

الضوابط الشرعية المتعلقة بمعيار ضمان الجودة

م.د أحمد خضير جاسم

جامعة سامراء / كلية العلوم الإسلامية

Ahmed.khu.ja@uosamarra.edu.iq

الملخص:

يعد مفهوم ضمان (الجودة) أحد السمات الأساسية للعصر الحديث ؛ وذلك لإتساع استخدامه، وكثرة الطلب عليه في أكثر جوانب الحياة خاصة في العمل الإداري ، ومما لا نستطيع الشك فيه أنه لا يمكن الوصول إلى الجودة إلا بالعمل المتقن والجاد، فهذا أسلوب يرقى به البشر بالمستوي الفردي، والمجمعي الذي يحقق فيه النجاح ويحقق فيه رضا الله (عز وجل) ، فهو يعد المعيار الأهم في الجامعات ، وان التقدم الصناعي قد نشط وازدهر مع مرور الزمن في عصرنا الحديث ، وقد ظهرت الحاجة إلى تشكيل لجان لتنظيم العمل المطلوب في مسألة ضمان الجودة لكونه يتطلب جهداً لكل العمليات التي تؤدي الى دقة وبناء المعيار، وتصميم الخدمة التعليمية المقدمة داخل المؤسسات التعليمية .

الكلمات المفتاحية: (الضوابط الشرعية، معيار ضمان الجودة).

Sharia controls related to quality assurance standard

Dr. Ahmed Khudair Jassim

Samarra University / College of Islamic Sciences

Abstract:

The concept of quality assurance is one of the basic features of the modern era. This is due to its widespread use and the large demand for it in most aspects of life, especially in administrative work. There is no doubt that quality cannot be achieved except with careful and diligent work. This is a method by which people advance at the individual and societal levels, in which they achieve success and achieve the satisfaction of God Almighty. Because it is considered the most important standard in

universities, because industrial progress has been active and flourishing over time in our modern era, and the need has emerged to form committees to organize the work required in the issue of quality assurance because it requires effort for all the processes that lead to accuracy and building the standard, and designing the educational service provided. Within educational institutions.

Keywords: (Sharia controls, quality assurance standard).

المقدمة:

نحمد الله ذو الفضل على العالمين والصلاة والسلام على سيد الانبياء والمرسلين، النبي محمد (صلى الله عليه وسلم) .

وبعد :

من نعم الله (عز وجل) على امة الاسلام انه جاعل الدين كامل شامل صالح لكل مكان وزمان فلا تنزل واقعة الا ولها حگمها الشرعي ، فان موضوع الضوابط الشرعية المتعلقة بمسألة ضمان الجودة من أهم الموضوعات في وقتنا الحالي .

فإن جوده العمل واتقانه في كل امور الحياة يعد أساس من ديننا الحنيف، لذلك دعا القرآن الكريم إلى الإخلاص في العمل الذي ينعكس بدوره ليكون الإحسان ملازماً في كل شيء، ويكون الإلتقان والجودة منهجاً في أداء العمل ، وهذا من شأنه أن يجعل العمل يأتي بنتائج ذات جودة ونوعية جيدة لصالح العامل وصاحب العمل والمستفيدين والمجتمع بأكمله ، ولا بد أن ندرك أن ديننا الإسلامي الحنيف أشار الى الجودة خلال النصوص القرآنية ، وقال تعالى ((صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ))

كما يجب أن يتم إجراء عمليات تقييم للجودة بصفة دورية في كل مقرر دراسي بناء على أدلة صحيحة، ونقاط معايير أو مستويات (مرجعية مناسبة، وأن تعد خطط للتحسين و يتم تنفيذها ، ويجب تقييم الجودة بالرجوع إلى الأدلة والبراهين وأن يتضمن النظر في مؤشرات أداء محددة ونقاط معايير أو مستويات مرجعية مناسبة .

ومن المهمات أن يتمركز العمل حول نواتج تعلم الطالب في كل مقرر دراسي والتي تسهم بدورها في تحقيق الأهداف العامة للبرنامج وفق ضوابط شرعية محددة . وتشتمل خطة البحث على مقدمة وثلاثة مباحث رئيسية .

المبحث الأول : مفهوم معيار ضمان (الجودة) في الفقه الاسلامي

المبحث الثاني : أهداف معيار ضمان (الجودة) في الفقه الإسلامي

المبحث الثالث : الضوابط الشرعية المتعلقة بمعيار ضمان (الجودة) .

المبحث الأول

مفهوم معيار ضمان (الجودة) في الفقه الاسلامي

الجودة لغة : الجيد هو نقيض الرديء ، وجاد جيد الشيء جوده يعني وجوده أي صار جيداً^١ .

وقد ورد في مفهوم الجودة مجموعة من التعريفات جاءت حسب السياق الذي يستخدم فيه المصطلح منها :

١. هي ((الخصائص والمواصفات المستحصلة في المنتج وفي الأنشطة العملية التي عن طريقها تتحقق تلك المواصفات، وتسهم لاجل إشباع رغبات المستفيدين ، وتتضمن الاسعار، والأمان، والتوفر، الموثوقية، الاعتمادية))^٢ .

٢. وعرفت أيضاً : ((مجموعة من الخصائص والخواص العامة التي يحملها المنتج ، أو الخدمة ومدى قابليته لتحقيق الرغبات للمستفيد ، والرضا ، و المطابقة))^٣ .

٣. وعرفت بأنها اتقان الصناعة وتعني بذلك هي ((تعني منهجية تطبيقية شاملة تهدف إلى تحقيق حاجات العميل وتوقعاته ، حيث يتم استخدامها لأساليب الكمية من أجل التوسع بالتحسينات المستمر في الخدمات العملية المنظمة))^٤

٤. كما تعرف بأنها ((جميع العمليات التي تؤدي الى دقة وبناء التصاميم للخدمات التعليمية المقدمة داخل مؤسسات الجامعة ، والذي يتطلب العمل المستمر في العمليات والوظائف التي يجب أن تعمل علي تحسينات ضمان (الجودة)))^٥

المبحث الثاني

أهداف معيار ضمان (الجودة)

وتشتمل على مطلبين :

مطلب أول : اهداف معيار ضمان الجودة الرئيسية

مطلب ثاني: اهداف معيار ضمان الجودة الفرعية

المطلب الأول : اهداف معيار ضمان (الجودة) الرئيسية

١. استمرارية العمل وتطوير أداء العاملين من قبل اللجنة المعتمدة ، وان العمل المستمر دليل على جودته، وله أثر في التنظيم .
٢. الوصول الى اعلى درجات الثقة في التعامل مع الاخرين
٣. تلبية حاجات التدريسيين والطلاب أيضا ، من خلال اعداد أرشفة وعمل قاعدة بيانات خاصة بالتدريسيين .
٤. تعزيز بناء ودعم القدرات الذاتية لأقسام المركز على مباشرة التقويم الذاتي طبقا لمعايير هيئة لقومية معيار الجودة .
٥. كسب ثقة المجتمع في الخريجين واقتراح انشاء برامج جديدة و فقاً لاحتياجات المجتمع .^٦
٦. تنظيم أداء الكلية في مجال خدمة الناس وتنمية بيئة العمل ورفع وزيادة التواصل بين الكلية^٧

٧. تعظيم أداء الإدارات المختلفة من خلال تقارير التقييم لإدارة التحسين والتطوير المستمران وصولاً الي مستوى الجودة المطلوب
٨. التواصل التام مع معيار الجودة وإدارة المشروعات بالجامعة .
٩. المشاركة الفعلية في ندوات ومؤتمرات مختلفة سواء كانت دولية او إقليمية التي تنظمها اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد .^٨
١٠. توثيق الرؤية والرسالة والأهداف الإستراتيجية للكلية وآلية تحديثها
١١. نشر ثقافة الجودة وضمان الاعتماد
١٢. تحقيق رسالة الكلية وأهدافها الاستراتيجية من خلال معيار جودة التعليم والبحثية والمجتمعية.^٩
١٣. تحسين جودة ونوعية البرامج الاكاديمية التي تمنح القسم او الكلية بالذي ينعكس على مستوى الطلبة الخريجين وقدراتهم على المنافسة .
١٤. وضع نظام لتلقى ومتابعة شكاوي الطلاب وكذلك آلية التعامل معها
١٥. إعداد التقرير السنوي لتقويم الأداء وضمان الجودة بالكلية ورفعها إلى (البروف) عميد الكلية
١٦. تطبيق الآليات اللازمة لتحقيق نظم المراجعة الداخلية واستمراريتها^{١٠}

المطلب الثاني : اهداف معيار ضمان الجودة الفرعية

١. الإشراف على موظفي القسم وتوزيع المهام حسب العمل
٢. العمل على صياغة الخطط والبرامج في القسم .
٣. الاطلاع على البريد الوارد للقسم واحالته الى الشعب المتخصصة .
٤. الاجابة على استفسارات الكليات فيما يتعلق بتطبيق معايير الجودة في كلياتهم.
٥. اجراء زيارات الاشراف عالطلبة لكافة الكليات لإلقاء المحاضرات وتدقيق استمارة تطبيق الكليات لمعايير (الجودة) .

٦. تحديد نقاط الخلل في أداء الكليات وتحديد حجم الفجوة في الأداء .
٧. مخاطبة الكليات وتحديد اطر عمل مطابقة للمعايير فيما يخص بانجاز الحقائق التعليمية والتوصيف الوظيفي وغيرها .
٨. ألقاء المحاضرات على الموظفين في رئاسة الجامعة لاشاعة ثقافة الجودة بين الموظفين .
٩. لتقديم المعلومات الى وزارة التعليم (العالي) و البحث العلمي في مختلف المجالات يجب اعداد المطالعات اللازمة وجودة العمل^{١١} .
١٠. ملء المحاور المتعلقة بدليل المؤشرات الكمية والنوعية وإرسالها الى الوزارة.
١١. متابعة انجاز قاعدة بيانات محدثة خاصة بالتدريسيين والفنيين والبنى التحتية لكليات ومعاهد الجامعة .
١٢. عضوية اللجان ذات العلاقة داخل الجامعة وفي مركز وزارة التعليم والبحث العلمي .
١٣. اقامة دورات تدريبية وتطويرية للعاملين في وحدات الجودة والأداء الجامعي في كافة الكليات التابعة للجامعة^{١٢} .

المبحث الثالث

الضوابط الشرعية المتعلقة بمعيار (الجودة) .

كل معيار يمكن استخدامه لتحقيق المقصود من المعيار الآخر، على سبيل المثال العمل الصحيح لكي يتم ويتحقق المقصود منه يحتاج إلى رقابة ، والرقابة تحتاج إلى معيار رقابي، وبالتالي فإن العمل الصحيح يحتاج إلى وجود معايير رقابية لكي تتمكن الجهات الرقابية من القيام بعملها في المراجعة ، ومعيار الرقابة بدوره يحتاج إلى أن يكون هناك تدقيق ومراجعة، وبدوره معيار التدقيق في حاجة ماسة للتسجيل والتجميع والتدقيق في كل البيانات والمدخلات والمخرجات، لمعالجة تلك البيانات عند وجود خلل فهذه السجلات المثبتة تعطي لمعيار الرقابة والتدقيق مرونة ومصدقيه في الحكم على المعلومات ، فكل واحد منهم بحاجة إلى الآخر، ليتم العمل على أكمل وجه ولا يصل

العمل إلى صورته النهائية الصحيحة إلا إذا عملت مجموعة المعايير، وإذا أعملت كلها تضبط العلاقة بين مختلف الجهات، فيعرف كل عامل أو رب العمل أو الجهة الرقابية أو جهة تدقيق، أو إدارة أو مستفيد أو مستهلك، يعرف ما له وما عليه^{١٣}.

ويحتنا الإسلام على اتقان العمل أيًا كان والإنتاج ويقوي لنا العلاقة بين موظفين المؤسسات وأصحاب العمل، بما فيها لجان معيار ضمان الجودة ويبني الأصل في ذلك من خلال مراقبة الله والإخلاص واتقان العمل وأداء الحقوق. ومن التوجيهات النبوية الكريمة "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"^{١٤}.

فان مسألة معيار ضمان الجودة تعد واجباً شرعياً وأخلاقياً من قبل اللجنة المخصصة لهذا المعيار وله آثار أهمها :

• يؤجر العامل المتقن الذي أعده الله سبحانه في الآخرة لمن أجاد عمله في الدنيا، والادلة السابقة اوضح مثال على ذلك.^{١٥}

الخاتمة :

لكل مسألة نهاية، وخير أعمالنا ما احسن آخرها، وان موضوع (معيار ضمان الجودة)

مهم جدا في وقتنا المعاصر، وفي يومنا هذا، وقد توصلت بفضل الله الى النتائج الآتية :

١. الجودة تعد المواصفات أي نعني انها الخصائص التي توصلوا اليها في المنتج وفي الأنشطة والعمليات التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات

٢. يتم إجراء عمليات تقويم للجودة بصفة دورية في كل مقرر دراسي بناء على أدلة صحيحة، ونقاط معايير أو مستويات مرجعية مناسبة .

٣. من المطلوب التجديد الدائم في الوظائف العملية التي يجب أن تعمل علي تحسين المعيار الأهم (الجودة) .

٤. مسألة معيار ضمان الجودة تعد واجباً شرعياً وأخلاقياً من قبل اللجنة المخصصة لهذا المعيار .

٥. تحقيق لنجاح المجتمع المسلم من خلال اتقان العمل، وتعزيزا لقوته في مواجهة المعادي لدين الإسلام، وبيان لقوة العاملين وعدم الحاجة لغيرهم.

الهوامش:

- ١ - لسان العرب ، محمد بن مكرم بن علي أبو الفضل، ابن منظور جمال الدين الأنصاري الرويفعي الإفريقي (ت: ٧١١هـ) ، دار صادر / بيروت: ١٣٥ / ٣ .
- ٢ - إدارة الجودة الشاملة ، عادل الشهرابي ، ط ١ ، ٢٠٠٤م : ص ٨٧ .
- ٣ - إدارة الجودة الشاملة والفلسفة ومداخل العمل ، ط ١ ، دار المناهج ، عمان ، الأردن ، ٢٠١٠م : ٩٢ / ٢ .
- ٤ - معجم لغة الفقهاء ، مجموعة مؤلفين ، ط ٢ ، دار النفائس ، ١٩٨٨م : ١ / ١٦٩ .
- ٥ - ضبط الجودة والتقنيات الأساسية وتطبيقاتها في المجالات الإنتاجية والخدمية ، محمد أحمد عيشوني ، ط ٢ ، دار الاصحاب للطباعة والنشر ، ٢٠١٤م : ص ١١ .
- ٦ - ينظر : معايير الجودة العالمية ، مصطفى خضير ، ط ١ ، دار الكتب العلمية ، ٢٠١٩م : ص ٩٨ - ٩٩ .
- ٧ - ينظر : سياسة الجودة الشرعية في المصارف الإسلامية ، عبدالعزيز بن سطاتم آل سعود ، ط ٢ ، دار النشر والتوزيع ، جدة ، ٢٠٢٠م : ص ٦٧ .
- ٨ - ينظر : تقييم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة ، نادية حسن السيد ، ط ١ ، دار الكتب العلمية ، ٢٠١٠م : ص ٤٨ .
- ٩ - ينظر : تطبيق الإدارة للجودة الشاملة في ادارة التربية والتعليم في محافظة الطائف (الإمكانيات والمعوقات) من وجهة نظر العاملين بها ، عزيز معوض القثامي ، رسالة ماجستير على موقع ويب ، جامعة ام القرى ، ١٤٣٤هـ : ص ٥٣ - ٥٤ .
- ١٠ - ينظر : تطوير برامج تكوين المعلم بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، صلاح رمضان ، ط ١ ، ايتراك للنشر والتوزيع ، مصر الجديدة ، ٢٠٠٥ : ص ٣٠ .
- ١١ - ينظر : تقييم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة ، مصدر سابق : ص ٥٢ .

- ١٢ - ينظر : تطوير برامج تكوين المعلم بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة : ص ٣٣ - ٣٤ .
- ١٣ - ينظر : مرشد الحيران الى معرفة أحوال الانسان ، محمد قدرى باشا ، ط٢ ، مطبعة الاميرية بولاق ، مصر ، ١٩٨٩م : ص ٢٨ - ٢٩ .
- ١٤ - صحيح الجامع: ١٨٨٠ .
- ١٥ - ينظر : علوم القرآن بين الانتقان والزيادة والإحسان ، اعتماد إسماعيل جاسم ، ط١ ، ٢٠١٧م : ص ١٠١ .

قائمة المصادر والمراجع :

- القرآن الكريم
- المصادر باللغة العربية :
- ١. إدارة الجودة الشاملة ، عادل الشهرابي ، ط١ ، ٢٠٠٤م .
- ٢. إدارة الجودة الشاملة والفلسفة ومداخل العمل ، ط١ ، دار المناهج ، عمان ، الأردن ، ٢٠١٠م .
- ٣. معجم لغة الفقهاء ، مجموعة مؤلفين ، ط٢ ، دار النفائس ، ١٩٨٨م .
- ٤. ضبط الجودة والتقنيات الأساسية وتطبيقاتها في المجالات الإنتاجية والخدمية ، محمد أحمد عيشوني ، ط٢ ، دار الاصحاب للطباعة والنشر ، ٢٠١٤م .
- ٥. معايير الجودة العالمية ، مصطفى خضير ، ط١ ، دار الكتب العلمية ، ٢٠١٩م .
- ٦. لسان العرب ، محمد بن مكرم بن علي ، أبو الفضل ، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الإفريقي (ت: ٧١١هـ) ، دار صادر / بيروت .
- ٧. سياسة الجودة الشرعية في المصارف الإسلامية ، عبدالعزيز بن سطاتم آل سعود ، ط٢ ، دار النشر والتوزيع ، جدة ، ٢٠٢٠م .

٨. تقييم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة ، نادية حسن السيد ، ط١ ، دار الكتب العلمية ، ٢٠١٠ م .
٩. تطبيق الإدارة للجودة الشاملة في ادارة التربية والتعليم في محافظة الطائف (الإمكانيات والمعوقات) من وجهة نظر العاملين بها ، عزيز معوض القثامي ، رسالة ماجستير على موقع ويب ، جامعة ام القرى ، ١٤٣٤ هـ .
١٠. تطوير برامج تكوين المعلم بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، صلاح رمضان ، ط١ ، ايتراك للنشر والتوزيع ، مصر الجديدة ، ٢٠٠٥ .
١١. تطوير برامج تكوين المعلم بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة .
١٢. مرشد الحيران الى معرفة أحوال الانسان ، محمد قدرى باشا ، ط٢ ، مطبعة الاميرية بولاق ، مصر ، ١٩٨٩ م .
١٣. علوم القرآن بين الاتقان والزيادة والإحسان ، اعتماد إسماعيل جاسم ، ط١ ، ٢٠١٧م .