مصطلح الجودة والمفاهيم المجاورة من منظور لغوي
(دراسة لغوية دلالية)

إعداد

الدكتور خالد بن عبد الكريم بسندي

كلية الآداب – قسم اللغة العربية

مصطلح الجودة والمفاهيم المجاورة من منظور لغوي
(دراسة لغوية دلالية)

ملخص

يحاول هذا البحث رصد لفظ الجودة، والتأصيل له في كتب التراث، وتوضيح مفهومه وكشف أبعاده الدلالية، وبيان جوانب تطور دلالته، وموقع الدراسات التربوية والإدارية من مناحي هذا التطور إضافة إلى ربط هذا المصطلح بـ: الإتقان والإحكام والإحسان(الإخلاص) والإبداع، وتوضيح العلاقة بينها فضلا على ذلك يحاول البحث بيان أبعاد المصطلح اللغوية(البعد الصرفي والدلالي والتركيبي)، والوقوف عند نظريات الجودة كونها غدت ضرورة ملحة في عمليات التعليم، وعرضها كما ظهرت في كتب المنظرين لها.

- **مشكلة البحث** :-

  وجود إشكالية في مدلول مصطلح الجودة، وتداخل مع مصطلحات أخرى قد تكون على سبيل الترادف، وقد تكون من درجاته، نحو: (الإتقان، الإحكام، الإحسان، الإبداع...).

- **أهمية البحث** :-

تنبع أهمية الموضوع من محاولة تجلية مدلول هذا المصطلح، وتحديد معالمه وربطه بالمصطلحات المرادفة له، في محاولة تأصيلية لمصطلح الجودة في التراث العربي.

- **أهداف البحث** :-

يهدف البحث إلى تحقيق النقاط التالية:

١) رصد مصطلح الجودة في أدبيات الكتب الإسلامية وكتب التربية والإدارة التربوية وكتب إدارة الأعمال والكتب التي تتحدث عن جوائز التميز والتقويم والاعتماد الأكاديمي.

٢) تحديد معالم هذا المصطلح ومدلولاته وفق علاقة الدال بالمدلول وانطلاقا من مؤشرات العمل المصطلحي: الدال والطرد والعلامة والعكس.

٣) تحديد ما يرتبط بمصطلح الجودة (الإتقان، الإحكام، الإحسان...).

٤) بيان مدلول هذه المصطلحات من واقع التأصيل اللغوي لها.

٥) بيان أوجه الاتفاق والافتراق بين هذه المصطلحات انطلاقا من كتب التفسير التي أصلت لهذه المصطلحات.

٦) بيان النظرة اللغوية لهذه المصطلحات والمصطلحات المرادفة.

٧) المقارنة بين النظرة اللغوية لهذه المصطلحات والنظرة التربوية والإدارية.

- **منهج البحث :-**

يتبع البحث المنهج الوصفي في محاولة لاستقراء كتب التربية، وإدارة الأعمال التي تحدثت عن الجودة والجودة الشامة وإدارة الجودة وتأكيد الجودة وضبط الجودة... للوصول إلى مدلول المصطلح وضوابطه، واستقراء مرادفاته، وبيان مدى التداخل فيما بينها وأوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف.، وذلك من خلال كتب اللغة خاصة المعاجم، وكتب المصطلحات، وكتب التفسير.

- **أدبيات البحث :-**

يطرح البحث جملة من المصطلحات، وهي:

١) الجودة: وهو مفهوم قيمي يرتبط بذات المنتَج ويتضمن مادة المنتَج وطريقة تشكله وصنعه. فيحكم عليه بأن فيه جودة.

٢)الإتقان: معيار يرتبط بالمنتَج في لفظ المصدر، ولذا نقول: عمل فيه إتقان، أما إن جاء بلفظ المشتق فيدل على المنتَج والمنتِج.

٣)الإحكام: ضابط يرتبط بالمنتَج في لفظ المصدر، ولذا نقول هذا العمل فيه إحكام، فإن جاء بلفظ المشتق فالمحْكَم اسم مفعول يطلق على المنتَج، نقول عمل محْكَم أي أنه مضبوط من دخول أية عوامل خارجية تُخلُّ بالإحكام.

٤)الحذق.

٥)التحسين وعلاقة بالإحسان، والتهذيب والتشذيب والتجويد.

ويطرح جملة من التساؤلات:

- هل كل محْكَم متقن؟، أو هل كل متقن محْكَم؟
- ما الرابط بين المعيار وضابطه في تفسير قوله تعالى" صنع الله ٠٠٠"؟ قال المفسرون أي بمعنى أتقن وأحكم صنعه. وهنا ارتباط بين أتقن(معيار) وأحكم(ضابط).
- هل ضبط الجودة تتم أثناء تطبيق المنتَج؟
- هل تتم بعد تطبيق المنتَج؟

ما علاقة ضبط الجودة بضمان الجودة؟

الفصل الأول

المصطلح والمفهوم

الفصل الأول: ويشمل:

القسم الأول: مصطلح الجودة:

[أ] الجودة لغة.

[ب] مصطلح الجودة الغربي (Quality).

[ج] ورود مصطلح الجودة في كتب التراث.

القسم الثاني: مفهوم الجودة:

[أ]: في القرآن الكريم.

[ب] في الحديث النبوي.

[ج] في الشعر العربي.

[د] في التعليم.

القسم الأول: مصطلح الجودة:

[أ] الجودة لغة:

الجودة من جاد الشيء: جُودَة وجَوْدَة: أي صار جيّدا. وقد جاد جودة وأجاد: أي أتى بالجيد من القول أو الفعل. الجودة في كل صورة، وجاد الشيء جُودة و جَودة أي صار جيدا و أجدتُ الشيء فجاد و التجويد مثله، ويقال هذا شيء جيد بيِّن الجودة ، وقد جاد جودة و أجاد أتى بالجيِّد، والجيِّد ضدُ الرديء. والتجويد هو التحسين، ورجل جوادٌ: بَيِّنُ الجُود. وفرس جَواد: بَيِّنُ الجُودة. وشيء جيِّد: بَيَّنُ الجودة" ١.

يقال جَوَّدتُ الشيء أي حسَّنْتُه ، وأيضاً تجويد الشيء في لغة العرب إحكامه وإتقانه ، يقال : فلان جوَّد الشيء أي حسَّنه وأجاده إذا أحكم صنعه وأتقن وضعه وبلغ منه الغاية في الإحسان والكمال ، واستجدتُ الشيءَ وتجوَّدتُه: تخيَّرتُه وطلبتُ أن يكون جيداً ، وتَجوَّد في صنعته:تفوَّق فيها ، وأجاد الشيءَ وجوَّده ، أحسن فيما فعل وأجاد ، وصانعٌ مُجيدٌ ومِجواد وإذا تأملنا واقعنا التراثي نجد أن لهذا المفهوم إرهاصات، فقد ورد في تفسير الطبري عندما وقف عند قوله تعالى" زيتونة لا شرقية ولا غربية" قائلا"إنما وُصف الزيت الذي يوقد على هذا المصباح بالصفاء والجودة" فالجودة هنا سواء بفتح الجيم أو بضمها تعطي مؤشرا لوروده خاصة أن المعاجم اللغوية تبين أن الجُودة بالضم والفتح تعني صار جيدا وهذا المصطلح من المرونة

١ جمهرة اللغة ابن دريد مادة جود

بمكان يجعله قابلا للاشتقاق والتصريف (الاسم والفعل) الجامد والمتصرف المزيد[٢] .

[ب] مصطلح الجودة الغربي (Quality).

إن مصطلح الجودة اللاتيني – Quality– جامد، لم تورد له المعاجم الإنجليزية أي تصريف أو اشتقاق . خلاف مصطلح الجودة بمفهومه العربي الذي يشتق من جذره (الفعل الثلاثي المجرد "جاد"والمزيد بحرف"أجاد وجوّد" وبحرفين وثلاثة أحرف"استجاد"، ويؤخذ منه المشتقات (مجوِّد ومجوَّد...) فهو ذو اشتقاقات كثيرة ، مما يعطي هذا المفهوم مرونة في التعبير والاستعمال، وسهولة في الفهم والإدراك إن الجودة نسبية فهي درجات ، فهنالك الجيد والأجود ، ولكن هذا التدرج يختلف عما تطرحه أدبيات الجودة الغربية في معنى هذا المفهوم، حيث تعبِّر عن تدني مستوى الجودة بـBad Quality أو Poor Quality بمعنى الجودة الرديئة أو الفقيرة أو السيئة ، لأنه لا يعقل أن تتواجد في الذات الواحدة صفتان متضادتان ، كأن نقول عن رجل كريم لكنه مقلٌ بخيل الكرم ، أو أن نقول أجبن شجاعةً ، للتعبير عن الأقل شجاعة من غيره[٣].

---

[٢] ابن منظور، لسان العرب، ط٣(دار إحياء التراث العربي، بيروت، ١٩٩٩م) (مادة جود) ، الفيروز أبادي، القاموس المحيط، ط(عالم الكتب، بيروت، د.ت)مادة جود

[٣] إبراهيم العجلوني، الجودة في الإسلام،، ص ١٢٣ – ١٢٥.

وأما معنى الجودة في المعاجم الإنجليزية فيكثر فيها التعدد والتداخل، فقد أشار البعض بأنها تعني الامتياز، وأحياناً تعني بعض العلامات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء أو فهم بنيته[٤].

[ج] ورود مصطلح الجودة في كتب التراث:

- كتب التفسير:

* ورد لفظ "الجودة" في الأثر التالي"هَذَا لِأَنَّ الْجَوْدَةَ تَابِعَةٌ لِلذَّاتِ وَمَتَى صَارَ الْأَصْلُ مَضْمُونًا اسْتَحَالَ أَنْ يَكُونَ التَّابِعُ أَمَانَةً ، وَعِنْدَ أَبِي يُوسُفَ رَحِمَهُ اللَّهُ : يَضْمَنُ خَمْسَةَ أَسْدَاسِ قِيمَتِهِ ، وَيَكُونُ خَمْسَةُ أَسْدَاسِ الْإِبْرِيقِ لَهُ بِالضَّمَانِ وَسُدُسُهُ يُقْرَزُ ، حَتَّى لَا يَبْقَى الرَّهْنُ شَائِعًا ، وَيَكُونُ مَعَ قِيمَتِهِ خَمْسَةُ أَسْدَاسِ الْمَكْسُورِ رَهْنًا ، فَعِنْدَهُ تُعْتَبَرُ الْجَوْدَةُ وَالرَّدَاءَةُ ، وَتُجْعَلُ زِيَادَةُ الْقِيمَةِ كَزِيَادَةِ الْوَزْنِ كَأَنَّ وَزْنَهُ اثْنَا عَشَرَ ، وَهَذَا لِأَنَّ الْجَوْدَةَ مُتَقَوِّمَةٌ فِي ذَاتِهَا ، حَتَّى تُعْتَبَرَ عِنْدَ الْمُقَابَلَةِ بِخِلَافِ جِنْسِهَا[٥]

* وورد في تفسير الطبري في قوله"وفي هذا الموضع تفصيل لم يسبق مثله فيما سلف، وهو تفصيل في غاية الجودة والدقة"[٦]. وورد في تفسير القرطبي في قوله"الصنع بمعنى العمل إلا أنه يقتضي

---

٤ مصطفى، ١٢٥.

٥ الراية في تخريج أحاديث الهداية باب رهن الدراهم والدنانير والمكيل ٣٤٥/١٢

٦ تفسير الطبري٦٨/٨ الباب ١٣

الجودة، يقال: سيف صنيع إذا جود عمله[٧]. له جهة أيضا من الجودة، يقول: لو كنت أنا لبادرت بالخروج"[٨].

* وورد لفظ (الجودة) في تفسير كلمة" متشابها" في قوله تعالى" وَأُتُوا بِهِ مُتَشَابِهًا وَلَهُمْ فِيهَا أَزْوَاجٌ مُطَهَّرَةٌ وَهُمْ فِيهَا خَالِدُونَ" وأورد أبو حيان أن "التشابه قيل : في الجودة والخيار ، فإن فواكه الجنة ليس فيها رديء" "متشابها: أي يشبه بعضها بعضا في الجودة، أي كلها خيار لا رذالة فيها[٩].

* وورد لفظ (الجودة) في تفسير"قل هو أذن خير لكم" في قوله تعالى"وَمِنْهُمُ الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ وَيَقُولُونَ هُوَ أُذُنٌ قُلْ أُذُنُ خَيْرٍ لَكُمْ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَيُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِينَ وَرَحْمَةٌ لِلَّذِينَ آَمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ يُؤْذُونَ رَسُولَ اللَّهِ لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ" يقول الألوسي"{ قُلْ أُذُنُ خَيْرٍ لَّكُمْ } من قبيل رجل صدق فهو من إضافة الموصوف إلى الصفات للمبالغة في الجودة والصلاح كأنه قيل : نعم هو إذن ولكن نعم الأذن ، ويجوز أن تكون الإضافة على معنى في أي هو أذن في الخير والحق وفيما يجب سماعه وقبوله وليس بأذن في غير ذلك"[١٠] أذن على إضمار مبتدأ أي : قل هو أذن خير لكم . وهذه الإضافة نظيرها قولهم :

---

٧ تفسير القرطبي ٢٣٧/٦.
٨ تفسير القرطبي ٢٠٧/٩.

٩ تفسير البغوي ١/ ٧٤.
١٠ تفسير الألوسي ٨/ ٣٣١.

رجل صدق ، تريد الجودة والصلاح . كأنه قيل : نعم هو أذن ، ولكن نعم الإذن[١١].

* وورد في تفسير قوله تعالى:{ وَلاَ تَبْخَسُواْ الناس أَشْيَاءهُمْ } يحتمل أن يكون تعميماً بعد تخصيص فإنه يشمل الجودة والرداءة وغير المكيل والموزون أيضاً. وورد لفظ "الجودة" في تفسير قوله تعالى" فَلَوْلَا كَانَ مِنَ الْقُرُونِ مِنْ قَبْلِكُمْ أُولُو بَقِيَّةٍ يَنْهَوْنَ عَنِ الْفَسَادِ فِي الْأَرْضِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّنْ أَنْجَيْنَا مِنْهُمْ وَاتَّبَعَ الَّذِينَ ظَلَمُوا مَا أُتْرِفُوا فِيهِ وَكَانُوا مُجْرِمِينَ" فصار مثلاً في الجودة والفضل . ويقال فلان من بقية القوم أي من خيارهم[١٢]. وورد في تفسير قوله تعالى:"وَعِنْدَهُمْ قَاصِرَاتُ الطَّرْفِ عِينٌ (٤٨) كَأَنَّهُنَّ بَيْضٌ مَكْنُونٌ (٤٩)""وعن ابن عباس، البيض المكنون: الجوهر المصون، واللفظ ينبو عن هذا القول . وقالت فرقة : هو تشبيه عام جملة المرأة بجملة البيضة ، أراد بذلك تناسب أجزاء المرأة ، وأن كل جزء منها نسبته في الجودة إلى نوعه نسبة الآخر من أجزائها إلى نوعه؛ فنسبة شعرها إلى عينها مستوية ، إذ هما غاية في نوعها ، والبيضة أشد الأشياء تناسب أجزاء ، لأنها من حيث حسنها في النظر واحد[١٣]". وورد اللفظ في تفسير قوله تعالى"{ مِن قَبْلِكُمْ أُوْلُواْ بَقِيَّةٍ } من الرأي والعقل والدين { يَنْهَوْنَ }

---

١١ البحر المحيط، أبو حيان ٦/ ١٨٢.

١٢ البحر المحيط، أبو حيان ٦/ ٤٧١.

١٣ البحر المحيط، أبو حيان ٩/ ٢٩٨.

قومهم { عَنِ الفساد في الأرض } ويمنعونهم من ذلك، لكونهم ممن جمع الله له بين جودة العقل ، وقوّة الدين ، وفي هذا من التوبيخ للكفار ما لا يخفى. والبقية في الأصل لما يستبقيه الرجل مما يخرجه، وهو لا يستبقي إلا أجوده وأفضله، فصار لفظ البقية مثلاً في الجودة"[١٤].

* وذكر الرازي لفظ "الجودة" في قوله" وهو ما يتعلق بالنبوّة، فقد ذكره الله تعالى ههنا في غاية الحسن ونهاية الجودة[١٥]".

* وذكر أبو السعود لفظ "الجودة" في تفسير قوله تعالى{ فاتقوا الله يا أُوْلِى الألباب } قائلا:"أي في تحرّي الخبيث وإن كثر، وآثِروا عليه الطيّب وإن قلّ ، فإن مدارَ الاعتبار هو الجُودة والرداءةُ لا الكثرةُ والقِلة"[١٦].

* وورد في تفسير قوله تعالى"فِي مَقْعَدِ صِدْقٍ عِنْدَ مَلِيكٍ مُقْتَدِرٍ" أن الصدق بمعنى الجودة والمعنى في مكان مرضى ومجلس حق سالم من اللغو والتأثيم". وفي تفسير قوله تعالى:{ مثل نوره كمشكاة} أي كوة في جدار { فيها مصباح المصباح في زجاجة } من بلور، { والزجاجة } في صفائها وصقالتها مشرقة { كأنها كوكب دري

١٤ الفتح القدير، الشوكاني ٣/ ٤٩٦.
١٥ الرازي ٤/٩٥
١٦ تفسير أبي السعود ٢/٢٩٨

} والكوكب الدري هو المضيء المشرق كأنه درة بيضاء صافية، وقوله:{ يوقد من شجرة مباركة} أي وزيت المصباح من شجرة مباركة وهي الزيتونة والزيتونة لا شرقية ولا غربية في موقعها من البستان لا ترى الشمس إلا في الصباح، ولا غربية لا ترى الشمس إلا في المساء بل هي وسط البستان تصيبها الشمس في كامل النهار فلذا كان زيتها في غاية الجودة يكاد يشتعل لصفائه". وورد في قوله:"وقد بينا لك أن هذه القصيدة ونظائرها تتفاوت في أبياتها تفاوتا بينا في الجودة والرداءة، والسلاسة والانعقاد، والسلامة والانحلال"[١٧]. وورد في قوله "وإنما أنكرنا أن يكون شعره متناسبا مع الجودة، ومتشابها في صحة المعنى واللفظ"[١٨].

* وورد في تفسير قَوْله تَعَالَى : { وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ } وَالْمُرَادُ بِهِ الرَّدِيءُ مِنْهُ ؛ وقَوْله تَعَالَى : { وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ } وَلِصَاحِبِ الْحَقِّ أَنْ لَا يُغْمِضَ فِيهِ وَلَا يَتَسَاهَلَ وَيُطَالِبَ بِحَقِّهِ مِنْ الْجَوْدَةِ ، فَهَذَا يَدُلُّ عَلَى أَنَّ عَلَيْهِ أَدَاءَ الْفَضْلِ حَتَّى لَا يَقَعُ فِيهِ إغْمَاضٌ؛ لِأَنَّ الْحَقَّ فِي ذَلِكَ لِلَّهِ تَعَالَى وَقَدْ نَفَى الْإِغْمَاضَ فِي الصَّدَقَةِ بِنَهْيِهِ عَنْ إعْطَاءِ الرَّدِيءِ فِيهَا .

١٧ إعجاز القرآن للباقلاني ٧٩/١
١٨ إعجاز القرآن للباقلاني ١٧١/١

* وورد في بيان معنى(الدقل): أنه نوع من الثمر هو في أدنى درجات الجودة والحلاوة بين أنواع الثمر وقد يطلق على سيئ التمر صغير الحب قليل الحلاوة[١٩].

* وورد في بيان معنى(العتاق) أنه: جمع عتيق ، والعرب تجعل كل شيء بلغ الغاية في الجودة عتيقا[٢٠].

* وورد في باب الذهب والفضة قوله"وَهَذَا إذَا كَانَتْ الدَّنَانِيرُ كُلُّهَا سَوَاءً فَإِنْ كَانَتْ مُتَفَاضِلَةً فِي الْجَوْدَةِ فَلَا يَخْلُو أَنْ تَكُونَ الْوَازِنَةُ أَدْنَى ذَهَبًا أَوْ أَفْضَلَ فَإِنْ كَانَتْ أَدْنَى ذَهَبًا لَمْ يَجُزْ ؛ لِأَنَّهُ أَخَذَ فَضْلَ صَاحِبِهِ فِي زِيَادَةِ وَزْنِ ذَهَبِهِ وَإِنْ كَانَتْ الْوَازِنَةُ أَفْضَلَ ذَهَبًا فَإِنَّ مَالِكًا كَرِهَهُ وَجَوَّزَهُ ابْنُ الْقَاسِمِ وَجْهُ قَوْلِ مَالِكٍ أَنَّ الْمُبَادَلَةَ إنَّمَا جَازَتْ فِيهَا عَلَى وَجْهِ الْمَعْرُوفِ فَإِذَا اخْتَلَفَتْ أَعْيَانُهَا وَجَبَ أَنْ لَا يَجُوزَ كَالْعَرِيَّةِ لَمَّا كَانَ طَرِيقُهَا الْبَدَلَ عَلَى وَجْهِ الْمَعْرُوفِ لَمْ يَجُزْ أَنْ يُشْتَرَطَ فِيهَا غَيْرُ مِثْلِ الثَّمَرَةِ لَا أَفْضَلَ وَلَا أَدْوَنَ وَوَجْهُ قَوْلِ ابْنِ الْقَاسِمِ الْبُعْدُ عَنْ التُّهْمَةِ لِكَوْنِ فَضْلِ الْجَوْدَةِ وَالْوَزْنِ مِنْ جِهَةٍ وَاحِدَةٍ وَلَا يَحْتَمِلُ ذَلِكَ غَيْرَ مُجَرَّدِ التَّفَضُّلِ"[٢١] .

* "وَقَدْ رَوَى ابْنُ الْقَاسِمِ عَنْ مَالِكٍ فِي الْمُدَوَّنَةِ فِيمَنْ كَانَ لَهُ مِائَةُ إرْدَبٍّ تَمْرًا فَأَخَذَ مِنْهُ خَمْسِينَ إرْدَبًّا مَحْمُولَةً إنْ كَانَ إنَّمَا صَالَحَ

١٩ مصنف ابن شيبة ١٢٨/٨
٢٠ شعب الإيمان للبيهقي ٤٥٩/٥
٢١ المنتقى شرح الموطأ٣٩٤/٣

بِهَا عَلَى وَجْهِ الْمُبَايَعَةِ فَلَا يَجُوزُ وَإِنْ كَانَ إِنَّمَا أَخَذَ مِنْهُ خَمْسِينَ إِرْدَبًّا مَحْمُولَةً ثُمَّ حَطَّ عَنْهُ الثَّانِيَ بِغَيْرِ شَرْطٍ فَلَا بَأْسَ بِهِ وَجَوَّزَ ابْنُ الْقَاسِمِ مَا هُوَ أَشَدُّ مِنْهُ فَمَنْ كَانَ لَهُ عَلَى أَجَلٍ مِائَةُ إِرْدَبٍّ تَمْرًا فَلَمَّا حَانَ الْأَجَلُ أَخَذَ مِنْهُ خَمْسِينَ إِرْدَبًّا مَحْمُولَةً ثُمَّ وَهَبَهُ الْبَاقِيَ مِنْ غَيْرِ شَرْطٍ أَنَّ ذَلِكَ لَا بَأْسَ بِهِ وَهَذَا أَشَدُّ وَأَقْوَى وَأَرْفَعُ مِنْ الْجَوْدَةِ"[٢٢].

* وجاء لفظ الجودة في بيان معنى(أجود) في قوله(أَجْوَدُ النَّاسِ صَدْرًا) "إِمَّا مِنْ الْجَوْدَةِ بِفَتْحِ الْجِيمِ بِمَعْنَى السَّعَةِ وَالِانْفِسَاحِ أَيْ أَوْسَعُهُمْ قَلْبًا فَلَا يَمَلُّ وَلَا يَنْزَجِرُ مِنْ أَذَى الْأُمَّةِ وَمِنْ جَفَاءِ الْأَعْرَابِ ، وَإِمَّا مِنْ الْجُودِ بِالضَّمِّ بِمَعْنَى الْإِعْطَاءِ ضِدُّ الْبُخْلِ أَيْ لَا يَبْخَلُ عَلَى أَحَدٍ شَيْئًا مِنْ زَخَارِفِ الدُّنْيَا وَلَا مِنْ الْعُلُومِ وَالْحَقَائِقِ وَالْمَعَارِفِ الَّتِي فِي صَدْرِهِ ، فَالْمَعْنَى أَنَّهُ أَسْخَى النَّاسِ قَلْبًا"[٢٣].

* وورد لفظ الجودة في بيان مراتب الناس في القضاء في قوله"والناس في القضاء على مراتب في الجودة والرداءة والقاضي مكشوف للناس لا يمكنه التستر والناس شهداء الله في أرضه فمن ارتشى منهم وجار وتضرر به الخلق فقد رأيناه جهارا"[٢٤].

- كتب الأدب:

٢٢ المنتقى شرح الموطأ٤١٧/٣
٢٣ تحفة الأحوذي ٤٧/٩
٢٤ فيض القدير ٣٤٢/٥

- ورد لفظ الجودة في الأغاني في قوله" كان ابن سريج عليلاً علةً صعبةً فلم يقدر على النياحة.

فقال لها عبدها عبد الملك: أنا أنوح لك نوحاً أنسيك به نوح ابن سريج. قالت: أو تحسن ذاك؟ قال نعم. فأمرته فناح؛ فكان نوحه في الغاية من الجودة"[٢٥] .

ومنه قوله"فأمرني الواثق فكتبت له الشعرين. فلما كان بعد أيام دعاني فقال: قد صنع بعض عجائز دارنا الشعرين لحناً فاسمعه، فإن ارتضيته أظهرناه وإن رأيت فيه موضع إصلاح أصلحته. فغني لنا من وراء الستار، فكان في نهاية الجودة"[٢٦].

- وورد في العقد الفريد "وللشهوة أيضاً في استمراء الطعام أعظم الحظ، لأنها دليل على الموافقة

والملاءمة، فمتى كان طعامان مستويان في الجودة، وكانت شهوة المحتاج إليهما أميل إلى أردئهما، اخترناه على الأجود"[٢٧].

- وورد في يتيمة الدهر"وكانت أشعار العصريين أجمع لنوادر المحاسن، وأنظم للطائف البدائع

من أشعار سائر المذكورين؛ لانتهائها إلى أبعد غايات الحسن، وبلوغها أقصى نهايات الجودة والظرف"[٢٨].

---

٢٥ الأغاني ٦٧/١
٢٦ الأغاني ٤٩/٣
٢٧ العقد الفريد ١٠/٣
٢٨ يتيمة الدهر ١/١

- وأورد الجاحظ لفظ"الجودة" في قوله"ثم اعلم بعدَ ذلك أنّ جميع خُطَبِ العرب، من أهل المدَر

والوبر، والبدْو والحضَر، على ضربين: منها الطِّوال، ومنها القصار ولكلّ ذلك مكانٌ يليق به، وموضعٌ يحسُن فيه، ومن الطِّوال ما يكون مستوياً في الجودة، ومتشاكلاً في استواء الصَّنعة، ومنها ذوات الفِقَر الحسان، والنُّتَف الجياد"[٢٩].

- وورد لفظ"الجودة" في صبح الأعشى في قوله"ثم من مصطلح الجوهريين أنه إذا اجتمع في

الدرة أوصاف الجودة، فما زاد على وزن درهمين ولو حبة يسمى درّا؛ فإن نقصت عن الدرهمين ولو حبة سميت حبة لؤلؤ؛ وإذا كانت زنتها أكثر من درهمين وفيها عيب من العيوب فإنها تسمى حبة أيضاً؛ ولا عبرة بوزنها مع عدم اجتماع أوصاف الجودة فيها"[٣٠].

- ومنه قول "أرسطو طاليس: من وقف على حل اللؤلؤ من كباره وصغاره حتى يصير ماء

رجراجاً ثم طلى به البرص أذهبه. وقيمة الدرة التي زنتها درهمان وحبة مثلاً أو وحبتان، مع اجتماع شرائط الجودة فيها، سبعمائة دينار؛ فإن كان اثنتان على هذه الصفة كانت قيمتهما ألفي دينارن

٢٩ البيان والتبيين ١/ ٢١.
٣٠ صبح الأعشى ١/ ٢٣٣.

كل واحدة ألف دينار لا تفاقهما في النظم؛ والتي زنتها مثقال وهي بصفة الجودة قيمتها ثلثمائة دينار، فإن كان اثنتان زنتهما مثقال وهما بهذه الصفة على شكل واحد لا تفريق بينهما في الشكل والصورة، كانت قيمتهما أكثر من سبعمائة دينار"[٣١].

- ومنه قوله"وإذا وضع الفص الجيد منه إلى جانب ما هو دونه في الجودة أذهب بهجته... ولو

كان ... في غاية الحسن والجودة... وقيمته تختلف باختلاف الجودة اختلافاً كثيراً، فربما كان الفصان منه زنتهما واحدة وثمن أحدهما دينار وثمن الآخر درهم"[٣٢].

- ومنه قوله"لأنا نرى كثيراً من الكلام والأشعار جارياً على الصدق المحض خارجاً مخرج

البحث، وهو في غاية الجودة، ونهاية الحسن، وتمام القوة"[٣٣].

- وبين كذلك أن هناك قانونا للجودة في قوله"ولمن يرفع الأسعار لغير سببٍ رادعاً، ولمن لا

يزعه الكلام من المطففين بالتأديب وازعاً، ولقيم الأشياء محرراً، ولقانون الجودة في المزروع والموزون مقرراً، ولذوي الهيئات بلزوم شرائط المروءة آخذاً، وعلى ترك الجمعِ والجماعات لعامة الناس

---

٣١ صبح الأعشى ١/ ٢٣٤.
٣٢ صبح الأعشى ١/ ٢٣٥.
٣٣ صبح الأعشى ١/ ٢٦٧.

مؤاخذاً، ولتقوى الله تعالى في كل أمرٍ مقدماً... وهذه نسخة توقيع بنظر الحسبة الشريفة، من إنشاء المقر الشهابي بن فضل الله، مضافاً إلى نظر أوقاف الملوك، وهي: الحمد لله مثيب من احتسب، ومجيب المنيب فيما اكتسب الوظيفة الثالثة الحسبة لها قانون الجودة"[٣٤]

- وورد لفظ "الجودة" في معجم الأدباء"وشعر أبي ذؤيب كله على نمطٍ في الجودة وحسن

السبك"[٣٥]. وقوله "وشعره كله غاية في الجودة والانسجام والرقة، وله ديوان لطيف يتداوله الناس وفي بعض نسخه اختلاف"[٣٦].

- وورد أيضا في قوله"وأنا الآن أذكر من أنا بصدده وهو كمال الدين أبو القاسم عمر بن القاضي

أبي الحسن أحمد بن القاضي أبي الفضل هبة الله بن القاضي أبي غانم محمد بن القاضي أبي سعيد هبة الله بن القاضي أبي الحسن أحمد بن أبي جرادة – وهو الذي نحن بصدده وإلى معرفة حاله ركبنا سنن المقال وجدده، فإنه من شروط هذا الكتاب، لكتابته التي فاقت ابن هلال، وبلغت الغاية في الجودة والإتقان، ولتصانيفه في الأدب التي تذكر آنفاً إن شاء الله تعالى"[٣٧].

---

٣٤ صبح الأعشى ٤/ ٥٠٠.
٣٥ معجم الأدباء ١/ ٤٦٢.
٣٦ معجم الأدباء ١/ ٤٩٥.
٣٧ معجم الأدباء ٢/ ٢٠٩.

- وجاء لفظ الجودة في نهاية الأرب في قوله "فجاء في نهاية الجودة وهو أحسن ما صنع في هذا الشعر على كثرة الصنعة فيه"[٣٨].
- وذكر الدماميني لفظ الجودة في قوله إن "العرب تسمي كل شيء بلغ الغاية في الجودة عتيقاً"[٣٩]
- وذكر ابن المعتز لفظ الجودة في قوله"ولم يخرج بالغاً في الجودة والحسن، وإن توفرت عليه واهتممت به قطعك ذلك عن لهوك ولذتك ومتعتك"[٤٠].
- وذكر اللفظ ابن الأثير"ومن المعلوم أن خواطر الناس وإن كانت متفاوتة في الجودة والرداءة فإن بعضها لا يكون عالياً على بعض أو منحطاً عنه إلا بشيء يسير"[٤١].
- وجاء لفظ الجودة في الموازنة في قول عمرو" والطاعنين مجامع الأضغان" في غاية الجودة والإصابة"[٤٢].
- ومنه "قال أبو تمام:

دمنٌ ألم بها فقال: سلام ... كم حل عقدة صبره الإلمام

٣٨ نهاية الأرب في فنون الأدب ١/ ٤٦٣.
٣٩ حياة الحيوان الكبرى ١/ ٤٦٧.
٤٠ طبقات الشعراء ابن المعتز ١/ ٧٤.
٤١ المثل السائر ابن الأثير ١/ ١٠.
٤٢ الموازنة بين الطائيين ١/ ٧١.

هذا المصراع الأول في غاية الجودة والبراعة والحسن والصحة والحلاوة، وعجز البيت أيضاً جيد بالغ"[٤٣].

- وقال البحتري أيضاً:

عهدي بربعك مأنوساً ملاعبه ... أشباه آرامه حسناً كواعبه

وهذا بيت في غاية الجودة والبراعة لفظه ومعناه[٤٤].

- وورد لفظ الجودة في قول ابن رشيق القيرواني "فإن هذا في غاية الجودة ونهاية الإحسان"[٤٥]

وقوله "فهذا الكلام في ذاته في نهاية الجودة، غير أنه من جهة الواجب والسياسة غاية في القبح والرداءة"[٤٦].

- وورد عند ابن قتيبة في قوله"وجادَ له بالمال " جُوداً " وجاد المطرُ يَجُود "جَوْداً"، وجاد عمله

يَجُودُ" جَوْدَةً " ، وفرس "جَوَادٌ" بين "الجُودَة والجَوْدَة"[٤٧]

- وورد في الصناعتين"وإذا كان الكلام يجمع نعوت الجودة، ولم يكن فيه فخامةٌ وفضل جزالة

سمّى بليغاً ولم يسمّ فصيحاً"[٤٨]. وورد في قوله"فالصّنعة النقصان عن غاية الجودة، والقصور عن حدّ الإحسان"[٤٩]

---

٤٣ الموازنة بين الطائيين ١/ ٩٧.
٤٤ الموازنة بين الطائيين ١/ ١٠١.
٤٥ العمدة ابن رشيق ١/ ١٤٩.
٤٦ العمدة ابن رشيق ١/ ١٦٦.
٤٧ أدب الكاتب ابن قتيبة ٦٩١.
٤٨ الصناعتين ١/٣.

- ورد في **كتابات المحدثين** عند إحسان عباس في قوله"وقريب من هذه القاعدة أخرى نشأت عن

ملاحظة الجودة المثالية في الشيء الموصوف... ولهذه القضية ركنان (اللفظ – المعنى) ومميزان (الجودة – الرداءة) ولا بأس أن يتجه أبن قتيبة في هذا نحو المنطق – وإن يكرهه علماً – فيجد أن الشعر أربعة أضرب، لا تسمح العلاقة المنطقية – في نظره – بأكثر منها: (أ) لفظ جيد ومعنى جيد (ب) لفظ جيد ومعنى رديء (ج) لفظ رديء ومعنى جيد (د) لفظ رديء ومعنى رديء. وقد استعملنا هنا لفظتي " الجودة والرداءة " وإن كان أبن قتيبة لم يستعملهما وإنما استعمل أحياناً: " ضرب حسن لفظه فإذا أنت فتشته لم تجد هناك فائدة في المعنى " أو " ضرب منه جاد معناه وقصرت ألفاظه " ، ولم يستعمل لفظتين حاسمتين في دلالتهما؛ وإنما فعل ذلك ليكون أبعد عن الحدة التي قد تستشف من قولنا " جيد ورديء... "[٥٠]

- وذكر ابن السكيت"وتقول هذا شيء جيد بين الجودة، من أشياء جياد وهذا رجل جواد بين الجود

من قوم أجواد وهذا فرس جواد بين الجودة والجودة، من خيل جياد ويقال الجودة في كل صورة وهذا مطر جود بين الجود وقد جيدت

---

٤٩ الصناعتين ١٦/١.

٥٠ تاريخ النقد الأدبي عند العرب إحسان عباس دار الثقافة، بيروت، ط ٤، ١٩٨٣م، ٤٦/١ ، ٢١٣

الأرض ويقال هاجت بنا سماء جود وقد جاد بنفسه عند الموت يجود جؤوداً وقد جيد من العطش يجاد جواداً والجواد العطش..." [٥١].

أبعاد مصطلح الجودة:

- **<u>البعد الصرفي للمصطلح</u>**

٥١ إصلاح المنطق ابن السكيت ١٠٦/١.

الجودة مصدر للفعل (جاد) على وزن فُعلة أو فَعْلة، يقال: الجُودة والجَودة بالضم والفتح. وهو مصدر للفعل الثلاثي. واستخدم فعلا مزيدا بحرف"أجاد، وجوّد" ومزيدا بثلاثة أحرف"استجاد". واستعمل مصدرا للفعل الثلاثي المزيد بالتضعيف "تجويد".

- **<u>البعد الدلالي للمصطلح:</u>**

الجُودة والجَودة بالضم والفتح يرتبطان بالفعل (جاد) يقال: جاد الشيء أي صار جيدا، والجيّد بيّن الجُودة والجَودة، وهو نقيض الرديء. وقدمت المعاجم لفظة الجُودة بالضم على الجَوْدة بالفتح، ولعلها بالضم أفصح، فالضم أقوى من الفتح فنولوجيا وفي الرسم الأكستيكي للنطق بالضم نجد في أن الذبذبات في تصاعد خلاف الفتح. وهي دلاليا أقوى. فسر(الجودي) في قوله تعالى **[واستوت على الجودي]** بالموضع والجبل وهو فيه شرف وعلوّ ولذا هو ينشد لجودة أو لخيره يقول الشاعر:

لا تنكرن عطل الكريم من الغنى فالسيل حرب للمكان العالي.

فشرف المكان وجودته ونظافته في أعلاه.

- **<u>البعد التركيبي للمصطلح:</u>**

يستعمل مصطلح الجودة تركيبيا مع حرف الجر(في)، يقال الجودة في التعليم الجودة في السلعة، الجودة في الشعر، الجودة في

الصناعة، الجودة في المنتج. وهنا يرتبط بالفعل الثلاثي المجرد(جاد)، والفعل الثلاثي المزيد بالهمزة(أجاد)، والمزيد بالتضعيف(جوَّد): يقال: جاد في عدوه، وجوّد وأجود وأجاد وكلها ترتبط تركيبيا بحرف الجر (في).

ويستعمل مضافا(تركيبا إضافيا) يقال جودة المنتج وجودة الصناعة وجودة التعليم

وهناك تجويد من الفعل جوّد، وهو مصدر للثلاثي المزيد بالتضعيف، يقال جوَّد تجويدا على وزن: فعّل: تفعيل، وهنا يكون متعديا بنفسه وبحرف الجر(في) يقال جوّدت الأمرَ، وجوّدت في الأمر، ويستعمل مضافا، يقال: تجويد التعليم، ويستعمل محلا بأل مع حرف الجر (في) التجويد في التعليم، والأكثر بالإضافة تجويد التعليم أو تجويد السلعة...

القسم الثاني: مفهوم الجودة:

[أ]: في القرآن الكريم.

إن الإسلام – عقيدة وشريعة وأخلاقاً – وفلسفة للكون والإنسان والحياة، هو كمال الجودة وتمامها.. وهذا يفهم من البعد اللانهائي في قوله تعالى: **(الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الإِسْلاَمَ دِيناً)** (المائدة : ٣).

وكيف لا يكون الإسلام كمال الجودة والإبداع وهو دين الله، قال تعالى**(بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضِ وَإِذَا قَضَى أَمْراً فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ)** (البقرة: ١١٧). فالإبداع البشري هو أثر ومظهر من آثار ومظاهر الإبداع الرباني.. بل إنه وظيفة تكليفية ومسؤولية شرعية وليس خياراً بشرياً قبله الإنسان أو رفضه: **(أَيَحْسَبُ الْإِنسَانُ أَن يُتْرَكَ سُدًى (٣٦) أَلَمْ يَكُ نُطْفَةً مِّن مَّنِيٍّ يُمْنَى (٣٧) ثُمَّ كَانَ عَلَقَةً فَخَلَقَ فَسَوَّى (٣٨) فَجَعَلَ مِنْهُ الزَّوْجَيْنِ الذَّكَرَ وَالْأُنثَى (٣٩) أَلَيْسَ ذَلِكَ بِقَادِرٍ عَلَى أَن يُحْيِيَ الْمَوْتَى)** (القيامة: ٤٠).فمن البدهي أن يدعو المبدع إلى الإبداع وأن يحض المحسن إلى الإحسان.. وهذا شأن منهج الله في دعوته الإنسان إلى الجودة والإبداع والإحسان.. قال تعالى: **(وَمَنْ أَحْسَنُ دِيناً مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لله وَهُوَ مُحْسِنٌ)** (النساء : ١٢٥). وقال تعالى: **(وَقُولُواْ لِلنَّاسِ حُسْناً)** (البقرة : ٨٣).

[ب] في الحديث النبوي:

وفي الخطاب النبوي دعوة واضحة بينة إلى الجودة والإتقان والإبداع والإحسان. قال صلى الله عليه وسلم: (إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن) رواه البيهقي. وكذلك في قوله صلى الله عليه وسلم: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) للبيهقي..

هذا سيدنا يوسف عليه السلام لما اصطفاه الملك، طلب منه أن يوليه خزائن مصر، لأنه أدرى وأقدر على إجادة عمله وعبر عن ذلك بصفتي الحفظ والعلم، كأساس لنجاح عمله وسبب لجودته وإتقانه، قال تعالى **(قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَآئِنِ الأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ)**(يوسف: ٥٥).

وأورد سبحانه في آية أخرى أهمية التحلي بصفتي القوة والأمانة في كل من يسند إليه عمل قال تعالى **(قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الأمِينُ)** (القصص:٢٦).

ومدار هاتين الصفتين حول إحسان العمل وإجادته. قال تعالى **(الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ)**(الملك:٢)

فالعبرة ليست بكثرة العمل بقدر ما هي بحسنه

وقد أمر الرسول صلى الله عليه وسلم بالإتقان وحث عليه حين قال (رحم الله عبدا عمل عملا فأتقنه) رواه البيهقي.

وهكذا فالإسلام لم يدع إلى العمل فقط ، بل دعا إلى إتقانه وإجادته. من منطلق شمولية المنهج الإسلامي وتغطيته لكل جوانب الحياة، وتلك تواكبها دعوة إلى الجودة والإتقان على الامتداد نفسه. وبذلك يكون الإسلام منهج الشمولية والجودة والإتقان في عموميات الحياة وفروعها وتفاصيلها.

[ج] في الشعر العربي.

يعيد العسكري[٥٢] موضوع بناء القصيدة الشعرية الذي يقوم على التلاحم في البناء، وسهولة اللغة، ولين الألفاظ بحيث يسهل على القارئ إنشادها، كما يؤكد ضرورة أن يقوم البيت بنفسه بعيداً عن التضمين، لأن التضمين–من وجهة نظره–عيب في الشعر، يقول: "أخبرنا الفسوي قال: حدثني يموت بن المزرَّع قال: سمعت الجاحظ يقول: أجود الشعر ما رأيته متلاحم الأجزاء، سهل المخارج، كأنه قد سُبك سبكاً واحداً، وأفرغ إفراغاً واحداً، فهو يجري على اللسان كما يجري فرس الرهان، وحتى تراها متفقةً مُلساً، ولينة المعاطف سهلة، فإذا رأيتها متخلعة متباينة، ومتنافرة مستكرهة تشق على اللسان وتستكدّه، ورأيت غيرها سهلة لينة رطبة متواتيةً، سلسة في النظام،

[٥٢] محمود درابسة، أبو أحمد العسكري وآراؤه النقدية في كتابه المصون، منشور على الإنترنت بعنوان(الجودة الشعرية)

حتى كأن البيت بأسره كلمة واحدة، وحتى كأن الكلمة بأسرها حرف واحد، لم يخف على من كان من أهله. من ذلك قوله:

من كان ذا عضُد يُدركْ ظلامته إن الذليل الذي ليست له عضُد
تنبو يداه إذا ما قلَّ ناصرهُ ويأنف الضيم إنْ أثرى له عدذ"[٥٣].

فمعيار الجودة في الشعر عند العسكري يؤكد ضرورةاستكمال المعنى الشعري في البيت الواحد وعدم تجاوزه إلى البيت الثاني، وكأن العسكري يصر على أن يقوم شطر البيت الواحد بمعنى البيت كله لأنه يتضمن معنى مستقلاً وسهلاً مثل الحكمة أو الوعظ أو المثل بحيث يسهل حفظه. يقول: "وأنشد أبو بكر محمد بن يحيى أبيات ابن الرومي:

ومُهفهفٍ تمّتْ محاسنه حتى تجاوز منتهى النفسِ
تصبو الكؤوسُ بين مراشفه وتهشُّ في يده إلى الجَسّ
أبصرتُه والكأسُ بين فمٍ منه وبين أنامل خمسِ
فكأنها وأن شاربها قمرُ يقبل عارضَ الشمس

فقال أبو بكر: قد أحسن وملح، إلا أنه جاء بالمعنى في بيتين، واقتضى للبيت الأول ديناً على البيت الثاني، وخير الشعر ما قام

[٥٣] العسكري: المصون في الأدب، ص٦-٧، صاحب بيت الشعر هو الشاعر الأجرد الثقفي.

بنفسه، وكمل معناه في بيته، وقامت أجزاء قسمته بأنفسها، واستغنى ببعضها لو سُكت عن بعض، مثل قول النابغة[٥٤]:

فلست بمستبقٍ أخاً لا تلُمُّه على شعثٍ أيُ الرجال المهذبُ

فهذا أجلّ كلام وأحسنه. ألا ترى أن قوله فلست بمستبق أخاً لا تلمه، كلام قائم وأحسنه"[٥٥].

[د] مفهوم الجودة في التعليم.

لم ترسُ مفاهيم الجودة في التعليم على مفهوم محدد بل تعددت وتداخلت حتى غدت في كثير منها متضاربة بين الحكم والوسيلة والأسلوب والضابط والأداء وبينها اختلاف، فالجودة" الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة هذا الإنجاز، ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة أو المخرجات التي تتسم ببعض الملامح والخصائص في ضوء بعض المعايير والأهداف المتفق عليها " . أما بول ball " فيشير إلى أن الجودة تعني ملائمة الهدف "

أما لندسي Lindsey فيتعامل مع الجودة على أنها مرادفة للأداء التنظيمي من حيث الإنتاج والقياس وتعرف الجودة عموما بأنها أداء العمل بطريقة صحيحة، الأداء المتميز للمنتج. ومنهم من

---

[٥٤] ديوان النابغة، ص ٥٤.

[٥٥] المصدر نفسه، ص٨-٩، كلمةبالجسّ في بيت الشعر تروى بالحبس أيضاً.

يشير إلى أن الجودة عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي ولا يمكن اعتبارها عملية خيالية أو معقدة. والجودة هي الاستخدام الأمثل للمواد البشرية والمادية للمؤسسة في إشباع حاجات العملاء وتحقيق أهداف المؤسسة مستخدمة في ذلك مجموعة من المواصفات والمعايير التي تحدد نوعية الخريج المرغوب فيه . وينظر إلى الجودة الشاملة على أنها أسلوب للاختبار والقياس.

الفصل الثاني

مصطلح الجودة والمفاهيم المجاورة

الفصل الثاني: ويشمل:

القسم الأول : الجودة وتعدد المصطلحات:

[أ] الإتقان.

[ب] الإحكام.

[ج]. الإحسان

[د]. الإخلاص

القسم الثاني: الجودة وتداخل المصطلحات:

[أ] الجودة والإتقان.

[ب] الجودة والإحسان.

[ج] الإتقان والإحسان.

[د] الإتقان و**الإحكام.**

القسم الأول : الجودة وتعدد المصطلحات:

[أ] الإتقان.

الإتقان مصدر الفعل "أتقن" على وزن "أفعل"، يقال: أتقن الشيءَ بمعنى أحْكَمَه[٥٦]، وإتقانُه إحكامُه، والإتقانُ الإحكامُ للأشياء، قال

٥٦ القاموس المحيط، الفيروز أبادي، مادة تقن.

تعالى[**صُنْعَ الله الذي أتقن كل شيء**] ورجل متقن للأشياء: حاذق بها. والإتقان هو الإتيان بالعمل على وجه محكم وبدون قصور فيه. وهو مما حث النبي صلى الله عليه وسلم عليه، وبين أن الله يحب المتقن" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه" وهذا بحدود القدرة والاستطاعة البشرية، قال تعالى[**لا يكلف الله نفسا إلا وسعها**](البقرة،٢٨٦).. وذكر الرازي "أن الإتقان لا يحصل إلا في المركبات فيمتنع وصف الأعراض بها ، والله أعلم"[٥٧] .

لقد استخلف الله الإنسان على الأرض قال تعالى[**إني جاعل في الأرض خليفة**] (البقرة،٣٠) ، وطلب منه أن يقوم بعمله للدرجة التي تحقق رضى الله عليه. 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 أو غش أو خداع، وهذا يستدعي الإخلاص الكامل في العمل[٥٨]. وبالتالي فإن الإنسان يضفي على المادة قيمتها بما يجريه من عمليات عليها، سواء كانت إنتاجا أو تصنيعاً أو تداولاً أو استهلاكاً. والإسلام يوجب على العامل أن يخلص النية في العمل ويتقنه وأن ينصح فيه، خشية من الله –تعالى– لأنه يراقبه. ومن صور إتقان العمل أن يحرص

---

٥٧ الرازي ١٢/ ٥٥.

٥٨ فيض القدير/ ٢٨٦/٢.

العامل عليه في بذل أقصى طاقته، وأن لا يضيع وقته، وأن يحافظ على المال العام، وأن يشرف على اتباعه إشرافاً مستمراً، استجابة لبقوله: **[وأوفوا بعهدي أوف بعهدكم وإياي فارهبون]**(البقرة، ٤٠)، من هنا يتجلى موقع العمل في الإسلام باعتباره من العبادات التي تمثل ميثاق عهد بين الإنسان وخالقه أولاً وقبل كل شيء مصداقاً لقوله – تعالى–: **[والذين هم لأماناتهم وعهدهم راعون]**. (المؤمنون،٨).

<u>ورود مصطلح الإتقان:</u>

ورد مصطلح الإتقان في مواضع متعددة، منها:

- وروده في البحر المحيط: و"معرفة الأدلة بعللها، وضبط القواعد الكلية بجزئياتها؛وقيل:

<u>الإتقان</u>: معرفة الشيء بيقين"[٥٩].

- وورد في فتح الباري في قوله"<u>الإتقان</u> : الإتيان بالشيء على أحسن حالاته من الكمال والإحكام

في الخلق ، وهو مشتق من قول العرب : تقنوا أرضهم إذا أرسلوا فيها الماء الخاثر بالتراب فتجود"[٦٠].

---

٥٩ البحر المحيط أبو حيان٨ / ٤٧٧.

٦٠ فتح الباري لابن حجر ٩/ ٤٧٣..

- ورد لفظ "الإتقان" في قوله" لَكِنْ جَعَلَ بَيْن عِيسَى وَرَقَبَة ضَبَّة ، وَيَغْلِب عَلَى الظَّنّ أَنَّ أَبَا حَمْزَة

أَلْحَقَ فِي رِوَايَة الْجُرْجَانِيّ وَقَدْ وَصَفُوهُ بِقِلَّةِ الْإِتْقَان" [٦١].

- ورد لفظ "الإتقان" في قَوْله (حَدَّثَنَا الْحُسَيْن)هُوَ اِبْن ذَكْوَانَ الْمُعَلِّم وَهُوَ بَصْرِيٌّ ثِقَةٌ وَفِي طَبَقَة

حُسَيْن بْن وَاقِد قَاضِي مَرْو وَهُوَ دُونه فِي الْإِتْقَان" [٦٢].

- وورد في قوله"وَمَادَّة الْحُكْم مِنْ الْإِحْكَام وَهُوَ الْإِتْقَان لِلشَّيْءِ وَمَنْعه مِنْ الْعَيْب"[٦٣] .
- وورد في قولهم: "يقال للصانع إذا لم يحسن صنعته: ما صنعت شيئًا، يريدون الإتقان"
- وورد في قوله" اعْلَمْ أَنَّ مُسْلِمًا – رَحِمَهُ اللَّه – سَلَكَ فِي هَذَا الْكِتَاب طَرِيقَة فِي الْإِتْقَان وَالِاحْتِيَاط

وَالتَّدْقِيق وَالتَّحْقِيق مَعَ الِاخْتِصَار الْبَلِيغ وَالْإِيجَاز التَّامّ فِي نِهَايَة مِنْ الْحُسْن مُصَرِّحَة بِغَزَارَةِ عُلُومه وَدِقَّة نَظَره وَحِذْقه"[٦٤]، كأنه يبين هنا درجات الإتقان، وأن يحتاط الشخص وأن يدقق وأن يتحقق.

---

٦١ التعريفات للجرجاني مادة تقن.

٦٢ فتح الباري لابن حجر ١٩/ ٢٠٧.

٦٣ فتح الباري لابن حجر ٢٠/ ١٥٠.

٦٤ شرح النووي على مسلم ١/ ٧٠.

[ب] الإحكام.

الإحكام مصدر للفعل الثلاثي المزيد بالهمزة "أحكم" والإحكام بمعنى الإتقان" وجذره "حكم"، و{الْحِكْمَةَ } مشتقة من حكم بمعنى منع؛ لأنها تمنع صاحبها من الوقوع في الخطأ والضلال ومنه سميت الحديدة التي في اللجام وتجعل في فم الفرس وحكمة لأنها تمنعه من الجموح . أو هي في الأصل مصدر من الإحكام وهو الإتقان في علم أو عمل أو قول أو فيها كلها. والحكمة بالنسبة للإنسان صفة نفسية هي أساس المعرفة السليمة التي توافق الحق ، وتوجه الإنسان نحو عمل الخير، وتمنعه من عمل الشر ، فهي فيه مانعة ضابطة تسير به نحو الكمال والاستقامة.

وقوله تعالى : { صُنْعَ اللهِ } قال الزجاج : هو منصوب على المصدر ، لأن قوله : { وتَرَى الجبال تحسَبُها جامدةً } دليل على الصنعة ، فكأنه قال : صنع الله ذلك صنعاً ، ويجوز الرفع على معنى : ذلك صُنْع الله.

فتفسير قوله تعالى{ إن الله عزيز حكيم } أي الملك الأعظم { عزيز } أي هو في غاية الامتناع والقهر لمن يريد قهره أزلاً وأبدا . لا يغلب ولا يحوج وليه إلى زيادة العدد ولا نفاسة العدد { حكيم } أي إذا قضى أمراً كان في غاية الإتقان والإحكام، و{ عزيز } أي منزه جنابه العلي

عن لحاق شيء مما فيه أدنى سفول { حكيم } أي لا يصدر عنه فعل إلا وهو في غاية الإتقان[٦٥]

وقوله تعالى { أَوَ لَمْ يَرَوْاْ كَيْفَ يُبْدِىء الله } ؟ فنقول المراد العلم الواضح الذي كالرؤية والعاقل بعلم أن البدء من الله لأن الخلق الأول لا يكون من مخلوق وإلا لما كان الخلق الأول خلقاً أول ، فهو من الله هذا إن قلنا إن المراد إثبات نفس الخلق ، وإن قلنا إن المراد بالبدء خلق الآدمي أولاً وبالإعادة خلقه ثانياً ، فنقول العاقل لا يخفى عليه أن خالق نفسه ليس إلا قادر حكيم يصور الأولاد في الأرحام ، ويخلقه من نطفة في غاية الإتقان والإحكام[٦٦].

وقوله تعالى{ خلق الرحمن } أي لها ولغيرها ولولا رحمته وعموم عظمته التي اقتضت إكرامه لخلقه بعد غفرانه لما لهم من النقائص ما أحسن إليهم بها في اتساعها وزينتها وما فيها من المنافع ، وأعرق في النفي بقوله : { من تفاوت } بين صغير ذلك الخلق وكبيره بالنسبة إلى الخالق في إيجاده له على حد سواء ، إنما قوله إذا أراد شيئاً أن يقول له كن فيكون ، فلا فرق في ذلك بين الذرة مثلاً والغرس ولا بالنسبة إلى الخالق من عجز صغيرهم وكبيرهم عن إيجاد شيء من العدم صغيراً كان أو كبيراً جليلاً كان أو حقيراً ، ولا ترى تفاوتاً في

---

٦٥ الرازي ١٢/ ٥٥.

٦٦ الرازي ١٢/ ١٤٤.

الخلق بأن يكون شيء منه فائتاً للآخر بالمخالفة والاضطراب والتناقض في الخلقة غير مناسب له بأن يكون خارجاً عنه أو منافراً له في مقتضى الحكمة، وآثار الإحسان في الصنعة ، والنزول عن الإتقان والاتساق ، والخروج عن الإحكام والاتفاق

{ وعملوا } أي تصديقاً لدعواهم الإيمان { الصالحات } أي من محاسن الأعمال من الأقوال والأفعال ثابتة الأركان على أساس الإيمان ، محكمة بما آتيناهم من العلم غاية الإحكام ، متقنة غاية الإتقان.

ومعنى تسويتهن تعديل خلقهن وتقويمه وإخلاؤه من العوج والفطور ، أو إتمام خلقهن وهو بكل شيء عليم ، فمن ثم خلقهن خلقاً مستوياً محكماً من غير تفاوت مع خلق ما في الأرض على حسب الحاجات وكفاء المصالح ، ومقتضى الحكمة والتدبير . وهذا عام لم يدخله التخصيص قط ، وبه يهدم بناء من زعم أنه غير عالم بالجزئيات ، لأنه تعالى لو لم يعرف تفاصيلها لم تكن مخلوقاته على غاية.

[ج] الإحسان.

الإحسان مصدر للفعل "أحسن"، والحُسْنُ ضد القبح. فنقول: أحسنَ: من التحسين، ومنه قوله تعالى**(أحسنَ كلّ شيءٍ خلقه)** أي حسَّنَه. وقوله تعالى**(اتّبعوا أحسنَ ما أنزل إليكم)** أي اتّبعوا القرآن. ومنه قوله تعالى" **وأمر أهلك يأخذها بأحسنها**" أي يعملوا بحُسْنها.

فالإحسان: بمعنى الإخلاص في كل شيءٍ ومنه قوله تعالى"**إنّ الله يأمر بالعدل والإحسان**" وأراد بالإحسان الإخلاص وهو شرط في صحة الإيمان والإسلام معا، وذلك أنّ مَن تلفظ بالكلمة وجاء بالعمل من غير إخلاص لم يكن مُحْسِنا وإن كان إيمانه صحيحا، وقيل أراد بالإحسان الإشارة إلى المراقبة وحسن الطاعة فإنّ مَن راقب الله أحسنَ عمله، وقد أشار إليه الحديث" فإن لم تكن تراه فإنه يراك"، وقال تعالى" **هل جزاء الإحسان إلا الإحسان**"، ومنه يقال أحسنَ الرجلُ: إذا جلس في الحَسَن، وهو الكثيب النقيُّ العالي. ويمكن تعميم هذا على العالي من الأفعال والأعمال.

وورد في الحديث قول النبي صلى الله عليه وسلم"إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل عملا أن يحسن عمله".

[د] الإخلاص.

الإخلاص مصدر للفعل "أخلص" يحرص المسلم الحق على أن يؤدي عمله بإخلاص، فلا يكتفي بمجرد أداء العمل المطلوب منه بل يحرص أن يكون صالحا وخالصا لوجه الله تعالى، فالإخلاص في العمل هو الذي يقرب الإنسان من ربه، وينزله المنزلة العالية في المجتمع المسلم. قال تعالى" وما أمروا إلا ليعبدوا الله مخلصين له الدين حنفاء" وقول الرسول صلى الله عليه وسلم" إنما الأعمال بالنيات" والإخلاص في العمل يقوي الإرادة، ويصوب الخطأ،

ويضيف بعدا لمفهوم الإدارة الشاملة.والإخلاص معيار ينبع من ذات العامل لا بتأثير خارجي.

مفاهيم مجاورة:

- **مفهوم الضمان:**

ورد هذا المصطلح مع الكفالة، قال تعالى" **وأنا به زعيم**" أي ضامن وكفيل. والضمان عدم الوقوع في الخطأ. وهو ضابط نهائي ختامي يكون بعد حصول الشيء أو تمامه سواء أكان منتجا أو عملا أو تصرفا.

- **مفهوم الإحصاء:**

ورد مفهوم الإحصاء بمعنى الضبط، ففي قوله تعالى"**أحصاه الله ونسوه**" أي ضبطه وحفظه عليهم. وقوله تعالى" **مال هذا الكتاب لا يغادر صغيرة ولا كبيرة إلا أحصاها**" ضبطها وأثبتها.

- **مفهوم الحذق:**

الحَذق بمعنى المهارة. ففلان حذق في عمله: حذقه ، فهو حاذق: أي ماهر.

- **مفهوم الشورى :**

الذي يقوم على انتقاء أجود الآراء وأفضلها وأحسنها، فالشورى سمة من سمات المجتمع المسلم الذي يتخذ الشورى مبدأ في معظم أمور حياته، وهو من أهم المبادئ لتحقيق الجودة الشاملة داخل العملية التعليمية والتي تمتد لشورى الإدارة المدرسية والمعلمين والطلاب وأولياء الأمور وأفراد المجتمع المحلي لمؤسسات التعليم. ويرتبط به مفهوم التعاون الذي يضفي على العمل إنتاجية وإتقانا، قال تعالى "وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان" فالتعاون لا الأنانية تجعل الأداء أكثر جودة وأكثر فاعلية. ومفهوم "القدوة" وحسن الاقتداء الذي يسعى المسلم إلى تمثله ينعكس إيجابيا على لإتقان العمل. ولذا لا ينظر المقتدي إلا إلى الذرا للوصول إليها. وهذا ضابط قبلي عادة يتم قبل الشروع بالعمل. يكون في مرحلة الإعداد والتجهيز. وهو مرافق للسؤال ما رأيكم في... ؟ أو لماذا لا أفعل كذا اقتداء بـ...؟ أو ما الأجود ما الأفضل ما الأحسن طريقة كذا أم طريقة كذا؟

ومن عرض المفاهيم السالفة الذكر نستطيع أن نحدد معايير الجودة الدقة والإتقان والإحكام و الحسن، وهناك معايير للعامل: الإخلاص والصلاح والقدوة إضافة إلى أنه متقن، وهذا من منطلق المراقبة الذاتية الداخلية، وهي الإيمان والإحسان والإخلاص.

وهناك فرق بين الإتمام والإكمال:فالإتمام: لإزالة نقصان الأصل. والإكمال: لإزالة نقصان العوارض بعد تمام الأصل[٦٧].

- **مفهوم العمل الصالح:**

أكد مفهوم العمل في القرآن أن المحور الأساسي لوجود الإنسان على الأرض هو العمل الذي يتخذ مقياسا عادلا لتحديد المصير في الدنيا والآخرة، وتوزن أقدار المسلم بما قدم من عمل يؤدي به واجبه نحو الله ثم نحو نفسه والناس"فمن يعمل مثقال ذرة خيرا يره ومن يعمل مثقال ذرة شرا يره" وحث الرسول صلى الله عليه وسلم على العمل في قوله"إذا قامت الساعة وفي يد أحدكم فسيلة فإن استطاع أن لا تقوم حتى يغرسها فليغرسها" وهذا حث عملي على العمل والإنجاز. فالمسلم مطالب بأن يعمل لذات العمل سواء انتفع بثمراته أحد أم لم ينتفع حرصا من الإسلام على مواصلة العمل والكدح منذ الوعي الإنساني وحتى ساعة الحساب. إن صلاح العمل لا يعني بالضرورة إتقانه مع أنه هو المطلوب والمبتغى، فقد يكون صالحا ويحتاج إلى تعديل أو تصويب أو تطوير؛ لذا نصدر حكمنا على بحث ما بأنه صالح للنشر، إلا أنه يحتاج إلى إجراء بعض التعديلات، وربما توسيع فكرة، أو تعديل مفهوم... أما العمل الصالح المرتبط بالإيمان فالمفروض أنه محكم مضبوط متقن، من منطلق أن المؤمن مخلص

[٦٧] الفروق اللغوية، العسكري، ص٩٨.

ومتقن وصادق يخاف الله في أدائه عمله؛ ولذا نحكم بصلاح عمله بمعنى أنه متقن؛ وذلك لوجود قرينة سياقية ربطت العمل بالإيمان. فالعمل الصالح ثمرة الإيمان الحقيقي بالله، ولذا فالإيمان يدفع صاحبه للعمل الصالح، ويندر أن يجيء العمل الصالح غير مقترن بالإيمان، فنجد قوله تعالى" الذين آمنوا وعملوا الصالحات" وقوله "فمن آمن وأصلح فلا خوف عليهم ولا هم يحزنون" والمؤمن الحق لا يريد إلا الإصلاح في أموره كلها ما استطاع، قال تعالى" إن أريد إلا الإصلاح ما استطعت" والإصلاح بهذا المعنى من الدلالات التي تقوي مفهوم لجودة الشاملة بمعناها الإسلامي داخل المجتمع الإسلامي.

ويرتبط بمصطلح العمل الصالح مفهوم الوقت فحياة المسلم كلها محسوبة، وعليه أن يقضي جميع الأوقات فيما يفيد في الدنيا والآخرة، وأن يستشعر المسؤولية الكاملة في أعماله وأقواله وجوارحه

القسم الثاني: الجودة وتداخل المصطلحات:

[أ] الجودة والإتقان.

ورد مصطلح الجودة والإتقان في العديد من النصوص، منها:

- ورد في تفسير الألوسي أن ابن خلدون قال:"إن الكتابة العربية كانت في غاية الإتقان والجودة

في حمير ومنهم تعلمها مضر إلا أنهم لم يكونوا مجيدين لبعدهم عن الحضارة وكان الخط العربي أول الإسلام غير بالغ إلى الغاية من الإتقان والجودة "[٦٨].

- ورد اللفظان في تفسير قوله تعالى":**{ومن الشياطين من يغوصون له ويعملون عملاً دون ذلك}**

[الأنبياء: ٨٢]. وقد بلغت الصناعة في مُلك سليمان مبلغاً من الإتقان والجودة والجلال"[٦٩].

- ورد اللفظان في الأثر: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: « بينا أنا أسقي على بئر إذ جاء

ابن أبي قحافة، فنزع ذنوبا، أو ذنوبين فيهما ضعف، والله يغفر له، ثم جاء عمر، فنزع حتى استحالت في يده غربا ، وضرب الناس بعطن، فما رأيت عبقريا يفري فريه». (يفري الفري : إذا عمل العمل فأجاده، الفري : العمل البالغ الإتقان والجودة).

[ب] الجودة والإحسان.

---

٦٨ تفسير الألوسي ١/ ٢٣٩.

٦٩ التحرير والتنوير ابن عطية ١٢/ ٢٣٢.

وإذا كانت الجودة مظهر من مظاهر الإحسان ونتيجة من نتائجه.. فإن الإسلام دعوة مطلقة إلى الإحسان: **(صِبْغَةَ اللهِ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللهِ صِبْغَةً وَنَحْنُ لَهُ عَابِدونَ)** (البقرة: ١٣٨). وفي قوله تعالى: **(لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً)** (هود : ٧) إشارة واضحة إلى أن الجزاء يتعلق بكيفية الأداء كائناً ما كان هذا الأداء.. وكذلك في قوله تعالى: **(إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً)** (الكهف: ٧) وفي قوله تعالى: **(الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ)** (الملك:٢).

فالإنسان الذي أبدع الله تعالى خلقه مدعو إلى الإبداع، ومن الشكر لله على إبداع خلقه يفرض على الإنسان أن يكون محسناً مبدعاً في عمله وصنعته ومهنته كائناً ما كانت.. ففي قوله تعالى: **(لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ)**(التين: ٤) دلالة واضحة على جودة الخلق وإحسان الخالق وإبداعه.. وكذلك في قوله تعالى: **(وَلَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ مِن سُلَالَةٍ مِّن طِينٍ (١٢) ثُمَّ جَعَلْنَاهُ نُطْفَةً فِي قَرَارٍ مَّكِينٍ (١٣) ثُمَّ خَلَقْنَا النُّطْفَةَ عَلَقَةً فَخَلَقْنَا الْعَلَقَةَ مُضْغَةً فَخَلَقْنَا الْمُضْغَةَ عِظَاماً فَكَسَوْنَا الْعِظَامَ لَحْماً ثُمَّ أَنشَأْنَاهُ خَلْقاً آخَرَ فَتَبَارَكَ اللَّهُ أَحْسَنُ الْخَالِقِينَ)** (المؤمنون: ١٢ – ١٤).

[ج] الإتقان والإحسان :

ورد اللفظان في تفسير قوله تعالى**{ إنا نراك من المحسنين }**، فـ"هذان الفتيان هما ساقي المَلك وخبّازُه غضب عليهما الملك فأمر بسجنهما . قيل : اتهما بتسميم الملك في الشراب والطعام. وجملة { قال أحدهما } ابتداء محاورة ، كما دل عليه فعل القول. وكان تعبير الرؤيا من فنون علمائهم فلذلك أيّد الله به يوسف عليه السّلام بينهم. وهذان الفتيان توسّما من يوسف عليه السّلام كمال العقل والفهم فظنّا أنه يحسن تعبير الرؤيا ولم يكونا علِما منه ذلك من قبل ، وقد صادفا الصواب ، ولذلك قالا : **{ إنا نراك من المحسنين }** ، أي المحسنين التعبير ، أو المحسنين الفهم .

والإحسان : الإتقان ، يقال : هو لا يحسن القراءة ، أي لا يتقنها . ومن عادة المساجين حكاية المرائي التي يرونها ، لفقدانهم الأخبار التي هي وسائل المحادثة والمحاورة ، ولأنهم يتفاءلون بما عسى أن يبشرهم بالخلاص في المستقبل . وكان علم تعبير الرؤيا من العلوم التي يشتغل بها كهنة المصريين ، كما دل عليه قوله تعالى حكاية عن ملك مصر **{ أفتوني في رؤياي إن كنتم للرؤيا تعبرون }** [سورة يوسف : ٤٣] [٧٠].

٧٠ التحرير والتنوير ٧/ ٢٦٦.

{ الذي خلقك فسوّاك فعدّلَك في أي صورة } [الانفطار : ٧ ، ٨] ثم صرح بما اقتضاه فعل التصوير من الإتقان والتحسين [٧١]

وقوله{ والله يُحِبُّ المحسنين } تذييل مقرر لمضمون ما قبله، والإحسان معناه الإتقان والإجادة[٧٢]. "وقوله: **((وإنما يناجي ربه))**، إشارة إلى أنه ينبغي إلى أنه ينبغي له أن يستحي من نظر الله إليه، وإطلاعه عليه وقربه منه، وهو قائم بين يديه يناجيه، فلو استشعر هذا لأحسن صلاته غاية الإحسان، وأتقنها غاية الإتقان ، كما قال – صلى الله عليه وسلم – : ((اعبد الله كأنك تراه)) [٧٣]

فهناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان غير أن الإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان بينما الإحسان قوة داخلية تتربى في كيان المسلم، وتتعلق في ضميره وتترجم إلى مهارة يدوية أيضاً، فالإحسان أشمل وأعم دلالة من الإتقان، ولذلك كان هو المصطلح الذي ركز عليه القرآن والسنة، وقد وردت كلمة الإحسان بمشتقاتها المختلفة مرات كثيرة في القرآن الكريم، منها ما ورد بصيغة المصدر اثنتي عشرة مرة، بينما وردت كلمة المحسنين ثلاثاً وثلاثين مرة، وبصيغ اسم الفاعل أربع مرات، واللافت للنظر أنها لم ترد

---

٧١ التحرير والتنوير ١٢/ ٤٧٣.

٧٢ التفسير الوسيط محمد سيد طنطاوي ١/ ٧٤١.

٧٣ فتح الباري ابن رجب ٣/ ١٧٢ كتاب الصلاة.

بصيغة الأمر إلا مرة واحدة للجماعة: (وأحسنوا إن الله يحب المحسنين) [البقرة ١٩٥].

وكما ذكر الأستاذ سعيد حوى في كتابه جند الله ثقافة وأخلاقاً: أن الإحسان ذو جانبين، عمل الحسن أو الأحسن ثم الشعور أثناء العمل بأن الله يرانا أو كأننا نراه، وهذا هو تعريف الرسول صلى الله عليه وسلم للإحسان بأن ((تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك))، فالإحسان مراقبة دائمة لله، وإحساس بقيمة العمل، وعلى هذا تندرج كل عبادة شرعية،أو سلوكية أو عائلية تحت مصطلح الإحسان الذي يعني انتقاء الأحسن في كل شيء فالشخصية المسلمة تتميز بالإحسان الذي يرتبط بالتقوى وعبر عنه كمرحلة سامية من مراحل الإيمان المصاحب للعمل، يقول تعالى: (ليس على الذين آمنوا وعملوا الصالحات جناح فيما طعموا إذا ما اتقوا وآمنوا وعملوا الصالحات، ثم اتقوا وآمنوا ثم اتقوا وأحسنوا والله يحب المحسنين)[المائدة ٩٣].

فإذا كان المسلم مطالباً بالعبادة، والعمل المترجم للإيمان فإنه مطالب دائماً بالإحسان في العمل والحياة، غير أن هناك تفاوتاً في مجالات الإحسان حيث ركز القرآن الكريم، في طلب الإحسان في أمور منها: الإحسان إلى الوالدين، مع دوام الإحسان في كل شيء، يقول الله تعالى: **(واعبدوا الله ولا تشركوا به شيئاً وبالوالدين إحسانا**

وبذي القربى واليتامى والمساكين والجار ذي القربى والجار الجنب والصاحب بالجنب وابن السبيل وما ملكت أيمانكم إن الله لا يحب من كان مختالاً فخورا)[النساء ٣٦]، فالإحسان بنص هذه الآية انفتاح على قطاعات كثيرة في المجتمع، يطالب المسلم بالتعامل معها والتفاعل على أساس من التقوى والحرص على الجماعة حتى يكون الجهد المبذول في سبيل الإحسان إليها ذا قيمة اجتماعية يراعى فيها رضاء المولى عز وجل لقوله تعالى: **(وإن تحسنوا وتتقوا فإن الله كان بما تعملون خبيراً)**[النساء ١٢٨].

والرسول صلى الله عليه وسلم يربط بين الإتقان والإحسان فيقول: ((إن الله كتب الإحسان على كل شيء فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة، وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة))، فالإحسان هنا مرادف لكلمة الإتقان، وقد أراد الرسول صلى الله عليه وسلم أن يزرع بذلك الرحمة في قلب المسلم ويكسبه عادة الإتقان في العمل حتى ولو لم يكن للعمل آثار اجتماعية كالذبح الذي ينتهي بإتمام العمل كيفما كان.

إن الإحسان دعوة إلى إيجاد الشخصية المثلى، الشخصية التي اتجهت حركة المجتمع وجهود التربية إلى إيجادها، هذه الشخصية تمثل المثالية التي تحققت في واقع المجتمع المسلم في الماضي، ويمكن أن تتحقق في واقعنا إذا توافرت الشروط الموضوعية

لتحقيقها. وقد اختصر القرآن الكريم الصورة الإنسانية المثالية في آية واحدة؛ يقول تعالى: **(وقولوا للناس حسنا)**[البقرة: ٨٣]، وللوصول إلى شخصية المسلم التي تحققت فيه معاني الإحسان نرى أن الأمر يحتاج إلى مجاهدة شديدة للنفس تتحقق فيها كثير من الصفات، منها قول الله تعالى: **(الذين ينفقون في السراء والضراء والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين)**[آل عمران ١٣٤]

ولأن الإحسان مجاهدة وجهاد يقول سبحانه وتعالى: **(والذين جاهدوا فينا لنهدينهم سبلنا وإن الله لمع المحسنين)** [العنكبوت ٦٩] وقد وصف الله سبحانه الأنبياء جميعاً بأنهم من المحسنين الذين يستحقون حسن الجزاء عند الله لأنهم كانوا يجاهدون أنفسهم خوفاً من الله وتقوى، يقول الله تعالى: **(إن المتقين في جنات وعيون آخذين ما آتاهم ربهم إنهم كانوا قبل ذلك محسنين كانوا قليلاً من الليل ما يهجعون وبالأسحار هم يستغفرون وفي أموالهم حق للسائل والمحروم)** [الذاريات: ١٧-١٩]

وإلى جانب المجاهدة هناك وسيلة أخرى لاكتساب صفة الإحسان وهي الإقبال على الله بالطاعة والعبادة والذكر، يقول الله تعالى: **(إن أحسنتم أحسنتم لأنفسكم وإن أسأتم فلها)**[الإسراء: ٧].

والإحسان في أمور الدنيا يشمل الحياة كلها إذ إن الحياة لا تنمو ولا تزدهر، والحضارات لا تبنى ولا تتقدم إلا بالإحسان، إحسان التخطيط وإحسان التنفيذ وإحسان التقدير((إن الله كتب الإحسان على كل شيء)) والمسلم لا يتربى على الإحسان إلاّ إذا قصد الإحسان في تفاعله مع المجتمع، ليس بقصد اللياقة الاجتماعية المظهرية؛ بل بقصد مراعاة حق الإنسان وحق الأخوة الإسلامية في إحسان التعامل على قاعدة من الأمانة والصدق والإخلاص والتقوى والمسؤولية الاجتماعية المتجذرة في وجدانه وكيانه.

الإحسان إيجابية، والمسلم مطالب بان يكون الإحسان هدفه، وغايته لأن الله يأمر بالعدل والإحسان قولاً وعملاً، يقول تعالى: (**وقل لعبادي يقولوا التي هي أحسن**)[الإسراء: ٥٣]، ويقول تعالى: **(ليجزيهم الله أحسن ما كانوا يعملون**)[التوبة: ١٢١]، وكذلك فإن الإسلام توجه في تربيته إلى مجتمع العمل ليكون متقناً كما علمنا رسول الله صلى الله عليه وسلم. وجعل الإسلام العمل المعيار الأوحد لما يكسبه الإنسان في الحياة، وجعل إتقان العمل عبادة تحبب العامل إلى الله، وتحقق له سر استخلافه ووجوده، فالمجتمع العامل هو المجتمع المنتج الذي يعتمد أفراده في كسبهم على جهدهم العضلي والفكري،

لذلك دعا الإسلام إلى العمل وباركه وجعل له جزاء في الآخرة مع جزاء الدنيا.

كما أن الإسلام يحرم استغلال الإنسان، وسلب جهده وطاقته ، كما أكد الإسلام على حق العامل في ملكية أجره وحمايته والوفاء له والتعجيل بإعطاء الأجير حقه قبل أن يجف عرقه، بل جعل الإسلام كل عمل يقوم به المسلم طاعة لله إذا قصد مصلحة البشر وأتقنه وأخلص فيه، وجعل العمل عبادة وقربى يعتبر من أعظم الدوافع لبذل الجهد وكثرة الإنتاج، وفي المقابل حرم الإسلام البطالة وعابها فجعل اليد العليا خيراً من اليد السفلى وحض على العمل، حيث يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: ((لأن يأخذ أحدكم حبله فيأتي بحزمة الحطب على ظهره فيبيعها فيكف الله بها وجهه خير له من أن يسأل الناس أعطوه أو منعوه)).

والمشكلة أننا نقر هذه المبادئ نظرياً ونتحدث عنها كثيراً، ولكننا لا نترجمها في واقع مجتمعنا الذي يتميز بضعف الإنتاج، والتهرب من العمل، وعدم الإتقان بل يحمل قيماً فكرية نحو العمل مخالفة لمفهوم الإسلام.

مجتمعنا يحتاج إلى تغيير جذري في مفاهيم العمل وأهمية الإنتاج ويحتاج إلى تعليم مكثف لأهمية الإتقان لكل عمل يقوم به، فنحن لا نتعلم من ديننا ولا نتعلم من غيرنا، وتربيتنا الأسرية والمدرسية والحياتية لا تقوم على أهمية أن تعمل، وتكد وتجتهد وتبني في الحياة بل إن مفاهيم خاطئة لا تفرق بين التكافل كقيمة حياتية، والتواكل والتكاسل كعيوب سلوكية وحياتية، وإلى الآن لم توضع البرامج التي ستغير من أساليب العمل.

ومفاهيم الإنتاج في المستقبل والتعليم العام والجامعي في بلادنا يدلان على أننا لا نسعى لتغيير هذا المجتمع إلى الأفضل والأحسن، وسنظل عالة على غيرنا نستهلك ما يصنعون وينتجون ونمارس فضيلة المناقشة والجدال والتنظير والتجديد للشعارات والأماني وأحلام اليقظة التي أدمنها مجتمعنا.

والمجتمع المتعلم هو المجتمع الذي يبشر بالحضارة والرفاهية والنظام والتخطيط والإنتاج والازدهار، وهو المجتمع المعصوم من الفوضى والتسيب، والمبرأ من الأمية والجهل والخرافة، وكل مظاهر التخلف الحضاري والعلمي،وهو المجتمع الذي يربط الأسباب بالمسببات، والنتائج بالمقدمات، ويكتشف قوانين الله في الكون،

ويحسن التعامل معها والاستفادة منها، وأول آيات الوحي كانت دعوة إلى المجتمع المتعلم المعتمد على المنهج العلمي.

والمنهج العلمي الذي أصله المسلمون وعممه علماء الحديث، وقبل ذلك وضع أساسه القرآن الكريم هذا المنهج هو الذي أوجد مجتمع العلم والحضارة وكان سر التقدم وبناء العقلية المسلمة على منهجية العلم والإيمان.

والذين يظنون أن أكثر المؤسسات الفارغة من المضامين العلمية الحقيقية يمكن أن تحدث تغييراً في المجتمع – هؤلاء واهمون –لأن هذا النوع من التغيير سيكون تغييراً شكلياً مظهرياً أجوف لا قيمة له في الحياة ولا أثر له في عملية التنمية والتقدم وسنظل نحرث في البحر ونضرب في حديد بارد.

[د] الإتقان والإحكام.

إتقان الشيء إصلاحه وأصله من التقن وهو الترنوق الذي يكون في المسيل أو البئر وهو
الطين المختلط بالحمأة يؤخذ فيصلح به التأسيس وغيره فيسد خلله ويصلحه فيقال أتقنه إذا طلاه بالتقن ثم استعمل فيما يصح معرفته فيقال أتقنت كذا أي عرفته صحيحا كأنه لم يدع

فيه خللا. فالْإِتْقَانُ بهذا هُوَ الْإِتْيَانُ بِالشَّيْءِ عَلَى الْوَجْهِ الْمُتَنَاسِبِ مِنْ كُلِّ وَجْهٍ.

والإحكام إيجاد الفعل محكما ولهذا قال الله تعالى " كتاب أحكمت آياته " أي خلقت محكمة ولم يقل أتقنت لأنها لم تخلق وبها خلل ثم سد خللها. وحكى بعضهم أتقنت الباب إذا أصلحته قال أبو هلال رحمه الله تعالى: ولا يقال أحكمته إلا إذا ابتدأته محكما.

فَالْحِكْمَةُ عَلَى هَذَا التَّفْسِيرِ مِنْ صِفَاتِ الْأَفْعَالِ" .وأَحْكَمْته إذَا أَخَذْت عَلَى يَدَيْهِ وَحَكَمْت الدَّابَّةَ وَأَحْكَمْتهَا إذَا جَعَلْت لَهَا حَكَمَةً وَهُوَ مَا أَحَاطَ بِالْحَنَكِ مِنْ اللِّجَامِ وَإِحْكَامُ الشَّيْءِ إتْقَانُهُ فَإِحْكَامُ الْكَلَامِ إتْقَانُهُ بِتَمْيِيزِ الصِّدْقِ مِنْ الْكَذِبِ فِي أَخْبَارِهِ وَتَمْيِيزِ الرُّشْدِ مِنْ الْغَيِّ فِي أَوَامِرِهِ ، وَالْقُرْآنُ كُلُّهُ مُحْكَمٌ فَقَدْ سَمَّاهُ اللَّهُ حَكِيمًا بِقَوْلِهِ:{ الر تِلْكَ آيَاتُ الْكِتَابِ الْحَكِيمِ } فَالْحَكِيمُ بِمَعْنَى الْحَاكِمِ[٧٤]. فكل مُحْكَم(اسم المفعول) هو مُتْقَن، وليس كل مُتْقَن مُحْكَما.

ولذا نجد أن مصطلح "الإتقان" ارتبط بالإحكام والحذق، ففي تفسير قوله تعالى "**صنع الله الذي أتقن كل شيء**" جاء مصطلحا الإتقان والإحكام، فهو بمعنى أحكم وأتقن صنعته. وارتبط كذلك بالصنعة فمن "حسن الصنعة تمام الإتقان وغاية الإمكان". وورد الإتقان تفسيرا لقوله تعالى"**والراسخون في العلم**" أي الذين أتقنوا عملهم. وورد الإتقان مع

---

٧٤ الفتاوى ابن تيمية ١/ ٢١٧.

الحذق والضبط في شرح النووي على مسلم"قال أحمد ابن حنبل وما رأيت مثل أهل البصرة في التثبت والضبط والإتقان بالأحاديث" وورد في أصول السرخسي حسن الضبط والإتقان. وورد الإتقان مع الحفظ والصلاح. وورد الإتقان مع الجودة والإحكام عند ابن خلدون في مقدمة تاريخه" إن الكتابة العربية كانت في غاية الإتقان والجودة في حمير... وكان الخط العربي أول الإسلام غير بالغ إلى الغاية من الإتقان والجودة" وورد عند الألوسي في روح المعاني" كان الخط العربي في غاية الإحكام والإتقان والجودة".

ومن هنا نخلص إلى أن الإتقان من درجات الجودة بل من أرقى درجاتها .

ثمرات الإتقان:

الإتقان سمة أساسية في الشخصية المسلمة يربيها الإسلام فيه منذ أن يدخل فيه،وهي التي تحدث التغيير في سلوكه ونشاطه، فالمسلم مطالب بالإتقان في كل عمل تعبدي أو سلوكي أو معاشي؛ لأن كل عمل يقوم به المسلم بنيّة العبادة هو عمل مقبول عند الله يُجازى عليه سواء كان عمل دنيا أم آخرة. قال تعالى: **(قل إن صلاتي ونسكي ومحياي ومماتي لله رب العالمين لا شريك له وبذلك أمرت وأنا أول المسلمين))**. [الأنعام: ١٦٢-١٦٣].

وتتمثل عملية الإتقان في تعلُّم المسلم للصلاة وأدائها بأركانها وشروطها التي تدرّب المسلم على الإتقان المادي الظاهري، بل على الإتقان الداخلي النفسي المتمثل في مراقبة الله عز وجل والخوف منه.

وأول عمل يتطلب الإتقان في حياة المسلم هو الصلاة حيث يطالب بها في السابعة ويضرب عليها في العاشرة، فإذا وصل مرحلة الشباب والتكليف كان متقناً للصلاة مجوداً لها محسناً أداءها، فالمسلم في الصلاة يتقن عدداً من المهارات المادية والمعنوية، فإقامة الصلاة و ما يطلب فيها من خشوع واستحضار لعظمة الخالق، وطمأنينة الجوارح، وتسوية الصفوف، ومتابعة الإمام، ثم ممارسة الصلاة خمس مرات في اليوم كل هذه من الممارسات التي تتطلب التعود على الإتقان حتى تنتقل هذه العادة من الصلاة إلى سائر أعمال المسلم اليومية دنيوية أو أخروية

والإتقان يكسب الأمة المسلمة الإخلاص في العمل لارتباطه بالمراقبة الداخلية، كما أنه يجرد العمل من مظاهر النفاق والرياء، فكثير من الناس يتقن عمله ويجوّده إن كان مراقباً من رئيس له، أو قصد به تحقيق غايات له أو سعى إلى السمعة والشهرة لأنه يفتقد المراقبة الداخلية التي تجعله يؤدي عمله بإتقان في كل الحالات دون النظر إلى الاعتبارات التي اعتاد بعضهم عليها.

فهل نحن نربي الآن في مجتمعنا المسلم الشخصية المسلمة التي تهتم بإتقان أمور الحياة كلها؟ فردية أو جماعية؟ وهل سبب تخلفنا وتأخرنا يرجع إلى فقدان هذه الخاصية؟ وما قيمة الشعائر والوسائل التعبدية التي لا تغير في سلوك الإنسان ونمط حياته ووسائل إنتاجه؟

لا بد أن يُجَعل الإتقان في حياتنا مهارة داخلية تعبر عن قوة الشخصية التي تكسب الإنسان الاتزان والثقة والاطمئنان والتفرد إلى جانب اكتساب المهارة المادية والحركية.

<u>الإتقان ظاهرة حضارية:</u>

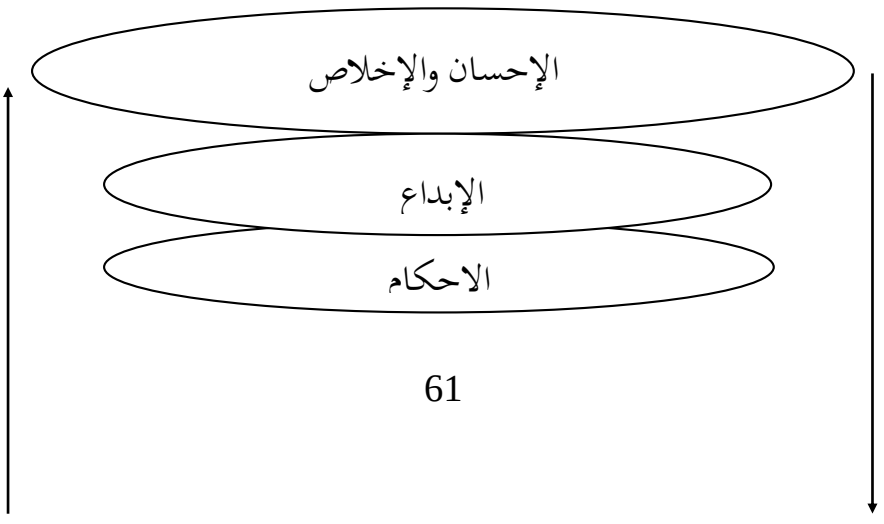
غدا الإتقان هدفا تربويا، ومن أسس التربية في الإسلام؛ لأنه تمثل سلوكي يلازم المسلم في حياته، والمجتمع في تفاعله وإنتاجه، فلا يكفي الفرد أن يؤدي العمل صحيحاً بل لا بد أن يكون صحيحاً ومتقناً، حتى يكون الإتقان جزءاً من السلوك الفعلي له.

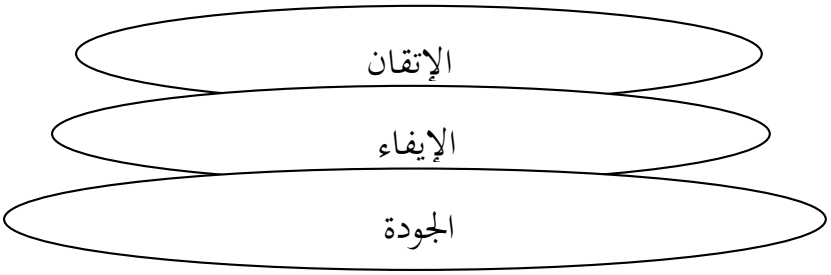
والإتقان في المفهوم الإسلامي ليس هدفاً سلوكياً حسب، بل هو ظاهرة حضارية تؤدي إلى رقي الجنس البشري، وعليه تقوم الحضارات، ويعمر الكون، وتثرى الحياة، وتنتعش، ثم هو قبل ذلك كله هدف من أهداف الدين يسمو به المسلم ويرقى به في مرضاة الله

والإخلاص له لأن الله لا يقبل من العمل إلا ما كان خالصاً لوجهه، وإخلاص العمل لا يكون إلا بإتقانه.

ومن الملاحظ أن من أسباب تأخرنا عن الركب افتقادنا مبدأ الإتقان مظهرا سلوكيا وعلميا في الأفراد والجماعات، وانتشار الصفات المناقضة للإتقان كالفوضى والتسيب وفقدان النظام وعدم المبالاة بقيمة الوقت واختفاء الإحساس الجمعي والإهمال والغش والخديعة، وهذا منعكس في فقدان المسلمين للثقة في كل شيء ينتج في بلادهم مع ثقتهم في ما ينتج في غير بلاد المسلمين.

والشباب المسلم يتعرض للكثير من المخاطر بفقدان هدف الإتقان في المناشط المتعلقة به بينما كان المسلمون الأوائل يحرصون على تعليم الشباب إتقان العمل حتى كان طالب الطب مطالباً بتحسين خطة وإتقانه قبل أن يتعلم مهنة الطب، ليكون الإتقان سمة خلقية سلوكية، وقيمة إنسانية.





يشمل مصطلح الجودة كل هذه المراحل

أدنى درجات الجودة الإيفاء بمتطلبات العمل[٧٥]

فإن جمع متطلباته وأحسن التعامل معها مادة وسبكا والتحاما ارتقى إلى الدرجة الثانية فإن تعامل مع الظروف الخارجية للسلعة واحتاط لها وتحقق من أدائها وحقق متطلباتها عندها قد وصل بها إلى أنه أحكمها إحكام بشر، وعندها ارتسم على هذه السلعة حكم أنَّ فيها إحكاما.

[٧٥] إبراهيم العجلوني، الجودة، ص١٦٣.

نماذج للجودة:

١) قابيل وهابيل:

ابنا آدم حيث تُقبل من أحدهما ولم يقبل من الآخر فالسياق يقتضي أنه إنما غضب عليه وحسده بقبول قربانه دونه ثم المشهور عند الجمهور أنّ الذي قرّب الشاة هو هابيل وأن الذي قرّب الطعام هو قابيل وأنه تقبل من هابيل شاته ولم يتقبل من قابيل. وربط هذا التقبل بالتقوى" إنما يتقبل الله من المتقين" أي ممن اتقى الله في فعله ذلك. فورد في تفسير ابن كثير قوله" يقول له أخوه الرجل الصالح الذي تقبل الله قربانه لتقواه حين توعده أخوه بالقتل على غير ذنب منه

إليه... **[ولئن بسطت إليّ يدك لتقتلني ما أنا بباسط يدي إليك لأقتلك]** أي لا أقابلك على صنيعك الفاسد بمثله" فتقديم الأجود والأحسن إضافة إلى إضمار القبول والرضا والتقوى كانت سببا في القبول. فقدم هابيل كبشا كان أحسن كبش في غنمه وأضمر في نفسه رضا الله عز وجل، في حين قدم قابيل صبرة من الطعام من أردأ زرعه وأضمر في نفسه ما أبالي أيقبل مني أم لا؟ فلا يتزوج أختي أبدا.

لذا نجد أن تجويد العمل وتقديم أفضله وأحسنه وإضمار القبول وإخلاص النية والرضا عناصر قوة لقبول العمل.

٢) جن سليمان:

عناصر الإجادة والإتقان في الوقت والطريقة والصدق في التنفيذ ، قال ابن عباس في قوله تعالى" **[وإني عليه لقوي أمين]** أي قوي على حمله أمين على ما فيه من الجوهر، وفي قوله تعالى**[ومن الشياطين مَن يغوصون له ويعملون عملا دون ذلك]** فقد بلغت الصناعة في ملك سليمان مبلغا من الإتقان والجودة والجلال، وناهيك ببناء هيكل أورشليم وهو الذي سمي في الإسلام المسجد الأقصى، وكذلك الصرح الذي في مملكة سبأ.

وهناك العديد من الحضارات الإنسانية الباقية التي تشهد بالجودة والإتقان، نحو: الأهرامات في مصر والمدن الرومانية والمدينة الوردية

وحضارات الأنباط في الأردن. ومن الحضارات البائدة قوم صالح الذين كانوا ينحتون من الجبال بيوتا...

الفصل الثالث

الجودة: معانيها ونظرياتها

الفصل الثالث: ويشمل:

القسم الأول : معاني الجودة:

القسم الثاني: الجودة الشاملة:

القسم الثالث: نظريات الجودة:

القسم الأول : معاني الجودة:

الجودة حسب مضمون المواصفة القياسية ISO 9000 لعام 2000بأنها "مجموعة الصفات المميزة للمنتج (أو النشاط أو العملية أو المؤسسة أو الشخص) والتي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادراً على تلبيتها"، وبقدر ما يكون المنتج ملبياً للحاجات والتوقعات، نصفه منتجاً جيداً أو عالي الجودة أو رديئاً، يعبر عن الحاجات المعلنة في عقد الشراء أو البيع بمواصفات محددة للمنتج المراد شراؤه أو بيعه.

ومن هنا تعددت معاني الجودة حسب النظرة إليها، فجودة المنتج تعني:

- "ملاءمة المنتج للاستعمال أو الغرض".
- " مطابقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات".

- " قدرة المنتج على إرضاء العملاء".
- "انخفاض نسبة العيوب".
- "انخفاض التالف والفاقد وإعادة التشغيل".
- "انخفاض معدلات الفشل".
- " انخفاض شكاوى العملاء".
- "انخفاض الحاجة إلى الاختبارات والتفتيش".
- "الإسراع بتقديم الخدمات للعملاء".
- "تحسين الأداء".
- "النجاح في تنمية المبيعات".
- "النجاح في خفض التكاليف".

ويتضح من هذه المعاني أن (الجودة) ترتبط برؤية العميل وتوقعاته ومدى تلبية احتياجاته. ومن الباحثين من يرى أن الجودة تعنى الامتياز أو الدقة أو مطابقة المتطلبات للعميل حسب مفهوم المصطلح اللاتيني. وبالتالي فإن الجودة تعنى أشياء مختلفة لكل فرد أو مؤسسة، وهذا يجعل تعريف الجودة الخطوة الأولى في برامج التطوير. وبالتالي فإنه يمكن تعريف الجودة من منطلق مبدأ التركيز كالآتي.

أ-التركيز على العميل:

يعرف ديمنج وجوران الجودة على أنها "إرضاء العميل" أو "مقابلة الغرض". وهذا المسلك يعتمد على قدرة الشركة على تحديد متطلبات العميل وبعد ذلك تنفيذ هذه المتطلبات. وهذا التعريف للجودة الذي يركز على العميل مناسب جداً للشركات التي لها خدمات ذات اتصال مباشر بالعملاء أو التي تعتمد في أداء خدمتها على عدد كبير من الموظفين.

ب -التركيز على العملية:

يعرف كروسبي الجودة على أنها "مطابقة المتطلبات". وهذا التعريف يعطى أهمية أكبر لدور الإدارة في مراقبة الجودة حيث إن دور العملية والطريقة في تقديم الخدمة هي التي تحدد جودة المنتج النهائي. وبالتالي فإن التركيز هنا داخلي وليس خارجيا. وهذا التعريف مناسب للشركات التي تقدم "خدمات قياسية"، لا تتطلب اتصال كبير بالعملاء.

ج–التركيز على القيمة:

تعرف الجودة أحياناً أنها "التكلفة بالنسبة للمنتج، والسعر بالنسبة للعميل" أو "مقابلة متطلبات العميل على أساس الجودة والسعر والإمكانية "، وبالتالي فإن التركيز هنا خارجي وذلك بمقارنة الجودة مع السعر والإمكانية. وتعني الجودة أيضا – كما هي في قاموس أكسفورد – الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

القسم الثاني: الجودة الشاملة:

ما هي إدارة الجودة الشاملة ؟

تعددت تعريفات علماء الإدارة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة : فمن ذلك ما قام به ستيفن كوهن ورونالد براند (١٩٩٣) من تعريفها على النحو التالي :

- الإدارة : تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر
- الجودة : تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد.

- الشاملة: تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بداية من

التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقييم ما إذا كان المستفيد راضياً عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

وعُرِّفت على أنها شكل تعاوني لأداء الأعمال، يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين ، بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية وذلك من خلال فرق العمل.

وعُرِّفت على أنها التركيز القوي والثابت على احتياجات العميل وإرضائه وذلك بالتطوير المستمر لنتائج العمليات النهائية لتقابل متطلبات العميل .

وجميع هذه التعاريف وإن كانت تختلف في ألفاظها ومعانيها تحمل مفهوماً واحداً وهو كسب رضاء العملاء .

وكذلك فإن هذه التعاريف تشترك بالتأكيد على ما يلي :

١ – التحسين المستمر في التطوير لتحقيق النتائج طويلة المدى .

٢ – العمل الجماعي مع عدة أفراد بخبرات مختلفة .

٣ – المراجعة والاستجابة لمتطلبات العملاء .

وهكذا يتضح أنه في إدارة الجودة الشاملة يتم التركيز بوجه خاص على المستهلك ورغباته ومحاولة تحقيق الجودة من وجهة نظره

هو لا من وجهة النظر المثالية ؛ فما هو مثالي بالنسبة للمنظمة يجب أن يكون محكه الرئيسي هو العميل من خلال تحديد رغباته وتوقعاته وتحقيقها.

أهداف إدارة **الجودة الشاملة :**

يمكن حصر أهداف إدارة الجودة الشاملة في ثلاثة أهداف رئيسة وهي :

١- خفض التكاليف :

فالجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف .

٢- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل :

فكثير من الإجراءات التي توضع من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للعميل تركز على الرقابة على الأهداف والتأكد من تحقيقها وبالتالي تكون هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما يؤثر سلبياً على العميل ، ولذلك فمن أهداف إدارة الجودة الشاملة الرئيسية تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل .

٣- تحقيق الجودة :

وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء ، إن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكوى المستفيدين من هذه الخدمات.

عناصر إدارة الجودة الشاملة :

فيما يلي أهم العناصر التي يجب أن تكون موجودة في إدارة الجودة الشاملة :

١ – القيادة العملية:

على الإدارة العليا أن تركز على القيادة العملية ؛ حيث لا خطب ولا شعارات وإنما هناك جدية في العمل وتفاني في الإدارة ، لتكون الإدارة قدوة و مثلا يحتذى به لكل المستويات الإدارية والعاملين.

٢ – ثقافة إشباع الرغبات :

لا بد من إيجاد ثقافة جديدة داخل المنظمة ، ثقافة تركز بقوة على إشباع رغبات العملاء و تهتم بذلك ؛ إنها ثقافة إشباع رغبات العملاء .

٣ – التحسين المستمر :

لابد من التحسين والتطوير المستمر في عمليات وأنشطة المنظمة، حتى يمكن تحقيق وفر في التكاليف وسرعة أعلى في الأداء مع الالتزام بالمعايير المطلوبة للجودة .

٤ – رفع مستوى العاملين :

يعتبر الأفراد العاملون في المنظمة هم المحور الرئيسي الذي تقوم عليه عملية إتقان الجودة، وبالتالي يجب الاهتمام بمستوى أدائهم و تدريبهم وتطويرهم وصقل مهاراتهم لتحقيق المستوى المطلوب من الجودة

٥ – بناء فرق العمل :

إن تضافر جهود الأفراد تظهر في أحسن صورها من خلال بناء فرق العمل و تشجيع التعاون بين الإدارات والذي يضمن العمل الجماعي والتعاون ويضيف قيمة كبيرة للجودة .

٦ – الإبداع والابتكار:

يحتاج تحقيق مستويات الجودة إلى الإبداع والابتكار وإلى إطلاق أكبر عدد ممكن من الأفكار الجديدة والمفيدة لتحسين الجودة .

٧ – الرؤية الاستراتيجية :

لا بد من وجود رؤية استراتيجية للمنظمة ككل حول كيفية تحقيق الجودة مع ربط هذه الاستراتيجية بكافة أنشطة المنظمة .

٨ – فن حل المشاكل :

لابد من تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى عناصر أصغر حتى يمكن السيطرة عليها وحلها .

مراحل عملية إدارة الجودة الشاملة :

إن لإدارة الجودة الشاملة أربع مراحل متتابعة: هي:

- وضع فكرة عامة عن الجودة حيث تقوم الإدارة العليا بتعريف مفهوم الشركة عن الجودة.
- تخطيط الجودة الاستراتيجي الذي يتطلب تحديد المجالات المختلفة للعمليات التي تحتاج

للتحسين (مثل القيادة والمعلومات والتحليل، والتخطيط الاستراتيجي وتنمية الموظفين والعمليات التجارية أو الصناعية ونتائج المشروعات وإرضاء الزبائن).

- التعليم والتدريب لكل شخص في الشركة بداية من الإدارة العليا وحتى جميع الموظفين
- التحسين المستمر: ويتم ذلك بمراقبة الأداء وتحسينه بصفة مستمرة وتتلخص هذه المرحلة في أربعة كلمات:
  - خطط للعمل:Plan
  - نفذ العمل:Do
  - قيم العمل :Check
  - تفاعل و طور من العمل:Act

المواصفات القياسية لأنظمة الجودة :

أدى اهتمام كبار المنافسين والمنتجين بموضوع الجودة إلى وضع مواصفات قياسية للجودة، تبنتها المنظمة العالمية للمواصفات القياسية ISO، وأصبحت الكثير من الدول المتقدمة تشترط كأساس لدخول سلع أجنبية إليها أن يلتزم المصدر بالمواصفات القياسية لأنظمة الجودة. وأصبح تحسين الجودة متطلبا أساسيا لكثير من الدول النامية حتى يمكن لشركاتها أن تكون قادرة على دخول المنافسة في أسواق الدول المتقدمة. وتم إعداد سلسلة من المواصفات القياسية لأنظمة الجودة بواسطة المنظمة العالمية للمواصفات القياسية في عام ١٩٨٧ . وتتكون هذه السلسلة من الأنواع التالية :

١- أيزو ٩٠٠١

ويشرح هذا الجزء مواصفات الجودة للمنظمات التي تقوم بأعمال التصميم والتطوير والتركيب والخدمة للغير

٢- أيزو ٩٠٠٢ :

ويشرح هذا الجزء مواصفات الجودة للمنظمات التي تقوم بأعمال الإنتاج

٣- أيزو ٩٠٠٣ :

ويشرح هذا الجزء مواصفات الجودة للمنظمات التي تقوم بالتفتيش على المنتجات التامة

ضبط الجودة:

يُعرف ضبط الجودة بأنه "مراجعة المنتجات وفق مواصفات ومعايير محددة ، ومثل هذه المراجعة والضبط لا يتمّان في نهاية المرحلة بل في كل خطوة من الخطوات، ومع كل برنامج من البرامج، وكل عملية من العمليات بحيث تتأكد من مطابقة الإجراءات للمواصفات المطلوبة والمعايير المحددة"٠ ويعرف أيضا بأنه" العمليات والأنشطة والأساليب التي تستخدم لكشف الخطأ لإتمام متطلبات الجودة " وتحقيق جودة المنتج والعمليات والخدمة التعليمية المقدمة للطالب.

فهو الإجراءات المتبعة للتأكد من تحقيق مستويات عالية من الجودة، وتوفير الضمانات الكافية للأطراف المستفيدة .

أنواع الجودة:

- الجودة الفنية: ما يتمّ تقديمه للعميل فعلا ويتصل بالحاجة الأساسية٠
- الجودة الوظيفية: جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة.
- الجودة النوعية: نوعية المدخل، ونوعية المخرج، ونوعية الخدمة، ونوعية العميل.

ضمان الجودة :

نظام أساسه منع وقوع الخطأ، وضمان الأداء الجيد من أول مرة ، وهو نظام وقائي، ومدخل أكثر إبداعاً من مدخل الرقابة، ويحقق

مستويات متقدمة من الأداء، ويوفر الضمانات الكافية للمستفيدين، ويتم ذلك بالاعتماد على مدخلات النظام التعليمي، والتقويم بالتركيز على تقويم مخرجات النظام التعليمي. ويعرف أيضاً بأنه كلّ السياسات والعمليات الموجهة نحو توفير كل ما يساعد على تحقيق الجودة والمحافظة عليها والارتقاء بها، كما يعرف بأنه: "نظام لتوجيه وتقييم الأداء لضمان تحقيق جودة المخرجات وتحسين مستوى الإنجاز، ولبناء الثقة لدى المشاركين في جودة الإدارة"

فهدف ضمان الجودة هو تفادي وقوع الأخطاء ومنع الفشل والتأكد من أن جميع البرامج والأنشطة والأعمال الأكاديمية والإدارية تسير بشكل صحيح وسليم وفي الاتجاه المخطط له.

متطلبات ضمان الجودة:

- توفير نظام جودة موثق رسميا.
- التخطيط وليس رد الفعل.
- توفير الثقة.
- الأداء بفاعلية وكفاءة.
- تحقيق الجودة الصحيحة.

ويكون الفرد في هذه ا لمفهوم:

- متقبلا التغيير والتجديد.
- ناظرا نظرة ابتكارية إنتاجية.

- عاملا بفعالية أدائية.
- منتجا.
- قادرا على التطوير .
- متمتعا بحيوية كبيرة.

مراحل ضمان الجودة تتلخص في :

- التقييم الذاتي الذي يجعل المؤسسة تحدد موقعها الحقيقي وواقعها بما يساعدها في وضع استراتيجية للتطوير والتحسين وفق مجموعة من الإجراءات والتنظيمات .
- التقييم الخارجي الذي يبنى على إمكانية مقارنة البرامج الدراسية الخاصة بمؤسسة ما بالبرامج التي يتم تدريسها في المؤسسات العالمية الأخرى لإمكانية الاستفادة منها.

وبنظرة سريعة نجد أن هذين المبدأين هما اللذان يحكمان عمل الأفراد عموماً، فإذا ما نظر الفرد في ذاته وأدائه وأجرى تقييماً، عرف منه ماله وما عليه أسهم ذلك في وضع خطة للتطوير والتحسين. وهناك تقييم خارجي عن طريق الآخرين الذين ينظرون في أدائه ويحكمون عليه مقارنة مع غيره، فيقرأ هذا في تقاريرهم أو كلامهم أو نظراتهم أو تصرفاتهم معه.

معايير لضمان الجودة:

حظي مفهوم ضمان الجودة باهتمام الكثيرين وظهر ذلك في وضع معايير كان لها الأثر في تحقيقه، وهذه المعايير الأيزور ISO 9000 و9001 و 9002 و 9003 إلا أن النظامين الأول والثاني قد حظيا بانتشار أوسع بسبب تضمينها ثلاثة مجالات فقط ينبغي على المؤسسة التي تسعى للحصول على شهادة ضمان الجودة تلبيتها (التنمية والإنتاج وتقديم الخدمات) في حين النظام الثالث (ISO 9003) يتضمن مجالا رابعا وهو التصميم. التي تم تحديثها إلى الأيزور 2000مع التأكيد على إمكانية تحقيق الجودة والنظر إليها على أنها نظام يمكن تطبيقه في المؤسسة، ويتكون ضمان الجودة من كل الأنشطة المخططة والنظامية التي يمكن تطبيقها داخل إطار المؤسسة:

- ضمان الجودة الداخلي حيث يوفر الثقة للإدارة.
- ضمان الجودة الخارجي حيث يوفر الثقة للعملاء المشاركين.

بين ضبط الجودة وضمان الجودة:

ضبط الجودة	ضمان الجودة
تحري حدوث الخطأ بعد حدوثه	يهدف إلى منع حدوث الخطأ
تقوم باختبارات بعد كل مرحلة أو بعد آخر مرحلة	يتم تطبيقها أثناء إجراء خطوات العملية التعليمية
قد يترتب عليها ردود أفعال تصحيحية	تعتمد على تخطيط موثق للإجراءات من البداية
تعطي ثقة لسوق العمل بأن المنتج التعليمي قد تم تقييمه	تعطي ثقة بانخفاض نسبة الأخطاء
تتأكد من جودة الخدمة بعد تقديمها	جودة الخدمة من أول مرة وكل مرة

تحسين الجودة:

يتضمن تحسين الجودة تطبيق الطرق المناسبة لتضييق الفجوة بين مستويات الجودة المتوقعة والمتداولة، ويشتمل برنامج تحسين الجودة بطريقة منتظمة على تطوير نوعية الرعاية من خلال توجيه الفجوات بين الممارسات الحالية والمستويات المرغوبة.

والهدف من تطبيق تحسين الجودة يكمن في جعل الجودة جزءاً أساسياً من الثقافة التنظيمية للمؤسسة وجعل تحسين الجودة وسيلة للوصول إلى هدف أساسي وهو أن تصبح الجودة جزءاً أساسياً من الممارسة اليومية لأنشطة المؤسسات التعليمية.

مراحل تحسين الجودة:

تمر عمليات تحسين الجودة بمراحل، هي:

١) الوعي والتقييم الذاتي: بالتركيز على العميل، والرؤية الواضحة لدى المؤسسة.

٢) التدريب وبناء الفريق والاتصال: وذلك بتحديد خطة التدريب وبناء الفريق والأدوات والأساليب واستراتيجيات الاتصال وتحديد استراتيجيات الجودة.

٣) تخطيط الجودة.

٤) عملية التطبيق بتحديد الأدوار والمسؤوليات وتطبيق خطة قصيرة المدى والتقييم والمحاسبة والاتصال والتدريب وقياس التحسين.

٥) التقويم الشامل: الإعداد والتحديد و تنفيذ عملية التقويم وتلخيص النتائج.

مرتكزات تحسين جودة المؤسسة التعليمية:

١) المعلم : جودة العلم تساوي في أهميتها جودة العمل ، فعلى المعلم أن:

١. يهتم بالتلاميذ

٢. يهتم بالمادة

٢) الطالب : سلامة الطالب وصحته وإرشاده .

٣) إدارة المؤسسة التعليمية : أسلوبها وخططها واهتمامها بالعاملين(قيادة محفزة لا منفرة)

الأداء في المؤسسة التعليمية:

يتضمن الأداء داخل المؤسسة التعليمية بعدين هما:

- البعد الكمي (كمية الأداء) والكيفي (جودة الأداء)ومن ثم لابد أن تتوجه برامج

تحسين وتفعيل الأداء إلى التعامل مع البعدين لمحاولة زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الأداء .

- الأداء الجيد داخل المؤسسة (محكوم بالتخطيط الجيد والمتابعة الجيدة والتحفيز (تحفيز

الأفراد العاملين)على تحسين أدائهم من خلال عملية التدريب المستمر لهم على الأساليب الحديثة.

ولإدارة الجودة الشاملة دور في تحقيق التميز الإداري داخل المؤسسات من خلال عملية التحسين المستمر التي تتضمن أربع خطوات هي:

- التخطيط: الذي يتضمن ترجمة الاستراتيجية والأنشطة.
- الإجراءات : وتتضمن العمليات المقترحة لتفعيل الأداء الإداري .
- والتأكيد: من خلال مراجعة كل من العمليات والنتائج.
- التنفيذ: عن طريق الاستجابة للتغذية الراجعة.

ويستلزم ذلك خلق ثقافة الجودة التي تساعد في تفعيل الأداء داخل المؤسسة.

ولذا يرجع عدم نجاح بعض المؤسسات إلى

- عدم توفر إحساس الأفراد والعاملين بالأهداف أو الرؤى المشتركة حيث إن كل فرد مهتم يؤدي دوره الوظيفي بصورة غير مترابطة.
- عدم وجود حوافز للعاملين فالمؤسسة لا تكافئ العاملين على فاعلية عملهم بصورة جيدة .

أما على المستوى التعليمي فنجد معوقات تحول دون تحقيق أسلوب إدارة الجودة منها:

- عدم استقرار الإدارة وتغيرها الدائم، وكذلك تغير العاملين .
- التركيز على الأهداف قصيرة المدى .
- التركيز على تقييم الأداء وليس على القيادة الواعية التي تساعد الأفراد في تحقيق جودة أعلى.
- عدم اتساق سلوكيات القادة مع أقوامهم .
- تداخل الأعمال وتعدد الرؤساء .
- عدم وجود دافع داخلي عند العامل لتطوير العمل وتحسين الإنتاجية .

القسم الثالث: نظريات الجودة:

تعددت نظريات الجودة وتوجهات أصحابها، وبرز منها النظريات التالية:

١) نظرية إدوارد ديمنج (أبو الجودة):

بين ديمنج أن الجودة ليست مطلقة ولكنها نسبية، ويوجد بينها وبين الإنتاجية رباط وثيق. الأمر الذي يجعل الإنتاجية تتحسن كلما قلت الاختلافات والفروق، ومن هنا نجده يحمِّل ٩٤% من الأخطاء للإدارة، فالإدارة لابد أن تساعد الأفراد على أن يعملوا بذكاء لا أن يعملوا بغباء. فالجودة عنده"هي درجة التميز الذي يمكن التنبؤ به من خلال استعمال معايير أكثر ملاءمة وأقل تكلفة وهذه المعايير تشتق من المستهلك... وينطبق ذلك المبدأ على عملية الإنتاج، والمنتج النهائي في نفس الوقت" ولذا فإن فلسفة ديمنج تقوم على وضع مفهوم الجودة في إطار إنساني، وبين أنه عندما تصبح القوى العاملة في المصنع ملتزمة بكامل إرادتها في إتقان عملها على أحسن وجه، ويكون لديها عملية إدارية سليمة يتم من خلالها العمل، فإن الجودة ستكون نتيجة طبيعية.

وتعتمد العملية الإدارية لكي تصل إلى الجودة داخل أي مؤسسة على عشرة عوامل أوردها ديمنج، وطبقت في اليابان عام ١٩٥١ وفي عام ١٩٨٩ طبقت هذه العوامل على معظم مؤسسات دول العالم .

- السياسة: سياسة تحدد الأهداف.
- التنظيم : وجود تنظيم واضح يحدد المسؤوليات وينظم العمل .

- التدريب :ضرورة وجود برامج تدريبية تستجيب لاحتياجات الأفراد
- المعلومات : ضرورة وجود قاعدة للبيانات .
- التحليل : ضرورة وجود التحليل الجيد للمشكلات التي تواجه المؤسسة .
- المعايير : ضرورة وجود معايير للعمل.
- الضبط: ضرورة وجود نظام للضبط داخل المؤسسة.
- ضمان الجودة : ضرورة وجود برنامج يعتمد على المراجعة الداخلية وتقويم المنتج
- التأثير والفعالية: ضرورة وجود التأثير والفعالية للمؤسسة.
- التخطيط المستقبلي : ضرورة وجود خطة مستقبلية تطويرية.

فأفكار ديمنج تعمل على تحسين جودة التعليم عن طريق الاهتمام بالتدريب المستمر، وتوافر قيادات واعية وديمقراطية والقضاء على الخوف عند اتخاذ القرارات .

٢) نظرية والتر شيوارت:

ويعرف بأنه الأب الثاني للجودة وكان إحصائيا كبيرا، قدم نموذجا إحصائيا لضبط الجودة، وزيادة القدرات الإنتاجية للعاملين.

٣)نظرية جوزيف جوران:

وهو الأب الثالث للجودة،وكان مهندسا وقانونيا وإحصائيا، أكد أن المهمة الأساسية للجودة هي تنمية برنامج للإنتاج أو الخدمات يقابل احتياجات الزبائن، واعتمد على التخطيط داخل المؤسسة، واعتقد أن الجودة تتحقق حينما يكون العمال قادرين على إنتاج المنتجات والخدمات التي تتلاءم أو تقابل توقعات المستقبل.

٤) نظرية كارو إيشيكاوا :

جعل إيشيكاوا فلسفة ديمنج ملائمة للتطبيق في اليابان، وأدخل مفهوم كايزن (kaizan) الذي يعني التحسين المستمر في جميع الحالات داخل المؤسسة، وطور خطة استراتيجية لتحقيق الجودة الشاملة في اليابان عن طريق دوائر الجودة الشاملة للإنتاج من البداية إلى النهاية .

وفي هذا الصدد حدد اشيكاوا وديمنج ثلاثة مصادر لدافعية الفرد وإنتاجيته في العمل وهي :

- الدافعية الداخلية : وتتضمن مدى تحفيز الفرد داخلياً للعمل والتحسين
- الدافعية للعمل : وهي إحساس الفرد الناجم عن أداء مهام العمل .

- الدافعية الاجتماعية: وهي الطاقة الناتجة من التعاون مع الآخرين في أداء مهمة معينة والدافعية الناجمة عن مدى تقبل الآخرين للفرد .

٥) نظرية ما لكولم بالدريج

انتقل مفهوم الجودة الشاملة إلى مجال التعليم عن طريق ما كلوم بالدريج (malcolm baldrige) وأصبح تطبيق الجودة في التعليم حقيقة واقعة حينما أعلن" رونالد براون" عام ١٩٩٣م أن جائزة مالكولم في الجودة قد امتدت لتشمل قطاع التعليم إلى جانب الشركات الأمريكية العملاقة وفلسفته تقوم على :

- أن الإداريين وأعضاء هيئة التدريس يجب أن يسعوا جميعا من أجل تحقيق الجودة.
- التركيز يجب أن يتم على منع الطلاب من الفشل بدلا من دراسة الفشل بعد وقوعه.
- استعمال الضبط الإحصائي بدقة لتحسين عمليات الإدارة والعائد من الطلاب.
- يجب أن يوجه التدريب لجميع أفراد المؤسسة من أجل الجودة.
- ضرورة الاتفاق على معايير واضحة تحدد سنويا جودة العمليات والمخرجات.

- التركيز على إرضاء الطلاب والمستفيدين من الخدمة التعليمية .
- الاهتمام بنتائج الأداء التعليمي .
- تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة التعليمية.
- الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي في التعليم .
- تطوير القيادات التعليمية.
- بناء شبكة معلومات متطورة .

لذا كان لزاما أن تنشأ بين الأفراد ثقافة الجودة التي تساعد على:

- اكتشاف الأخطاء والأسباب التي أدت إليها.
- وضع خطة للمعالجة لمنع الخطأ المستقبلي ليكون الأفراد قادرين على التحسين المستمر ، وتتولد لديهم الثقافة الابتكارية.

← الخطأ ← أسبابه ← خطة المعالجة ← المنفعة المتحققة

القدرة على التحسين المستمر .

ولذا نجد المؤسسة التي يسودها ثقافة منع الأخطاء والثقافة الابتكارية تتسم بالفعالية والقدرة على تحقيق مستوى عال من الأداء والنجاح التنظيمي . وبالمقابل نجد المؤسسة التي يسودها ثقافة كشف الأخطاء تكون أقل قدرة على تحقيق نفس الفعالية والكفاءة .

الخطأ الصفري:

من الأسس التي يرتكز عليها نظام الجودة .

- يقوم على تقبل سياسة الخطأ الصفري لتغيير ثقافة المنظمة، وينبغي أن يستند ذلك إلى الفهم الكامل لحاجات العملاء وتوقعاتهم.
- وضع خطة لعملية التحسين فالمنظمة تحتاج إلى التزام بعيد المدى لإجراء التحسين حيث يستند نموذج الجودة إلى ملائمة واتساق الأهداف والالتزام بتحقيقها.

النخبة والجودة:

قد ينتظر البعض أن يكون الكلام عن الإسلام والجودة.. وقد يستغرب آخرون حصر الكلام عن الجودة من منهج إسلامي .. وللجواب على ذلك أقول إن مطالبة الخاصة يجب أن تسبق مطالبة العامة.. فإن غابت الجودة في النخبة، فبدهي أن تكون معدومة في الدهماء.. فبقدر الموقع يكون التكليف، وبقدر الإدعاء تكون المسؤولية.. من هنا كان النخبة من كل قوم مطالبين بإعطاء المثل الأعلى في الإتقان والجودة، لأن في ذلك نجاحهم في الدنيا وفلاحهم في الآخرة.

ومن هنا يجب أن نعترف كمسلمين أننا على جانب كبير من التقصير في الأخذ بأسباب الإتقان والجودة في كل جوانب عملنا ومناهج حياتنا .. نحن كمسلمين مطالبون بأن نحتكم إلى موازين ومقاييس ومعايير الجودة التي لفت إليها، أو أشار إليها، أو حددها، أو أوجبها، أو حض عليها، أو فرضها.. الدين القيم الذي ندعو الناس إليه؟؟!

نحن مطالبون بأن نتقن عبادتنا وأخلاقنا وأعمالنا، وأن نحسن في أقوالنا وأفعالنا وخطابنا وأدائنا، وأن نتميز في مواقفنا وسياساتنا وعلاقاتنا.. وأن نتطور في تخطيطنا وتنظيمنا وإدارتنا، وأن نتقدم في إنتاجنا وعطائنا.

إن الإتقان والتقدم والتطور المؤدي إلى الجودة يحتاج إلى التأهيل والتدريب كما يحتاج إلى العلم والخبرة. وبلوغ القمة يحتاج إلى الهمة والإرادة كما يحتاج إلى الثقة والإيمان. وصدق الشاعر حيث يقول:

قد رشحوك لأمر لو فطنت له فاربأ بنفسك أن ترعى مع الهمل

إن واجب المراقبة لجودة تطبيق الإسلام تقع على جانبين:

الأول : الرقابة الذاتية : حيث يراقب الفرد الله عز وجل ليزيد من جودة أدائه للعبادة، ويظهر هذا المستوى المتقدم من الرقابة في مقام الإحسان في العبادة ، فقد سأل جبريل عليه السلام النبي صلى الله عليه وسلم عن الإحسان فقال: "أَنْ تَعْبُدَ اللهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ" [متفق عليه]. وفي هذا النوع من المراقبة نلحظ أن العلاقة متبادلة ، فالفرد يستشعر عظمة الدور الذي يقوم به في عبادته لله خالق الأكوان وما فيها ، ويستشعر في ذات الوقت أن الله سبحانه وتعالى يراقبه . فهو يراقب الله والله يراقبه ، فمرة تؤثر فيه عوامل الترغيب في الإقبال على الله ، ومرة أخرى تؤثر عوامل الترهيب في شعور الخوف من الله العليم بكل شيء متى فكر في الوقوع في المحظور.

الثاني: الرقابة الخارجية: وهي واجب المسؤول عن الأفراد، سواء أكان رباً لأسرة ، أو مديراً لشركة أو مؤسسة، أو رئيساً لإقليم أو دولة. وأهمية الرقابة الخارجية تبرز في حالتين: الأولى حالة الانحراف الذي لا يخلو منه مجتمع مهما ترقى في درجات النزاهة، وحينئذ تقوم تلك الرقابة بدور العقاب. والثانية حالة الخطأ العرضي وغير المتعمد، ففي هذه الحالة تقوم الرقابة الخارجية بثلاث مهام: توضيح الخطأ

للفرد، وتوجيهه، وتنمية مهاراته. والغاية من ذلك كله هو تفادي الخطأ مستقبلاً، والاستفادة منه.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	٢
التمهيد	٣
الفصل الأول: المصطلح والمفهوم	
القسم الأول: مصطلح الجودة:	٧
[أ] الجودة لغة	٨
[ب] مصطلح الجودة الغربي (Quality).	٩
[ج] ورود مصطلح الجودة في كتب التراث	١٠
القسم الثاني: مفهوم الجودة:	٢٧
[أ]: في القرآن الكريم.	٢٧
[ب] في الحديث النبوي.	٢٨
[ج] في الشعر العربي.	٢٩
[د] في التعليم.	٣١

الموضوع	الصفحة
الفصل الثاني: مصطلح الجودة والمفاهيم المجاورة:	٣٣
القسم الأول : الجودة وتعدد المصطلحات والمفاهيم:	٣٥
[أ] الإتقان	٣٥
[ب] الإحكام	٣٨
[ج] الإحسان	٤١
[د] الإخلاص	٤٢
القسم الثاني: الجودة وتداخل المصطلحات والمفاهيم:	٤٦
[أ] الجودة والإتقان.	٤٦
[ب] الجودة والإحكام.	٤٧
[ج] الجودة والإحسان.	٤٨
الفصل الثالث: الجودة: معانيها ونظرياتها	٦٦
القسم الأول: معاني الجودة	٦٨
القسم الثاني: الجودة الشاملة.	٧١
القسم الثالث : نظريات الجودة.	٨٦
النتائج	
قائمة المصادر والمراجع	