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقة متعارف عليها مثل: معدلات الترفيع، ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم.

وأما المعنى الحسي للجودة : فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلبة وأولياء أمورهم، أو بمعنى آخر تُعبِّر عن مدى اقتناع المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة الخدمة التعليمية، وفعاليتها، ورضاه عنها."

فعندما يشعر المستفيد أن ما يُقدَّم له من خدمات يناسب توقعاته، ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب توقعات المستفيد ومشاعره الحسية، وأن جودة خدماتها ارتفعت إلى مستوى توقعاته، وهذا يتطلب التأكد من توافق مواصفات الخدمة التعليمية مع توقعات المستفيد المتلقي لها. "فالجودة لا تعني

إنتاج سلعة أو خدمة أفضل من نظيرتها المتاحة، وإنما تعني رضا المستفيدين عن السلعة أو الخدمة".

ويؤكد المشروع البريطاني للجودة في التعليم العالي على عدة خصائص للجودة الشاملة في التعليم، ومنها:

١ – تساوي الجودة المقاييس المرتفعة مهما اختلفت الفروق بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين في التعليم.

٢ – تركز الجودة على الأداء بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوى الأعلى، وتنمية التفكير الابتكاري والتفكير الناقد لدى الطلبة.

٣ – تعني الجودة التوافق مع الغرض الذي تسعى المؤسسة التعليمية إلى تحقيقه.

٤ – تشير الجودة إلى عملية تحويلية ترتقي بقدرات الطلبة الفكرية إلى مرتبة أعلى، وتنظر إلى المدرِّس على أنه مسهِّل للعملية التعليمية– التعلمية، وإلى الطلبة على أنهم مشاركون فعّالون في التعليم.

٢- مفهوم الجودة في التربية الإسلامية:

يُعدُّ مفهوم الجودة في التربية الإسلامية مفهوماً أصيلاً موجوداً في تعاليمها ومضامينها كلها، وينطلق من عموميات كثيرة، فهو مطلب لإرضاء الله عز وجل أولاً، ومن ثَم إرضاء الآخرين، والإسلام يحث على بناء مجتمع قوي متماسك من خلال منظومة من القيم الإسلامية المتميزة كالإتقان في العمل والإحسان فيه، وتنمية الرقابة الذاتية تحقيقاً للجودة في أداء الأعمال بدافع إيماني.

وورد مفهوم الجودة في التربية الإسلامية في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة بعدة صيغ، وتندرج كلها تحت مفهومين رئيسين هما:

١ – الإحسان:

يُعدُّ الإحسان من أعلى مراتب الدين الإسلامي، ويأتي في المرتبة الثالثة بعد الإيمان والإسلام، وقال عنه رسول الله ﷺ: "**أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك**" [صحيح البخاري: ٥٠] "فهو إتقان الفعل والتفضل والإنعام على كل شيء"

قال تعالى: ﴿ وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ١٠٥ ﴾ [التوبة: ١٠٥]، وقوله تعالى: ﴿ وَأَحۡسِنُوٓاْۛ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُحۡسِنِينَ ١٩٥ ﴾ [البقرة: ١٩٥]، كذلك ورد في قول النبي ﷺ: "**إن الله كتب الإحسان في كل شيء**" [صحيح مسلم:٣٦١٥]

٢- الإتقان:

ويكون الإتقان من خلال الإتيان بالعمل على وجهه الصحيح المُحْكَم دون أيّ قصور فيه، يقول الله تعالى: ﴿ وَتَرَى ٱلْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ ٱلسَّحَابِ ۚ صُنْعَ ٱللَّهِ ٱلَّذِيٓ أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ ۚ إِنَّهُۥ خَبِيرٌۢ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴿٨٨﴾ ﴾ [النمل:٨٨]، ويقول النبي ﷺ دالاً على أجر المتقن في أدائه: "**الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة**" [صحيح مسلم: ٢٤٤]، ويقول النبي ﷺ أيضاً: "**إن الله جل وعز يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه**" [مسند أبو يعلى: ٤٣٨٦].

٣- معايير جودة الأداء في التربية الإسلامية:

تُعنى جودة الأداء في التربية الإسلامية بتحقيق وتطبيق المعايير التي وضعتها ليكون الأداء جيداً ومتقناً، وبينت التربية الإسلامية أن القرآن الكريم هو المصدر الرئيس للمعايير الإسلامية التي أُحكمت من الخلل والباطل، ثم فُصِّلت وفق مؤشرات تدل عليها، يقول الله تعالى: ﴿ الٓرۚ كِتَٰبٌ أُحْكِمَتْ ءَايَٰتُهُۥ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِن لَّدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ ﴿١﴾ ﴾ [هود: ١]، ومن أهم هذه المعايير:

١- الإخلاص في النية لله تعالى:

وتعني تصفية العمل من كل شوائب إرادات النفس ، فالإسلام يوجب على المسلم أن يُخلص النية في الأعمال لله تعالى وحده، قال تعالى: ﴿ وَمَآ أُمِرُوٓاْ إِلَّا لِيَعْبُدُواْ ٱللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ ٱلدِّينَ حُنَفَآءَ ﴿٥﴾ ﴾ [البينة: ٥]، وقال تعالى مرغباً بإخلاص النية له: ﴿ قُلْ إِنَّمَآ أَنَا۠ بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰٓ إِلَيَّ أَنَّمَآ إِلَٰهُكُمْ إِلَٰهٌ وَٰحِدٌ ۖ فَمَن كَانَ يَرْجُواْ لِقَآءَ رَبِّهِۦ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَٰلِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِۦٓ أَحَدًۢا ﴿١١٠﴾ ﴾ [الكهف: ١١٠]، ويقول النبي ﷺ محذراً من صرف النية لغير الله تعالى: "**إنما الأعمال بالنيات وإنما لكل امرئ ما نوى، فمن كانت هجرته إلى الله ورسوله فهجرته إلى الله ورسوله، ومن كانت هجرته لدنيا يصيبها، أو امرأة ينكحها فهجرته إلى ما هاجر إليه**" [صحيح البخاري: ٥٤]، ويقول أيضاً: "**من تعلم علماً مما يُبتغى به وجه الله عز وجل لا يتعلمه إلا ليصيب به عَرَضَاً من الدنيا؛ لم يجد عرف الجنة يوم القيامة**" [سنن ابن ماجه: ٢٥٢].

٢- أن يكون العمل صالحاً:

يُقصد بالعمل الصالح كل عملٍ يحقق النفع والفائدة الدنيوية والأخروية من ورائه، وحثَّ الله تعالى عليه في مواضع كثيرة في القرآن الكريم، منها قوله تعالى: ﴿ وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلًا مِّمَّن دَعَآ إِلَى ٱللَّهِ وَعَمِلَ صَٰلِحًا وَقَالَ إِنَّنِي مِنَ ٱلْمُسْلِمِينَ ﴿٣٣﴾ ﴾ [فصلت: ٣٣]، وقول النبي ﷺ: "**ما من مسلم يغرس غرساً، أو يزرع زرعاً، فيأكل منه طيرٌ أو إنسانٌ أو بهيمةٌ إلا كان له به صدقة**" [صحيح مسلم: ١٥٥٣]

٣- أن يكون العمل مطابقاً لما أمر به الإسلام:

إذا كانت النية تُعد ميزان الأعمال في باطنها، فإن مطابقة العمل لما أمر به الإسلام هو ميزان الأعمال في ظاهرها، والعمل إن كان صالحاً في ظاهره ولم يكن موافقاً لمبادئ الإسلام ومعاييره فهو باطل ومردود، كبيع الخمر لمساعدة الأيتام: فمساعدة الأيتام عمل صالح في ظاهره ولكنه يخالف مبدأ من مبادئ الدين الإسلامي وهو بيع الخمر، يقول الله تعالى:﴿ وَمَن لَّمْ يَحْكُم بِمَآ أَنزَلَ ٱللَّهُ فَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلْكَٰفِرُونَ ﴿٤٤﴾ ﴾ [المائدة: ٤٤]، ويقول أيضاً: ﴿ وَمَن لَّمْ يَحْكُم بِمَآ أَنزَلَ ٱللَّهُ فَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلظَّٰلِمُونَ ﴿٤٥﴾ ﴾ [المائدة: ٤٥]، وكذلك قوله تعالى: ﴿ وَمَن لَّمْ يَحْكُم بِمَآ أَنزَلَ ٱللَّهُ فَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلْفَٰسِقُونَ ﴿٤٧﴾ ﴾ [المائدة: ٤٧]، وقوله تعالى:﴿ أَمْ لَهُمْ شُرَكَٰٓؤُا۟ شَرَعُوا۟ لَهُم مِّنَ ٱلدِّينِ مَا لَمْ يَأْذَنۢ بِهِ ٱللَّهُ ۚ وَلَوْلَا كَلِمَةُ ٱلْفَصْلِ لَقُضِىَ بَيْنَهُمْ ۗ وَإِنَّ ٱلظَّٰلِمِينَ لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ ﴿٢١﴾ ﴾ [الشورى: ٢١]، ويقول النبي ﷺ: **"من عمل عملاً ليس عليه أمرنا فهو رد"** [صحيح مسلم: ١٧١٨].

٤- الإتمام والإكمال والوفاء في العمل:

وتعني أن يتم المسلم العمل الذي شرع به على أكمل وجه دون إهمال أو تقصير أو تفريط.

وامتدح الله تعالى سيدنا إبراهيم عليه السلام الذي تمم ما أُمر به من طاعة الله تعالى، وتبليغ رسالته على وجه الكمال والتمام بقوله:﴿ وَإِبْرَٰهِيمَ ٱلَّذِى وَفَّىٰٓ ﴿٣٧﴾ ﴾ [النجم: ٣٧]، وكذلك بيَّن الله تعالى أن الرضا عن العمل لا يكون إلا بعد إتمامه وإكماله، فقال تعالى:﴿ ٱلْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِى وَرَضِيتُ لَكُمُ ٱلْإِسْلَٰمَ دِينًا ۚ ﴿٣﴾ ﴾ [المائدة: ٣]، وكذلك بيَّن رسول الله ﷺ أن العمل لا يكون جيداً إلا بإتمامه وإن كان جميلاً فقال: **"مثلي ومثل الأنبياء من قبلي كمثل رجل بنى بنياباً فأحسنه وأجمله، إلا موضع لبنة من زاوية من زواياه، فجعل الناس يطوفون به، ويعجبون له ويقولون: هلاَّ وضعت هذه اللبنة؟ قال: فأنا اللبنة، وأنا خاتم النبيين"** [صحيح مسلم: ٢٢٨٦].

٥- الصدق والأمانة في العمل:

ويكون الصدق في أقوال المسلم وفي أفعاله وفي أحواله كافة، يقول الله تعالى:﴿ ۞ فَمَنْ أَظْلَمُ مِمَّن كَذَبَ عَلَى ٱللَّهِ وَكَذَّبَ بِٱلصِّدْقِ إِذْ جَآءَهُۥٓ ۚ أَلَيْسَ فِى جَهَنَّمَ مَثْوًى لِّلْكَٰفِرِينَ ﴿٣٢﴾ وَٱلَّذِى جَآءَ بِٱلصِّدْقِ وَصَدَّقَ بِهِۦٓ ۙ أُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلْمُتَّقُونَ ﴿٣٣﴾ ﴾ [الزمر: ٣٢- ٣٣]، ولما كان العمل في الإسلام أمانة فقد أُمتدح مؤديها وذُم خائنها، يقول الله تعالى: ﴿ وَٱلَّذِينَ هُمْ لِأَمَٰنَٰتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَٰعُونَ ﴿٨﴾ ﴾ [المؤمنون: ٨]، ويقول النبي ﷺ: **"أدِّ الأمانة إلى من ائتمنك، ولا تخن من خانك"** [سنن أبو داود: ٣٥٣٤].

٦- إدارة الوقت:

تتوقف جودة العمل في الإسلام على حسن إدارة الوقت، وحسن استغلاله، وحسن اختيار الوقت المناسب للأداء، لذلك نجد أن الله تعالى أقسم بالوقت في مواضع كثيرة في القرآن الكريم، فأقسم بالفجر وبالضحى وبالعصر وبالليل وبالنهار وبالأبراج وبالشمس وبالقمر وبغيرها دلالةً على أهميتها، وترغيباً بحسن استثمارها، وسبباً لجودة الأداء في العمل، فالصلاة مثلاً لا يكون الأجر عليها كبيراً إلا على وقتها، قال تعالى: ﴿ فَإِذَا قَضَيْتُمُ ٱلصَّلَوٰةَ فَٱذْكُرُوا۟ ٱللَّهَ قِيَـٰمًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِكُمْ ۚ فَإِذَا ٱطْمَأْنَنتُمْ فَأَقِيمُوا۟ ٱلصَّلَوٰةَ ۚ إِنَّ ٱلصَّلَوٰةَ كَانَتْ عَلَى ٱلْمُؤْمِنِينَ كِتَـٰبًا مَّوْقُوتًا ﴿١٠٣﴾ ﴾ [النساء: ١٠٣].

ولأهمية الوقت في الإسلام، فقد حثَّ على اغتنامه وعلى تنظيمه تنظيماً جيداً، يقول النبي ﷺ: "**اغتنم خمساً قبل خمس: شبابك قبل هرمك، وصحتك قبل سقمك، وغناك قبل فقرك، وفراغك قبل شغلك، وحياتك قبل موتك**" [صحيح الحاكم: ٧٨٤٦]، ويقول أيضاً: "**نعمتان مغبون فيهما كثير من الناس: الصحة والفراغ**" [صحيح البخاري: ٦٠٤٩]، ويقول أيضاً: "**على العاقل ما لم يكن مغلوباً على عقله أن يكون له ساعات: ساعة يناجي فيها ربه، وساعة يحاسب فيها نفسه، وساعة يتفكر فيها في صنع الله، وساعة يخلو فيها لحاجته من المطعم والمشرب**" [صحيح ابن حبان: ٣٦١].

٧- المجاهدة وعلو الهمة في العمل:

تحتاج المحافظة على جودة الأعمال ورعايتها إلى صبرٍ وجِدٍ ومجاهدةٍ، يقول الله تعالى: ﴿ وَٱلَّذِينَ جَـٰهَدُوا۟ فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا ۚ وَإِنَّ ٱللَّهَ لَمَعَ ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿٦٩﴾ ﴾ [العنكبوت: ٦٩]، ويقول الزرنوجي موصياً طالب العلم بأهمية علو الهمة لتحقيق الجودة في العلم: "ولا بد لطالب العلم من الهمة العالية، فإن المرء يطير بهمته كالطير يطير بجناحيه"، وقد ذم رسول الله ﷺ الكسل والعجز، واستعاذ بالله منهما، فقال: "**اللهم إني أعوذ بك من العجز والكسل والجبن والهرم...**" [صحيح البخاري: ٢٦٦٨].

٨- الاستمرارية في العمل:

جعل الإسلام الاستمرارية والمداومة على الأعمال الجيدة مها قلت من الأمور المحببة إلى الله تعالى، ومن صفات المؤمنين الجيدين، يقول الله تعالى: ﴿ قَدْ أَفْلَحَ ٱلْمُؤْمِنُونَ ﴿١﴾ ٱلَّذِينَ هُمْ فِى صَلَاتِهِمْ خَـٰشِعُونَ ﴿٢﴾ وَٱلَّذِينَ هُمْ عَنِ ٱللَّغْوِ مُعْرِضُونَ ﴿٣﴾ وَٱلَّذِينَ هُمْ لِلزَّكَوٰةِ فَـٰعِلُونَ ﴿٤﴾ وَٱلَّذِينَ هُمْ لِفُرُوجِهِمْ حَـٰفِظُونَ ﴿٥﴾ إِلَّا عَلَىٰٓ أَزْوَٰجِهِمْ أَوْ مَا مَلَكَتْ أَيْمَـٰنُهُمْ فَإِنَّهُمْ غَيْرُ مَلُومِينَ ﴿٦﴾ فَمَنِ ٱبْتَغَىٰ وَرَآءَ ذَٰلِكَ فَأُو۟لَـٰٓئِكَ هُمُ ٱلْعَادُونَ ﴿٧﴾ وَٱلَّذِينَ هُمْ لِأَمَـٰنَـٰتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَٰعُونَ ﴿٨﴾ وَٱلَّذِينَ هُمْ عَلَىٰ صَلَوَٰتِهِمْ يُحَافِظُونَ ﴿٩﴾ أُو۟لَـٰٓئِكَ هُمُ ٱلْوَٰرِثُونَ ﴿١٠﴾ ٱلَّذِينَ يَرِثُونَ ٱلْفِرْدَوْسَ هُمْ فِيهَا خَـٰلِدُونَ ﴿١١﴾ ﴾ [المؤمنون: ١ - ١١]، ويقول النبي ﷺ: "**يا أيها**

الناس: خذوا من الأعمال ما تطيقون، فإن الله لا يَمَلُ حتى تَمَلوا، وإن أحب الأعمال إلى الله ما دام وإن قَلَّ" [صحيح البخاري: ٥٥٢٣].

٩- المراقبة والمسؤولية في العمل:

بيَّن رسول الله ﷺ المراقبة في العمل في حديث جبريل عليه السلام فقال: **"أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك"** [صحيح البخاري: ٥٠]، ولتحقيق الجودة في الأداء جعل الإسلام الرقابة نوعين:

أ) **<u>الرقابة الذاتية</u>**: حيث يراقب المسلم أدائه وعمله بنفسه كأن الله تعالى يراه، والله تعالى يراه حقاً، يقول الله تعالى: ﴿ وَكُلَّ إِنسَٰنٍ أَلْزَمْنَٰهُ طَٰٓئِرَهُۥ فِى عُنُقِهِۦ ۖ وَنُخْرِجُ لَهُۥ يَوْمَ ٱلْقِيَٰمَةِ كِتَٰبًا يَلْقَىٰهُ مَنشُورًا ﴿١٣﴾ ٱقْرَأْ كِتَٰبَكَ كَفَىٰ بِنَفْسِكَ ٱلْيَوْمَ عَلَيْكَ حَسِيبًا ﴿١٤﴾ ﴾ [الإسراء: ١٣ - ١٤].

ب) **<u>الرقابة الخارجية</u>**: وتكون من قبل المسؤول عن العمل، أو صاحب العمل، ويحمّله الإسلام مسؤولية متابعة جودة أداء عمل المسؤولين عنهم، يقول تعالى مبيناً هذه المسؤولية في قصة وعظ لقمان الحكيم لابنه: ﴿ وَإِذْ قَالَ لُقْمَٰنُ لِٱبْنِهِۦ وَهُوَ يَعِظُهُۥ يَٰبُنَىَّ لَا تُشْرِكْ بِٱللَّهِ ۖ إِنَّ ٱلشِّرْكَ لَظُلْمٌ عَظِيمٌ ﴿١٣﴾ ﴾ [لقمان: ١٣]، فأهمية مراقبة جودة الأداء تبرز من كونها تحمي الشخص من الانحراف عن خط الجودة، وتمنعه من الوقوع في الخطأ مستقبلاً، وتوجهه إلى أداء العمل بجودة عالية من المرة الأولى، قال تعالى مبيناً ذلك كله: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ ٱتَّقُوا۟ رَبَّكُمُ ٱلَّذِى خَلَقَكُم مِّن نَّفْسٍ وَٰحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَآءً ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ٱلَّذِى تَسَآءَلُونَ بِهِۦ وَٱلْأَرْحَامَ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا ﴿١﴾ ﴾ [النساء: ١]

١٠- التعاون في إنجاز الأعمال:

أكد الإسلام على أهمية التعاون في إنجاز العديد من الأعمال لتتحقق بجودة عالية عندما يستدعي الأمر ذلك، فالتعاون يختصر الوقت، ويقلل التكاليف، ويسهّل انتقال الخبرات وتبادلها بين الأفراد، ويؤدي إلى إتقان العمل بجودة عالية، يقول الله تعالى: ﴿ وَتَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْبِرِّ وَٱلتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْإِثْمِ وَٱلْعُدْوَٰنِ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ ﴿٢﴾ ﴾ [المائدة: ٢] ويظهر هذا المعيار جلياً في قصة تعاون القوم مع ذي القرنين في بناء سدٍّ بينهم وبين قوم يأجوج ومأجوج، يقول الله تعالى: ﴿ قَالُوا۟ يَٰذَا ٱلْقَرْنَيْنِ إِنَّ يَأْجُوجَ وَمَأْجُوجَ مُفْسِدُونَ فِى ٱلْأَرْضِ فَهَلْ نَجْعَلُ لَكَ خَرْجًا عَلَىٰٓ أَن تَجْعَلَ بَيْنَنَا وَبَيْنَهُمْ سَدًّا ﴿٩٤﴾ قَالَ مَا مَكَّنِّى فِيهِ رَبِّى خَيْرٌ فَأَعِينُونِى بِقُوَّةٍ أَجْعَلْ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا ﴿٩٥﴾ ﴾ [الكهف:٩٤- ٩٥]، ويقول النبي ﷺ: **"يد الله مع الجماعة"** [سنن الترمذي: ٢٢٥٦]، وكذلك حذَّر الإسلام من الفرقة والاختلاف والابتعاد عن الجماعة إذ قد تكون محبطة لجودة الأعمال، قال تعالى: ﴿ وَأَطِيعُوا۟ ٱللَّهَ وَرَسُولَهُۥ وَلَا تَنَٰزَعُوا۟ فَتَفْشَلُوا۟ وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ ۖ وَٱصْبِرُوٓا۟ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ مَعَ ٱلصَّٰبِرِينَ ﴿٤٦﴾ ﴾ [الأنفال: ٤٦].

١١- الشورى في الأعمال:

تُعد الشورى في الأعمال من أهم معايير الجودة، حيث تساهم في اختيار الأفضل والأجود من الأعمال والأمور، فما يكون جيداً عند شخص ما ربما لا يُعد جيداً عند آخرين، فالشورى توجه العمل نحو الأجود من الأعمال، وتحدّ من الوقوع في الخطأ، وتُقلل من المحاسبة، يقول الله تعالى: ﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾ ﴾ [آل عمران: ١٥٩]، ويقول أيضاً: ﴿ وَٱلَّذِينَ ٱسْتَجَابُوا۟ لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا۟ ٱلصَّلَوٰةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَٰهُمْ يُنفِقُونَ ﴿٣٨﴾ ﴾ [الشورى: ٣٨]، ويقول النبي ﷺ: "**ما رآه المسلمون حسناً فهو عند الله حسن، وما رآه المسلمون سيئاً فهو عند الله سيء**" [صحيح الحاكم: ٤٤٦٥]، ويقول أيضاً: "**يد الله مع الجماعة**" [سنن الترمذي: ٢٢٥٦].

وكذلك حثَّ الإسلام على سؤال ذوي الخبرة والاختصاص في الأعمال ضماناً لجودتها، يقول الله تعـــــالى: ﴿ وَمَآ أَرْسَلْنَا مِن قَبْلِكَ إِلَّا رِجَالًا نُّوحِىٓ إِلَيْهِمْ ۚ فَسْـَٔلُوٓا۟ أَهْلَ ٱلذِّكْرِ إِن كُنتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴿٤٣﴾ ﴾ [النحل: ٤٣].

ويقول الزرنوجي: "وطلب العلم من أعلى الأمور وأصعبها، فكانت المشاورة فيه أهم وأوجب."

١٢- الأخذ بالأفضل من الأعمال:

لم يقف الإسلام عند دعوة أفراده إلى تحقيق الجودة في أدائهم وأمورهم؛ بل دعاهم إلى السعي نحو الأفضل والأحسن والأجود من العمل، وجعل الثواب على الأجود بقدره، ومن أراد التقليد فعليه تقليد الأجود، يقول الله تعالى: ﴿ وَهُوَ ٱلَّذِى يَبْدَؤُا۟ ٱلْخَلْقَ ثُمَّ يُعِيدُهُۥ وَهُوَ أَهْوَنُ عَلَيْهِ ۚ وَلَهُ ٱلْمَثَلُ ٱلْأَعْلَىٰ فِى ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ ۚ وَهُوَ ٱلْعَزِيزُ ٱلْحَكِيمُ ﴿٢٧﴾ ﴾ [الروم: ٢٧]، ويقول أيضاً: ﴿ لَّقَدْ كَانَ لَكُمْ فِى رَسُولِ ٱللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا۟ ٱللَّهَ وَٱلْيَوْمَ ٱلْءَاخِرَ وَذَكَرَ ٱللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾ ﴾ [الأحزاب: ٢١]، ويقول النبي ﷺ: "**إن خياركم أحاسنكم أخلاقاً**" [صحيح البخاري: ٥٦٨٨]، ويقول أيضاً: "**خيركم من تعلم القرآن وعلمه**" [صحيح البخاري: ٥٠٢٧]، ويظهر هذا المبدأ جلياً في السعي نحو الأفضل بقول النبي ﷺ: "**المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف، وفي كل خير...**" [صحيح مسلم: ٢٦٦٤].

١٣- التحفيز والتشويق نحو الأداء:

أقر الإسلام مبدأ التحفيز والتشويق لمن يُحسن العمل ويُجيده، ما من شأنه دفع المسلم وتوجيهه نحو الإتقان والإحسان في الأداء، وبالتالي الحصول على أفضل المخرجات، يقول الله تعالى: ﴿ هَلْ جَزَآءُ ٱلْإِحْسَٰنِ إِلَّا ٱلْإِحْسَٰنُ ﴿٦٠﴾ ﴾ [الرحمن: ٦٠]، ويقول أيضاً: ﴿ مَّنْ عَمِلَ

صَٰلِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوۡ أُنثَىٰ وَهُوَ مُؤۡمِنٞ فَلَنُحۡيِيَنَّهُۥ حَيَوٰةٗ طَيِّبَةٗۖ وَلَنَجۡزِيَنَّهُمۡ أَجۡرَهُم بِأَحۡسَنِ مَا كَانُواْ يَعۡمَلُونَ ﴿٩٧﴾ ﴾ [النحل: ٩٧]،

كما بيَّن الإسلام أن الأجر والثواب على العمل يكون بحسب جودته، فكانت الجنة درجات، وكانت النار دركات، وذلك من عدله تعالى وإحسانه لعباده، يقول تعالى: ﴿ وَأَن لَّيۡسَ لِلۡإِنسَٰنِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعۡيَهُۥ سَوۡفَ يُرَىٰ ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجۡزَىٰهُ ٱلۡجَزَآءَ ٱلۡأَوۡفَىٰ ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ ٱلۡمُنتَهَىٰ ﴿٤٢﴾ ﴾ [النجم: ٣٩ – ٤٢]، ويقول النبي ﷺ: "**أنا زعيم ببيت في ربض الجنة لمن ترك المراء وإن كان محقاً، وببيت في وسط الجنة لمن ترك الكذب وإن كان مازحاً، وببيت في أعلى الجنة لمن حَسُنَ خلقه**" [سنن البيهقي: ٢٠٩٦٥].

١٤- الحذر في اختيار الأعمال:

يُعد هذا المعيار من أهم معايير الجودة في الإسلام؛ إن لم يكن أهمها وأخطرها بآنٍ واحد، إذ قد يكون العمل جيداً، وله أصل في الإسلام، ولكن يخاف أن يكون من الأعمال التي قال عنها تعالى: ﴿ وَقَدِمۡنَآ إِلَىٰ مَا عَمِلُواْ مِنۡ عَمَلٖ فَجَعَلۡنَٰهُ هَبَآءٗ مَّنثُورًا ﴿٢٣﴾ ﴾ [الفرقان: ٢٣]، أي وقَدِمْنا إلى ما عملوه مِن مظاهر الخير والبِرّ، فجعلناه باطلاً مضمحلاً لا ينفعهم كالهباء المنثور، وهو ما يُرى في ضوء الشمس من خفيف الغبار؛ وذلك أن العمل لا ينفع في الآخرة إلا إذا توفر في صاحبه: الإيمان بالله، والإخلاص له، والمتابعة لرسوله محمدﷺ، ولهذا ينبغي للمسلم بذل الجهد في تحري الأعمال الصالحة النافعة في الدنيا والآخرة، وبالتالي يضمن جودة العمل وقبوله، إذ لا تكفِ الجودة وحدها إن لم تلقَ القبول من المستفيدين، قال تعالى: ﴿ قُلۡ هَلۡ نُنَبِّئُكُمۡ بِٱلۡأَخۡسَرِينَ أَعۡمَٰلًا ﴿١٠٣﴾ ٱلَّذِينَ ضَلَّ سَعۡيُهُمۡ فِي ٱلۡحَيَوٰةِ ٱلدُّنۡيَا وَهُمۡ يَحۡسَبُونَ أَنَّهُمۡ يُحۡسِنُونَ صُنۡعًا ﴿١٠٤﴾ أُوْلَٰٓئِكَ ٱلَّذِينَ كَفَرُواْ بِـَٔايَٰتِ رَبِّهِمۡ وَلِقَآئِهِۦ فَحَبِطَتۡ أَعۡمَٰلُهُمۡ فَلَا نُقِيمُ لَهُمۡ يَوۡمَ ٱلۡقِيَٰمَةِ وَزۡنٗا ﴿١٠٥﴾ ﴾ [الكهف: ١٠٣ – ١٠٥].