مجلة العلوم التربوية والنفسية
جامعة القصيم، المجلد (١٠)، العدد (٣)، ص ص ٨٥١-٩١١، (رجب ١٤٣٨هـ/ مارس ٢٠١٧)

ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية "تصور مقترح برؤية إسلامية"

د. عبيد بن عبدالله السبيعي
قسم الإدارة التربوية بكلية التربية بجامعة الدمام

ملخص البحث. هدفت الدراسة إلى تعزيز ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية، من خلال تأصيل مضامينها وفق منهجية تحليلية تبرز أهمية ربط ثقافة الجودة في هذه المؤسسات بمنطلقاتها الشرعية عن طريق إبراز القيم الإسلامية التي ينبغي أن تتشكل في ضوئها هذه الثقافة، استناداً إلى مصادر التشريع المتمثلة في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، واسترشاداً بمصادر المعرفة الإسلامية، وبما كتب عن المفاهيم المتصلة بالجودة في الفكر الإداري الإسلامي .

وقد تركزت نتائج الدراسة في إبراز أهمية مضامين ثقافة الجودة والتأكيد على مدى أصالتها في الإسلام، وتأكيد الحاجة لتعزيزها باعتبارها من أهم الأسس التي يقوم عليها العمل في الإسلام، وذلك من خلال العمل الجاد على ربطها بمنطلقاتها الشرعية على المستوى النظري المتمثل في عقد الندوات والمؤتمرات والبرامج الهادفة إلى نشر هذه المنطلقات والتأكيد عليها، وعلى المستوى التطبيقي من خلال التزام القيادات والعاملين في المؤسسات التعليمية بالقيم الإسلامية المكونة لثقافة الجودة، والعمل على تعزيز القيم الإسلامية الداعمة للجودة لدى العاملين في المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية . كما قدمت الدراسة تصوراً مقترحاً لتعزيز ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية .

الكلمات المفتاحية: الجودة في الإسلام، ثقافة الجودة، التعليم في المملكة العربية السعودية.

المقدمة

تمثل الجودة واحداً من أهم الاتجاهات الحديثة في الفكر الإداري المعاصر، باعتبارها أسلوباً فاعلاً في مجال تطوير أداء المنظمات، ظهرت الحاجة إليه نتيجة للمتغيرات المتسارعة والتطورات المتلاحقة على كافة الأصعدة وما صاحبها من منافسة بين المؤسسات المختلفة في دول العالم المتقدم بما ذلك مؤسسات التعليم.

وإذا كان فكر الجودة قد ظهر على أيدي باحثين ومفكرين غربيين، فإنّ المتأمل في آيات القرآن الكريم وأحاديث السنة النبوية التي تحث على العمل وتدعو إلى تحسينه وتجويده يجد البذور الأولى لهذا الفكر قد وجدت في الإسلام، قال الله تعالى: چ □ □ □ □ □□ □ □ □ □ □ چ (النمل: ٨٨) وقال رسوله الكريم عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم:(إنَّ اللهَ تعالَى يُحِبُّ إذا عمِل أحَدُكم عمَلًا أنْ يُتقِنَه) (البيهقي،١٤١٣هـ)

لقد جاءت رسالة الإسلام كاملة شاملة لكافة جوانب الحياة الإنسانية، واضحة في تناولها لنواحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والروحية والتربوية والعلمية مصداقاً لقوله تعالى: چ چ چ ڍ ڍ ڌ ڌ چ (الأنعام:٣٨) وقوله تعالى: چڤ ڤ ڤ ڃ ڃ چ چ ڃ ڃ چچ (النحل:٨٩) يقول ابن مسعود في تفسير هذه الآية "قد بيّن لنا في هذا القرآن كل علم، وكل شيء" فالقرآن اشتمل على كل علم نافع من خبر ما سبق، وعلم ما سيأتي، وحكم كل حلال وحرام، وما الناس إليه محتاجون في أمر دنياهم ودينهم، ومعاشهم ومعادهم (ابن كثير،١٤٢٠هـ،ج٤، ص٥٩٤)

وعلى الرغم من تأكد مفهوم الجودة في الإسلام إلاّ أنّ التحدي الذي يواجه تطبيق الجودة في مؤسساتنا التعليمية يكمن في اعتبار الجودة شيئاً جديداً ومدخلاً من مداخل التغيير يتطلب تغييراً في المهام والأدوار تمشياً مع متطلبات هذا الاتجاه الواردة في الفكر الإداري المعاصر، دون العمل على ربط هذه المتطلبات بمنطلقاتها الشرعية من خلال بناء ثقافة تنظيمية تساعد على تلقي هذا الاتجاه على أنّه مطلب شرعي في المقام الأول.

إنَ جودة مؤسسات التعليم كما يرى حامد وليلى (٢٠١٢م) لا يمكن أن تتحقق إلاّ من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه

العملية التعليمية في إطار منظومة القيم الخلقية ونظم العلاقات الإنسانية. (ص٢٩٠)

ومن هنا يتبلور الهدف من تقديم ثقافة الجودة برؤية إسلامية، في أنّ تقديم هذا المفهوم في إطار الرؤية الإسلامية سوف يساعد في تطوير هذا المفهوم وتوجيهه توجيها يخدم تربيتنا وحاجتنا إليه، حيث يعد البعد الثقافي من أكثر العوامل ارتباطاً بنجاح أو فشل تطبيقات الجودة في جميع المؤسسات، ويتضح تأثير بشكل أكثر في مؤسسات التعليم، لأنّ نجاح الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم بدولة ما لا يعنى بالضرورة نجاحها في دولة أخرى، فمصطلح الجودة كما يرى (Sallis, A.: 1993) يتضمن الكثير من القيم الأخلاقية المرتبطة بالإطار الثقافي والأخلاقي الذي توجد فيه.(محمد،٢٠٠٥،ص٢٩) لذا يؤكد الصيرفي (٢٠٠٨م) على أنّه ينبغي علينا عند تطبيق الجودة ونشر ثقافتها في مؤسساتنا التعليمية ألاّ نتجاهل جذور هذه الثقافة، حتى لا تنحصر جهودنا في استنساخ النماذج الغربية وتقليد أطروحاتها، بل المطلوب المواءمة بين مضامين الجودة في الفكر المعاصر وما لدينا من قيم أصيلة وتراث ثقافي ينطق بالجودة ويعلى من شأنها. (ص١٠).

وبما أنَ جودة المؤسسات عموماً ومؤسسات التعليم بشكل خاص تنطلق من الثقافة التي تحكم وتوجه سلوك العاملين وتنعكس على مستوى أدائهم، فإن من الأولويات التي ينبغي أن يتجه نحوها الاهتمام هو تحقيق التوافق بين قيم العمل والعاملين في هذه المؤسسات، انطلاقاً من رؤية مشتركة نحو بناء وترسيخ ثقافة الجودة المستمدة من ثقافة المجتمع التي تتشكل في ضوء ثوابته ومرجعيته في بناء منظومة القيم.

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول أنَ التحديات التي تواجهها مؤسساتنا التعليمية والناجمة عن المتغيرات المتسارعة وآثار العولمة بأبعادها المختلفة تحتم علينا الاتجاه نحو بناء الثقافة التي تسهم في تعزيز جودة مؤسساتنا التعليمية وفق رؤية إسلامية تستمد مقوماتها من مصادر التشريع الإسلامي وتسمح بالتعاطي مع متغيرات العصر ومستجداته .

مشكلة الدراسة

تؤكد الدراسات أنّ أكبر عقبة تحول دون تحقيق الجودة في المنظمات وجود قيم وقناعات لا تلائم المستوى المطلوب من النتائج (الهواري،٢٠٠٢م،ص٢٨٥) وقد أظهرت دراسة العيسي (٢٠٠٢م) أنّ أهم معوقات جودة التعليم هي ضعف ثقافة الجودة لدى العاملين بالمؤسسات التعليمية، وما ينتج عن ذلك من تصرف متخذي القرار والعاملين بحسب قيمهم وقناعاتهم الخاصة، وأشارت دراسة كل من الخواص (٢٠٠٢م) والحجار(٢٠٠٥م) إلى أنّ الكثير من المؤسسات قد فشلت في تطبيق نظم الجودة بسبب عدم اهتمامها ببناء وترسيخ ثقافة الجودة، كما أكدت دراسة المانع (٢٠٠٤م) ودراسة الصعب (١٤٣٠هـ) على ضرورة دراسة القيم في المؤسسات التعليمية ومراجعتها والعمل على تطويرها وفقاً لمتطلبات العصر الحديث على اعتبار أن الأزمة التي يمر بها التعليم اليوم ما هي إلاّ أزمة قيم في المقام الأول.

ومن هنا يرى الحجار (٢٠٠٥م) أنّه في غمرة انشغال المؤسسات التعليمية بتطبيق الجودة، وتسابق الباحثين في التنظير لفكر الجودة، وبيان أهميته وضرورته، ومدى الحاجة إليه، قد أهمل المفهوم المحوري الذي يمثل القاعدة التي ينبغي أن ننطلق منها لتطبيق الجودة، وهي ثقافة الجودة بما تحويه من الأفكار والقيم والمعتقدات والاتجاهات التي تسهم في تشكيل السلوك المعزز للجودة. (ص٢٧٥)

وبما أنّ ثقافة المجتمع بما تتضمنه من معتقدات وقيم واتجاهات تمثل أهم العوامل المؤثرة في تحقيق الأهداف وتوجيه الأنشطة والمشروعات في ميدان التربية والتعليم في جميع دول العالم، فقد نصت سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية (١٤١٦هـ) على أنّ "السياسة التعليمة في المملكة العربية السعودية تنبثق من الإسلام الذي تدين به الأمة عقيدة وعبادة وخلقا وشريعة وحكما ونظاما متكاملا للحياة"(ص٥) مما يؤكد على أهمية ربط قيم ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية بمنطلقاتها الشرعية المستمدة من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، فالدين الإسلامي كما يذكر إدريس (٢٠٠٣م) يمثل أهم مصادر ثقافة المنظمة السعودية حيث يدعو الإسلام إلى الخير والفضيلة، ويحث على مكارم الأخلاق، ويأمر بالمعروف وينهى عن المنكر، ويحمي القيم،

ويراعي المصالح على أساس من العدل والإنصاف والرحمة والمساواة بما ينعكس على سلوك العاملين داخل المنظمات. (ص٣٧)

وقد كشف الدراسات التي بحثت في واقع تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية أنه دون المستوى المأمول كدراسة الغامدي (٢٠١١م) ودراسة الكشك (٢٠١٢م) ودراسة الغامدي (٢٠١٤م).

فرغم تأكد الحاجة إلى تعزيز ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية وفق الرؤية الإسلامية، إلاّ أنّنا نلحظ في سعي مؤسساتنا التعليمية نحو تحقيق الجودة ضعفاً في ربط مفهوم الجودة ومبادئها بمنطلقاتها الشرعية بشكل يسهم في بناء وترسخ ثقافة الجودة التي تساعد على الالتزام بها والنجاح في تطبيقها، كما أن الجهود المبذولة في هذا المجال لا تزال دون المستوى المأمول، خاصة من قبل القيادات المعنية بالدرجة الأولى بترسيخ ثقافة الجودة في هذه المؤسسات .

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول أنَ نجاح تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية لن يتحقق إلاّ من خلال تأسيس المنهج الفكري الذي تتبلور في ضوئه مفاهيم ومبادئ الجودة وفق رؤية إسلامية واضحة تسهم في بناء وترسيخ ثقافة الجودة في هذه المؤسسات.

وانطلاقاً من حاجة مؤسساتنا التعليمية إلى وجود هذا المنهج، تأتي هذه الدراسة التي تهدف إلى تعزيز ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية عن طريق ربط المبادئ والقيم التي تتشكل في ضوئها ثقافة الجودة في الفكر الإداري المعاصر بمنطلقاتها الشرعية، وتأكيد أصالتها في الإسلام .

أسئلة الدراسة

س١- ما أهم الأبعاد التي ينبغي أن تتشكل في إطارها ثقافة الجودة في الفكر الإداري المعاصر؟

س٢- ما التأصيل الإسلامي لمضامين ثقافة الجودة التي ينبغي أن تسود في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية ؟

س٣- ما التصور المقترح لتعزيز ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية وفق الرؤية الإسلامية ؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى:

١- التعرف على أهم الأبعاد التي ينبغي أن تتشكل في إطارها ثقافة الجودة في الفكر الإداري المعاصر.

٢- تأصيل مضامين ثقافة الجودة التي ينبغي أن تسود في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية، عن طريق ربطها بمصادر التشريع الإسلامي وعلى رأسها القرآن الكريم والسنة النبوية.

٣- تقديم تصور مقترح لتعزيز ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية وفق الرؤية الإسلامية.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من:

١-الاهتمام الذي تحظى به الجودة على المستويين المحلي والعالمي باعتبارها الخيار الوحيد لنجاح وتميز المؤسسات التعليمية.

٢-الحاجة إلى الدراسات النابعة من الفكر التربوي الإسلامي في ظل توجه التربية في العالم الإسلامي نحو مبادئ وأسس وتطبيقات التربية الغربية.

٣-دورها في تعزيز الهوية الوطنية الإسلامية باعتبارها من أولويات التعليم في المملكة العربية السعودية.

٤-يؤمل أن تسهم نتائج الدراسة في سد الفجوة الناتجة عن قصور برامج نشر ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية عن تحقيق أهدافها، وذلك من خلال انطلاق البرامج الهادفة إلى بناء وتعزيز ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية من الرؤية الإسلامية التي ترتكز عليها سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية، بما ينعكس على مستوى أداء المؤسسات التعليمية ويزيد من فاعليتها في تحقيق أهدافها.

مصطلحات الدراسة

ثقافة الجودة:

الثقافة لغة: ورد جذر الثقافة (ثقف) في اللغة بمعنى الحذق والفطنة . يقال ثَقِفَ فلانٌ: صار حاذقاً فطناً، و ثَقِفَ العلمَ والصناعةَ: حَذَقهما. كما جاءت بمعنى الإدراك والظفر، يقال: ثَقِفَ الرجلَ في الحرب: أدركه. و ثَقِفَ الشيءَ: ظفِر به. وفي التنزيل العزيز: "وَاقْتُلُوهُمْ حَيْثُ ثَقِفْتُمُوهُمْ". وجاءت بمعنى التسوية والتهذيب يقال: ثقَّف الشيءَ: أقام المُعْوَجَّ منه وسوَّاه. وثقَّف الإنسانَ: أدَّبه وهذَّبه وعَلمه، ويقال: تثقَّف على فلان، وفي مدرسة كذا. والثَّقافة: العلومُ والمعارفُ والفنون التي يُطلب الحذق فيها. (المعجم الوسيط، ١٤٢٥هـ ٩٨/١)

أما الجودة فالأصل الاشتقاقي لها هو (ج ود) ومن اشتقاقاته (الجيد) ضد الرديء. وجاد الشيءُ، يجود جودةٌ، وجودةً: صار جيداً. وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويقال أجاد فلان في عمله وأَجْوَدَ، وجاد عمله يجود جودةً . ورجل مجيد: أي يجيد كثيراً. وبيّنُ الجودةِ: أي رائعٌ. (الزبيدي، ٢٠٠٤م، ص٤٠٣-٤٠٤) وعليه فإنّ المعنى اللغوي يتضمن: الأداء الجيد .

وقد عرفت ثقافة الجودة بأنَها: "منظومة القيم التي تؤدي إلى تهيئة بيئة تساعد على ترسيخ مفاهيم الجودة والتحسين المستمر" .(شعبان،٢٠٠٩م، ص٤٤)

والباحث يعرف ثقافة الجودة إجرائياً بأنَها: منظومة القيم الإسلامية التي يؤدي الالتزام بها إلى تنمية مبدأ الرقابة الذاتية ويسهم في توجيه سلوك القيادة والعاملين نحو تحقيق الجودة والتحسين المستمر في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية .

القيم:

القيم لغة: جاء مفهوم القيم في اللغة مرتبطاً بلفظة (القيمة) من مادة (قَوَمَ) وبعدة معاني فالقِيمةُ واحدة القِيَم، وأَصله الواو لأَنه يقوم مقام الشيء. والقيمة ثمن الشيء بالتَّقْوِيم .وأقامَ الشيء: أَدامَه، من قوله تعالى: "ويُقِيمون الصلاةَ" . والاسْتِقامةُ: الاعْتدالُ، يقال: اسْتَقامَ له الأمر. وقوله تعالى: فاسْتَقِيمُوا إليه أي في التَّوَجُّه إليه دون الآلهةِ. وقامَ الشيءُ واسْتقامَ:

اعْتدَل واستوى . القَيِّمُ هو المُسْتَقيم، والقِيَمَ مصدر بمعنى الاستقامة. وقِوامُ الأمر: نِظامُه وعِماده . يقال: هذا قِوامُ الأمر ومِلاكُه الذي يَقوم به. والقائم بالدِّين: المُسْتَمْسِك به الثابت عليه. (ابن منظور،١٤١٤هـ، ٤٩٦/١٢-٥٠٣)

يظهر من ما تقدم أنّ مادة (قَوَمَ) استعملت في اللغة العربية بعدة معاني منها: (قيمة الشيء وثمنه، والاستقامة والاعتدال، ونظام الأمر وقوامه وعماده، والثبات والدوام على الشيء). ومن أكثر هذه المعاني ارتباطا بمفهوم بالقيم في الاصطلاح الاستقامة والثبات والدوام على الشيء.

وقد عرف كاظم (١٩٧٠م، ص١١١) القيم في الاصطلاح بأنَها: "مستوى أو مقياس أو معيار نحكم بمقتضاه ونقيس به ونحدد على أساسه المرغوب فيه والمرغوب عنه" (في ابن حميد، ١٤١٨هـ، ٧٨/١)

ونظراً لتعدد مرجعيات القيم وفقاً لاتجاهات البحث فسيتجه البحث في هذه الدراسة نحو القيم من المنظور الإسلامي والتي تعرف بأنَها: القيم الإسلامية المستمدة من الدين الإسلامي الحنيف الذي يعتبر " الحسن " هو ما وافق شرع الله واستوجب الثواب في الآخرة، ويعتبر " القبيح " هو ما خالف شرع الله وترتب عليه العقاب في الآخرة. (العاجز،١٩٩٩م ص١٣)

والباحث يعرف القيم إجرائياً بأنّها: مجموعة الخصائص والصفات والمعايير التي تمثل القيم المستمدة من الشريعة الإسلامية التي يؤدي الالتزام بها إلى تعزيز ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية.

مؤسسات التعليم:

يقصد بمؤسسات التعليم في هذه الدراسة: المدارس والمعاهد والجامعات الحكومية والخاصة التي تقدم خدمات التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية.

الرؤية الإسلامية:

يقصد بالرؤية الإسلامية في هذه الدراسة: الإطار الفكري والمفاهيمي المستند إلى مصادر التشريع الإسلامي وعلى رأسها القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.

حدود الدراسة

تقتصر الدراسة الحالية موضوعياً على البحث في مضامين ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية على المستوى القيمي .

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي من خلال أسلوب تحليل المضمون والتحليل الوثائقي، القائم على إعطاء فكرة مبسطة عن الجودة والمبادئ التي تقوم عليها والمفاهيم المتصلة بها في الفكر الإداري المعاصر، وصولاً إلى التأصيل الإسلامي للمضامين التي ينبغي أن تتشكل في ضوئها ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال الوقوف على الآيات الكريمة والأحاديث الشريفة وأقوال العلماء المسلمين المتصلة بموضوع الدراسة واستخراج ما فيها من الأدلة وتصنيفها في الموضع المناسب لها وفقاً لأهداف الدراسة.

الدراسات السابقة

كانت الجودة ولا تزال تمثل محوراً مهماً من محاور البحث في الفكر الإداري الحديث، ونظراً لكثرة البحوث التي أجريت في هذا المجال فقد تم الاقتصار على عرض أهم الدراسات التي تناولت الجودة في المؤسسات التعليمية وثقافة الجودة تحديداً، فقد أجرى درباس (١٩٩٤م) دراسة هدفت إلى التحقق من إمكانية الاستفادة من تطبيق نموذج الجودة الكلية في القطاع التربوي السعودي، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تبني القطاع التربوي السعودي لعملية تصميم برامج لإدارة الجودة الكلية تتوافق مع البيئة السعودية من حيث، معتقداتها، قيمها، تقاليدها، عاداتها . وأوضحت دراسة الشافي وناس (٢٠٠٠م) التي تناولت ثقافة الجودة في الفكر الياباني، أنَ النجاح الهائل لإدارة الجودة الشاملة في المجتمع الياباني يعزى إلى ما تتضمنه الثقافة اليابانية من عناصر ثقافية ذات أصول دينية، جعلت اليابانيين من خلال المؤسسات التعليمية يلتفون حول

مضامينها ويحققون التميز في كثير من أوجه الحياة . وأكدت دراسة الشرقاوي (٢٠٠١م) التي تناولت إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في مصر، على أنَ الجودة الشاملة مدخل إداري حديث يتفق إلى حد كبير مع الثقافة المصرية، لذا يجب الاستفادة منه وتنميته . كما كشفت دراسة شوقي (٢٠٠٣م) حول إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير التعليم الفني، عن أهمية بناء ثقافة الجودة بما تتضمنه من قيم ومعتقدات واتجاهات تغرسها الإدارة العليا في نفوس العاملين لتعزيز السلوكيات المنسجمة مع ضمان الجودة في المؤسسات التربوية . وأجرى البنا (٢٠٠٧م) دراسة عن تطوير التعليم الثانوي الفني بمصر في ضوء إدارة الجودة الشاملة، وأظهرت نتائج الدراسة أنّ عناصر ثقافة الجودة الشاملة موجودة في أذهان المديرين والعاملين على المستوى النظري فقط. وكشفت دراسة صادق (٢٠٠٣م) التي هدفت إلى التعرف على مدى توافر قيم ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة قطر، أنّ غالبية قيم الجودة متوافرة لدى أعضاء هيئة التدريس ما عدا القيمة التي تركز على ضرورة الاهتمام بآليات العمل. وهدفت دراسة شاهين وشندي (٢٠٠٤م) إلى استنباط المعايير التربوية النابعة من الفكر الإسلامي التي تؤكد على تجويد التعليم وإتقانه، وخلصت إلى تحديد مجموعة من معايير جودة عناصر العملية التعليمية من المنظور الإسلامي في مجالات الأهداف والمحتوى التعليمي وعمليتي التعليم والتعلم والتقويم . وهدفت دراسة محمد (٢٠٠٥م) إلى تحديد معالم الرؤية الإسلامية لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، وتحديد متطلبات تطبيق الرؤية الإسلامية لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية المصرية، وتوصلت إلى أنّه يمكن الارتفاع بالمؤسسات التعليمية المصرية من حالة الواقع المتردي إلى الحالة التي فيها يتحقق النموذج الإسلامي للجودة الشاملة من خلال تعزيز الرؤية الإسلامية الشاملة- للحياة والكون والإنسان والأخلاق والمجتمع- في نفوس أفراد المجتمع المصري عامة، وفى نفوس العاملين بالمؤسسات التعليمية والطلاب خاصة، لذلك كان لابد للمجتمع المصري العربي الإسلامي من آلية للجودة خاصة به معبرة عنه وهو ما أطلقت عليه الدراسة إدارة الجودة الشاملة في الإسلام . وهدفت دراسة العجلوني

(٢٠٠٦م) للتعرف على مدى توافق مبادئ الجودة في الإسلام مع مبادئ الجودة لدى "ديمنج" وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود تعارض بينهما كمنهجين إداريين للجودة .وأجرى الخطيب (٢٠٠٧م) دراسة استهدفت إلقاء الضوء على مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من خلال مناقشة الرؤى الفكرية المختلفة التي تناولت معايير الجودة الشاملة ونماذجها، وكيفية ضبطها، ومجالات تطبيقها في المؤسسات التعليمية، وتوصلت الدراسة إلى أنّ الجودة الشاملة للتعليم تمثل استراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات التعليمية . كما أجرى العجلوني (٢٠٠٧م) دراسة استهدفت توضيح مفهوم الجودة والتحسين المستمر، استناداً إلى الأسس النظرية في المنهج الإسلامي، والتطبيقات العملية في الحضارة العربية والإسلامية له، وقد خلصت الدراسة إلى أنَ للتحسين المستمر في المنهج الإسلامي أصول نظرية وتطبيقات عملية يمكن استثمارها في تطوير مفهوم جديد للتحسين المستمر يجمع مزايا النظم الحديثة وسمو القيم الإسلامية . وتوصلت دراسة الميمان (٢٠٠٧م) التي هدفت إلى توضيح مفهوم الجودة في التعليم ومبادئها ومتطلباتها من منظور إسلامي، إلى أنّ مفهوم الجودة مفهوم أصيل في الثقافة الإسلامية، كما أنّ الجودة الشاملة في التعليم مطلب إنساني وإسلامي عن طريقه يمكن تحقيق تطوير وإصلاح نوعي فريد في النظام التعليمي في المملكة العربية السعودية بجميع عناصره ومستوياته .وتوصلت دراسة الصيرفي (٢٠٠٨م) إلى أنّ من متطلبات تعزيز ثقافة الجودة في نظام التعليم الجامعي المصري العمل على تهيئة وإعداد المشاركين، وتكييف السياسة التعليمية، وتحسين البيئة الجامعية بما يتوافق مع متطلبات ثقافة الجودة . وتوصلت دراسة العمربطي (١٤٣١هـ) التي هدفت إلى تأصيل مفهوم جودة التعليم، واستنباط معايير جودة التعليم في الإسلام، وبيان أوجه الاستفادة منها في تطوير الواقع التربوي المعاصر، إلى أصالة مصطلح الجودة فهو موجود في القرآن الكريم والسنة النبوية قبل ظهوره في العصر الحديث،كما أكدت الدراسة على سبق الإسلام إلى وضع معايير الجودة ودعوته إلى تحقيق هذه المعايير من خلال نصوص القرآن والسنة .

وتوصلت دراسة الحربي (٢٠٠٩م) التي هدفت إلى التعرف على مفهوم الجودة الشاملة في الإسلام وأسس الجودة التعليمية في إعداد المعلم وتدريبه من منظور إسلامي إلى أنّ مفهوم الجودة الشاملة وأسس إعداد المعلم وتدريبه من المفاهيم التي أكدت عليها الشريعة الإسلامية باعتبارها من أهم متطلبات الجودة التعليمية .

كما أكدت دراسة أبو برهم (٢٠١١م) التي هدفت إلى استنباط أبرز مرتكزات إدارة الجودة في شاملة من القصص القرآنية والأحاديث النبوية على أنّ الالتزام بمرتكزات الجودة الشاملة في الإسلام يشكل عملاً رئيساً النجاح والقوة وتطوير العمل وجودة الأداء .

كما أجريت بعض الدراسات التي هدفت إلى التعرف على مدى انتشار الثقافة الموجهة للجودة في المؤسسات التعليمية من أبرزها دراسة الحجار (٢٠٠٥م) التي أظهرت أن انتشار ثقافة الجودة في جامعة الأقصى كان محدوداً في سلوك الإدارة الجامعية، ومتوسطاً في سلوك المحاضرين . ودراسة الغامدي (٢٠٠٨م) التي كشفت أنَ إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية في المملكة العربية السعودية في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في هذه الكليات كانت متوسطة .

واستهدفت بعض الدراسات التعرف على واقع تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية كدراسة الغامدي (٢٠١١م) التي أظهرت أنّ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية كان بدرجة متوسطة، ودراسة الكشك (٢٠١٢م) التي توصلت إلى أنّ تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الرائدة بمدينة سكاكا كان بدرجة متوسطة، ودراسة الغامدي (٢٠١٤م) وقد توصلت إلى أنّ تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية كان بدرجة متوسطة.

التعليق على الدراسات السابقة

يتضح من العرض السابق أنّ معظم الدراسات تناول ثقافة الجودة من واقع الفكر الإداري المعاصر، وأكدت على أهمية ثقافة الجودة ودورها في نجاح تطبيق الجودة كدراسة الشافي وناس (٢٠٠٠م) ودراسة شوقي (٢٠٠٣) ودراسة البنا (٢٠٠٧) ودراسة الخطيب (٢٠٠٧) ودراسة الصيرفي (٢٠٠٨).

وتناولت دراسات أخرى واقع تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية كدراسة الغامدي (٢٠١١م) ودراسة الكشك (٢٠١٢م) ودراسة الغامدي (٢٠١٤م)

فيما تناولت بعض الدراسات الجودة من منظور إسلامي وأكدت على أصالة مفهوم الجودة كدراسة شاهين وشندي (٢٠٠٤) ودراسة محمد (٢٠٠٥) ودراسة العجلوني (٢٠٠٧) ودراسة الميمان (٢٠٠٧) ودراسة العمر بطي (١٤٣١هـ) ودراسة أبو برهم (٢٠١١) .

والدراسة الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة في أنَها تناولت موضوع الجودة من حيث المفهوم والمرتكزات وواقع التطبيق، وتأكيد أصالة الجودة في الفكر الإسلامي، فهذه تعد امتداداً للدراسات السابقة التي توقفت عند بيان أهمية مفهوم الجودة، وأهمية ربط الجودة ببيئة المجتمع وثقافته .

وقد اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنّها ركزت على ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية وسعت إلى تقديم إطار مرجعي لتشكيل ثقافة الجودة وفق رؤية إسلامية يمكن الاستناد إليها عند تطبيق الجودة، كما قدمت الدراسة تصوراً مقترحاً لتعزيز ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية .

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إبراز مشكلة الدراسة، وتحديد أهم مرتكزات الجودة، وبناء الإطار النظري في ضوء منطلقات البحث في ثقافة الجودة في الفكر الإداري المعاصر وكذلك الفكر الإسلامي .

المبحث الأول: ثقافة الجودة في الفكر الإداري المعاصر

قبل التطرق إلى ثقافة الجودة لابد من تناول موضوع الجودة من حيث النشأة والمفهوم، حيث يعود الفضل في استخدام الجودة في إدارة المصانع وفي التربية إلى مساهمات العديد من العلماء الأمريكيين واليابانيين من أمثال: إدوارد ديمنج، جوزيف جوران، فيليب كروسبي، ايشيرو ايشيكاوا. (الغامدي،٢٠٠٨م،ص٦٥) ثم انتقل الاهتمام بالجودة من المجال الصناعي إلى مجال التعليم، بغية تحقيق أفضل النتائج وفقاً للأهداف التربوية المعدة والمحددة سلفاً، وقد بدأت المؤسسات التربوية في الولايات المتحدة وأوروبا في الربع الأخير من القرن الماضي سباقاً محموماً باتجاه تحقيق الجودة في النظم التعليمية (مصطفى،٢٠٠٢م ص٣٢) حتى أصبح موضوع الجودة يحتل اليوم مكان الصدارة في تفكير المهتمين بتحسين نوعية التعليم في جميع دول العالم باعتبارها من أهم أساليب تحسين نوعية التعليم في العصر الحديث (منصور،٢٠٠٥م،ص٣).

والجودة كما عرفها روادها في الفكر الإداري المعاصر هي: (فاضل،١٤٣٢هـ، ص١٣).

- " تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً " (Deming ,1976).

- " الملاءمة للاستخدام، بمعنى أنّ المنتج أو الخدمة ملائمة للعميل وتلبي توقعاته وحاجاته " (Juran ,1989) .

- "المطابقة مع المتطلبات" و"الخلو من العيوب" و"أداء العمل الصحيح من أول مره" (Crosby,1984).

وقد عرفت الجودة في التعليم بأنّها: عملية تطبيق مجموعة من المعايير التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية وفي جميع جوانب العملية التعليمية والتربوية بالمؤسسة .(Alexander,1995,p458) .

كما عرفتها الميمان (٢٠٠٧م) بأنّها: ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمة الداخليين والخارجيين إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات التعليمية وطريقة أداء

العمل في المؤسسة التعليمية، من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين وتحقيق رضاهم عن الخدمات التعليمية. (ص١٥).

ومن التعريفات السابقة يلاحظ أنّه على الرغم من تعدد تعريفات مصطلح الجودة تبعاً لاختلاف وجهات نظر الباحثين ومداخلهم في التعامل مع هذا المصطلح إلاّ أنّ هناك قاسماً مشتركاً يجمع بينهم وهو تحري حاجات ورغبات وتوقعات الأفراد المستفيدين والتوافق معها من خلال أداء العمل بشكل صحيح .

وفي سياق الاهتمام بالجودة حظي موضوع ثقافة الجودة تحديداً باهتمام كبير من قبل المفكرين والباحثين في مجال تطوير المؤسسات، فقد أكد مؤسسو علم الجودة على أهمية توفر الثقافة التنظيمية الملائمة كشرط لنجاح المنظمات في مساعيها لتحسين وتطبيق الجودة على اعتبار أنّ بناء ثقافة الجودة يمثل أمراً حيوياً وهاماً لتطوير المنظمات. (الفهمي،١٤٣٣هـ،ص١٦) فثقافة الجودة تمثل أحد أهم المحددات الرئيسية لنجاح المنظمات أو فشلها في ظل تأكد العلاقة بين نجاح المؤسسات وتركيزها على القيم التي تدفع أعضاءها نحو الالتزام بالعمل الجاد، وتحسين الخدمة، والاستجابة السريعة والملائمة لاحتياجات العملاء من داخل المؤسسة وخارجها، والمحافظة على الجودة، وتحقيق الميزة التنافسية. (أبو بكر،٢٠٠٠م، ص١٢٩) .

وفي ضوء ما تقدم يتضح أنّ ثقافة الجودة تعد عاملاً جوهرياً في نجاح تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية، ولعل مما يؤكد تلك الأهمية أنّ العديد من التعريفات التي قدمها الباحثون في مجال الجودة تركز على كونها ثقافة في المقام الأول، ومن أوضح هذه التعريفات دلالة على ذلك تعريف مجاهد (٢٠٠٨م) للجودة بأنّها: ثقافة إبداعية يجب أن يتشربها جميع المنتسبين إلى المؤسسة التعليمية، مضمونها تعزيز التحسين المستمر في جميع عناصر المنظومة التعليمية، من خلال جميع العاملين وجميع العمليات وجميع الموارد المتاحة فهدف الوصول إلى مخرجات تعليمية عالية المستوى (ص٤٢) كما يرى الحولي (٢٠٠٤م) أنّ الجودة تمثل إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم التي تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب

العـاملين، واسـتثمار قـدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحـو إبـداعي لتحقيـق التحسـن المسـتمر للمنظمـة.(ص١٠)

وتشير أدبيات الجودة إلى أنّ ثقافة الجودة تتشكل في ثلاثة مستويات رئيسية هي:

- المستوى المعرفي: ويتضمن الجوانب المتعلقة باللغة والمفردات المستخدمة في فكر الجودة ومنها: جودة الأداء، الاعتماد، الضبط ... الخ .

- المستوى القيمي: ويتضمن قيم الجودة، ومنها: الإتقان، والوقت، والمسؤولية، والمشاركة، والتعاون، وغير ذلك من القيم الأخلاقية بأبعادها النفسية والاجتماعية ذات التأثير على الأداء الفردي والاجتماعي.

- المستوى الأدائي: ويقصد به المستوى العملي الذي تتضح فيه سلوكيات الأفراد، وتتضح فيه معالم ثقافة الجودة، وهو المستوى الذي يمكن ملاحظته وقياسه في سلوك الأفراد والجماعات والمؤسسات. (الصيرفي، ٢٠٠٨م، ص ٢١)

وعلى الرغم من تكامل مستويات ثقافة الجودة وتأكد أهميتها على جميع المستويات إلاّ أنّ ثقافة الجودة تتضح بشكل أكبر على المستوى القيمي، حيث يظهر التركيز على القيم باعتبارها موجهات عامة للسلوك تعكس الأطر المرجعية التي يلتزم بها الأفراد عند ممارستهم لسلوك ما. فالقيم كما يذكر العوفي (٢٠٠٥م) تعد الركيزة الأساسية في أيّ ثقافة تنظيمية لأنّها تعكس جوهر فلسفة المؤسسة التي تسعى من خلالها نحو تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، وتعكس شعور العاملين واتجاهاتهم نحو المؤسسة، كما تحدد الخطوط العريضة لأنشطتهم، لذا يتوقف نجاح المؤسسات على كيفية إدراك أعضائها لتلك القيم، والعمل بموجبها.(ص١٣)

ومما يدل على أهمية ثقافة الجودة في مستواها القيمي تأكيد معظم تعريفات الثقافة التنظيمية وثقافة الجودة على وجه الخصوص على هذا الجانب، فقد عرّف (Jones,2007) الثقافة التنظيمية بأنّها: مجموعة من القيم المشتركة التي تحكم تفاعلات أعضاء المنظمة مع بعضهم، وتفاعلاتهم مع الناس خارج المنظمة.(p:177) وثقافة الجودة كما يرى شعبان

(٢٠٠٩م) هي: "منظومة القيم التي تؤدي إلى تهيئة بيئة تساعد على ترسيخ مفاهيم الجودة والتحسين المستمر" .(ص٤٤) وقد عرّفها الصيرفي (٢٠٠٣م) بأنّها: "مجموعة من القيم التي تنشرها وتؤكد عليها الإدارة العليا لدى العاملين في منظمة ما، والتي يترتب عليها اكتساب العاملين لمجموعة من الأنماط السلوكية تتطلبها مبادئ إدارة الجودة "(ص٥٤١) وعرّف (Sallis,1993) ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية بأنّها: القيم والمعتقدات والاتجاهات التي تغرسها الإدارة العليا في نفوس العاملين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم لتفرز السلوكيات المنسجمة مع تأكيد الجودة المؤدية لرضا المستفيدين من الخدمات التربوية. (p:125)

يتضح من التعريفات السابقة أنّها ركزت على القيم باعتبارها من أهم العوامل المؤثرة في توجيه سلوك ومواقف وتصرفات الأفراد (رؤساء ومرؤوسين) داخل المؤسسات، الأمر الذي تتأكد معه أهمية القيم في تشكيل ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية، لذلك سوف تركز الدراسة الحالية على ثقافة الجودة في مستواها القيمي انطلاقاً من تأكد الحاجة لتعزيز قيم ثقافة الجودة كأحد المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية .

وفي ضوء العرض السابق عن مفهوم الجودة ومبادئها وثقافتها يمكن القول أنّ الجودة في المؤسسات التعليمية تمثل في مجملها فلسفة مبنية على أساس رضا المستفيد، من خلال ترسيخ ثقافة تنظيمية ترتكز على القيم وتؤكد على أنّ المؤسسة التعليمية تعمل على تقديم خدماتها بشكل متقن ودقيق يحقق الحاجات والرغبات والمتطلبات التي ينشدها المستفيدون .

والمتأمل لما تضمنه الفكر الإداري المعاصر حول موضوع الجودة يدرك أنّ هناك مجموعة من الأبعاد التي حظيت بعناية المهتمين بالجودة من أهمها:

١- الاهتمام بجودة القيادة (Attention to the quality of leadership):

يؤكد رواد الجودة (ديمنج، جوران، كروسبي) على أنّ دعم القيادة العليا يعد عنصراً حاسما في نجاح تطبيق الجودة . مما يدل على أهمية توفير النوع المناسب من القياد الملتزمة بتحقيق الجودة، وذلك من خلال

خضوع عملية اختيار قادة الجودة لمجموعة من المقاييس الدقيقة. (بينو إنجستروم، د.ت، ص٢)

فتحقيق الجودة كما يذكر العقيل (١٤٢٥هـ) يرتبط بالقياديين الذين تم اختيارهم على أسس سليمة، لأنّهم المعنيون بتنظيم أعمال المنظمة وتطويرها وتحسين أدائها وأداء العاملين فيها وتحقيق رضاء عملائها والتغلب على الصعوبات التي تعترض ذلك، وهم الذين سوف يفرضون مستويات عالية من الأداء والجودة المتميزة في الخدمات والسلع والمنتجات، ومستويات عالية من كفاءة الأداء وكفاءة الاستخدام لمختلف الموارد ويتعهدون بالمحافظة على ذلك. (ص٥٣٧)

وثقافة الجودة كما يرى (Oliverttori, 2008) تبدأ من المديرين الذين يفهمون رؤية النظام، ويؤمنون بتطبيقها.(p:21) ومسؤولية تأسيس ونشر ثقافة الجودة تقع على الإدارة العليا وفقاً لفلسفة العمل التي يتبنونها والقناعات التي تنعكس على ممارساتهم(صادق،٢٠٠٣م،ص٥٤٤)

وقد توصلت نتيجة دراسة أحمد (٢٠١٣م) إلى أنّ القيادة الإدارية توفر إطاراً لتوجيه السلوك التنظيمي، بحيث يؤثر على العاملين وعلى تكوين السلوك المطلوب منهم وتنمية ثقافة المنظمة ورعايتها.(ص٢٢٨)

فالقيادة تلعب دوراً كبيراً في المحافظة على ثقافة المنظمة من خلال القرارات التي تتخذها، ومدى التزامها بالمعايير السلوكية التي تتضمن التوجهات حول العمل وكيفية التعامل مع العاملين وسياستها تجاه الجودة. (العميان،٢٠٠٥م، ص ٣١٩)

٢- التحسين المستمر(Continuous Improvement):

يعرّف (Robin E.,et.al,1993) الجودة بأنّها: الكفاح من أجل ابتكار ثقافة تنظيمية تعزز التحسين المستمر في كل شيء ومن خلال كل شخص وفى كل وقت.(p:2) ويتفق رواد الجودة في الفكر الإداري المعاصر على أنّ عملية تحسين الجودة عملية غير منتهية حيث يؤكد "ديمنج" على أنّ التحسين ليس محاولة لمرة واحدة بل عملية مستمرة متواصلة لمنع الأخطاء وإنهاء المشكلات وتجاوز توقعات العميل، أما "جوران" فيؤكد من خلال ثلاثيته الشهيرة على الحفاظ على استمرارية عملية التحسين واعتبارها جزء أساسي من أجندة المنظمة، وتأتى النقطة الرابعة عشر

والأخيرة في برنامج "كروسبي" لتنفيذ الجودة الشاملة لتعيد الخطوات الثلاثة عشر الأولى وتؤكد على أنَ إدارة الجودة وتحسينها عملية مستمرة. (جامعة الباحة،١٤٢٩هـ،ص٦-ص١١) فعملية تحسين الجودة عملية مستمرة، وذلك من خلال العمل الدائم من أجل تطوير العمليات التي يتم من خلالها إنجاز العمل، عن طريق تصميم العمليات التي تتفق وتتطابق مع مواصفات الجودة . (عليمات،٢٠٠٤م، ص٣٣- ص٣٤)

٣- العمل الجماعي (Team work):

تنطلق الجودة الشاملة من مبدأ ضرورة مشاركة كل فرد في العمل الجماعي، فالجودة كما يرى جابلونسكي (١٩٩٦م) هي عبارة عن شكل تعاوني لأداء الأعمال بتحريك المواهب والقدرات لكل من العاملين والإدارة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر، مستخدمة ما يعرف بفرق العمل (ص٢٦)

ويؤكد رواد الجودة في الفكر الإداري المعاصر على ضرورة إحلال التعاون بديلا عن التنافس، وتنظيم الجهود وتبادل وتعاضد الخبرات والرؤى، وهذا يتطلب إزالة الحواجز والعوائق التنظيمية بين الأقسام والوحدات المختلفة، والاهتمام بالاتصالات بين الأقسام وتقديم التغذية الراجعة، وتكوين فريق تحسين الجودة. (جامعة الباحة، ١٤٢٩هـ، ص٧-٩)

ومن صور العمل الجماعي ما يعرف بفرق العمل، فتحقيق الجودة لا يكون إلاّ من خلال عمل الفريق، وسيادة روح التعاون بين العاملين في المنظمة، وتحليهم بروح المسؤولية والرقابة الذاتية، ومن المفاهيم المرتبطة بمبدأ تشكيل فرق العمل في الجودة مفهوم (دوائر الجودة أو حلقات الجودة) وتعرّف بأنّها " فرق عمل تشكل بشكل تطوعي من جميع المستويات التنظيمية داخل المنظمة، حيث يمكن لأي عضو في المنظمة أن ينظم إليها بغض النظر عن وظيفته ومنصبه الإداري، وتسعى تلك الحلقات إلى دراسة العمليات وتحسينها ودراسة بعض مشاكل العمل واقتراح حلول لها، ولا يقتصر عملها على مجال معين ".(الصيرفي،١٤٢٣هـ،ص ٣٤١)

وفي مجال التعليم يرى (Labovitz,1992) أنّ المشاركة الفاعلة لجميع العاملين من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة، وبنفس الأهمية سيؤدي إلى الاندماج الكامل في العمل، وبالتالي تتدفق كل قدراتهم وطاقاتهم الكامنة في اتجاه مصلحة المؤسسة (المطيري،١٤٣٢هـ، ص ٢٦)

٤- تحقيق رضا المستفيدين "العملاء" (Achieve customer satisfaction):

رغم اختلاف نماذج الجودة من حيث التطبيق إلاّ أنّها اتفقت على عنصر أساسي لابد من التأكد من مراجعته بشكل مستمر عند القيام بعمليات توكيد الجودة، ألا وهو رضا العميل (مساعدة،٢٠١١م،ص٢٢٢) فرضا العميل يمثل محور الجودة التي تبدأ بالتعرف على احتياجات العميل وتنتهي بإشباع رغباته وتحقيق توقعاته، وهذا واضح في تعريف (ديمنج) للجودة بأنّها: تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً.

كما يذكر (Mitra,1993) أنّ الجودة تعبر عن قدرة المنتج (خدمة كان أو سلعة) على مواءمة الاستعمال بالصورة التي يطلبها ويرغب فيها المستفيد أو العميل.(المطيري،١٤٣٢هـ،ص ١٥) لذا يرى العقيل (١٤٢٥هـ) أنّ وجود الاحترام العملي الواضح للعملاء والعناية الحقيقية بهم وبآرائهم وبمعاناتهم كمنهج سلوك دائم للمنظمة ومديريها والعاملين بها يعد من مظاهر وأسس الإدارة الناجحة الدالة على أنّ المنظمة تسير في الطريق الصحيح نحو تحقيق مفهوم الجودة.(ص٣٩١)

يتضح مما تقدم تأكيد أدبيات الجودة في الفكر الإداري المعاصر على أهمية الدور الذي تضطلع به القيادة في نجاح تطبيق الجودة من خلال تعهدها والتزامها بالجودة والعمل على نشر ثقافتها داخل المؤسسات، كما يتضح أنّ التحسين المستمر، وأداء العمل بشكل جماعي يشكل جوهر الجودة الشاملة التي تقود إلى تحقيق رضا العملاء الذي يمثل غاية الجودة في الفكر الإداري الحديث.

وعليه يمكن القول أنّ الجودة ترتكز على أربعة أبعاد أساسية تتشكل في إطارها ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية هي: (الاهتمام بجودة القيادة، التحسين المستمر، العمل الجماعي، تحقيق رضا المستفيد)

المبحث الثاني: التأصيل الإسلامي لمضامين ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى تأكيد أصالة مضامين ثقافة الجودة وربط القيم التي تتشكل في ضوئها ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية بأصولها ومنطلقاتها الشرعية، من خلال ربطها بمصادر التشريع الإسلامي وعلى رأسها القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة.

الجودة في الإسلام:

تمثل الجودة في الإسلام قيمة من منظومة القيم الإسلامية المتميزة، وهي موجودة في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه، وهي مطلب لإرضاء الله عز وجل، وقد وردت العديد من النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة المعبرة عن هذا المفهوم في مواطن كثيرة، وألفاظ عديدة. (الفهمي، ١٤٣٣هـ، ص٢٣)

ومن المناسب قبل الحديث عن ثقافة الجودة الإشارة إلى معنى الجودة في اللغة العربية، فقد ذكر الزبيدي (٢٠٠٤م) في تاج العروس أنّ الأصل الاشتقاقي للجودة هو (ج ود) ومن اشتقاقاته (الجيد) ضد الرديء. وجاد الشيءُ، يجود جودةٌ، وجودةً: صار جيداً. وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويقال أجاد فلان في عمله وأَجْوَدَ، وجاد عمله يجود جودةً . ورجل مجيد: أي يجيد كثيراً. وبيّنُ الجودةِ: أي رائعٌ.(ص٤٠٣-٤٠٤) وعليه فإنّ المعنى اللغوي يتضمن: الأداء الجيد .

أمّا الجودة في الإسلام فيتضح مفهومها من كون المقصد العام من التشريع كما يذكر ابن عاشور (١٤٢١هـ) يتمثل في "حفظ نظام الأمة واستدامة صلاحه بصلاح المهيمن عليه وهو نوع الإنسان" (ص٢٧٣) ومن المعلوم أنّ من أعظم مقتضيات صلاح الإنسان صلاح عمله، وقد اهتم الإسلام بإصلاح العمل لأنّ المقصد الأعظم من الشريعة هو جلب الصلاح ودرء الفساد، وصلاح العمل مما جاءت به نصوص الشريعة ودعت إليه، قال الله تعالى: چ ٹ ٹ ٹ ٹ ۀ ۀ ہ ہ ہ ہ ھ ھ چ (المؤمنون:٥١) وقال الله تعالى: چ چ چ چ ڇ ڇ ڇ ڇ ڍ ڍ ڌ ڌ ڎ ڎ چ (فصلت:٣٣) وقال تعالى: چ ئى ئى ئد ى ى ي ي □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ چ (التغابن:٩) وقال

رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إنَّ اللَّهَ لا ينظرُ إلى صورِكُم وأموالِكُم، ولَكِن ينظرُ إلى قلوبِكُم وأعمالِكُم" (مسلم،١٣٧٤هـ)

ومن المعلوم أنّ صلاح العمل لا يتحقق إلاّ بالعناية بتجويده، لذلك جاءت نصوص الشريعة داعية إلى تجويد العمل وإتقانه والحرص على أدائه على الوجه الذي يحقق رضا الله تعالى، فالمسلم مطالب بإحسان عمله وإتقانه لأنّ ذلك منهج رباني، فقد وصف الله تعالى نفسه بالإحسان والإتقان في مواضع كثيرة من القرآن الكريم فقال تعالى: ﭽ ﮋ ﮌ ﮍ ﮎ ﮏ ﮐ ﮑ ﮒ ﮓ ﮔ ﮕ ﮖ ﮗ ﮘ ﮙ ﮚ ﮛ ﮜ ﮝ ﮞ ﮟ ﮠ ﮡ ﮢ ﮣ ﮤ ﮥ ﮦ ﮧ ﮨ ﮩ ﮪ ﮫ ﮬ ﮭ ﮮ ﮯ ﮰ ﮱ ﯓ ﯔ ﯕ ﯖ ﯗ ﯘ ﯙ ﯚ ﯛ ﯜ ﯝ ﯞ ﯟ ﯠ ﯡ ﯢ ﯣ ﯤ ﯥ ﯦ ﯧ ﯨ ﯩ ﯪ ﯫ ﯬ ﯭ ﯮ ﯯ ﯰ ﯱ ﯲ ﯳ ﯴ ﯵ ﯶ ﯷ ﯸ ﯹ ﯺ ﯻ ﯼ ﯽ ﯾ ﯿ ﰀ ﰁ ﰂ ﰃ ﰄ ﰅ ﰆ ﰇ ﰈ ﰉ ﰊ ﰋ ﰌ ﰍ ﰎ ﰏ ﰐ ﰑ ﰒ ﰓ ﰔ ﰕ ﰖ ﰗ ﰘ ﰙ ﰚ ﰛ ﰜ ﰝ ﰞ ﰟ ﰠ ﰡ ﰢ ﰣ ﰤ ﰥ ﰦ ﰧ ﰨ ﰩ ﰪ ﰫ ﰬ ﰭ ﰮ ﰯ ﰰ ﰱ ﰲ ﰳ ﰴ ﰵ ﰶ ﰷ ﰸ ﰹ ﰺ ﰻ ﰼ ﰽ ﰾ ﰿ ﱀ ﱁ ﱂ ﱃ ﱄ ﱅ ﱆ ﱇ ﱈ ﱉ ﱊ ﱋ ﱌ ﱍ ﱎ ﱏ ﱐ ﱑ ﱒ ﱓ ﱔ ﱕ ﱖ ﱗ ﱘ ﱙ ﱚ ﱛ ﱜ ﱝ ﱞ ﱟ ﱠ ﱡ ﱢ ﱣ ﱤ ﱥ ﱦ ﱧ ﱨ ﱩ ﱪ ﱫ ﱬ ﱭ ﱮ ﱯ ﱰ ﱱ ﱲ ﱳ ﱴ ﱵ ﱶ ﱷ ﱸ ﱹ ﱺ ﱻ ﱼ ﱽ ﱾ ﱿ ﲀ ﲁ ﲂ ﲃ ﲄ ﲅ ﲆ ﲇ ﲈ ﲉ ﲊ ﲋ ﲌ ﲍ ﲎ ﲏ ﲐ ﲑ ﲒ ﲓ ﲔ ﲕ ﲖ ﲗ ﲘ ﲙ ﲚ ﲛ ﲜ ﲝ ﲞ ﲟ ﲠ ﲡ ﲢ ﲣ ﲤ ﲥ ﲦ ﲧ ﲨ ﲩ ﲪ ﲫ ﲬ ﲭ ﲮ ﲯ ﲰ ﲱ ﲲ ﲳ ﲴ ﲵ ﲶ ﲷ ﲸ ﲹ ﲺ ﲻ ﲼ ﲽ ﲾ ﲿ ﳀ ﳁ ﳂ ﳃ ﳄ ﳅ ﳆ ﳇ ﳈ ﳉ ﳊ ﳋ ﳌ ﳍ ﳎ ﳏ ﳐ ﳑ ﳒ ﳓ ﳔ ﳕ ﳖ ﳗ ﳘ ﳙ ﳚ ﳛ ﳜ ﳝ ﳞ ﳟ ﳠ ﳡ ﳢ ﳣ ﳤ ﳥ ﳦ ﳧ ﳨ ﳩ ﳪ ﳫ ﳬ ﳭ ﳮ ﳯ ﳰ ﳱ ﳲ ﳳ ﳴ ﳵ ﳶ ﳷ ﳸ ﳹ ﳺ ﳻ ﳼ ﳽ ﳾ ﳿ ﴀ ﴁ ﴂ ﴃ ﴄ ﴅ ﴆ ﴇ ﴈ ﴉ ﴊ ﴋ ﴌ ﴍ ﴎ ﴏ ﴐ ﴑ ﴒ ﴓ ﴔ ﴕ ﴖ ﴗ ﴘ ﴙ ﴚ ﴛ ﴜ ﴝ ﴞ ﴟ ﴠ ﴡ ﴢ ﴣ ﴤ ﴥ ﴦ ﴧ ﴨ ﴩ ﴪ ﴫ ﴬ ﴭ ﴮ ﴯ ﴰ ﴱ ﴲ ﴳ ﴴ ﴵ ﴶ ﴷ ﴸ ﴹ ﴺ ﴻ ﴼ ﴽ ﴾ ﴿ ﵀ ﵁ ﵂ ﵃ ﵄ ﵅ ﵆ ﵇ ﵈ ﵉ ﵊ ﵋ ﵌ ﵍ ﵎ ﵏ ﵐ ﵑ ﵒ ﵓ ﵔ ﵕ ﵖ ﵗ ﵘ ﵙ ﵚ ﵛ ﵜ ﵝ ﵞ ﵟ ﵠ ﵡ ﵢ ﵣ ﵤ ﵥ ﵦ ﵧ ﵨ ﵩ ﵪ ﵫ ﵬ ﵭ ﵮ ﵯ ﵰ ﵱ ﵲ ﵳ ﵴ ﵵ ﵶ ﵷ ﵸ ﵹ ﵺ ﵻ ﵼ ﵽ ﵾ ﵿ ﶀ ﶁ ﶂ ﶃ ﶄ ﶅ ﶆ ﶇ ﶈ ﶉ ﶊ ﶋ ﶌ ﶍ ﶎ ﶏ ﶐ ﶑ ﶒ ﶓ ﶔ ﶕ ﶖ ﶗ ﶘ ﶙ ﶚ ﶛ ﶜ ﶝ ﶞ ﶟ ﶠ ﶡ ﶢ ﶣ ﶤ ﶥ ﶦ ﶧ ﶨ ﶩ ﶪ ﶫ ﶬ ﶭ ﶮ ﶯ ﶰ ﶱ ﶲ ﶳ ﶴ ﶵ ﶶ ﶷ ﶸ ﶹ ﶺ ﶻ ﶼ ﶽ ﶾ ﶿ ﷀ ﷁ ﷂ ﷃ ﷄ ﷅ ﷆ ﷇ ﷈ ﷉ ﷊ ﷋ ﷌ ﷍ ﷎ ﷏ ﷐ ﷑ ﷒ ﷓ ﷔ ﷕ ﷖ ﷗ ﷘ ﷙ ﷚ ﷛ ﷜ ﷝ ﷞ ﷟ ﷠ ﷡ ﷢ ﷣ ﷤ ﷥ ﷦ ﷧ ﷨ ﷩ ﷪ ﷫ ﷬ ﷭ ﷮ ﷯ ﷰ ﷱ ﷲ ﷳ ﷴ ﷵ ﷶ ﷷ ﷸ ﷹ ﷺ ﷻ ﷼ ﷽ ﷾ ﷿ ﭽ (التغابن:٣) وقال تعالى: ﭽ ﮋ ﮌ ﮍ ﮎ ﮏ ﮐ ﮑ ﮒ ﮓ ﮔ ﮕ ﮖ ﮗ ﮘ ﮙ ﮚ ﮛ ﮜ ﮝ ﮞ ﮟ ﮠ ﮡ ﮢ ﮣ ﮤ ﮥ ﮦ ﮧ ﮨ ﮩ ﮪ ﮫ ﮬ ﮭ ﮮ ﮯ ﮰ ﮱ ﯓ ﯔ ﯕ ﯖ ﯗ ﯘ ﯙ ﯚ ﯛ ﯜ ﯝ ﯞ ﯟ ﯠ ﯡ ﯢ ﯣ ﯤ ﯥ ﯦ ﯧ ﯨ ﯩ ﯪ ﯫ ﯬ ﯭ ﯮ ﯯ ﯰ ﯱ ﯲ ﯳ ﯴ ﯵ ﯶ ﯷ ﯸ ﯹ ﯺ ﯻ ﯼ ﯽ ﯾ ﯿ ﰀ ﰁ ﰂ ﰃ ﰄ ﰅ ﰆ ﰇ ﰈ ﰉ ﰊ ﰋ ﰌ ﰍ ﰎ ﰏ ﰐ ﰑ ﰒ ﰓ ﰔ ﰕ ﰖ ﰗ ﰘ ﰙ ﰚ ﰛ ﰜ ﰝ ﰞ ﰟ ﰠ ﰡ ﰢ ﰣ ﰤ ﰥ ﰦ ﰧ ﰨ ﰩ ﰪ ﰫ ﰬ ﰭ ﰮ ﰯ ﰰ ﰱ ﰲ ﰳ ﰴ ﰵ ﰶ ﰷ ﰸ ﰹ ﰺ ﰻ ﰼ ﰽ ﰾ ﰿ ﱀ ﱁ ﱂ ﱃ ﱄ ﱅ ﱆ ﱇ ﱈ ﱉ ﱊ ﱋ ﱌ ﱍ ﱎ ﱏ ﱐ ﱑ ﱒ ﱓ ﱔ ﱕ ﱖ ﱗ ﱘ ﱙ ﱚ ﱛ ﱜ ﱝ ﱞ ﱟ ﱠ ﱡ ﱢ ﱣ ﱤ ﱥ ﱦ ﱧ ﱨ ﱩ ﱪ ﱫ ﱬ ﱭ ﱮ ﱯ ﱰ ﱱ ﱲ ﱳ ﱴ ﱵ ﱶ ﱷ ﱸ ﱹ ﱺ ﱻ ﱼ ﱽ ﱾ ﱿ ﲀ ﲁ ﲂ ﲃ ﲄ ﲅ ﲆ ﲇ ﲈ ﲉ ﲊ ﲋ ﲌ ﲍ ﲎ ﲏ ﲐ ﲑ ﲒ ﲓ ﲔ ﲕ ﲖ ﲗ ﲘ ﲙ ﲚ ﲛ ﲜ ﲝ ﲞ ﲟ ﲠ ﲡ ﲢ ﲣ ﲤ ﲥ ﲦ ﲧ ﲨ ﲩ ﲪ ﲫ ﲬ ﲭ ﲮ ﲯ ﲰ ﲱ ﲲ ﲳ ﲴ ﲵ ﲶ ﲷ ﲸ ﲹ ﲺ ﲻ ﲼ ﲽ ﲾ ﲿ ﳀ ﳁ ﳂ ﳃ ﳄ ﳅ ﳆ ﳇ ﳈ ﳉ ﳊ ﳋ ﳌ ﳍ ﳎ ﳏ ﳐ ﳑ ﳒ ﳓ ﳔ ﳕ ﳖ ﳗ ﳘ ﳙ ﳚ ﳛ ﳜ ﳝ ﳞ ﳟ ﳠ ﳡ ﳢ ﳣ ﳤ ﳥ ﳦ ﳧ ﳨ ﳩ ﳪ ﳫ ﳬ ﳭ ﳮ ﳯ ﳰ ﳱ ﳲ ﳳ ﳴ ﳵ ﳶ ﳷ ﳸ ﳹ ﳺ ﳻ ﳼ ﳽ ﳾ ﳿ ﴀ ﴁ ﴂ ﴃ ﴄ ﴅ ﴆ ﴇ ﴈ ﴉ ﴊ ﴋ ﴌ ﴍ ﴎ ﴏ ﴐ ﴑ ﴒ ﴓ ﴔ ﴕ ﴖ ﴗ ﴘ ﴙ ﴚ ﴛ ﴜ ﴝ ﴞ ﴟ ﴠ ﴡ ﴢ ﴣ ﴤ ﴥ ﴦ ﴧ ﴨ ﴩ ﴪ ﴫ ﴬ ﴭ ﴮ ﴯ ﴰ ﴱ ﴲ ﴳ ﴴ ﴵ ﴶ ﴷ ﴸ ﴹ ﴺ ﴻ ﴼ ﴽ ﴾ ﴿ ﵀ ﵁ ﵂ ﵃ ﵄ ﵅ ﵆ ﵇ ﵈ ﵉ ﵊ ﵋ ﵌ ﵍ ﵎ ﵏ ﵐ ﵑ ﵒ ﵓ ﵔ ﵕ ﵖ ﵗ ﵘ ﵙ ﵚ ﵛ ﵜ ﵝ ﵞ ﵟ ﵠ ﵡ ﵢ ﵣ ﵤ ﵥ ﵦ ﵧ ﵨ ﵩ ﵪ ﵫ ﵬ ﵭ ﵮ ﵯ ﵰ ﵱ ﵲ ﵳ ﵴ ﵵ ﵶ ﵷ ﵸ ﵹ ﵺ ﵻ ﵼ ﵽ ﵾ ﵿ ﶀ ﶁ ﶂ ﶃ ﶄ ﶅ ﶆ ﶇ ﶈ ﶉ ﶊ ﶋ ﶌ ﶍ ﶎ ﶏ ﶐ ﶑ ﶒ ﶓ ﶔ ﶕ ﶖ ﶗ ﶘ ﶙ ﶚ ﶛ ﶜ ﶝ ﶞ ﶟ ﶠ ﶡ ﶢ ﶣ ﶤ ﶥ ﶦ ﶧ ﶨ ﶩ ﶪ ﶫ ﶬ ﶭ ﶮ ﶯ ﶰ ﶱ ﶲ ﶳ ﶴ ﶵ ﶶ ﶷ ﶸ ﶹ ﶺ ﶻ ﶼ ﶽ ﶾ ﶿ ﷀ ﷁ ﷂ ﷃ ﷄ ﷅ ﷆ ﷇ ﷈ ﷉ ﷊ ﷋ ﷌ ﷍ ﷎ ﷏ ﷐ ﷑ ﷒ ﷓ ﷔ ﷕ ﷖ ﷗ ﷘ ﷙ ﷚ ﷛ ﷜ ﷝ ﷞ ﷟ ﷠ ﷡ ﷢ ﷣ ﷤ ﷥ ﷦ ﷧ ﷨ ﷩ ﷪ ﷫ ﷬ ﷭ ﷮ ﷯ ﷰ ﷱ ﷲ ﷳ ﷴ ﷵ ﷶ ﷷ ﷸ ﷹ ﷺ ﷻ ﷼ ﷽ ﷾ ﷿ ﭽ (المؤمنون:١٤) وقال تعالى: ﭽ ﯓ ﯔ ﯕ ﯖ ﯗ ﯘ ﯙ ﯚ ﯛ ﯜ ﯝ ﯞ ﯟ ﯠ ﯡ ﯢ ﯣ ﯤ ﯥ ﯦ ﯧ ﯨ ﯩ ﯪ ﯫ ﯬ ﯭ ﯮ ﯯ ﯰ ﯱ ﯲ ﯳ ﯴ ﯵ ﯶ ﯷ ﯸ ﯹ ﯺ ﯻ ﯼ ﯽ ﯾ ﯿ ﰀ ﰁ ﰂ ﰃ ﰄ ﰅ ﰆ ﰇ ﰈ ﰉ ﰊ ﰋ ﰌ ﰍ ﰎ ﰏ ﰐ ﰑ ﰒ ﰓ ﰔ ﰕ ﰖ ﰗ ﰘ ﰙ ﰚ ﰛ ﰜ ﰝ ﰞ ﰟ ﰠ ﰡ ﰢ ﰣ ﰤ ﰥ ﰦ ﰧ ﰨ ﰩ ﰪ ﰫ ﰬ ﰭ ﰮ ﰯ ﰰ ﰱ ﰲ ﰳ ﰴ ﰵ ﰶ ﰷ ﰸ ﰹ ﰺ ﰻ ﰼ ﰽ ﰾ ﰿ ﱀ ﱁ ﱂ ﱃ ﱄ ﱅ ﱆ ﱇ ﱈ ﱉ ﱊ ﱋ ﱌ ﱍ ﱎ ﱏ ﱐ ﱑ ﱒ ﱓ ﱔ ﱕ ﱖ ﱗ ﱘ ﱙ ﱚ ﱛ ﱜ ﱝ ﱞ ﱟ ﱠ ﱡ ﱢ ﱣ ﱤ ﱥ ﱦ ﱧ ﱨ ﱩ ﱪ ﱫ ﱬ ﱭ ﱮ ﱯ ﱰ ﱱ ﱲ ﱳ ﱴ ﱵ ﱶ ﱷ ﱸ ﱹ ﱺ ﱻ ﱼ ﱽ ﱾ ﱿ ﲀ ﲁ ﲂ ﲃ ﲄ ﲅ ﲆ ﲇ ﲈ ﲉ ﲊ ﲋ ﲌ ﲍ ﲎ ﲏ ﲐ ﲑ ﲒ ﲓ ﲔ ﲕ ﲖ ﲗ ﲘ ﲙ ﲚ ﲛ ﲜ ﲝ ﲞ ﲟ ﲠ ﲡ ﲢ ﲣ ﲤ ﲥ ﲦ ﲧ ﲨ ﲩ ﲪ ﲫ ﲬ ﲭ ﲮ ﲯ ﲰ ﲱ ﲲ ﲳ ﲴ ﲵ ﲶ ﲷ ﲸ ﲹ ﲺ ﲻ ﲼ ﲽ ﲾ ﲿ ﳀ ﳁ ﳂ ﳃ ﳄ ﳅ ﳆ ﳇ ﳈ ﳉ ﳊ ﳋ ﳌ ﳍ ﳎ ﳏ ﳐ ﳑ ﳒ ﳓ ﳔ ﳕ ﳖ ﳗ ﳘ ﳙ ﳚ ﳛ ﳜ ﳝ ﳞ ﳟ ﳠ ﳡ ﳢ ﳣ ﳤ ﳥ ﳦ ﳧ ﳨ ﳩ ﳪ ﳫ ﳬ ﳭ ﳮ ﳯ ﳰ ﳱ ﳲ ﳳ ﳴ ﳵ ﳶ ﳷ ﳸ ﳹ ﳺ ﳻ ﳼ ﳽ ﳾ ﳿ ﴀ ﴁ ﴂ ﴃ ﴄ ﴅ ﴆ ﴇ ﴈ ﴉ ﴊ ﴋ ﴌ ﴍ ﴎ ﴏ ﴐ ﴑ ﴒ ﴓ ﴔ ﴕ ﴖ ﴗ ﴘ ﴙ ﴚ ﴛ ﴜ ﴝ ﴞ ﴟ ﴠ ﴡ ﴢ ﴣ ﴤ ﴥ ﴦ ﴧ ﴨ ﴩ ﴪ ﴫ ﴬ ﴭ ﴮ ﴯ ﴰ ﴱ ﴲ ﴳ ﴴ ﴵ ﴶ ﴷ ﴸ ﴹ ﴺ ﴻ ﴼ ﴽ ﴾ ﴿ ﵀ ﵁ ﵂ ﵃ ﵄ ﵅ ﵆ ﵇ ﵈ ﵉ ﵊ ﵋ ﵌ ﵍ ﵎ ﵏ ﵐ ﵑ ﵒ ﵓ ﵔ ﵕ ﵖ ﵗ ﵘ ﵙ ﵚ ﵛ ﵜ ﵝ ﵞ ﵟ ﵠ ﵡ ﵢ ﵣ ﵤ ﵥ ﵦ ﵧ ﵨ ﵩ ﵪ ﵫ ﵬ ﵭ ﵮ ﵯ ﵰ ﵱ ﵲ ﵳ ﵴ ﵵ ﵶ ﵷ ﵸ ﵹ ﵺ ﵻ ﵼ ﵽ ﵾ ﵿ ﶀ ﶁ ﶂ ﶃ ﶄ ﶅ ﶆ ﶇ ﶈ ﶉ ﶊ ﶋ ﶌ ﶍ ﶎ ﶏ ﶐ ﶑ ﶒ ﶓ ﶔ ﶕ ﶖ ﶗ ﶘ ﶙ ﶚ ﶛ ﶜ ﶝ ﶞ ﶟ ﶠ ﶡ ﶢ ﶣ ﶤ ﶥ ﶦ ﶧ ﶨ ﶩ ﶪ ﶫ ﶬ ﶭ ﶮ ﶯ ﶰ ﶱ ﶲ ﶳ ﶴ ﶵ ﶶ ﶷ ﶸ ﶹ ﶺ ﶻ ﶼ ﶽ ﶾ ﶿ ﷀ ﷁ ﷂ ﷃ ﷄ ﷅ ﷆ ﷇ ﷈ ﷉ ﷊ ﷋ ﷌ ﷍ ﷎ ﷏ ﷐ ﷑ ﷒ ﷓ ﷔ ﷕ ﷖ ﷗ ﷘ ﷙ ﷚ ﷛ ﷜ ﷝ ﷞ ﷟ ﷠ ﷡ ﷢ ﷣ ﷤ ﷥ ﷦ ﷧ ﷨ ﷩ ﷪ ﷫ ﷬ ﷭ ﷮ ﷯ ﷰ ﷱ ﷲ ﷳ ﷴ ﷵ ﷶ ﷷ ﷸ ﷹ ﷺ ﷻ ﷼ ﷽ ﷾ ﷿ ﭽ (الصافات:١٢٥) وقال تعالى: ﭽ ﯓ ﯔ ﯕ ﯖ ﯗ ﯘ ﯙ ﯚ ﯛ ﯜ ﯝ ﯞ ﯟ ﯠ ﯡ ﯢ ﯣ ﯤ ﯥ ﯦ ﯧ ﯨ ﯩ ﯪ ﯫ ﯬ ﯭ ﯮ ﯯ ﯰ ﯱ ﯲ ﯳ ﯴ ﯵ ﯶ ﯷ ﯸ ﯹ ﯺ ﯻ ﯼ ﯽ ﯾ ﯿ ﰀ ﰁ ﰂ ﰃ ﰄ ﰅ ﰆ ﰇ ﰈ ﰉ ﰊ ﰋ ﰌ ﰍ ﰎ ﰏ ﰐ ﰑ ﰒ ﰓ ﰔ ﰕ ﰖ ﰗ ﰘ ﰙ ﰚ ﰛ ﰜ ﰝ ﰞ ﰟ ﰠ ﰡ ﰢ ﰣ ﰤ ﰥ ﰦ ﰧ ﰨ ﰩ ﰪ ﰫ ﰬ ﰭ ﰮ ﰯ ﰰ ﰱ ﰲ ﰳ ﰴ ﰵ ﰶ ﰷ ﰸ ﰹ ﰺ ﰻ ﰼ ﰽ ﰾ ﰿ ﱀ ﱁ ﱂ ﱃ ﱄ ﱅ ﱆ ﱇ ﱈ ﱉ ﱊ ﱋ ﱌ ﱍ ﱎ ﱏ ﱐ ﱑ ﱒ ﱓ ﱔ ﱕ ﱖ ﱗ ﱘ ﱙ ﱚ ﱛ ﱜ ﱝ ﱞ ﱟ ﱠ ﱡ ﱢ ﱣ ﱤ ﱥ ﱦ ﱧ ﱨ ﱩ ﱪ ﱫ ﱬ ﱭ ﱮ ﱯ ﱰ ﱱ ﱲ ﱳ ﱴ ﱵ ﱶ ﱷ ﱸ ﱹ ﱺ ﱻ ﱼ ﱽ ﱾ ﱿ ﲀ ﲁ ﲂ ﲃ ﲄ ﲅ ﲆ ﲇ ﲈ ﲉ ﲊ ﲋ ﲌ ﲍ ﲎ ﲏ ﲐ ﲑ ﲒ ﲓ ﲔ ﲕ ﲖ ﲗ ﲘ ﲙ ﲚ ﲛ ﲜ ﲝ ﲞ ﲟ ﲠ ﲡ ﲢ ﲣ ﲤ ﲥ ﲦ ﲧ ﲨ ﲩ ﲪ ﲫ ﲬ ﲭ ﲮ ﲯ ﲰ ﲱ ﲲ ﲳ ﲴ ﲵ ﲶ ﲷ ﲸ ﲹ ﲺ ﲻ ﲼ ﲽ ﲾ ﲿ ﳀ ﳁ ﳂ ﳃ ﳄ ﳅ ﳆ ﳇ ﳈ ﳉ ﳊ ﳋ ﳌ ﳍ ﳎ ﳏ ﳐ ﳑ ﳒ ﳓ ﳔ ﳕ ﳖ ﳗ ﳘ ﳙ ﳚ ﳛ ﳜ ﳝ ﳞ ﳟ ﳠ ﳡ ﳢ ﳣ ﳤ ﳥ ﳦ ﳧ ﳨ ﳩ ﳪ ﳫ ﳬ ﳭ ﳮ ﳯ ﳰ ﳱ ﳲ ﳳ ﳴ ﳵ ﳶ ﳷ ﳸ ﳹ ﳺ ﳻ ﳼ ﳽ ﳾ ﳿ ﴀ ﴁ ﴂ ﴃ ﴄ ﴅ ﴆ ﴇ ﴈ ﴉ ﴊ ﴋ ﴌ ﴍ ﴎ ﴏ ﴐ ﴑ ﴒ ﴓ ﴔ ﴕ ﴖ ﴗ ﴘ ﴙ ﴚ ﴛ ﴜ ﴝ ﴞ ﴟ ﴠ ﴡ ﴢ ﴣ ﴤ ﴥ ﴦ ﴧ ﴨ ﴩ ﴪ ﴫ ﴬ ﴭ ﴮ ﴯ ﴰ ﴱ ﴲ ﴳ ﴴ ﴵ ﴶ ﴷ ﴸ ﴹ ﴺ ﴻ ﴼ ﴽ ﴾ ﴿ ﵀ ﵁ ﵂ ﵃ ﵄ ﵅ ﵆ ﵇ ﵈ ﵉ ﵊ ﵋ ﵌ ﵍ ﵎ ﵏ ﵐ ﵑ ﵒ ﵓ ﵔ ﵕ ﵖ ﵗ ﵘ ﵙ ﵚ ﵛ ﵜ ﵝ ﵞ ﵟ ﵠ ﵡ ﵢ ﵣ ﵤ ﵥ ﵦ ﵧ ﵨ ﵩ ﵪ ﵫ ﵬ ﵭ ﵮ ﵯ ﵰ ﵱ ﵲ ﵳ ﵴ ﵵ ﵶ ﵷ ﵸ ﵹ ﵺ ﵻ ﵼ ﵽ ﵾ ﵿ ﶀ ﶁ ﶂ ﶃ ﶄ ﶅ ﶆ ﶇ ﶈ ﶉ ﶊ ﶋ ﶌ ﶍ ﶎ ﶏ ﶐ ﶑ ﶒ ﶓ ﶔ ﶕ ﶖ ﶗ ﶘ ﶙ ﶚ ﶛ ﶜ ﶝ ﶞ ﶟ ﶠ ﶡ ﶢ ﶣ ﶤ ﶥ ﶦ ﶧ ﶨ ﶩ ﶪ ﶫ ﶬ ﶭ ﶮ ﶯ ﶰ ﶱ ﶲ ﶳ ﶴ ﶵ ﶶ ﶷ ﶸ ﶹ ﶺ ﶻ ﶼ ﶽ ﶾ ﶿ ﷀ ﷁ ﷂ ﷃ ﷄ ﷅ ﷆ ﷇ ﷈ ﷉ ﷊ ﷋ ﷌ ﷍ ﷎ ﷏ ﷐ ﷑ ﷒ ﷓ ﷔ ﷕ ﷖ ﷗ ﷘ ﷙ ﷚ ﷛ ﷜ ﷝ ﷞ ﷟ ﷠ ﷡ ﷢ ﷣ ﷤ ﷥ ﷦ ﷧ ﷨ ﷩ ﷪ ﷫ ﷬ ﷭ ﷮ ﷯ ﷰ ﷱ ﷲ ﷳ ﷴ ﷵ ﷶ ﷷ ﷸ ﷹ ﷺ ﷻ ﷼ ﷽ ﷾ ﷿ ﭽ (النمل:٨٨) ولأنّه مأمور بالإحسان من قبل الله تعالى في قوله: ﭽ ﭼ ﭽ ﭾ ﭿ ﮀ ﮁ ﮂ ﮃ ﮄ ﮅ ﮆ ﮇ ﮈ ﮉ ﮊ ﮋ ﮌ ﮍ ﮎ ﮏ ﮐ ﮑ ﮒ ﮓ ﮔ ﮕ ﮖ ﮗ ﮘ ﮙ ﮚ ﮛ ﮜ ﮝ ﮞ ﮟ ﮠ ﮡ ﮢ ﮣ ﮤ ﮥ ﮦ ﮧ ﮨ ﮩ ﮪ ﮫ ﮬ ﮭ ﮮ ﮯ ﮰ ﮱ ﯓ ﯔ ﯕ ﯖ ﯗ ﯘ ﯙ ﯚ ﯛ ﯜ ﯝ ﯞ ﯟ ﯠ ﯡ ﯢ ﯣ ﯤ ﯥ ﯦ ﯧ ﯨ ﯩ ﯪ ﯫ ﯬ ﯭ ﯮ ﯯ ﯰ ﯱ ﯲ ﯳ ﯴ ﯵ ﯶ ﯷ ﯸ ﯹ ﯺ ﯻ ﯼ ﯽ ﯾ ﯿ ﰀ ﰁ ﰂ ﰃ ﰄ ﰅ ﰆ ﰇ ﰈ ﰉ ﰊ ﰋ ﰌ ﰍ ﰎ ﰏ ﰐ ﰑ ﰒ ﰓ ﰔ ﰕ ﰖ ﰗ ﰘ ﰙ ﰚ ﰛ ﰜ ﰝ ﰞ ﰟ ﰠ ﰡ ﰢ ﰣ ﰤ ﰥ ﰦ ﰧ ﰨ ﰩ ﰪ ﰫ ﰬ ﰭ ﰮ ﰯ ﰰ ﰱ ﰲ ﰳ ﰴ ﰵ ﰶ ﰷ ﰸ ﰹ ﰺ ﰻ ﰼ ﰽ ﰾ ﰿ ﱀ ﱁ ﱂ ﱃ ﱄ ﱅ ﱆ ﱇ ﱈ ﱉ ﱊ ﱋ ﱌ ﱍ ﱎ ﱏ ﱐ ﱑ ﱒ ﱓ ﱔ ﱕ ﱖ ﱗ ﱘ ﱙ ﱚ ﱛ ﱜ ﱝ ﱞ ﱟ ﱠ ﱡ ﱢ ﱣ ﱤ ﱥ ﱦ ﱧ ﱨ ﱩ ﱪ ﱫ ﱬ ﱭ ﱮ ﱯ ﱰ ﱱ ﱲ ﱳ ﱴ ﱵ ﱶ ﱷ ﱸ ﱹ ﱺ ﱻ ﱼ ﱽ ﱾ ﱿ ﲀ ﲁ ﲂ ﲃ ﲄ ﲅ ﲆ ﲇ ﲈ ﲉ ﲊ ﲋ ﲌ ﲍ ﲎ ﲏ ﲐ ﲑ ﲒ ﲓ ﲔ ﲕ ﲖ ﲗ ﲘ ﲙ ﲚ ﲛ ﲜ ﲝ ﲞ ﲟ ﲠ ﲡ ﲢ ﲣ ﲤ ﲥ ﲦ ﲧ ﲨ ﲩ ﲪ ﲫ ﲬ ﲭ ﲮ ﲯ ﲰ ﲱ ﲲ ﲳ ﲴ ﲵ ﲶ ﲷ ﲸ ﲹ ﲺ ﲻ ﲼ ﲽ ﲾ ﲿ ﳀ ﳁ ﳂ ﳃ ﳄ ﳅ ﳆ ﳇ ﳈ ﳉ ﳊ ﳋ ﳌ ﳍ ﳎ ﳏ ﳐ ﳑ ﳒ ﳓ ﳔ ﳕ ﳖ ﳗ ﳘ ﳙ ﳚ ﳛ ﳜ ﳝ ﳞ ﳟ ﳠ ﳡ ﳢ ﳣ ﳤ ﳥ ﳦ ﳧ ﳨ ﳩ ﳪ ﳫ ﳬ ﳭ ﳮ ﳯ ﳰ ﳱ ﳲ ﳳ ﳴ ﳵ ﳶ ﳷ ﳸ ﳹ ﳺ ﳻ ﳼ ﳽ ﳾ ﳿ ﴀ ﴁ ﴂ ﴃ ﴄ ﴅ ﴆ ﴇ ﴈ ﴉ ﴊ ﴋ ﴌ ﴍ ﴎ ﴏ ﴐ ﴑ ﴒ ﴓ ﴔ ﴕ ﴖ ﴗ ﴘ ﴙ ﴚ ﴛ ﴜ ﴝ ﴞ ﴟ ﴠ ﴡ ﴢ ﴣ ﴤ ﴥ ﴦ ﴧ ﴨ ﴩ ﴪ ﴫ ﴬ ﴭ ﴮ ﴯ ﴰ ﴱ ﴲ ﴳ ﴴ ﴵ ﴶ ﴷ ﴸ ﴹ ﴺ ﴻ ﴼ ﴽ ﴾ ﴿ ﵀ ﵁ ﵂ ﵃ ﵄ ﵅ ﵆ ﵇ ﵈ ﵉ ﵊ ﵋ ﵌ ﵍ ﵎ ﵏ ﵐ ﵑ ﵒ ﵓ ﵔ ﵕ ﵖ ﵗ ﵘ ﵙ ﵚ ﵛ ﵜ ﵝ ﵞ ﵟ ﵠ ﵡ ﵢ ﵣ ﵤ ﵥ ﵦ ﵧ ﵨ ﵩ ﵪ ﵫ ﵬ ﵭ ﵮ ﵯ ﵰ ﵱ ﵲ ﵳ ﵴ ﵵ ﵶ ﵷ ﵸ ﵹ ﵺ ﵻ ﵼ ﵽ ﵾ ﵿ ﶀ ﶁ ﶂ ﶃ ﶄ ﶅ ﶆ ﶇ ﶈ ﶉ ﶊ ﶋ ﶌ ﶍ ﶎ ﶏ ﶐ ﶑ ﶒ ﶓ ﶔ ﶕ ﶖ ﶗ ﶘ ﶙ ﶚ ﶛ ﶜ ﶝ ﶞ ﶟ ﶠ ﶡ ﶢ ﶣ ﶤ ﶥ ﶦ ﶧ ﶨ ﶩ ﶪ ﶫ ﶬ ﶭ ﶮ ﶯ ﶰ ﶱ ﶲ ﶳ ﶴ ﶵ ﶶ ﶷ ﶸ ﶹ ﶺ ﶻ ﶼ ﶽ ﶾ ﶿ ﷀ ﷁ ﷂ ﷃ ﷄ ﷅ ﷆ ﷇ ﷈ ﷉ ﷊ ﷋ ﷌ ﷍ ﷎ ﷏ ﷐ ﷑ ﷒ ﷓ ﷔ ﷕ ﷖ ﷗ ﷘ ﷙ ﷚ ﷛ ﷜ ﷝ ﷞ ﷟ ﷠ ﷡ ﷢ ﷣ ﷤ ﷥ ﷦ ﷧ ﷨ ﷩ ﷪ ﷫ ﷬ ﷭ ﷮ ﷯ ﷰ ﷱ ﷲ ﷳ ﷴ ﷵ ﷶ ﷷ ﷸ ﷹ ﷺ ﷻ ﷼ ﷽ ﷾ ﷿ ﭽ (النحل:٩٠) ولأنّ الله يحب المحسنين، قال تعالى: ﭽ ﮦ ﮧ ﮨ ﮩ ﮪ ﮫ ﮬ ﮭ ﮮ ﮯ ﮰ ﮱ ﯓ ﯔ ﯕ ﯖ ﯗ ﯘ ﯙ ﯚ ﯛ ﯜ ﯝ ﯞ ﯟ ﯠ ﯡ ﯢ ﯣ ﯤ ﯥ ﯦ ﯧ ﯨ ﯩ ﯪ ﯫ ﯬ ﯭ ﯮ ﯯ ﯰ ﯱ ﯲ ﯳ ﯴ ﯵ ﯶ ﯷ ﯸ ﯹ ﯺ ﯻ ﯼ ﯽ ﯾ ﯿ ﰀ ﰁ ﰂ ﰃ ﰄ ﰅ ﰆ ﰇ ﰈ ﰉ ﰊ ﰋ ﰌ ﰍ ﰎ ﰏ ﰐ ﰑ ﰒ ﰓ ﰔ ﰕ ﰖ ﰗ ﰘ ﰙ ﰚ ﰛ ﰜ ﰝ ﰞ ﰟ ﰠ ﰡ ﰢ ﰣ ﰤ ﰥ ﰦ ﰧ ﰨ ﰩ ﰪ ﰫ ﰬ ﰭ ﰮ ﰯ ﰰ ﰱ ﰲ ﰳ ﰴ ﰵ ﰶ ﰷ ﰸ ﰹ ﰺ ﰻ ﰼ ﰽ ﰾ ﰿ ﱀ ﱁ ﱂ ﱃ ﱄ ﱅ ﱆ ﱇ ﱈ ﱉ ﱊ ﱋ ﱌ ﱍ ﱎ ﱏ ﱐ ﱑ ﱒ ﱓ ﱔ ﱕ ﱖ ﱗ ﱘ ﱙ ﱚ ﱛ ﱜ ﱝ ﱞ ﱟ ﱠ ﱡ ﱢ ﱣ ﱤ ﱥ ﱦ ﱧ ﱨ ﱩ ﱪ ﱫ ﱬ ﱭ ﱮ ﱯ ﱰ ﱱ

بشكل يرضي الله تعالى، من خلال استشعار المسلم للرقابة الذاتية التي تعني رقابة الموظف على نفسه خوفاً من الله تعالى.(ص ٤٤).

وفي ضوء هذا المفهوم للجودة في الإسلام يعرّف الخطيب (٢٠٠٧م) جودة التعليم من المنظور الإسلامي بأنّها:" ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات التعليمية وطريقة أداء العمل من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين وتحقيق رضا الله عز وجل.(ص٣).

ومما تقدم يتضح أنّ إتقان العمل وتجويده واجب على كل مسلم، من منطلق عقدي يتمثل في كون العمل عبادة يتقرب بها المسلم إلى ربه، وأنّ في محافظة المسلم على ذلك محافظة على دينه الذي يأتي في مقدمة مقاصد الشريعة الإسلامية التي جاءت للحفاظ على الضرورات الخمس وأولها الدين، وهو مقصد قطعي الثبوت بالنصوص الشرعية، وبناءً عليه يتضح أنّ تحقيق جودة العمل واجب شرعي يجب على العاملين في المؤسسات التعليمية (رؤساء ومرؤوسين) الالتزام به.

الرؤية الإسلامية لثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية

حتى تتحقق الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية يجب أن يتجه الاهتمام أولاً نحو بناء وترسيخ الثقافة الداعمة للجودة، تلك الثقافة التي تتشكل مضامينها في إطار الأبعاد التالية:

أولاً: الاهتمام بجودة القيادة:

يدرك المتأمل في الشريعة الإسلامية مدى عناية الإسلام بالقيادة من خلال التأكيد على ضرورتها، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إذا خرج ثلاثةٌ في سفرٍ فلْيُؤمِّروا أحدُهم" (الألباني،١٤٠٨هـ) كما اهتم الإسلام بحسن اختيار القائد، والذي يمثل المعيار الأول والأهم في تحقيق جودة القيادة، حيث جاءت الشريعة الإسلامية مؤكدة على ضرورة حسن اختيار القادة، وأنه بمقدار حسن اختيارهم تكون الإدارة صالحة، ويكون قد وضع كل أمر في يد من يحسنه . وفي هذا السياق يرى أبو شادي (١٤١٦هـ، ص٥١٠) أنّ الإسلام أولى جل عنايته لقضية اختيار القادة القادرين على تحقيق مصالح المسلمين وصيانة حقوقهم، فالقيادة في الإسلام خدمة عامة تستهدف إشباع حاجات العاملين وليست مغنماً يحظى بها من يتقرب إلى الحاكم أو المسؤول، واختيار القادة في الإسلام لا يعود إلى طبقة ولا إلى أسرة ولا إلى عصبية من أي نوع، وإنّما يعود لمبدأ التفاضل بعد إقرار أنهم متساوون في الاعتبار البشري.

لذلك جاءت توجيهات الإسلام مؤكدة على ضرورة تحقيق جودة القيادة في الإسلام من خلال التأكيد على اختيار الأصلح والتأكيد على ضرورة الالتزام بمبدأ الجدارة في شغل الوظائف، فالقيادة في الإسلام أمانة، لذلك قال الرسول صلى الله عليه وسلم لأبي ذر رضي لله عن عندما طلب من الرسول صلى الله عليه وسلم أن يستعمله: (يا أبا ذرٍّ ! إنك ضعيفٌ . وإنها أمانةٌ . وإنها يومَ القيامةِ، خزيٌ وندامةٌ . إلاّ من أخذها بحقِّها وأدَّى الذي عليهِ فيها) (مسلم،١٣٧٤هـ)

وفي هذا يقول ابن تيمية (د - ت): "فيجب على ولاة الأمر أن يولوا على كل عمل من أعمال المسلمين أصلح من يجدون لذلك العمل".(ص١٤) ولقد أكدت الشريعة الإسلامية على هذا الأمر، فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إذا ضُيِّعت الأمانةُ فانتظِرِ السَّاعةَ، قال: كيف إضاعتُها يا رسولَ اللهِ ؟ قال: إذا أُسنِد الأمرُ إلى غيرِ أهلِه فانتظِرِ السَّاعةَ" (البخاري،١٤٠٠هـ).

ومن معايير صلاح القيادة التي جاءت بها الشريعة الإسلامية الأمانة والعلم قال الله تعالي على لسان يوسف عليه السلام: ﭽ ﭾ ﭿ ﮀ ﮁ ﮂ

ﭽ ﭾ ﭿ (يوسف:٥٥) يقول ابن كثير في تفسر هذه الآية: "ذكر أنّه (حفيظ) أي خازن أمين، و(عليم) أي ذو علم وبصيرة بما يتولاه . (ابن كثير، ١٤٢٠هـ،ج٤، ص٣٩٥).

ويذكر (ابن تيمية، د- ت، ص٢٤) أنّ الولاية في الإسلام تقوم على ركنين أساسيين هما: القوة والأمانة، قال تعالى: ﭽ ﮮ ﮯ ﮰ ﮱ ﯓ ﯔ ﭼ (القصص:٢٦) وتختلف القوة المطلوبة باختلاف المهمة، فالقوة في إمارة الحرب ترجع إلى شجاعة القلب وإلى الخبرة بالحروب، والقوة في الحكم بين الناس ترجع إلى العلم بالعدل الذي دلَّ عليه القرآن والسنة وإلى القدرة على تنفيذ الأحكام.

فالإسلام يدعو إلى وضع الأعمال والوظائف القيادية في أيدي الذين هم أهل لها، وألاّ نولي أمورنا إلاّ أصلح الناس لها، لأنّ ذلك يعد سبباً من أسباب الحفاظ على الأمة وصلاح أحوالها وهو من أعظم مقاصد الشريعة الإسلامية، ولأنّ في ذلك عملاً بالقاعدة الفقهية التي تقول" يقدم في كل ولاية من هو أقوم بمصالحها، على من هو دونه ". (الفهداوي،١٤٢١هـ، ص١٥٣)

ولم يقف الإسلام في عملية اختيار الأصلح عند هذا الحد، حيث جاء التأكيد على ضمان اختيار الأصلح من خلال:

١- الاختبار قبل التولية: وهذا المبدأ يتضح في قول الله تعالى: ﭽ ﮋ ﮌ ﮍ ﮎ ﮏ ﮐ ﮑ ﮒ ﮓ ﮔ ﮕ ﮖ ﮗ ﮘ ﮙ ﮚ ﮛ ﮜ ﭼ (البقرة:١٢٤)

كما اختبر الرسول صلى الله علية وسلم معاذ بن جبل قبل أن يوليه قضاء اليمن، حيث سأله فقال: " كيف تقضي ؟ . قال: أقضي بكتابِ اللهِ . قال: فإنْ لم يكنْ في كتابِ اللهِ ؟ قال: فبسنَّةِ رسولِ اللهِ صلَّى اللهُ عليه وسلم . قال: فإنْ لم يكنْ في سنَّةِ رسولِ اللهِ ؟ قال: أجتهدُ رأي ولا آلو . قال: فضربَ رسولُ اللهِ صلَّى اللهُ عليه وسلم صدرَهُ وقال: الحمدُ للهِ الذي وفَّق رسولَ رسولِ اللهِ لما يُرضي رسولَ اللهِ"(جامع بيان العلم وفضله:٨٤٤/٢).

٢- التأهيل قبل التكليف: فقد حرص رسول الله صلى الله عليه وسلم على تأهيل وتدريب أصحابه، والعناية بإعدادهم قبل تكليفهم، فعن علي رضي الله عنه قال: "بعثَني رسولُ اللَّهِ صلَّى اللَّهُ عليهِ وسلَّمَ إلى اليمَنِ

قالَ: فقُلتُ يا رسولَ اللهِ تَبعثُني إلى قومٍ أسنَّ منِّي، وأَنا حديثٌ لا أُبصرُ القضاءَ ؟ قالَ: فوضعَ يدَهُ على صَدري وقالَ: اللَّهمَّ ثبِّت لسانَهُ، واهدِ قلبَهُ، يا عليُّ، إذا جلسَ إليكَ الخَصمانِ فلا تَقضِ بينَهُما حتَّى تَسمعَ منَ الآخرِ كما سَمعتَ منَ الأوَّلِ، فإنَّكَ إذا فَعلتَ ذلِكَ تبيَّنَ لَكَ القضاءُ قالَ: فما اختَلفَ عليَّ قضاءٌ بعدُ، أو ما أشكلَ عليَّ قضاءٌ بعدُ". (الألباني،١٤٠٠هـ) وقال عليه الصلاة والسلام لمعاذِ بنِ جبلٍ، حين بعثَه إلى اليمنِ: "إنك ستأتي قومًا أهلَ كتابٍ، فإذا جئتَهم فادْعُهم إلى: أن يشهدوا أن لا إلهَ إلا اللهُ، وأن محمدًا رسولُ اللهِ، فإن هم أطاعوا لك بذلك فأخبِرْهم أنّ اللهَ قد فرض عليهم خمس صلواتٍ في كلِّ يومٍ وليلةٍ، فإن هم أطاعوا لك بذلك، فأخبِرْهم أنّ اللهَ قد فرضَ عليهم صدقةً، تؤخذُ من أغنيائِهم فتردُّ على فقرائِهم، فإن هم أطاعوا لك بذلك، فإياك وكرائمِ أموالِهم، واتقِ دعوةَ المظلومِ، فإنّه ليس بينَه وبين اللهِ حجابٌ"(البخاري، ١٤٠٠هـ).

يتضح مما تقدم عناية الإسلام بعملية اختيار وإعداد القادة رغبة في الاستعانة بالعناصر البشرية القادرة على تحقيق مصالح المسلمين ورعاية حقوقهم وهو مقصد من مقاصد الشريعة، فمراعاة المعايير السابقة من شأنه أن يحقق جودة القيادة التي تمثل مفتاح تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية، تلك القيادة التي تتحدد في ضوء سلوكها مجموعة من القيم السامية التي تشكل ثقافة الجودة التي ننشدها في مؤسساتنا التعليمية، والتي تتضح مضامينها من الآيات الكريمة والأحاديث النبوية الدالة على ذلك ومنها: قول الله تعالى: ﭽ ۋ ې ېﭛ ﭜ ﮃ ﮄ ﯨ ﭼ (المائدة:١٣) وقوله تعالى: ﭽ ﭖ ﭗ ﭘ ﭙ ﭚ ﭛ ﭜ ﭝ ﭞ ﭟ ﭠ ﭡ ﭢ ﭣ ﭤ ﭥ ﭦ ﭧ ﭨ ﭩ ﭪ ﭫ ﭬ ﭭ ﭮ ﭯ ﭰ ﭱ ﭲ ﭳ ﭴ ﭵ ﭶ ﭷ ﭸ ﭹ ﭺ ﭻ ﭼ (آل عمران:١٥٩) ومن هذه الآية تظهر أهمية تحلي القائد باللين، والبعد عن الفضاضة والغلظة، والتحلي بالعفو، والشورى في الأمر، والعزيمة وعدم التردد، والتوكل على الله .

ومن أهم القيم وآكدها في سلوك القادة قيمة العدل يقول الله تعالى: ﭽ ۆ ۈ ۇ ۆ ۇ ۈ ۋ ۅ ۉ ۊ ۋ ې ى ﭛ ﭜ ﭼ (النساء:٥٨) وقال تعالى: ﭽ ﮩ ﮪ ﮫ ﮬ ﮭ ﮮ ﮯ ﮰ ﮱ ﯓ ﯔ ﯕ ﯖ ﯗ ﯘ ﯙ ﯚ ﯛ ﯜ ﯝ ﯞ ﯟ ﯠ ﯡ ﯢ ﯣ ﯤ ﯥﭼ (المائدة:٨) ويقول سبحانه: ﭽ ﭾ ﭿ ﮀ ﮁ ﮂ ﭼ (النحل:٩٠) وقد بيَّن النبي صلى الله عليه وسلم

فضيلة العدل والإمام العادل في أحاديث كثيرة منها قوله صلى الله عليه وسلم: " سبعةٌ يظلُّهم اللهُ يومَ القيامةِ في ظلِّه يومَ لا ظلَّ إلا ظلُّه: إمامٌ عادلٌ...الحديث "(البخاري، ١٤٠٠هـ) وقوله صلى الله عليه وسلم: " إنّ المقسطينَ عند اللهِ على منابرَ من نورٍ، عن يمينِ الرحمنِ عز وجل . وكلتَا يديهِ يمينٌ ؛ الذين يعدلونَ في حُكمهِم وأهليهِم وما وُلّوا". (مسلم،١٣٧٤هـ) وقال صلى الله عليه وسلم: "إنّ أحبّ الناسِ إلى اللهِ يومَ القيامةِ، وأقربهم منهُ مجلِسا إمامٌ عادلٌ، وإن أبغضَ الناسِ إلى اللهِ يومَ القيامةِ وأشدّهم عذابا إمامُ جائرٌ". (البغوي،١٤١٢هـ).

ومن قيم القيادة التي أكدت عليها الشريعة الإسلامية قيمة الرعاية والمسؤولية، فعن ابن عمر رضي الله عنهما قال: سمعتُ رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: "كُلُّكم راع ومسؤولٌ عن رعيتِهِ، والإمامُ راع ومسؤولٌ عن رعيتِهِ، والرجلُ راع في أهلِهِ ومسؤولٌ عن رعيتِهِ، والمرأةُ في بيتِ زوجها راعيةٌ ومسؤولةٌ عن رعيتها، والخادمُ في مالِ سيدِهِ راع ومسؤولٌ عن رعيتِهِ" (البخاري، ١٤٠٠هـ) وقال عليه الصلاة والسلام: "ما من عبدٍ يسترعيهِ اللَّهُ رعيَّةً يموتُ يومَ يموتُ وَهوَ غاشٌّ لرعيَّتِهِ إلَّا حرَّمَ اللَّهُ عليهِ الجنَّةَ" (مسلم،١٣٧٤هـ) وقال صلى الله عليه وسلم: "إنَّ اللهَ تعالى سائلٌ كلَّ راع عما استرعاه، أَحَفِظَ ذلك أم ضيّعَه؟"(الألباني،١٤٠٨هـ) فاستشعار قادة المؤسسات التعليمية لهذه المسؤولية يجعلهم حريصين على كل ما يحقق رضا الله ثم رضا المستفيدين من عملهم، مما يدعوهم إلى تحسين العمل وتجويده .

ومن القيم التي ينبغي أن يتحلى بها القائد الرفق بالعاملين، قال الله تعالى:[وَاخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ] (الشعراء:٢١٥) وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "اللهم من وليَ من أمرِ أمتي شيئًا فشقَّ عليهم، فاشقق عليهِ . ومن ولىَ من أمرِ أمتي شيئًا فرفقَ بهم، فارفقْ بهِ" (مسلم،١٣٧٤هـ)

من العرض السابق يمكن تحديد مجموعة من قيم ثقافة الجودة المتصلة بسلوك القيادة في مؤسسات التعليم، من أهمها: القوة، الأمانة، العدل، اللين، العفو، الصفح، الشورى، العزم، التوكل على الله، الاهتمام بالآخرين والحرص عليهم، الرأفة، الرحمة، الرعاية، الرفق) . فاختيار

القادة وفق المعايير السابقة وممارستهم للقيادة بقيمها السامية التي أكد عليها الإسلام، وشعورهم بالمسؤولية، والالتزام بنشر وترسيخ هذه القيم، وجعلها جزءً لا يتجزأ من ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية، يعد مفتاح النجاح في تشكيل ثقافة الجودة التي من شأنها تحقيق النجاح المنشود عند تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية .

ثانياً: التحسين المستمر:

يعد إحسان العمل في الإسلام واجباً ومطلباً جاءت به الشريعة، قال الله تعالى: ﭽ ﯡ ﯢ ﯣ ﯤ ﯥ ﯦﯧ ﯨ ﯩ ﯪ ﯫ ﯬ ﯭﯮ ﯯ ﯰ ﯱ ﯲ ﯳ ﯴ ﯵ ﭼ (القصص:٧٧) وقال تعالى: ﭽ ﮪ ﮫ ﮬ ﮭ ﮮ ﭼ (البقرة:١٩٥) وقال تعالى: ﭽ ﭾ ﭿ ﮀ ﮁ ﮂ ﮃ ﭼ (النحل:٩٠).

كما يظهر اهتمام الإسلام بالتحسين من خلال الحث على فعل الأفضل، ويتضح ذلك من خلال نصوص الشريعة الداعية إلى ذلك ومنها: قول الله تعالى: ﭽ ﮥ ﮦ ﮧ ﮨﮩ ﮪ ﮫ ﮬ ﮭﮮ ﮯ ﮰ ﮱ ﯓ ﭼ (الزمر:١٨) وقوله تعالى: ﭽ ﯾ □ □ □ □ □ □□ □ □ □ □ □ □ □ □ ﭼ (النساء:٨٦) وقوله تعالى: ﭽ ﮭ ﮮ ﮯ ﮰ ﮱ ﯓ ﯔ ﯕ ﯖ ﯗ ﯘ ﯙ ﯚ ﯛ ﯜ ﯝ ﯞ ﯟ ﯠ ﯡ ﯢ ﯣ ﯤ ﯥ ﯦ ﯧ ﯨ ﯩ ﯪ ﯫ ﯬ ﯭ ﯮ ﯯ ﯰ ﯱ ﯲ ﯳ ﯴ ﯵ ﯶ ﯷ ﯸ ﯹ ﯺ ﯻ ﭼ (التوبة:١٩-٢٠).

وعن أبي ذر رضي الله عنهما قال: سألتُ رسولَ اللهِ صلَّى اللهُ عليهِ وسلَّمَ أيُّ العملِ أفضلُ ؟ قالَ الصَّلاةُ لوقتِها قالَ قلتُ: ثمَّ أيٌّ ؟ قالَ برُّ الوالدين قالَ قلتُ: ثمَّ أيٌّ ؟ قالَ الجهادُ في سبيلِ اللهِ ". (مسلم،١٣٧٤هـ).

هكذا نجد الإسلام يدعو الإنسان إلى ما هو أفضل ويحفزه إلى فعل الأحسن، الأمر الذي يترتب عليه حرص المسلم الدائم على تحسين مستوى عمله وتحقق النتائج التي تصل بعمله إلى مستوى الجودة والإتقان .

وتحسين العمل في الإسلام عملية مستمرة، يقول الرسول صلى الله عليه وسلم "خيرُ النَّاسِ مَن طالَ عُمرُه وحَسُنَ عملُه" (الألباني،١٤٢١هـ) فالإنسان مطالب بإحسان العمل وتحسينه طوال حياته . كما يدعو الإسلام إلى الاستمرار في أداء الأعمال الصالحة والمداومة عليها، قال رسول الله

صلى الله عليه وسلم "أَحَبُّ الأعمالِ إلى الله تعالَى أدومُها وإن قلَّ" (مسلم،١٣٧٤هـ)

ومن مظاهر عناية الإسلام بالتحسين دعوته إلى المسارعة في عمل الخير، قال الله تعالى: ﭽ ﭑ ﭒ ﭓ ﭔ ﭕ ﭖ ﭗ ﭘ ﭙ ﭚ ﭛ ﭜ ﭝ ﭞ ﭟ ﭠ ﭡ ﭢ ﭣ ﭤ ﭥ ﭦ ﭧ ﭨ ﭩ ﭪ ﭫ ﭬ ﭭ ﭮ ﭯ ﭰ ﭱ ﭲ ﭳ ﭼ (آل عمران:١٣٣)وقال تعالى: ﭽ ﭑ ﭒ ﭓ ﭔ ﭕ ﭖ ﭗ ﭘ ﭙ ﭚ ﭛ ﭜ ﭝ ﭞ ﭟ ﭠ ﭡ ﭢ ﭣ ﭤ ﭥ ﭦ ﭧ ﭨ ﭩ ﭪ ﭫ ﭬ ﭭ ﭼ (آل عمران:١١٤)

كما يظهر اهتمام الإسلام بالتحسين من خلال دعوته إلى الإصلاح، قال الله تعالى: ﭽ ﭑ ﭒ ﭓ ﭔ ﭕ ﭖ ﭗ ﭘ ﭙ ﭚ ﭛ ﭜ ﭝ ﭞ ﭟ ﭠ ﭡ ﭢ ﭣ ﭤ ﭥ ﭦ ﭧ ﭨ ﭩ ﭪ ﭫ ﭬ ﭭ ﭼ (الأنعام:٤٨) وجاء على لسان نبي الله هود عليه السلام ﭽ ﭑ ﭒ ﭓ ﭔ ﭕ ﭖ ﭗ ﭘ ﭙ ﭚ ﭛ ﭜ ﭝ ﭞ ﭟ ﭠ ﭡ ﭢ ﭣ ﭤ ﭥ ﭦ ﭧ ﭨ ﭩ ﭪ ﭫ ﭬ ﭭ ﭼ (هود:٨٨) وحفّز المولى سبحانه وتعالى على الإصلاح بقوله: ﭽ ﭑ ﭒ ﭓ ﭔ ﭕ ﭖ ﭗ ﭘ ﭙ ﭚ ﭛ ﭜ ﭝ ﭞ ﭟ ﭠ ﭡ ﭢ ﭣ ﭤ ﭥ ﭦ ﭧ ﭨ ﭩ ﭪ ﭫ ﭬ ﭭ ﭼ (الأعراف:١٧٠)

ولتحقيق التحسين المستمر في العمل اهتم الإسلام بتنمية كفاءة العاملين عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات اللازمة لإنجاز أعمالهم بجودة عالية، وبما أنّ المعرفة تمثل أحد أهم الجوانب التي تقوم عليها عملية التحسين المستمر نجد الإسلام قد عني عناية فائقة بالبحث عن المعرفة وطلب العلم الذي يمثل مقصداً أثبتته الشريعة الإسلامية ودعت إليه بنصوص الكتاب والسنة، قال الله تعالى مخاطباً رسوله صلى الله عليه وسلم: ﭽ ﭑ ﭒ ﭓ ﭔ ﭕ ﭖ ﭗ ﭘ ﭙ ﭚ ﭛ ﭜ ﭝ ﭞ ﭟ ﭠ ﭡ ﭢ ﭣ ﭤ ﭥ ﭦ ﭧ ﭨ ﭩ ﭪ ﭫ ﭬ ﭭ ﭼ (طه:١١٤) وقاله تعالى: ﭽ ﭑ ﭒ ﭓ ﭔ ﭕ ﭖ ﭗ ﭘ ﭙ ﭚ ﭛ ﭜ ﭝ ﭞ ﭟ ﭠ ﭡ ﭢ ﭣ ﭤ ﭥ ﭦ ﭧ ﭨ ﭩ ﭪ ﭫ ﭬ ﭭ ﭼ (الزمر:٩) وقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "ومن سلكَ طريقًا يلتمسُ فيه علمًا، سهَّل اللهُ له به طريقًا إلى الجنةِ" (مسلم،١٣٧٤هـ).

وفي إطار اهتمام الإسلام بتطوير المهارات كمدخل من مداخل التحسين اعتنى الإسلام بعملية التدريب بما يعنيه التدريب من حسن إعداد الفرد لأداء عملة بكفاءة ومهارة أفضل . قال الله تعالى: ﭽ ﭑ ﭒ ﭓ ﭔ ﭕ ﭖ ﭗ ﭘ ﭙ ﭚ ﭛ ﭜ ﭝ ﭞ ﭟ ﭠ ﭡ ﭢ ﭣ ﭤ ﭥ ﭦ ﭧ ﭨ ﭩ ﭪ ﭫ ﭬ ﭭ ﭼ (الأنفال:٦٠) وقد اهتم الرسول صلى الله عليه وسلم بتعليم المسلمين الرمي بغية رفع مستوى كفاءتهم في الحرب، قال عليه الصلاة والسلام:(وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ . ألا إنَّ القوةَ الرميُ . ألا إنَّ القوةَ الرميُ . ألا إنَّ القوةَ الرميُ) (مسلم،١٣٧٤هـ).

كما أكدت الشريعة الإسلامية على أهمية المكافأة، وهذا ظاهر في وعد الله المحسنين الذين يعملون الصالحات بالجزاء الحسن، قال الله

تعالى: ﭽ ﯞ ﯟ ﯠ ﯡ ﭼ (الرحمن:٦٦) وقال تعالى: ﭽ ﭑ ﭒ ﭓ ﭔ ﭕ ﭖ ﭗ ﭘ ﭙ ﭚ ﭛ ﭼ (العنكبوت:٧) وقال تعالى: ﭽ ﭡ ﭢ ﭣ ﭤ ﭥ ﭦ ﭧ ﭨ ﭩ ﭪ ﭫ ﭬ ﭭ ﭮ ﭯ ﭼ (النحل:٩٧) وبيّن الله عز وجل أنّ أجر العمل الحسن لا يضيع عنده سبحانه قال تعالى: ﭽ ﮒ ﮓ ﮔ ﮕ ﮖ ﮗ ﮘ ﮙ ﮚ ﮛ ﮜ ﮝ ﮞ ﮟ ﮠ ﮡ ﭼ (الكهف:٣٠) وقال تعالى: ﭽ ﮦ ﮧ ﮨ ﮩ ﮪ ﮫ ﮬ ﮭ ﮮ ﮯ ﮰ ﮱ ﭼ (التوبة:١٢٠) ووعد الله الذين يحرصون على إجادة أعمالهم وإحسانها بالأجر العظيم، قال تعالى: ﭽ ﭖ ﭗ ﭘ ﭙ ﭚ ﭼ (يونس:٢٦) وأمرنا الرسول صلى الله عليه وسلم بذلك في قوله: " من صنع إليكم معروفًا فكافِئوه، فإن لم تجدوا ما تُكافِئوه، فادعوا له حتى تروا أنكم قد كافأْتُموه".(الألباني،١٤٢١هـ) ومن هذه الأدلة تتأكد أهمية مكافأة العاملين عندما يحسنون أعمالهم، حيث تمثل المكافأة أسلوبا من أساليب تحفيز العاملين المعززة لعملية التحسين المستمر .

كما أكدت الشريعة الإسلامية على أهمية تحديد الأجر العادل للعاملين، الذي يمثل عاملاً من عوامل التحسين من خلال تحفيزهم على أداء أعمالهم بشكل أفضل، قال الله تعالى: ﭽ ﮋ ﮌ ﮍ ﮎ ﮏ ﮐ ﭼ (الأعراف:٨٥) وقال الرسول صلى الله عليه وسلم: "أعطُوا الأجيرَ أجرَه قبلَ أن يجِفَّ عرَقُه، وأعلمْه أجرَه وهو في عملِه". (البيهقي،١٤١٣هـ).

ومما يعزز عملية التحسين المستمر ويحفز العاملين على أداء أعمالهم بجودة عالية، مساعدتم والتسامح معهم التخفيف عنهم والرفق بهم، قال الله تعالى: ﭽ ﭟ ﭠ ﭡ ﭢ ﭣ ﭤ ﭥ ﭦ ﭧ ﭼ (النساء:٢٨) وقال تعالى: ﭽ ﯗ ﯘ ﯙ ﯚ ﯛ ﯜ ﯝ ﯞ ﯟ ﯠ ﯡ ﭼ (البقرة: ٢٨٦) وقال الرسول صلى الله عليه وسلم: "من نفَّسَ عن مؤمنٍ كُربةً من كُرَبِ الدنيا، نفَّسَ اللهُ عنه كُربةً من كُرَبِ يومِ القيامةِ، ومن يسّرَ على معسرٍ، يسّرَ اللهُ عليه في الدنيا والآخرةِ . ومن سترَ مسلمًا، ستره اللهُ في الدنيا والآخرةِ . واللهُ في عونِ العبدِ ما كان العبدُ في عونِ أخيه" (مسلم،١٣٧٤هـ) . أما الرفق فهو من صفات الله عز وجل، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إنَّ اللهَ رفيقٌ يحبُّ الرِّفقَ، ويُعطي على الرِّفقِ ما لا يُعطي على العنفِ، وما لا يُعطِي على ما سواه" (مسلم،١٣٧٤هـ) وبالرفق تزين كل الأشياء قال عليه الصلاة والسلام: "إنَّ الرِّفقَ لا يكونُ في شيءٍ إلَّا زانه، ولا يُنزعُ من شيءٍ إلَّا شانه" (مسلم،١٣٧٤هـ) .

ومن متطلبات التحسين المستمر تعزيز قيمة الرقابة الذاتية لدى العاملين وهذا ظاهر في التشريع الإسلامي من خلال، والتأكيد على أنّ الناس محاسبون على أعمالهم وأقوالهم، مما يعزز في نفوسهم مبدأ الرقابة الذاتية المتمثلة في رقابة الإنسان على نفسه، تلك الرقابة النابعة من الشعور بمعية الله ورقابته على الأعمال وفي كل الأحوال، قال الله تعالي: چ ﷺ ﷺ ﷺ چ چ چ چ (الحديد:٤) وقال تعالى: چ ﷺ ﷺ ﷺ ﷺ چ (ق:١٨) ويقول سبحانه: چ ﷺ ﷺ ﷺ چ (النساء،آية:١) وقال تعالى: چ ک ک ک ک گ گ چ. (الأحزاب:٥٢)

وقد اهتم الإسلام بتنمية الرقابة الذاتية لدى الأفراد من خلال إقرار محاسبة الإنسان على عمله والجزاء عليه، قال الله تعالى: چ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ چ (النجم:٣٩-٤١) وقال تعالى: چ ں ڻ ڻ ڻ ڻ ۀ ۀ ہ ہ ہ ھ ھ چ (الإسراء:١٣) وقال تعالى: چ ٱ ب ب ب ب پ پ پ پ ڀ ڀ ڀ ڀ ٺ ٺ ٺ ٺ ٿ ٿ ٿ ٿ ٹ ٹ ٹ ٹ ﷺ ﷺ چ (آل عمران:٣٠) وقال سبحانه: چٱ ب ب ب ب پ پ پ پ ڀ ڀ ڀ ڀ ٺ ٺ چ (غافر:١٧) لهذا حث الله تعالى عباده على أداء أعمالهم خير أداء، لأنّه يعلمها وسيراها، ثم ينبئهم بها، قال تعالى: چ ۇ ۆ ۆ ۈ ۈ ۇٴ ۋ ۋ ۅ ۅ ۉ ۉ ې ې ى ى ئا ئا ئە ئە ئو ئو چ (التوبة:١٠٥) وقال تعالى: چ ڈ ڈ ژ ژ ڑ ڑ ک ک ک ک گ گ چ (الزلزلة:٧- ٨) وقد جاء في الحديث عن النبيِّ صلَّى اللهُ عليهِ وسلَّمَ، فيما روى عن اللهِ تبارك وتعالى أنَّهُ قال: "يا عبادي ! إنما هي أعمالكم أُحصيها لكم . ثم أوفِّيكم إياها . فمن وجد خيرًا فليحمدِ اللهَ . ومن وجد غيرَ ذلك فلا يلومَنَّ إلا نفسَه " (مسلم،١٣٧٤هـ).

وحتى تتحقق الرقابة لابد من أن تحدد معاييرها التي على أساسها يمكن تقييم الأداء، والمتأمل لكتاب الله يجد فيه العديد من الآيات الكريمة التي تدل على دقة المعايير الإلهية، يقول المولى سبحانه وتعالى: چ □ □ □ □ چ (القمر:٤٩) ويقول تعالى: چ ﷺ ﷺ ﷺ ﷺ چ (الطلاق:٣) ويقول تعالى في موضع آخر:[وَخَلَقَ كُلَّ شَيْءٍ فَقَدَّرَهُ تَقْدِيرًا] (الفرقان:٢) كما حدد سبحانه وتعالى معايير السلامة من الخسارة في الدنيا والآخرة بالإيمان والعمل الصالح والتواصي بالحق والصبر، قال تعالى: چ ٱ ب ب ب ب پ پ پ پ ڀ ڀ ڀ ڀ ٺ ٺ چ (العصر:١-٣).

ومما يدل على هذا في السنة النبوية تحديد الرسول صلى الله عليه وسلم معايير دخول الجنة للرجل أتاه فقال: دُلَّني على عملٍ، إذا عَمِلْتُه دَخَلْتُ الجنةَ . قال: تعبدُ اللهَ ولا تُشْرِكْ به شيئًا، وتُقِيمُ الصلاةَ المكتوبةَ، وتُؤَدِّي الزكاةَ المفروضةَ، وتصومُ رمضانَ . قال: والذي نفسي بيدِه، لا أزيدُ على هذا . فلما وَلَّي، قال النبيُّ صلى الله عليه وسلم: مَن سرَّه أن يَنْظُرَ إلى رجلٍ مِن أهلِ الجنةِ، فلْيَنْظُرْ إلى هذا". (البخاري، ١٤٠٠هـ).

ولم يقف الإسلام عند تحديد المعايير بل تعداه إلى الإشارة إلى قياس الأداء مقارنة بمعايير الأداء الموضوعة، قال الله تعالى: ﭽ ﺩ ﺩ ﺋ ﺋ ﺋ ﺋ ﯗ ﯗ ﯘ ﯘ ﭼ (الأحقاف:١٩) ﭽ ﻕ ﻕ ﻗ ﻗ ﻗ ﻗ ﭽ ﭽ ﭽ ﭽ ﭽ ﭽ ﭽ ﭽ ﭽ ﭽ ﭽ ﭽ ﭼ (الأنبياء:٤٧) قال تعالى: ﭽ ڈ ڈ ڈ ژ ژ ژ ڑ ڑ ک ک ک ک گ گ ﭼ (الزلزلة:٧- ٨).

وفي ضوء العرض السابق لبعد التحسين المستمر يمكن تحديد أهم القيم التي ينبغي تشكل ثقافة الجودة الداعمة لمبدأ التحسين في المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية، والتي من أهمها: الطموح والتطلع لفعل الأفضل، التعلم، الدقة، الرقابة الذاتية، المكافأة، الرفق.

ثالثاً: العمل الجماعي

حظي العمل الجماعي باهتمام التشريع الإسلامي، فقد جاء الخطاب القرآني موجه في معظمه إلى الجماعة، ومن ذلك أنّ الآيات التي تحث على العمل وردت بصيغة الجمع (اعملوا) ولم ترد بصيغة المفرد (اعمل) وفي هذا دليل على أهمية العمل الجماعي.

والمتأمل لتوجيهات الشريعة الإسلامية يجد فيها تأكيداً على هذا المبدأ من خلال دعوتها إلى اجتماع المسلمين وتعاونهم وما يترتب عليه من إشاعة المحبة والرحمة بين المسلمين، حيث يعد ذلك من المقاصد التي جاءت الشريعة الإسلامية لتحقيقها، ويتضح ذلك من نصوص الشريعة الداعية إلى ذلك، يقول الحق سبحانه مبيناً الإطار الذي ينبغي أن يحكم العمل الجماعي في الإسلام: ﭽ ﺋ ﯗ ﯗ ﯘ ﯘ ﯙ ﯙ ﭼ

ﯨ ﯩ ﭼ (المائدة:٢) كما رغب الإسلام في العمل الجماعي، وحث على لزوم الجماعة، وحذر من الفرقة، قال الله تعالى: ﭼ ﭫ ﭬ ﭭ ﭮ ﭯ ﭰ ﭱ ﭲ ﭳ ﭴ ﭵ ﭶ ﭷ ﭸ ﭹ ﭺ ﭻ ﭼ ﭽ ﭾ ﭿ ﮀ ﮁ ﮂ ﮃ ﮄ ﮅ ﮆ ﮇ ﮈ ﮉ ﮊ ﮋ ﮌ ﮍ ﮎ ﮏ ﮐ ﮑ ﮒ ﮓ ﮔ ﮕ ﮖ ﮗ ﮘ ﮙ ﮚ ﮛ ﮜ ﮝ ﮞ ﮟ ﮠ ﮡ ﮢ ﮣ ﮤ ﮥ ﮦ ﮧ ﮨ ﮩ ﮪ ﮫ ﮬ ﮭ ﮮ ﮯ ﮰ ﮱ ﯓ ﯔ ﯕ ﯖ ﯗ ﯘ ﯙ ﯚ ﯛ ﯜ ﯝ ﯞ ﯟ ﯠ ﯡ ﯢ ﯣ ﯤ ﯥ ﯦ ﯧ ﯨ ﯩ ﭼ (آل عمران:١٠٣) وقد وجاءت السنة النبوية مؤكدة على أهمية العمل الجماعي، فقال عليه الصلاة والسلام: "يدُ اللهِ مع الجماعَةِ" (الترمذي، د-ت)، كما يظهر تأكيد الإسلام على تنمية روح الجماعة بين المسلمين في وصف الرسول صلى الله عليه وسلم لطبيعة العلاقة التي ينبغي أن تسود بين المسلمين في قوله: "مَثَلُ المؤمنين في توادِّهم وتراحُمِهم وتعاطُفِهم، مَثَلُ الجسدِ . إذا اشتكَى منه عضوٌ، تداعَى له سائرُ الجسدِ بالسَّهرِ والحُمَّى" (مسلم،١٣٧٤هـ) وقوله عليه الصلاة والسلام: "المؤمنُ للمؤمنِ كالبُنيانِ يشُدُّ بعضُه بعضًا" (مسلم،١٣٧٤هـ).

ومن ثمرات العمل الجماعي ذات الصلة بثقافة الجودة من المنظور الإسلامي تعزيز مبدأ المشاركة ومن صورها الشورى في اتخاذ القرار، قال الله تعالى: ﭼ ﮓ ﮔ ﮕ ﮖ ﮗ ﮘ ﮙ ﮚ ﮛ ﮜ ﮝ ﮞ ﮟ ﮠ ﮡ ﮢ ﭼ (الشورى:٣٨).

ومما تميزت به الشريعة الإسلامية ما يعرف بنظام الحسبة، الذي يفوق ما يعرف بـ (حلقات الجودة) في الفكر الإداري المعاصر باعتباره نشاطاً تطوعياً يهدف إلى تجويد العمل، وسيادة الحسبة في المنظمات كما يذكر الجويير (١٤٢٥هـ) تعني أن يقوم الأفراد بحسب مواقعهم بالعمل الجاد على تحسين وإتقان العمل، ومقاومة كل ما يؤدي إلى التقصير في العمل، وهي تضم نخبة من العاملين الذين يؤدون أعماله تطوعاً واحتساباً للأجر من الله، لأنّهم يؤمنون بأنّ الأجر الحقيقي هو من عند الله تعالى.(ص٥٤-ص٥٥) ومما يدل على ذلك أمر الله تعالى للمسلمين للقيام بواجب الاحتساب، قال تعالى: ﭼ ﮓ ﮔ ﮕ ﮖ ﮗ ﮘ ﮙ ﮚ ﮛ ﮜ ﮝ ﮞ ﮟ ﮠ ﮡ ﮢ ﭼ (آل عمران:١٠٤) وقال الرسول صلى الله عليه وسلم: "مَنْ رَأَى مِنْكُمْ مُنْكَرًا فَلْيُغَيِّرْهُ بِيَدِهِ فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِلِسَانِهِ فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِقَلْبِهِ وَذَلِكَ أَضْعَفُ الإِيمَانِ" (مسلم،١٣٧٤هـ) فالواجب على كل مسلم أن يتدخل عندما يرى الخلل ويسعى إلى إصلاحه كل حسب قدرته.

وفي ضوء العرض السابق لبعد العمل الجماعي يمكن تحديد أهم القيم التي ينبغي أن تشكل ثقافة الجودة الداعمة للعمل الجماعي في المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية، والتي من أهمها: الاعتصام بالله، نبذ الفرقة، التعاون، البر، التقوى، التراحم، التعاطف، الألفة، الشورى، العزم، الاحتساب.

رابعاً: تحقيق رضا المستفيدين (العملاء):

يتجلى الاهتمام برضا المستفيدين من المنظور الإسلامي في استشعار العاملين في المنظمة لأهمية الخدمة المقدمة للمستفيدين باعتبارها أمانة ينبغي أنَ تؤدى لأصحابها، قال تعالى: چ ۆ ۈ ۇ ۆ ۈ ۇ ۋ ۋ ۅ ۅ ۉ ۉ ې ې ى ى ئا ئا ئە ئە ئو ئو ئۇ ئۇ ئۆ ئۆ ئۈ ئۈ چ (النساء:٥٨). فالذي عليه أغلب المفسرين أنّ الخطاب في الآية عامٌّ، يشمل جميع الناس، وأنّ المقصود بـ (الأمانة) مفهومها العام، وفي هذا يقول القرطبي(١٣٨٤هـ):"والأظهر في الآية أنّها عامة في جميع الناس، فهي تتناول الولاة فيما إليهم من الأمانات في قسمة الأموال، ورد الظلامات، والعدل في الحكومات، وتتناول مَن دونهم من الناس في حفظ الودائع والتحرز في الشهادات وغير ذلك ".(ص٤٢٤)

وقد حذر الله تعالى عباده المؤمنين من خيانة الأمانة ونهى عن ذلك، قال تعالى: چٹ ٹ ٹ ٹ ڤ ڤ ڤ ڤ چ (الأنفال:٢٧).

ومن الآيات التي تمثل منهجاً في حرص الإسلام على منفعة الآخرين قول الله تعالى: چ ھ ھ ے ے ۓ ۓ ڭ ڭ ڭ ۇ ۇ ۆ ۆ چ (التوبة:١٢٨) يقول ابن كثير(١٤٢٠هـ،ج٤) في تفسير هذه الآية: وَقَوْله تَعَالَى [عَزِيز عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ]أَيْ يَعِزّ عَلَيْهِ الشَّيْء الَّذِي يُعْنِت أُمَّته وَيَشُقّ عَلَيْهَا وَلِهَذَا جَاءَ فِي الْحَدِيث الْمَرْوِيّ مِنْ طُرُق عَنْهُ أَنَّهُ قَالَ: "بُعِثْت بِالْحَنِيفِيَّةِ السَّمْحَة" وَفِي الصَّحِيح "إِنَّ الدِّين يُسْر" وَشَرِيعَته كُلّهَا سَهْلَة سَمْحَة كَامِلَة يَسِيرَة عَلَى مَنْ يَسَّرَهَا اللَّه تَعَالَى عَلَيْهِ " [حَرِيص عَلَيْكُمْ] أَيْ عَلَى هِدَايَتكُمْ وَوُصُول النَّفْع الدُّنْيَوِيّ وَالْأُخْرَوِيّ إِلَيْكُمْ. (ص٢٤١)

كما وردت في الشريعة الإسلامية العديد من الآيات التي يؤدي تطبيق ما جاء فيها إلى تحقيق رضا المستفيدين، من خلال التأكيد على حسن العلاقات بين المسلمين، وعلى وجوب قيام هذه العلاقات على مبادئ الأخوة

والرحمة والتعاون والحب، قال الله تعالى:[إنّما المؤمنون إخوة](الحجرات:١٠)وقال تعالى: [وَاخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ] (الشعراء:٢١٥) وقال تعالى: [وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ] (المائدة:٢) وفي السنة النبوية وردت الأحاديث التي تؤكد على بعض المفاهيم المتصلة بهذا المبدأ ومنها: قول الرسول صلى الله عليه وسلم:(المسلمُ أخو المسلمِ) (مسلم،١٣٧٤هـ) وقوله عليه الصلاة والسلام:(الدِّينُ النَّصيحةُ قلنا: لمن؟ قال: للَّهِ ولكتابِهِ ولرسولِهِ ولأئمَّةِ المسلمينَ وعامَّتِهم) (مسلم،١٣٧٤هـ) وقوله عليه الصلاة والسلام:(لا يُؤمِنُ أحدُكم حتى يُحِبَّ لأخيه ما يُحِبُّ لنَفْسِه) (البخاري، ١٤٠٠هـ).

ومن مظاهر عناية الإسلام بمنفعة الآخر تأكيده على ارتباط فضل العمل بمنفعته للناس قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "خيرُ الناسَ أنفعُهُمْ لِلناسِ" (الألباني،١٤٠٨هـ) وجاء رجل إلى رسولِ اللهِ صلَّى اللهُ عليه وسلَّم فقال:
يا رسولَ اللهِ أيُّ النَّاسِ أحبُّ إلى اللهِ فقال أحبُّ النَّاسِ إلى اللهِ أنفعُهم للنَّاسِ وأحبُّ الأعمالِ إلى اللهِ عزَّ وجلَّ سرورٌ تُدخِلُه على مسلمٍ تكشِفُ عنه كُربةً أو تقضي عنه دَيْنًا أو تطرُدُ عنه جوعًا ولأن أمشيَ مع أخٍ في حاجةٍ أحبُّ إليَّ من أن أعتكِفَ في هذا المسجدِ يعني مسجدَ المدينةِ شهرًا ومن كظم غيظَه ولو شاء أن يُمضيَه أمضاه ملأ اللهُ قلبَه يومَ القيامةِ رضًى ومن مشَى مع أخيه في حاجةٍ حتَّى يَقضيَها له ثبَّت اللهُ قدمَيْه يومَ تزولُ الأقدامِ" (الألباني،١٤٢١هـ).

وقال عليه الصلاة والسلام: تعدِلُ بين الاثنينِ صَدقةٌ . وتُعينُ الرَّجلَ في دابَّتِه فتحمِلُه عليها أو تَرفعُ لهُ عليها مَتاعُه صدقةٌ . والكلِمةُ الطَّيِّبةُ صَدقةٌ . وكلُّ خُطوةٍ تَمشيها إلى الصَّلاةِ صدقةٌ وتُميطُ الأذى عَن الطَّريقِ صدقةٌ" (مسلم،١٣٧٤هـ).

وقال عليه الصلاة والسلام: "لقد رأيتُ رجلًا يتقلَّبُ في الجنَّةِ، في شَجرةٍ قطعَها من ظَهْرِ الطَّريقِ، كانت تؤذي النَّاسَ"(مسلم،١٣٧٤هـ) يقول شيخ الإسلام ابن تيمية رحمه الله في هذا الشأن: "ومما ينبغي أن يُعرف أن الله ليس رضاه أو محبته في مجرد عذاب النفس وحملها على المشاق، حتى يكون العمل كل ما كان أشق كان أفضل، كما يحسب كثير من الجهال أنّ

الأجر على قدر المشقة في كل شيء، لا! ولكن الأجر على قدر منفعة العمل ومصلحته وفائدته، وعلى قدر طاعة أمر الله ورسوله؛ فأي العملين كان أحسن وصاحبه أطوع وأتبع كان أفضل، فإن الأعمال لا تتفاضل بالكثرة، وإنّما تتفاضل بما يحصل في القلوب حال العمل" (ابن تيمية، ١٤١٦هـ، ص٢٨٢).

ومن صور تحقيق رضا المستفيدين التي ينبغي أنّ يلتزم بها العاملون في المؤسسات التعليمية استخدام الكلام الطيب وحسن الخلق امتثالاً لقول الله تعالى:[وقولوا للناس حسناً] (البقرة:٨٣) وقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "من كان يؤمنُ باللهِ واليومِ الآخرِ فليقُلْ خيرًا أو ليصمُتْ " (مسلم،١٣٧٤هـ) وقوله عليه الصلاة والسلام: "لا تحقرَنَّ من المعروفِ شيئًا، ولو أن تلقَى أخاك بوجهٍ طلِقٍ" (مسلم،١٣٧٤هـ) وقوله عليه الصلاة والسلام " إنَّكم لن تسَعوا النَّاسَ بأموالِكم ولكن يسَعُهم منكم بسْطُ الوجهِ وحُسنُ الخُلقِ " (الألباني،١٤٢١هـ) وقوله عليه الصلاة والسلام "اتَّقِ اللهَ حيثُما كنتَ، وأتبِعِ السَّيِّئَةَ الحسنةَ تمحُها، و خالِقِ الناسَ بخُلُقٍ حَسنٍ" (الألباني،١٤٠٨هـ).

ومن القيم الإسلامية ذات الأثر البالغ في تحقيق رضا المستفيدين داخل المؤسسات التعليمية وخارجها قيمة التواضع، امتثالاً لقول الله تعالى: چ ئۇ ئۆ ئۆ چ (الحجر:٨٨) وطلباً للرفعة في الدنيا والآخرة، قال صلى الله عليه وسلم: "وما تواضَع أحدٌ للهِ إلَّا رفعه اللهُ" (مسلم،١٣٧٤هـ) ورجاءً للنجاة من النار، قال صلى الله عليه وسلم:" ألا أخبركم بمن يحرم على النار، وبمن تحرم عليه النار ؟ على كل قريب هين سهل" (الترمذي، د-ت) فتحلي القادة والعاملين في المؤسسات التعليمية بصفة التواضع ولقرب من الآخرين وسهولة التعامل يسهم في خلق بيئة يسودها الحب والتقدير والاحترام والتعاون، بما ينعكس على جودة الخدمة المقدمة ويحقق رضا المستفيدين .

وقد تجاوز الإسلام في عنايته بتحقيق رضا الآخرين حد الإحسان إلى الآخر إلى النهي عن الإساءة للمسيء، قال الله تعالى: چ ژ ژ ڑ ڑ ک ک ک ک گ گ گ گ ڳ ڳ ڳ ڳ چ (فصلت:٣٤) يقول ابن كثير(١٤٢٠هـ،ج٧) في تفسير هذه الآية: من أساء إليك فادفعه عنك بالإحسان إليه، وإذا أحسنت إلى من أساء إليك قادته تلك الحسنة إليه إلى

مصافاتك ومحبتك، والحنو عليك، حتى يصير كأنه ولي لك حميم أي: قريب إليك من الشفقة عليك والإحسان إليك.(ص١٨١) ويقول الرسول صلى الله عليه وسلم:" أدِّ الأمانَةَ إلى مَنِ ائْتَمَنَكَ، ولا تَخُنْ مَنْ خانَكَ " (الألباني،١٤٠٨هـ).

كما جاءت الشريعة الإسلامية مؤكدة على أهمية التعرف على حاجات المستفيدين والعمل على إشباعها، قال رسول صلى الله عليه وسلم: " مَن وَلِيَ أمرَ الناسِ، ثم أَغلق بابَه دون المسكينِ والمظلومِ وذي الحاجةِ ؛ أغلق اللهُ تبارك وتعالى أبوابَ رحمتِه دون حاجتِه وفقرِه؛ أفقرُ ما يكون إليها" (الألباني،١٤٢١هـ).

يتضح مما تقدم تأكيد الإسلام على ضرورة الاهتمام بالآخرين، والحرص على ما ينفعهم، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية والمجتمع، ويزيد من جودة الخدمة المقدمة للعملاء استجابة لله ورسوله، ومن منطلق ارتباطه بعقيدة العاملين وقيمهم وأخلاقهم.

وفي ضوء العرض السابق لمحور رضا المستفيدين (العملاء) يمكن تحديد أهم القيم التي تشكل ثقافة الجودة المحققة لرضاء المستفيدين في المؤسسات التعليمية في المملكة العربية السعودية، التي من أهمها: الأمانة، الرعاية، الأخوة، البر، التقوى، النفع، الإيثار، النصيحة، المحبة، حسن الخلق، اللين، الإحسان إلى المسيء.

نتائج الدراسة:

في ضوء العرض السابق يمكن الوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها:

١-أنّ الأسس التي عليها تقوم ثقافة الجودة في الإسلام تتصف بأنّها ذات طابع عقدي وتشريعي وتنظيمي، فالإحسان والإتقان من الصفات التي وصف الله بها نفسه وأمر عباده بالالتزام بها في أعمالهم .

٢-أنّ مضامين ثقافة الجودة في الإسلام أصيلة في ديننا فهي صادرة عن كونها عقيدة وعبادة، لأنّها تستند في مفاهيمها ومبادئها على مصادر الشريعة الإسلامية، وأهمها كتاب الله الكريم وسنة نبيه محمد صلى الله عليه وسلم، مما يكفل لها الدوام ويجعل لها نتائجها الإيجابية في حياة المجتمع المسلم .

٣-ضرورة التزام القادة والعاملين في المؤسسات التعليمية بالجودة كثقافة تستمد قيمها من منظومة القيم الإسلامية، بحيث تشكل إطاراً فكرياً يحكم ويوجه سلوكهم، انطلاقاً من إيمانه بأنّ إتقان العمل واجب ديني موجب لمحبة الله تعالى، وسعياً للوصول إلى درجة الإحسان في الدنيا والآخرة، قال الله تعالى: چ ۋ و و ۉ ۉ چ.

٤-أنّ الجودة في المؤسسات التعليمية لا يمكن أن تتحقق إلاّ من خلال تبني ثقافة موجهة للجودة تستمد قيمها من منظومة القيم الإسلامية المستمدة من القيمة العليا في حياة الإنسان المسلم وهي قيمة الإيمان المضبوطة بضابط التقوى الذي يقود إلى تحقيق جملة من القيم الإسلامية التي يمكن عن طريقها تحقيق الجودة، ومن أهمها: العمل الصالح، والإحسان، والإتقان، والإخلاص، والأمانة، والقوة، والعدل، والتعاون، والنصيحة، والرحمة، والرعاية، والحب، والشورى، واللين، والعفو، والتوكل، بحيث تشكل هذه القيم إطاراً يحكم ويوجه سلوك القيادة والعاملين في المؤسسات التعليمية .

المبحث الثالث: التصور المقترح لتعزيز ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية

رؤية التصور

الوصول إلى درجة الإحسان في الدنيا والآخرة، قال الله تعالى: چ ۋ و و ۉ ۉ چ.

رسالة التصور

التحسين المستمر استجابة لقول الله تعالى: چ ھ ھ ھ ے ے چ.

هدف التصور

تعزيز ثقافة الجودة المستمدة من كتاب الله وسنة نبيه محمد صلى الله عليه وسلم لدى القيادات والعاملين في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية، من خلال ربط ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية

بأصولها العقدية والتشريعية والأخلاقية التي ثبت من خلالها أنّ الأصل في الإسلام الجودة والإتقان والإحسان في كل شيء.

منطلقات التصور

١-مصادر التشريع الإسلامي وعلى رأسها القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.

٢-سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية التي تنبثق من الإسلام الذي تدين به الأمة عقيدة وعبادة وخلقا وشريعة وحكما ونظاما متكاملا للحياة .

٣-الاهتمام البالغ الذي تحظى به الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية.

٤-زيادة الحاجة إلى اضطلاع المؤسسات التعليمية بدورها في تعزيز الهوية الإسلامية في ظل التهديد الناتج عن العولمة.

٥- تأكد أهمية الجودة الشخصية، في ظل توقف نجاح الجودة المؤسسية على الجودة الشخصية، فالجودة الحقيقية لا يمكن تحقيقها من خلال كتابة التقارير وإصدار الأنظمة واللوائح والتعاميم، وإنّما تتحقق من خلال نشر ثقافة الجودة وتعزيز مضامينها في النفوس بربطها بالأصول الشرعية التي تساعد على تبنيها والعمل على تحقيقها واقعاً ملموساً في سلوك العاملين، فالجودة الحقيقية هي الجودة النابعة من قناعة الإنسان بأهمية الجودة وجدوى تطبيقها .

٦- توجيه الاهتمام نحو تعزيز الجودة الشخصية، في ظل توقف نجاح الجودة المؤسسية على الجودة الشخصية، لأنّ الجودة الحقيقية لا يمكن تحقيقها من خلال كتابة التقارير وإصدار الأنظمة واللوائح والتعاميم، وإنّما تتحقق من خلال نشر ثقافة الجودة وتعزيز مضامينها في النفوس بربطها بالأصول الشرعية التي تساعد على تبنيها والعمل على تحقيقها واقعاً ملموساً في سلوك العاملين .

٧- قصور برامج نشر ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية عن تحقيق أهدافها، على الرغم من كون نشر ثقافة الجودة يمثل أول أهداف الجهات المعنية بتحقيق الجودة في هذه المؤسسات.

متطلبات تطبيق التصور

١- إرادة التغيير، قال الله تعالى: چ ھ ھ ے ے ۓ ۓ ڭ ڭ ڭ ڭچ (الرعد،:١١)

٢- تعزيز قيمة الإيمان بأهمية جودة الأداء في نفوس العاملين في المؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية باعتبارها القيمة العليا التي تستمد منها القيم التي تتشكل في ضوئها ثقافة الجودة في هذه المؤسسات .

٣- الحصول على دعم القيادات العليا في المؤسسات التعليمية، ومساهمتهم الفاعلة في بناء ونشر ثقافة الجودة المستمدة من مصادر التشريع الإسلامي في المؤسسات التعليمية.

٤- إعداد خطة متكاملة لنشر وترسيخ ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية، يتحدد في ضوئها مفهوم ثقافة الجودة، وعناصرها، وآليات نشرها وفق الرؤية الإسلامية القائمة على ربط مفاهيم الجودة ومبادئها بمنطلقاتها الشرعية، انطلاقاً من الاعتقاد الراسخ بكمال الإسلام وشموله وصلاحيته لكل زمان ومكان .

التوصيات المقترحة لتطبيق التصور

١-تبني قادة الفكر التربوي في المملكة العربية السعودية للجودة كمنهج فكري تتبلور في ضوئه ثقافة الجودة وفق رؤية إسلامية، والمساهمة الفاعلة في نشرها .

٢-العمل على ترسيخ ثقافة الجودة المستمدة من كتاب الله وسنة نبيه محمد صلى الله عليه وسلم لدى القيادات والعاملين في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية، من خلال ربط ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية بأصولها العقدية والتشريعية والأخلاقية التي ثبت من خلالها أنّ الأصل في الإسلام الجودة والإتقان والإحسان في كل شيء، وذلك من خلال تفعيل دور الإعلام التربوي (اللوحات - المطبوعات -مواقع المؤسسات التعليمية الإلكترونية -الأدلة التنظيمية -النشرات -المحاضرات - الندوات - المؤتمرات) في نشر ثقافة الجودة.

٣-تضمين برامج إعداد القادة والعاملين في المؤسسات التعليمية ما يعزز ربط ثقافة الجودة بمنطلقاتها الشرعية ويؤكد أصالتها في الإسلام .

٤-اتخاذ معيار القدرة على تبني ونشر ثقافة الجودة المستمدة من مصادر التشريع الإسلامي في مقدمة المعايير التي يتم في ضوئها ترشيح القيادات في المؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية .

٥-اعتبار الالتزام بمضامين ثقافة الجودة في الإسلام معياراً أساسياً في اختيار وتقويم أداء العاملين في المؤسسات التعليمية .

٦-التزام قادة المؤسسات التعليمية بالجودة كثقافة تستمد قيمها من منظومة القيم الإسلامية، بحيث تشكل إطاراً فكرياً يحكم ويوجه سلوك القيادة والعاملين في هذه المؤسسات .

٧-تكريم المتميزين في تبني ثقافة الجودة وتطبيقها على مستوى المؤسسات التعليمية.

٨-العمل على غرس القيم الإسلامية وتعزيز التوافق بين القيم الشخصية للعاملين في المؤسسات التعليمية والقيم الوظيفية المطلوبة لتحقيق الجودة بالاستفادة من الأساليب النبوية في غرس القيم ونشرها ومن أهمها: القدوة، والوعظ، والحوار، والقصة، وضرب المثل .

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر

[١] القرآن الكريم.

[٢] ابن تيمية، أحمد بن عبد الحليم (د- ت). السياسة الشرعية في إصلاح الراعي والرعية . دار المعرفة .

[٣] ابن تيمية، أحمد بن عبد الحليم (١٤١٦هـ) . مجموع فتاوى ابن تيمية . الجزء (٢٥)، مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف، المدينة المنورة .

[٤] ابن حميد، صالح، ومجموعة من العلماء (١٤١٨هـ) . موسوعة نضرة النعيم في أخلاق الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم، دار الوسيلة للنشر والتوزيع، جدة .

[٥] ابن عاشور، محمد الطاهر(١٤٢١هـ) . مقاصد الشريعة الإسلامية . تحقيق ودراسة: محمد الطاهر الميساوي، دار النفائس، الطبعة الثانية، الأردن .

[٦] ابن كثير، أبي الفداء إسماعيل بن عمر(١٤٢٠هـ) . تفسير القرآن العظيم . تحقيق: سامي بن محمد السلامة، دار طيبة للنشر والتوزيع .

[٧] ابن منظور، محمد بن مكرم بن على، لسان العرب، دار صادر، بيروت، الطبعة الثالثة، ١٤١٤هـ

[٨] الألباني، محمد ناصرالدين (١٤٠٠هـ). الأجوبة النافعة عن أسئلة لجنة مسجد الجامعة. المكتب الإسلامي، الطبعة الثانية، بيروت .

[٩] الألباني، محمد ناصر الدين (١٤٠٨هـ) . صحيح الجامع الصغير وزيادته، تحقيق: زهير الشاويش، المكتب الإسلامي، الطبعة الثالثة، بيروت .

[١٠] الألباني، محمد ناصر الدين (١٤٢١هـ) . صحيح الترغيب والترهيب للمنذري . مكتبة المعارف، الطبعة الأولى .

[١١] البخاري، محمد بن إسماعيل (١٤٠٠هـ). صحيح البخاري (الجامع الصحيح المسند من حديث رسول الله وسننه وأيامه) . تحقيق: محب الدين الخطيب، المكتبة السلفية، الطبعة الأولى، القاهرة .

[١٢] البيهقي، أحمد بن الحسين (١٤١٣هـ). السنن الكبرى . دار المعرفة.

[١٣] البغوي، الحسين بن مسعود (١٤١٢هـ) . شرح السنة . تحقيق: علي محمد معوض و عادل أحمد عبدالموجود، دار الكتب العلمية، الطبعة الأولى .

[١٤] الترمذي، محمد بن عيسى (د-ت). الجامع الصحيح (سنن الترمذي) . تحقيق: أحمد بن محمد شاكر، دار الكتب العلمية .

[١٥] الزبيدي، السيد محمد مرتضى الحسيني (٢٠٠٤م) . تاج العروس من جواهر القاموس . المجلس الوطني للثقافة والفنون، الكويت .

[١٦] القرطبي، أبو عبد الله محمد بن أحمد (١٤٢٧هـ) . الجامع لأحكام القرآن والمبينة لما تضمنه من السنة وآي الفرقان . تحقيق: الدكتور عبد الله بن عبدالمحسن التركي، الجزء(٦) مؤسسة الرسالة، بيروت، لبنان.

[١٧] مسلم، مسلم بن الحجاج (١٣٧٤هـ). (المسند الصحيح المختصر من السنن بنقل العدل عن العدل عن رسول الله صلى الله عليه وسلم) . دار إحياء الكتب العربية، الطبعة الأولى.

[١٨] المعجم الوسيط (١٤٢٥هـ) مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، الطبعة الرابعة، القاهرة .

ثانياً: المراجع

[١٩] أبو برهم، علي حمدان (٢٠١١م) . مرتكزات إدارة الجودة الشاملة في الإسلام . مجلة درسات مجتمعية، مركز دراسات المجتمع، السودان، العدد (٨)

[٢٠] أبو بكر، مصطفى محمود (٢٠٠٠م) . التفكير الاستراتيجي وإعداد الخطة الاستراتيجية . الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

[٢١]أبو شادي، محمد إبراهيم (١٤١٦هـ). طرق اختيار القيادات في البنوك الإسلامية في ضوء المنظور الإسلامي . بحث مقدم إلى ندوة (الإدارة في الإسلام) التي نظمها المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب بالتعاون مع جامعة الأزهر في الفترة من ٢٦-٣٠ صفر ١٤١١هـ . الموافق ١٥-١٩ سبتمبر ١٩٩٠م . البنك الإسلامي للتنمية " الإدارة في الإسلام " إصدار خاص بوقائع الندوة ٣١، ١٤١٦هـ .

[٢٢]أحمد، أسامة زين العابدين سيد (٢٠١٣م) . دور القيادة الإدارية في تشكيل ثقافة المنظمات المعاصرة .

[٢٣]إدريس، فريال بنت عبد الرحمن (٢٠٠٣م) . أنماط الثقافة التنظيمية السائدة والمفضلة في إدارة المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين والمعلمات . رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى .

[٢٤]البنا، رياض رشاد (٢٠٠٧م). إدارة الجودة الشاملة: مفهومها وأسلوب إرسائها مع توجهات الوزارة في تطبيقها في مدارس المملكة . مقدمة إلى المؤتمر السنوي الواحد والعشرون للتعليم الإعدادي للفترة من ٢٤ ـــ ٢٥ يناير٢٠٠٧م .

[٢٥]بينو إنجستروم . إدارة الجودة الشاملة والقيادة . على شبكة الإنترنت:

(http://www.syrcs.org/articles/iso/ART-018.pdf)

[٢٦]جابلونسكي، جوزيف (١٩٩٦م) إدارة الجودة الشاملة: تطبيق إدارة الجودة الشاملة (نظرة عامة)، ترجمة: عبد الفتاح النعمانى، الجزء(٢)، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، القاهرة .

[٢٧]جامعة الباحة (١٤٢٩هـ) . أسس بناء الجودة في إدارة التعليم العالي . ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الأول لمسئولي الجودة في

الجامعات السعودية (الجودة مسؤولية الجميع) الذي نظمته جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في الفترة ٢٥-١٤٢٩/١٠/٢٧ هـ .

[٢٨] الجويبر، إبراهيم (١٤٢٥هـ) الجودة (الإتقان) في الفكر الإسلامي والمعاصر . مطابع الرشيد، المدينة المنورة، الطبعة الأولى .

[٢٩] حامد، نور الدين، وليلى عبد الرحيم (٢٠١٢م) . مبادئ ومميزات توجيهية لضمان جودة التعليم العالي . المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم .

[٣٠] الحربي، خالد بن سعيد (٢٠٠٩م) . أسس الجودة التعليمية في إعداد وتدريب المعلم من منظور إسلامي . رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى .

[٣١] الحولي، عليان(٢٠٠٤م) مفهوم الجودة في التعليم العالي . مجلة الجودة في التعليم العالي،، الجامعة الإسلامية بغزة، العدد (١).

[٣٢] الخطيب، محمود (م٢٠٠٧م) . كيفية تحقيق الجودة في التعليم العام . مجلة الدعوة، العدد (٣٠٩٨) .على شبكة الإنترنت: (http://www.aldaawah.com)

[٣٣] الخواص، أحمد مرسى (٢٠٠٢م) . مدى ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في منظمات الإدارة الحكومية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة . مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية، مصر، مجلد (١٤) العدد (٣) .

[٣٤] درباس، أحمد (١٩٩٤م) . إدارة الجودة الكلية: مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي، رسالة الخليج العربي، الرياض، مكتب التربية العربي لدول الخليج،السنة الرابعة عشرة، العدد(٥٠) .

[٣٥] رائد حسين الحجار(٢٠٠٥م) . ترسيخ الثقافة الموجهة للجودة في السلوك المنظمي بجامعة الأقصى . بحث مقدم للمؤتمر التربوي

الخامس – جودة التعليم الجامعي، كلية التربية، جامعة البحرين ١١-١٣/ ٤ / ٢٠٠٥م.

[٣٦] سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية (١٤١٦هـ)، الطبعة الرابعة، وزارة المعارف، المملكة العربية السعودية .

[٣٧] شاهين محمد، إسماعيل شندي (٢٠٠٤) . جودة التعليم من المنظور الإسلامي. ورقة علمية مقدمة في مؤتمر "النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني" الذي نظمته جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة من ٥ -٧ /٢٠٠٤هـ.

[٣٨] الشرقاوى، مريم محمد إبراهيم (٢٠٠١م). إدارة المدارس الثانوية بالجودة الشاملة: تصور مقترح . مجلة التربية والتنمية، السنة التاسعة، العدد(٢٣) .

[٣٩] شعبان، إياد عبد الله (٢٠٠٩م) دارة الجودة الشاملة: مدخل نظري وعملي نحو ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق معايير التميز . دار زهران للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.

[٤٠] شوقي، عبد الله محمد (٢٠٠٣م) . إدارة الجودة الشاملة مدخلا لتطوير التعليم الفني. مجلة كلية التربية بالمنصورة، العدد (٥٣)، المجلد (١) .

[٤١] صادق، حصة محمد (٢٠٠٣م) . مدى توافر قيم ثقافة الجودة في جامعة قطر دراسة استطلاعية على عينة من أعضاء هيئة التدريس"، المؤتمر العلمي السنوي الحادي لكلية التربية جامعة حلوان في الفترة ١٢-١٣، مارس ٢٠٠٣ م.

[٤٢] الصعب، محمد عبيد (١٤٣٠هـ) . قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من المرشدين المدرسيين بتعليم الليث والقنفذة . رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى .

[٤٣] الصيرفي، محمد عبد الفتاح (١٤٢٣هـ) . الإدارة الرائدة . الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.

[٤٤] الصيرفي، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٨م) . متطلبات تعزيز ثقافة الجودة في الجامعات المصرية: دراسة تحليلية . مجلة مستقبل التربية، العدد (٥٢).

[٤٥] العاجز، فؤاد علي، وعطيه العمري (١٩٩٩م) . القيم وطرق تعلُّمها وتعليمها . دراسة مقدمة إلى مؤتمر كلية التربية والفنون تحت عنوان " القيم والتربية في عالم متغير" والمنعقد في جامعة اليرموك في الفترة من ٢٧-١٩٩٩/٧/٢٩م إربد، الأردن .

[٤٦] العجلوني، إبراهيم طه (٢٠٠٧م) . التحسين المستمر في ضوء المنهج الإسلامي ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الأول "إدارة الجودة"، وورشة عمل "الأدلة الإجرائية لشهادات المطابقة للمواصفات الدولية"، الشارقة – دولة الإمارات العربية المتحدة، فبراير،٢٠٠٧م.

[٤٧] العقيل، عبدالله بن عبد اللطيف (١٤٢٥هـ) . الإدارة القيادية الشاملة . الطبعة الأولى.

[٤٨] عليمات، صالح ناصر(٢٠٠٤م) الجودة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير . الطبعة (١)، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.

[٤٩] العمربطي، إيمان بنت إبراهيم (١٤٣١هـ) . جودة التعليم من منظور التربية الإسلامية . رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أم القرى .

[٥٠] العميان، محمود سلمان (٢٠٠٥م) . السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال . الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن .

[٥١] العوفي،محمد بن غالب (٢٠٠٥م) . الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي :دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض. رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية .

[٥٢] العيسي، إيمان (٢٠٠٢م) . نموذج مقترح للتطوير الإداري بكليات التربية للبنات باستخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة .رسالة دكتوراه، كلية التربية للبنات، الرياض .

[٥٣] الغامدي، علي بم محمد (٢٠١٤م) . درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة . مجلة دراسات – العلوم التربية، الأردن، المجلد (٤١) العدد (٢).

[٥٤] الغامدي، عمير بن سفر (٢٠١١م) . تقييم إدارة الجودة الشاملة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر الإداريين والمعلمين . مجلة بحوث التربية النوعية، مصر، العدد (٢٢).

[٥٥] الغامدي، ماجد غرم الله (٢٠٠٨م) . ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في الكليات التقنية التطبيقية إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية على الكلية التقنية بالباحة . كلية التربية، جامعة أم القرى.

[٥٦] فاضل، مها بنت قسم (١٤٣٢هـ) . إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز . رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى .

[٥٧] الفهداوي، فهمي خليفة (١٤٢١هـ). الإدارة في الإسلام المنهجية والتطبيق والقواعد . الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.

[٥٨] الفهمي، مرزوق بن مطر (١٤٣٣هـ) . درجة إسهام مديري المدارس في تنمية الوعي بثقافة الجودة في مدارس التعليم العام من جهة نظر مديري المدارس بمحافظة الليث . رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى .

[٥٩]كاظم، محمد إبراهيم (١٩٧٠م) . التطور القيمي وتنمية المجتمعات الدينية، المجلة الاجتماعية القومية، منشورات المركز القومي للبحوث الاجتماعية، القاهرة، ص١١١.

[٦٠]الكشك، محمد نايف (٢٠١٢م) درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الرائدة في مدينة سكاكا في المملكة العربية السعودية . مجلة ملية التربية ببور سعيد، مصر العدد (١٢).

[٦١]مجاهد، محمد عطوة (٢٠٠٨م) . ثقافة المعايير والجودة في التعليم، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية .

[٦٢]محمد، أشرف السعيد أحمد (٢٠٠٥م) . إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية: رؤية إسلامية . رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة المنصورة.

[٦٣]مساعدة، أم كلثوم بوزيان (٢٠١١م) . مكانة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية . مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد(٨) أكتوبر ، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر.

[٦٤]مصطفى، أحمد سيدو الأنصاري، ومحمد مصيلحي (٢٠٠٢م) . برنامج إدارة الجودة الشامل وتطبيقاتها في المجال التربوي. المركز العربي للتدريب لدول الخليج، قطر.

[٦٥]المطيري، نادية بنت محمد (١٤٣٢هـ) موقف أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات السعودية من تطبيق نظم الجودة في التعليم، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة الملك سعود .

[٦٦]منصور، نعمة عبد الروؤف (٢٠٠٥م) . تصور مقترح لتوظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة .

[٦٧] الميمان، بدرية بنت صالح (٢٠٠٧م).الجودة الشاملة في التعليم العام:المفهوم والمبادئ والمتطلبات:قراءة إسلامية . بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) المقام في فرع الجمعية في القصيم يومي الثلاثاء والأربعاء ٢٨-٢٩ ربيع الآخر الموافق ١٥-١٦مايو ٢٠٠٧م بعنوان "الجودة في التعليم العام".

[٦٨] الهواري، سيد (٢٠٠٢م) . الإدارة "الأصول والأسس العلمية للقرن الـ٢١" . مكتبة عين شمس، القاهرة.

ثالثاً: المراجع الأجنبية

[69] Alexander, Cary, K,(1995) Carouiyn; Total Quality Management, the Emperor's Tailor ,Eric ED (387922)

[70] Jones, Gareth R. (2007) . Organizational Theory, Design, and Change, 5th Ed., New Jersey, Pearson Prentice-Hall Inc.

[71] Robin E. McDermott, et. Al , (1993). Employee Driven Quality ,Quality Resources, New York.

[72] Oliverttori, Monfred , (2008) . Quality Culture – Instructional Cases (Australia: Economic and Business Administration University) .

[73] Sallis, A , (1993) . Total Quality Management In Education. Philadelphia ; Kogan .

Quality Culture at Education Institutions of Saudi Arabia "Islamic Vision"

Dr. Obaid Abdullah Al Subaie
Department of Educational Administration - College of Education
University of Dammam

Abstract. The study aimed to promote the quality culture at the educational institutions of Saudi Arabia by strengthening the main principles according to an analytical methodology that highlights the importance of linking the quality culture at these institutions to the Islamic legislations. This should be carried out through highlighting the Islamic values that should form this culture. In addition, it is based on the sources of legislation of the Noble Quran and Sunnah ; and it is also guided by there sources of the Islamic knowledge and legal objectives, besides the concepts related to quality in the Islamic administrative thought.

The results of this study highlight the importance of quality culture and emphasize its originality in Islam and the need to promote quality as one of the most essential pillars of work in Islam. This should be carried out, theoretically, through linking quality to the related principles of Islamic legislation by holding seminars, conferences and programs that focus on spreading and emphasizing those principles. On the practical level, the implementation can be seen through the commitment of leaders and employees at the educational institutions to the Islamic values that are the main components of quality culture. Quality culture can be enhanced through consolidating the value of faith in the employees' hearts and minds at the educational institutions, And working to promote Islamic values and supporting quality in the hearts of workers in educational institutions in the Kingdom of Saudi Arabia.

Keywords: Quality in Islam, quality culture, education in the Kingdom of Saudi Arabia. This study present a suggested proposition to enforce the quality culture in the educational institutes in the kingdom of Saudi Arabia.