جامعة الأزهر
كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بسوهاج
المجلة العلمية

الترقيم الدولي
(ISSN 2636 - 2961)

الترقيم الدولي الإلكتروني
(ISSN 2636 - 297X)

شكر وتقدير

تتقدم هيئة التحرير بمجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بسوهاج – جامعة الأزهر

بأسمى آيات الشكر إلى عمادة البحث العلمي بجامعة حائل بالمملكة العربية السعودية

على دعمها للبحث الموسوم بـ/

تأصيل مفهوم الجودة الشاملة من منظور إسلامي

والمقدم من السادة :

١- نوف سالم الشمرى
٢- هاله عبد المنعم على
٣- بهيه عبد الحافظ اسماعيل

والذي تم نشره في الجزء الأول بالعدد الخامس والعشرين عام ٢٠١٦م

وكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث
ونائب رئيس التحرير
أ.د/فاطمه محمد محمد المهدي

عميد الكلية
ورئيس مجلس الإدارة
أ.د/علي عبد الموجود نورالدين

البريد الإلكتروني: majalatdirasatsohaj@azhar.edu.eg
الموقع الإلكتروني: https://mkebs.journals.ekb.eg
رقم الإيداع (٦٢٣١)

جامعة الأزهر
حولية كلية الدراسات الإسلامية والعربية
للبنات بسوهاج

تأصيل مفهوم الجودة الشاملة من منظور إسلامي

إعداد

د. نوف سالم الشمري
أستاذ مساعد البلاغة والنقد بجامعة حائل

د. هالة عبدالمنعم علي
أستاذ مساعد المكتبات والمعلومات بجامعة حائل

د. بهية عبد الحافظ إسماعيل
أستاذ مساعد الأدب والنقد بجامعة حائل

العدد الخامس والعشرون
للعام ١٤٣٧هـ / ٢٠١٦م
الجزء الأول

رقم الإيداع بدار الكتب المصرية ٦٢٣١/ ٢٠١٦م

الملخص

يقوم البحث على تأصيل مفهوم الجودة الشاملة من منظور إسلامي معتمدا على مصدرين رئيسيين هما القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة ومالهما من تجليات واقعية تتمثل في مواقف الصحابة والتابعين – رضي الله عنهم – على الصعد المتنوعة دينيا واجتماعيا .... الخ ، كما تتمثل في التجربة الإسلامية الواقعية في التعليم الجامعي / المدرسة في الاصطلاح التراثي .

من منظور آخر سينهض البحث لربط الصورة الإسلامية للجودة الشاملة مع المنتج الغربي المعاصر لتحقيق بُعد المقاربة والمقارنة وذلك لإدراك نواحي الاتفاق بينهما بل إن البحث سيتجاوز مجرد التأصيل والربط ليصل لإدراك تميز الجودة إسلاميا كونها منطلقة من مصدر روحي لا ينطق عن الهوى .

الكلمات المفتاحية

تأصيل – الجودة الشاملة – منظور إسلامي – منظور غربي .

Study Summary

The study is conducted on rooting the concept of total quality from an Islamic perspective, relying on two main holy sources: the Quran and the Sunnah, and its manifestations are realistic in the positions of the companions and followers God bless them all at the At various levels religiously and socially .. Etc.

From another perspective the project search to link to an image of the Islamic-TQM with the product contemporary western to achieve after the approach and comparison to perceive aspects of workmanship between them, but the project will exceed mere rooting and connectivity for up to realize the excellence quality Islamists being taking off from the source of divine and inspired not only a passion..

key words

rooting - Total quality - Islamic perspective -Western perspective .

مقدمة

أ- أهمية الدراسة :

تنطلق أهمية الدراسة من قوة عقائدية راسخة بكمال الإسلام وشموله لجوانب الحياة كافة وكذلك على امتداد العصور دون اقتصارها على عصر النبوة الشريف أو ما تبعه من العصور التراثية وعلى ذلك فإن هذا البحث يعبر بالضرورة عن الهوية الإسلامية التي تمتلك قوة كاملة تؤهلها لمنافسة الهوية الغربية بل التفوق عليها ،ويشهد لذلك الجودة التي لمسنا آثارها بينة في حضارة منتشرة امتدت لقرون متعددة .

من جانب آخر يسعى البحث إلى إحلال الجودة الإسلامية محلها اللائق بها في ظل العولمة والاهتمام بالأطر النظرية المستمدة من الغرب إذ لم يعُن المسلمون عناية كافية بالجودة من المنظور الإسلامي لا تنظيرا ولا واقعا عمليا.

كما تنبثق أهمية الموضوع من أهمية الجودة ذاتها وتطبيقاتها العملية في ميادين الحياة والعمل حيث أصبحت مطلبا لا غنى عنه.

كما تتجسد أهميته في قدرته على توليد مفاهيم ومعايير دينية خاصة للجودة بمكنتها أن تُعّمم على حقول الحياة المختلفة لا مجرد العمل المؤسسي الجامعي .

ب- مشكلة الدراسة :

_تكمن في غياب التعريف النظري، والتطبيق العملي لمفهوم الجودة الشاملة من منظور إسلامي ، في مقابل الاتكاء العام على مفهوم الجودة الشاملة من منظور غربي انسياقا وراء فكرنا المعتاد الاستهلاكي دون الانتاجي .

ج- أهداف الدراسة :

_ تأصيل مفهم الجودة الشاملة من منظور ديني معتمد على القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة من خلال النص والواقع العملي المتعين في إنجازات الصحابة والتابعين – رضي الله عنهم-.

_ إسهام البحث في تحقيق التطوير والإصلاح المنشودين للرقي بالمجتمع الجامعي في تعالقاته المتعددة بين حقوقه وواجباته.

_ تحقيق الانصهار الأمثل بين البعد العقائدي والبعد المادي في العمل حيث يوجه الدين مناحي العمل بصوره مثالية دقيقة تخلو من الشوائب العملية والتقصير في أداء المهمات .

_ الإفادة من الأطر العامة للجودة الشاملة في الأدبيات الغربية فليس هدف البحث إقصائها بقدر ما يهدف لتشكيل نظرية إسلامية في الموضوع المذكور و التثاقف مع الآخر لتعميم التجربة.

د- التساؤلات – الفرضيات:

_ هل يرقي التصور الإسلامي على صعيد النص و التطبيق العملي لتشكيل نظرية جودة إسلامية متكاملة؟.

_ هل يمكن تأصيل مفردات الجودة الشاملة أوروبية المنشأ في النسيج الإسلامي النصي و الفكري و العملي ؟ .

_ هل ستشكل الجودة الإسلامية فرقا في الأداء المؤسسي الجامعي عما ستقوم به لدى تطبيقها نظام الجودة الشاملة الغربي؟ .

_ هل يمكن تعميم نظرية الجودة الشاملة لتكون نظاما عالميا تطبقه المجتمعات العربية و الدولية.

هـ - منهج الدراسة :

المنهج التحليلي باعتباره المنهج الأمثل الذي يعالج قضية.فلسفة إدارة الجودة الشاملة بشكل عام ،بالإضافة إلى عرض المكونات الأساسية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة الأربعة عشر التي وضعها أبرز روادها (إدوارد ديمنغ) ، ومقارنتها بالنظرة الإسلامية العامة للجودة، ،في ضوء الخصائص العامة للإدارة الإسلامية ،وبعدها عرض للنتائج التي تتوصل لها الدراسة من خلال البحث والتحليل،واختبار للفرضيات في ضوء تلك النتائج.

المبحث الأول

الجودة في مجال التعليم

أولا : مفهوم الجوة في مجال التعليم :

في ظل التسارع المعرفي و بناء أدوات الإنسان الحديث على التقنية والتقدم التكنولوجي اضطر المختصون في المجال التربوي لدراسة نظام إدارة الجودة الشاملة (TOM) ، وتحليله بغية تحقيق أهداف تعليمية عده من أهمها: إقامه مراجعات واعية للعملية التعليمية القائمة ، ثم الارتقاء بها ارتقاءً نوعيا في مراحلها العامة وأجهزتها الكلية؛ لتواكب العصر و لا تختلف عن إنجازاته المادية والحضارية ، ومثل هذه الأهداف حددت الجودة في حقل التعليم بوصفها مرادفة للكمال ،والتميز، والكفاءة ،والفاعلية، ولقد استدعت هذه الأهداف الكبرى التي من شأنها التأثير الإيجابي على المؤسسة التعليمية ومرافقها العامة الدعوة النشطة لتحقيق الجودة في ثمانينات القرن الماضي ، وانطلقت شعارات مهمة اقترنت بالجودة وعززت من جدواها الفعلية في حقل التعليم[1]كقدرتها على إحداث التغيير المطلوب ، والتحديث والتحسين المستمرين ، و هي بؤر مركزية تعرِّفت الجودة من خلالها ، لتكّون: مدى تحقيق أهداف البرامج التعليمية في الخريجين، بما يحقق رضا المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسات التعليمية.

ومن تعريفات الجودة:

قدرة الادارة التعليمية في مستوياتها ومواقفها المختلفة على أداء أعمالها بالدرجة التي تمكنها من إعداد خريجين يمتلكون من المواصفات ما يمكنهم من

---

(١) وجه كتاب الجودة في التعليم، سهيلة الفتلاوي، في عنوانات التأسيس الأول بشكل كبير، انظر ص ٥١ وما بعدها، دار الشروق ، عمان الأردن ط١ ،٢٠٠٩م .

تلبية احتياجات التنمية في مجتمعهم، طبقا لما تحدده من أهداف ومواصفات لهؤلاء الخريجين(١).

كما عرفها يوسف الطائي بقدرتها على إيجاد وتطوير قاعدة من القيم، والمعتقدات التي تجعل كل موظف يعلم أن الجودة في خدمة المستفيد بما يدعم الطرف الرئيسي لإدارة المؤسسة التعليمية(٢).

ويتضح من التعريفين السابقين حضور جوانب أساسية تشكل مفهوم الجودة في التعليم، تنتظم منطقيا وإجرائيا في:

أ- جودة التصميم design quality،وتُعني بتحديد المواصفات ،والخصائص التي يجب مراعاتها أثناء التخطيط للعمل .

ب- جودة الأداء performance qualityوتُعني بأداء العمل وفق المعايير المحددة.

ج - جودة المخرج Output qualityوتُعني بالحصول على منتج تعليمي ، وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المرجوة.(٣)

ثانيا - من الاتجاهات العالمية في إدارة الجودة الشاملة في حقل التعليم:

١- المواصفات القياسية الدولية (ISO):

يرجع مصطلح الأيزو إلى أصول إغريقية تعني التساوي ، والمصطلح حديث، وهو اختصار لاسم المنظمة الدولية للمواصفات (International Organization Of Standardization)،وقد تأسست تلك المنظمة عام

(١) الجودة في الإسلام، جامعة أم القرى، ص ٤..، www.uqu.edu.sa .
(٢) إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، يوسف حجيم الطائي وأخرون ، ص ١٨٤،دار الوراق ،عمان الأردن ، ط١ ،٢٠٠٨م .
(٣) الجودة في الإسلام، ص٤، جامعة أم القرى .

١٩٤٦م لتهدف أساسا إلى إيجاد مقاييس عالمية لضبط الجودة ، وذلك عبر إيجاد أساس موحد يوثق كل الإجراءات المتعلقة بها .

لقد ظهر العديد من مقاييس الجودة المعمول بها دوليا لقياس تحقق الجودة في المؤسسات التعليمية ، منها : المعيار البريطاني Bs5750 والمعيار الأوروبي En2900، والمعيار الأمريكي Q90، وهي على اختلافها تهدف بشكل مركزي لضبط العمل على معايير وأسس تحقق الجودة في المؤسسات عامة التعليمية منها، وغير التعليمية.

وتدور معايير الجودة في المؤسسة التعليمية حول عدد من المحاور هي:

أ _تطوير جودة المخرج.

ب_تطوير جودة العمليات

ج_ثقة العاملين في النظام التعليمي.

د_تحقيق متطلبات جودة النظام التعليمي

٢: **المواصفات القياسية البريطانية** (Bs5750).

يرتكز النموذج البريطاني لهيئة المواصفات البريطانية في عملية النمو التعليمي على:

أ_نظام التحكم في الجودة ، والبحث فيأنظمة وعلاقاتها بعملية التمويل، والتكلفة.

ب_طرائق التدريس ذات الجودة المتفق عليها في مقياس المواصفات المذكور.

ج_أسلوب القيادة والاتصال والرؤية السليمة.

د-المؤهلات العليا في كل من يتولى المناصب القيادية.

هـ _ دور المعلمين في استخدام الأساليب العلمية لحل المشكلات والقدرة على التطوير.

لقد كانت كلية "ساندويل" أول كلية حصلت على نظام ال Bs5750 المذكور عام ١٩٩١م واعتُبرت بذلك أول كلية حاصلة على المعيار الدولي الأيزو ٩٠٠٢م، محققة بذلك فوائد الجودة المنشودة من المراجعات المستمرة للعملية التعليمية، وتقديم الخدمات الجيدة للمستفيدين ، ومنح أعضاء هيئة التدريس الفرص الدائمة لعمليات التطور المستمر.

٣: **توكيد الجودة** (Quality Assurance)

يعرف بأنه نظام أساسي لمنع وقوع الخطأ Based- prevention، ويعمل على تحسين جودة المخرجات وزيادة الإنتاجية ويسعى هذا النظام الى اعتماد الطرق والأساليب التي تتضمن أداء المؤسسة وفق المعايير التي اعتمدتها، أما التحسين المستمر فيتحقق في هذا النظام من خلال :

أ- معرفة مدى الالتزام بالنظام .

ب-تصحيح الأخطاء .

ج – تغيير النظام إذا ثبتت عدم فعاليته،؟ أو قدمه.

ومن هنا يمكن القول بأن توكيد الجودة يمثل بعدا وقائيا بالدرجة الأولي حيث يعمد إلى توقع الخطأ ثم القضاء عليه قبل حدوثه الواقعي ، والسعي لتنفيذ العمل الصحيح من المرة الأولى ؛ لما يترتب على هذه الآلية من توفير المال وتوفير الجهد وزيادة الانتاجية .

وقد سعت بريطانيا لتحقيق نموذج متميز للجودة أوروبيا حيث قامت عام ١٩٩٧م بإنشاء هيئة لأجل وضع نظام لتوكيد الجودة ومعاييرها (Quality

Assurance Agency :QAA)لتقديم خدمات متكاملة في مجال توكيد الجـــودة في التعليم العالي.

وقد حُددت مسؤولية الهيئة في كفالة اهتمام المجتمع بتحقيق :

_ مستويات سليمة لمؤهلات التعليم العالي .

_ الجودة في إدارة مؤسسات التعليم الجامعي.

_ التحسين المستمر في إدارة جودة التعليم الجامعي .

٤- بيت الجودة (The house Quality)

يعرف بأنه مجموعة من المبادي التي تسهم في بناء الجودة الشاملة فـــي المؤسسات الإنتاجية ، وقد اعتمد في اليابان في مجال الصناعة ثم تبنته الجامعات اليابانية .

ويتشكل بيت الجودة من مكونات مركزية هي :

البنية الفوقية : يمثلها النظام الاجتماعي ، والاداري ، والتقني .

ركائز الجودة ، وتشمل :

أ – أعمدة الجـودة ، هي أربعة أعمدة في بناء الجودة وإدارتهـــا ، ١– خدمـــة المستفيد ، ٢– التحسين المستمر ،٣– الإدارة بالحقـــائق مـــن إحصـــائيات ومعلومات وبيانات ، – إحترام الآخرين.

ب – الأصول والأركان: وهي أصول وأركان ترتكز عليهـــا الأعمـــدة والســـقف ويتكون كل منها من :

في الأصول : السياســـات ، والعمليـــات ، والمشـــروعات ،والاجـــراءات، والأنشطة، وإنسانية الإدارة وديمقراطيتها ، وفي الأركان : الرؤيـــة ، والقـــيم ، والقضايا، والمهمات .

وقد وضع أبو السيطرة النوعية في اليابان "إدوارد ديميج" إرشادات ينبغي مراعاتها عند تنفيذ بيت الجودة منها :

_ توضيح مفهوم الجودة التي يراد الالتزام بها في المؤسسة.

_ وجود معايير صالحة للحكم على جودة المؤسسة .

_ الإفادة من الأخطاء.

_ التوسع بتطبيق نظام الجودة الشاملة إلى مؤسسات أخرى تحمل الخصائص ذاتها.

٥- **نموذج "ديمنج" للجودة ويليام إدوارد "ديمينج"** (1900-1993) مهندس تصنيع أمريكي ، حاصل على الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء، وقد أدرك أن الموظفين هم الذين يتحكمون فعليا في عملية الإنتاج فقام بطرح نظريته: دائرة "ديمنج" المبنية على أربعة محاور هي : خطط ، نفذ ، افحص ، باشر "Plan – do – check - action" ، ونادى بها لتكون وسيلة لتحسين الجودة وعندما تم تجاهل نظريته من قبل قادة الصناعة في أمريكا سافر إلى اليابان بعد الحرب العالمية الثانية بناء على طلب حكومتها لمساعدة صناعاتها في تحسين الإنتاجية والجودة .

وعندما نبغ في أدائه في اليابان ، أنشأت الحكومة عام ١٩٥١م جائزة أسمتها : " جائزة ديمنج" تمنح سنويا للشركة المتميزة والمبتكرة في برامج إدارة الجودة.

وقد وضع "ديمنج" محاور خمسة شملت كل المبادئ التي توصف الجودة ، وتحقق فاعليتها، وتحد من أخطاء المؤسسة منها المبادئ الأربعةعشر لإدارة الجودة وتتضمن :

_وضع هدف دائم للتحسين .

_ تبني فلسفة جديدة .

_اعتماد الإحصائيات .

_التخلي عن فلسفة الشراء اعتمادا على السعر فقط.

ـــ_الاستمرار في تحسين العمليات.

_اعتماد الطرق الحديثة في التدريب.

_تحقيق التوافق بين الإشراف والادارة.

_إزالة الخوف من قلوب العاملين.

_إزالة الحواجز بين الإدارات والعمل بروح الفريق الواحد.

_تقليل الشعارات.

_التركيز على السلوك الجماعي لا الفردي ازالة العوائق.

_تأسيس برامج تطويرية لكل فرد .

_تشجيع الأفراد على العمل .

ومما يجدر الذكر به ، تعريض "ديمينج" بالأمراض التي تقتل المؤسسات ودعوته للقضاء عليها مثل : عدم وجود استقراء في الهدف والتركيز على الأرباح قصيرة الأجل وكثرة القفزات بين المديرين .. الخ .

كما عرض بمعوقات الإدارة من مثل : تقديم الحلول الافتراضية ، والعمل الفردي.

٦- : نموذج "كروسي" (1926-2001م) لإدارة الجودة الشاملة :

لقد صُبت فلسفته في الجودة على ضرورة مواءمتها مع المتطلبات ومراعاة الحد الشديد من العيوب في الأداء حتى يمكن اعتباره أول من نادى بمفهوم العيوب الصفرية (zero defects) ، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم نموذج وقائي (prevention model)،و على ذلك فقد صاغ مفهوم إدارة الجودة من خلال المرتكزات الآتية :

_تعريف الجودة القاضي بمطابقة المتطلبات .

_نظام الجودة الذي يتقي الأخطاء .

_معيار الأداء في الجودة هو "صفر عيوب".

_قياس الجودة هو تكلفة عدم المطابقة.

ثالثا - المعايير العامة للجودة الشاملة في التعليم :

ترتكز الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة على ضرورة تفادي ضيق النظر الذي يصب اهتمامه على قياس المخرجات التعليمية بمستوياتها المتباينة، لتمد اهتمامها مقابل ذلك لقياس جودة العمليات التي تشكل العملية التعليمية برمتها .

وفي هذا الحقل قامت وزارة التعليم العالي البريطانية بتشكيل لجنة دائمة لتقييم جودة العناصر على مستوى التعليم العالي في تسعينات القرن الماضي وتم إنشاء مجلس أعلى لتقييم الدراسة الجامعية في أمريكا عام ١٩٩٨م ،وقد اشتركت الرؤيتان في ضرورة اعتماد معايير خاصة شاملة لتحقيق جودة عالية في الأداء الجامعي تمثلت في[١] :

_جودة التسهيلات المادية:وتهتم بكل ما يخص العملية التعليمية، من ،توفر المساحات الملائمة، والمرافق التي يحتاجها الطلبة ،وتقدم بشكل لا يغفل الأبعاد الجمالية بل تسعى هذه التسهيلات إلى إشباعها .

_جودة المعلمين : و تركز الجودة في هذا المجال على حضور هيئة تدريسية مؤهلة علميا وتربويا، قادرة على إدراك احتياجات الطلبة ، ومراعاة الفروق الفردية بينهم وهي هيئة متفاعلة تستفيد من مصادر التعليم المختلفة ، واعية بدور القدوة العلمية والخلقية والمهارية .

_جودة الطلاب : وترتكز على إظهار صورة مشرقة للطالب، من حيث الارتكاز على الالتزام بالأنظمة السلوكية ،والأكاديمية ،والتفاعل الصفي، والرغبة في التعليم ،وتطوير الأداء ،وتمتلك استعدادا قويا لخدمة المجتمع ومشاركة الآخرين.

---

(١) الجودة في التعليم: المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسؤوليات، سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، ص ٨٦-٨٩.

_جودة المنهج التعليمي : حيث ينبغي أن تقوم المناهج الأكاديمية على أن تكون مناسبة لقدرات الطلاب ومرتبطة بالواقع العلمي وملمة بالمعارف الإنسانية وقادرة على إعداد الطالب إعدادا يتناسب مع إمكانيات عصره؛ مما يعني ضرورة إفادته من مصادر متنوعة للمعرفة تقوي الجانبين النظري والتطبيقي .

_جودة أساليب القياس والتقويم : وهي جودة تتمتع بالموضوعية والاتساق، ودرجة عالية من الموثوقية والشمول ،فلا تركز على قدرات الحفظ والاستذكار فحسب بل تتعداها إلى درجات التعليم العليا كالقدرات التحليلية والتفكير الناقد ،كما تتمتع أساليب القياس فيها باستمرارية التقييم والتغذية الراجعة.

_جودة مصادر التعليم والتعلم : وهي منوعة ذات مستوى علمي ومهاري عال،وينبغي أن تفيد إفادة فعلية في عمليتي التعليم والتعلم ،ولا تمنع قيمتها العلمية من الاهتمام الجمالي حيث تخرج بشكل فني رائق .

_جودة النظام الإداري : متميز بالكفاية والفعالية ومحتضن للمناخات الفاعلة التي تمارس فيها الأنشطة المنوعة: العلمية ، والعملية ،والفنية ،وهو نظام قادر على تبني استراتيجيات وطرق موضوعية لتفيد الأعمال ، متفاعل مع الآخرين، ويتعامل معهم بروح الفريق ،مما يؤهله لأن يكون قادرا على استيعابهم بشكل أفضل ،وعلى تلقي مقترحاتهم وشكاياتهم ،والتعامل مع نواحي القصور والضعف ومعالجتها بشكل مميز.

ستعمد الإشارات المكثفة الدالة التي عرضنا لها في حقول : تعريف الجودة الشاملة ، ومؤسساتها ، ومعاييرها العامة في التعليم الجامعي إلىإضاءة فيها قدر من التوسع الذي يتناسب وهدف البحث المركزي الدائر حول تجربة الجودة الإسلامية النظرية والتطبيقية لغايات إدراك مدى حضورها الفعلي ، الذي يمكن أن نتمثله في تجاربنا العملية المعاصرة .

المبحث الثاني

مفهوم الجودة وإدارتها من منظور إسلامي

١- : المفهوم

قدمت النصوص الإسلامية مفهوم الجودة بصورة إشراقية وشاملة إلى تثبيته في وعي متلقيها عبر توسيع رقعة تجليات الجودة القولية والفعلية ؛ ليكون كل أداء يُطالب به القرآن الكريم أو يصفه بشكل إيجابي مكللا بإطار عام كلي من التجويد المعبر بدرجات متباينة من الصلاح، والإتقان،والإحسان،[١]وهو ما سنبينه، ونوضح الفروق بينه في السياقات اللاحقة.

سيكون مدخل الحديث عن الجودة في التصور الإسلامي ، الصورة الجليلة التي قدمها الله سبحانه لذاته العلية ، إذ ستشكل هذه الصورة الكريمة نموذج الكمال المطلق الذي يتمثله المسلم في حياته ،وينطلق من تمثله هذا مذعنا للأوامر الإلهية التي تطالبه بالعمل المشروط بشروط الصلاح والإتقان حسب القدرة البشرية ، والإمكانات التي وهبها الله وكان على المسلم تطوير أداءاها، وتحسين قدراتها ومهاراتها .

ويمكن أن نتمثل صورة الكمال المطلق لله عبر أسمائه الحسنى ، وصفاته العلية – سبحانه– ، ومن ذلك اسم "المجيد" وهو اسمدال على جملة أوصاف

---

(١) أفاد البحث من عدة دراسات وجهت لتصور الجودة من منظور إسلامي، منها:
- الإتقان والجودة النوعية الشاملة في حضارة الإسلام، عدنان وزان وآخرون، ص ١-٢.
- الدلالات التربوية الإسلامية لمفهوم الجودة الشاملة في التعليم العام، زياد الجرجاوي، ص١٨-٢٠.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القصص القرآني: قصة ذي القرنين نموذجا، عبد الرحيم خير الله الشريف، ص٦-٧.

عديدة ،لا تختص بصفة معينة ، فيكون المجيد دالا على "من اتصف بصفات متعددة من صفات الكمال ، ولفظه يدل على هذا ، فانه موضوع للسعة والكثرة والزيادة" [١] وعرشه – سبحانه – مجيد : ذو العرش المجيد[٢] والمجيد هنا صفة العرش لسعته ،وعظمه، وشرفه[٣]، وهو سبحانه القدوس " المنزه عن كل شر ، ونقص ، وعيب، كما قال أهلل التفسير ، وهو الطاهر من كل عيب المنزه عما لا يليق به [٤]، وهو سبحانه العلي الأعلى الذي " علا عن كل عيب وسوء ونقص ، ،ومن كمال علوه أن لا يكون فوقه شيء، بل يكون فوق كل شيء"[٥]، والله الصمد "السيد الذي كمل في سؤدده"[٦]، والله سبحانه جميل ، وله لذلك "جمال الذات ، وجمال الوصف ،وجمال الأفعال ، وجمال الأسماء ،فأسماؤه كلها حسنى، وصفاته كلها كمال .. . فلا يستطيع بشر النظر إلى جلاله وجماله في هذه الدار ، فإذا رأوه سبحانه في جنات عدن ، أنستهم رؤية ما هم فيه من النعيم ، فلا يلتفتون حينئذ إلى شيء غيره..."[٧].

ورسم النص القرآني صورة الكمال المطلق لله سبحانه في ذاته وأقواله ، وأفعاله فهو "بديع السموات والأرض"[٨]، هكذا بإشارة دالة مطلقة تنسحب على فعله الشامل في الخلق الكوني، وهو سبحانه بذلك "السيد العظيم الذي لا نظير له ولا شبيه له"[٩].

---

(١)شرح ابن القيم الأسماء الله الحسنى، عمر الأشقر، ص ١٩.
(٢)سورة البروج، آية رقم (١٥)
(٣)شرح ابن القيم الأسماء الله الحسنى، ص (١٩).
(٤)شرح ابن القيم الأسماء الله الحسنى، ص ٥٢.
(٥)المصدر السابق، ص ٩٤.
(٦)المصدر السابق، ص ١٤٤.
(٧)المصدر السابق، ص ١٧٩.
(٨)سورة البقرة، آية رقم ١١٧.
(٩)تفسير القرآن العظيم، ابن كثير، ج١، ص٣٩٦.

يدل على ذلك قوله تعالى في موضع كريم آخر "صنع الله الذي أتقن كل شيء [١]" ؛ لتفيد (كل) معنى الاستغراق والشمول ، فليس شيء خلقه الله إلا جاء على صورة الإتقان الجميل .

وأتقنه أي: "أحكمه وقال قتادة معناه : أحسن كل شيء' والإتقان الأحكام .[٢]

وفي دلالة حجاجية مثبتة لهذا الكمال الجليل الذي لا يعتورها نقص أو ضعف، قال تعالى في خلق الكون : "ما ترى في خلق الرحمن من تفاوت فارجع البصر هل ترى من فطور "[٣]، وقصور في خلق الله لأنه متقن مبدع على غير مثال سبق .

وأما قوله تعالى فهو القول الكامل الأحسن قال – عز وجل – : "الله نزل أحسن الحديث "[٤]،فبين سبحانه "أن أحسن ما يسمع ما أنزله الله وهو القرآن".[٥]

وفي موضع آخر : نحن نقص عليك أحسن القصص[٦].

وأما الدين فكامل كذلك "اليوم أكملت لكم دينكم"[٧]، وقد جعله تعالى كاملا حسنا على أحسن هيئة تصلح معاش الانسانية : "صبغة الله ومن أحسن من الله صبغة"[٨].

---

(١)سورة النمل، آية رقم (٨٨).
(٢)الجامع لأحكام القرآن، القرطبي، ج١٣، ص ٢٤٦،تحقيق هشام سمير البخاري ،دار عالم الكتب بالرياض ، المملكة العربية السعودية ٢٠٠٣م .
(٣)سورة الملك، آية رقم (٣).
(٤)سورة الزمر، آية رقم (٢٣)
(٥)الجامع لأحكام القرآن، ج١٥، ص ٢٤٨.
(٦)سورة يوسف، آية رقم (٣).
(٧)سورة المائدة، آية رقم (٣).
(٨)سورة البقرة، آية رقم (١٣٨).

ينسحب منطق الابداع على خلق الانسان ،ثم على ما أنيط به من مهمات فعليه وقولية ، دنيوية ، وأخرويه ، تحقق معنى استخلافه في الأرض وعمارته إياها جاء في إحسان الخلق : " لقد خلقنا الانسان في أحسن تقويم "[١] ولقد دُعي الإنسان بعد إحسان خلقه وهو هبه ربانية له ، لإحسان قوله وهو فعل مكتسب : "وقل لعبادي يقولوا التي هي أحسن" [٢]، وقال تعالى " وقولوا للناس حسنا"[٣]،وحتى في السياقات المحاججة الجدلة التي تكون بين المؤمن والكافر الذي لا يؤمن بالله ابتداءً، يُسأل المسلم أن يكون منطقه حسنا ،وجداله محتملا للبرهان العاقل العرفاني ، الذي يؤدي وظيفته المناطة به وهي الاقناع : " وجادلهم بالتي هي أحسن" [٤]

على صعيد الفعل ، أراد الله أفعال المؤمن طيبة صالحة ، وقد وردت في نصيات القرآن الكريم والحديث الشريف بصور مختلفة، جمع بينها الصلاح ، وإن تفاوتت في القوة ودرجة الإبداع .

من ذلك على سبيل المثال لا الحصر دعوة المؤمن لصلاح الفعل "الذين آمنوا وعملوا الصالحات "[٥]، وقد تكررت الآية الكريمة في القرآن الكريم لفظا ومعنى مئات المرات.

ومما يلطف ذكره والوقوف عليه اقتران الإيمان بالعمل الصالح ، ومن لطائف ذلك أن الايمان الصادق يدعو بالضرورة للعمل الصالح ، وقد جمع الله في

---

(١)سورة التين، آية رقم (٤) .
(٢)سورة الإسراء، آية رقم (٥٣).
(٣)سورة البقرة، آية رقم (٨٣).
(٤)سورة النحل، آية رقم (١٢٥)
(٥)سورة البقرة، آية رقم (٢٥).

هذه الآية الكريمة بُعدي الدنيا والآخرة ، فالإيمان متعلق بالعقيدة والعمل الصالح عمل عبادي ودنيوي مدني في آن معا.

في ترتيب آخر دُعي المسلم لإتقان عمله ، وقد ورد في السنة الشريفة في حديثٍ إطاريٍ عام :" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه " ، وتنكير العمل هنا "عملا" دون تعريفه يدل على شموليته لأعمال المسلم جميعا أي أن أي عمل صعير أو كبير دنيوي مادي أو عبادي ينبغي أن يقوم على أساس من الإتقان والاحكام ، والإجادة والضبط وهذا الإتقان معيار لا يجوز للمسلم أن يفرط فيه ؛ فإنه بالترخص فيه يقترب من البطلان .

وورد أن رجلا صل فلم يتقن صلاته فكان التوجيه النبوي "ارجع فصلِ فإنك لم تصلٍ".

ويقترب منه تجويد المسلم لقراءة القرآن والمهارة فيه ، فقد حبب إليه هذا العلم ، وجعل الرسول الكريم جزاءً خاصا ًللإبداع فيه قال : " الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة "

يتصعد إتقان العمل ليبلغ درجة الإحسان ' وفي حديث يؤطر إرادة الله – سبحانه – وشمولها أفعال العباد في قوله تعالى :" إن الله كتب الإحسان على كل شيء " ، وتكملة الحديث تُقدم شيئا من تجلياته ، بمعنى أن الجزء الأول قرر الإحسان في كل شيء، وجاء الجزء الثاني ليقدم أمثلة دالة على الإحسان الذي يفاجئ بأنه ينسحب حتى على علاقتنا مع الأشياء والمخلوقات دون البشر :" فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة " .

ولمزيد تحفيز يجعل المسلم مشرئبا للوصول إلى هذه الدرجة العلية قضى الله– سبحانه – جزاءً خاصا للمحسنين ،فجعل معيته سبحانه لهم في قوله تعالى:

" وإن الله لمع المحسنين "[١]، ومحبته كذلك :" والله يحب المحسنين "[٢]،ومد بكرمه ومنه – سبحانه – جزاءهم للآخرة اتصالا بجزاء الدنيا ،وجعل الإحسان سببا رئيسا له في قوله تعالى :" إن المتقين في جنات وعيون * آخذين ما أتاهم ربهم إنهم كانوا قبل ذلك محسنين " [٣].

يشفُ العرض السابق لنصوص القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة عن حضور دائب لفعل الصلاح والاتقان والمهارة والإحسان ولا ريب أن هذه الأفعال جزءُ من منظومة قيمية ومادية في نسيج القرآن والسنة ، ولكنه جزء ممثل دال على إرادة الله – سبحانه – في انتظام أفعال العباد ضمن مستوى مميز من الأداء وهو تميز منسرب في مستويات:

_مستوى الصلاح العام.

_مستوى الإتقان الذي يدل على إحكام العمل وإجادته وضبطه.

_مستوى المهارة الذي يدل على الإتقان والبراعة.

_مستوى الإحسان الذي يدل على الكمال .

وفي اللغة : حسُن فعله إذا جمل وتقدم الى العافية والكمال.

وعلى ذلك فالإتقان إحكام ، والمهارة تتفوق عليه بالبراعة ،ويقف الإحسان في أعلى مراتب هذه الأداءات ليدل على الكمال .

وإذا عرفنا أن الجودة تعني جعل الشيء جيدا ، وهو ضد الرديء، رديف الحسف ،فإن المعنى اللغوي فالشرعي في حقل الإتقان فالإحسان قد غلبا ،حيث

---

(١)سورة العنكبوت، آية رقم (٦٩).
(٢)سورة آل عمران، آية رقم (١٣٤).
(٣)سورة الذاريات، الآيتان (١٥-١٦).

يقف المسلم محاولا الوصول لهذه المدارج العلية ، سواء في أفعال العبادات أم في الأفعال الدنيوية لأنه مأمور بها شرعا .

عرفت الجودة في التعليم تعريفات عدة ، عرضنا لها في المبحث الأول ، ورأينا كيف ركزت على جودة التعليم في مراحل التصميم والأداء والمخرجات العامة ، وتعرف الباحثات الجودة في المفهوم الإسلامي على ضوء السياقات الدينية التي أفرزت بالضرورة الإحسان في العمل وبنائه على منظومة قيمة أخلاقية ترتكز على الإيمان بالله لإرضائه سبحانه ، بكونها :

واجب المؤسسة الشرعي في تقديم منتج عالي الجودة مبني على التخطيط والتنفيذ المؤسسي ، المكفول بقيمة الإحسان ، بوصفها قيمة معيارية تتطلب رضا الله سبحانه أولا ، مرورا برضا القائمين على العملية التعليمية ، ووصولا لرضى المستفيد أخيرا.

٢ - الجودة الإسلامية : الخصائص والدوافع

إن انبثاق الجودة الإسلامية من النسيج الديني وانضوائها تحت مظلة الشرع ، سيؤهلها لأن تغدو أكثر فاعلية في الواقع التعليمي ذلك أن الدين في حياة الفرد يشكل الحافز الأقوى للعمل، واستجابة المسلم لمؤثر الشرع تدفعه لممارسة مناحي حياته بصورة أشد انضباطا من أي مؤثر مادي آخر ،وهذا يجعل الجودة إسلاميا تتميز بسمات خاصة ،وتستجيب لمؤثرات خاصة ينبغي أن ترسم الأداء الفعلي في المؤسسة التعليمية بصورة إشراقية ناضجة تتفوق على الجودة التي تستمد محفزاتها ،وخصائصها من أبعاد مادية مجردة .

ويمكن الإشارة هنا إلى أهم الخصائص والدوافع الآتية:

أولا : خصائص الجودة الإسلامية:

إنها تتشكل من منظومة قيمية أخلاقيا عليا ، حُددت أطرها الكلية من قبل المشرع –سبحانه وتعالى– مما يجعل القناعة بها ، والالتزام بتوجيهاتها أشد قربا من نفس العاملين في المؤسسة التعليمية من أي فلسفات دنيوية(١)، بل إن تمثل الشرع في العمل بها سيتفوق على مجرد الالتزام بتعليمات الجودة ومبادئها ليخرج بالمسلم لحدود الواجب الشرعي الذي يفرض الإتقان والإحسان ،وليكون التفريط في هذا الواجب إنما يعاقب عليه الإنسان ،قال تعالى موجه لذلك : "الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا"(٢)،ويرتبط بتلك البنى الشرعية أن تكون الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها والوسائل المتخذة لإنفاذها مشروعة

---

(١) انظر في ذلك: إدارة الجودة الشاملة، وإدارة الجودة في الإسلام: محاولة للتغيير والتطوير، عبد اللطيف عبد اللطيف و إبراهيم العجلوني، ص ٨،المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية المنعقد تحت عنوان " الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة ،كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،دار الحامد للنشر والتوزيع2006 ,

(٢) سورة الملك ، آية رقم (٢).

مقبولة اسلاميا متفقة مع مقاصد الشريعة في نظرتها للإنسان والكون والحياة وتمتنع بذلك عن انقاذ أي مستوى مادي يمكن أن يخل بها أو يقدم مصالح مادية موهومة على مصالح الشريعة ومقاصدها ،مثل الإضرار بمؤسسات منافسه ، أو القيام بأنشطة تضر البيئة ،أو تقدم محتويات محرمة ترضي العملاء دون الشريعة ...إلخ .

أ-الإتقان فالإحسان:وهما درجتان عاليتان دعا الإسلام في كثير من نصوصه و أدبياته للوصول إليهما كما في عنوان المفهوم ، فالمسلم الذي يتولى عملا مهما دق شأنه يكون مسؤولا أمام الله حتى ينفذه بإخلاص وصحة وإن سلوك أي طريق لا يعتمد على هذين الأساسين يخرج العمل إلى دائرة البطلان .

ولا شك أن ذلك يستلزم النظر إلى الإتقان بوصفه معيارا لا يختلف في أداءات المسلم جميعا العبادية والدنيويةيضطره للنظر في أكمل الأوجه ،وأصحها لاعتمادها أثناء العمل مما يجعله أكثر فاعليه، وفائدة في إخراج منتجاته الكاملة.

ب-الرقابة الذاتية: تتولد من ذات العامل وتحفزها النفس اللوامة التي أقسم الله بها تعظيما لشأنها " ولا أقسم بالنفس اللوامة " [(١)]،حيث تدعو المسلم لمحاسبة الذات وتحسه على أداء العمل بصورته الكاملة دون تفريط أو تقصير ، وتجدر الإشارة لنسبية هذه الرقابة المعتمدة على مقدار تحقق الإيمان وتمثله في ذات العامل في المؤسسة ،لذا فمن الذكاء المهني وليس الشرعي حسب أن يحفز الجانب الديني لدى الموظفين ؛لأنه سيرجع على المؤسسة بنفع كبير ، عدا عن السلام الإيماني الذي سيُحقق في أروقة المؤسسة التعليمية .

وفي هذا السياق حديث كذلك عن شعور المسلم بالرقابة الإلهية إياه فهو مدرك أن الله – سبحانه – مطلع على كل أفعاله بل نواياه قبل إنفاذها ، وعلى ذلك

(١) سورة سورة القيامة آية (٢) .

فإنه يسعى جاهدا للصواب دون الخطأ قال – صلى الله عليه وسلم – في تعريف الإحسان : "أن تعبد الله كأنك تراه فإن لم تكن تراه فإنه يراك"[١] .

ويلمس المتلقي الفروق الدقيقة بين موظف يحاول الاحتيال على وسائل المراقبة المادية في المؤسسة ،وآخر يخلقها في داخله ويجعلها نصب عينيه فتكون أداةًمحركةً دافعةً للإتقان بالعمل وإنجازه بصورته الكاملة .

إن الايمان "أعظم مدد للضمير وأقوى مولد يغذيه ويمده بالتيار الذي يمنحه الضوء والحرارة والقوة المحركة فعقيدة المؤمن في الله أولا وعقيدته في الحساب والجزاء ثانيا تجعل ضميره في حياة دائما وفي صحر أبدا"[٢]،فهو المؤمن بقوله تعالى : " ما يلفظ من قوول الا لديه رقيب عتيد"[٣]، وفي العمل يؤمن : إن عليكم لحافظين * كراما كاتبين * يعلمون ما تفعلون"[٤].

ج–المسؤولية الجماعية: فالموظف منتمٍإلى إطار شمولي أعم من مجرد فرديته وبؤرة ذاته برغم احترامها واعتبارها إسلاميه إنه منتمٍ الى أمة وإلى مشروع حضاري ينبغي تحقيقه كل بحسب موقعه وقدرته ،قال الرسول الكريم (صلى الله عليه وسلم) في موطن جمع فيه الفرد لدائرة الجماعة : "مثل القائم على حدود الله والواقع فيها كمثل قوم استهموا على سفينة فأصاب بعضهم أعلاها وبعضهم أسفلها فكان الذين في أسفلها إذا استقوا من الماء مروا على من فوقهم

---

(١)الفقه الأكبر ، لأبي حنيفة النعمان بن ثابت بن زوطي بن ماه (المتوفى: ١٥٠هـ)، ج١، ٩٢ ،مكتبة الفرقان – الإمارات العربية
الطبعة: الأولى، ١٤١٩هـ – ١٩٩٩م المكتبة الشاملة

(٢)إنسانية الإنسان بين النظرية والتطبيق، عبد الرزاق آل قاسم، ص ٢٨، المملكة العربية السعودية ، ط١ ، ١٩٩٨م.

(٣)سورة ق ،أية (١٨)

(٤)سورة الانفطار ، أية (١٠) .

فقالوا لو أنا في نصيبنا خرقا ولم نؤذ من فوقنا فإن يتركوهم وما أرادوا هلكوا جميعا وإن أخذوا على أيديهم نجوا ونجوا جميعا"[١]

د-الشمولية:دلّت النصيات الإسلامية في الإحسان على انسحابه على دقائق حياة المسلم التفصيلية : إن الله كتب الإحسان على كل شيء "[٢]،وعلى ضوء ذلك فإن سلسلة العملية التعليمية بكل حلقاتها الأهداف المحركة والمدخلات والأدوات التنفيذية والمخرجات المتوقعة مسؤولة بالضرورة عن رؤية الإحسان التي يكفلها التشريع الإسلامي .

وفي إطار أعم ، فإن المؤسسة التعليمية تدرك بناء على هذا التصور انضوائها تحت مظلة أعم وأشمل وهي مظلة المشروع الحضاري الذي وجدت الخليقة لتحقيقه وإنفاذه واقعا أثناء عمارة الأرض ،وحضور الإنسان فيها .

وهذا تصور ينبغي ألا يفارق ذهن المسلم العامل لأنه يتكفل بشحذ أدائه وإضفاء قيمة مضاعفة للمهمة التي يقوم بها مهما دق شأنها.

وتجدر الإشارة قبل الانتقال لدوافع الجودة الإسلامية ومحفزاتها أن الشرع الإسلامي لا يصادر أية وسيلة مادية مشروعة لإنقاذ الرؤى السابقة وتحقيق غاياتها؛ لتكون وسائل مساندة تضمن كفاءة المؤسسة التعليمية وترتقي بها .

وخير مثال على ذلك تطوير أدوات رقابية على الموظف ، أو الاستعانة بمخططات فكرية ضابطة لطبيعة المدخلات والأدوات الإجرائية التنفيذية لتحقيق مخرجات ذات جودة عالية ...إلخ ، ذلك أن منطق الشرع قبول كل ما يخدم

---

(١) رواه البخاري رواه البخاري (٢١٤٣)،رسالة الشرك ومظاهره، مبارك بن محمد الميلي الجزائري دار الراية للنشر والتوزيع ج١ ، ٤٥٤الطبعة: الأولى (١٤٢٢هـ - ٢٠٠١م)

(٢)تحقيق التجريد في شرح كتاب التوحيد، عبد الهادي بن محمد بن عبد الهادي ،ت حسن بن علي العواجي ج١ ص ١٤٣، دار أضواء السلف، الرياض، المملكة العربية السعودية الطبعة: الأولى، ١٤١٩هـ/ ١٩٩٩م ، م الشاملة

مصلحة الإنسان من غير دائرته إذا لم يكن مصادرا أو مصادما للبعد الشرعي ، ويتعلق ذلك غالبا بالأدوات المادية الحديثة التي يعتمد عليها في العمل.

ثانيا- الدوافع والمحفزات للجودة من منظور إسلامي : تتميز دوافع الجودة الإسلامية ومحفزاتها بقيامها على المرتكز الديني الرباني لا البشري الدنيوي[١] ، الأمر الذي سينعكس على أداء المؤسسة التعليمية إيجابا وبشكل فاعل ، ومن أبرز تلك الدوافع:

أ- أداء العمل كسبا لرضى الله – سبحانه وتعالى – وتحصيلا للأجر والثواب مما يعني أن التفريط فيه يفضي للإثم والخسران، وهو بُعدٌ مكروه على الصعيد الشرعي والنفسي ، وقد دلت على ذلك إشارات مركزية تضبط العمل بضابط الربح أو الخسارة قال تعالى في إعلان عام لمنطق العمل : " إن الانسان لفي خسر* الا الذين آمنوا وعملوا الصالحات وتواصوا بالحق وتواصوا بالصبر"[٢]، ويستوي في ذلك الصالح من أمور الدنيا والآخرة والحق والصبر كذلك؛ إذ أن الإسلام لا يفصل بين البعدين ، كما أن فلسفة الدين تقتضي وجود صلة وثيقة بين كل مكتسبات الدنيا التي ينبغي أن تبنى بالضرورة على أساس شرعي في كل المجالات التي يخوضها الإنسان :(تعليمية أو اجتماعية أو اقتصادية) ...إلخ .

ب- وفي تصعيد لطيف يرتقي القرآن الكريم بالمسلم العامل إلى درجات أعلى (دينية ، ودنيوية) ، عن طريق وضع أسس تقوم على المبادرة والمسابقة في العمل الصالح ، الأمر الذي يجعل أفراد المجتمع في حركية ديناميكية دائبة ؛ لتحقيق جودة حقيقة في وقت مثالي، وفي ذلك يبرز قوله تعالى : " والسابقون

(١) انظر في ذلك مقال : الجودة في الإسلام، جامعة أم القرى.
(٢) سورة العصر ، أية (٣) .

السابقون * أولئك المقربون* في جنات النعيم".[١] ٢-أداء العمل تحقيقا لاستخلاف الإنسان في الأرض: حيث أنيطت به مهمة إعماره إعمارا صالحا من شأنه أن يؤسس حياة فضلى للإنسان على شتى الصعد والمستويات الدينية والدنيوية، قال تعالى" :وإذ قال ربك للملائكة إني جاعل في الأرض خليفة قالوا أتجعل فيها من يفسد فيها ويسفك الدماء ونحن نسبح بحمدك ونقدس لك قال إني أعلم ما لا تعلمون"[٢]، ويوجه المفسرون حديث الملائكة توجيه السؤال والاستعلام قياسا على ما رأوه من حياة الجن في الأرض السابقة لحياة الإنسان، وقد اقتضت إرادة الله – سبحانه – بذلك إصلاحا وإعمارا لا إفسادا وتضليلا، وهذا مناط الخلق والتكليف، وداعي الجزاء والثواب، والانزياح عنه داع بالضرورة لضده من العقاب.

ج-التناصح والحث على العمل الصالح، حيث يعمد أفراد الأمة في المؤسسة التعليمية والحياة عموما لفعل النصح، والتذكير بالمقاييس والمعايير التي سنها الشرع، وندب إليها في سلسلة الواجبات والمباحات، في مقابل ضرورة الانزياح عن المنهيات عنها والمكروهات من الأفعال التي لا تؤسس لحياة كريمة ، بل على النقيض أن من شأنها أن تقوضها، مما يعني أن المسلم في حالة دائمة من البحث عن الصحة والمعيارية الإيجابية التي ترتقي بمفردات حياته، وتساهم في تحقيق مشروع استخلافه الأكبر في الحياة، وهو دور غير مسكوت عنه، بل معلن عنه في القرآن والسنة؛ لذلك دُعِي المسلم للتذكير به في كل آن،وقد دلت على ذلك نصوص عديدة ، نذكر منها قوله تعالى : "وذكر فإن الذكرى تنفع المؤمنين"[٣]، وقال الرسول الكريم" :النصح لله ورسوله ولأئمة المسلمين وعامتهم."[٤]

---

(١)- سورة الواقعة ، أية (١٢) .

(٢)-سورة البقرة ، أية (٣٠)

(٣)- سورة الذاريات ، أية (٥٥) .

(٤) شرح النووي على مسلم،يحيي بن شرف أبو زكريا النووي، دار الخير ، ١٤١٦هـ / ١٩٩٦م .

٤ – المعايير العامة للجودة من منظور إسلامي :

عرضنا في المبحث الأول لمعايير إدارة الجودة الشاملة التي تمثلت في:

أ-جودة التسهيلات المادية.

ب- جودة المعلمين.

ج-جودة الطلاب.

د-جودة المنهج التعليمي.

هـ-جودة أساليب القياس والتقويم.

و- جودة مصادر التعليم والتعلم.

ع- جودة النظام الإداري.

وستنشغل هذه المساحة بالنظر للمعايير التي التفتت إليها الجودة الإسلامية من خلال نماذج تطبيقية تمثلتها مدارس عريقة، في بؤر علمية مرموقة، امتدت على مساحات جغرافية متباينة من بلاد الشام والعراق ومصر، فما المعايير المعتمدة في أروقتها؟ وهل أغنت ما نادت به لجان التقييم الحديثة؟ وهل يتفاعل البحث فيتساءل عن تفوق هذه المدارس بطرح معايير استثنائية اهتمت بها، وجعلتها واقعا تعليميا تربويا معيشا؟ على النحو التالي :

-جودة التسهيلات المادية :

عرفت المدارس الإسلامية الوقف الخاص بها، فقد بني صلاح الدين الأيوبي المدرسة الصلاحية عام ٥٨٣هـ عام التحرير، وأوقف عليها الأوقاف الجليلة لتطويرها وتحسينها بشكل دائم، وقد نقشت كلمة الوقف أحيانا على الأبواب الخارجية لإعلان ذلك كما نقش على الباب الخارجي للمدرسة الدوادارية من جهاته الثلاث، ووقف ذلك على تدريس مذهب الإمام الشافعي.

يعتبر الوقف تمويلا مركزيا دائما للمؤسسات التعليمية في التراث الإسلامي، جعل المدارس والجامعات تتمتع بالاستقلال المادي، والكفاية الاقتصادية.

وقد اهتم الولاة والقادة بتنظيم الأوقاف بطريقة خاصة، إذ كان يعين ناظر للوقف يتمتع بمنظومة قيمية رفيعة، وغالبا ما يختار من أهل العلم، ومن القضاة، وكبار العلماء.

وتتفاوت الأوقاف من حيث سعتها ودخلها بحسب مكانة الواقف وثروته، مثال ذلك: وقف المدرسة الأشرفية المنسوبة للسلطان الأشرف قايتباي، إذ وجد في وثيقة الحجة الشرعية الخاصة بالمدرسة أن الواقف أوقف عليها أجزاء من قرى كثيرة في فلسطين، من الخليل، وغزة، واللد، ونابلس، والرملة وبعض المباني من حمامات، ومعاصر زيوت، وأفران، وطواحين، وغيرها.

وقام الوقف على أربعة أركان هي: الواقف، والموقوف، والموقوف عليه، والصيغة التي يؤدى بما الوقف، واحتوت غالبا على العناصر الآتية: ١-مقدمة : يذكر فيها فضل الوقف، وثواب الواقف، ويحدد فيها اسم الواقف، ودوافعه، وهدفه من الوقف.

- ذكر العقارات الموقوفة بدقة.
- ذكر تفاصيل المدرسة، وجهازها الوظيفي، والشروط التي ينبغي أن تتوفر فيهم، وواجباتهم ومواعيد الدروس، وقد تحدد الكتب المعتمدة مقررات فيها.
- تحديد استحقاقات العاملين، وجرابات الطلبة، ومكافآت المميزين منهم.
- تعيين ناظر الوقف، وبيان واجباته من حيث العناية بالوقف وصيانته...إلخ[١]

(١) تاريخ بيت المقدس في العصر المملوكي، محمد النقر، ص ٢٠٢-٢٠٣، دار البداية، عمان، الأردن ،٢٠٠٦م

– وعرف عن صلاح الدين اهتمامه بمرافق المدرسة ،ومصطلح المدرسة التراثي يجاري معاهد التعليم العالي المعاصرة ، من ذلك أنه بنى لكل طالب غريب مسكنا يأوي إليه، وأجرى عليه راتبا شهريا يسد احتياجاته، وأنشأ حمامات قرب تلك المدارس، ونصب لهم مشفى قريبا من المؤسسة لغايات العلاج [١]،وأوكل للأطباء مهمة تفقد أحوال الطلبة بشكل مستمر.

– و استثمرت المساجد للغايات العلمية و الدينية، وقد شهد المسجد الأقصى بناء مدارس عديدة قريبة منه خارج سوره من جهة الشمال والغرب منها: المدرسة الصلاحية، والأفضلية، ودار الحديث، ودار القرآن الكريم، والمدرسة الجراحية، الأمر الذي أغن الحركة العلمية وقوى من البعد العرفاني جراء التواصل الثقافي الفذ، ويلطف بنا أن نسوق ما قاله عبد الغني النابلسي في وصف هذا الألق المعرفي للمسجد الأقصى والمدارس من حوله:

الله بالبيت المقدس جامع بهر النواظر نوره وضياؤه

منه الجوانب واسعات تنجلي وزهت بطلعة قبتيه سماؤه

حيث المدارس حوله قد أشرقت تمتد من أشجاره أفياؤه[٢]

ومن التسهيلات المادية التي حرص عليها صلاح الدين الأيوبي إجراء الرواتب والمكافآت السخية لأهل العلم والأدب، فلم يترك قارئا إلا قرأه، ولا راويا إلا أشبعه وأرواه، ولا حافظ حديث إلا حفظه من الحدثان، ولا محسن صنعة إلا

---

(١) في التاريخ الأيوبي والمملوكي، أحمد العبادي، ص١٠٥مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية، مصر ، ١٩٩٢م .

(٢) موقع ملتقى أهل الحديث ، أحمد بن مسفر بن معجب العتيبي .http://lojainiat.com/main/Author/2083

اصطنعه بالإحسان، ولا ناظم مدائح إلا نظم له المدائح، كما شهد بذلك ابن العماد الأصفهاني في الفتح القدسي [١].

اهتم الخلفاء والأمراء بفخامة المدارس، وسعتها، ويروى عن المستنصرية في بغداد أنها "بذيت بسعة، وضخامة، بحيث فاقت جميع المدارس التي سبقتها من حيث أجمتها، وزخرفتها، وفخامة بنائها، وجمال منظرها. [٢]

وهذا ينطبق على مدارس الأزهر التي "تأنق منشئوها في بنائها، ونقش رخامها، وتذهيب سقوفها، وتحميل شبابيكها وأبوابها، حتى كانت في حينها نزهة للعين، و يمجة للعقل والقلب[٣].

وألحق بالمدرسة أقسام عدة منها المخزن الذي كانت تحفظ فيه المواد، والقرطاسية، والأطعمة، إلى جانب مخزن الأدوية، وكان لها مطبخ وحمام، وقد تكامل بناء الإيوان الذي فيه ساعة المدرسة عام ٦٣٣هـ، ولعلها هي

الساعة المائية التي تحدثت عنها رؤي صلاح [٤]، وتكونت من بازين من ذهب، وعندما تمضي ساعة من الوقت تسقط من فم الباز بندقة ذهبية.

وتعتبر المكتبة من أجلّ المرافق التي اعتني بها الخلفاء، وروي أن الخليفة المستنصر بالله نقل إلى مكتبة المستنصرية يوم افتتاحها الربعات الشريفة، والكتب النفيسة المحتوية على العلوم الدينية والأدبية، ما حمله مئة وستون حمالا،

---

(١) القدس في العهدين الفاطمي والأيوبي، وائل اعبيد، ص٢٥٢-٢٦٢، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ،عمان الأردن ط١ ،٢٠٠٨م .

(٢) الإدارة التربوية الإسلامية، محمد علي الرجوب، ص ١١١، المركز القومي للنشر ، إربد الأردن ، ط١ ٢٠٠٨م .

(٣) دراسات في تاريخ الأزهر، عبد العزيز غنيم، ص ٩١، دار الوفاء للطباعة ، القاهرة مصر، ١٩٨٣م .

(٤)المستنصرية: تاريخ عميق، رؤى صلاح. مقال الكتروني/ Kitabat@Kitabat.com

وجعلت في خزانة الكتب دفعة أولى، وقيل إنه أودع ما يزيد عن الثمانين ألف مجلد، وأودع فيها الأحبار والأوراق، وأهدى إليها العلماء مؤلفاتهم، وجعلوها وقفا على المدرسة [١]؛ فقد أراد المستنصر بالله تميز مدرسته في قلبها وقالبها، كما تكونت مساحتها الكلية من ٤٨٣٦ م مربعا، بُني مدخلها بصورة أنيقة هندسية مزخرفة، ليدل على مدى العناية بالمدرسة، ولدي اجتيازه يصل الداخل لصحن المدرسة، وهو ساحة مكشوفة مساحتها الكلية ١٧١٠ مربعا ، شكلت المصدر الرئيس للضوء والهواء لكل أركان المدرسة، وكان وسط الصحن مزملة تنقل الماء من نهر دجلة لغايات الغسيل والشرب، وقد احتوت المدرسة الأواوين، والمسجد، وحجرات، وغرف كثيرة، وقاعات كبيرة، ورواقا انفتحت عليه أبواب القاعات، واتصل بساحة المدرسية [٢] .

وقد عرفت المدارس حول الأزهر هذه المرافق كذلك، حيث بنيت فيها حجرات السكن الطلبة ، وخزائن الكتب، والمطابخ التي قدمت الطعام دون مقابل، احتسابا للأجر والصواب[٣] ،

على ضوء التكثيف السابق، ندرك عيار التسهيلات المادية التي اعتنت بـ :

أ- البعد الجمالي الفائق، والرقي المادي الذي تمتعت به بن المدارس وتصميماتها.

ب- التوسع في المرافق العلمية والمادية التي تغني حاجات الطلبة، وتقدم لهم مستوى متفوقا من الرعاية لمعاونتهم على الانقطاع للتحصيل العلمي المميز،

---

(١) المستنصرية في التاريخ، محمد جاسم المشهداني و أسامة النقشبندي، ص١٨، و٢٣، ٩٨، بغداد العراق، ط١، ١٩٨٦م .

(٢)المستنصرية في التاريخ، ص١٨-٢٢.

(٣) دراسات في تاريخ الأزهر، ص ٩١، عبالعزيز غنيم ، دار الوفاء للطباعة ، القاهرة مصر، ١٩٨٣م .

ذكرنا من ذلك: المكتبات، والمطاعم،والحمامات، والمشافي، والمطابخ، والسكنات، والمخازن.

ج- الأوقاف الإسلامية التي تحقق استقلالا ماديا، وسعة اقتصادية رفيعة، مكنت من تقديم رواتب وجرايات، ومكافآت للمعلمين والطلبة، ومديري الأوقاف بشكل لائق.

- جودة المعلمين:

اعتنت المدارس الإسلامية بالقيمة العلمية لمشايخها، ولم تترخص في مستوى مدرسيها، وعلمائها الذين يشكلون قوتها الحقيقية التي ستنعكس على أداءات الطلبة الفكرية والمهارية، إذ كان يقوم بالتدريس في المدرسة مدرس أو أكثر، يختار من مشايخ علماء عصره، وأوسعهم علما، وأبعدهم صيتا، لأنه على أساس مكانته وشهرته تتوقف سمعة المدرسة وأهميتها"[١]وقد تعاقب على مشيخة المدرسة الصلاحية خلال العهد الأيوبي عدد هائل من مشاهير الفقهاء، والعلماء، من أمثال المؤرخ بهاء الدين بن شداد صاحب كتاب النوادر السلطانية، وفخر الدين بن عساكر الشافعي..."[٢]، واستقطبت المدرسة النظامية كذلك كبار العلماء، وعين للتدريس عند افتتاحها أبو يوسف إسحاق الشيرازي مؤلف "التنبيه"، و "المهذب" في الفقه، والنكت في مسائل الخلاف، والتبصرة في أصول الفقه، وقد تخرج على يديه عدد كبير من القضاة، والمفتين، والخطباء[٣]... وقام يعقوب بن كلس وزير العزيز الفاطمي وهو من كبار العلماء بدور علمي بارز في

(١) القدس في العهدين الفاطمي والأيوبي، ص ٢٥٥. وانظر: المدارس في بيت المقدس، عبد الجليل عبد المهدي، ص١٩٧، مكتبة الأقصى ،عمان الأردن ١٩٨١م .

(٢) تاريخ بيت المقدس، ص ١٨٤.

(٣) الإدارة التربوية الإسلامية، محمد علي الرجوب ،ص١٠٧ ، المركز القومي للنشر ، إربد الأردن ، ط١ ٢٠٠٨م .

الأزهر، ورتب للعلماء، والأدباء والشعراء، والفقهاء، والمتكلمين مقامات في داره، وأجرى عليهم الأرزاق، وأجرى بين أهل الجدل المناظرات، ثم استأذن الخليفة العزيز بالله أن يعين جماعة من الفقهاء للقراءة والدرس، وعقد المجالس التعليمية، وكان عددهم آنذاك سبعة وثلاثين فقيها .(١)

ووفد على الأزهر علماء وأدباء كبار شاركوا في حركته العلمية التنويرية، منهم العالم والطبيب والرحالة العراقي عبد اللطيف البغدادي، ومنهم الفيلسوف والمؤرخ المغربي ابن خلدون (٢).

ويلحظ اهتمام الدولة بانتماء المشايخ والعلماء للفكر المذهبي العام الذي بنيت المدرسة لإثرائه ، الأمر الذي ولد انسجاما ثقافيا بين المدرسة العلمية والعاملين فيها، فعلى سبيل المثال اشتهر عن صلاح الدين إنشاء المدارس العلمية الدينية لمحاربة المذهب الشيعي، ونشر تعاليم المذهب السني (٣)، كما اشترط الخليفة العباسي المستنصر بالله أن تكون مدرسته مركزا لتدريس المذاهب الفقهية الأربعة: الحنيفية، والشافعية، والمالكية، والحنبلية، وعلى ذلك قسمت المدرسة أرباعا متجاورة(٤).

ويظهر أن العلماء والمشايخ لم يترخصوا في القوة العلمية التي نشأ طلبتهم عليها، فأثمر العلم خدمة للمجتمع، وآلة توجيه حقيقية لمؤسساته، يروي عن أبي يوسف إسحاق الشيرازي مثلا أنه قال: "ما دخلت قرية أو بلدة في خراسان إلا

---

(١) التعليم في مصر، خطاب عطية علي، ص١١٢-١١٣،دار الفكر العربي ، القاهرة مصر ، ١٩٧٤م . وتاريخ المدارس في مصر الإسلامية، ص ٥٣-٥٤

(٢) تاريخ المدارس في مصر الإسلامية، عبد العظيم رمضان، ص ٥٨-٦١،الهيئة المصرية العامة للكتاب ، مصر ١٩٩٢م .

(٣) القدس في العهدين الفاطمي والأيوبي، ص٢٥٤.

(٤) المستنصرية في التاريخ، ص ١١٤

وكان قاضيها أو مفتيها أو خطيبها تلميذي أو صاحبي"[١]، كما تم الالتفات للمنظومة القيمية الأخلاقية التي كانت بعدا رئيسا لا يتجاوز في اختيار العلماء، والمشايخ، ومديري الأوقاف، فقدسية العلم ومكانته العلية لا تنفصل بالضرورة عن القيمة الأخلاقية التي تشكل نورانية الحضارة، وإشراق روحها، وتعدى الأمر بمجرد الاستئناس بذلك إلى كونه شرطا من شروط التدريس: "ومن الشروط الهامة التي كانت تشترطها الوقفيات في المدرسين أن يكون الواحد منهم: من أهل الخير، والصلاح، حسن الاعتقاد، غير منسوب إلى بدعة أو شر "[٢].

وقد عدد الباحث عماد عبدالسلام الشروط اللازم توفرها في المدرس بناء على الأدبيات والوثائق التي تناولت الموضوع، وكان من أهمها:

أ- أن يكون طاهر القلب واللسان،

ب- وأن يعامل الناس بمكارم الأخلاق،

ج- ألا يخالطه السلطان، ولا يلبس الدنيا بشغلة عن أمر دينه.

د- وأن يتره علمه عن جعله سلما يتوصل به إلى الأغراض الدنيوية.

هـ- أن يحافظ على القيام بشعائر الإسلام.

ومن جيد ما ذكره عدم الالتفات إلى البعد الشكلاني المجرد إذا تمت شروط الخُلق القويم، إذ كان لا يشترط في المدرس أن يكون تام الخِلقة سالما من النقص الجسماني، فأبو بكر المبارك المعروف بابن الدهان درس النحو في النظامية رغم كونه ضريرا[٣].

---

(١) الإدارة التربوية الإسلامية، ص١٠٧.

(٢) تاريخ بيت المقدس في العصر المملوكي، ص ٢٠٣.

(٣) مدارس بغداد في العصر العباسي عماد عبدالسلام رؤوف ص ١٧ -١٨، مطبعة داري البصري ،ط١ ،١٩٦٦م .

كشفت السياقات السابقة اشتراطات عديدة على غاية من الأهمية في شخص المدرس في المدارس الإسلامية، لا سيما المشهورة منها، ومن أهمها :

أ- القوة العلمية الأكاديمية، وقد دل على ذلك تدريس كبار العلماء، والفقهاء، والأدباء في المدارس المذكورة.

ب- القوة في تنمية مهارات الطلبة الفكرية والنقدية، الأمر الذي أفرز قضاة، وعلماء، ومفتين، قدموا للمجتمع بعد تخرجهم من جامعاتهم خدمات جليلة ساهمت في النهضة العامة.

ج- الانسجام الفكري والثقافي بين المدرسين والمدرسة المنتمي إليها، مما أسهم في تخليق أجواء فكرية ونفسية على قدر كبير من الأريحية والسلام.

د - اعتبار المدرس للمنظومة القيمية الأخلاقية في حياته عامة، والحرص عليها لدى أدائه الأكاديمي حيث تنفذ لوجدان الطالب متمثلا إياها .

هـ- التنوع والاستقطاب الذي من شأنه تحديد الأبعاد العرفانية التي يُراد نشرها وتعميمها في أروقة المدرسة.

<u>- جودة الطلبة:</u>

أظهرت المدارس محل الدراسة تنوعا في انتماءات الطلبة الجغرافية، إذ كان فعل الرحلة حاضرا للبؤر العلمية المركزية في التراث الإسلامي، فقد استقطبت المدارس الكبرى كالصلاحية، والمستنصرية، والأزهر الطلبة من بقاع الأرض، وهيأت لهم السكنات المناسبة، والخدمات التي تلبي احتياجاتهم، وتمكنهم من الانقطاع للتحصيل العلمي.

ولا شك أن اجتماع الطلبة من مشارب وانتماءات متعددة من شأنه أن يخلق نصا ثقافيا حضاريا منفتحا، يساهم كل فرد في بنائه والإفادة منه على حد سواء.

إننا على ضوء ذلك بصدد طلبة أصحاب تجارب وخبرات ثقافية وحياتية مميزة بسبب هذا الانفتاح.

انتمى الطلبة للمدارس محل البحث، فهي مدارس رفيعة الطراز في بنائها الجمالي، وعريقة الأداء في مبناها الثقافي والعلمي، ومعطاءة في حقل الخدمات المقدمة للطلبة من حيث: السكن، والمطعم، والمشرب، والكفايات المادية، والترفيهية، والعلاجية .. إلخ. وهذه المنظومة التعليمية والمادية هي أقصى طموح الطالب الذي أخذ ينهل من بحر العلوم، مرتكزا على قاعدة خدمية رفيعة المستوى، شجعت على إطلاق طاقاته في مناخات نفسية ومادية مميزة، دل على ذلك تخرج العديد منهم، واشتغالهم في وظائف الدولة قضاة، وخطباء، ومفتين، ومدرسين لهم شهرتهم الطيبة كما بينا في سياق سابق.

كما أشارت النصوص محل الدراسة إلى رغبة أولئك الطلبة في العلم، وانكبابهم عليه في ظل بعد عاطفي شديد التوهج، دل على ذلك فعل ملازمة الطالب لأستاذه الشيخ ،وسآتي على ذكر ذلك في عنوان المنهج والملازمة تعني: بقاء الطالب "ملازما لأستاذه مدة طويلة، يكتسب من خلالها معظم تعاليم أستاذه، وقد يدفع الطالب مبلغا من المال لأستاذه مقابل ملازمته له، أو قد يكون تابعا له يقوم بتنفيذ ما يطلبه منه من نسخ بعض الكتب، أو مساعدته في بعض شؤونه، وقد يقضي الطالب معظم عمره ملازما لأحد أساتذته، وقد ينتهي به الأمر أن يتزوج ابنته، ويصبح خليفته في التدريس، وخير مثال على ذلك ما أورده مجير الدين الحنبلي، عن الشيخ تقي الدين القرقشندي مؤسس أسرة القرقشندي الشهيرة، إذ لازم شيخه خليل ابن كيكلدي، ثم تزوج ابنته، وعينه معيدا بالصلاحية[١].

من الطبعي أن تعزز المعطيات السابقة الذكر طلبة مبدعين فكريا وثقافيا، أسهموا بعد انتهاء مدة دراستهم في التأليف والإبداع، إذ حصلوا قدرة علمية

(١) تاريخ بيت المقدس في العصر المملوكي، ص ١٩٨.

أعادوا إنتاجها بطريقتهم الذاتية، ونشرها في المجتمع، وعلى سبيل التمثيل لا الحصر نذكر من نبغ من العلماء، والأدباء والشعراء في مصر : الشهاب الخفاجي، والبديعي، وعبد القادر البغدادي، والسيد مرتضى الزبيدي، والصبان، والمحبي، والشعراني، "وهؤلاء كانوا من غير شك من أفادوا من الأزهر، وتأثروا به".(١)

تشكل الطالب في ظل الجودة الإسلامية التي تمثلتها المدارس التراثية المختلفة بـ :

أ- الاستقرار النفسي والعاطفي.

ب - الأمان الجسدي، حيث قدمت له كل رعاية ممكنة .

ج - الانتماء للمدرسة التي يدرس فيها، ويرتحل إليها.

د- الرغبة العلمية الحادة التي تمظهرت في ملازمة العلماء، والإقامة في المدارس مددا طويلة يومية وسنوية.

هـ- الإبداع، والقدرة على الإنتاج المعرفي، والتأليف الأكاديمي المنهجي.

- جودة المنهج:

عرفت المدرسة الإسلامية تنوع المادة العلمية المنهجية المقررة على الطلبة، فقد درست المدرسة الصلاحية: الفقه، والفرائض، والحديث، والنحو، والشعر، ودرست مدارس الأقصى الفلسفة، والتاريخ،وعلم الكلام، والعلوم الطبيعية، والرياضية، وعني بالطب في البيمارستانات (المشافي) عناية نظرية وعلمية (٢)، بينما درست المدرسة المستنصرية الطب في أروقتها دراسة علمية

(١) الأزهر في ألف عام، محمد خفاجي، وعلي علي صبح ص ١٢١، المكتبة الأزهرية للتراث ط٣ ، ١٤٣٢هـ ــ ٢٠١٢م .

(٢) القدس في العهدين الفاطمي والأيوبي، ص٢٥٢-٢٥٥.

وعملية، وإضافة لعلوم اللغة والشرع در ست الحساب، والمساحات، ومنافع الحيوان(١).

تميزت المناهج المقدمة بقوتها العلمية التي انبنت على قوة علمائها ومشايخها المحليين والمستقطبين من بلدان متعددة، والمصادر الجليلة التي اعتمدوا عليها في التدريس، كما تميزت بمحتواها الأخلاقي، وقد ركزت المدارس لا سيما الوقفيات على هذا البعد الصالح في شخص المعلم، والمنهج الذي يقدم للطالب حتى لا يكون تعارض بين العلم ومقاصد الشريعة.

قدمت المقررات والمواد التعليمية بصور متعددة، اتكأت على حرية الطالب في اختيار المواد التي يرغب بدراستها، وحفظ عليه حقه في الانتقال من مدرسة إلى أخرى، حسب علمائها ومشايخها الذي يريد تلقي العلم على أيديهم (٢).

ودرست المدرسة المستنصرية مناهجها بالبحث، والاستقصاء، والمناظرات العلمية التي قام بها أساتذتها (٣)، وعرفت المدارس الإملاءات العلمية التي أتبعها العلماء بالشرح والتفسير، ولمزيد تثبيت للمادة العلمية اختار المدرسون (معيدا) وهو طالب مميز يكبر زملاءه، يستمع معهم للمادة، ثم يعيدها شرحا وتفسيرا لما استغلق عليهم وصعب فهمه(٤). وقد مر في البحث الحديث عن التعليم بطريقة الملازمة، وهي طريقة أتاحت للطالب التشبع من المادة العلمية، واكتساب المهاراتالحياتية، وتذوق المنحى الأخلاقي الذي التزمه الشيخ المعلم.

---

(١) المستنصرية في التاريخ، ص ١١٣.

(٢) تاريخ بيت المقدس في العصر المملوكى، ص١٩٧-١٩٨.

(٣) المستنصرية في التاريخ، ص ١١٦

(٤) القدس في العهدين الفاطمي والأيوبي، ص ٢٥٥. وانظر في المعيد: المدارس في بيت المقدس، ص ١٩٩.

شفت الإشارات المكثفة السابقة عن:

أ- تنوع المناهج والمحتويات العلمية المقدمة للطلبة.

ب- تميز بالقوة العلمية، المكللة بالبعد الأخلاقي المنتمي لمنظومة الدولة الإسلامية القيمية العامة .

ج- قدرة على رفد المجتمع بالتخصصات التي يحتاج إليها: نظرية وعلمية، إنسانية وتطبيقية.

د- طرح ذكي قادر على تثبيت المعلومات في ذهن الطلبة من خلال الملازمة، والإملاءات،والإعادات المرتكزة بالضرورة على الشرح والتفسير.

هـ- تجاوزلمستوى التذكر والاستيعاب للمستويات النقدية العليا ،حيث الاستقصاء البحثي، والمناقشات، والمناظرات التي مثلت بعدا عقليا رفيع المستوى.

-جودة أساليب القياس والتقويم :

من البديهي أن تلائم أساليب القياس المعرفي والمهاري براعة المقدم من العلوم والآداب، وقد كللتها في التراث الإسلامي (الإجازة) التي يحصل عليها الطالب من شيخه، أو مشايخه حسب تلقيه العلم وبراعته فيه، ويكتب في الإجازة: اسم الطالب، وشيخه، ومذهبه، وتاريخ الإجازة [١].

تعكس الإجازة الحفظ المتقن للنص، كنصيات التاريخ، والقانون، والفقه، واللغة والأدب، وعلوم الحديث، والشريعة. وهي أنواع، منها: إجازة العلم الحديث، والفقه، والقراءات، والتفسير، والإجازة بالإفتاء، والإجازة بالتدريس. وهي أقسام، من أشهرها: إجازة معين المعين، كأن يقول العالم المُجيز للطالب: أجزتك كتاب البخاري، وإجازة معين في غير معين: أجزتك مسموعاتي ...

(١) تاريخ بيت المقدس في العصر المملوكي، ص١٩٨-١٩٩.

وعرفت المدارس الإجازات الطبية، ففي عهد الخليفة المقتدر العباسي، تم تقييد مزاولة مهنة الطب بالحصول على الإجازة التي تخول الطبيب ممارسة مهنته، وسبقه بذلك المعتصم الذي أوعز إلى وزيره أن يأمر الصيدلاني زكريا الطيفوري بضبط الصيادلة، ومراقبتهم، و امتحانهم، وإعطائهم الإجازة لممارسة مهنة الصيدلة .[١]

تشف أنواع الإجازات، وتباياناتها، والدقة في رسمها عن قياس:

أ- دقة الحفظ، والبراعة فيه، فلا يجاز المجاز لا سيما في كتاب معين إلا بعد إتقان حفظه ، واستظهاره بصورة لا يعتورها الخطأ.

ب- دقة الفهم وعمقه، والقدرة على إجراء المقاربات والمقارنات بين العلوم وآراء المذاهب الشرعية ،فهذا من مستلزمات الإفتاء والقدرة عليه.

ج- دقة المهارة والبراعة العملية التطبيقية الدقيقة، وذلك في حقل العلوم الطبيعية والطبية، وقد قدم لذلك مثال الطب والصيدلة.

ويمكن أن نقف كذلك على أنواع عديدة مستشفة من تدريس الملازمة، فالشيخ يقبل طالبه، ثم يعينه في المدرسة ليدرس فيها بعد الاطلاع المكثف على أداءاته، ومهاراته، وقوة علومه المكتسبة من الملازمة الطويلة التي تكشف عن دقىق ما جمع الطالب، وفهمه، وقدر على إعادة إنتاجه تأليفا وإبداعا.

- جودة المصادر:

تحت هذا العنوان سنجمع عددا من النقولات التراثية [٢] التي وصفت المكتبة المستنصرية في العراق، والتي يمكن أن تضيء جوانب عدة لطبيعة المصادر في المدارس الإسلامية وإن على تفاوت بينها:

---

(١) مقال في الموسوعة العلمية: ar . m . wikipedia . org

(٢)جمعها كتاب المستنصرية في التاريخ، ص٩٧-٩٩.

ففي تأليفها، وحسن خطها وإخراجها، وتنوعها حتى شملت فنون العلم قال الصفدي في الوافي بالوفيات في حق المستنصر: "وبيعت كتب العلم في أيامه بأغلى الأثمان لميله إلى اقتنائها، ورغبته في تحصيلها، وانكبابه على مطالعتها، وحسن خطوطها، ووقفها على أهل الفضل، وخزنها في المدارس، وصنف العقلاء في دولته بدائع المصنفات في فنون العلوم المختلفة، وتقربوا بإهدائها إليه".

وفي عدد الكتب وتميزها وندرة مثالها: قال الذهبي: "ونقل إليها الكتب وهي مئة وستون حملا من الكتب النفيسة"، وذكر ابن كثير أن المستنصر: "وقف فيها كتبا نفيسة ليس في الدنيا لها نظير"، وقال ابن عنبة في عدد كتبها: "أودع خزانته في المستنصرية ثمانين ألف مجلد".

ومن الكتب الهدايا التي ألفها العلماء وتقربوا بذلك للخليفة، ذكر ابن الفوطي أن بعض العلماء أهدوا مؤلفاتهم للمكتبة، وجعلوها وقفا خاصا بها، كما فعل فخر الدين الطيسي الذي أوقف بعض كتبه فيها.

وبالمجمل عبر المؤرخون عن عظمة المكتبة وجلالها حتى قيل: "لم يوجد مثلها في العالم"، وقال الصديقي: "وكانت خزانة كتبها عديمة المثل"، وفي حقها وحق خزانة الرصد قال الذهبي: "وليس في البلاد أكثر من هاتين الخزانتين".

وعرف عن صلاح الدين أنه زود المسجد الأقصى بالمصاحف والختمات، وكذا فعل أبناء البيت الأيوبي الذين زودوا المسجد بالكتب النادرة، ومثله ما فعله الفاطميون في الأزهر الذي درس أمهات كتب التشيع بدء التأسيس، ثم كتب السنة، والمذاهب الأربعة في العهد المملوكي.

وغير خاف أن مصادر المكتبات الإسلامية تميزت على ضوء الإشارات التاريخية المسوقة أعلاه بكوهما:

أ- أصيلة نفيسة ذات مستوى علمي رفيع .

ب- كثيرة كثرة لافتة للعلماء، والأمراء، وكبراء الدولة، حتى ساق أخبار أعدادها المؤرخون مفتخرين بذلك.

ج- منوعة غطت كل الفنون والعلوم التي دارت عليها مصالح العباد .

د- أنيقة تألقت بحسن خطوطها وإخراجها وتذهيب بعضها، وتجليدها، كما تأنقت بترتيبها وحسن ، رعايتها، حتى كان المستنصر يقوم بذلك بنفسه، ويتعهدها برعاية شخصية ،محتفلا بها، فقد قام الحلفاء برعايتها، واستكتابها، وشرائها، والعناية بها، وتنافس العلماء في تأليفها، وإهدائها، وتسابق الطلبة لقراءتها ونسخها، وهو بُعد أثّر كثيرا على نشر ثقافة القراءة والتعلم، والاهتمام بذلك لأقصى درجة .

- جودة النظام الإداري :

أوجدت المدارس محل البحث هيكلة إدارية شاملة غطت احتياجات المؤسسة الأكاديمية، والإدارية، والخدمية العامة، بحيث اضطلعت كل فئة بمسؤوليات خاصة بها محددة وواضحة، قامت بها وأقامت على تطويرها وتحسين أدائها، حتى وصل منجزها العلمي درجة رفيعة من الإبداع.

يمكن هنا البدء من ذروة الهرم المؤسسي، يمثلها الرعاة من الخلفاء، والأمراء، وكبار رجال الدولة، الذين أسسوا المدارس وأوقفوا عليها الوقفيات، ووجهوا مسارها المذهبي والفكري العام، ثم يأتي مدير وقف المدرسة الذي يُعيّن من قبل الواقف، ويشترط فيه كما بيّن البحث سابقا شروط دينية، ومذهبية، وأخلاقية، وعلمية ذات كفاءة تؤهل للقيام على الوقف، وإدارته، وصيانته، وتدبير شؤونه العامة، ثم تأتي درجة العلماء والمشايخ الذين يدرسون في حرم المدرسة، وهم على درجة عليا من الدراية والكفاءة العلمية، حيث اُختير المشاهير منهم للتدريس في المدارس الكبرى، والقيام على تعليم الطلبة المحليين والوافدين، وشمل الهيكل الإداري بقية الوظائف في المؤسسة حتى أدناها.

و من ذلك في المدرسة الصلاحية على سبيل التمثيل:

أ- وظيفة خازن الكتب، ويقوم بتفريق المصاحف الشريفة على الطلبة للقراءة فيها، ثم جمعها، إضافة إلى إدارة شؤون المكتبة.

ب- وظيفة كاتب الغيبة، الذي يحصر حضور الطلبة، وغيابهم.

ج- وظيفة الوقاد، الذي يشعل قناديل المدرسة.

د- وظيفة المزملاتي، الذي يجهز الماء الصالح للشرب والطهارة.

هـ- وظيفة البواب، الذي يلازم باب المدرسة، ويمنع من لا شأن له في المدرسة من دخولها، إضافة لعمله في حفظ مقتنيات المدرسة من فرش، وقناديل، وزيت ... إلخ.

و- وظيفة الفراش، الذي يكنس المدرسة، ويمسحها، ويفرشها [١] .

<u>وعرفت المكتبة المستنصرية عددا من الوظائف الإدارية ، منها :</u>

أ- الخازن: الذي يدير المكتبة، و يعمد إلى صيانتها وقت الحاجة، واعتبر وجوده شرطا من الشروط الأساسية التي ينهض عليها بناء المدرسة.

ب- المشرف: وهو أقل درجة من الخازن، وتكمن مهمته في الإشراف على المطالعة داخل المكتبة .

ج- المناول: يقوم بمناولة الكتب المطلوبة للمطالعة لقاء إيصال معلوم [٢].

---

(١) تاريخ بيت المقدس في العصر المملوكي، ص ٢٠١. وانظر في الهيكل الإداري كذلك: مدارس بغداد في العصر العباسي، ص ٢٩-٣١، والحياة الثقافية في القدس، جاسر العنابي، ص ١٥٠-١٥١،أمانة عمان ، الأردن ط١ ٢٠٠٧م

(٢) المستنصرية في التاريخ، ص ٩٩-١٠٠.

إذاً ، عرفت المدارس نظاما إداريا شاملا، قدر على تنظيم شؤون المدرسة ومرافقها بكفاءة عالية، وقد كشفت النصوص التي وقف عليها البحث في مواطن عدة الحرص الشديد على البعد الأخلاقي الذي ينبغي على مدير المدرسة، وعلمائها، وطلابها، وعمالها التمتع به، بل لقد نص على ذلك نصا حرفيا و لاسيما في وثائق الوقفيات التي اشترطت صلاح المنتمين للمدرسة وذكاة نفوسهم.

وفيما يتعلق بالهيئات الإدارية العليا: إدارة المدرسة، وإدارة المرافق الكبرى كالمكتبة، فقد أوكلت إليهم مهمات الإدارة، والصيانة، وحل المشكلات التي تواجههم، الأمر الذي استدعى أن يكونوا على مهارة عالية عملية تؤهلهم للاضطلاع بهذا الدور .

وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

الخاتمة

أول : كشفت الدراسة من خلال الادلة العقلية والنقلية ، والمقارنات عدة نتائج نوجزها فيما يلي :

١- تطبيق الجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي هو تطبيق يجمع بين العلم والتكنولوجيا وحرارة الإيمان والاستعداد لحمل رسالة العدل والحرية والمساوة والفضيلة وإنسانية الإنسان .

٢- عالمية الجودة الشاملة في التعليم في الإسلام تنبع من عالمية الإسلام ، حيث أن الدين الإسلامي هو الدين الأوحد الذي يصحب الإنسان في جميع أزمانه المتطورة وعصوره المتلاحقة ، موفيا جميع مطالبه المتنوعة والمتجددة في كل .

٣- الدين الإسلامي يوجه مناحي الحياة بصورة مثالية دقيقة تخلو من الشوائب العملية والتقصير في أداء المهمات، وبذلك يتحقق الانصهار الأمثل بين البعد العقائدي والبعد المادي في تحقيق مفهوم الجودة الشاملة في التعليم .

٤- تميز الجودة في التعليم من منظور إسلامي واتسامها بسمات خاصة تجعلها تستجيب لمؤثرات فريدة من شأنها أن ترسم الأداء الفعلي في المؤسسة التعليمية بصورة مشرقة ناضجة تتفوق على الجودة التي تستمد محفزاتها وخصائصها من أبعاد مادية مجردة .

٥- التعليم الإسلامي الجيد هو الذي أنتج لنا حضارة متميزة نعمت بها البشرية لقرون طويلة وحققت لأصحابها ولغيرها من الشعوب التقدم العلمي والحضاري.

٦- كشفت الدراسة عن صلاحية التربية الإسلامية لكل زمان ومكان ، وأن الجودة فيها هي الركائز الجوهرية المغروسة في عقيدة المسلمين ، ومن هنا يعد هذا البحث خطوة في طريق التأصيل الإسلامي للجودة الشاملة في التعليم .

٧- مفهوم الجودة الشاملة في النسيج الإسلامي النصي والفكري والعملي أعم وأدق وأوسع وأشمل من مفهوم الجودة الشاملة أوربية المنشأ، إذ أنه يحقق رضا الإنسان في عالمه النفسي والديني والعملي في الحياة .

٨- الأخذ بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي ضرورة لابد منها، حتى يمكن تحقيق الهدف الأسمى للجودة باعتبار أن التعليم هو أداة التنمية والتقدم ، والتكامل المعرفي والمهاري ، والوجداني ، ومن ثم ، الوفاء باحتياجات المجتمع من الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة القادرة على أداء الأعمال بالجودة المطلوبة على المستويين الفردي والمؤسسي .

٩- تميز الرؤية الإسلامية لمعايير الجودة في التعليم عن الرؤى الأخرى واستيفائها لمتطلبات الجودة الشاملة في التعليم من خلال عرض نماذج وصور مشرقة في متن البحث امتدت على مساحات جغرافية متباينة من بلاد الشام والعراق ومصر .

ثانيا- خرجت الدراسة بعدة توصيات ، نوجزها فيا يلي :

١ – التركيز على أهم محاور الجودة الشاملة في التعليم ،والتعليم الجامعي بصفة خاصة .

٢ – إضافة مقررا تعليميا عن إدارة الجودة الشاملة في التعليم لزيادة الوعي بين الدارسين بأهمية الجودة في شتى مسارات الحياة وبالتالي سيكون مردودها على التعليم .

٣- زيادة عقد المؤتمرات والندوات والمحاضرات الخاصة بالتأهيل الإسلامي لموضوع الجودة الشاملة في التعليم .

٤- إجراء دراسات وبحوث عن إدارة الجودة الشاملة في الإسلام في كل مرحلة من مراحل التعليم بشكل مفصل .

٥- ضرورة استخدام المفاهيم والمصطلحات العربية الإسلامية في الأدبيات التربوية والإدارية لمفهوم الجودة الشاملة عند استعمالها في التعليم بدلا من استعمال الألفاظ والمفاهيم والمصطلحات الغربية لكونها قاصرة لا تفي بأهداف التربية الإسلامية .

ثبت المصادر والمراجع

- القرآن الكريم
- الإدارة التربوية الإسلامية، محمد علي الرجوب، المركز القومي للنشر، إربد، الأردن، ط١ ، ٢٠٠٨م.
- الإدارة التربوية العربية في التاريخ الإسلامي، داود الحدابي، وأحمد أبو سن، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ٢٠١٤م.
- إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث من الفكر الإداري المعاصر، هاشم فوزي وآخرون، دار الوراق، عمان، الأردن، ٢٠٠٩م. إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، يوسف حجيم الطائي وآخرون، دار الوراق، عمان الأردن، ط١، ٢٠٠٨م. - الأزهر في ألف عام، عبد المنعم خفاجي، وعلي علي صبح، المكتبة الأزهرية للتراث، ط٣.
- إنسانية الإنسان بين النظرية والتطبيق، عبد الرزاق آل قاسم، الرياض، المملكة العربية السعودية، ط١، ١٩٩٨م.
- تاريخ بيت المقدس في العصر المملوكي، محمد حافظ النقر، دار البداية، عمان، الأردن، ٢٠٠٦م.
- تاريخ المدارس في مصر الإسلامية، عبد العظيم رمضان، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، ١٩٩٢م.
- التعليم في مصر، أحمد إسماعيل حجي، دار النهضة، القاهرة، مصر، ط١، ١٩٩٦م.
- التعليم في مصر في العصر الفاطمي الأول، خطاب عطية علي، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ١٩٤٧م.

- تفسير القرآن العظيم، أبو الفداء إسماعيل بن عمر بن كثير القرشي الدمشقي، تحقيق سامي بن محمد سلامة، دار طيبة للنشر والتوزيع، ط٢، ١٩٩٩م.
- الجامع لأحكام القرآن، أبو عبد الله محمد بن أحمد القرطبي، تحقيق هشام سمير البخاري، دار عالم الكتب، الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٣م.
- الجودة في التعليم: المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسؤوليات، سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، دار الشروق، عمان الأردن، ط١، ٢٠٠٩م.
- الحياة الثقافية في القدس، جاسر على العناني، أمانة عمان، عما الأردن، ط١، ٢٠٠٧م.
- دراسات في تاريخ الأزهر، عبد العزيز غنيم، دار الوفاء للطباعة، القاهرة، مصر، ١٩٨٣م. - شرح ابن القيم الأسماء الله الحسين، عمر سليمان الأشقر، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، ط١، ٢٠٠٨م.
- في التاريخ الأيوبي والمملوكي، أحمد مختار العبادي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر ، ١٩٩٢م.
- القدس في العهدين الفاطمي والأيوبي، وائل عبد الرحيم اعبيد،، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط١، ٢٠٠٥م.
- مدارس بغداد في العصر العباسي، عماد عبد السلام رؤوف، مطبعة دار البصري، ط١، ١٩٦٦م.
- المدارس في بيت المقدس في العصرين الأيوبي والمملوكي: دورها في الحركة الفكرية، عبد الجليل حسن عبد المهدي، مكتبة الأقصى، عمان الأردن، ١٩٨١م.

- المستنصرية في التاريخ، أسامة ناصر النقشبندي و محمد جاسم المشـــهداني، بغداد، العراق، ط١، ١٩٨٦م.

المقالات والأبحاث:

- إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة في الإسلام: محاولة للتغييـــر والتطـــوير، ورقة بحثية مقدمة من عبد اللطيف عبد اللطيف، و إبراهيم طـــه العجلـــوني، للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تحت عنوان: "الجـــودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة".
- الدلالات التربوية الإسلامية لمفهوم الجودة الشاملة في التعلـــيم العـــام، زيـــاد الجرجاوي: WWW.qou.edu.arabic.
- المدرسة النظامية، مقال الكتروني في موقع:comwikipedia.
- الجودة في الإسلام، جامعة أم القرى:WWW . uqu . edu . sa
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التلصص القرآني : قصة ذي القرنين نموذجا، عبد الرحيم خير الله الشريف.
- المستنصرية : تاريخ عميق ،رؤى صلاح kitabat@kitabat.com

فهرس الموضوعات

م	الموضوع	رقم الصفحة
١	الملخص	٣٨١
٢	Study Summary	٣٨٢
٣	مقدمة	٣٨٣
٤	المبحث الأول الجودة في مجال التعليم	٣٨٦
٥	المبحث الثاني مفهوم الجودة وإدارتها من منظور إسلامي	٣٩٦
٦	الخاتمة	٤٢٧
٧	ثبت المصادر والمراجع	٤٣٠
٨	فهرس الموضوعات	٤٣٣