ضمان الجودة والاعتماد في الجامعات

✍ د. عبد العزيز عبد الرحمن حسن *

مقـــــدمة:

الحمد لله رب العالمين، علم القرآن، خلق الإنسان، علمه البيان والصلاة والسلام على رسول الله ﷺ وعلى آله وصحابته الكرام أجمعين.

إن المتتبع لأداء مؤسسات التعليم العالي في الآونة الأخيرة لابد وأن يلحظ ذلك التدهور المضطرد في جودة الخدمات التي تقدمها، ولعل ما يؤكد هذا التدهور التدني في درجات الاختبار والقصور في المهارات الأساسية للخريجين وتزايد معدلات التسرب وطول فترة المكوث واتساع الفجوة بين متطلبات سوق العمل وقدرات ومهارات الخريجين. وكل ذلك يؤكد ضرورة البحث عن حل أو فلسفة إدارية يمكن إن تساعد مؤسسات التعليم العالي على النهوض وتخطي هذه الصعوبات ومعالجة حالة التدهور تلك .ولعل السؤال الذي يطرح نفسه هنا هل يمكن لمؤسسات التعليم العالي أن تسلك الطريق الذي سلكته المؤسسات الصناعية وان تستفيد من تجاربها في علاج مشكلاتها ؟ والسؤال الثاني هو هل يمكن لضمان الجودة أن يكون حلاً لمشكلاتنا الصناعية والتربوية معاً ؟

يعد التقويم مكوناً رئيسياً من مكونات العمل الجامعي الهادف، كما أنه نظام للتغذية الراجعة تستند إليه في صنع القرارات المتعلقة بالأفراد والجماعات من تطوير الأداء والمناهج ويلعب التقويم دوراً مهماً في نظام إدارة وقياس الجودة وضمان النوعية في

(★) الأستاذ المساعد بكلية العلوم الإدارية – قسم الإدارة العامة بالجامعة .

مجال التعليم العالي وذلك بالمتابعة المستمرة للأداء في مراحله المختلفة(مدخلات – عمليات – نواتج تعليم مرجوة) ومقارنة كل ذلك بالمعايير التنافسية والوطنية والدولية لتحقيق أعلى المستويات. لأن التقويم يدفع مؤسسات التعليم لإعادة النظر في برامجها والعمليات والأنشطة التي تقوم بها والوقوف على جوانب القوة والضعف بهدف التطوير والتحسين المستند على بيانات موضوعية. وذلك لتحقيق ضمان الجودة في التعليم العالي إذ يعتمد على الظروف الداخلية والخارجية لكل مؤسسة وهو يتكون من مجموعة إجراءات وخطط تستهدف الخطط والاستراتيجيات والسياسات والأنشطة وتوظيف الموارد المختلفة من أجل تحقيق النواتج التعليمية والبحثية المرتجاة.

أولاً: سبب اختيار موضوع البحث:

اتضح جلياً من خلال هذه المقدمة أن العالم بأسره أصبح يعتمد على نظام إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهدافه الداخلية (رضا العاملين) والخارجية (رضا العملاء والمستفيدين) و وضح أن إدارة الجودة الشاملة نظام أُستخدم في المؤسسات الصناعية والشركات الخاصة سابقاً ولكن أُعتمد في قطاع الخدمات ومنها الخدمات التعليمية وخاصة الجامعات. لذلك أصبح من الضروري تطبيق هذا النظام على مؤسسات التعليم العالي بكل أقسامها الإدارية والتدريسية. لأن الجامعات تختلف في أهدافها وأغراضها عن بقية المؤسسات الإنتاجية والخدمية . ويتمثل ذلك الاختلاف في عناصر العمليات الخاصة بالجامعات وهى. (المدخلات ، العمليات ثم المخرجات) إذ تعد المدخلات من:(الأفراد والأساليب والأجهزة) والعمليات في العملية التدريسية والمناهج والبحث العلمي . والمخرجات في صورة خريجين وبقية الخدمات التي تُقدم للمجتمع بصورة عامة.

ثانياً: أهمية البحث:

– تأتي أهمية هذا البحث من أنه يمثل إحدى المحاولات لدراسة التطبيقات المعاصرة لإدارة الجودة وضمان النوعية والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي بصفة عامة والجامعات بصفة خاصة.

- كما تأتي أهميته في أنه يعتبر رافداً يرفد الجامعات والمكتبات السودانية والعربية والإسلامية والعالمية في هذا المجال.
- كما أنه يُعين طلاب الجامعات بصفة عامة وطلاب الدراسات العليا والباحثين في هذا المجال بصفة خاصة.

ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى الوصول لمجموعة من الأهداف تتمثل في الآتي:

- ترسيخ مفهوم نظام الجودة وضمان النوعية في مؤسسات التعليم العالي.
- التعرف على مبررات ومتطلبات تطبيق الجودة وضمان النوعية في الجامعات.
- بيان أسس ومعايير الاعتماد التي تتوافق مع القيم والمبادئ الإسلامية.
- تأكيد مفهوم ضمان الجودة والنوعية كوسيلة للاعتماد في الجامعات.

رابعاً: مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة هذا البحث في النقاط التالية :-

- إدارة الجودة الشاملة نظام حديث ويغلب تطبيقه في المنظمات الخاصة والصناعية لزيادة الإنتاجية فما هي جدوى تطبيق ونسبة نجاح هذا النظام في الجامعات ؟
- يرتبط تطبيق نظام الجودة الشاملة بالظروف الداخلية والخارجية للمنظمة فكيف يمكن تطبيق نظام الجودة الشاملة في ظروف ذات أعراق وثقافات متعددة ؟
- الجودة هي أن تُرضى زبونك... فالمشكلة بالجامعة هي كيف يمكن للإدارة أن تحدد زبونها بدقة؟ هل هم العاملون، أم الطلاب، أم المجتمع بصفة عامة ؟ ومن ثم تحدد ما هي متطلبات هذا الزبون حتى ترضيه...؟

خامسًا: هيكل البحث :

المبحث الأول

إدارة الجودة وضمان النوعية في الجامعات

المطلب الأول: مفاهيم الجودة وضمان النوعية في الجامعات.

المطلب الثاني: مؤشرات ضـــمان الجودة في الجامعات.

المطلب الثالث: مبررات ومتطلبات تطبيق الجودة في الجامعات.

المبحث الثاني

الجودة والإتقان من المنظور الإسلامي

المطلب الأول: الجـــــودة في الفـكر الإسلامي.

المطلب الثاني: أساليب وتوجيهات تحقيق الجودة في الإسلام.

المطلب الثالث: اهتـــمام الشريعة الإسـلامية بالجودة.

المبحث الثالث

ضمان الجودة كوسيلة للاعتماد في الجامعات

المطلب الأول: مفـــهوم الاعـــتماد في الجامــعات.

المطلب الثاني: أهـــداف الاعتـــماد وأهميته للجامعات.

المطلب الثالث: العلاقة بين الاعتماد والتأهيل والترخيص والاعتراف.

سادساً: الخاتمة وتشتمل على:

أ.الـــــنتائج.

ب.التوصـــيات.

ج. المصادر والمراجع.

المبحث الأول

إدارة الجودة وضـــمان النوعية في الجامعات

يمكن النظر إلى إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أنها نظام يسـهم مـن خلالـه تفاعل المدخلات وهي (الأفراد والأساليب والأجهزة) لتحقيق مستوى عالٍ مـن الجـودة. والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المسـتفيدين كمـا أن المـدخلات تشمل أيضاً المناهج الدراسية والمستلزمات المادية والأفراد سواءً كانوا طلبة أم موظفين أم أعضاء هيئة التـدريس أم إدارة . وأمـا المخرجـات فتتمثـل في الكـوادر المتخصصـة مـن الخريجين، وكل المستفيدين من نظـام التعلـيم في مختلـف مؤسسـات المجتمـع الـتي تقـوم بتوظيف هؤلاء الخريجين.

المطلب الأول : مفاهيم إدارة الجودة وضـــمان النوعية في الجامعات:

عرف "رودز" إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أنها (عملية إدارية إستراتيجية ترتكز على مجموعة من القيم ، تستمد طاقـة حركتهـا مـن المعلومـات الـتي تـتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قـدراتهم الفكريـة في مختلـف مسـتويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيـق التحسـين المسـتمر).ومـنهم مـن عرفهـا علـى أنهـا (إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر ، فهي مسئولية جميع عناصر منظومـة الجامعـة مـن كتب ومكتبة وطلاب وأساتذة ومباني ومعامـل وحواسـب الكترونيـة وغيرهـا ، ويجـب مشاركة الجميع من قيادات إدارية وأساتذة في النجاح التنظيمي وتحقيق أهداف الجامعـة ، فأي خلل سوف يؤثر على فرص التطوير والقدرة التنافسية).[1]

(١) محمد عوض الترتوري – وأغـادير عرفـات جويحـات ، **إدارة** الجـودة الشـاملة في مؤسسـات التعلـيم العـالي والمكتبات ومراكز المعلومات ، الطبعة الأولي (الأردن : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ٢٠٠٦م) ، ص ٧٦ – ٧٧.

وهنالك ميزة بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة الشاملة وهي : جودة التصميم Design Quality وتعرف بأنها : (تحديد المواصفات والخصائص التي تراعي في تخطيط العمل)، وجودة الأداء Performance Quality وتعرف بأنها:(القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة)، وجودة المخرج Output Quality وتعرف بأنها:(الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة).[1]

ويذهب البعض إلى أن الجودة الشاملة في التعليم تعني الكفاءة (Efficiency) وعبر عنها آخرون بالفعالية (Effectiveness) ويمكن القول بأن الجودة تشمل الكفاءة والفعالية معاً. وذلك لأنه إذا كانت الكفاءة تعني الاستخدام الأمثل للإمكانيات التعليمية المتاحة (المدخلات) من أجل الحصول على نواتج ومخرجات تعليمية معينة أو أدنى مقدار من المدخلات التعليمية (أقل تكلفة ممكنة) فهذا يمثل أحد الأسس التي ترتكز عليها الجودة الشاملة وهو تحقيق المواصفات المطلوبة بأفضل الطرق وبأقل جهد وتكلفة ووقت.وينبغي الإشارة إلى أن الجودة تشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات.[2]

ويختلف مفهوم الجودة في قطاع الإنتاج الصناعي منه في القطاع التعليمي حيث يحتمل معنى الجودة تأويلات كثيرة مما دفع لجنة التعليم في أوربا – تلك اللجنة المنبثقة عن مؤتمر ريكتورز عام ١٩٩٣م – إلى كتابة تقرير عن تقييم الجودة في التعليم العالي أوضحت فيه أن مفهوم الجودة يعتمد على حد كبير على الظروف القومية التي تتغير من

(١)صالح ناصر عليمات، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، الطبعة الأولي (الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤) ص ٩٣ – ٩٤.

(٢) ـ المرجع نفسه ، ص ٩٥.

حين لآخر. وقد حددها "هارفي(Harvey)"و"جرين (Green)١٩٩٣م في خمسة مفاهيم للجودة هي: [١]

المفهوم الأول: إن الجودة تعني تحقيق الدقة والإتقان من خلال التحسين المستمر باستخدام إدارة الجودة الشاملة، من أجل تكوين فلسفة عن العمل والناس والعلاقات الإنسانية في إطار قاسم مشترك من القيم.

المفهوم الثاني: إن الجودة هي نوع من الأداء الفريد ، يتحقق فقط في ظروف محددة وفي نوعية معينة من الطلاب ويطبق هذا المفهوم في الجامعات الأكثر شهرة مثل (هارفارد وكمبردج) حيث الأماكن للأذكياء فقط

المفهوم الثالث: إن الجودة هي القدرة على تغيير الطلاب باستمرار وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الشخصي. ويتفق هذا المفهوم مع الاهتمام الحالي بتقديم التعليم العالي للعامة من الناس.

المفهوم الرابع: إن الجودة هي القدرة على تقدير القيمة المالية بحيث تكون مسئولية شعبية.

المفهوم الخامس: إن الجودة شيء ما يناسب عنصراً منتجاً أو خدمة مطلوب تقديمها أو تحقيقها، إذا كان التعليم يفي بالغرض بشرط أن يتوافق مع المستويات المقبولة للجودة.

ويقول البروفسير "ادوارد ديمنج" – أستاذ في جامعة نيويورك – إن هنالك أربعة عشر مبدأً لتحسين الجودة في الجامعات تتمثل فيما يلي: [٢]

---

(١) ـ السيد عبد العزيز البهواشي وسعيد بن حمد الربيعي ، ضمان الجودة في التعليم العالي ، مفهومها مبادئها وتجارب عالمية، الطبعة الأولي (القاهرة: عالم الكتب للطباعة والنشر ، ٢٠٠٥م)، ص ٣٢ – ٣٣.

(٢) ـ فريد النجار، **إدارة الجامعات بالجودة الشاملة رؤى التنمية المتواصلة**، الطبعة الأولي (القاهرة : مصر الجديدة ، ايتراك للنشر والتوزيع ، ١٩٩٩م) ، ص ٧٦.

(١) خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي .
(٢) تبني خلق فلسفة جديدة للتطوير المستمر .
(٣) منع الحاجة إلى التفتيش ١٠٠٪ .
(٤) عدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكاليف .
(٥) تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة .
(٦) الاهتمام بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية .
(٧) توفير قيادة جامعية واعية وديمقراطية.
(٨) القضاء على الخوف لدى قيادات الجامعة .
(٩) إلغاء الحواجز في الاتصالات بين العاملين والقيادات.
(١٠) منع الشعارات والتركيز على الإنجازات والحقائق.
(١١) منع استخدام الحدود القصوى للأداء (لا حدود للتفوق).
(١٢) تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز والثقة.
(١٣) تطبيق برنامج التحسينات المستمرة في كل الجامعة.
(١٤) توفيق التعرف على جوانب العمل المختلفة بالتبديل.

أما "جوران" فيرى أن الجودة في التعليم الجامعي يجب أن ترتكز على فلسفة معينة حصرها في :

(أ) تخطيط الجودة – مراقبة الجودة – تحسين الجودة – إنشاء مجلس أعلى للجودة بالجامعة.

(ب) تحقيق وفورات ضخمة في الأداء الجامعي عن طريق القياس وحل مشكلات تدهور الجودة.

أما "كروزبي" فإنه يرى عند تطبيق مبادئه الخاصة بالجودة الشاملة في التعليم الجامعي يتم الحصول على نتائج جيدة وهذه المبادئ هي:[1]

١- الجودة الجامعية هي التطابق مع المواصفات النمطية المتفق عليها مسبقاً.
٢- تعني منظومة الجودة منع وتجنب الانحرافات.
٣- معدل الأداء الجامعي تحقق فقط أخطاء أصغر منه.
٤- قياس الجودة هي تكلفة عدم التطابق.
٥- يؤكد على التعليم المستمر وقياس الجودة وتنمية الأفراد .

وتقوم فلسفة "بالدريج" في جودة التعليم الجامعي على أهمية ما يلي : [2]

١- التركيز على إرضاء الطلاب والمستفيدين.
٢- الاهتمام بنتائج الأداء الجامعي.
٣- تنمية الموارد البشرية بالجامعة.
٤- الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي الجامعي.
٥- تطوير القيادات الجامعية.
٦- بناء شبكة معلومات متطورة.

ويرى البعض أن الجودة في الجامعات يجب أن تكون جودة شاملة، وشمولية الجودة تعني ثلاثة أشياء هي: [3]

الأول: أنها تشمل كل عملية داخل الجامعة وليس مجرد التدريس فقط.

الثاني: أنها شاملة لكل وظيفة وليس من يقومون بتعليم الطلاب فقط.

---

(١) المرجع نفسه ، ص ٧٧.

(٢) المرجع نفسه ، ص ٧٨.

(٣) صالح ناصر عليمات، مرجع سبق ذكره، ص ٩٥.

الثالث: أنها شاملة لكل فرد في الجامعة فكل فرد مسئول عن الجودة في عمله (الجودة مسئولية الجميع).

يتبين مما سبق أن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن ثقافة جديدة يجب أن تتبناها الجامعات، وهي تهتم بالعناصر التالية: [1]

١- التركيز على الطلاب والمستفيدين واحتياجاتهم .

٢- اعتبار الجودة جزءاً رئيسياً من إستراتيجية الجامعة .

٣- التركيز على مشاركة العاملين والمديرين، وتقوية الطاقات والإمكانات لتنفيذ معدلات الجودة العالية.

٤- التركيز على الاستمرارية في التحسين.

٥- اعتبار كل فرد في الجامعة مسئولاً عن الجودة.

٦- شمولية العمليات والأنشطة التي تطور وتغير ثقافة الجامعة. لتركز على جميع جوانب الجودة عبر عناصرها المختلفة وهي (المصادر و المدخلات ، والتشغيل والمخرجات، والاستخدامات، والمقارنات الرقابية، والبيئة والقيادة).

هنا يمكن النظر إلى إدارة الجودة الشاملة في الجامعات إلى أنها نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات وهي (الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة) لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة. والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين . كذلك يجب على مؤسسات التعليم العالي والمتمثلة في الجامعات أن تعمل على التحقق من أن حاجات المستفيدين قد تم تلبيتها أو تجاوزها. من خلال عمليات

(٢)محمد عوض الترتوري – وأغادير عرفات جويحات، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٧٧ – ٧٨.

التصميم للنظام التعليمي ذاتها، ولتحقيق هذا الهدف يجب على الجامعات التركيز على الأمور التالية: [1]

[١] الفهم الكامل لحاجات المستفيدين على المستويين القريب والبعيد، وذلك من خلال استخدام التغذية الراجعة وتوظيف جميع المعلومات المتعلقة بحاجات المستفيدين وإدارتها.

[٢] ربط كل حاجات المستفيدين مع عمليات تصميم العملية التعليمية في الجامعة.

[٣] ضرورة إيجاد نظام تعاون فعال بين الجامعة والمستفيدين، يمكن خلاله تبادل الخبرات.

[٤] ضرورة قيام الجامعة بقياس رضا المستفيدين عن أداء خريجيها، وإمكانية مقارنة هذه النتائج مع نتائج خريجي جامعات أخرى وطنية أو عالمية، واستخدام هذه النتائج والمعلومات في تقييم وتحسين العملية التعليمية داخل الجامعة.

المطلب الثاني: مؤشرات ضمان الجودة في الجامعات:

هنالك مجموعة من المؤشرات التي يجب التأكد منه توافرها لضمان تطبيق الجودة في الجامعات منها: [2]

[١] الإدارة الإستراتيجية Strategic Management:

وتختص الإدارة الإستراتيجية برسم السياسة العامة للمؤسسة التعليمية. والتي تحدد الاتجاه العام للمؤسسة وتسمى بالخطة الإستراتيجية أو الخطة التطويرية وتوضح التفكير الاستراتيجي المبني على الأسئلة الثلاثة: أين نحن الآن ؟ وإلى أين نريد أن نصل؟ وكيف نصل إلى ما نريد ؟ . وينبغي أن تتضمن رؤية ورسالة والأهداف المراد تحقيقها ، ومؤشرات الأداء بجانب الأولويات والمصادر المطلوبة لتنفيذ الخطة. والعنصر

---

(1) المرجع نفسه، ص ٧٩.

(2) رياض رشاد البنا، **(إدارة الجودة الشاملة** www.gesten.org.sa) (المؤتمر السنوي الواحد والعشرون للتعليم من ٢٤ – ٢٥ يناير ٢٠٠٧م) ٢٠٠٧/٨/٢٤م ، ص ص ٧٩ – ٨٠.

الأساسي للخطة هو حاجات المتعلمين. كما يجب أن تشمل على جمع المؤشرات التي يتألف منها نظام إدارة الجودة الشاملة.

[٢] نوعية إدارة الجودة Quality Management :

ويختص هذا المؤشر بمدى قدرة المؤسسة التعليمية على توفير الخدمة التي تحقق توقعات المستفيدين من المؤسسة التعليمية (المتعلمين والمعلمين، سوق العمل... الخ).

[٣] التسويق ورعاية العميل Marketing and Customer car :

يسعى هذا المؤشر إلى تحديد حاجات سوق العمل والمتعلمين بغرض تقديم تدريب وتعليم فعاليين بما يرضي حاجات المتعلمين وسوق العمل والمجتمع.

[٤] تطوير الموارد البشرية Human Resources Development :

يتضمن هذا المؤشر التدريب المستمر للموارد البشرية بما يجعل جميع العاملين قادرين على أداء عملهم بفاعلية وإنتاجية عالية. بمعنى أن يصبح جميع العاملين لديهم الكفاية الكاملة لأداء أعمالهم بصورة صحيحة .

[٥] تكافؤ الفرص Equal Opportunity :

ضمان تكافؤ الفرص لجميع المتعلمين والعاملين في المؤسسة التعليمية وسوق العمل بما يعزز الشعور بالرضا مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية.

[٦] الصحة والسلامة Health and Safety :

ضمان وجود بيئة صحية وآمنة لجميع العاملين والمتعلمين والمستفيدين في المؤسسة التعليمية.

[٧] الاتصال والإدارة Communication and Administration:

وينص هذا المؤشر على أن إدارة المؤسسة التعليمية تسعى إلى تحقيق احتياجات المتعلمين والعاملين بها وانتقال المعلومات بصورة انسيابية على المستويين الأفقي والعمودي.

[٨] خدمات الإرشاد Guidance Services: يركز هذا المؤشر على تحديد حاجات المتعلمين والطلاب المختلفة (النفسية والأكاديمية والاجتماعية) والعمل على تحقيقها .

[٩] تصميم البرنامج وتنفيذه Program Designy and Deliver :

يختص هذا المؤشر ببناء البرامج الدراسية والمواد التعليمية. وينبغي أن تبنى نواتج التعلم للبرامج على متطلبات سوق العمل، كما ينص هذا المؤشر أيضاً بتنفيذ البرامج الدراسية واختيار طرائق التنسيق المناسبة فضلاً عن التركيز على احتياجات المتعلمين.

[١٠] التقييم لمنح الشهادات Assessments for Certification :

يؤكد هذا المؤشر على أن المتعلم الذي حقق مؤشرات متطلبات منح المؤهل يحصل على المؤهل العلمي .

كما أن هنالك بعض المؤشرات في المجال التعليمي تعمل في تكاملها وتشابكها على تحسين العملية التعليمية وتتمثل هذه المؤشرات في الآتي: [١]

المحور الأول: معايير مرتبطة بالطلاب من حيث القبول والانتقاء ونسبة عدد الطلاب إلى الأساتذة ، ومتوسط تكلفة الفرد والخدمات التي تقدم لهم ، ودافعية الطلاب واستعدادهم للتعليم.

المحور الثاني: معايير مرتبطة بالأساتذة من حيث حجم الهيئة التدريسية وثقافتهم المهنية واحترام وتقدير الأساتذة للطلاب. ومدى مساهمتهم في خدمة المجتمع.

المحور الثالث: معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية من حيث أصالة المنهج، وجودة مستواها ومحتواها، والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بالواقع، وإلى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية والثقافية.

---

(١) محمد يوسف أبو ملح ، www.paldf.net ٢٠٠٧/٨/١٨م ، ضمان **الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي** (غزة: مركز القطان للبحث والتطوير التربوي) ص ١١١.

المحور الرابع: معايير مرتبطة بالإدارة: من حيث التزام القيادة بالجودة والعلاقات الإنسانية الجيدة واختيار الإداريين وتدريبهم.

المحور الخامس: معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية من حيث التزام القيادات التعليمية بالجودة وتفويض السلطات اللامركزية وتغيير نظام الأقدمية والعلاقات الإنسانية الجيدة واختيار وتدريب القيادات.

المحور السادس: معايير مرتبطة بالإمكانات المادية من حيث مرونة المبنى وقدرته على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلاب من المكتبة والأجهزة وغيرها.

المحور السابع: معايير مرتبطة بالعلاقة بين الجامعة والمجتمع، من حيث مدى وفاء الجامعة باحتياجات المجتمع المحيط والمشاركة في حل مشكلاته، وربط التخصصات بطبيعة المجتمع وحاجاته، والتفاعل بين الجامعة بمواردها الفكرية والبشرية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية .

المحور الثامن: قدرة المعلم (الأستاذ) على التعامل مع نوعيات مختلفة من الدارسين.

المحور التاسع: تنسيق الخدمات التي تقدم إلى الطلاب مباشرة وعن طريقها يحدد احتياجات الطلاب من الخدمات الطلابية ثم توفيرها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

المحور العاشر: بقاء الطلاب في البرنامج لمدة كافية لتحقيق الأهداف التعليمية.

المحور الحادي عشر: أن يظهر المتعلمون تقدماً نحو اكتساب الكفاءات والمهارات الأساسية التي تعزز أهدافهم التربوية. [1]

---

(1) إبراهيم الزهيري، www.alasad.net ، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم** (القاهرة: جامعة حلوان – كلية التربية) ص ص ١٦ – ١٧.

المطلب الثالث: مبررات ومتطلبات تطبيق الجودة في الجامعات:

تكمن أهمية تطبيق الجودة في الضرورة الملحة لمواكبة التغيرات الحالية في عصرنا الحاضر. ويمكن تحديد مبررات ومتطلبات وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات في الآتي: (١)

[١] إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات، والذي يُمكنها من تقييم ومراجعة وتطوير مناهجها.

[٢] تساعد في تركيز جهود الجامعات على إتباع الاحتياجات الحقيقية للسوق الذي تخدمه.

[٣] إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات والتي تؤدي إلى مزيد من الضبط والنظام فيها.

[٤] تؤدي إلى تقييم الأداء وإزالة جميع الجوانب غير المنتجة في النظام التعليمي الجامعي، وتطوير معايير قياس الأداء.

[٥] أداة تسويقية تمنح منشأة التعليم العالي القدرة التنافسية في سوق العمل .

[٦] طريقة لنقل أو تحويل السلطة والمسئولية إلى مستوى فرق العمل، مع الاحتفاظ بنفس الوقت بالإدارة الإستراتيجية المركزية.

[٧] تؤدي إلى تطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فرق العمل، وإعطائهم مزيداً من الفرص لتطوير إمكانياتهم وتقويتها.

[٨] وسيلة فعالة للاتصال داخل وخارج الجامعة.

[٩] وسيلة لتغيير الثقافة بين العاملين في الجامعة.

[١٠] تقديم خدمات أفضل للطلبة، وهو ما تدور حوله الجودة الشاملة في الجامعات.

من المعروف أن التعليم يشترك مع غيره من المؤسسات المجتمعية بالكثير من العناصر والمتطلبات التي تؤدي به إلى تحقيق الجودة في مخرجاته، ومع ذلك فإن له متطلبات

(١) محمود عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحات، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٧٩ – ٨٠.

ذات خصوصية تفرضها طبيعة عمله التعليمي إذا ما أُريد له أن يتبنى إدارة الجودة الشاملة في مؤسساته ومنها: [1]

[١] وعي وإيمان الإدارة العليا بأهمية تبني إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف النظام التعليمي والتربوي .

[٢] تبني الأنماط القيادية المناسبة لإدارة الجودة الشاملة .

[٢] ضرورة أن تتعرف جميع المستويات الإدارية بفلسفة إدارة الجودة الشاملة. والتكيف مع متطلباتها ومبادئها الموجهة نحو تحقيق احتياجات المستفيدين من العمليات التعليمية .

[٣] وضع برامج تدريبية لمختلف العاملين في القطاع التعليمي على إدارة الجودة الشاملة.

[٤] تشكيل مجالس جودة أو فرق الجودة في كل مؤسسة تعليمية لمراقبة الجودة وتأكيدها.

[٥] بناء نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة ليكون مرجعاً في تطوير الإدارة وتوثيق المنجزات وحل المشكلات واتخاذ القرارات.

[٦] ضرورة توفير معايير واضحة ودقيقة وموضوعية تصلح لقياس أداء العاملين (الخدمية والتعليمية) وأن تكون معلومة لدى الجميع حتى يمكنهم محاولة الوصول إليها.

[٧] إفساح المجال لجميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.

[٨] إيجاد مكتب أو قسم لمتابعة مخرجات التعليم في ميادين العمل لمعرفة الكفاءة الخارجية للمؤسسات التعليمية

[٩] توفير مُناخ تربوي تنظيمي يشجع الجميع على القول والعمل بحرية ودون خوف من رقيب أو حسيب ما دامت تصب في صالح العمل وفي الصالح العام.

---

(١) مهدي صالح السامرائي، **إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي**، الطبعة الأولى (عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧م) ص ص ٣٤٤ - ٣٤٦.

[١٠] توفير سبل التعاون والتفاهم بين الأقسام و الشُعب في المؤسسة التعليمية الواحدة وتوجيهها نحو أهداف مشتركة يسعون معاً لتحقيقها.

[١١] توسيع قنوات الاتصال بين جميع المراحل التعليمية لتحديد ما ينبغي على كل مرحلة القيام به للإبقاء بمتطلبات المرحلة التالية وحتى لا تكون مخرجات المرحلة عبئاً على المرحلة المستقبلية لهم.

[١٢] العمل على خفض كلفة التعليم إلى أقصى حد ممكن وزيادة طاقته الإنتاجية من خلال خفض عوامل الإهدار فيه وزيادة كفاءته الداخلية.

[١٣] التوقف عن الاعتماد فقط على الاختبارات التحصيلية التحريرية لتقييم أداء الطلاب وإنجازاتهم وتوزيعهم على التخصصات العلمية .

[١٤] الابتعاد عن إسداء المواعظ ورفع الشعارات التي تحث العاملين على أداء وإنجاز أفضل لأن الإكثار منها تضليل وليس تبصير.

[١٥] تبني نظام للحوافز والمكافآت تثميناً للإنجازات المتميزة وتفريق المتميزين والمبتكرين عن سواهم.

[١٦] توفير فرص البحث والنشر للنتاجات العملية لأعضاء الهيئات التدريسية في الكليات والمعاهد العليا وتقديرها.

[١٧] توفير الحرية الأكاديمية لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات والابتعاد عن تكميم الأفواه ما دامت الحرية لا تذهب بصاحبها إلى حد الإضرار الواضح بالمجتمع والمؤسسة التي يعمل فيها ، فبدون هذه الحرية لا يتحرر العقل من الأوهام ولا تتقدم الجامعة إلى الأمام.

[١٨] عدم الاستعجال في تطبيق الجودة دفعة واحدة وعدم استعجال النتائج والسير بالتطبيق خطوة خطوة.

إذاً من خلال هذه المبررات والمتطلبات التي تؤكد ضرورة تطبيق نظام الجودة الشاملة في الجامعات إذ أن إدارة الجودة الشاملة لأي مؤسسة هي أساس مهم لأداء أي عمل بإتقان وخاصة في مجال التعليم ، ولا شك أن أهم الفروق بين مؤسسة تعليمية جيدة وأخرى ضعيفة هو طريقة إدارة تلك المؤسسة ، لذلك رأت كثير من المؤسسات التعليمية وبالأخص في بعض الدول المتقدمة تطبيق نظام الجودة الشاملة ونظمها ، الأمر الذي يضمن معه خدمة تعليمية غير متذبذبة وانضباطاً إدارياً داخلياً يوفر مُناخاً للتوسع والتميز في الوقت نفسه ، ويمكن تلخيص مزايا تطبيق الجودة الشاملة ونظمها على النحو التالي: [1]

[١] الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وإرضائهم.

[٢] مشاركة جميع العاملين في إدارة المؤسسة التعليمية لكون كل فرد على علم ودراية واضحة بدوره ومسئولياته ومشاركته في التطوير والتحسين.

[٣] ربط أقسام المؤسسة التعليمية وجعل عملها منسجماً بدلاً من نظام إداري منفرد لكل قسم أو إدارة ، مما يؤدي إلى انضباط أكثر.

[٤] ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة رغم اختلاف أنماط العاملين نتيجة لاختلاف بيئاتهم.

[٥] المساعدة على إيجاد نظام موثق لضمان الأداء في حالة تغيب أحد الأفراد أو ترك الخدمة.

[٦] ترسيخ صورة المؤسسة التعليمية لدى الجميع بالتزامها بنظم الجودة في خدماتها.

[٧] رفع وزيادة مستوى الوعي بجودة العمل والنظام لدى العاملين من خلال التزامهم بتحقيق الجودة والمعايشة اليومية لها.

---

(1) صالح ناصر عليمات، مرجع سبق ذكره، ص ١٢٨.

[٨] تطبيق إدارة الجودة الشاملة سيقلل من البيروقراطية الإدارية إلى حد كبير، ويتخلص من كثير من الإجراءات المتكررة المتعارضة أحياناً، مع الالتزام في الوقت نفسه بالتعليمات الرسمية.

[٩] المساعدة على تخفيض الهدر في إمكانيات المؤسسة التعليمية من حيث الموارد والوقت وغيرها.

إذاً من هو الزبون في مؤسسات التعليم العالي...؟

من خلال الدراسات السابقة اتضح عدم وجود اتفاق حول تعريف الزبون في مؤسسات التعليم العالي، فالمؤسسات التعليمية تتحفظ تماماً على اعتبار الطلاب بأنهم الزبائن وبالتالي الأخذ بالمقولة (الزبون هو دائماً على حق) وذلك لأن المؤسسات التعليمية تعتقد بأن تلبية رغبات الطلاب (الزبائن) لن يقود بالضرورة لتعليم ذو جودة عالية ومرتفعة هذا الاعتقاد يستند على فرضية أن الطالب (الزبون) الراضي هو ذلك الذي يجتاز الامتحانات بنجاح ويتخرج فحسب، وبالتالي فإن الطلاب يهتمون بالرضا قصير الأجل (النجاح) ، والذي قد يتعارض مع متطلبات النمو طويلة الأجل التي تسعى المؤسسات التعليمية لتحقيقها. ومن هنا نجد أن معظم المؤسسات التعليمية تخوفت من اعتبار الطالب لوحده كزبون لديها ، ويمكن أن نلمس ذلك من خلال التعاريف التي وضعتها العديد من المؤسسات التعليمية لزبائنها . فنجد مثلاً أن جامعة "هارفارد Harvard" " تُعرف الزبون بأنه:(أي شخص تقوم بتزويده بالمعلومات أو الخدمات). أما جامعة "أورجون Organ " فقد ذهبت لتقسيم زبائنها إلى مجموعات داخلية وخارجية وذلك لتطويق كل زبون ممكن. بينما نجد أن جامعة "مسيورا Missauri" استندت في تعريفها للزبون على المقولة التالية: (في قاعات الدرس، فإن الطلاب سوية مع المعلمين هم الموردون الذي ينتجون المنتج (المعرفة) والذي يتم تقويمه بواسطة الزبائن المستقبليين). أخيراً نجد أن "كلينج Fox Valley Technical" تعرف الزبائن بأنه:(الطلاب الذي

يستفيدون من خدماتنا وأرباب الأعمال باعتبارهم المستهلكون النهائيون لخريجينا) .بعد استعراض التعريفات السابقة يمكننا وضع التعريف التالي للزبون في مؤسسات التعليم العالي: (إن زبون التعليم العالي هو الطالب كمتلقي للمعرفة والخدمة، والمجتمع ككل كمستفيد من العمليات التربوية التي تقدمها المؤسسة التعليمية). [1]

إذاً من خلال هذه المبررات والمتطلبات الداخلية والخارجية للتعليم العالي نجد أن المؤسسات التعليمية أو الجامعات أمام تحد كبير ما بين السعي للمواكبة والتطوير وإشباع رغبات المستفيدين وما بين المعوقات والمشاكل المحلية والإقليمية مالية كانت أم كفائية ، ولكن لا بد من تخطي كل العقبات لتحقيق نظام الـTQM.

المبحث الثاني
الجـودة والإتقان من المنظور الإســـلامي

إن المتتبع للنصوص القرآنية والنبوية الشريفة ، التي تبث في الفرد المسـلم الرغبة في العمل والطاعة . ومن خلال التوجيه بمختلف النواحي التشريعية والاجتماعية والخلقية يجد أن غاية المشرع في المكلف – بفتح وتشديد اللام – لـيس مجـرد الانصـياع والقيام بالعمل فقط وعلى أي وجه ، ولكن يجد من ثنايا النصوص وروحها ولفظهـا أن المرجو والمطلوب هو العمل المتقن وإحسان العمل .

---

(1) عبدا لمحسن النعساني، **نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**، (حلب – سوريا : الملتقى العربي لتطوير أداء كليات الإدارة والتجارة في الجامعات العربيـة مـن ١١ – ١٣مـارس ٢٠٠٣م) ص ٢١٢.

المطلب الأول:الجودة في الفكر الإسلامي:

نجد أن مضمون الجودة سواء في القرآن الكريم أو السنة النبوية ورد بعدة صيغ مختلفة ، فقد جاءت بمعنى الإحسان، كما جاءت بمعنى الإتقان، وبمعنى الصلاحية، وبمعنى المهارة، ولم يرد نص حرفي في القرآن الكريم لمصطلح الجودة ولكن ورد مفهوم يماثله وهو الإتقان والإحسان.

[١] الجودة بمعنى الإتقان :

فالإتقان في قوله تعالى: {وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ}(١). وهذا النص أوضح أن الإتقان هو الكمال في العمل والذي لم يبلغه أحد من البشر. ومنهم من قال أن مصطلح الإتقان وطبقاً للآية الكريمة يدل على الخالق العظيم ، وكما كان الله سبحانه وتعالى قد استخلف الإنسان على الأرض بقوله تعالى: {وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلاَئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُواْ أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاء وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لاَ تَعْلَمُونَ}(٢)، فقد طلب منه أن يقوم بعمله للدرجة التي تحقق رضا الله تعالى وذلك استجابة لحديث الرسول ﷺ: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)(٣) والإتقان هنا يستدعي من المرء أن يؤدي عمله على أكمل وجه وأن يسعى للوصول به إلى مرحلة الكمال الإنساني بحيث يقوم بالعمل بكل تفاصيله دون تقصير أو تفريط . ومن صور إتقان العمل في الإسلام أن يحرص العامل عليه في بذل أقصى طاقاته وأن لا يضيع وقته وأن يحافظ على المال العام وأن يشرف على أتباعه ومعاونيه (مرؤوسيه)

(١) سورة النمل الآية : ٨٨ .

(٢) سورة البقرة الآية : ٣٠.

(٣) كتاب جامع الأحاديث ،باب إنَّ المشددة مع الهمزة ،الجزء الثامن ،حديث رقم (٧١٩٨)، ص ٢٣٣ .

إشرافاً مستمراً استجابة لدعوة المولى عز وجل في قوله: {يَا بَنِي إِسْرَائِيلَ اذْكُرُواْ نِعْمَتِيَ الَّتِي أَنْعَمْتُ عَلَيْكُمْ وَأَوْفُواْ بِعَهْدِي أُوفِ بِعَهْدِكُمْ وَإِيَّايَ فَارْهَبُونِ} ( ). كما يتطلب الإتقان العمل بروح الجماعة لقوله تعالى: {وَاعْتَصِمُواْ بِحَبْلِ اللّهِ جَمِيعًا وَلاَ تَفَرَّقُواْ وَاذْكُرُواْ نِعْمَةَ اللّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنتُمْ أَعْدَاء فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُم بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنتُمْ عَلَى شَفَا حُفْرَةٍ مِّنَ النَّارِ فَأَنقَذَكُم مِّنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ} ( )، وقوله تعالى: (وَقُلِ اعْمَلُواْ فَسَيَرَى اللّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ) ( )، فالخطاب للجماعة وإن عمل الجماعة أكثر إتقاناً من عمل الفرد حيث يقول تعالى: {وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ} ( )، وهذا يؤكد مبدأ تقسيم العاملين إلى فُرق عمل ففريق العمل من أسس الجودة. كذلك أكد الإسلام على مبدأ الرقابة والمساءلة ، قال تعالى: {يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُواْ رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُم مِّن نَّفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالاً كَثِيرًا وَنِسَاء وَاتَّقُواْ اللّهَ الَّذِي تَسَاءلُونَ بِهِ وَالأَرْحَامَ إِنَّ اللّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا} ( )، ثم تأتي بعد ذلك المساءلة والمحاسبة، قال تعالى: {وَقِفُوهُمْ إِنَّهُم مَّسْئُولُونَ}( ).

ويقر الأستاذان "شاهين و شندي" أن مفهوم الجودة في الإسلام (بمعنى الإتقان) تميز بالآتي:(٧)

(١) سورة البقرة الآية : ٤٠ .

( ) سورة آل عمران الآية : ١٠٣ .

(٣) سورة التوبة الآية : ١٠٥ .

(٤) سورة الشورى الآية : ٣٨ .

(٥) سورة النساء الآية : ١ .

٦) سورة الصافات الآية : ٢٤.

(٧) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي – الخرطوم– السودان، الهيئة العليا للتقويم والاعتماد – نشرة

أ/ إن الإسلام أقر بمفهوم الإتقان وهو أكثر وأبعد دقةً ووضوحاً من مفهوم الجودة إذا ما أخذنا بعين الاعتبار معايير الجودة في النظام التربوي المعاصر.

ب/إن مفهوم الإتقان (يقتضي أداء العمل وفق معايير الدقة والأحكام بحيث يتحقق العمل بنتائجه بأعلى درجة ممكنة) وفي النظام التربوي فإن الإتقان يتعلق بإنجاز الأعمال المرتبطة بعناصر النظام التعليمي في جزيئاته وكلياته وفق معايير تحدد درجة إحكام العمل دون تفريط بما يرضي الله سبحانه وتعالى أولاً والمستفيدين من الخدمات التعليمية ثانياً.

ج/إن تحقيق الإتقان يتطلب المعرفة والإحساس بالمسئولية وتعميم روحية العمل الجماعي والمسائلة والمحاسبة عند التقصير والإهمال.

[٢] الجودة بمعنى الإحسان :

أما الإحسان فقد جاء ذكره في القرآن الكريم في أكثر من سبعة وثلاثين موضعاً، تارة مقروناً بالإيمان، وتارة مقروناً بالإسلام، وتارة مقروناً بالتقوى أو العمل الصالح.

فالمقرونة بالإيمان كقوله تعالى: {لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُواْ وَعَمِلُواْ الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُواْ إِذَا مَا اتَّقَواْ وَّآمَنُواْ وَعَمِلُواْ الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَواْ وَّآمَنُواْ ثُمَّ اتَّقَواْ وَّأَحْسَنُواْ وَاللّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ}(١)، وكقوله تعالى: {إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا)(٢).

والمقرونة بالإسلام كقوله تعالى: {بَلَى مَنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ فَلَهُ أَجْرُهُ عِندَ رَبِّهِ وَلاَ خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلاَ هُمْ يَحْزَنُونَ}(٣)، وقوله تعالى: {وَمَن يُسْلِمْ وَجْهَهُ إِلَى اللَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَى وَإِلَى اللَّهِ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ}(٣).

التقويم – العدد الرابع، موضوع بعنوان:(**الجودة في الإسلام**)، ص ٥.

(١) سورة المائدة الآية : ٩٣.

(٢) سورة الكهف الآية : ٣٠ .

(٣) سورة البقرة الآية : ١١٢ .

والمقرونة بالتقوى كقوله تعالى : {لِّلَّذِينَ أَحْسَنُواْ الْحُسْنَى وَزِيَادَةٌ وَلاَ يَرْهَقُ وُجُوهَهُمْ قَتَرٌ وَلاَ ذِلَّةٌ أُوْلَئِكَ أَصْحَابُ الْجَنَّةِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ}(١) ، وقد ثبت في صحيح مسلم عن النبي ﷺ تفسير الزيادة بالنظر إلى وجه الله تعالى في الجنة. وهذا جزاء أهل الإحسان لأن الإحسان هو أن يعبد المؤمن ربه في الدنيا على وجه الحضور والمراقبة كأنه يراه بقلبه وينظر إليه في حال عبادته. وقوله ﷺ في تفسير الإحسان: (أن تعبد الله كأنك تراه فإن لم تكن تراه فإنه يراك...) (٣) ..... (٤)

وقد وضع الإسلام دليل جودة لم يترك فيه شاردة ولا واردة وذكر كيف تؤدى الأعمال بإحسان حتى النوم واليقظة والأكل والشرب ومختلف جوانب الحياة والمعاملات وقد جاءت كلمة الإحسان وهي مرادفة للجودة والتجويد بل وأرفع درجة في القرآن الكريم في سبعة وثلاثين موضعاً منها قوله تعالى: {وَأَنفِقُواْ فِي سَبِيلِ اللّهِ وَلاَ تُلْقُواْ بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوَاْ إِنَّ اللّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ}(٥) ، وقوله تعالى: {فَآتَاهُمُ اللّهُ ثَوَابَ الدُّنْيَا وَحُسْنَ ثَوَابِ الآخِرَةِ وَاللّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ}(٦) ، وقوله تعالى: (وَاصْبِرْ فَإِنَّ اللّهَ لاَ يُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ}(٧) ، وقوله: {وَلَمَّا بَلَغَ أَشُدَّهُ آتَيْنَاهُ حُكْمًا وَعِلْمًا وَكَذَلِكَ

(١) سورة لقمان الآية : ٢٢ .

(٢) سورة يونس الآية : ٢٦ .

(٣) المسند الجامع، الجزء (٣٩)، حديث رقم (٨٠٣)، ص ٣٣

(٤) بدوي محمود الشيخ، (**الجودة الشاملة في العمل الإسلامي**) الطبعة الأولى، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، القاهرة –مصر، ٢٠٠٠م) ص ٢٣.

(٥) سورة البقرة الآية : ١٩٥ .

(٦) سورة آل عمران الآية : ١٤٨.

(٧) سورة هود الآية : ١١٥.

نَجْزِي الْمُحْسِنِينَ}(١)، وقوله تعالى: {إِنْ أَحْسَنتُمْ أَحْسَنتُمْ لِأَنفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاء وَعْدُ الآخِرَةِ لِيَسُوؤُواْ وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُواْ الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُواْ مَا عَلَوْاْ تَتْبِيرًا}(٢).وهنالك مواضيع كثيرة وردت فيها الجودة بمعنى الإحسان. (٣)

قيل (الإحسان) إتقان الفعل أو التفضل والإنعام على كل شيء وللشيء إطلاقان: (٤)

الأول: ما أمكن وجوده بالمكان العام فيكون أخص من العموم.

الثاني: ما صح أن يعلم ويخبر عنه فهو أعم العام يطلق على الجوهر والعرض والقديم والحديث والممتنع. وما من شعبة من شعب الإيمان ولا ركن من أركان الإسلام إلاّ وقُرن به إحسان لائق به بدليل عموم كل شيء في الحديث.

ونجد أن مفهوم الإحسان هنا أو الإتقان أو الجودة هو الوفاء بمتطلبات العمل على أحسن وجه وقد يزيد معنى الإحسان درجة على مجرد التجويد ألا وهو التفضل والإنعام. أي زيادة عن المطلوب (وهذا يدل على امتياز الأعمال لأن التميز أو الامتياز هو تحقيق ما يفوق توقعات العميل أما الجودة فهي إشباع حاجات ورغبات العميل) إذ إن الإحسان عطاء يفوق الواجب حيث إن إنفاق ما يجب لا يسمى إحساناً، لأنه واجب، أما البذل فيما بعد الواجب فهو الإحسان.وهنا معنى آخر للجودة والمهارة ودرجة إتقان الشيء، والقدرة على حل عقده ورموزه، وتطوير أدائه، ففي الحديث (الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام

(١) سورة يوسف الآية : ٢٢ .

(٢) سورة الإسراء الآية : ٧ .

(٣) عماد الدين محمد زين محمد سعيد، **إدارة الجودة الشاملة** – بحث محكم بمجلة جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية – العدد العاشر ٢٠٠٥) ص ٢٤٧ – ٢٤٨.

(٤) بدوي محمود الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص ٢٥.

البررة، والذي يقرؤه ويتعتع فيه وهو عليه شاق له أجران اثنان).[1] ولا يفوتنا الإشارة إلى أن من العلوم الإسلامية الأساسية، علم التجويد (تجويد القرآن الكريم) حيث بإتيان هذا العلم و وضع العلماء لأصوله وأحكامه، دلالة واضحة على عمق أخذ علماء المسلمين بهذا الميدان، وسبقهم لاستيعاب هذا الفن، حيث يعرضون ويؤصلون لهذا الفن بتعريفهم له بأنه (أي التجويد هو التحسين: يقال هذا الشيء جيد، أي حسن، وجودت الشيء أي حسنته).[2]

وأخيراً يعدد لنا الدكتور "علي عبد الحليم محمود" أنواع الإحسان قائلاً:[3]

(١) الإحسان بمعنى: مراقبة الله سبحانه وتعالى (فإنه يراك) .

(٢) الإحسان بمعنى: أن يحسن الإنسان إلى نفسه.(فمن يعمل مثقال ذرة خير يراه ....).

(٣) الإحسان إلى النفس: بإلزامها ما أمر الله ونهيها عما نهى عنه.

(٤) الإحسان إلى المسلمين: بدعم روابط الأخوة في الله .

(٥) الإحسان إلى الخلق جميعاً: بمعنى حسن التعامل معهم.

(٦) الإحسان بمعنى التجويد والإتقان لأن الله سبحانه وتعالى كتبه على كل شيء .

وأخيراً نأتي إلى مفهوم الإحسان كما جاء في "مدارج السالكين" للإمام ابن القيم ، قال: وهو على ثلاث درجات هي:[4]

الدرجة الأولى: الإحسان في القصد (أي الهدف) بتهذيبه علماً (التخطيط) وإبرامه عزماً (التنفيذ) وتصفيته حالاً (المراجعة والالتزام).

---

(١) صحيح مسلم، باب فضل الماهر في القرآن، الجزء الأول، حديث رقم (٧٩٨) ، ص ٥٤٩.

(٢) بدوي محمود الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص ٢٥.

(٣) المرجع نفسه، ص ٢٥.

(٤) المرجع نفسه، ص ٢٦.

الدرجة الثانية: الإحسان في الأحوال وهو أن تراعيها غيرة وتسترها تطرفاً وتصححها تحقيقاً.

الدرجة الثالثة: الإحسان في الوقت وهو أن لا تزايل المشاهدة أبداً، ولا تخلط بهمتك أحداً ، وتجعل هجرتك إلى الحق سرمداً .

المطلب الثاني: أساليب وتوجيهات تحقيق الجودة في الإسلام:

ورد معنى العمل المتقن وإحسان العمل في نصوص صريحة ومن خلال تتبع العديد من العمليات والأوامر المكلف بها المسلم نجد الأمر بالعمل المتقن المجود، بل والإحسان والإفضال، وفي ذلك قوله تعالى: {ادْعُ إِلِى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ}(١) ، وقوله تعالى: {وَلاَ تَقْرَبُواْ مَالَ الْيَتِيمِ إِلاَّ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّى يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُواْ بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْؤُولاً}(٢) ، وأيضاً قوله تعالى: {وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُواْ الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنزَغُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا}(٣) ، وقوله تعالى: {وَلاَ تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلاَ السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ}(٤) .

ومن أقوال الرسول ﷺ ، قوله: (ما من مسلم تحضره صلاة مكتوبة ، فيحسن وضوءها وخشوعها وركوعها، إلا كانت كفارة لما قبلها من الذنوب، ما لم تؤت كبيرة وذلك الدهر كله) (٥)، وقوله ﷺ: (أفضل الصدقة أن تصدق وأنت صحيح شحيح ، تأمل

(١) سورة النحل الآية : ١٢٥.
(٢) سورة الإسراء الآية : ٣٤ .
(٣) سورة الإسراء الآية : ٥٣ .
(٤) سورة فُصلت الآية : ٣٤ .
(٥) سنن البيهقي ، باب ٣٨ ، باب النكول ، الجزء الثاني ، حديث رقم (٢٤٥٨) ، ص ٤٤٦.

الغنى وتخشى الفقر ولا تمهل حتى إذا بلغت الحلقوم ...) [1]، وأيضاً قوله ﷺ: (من حج ولم يرفث ولم يفسق رجع كيوم ولدته أمه) [2]، وقوله أيضاً في الحج: (الحج المبرور ليس له جزاء إلا الجنة) [3]، وأخيراً قوله ﷺ: (من صام رمضان إيماناً واحتساباً غُفر له ما تقدم من ذنبه). [4]

ولأن المداومة على هذه الجودة المطلوبة في كل الأعمال والتكاليف تحتاج إلى مجاهدة وصبر اعتبر الصبر على الطاعة أحد درجات الصبر كمقام إيماني يعدل نصف الإيمان. [5]

لقد سن الأمر الإسلامي للمسلم تحري الإجادة في حركته للحياة عبر عدة أساليب وتوجيهات منها: [6]

[١] التنبيه إلى إحسان الله لعباده وكمال صنعه ليحثه على التأثير:قال تعالى: {ثُمَّ خَلَقْنَا النُّطْفَةَ عَلَقَةً فَخَلَقْنَا الْعَلَقَةَ مُضْغَةً فَخَلَقْنَا الْمُضْغَةَ عِظَامًا فَكَسَوْنَا الْعِظَامَ لَحْمًا ثُمَّ أَنشَأْنَاهُ خَلْقًا آخَرَ فَتَبَارَكَ اللَّهُ أَحْسَنُ الْخَالِقِينَ} [7]، وأيضاً قوله تعالى: {وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِن كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ

---

(1) كتاب الدر المنثور، الباب ١٧٧ ، الجزء الأول ، ص ٣٤٤. أيضاً مسند أبي يعلي، باب مسند أبي هريرة، الجزء العاشر، حديث رقم (٦٠٨٠)، ص ٤٦٤.

(2) كتاب تفسير الرازي ، باب ٩٦ ـ الجزء الرابع ، ص ٣١٢ ، وصحيح البخاري ، الجزء الثاني ، باب الحج المبرور، حديث رقم (١٤٤٩) ، ص ٥٥٣.

(3) كتاب معاني القرآن، باب تفسير سورة البقرة، الجزء الأول، ص ١٤٧، مسند أحمد، جزء ٢١، حديث رقم (١٠١٩٩)، ص ٢٣٠.

(4) صحيح البخاري، ٢٧ ، باب الصوم ، الجزء الأول ، حديث رقم (٣٨) ، ص ٢٢.

(5) بدوي محمود الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص ١٨ – ١٩.

(6) المرجع نفسه ، ص ٢٠-٢٢.

(7) سورة المؤمنون الآية : ١٤ .

الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ}(١)، وأيضاً قوله تعالى: {الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنسَانِ مِن طِينٍ}(٢)، وقوله تعالى: {أَتَدْعُونَ بَعْلًا وَتَذَرُونَ أَحْسَنَ الْخَالِقِينَ}(٣)، وقوله تعالى: {لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ}(٤).

[٢] الأمر بإتباع أحسن الدين وأحسن التنزيل قال تعالى: {وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لله وَهُوَ مُحْسِنٌ واتَّبَعَ مِلَّةَ إِبْرَاهِيمَ حَنِيفًا وَاتَّخَذَ اللّهُ إِبْرَاهِيمَ خَلِيلاً}(٥)، وقوله تعالى: {وَاتَّبِعُوا أَحْسَنَ مَا أُنزِلَ إِلَيْكُم مِّن رَّبِّكُم مِّن قَبْلِ أَن يَأْتِيَكُمُ العَذَابُ بَغْتَةً وَأَنتُمْ لَا تَشْعُرُونَ}(٦)، وقوله تعالى: {أَفَحُكْمَ الْجَاهِلِيَّةِ يَبْغُونَ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللّهِ حُكْمًا لِّقَوْمٍ لِّقَوْمٍ يُوقِنُونَ}(٧).

[٣] الحث على التخلق بأخلاق الله، وبالارتفاع لمعالي الأمور وبإدراك الجمال وتذوقه: ففي الحديث : (إن الله تعالى كريم يحب الكرم ،جواد يحب الجود، يحب معالي الأمور، ويكره سفاسفها} (٨)، وفي الحديث: (إن الله جميل يحب الجمال، ويحب أن يرى أثر نعمته على عبده، ويبغض البؤس والتباؤس} (٩)، وفي الحديث أيضاً: (مثل المؤمن الذي يقرأ القرآن كمثل الأترجة، ريحها طيب وطعمها طيب، ومثل المؤمن الذي لا يقرأ القرآن

(١) سورة القصص الآية : ٧٧ .

(٢) سورة السجدة الآية : ٧ .

(٣) سورة الصافات الآية : ١٢٥ .

(٤) سورة التين الآية : ٤ .

(٥) سورة النساء الآية : ١٢٥ .

(٦) الزمر الآية : ٥٥ .

(٧) سورة المائدة الآية : ٥٠ .

(٨) صحيح الجامع، الجزء الأول، حديث رقم (١٧٤٢)، ص ٣٥٩.

(٩) كتاب مفردات القرآن ، باب الباء ، الجزء الأول ، ص ١٦٥.

كمثل التمرة، لا ريح لها وطعمها حلو، ومثل المنافق الذي يقرأ القرآن مثل الريحانة، ريحها طيب وطعمها مر، ومثل المنافق الذي لا يقرأ القرآن كمثل الحنظلة ليس لها ريح وطعمها مر)[1]

[٤] إن الله جعل الإحسان أعلى مراتب الدين بعد الإسلام والإيمان، كما كتبه على كل شيء: ففي حديث جبريل: (فأخبرني عن الإحسان ؟ قال: أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك، قال: صدقت...)[2]، وأيضاً قال تعالى: {وَالسَّابِقُونَ الأَوَّلُونَ مِنَ الْمُهَاجِرِينَ وَالأَنصَارِ وَالَّذِينَ اتَّبَعُوهُم بِإِحْسَانٍ رَّضِيَ اللّهُ عَنْهُمْ وَرَضُواْ عَنْهُ وَأَعَدَّ لَهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي تَحْتَهَا الأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ}[3].

[٥] إن التشريع اشترط شروط التمام في قبول الأعمال والفرائض والتكاليف، وإلاّ بطلت- كما سن كفارات ومُجبرات الكثير من الأعمال والذنوب: ففي الحديث: (من صلى صلاة ولم يقرأ فيها بأم القرآن فهي خداج ، فهي خداج، فهي خداج غير تمام)[4]، وقوله ﷺ: (لا نذر في معصية وكفارته كفارة يمين)[5]، وأيضاً قوله ﷺ : (كفارات الخطايا: إسباغ الوضوء على المكاره ، وأعمال الأقدام إلى المساجد ، وانتظار الصلاة بعد الصلاة) [6].

---

(1) صحيح البخاري، ٢٩، باب ذكر، الجزء الخامس، حديث رقم (٥١١١)، ص ٢٠٧٠.

(2) سنن النسائي، باب سنن النسائي، الجزء الثامن، حديث رقم (٤٩٠٤)، ص ٤٧٢.

(3) سورة التوبة الآية : ١٠٠ .

(4) صحيح ابن حبان ، باب قراءة القرآن ، الجزء الثالث ، حديث رقم (٧٧٦) ، ص ٥٤.

(5) كتاب المعجم الكبير، باب عمران بن حصين، الجزء ١٨، حديث رقم (٤٩٠)، ص ٢٠١.

(6) سنن ابن ماجه ، ٤٩ ، باب ما جاء في إسباغ الوضوء ، الجزء الثاني حديث رقم (٤٦٣) ، ص ٦٠.

[٦] الحث على التنافس في الخيرية بين الناس في الإيمان، وعلى فعل أفضل الأعمال وأعظمها: ففي الحديث : (خيركم خيركم لأهله وأنا خيركم لأهلي) [١] ، وأيضاً قوله ﷺ: (خياركم أحاسنكم أخلاقاً، المواطئون أكنافا ...) [٢]، وأيضاً قوله : (أي العمل أفضل ؟ قال: إيمان بالله ورسوله، قيل ثم ماذا ؟ قال: الجهاد في سبيل الله ...) [٣] .

[٧] الحث على التكامل بين جميع الأعمال، أو إلى الجودة الشاملة في الإنسان المسلم، فلا يوجد تناقض بين القول والسلوك أو بين حق الله وحق العباد، أو بين العمل للآخرة وعمارة الدنيا :قال تعالى: {لَّيْسَ الْبِرَّ أَن تُوَلُّواْ وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ وَالْمَلآئِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّآئِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُواْ وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاء والضَّرَّاء وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ} [٤].

وفي الحديث: (أتدرون من المفلس من أمتي، من سيأتي يوم القيامة بصلاة، وصيام، وزكاة، ويأتي وقد شتم هذا، وقذف هذا، وأكل مال هذا، وسفك دم هذا، وضرب هذا، فيعُطي هذا من حسناته، وهذا من حسناته فإن فنيت حسناته قبل أن يقض ما عليه، أُخذ من خطاياه فطرحت عليه، ثم طرح في النار) [٥]، وأيضاً قوله ﷺ: (من لم تنهه صلاته عن الفحشاء والمنكر فلا صلاة له) [٦].

---

(١) سنن الترمذي ، باب فضل أزواج النبي ، الجزء ١٤ ، حديث رقم (٤٢٦٩) ، ص ٥٣.

(٢) صحيح البخاري ، شعب الإيمان للبيهقي ، الباب ٥٧ ، الجزء ١٧ ، حديث رقم (٧٧٥٨)، ص ١٩.

(٣) صحيح البخاري، باب من قال إن الإيمان هو العمل، الجزء الأول، حديث رقم (٢٦)، ص ١٨.

(٤) سورة البقرة الآية : ١٧٧ .

(٥) صحيح مسلم، باب تحريم الظلم، الجزء الرابع، حديث رقم (٢٥٨١)، ص ١٩٩٧.

(٦) كتاب تفسير ابن أبي حاتم، باب قوله تعالى:(إن الصلاة تنهى عن الفحشاء والمنكر) الجزء ٥٣، حديث رقم

تدل هذه الآيات الكريمة والأحاديث النبوية عن مدى توجيه وأمر الله سبحانه وتعالى ورسوله الكريم ﷺ على حث ودفع المسلم للعمل الصالح بل وإجادة ذلك والقيام به بأفضل وأحسن الطرق فإن الفلاح والتفوق والفوز بالدنيا والآخرة لا يتأتى إلاّ بذلك

المطلب الثالث: اهتمام الشريعة الإسلامية بالجودة:

أن شريعة الإسلام شاملة لكل نواحي الحياة كما قال تعالى: {وَمَا مِن دَآبَّةٍ فِي الأَرْضِ وَلاَ طَائِرٍ يَطِيرُ بِجَنَاحَيْهِ إِلاَّ أُمَمٌ أَمْثَالُكُم مَّا فَرَّطْنَا فِي الكِتَابِ مِن شَيْءٍ ثُمَّ إِلَى رَبِّهِمْ يُحْشَرُونَ}(1). وقال تعالى: {وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِم مِّنْ أَنفُسِهِمْ وَجِئْنَا بِكَ شَهِيدًا عَلَى هَؤُلاء وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَى لِلْمُسْلِمِينَ}(2). ويعتبر ذلك من أهم خصائصها، لذلك من الطبيعي أن تتناول أهم وسيلة للكسب في الحياة وهي العمل ويظهر اهتمام الشريعة بالجودة في العمل فيما يلي: (3)

[1] الدعوة إلى التفكر في دقة الخلق:

وذلك للتعرف على عظمة الخالق الصانع أولاً والاهتمام بالإتقان في العمل ثانياً. لذلك دوماً عند ذكر خلق السموات والأرض والجبال والإنسان في القرآن تجد الآيات مختومة إمَّا بـ(لعلكم تعقلون) أو (تتفكرون) .

[2] رغبَّت الشريعة في إتقان العمل :

(١٦٣٥٠)، ص ٤٢٣.

(١) سورة الأنعام الآية : ٣٨ .

(٢) سورة النحل الآية : ٨٩ .

(3) صديق احمد اسحق وعز الدين احمد محمد، **(مفهوم وثقافة الجودة في الإسلام)** دن، دط، ٢٠٠٧م ، ص ٢ – ٣.

وتجويده يترتب الجزاء عليه ، قال تعالى: {إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا}(١) ، قال الشنقيطي: (إن من عمل صالحاً وأحسن في عمله إنه جلا وعلا لا يضيع جزاء عمله) .

[٣] أمرت الشريعة بالجودة والإحسان :

قال عليه الصلاة والسلام: (إن الله كتب الإحسان في كل شيء فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبح وليحد شفرته وليرح ذبيحته)(٢) قال المباركفوري: (أي أمركم بالإحسان في كل شيء والمراد منه العموم الشاملة للإنسان حياً وميتاً). والمراد بكتب أي أوجب والوجوب يشمل الإحسان في كل عمل ولو لم يكن للإحسان والإتقان فائدة ما أمر بها الشرع .

[٤] بينت الشريعة أن أهل الإتقان والتجويد للأعمال من أحباب الله :

قال ﷺ: (إن الله يحب أحدكم إذا عمل عملاً أن يتقنه)(٣) قال الألباني: صحيح وله شاهد يقويه بعض القوة وروى بلفظ (إن الله يحب من العامل إذا عمل أن يحسن)(٤) وفي رواية (يحب الله العامل إذا عمل أن يتقن) قال المناوي: (على الصانع الذي استعمله الله في الآلات والعِدد مثلاً أن يعمل مما علمه الله عمل إتقان وإحسان لقصد نفع خلق الله تعالى الذي استعمله في ذلك ولا يعمل على نية أنه إن لم يعمل ضاع ولا على مقدار الأجر، بل على حسب إتقان ما تقتضيه الصنعة). وقال عسيري: (من المعلوم أن إتقان العمل مطلب شرعي في جميع الأعمال فالله تعالى يحب من العبد إذا عمل عملاً أن يتقنه).

---

(١) سورة الكهف الآية : ٣٠ .

(٢) صحيح مسلم ، باب الأمر بإحسان الذبح ، الجزء الثالث ، حديث رقم (١٩٥٥) ، ص ١٥٤٨.

(٣) المعجم الأوسط ، باب أول الكتاب ، الجزء الأول ، حديث رقم (٨٩٧) ، ص ٢٧٥.

(٤) كتاب جامع الأحاديث ن باب حرف الباء ، الجزء ٤١، حديث رقم (٤٤٨٣٩) ، ص ٢٥٩.

[٥] مدحت الشريعة بعض الناس لإتقانهم وقيامهم بتجويد عملهم :

قال ﷺ: (طوبى لعبد أخذ بعنان فرسه في سبيل الله أشعث رأسه مغبرة قدماه إن كان في الحراسة كان في الحراسة وإن كان في الساقة كان في الساقة إن استأذن لم يؤذن له وإن شفع لم يشفع) [١] . قال القطبي في شرحه: (هذا يدل على عنايته بما أُمر به وملازمته لعمله وإتقانه له. فإن كان في الحراسة في مقدمة الجيش أتقنها لئلا يهجم العدو وإن كان في الساقة في مؤخرة الجيش أقام حيث يقيم لا يفقد مقامه بحال) . وكما رأي عبد الله بن زيد الآذان، قال له ﷺ:(قم فالقه على بلال فإنه أندى منكم صوتاً) [٢]. وهذه إشارة إلى أن الذي سيحسنه هو بلال لما يتميز به من وسائل الإحسان أما الخُلقِية أو الخَلقِية . وذكر المناوي قصة الصانع الذي عمل عملاً تجاوز فيه ودفعه لصاحبه فلم يتم ليلته كراهة أن يظهر من عمله عملاً غير متقن فشرع في عمل بدله حتى أتقن ما تعطيه الصنعة ثم غدا به لصاحبه فأخذ الأول وأعطاه الثاني فشكره ، فقال: (لم أعمل لأجلك بل قضاء لحق الصنعة كراهة أن يظهر من عملي عملاً غير متقن) فمتى قصر الصانع في العمل لنقص الأجرة فقد كفر ما علمه الله وربما سُلب الإتقان . [٣]

المبحث الثالث

ضمان الجودة كوسيلة للاعتماد في الجامعات

(١) صحيح البخاري، باب الحراسة في الغزو، الجزء الثالث، حديث رقم (٢٧٣٠) ، ص ١٠٥٧.

(٢) سنن البيهقي ، باب الرجل يؤذن ويقيم غيره ، الجزء الأول ، حديث رقم (١٩٤٧) ، ص ٣٩٦.

(٣) صديق احمد اسحق – عز الدين احمد محمد، مرجع سبق ذكره، ص ٣ – ٤.

ينظر الكثيرون إلى الاعتماد كصنو أو مرادف للتقويم، وترجع أصوله إلى التقاليد والممارسات الأمريكية. والاعتماد كأحد أنواع وعمليات التقويم يمكن أن يستخدم في إقرار المؤسسات أو البرامج والتخصصات والمقررات الأكاديمية والمهنية.

المطلب الأول: مفهوم الاعتماد في الجامعات:

يمكن تعريف الاعتماد بأنه: (عبارة عن نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوي مؤسسات التعليم العالي في الجامعات والكليات والبرامج وهو أداة فاعلة ومؤثرة لضمان سمعة العملية التعليمية وترقيتها وضمان الجودة في المؤسسات التي تمارس تلك العملية في التعليم العالي) والاعتماد بهذا المفهوم عبارة عن: (عملية إشرافية وقانونية معاً، تمنح المؤسسة التعليمية أو البرامج شهادة اعتراف بامتلاكها لمعايير محددة للتعليم الجيد). والاعتماد في التعليم هو(الاعتراف بأن برنامجاً تعليمياً معيناً أو مؤسسة تعليمية قد وصل إلى المستوى المعياري المحدد أو المطلوب). [1]

كما يُقصد بالاعتماد (مجموع الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة اعتماد من أجل أن تتأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة النوعية المعتمدة لدي مؤسسات التقويم). بينما تذكر لجنة التعليم العالي أن المصطلح يشير إلي ممارسات تقوم بها هيئة خارجية ، وهي مؤسسة الاعتماد لمساعدة المؤسسات الشبيهة لها، والتي لها خدمة في المجال من يتقدم إليها للحصول علي الاعتماد في عملية التقويم، وتحسين أهدافها التعليمية أي أنها إحدي الوسائل التي يتبناها المجتمع التعليمي بغية التنظيم الذاتي والمراجعة المثلية من أجل تقوية ودعم نوعية وكفاءة التعليم، بصورة تجعله موضع ثقة الناس والتقليل من مدي تحكم الأجهزة الخارجية. وقد تعددت تعريفات

---

(1) أ.د.عبد الباقي عبد الغني بابكر وآخرون، **دليل التقويم والاعتماد في التعليم العالي**، د ط (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الهيئة العليا للتقويم والاعتماد،يوليو ٢٠٠٥م)، ص ٣٤ .

الاعتماد الأكاديمي بتعدد الجوانب التي يمكن النظر من خلالها لعملية الاعتماد ومنها: (الاعتماد هو منظومة من المكونات والعناصر المتكاملة التي تستهدف الفحص والتقويم وبخاصة الخارجي لمستوي نوعية التعليم المطبق في مؤسسات التعليم العالي بهدف تحديد مدي قدرتها كمؤسسة أو برامجها ومقرراتها مجتمعة أو أحد تلك المقررات ، على تحقيق ما يعرف بـ(تحسين الجودة وضمان الجودة) والاعتماد أيضا هو: (سلسلة من الإجراءات التقييمية المعيارية الهادفة إلي ضمان الحد الأدنى من متطلبات جودة التعليم العالي. واقتراح الخطوات التنفيذية الكفيلة بالارتقاء بمستوي العملية التعليمية وأهليه مخرجاتها للمنافسة في أسواق العمل المحلية والعالمية). أما الاعتماد المؤسسي فهو:(اعتماد المؤسسة ككل وفقاً لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج، ومستويات إنجاز الطلاب والهيئة الأكاديمية وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية). أما (الاعتماد البرامجي أو الاعتماد التخصصي فيقصد به تقييم البرامج بمؤسسة ما. والتأكد من جودة هذه البرامج ومدي تناسبها لمستوي الشهادة الممنوحة). [1]

إذاً ماذا نعنى بالاعتماد في التعليم....؟ [2]

[١] هو حافز على الارتقاء بالعملية التعليمية ككل ومبعث على اطمئنان المجتمع لخريجي هذه المؤسسة .

[٢] الاعتماد لا يهدف إلى تصنيف أو ترتيب المؤسسات التعليمية.

[٣] الاعتماد ليس حجراً على الحرية الأكاديمية أو تعرضاً لقيمها.

---

(1) مشروع دليل الجودة والاعتماد لجامعات العالم الإسلامي، اتحاد جامعات العالم الإسلامي، الدورة الرابعة للمؤتمر العام لاتحاد جامعات العالم الإسلامي، بعنوان (**جودة التعليم الجامعي ومتطلبات البناء الحضاري)**، جامعة الكويت- الكويت ٤-٥ /ابريل /٢٠٠٧م، ص ٧-٨.

(2) أ.د.عبد الباقي عبد الغني بابكر وآخرون، مرجع سبق ذكره ، ص ٣٥.

[٤] الاعتماد هو تأكيد وتشجيع المؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهُوية مميزة بناءً على منظومة معايير أساسية تضمن قدراً متفقاً عليه من الجودة، وليس طمساً لهويتها.
[٥] الاعتماد لا يهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية ولكن يهتم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية.

وتُعرِف الموسوعة الدولية للتعليم العالي الاعتماد على أنه:(الاعتراف العلمي لمدرسة ما أو معهد أو كلية أو جامعة أو برنامج دراسي متخصص تتوفر فيه مؤهلات ومعايير تعليمية معينة معترف بها رسمياً ويتضمن الاعتراف تقييماً علمياً مقبول الجودة لمؤسسات التعليم أو البرامج بهدف التشجيع والتطوير نحو الأفضل لهذا البرنامج باستمرار). ويعد ذلك ضرورياً لسببين هما: أن تتحمل المؤسسات الأكاديمية المسئولية أمام بعضها البعض لتحقيق أهداف واضحة ومحددة من خلال برامج تعليمية مناسبة، والتأكيد من مدي التزام هذه المؤسسات الأكاديمية المسئولية ببرامج ذات معايير محددة مقبولة سلفاً.ويتضح مما سبق أن مفهوم الاعتماد يتداخل كثيراً مع مفاهيم ومصطلحات أخري كمفهوم ضمان الجودة ومراقبة الجودة ، والتقويم المؤسسي الشامل والمراجعة الأكاديمية ، والمساءلة المحاسبية والتقويم الخارجي والتي تهدف جميعها إلي تطوير مؤسسات التعليم

ونظام التعليم ذلك لان جميعها تشترك في مجموعة من العناصر تتمثل في الآتي:[١]
[٦] اعتماد معايير الضبط وضمان الجودة تستخدم لأغراض تقييم البرامج والجامعات.
[٧] تطبيق هذه المعايير على برنامج من البرامج التعليمية أو على مؤسسة تعليمية.
[٨] محاولة تغيير وتطوير لاحقاً للبرامج أو المؤسسة ذلك في ضوء نتائج التقويم.

---

(١) سلامة عبد العظيم حسين، **الاعتماد وضمان الجودة في التعليم**، د ط (القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥م) ص ص١٩٨-١٩٩..

ومعني ذلك أن الاعتماد يعد شكلاً من أشكال التقويم الخارجي للمؤسسة التعليمية فهو يستند على تقويم الأداء والإنتاجية والمدخلات ، وهو عملية جوهرية لتطوير واقع التعليم وبرامجه بما يضمن لها الجودة والتميز في تحقيق الأهداف بقدر من الكفاءة و الفعالية . إذاً فهنالك علاقة وثيقة بين الاعتماد وضمان الجودة حيث يُعرف ضمان الجودة بأنه تصميم وتنفيذ سياسات وآليات للتأكد من وفاء المؤسسة التعليمية بمتطلبات الجودة وفق معايير محددة وهذه المعايير هي الموضوعة من قِبل هيئات الاعتماد. لذلك فالاعتماد هو أحد أهم الاستراتيجيات لضمان واستمرارية الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، فهو ليس هدفاً بحد ذاته يُقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد أو جهة من الجهات لكنه وسيلة توصل إلي مجموعة من الأهداف التي تعكس الجودة والتميز وبذلك فإن ضمان الجودة يعتمد على التغذية الراجعة الناتجة من الاعتماد فهما عمليتان متلازمتان كما أنهما وجهان لعملة واحدة تؤدى إلى السبق والتميز في مؤسسات التعليم العالي . بما تنطوي عليه هذه العملية من تحسين وتطوير مستمر. يعمل علي تحفيز المؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية مميزة بناءً على منظومة من المعايير الأساسية التي تضمن قدراً متفقاً عليه من الجودة . [1]

المطلب الثاني: أهداف الاعتماد وأهميته للجامعات:

اولاً: أهداف الاعتماد في الجامعات:

(1) أ.د.عبد الرحمن بن احمد صائغ (**الاعتماد الأكاديمي وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية**) المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مؤتمر تقويم الأداء الجامعي وتحسين الجودة، شرم الشيخ – مصر من ٢٧-٣١ /مايو/٢٠٠٧م، ص٢٦-٢٧

أهداف الاعتماد تتلخص في التأكيد والتطمين للرأي العام وبقية الهيئات والمنظمات والمؤسسات المستفيدة من الجامعات ومخرجاتها بأن المؤسسة أو البرنامج الذي يجري اعتماده :[1]

(١) له أهداف تعليمية وتربوية واضحة ومناسبة .

(٢) يحافظ على شروط يمكن من خلالها تحقيق أهداف بشكل مرضي يمكن استمرارها .

أما الهدف الأساس من الاعتماد هو تنمية وضمان جودة المؤسسات التعليمية من خلال مراجعة ومراقبة جودة برامجها وتقييمها بصورة مستمرة حيث يؤكد ضمان الجودة على أن :[2]

١. خريج هذه البرامج ذو كفاءة عالية .
٢. تقييم برامج تعلم الطلاب صحيحة وثابتة .
٣. التحسين المستمر للبرامج .

فالهدف الأساسي للاعتماد هو ضمان الكيفية والنوعية، وهذا هو أهم الأسباب التي تدعو أصحاب كل مهنة وتخصص للمساهمة في تطوير معايير الكيفية والنوعية للبرامج والمؤسسات التي تتصل بهم.

ثانياً: أهمية الاعتماد للجامعات:

(١) أ.د.عبد الباقي عبد الغني بابكر وآخرون، مرجع سبق ذكره ، ص ٣٥

(٢) سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص ٢٠٨

تكمن أهمية الاعتماد وفوائده للجامعات في أنه يقوم بتطمين الجهات الآتية : [1]

[١] المجتمع: بأن مؤسسات التعليم العالي تبذل ما في وسعها لتحقيق الدور المنوط بها بالمستوي المطلوب.

[٢] الطالب: بأن المؤسسة التي سيلتحق بها توفر له التربية والمعرفة والخبرة التي يسعى إليها.

[٣] الخريج: بأن الخريج من مؤسسات التعليم العالي مؤهل وله مقدرات وإمكانيات تتناسب مع طبيعة العمل.

[٤] مساعدة الجهات المعنية بالاعتراف بالشهادات العلمية ومعادلتها على اتخاذ القرارات المناسبة .

[٥] إثارة روح المنافسة على الاهتمام بالنوعية بين مؤسسات التعليم العالي .

من هنا فإن الاعتماد يتسم ببعض الخصائص والسمات والتي تتمثل في الآتي: [2]

[١] يمكن أن يتم علي مستوى المؤسسة أو على مستوى برنامج دراسي.

[٢] يعد الاعتماد من مؤسسة عالمية قراراً رسمياً.

[٣] يستند الاعتماد علي التقويم الشامل للمؤسسة.

[٤] يعتمد الاعتماد علي تقويم بعض المتطلبات المرتبطة بالجودة.

[٥] يهتم الاعتماد باتخاذ بعض القرارات الموقفية.

---

(١) أ.د.عبد الباقي عبد الغني بابكر و أ.د.وليد خضر عباس الزند (التقويم والاعتماد في لتعليم العالي-المفهوم -الأسس- النماذج والتجارب) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ،الهيئة العليا للتقويم والاعتماد، الطبعة الثانية،يوليو ٢٠٠٤م ، ص ١٣-١٤

(٢) سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سبق ذكره، ص٢٠٦

[٦] للاعتماد بعض النتائج في المجال المهني والتي تتعلق بالاعتراف والترخيص والتأهيل ومنح شهادة الجودة للمؤسسة.

المطلب الثالث: العلاقة بين الاعتماد والتأهيل والترخيص والاعتراف:

رغم وجود ذلك التقارب بين مفهوم الاعتماد وبعض المصطلحات والمفاهيم إلا أن ذلك لا يمنع من وجود فوارق واختلافات بين الاعتماد وغيره من المصطلحات مثل التأهيل والترخيص والإجازة وفيما يلي نوضح هذه الفروق: [١]

[١] الاعتماد : كما ذكرنا آنفاً هو عملية التقييم التي تحدد جودة المؤسسة أو البرنامج للمعايير السابق استخدامها. وينفذ الاعتماد بشكل عادي كأساس مرجعي واضح لتأهيل المؤسسات غير الحكومية، فهو في جوهره نشاط أكاديمي يُدار بوساطة المؤسسات التي تنظم بشكل اختياري تطوعي والتي تعد معايير الاعتماد للمؤسسات التعليمية، ومن ثم تطبيقها عند التقييم لهذه المؤسسات الساعية للاعتماد. كما أن الاعتماد يشير إلى العملية المنظمة التي تستخدم من أجل معرفة إلى أي مدى حققت المؤسسة الأهداف التعليمية المتفق عليها ومعنى ذلك أنه يؤكد على النتائج النهائية التي تتجسد لدى الطلاب، وبناءً على ذلك فإن عملية الاعتماد تتضمن مرحلتين متتابعتين تكملان بعضهما البعض هما: [٢]

المرحلة الأولي:وهي (الاعتماد العام) الذي يعني قدرة المؤسسة على تحقيق الهدف العام من وجودها.

المرحلة الثانية:وهي (الاعتماد الخاص) الذي يعني قدرة المؤسسة على تنفيذ كل برنامج من برامجها.

---

(١) المرجع نفسه ، ص ص٢٠٠-٢٠٣.

(٢) المرجع نفسه ، ص ٢٠١.

[٢] التأهيـل: ويشير إلى (العملية التي بواسطتها تمنح الوكالات أو الاتحادات أو الهيئات غير الحكومية المعرفة المتخصصة للأفراد التي يواجهون مواصفات محددة مسبقاً بواسطة الاتحادات)، أو هي: (اعتراف بأنه قد تم تحقيق الجودة المرغوبة و المصدق عليها) ، وهذه الشهادات تعتبر بمثابة امتيازات متفق عليها، وتعتبر درجات التأهيل مقياساً لكفاءة المؤسسة مع اجتياز كل المعارف الخاصة بالتعليم والتعلم وتختلف معناها تبعاً لاختلاف مطالب الحصول علي الترخيص، ومعايير التأهيل تعني أن ذلك الأستاذ قد أتم كل الاختبارات الأساسية والفرعية في ذلك المجال وأنه مؤهل للتدريس في أي مكان. ويهدف التأهيل إلى وضع معايير محددة وعالية المستوى التي يجب أن تدركها المؤسسة والعاملين بها وأن تكون لديهم القدرة على إنجازها لتحقيق هدف الاعتماد وهو تحسين تعليم الطلاب في المؤسسة التعليمية، ومعنى ذلك أن التأهيل بمثابة إعطاء صلاحية من المنظمات والوكالات العالمية لأي مؤسسة تتوافر فيها المعايير الموضوعة من قبلها.

[٣] الترخيص أو الإجازة : وهي العملية التي بواسطتها تمنح الوكالات غير الحكومية التصريح للشخصية أو المؤسسة التي تتفق مع معايير ومتطلبات محددة وعادة ما تكون هذه المتطلبات صغيرة وهدفها هو التأكيد للجميع على أن الشخصية المصرح لها أو المؤسسة له على قدر كبير من الكفاءة ويوجد نوعان من الترخيص هما :[١]

(أ) الترخيص المؤسسي: وهو موافقة حكومية تُمنح محلياً لمؤسسة ما لممارسة مهنة معينـة، مثل الموافقة على تشغيل معهد تربوي أو جامعـة خاصـة. ولا يشـترط الترخـيص تـوافر شروط الاعتماد ولا يتطلب تحديد الجودة أو توفر معايير الأداء.

(١) المرجع نفسه ، ص ٢٠٢

(ب) الترخيص الشخصي : ويشير إلى الموافقة الممنوحة للفرد لممارسة مهنة معينة عند توافر الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لذلك وعادة ما يتم الحصول علي الترخيص من خلال اجتياز اختبار معين أو التخريج من معهد معين معتمد ، وقد يتطلب الأمر توفر خبرة عملية ، وفي حالة الترخيص أو التصريح للمعلمين يكون الهدف هو منع الأفراد من عمل أية أضرار أو إحداث أخطاء داخل القاعة الدراسية .

[٤] الاعتراف : يشير الاعتراف إلى التصديق الرسمي (الشرعي) على خبرات التعليم وكمفهوم عام فإن الاعتراف يعطي مجالين مختلفين على المستوي الكبير الذي يعد أكثر التغييرات شيوعاً ، ويعد الاعتراف العملية التي يتم من خلالها الحصول علي درجة أكاديمية في دولة ما كركيزة للدخول إلى سوق العمل ،وعلى المستوى الصغير يهتم الاعتراف بتجديد خبرات التعليم في جامعة ما أو التعليم العالي الرسمي في الخارج في مؤسسة أخرى وفي هذا الصدد ينصب التركيز على مشكلة مدى تساوي المؤهلات الأكاديمية التي تم الحصول عليها في كلتا الدولتين ومدى ارتباطها بعملية التعليم . ويرتبط الاعتراف بالجودة حيث يهتم بجودة المؤسسة أو البرنامج ويمكن تعريفه علي أنه يتخطى حاجز المؤسسة وحدود عملية التعليم وخبراتها استناداً على تقييم ومقارنة الخصائص الكمية والنوعية لبرامج الدراسة ولذا فإن الاعتراف مفهوم قانوني وأداة يتم استخدامها لتسهيل عملية الانتقال وترتبط بدرجة قوية بالنقلة العلمية التي يشهدها التعليم . ويستند الاعتراف على المعرفة والمهارات التي تؤكد عليها مؤهلات التعليم العالي وسوف يدرك كل فرد ذلك عندما تصبح هذه المؤهلات أكثر ملائمة لهم حيث تتمكن الهيئات المسؤلة عن الاعتراف عن تحقيق ذلك وتتضمن عناصر الاعتراف فقط اسم الدرجة الأكاديمية ولكن المعرفة والمهارات الأكاديمية التي تشير إلي الكفاءات أكثر من المعرفة المحددة والحقائق غير الأساسية .

ومما سبق يتضح أن المصطلحات متداخلة فيما بينها، خاصة عندما تستخدم بعض الحكومات أو الولايات في أمريكا مصطلحات التأهيل والترخيص والاعتماد بطريقة تبادلية، ولكن معايير الاعتماد أو الإجازة أو الترخيص والتأهيل تمثل دعامات ثلاثة تضمن جودة مهنية التعليم وتساند نضجها. وخلاصة القول إن هنالك علاقة وطيدة بين كل من الاعتماد وضمان الجودة والاعتراف، ولا يمكن معاملتهم على أنهم في عزلة عن بعضهم البعض ويتطلب ذلك وجود ثقافة الجودة التي تدعم مثل هذا الترابط والتداخل بينهم.

الخاتـــــــــــــــمة

وتشتمل الخاتمة على النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال هذا البحث، والتوصيات التي يوصي بها، ثم أخيراً المصادر والمراجع التي استعان بها الباحث بكل أنواعها.

أولاً : النـــــــــــتائـــــج:

[١] يقع على عاتق الجامعات أهمية تنمية الاتجاه العقائدي والسلوكي (كإتقان العمل والإخلاص والأمانة والصدق والوفاء) كوظيفة أساسية لها لتضمن إجراءات الإصلاحات والتطوير كحلقة من الحلقات المفقودة لإدارة الجودة وضمان النوعية. وبدون ذلك تصبح أفكارنا مجرد أحلام وطموحات لا وجود لها على أرض الواقع.

[٢] الجودة تعني الوفاء بمتطلبات أو حاجات المستفيد...ولكن الجودة في الفكر الإسلامي تنطلق من مبدأ الكتاب والسنة النبوية ،اذاً ما يحتاجه المستفيد أو العميل إذا تعارض مع القيم والتشريعات الإسلامية يجب عدم الوفاء بتلك الحاجات. ولا يخرج هذا من إطار

الجودة والإتقان والإحسان، لأن الإحسان هو أن تعبد ربك كأنك تراه فإن لم تكن تراه فإنه يراك.عليه يجب مراعاة القيم والتشريعات الإسلامية عند تطبيق هذه النظم.

[٣] تتعدد وتختلف الثقافات من مجتمع لآخر...وخاصة في الجامعات، عليه يتوجب توحيد معايير وشروط الاعتماد بالجامعات بما يتوافق مع تلك الثقافات والبيئة المحيطة بالجامعات.

[٤] إن بناء نظام الجودة والحصول على شهادات الاعتماد شيءٍ مهم...لكن الأهم من ذلك الالتزام بالتطبيق العملي والفعلي لتلك المعايير والاستمرار في تحسينها استجابة للمتغيرات المحلية والإقليمية والعالمية.

[٥] يعتبر ضبط الجودة والنوعية متطلباً قبلياً وشرطاً لإجراءات الحصول على الاعتماد الأكاديمي، وتستهدف إجراءات ضبط الجودة إثبات قدرة المؤسسة على تلبية المعايير ومن ثم استجابتها لاتخاذ إجراءات الاعتماد .

[٦] يعتبر نظام ضبط الجودة من الأنظمة الجديدة في مؤسسات التعليم العالي والجامعات لذا يجب ترقية وتطوير قدرات ومهارات العاملين بالتدريب المناسب وفق مراحل تطبيق النظام كلُ حسب حاجته.

[٧] هنالك علاقة وثيقة بين الاعتماد وضمان الجودة حيث يُعرف ضمان الجودة بأنه تصميم وتنفيذ سياسات وآليات للتأكد من وفاء المؤسسة التعليمية بمتطلبات الجودة وفق معايير محددة وهذه المعايير هي الموضوعة من قِبل هيئات الاعتماد.

[٨] الاعتماد ليس هدفاً بحد ذاته يُقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد أو جهة من الجهات لكنه وسيلة توصل إلى مجموعة من الأهداف التي تعكس الجودة والتميز لذلك الفرد أو تلك المجموعة أو المؤسسة.

[٩] ضمان الجودة والنوعية يعتمد على التغذية الراجعة الناتجة من الاعتماد فهما عمليتان متلازمتان كما أنهما وجهان لعملة واحدة تؤدى إلى السبق والتميز في مؤسسات التعليم العالي .

[١٠] الهدف الأساس من الاعتماد هو تنمية وضمان جودة المؤسسات التعليمية من خلال مراجعة ومراقبة جودة برامجها وتقييمها بصورة مستمرة.

ثانياً: التوصـــــــيات:

[١] وضع أهداف واضحة ومحددة، ورؤيا تسعى المؤسسة لتحقيقها،ورسالة تحمل قيم الدين وتخدم المجتمع.

[٢] مراعاة الدقة التامة في تعريف الزبائن أو المستفيدين من مخرجات التعليم العالي، وتحديد الأهمية النسبية لمتطلباتهم وفق القيم و التشريعات الإسلامية، والتركيز على الزبون الأكثر أهمية.

[٣] التعليم عن طريق القدوة الحسنة، ذلك أن القيادة العليا هي المفتاح الرئيسي في تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، والقوة المحركة التي تقف وراء النجاح أو الفشل، لذلك يجب على قادة المؤسسة التعليمية أن يأخذوا بزمام المبادرة، وأن يكونوا قدوةً حسنة لجميع العاملين داخل المؤسسة التعليمية.

[٤] نشر ثقافة وفلسفة الجودة الشاملة، إذ لا يجب أن يتم فرض هذه الفلسفة على العاملين داخل المؤسسة التعليمية، وإنما يجب على القيادة الإدارية نشرها لجعلها أكثر جاذبية ومقبولية للعاملين لدفعهم إلى تبنيها.

[٥] محاولة تبسيط كل ما يمكن تبسيطه، وإزالة كل ما من شأنه أن يزيد من التعقيد، وتخفيض التكاليف كلما أمكن ذلك.

[٦] البدء بالتطبيق على إحدى الوحدات التنظيمية (كلية أو إدارة مثلاً)، إذ نجد أن

الغالبية العظمى من المؤسسات التعليمية الرائدة في تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة قد ابتدأت بتطبيق هذه الفلسفة على بعض الوحدات التنظيمية قبل تعميم تطبيقها على المؤسسة التعليمية ككل، ولعل السبب الجوهري الذي يبرر ذلك هو أن هناك صعوبة أكبر في تحفيز العاملين في المؤسسات التعليمية مقارنة بغيرها من المؤسسات، ولكن عندما يتحقق النجاح لدى الوحدات التنظيمية التي ابتدأت في تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، فإن ذلك سيسهل عملية تبنيهم ودعمهم لها.

[٧] توفير قدر كبير من التدريب للإدارة والعاملين والتأكد من امتلاكهم للمهارات الضرورية لعملية التغيير، وتفهمهم الشامل للفلسفة التي يقوم عليها برنامج إدارة الجودة الشاملة.

[٨] تقوية العلاقة بين مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات الإنتاج وكافة المؤسسات المجتمعية، والتركيز على تحقيق المواءمة بين مخرجاته واحتياجات التنمية في تطوير البرامج والإمكانات التنافسية المطلوبة، والتخصصات التي لها ارتباط مباشر بواقع الأنشطة في المجتمع، ومد جسور الاتصال بين القيادات التربوية الفاعلة في المجتمع.

[٩] تقوية العلاقة التنظيمية بين الجهات المشرفة على التعليم والتدريب والتوظيف تحقيقاً للتكامل والترابط فيما بينها.

[١٠] التأكيد على ضرورة مشاركة العاملين في جميع خطوات ومراحل التغيير الخاصة بتطبيق نظام الجودة.

[١١] ضرورة إنشاء وحدة أو إدارة أو مكتب خاص بوضع خطط الجودة وبرامجها ومتابعة تنفيذها.

[١٢] ضرورة إنشاء وحدة أو إدارة أو مكتب خاص بتقويم وقياس نظام الجودة بالجامعة وقياس كل المهام و البرامج بالجامعة التعليمية منها والإدارية.

[١٣] عند وضع الخطط الإستراتيجية أو التشغيلية يجب الأخذ في الاعتبار التغذية

الراجعة من الخطط السابقة لتعزيز الايجابيات وتفادي الوقوع في السلبيات وحل المشكلات.

[١٤] عدم الاستعجال في تطبيق الجودة دفعة واحدة وعدم استعجال النتائج والسير بالتطبيق خطوة خطوة.