## من زاوية تربوية

# الجودة حديث المدينة..

إعداد

أ.د/ خالد محمود محمد عرفان

عميد كلية التربية بنين القاهرة

## من زاوية تربوية

## الجودة حديث المدينة..

أينما يممت وجهك شرقا أو غربا في مختلف المؤسسات تسمع عن الجودة..الجودة.. الجودة. فقد أصبحت الشغل الشاغل لجميع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية التي تسعى جاهدة للحصول على الجودة من المنظمات المتخصصة كي تصبح مرموقة محليا ودوليا في مجالها، وأهم المنظمات العالمية المتخصصة في مجال الجودة (الجمعية الأمريكية للجودة ASQ.- المعهد البريطاني للجودة CQI.- الأكاديمية الدولية للجودة IAQ.- المنظمة الأوروبية للجودة EQO.- المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM.- منظمة دول آسيا والمحيط الهادئ الدولية للجودة APQO.- الشبكة الآسيوية للجودة ANQ.

وتعد أشهرها معايير الجودةالعالمية الأمريكية (America quality standards QAS) وهي مجموعة معايير الجودةالعالمية التي تطبق وتدار من قبل مجلس معايير الجودة الأمريكي، ويتم تحديثها بين الحين والآخر حسب المتغيرات العصرية.

وتتعلق هذه المعاير بعدة محاور في أي مؤسسة من المؤسسات أهمها ( العمليات- السجلات - الفحص- التصحيح – والتحسين - والإدارة.. وغيرها)

ورغم انتشار الجودة ومنظماتها ومفاهيمها ومعاييرها شرقا وغربا إلا أن الجدل حولها ما زال محتدما عن جدواها وأهميتها؛ فهناك فريق يري أهميتها لتطوير والمؤسسات ونقلها للعالمية، وهناك فريق آخر يرى أنها ملفات وأوراق تجمع وترتب بعيدا في كثير من الأحيان عن الواقع المرير، بل وصل الأمر إلى تقديم الرشاوى للحصول عليها، وتظهر في صورة فضائح عالمية تهز المجالات المختلفة.

وفي الحقيقة كلاهما- من وجهة نظري- على صواب، فالمؤسسات التي تتقدم للجودة ما بين ظالم لنفسه، ومقتصد، وسابق بالخيرات؛ فالظالم لنفسه من جهز وأعد ملفات الجودة دون أن يكون لديه متطلباتها ولم ينفذ ملفاته على أرض الواقع. والمقتصد هو من جهز ملفاته وحاول في حدود إمكانياته لتكون مؤسسته متوافقة مع معايير الجودة؛ فاجتهد وانجز في بعض أو أغلب المعايير بل ويسعى لتنفيذ البقية حتى بعد حصوله على الجودة؛ وهذا نصفق له على جهوده ومثابرته، بينما الثالث وهو السابق بالخيرات؛ فهو لم يكتف فقط بتطبيق الجودة بجميع معاييرها كما ينبغي أن تكون؛ بل يسعى إلى ما وراء الجودة من تحسين وتطوير استعدادا لأي تغيير يمكن أن يحدث في معايير الجودة مستقبلا.

ومن ثم فالجودة معايير وضعت لتستفيد منها المؤسسات التي تريد الاستفادة، ومن لا يريد فهو وشأنه، فلا تجبر الإبل على ورود الماء.

والجودة ليست فكرة حديثة بل هي فكرة إسلامية خالصة لا تنادي بالجودة فقط بل تنادي بما وراء الجودة من الإتقان والإحسان، ومن منا لم يقرأ ما يلي:

عن أم المؤمنين عَائِشَةَ بنت الصديق رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا وعن أبيها أنها قَالَتْ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنّ اللَّهَ تَعَالى يُحِبّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلاً أَنْ يُتْقِنَهُ" (رواه البيهقي)

عن شدَّاد بن أوس رضي الله عنه قال: ثنتان حفظتهما عن رسول الله -صلى الله عليه وسلم- قال :"إنَّ الله كتب الإحْسَان على كلّ شيء، فإذا قتلتم فأحسنوا القِتْلَة، وإذا ذبحتم فأحسنوا الذَّبح، وليُحِدَّ أحدكم شَفْرَتَه، فليُرح ذبيحته" (رواه مسلم : 1955)

فهناك أجاد ثم أتقن ثم أحسن؛ فإذا كان العالم يسعى جاهدا إلى الأولى فأين هو من الإثنتين الآخريين؟!

هنيئا لك أيها المسلم بدينك الذي سبق المتحضرين وأذهل المعاصرين بفكره في الجودة وغيرها من المجالات.

ولكن السؤال المهم كيف تكون الجودة من منظور إسلامي؟

لقد وضح لنا رسول الله ذلك في عدة أمور يستنبطها من ألقى السمع وهو شهيد، أهمها:

- إخلاص النية: فالنية الخالصة لله هي رفيقة التوفيق وتوأم الإخلاص، ومراقبة الذات، يَقُولُ: عُمَرَ بْنَ الخَطَّابِ- رضي الله عنه- يقول سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ – صلى الله عليه وسلم- يَقُولُ : إِنَّمَا الأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ، وَإِنَّمَا لِكُلِّ امْرِئٍ مَا نَوَى، فَمَنْ كَانَتْ هِجْرَتُهُ إِلَى دُنْيَا يُصِيبُهَا، أَوْ إِلَى امْرَأَةٍ يَنْكِحُهَا، فَهِجْرَتُهُ إِلَى مَا هَاجَرَ إِلَيْهِ" (رواه البخاري)
- معرفة المعايير: وهي أداء الشيء وفق الأحكام والقواعد الخاصة به، وذلك على يد المتخصصين المحترفين في المجتمع، قال تعالى: "وَمَا كَانَ الْمُؤْمِنُونَ لِيَنْفِرُوا كَافَّةً فَلَوْلَا نَفَرَ مِنْ كُلِّ فِرْقَةٍ مِنْهُمْ طَائِفَةٌ لِيَتَفَقَّهُوا فِي الدِّينِ وَلِيُنْذِرُوا قَوْمَهُمْ إِذَا رَجَعُوا إِلَيْهِمْ لَعَلَّهُمْ يَحْذَرُونَ (التوبة: 122) فهم من يمدونهم بالمعايير لمختلف الأعمال في الدين والدنيا، كل حسب تخصصه.
- التطبيق: فلا قيمة لأي معيار أو حكم أو قاعدة بدون تطبيق، وهذا أمر بدهي في ديننا الحنيف، وأمر ضروري للجودة ، قال تعالى: "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ (2) كَبُرَ مَقْتًا عِندَ اللَّهِ أَن تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ". (الصف: 2، 3)

فإذا قلنا في الجودة ولم نفعل فسوف نكون من الظالمين لأنفسنا.

- المتابعة والمراجعة والتقويم: وهنا تقويم متعدد في الإسلام داخلي وخارجي، فردي وجماعي، نظري وعملي، شامل ومتنوع، وفق محكات عالمية ربانية، **وأهم أنواع التقويم:**

**أولا:** مراقبة ومحاسبة وتقويم الذات: قال عمر بن الخطاب – رضي الله عنه-: "وقال عمر بن الخطاب رضي الله عنه: (حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا، وزنوها قبل أن توزنوا، فإن أهون عليكم في الحساب غداً أن تحاسبوا أنفسكم اليوم، وتزينوا للعرض الأكبر، يومئذ تعرضون لا تخفى منكم خافية".

**ثانيا :** تقويم الأقران: فكل شخص يقوم زميله في المؤسسة أو في المجتمع؛ عن أبي هُرَيْرَةَ رضي الله عنه أن رسول اللَّهِ صلى الله عليه وسلم قال: «الْمُؤْمِنُ مِرْآةُ الْمُؤْمِنِ» (رواه أبو داود)

**ثالثا :** تقويم الخبراء: والخبراء هم أهل العلم والدراية، وأعظم تقويم هو تقويم الله لعبادة،فهو الخبير بهم العالم بأحوال المسجل لأعمالهم ، قال تعالى: (فَاسْأَلْ بِهِ خَبِيرًا) (الفرقان: 59)

تقويم دقيق من الله لكل صغيرة وكبيرة في دراستك الذاتية كما ستقوم في الآخرة، قال تعالى: (وَنَضَعُ الْمَوَازِينَ الْقِسْطَ لِيَوْمِ الْقِيَامَةِ فَلَا تُظْلَمُ نَفْسٌ شَيْئًا ۖ وَإِن كَانَ مِثْقَالَ حَبَّةٍ مِّنْ خَرْدَلٍ أَتَيْنَا بِهَا ۗ وَكَفَىٰ بِنَا حَاسِبِينَ) (الأنبياء: 47)

فيثيبهم على الإجادة، ويجزيهم على الإحسان إحسانا وزيادة، قال تعالى: "لِّلَّذِينَ أَحْسَنُوا الْحُسْنَىٰ وَزِيَادَةٌ ۖ وَلَا يَرْهَقُ وُجُوهَهُمْ قَتَرٌ وَلَا ذِلَّةٌ ۚ أُولَٰئِكَ أَصْحَابُ الْجَنَّةِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ (يونس: 26)

فمن أجاد ثم أتقن ثم أحسن له الحسنى وهي الجنة، والزيادة قال عنها العلماء رؤية وجه الله عز وجل.

فترى .. أي جودة بعد جودة الإسلام.. وأي إتقان بعد إتقانه.. وأي إحسان بعد إحسانه.

إن الجودة في الإسلام ليست غايتها الدنيا وإنما الدنيا مطيتها للآخرة.

إن تراثنا الإسلامي بحر ملئ بالدرر، فقط نحتاج إلى الوقوف أمامه وتأمله والغوص فيه للكشف عما به من إعجاز .. فهل من مجيب؟

**هذا وبالله التوفيق**

**أ.د/ خالد محمود محمد عرفان**

**عميد كلية التربية بنين القاهرة**