

تحليل مبادئ برنامج "Assalam Arabic Course" (AAC) على أساس
مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في معهد "السلام" لكلية المعلمين
والمعلمات الإسلامية بنجيان طوبان جاوى الشرقية

رسالة الماجستير

إعداد:

ربيعة الليل مولدية

الرقم الجامعي: ٢٢٠١٠٤٢١٠١٠٠



قسم تعليم اللغة العربية

كلية الدراسات العليا

جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج

٢٠٢٤

تحليل مبادئ برنامج " Assalam Arabic Course " (AAC) على أساس
مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في معهد "السلام" لكلية المعلمين
والمعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان جاوى الشرقية

رسالة الماجستير

مقدمة إلى جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج

لاستفاء شرط من شروط للحصول على درجة الماجستير

في قسم تعليم اللغة العربية

إعداد:

ربيعة الليل مولدية

الرقم الجامعي: ٢٢٠١٠٤٢١٠١٠٠



قسم تعليم اللغة العربية

كلية الدراسات العليا

جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج

٢٠٢٤

استهلال

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزِنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ.

(ال عمران: ١٣٩)

إهداء

أهدي هذه رسالة الماجستير إلى:

"أبي المحبوب محمد سيف الدين يوليانطا"

"أمي المحبوبة صفية"

"أخي الكبير فكر الإسلام"

"أختي الكبيرة رحمة إيلوك صفيانتي"

"أختي الصغيرة أنيس نور جميلة"

"أخي المحبوب شمس المعرف"

"صديقتي سبيلا ستيا ويدا"

سهل الله رب الجلال امورهم ويحميهم ويعطيهم سعادة الدارين.

موافقة المشرف

بعد الاطلاع على رسالة الماجستير التي أعدتها الطالبة:

الاسم : ربيعة الليل مولدية

الرقم الجامعي : ٢٢٠١٠٤٢١٠١٠٠

العنوان : تحليل مبادئ برنامج "دورة السلام العربية" (AAC) على أساس مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في معهد "السلام" لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان جاوى الشرقية.

مالانج، ١ أغسطس ٢٠٢٤

المشرف الأول،

الدكتور توفيق الرحمان، الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٧٧٠١١٨٢٠٠٣١٢١٠٠٢

مالانج، ١ أغسطس ٢٠٢٤

المشرفة الثانية،

رقم التوظيف: ١٩٧٥٠٢٢٣٢٠٠٠٠٣٢٠٠١

اعتماد

رئيس قسم التعليم اللغة العربية

الدكتور الحاج شهيد، الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٧٢٠١٠٦٢٠٠٥٠١١٠٠١

اعتماد لجنة المناقشة

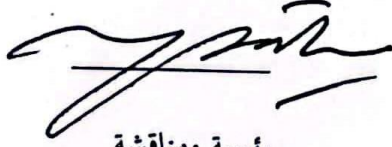
إن خطة الرسالة الماجستير بعنوان تحليل برنامج "Assalam Arabic Course" (AAC) على أساس مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في معهد "السلام" لكلية المعلمات الإسلامية بنجيان طوبان جاوى الشرقية التي اعدتها الطالبة:

الاسم : ربيعة الليل مولدية

الرقم الجامعي : ٢٢٠١٠٤٢١٠١٠٠

قد قدمتها الطالبة أمام لجنة المناقشة في يوم الأربعاء، تاريخ ٢٧ مارس ٢٠٢٤، وقد تصحيح بناء على اقتراحات لجنة المناقشة. وقررت اللجنة المناقشة بقبولها ومواصلتها إلى خطوات لعملية البحث وتكون لجنة المناقشة من السادة:

مناقشة أساسية



رئيسة ومناقشة



مشرفا ومناقشا



مشرفة ومناقشة



الأستاذة الدكتورة معصمة الماجستير

رقم التوظيف : ١٩٧٣٠٤٠٢٢٠٠٦٠٤٢٠٢٤

الدكتورة نور المفيدة الماجستير

رقم التوظيف : ١٩٨٧٠٥٠٩٢٠١٨٠٢٠١٢١٤٩

الدكتور توفيق الرحمن الماجستير

رقم التوظيف : ١٩٧٧٠١١٨٢٠٠٣١٢١٠٠٢

الدكتورة نور حسنية الماجستير

رقم التوظيف : ١٩٧٥٠٢٢٣٢٠٠٠٠٣٢٠٠١

الإعتماد،



عميد كلية الدراسات العليا

الأستاذ الدكتور واحد مؤلف

رقم التوظيف : ١٩٦٩٠٣٠٣٢٠٠٠٠٣١٠٠٢

إقرار أصالة البحث

أنا الموقعة أدناه:

الاسم : ربيعة الليل مولدية

رقم التسجيل : ٢٢٠١٠٤٢١٠١٠٠

العنوان : تحليل مبادئ برنامج "Assalam Arabic Course" (AAC) على أساس

مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في معهد "السلام" لكلية المعلمين

والمعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان جاوى الشرقية.

أقر بأن هذا البحث الذي أعدته لتوفير شرط للحصول على درجة الماجستير في تعليم اللغة العربية كلية الدراسات العليا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. حضرته وكتبته بنفسه وما زورته من إبداع غيري أو تأليف الآخر. وإذا ادعى أحد استقبالا أنه من تأليفه وتبين أنه فعلا ليس من بحثي فأنا أتحمل المسؤولية على ذلك، ولن تكون المسؤولية على المشرف أو على كلية الدراسات العليا بجامعة مولانا مالك إبراهيم مالانج.

هذا، وحررت هذا الإقرار بناء على رغبتى الخاصة ولا يجبرني أحد على ذلك.

مالانج، ١ أغسطس ٢٠٢٤



الطالبة،
Rubiana
ربيعة الليل مولدية

شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، أشهد أن لا اله الا الله واحده لا شريك له، وأشهد أن محمدا عبده ورسوله، لا نبي بعده، أما بعد.

شكرا لله سبحانه وتعالى الذي أعطاني الصبر والقوة والصحة حتى أنهت كتابه هذه رسالة الماجستير المتواضعة بالموضوع "تحليل مبادئ برنامج Assalam Arabic Course" على أساس مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في معهد "السلام" لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان جاوى الشرقية".

وتدرك الباحثة أن هذه الرسالة لن تكتمل إلا بمساعدة ودعم الآخرين، ولذلك تقدمت الباحثة كلمة الشكر إلى:

١. فضيلة الأستاذ الدكتور زين الدين الماجستير، مدير جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج.
٢. فضيلة الأستاذ الدكتور واحد مرني الماجستير، كعميد كلية الدراسات العليا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج.
٣. فضيلة الدكتور شهداء الماجستير، كرئيس قسم اللغة العربية في كلية الدراسات العليا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج.
٤. فضيلة الدكتور توفيق الرحمن الماجستير كالمشرف الأول.
٥. فضيلة الدكتورة نور حسنية الماجستير كالمشرفة الثانية.
٦. فضيلة جميع الأساتيد والأستاذات في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج.
٧. وكل صديقاتي اللاتي شجّعني أثناء كتابة هذه الرسالة.

جزيهم الله سبحانه وتعالى صبرهم خير الجزاء في الدنيا والآخرة، ورجت الباحثة
أن تكون هذه الرسالة المتواضعة مفيداً للباحثين الآخرين والقارئ المهتمين.
بارك الله فيكم على جهودكم وخلص فؤادكم.

تحريراً بمالانج، ١ أغسطس ٢٠٢٤
الباحثة،

ربيعة الليل مولدية

مستخلص البحث

مولدية، ربيعة الليل. ٢٠٢٤ م. تحليل مبادئ برنامج "Assalam Arabic Course" (AAC) على أساس مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في معهد "السلام" لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان جاوى الشرقية، رسالة الماجستير، قسم تعليم اللغة العربية كلية الدراسات العليا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج.

المشرف الأول: الدكتور توفيق الرحمن الماجستير. والمشرفة الثانية: الدكتورة نور حسنية الماجستير.

الكلمة المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، تعليم اللغة العربية

إدارة الجودة الشاملة هي نهج إداري يركز على التحسين المستمر للجودة في جميع أنحاء المنظمة، بهدف زيادة رضا المستفيدين. لكل مؤسسة تعليمية نظام إداري خاص يساعدها على تحقيق أهداف المؤسسة. معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية له برامج رائد وهو Assalam Arabic Course (AAC)، حيث يعد البرنامج مكاناً لتعليم اللغة العربية بشكل أعمق. من خلال ذلك البرنامج، يمكن أن يكون ذلك أحد العمليات نحو تحقيق مهمة معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية. يعد تعليم اللغة العربية نشاطاً رسمياً في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية. تركز النظرية المستخدمة في هذا البحث على مبدأ إدارة الجودة الشاملة، حيث يمكن رؤية المنظمة ناجحة عندما تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

أهداف هذا البحث هي: (١) معرفة مبادئ برنامج دورة AAC من خلال النظر في تطبيقه على مبادئ إدارة الجودة الشاملة، (٢) معرفة تحسين برنامج دورة AAC على إدارة الجودة الشاملة، (٣) ومعرفة مدى جودة برنامج AAC بناءً على رضا الطلاب الذين يشاركون في البرنامج. نوع هذا البحث كفي وصفي. طريقة جمع البيانات هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق والاستبيانية. أسلوب تحليل البيانات هو نموذج ميلس وهوبرمين، من تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

نتائج هذا البحث يعني: (١) شرح برنامج AAC بناءً على مبادئ إدارة الجودة الشاملة تحتوي على تركيز الطلاب وحاجتهم، ورتاسة ذلك البرنامج واشترك جميع اهل المعهد يعني المدير والموظفين والمعلمين والطلاب و أولياء الطلبة وبرنامج AAC هو نهج لتحقيق أهداف معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية وتنفيذ برنامج AAC بتقييم وتحليل احتياجات الطلاب وإدارة العلاقات لمعهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية باستخدام العديد من الكتب باللغة العربية من معهد دار السلام غونتور ومعهد العلوم الإسلامية والعربية (LIPIA)، (٢) التحسين المستمر الذي يتم تنفيذه باستخدام الاتساق في تنفيذ ذلك البرنامج تحتوي على وضع جدول ذلك البرنامج والمواد المقدمة وفقاً لقدرة الطلاب ويتم إجراء التقييمات مرة واحدة في الشهر وجودة المعلمين وتوفير الدافع للطلاب والمعلمين، وبيئة تعليمية داعمة، (٣) مستوى رضا الطلاب عن ذلك البرنامج مرتفع للغاية بنسبة مئوية، ومنخفض بنسبة ٥,٨٪ لما يصل إلى ٤ طلاب، ومتوسط بنسبة ٢٣,٥٪ بإجمالي ١٦ طالباً، ومرتفع بنسبة ٧٠,٥٪ بإجمالي ٤٨ طالباً. ولذلك بين هذا البحث أن إدارة الجودة الشاملة يمكن تطبيقها في برنامج تعليم اللغة العربية وكذلك أن المبادئ المستخدمة في هذا البحث في إدارة الجودة الشاملة هي ما يجب أن تتوفر في تطبيقها في المؤسسة أو المنظمة.

ABSTRACT

Maulidiyah, Robi'atul Laili. 2024. Analysis of the principles of the "Assalam Arabic Course" (AAC) program based on the principles of Total Quality Management (TQM) at the KMI Assalam Boarding school, Bangilan, Tuban, East Java. Thesis. Departement of Arabic Language Education, Postgraduate Program, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Malang.
Fisrt Supervisor: Dr. R. Taufiqurrahman, M.A. and Second Supervisor: Dr. Nur Hasaniyah, S.Ag, M.A.

Keywords: Arabic Education, Total Quality Management

Total Quality Management is a management approach that focuses on continuous quality improvement throughout the organization, with the aim of increasing customer satisfaction. Each educational institution certainly has its own management system. The management implemented in educational institutions helps in achieving the goals of the institution. Pondok Kulliyatul Mu'allimin wal Mu'allimat Islamiyyah Assalam Bangilan Tuban has one of the leading programs, namely the Assalam Arabic Course (AAC), which is a place to study Arabic in depth. By establishing this program, it can be one of the processes towards realizing the mission of the KMI Assalam Islamic boarding school. Arabic language learning is a formal activity in the Assalam Assalam Islamic boarding school.

The theory used in this study focuses on the Principle of Total Quality Management, where an organization can be seen as successful when it has implemented the principles of Total Quality Management. The objectives of this study are 1) to determine the principles of the AAC course program by looking at its application to the principles of Total Quality Management, 2) to identify the improvement process of the AAC course program based on Total Quality Management, and 3) to measure the quality of the AAC program based on the responses of students who take part in the program. This study uses a qualitative descriptive research type. Data collection techniques used are observation, interviews, documentation, and questionnaires. Data analysis techniques used are using the Miles and Huberman model, including: Data reduction, Data presentation, and Conclusion drawing.

The results of this study indicate: 1) the AAC program is based on the principle of Total Quality Management, including: focusing on students and student needs, Program leadership, The program involves all parties of the boarding school including the principal, staff, teachers, students and even guardians, the program is an approach taken in achieving the mission of the Assalam Islamic boarding school, The implementation of the program has gone through evaluation and analysis of student needs, and Relationship management carried out by the KMI Assalam Islamic boarding school using several Arabic language books from the Darussalam Gontor Boarding School and the Institute of Islamic and Arabic Sciences (LIPIA), 2) Continuous improvement carried out by using consistency in the implementation of the AAC program including setting the program schedule, the material delivered according to the capacity of the students, evaluations are carried out once a month, the quality of teachers, providing motivation to students and teachers, a supportive learning environment, 3) The level of student satisfaction with the AAC program is very high with a percentage, low 5.8% as many as 4 students, medium 23.5% with a total of 16 students, and high 70.5% with a total of 48 students. Thus, this study shows that Total Quality Management can be applied in Arabic language learning programs and also in Total Quality Management, the principles used in this study are what must be present in its application in an institution or organization.

ABSTRAK

Maulidiyah, Robi'atul Laili. 2024. Analisis Prinsip Program “Assalam Arabic Course” (AAC) Berdasarkan Prinsip Total Quality Management Di Pondok Pesantren KMI Assalam Bangilan Tuban Jawa Timur. Tesis. Jurusan Pendidikan Bahasa Arab Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing I: Dr. R. Taufiqurrahman, M.A. Dan Pembimbing II: Dr. Nur Hasanivah, S.Ag, M.A.

Kata Kunci: Program Bahasa Arab, Total Quality Management

Total Quality Management adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada perbaikan kualitas secara berkelanjutan di seluruh organisasi, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Setiap lembaga pendidikan tentunya memiliki sistem manajemen masing-masing. Manajemen yang diterapkan di lembaga pendidikan membantu dalam mencapai tujuan lembaga tersebut. Pondok Kulliyatul Mu'allimin wal Mu'allimat Islamiyyah Assalam Bangilan Tuban mempunyai salah satu program unggulan yaitu Assalam Arabic Course (AAC), yang merupakan wadah untuk mempelajari bahasa Arab secara mendalam. Dengan mendirikan program tersebut dapat menjadi salah satu proses menuju terwujudnya misi daripada pondok KMI Assalam. Pembelajaran bahasa Arab merupakan kegiatan formal yang ada dalam pondok pesantren Assalam Assalam. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu terfokus pada Prinsip Total Quality Management, dimana dapat dilihat suatu organisasi berhasil yaitu ketika sudah menerapkan prinsip dari Total Quality Management.

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui prinsip program kursus AAC dengan melihat penerapannya terhadap prinsip Total Quality Management, 2) Untuk mengidentifikasi proses perbaikan dari program kursus AAC berdasarkan Total Quality Management, dan 3) Untuk mengukur kualitas program AAC berdasarkan respons para peserta didik yang mengikuti program tersebut. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan angket. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan model Miles dan Huberman, diantaranya: Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan Simpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan: 1) program AAC berdasarkan prinsip Total Quality Management, diantaranya: fokus terhadap siswa dan kebutuhan siswa, Kepemimpinan program, Program tersebut melibatkan seluruh pihak pondok diantaranya terdapat kepala sekolah, staff, guru, siswa bahkan wali murid, program tersebut merupakan sebuah pendekatan yang dilakukan dalam mencapai misi dari pondok pesantren Assalam, Diadakannya program tersebut sudah melalui evaluasi dan analisis terhadap kebutuhan siswa, dan Manajemen hubungan yang dilakukan pondok pesantren KMI Assalam dengan menggunakan beberapa kitab bahasa Arab dari Pondok Darussalam Gontor dan Lembaga Ilmu Pengetahuan Islam dan Arab (LIPIA), 2) Perbaikan berkelanjutan yang dilakukan dengan menggunakan konsistensi dalam pelaksanaan program AAC diantaranya dengan menetapkan jadwal program tersebut, materi yang disampaikan sesuai dengan kapasitas para siswa, dilakukannya evaluasi setiap satu bulan sekali, kualitas pengajar, pemberian motivasi terhadap siswa dan juga guru, lingkungan belajar yang mendukung, 3) Tingkat kepuasan siswa terhadap program AAC sangatlah tinggi dengan presentase, rendah 5,8% sebanyak 4 siswa, sedang 23,5% dengan jumlah 16 siswa, dan tinggi 70,5% dengan jumlah 48 siswa. Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa Total Quality Management dapat diterapkan di program pembelajaran Bahasa Arab dan juga dalam Total Quality Management prinsip-prinsip yang digunakan dalam penelitian ini lah yang harus ada dalam penerapannya dalam sebuah lembaga maupun organisasi.

محتويات البحث

ب	استهلال
ج	إهداء
د	موافقة المشرف
هـ	اعتماد لجنة المناقشة
و	اقرار أصالة البحث
ز	شكر وتقدير
ط	مستخلص البحث
ي	ABSTRACT
ك	ABSTRAK
ل	محتويات البحث

الفصل الأول: الإطار العام والدراسات السابقة

أ	خلفية البحث
ب	أسئلة البحث
ج	أهداف البحث
د	فوائد البحث
هـ	حدود البحث
و	تحديد المصطلحات
ز	الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري

أ	إدارة الجودة الشاملة
١	مبادئ إدارة الجودة الشاملة
ب	تحسين المستمر
ج	نطاق إدلرة الجودة في التعليم

د تعليم اللغة العربية ٤٢
الفصل الثالث: منهجية البحث

أ نوع البحث..... ٤٦

ب حضور الباحثة..... ٤٦

ج ميدان البحث..... ٤٧

د مصادر البيانات..... ٤٧

ه طريقة جمع البيانات..... ٤٧

١ الملاحظة..... ٤٩

٢ المقابلة..... ٤٩

٣ التوثيق..... ٥٠

٤ الاستبانة..... ٥١

و طريقة تحليل البيانات..... ٥٢

١ تقليل البيانات..... ٥٢

٢ عرض البيانات..... ٥٣

٣ استخلاص النتائج..... ٥٣

ز تصديق صحة البيانات..... ٥٤

الفصل الرابع: عرض البيانات وتحليلها

المبحث الأول: مبادئ برنامج دورة السلام العربية..... ٥٧

المبحث الثاني: تحسين المستمر برنامج دورة السلام العربية..... ٦٤

المبحث الثالث: رضا المستفيدين لبرنامج دورة السلام العربية..... ٦٧

الفصل الخامس: مناقشة البحث

١ مبادئ برنامج دورة السلام العربية على أساس إدارة الجودة الشاملة.....

٧٦

٢ تحسين المستمر برنامج دورة السلام العربية على أساس إدارة الجودة الشاملة

٨٤

٣ رضا المستخدمين لبرنامج دورة السلام العربية على أساس إدارة الجودة الشاملة

٨٦

الفصل السادس: الإختتام

أ ملخص نتائج البحث ٨٩

ب الاقتراحات ٩٠

قائمة المصادر والمراجع ٩٢

سيرة ذاتية ١٠٢

قائمة الملامق ١٠٤

الفصل الأول

الإطار العام والدراسات السابقة

أ خلفية البحث

في عالم التعليم، من المهم جداً ضمان تحسين جودة التعليم ككل. لذلك، تصبح الجودة بديلاً في تطوير المؤسسة، بما في ذلك مؤسسات الدورات التدريبية. في الوقت الحالي، يجب أن يستخدم قياس الجودة إدارة الجودة الشاملة. إدارة الجودة الشاملة هي نهج إداري منهجي وشامل يركز على التحسين المستمر للجودة في كل جانب من جوانب المنظمة.

إدارة الجودة هي إدارة وظيفية ذات نهج يركز بشكل مستمر على تحسين الجودة، بحيث تتوافق المنتجات مع معايير الجودة للمجتمعات التي يتم خدمتها.¹ إدارة الجودة الشاملة هي الإدارة التي لا تقوم فقط بتنفيذ الوظائف الإدارية مثل التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة والإشراف والتقييم، ولكنها موجهة أكثر نحو تحقيق الجودة التي ترضي المستخدمين. تُستخدم الإدارة في عالم التعليم، لأن التعليم سلعة متداولة، فيجب أن يكون التعليم عالي الجودة.²

لقد أدى عصر المعلومات والتكنولوجيا إلى تحويل قدرة إدارة المنظمات التعليمية نحو تغييرات إدارية لتطبيق الإدارة المعاصرة التي تسمى إدارة الجودة الشاملة (TQM). إدارة الجودة الشاملة هي نهج يجب أن تنفذه المنظمات في عصر ٤,٠ لتحسين الإنتاج وخفض تكاليف الإنتاج وزيادة الإنتاج. ومن المتوقع أن تكون

¹ Arbangi, Dakir, and Umirso, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2016).
² ABuddin Nata and Aminudin Yakub, *Manajemen Mutu Pendidikan Islami* (Jakarta: Kencana, 2023).

المنظمات التعليمية التي تجسد منظمات الخدمة قادرة على تحقيق جودة الموارد البشرية من خلال إدارة الجودة الشاملة.^٣

في سياق مؤسسات التعليم العالي، تُعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية شاملة تهدف إلى تحسين تقديم الخدمات التعليمية وأدائها بشكل مستمر. ويتلخص الهدف في تلبية احتياجات الطلاب وأصحاب المصلحة الآخرين بطريقة أكثر فعالية من حيث التكلفة والكفاءة وسهولة الوصول، وذلك بالتعاون مع جميع الأفراد العاملين تحت إشراف الإدارة العليا.^٤

وفي هذا السياق، يعد نموذج إدارة الجودة الشاملة هو الأنسب لأن نظام المعايير الوطنية هو الأساس لنظام الجودة الوطني. تُعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تكاملية تُستخدم لتحسين جودة المنتجات والعمليات بشكل مستمر.^٥ وتُعد إدارة الجودة الشاملة نهجًا إداريًا يؤكد على التحسين المستمر للعمليات التنظيمية أو المنتجات أو الخدمات من خلال إشراك جميع أعضاء المنظمة في جهد جماعي لتلبية توقعات العملاء أو تجاوزها.^٦

إن المصالح الرئيسية التي تدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة سواء من قطاع الأعمال أو التعليم أو الصحة وغيرها من القطاعات تعكس الدوافع الداخلية

٣ Saiful Anwar, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Bisnis Pendidikan," *EDUKA: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 4, no. 2 (2020): 46–52.

٤ Samuel Koomson and Samuel Koomson, "Contract Fulfilment , Quality Management , ICT Adoption , Government , and Co-Worker Support : A Conceptual Framework for Student Contentment in Higher Educational Institutions Contentment in Higher Educational Institutions," *Cogent Business & Management* 11, no. 1 (2024), <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2333607>.

٥ Dong Geun Choi et al., "Total Quality Management & Business Excellence Standards as Catalyst for National Innovation and Performance – a Capability Assessment Framework for Latecomer Countries," *Total Quality Management* 0, no. 0 (2014): 1–17, <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2014.893082>.

٦ Tahani Abdullah et al., "An Assessment of Cybersecurity Performance in the Saudi Universities : A Total Quality Management Approach An Assessment of Cybersecurity Performance in the Saudi Universities : A Total Quality Management Approach," *Cogent Education* 10, no. 2 (2023), <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2265227>.

والخارجية التي تدفع المنظمات إلى تبني إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق الأداء الأمثل وتحسين الجودة وتحقيق الاستدامة.

لن يتحقق التعليم دون التعاون مع بعضهم البعض الذين يترابطون ليشكلوا وحدة واحدة (النظام). ولذلك، يجب هيكلة التعليم وتخطيطه، حتى يعمل النظام بشكل جيد. تُعرف إدارة الأنشطة التعليمية بالإدارة. الإدارة ضرورية للغاية في جميع جوانب الحياة، ولن يتم فصل الإدارة عن حياتنا أبداً. من المؤكد أن المنظمة والشركة والوكالة والمؤسسات الأخرى تحتاج إلى الإدارة لتحقيق الأهداف المتوقعة والمخطط لها.^٧

إدارة الجودة الشاملة هي نهج لتحسين الجودة بشكل منهجي باستخدام العديد من الأبعاد وقد تم استخدامها على نطاق واسع من قبل رجال الأعمال بهدف تحسين الأداء مثل الجودة والإنتاجية والربحية. والشيء الأكثر تأثيراً في الجودة الشاملة هو القيادة.^٨ إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي عملية إدارة التعليم بهدف التحسين والتطوير وتتطلب دعم ورغبة الحكومة وسكان المدرسة وأفراد المجتمع.^٩ إن تطبيق الأنظمة واللوائح الإدارية في المؤسسات التعليمية أمر ضروري بالتأكيد لتعزيز إمكانات المدارس في تحقيق تعليم عالي الجودة.^{١٠}

Yaya Suryana, Dian Dian, and Siti Nuraeni, "Manajemen Program Tahfidz Al-Quran," *Jurnal Isema: Islamic Educational Management* 3, no. 2 (2018): 220–230.

Andri Syahputra, Salfen Hasri, and Sohiron Sohiron, "Leadership Dalam Total Quality Management Sebagai Upaya Mewujudkan Mutu Terpadu," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 3 (2023): 29162–29171.

Erna Kusumawati, "Peningkatan Mutu Sekolah Dasar Negeri Melalui Implementasi Total Quality Management," *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia* 7, no. 11 (2022): 16404–16414.

Nasir Usman, Murniati Abdurrahman, and Ulfah Irani Zakaria, "Did Quality of Education Exist during the COVID-19 Pandemic ? A Study of Integrated Total Quality Management of High Schools in Aceh , Indonesia Did Quality of Education Exist during the COVID-19 Pandemic ? A Study of Integrated Total Quality Management O," *Cogent Education* 10, no. 2 (2023), <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2282222>.

وللحصول على أقصى قدر من الفوائد من إدارة الجودة الشاملة، يتعين على الشركات تحديد الممارسات التي تم تحديدها ونظريتها من قبل خبراء الجودة. إن تحديد البنية الصحيحة لإدارة الجودة الشاملة ظاهرة معقدة تتطلب مراجعة الأدبيات بدقة للاتفاق على الممارسات الأكثر ملاءمة.^{١١}

هناك ستة جوانب لمبادئ إدارة الجودة الشاملة، وهي: (١) التركيز على المستفيدين، (٢) القيادة، (٣) مشاركة الموارد البشرية، (٤) نصح العملية، (٥) القرارات المبنية على الأدلة، و (٦) إدارة العلاقات.

يجب دعم عملية التعليم الجيد من قبل الموظفين، مثل الإداريين والمحاضرين أو المعلمين والمستشارين والإدارة المهنية وعالية الجودة. ويتم دعم ذلك أيضًا من خلال المرافق التعليمية والبنية التحتية الملائمة والمرافق ووسائل الإعلام وموارد التعليم، من حيث الجودة والكمية، والتكاليف الكافية، والإدارة المناسبة، والبيئة الداعمة. الجودة التعليمية هي عملية شاملة تشمل جميع مكونات التعليم ومنفذه وأنشطته، أو يشار إليها بإدارة الجودة الشاملة.^{١٢}

إن المعيار والتوجه الرئيسي لنظام إدارة الجودة هو ضمان الجودة في كل مرحلة في المؤسسة التعليمية أو المدرسة، أي المدخلات والعمليات والمخرجات من إدارة المدرسة. في حالة حدوث أخطاء أو إخفاقات في مدخلات الإدارة وعمليات الإدارة، يجب على الجهات الفاعلة في مجال التعليم إجراء تحسينات على الفور حتى يكون تنفيذ الأنشطة التعليمية والنجاح أكثر مثالية.^{١٣}

Gemechu Hotessa Warie, Admassu Tesso Huluka, and Elfneh Udessa Bariso, "Organizational Innovation in the Relationship between Total Quality Management and Business Financial Performance: Case of Coffee Processing Firms in Guji Zone, Ethiopia," *Cogent Business & Management* 11, no. 1 (2024), <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2322689>.

Hennie E L Mokoginta, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi," *Prosiding APTEKINDO* (2010).

Mahmudin, Hasbi Idra, and Wido Supraha, "Manajemen Mutu Terpadu Dalam Prespektif Pendidikan Islam," *Seminar Nasional* (2018): 145.

إن الحاجة الملحة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم أمر بالغ الأهمية لضمان قدرة المؤسسات التعليمية على تقديم تعليم عالي الجودة وذو صلة ومستدام. ومع التركيز على التحسين المستمر ورضا أصحاب المصلحة والكفاءة التشغيلية والابتكار، تساعد إدارة الجودة الشاملة المؤسسات التعليمية على البقاء قادرة على المنافسة وتلبية متطلبات العصر.

وفي سياق التعليم والعملة، تفتح إتقان اللغة العربية الفرص للأفراد للوصول إلى مصادر قيمة للمعرفة في مختلف المجالات. وتمكن برامج اللغة العربية عالية الجودة المتعلمين من توسيع آفاقهم، أكاديمياً ومهنياً. ومع الطلب المتزايد على إتقان اللغات الأجنبية في عصر العملة، توفر مهارات اللغة العربية أيضاً ميزة تنافسية في سوق العمل، وخاصة في مجالات الدبلوماسية والتجارة والتعليم.

في المعاهد، بالطبع هناك برامج معينة لتعريف الطلاب باللغة العربية، ولجعل بيئتهم بيئة لغوية داعمة لتعليم اللغة العربية في المعاهد. لتحقيق أهداف برنامج اللغة العربية الذي تم التخطيط له من قبل مؤسسة ما، بما في ذلك المعاهد، بالطبع هناك حاجة إلى إدارة جيدة لبرنامج اللغة العربية.

لدعم إتقان الطلاب للغة العربية، لدى معهد السلام برنامج يهدف إلى تحسين مهارات اللغة العربية لدى الطلاب. البرنامج هو Assalam Arabic Course. ويعد هذا البرنامج من البرامج المتفوقة في هذه المعهد. معهد السلام هي إحدى المعاهد الإسلامية الواقعة في الجزء الجنوبي من طوبان. يتمتع هذا المعهد بمهارات لغوية عالمية، وهي العربية والإنجليزية. لكن هذه المرة ستركز الباحثة على برنامج اللغة العربية في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان.

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في برامج تعليم اللغة العربية له علاقة كبيرة بتحسين جودة وفعالية عملية التعليم والتعلم، فمن خلال مبدأ إدارة الجودة الشاملة يمكن تحسين برامج تعليم اللغة العربية لتلبية احتياجات الطلاب بشكل أكثر دقة. ينصب تركيز البحث هنا على إدارة اللغة العربية في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان أو المعروفة باسم Assalam Arabic Course (AAC) على أساس إدارة الجودة الشاملة. تعتبر الباحثة هذا العنوان مثيراً للاهتمام للغاية لأنهم يرون أن الطلاب في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية متحمسون جداً للمشاركة في البرنامج، كما أن هذا البرنامج أن يكون خطوة لتحسين جودة الطلاب والتعليم.

ب أسئلة البحث

بناءً على إدارة الجودة الشاملة في خلفية البحث، تقدّمت الباحثة الأسئلة الثالثة الآتية:

١ كيف تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على برنامج " Assalam Arabic Course " في معهد "السلام" لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان؟

٢ كيف عملية تحسين مستمرة في ترقية معايير إدارة الجودة الشاملة في برنامج " Assalam Arabic Course " (AAC) في معهد "السلام" لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان؟

٣ كيف يتم اراء الطالبات عن برنامج " Assalam Arabic Course " (AAC) في معهد "السلام" لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان؟

ج أهداف البحث

- ١ لمعرفة على مبادئ برنامج " Assalam Arabic Course " (AAC) من خلال النظر في تطبيقها على مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- ٢ لمعرفة على كيفية قيام عملية تحسين برنامج " Assalam Arabic Course " (AAC) على إدارة الجودة الشاملة.
- ٣ لمعرفة مدى ارتفاع جودة برنامج " Assalam Arabic Course " (AAC) من خلال عينة من الطالبات اللاتي شاركن في البرنامج.

د فوائد البحث

ومن المؤمل أن نتائج هذا البحث سوف توفر الفوائد التالية:

- ١ الفوائد
 - أ) اسهام نتائج هذا البحث في تطوير مجال إدارة الجودة الشاملة.
 - ب) كون نتائج هذا البحث مساهمة في المجال العلمي كدراسة لمزيد من البحث.
- ٢ الفوائد التطبيقية
 - أ) للباحثة: نتائج هذا البحث أن تثري رؤية المؤلف ومعلوماته المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، كما جعل المؤلف يفهم الإدارة المستخدمة في المؤسسة.
 - ب) للقارئ: استخدام نتائج هذا البحث كمرجع وكمادة مرجعية للباحثين المستقبليين الذين سيجرون أبحاثاً بنفس الدراسة خاصة لإدارة الجودة الشاملة.
 - ج) للجامعة: نتائج هذا البحث يمكن للتحسن في التعليم في البرنامج في تنفيذ برنامج " Assalam Arabic Course " AAC .

هـ حدود البحث

في كل بحث، هناك بالتأكيد حدود تؤثر على نطاق ونتائج البحث نفسه. هذا البحث، على الرغم من أنه تم تصميمه بشكل منهجي ويستند إلى منهجية مناسبة، لديه عدة حدود تحتاج إلى نقلها. ترتبط هذه الحدود بشكل أساسي بالحدود الموضوعية، والحدود المكانية، والحدود الزمانية. هذه العوامل تحد من اتساع التحليل الذي يمكن إجراؤه وإمكانية التعمق في العديد من الجوانب ذات الصلة بموضوع البحث.

١. الحدود الموضوعية

يركز هذا البحث بشكل موضوعي على تحليل تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة في برنامج Assalam Arabic Course في معهد السلام. لذلك، تحد الباحثة من البحث الذي أجراه، لأن هذا البحث لا تتضمن تقييمًا لفعالية أساليب التعليم المستخدمة في Assalam Arabic Course بشكل عام، أو تحليلًا مقارنةً مع برامج مماثلة في معاهد أخرى.

٢. الحدود المكانية

أجري هذا البحث حصريًا في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بانجيلا طوبان، مع التركيز الرئيسي على برنامج AAC، وأجري هذا البحث أيضًا في المعهد للمعلمات فقط، في حين تقع المعهد للمعلمين و المعلمات في مناطق مختلفة، وكان الغرض من إجراء البحث هو إجراء المعهد للمعلمات فقط لأنه من شأنه أن يسهل على الباحثة إجراء البحث وجمع البيانات وتسهيل وصول الباحثة إلى المعهد والخروج منها.

٣. الحدود الزمانية

أجري هذا البحث في الفترة من مايو إلى يوليو، مع جمع البيانات خلال فترة معينة حددها الباحثة. لذلك، تعكس نتائج البحث وضع وظروف برنامج AAC خلال تلك الفترة. قد لا يتم تغطية أي تغييرات تحدث بعد فترة البحث في هذا التحليل.

و تحديد المصطلحات

في هذا البحث، استخدام بعض المصطلحات دورًا مهمًا في تكوين فهم واضح ودقيق للموضوع الذي تمت مناقشته. لذلك، ستصف الباحثة العديد من المصطلحات المستخدمة في هذا البحث:

١. إدارة الجودة الشاملة هي نهج إداري متكامل يركز على التحسين المستمر للجودة في جميع عمليات المنظمة، بإشراك جميع الأطراف، من الإدارة العليا إلى الموظفين، لتحقيق رضا المستفيدين الأمثل. في البحث، أصبحت إدارة الجودة الشاملة أساسًا لتقييم برنامج AAC في معهد السلام.

٢. Assalam Arabic Course هي برنامج تعليمي للغة العربية تنظمه معهد السلام والذي تم تصميمه لتعميق قدرات الطلاب في اللغة العربية. يعد هذا البرنامج أحد البرامج المتفوقة التي تدعم مهمة المعهد نفسه.

يوفر كل مصطلح أساسًا لفهم المفاهيم التي تم تحليلها في البحث، بالإضافة إلى العلاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفعالية برنامج Assalam Arabic Course في ذلك المعهد.

ز الدراسات السابقة

١ حمزاني (٢٠١٦). أطروحة بعنوان إدارة الجودة في تعليم اللغة العربية (دراسة الحالة بمدرسة "أولى الألباب نخضة الوطن" الثانوية الإسلامية لندنج جاران لومبوك الشرقية). الهدف من هذا البحث هو لكشف كيفية تخطيط إدارة الجودة وتنفيذها وتقويمها في تعليم اللغة العربية بمدرسة أولى الألباب نخضة الوطن الثانوية

الإسلامية لندنج جاران لومبوك الشرقية. يستخدم هذا البحث أساليب البحث النوعي باستخدام بحث دراسة الحالة. ومن نتائج هذا البحث (١) التوصل إلى أن تخطيط إدارة الجودة في تعليم اللغة العربية يتم من خلال الأخذ في الاعتبار: (أ) مجموعة معايير تعليم اللغة العربية (معايير ما سيتم تحقيقه، ومعايير التخطيط، ومعايير التنفيذ، ومعايير التقييم). من قبل مديري المدارس، و (ب) الاهتمام بمعايير التخطيط من الحكومة، (٢) يتم تنفيذ إدارة الجودة لتعليم اللغة العربية باستخدام أساليب ووسائل إعلام مختلفة ويتم دعمها من خلال البرامج اللامنهجية مثل الخطب العربية، ومعسكرات اللغة العربية، PAS (خدمة الطالب النهائية) والبيئات اللغوية، و (٣) تقييم إدارة جودة تعليم اللغة العربية عن طريق (أ) الاختبارات (شفهية أو كتابية) (ب) عدم الاختبارات (الملاحظات والاستبيانات).^{١٤}

٢ عائشة الحنون (٢٠١٦). أطروحة بعنوان إدارة جودة البحث العلمية (دراسة الحالة بقسم تعليم اللغة العربية بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج). الهدف من هذا البحث لوصف البحوث العلمية ولمعرفة تنفيذها وتحقيق جودة البحوث في قسم تعليم اللغة العربية بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. يستخدم هذا البحث أساليب البحث النوعي مع منهج دراسة الحالة. أما بالنسبة لنتائج هذا البحث فقد وجد أن (١) هناك العديد من خصائص البحث الذي أجراه المحاضرون في برنامج دراسة قسم اللغة العربية بجامعة مولانا مالك إبراهيم مالانج، وهي يمكن رؤيتها من عدة جوانب:

^{١٤} حمزاني، إدارة الجودة في تعلم اللغة العربية (دراسة الحالة بمدرسة "أولى الألباب تحضة الوطن" الثانوية الإسلامية لندنج جاران لومبوك الشرقية)، (رسالة

أ) نوع البحث الذي تم إجراؤه هي دراسات كمية ونوعية وتجريبية وأدبية، ب) نطاق البحث، أي المحلي والوطني والدولي، ج) كفاءة المحاضر. المحاضرون الذين يقومون بالأبحاث هم المحاضرون الذين لديهم كفاءة في المجال الذي يتم البحث فيه وحاصلون على مؤهل الماجستير على الأقل، ٢) أثناء تنفيذ البحث الذي يتم تنفيذه، لا توجد إدارة خاصة فيه، ولكنه يشمل الإدارة في البحث والمجتمع المؤسسات الخدمية، مع تلك الإدارة، يزيد برنامج دراسة قسم اللغة العربية أيضًا من كفاءة المحاضر في مجال البحث، ٣) يتم السعي إلى تحسين جودة البحث باستخدام عدة خطوات. وهي من خلال أ) المشاركة في البحوث الدولية، ب) إجراء البحوث مع شركاء الجامعة، ج) عقد ورش عمل في مجال منهجية البحث.^{١٥}

٣ روزويرمان والأزهري (٢٠٢١). مقال بعنوان Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Terpadu Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada Era New Normal Di SMK Swasta PAB 2 Helvetia. الهدف من البحث هو معرفة مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة وانضباط العمل في وقت واحد على أداء المعلمين في العصر الطبيعي الجديد في مدرسة PAB ٢ هلفيتيا المهنية الخاصة. يستخدم هذا البحث أسلوب البحث الكمي من نوع الارتباط. نتائج هذا البحث هي: ١) القيمة الرمزية. بالنسبة لتأثير تنفيذ الجودة الشاملة (XI) على أداء المعلم (Y)، فقد تم استنتاج أنه لا يوجد تأثير لتطبيق الجودة الشاملة (XI) على أداء المعلم، ٢) قيمة Sig. ومن أجل تأثير الانضباط في العمل (X2) على أداء المعلم Y، نستنتج أن هناك انضباط العمل (X2) على أداء

^{١٥} عائشة الحنون، إدارة جودة البحث العلمية (دراسة الحالة بقسم تعليم اللغة العربية بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج)، (رسالة الماجستير: جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، ٢٠١٦) <http://etheses.uin-malang.ac.id/8533/1/13721020.pdf>

المعلم (Y، ٣) قيمة Sig. من أجل التنفيذ المتزامن للجودة الشاملة (X1) وانضباط العمل (X2) على أداء المعلم (Y)، يمكن استنتاج أن هناك تأثير للتنفيذ المتزامن للجودة الشاملة (X1) وانضباط العمل (X20) على المعلم الأداء (Y)، و (٤) قيمة R المربعة البالغة ٠,٧٤,٤، تعني أن تأثير تطبيق الجودة الشاملة (X1) وانضباط العمل (X2) في وقت واحد على أداء المعلم (Y) يبلغ ٧٤,٤٪.^{١٦}

٤ متقين (٢٠٢١). أطروحة بعنوان Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMK Al Hikmah 2 Sirampong Brebes. يستخدم هذا البحث نهجا نوعيا. نتائج هذا البحث هي أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدرسة الحكم سيرامبوج برييس المهنية قد طبق مؤشرات نجاح إدارة الجودة الشاملة مثل تقديم الخدمات العامة وتنفيذ التطوير لصالح تحسين جودة الموارد البشرية من خلال اتخاذ مراعاة احتياجات وتوقعات المجتمع، والأخطاء في العمل التي لها تأثير في التسبب في عدم الرضا والشكاوى من المجتمع، أي من خلال وجود ثقافة أفضل خدمة وإجراء التقييمات، وزيادة الانضباط الزمني في العمل، وجرد الأصول التنظيمية أصبح أكثر كمالا من خلال إعداد تقارير عن المعدات المدرسية، ويمكن منع هدر الأموال والوقت من خلال وجود خطط وميزانيات واضحة ودقيقة للأنشطة المدرسية، وزيادة المهارات والخبرات في العمل، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال اتباع التدريب الذي تعقدته المدرسة.^{١٧}

٥ هيلينا باكوبات، وماجدالينا وولور، وجاكي إس بي سومارو. (٢٠٢١). مقال

بعنوان Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit

^{١٦} Roswirman Roswirman and Elazhari Elazhari, "Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada Era New Normal Di SMK Swasta PAB 2 Helvetia," *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society* 1, no. 4 (2021): 316–333.
^{١٧} Muttaqin Muttaqin, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMK Alhikmah 2 Sirampog Brebes" (Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2021).

Budi Mulia Bitung. الهدف من هذا البحث هو معرفة كيفية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في مستشفى بودي موليا بيتونج. هذا البحث هو بحث وصفي باستخدام طريقة التحكم في المعالجة الإحصائية (SPC). تظهر نتائج هذا البحث أن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في مستشفى بودي موليا بيتونج قد تم تنفيذه بشكل جيد بناءً على إجراءات الخدمة القياسية كوثيقة جودة مستشفى معتمدة. يعتمد قياس جودة الخدمة في مستشفى بودي موليا بيتونج على مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وهي رضا المرضى والقيادة وإشراك جميع الموظفين ونهج العملية واتخاذ القرار بناءً على الأدلة. من المستحسن أن تكون جميع الأطراف المشاركة في العملية التشغيلية للمستشفى قادرة على تحسين جودة الخدمة وتحديد أولوياتها لتوفير الرضا لكل مريض يأتي لزيارة مستشفى بودي موليا بيتونج.^{١٨}

٦ خير الهدى (٢٠٢٢). الأطروحة Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Di MTs Al Maarif Singosari Kabupaten Malang. يهدف هذا البحث إلى الكشف عن مدى تنفيذ مؤشرات إدارة الجودة الشاملة، ومعرفة نمط نماذج إدارة الجودة الشاملة، وكذلك معرفة آثار إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخريجين في كلية المعارف ٠١ سينجاساري. ، مالانج ريجنسي. يستخدم هذا البحث البحث النوعي مع نوع دراسة الحالة. وأظهرت نتائج هذا البحث أن (١) مؤشرات تطبيق إدارة الجودة في تحسين الخريجين تشير إلى (أ) التركيز على المستفيدين الموجهين نحو الخدمات الأكاديمية وتطوير الذات والأخلاق، وكذلك تنمية الموارد البشرية للمعلمين من الجوانب المهنية والروحية، (ب) المشاركة الشاملة من خلال التعاون بين القادة

^{١٨} Helena Bakobat, Magdalena Wulur, and Jacky S B Sumarauw, "Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 9, no. 4 (2021): 622–631.

والمعلمين والمدارس الداخلية الإسلامية الشريكة، ومن قطاع وزارة الدين، (٢) يشير نموذج تنفيذ إدارة الجودة في تحسين الخريجين إلى أ) تنفيذ دورة PDCA التي تتضمن أنماط التخطيط، التنفيذ والتقييم والتحسين، ب) تطوير مدرسة ثقافية تشير إلى التعود والتكيف والبرامج المثالية، وإقامة علاقات جيدة مع المستفيدين فيما يتعلق بأنماط التفاعل التي تتم مع الخدمات والتعاون بين أولياء أمور الطلاب والمدارس الداخلية الإسلامية الشريكة، (٣) الآثار المترتبة تنفيذ إدارة الجودة في تحسين الخريجين يظهر أ) زيادة تحصيل الطلاب، ب) تحسين جودة المعلمين، و ج) الصورة الإيجابية للمدرسة.^{١٩}

٧ زكي أوليان نهي (٢٠٢٢). أطروحة بعنوان Implementasi Manajemen Mutu .Terpadu Dalam Mewujudkan Sekolah Unggul Di MTsN 1 Kota Malang

الهدف من هذا البحث هو تحديد معايير الجودة للمؤسسات في تحقيق وتحسين جودة المدارس المتفوقة في في المدرسة المتوسطة الحكومية ١ مدينة مالانج ومعرفة كيف تحافظ المؤسسات على الجودة في تحقيق المدارس المتفوقة في في المدرسة المتوسطة الحكومية ١ مدينة مالانج. يستخدم هذا البحث البحث النوعي مع نوع دراسة الحالة. تظهر نتائج هذا البحث أن معايير الجودة الشاملة في المدرسة المتوسطة الحكومية ١ مدينة مالانج متضمنة في رؤية ورسالة وأهداف المدرسة المتوسطة الحكومية ١ مدينة مالانج التي تم تطويرها بشكل مشترك ويمكن ترجمة هذه الرؤية والرسالة والأهداف إلى ثمانية معايير للجودة. تتمثل استراتيجية ضمان الجودة في تطوير البرامج معًا والإشراف عليها معًا، وتحسين البرامج المدرسية وطلب الابتكار والمدخلات. في الحفاظ على الجودة، يقدم مدير

Khoirul Hudha, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Di MTs Almaarif 01 Singosari Kabupaten Malang" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022).

المدرسة الخدمات بطريقة موثوقة وشاملة بحيث يتوقع منه أن يكون قادرًا على تقديم أفضل خدمة للمجتمع في المدرسة. علاوة على ذلك، من خلال تحسين جودة المعلمين والمشاركة الفعالة في اختيار الطلاب.^{٢٠}

٨ ماواردين (٢٠٢٢). أطروحة بعنوان إدارة تكوين بيئة اللغة العربية في مدرسة الخاصة بمعهد نور الحكيم كيديري لومبوك الغربية. الهدف من هذا البحث هو معرفة كيفية إدارة تكوين بيئة اللغة العربية وكذلك معرفة العناصر التي تؤثر على تكوين بيئة اللغة العربية في مدرسة الخاصة بمعهد نور الحكيم كيديري لومبوك الغربية. يستخدم هذا البحث البحث الوصفي مع منهج دراسة الحالة. نتائج هذا البحث هي (١) إدارة تكوين البيئة اللغوية، وهي: التخطيط يشمل بناء مسكن، وإعداد معلمي اللغة العربية، وتحديد معلمي السكن، وتنظيم التنظيم الطلابي. يتضمن التنظيم تنظيم الأنشطة اللغوية وأنشطة التعليم وإعداد المنظمات الطلابية ومشرفي السكن. ويشمل التنفيذ تحفيز الطلاب، وحفظ المفردات، والقيام بالأنشطة اللغوية التي يشرف عليها مجلس المنظمات الطلابية. يشمل الإشراف الإشراف على الأنشطة اللغوية وحفظ المفردات في فترة ما بعد الظهر والمساء ومعاقبة المخالفين. (٢) العناصر التي تؤثر في تكوين البيئة اللغوية تشمل الموارد البشرية، والكثير من دروس اللغة العربية، وتنظيم الطلاب و المشرفين والأنشطة اللغوية والإعلامية بالإضافة إلى أساليب تعليم اللغة العربية المختلفة.^{٢١}

^{٢٠} Zaki Ulien Nuha, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Mewujudkan Sekolah Unggul Di MTSN 1 Kota Malang" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022).

^{٢١} ماوئردين، إدارة تكوين بيئة اللغة العربية في مدرسة الخاصة بمعهد نور الحكيم كيديري لومبوك الغربية (رسالة الماجستير: جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، ٢٠٢٢) <http://etheses.uin-malang.ac.id/44928/2/18721025.pdf>

٩ امرون إيشواني، إنداه رحميانتي، نور خالد، وزكية عريفة. (٢٠٢٣). Analisis Manajemen Program Bahasa Arab Metode Mustaqilli Di Lembaga Kursus Pondok Pesantren Miftahul Huda Gading Malang. تستخدم هذه الدراسة المنهج النوعي. تظهر نتائج هذا البحث أن إدارة برنامج دورة اللغة العربية المكثفة باستخدام الطريقة المستقلة تم تنفيذها بنجاح، بما في ذلك المهام الإدارية مثل التخطيط والتنظيم والتعبئة والإشراف وكذلك تنفيذ إدارة البرنامج. يعتمد نجاح هذا البرنامج على تعاون المشرفين والطلاب في تنفيذ كل مكون من مكونات برنامج الدورة. يتلقى الطلاب الذين يمارسون بناء الجملة العربية بنشاط في جميع مجالات اللغة التركيز الرئيسي في منهج مستقلي لتدريس اللغة العربية. ينشط الطلاب أيضًا بشكل متزايد في ممارسة الكلام داخل الفصل الدراسي وخارجه. وعلى الرغم من أنه لا تزال هناك بعض أوجه القصور في تنفيذها، إلا أنها تتعلق بشكل أساسي بإدارة الوقت واحتياجات المستخدم.^{٢٢}

١٠ نور الرحمن وهيني سوهارتي وهيرفينا. (٢٠٢٣). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. يهدف هذا البحث إلى مناقشة التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة الشاملة من أجل تحسين جودة التعليم في المدارس الابتدائية في مدرسة علم بوجور. يستخدم هذا البحث البحث الميداني باستخدام الأساليب النوعية. ومن نتائج هذا البحث أن الإدارة الشاملة تشمل التخطيط في فئة الجيد جداً. من ناحية التنظيم في الفئة الجيدة. من فئة التنفيذ في فئة الجيد جداً. ومن حيث السيطرة فهو في فئة جيدة جداً. وبناء على هذه المشكلات يمكن استنتاج أن الإدارة الشاملة لتحسين جودة التعليم في المدارس

^{٢٢} Imron Ichwani et al., "Analisis Manajemen Program Bahasa Arab Metode Mustaqilli Di Lembaga Kursus Pondok Pesantren Miftahul Huda Gading Malang," *Al Maghazi: Arabic Language in Higher Education* 1, no. 2 (2023): 77–87.

الابتدائية بعلم بوجور قد نفذت عناصر الإدارة الشاملة والتي تشمل التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة.^{٢٣}

الجدول ١.١

الدراسات السابقة

الرقم	الإسم	موضوع البحث	التشبيهات	الإختلافات
١.	حمزاني	إدارة جودة تعليم اللغة العربية (دراسة حالة في المدرسة الثانوية الإسلامية أوليل الباب شمال غرب ليندانغ جاران شرق لومبوك)	استخدام نظرية إدارة الجودة الشاملة	والفرق هو أن موضوع هذا البحث يدرس تعليم اللغة العربية، بينما يبحث الباحث برامج المقررات.
٢.	عائشة الحنون	إدارة جودة البحث (دراسة حالة في برنامج تعليم اللغة العربية بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج)	استخدام نظرية إدارة الجودة الشاملة	الفرق يكمن في الموضوع الذي تمت دراسته في هذا البحث الذي يدرس مؤسسة التعليم العالي.

^{٢٣} Nur Rahman, Henny Suharyati, and Herfina Herfina, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Murhum: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 4, no. 1 (2023): 149–161.

<p>ويكمن الفرق في موضوع البحث، أي أن هذا البحث يفحص المؤسسة ويركز على أداء المعلم</p>	<p>استخدام نظرية إدارة الجودة الشاملة</p>	<p>Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Terpadu Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada Era New Normal Di SMK Swasta PAB 2 Helvetia</p>	<p>روزويرمان والأزهري</p>	<p>.٣</p>
<p>المؤسسة المدروسة وكذلك الموضوع المدروس في هذا البحث يفحص مؤسسة، بينما يقوم الباحث بفحص برنامج المقرر الدراسي.</p>	<p>استخدام نظرية إدارة الجودة الشاملة</p>	<p>Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMK Al Hikmah 2 Sirampong Brebes</p>	<p>متقين</p>	<p>.٤</p>
<p>يقع في الموضوع الذي تمت دراسته في هذا البحث باستخدام التطبيق على المستشفيات بينما يقوم</p>	<p>استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة</p>	<p>Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung</p>	<p>هيلينا باكوبات، وماجدالينا وولور، وجاكي إس بي سوماراو.</p>	<p>.٥</p>

الباحثون بدورة إدارة الجودة في المؤسسات.				
ويكمن الفرق في الموضوع المدرّوس، أي أن هذا البحث يفحص خريجي المدارس.	استخدام نظرية إدارة الجودة الشاملة	Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Di MTs Al Maarif Singosari Kabupaten Malang	خوير الهدى	.٦
يكمن الاختلاف في الموضوع الذي تتم دراسته في بحث يفحص مؤسسة ما، بينما يقوم الباحثون بفحص برامج المقررات الدراسية.	استخدام نظرية إدارة الجودة الشاملة	Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Mewujudkan Sekolah Unggul Di MTsN 1 Kota Malang	زكي أولين نهي	.٧
ويكمن الاختلاف في النظرية المستخدمة، وهي	أوجه التشابه موجودة في الأشياء التي تمت دراستها	إدارة إنشاء بيئة اللغة العربية في برنامج KMMI Putra للتعليم الخاص في مدرسة نور الحكيم	موردين	.٨

تركيز البحث على إدارة البرامج.	باستخدام مؤسسات رقيقة	الإسلامية الداخلية، كيديري، غرب لومبوك		
الفرق يكمن في النظرية المستخدمة، في هذا البحث يتم التركيز على تحليل إدارة البرامج	يستخدم موضوع البحث مؤسسات دورات اللغة العربية في المدارس الداخلية الإسلامية	Analisis Manajemen Program Bahasa Arab Metode Mustaqilli Di Lembaga Kursus Pondok Pesantren Miftahul Huda Gading Malang	امرون إيشوان، إنداه رحمايني، نور خالد، وركية عارفة	.٩
يركز الموضوع الذي تمت دراسته في هذا البحث بشكل أكبر على كيفية تحسين الجودة في المؤسسة التعليمية	النظرية المستخدمة كسكين التحليل	Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan	نور رحمان وهيبي سوهارتي وهيرفينا	.١٠

انطلاقاً من مطالعة البحوث السابقة أن عدة دراسات توجد بها اختلافات وتشابهات في أبحاثها وكذلك في النظرية أو المتغيرات المستخدمة في البحث. أما الفروق في الأبحاث ١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ١٠، فالاختلافات في الموضوعي المدروسة، بعضها يركز على مؤسسة للبحث، والبعض يستخدم أنظمة التعليم، مؤسسات التعليم العالي، خريجي المدارس، أداء المعلم، وهناك أيضاً من يقوم بتحليل

أداء العاملين في المستشفى. أما البحثان رقم ٨ و ٩ فيقعان في النظرية المستخدمة، حيث ركزت الأبحاث السابقة بشكل أكبر على إدارة البرامج.

وجه التشابه بين البحث السابق وبحتي هو أن البحث ١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ١٠ يستخدم نظرية إدارة الجودة الشاملة كأداة تحليلية في البحث. وفي الوقت نفسه، قامت الدراستان ٨ و ٩ بدراسة مؤسسة دورات اللغة العربية الموجودة في إحدى المدارس. بناءً على الاختلافات والتشابهات في الأبحاث السابقة التي تم شرحها، يتكز الباحثة هنا أكثر على نظام إدارة الجودة الشاملة الموجود في دورة اللغة العربية في إحدى المؤسسات التعليمية.

الفصل الثاني

الإطار النظري

أ إدارة الجودة الشاملة

تم استخدام مصطلح إدارة الجودة الشاملة في الأصل للأنشطة التجارية أو الصناعية التي تستخدم التكنولوجيا لإنتاج إنتاج عالي الجودة.^{٢٤} كان المبادرون إلى إدارة الجودة الشاملة (TQM) في الأصل خبراء في إدارة الجودة من أمريكا. ومع ذلك، بدأ النمو من اليابان. باعتبارها المنتصرة في الحرب العالمية الثانية، اضطرت أمريكا وحلفاؤها، وفقا لخطة مارشال (الاتفاقية العالمية)، إلى مساعدة الدول المهزومة، وخاصة اليابان.^{٢٥}

ولهذا السبب، أرسل آيزن هاور العديد من خبراء إدارة الجودة إلى اليابان وكان أحدهم إدوارد ديمنج. كان نجاح ديمنج وأصدقائه في تدريس إدارة الجودة الشاملة في بلاد ساكورا هو الدافع للجامعات في أمريكا التي طلبت بعد ذلك من ديمنج تدريسها في العديد من الجامعات هناك.^{٢٦} وهكذا تطورت إدارة الجودة الشاملة أيضًا في الدول الحليفة لأمريكا مثل إنجلترا وفرنسا وأيضًا في دول في آسيا مثل سنغافورة. حاليًا، تمت دراسة الإدارة المعاصرة في العديد من البلدان.^{٢٧}

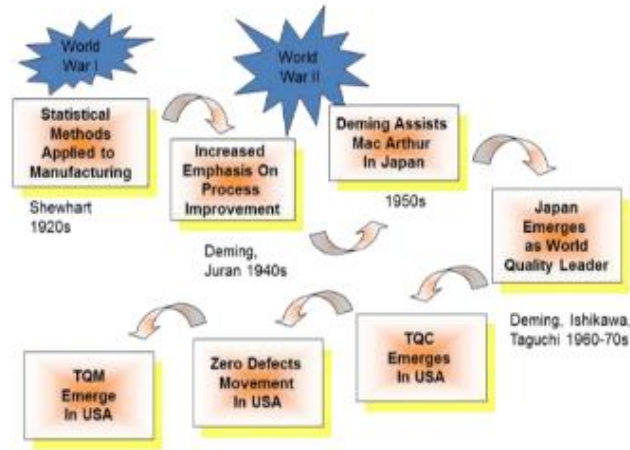
^{٢٤} S T Ahmad, *Manajemen Mutu Terpadu* (Nas Media Pustaka, 2020).

^{٢٥} Sutarto Hp, "Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan," *Angewandte Chemie International Edition* 6, no. 11 (2015): 951–952.

^{٢٦} Ibid.

^{٢٧} Ibid.

فيما يلي مخطط عام لتاريخ تطور إدارة الجودة الشاملة منذ ما قبل الحرب العالمية الثانية وما بعدها، مستخرج من Goestch and Davis (١٩٩٤، ٩).^{٢٨}



الصورة ١: تاريخ تطور إدارة الجودة الشاملة

من المفترض أيضاً أن تكون إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تعمل على إضفاء الطابع المؤسسي على الموارد الحالية والمخططة والمستدامة وتفترض تحسين الجودة من نتائج جميع الأنشطة التي تحدث في المنظمة: أن تشارك جميع وظائف الإدارة الحالية وجميع الموظفين في عملية التحسين.^{٢٩}

وتماشياً مع تطور النموذج العلمي، شهد نهج تحسين الجودة أيضاً تطوراً طويلاً، بدءاً من مراقبة الجودة (QC) إلى التحسين المستمر للجودة وإدارة الجودة الشاملة (TQM). لقد شاع مفهوم التحسين المستمر للجودة على يد إدوارد ديمينج، والمعروف بدورة (Plan Do Check Action). ومع ذلك، لم يكن ديمينج هو المنشئ الأول. قبل ديمينج، تم اقتراح هذا المفهوم من قبل شيوهارت بثلاثة مكونات للدورة (دورة شيوهارت).^{٣٠}

Ibid.^{٢٨}

Mamik, *Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan* (Sidoarjo: Penerbit Zifatama Jawara, 2014).^{٢٩}

Viera Wardhani, *Akreditasi Dan Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (Malang: UB Press, 2018).^{٣٠}

ومما سبق يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنه الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات الزبائن وكذلك تحقيق أهداف المشروع معا وهي الوسيلة التي تداربها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل.^{٣١}



الصورة ٢: ابعاد مفهوم إدارة الجودة الشاملة

إستجد مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الثمانينات والتسعينات من القرن الماضي، وقد تطرق العديد من ذوي الإختصاص والباحثين عن هذا المفهوم، وظهرت إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري يركز على تحقيق الجودة في جميع جوانب المنظمة وبجميع الطرق والوسائل والموارد المتاحة التي يمكن للمنظمة إستخدامها لتحقيق أهدافها الإستراتيجية المنشودة وتحقيق سبق تنافسي، واختلفت وجهات النظر والمنطلقات التي إعتد عليها الباحثون في تعريف إدارة الجودة الشاملة إلا أنها جميعها تحمل نفس الهدف.^{٣٢}

^{٣١} شوقي جدي، إدارة الجودة "مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الثالثة علوم التفسير (اطروحة الدكتور: جامعة العربي التبسي، ٢٠٢٢)

^{٣٢} حسين حسن القحطاني وفيصل أحمد شعبي، أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: "دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة"، المجلة العربية للأداب والدراسات الإنسانية العدد ٢٤ (٢٠٢٢): ١٩٤.

في تطويره الأولي، أكد نظام إدارة الجودة على فحص العملية والنتائج لتحديد ما إذا كانت العملية والنتائج مقبولة. ثم تطور هذا المفهوم إلى مراقبة الجودة. علاوة على ذلك، فإن نظام إدارة الجودة لا يهدف فقط إلى تحديد التناقضات في النتائج ولكن أيضًا التعرف عليها مبكرًا حتى تتمكن من منع حالات عدم المطابقة. ويزداد هذا المفهوم قوة مع نمو مناصب وأقسام مراقبة الجودة في مختلف أشكال الصناعة.^{٣٣}

الإدارة هي نشاط موجود دائمًا في أنشطة منظمة أو مؤسسة حيث يكون لكل منظمة هدف. لتحقيق الأهداف التنظيمية هناك حاجة إلى العديد من المكونات واستخدامها. لكي يوفر كل مكون وظيفته ومعناه بشكل فعال في تحقيق الأهداف التنظيمية، هناك حاجة أيضًا إلى إدارة فعالة.^{٣٤}

إدارة الجودة هي أسلوب منهجي تستخدمه المنظمات للتأكد من أن المنتجات أو الخدمات المنتجة تلي توقعات المستخدمين أو تتجاوزها. تتضمن إدارة الجودة تطوير السياسات والإجراءات والممارسات المصممة لضمان استيفاء معايير الجودة، بالإضافة إلى استخدام أدوات وتقنيات الجودة لتحديد مشكلات الجودة وحلها. يمكن تطبيق إدارة الجودة في مختلف القطاعات وإشراك المنظمة بأكملها في الجهود المبذولة لتحقيق الميزة التنافسية والتحسين المستمر.^{٣٥} يعد تحسين الجودة أمرًا مهمًا جدًا للمؤسسات التي اعتادت على الحصول على سيطرة أفضل من خلال جهودها الخاصة. فالحرية الجيدة يجب أن تقترن بالمساءلة الجيدة. يجب على المؤسسات إثبات قدرتها على توفير تعليم جيد للطلاب.^{٣٦}

^{٣٣} Wardhani, *Akreditasi Dan Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.

^{٣٤} Mathias Gemnafle and John Rafafy Batlolona, "Manajemen Pembelajaran," *Jurnal pendidikan profesi guru indonesia* 1, no. 1 (2021): 28–42.

^{٣٥} Sisca Septiani et al., *Manajemen Mutu Pendidikan* (Serang: PT Sada Kurnia Pustaka, 2023).

^{٣٦} Supriadi, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta: UNJ Press, 2020).

تؤكد المواصفات البريطانية في تعريفها لإدارة الجودة الشاملة بأنها نشاط بأنها نشاط إداري يتميز عن مختلف النشاطات الأخرى وتسير وقفها، من أجل تلبية احتياجات الزبون والإلتقاء لأهداف المنظمة، حسب أسلوب وتكلفة أكثر فاعلية، وذلك من خلال العمل على قدرات وإمكانيات العمل في القيادة.^{٣٧}

تم تطوير دورة ديمنج لربط العمليات باحتياجات العملاء وتركيز الموارد من جميع أجزاء الشركة (البحث والتصميم والعمليات والتسويق) بطريقة متكاملة ومتآزرة لتلبية احتياجات العملاء.^{٣٨}

وفقاً لديمنج، فإن متطلب الجودة هو القيادة القوية، بالإضافة إلى تحديد احتياجات العملاء الحالية، وتوقع الاحتياجات من ٥ إلى ١٥ عامًا في المستقبل، سواء المستخدمين النهائيين للمنتجات أو الخدمات من المنظمة (*external costumer*) وأولئك في المنظمة الذين يستخدمون منتجات الخدمة لمزيد من المعالجة (*internal costumer*). يتم قياس خصائص فعالية الجودة من خلال تحديد جوانب المنتجات والخدمات المهمة للعملاء من أجل تلبية احتياجاتهم.^{٣٩}

إن العمل معاً كفريق واحد هو جزء من التغيير الثقافي في التحول نحو الجودة الشاملة. مع هذا التغيير الثقافي، ستغير إدارة الجودة الشاملة التركيز الذي يركز على الحلول الشخصية إلى نمط إداري يركز على تحسين العمليات. وبالتالي، تضع إدارة الجودة الشاملة المزيد من الضغط على كل عضو في المنظمة للخضوع للتعليم والتدريب المستمر فيما يتعلق بمجال عمله لتحديث معارفه ومهاراته.^{٤٠}

^{٣٧} عمري نورهان وصبار أميرة، "تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي" (شهادة الماجستير - جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمه، ٢٠٢٢) ١٠.

^{٣٨} Yolanda Mahungo and Muhammad Asdar, *Manajemen Pemasaran Holistik Era 4.0: Konsep, Teori, Dan Implementasi* (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2022).

^{٣٩} Darliana Sormin, *Manajemen Mutu Guru* (Medan: UMSU Press, 2021).

^{٤٠} Ibid.

يرى ديمنج أن مشاكل الجودة تكمن في مشاكل الإدارة، وخاصة في حالات فشل الإدارة. والمشكلة الرئيسية في العالم الصناعي هي فشل الإدارة العليا في التخطيط للمستقبل.^{٤١} بالإضافة إلى ذلك، عبر ديمنج أيضاً عن "سبعة أمراض قاتلة" كعقبات أمام تحسين الجودة، والأربعة الأكثر فتكاً هي:^{٤٢}

- الافتقار إلى الأهداف، بحيث تعوق المنظمات عن تبني الجودة كإدارة
 - التفكير قصير المدى
 - التقييمات الفردية التي تتم فقط من خلال مقياس الاعتبار أو التقارير السنوية
 - الأمل الوظيفي (توقع المنصب)
- كما عبر ديمنج عن سبب فشل الجودة في التعليم بسبب مصادر التعليم نفسها، بما في ذلك تصميم المناهج، والمباني المدرسية سيئة الصيانة، وبيئات العمل السيئة، والأنظمة والإجراءات غير المناسبة، والجدولة غير الكافية، والافتقار إلى الموارد المهمة، والتطوير غير الكافي للموظفين.^{٤٣}

ومن خلال التعاريف السابقة التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة نلاحظ أن توجهات إدارة الجودة الشاملة تسعى لملاءمة التصميم والسيطرة على جودة المنتج، وذلك من خلال تكثيف الجهود البشرية والمادية المتاحة لتحقيق هذه التوجهات الهادفة.^{٤٤}

إن الأساس المنطقي للحاجة إلى إدارة الجودة الشاملة بسيط للغاية، وهو أن أفضل طريقة للتنافس والتفوق في المنافسة العالمية هي إنتاج أفضل جودة. لإنتاج

^{٤١} Asep Tapip Yani, *Pembaharuan Pendidikan* (Bandung: Humaniora, 2012).

^{٤٢} Muhammad Sholeh Hapudin and Arief Kusuma Among Praja, *Kepemimpinan Pendidikan: Konsep Dan Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2022).

^{٤٣} Yani, *Pembaharuan Pendidikan*.

^{٤٤} السيد عبد الرزاق محمد حسن وتامر حمد عياد وسعاد عمران منصور، نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع السياحي، مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة (JAAUTH) العدد ٢ (٢٠٢٢): ٣٣-٤٥.

أفضل الأعمال، هناك حاجة إلى بذل جهود التحسين المستمر نحو القدرات البشرية والعمليات والبيئة. أفضل طريقة للتحسين المستمر لقدرات هذه المكونات هي تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM).^{٤٥} يمكن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة لتقليل الخوف وزيادة الثقة في تنفيذ التعليم في المدرسة أو بيئة المدرسة.^{٤٦}

من عدة فهومات وتفسيرات للجودة في سياق المنتجات المنتجة والخدمات المقدمة، يتم إرفاقها بالعناصر الثلاثة التالية:^{٤٧}

١ ميزات المنتج، الخصائص التي يمتلكها المنتج والتي تهدف إلى تلبية احتياجات المستهلك بما يحقق الرضا.

٢ رضا المستخدمين، النتائج التي يتم تحقيقها عندما تستجيب ميزات المنتج لاحتياجات المستخدمين.

٣ أوجه القصور في المنتج وفشل المنتج والخدمة التي تؤدي إلى عدم رضا المستخدمين. إن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يشمل المنظمة بأكملها، بدءًا من مستوى الإدارة وحتى موظفي العمليات. تعد مشاركة والتزام جميع الأطراف في المنظمة أمرًا مهمًا للغاية لتحقيق النجاح في تنفيذ إدارة الجودة. تعتبر مقدمة لإدارة الجودة خطوة أولى مهمة في فهم أهمية هذا المفهوم في سياق الأعمال والتنظيم. من خلال الفهم الجيد لإدارة الجودة، يمكن للمؤسسات تخطيط وتنفيذ الخطوات المناسبة لتحسين جودة منتجاتها وخدماتها وعملياتها.^{٤٨}

Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Makassar: CV Sah Media, 2017).^{٤٥}

Samsinar Syarifuddin, "IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MEWUJUDKAN PROFIL PELAJAR PANCASILA DI MADRASAH," *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 13, no. 2 (2023): 26–45.^{٤٦}

April Lidani et al., *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan* (Medan: UMSU Press, 2023).^{٤٧}

I Made Darsana, I Wayan Pantiyasa, and A A Ayu Arun Suwi Arianty, *Manajemen Mutu* (Mafy Media Literasi Indonesia, 2023).^{٤٨}

(١) مبادئ إدارة الجودة الشاملة

مبدأ إدارة الجودة هو قاعدة ومعتقد أساسي يحرك جميع متطلبات مواد مواصفة (المنظمة الدولية للمعايير) ISO 21001:2018. في رأي توكيران، إحدى الخصائص الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة هي أن جميع الأنشطة التي تقوم بها جميع الأطراف في المنظمة يجب أن تستند إلى قيم ومبادئ إدارة الجودة التي تمثل الأساس الأيديولوجي لجميع مواد المتطلبات التي يتم تطويرها. مبادئ إدارة الجودة الشاملة في (المنظمة الدولية للمعايير) ISO 21001:2018 هي:^{٤٩}

(أ) التركيز على المستخدمين (Focus on users)

إن إدارة الجودة الشاملة هي فكرة تتجاوز الجودة وإسعاد العملاء وامتثال العملاء للمواصفات المحددة، والتي تحدد الجودة. ويشار إلى العملاء الداخليين والخارجيين على أنهم عملاء. ويتم التعامل مع جميع مجالات احتياجات العملاء، بما في ذلك القدرة على تحمل التكاليف والسلامة والالتزام بالمواعيد. والغرض من هذا التوجه نحو العملاء هو أن تتمكن إدارة الأعمال من فهم الاحتياجات المتنوعة للمستهلكين الحاليين والمستقبليين.^{٥٠}

التركيز الأساسي لنظام إدارة المؤسسة التعليمية هو تلبية متطلبات الطلاب والمستخدمين الآخرين وتجاوز توقعاتهم. يجب على المنظمات التعليمية إشراك الطلاب بشكل فعال في تعليمهم، مع الأخذ في الاعتبار

Martinus Tukiran, *Total Quality Management Untuk Organisasi Pendidikan* (Sleman: Kanisius, ^{٤٩} 2023).

Rima Majidah, "Implementasi Konsep Total Quality Management (TQM) William Edward ^{٥٠} Deming Dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik Program Pembelajaran Intensive Science Class (ISC) MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat," *Tarbiyat al-Aulad: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini* 6, no. 1 (2021): 71–98.

احتياجات المجتمع، ورؤية ورسالة المنظمة التعليمية، وكذلك الأهداف والنتائج التعليمية. يتم تحقيق النجاح المستدام عندما تتمكن المنظمة التعليمية من تلبية احتياجات كل متعلم، وفي الوقت نفسه تجتذب وتحافظ على ثقة المستفيدين الآخرين مثل أصحاب العمل وأولياء الأمور والحكومة.^{٥١}

إن المنظمة التعليمية المسؤولة هي تلك التي تعمل على ضمان أن يسعى كل متعلم إلى تحقيق أعلى إمكاناته. يوفر كل نشاط يتم تنفيذه مع مؤسسة تعليمية فرصة لخلق المزيد من القيمة للطلاب والمستفيدين الآخرين. يوفر كل نشاط يتم تنفيذه مع مؤسسة تعليمية فرصة لخلق المزيد من القيمة للطلاب والمستفيدين الآخرين.^{٥٢}

الجودة ليست فقط مطابقة لمواصفات معينة، بل الجودة هي التي يحددها المستفيدين (الداخليون كما الخارجيون). مثال على المؤسسة التعليمية هو توفير الرضا عن جودة المؤسسة التعليمية للمقيمين داخل المدرسة وخارجها.^{٥٣}

ب) القيادة (Leadership)

القيادة الحكيمة هي نشاط يشمل جميع الطلاب والمستفيدين الآخرين في إنشاء وكتابة وتنفيذ مهمة ورؤية وأهداف المنظمة. إن خلق وحدة الهدف والاتجاه ومشاركة الأشخاص يسمح للمنظمة بمواءمة الإستراتيجية والسياسات والعمليات والموارد لتحقيق أهدافها. إن مشاركة الطلاب

^{٥١} Tukiran, *Total Quality Management Untuk Organisasi Pendidikan*.

^{٥٢} Ibid.

^{٥٣} Sulastri Taridala and Rosihan Anwar, *TRANSFORMASI EDUKASI: Mengoptimalkan Kinerja Guru Dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar* (Feniks Muda Sejahtera, 2023).

والمستفيدين الآخرين في القيادة يضمن استمرار التركيز على احتياجاتهم ويتجنب الانفصال بين الأشخاص العاملين في المنظمة وأولئك الذين تخدمهم.^{٥٤}

القيادة الشخصية يمكن أن تعمل كقوة دافعة في عملية التعاون بين الناس في المنظمات بما في ذلك المدارس، فالقيادة تجعل المنظمة تتحرك بطريقة موجهة في محاولة لتحقيق الأهداف التي تم تحديدها.^{٥٥} واستخدام القيادة أمر لا بد منه، ويتم تطبيقه من خلال مراعاة ما يلي:^{٥٦}

- مراعاة احتياجات جميع أصحاب المصلحة أو الأطراف المهتمة، بما في ذلك العملاء.
- تحديد وشرح رؤية المنظمة في المستقبل حتى يفهم الجميع غرضها.
- تحديد أهداف وغايات صعبة وتعميمها.
- تطوير وتعزيز القيم المشتركة مثل العمل الجماعي والصدق ونماذج المهام الأخلاقية على جميع مستويات المنظمة.
- إعطاء الجميع الموارد اللازمة، على سبيل المثال التدريب حتى يتم تلبية احتياجات مجال العمل وإعطائهم المسؤولية الكاملة.
- إعطاء التشجيع بقلب كبير للاعتراف بمساهمة الجميع.

^{٥٤} Tukiran, *Total Quality Management Untuk Organisasi Pendidikan*.

^{٥٥} Hapudin and Praja, *Kepemimpinan Pendidikan: Konsep Dan Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan*.

^{٥٦} Majidah, "Implementasi Konsep Total Quality Management (TQM) William Edward Deming Dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik Program Pembelajaran Intensive Science Class (ISC) MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat."

(ج) مشاركة الموارد البشرية (Human Resources Involvement)

من المهم بالنسبة للمؤسسات أن يتمتع جميع المشاركين بالكفاءة والتمكين والمشاركة في تقديم القيمة. لإدارة منظمة ما بشكل فعال، من المهم احترام وإشراك الجميع على جميع المستويات.^{٥٧}

يشارك جميع الموظفين لتحقيق الأهداف المشتركة. وفي هذه الحالة تشمل أهداف الجودة جميع المستويات، سواء على مستوى القيادة (المدير ونائب المدير) والموظفين، بحيث تكون الأهداف التي تريد المنظمة تحقيقها معروفة لجميع المستويات، وليس فقط على مستوى القائد. وهذه الإجراءات سوف تعود بالنفع على المنظمة.^{٥٨} لأنه إذا كان هناك الكثير من الناس الذين لا يهتمون بالجودة فإن الجهود المبذولة لإنتاج خدمات أو منتجات ذات جودة ستكون بلا جدوى ولن تكون ممكنة. ومن التطبيقات المحددة لهذا المبدأ:^{٥٩}

- محاولة إقناع الجميع بأهمية مساهمتهم ودورهم في المنظمة.
- تثقيف الجميع حول حدود أدائهم ونطاق مسؤولياتهم في المنظمة.
- محاولة جعل الجميع على دراية بمشاكل عملهم وتحفيزهم على حلها.
- تشجيع الجميع على إيجاد طرق لتحسين مهاراتهم ومعارفهم وخبراتهم.
- تسهيل حصول الجميع على فرصة لتبادل الخبرات أو المعرفة والابتكار.
- تسهيل قيام الجميع بمناقشة المشاكل بشكل مفتوح.

^{٥٧} Tukiran, *Total Quality Management Untuk Organisasi Pendidikan*.

^{٥٨} Taridala and Anwar, *TRANSFORMASI EDUKASI: Mengoptimalkan Kinerja Guru Dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar*.

^{٥٩} Majidah, "Implementasi Konsep Total Quality Management (TQM) William Edward Deming Dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik Program Pembelajaran Intensive Science Class (ISC) MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat."

(د) نهج العملية (Process Approach)

يتم تحقيق النتائج المتسقة والتي يمكن التنبؤ بها بشكل أكثر فعالية وكفاءة عندما يتم فهم الأنشطة وإدارتها باعتبارها عمليات مترابطة تعمل كنظام متماسك، بما في ذلك المدخلات والمخرجات. يتكون نظام إدارة المؤسسة التعليمية هذا من عمليات مترابطة. إن فهم كيفية إنشاء النتائج بواسطة هذه الأنظمة يسمح للمؤسسات بتحسين النظام وأدائه.^{٦٠}

جزء مهم من إدارة الجودة هو النهج الاستراتيجي والمنهجي لتحقيق رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها. وتسمى هذه العملية عادةً بالإدارة الإستراتيجية أو التخطيط الاستراتيجي، بما في ذلك صياغة الخطط الإستراتيجية التي تدمج الجودة كعنصر.^{٦١} التطبيقات المحددة لهذا المبدأ هي:^{٦٢}

- تحديد الأنشطة المطلوبة لتحقيق النتائج المرجوة بشكل منهجي.
- فحص وتقييم قدرات الأنشطة الرئيسية.
- تحديد واجهات الأنشطة الرئيسية داخل الوظائف التنظيمية وعبرها.
- جعل العمليات قصيرة وفعالة قدر الإمكان، دون تعقيدها.
- التركيز على عوامل مثل الموارد والأساليب والمواد لتحسين الأنشطة التنظيمية الرئيسية.

^{٦٠} Tukiran, *Total Quality Management Untuk Organisasi Pendidikan*.

^{٦١} Taridala and Anwar, *TRANSFORMASI EDUKASI: Mengoptimalkan Kinerja Guru Dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar*.

^{٦٢} Majidah, "Implementasi Konsep Total Quality Management (TQM) William Edward Deming Dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik Program Pembelajaran Intensive Science Class (ISC) MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat."

- القضاء على البيروقراطية والوظائف التنظيمية ذات المسؤوليات المتداخلة.

- تقييم المخاطر والعواقب وتأثيرات الأنشطة على العملاء أو أصحاب المصلحة الآخرين.

هـ) القرارات المبنية على الأدلة (Evidence-based decisions)

إن القرارات والمناهج المبنية على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات هي الأكثر احتمالاً لتحقيق النتائج المرجوة. يمكن أن يكون اتخاذ القرار عملية معقدة وينطوي دائماً على بعض عدم اليقين. يتضمن هذا غالباً أنواعاً ومصادر مختلفة للمدخلات، ويمكن أن يكون تفسيرها ذاتياً. من المهم أن نفهم العلاقات بين السبب والنتيجة والعواقب المحتملة غير المقصودة. تؤدي الحقائق والأدلة وتحليل البيانات إلى قدر أكبر من الموضوعية والثقة في اتخاذ القرار. وعلى وجه الخصوص، فإن القرارات المتعلقة بالحقائق التي يجب تدريسها لها عواقب دائمة على الطلاب والمجتمع.^{٦٣}

هو قرار فعال يعتمد على تحليل المعلومات وتحليل البيانات، ويتم

تطبيق هذا المبدأ على وجه التحديد على النحو التالي:^{٦٤}

- التأكد من دقة البيانات والمعلومات وموثوقيتها.
- توفير البيانات لمن يحتاج إليها.
- استخدام أساليب صالحة لتحليل البيانات والمعلومات.

^{٦٣} Tukiran, *Total Quality Management Untuk Organisasi Pendidikan*.

^{٦٤} Majidah, "Implementasi Konsep Total Quality Management (TQM) William Edward Deming Dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik Program Pembelajaran Intensive Science Class (ISC) MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat."

- اتخاذ القرارات واتخاذ الإجراءات بناءً على مزيج من التحليل الواقعي والحدس.

لمعرفة مدى جودة أداء مؤسسة ما، تعد البيانات المتعلقة بمقاييس الأداء ضرورية للغاية. تتطلب إدارة الجودة الشاملة من المؤسسات جمع البيانات وتحليلها بشكل مستمر لتحسين دقة اتخاذ القرار وتحقيق الإجماع وتمكين التنبؤات بناءً على الماضي التاريخي.^{٦٥}

(و) إدارة العلاقات (Relationship Management)

لتحقيق النجاح المستمر، تدير المؤسسات علاقاتها مع الأطراف المعنية، مثل مقدمي الخدمات. أصحاب المصلحة ذوو الصلة يؤثرون على الأداء التنظيمي. من المرجح أن يتحقق النجاح المستدام عندما تدير المنظمة علاقاتها مع جميع الأطراف المعنية لتحسين تأثيرها على أدائها. تعد إدارة العلاقات مع مقدمي الخدمة والشبكات الشريكة لهم أمراً بالغ الأهمية.^{٦٦} يحدد نظام إدارة الجودة كيفية قيام المنظمة بتنفيذ ممارسات إدارة الجودة المتسقة لتلبية احتياجات المستفيدين والسوق.^{٦٧} ولذلك فإن إدارة الجودة هي عندما تلبي منظمة أو مؤسسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

ب تحسين المستمر (Continual Improvement)

من المهم تنفيذ تقنيات مختلفة لتحسين الجودة، ومع ذلك، يجب أن تكون الجودة مرتبطة باستراتيجيات وسياسات المنظمة. ينبغي اعتبار تحسين الجودة ومراقبتها جانباً من جوانب الإدارة. يجب أن تأخذ الإدارة الفعالة للمنظمة بعين

Taridala and Anwar, *TRANSFORMASI EDUKASI: Mengoptimalkan Kinerja Guru Dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar.*^{٦٥}

Tukiran, *Total Quality Management Untuk Organisasi Pendidikan.*^{٦٦}

Ketut Witara, *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dan Implementasinya* (Sukabumi: CV Jejak, 2018).^{٦٧}

الاعتبار وتدعم أنشطة الجودة داخل المنظمة. أحد جوانب إدارة الجودة هو تخطيط الجودة. علاوة على ذلك، فإن التخطيط لتحسين الجودة ضروري وجزء مهم من تخطيط الجودة.^{٦٨}

المبدأ الأساسي للجودة هو التحسين المستمر (المستدام). يتم تنفيذ هذه الخطوة باستمرار من خلال إيجاد طرق للتعامل مع المشكلات وإجراء التحسينات اللازمة.^{٦٩} من المؤكد أن التحسين المستمر سيؤدي إلى زيادات أعلى في جودة العملية. سيضمن التحسين المستمر أن تجد المؤسسات التعليمية طرقًا جديدة لإنتاج منتجات ذات جودة أفضل، ويصبح الإنتاج أكثر تنافسية، ويتجاوز توقعات المستخدمين.^{٧٠}

إن إجراء التحسينات المستمرة لا يعني زيادة عبء العمل أو طلب وقت إضافي، ولكن في أنشطة العمل المجدولة، يتم إجراء التحسينات لإنتاج شيء أفضل. يتم التحسين المستمر فقط في أجزاء معينة تتطلب التحسين. تشمل فوائد التحسين المستمر ما يلي: تحسين جودة المنتج، وزيادة الكفاءة والإنتاجية، وتوفير رضا المستخدمين.^{٧١}

عملية التحسين المستمر هي نشاط تحديد وتحليل وتعزيز التحسينات لتحسين الأداء وتلبية أفضل المعايير وتحسين الجودة. يتم تنفيذ هذا الجهد على مراحل مع مرور الوقت. غالبًا ما تُعرف عملية التحسين المستمر باسم نموذج التخطيط والتنفيذ والتحقق والتصريف (PDCA).^{٧٢}

^{٦٨} Arshad Iqbal, *Total Quality Management*, n.d.

^{٦٩} Lidan et al., *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*.

^{٧٠} Taridala and Anwar, *TRANSFORMASI EDUKASI: Mengoptimalkan Kinerja Guru Dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar*.

^{٧١} Moko Wahdiyati, Ananta Basuki, and Yusuf Riyanto, *Manajemen Kinerja: Teori Dan Praktik* (Malang: UB Press, 2021).

^{٧٢} Ibid.

وبحسب سوداروان دانيم فإن مبدأ التحسين المستمر هو أهم مبدأ في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. وهذا المبدأ هو ما يجعل إدارة الجودة الشاملة معتمدة على نطاق واسع من قبل العديد من المؤسسات التعليمية في العالم مقارنة بمناهج الإدارة الأخرى.^{٧٣}

إن التحسين المستمر في التعليم له أهمية كبيرة لضمان أن يكون نظام التعليم دائماً ذا صلة وقابلاً للتكيف مع الأوقات المتغيرة. في عصر العولمة والتكنولوجيا سريعة التطور، تستمر الحاجة إلى المهارات والمعرفة في التغير. لذلك، يجب أن يكون التعليم قادراً على التكيف من خلال التحسين المستمر للمناهج وطرق التدريس والمرافق الداعمة من أجل إنتاج خريجين أكفاء ومستعدين لمواجهة تحديات المستقبل. التحسين المستمر مهم أيضاً للحفاظ على جودة التعليم، وضمان بقاء معايير التدريس عالية، وتوفير فرص عادلة لجميع المتعلمين للتطور وفقاً لإمكاناتهم.

بالإضافة إلى ذلك، يساعد التحسين المستمر المؤسسات التعليمية على الاستجابة دائماً لملاحظات الطلاب والمعلمين وأصحاب المصلحة الآخرين. من خلال الاستماع إلى المدخلات والعمل عليها، يمكن تحسين التعليم باستمرار بحيث يكون أكثر فعالية في تحقيق أهداف التعليم. وهذا يدعم أيضاً التطوير المهني للمعلمين والموظفين من خلال التدريب وتحديثات الكفاءة الدورية. بشكل عام، يعد التحسين المستمر أمراً ضرورياً لإنشاء نظام تعليمي ديناميكي وشامل وموجه نحو المستقبل.

وفقاً لسوغينج ليستيو ويوو، يمكن أن يشمل تحقيق مبدأ التحسين المستمر في الأنشطة اليومية ما يلي:^{٧٤}

(١) تطبيق الاتساق في المؤسسات التعليمية على نطاق واسع لإجراء التحسينات المستمرة.

(٢) تسهيل تدريب الموارد البشرية على الأساليب والمعدات المختلفة في عملية التحسين المستمر.

(٣) يجب على جميع الأفراد في المؤسسات التعليمية أن يسعوا جاهدين لإجراء تحسينات مستمرة على المنتجات والعمليات والأنظمة.

(٤) تعزيز أهداف المؤسسة كدليل ومعياري في عملية التحسين المستمر.

(٥) التعرف على عملية التحسين المستمر وتقديرها.

ومن خلال ما تقدم يمكننا أن نؤكد أن تحسين الجودة لا يقتصر على مرحلة الاعتماد المدرسي أو برنامج الدراسة، والتدريب المنتظم للموارد البشرية، واختيار القادة المبدعين والمبتكرين، وبناء فريق متماسك، والاستفادة من تنوع مواهب المعلمين/المحاضرين والموظفين، وتحسين أداء وإنجازات الطلاب/الطلاب والمعلمين/المحاضرين بشكل مستمر.^{٧٥}

ج نطاق إدارة الجودة في التعليم

يلعب التعليم دوراً مهماً جداً في تحسين جودة الموارد البشرية. ولتحسين هذه الجودة، حاولت الحكومة بطرق مختلفة، مثل تحسين المناهج الدراسية ونظام التقييم وتحسين المرافق المدرسية والبنية التحتية وتوفير التدريب للمعلمين.^{٧٦} في

Ibid.^{٧٤}

Jejen Musfah, *Manajemen Mutu Pendidikan Teori Dan Kebijakan* (Jakarta: Kencana, 2023).^{٧٥}

Hade Afriansyah, "Mengimplementasikan Manajemen Mutu Di Sekolah Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan" (n.d.).^{٧٦}

التعليم، الجودة هي عملية تعليم ناجحة وممتعة وتوفر المتعة. يمكن أن يكون المستفيدين هم أولئك الذين يتلقون المنتجات والخدمات مباشرة أو أولئك الذين سيختبرون لاحقاً فوائد المنتجات والخدمات.^{٧٧}

وتصاغ الأهداف التربوية على مراحل انطلاقاً من الأهداف الوطنية، والمكونات بعد الأهداف هم المربون والطلاب كأشياء ومواد وكذلك التعليم ومصادر التعليم لأنفسهم في التعليم النشط والتفاعلي. تعد طرق الدراسة والتعليم من العوامل التي تؤثر بشكل كبير على عملية التعليم والتعليم من أجل تحقيق أقصى قدر من النتائج. المرافق التعليمية والبنية التحتية، على شكل مجموعة من الأدوات التي تحدد بالفعل جودة التعليم والتعليم لأن المرافق والبنية التحتية الكاملة والكافية والمترابطة أو الحديثة ستوفر الأمن والراحة وتوفر الدافع للطلاب بحيث يتوقع منهم سيساهم في جودة التعليم وسيوفر زيادة كبيرة في الجودة.^{٧٨}

لا تزال حركة الجودة الشاملة في التعليم جديدة نسبياً. هناك القليل من الأدبيات التي تحتوي على إشارات إلى هذا قبل الثمانينات. وقد تم تنفيذ العديد من الجهود التنظيمية نحو ممارسات العمل مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة من قبل العديد من الجامعات في أمريكا والعديد من مؤسسات التعليم العالي الأخرى في إنجلترا. تطورت مبادرة إنشاء هذه الطريقة أولاً في أمريكا ثم في إنجلترا، ولكن في أوائل التسعينيات فقط تعرضت كلا البلدين لموجة من

Yusri A Boko, "Total Quality Management: Pendekatan Sejarah Dan Konsep Mutu Pendidikan," ^{٧٧}
Foramadiahi: Jurnal Kajian Pendidikan dan Keislaman 13, no. 2 (2021): 215–226.
 Supadi, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta: UNJ PRESS, 2021). ^{٧٨}

الأساليب التي طورتها مؤسسات التعليم العالي بشكل جيد أيضاً، واستمر البحث في هذه الأفكار عالية الجودة وتنفيذها في المدارس.^{٧٩}

في بيئة المنظمات غير الربحية، وخاصة في قطاع التعليم، يعد هذا الجزء ليس من السهل تنفيذ إدارة الجودة الشاملة (TQM). ويمكن تمييز الأشياء التي تسبب ذلك لأن مقياس الإنتاجية ليس كمياً فحسب، بل يتعلق أيضاً بجوانب الجودة فيما يتعلق بالفائدة على النحو التالي:^{٨٠}

(أ) الإنتاجية الداخلية، وتكون على شكل نتائج يمكن قياسها كمياً، على سبيل المثال عرض عدد الخريجين أو المتطلبات التي تم وضعها.
 (ب) الإنتاجية الخارجية، وتكون على شكل نتائج لا يمكن قياسها كمياً بحيث يمكن معرفتها على مدى فترة طويلة من الزمن.

يمكن تطبيق الابتكارات الإدارية مثل تلك التي يقدمها مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) بشكل أساسي في الإدارة التعليمية. لذلك، بشكل خلاق ومبتكر، يمكن لمقدمي التعليم اعتماد أو تكييف المبادئ التي تقدمها إدارة الجودة الشاملة (TQM).^{٨١} إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي النظام والحوكمة وإجراءات عمل موارد المؤسسة التعليمية لتقديم خدمات عالية الجودة وخلق بيئة تعليمية مريحة وتحقيق نتائج تعليمية وخريجين عالي الجودة.^{٨٢} التعليم الجيد هو التعليم الذي يمكنه تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم أو تجاوزها. يجب تنفيذ الخطة التعليمية التي تم إعدادها بناءً على تحديد احتياجات وتوقعات

^{٧٩} Ibid.

^{٨٠} Ahmad Masduki, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021).

^{٨١} Amiruddin Siahaan, *Perencanaan Pendidikan (Pendekatan Sistematis Dalam Pengelolaan Dan Perencanaan Pendidikan Untuk Meningkatkan Efektivitas Pencapaian Tujuan Pada Satuan Pendidikan)* (Medan: UMSU Press, 2023).

^{٨٢} Musfah, *Manajemen Mutu Pendidikan Teori Dan Kebijakan*.

المستفيدين بطريقة تجعل الخدمات التعليمية المقدمة للعملاء تلي احتياجات العميل وتوقعاته بشكل حقيقي. وفي حالة تحقيق هذا الشرط، سيشعر المستفيدين (الجمهور) بالرضا عن الخدمات التعليمية التي تقدمها المدرسة، ولن تكون هناك شكاوى موجهة للمدرسة. إذا كانت لا تزال هناك شكاوى، فهذا يعني أنه لا تزال هناك احتياجات وتوقعات لم يتم تلبيتها.^{٨٣}

وفقاً لفيثزال، يجب استخدام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لأربعة أسباب رئيسية، وهي:^{٨٤}

- المعلمون مسؤولون عن أعمالهم لأنها عنصر مهم في تحسين المدرسة.
- يحتاج المعلمون إلى عملية حساسة لحل المشكلات تركز على تحديد وحل الأسباب الجذرية للمشاكل.
- يجب أن يكون النظام المدرسي مثلاً لجميع المؤسسات التعليمية.
- من المحتمل جداً أنه من خلال تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المدارس، سيتمكن الناس من معرفة سبب فشل النظام التعليمي الحالي. يمكن أن يؤدي تنفيذ إدارة الجودة الشاملة إلى إنتاج نظام أفضل.
- من التعريفات المختلفة المذكورة أعلاه، وفقاً لعثمان الحسيني، يمكن تفسير جودة التعليم على أنها شرط استيفاء المعايير التعليمية المختلفة التي يتم إنتاجها من خلال العملية التعليمية لتحقيق أهداف جودة التعليم المحددة مسبقاً.^{٨٥}

^{٨٣} Muthaharah Thahir, *Manajemen Mutu Sekolah* (Bandung: Indonesia Emas Group, 2023).

^{٨٤} Majidah, "Implementasi Konsep Total Quality Management (TQM) William Edward Deming Dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik Program Pembelajaran Intensive Science Class (ISC) MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat."

^{٨٥} Wiyani, *Total Quality Management Dalam Pendidikan (Konsep Dan Implementasinya)*.

د تعليم اللغة العربية

التعليم هو برنامج، ويمكن أيضاً تفسيره على أنه عملية أو طريقة أو إجراء يجعل الناس يتعلمون. يتطلب تصميم تخطيطي مشاركة العديد من الأطراف في تطبيقه، سواء المعلمين أو الطلاب. لأن كلاهما جزء من مكونات التعليم، ولهما دور ومشاركة في تحقيق هدف التعليم، وذلك على شكل الكفاءة في مجال الدراسة التي تنتج مخرجات التعليم.^{٨٦}

يعد تعليم اللغة ضرورياً جداً في العصر الحديث مثل يومنا هذا، نظراً لوظيفة اللغة كأداة اتصال. تعليم اللغة ليس بالأمر السهل ولا بالصعب. يعتمد مدى سهولة أو صعوبة تعليم اللغة على المتعلم الفردي، وحالة التعليم، وجميع جوانب التعليم. هذه هي الصعوبة التي يواجهها المعلمون والمؤسسات التعليمية، وذلك لأن الهدف من التعليم، في هذه الحالة تعليم اللغة، ليس مجرد الكثير من المواد الكاملة.^{٨٧}

إن تعليم اللغة العربية في إندونيسيا، قبل أن يتم تدريسها في المدارس غير الإسلامية، كان يُدرّس أولاً في المعهد، وذلك لأنه بالإضافة إلى كون اللغة العربية ضرورية للغاية للعبادة، فإن تعليم اللغة العربية يدعم الطلاب بشكل كبير لفهم الدروس في المعهد، لأن الكتب المستخدمة تكون عموماً باللغة العربية. في الواقع، ليس من غير المؤلف أن يطلب المعهد من طلابها أن يكونوا قادرين على استخدام اللغة العربية ليس فقط لفهم الكتب باللغة العربية، بل يُطلب من الطلاب أيضاً أن

^{٨٦} Muhimmatul Choirah, "Evaluasi Pembelajaran Bahasa Arab Berbasis Media E-Learning," *Naskhi: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Bahasa Arab* 3, no. 1 (2021): 41-47.
^{٨٧} Ahmad Fikri Amrullah, *Manajemen Kurikulum Pembelajaran: Bahasa Arab* (Jakarta: Kencana, 2021).

يكونوا قادرين على استخدام اللغة العربية كوسيلة للتواصل بين الطلاب في القيام بجميع الأنشطة اليومية.^{٨٨}

تعليم اللغة العربية هو التعليم الذي يركز على المهارات اللغوية، وهي مهارات الاستماع والكلام والقراءة والكتابة. وتسمى القدرة على فهم كلام الآخرين بالقدرة الاستقبلية، إلى جانب أن هذه القدرة يمكن استخدامها أيضاً لفهم القراءة. القدرات الإنتاجية هي القدرة على استخدام اللغة كوسيلة للتواصل شفهيًا وكتابيًا. إن القدرة على الكلام باللغة العربية والموقف الإيجابي تجاه اللغة العربية أمر مهم للغاية في مساعدة الطلاب على فهم مصادر التعاليم الإسلامية، وهي القرآن والحديث، وكذلك الكتب العربية المتعلقة بالإسلام.^{٨٩}

عندما ندرس اللغة العربية، يجب أن تتوفر لدينا أربعة مكونات من المهارات اللغوية التي يجب على متعلمي اللغة العربية إتقانها جيدًا، وهي مهارات الاستماع، ومهارات الكلام، ومهارات القراءة، ومهارات الكتابة. بعد إتقان مكونات المهارات الأربعة هذه، سيتم تشغيل التعليم الآخر على النحو الأمثل. ومع ذلك، تظهر مشاكل كثيرة في تعليم اللغة العربية، بما في ذلك متعلمي اللغة العربية الذين يعتقدون أن تعليم اللغة العربية أمر صعب وممل.^{٩٠}

ولذلك فإن أحد أهداف تعليم اللغة العربية هو إتقان مهارات اللغة العربية الأربع وهي مهارات الاستماع والكلام والقراءة والكتابة. ومن هذه المهارات اللغوية الأربع، تلك التي تدخل في المهارات الاستقبلية هي مهارات الاستماع والقراءة،

Syindi Oktaviani R Tolinggi, "Model Pembelajaran Bahasa Arab Di Pesantren Salafi Dan Khalafi: ^{٨٨} Studi Pbandingan Terhadap Pesantren Salafiyah Syafi'iyah Pohuwato Dan Pesantren Hubolo Tapa," *Al-Lisan: Jurnal Bahasa (e-Journal)* 5, no. 1 (2020): 64–95.

Lady Farah Aziza and Ariadi Muliandiyah, "Keterampilan Berbahasa Arab," *EL-TSAQAFAH: Jurnal ^{٨٩} Jurusan PBA* 19, no. 1 (2020): 56–71.

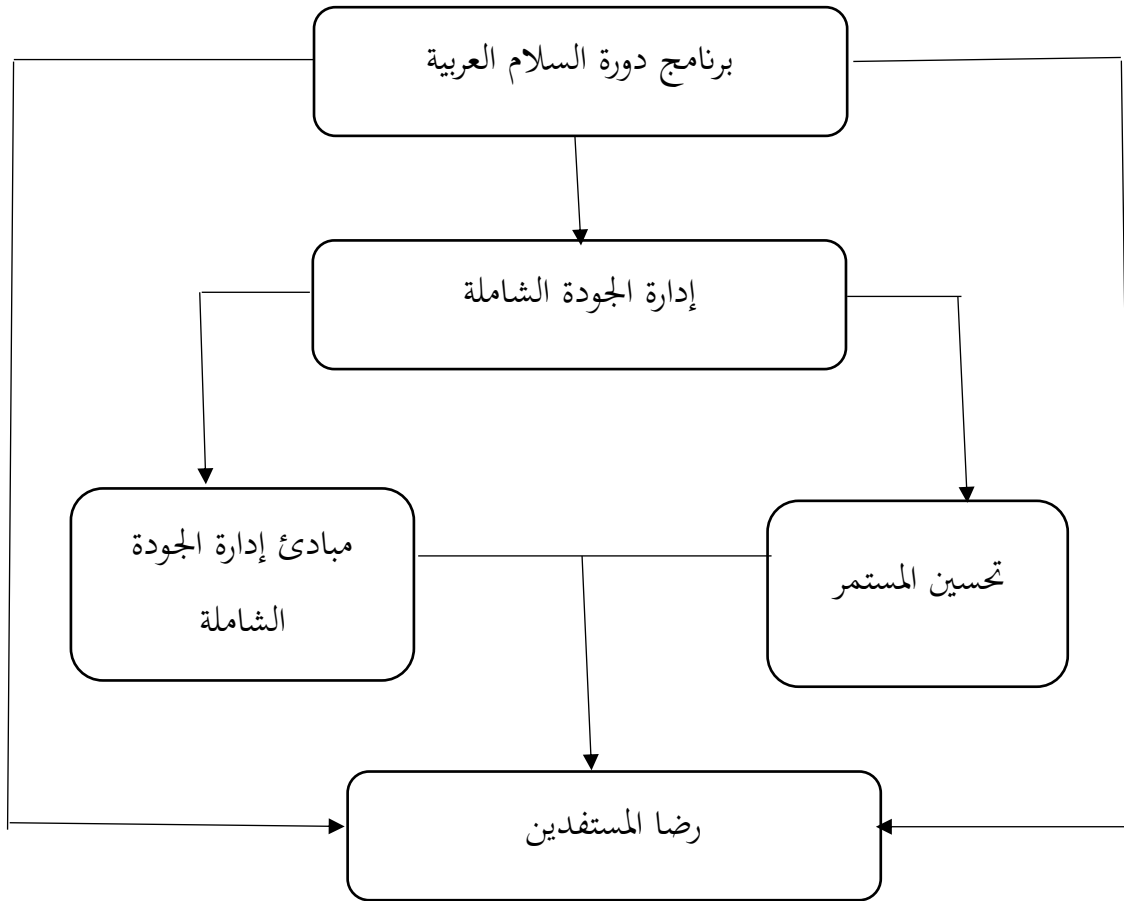
R Umi Baroroh and Fauziyah Nur Rahmawati, "Metode-Metode Dalam Pembelajaran ^{٩٠} Keterampilan Bahasa Arab Reseptif," *Urwatul Wutsqo: Jurnal Studi Kependidikan Dan Keislaman* 9, no. 2 (2020): 179–196.

وتلك التي تتضمنها المهارات الإنتاجية هي مهارات الكلام والكتابة.^{٩١} وهذا الهدف هو أيضًا ما هو متوقع في تعليم اللغة العربية. يمكن ملاحظة نجاح تعليم اللغة العربية من خلال إتقان العديد من المهارات اللغوية. إذا كانت عناصر اللغة العربية تتكون من ثلاثة أجزاء، وهي المفردات والنحو وعلم الأصوات والكتابة.^{٩٢}

Siti Sanah, Odang Odang, and Yuni Lutfiyani, "Model Pengembangan Keterampilan Berbahasa Arab Di Pesantren," *Ta'lim Al-'Arabiyah: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab & Kebahasaaraban* 6, no. 2 (2022): 271–293.

Nawang Wulandari, "Analisis Kesalahan Fonologis Dalam Keterampilan Berbicara Bahasa Arab," *Jurnal Al-Fathin* 3, no. 1 (2020): 71–84.

إطار التفكير



المصدر: الباحثة ٢٠٢٤

الفصل الثالث منهج البحث

أ نوع البحث

طريقة البحث المستخدمة في هذا البحث هي طريقة البحث الميداني النوعي. يستخدم هذا النوع من البحث البحث الوصفي. حيث ستقوم الباحثة بوصف نتائج البحث وصفاً. ولذلك قررت الباحثة استخدام البحث الوصفي التقييمي في هذا البحث.

تقوم الباحثة هنا بجمع البيانات من الميدان عن طريق إجراء تحقيقات مباشرة في الميدان للبحث عن المشاكل المختلفة ذات الصلة بهذا البحث. المنهج المستخدم في هذا البحث هو المنهج النوعي، ويسمى النوعي لأن البيانات التي تم جمعها وتحليلها تستخدم تصميم بحث دراسة الحالة، بمعنى أن البحث يركز على ظاهرة واحدة مختارة فقط ويريد أن يتم فهمها بعمق.^{٩٣}

ب حضور الباحثة

البحث الجيد هو البحث الذي لا يكون فقط لصالح الباحثة في سياق تطوير المعرفة، بل أكثر من ذلك هو البحث الهادف والمفيد عملياً لحل المشكلات التي يواجهها موضوع البحث بشكل مباشر. فإذا كان المشاركون في البحث على علم بذلك، فإن وجود الباحثة في موقع البحث يعني ذلك، فمن المرجح جداً أن يكون وجود الباحثة في موقع البحث منتظراً بفارغ الصبر. ولهذا السبب، فإن المهم جداً

Nuha, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Mewujudkan Sekolah Unggul Di MTSN ^{٩٣}
1 Kota Malang."

للتحضير هو كيفية تقديم الباحثة فهمًا لوجود مصالح متبادلة في حل المشكلات بين الباحثة والموضوعات البحثية.^{٩٤}

إن منصب الباحثة في البحث النوعي هو كمخطط، ومنفذ، وجامع البيانات، ومحلل، ومترجم البيانات، وأخيرًا كمبرغ لنتائج البحث.^{٩٥} لذلك في هذه الحالة، يعد الباحثة ضرورة جدًا وتشارك حقًا في عملية البحث لبرنامج "Assalam Arabic Course" في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيان طوبان جاوى الشرقية.

ج ميدان البحث

سيتم إجراء موقع هذا البحث في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيان طوبان جاوى الشرقية. معهد السلام هي واحدة من المعاهد الحديثة الموجودة في طوبان، تأسست معهد السلام في عام ١٩٩٥، مع رؤية "كلية المعلمين والمعلمات الإسلامية التي لديها سقف معهد السلام، يقوم بتعليم الناس وجعلهم أذكياء في سبيل الدين والوطن والأمة".

د مصادر البيانات

مصادر البيانات الأولية هي مصادر البيانات التي يمكنها توفير البيانات مباشرة للباحثة. في هذه الدراسة، استخدمت الباحثة مصادر البيانات الأولية، وهي برنامج "Assalam Arabic Course" لمعهد السلام مع التركيز على البرنامج الإداري للدورة. تشمل مصادر البيانات في شكل مخبرين في هذا البحث رئيس مؤسسة معهد السلام، وأمناء ذلك البرنامج، والرئيس التنفيذي لذلك البرنامج والطلاب.

Nurul Ulfatin, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan* (Malang: Media Nusa Creative, 2013).^{٩٤}

Alfiani Athma Putri Rosyadi, *Metode Penelitian Kualitatif* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2023).^{٩٥}

تدعم مصادر البيانات الثانوية مصادر البيانات من البحث الذي تم إجراؤه. مصادر البيانات الثانوية تكون في شكل مكتبات، حيث تكون هذه المصادر الداعمة في شكل توثيق للأنشطة ونتائج استبيانات الطلاب والكتب والمجلات والمقالات التي تعمل كمعلومات إضافية لاستكمال البحث الذي تم إجراؤه.

الجدول ٢,١

الرقم	الركز	نوع البيانات	مصدر البيانات
١.	تحليل مبادئ برنامج Assalam Arabic Course على أساس إدارة الجودة الشاملة: أ. التركيز على الطلاب والمستفيدين الآخرين ب. القيادة الحكيمة ت. مشاركة الناس ث. نهج العملية ج. القرارات المبنية على الأدلة ح. إدارة العلاقات	الفكرة: أمناء برنامج Assalam Arabic Course	أمناء برنامج Assalam Arabic Course
٢.	تحليل التحسين المستمر لبرنامج Assalam Arabic Course	الفكرة: رئيس برنامج Assalam Arabic Course	رئيس برنامج Assalam Arabic Course
٣.	رضا الطلاب عن برنامج Assalam Arabic Course	الفكرة: الطلاب	الطلاب

هـ طريقة جمع البيانات

من المؤكد أن كل نوع من أنواع الأبحاث له عملية مختلفة لجمع المعلومات اعتماداً على نوع البحث المستخدم. استخدم هذا البحث أنواع البحث المقابلة والملاحظة والتوثيق. للحصول على البيانات اللازمة في هذا البحث، استخدمت الباحثة التقنيات التالية:

١ الملاحظة

وذكر سوتريسنو هادي (١٩٨٦) أن الملاحظة عملية معقدة، وهي عملية تتكون من عمليات بيولوجية ونفسية مختلفة، من أهمها عمليتي الملاحظة والذاكرة. الملاحظة هي جزء من جمع البيانات. الملاحظة تعني جمع البيانات مباشرة من الميدان.^{٩٦}

من خلال أداة الملاحظة هذه، قدمت الباحثة ملاحظاتها على موضوع البحث، وهو برنامج AAC في معهد السلام لكلية المعلمات الإسلامية بنجيان طوبان جاوى الشرقية. وبعد ذلك تقوم الباحثة بإجراء الملاحظات للتحقق من صحة البيانات التي تم الحصول عليها. وللمحافظة على ذلك، تقوم الباحثة بتدوين ملاحظات ميدانية أو تستخدم دفترًا ميدانيًا. ستقوم الباحثة بتسجيل جميع البيانات التي تم الحصول عليها من الملاحظة المباشرة.

٢ المقابلة

تستخدم المقابلات كأسلوب لجمع البيانات إذا أراد الباحث إجراء دراسة أولية للعثور على المشكلات التي يجب البحث عنها، وأيضاً إذا أراد الباحث معرفة الأشياء من المجهولين بشكل أكثر عمقا وكان عدد المجهولين صغيراً أو صغيراً.^{٩٧}

في هذا البحث، أجرت الباحثة مقابلات غير منظمة، حيث لم تستخدم الباحثة دليل المقابلة الذي تم ترتيبه بشكل منهجي وكامل لجمع البيانات. دليل المقابلة المستخدم هو مجرد الخطوط العريضة للمشكلات التي سيتم طرحها.^{٩٨}

J.R Raco and Conny R Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya*. (Jakarta: Grasindo, 2010).^{٩٦}

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, Penelitian Pendidikan)* (Bandung: ALFABETA, 2021).^{٩٧}

Ibid.^{٩٨}

في أداة المقابلة، ستقوم الباحثة بإجراء مرحلة المقابلة مع الأطراف ذات الصلة مثل: المشرف ورئيس برنامج AAC. في هذه العملية، تقوم الباحثة بإجراء المقابلات/المتعلقة بذلك البرنامج والتي سيتم استخدامها للبحث. تتضمن الباحثة الموضوعات وأسئلة المقابلة في الملحق.

٣ التوثيق

التوثيق هو نشاط البحث عن بيانات الدراسة وجمعها على شكل صور ومقاطع فيديو وملاحظات وما إلى ذلك. في هذه الدراسة، تم استخدام التوثيق بالصور. يتم استخدام هذه الوثائق كبيانات داعمة للحصول على صور مرئية تتعلق بعملية التعليم التي يتم تنفيذها مع أنشطة الطلاب وأنشطة المعلم التي تتم أثناء عملية التعليم.^{٩٩}

في أداة التوثيق، سيتم استخدام هذه العملية كأداة داعمة، مع نظام توثيقي. هذا التوثيق ليس فقط في شكل صور، ولكن في شكل نتائج بحثية مثل وثائق المقابلات والاستبيانات المرفقة، وكذلك التوثيق مع المشرف ورئيس برنامج AAC، في حين أن الوثائق الأخرى التي تم الحصول عليها هي وثائق تتعلق برؤية ورسالة المعهد من خلال الموقع الإلكتروني.

٤ الاستبانة

الاستبانة هو أداة بحث على شكل قائمة مكتوبة من الأسئلة أو البيانات التي يجب الإجابة عليها أو ملؤها من قبل المستجيبين وفقاً لتعليمات تعبئتها.

يمكن للباحثين استخدام الاستبيانات للبحث الكمي والنوعي.^{١٠٠} ويعتمد استخدام الاستبيانات الكمية والنوعية على طبيعة الأسئلة المقدمة، كما تعتمد نهايتها أيضاً على شكل الاستبيان المستخدم. تم تحليل الإجابات التي تم الحصول عليها من أسئلة الاستبيان المفتوح باستخدام الأساليب النوعية وتضمنت المناقشة والتحليل النقدي دون استخدام الأرقام والحسابات.^{١٠١}

في البحث النوعي، يدخل الباحث في حالة اجتماعية معينة، والتي يمكن أن تكون مؤسسة أعمال معينة، ويقوم بالملاحظات والمقابلات مع الأشخاص الذين يعتبرون على دراية بالوضع الاجتماعي. تم تحديد مصدر البيانات للأشخاص الذين تمت مقابلتهم بطريقة مقصودة، أي أنه تم اختياره مع اعتبارات وأهداف معينة.^{١٠٢}

في هذه العملية، تقوم الباحثة بجمع البيانات من خلال استبيانات مفتوحة من المستجيبين للحصول على بيانات محددة. لذلك استخدمت الباحثة نتائج هذا الاستبيان لتعزيز البيانات من الأدوات التي قام بها الباحثة أعلاه. تم جمع البيانات لتوزيع هذه الاستبيانات على الصف الرابع (١ مدرسة عالية) بهدف أن تتمكن الطالبات من تقديم الاستجابات التي توقعها الباحثة، بإجمالي ٦٨ طالبة، ٣٥ في الصف (أ) و ٣٣ طالبة أخرى في الصف (ب).

Erwin Widiasworo, *Menyusun Penelitian Kualitatif Untuk Skripsi Dan Tesis* (Yogyakarta: Araska, 2019).

Heru Kurniawan, *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian* (Sleman: CV Budi Utama, 2021).

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, Penelitian Pendidikan)*.

و طريقة تحليل البيانات

وفي عملية تحليل البيانات استخدمت الباحثة أسلوب مايلز وهوبرمان والذي ورد بعدة طرق، وقسمته الباحثة إلى عدة خطوات وهي: تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

١ تقليل البيانات

في عملية تقليل البيانات للتحليل، فإن الخطوة الأولى التي يتم اتخاذها هي تحديد وتبسيط البيانات ذات الصلة بموضوع البحث. ويشمل ذلك جمع البيانات من مصادر مختلفة، مثل المقابلات مع المشرف ورئيس برنامج AAC، وكذلك نتائج الملاحظات الميدانية المتعلقة بعملية التعليم في ذلك البرنامج، وكذلك توزيع الاستبيانات على الطالبات. سيتم إزالة أو تبسيط البيانات الزائدة أو البيانات التي لا تتعلق بمحور البحث، بحيث يتم الاحتفاظ فقط بالمعلومات المهمة التي تدعم أهداف البحث. ستساعد هذه العملية في توضيح اتجاه التحليل وتركيز البحث على مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

الخطوة الثانية هي تجميع البيانات المختصرة في فئات ذات صلة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة. سيتم تحليل كل فئة بعمق أكبر لمعرفة كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تنفيذ عملية ذلك البرنامج، وكذلك تأثيرها على جودة تعليم اللغة العربية في معهد السلام. سيسهل تجميع البيانات هذا صياغة نتائج بحثية أكثر وضوحًا ومنهجية، ويساعد في استخلاص النتائج والتوصيات المناسبة.

٢ عرض البيانات

عند عرض البيانات، فإن الخطوة الأولى التي سيتم اتخاذها للتحليل هي جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظات والتوثيق والاستبيانية. سيتم ترتيب البيانات التي تم جمعها من مصادر مختلفة وتحليلها بشكل منهجي لتحديد الأنماط والنتائج المتعلقة بتنفيذ إدارة الجودة الشاملة في برنامج AAC.

الخطوة الثانية هي تحليل البيانات. سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها من نتائج المقابلات والملاحظات والتوثيق والاستبيانية من خلال تجميع المعلومات بناءً على الموضوعات المتعلقة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة. سيتم تقديم هذه النتائج في شكل سردي مدعوم باقتباسات مباشرة من المستجيبين لتعزيز التحليل. سيتم ربط كل نتيجة بنظرية إدارة الجودة الشاملة. سيتم بعد ذلك استنتاج نتائج التحليل لتوفير نظرة عامة حول كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على فعالية وجودة البرنامج.

٣ استخلاص النتائج

عند استخلاص النتائج، فإن الخطوات المتخذة هي مراجعة تجميع البيانات التي تم الحصول عليها ثم عمل ملخص لكل وصف تم تقديمه. إن استخلاص النتائج هو خطوة نهائية مهمة في توفير فهم شامل للمشكلة التي تتم دراستها والمساهمة في المعرفة أو الممارسة في المجال ذي الصلة. بالإضافة إلى ذلك، غالبًا ما تكون الاستنتاجات مصحوبة بتوصيات لمزيد من العمل أو المزيد من البحث إذا لزم الأمر.

يعمل البحث النوعي على تحقيق الفهم، أي بناء المعرفة المتعمقة والناجحة عن الجهود الاستقصائية للحصول على معنى تفصيلي، وبالتالي هناك خطاب لتوفير معرفة التحقق وتقييم الروايات النوعية.^{١٠٣} يحتوي هذا التحقق على عدة مراحل لاختبار صحة البحث، وفيما يلي الاستراتيجيات المستخدمة في التحقق من صحة البحث:^{١٠٤}

- ١ تمديد فترة المراقبة، فمن خلال التواجد الميداني لفترة طويلة ستتمكن الباحثة من تطوير فهم عميق للظاهرة محل الدراسة ويمكنه تقديم معلومات مفصلة عن مكان البحث فيما يتعلق بالمشاركين، مما يؤكد مصداقية الوصف أو التقرير.
- ٢ استخدام FGD (مناقشة مجموعة المنتدى) للتأكد من دقة النتائج في شكل فصول فرعية، ويتم إرجاع صيغ الفصول الفرعية وإظهارها لمعرفة ما إذا كانوا يشعرون بأن صيغ الفصول الفرعية دقيقة. وبعد ذلك فقط، إذا تمت الموافقة على صياغة الفصل الفرعي، تقوم الباحثة بكتابته على الفور كتقرير نهائي.

^{١٠٣} Agus Salam, *Metode Penelitian Kualitatif* (Pasaman Barat: CV Azka Pustaka, 2023).
^{١٠٤} Augustinus Supratiknya, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Universitas Sanata Darma, 2015).

الفصل الرابع عرض البيانات وتحليلها

لمحة معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية

معهد السلام لكلية المعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان هي مؤسسة تعليمية إسلامية تقع في طوبان جاوى الشرقية، إندونيسيا. تأسست هذا المعهد منذ (١٩٩٥)، وأصبحت واحدة من مراكز التعليم الإسلامي الرائدة في المنطقة. تأسست معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان لتوفير التعليم الإسلامي الشامل للطلاب، من خلال الجمع بين التعليم الديني والأكاديمي والمهارات العملية.^{١٠٥}

من المؤكد أن كل مؤسسة لديها رؤية ورسالة معينة، ولديها أيضًا إرشادات خاصة بالمناهج الدراسية لتصبح أساس المؤسسة. رؤية معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية هي "معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية مع سقف معهد السلام، تثقيف وتعليم الأمة، من أجل الدين ونوسا وبانغسا". مهمة معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية هي (١) تكوين جيل لديه عقل نحو تشكيل أمة خيرية وقادر على فهم اللغتين العربية والإنجليزية بنشاط، (٢) تثقيف وتعليم الطلاب/ أجيال المؤمنين المسلمين الفاضلين، الأصحاء، المعرفة والتفكير الحر. وكذلك خدمة المجتمع، (٣) تعليم العلوم الدينية والعامّة بطريقة متوازنة، و (٤) تكوين مواطنين ذوي شخصيات إندونيسية مؤمنة ومخلصة لله سبحانه وتعالى.^{١٠٦}

المنهج الذي يقدمه معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية هو منهج متوازن بين الدروس الدينية والدروس العامة. حيث سيتلقى الطلاب هنا تعليمًا دينيًا إسلاميًا شاملاً، بالإضافة إلى المواد العامة مثل الرياضيات والعلوم الطبيعية وأيضًا اللغات. تم تجهيز معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بمرافق داعمة

^{١٠٥} [/https://panduanterbaik.id/pesantren-assalam-bangilan-tuban](https://panduanterbaik.id/pesantren-assalam-bangilan-tuban)

^{١٠٦} <https://assalamponpes.blogspot.com/p/visi-misi.html>

مثل المسجد والمهاجع والفصول الدراسية والمكتبة والملعب الرياضي وغيرها من المرافق التي تدعم عملية التعليم وتنمية إبداع الطلاب.^{١٠٧}

لدى معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية طاقم تدريس من ذوي المهارات والخبرة في مجالات تخصصهم، سواء في التدريس الديني أو الدراسات العامة. بصرف النظر عن التعليم في الفصول الدراسية، تعقد هذا المعهد أيضًا العديد من الأنشطة اللامنهجية مثل الفنون والرياضة والأنشطة الاجتماعية التي تهدف إلى تطوير إمكانيات الطلاب وشخصيتهم.

أحد المجالات الرئيسية التي تركز عليها مدرسة معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية هو تطوير شخصية الطلاب الذين يتمتعون بشخصية نبيلة ومستقلة ومسؤولة. تنشط هذا المعهد أيضًا في أنشطة خدمة المجتمع، مثل البرامج الاجتماعية والتنمية البيئية ومساعدة المجتمعات المحرومة. مع التفاني في التعليم الإسلامي عالي الجودة وتنمية الشخصية، تواصل معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية السعي لتصبح مؤسسة تعليمية مفيدة للمجتمع والبلد.

كانت بداية تشكيل برنامج دورة السلام العربية عبارة عن دروس إضافية للطلاب الذين كانوا أقل قدرة على فهم وتلقي المواد من اللغة العربية نفسها. هم الطلاب الذين يدخلون معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بدءًا من الصف الرابع، أي ما يعادل الصف الأول من المدرسة العالية. ومع مرور الوقت، واستنادًا إلى الدراسات الاستقصائية والتقييمات للصفوف ١ و ٢ و ٣، شعرت المدرسة الثانوية بأنهم أقل قدرة على اللغة العربية، أو حتى لم يحققوا الهدف. وفي النهاية تم إضافة هذا الدرس العربي تحت اسم Assalam Arabic Course (AAC).

بالإضافة إلى ذلك، ولأن شعار معهد السلام هو أنه يجيد الكلام باللغة العربية، فمن أجل الحفاظ على هذه الجودة، يتم زيادة دروس اللغة العربية ويجب أن تكون كافية حتى تتمكن من تحقيق الأهداف التي تم تحديدها.

المبحث الأول: مبادئ برنامج Assalam Arabic Course

وفي الفصل الرابع ستشرح الباحثة البيانات والنتائج التي حصل عليها من خلال المقابلات والملاحظات والوثائق والإستبيان التي تتعلق بمحور البحث، بما في ذلك: (١) مبادئ برنامج Assalam Arabic Course (AAC)، (٢) التحسين المستمر لبرنامج Assalam Arabic Course (AAC)، و (٣) رضا الطالبات عن برنامج Assalam Arabic Course (AAC).

في برنامج AAC، هناك العديد من مبادئ إدارة الجودة المستخدمة بشكل غير مباشر. مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تم شرحها في مراجعة الأدبيات هي كما يلي:

١ التركيز على المستفيدين

"بالطبع، يركز مستخدم برنامج AAC الذي تم تنفيذه في هذه المعهد على الطلاب، بحيث يكونون لاحقاً عند تخرجهم وفقاً للأهداف التي حددتها المعهد ووضحتها".^{١٠٨}

فيما يتعلق بنتائج المقابلات التي أجريتها الباحثة مع مشرف AAC، خلصت الباحثة إلى أن هذا البرنامج يركز على الطلاب في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية، بحيث يكون الطلاب عند تخرجهم من المعهد قد حققوا الأهداف التي حددتها المعهد نفسه.

هذا البرنامج هو أحد العلامات التجارية لمعهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية نفسه، حيث يعد هذا البرنامج برنامجاً متفوقاً تقيمه معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية. بحيث يمكن لهذا البرنامج أن يساعد الطلاب على أن يكونوا أكثر طلاقة وأفضل في الكلام باللغة العربية. لأن ظهور هذا البرنامج يراعي أيضاً احتياجات الطلاب، ومن بينها ضعف الكلام باللغة العربية. لذا يركز هذا البرنامج أيضاً على طلاب معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية.

^{١٠٨} المقابلة مع الأستاذ مليادي، تاريخ ٢٠ مايو ٢٠٢٤ في الساعة ٠٩،٣٠ صباحاً

"لأن هذا البرنامج مصمم خصيصاً للطلاب بهدف تحسين مهاراتهم في اللغة العربية، وتركز الأهداف على: تحسين كفاءة الطلاب في اللغة العربية، واستخدام اللغة العربية كلغة يومية، وزيادة دافعية الطلاب وإنجازاتهم مثل المناظرات والخطابات وكتابة المقالات، إلخ، وكذلك بناء الشخصية والفهم القوي للدين"^{١٠٩}

الغرض من هذا البرنامج نفسه هو تطوير مهارات اللغة لدى الطلاب. حيث يمكن من خلال هذا البرنامج إعدادهم لإتقان اللغة العربية كلغة أساسية في فهم الكتب المستخدمة في التعلم في معهد السلام. كما يطلب من الطلاب استخدام اللغة العربية في محادثاتهم اليومية، بحيث تتطور مهارات اللغة ليس فقط في الفصل، بل أيضاً في بيئة المعهد بشكل عام. هناك أيضاً أهداف أخرى للطلاب لإتقان العديد من أشكال مهارات اللغة العربية اللامنهجية، على سبيل المثال المناظرات والخطابات وكتابة المقالات ومسابقات أخرى مختلفة يمكن أن تحسن قدراتهم.

من خلال التركيز أعلاه، يهدف برنامج التعليم المساعد في معهد السلام إلى تخرج طلاب لا يجيدون اللغة العربية فحسب، بل مستعدون أيضاً لأن يصبحوا الجيل القادم الذي يفهم الدين جيداً وقادرون على المساهمة في المجتمع.

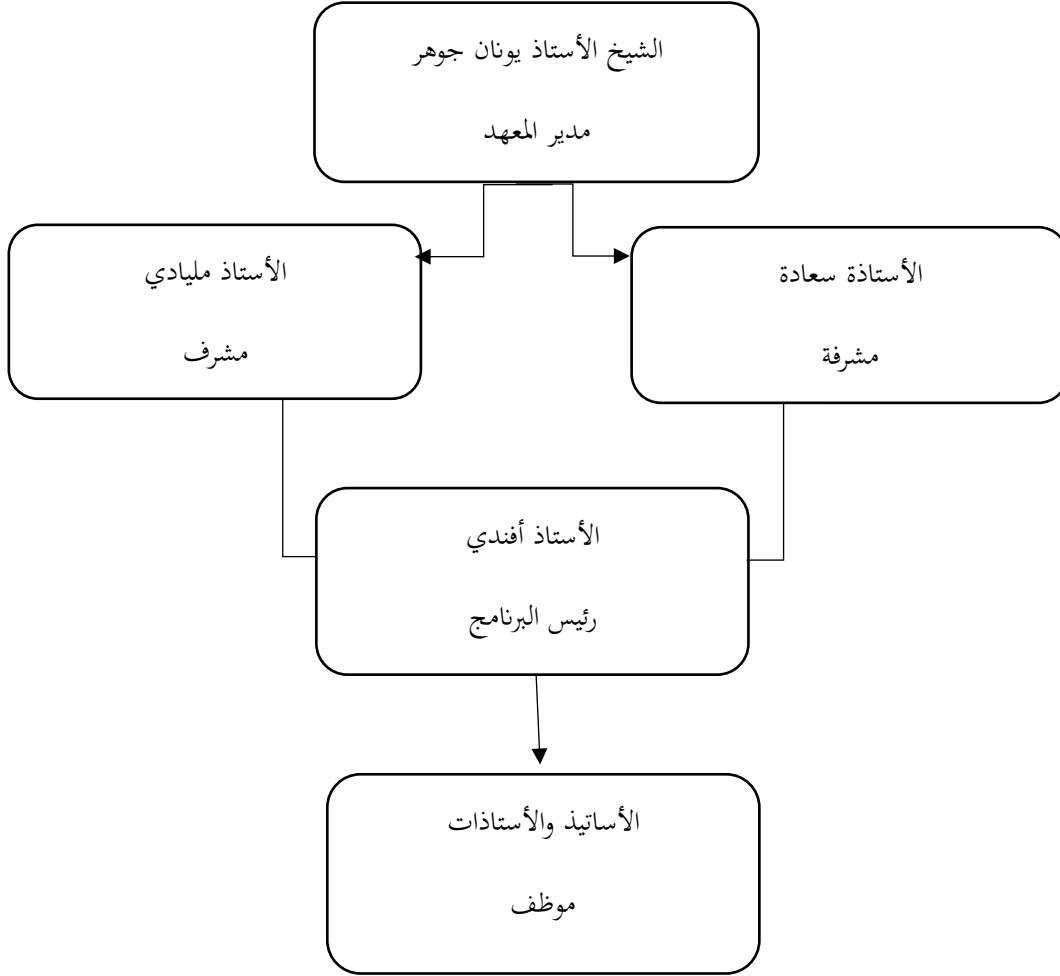
٢ القيادة

"بالنسبة للهيكل الإداري في AAC، المدير يعني الشيخ الأستاذ يونان جوهر، وأنا، وأستاذة سعادة، الذي يرتبط بالعربية بالطبع، بمهمة الإشراف على تشغيل برنامج AAC. ثم بالنسبة الرئيس، نقوم أيضاً بتعيين أستاذ كبير، وهو الأستاذ أفندي لتنسيق جميع الأنشطة في AAC."^{١١٠}

^{١٠٩} المقابلة مع الأستاذ مليادي، تاريخ ٢٠ مايو ٢٠٢٤ في الساعة ٠٩،٣٣ صباحاً

^{١١٠} المقابلة مع الأستاذ مليادي، تاريخ ٢٠ مايو ٢٠٢٤ في الساعة ٠٩،٣٧ صباحاً

تم تصميم الهيكل التنظيمي لهذا البرنامج لضمان تشغيل البرنامج بفعالية وكفاءة. فيما يلي مخطط للهيكل التنظيمي لهذا البرنامج:



وفيما يلي الهيكل التنظيمي في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية، بما في ذلك رئيس المؤسسة وهو الشيخ الحج يونان جوهر، وتحتها هناك مرشدون وهما الأستاذ مولياي والأستاذة سعادة، ورئيس برنامج AAC (دورة السلام العربية) وهو الأستاذ أفندي وهناك أيضاً موظف هذا البرنامج، أي معلم هذا البرنامج.

تتمثل مهمة مدير المعهد في أن يكون مسؤولاً عن السياسة العامة لهذا البرنامج وفقاً لرؤية ورسالة المعهد نفسه، بينما يتولى المشرف مهمة الإشراف

على تنفيذ ذلك البرنامج والتأكد من أن ذلك البرنامج يعمل وفقاً لرؤية ورسالة المعهد. يعمل رئيس ذلك البرنامج كمنسق لجميع الأنشطة في هذا البرنامج، وهو مسؤول أيضاً عن التخطيط وتنفيذ وتقييم عملية التعلم بأكملها. وأخيراً، هناك معلم هذا البرنامج الذين لديهم دور ميسرين للتعلم.

"... يعمل المعلمون الكبار هنا أيضاً كموجهين للمعلمين والطلاب الشباب. لأن

المعلمين الكبار لديهم مسؤولية تقديم التوجيه سواء في التدريس أو في غيره"^{١١١}

من خلال ما سبق، يمكننا أن نفهم أن المعلمين الكبار يلعبون دوراً مزدوجاً، ليس فقط كمعلمين بل أيضاً كمرشدين أو مرشحات. فهم يوجهون المعلمين الأصغر سناً وكذلك الطلاب. ويتضمن هذا الدور تبادل الخبرات والمعرفة الأوسع نطاقاً، ليس فقط فيما يتعلق بموضوع الدراسة، بل أيضاً فيما يتعلق بأساليب التدريس، والنهج المتبعة مع الطلاب، والمسؤوليات كمعلم.

٣ مشاركة الموارد البشرية

"بالطبع هذا البرنامج يشمل جميع العناصر في هذه المعهد بدءاً من المعلمين والطلاب والمدير ثم مقدمي الرعاية أو أولياء الطلبة، وحتى أولياء الطلبة أيضاً، لذلك عندما تكون هناك أشياء نحتاج إلى الكلام عنها على سبيل المثال، تم تنفيذ هذا البرنامج سابقاً بعد العشار، وكانت هناك عقبات لم يحضرها بعض الطلاب، وفي هذا الاجتماع كان هناك أيضاً أولياء الطلبة، وأخيراً طلب أولياء الطلبة تنفيذ هذا البرنامج في الساعة ٢ إلى ٣، لذلك تم تنفيذ هذا البرنامج في الساعة الثامنة حتى لا يضطر الطلاب إلى الذهاب والإياب، لأن أولياء الطلبة لم يوافقوا على تنفيذ هذا البرنامج بعد العشار"^{١١٢}

بناءً على نتائج المقابلة التي أجريت، فإن برنامج هذا البرنامج يشمل بالتأكيد العديد من الموارد البشرية أو جميع العناصر في معهد السلام لكلية

^{١١١} المقابلة مع الأستاذ مليادي، تاريخ ٢٠ مايو ٢٠٢٤ في الساعة ٠٩,٣٧ صباحاً

^{١١٢} المقابلة مع الأستاذ مليادي، تاريخ ٢٠ مايو ٢٠٢٤ في الساعة ٠٩,٤٢ صباحاً

المعلمين والمعلمات الإسلامية بدءًا من المعلمين والطلاب والمدير ثم مقدمي الرعاية وحتى أولياء الطلبة. مثال آخر على إشراك أولياء الطلبة هو عند اتخاذ القرار بشأن موعد تنفيذ هذا البرنامج، لأنه كانت هناك عدة مدخلات من أولياء الطلبة الذين طلبوا تنفيذ هذا البرنامج في الساعة الثامنة وليس بعد العشار. تم تنفيذ هذا البرنامج في الساعة الثامنة لسبب منع الطلاب من الغياب، وبناءً على القرار وبعض المدخلات من أولياء الطلبة، فقد تقرر تنفيذ هذا البرنامج في الساعة ٢-٣ مساءً. لذلك حتى الآن تم تنفيذ هذا البرنامج في نفس الوقت دون أي تغييرات.

من البيان أعلاه، يمكن ملاحظة أن هذا البرنامج لا يشمل الموارد البشرية داخل المعهد فحسب، بل وخارج المعهد أيضًا، مثل أولياء الطلبة يشاركون أيضًا في هذا البرنامج، حتى لو كان الأمر يتعلق فقط بطلب آرائهم، ولكنه له تأثير كبير على المعهد.

"إن إلحاح مشاركة الموارد البشرية في عذا البرنامج أمر بالغ الأهمية، لأنهم أيضًا جزء من نجاح هذا البرنامج نفسه"^{١١٣}

من خلال الشرح أعلاه، يتبين أن الموارد البشرية في هذا البرنامج مهمة جدًا لأن هذه الموارد البشرية هي جوهر تنفيذ هذا البرنامج النوعي. وبدون مشاركة الموارد البشرية الجيدة، سيجد هذا البرنامج صعوبة في تحقيق أهدافه المتمثلة في تحسين كفاءة اللغة العربية لدى الطلاب وخلق بيئة تعليمية عالية الجودة في المعهد. إن الموارد البشرية الكفاءة والمخلصة والمتعاونة ستضمن نجاح البرنامج من جوانب مختلفة.

^{١١٣} المقابلة مع الأستاذ مليادي، تاريخ ٢٠ مايو ٢٠٢٤ في الساعة ٠٩،٤٥ صباحا

٤ نهج العملية

"إن هذا البرنامج بحد ذاته هو نهج لتحقيق رؤية ورسالة المعهد، وذلك لأننا نريد مرة أخرى طلابا يفهمون الكتاب بشكل نشط، وهذا يعني أنه ليس فقط يمكنهم القراءة ثم الفهم، بل يجب أن يكونوا قادرين على الشرح وحتى الكلام. لذا عندما يتم تزويد الطلاب باللغة العربية النشطة، فهناك أشخاص يتحدثون ويفهمون ويقرؤون ويفهمون، وعندما يتحدثون يمكنهم مساعدة الآخرين على الفهم. لذلك، فإن هذا البرنامج يعتبر أحد الأساليب التي نستخدمها لتحقيق مهمة معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية الإسلامية، وهي جعل طلابها يعرفون اللغة العربية ويفهمونها بنشاط، والتي سيتم استخدامها في النهاية لفهم الكتب الدينية الإسلامية، والتي يتم الحصول عليها من اللغة العربية".^{١١٤}

بناءً على نتائج المقابلة، فإن هذا البرنامج AAC بحد ذاته هو نهج لتحقيق رؤية ورسالة المعهد. لأن الغرض من عقد هذا البرنامج هو أن يتمكن الطلاب من فهم الكتاب بنشاط، حيث لن يتمكن الطلاب فقط من القراءة ولكنهم قادرون أيضاً على الفهم والشرح وحتى الكلام باستخدام اللغة العربية. لذا عندما يتم تزويد الطلاب باللغة العربية النشطة، فسوف يفهمون ما يتحدث عنه الآخرون وسوف يكونون قادرين أيضاً على فهم الآخرين الذين يستخدمون اللغة العربية.

لذلك، تم عقد هذا البرنامج، وهو أحد الأساليب التي تستخدمها المعهد في تحقيق مهمة معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية، وهي "جعل طلابها يفهمون اللغة العربية بنشاط والتي سيتم استخدامها في النهاية لفهم الكتب الدينية الإسلامية، والتي يتم الحصول عليها من اللغة العربية".

٥ القرارات المبينة على الأدلة

"لقد تبين أن تخصيص الوقت في الساعات لا يزال ناقصاً، ويثبت ذلك أن هناك مواد عربية لم يتم الانتهاء منها أو لم تحقق الهدف عندما يحين الوقت، وهناك أيضاً مواد تم

^{١١٤} المقابلة مع الأستاذ مليادي، تاريخ ٢٠ مايو ٢٠٢٤ في الساعة ٠٩,٥٠ صباحاً

الانتهاء منها ولكن لم تتم مناقشة أو إكمال جميع التدريبات. لذلك، يتم عقد هذا
الدرس الإضافي "Assalam Arabic Course".^{١١٥}

بناءً على نتائج المقابلة، فإن مفهوم اتخاذ القرار هذا يعتمد على الحقائق
في هذا البرنامج. في الأساس، يتم تنفيذ هذا البرنامج على خلفية أن المعلمين
يشعرون بأن الوقت في عملية تعليم اللغة العربية لا يزال ناقصاً، بحيث توجد
مادة من اللغة العربية نفسها لا يتم نقلها ولا يمكنها أيضاً تحقيق هدف المنهج
العربي نفسه. حتى عندما يحين الوقت، لا يتم إكمال بعض التمارين. لذلك،
تم عقد ساعة درس تسمى Assalam Arabic Course.
في اتخاذ القرار بعقد هذا البرنامج، لم يتم عقده فقط، بل كان له غرض
وسبب قوي في تنفيذه. حتى يتمكن هذا البرنامج من العمل بشكل جيد.

"إن دور هذا البرنامج في المعهد مهم جداً في تحقيق رؤية ورسالة المعهد"^{١١٦}

يلعب برنامج دوراً مهماً كركيزة أساسية لتعليم اللغة العربية في معهد السلام.
لا يعمل هذا البرنامج على تحسين مهارات اللغة العربية لدى الطلاب فحسب،
بل يدعم أيضاً التعلم الديني، ويشكل بيئة تدعم استخدام اللغة العربية. وبالتالي،
يساهم هذا البرنامج بشكل كبير في التنمية الفكرية والروحية للطلاب في هذا
المعهد.

٦ إدارة العلاقات

".....معظمها، بدءاً من المنهج الدراسي والنظام وحتى طرق التدريس، كلها مبنية على
معهد دار السلام غنتور. ليس هذا فحسب، بل نستخدم أيضاً الكتب التي تُدرّس في
LIPIA، والتي نأخذها من اللغة، لأن لغة LIPIA هي لغة جميلة بالفعل، أي حديثة
لأننا نعلم أن LIPIA تحت رعاية المملكة العربية السعودية. لأن هناك العديد من الخريجين

^{١١٥} المقابلة مع الأستاذ مليادي، تاريخ ٢٠ مايو ٢٠٢٤ في الساعة ١٠,٠٢ صباحاً

^{١١٦} المقابلة مع الأستاذ مليادي، تاريخ ٢٠ مايو ٢٠٢٤ في الساعة ١٠,٠٦ صباحاً

الذين يدرسون هناك أيضًا ولدنا إمكانية الحصول على كتب باللغة العربية، ليس عن الإيمان أو الفقه، ولكن كتب عن اللغة. لذلك هناك العديد من الكتب التي نستخدمها، وهي كتب من غنتور، وكتب من LIPIA ، والثالثة ننظر إلى منهج بلدنا، وهي K13، مادة اللغة العربية حيث يتم دمج كل شيء.^{١١٧}

بناءً على نتائج المقابلة، لم تتعاون معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية مع مؤسسات أخرى. ومع ذلك، فإن معهد السلام هي معهد لخريجي معهد دار السلام غنتور. حيث بدءًا من المناهج الدراسية والنظام وطرق التدريس، فإن جميعها مستوحاة من معهد دار السلام غنتور. بما في ذلك الكتب المستخدمة في تعليم هذا البرنامج باستخدام كتب من معهد دار السلام غنتور. ومع ذلك، في هذا البرنامج، لا تؤخذ الكتب فقط من معهد دار السلام غنتور، فهناك أيضًا من يستخدمون الكتب التي تُدرّس في معهد العلوم الإسلامية والعربية، وخاصة الكتب المتعلقة باللغويات. لأن اللغة المستخدمة في معهد العلوم الإسلامية والعربية (LIPIA) هي لغة حديثة ولأن معهد العلوم الإسلامية والعربية تحت رعاية المملكة العربية السعودية. ويمكن الاستنتاج أن الكتب المستخدمة في تعليم هذا البرنامج هي كتب من معهد دار السلام غنتور، وكتب من معهد العلوم الإسلامية والعربية (LIPIA)، ومنهج K13 لمواد اللغة العربية.

المبحث الثاني: التحسين المستمر برنامج Assalam Arabic Course

لتحسين جودة هذا البرنامج، يتم إجراء تحسينات مستمرة دائمًا في البرنامج بناءً على التقييمات التي أجراها المعلمون على هذا البرنامج. يعد الاتساق في عذا البرنامج أحد الجهود المبذولة لتحسين جودة هذا البرنامج. يعد الاتساق في عذا البرنامج مهمًا جدًا لتحقيق نتائج مثالية ومستدامة. الجوانب التي نوليها اهتمامًا للحفاظ على الاتساق في هذا البرنامج وتحسينه هي:

^{١١٧} المقابلة مع الأستاذ مليادي، تاريخ ٢٠ مايو ٢٠٢٤ في الساعة ١٥، ١٠ صباحًا

- ١) الجدول الزمني الثابت (الاستقامة): من خلال ترتيب جدول هذا البرنامج بشكل متنسق بحيث يمكن أن يساعد ذلك الطلاب على تكوين عادات تعليم جيدة ومستقيمة وفقاً لإرشادات مؤسس المعهد.
- ٢) مادة منظمة/مخططة، بحيث يكون لكل مادة غرض واضح ويسهل على الطلاب فهمها.
- ٣) التقييم الدوري: نحن كمشرف لهذا البرنامج نجري دائماً تقييمات حتى يتمكن هذا البرنامج من الاستمرار في العمل بشكل جيد.
- ٤) جودة المعلم: نضمن أن المعلمين يجب أن يكونوا مستعدين حقاً وأن يقوموا بإعداد المواد الموجودة.
- ٥) التحفيز والدعم: بصفتنا الشخص المسؤول، نحاول دائماً تحفيز المعلمين والطلاب الذين يواجهون مشاكل وصعوبات.
- ٦) بيئة تعليمية داعمة: نحاول دائماً بذل قصارى جهدنا مع وجود جو لطيف ومريح.^{١١٨}

مع الاتساق في هذا البرنامج، يمكن أن يكون أحد الداعمين لجودة البرنامج، حيث لا يركز الاتساق على الطلاب فحسب، بل يركز أيضاً على المعلمين وأيضاً المادة التي سيتم تسليمها للطلاب من أجل الحصول على أقصى قدر من النتائج. حيث يتم في هذا البرنامج تنفيذ أنواع مختلفة من الاتساق، بما في ذلك: جدول برنامج محدد مسبقاً وغير متغير، مادة مخططة وفقاً للمستوى والمنهج المحددين مسبقاً، تقييمات دورية يتم إجراؤها كل شهر، جودة المعلمين الذين مروا بالاختيار، التحفيز والدعم للمعلمين والطلاب، وبيئة تعليمية داعمة لزيادة حماس الطلاب في متابعة هذا البرنامج.

"إن عملية التقييم في هذا البرنامج تتم مرة واحدة شهرياً، ويتم التقييم من خلال تقييمات أداء المعلمين ونتائج تعلم الطلاب. بينما يتم استخدام نتائج التقييم نفسها لتحسين المناهج وطرق التدريس، بحيث يستمر تحسين جودة هذا البرنامج"^{١١٩}

^{١١٨} المقابلة مع الأستاذ أفاندي، تاريخ ٢٠ يوليو ٢٠٢٤ في الساعة ٠٩،٥٧ صباحاً

^{١١٩} المقابلة مع الأستاذ أفاندي، تاريخ ٢٠ يوليو ٢٠٢٤ في الساعة ١٠،٣٥ صباحاً

بالنظر إلى شرح المقابلة أعلاه، فإن هذا البرنامج يقوم بإجراء تقييمات منظمة لتحسين جودة التعلم. فيما يلي شرح لعدة نقاط مأخوذة من نتائج المقابلة، بما في ذلك: تتم عملية التقييم بشكل روتيني مرة واحدة شهرياً. وهذا يضمن المراقبة المستمرة والتحسين في هذا البرنامج، ويتضمن التقييم تقييماً لجانبيين، وهما أداء المعلمين ونتائج تعلم الطلاب. يهدف تقييم أداء المعلمين إلى ضمان فعالية طريقة التدريس، بينما يتم قياس نتائج تعلم الطلاب لمعرفة مدى فهمهم للمادة التي يتم تدريسها، كما يتم استخدام نتائج التقييم لتحسين المناهج وطرق التدريس، بحيث يمكن الاستمرار في تحسين جودة هذا البرنامج. يهدف هذا التقييم إلى ضمان أن يكون البرنامج دائماً ذا صلة وفعالاً ومتوافقاً مع احتياجات الطلاب.

في هذا البرنامج بالطبع، هناك عقبات في تنفيذ التعليم، وهنا بعض العقبات والحلول التي تم تنفيذها في هذا البرنامج:

- (١) بالعقبات : انخفاض دافعية الطلاب وعدم اهتمام الطلاب بهذا البرنامج.
الحل : من خلال عمل دروس شيقة وذات صلة بالحياة اليومية.
- (٢) العقبات : الوقت المحدود، وجداول أنشطة الطلاب المزدحمة ووقت الدورة المحدود.
الحل : من خلال إنشاء جدول دراسي مرن وتوفير مواد إضافية للتعليم المستقل.
- (٣) العقبات : مستويات مختلفة من القدرة في الفصل الواحد بحيث يكون هذا أيضاً عقبة في تنفيذ هذا البرنامج.
الحل : من خلال تجميع الطلاب بناءً على مستويات قدراتهم وإيلاء اهتمام خاص لأولئك الذين يحتاجون إلى التوجيه.
- (٤) العقبات : نقص الموارد (المعلمين)
الحل : الاستفادة من التكنولوجيا والموارد عبر الإنترنت وتطوير مواد التعليم الخاصة بهم بشكل إبداعي.^{١٢٠}
- (٥) العقبات : نقص الموارد (المعلمين)
الحل : الاستفادة من التكنولوجيا والموارد عبر الإنترنت وتطوير مواد التعليم الخاصة بهم بشكل إبداعي.^{١٢٠}

في هذا البرنامج، هناك العديد من العقبات التي تؤثر على تنفيذ البرنامج. العقبة الأولى هي انخفاض الدافع والاهتمام لدى الطلاب، مما يجعل المشاركة في

^{١٢٠} المقابلة مع الأستاذ أفاندي، تاريخ ٢٠ يوليو ٢٠٢٤ في الساعة ١٠،٢٦ صباحاً

البرنامج أقل من المستوى الأمثل. للتغلب على هذا، فإن الحل المقدم هو إنشاء دروس مثيرة للاهتمام وذات صلة بالحياة اليومية، حتى يشعر الطلاب بمزيد من الارتباط والاهتمام بالتعلم. العقبة الثانية هي قيود الوقت، بسبب جداول أنشطة الطلاب المزدحمة ومدة الدورة المحدودة. الحل هو إنشاء جدول زمني أكثر مرونة للدورة وتوفير مواد إضافية للدراسة بشكل مستقل، حتى يتمكن الطلاب من الاستمرار في التعلم دون إزعاجهم بقيود الوقت. العقبة الثالثة هي اختلاف مستويات قدرة الطلاب في الفصل الواحد، مما قد يجعل التدريس صعبًا. للتغلب على هذا، فإن الحل المطبق هو تجميع الطلاب بناءً على مستويات قدراتهم وإيلاء اهتمام خاص لأولئك الذين يحتاجون إلى إرشادات إضافية. أخيرًا، فإن عقبة نقص موارد التدريس تشكل أيضًا تحديًا، والحل هو الاستفادة من التكنولوجيا والموارد عبر الإنترنت وتطوير مواد التعلم بشكل إبداعي للتغلب على نقص المعلمين.

بعض العقبات المذكورة أعلاه هي تحسينات مستمرة قام بها المسؤولون في هذا البرنامج. لأن هذه العقبات تحتوي على حلول لدعم المزيد من تحسينات البرنامج. يوجد في هذا البرنامج العديد من العوائق، ولكن هذه العوائق تصبح مواد تقييم متعددة لتحسين برنامج التواصل المساعد والبديل في المستقبل.

المبحث الثالث: رضا المستفيدين لبرنامج Assalam Arabic Course

بناءً على الجدول تحته حول رضا الطالبات عن هذا البرنامج، فإنه يظهر أنه من أصل ٦٨ طالبة مقسمين إلى قسمين، وهما الصف الرابع "أ" المكون من ٣٥ طالبة وفي الصف الرابع "ب" يوجد ٣٣ طالبة، تم تصنيف درجاتهن إلى ٣ مستويات، بما في ذلك (أ) منخفض بمتوسط درجات ١٠-٢٣، (ب) متوسط بمتوسط درجات ٢٤-٣٧، (ج) عالي بمتوسط درجات ٣٨-٥٠.

وبالرجوع إلى الجدول أعلاه لاستبيان رضا الطالبات عن هذا البرنامج، يمكن ملاحظة ذلك من النسبة المئوية في الجدول تحته. الطالبات في مستوى الرضا

المنخفض هم ٤ طالبات بنسبة ٥,٨٪، بينما الطالبات في مستوى الرضا المتوسط هم ١٦ طالبة بنسبة ٢٣,٥٪، بينما في مستوى الرضا العالي يوجد ٤٨ طالبة بنسبة ٧٠,٥٪.

تم توزيع هذا الاستبيان بهدف تقوية أسئلة البحث الأولى والثانية، وكذلك لمعرفة مدى جودة هذا البرنامج بناءً على آراء الطلبة الذين شاركوا في البرنامج. فيما يلي نسبة نتائج استطلاع رضا الطالبات عن برنامج Assalam Arabic Course، مقسمة إلى ٣ جداول: منخفضة (لا أحب)، ومتوسطة (غير محددة)، وعالية (أحب):

الرقم	مستوى الرضا	متوسط القيمة	تكرار	نسبه مئويه
١.	منخفضة	١٠-٢٣	٤	٥,٨٪
٢.	متوسطة	٢٤-٣٧	١٦	٢٣,٥٪
٣.	عالية	٣٨-٥٠	٤٨	٧٠,٥٪

فيما يلي إجابات الطالبات في الصف الرابع أ و ب، ثم تقوم الباحثة بعرض آراء كل طالبات فيما يتعلق بهذا البرنامج. وفيما يلي العرض:

الطالبة	الاراء	التقرير
١.	هذا البرنامج ممل للغاية.	مملة
٢.	هذا البرنامج ممل للغاية.	مملة
٣.	المواد التي يتم تدريسها غير مناسبة للمستوى.	مادة غير مناسبة
٤.	طريقة التعليم المستخدمة في البرنامج ليست مبتكرة بما فيه الكفاية.	الطريقة ليست مبتكرة بما فيه الكفاية
٥.	التعليم بهذا البرنامج يجعل الفهم أسهل ويجعلك مهتمًا بالكلام باللغة العربية.	مفهومة

٦.	طريقة التعليم هذا البرنامج قديمة ولكنها تجعلك تفهم.	مفهومة
٧.	هذا البرنامج ممل للغة.	مملة
٨.	أنا ممل للغة مع طريقة التعليم إذا أمكن التخلص من هذا البرنامج.	مملة
٩.	يزيد من المهارات ولكنه ممل.	مملة
١٠.	تعليم هذا البرنامج ممل.	مملة
١١.	تعليم هذا البرنامج ممل للغة.	مملة
١٢.	هذا البرنامج ممل للغة.	مملة
١٣.	هذا البرنامج مفيد للغة في تعليم اللغة العربية. مفيد جدًا	مفيد جدًا
١٤.	المواد التي يتم تدريسها في هذا البرنامج تتوافق مع احتياجات الطلاب.	مادة مناسبة
١٥.	جدول هذا البرنامج منظم جيدًا، وفقًا للأنشطة اليومية للطلاب.	جدول مناسب
١٦.	تعليم هذا البرنامج مفيد للغة ولكن طريقة التعليم ناقصة للغة.	مفيدة
١٧.	جودة معلم هذا البرنامج مناسبة، على الرغم من أن المعلم نادرًا ما يأتون إلى الفصل.	جودة مناسبة
١٨.	هذا البرنامج مفيد للغة في تحسين مهارات اللغة العربية.	مفيدة
١٩.	طريقة التعليم المستخدمة في هذا البرنامج ممل للغة.	مملة
٢٠.	المواد المقدمة مناسبة للغة ولكن التقديم رتيب للغة.	رتيب

مهدئ	٢١ . إنه ممتع للغاية ومفيد لأنه مع هذا البرنامج هذا نتحدث العربية. لأن اللغة العربية هي لغة الجنة. طريقة التعليم هذا البرنامج سهلة الفهم أيضاً، الطريقة ممتعة للغاية.
زيادة القدرة	٢٢ . يمكن لهذا البرنامج أن يجعلني أكتسب مهارات اللغة العربية.
مفهومة	٢٣ . مثل تعليم هذا البرنامج باللغة العربية التي يمكن أن تقيس قدرات الطلاب وفهمهم.
جيد جداً	٢٤ . هذا البرنامج جيد جداً.
ممتعة	٢٥ . أثناء وجودي في معهد السلام، كنت سعيداً لأنني تمكنت من التحدث باللغة العربية على الرغم من أنها لم تكن صحيحة بنسبة ١٠٠٪. واكتسبت نظرة ثاقبة واسعة.
مملة	٢٦ . وجود هذا البرنامج يجعلني أشعر بالملل.
مفهومة	٢٧ . برنامج التعليم هذا البرنامج سهل الفهم وسهل التعليم.
ممتعة	٢٨ . أنا أحبه ولكن المعلم نادراً ما يأتي.
ممتعة	٢٩ . برنامج هذا البرنامج رائع جداً ولكن طريقة التعليم طويلة جداً.
زيادة القدرة	٣٠ . سعيد أن أتمكن من تعليم اللغة العربية يمكن أن يزيد من مهارات اللغة العربية.
ممتعة	٣١ . سعيد أن أتمكن من تعليم اللغة العربية.

زيادة القدرة	هذا البرنامج يجعلني أعرف اللغة العربية ويضيف المزيد من البصيرة المتعلقة باللغة العربية.	٣٢.
ممتعة	إنه ممتع للغاية ومفيد لأنه مع هذا البرنامج هذا يمكننا التحدث باللغة العربية. لأن اللغة العربية هي لغة الجنة. الطريقة ممتعة جدًا والتعليم سهل الفهم للغاية. هذا البرنامج يجعلني أكتسب مهارات اللغة العربية.	٣٣.
زيادة القدرة	لقد ساعدني هذا البرنامج في اكتساب مهارات اللغة العربية.	٣٤.
مفهومة	هذا البرنامج يساعد الطلاب على فهم اللغة العربية بعمق من خلال طرق التعليم الفعالة.	٣٥.
يعطي حداثة	يوفر هذا البرنامج دائمًا الابتكار في عملية التعليم.	٣٦.
مادة مناسبة	المواد المقدمة تتوافق مع قدرات الطلاب.	٣٧.
ثقة في الكلام باللغة العربية	أصبحت أكثر ثقة في التواصل باستخدام اللغة العربية بعد المشاركة في هذا البرنامج.	٣٨.
زيادة القدرة	يوفر هذا البرنامج الكثير من التدريب على الكلام والكتابة باللغة العربية.	٣٩.
زيادة القدرة	المعلمون لديهم خبرة كبيرة ويدعمون دائمًا تطورنا.	٤٠.
مفيدة	هذا البرنامج مفيد جدًا ويمكنه تحسين مهاراتي اللغوية.	٤١.

مفهومة	بعد المشاركة في هذا البرنامج، أفهم قواعد اللغة العربية والمفردات بشكل أفضل.	. ٤٢
مفيد جدًا	أنا سعيد جدًا لأن هذا البرنامج يمكن أن يوفر وقتًا إضافيًا للطلاب الذين يحتاجون إلى المساعدة.	. ٤٣
زيادة القدرة	يساعدني هذا البرنامج على تحسين تحدثي باللغة العربية.	. ٤٤
ممتعة	يجعلني هذا البرنامج أكثر انضباطاً في تعليم اللغة العربية.	. ٤٥
مادة مناسبة	المواد التي يتم تدريسها تتوافق إلى حد كبير مع احتياجاتنا اليومية.	. ٤٦
مفهومة	يساعدني هذا البرنامج على فهم اللغة العربية بسهولة ومنهجية أكبر.	. ٤٧
مثيرة للاهتمام	طريقة التدريس في هذا البرنامج مثيرة للاهتمام للغاية، لذا لا أشعر بالملل عندما أدرس.	. ٤٨
زيادة القدرة	مع هذا البرنامج، يمكنني تحسين مهاراتي في الكلام باللغة العربية تدريجياً.	. ٤٩
مادة مناسبة	المواد التي يوفرها هذا البرنامج مناسبة جدًا لاحتياجات الطلاب.	. ٥٠
شاملة	يوفر هذا البرنامج مادة شاملة باللغة العربية.	. ٥١
ممتعة	أصبحت أكثر ثقة بعد أخذ هذا البرنامج.	. ٥٢
اجعل الأمر سهلاً	يسهل هذا البرنامج عليّ فهم الكتب العربية المستخدمة في المدرسة الداخلي.	. ٥٣
ممتعة	معلم هذا البرنامج صابراً جدًا في التدريس	. ٥٤

زيادة القدرة	من خلال أخذ هذا البرنامج ، أشعر أن هناك تقدماً في استخدام اللغة العربية.	.٥٥
زيادة القدرة	يساعدنا هذا البرنامج حقاً في استخدام اللغة العربية للاستخدام اليومي.	.٥٦
ممتعة	أحب هذا البرنامج لأنه يحتوي على الكثير من التمارين في التعلم.ز	.٥٧
زيادة المفردات	يمكن لهذا البرنامج زيادة مفرداتي.	.٥٨
ممتعة	يساعدني هذا البرنامج حقاً في إتقان المواد العربية	.٥٩
مادة مناسبة	مع هذا البرنامج يمكنني التحدث باللغة العربية جيداً.	.٦٠
زيادة المفردات	نتعلم هذا البرنامج الكثير من المفردات المستخدمة في الحياة اليومية.	.٦١
ممتعة	هذا البرنامج ممتع للغاية.	.٦٢
مادة مناسبة	المواد المستخدمة في هذا البرنامج مناسبة جداً لاحتياجات الطلاب.	.٦٣
زيادة القدرة	يحسن هذا البرنامج مهاراتي في الكلام والكتابة.	.٦٤
مفهومة	يمكن لهذا البرنامج مساعدتي اقرأ كتب جونول.	.٦٥
ممتعة	أنا سعيد جداً بهذا البرنامج لأنه يساعد حقاً الطلاب الذين يواجهون صعوبة في استخدام اللغة العربية.	.٦٦
مفيد جداً	هذا البرنامج مفيد جداً.	.٦٧

٦٨.	أشعر أن هذا البرنامج يساعدني حقًا في تحسين مهاراتي اللغوية	مفهومة
-----	--	--------

وبناءً على ردود أفعال طالبات الصف الرابع (أ) والصف الرابع (ب) على هذا البرنامج، هناك آراء مختلفة بشأن هذا البرنامج. تشعر بعض الطالبات أن هذا البرنامج ممل وأقل إثارة للاهتمام، وخاصة لأن طريقة التدريس تعتبر رتيبة وغير إبداعية. وأعرب العديد من الطالبات عن عدم رضاهم عن طريقة التعلم التي تعتبر طويلة ومملة للغاية، على الرغم من أن بعض الطالبات اعترفن أيضًا بأن هذا البرنامج لا يزال يوفر فوائد في تحسين مهارتهن في اللغة العربية.

من ناحية أخرى، تشعر بعض الطالبات أن هذا البرنامج يساعدهن على فهم اللغة العربية. وذكرت أن المواد التي يتم تدريسها مناسبة تمامًا لاحتياجاتهن وأن هذا البرنامج يمكن أن يزيد من المهارات والفهم المتعلقين باللغة العربية. كما ذكرت الطالبات أن طريقة التعلم، على الرغم من طولها، لا تزال فعالة في فهم المفاهيم المهمة.

وفيما يتعلق بجودة المعلمين، تشعر بعض الطالبات أن المعلمين مناسبون وذوي خبرة، على الرغم من وجود شكاوى حول عدم ثبات حضور المعلمين. وتشعر بعض الطالبات بمزيد من المساعدة عندما يولي المعلمون المزيد من الاهتمام لمن يحتاجون إلى إرشادات إضافية. ويُنظر أيضًا إلى استخدام التكنولوجيا ومواد التعلم الإبداعية كحل للتغلب على نقص المعلمين.

بشكل عام، على الرغم من أن العديد من الطالبات يشعرن بأن هذا البرنامج به نقاط ضعف من حيث أساليب التدريس التي تعتبر مملة، إلا أنهم لا يزالن يعترفن بأن هذا البرنامج مفيد في مساعدتهن على إتقان اللغة العربية. ومع التحسينات في أساليب التدريس وتقديم المواد، فإن هذا البرنامج لديها القدرة على أن تصبح أكثر جاذبية وفعالية لجميع الطالبات. يمكن الاستنتاج أن الطالبات اللاتي حصلن على

نسبة منخفضة غير راضيات تمامًا عن هذا البرنامج لأنه ممل للغاية ورتيب. أما بالنسبة للمستوى المتوسط، فإنهن يشككن في إمكانية تحسين هذا البرنامج لمهاراتهن اللغوية ولكن لأن الطريقة أو عملية التعليم مملة للغاية، فهذا يجعلهن يترددن في إعطاء بيان بين راضٍ وغير راضٍ. في حين أن النسبة العالية تتناسب عكسيًا جدًا مع النسبة المنخفضة، حيث أن النسبة العالية راضية جدًا عن هذا البرنامج الذي يمكن أن يحسن مهاراتهن اللغوية ويمكنهن أيضًا تعليم اللغة العربية ككل.

الفصل الخامس

مناقشة البحث

أ مبادئ برنامج Assalam Arabic Course على أساس إدارة الجودة الشاملة

وبناء على البيانات الواردة في الفصل السابق، فإننا نعلم أن إدارة المعهد تتميز بتميزها وحكمتها المحلية التي تستند في جميع أنظمتها الإدارية إلى مبادئ التعاليم الإسلامية والكنوز الإسلامية. ومن ناحية أخرى، لا يمكن فصل إدارة الجودة الشاملة عن إدارة المؤسسة التعليمية، وذلك لأن إدارة المؤسسة التعليمية وبقاء التعليم في خضم المنافسة يتطلبان أن تتمتع المؤسسة بالجودة.^{١٢١} لذا، في المؤسسة، بطبيعة الحال، يتم استخدام نظام إدارة لتنظيم المؤسسة وتوجيهها نحو الهدف المقصود. وفي عالم التعليم، تعد إدارة الجودة الشاملة إجراءً يجب أن يقوم به أصحاب المصلحة في التعليم بشكل منهجي وفعال وكفاء لتحقيق رؤية ورسالة وأهداف المؤسسات التعليمية. ولتحقيق ذلك، هناك عدة مبادئ لإدارة الجودة الشاملة يجب تنفيذها في المؤسسات التعليمية، بما في ذلك:^{١٢٢}

١ التركيز على المستفيدين

يعتمد التركيز على المستفيدين على مفهوم أن كل شخص (كل شيء) لديه عميل وأن احتياجات ورغبات وتوقعات المستفيدين يجب أن تلبىها المؤسسة ككل في جميع الأوقات. إذا تم تحقيق ذلك، فإن المؤسسة قد لبّت احتياجات المستفيدين. إدارة الجودة الشاملة هي استراتيجية تركز على المستفيدين وتحقيق الرضا من خلال إشراك جميع الأعضاء وأصحاب المصلحة في المنظمة. تسعى

^{١٢١} Liah Siti Syarifah and Jawa Barat, "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Pesantren? The Implementation of Total Quality Management (TQM) in Islamic Boarding Schools?" 30 (n.d.): 93-112.

^{١٢٢} Wiyani, *Total Quality Management Dalam Pendidikan (Konsep Dan Implementasinya)*.

إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين جودة التعليم التي تهدف إلى جعل المؤسسات مستقلة أو تمكين المؤسسات الموجهة نحو احتياجات المستخدم.^{١٢٣}

الاهتمام الرئيسي للمؤسسات التعليمية في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة هو العميل. يجب على المؤسسات التعليمية أن تحاول فهم احتياجات المستفيدين الآن وفي المستقبل وأن تحاول دائماً تجاوز توقعات المستفيدين. يعتمد تطور المؤسسة التعليمية أم لا على ما إذا كان هناك عملاء يتم خدمتهم أم لا.^{١٢٤} إن القدرة على جذب المستفيدين وخدمتهم والحفاظ عليهم هي هدف عالٍ جداً للمؤسسة / المدرسة.^{١٢٥} من المهم جداً تحديد المستخدم عند بدء برنامج أو نشاط، عندما يتم التركيز على الأهداف والاتجاهات، سيتم تحقيق ما أصبح توفيراً في المؤسسة.

يركز هذا البرنامج على الطلاب في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية، لأنهم مستخدمون لهذا البرنامج، حيث يجب على المعهد أن تبذل قصارى جهده لتحقيق أهداف هذا البرنامج. حيث أن هدف هذا البرنامج هو جعل جميع الطلاب قادرين على الكلام باللغة العربية من خلال إتقان المهارات اللغوية الأربع الموجودة. لأن مفتاح القدرة على الكلام باللغة العربية هو عندما يكون الشخص قادراً على استخدام المهارات الأربع للغة العربية. لذلك، يركز هذا البرنامج على الطلاب، وخاصة أولئك الذين هم طلاب جدد في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية حيث لم يعرفوا اللغة العربية من قبل ولا يفهمون اللغة العربية تماماً. وأيضاً حتى لا يتعرضوا لصدمة ثقافية في بيئة المعهد، حيث يتعين عليهم استخدام اللغة العربية في حياتهم اليومية للتواصل.

Al Fakri Bahri et al., *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*, vol. 3, 2018. ^{١٢٣}

Wiyani, *Total Quality Management Dalam Pendidikan (Konsep Dan Implementasinya)*. ^{١٢٤}

Zainuddin Latuconsina and Welem Arlen Tupamahu, "Pengaruh Fokus Pada Pelanggan, Keterlibatan Total, Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kepuasan Konsumen Hasjrat Abadi Ambon," *Manis: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 2 (2020): 24–36. ^{١٢٥}

من خلال هذا البرنامج، يمكن أن يسهل على الطلاب فهم وتعليم اللغة العربية بمهاراتها الأربع في وقت واحد والتي تشمل: الاستماع والكلام والقراءة والكتابة.^{١٢٦}

٢ القيادة

القيادة هي نشاط التأثير على المرؤوسين لتوجيههم نحو تحقيق أهداف المنظمة. القيادة هي نشاط يتم تنفيذه للتأثير على الآخرين وتحفيزهم وتمكينهم من المساهمة طواعية في محاولة لتحقيق أهداف المنظمة.^{١٢٧} يدرس متغير التزام القيادة والإدارة كيف يشارك كبار المديرين مثل القادة بشكل فردي في تصميم وتنفيذ نظام إدارة الجودة، وتحفيز وتوجيه تعديلات إدارة الجودة اللازمة.^{١٢٨} يمكن للقادة أن ينجحوا بأسلوب قيادة الإدارة التشاركية، أي من خلال تعزيز العلاقات بين المرؤوسين والقادة. القادة في قيادتهم موجهون نحو المرؤوسين.^{١٢٩} بالطبع، في المؤسسة أو المنظمة أو حتى البرنامج، هناك هيكل في المنظمة، هناك من يقود تشغيل برنامج في تحقيق أهداف محددة مسبقًا. بالطبع، في هذا البرنامج يوجد أيضًا هيكل تنظيمي حيث يكون في هذا البرنامج تحت رعاية رئيس المؤسسة مباشرة، ألا وهو الشيخ الحج يونان جوهر، واستمر مع مشرف البرنامج حيث أن مشرف البرنامج هنا هو الأستاذ موليادي والأستاذة سعادة، وكلاهما من كبار المعلمين في معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية، وتحت يه يوجد رئيس تنفيذ البرنامج، وهو الأستاذ أفندي،

^{١٢٦} Aziza and Muliensyah, "Keterampilan Berbahasa Arab."

^{١٢٧} Syamsul Alam and Hasbiyadi Hasbiyadi, "Kepemimpinan Dan Praktek Total Quality Management Terhadap Kinerja Perbankan Syariah Di Kota Makassar," *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)* 11, no. 1 (2021): 37–42.

^{١٢٨} Ibrahim Abaasi Musenze and Mayende Sifuna Thomas, "Development and Validation of a Total Quality Management Model for Uganda 's Local Governments Development and Validation of a Total Quality Management Model for Uganda 's Local Governments," *Cogent Business & Management* 7, no. 1 (2020), <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1767996>.

^{١٢٩} Manner Tampubolon, "Dinamika Kepemimpinan," *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi* 2, no. 1 (2022): 1–7.

الذي سيضع هذا البرنامج، وبالطبع لا تنس أنه تحته يوجد أيضًا معلمون يساعدون في تسهيل سير هذا البرنامج.

بمعنى أن القائد هو العقل المدبر وراء كل نجاح. لأنه في هذه الحالة القائد هو الشخص الذي يتصور الرؤية والرسالة وأين يجب أن تتجه وأهداف المنظمة. ثم بعد التخطيط، يقوم القائد بالترتيبات سواء من حيث وضع المهام أو وصف الوظيفة ومن سيديرها. في هذه العملية، سيتم رؤية عملية القيادة ويمكن حدوث كل الأشياء الممكنة. على سبيل المثال، في قيادة شركة، يجب أن يكون القائد محفزًا لمرؤوسيه، يجعل القائد المرؤوسين شركاء في العمل حتى يكون المرؤوسون متحمسين لتحسين أدائهم في الشركة. من بين كل عمليات القيادة التي لا تقل أهمية هي الرقابة أو الإشراف. يمكن أن يكون هذا معيارًا لتقدم أو فشل المنظمة.^{١٣٠}

٣ مشاركة الموارد البشرية

إن تمكين الموارد البشرية هو استثمار طويل الأجل في تنمية الإمكانيات البشرية. إن رفع جودة وقدرة واستقلالية الأفراد أو المجموعات من خلال هذا النهج يخلق بيئة تدعم النمو والإنجاز المشترك. كمفهوم متطور، فإن تمكين الموارد البشرية هو الأساس لتحقيق منظمات ومجتمعات مستدامة وشاملة ومبتكرة.^{١٣١} تشمل إدارة الجودة الشاملة جميع الأطراف المشاركة في العملية التعليمية، بما في ذلك المعلمين والموظفين والطلاب وأولياء الأمور وأصحاب المصلحة الآخرين. مع التركيز على الجودة، تسعى المؤسسات التعليمية إلى تحسين جودة عملية التعليم والمناهج والبيئة المدرسية بشكل مستمر لتحقيق نتائج أفضل.^{١٣٢}

^{١٣٠} Indah Suci Julia Sari, "Hakekat, Dinamika Organisasi, Dan Fungsi Pemimpin Dan

Kepemimpinan Pendidikan Islam," *Jurnal Ilmiah Iqra'* 13, no. 1 (2019): 26.

^{١٣١} A Nurnaningsih, Rezki Akbar Norrahman, and Teguh Setiawan Wibowo, "Pemberdayaan

Sumber Daya Manusia Dalam Konteks Manajemen Pendidikan," *Journal of International Multidisciplinary Research* 1, no. 2 (2023): 221–235.

^{١٣٢} Dianita Veronika et al., "Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam

Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi Berbasis Total Quality Management Pada Politeknik Maritim AML Makassar," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 4 (2023): 6331–

6342.

بالنظر إلى التفسير أعلاه، يمكن تفسير ذلك بشكل أعمق أن كل تعليم يحتاج بالتأكيد إلى موارد بشرية، وخاصة في هذا البرنامج الذي يشمل جميع الأطراف في المعهد وخارجه، بما في ذلك المدير والموظفين والمعلمين والطلاب وحتى الآباء. هناك حاجة أيضًا إلى الآباء في هذا البرنامج لأنهم يستخدمون لتقييم هذا البرنامج.

يصبح وجود الموارد البشرية في البرنامج أكثر أهمية لأن البرنامج نفسه من صنع البشر، وهذه الموارد هي التي تجعل البرنامج يبقى وينجح. من خلال جهود وإبداع الموارد البشرية، يمكن للبرنامج إنتاج منتج خدمة عالي الجودة. وهذا يوضح أن الموارد البشرية هي عامل مهم لنجاح البرنامج. لذلك، فإن الموارد البشرية تحتاج حتمًا إلى إدارتها بأفضل ما يمكن حتى يمكن استخدامها حتمًا لصالح البرنامج.^{١٣٣}

٤ نهج العملية

إن نهج العملية هو عملية يمكن تعريفها بأنها التكامل المتسلسل للأشخاص والمواد والطرق في بيئة واحدة لإنتاج قيمة مضافة للمستخدمين.^{١٣٤} وهذا النهج العلمي ضروري للغاية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وخاصة لتصميم العمل وفي عملية اتخاذ القرار وحل المشكلات المتعلقة بالعمل الذي يتم تصميمه. وبالتالي، هناك حاجة إلى البيانات واستخدامها في تجميع المعايير ومراقبة الأداء وتنفيذ التحسينات.^{١٣٥}

تركز إدارة الجودة الشاملة على نهج نظام الإدارة. إن تحديد العمليات المترابطة وفهمها وإدارتها كنظام يجب أن يساهم في فعالية وكفاءة المؤسسة في

Apriyanti Widiansyah et al., "Peranan Sumber Daya Pendidikan Sebagai Faktor Penentu ^{١٣٣} Dalam Manajemen Sistem Pendidikan," *Manajemen Sistem Pendidikan. Cakrawala* 18, no. 2 (2018): 229–234, <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>.
Aditia Armadan, "Peningkatan Kualitas Pendidikan Melalui Implementasi Manajemen Mutu," ^{١٣٤} *Attractive: Innovative Education Journal* 5, no. 3 (2023): 129–139.
Lailatul Maghfiroh, "Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui Total Quality ^{١٣٥} Management (TQM) Di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta," *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2018): 19–39.

تحقيق أهدافها.^{١٣٦} إن تحقيق الأهداف التنظيمية بأكثر الطرق فعالية وكفاءة وفهم الترابط بين عمليات النظام يمكن أن يساعد المنظمة في توفير فهم أفضل للأدوار والمسؤوليات لتحقيق الأهداف المشتركة، بحيث يمكنها تقليل العقبات والاستهداف عبر الوظائف، ويمكنها تحديد كيفية عمل الأنشطة المحددة في النظام بسهولة أكبر.^{١٣٧}

وقد أوضحت العلاقة مع النظرية التي تم شرحها أعلاه في هذا البرنامج أن هذا البرنامج هو أيضًا أحد الأساليب لتحقيق رؤية ورسالة وأهداف معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية نفسه. تتمثل مهمة معهد السلام في "جعل طلابها يفهمون اللغة العربية بشكل نشط والتي سيتم استخدامها في النهاية لفهم الكتب الدينية الإسلامية، والتي تم الحصول عليها من اللغة العربية." من أجل تحقيق هذه المهمة، تم تشكيل هذا البرنامج حتى يتمكن جميع طلاب معهد السلام من الكلام باللغة العربية جيدًا وبطلاقة. هذا البرنامج هو حل وبديل للتغلب على الطلاب الجدد في تعليم اللغة العربية.

٥ القرارات المبنية على الأدلة

تشجع إدارة الجودة الشاملة اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والبيانات الصحيحة. يجب على المؤسسة جمع وتحليل البيانات التعليمية وأداء الطلاب وردود أفعال المستفيدين لدعم اتخاذ القرارات الفعالة والمستندة إلى الأدلة.^{١٣٨} يتم تحسين اتخاذ القرارات بناءً على الأدلة، بناءً على نتائج مراقبة أو الإشراف

Hendri Adam et al., "Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan," *Tadbir Muwahhid* 6, no. 2 (2022): 185–206.

Bakobat, Wulur, and Sumarauw, "Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung."

Warda Indadiyahati and V Lilik Hariyanto, "Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Prinsip Total Quality Management Dalam Pendidikan Vokasi: Tantangan Dan Peluang," *Satya Sastraharing: Jurnal Manajemen* 7, no. 1 (2023): 1–20.

على عملية تنفيذ البرنامج كشكل من أشكال التقييم، بشكل مستمر كأساس لاتخاذ القرار.^{١٣٩}

بناءً على النظرية أعلاه، كان قرار عقد هذا البرنامج قائمًا على الحقائق الموجودة. من بين أمور أخرى، تم ذلك من خلال تقييم طلاب معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية حيث يتعين عليهم في حياتهم اليومية استخدام اللغة العربية للتفاعل مع أصدقائهم. ومع ذلك، يواجه الطلاب الجدد صعوبة في استخدام اللغة العربية في حياتهم اليومية، لذلك تم عقد هذا البرنامج لدعم تعليم الطلاب للغة العربية. ومع ذلك، فإن هذا البرنامج ليس مخصصًا للطلاب الجدد فحسب، بل يتعين على جميع طلاب معهد السلام المشاركة في هذا البرنامج.

يوضح هذا المبدأ أن كل منظمة في اتخاذ القرارات يجب أن تستند إلى نتائج تحليل وتقييم البيانات والمعلومات. يمكن جمع الأدلة من خلال إجراء الملاحظات أو القياسات أو الاختبارات أو استخدام طرق مناسبة أخرى. بالإضافة إلى ذلك، يجب على المنظمات تحليل البيانات باستخدام أدوات التحليل والتقييم المناسبة.^{١٤٠}

٦ إدارة العلاقات

يجب التعامل مع الموردین على أساس حل مربح للجانبين لجميع الأطراف المعنية. المؤسسة وعملائها مترابطون، والعلاقة المتبادلة المنفعة تعزز قدرة كل منهما على خلق القيمة.^{١٤١} وفقًا لموليونو، فإن المؤسسة التعليمية ومورديها مترابطون على قدم المساواة. وهذا يعتمد على المصالح المتبادلة. ومن المتوقع أن تكون العلاقة بين الاثنين محرّكًا لزيادة قدرة كل منهما على خلق قيمهما الخاصة.

^{١٣٩} Ana Bintari, Dakir Dakir, and MUSLIMAH MUSLIMAH, "Manajemen Mutu Terpadu Dan Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan," *EDUCATOR: Jurnal Inovasi Tenaga Pendidik dan Kependidikan* 2, no. 2 (2022): 161–167.

^{١٤٠} Bakobat, Wulur, and Sumarauw, "Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung."

^{١٤١} Adam et al., "Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Terpadu Madinatul Munawwarah Pelalawan."

القيم المعنية هي الثقة المتبادلة، والوفاء بالوعد المتبادل، والصدق المتبادل، وكذلك الاحترام المتبادل لبعضهما البعض.^{١٤٢}

في العملية التعليمية، بالطبع، تتعاون المؤسسة أيضًا مع المؤسسات الأخرى، سواء من النظام أو غيرها. فيما يتعلق بالنظرية الموضحة أعلاه، لا يتعاون معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية هنا، ولكن في هذا البرنامج، يستخدم معهد السلام العديد من الكتب في تعليم اللغة العربية، بما في ذلك استخدام كتب، دروس اللغة، ومثلث من معهد دار السلام غنتور، ليس هذا فحسب، يستخدم معهد السلام أيضًا الكتب العربية في معهد العلوم الإسلامية والعربية (LIPIA). لذا في تعليم هذا البرنامج، يتم استخدام العديد من الكتب من المعاهد المشهورة في إندونيسيا، وهي معهد دار السلام غونتور ومعهد العلوم الإسلامية والعربية (LIPIA). وبالطبع، فإن الشيء الذي لا يُنسى هو استخدام منهج K13 للمواد العربية.

يجب التأكيد على أن معهد السلام هي معهد لخريجي معهد دار السلام غنتور. لذلك، من نظام المناهج، والطريقة، وحتى طريقة التدريس، تتبع جميعها طريقة التدريس في غونتور. لذا فإن هذا هو أحد الأسباب التي تجعل الكتب العربية المستخدمة في هذا البرنامج.

يوضح مبدأ الإدارة العلائقية أنه من أجل تحقيق النجاح المستدام، يجب على المنظمات إدارة العلاقات مع مختلف أصحاب المصلحة.^{١٤٣}

وبناءً على العديد من التفسيرات لمبادئ هذا البرنامج المذكورة أعلاه، فقد استوفى مبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث يمكن الاستنتاج أن هذا البرنامج يتوافق مع مبادئ ومواصفات إدارة الجودة الشاملة نفسها. بدءًا من التركيز على مستخدم البرنامج، والقيادة، ومشاركة الموارد البشرية، ونهج العملية، والقرارات القائمة على الأدلة، إلى إدارة العلاقات، فقد تم تلبية جميع هذه المتطلبات بشكل جيد.

^{١٤٢} Wiyani, *Total Quality Management Dalam Pendidikan (Konsep Dan Implementasinya)*.
^{١٤٣} Bakobat, Wulur, and Sumarauw, "Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung."

ب التحسين المستمر برنامج Assalam Arabic Course

تؤكد إدارة الجودة الشاملة على أهمية جهود التحسين المستمر في جميع جوانب التعليم. يجب على المؤسسة تشجيع ثقافة التعليم المستمر، بما في ذلك تدريب وتطوير الموظفين، وتحديث المناهج، وتحسين أساليب التدريس. تنفيذ دورة تحسين مستمر لتحسين جودة برامج المؤسسة.^{١٤٤}

في سياق التحسين المستمر، يكون كل فرد في المنظمة مسؤولاً عن إجراء التحسينات، وتقليل وقت الدورة، وتوقع الاحتياجات المتغيرة والاستعداد لقبول الملاحظات دون خوف وقلق.^{١٤٥} التحسين المستمر هو شكل من أشكال التغيير الذي يتم تنفيذه بشكل دوري لتحسين الإدارة التنظيمية لتكون أفضل.^{١٤٦}

فيما يتعلق ببعض التفسيرات النظرية أعلاه، يهدف التحسين المستمر إلى أن تصبح منظمة أو برنامجاً أفضل. من حيث التحسين المستمر، أجرى هذا البرنامج أيضاً تحسينات مستمرة في عملية تنفيذ هذا البرنامج. قبل إجراء التحسينات المستمرة، هناك حاجة إلى الاتساق في تنفيذ هذا البرنامج. لأنه مع هذا الاتساق، يكون هذا البرنامج أكثر تنظيمًا من حيث تنفيذه وتنظيمه. ويولي المعلمون، وخاصة رئيس هذا البرنامج، اهتماماً وثيقاً بالعديد من جوانب هذا البرنامج، بما في ذلك: (١) الجدول الزمني الثابت، وفي هذا البرنامج يتم تنفيذ التعليم كل ثامن ساعة كل يوم، وبشكل أكثر دقة في الساعة ٢ إلى ٣، ٢) مادة مناسبة ومنظمة، بحيث تكون المادة المقدمة وفقاً لمستوى وهدف كل فصل، لأن كل فصل لديه بالطبع اختلافات

^{١٤٤} Indadiyahati and Hariyanto, "Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Prinsip Total Quality Management Dalam Pendidikan Vokasi: Tantangan Dan Peluang."

^{١٤٥} Syarifuddin, "IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MEWUJUDKAN PROFIL PELAJAR PANCASILA DI MADRASAH."

^{١٤٦} Luh Putu Widya Fitriani and Ida Ayu Aryani Kemenuh, "Peningkatan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Melalui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan," *PINTU: Jurnal Penjaminan Mutu* 2, no. 2 (2021).

في تلقي المواد، ٣) التقييم الدوري، بحيث يتم هذا التقييم عندما يتم عقد التربية للمعلمين مرة واحدة في الشهر، والغرض من التقييم هو تصحيح الأخطاء التي حدثت حتى تكون أفضل في المستقبل، ٤) جودة المعلمين، وهنا يتم التأكد من أن المعلمين اجتازوا الاختبار مع رئيس المؤسسة، وأنهم أيضا وفقا لمجال اللغة العربية. أن يكون كل معلم قادر على توصيل المادة بشكل جيد، ٥) التحفيز والدعم، بالطبع في هذا البرنامج، هناك حاجة ماسة للتحفيز في تنفيذه، ليس فقط للمعلمين ولكن يتم أيضا منح الطلاب الدافع والدعم حتى يكونوا متحمسين ومتابعة هذا البرنامج، و ٦) بيئة تعليمية داعمة، المقصود بالبيئة الداعمة هو كيف تم استيفاء المرافق والبنية الأساسية في المدرسة بحيث لا توجد عقبات في بيئة التعليم في تنفيذ هذا البرنامج. في مبدأ التحسين المستمر في البرنامج، أي من خلال تنفيذ اتساق المؤسسات التعليمية على نطاق واسع لإجراء تحسينات مستمرة.^{١٤٧} ستولي المؤسسة التعليمية الجيدة اهتمامًا بالتحسين المستمر، مما يعني أن المؤسسات التعليمية ككل يجب أن تجعل التحسين هدفًا دائمًا للمؤسسات التعليمية. إن أوجه القصور أو الأخطاء في تنفيذ نشاط ما للمؤسسة التعليمية أمر طبيعي. ومع ذلك، يجب أن تكون المؤسسات التعليمية قادرة على تحسينه باستمرار بحيث لا توجد أخطاء أو أوجه قصور أو على الأقل تقليلها.^{١٤٨}

وفيما يتعلق بالنظرية التي تم شرحها أعلاه والتي تقول بأن التحسين المستمر هو الطريق إلى تشكيل منظمة جيدة، فمن المؤكد أنه في هذا البرنامج تم إجراء العديد من التحسينات مع العديد من العقبات.

Wiyani, *Total Quality Management Dalam Pendidikan (Konsep Dan Implementasinya)*.^{١٤٧}

Ibid.^{١٤٨}

من المؤكد أن كل برنامج يواجه عقبات في تنفيذه، ولكن من خلال إجراء تحسينات مستمرة، يمكن استخدامه كمادة تقييم في البرنامج ليصبح أفضل. في هذا البرنامج، هناك أيضاً العديد من العقبات في تنفيذ هذا البرنامج، بما في ذلك الافتقار إلى الدافع لدى الطلاب للمشاركة في هذا البرنامج، والجدول الزمني الضيق للطلاب في حياتهم اليومية بحيث يكون تنفيذ هذا البرنامج غير منتظم، ومستويات مختلفة من قدرة الطلاب تشكل عقبات في تنفيذ هذا البرنامج، وكذلك نقص الموارد أو المعلمين في هذا البرنامج. وبالطبع، مع هذه العقبات، تم إجراء تقييم لتحسين العقبات التي حدثت، أي عن طريق جعل الطريقة المستخدمة في تنفيذ هذا البرنامج تجذب انتباه الطلاب، بحيث يصبح الطلاب متحمسين للمشاركة في هذا البرنامج، بحيث لا يكون التعليم مملاً، يتم إعطاء الطلاب مواد إضافية للتعليم المستقل، للتغلب على عقبات قدرات الطلاب المختلفة من خلال تجميع الطلاب بناءً على قدرات الطلاب وإعطاء اهتمام خاص للطلاب الأقل قدرة، وأخيراً الاستفادة من التكنولوجيا الموجودة لتطوير المواد.

يمكن أن نستنتج أن هذا البرنامج حقق تحسينات مستمرة، حيث يعتبر الجدول أعلاه مثلاً لبعض العقبات الشائعة في هذا البرنامج إلى جانب حلولها. ومن خلال تنفيذ هذه الحلول، يصبح تنفيذ هذا البرنامج أكثر فعالية وكفاءة.

ج رضا المستفيدين لبرنامج Assalam Arabic Course

في إدارة الجودة الشاملة، يتوسع مفهوم العميل والجودة. لم تعد الجودة مجرد توافق مع مواصفات معينة، بل يتم تحديد الجودة من قبل المستخدم. يتم السعي إلى تلبية احتياجات المستخدم في جميع الجوانب.^{١٤٩} بناءً على البيانات التي تم الحصول

Muchtar Ahmad, "Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit,"^{١٤٩}
Diakses melalui <https://www.google.com/url> (2011).

عليها، يمكن رؤية مدى جودة برنامج AAC (دورة السلام العربية) من خلال المسح الذي تم إجراؤه.

وزعت الباحثة استبياناً على ٦٨ طالبة من المستجيبات للدراسة. من خلال تقسيمهن إلى فئتين، وهما الفئة الرابع "أ" مع ٣٥ طالبة والفئة الرابع "ب" مع ٣٣ طالبة. حسبت الباحثة نتيجة واحدة لمدى سعادتهن ورضاهن عن هذا البرنامج. من بين ٦٨ طالبة، كانت هناك ٤ طالبات بمستوى منخفض من الرضا بنسبة ٥,٨٪، بينما كانت ١٦ طالبة اخرى بمستوى متوسط من الرضا بنسبة ٢٣,٥٪، وكانت ٤٨ طالبة اخرى بمستوى عالٍ من الرضا بنسبة إجمالية ٧٠,٥٪. يمكن أن نستنتج بين طلاب معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية راضون عن هذا البرنامج.

بالعودة إلى الهدف الأساسي لهذا البرنامج، وهو دعم المهارات اللغوية لطلاب معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية، فقد ظهر هذا البرنامج لاستيعاب تعليم اللغة العربية. لذا فإن التركيز الذي يتم كل يوم هو دراسة اللغة العربية. وبناء على نتائج الاستبيان أعلاه، يتبين أن هذا البرنامج هو برنامج جيد ومناسب، ويمكن ملاحظة ذلك من عدة جوانب لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وكذلك بناءً على رضا الطلاب عن هذا البرنامج.

وبناءً على تحليل استجابات الطالبات لهذا البرنامج، نجد اختلافات كبيرة في الإدراك. فمعظم الطالبات يشعرن بأن البرنامج ممل ورتيب، وخاصة لأن طريقة التدريس تعتبر أقل إبداعاً وتستغرق وقتاً طويلاً. ويأتي هذا الاستياء بشكل رئيسي من الطلاب الذين لا يشعرن بالارتباط بطريقة تقديم المادة، على الرغم من اعترافهن بفوائد البرنامج في تحسين مهارات اللغة العربية. ومن ناحية أخرى، هناك أيضاً

مجموعة من الطالبات اللاتي يشعرن بأن البرنامج يوفر فوائد حقيقية، وخاصة فيما يتعلق بتحسين مهارات اللغة العربية، على الرغم من أن طريقة التدريس القديمة لا تزال تعتبر فعالة لفهم مفاهيم معينة.

بالإضافة إلى ذلك، هناك بعض الطالبات المترددات، لأنه على الرغم من أنهن يرون فوائد هذا البرنامج في تحسين مهارات اللغة، إلا أن الملل من طريقة التعلم يجعلهم غير راضين تمامًا. ومع ذلك، بالنسبة للطالبات اللاتي يشعرن بالرضا الشديد، يعتبر هذا البرنامج فعالاً في مساعدتهن على إتقان اللغة العربية بشكل أفضل. وتشير الفجوة بين مستويات الرضا هذه إلى أن تعديل طرق التعلم واستخدام التكنولوجيا أو الأساليب الإبداعية يمكن أن يكون حلاً لجذب المزيد من الطالبات وزيادة فعالية البرنامج بشكل عام.

الفصل السادس

الخاتمة

أ ملخص نتائج البحث

في هذا الفصل الفرعي، ستقدم الباحثة نظرة عامة شاملة حول كيفية تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة (TQM) على هذا البرنامج في معهد السلام. ويستند هذا الاستنتاج إلى نتائج البحث التي تم الحصول عليها من خلال الأساليب النوعية الوصفية، والتي تشمل الملاحظة والمقابلات والتوثيق والاستبيانات. وفيما يلي شرح:

١. يركز ذلك البرنامج في معهد السلام على تطوير مهارات اللغة العربية للطلاب حتى يتمكنوا من التخرج وفقاً لهدف المعهد. يعد هذا البرنامج جزءاً مهماً من مهمة المعهد ويتم تنفيذه من خلال إشراك عناصر مختلفة بما في ذلك المعلمين والمدير وأولياء الطلبة والطلاب. في قيادته، يسترشد هذا البرنامج بالعديد من المعلمين الكبار مع الإدارة المنظمة. ويستند قرار تنفيذ هذا البرنامج أيضاً إلى حقيقة أن تعلم اللغة العربية في المعهد يعتبر ناقصاً، لذلك هناك حاجة إلى ساعات تدريس إضافية. لا يهدف هذا البرنامج نفسه إلى فهم القراءة فحسب، بل يهدف أيضاً إلى تمكين الطلاب من الكلام والشرح باللغة العربية بنشاط، بما يتماشى مع رؤية المعهد. وفي الوقت نفسه، تم اعتماد الكتب المستخدمة في هذا البرنامج من معهد دار السلام غنتور و معهد العلوم الإسلامية العربية وتم تعديلها لتناسب مع منهج K13 المتكامل.

٢. ينفذ ذلك البرنامج تحسیناً مستمراً من خلال التقييم الروتيني والحفاظ على الاتساق في جوانب مختلفة، مثل وضع جدول زمني ثابت، ومواد منظمة، وتقييمات دورية، وجودة المعلم، وتحفيز المعلمين والطلاب، وبيئة تعليمية داعمة. وعلى الرغم من مواجهة العديد من العقبات، مثل انخفاض دافع الطلاب، والقيود الزمنية، والاختلافات في قدرات الطلاب، ونقص المعلمين، فقد وجد هذا البرنامج حلولاً من خلال أساليب التعلم المثيرة للاهتمام،

وتعديل الجداول الزمنية، وتجميع الطلاب على أساس القدرة، والاستفادة من التكنولوجيا. هذه العقبات هي فرص لمواصلة تحسين وتعزيز جودة البرنامج في المستقبل.

٣. بناءً على استطلاع رأي حول رضا الطالبات عن ذلك البرنامج من ٦٨ طالبة في الصف الرابع، هناك ثلاث فئات من الرضا. وعلى مستوى منخفضة من الرضا (٥,٨٪) هناك ٤ طالبات يشعرن بأن هذا البرنامج ممل ورتيب. وعلى مستوى متوسطة من الرضا (٢٣,٥٪) هناك ١٦ طالبة يعترفن بأن ذلك البرنامج يمكن أن يحسن مهاراتهن في اللغة العربية، ولكن طريقة التعلم تعتبر مملة. وفي الوقت نفسه، شعرت ٤٨ طالبة آخريين (٧٠,٥٪) بمستوى عالية من الرضا بالرضا الشديد، مشيرين إلى أن ذلك البرنامج كان مفيداً في تعلم اللغة العربية، وسهل الفهم، وفعالاً في تحسين مهاراتهن اللغوية.

إن الاستنتاج أعلاه يربط نتائج البحث بالأهداف المصاغة، ويقدم شرحاً لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ذلك البرنامج. وبالتالي، فإن هذا الفصل الفرعي سيغلق البحث من خلال تقديم إجابات على صياغة المشكلة، فضلاً عن تحديد مساهمة البحث في تطوير مفهوم إدارة الجودة في عالم التعليم، وخاصة في سياق تعلم اللغة العربية.

ب الإقتراحات

بالنظر إلى البحث الذي تم إجراؤه، ساقدم الباحثة اقتراحات بناءً على النتائج التي تم الحصول عليها من نتائج البحث، على أمل أن تساهم في تطوير جودة هذا البرنامج، سواء من حيث الإدارة أو التعلم أو إشراك جميع العناصر في المعهد. وهذا الاقتراح ليس للباحثة فقط بل أيضاً للمؤسسات والقراء والباحثين الآخرين، وهنا بعض النقاط التي تم نقلها:

- ١ معهد السلام بمواصلة تقييم هذا البرنامج وتحسينه باستمرار، وخاصة فيما يتعلق بتعديل أساليب التدريس وفقاً لاحتياجات الطلاب والتطورات التكنولوجية.
- ٢ تحتاج المؤسسات إلى النظر في زيادة التدريب للمعلمين في ذلك البرنامج، حتى يمكن الاستمرار في تحسين جودة التعلم بما يتماشى مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تؤكد على تمكين الموظفين وتطوير الإمكانيات.
- ٣ للمؤسسات بتوسيع نطاق التقييم من خلال إشراك المزيد من الأطراف مثل أولياء الطلبة وخريجي المعهد، للحصول على مدخلات أكثر شمولاً لتطوير البرنامج في المستقبل.
- ٤ من المتوقع أن يفهم القراء أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وخاصة في برامج تعليم اللغات مثل ذلك البرنامج لتحسين جودة التعلم.
- ٥ للقراء، وخاصة أولئك الذين يعملون في مجال التعليم، باستكشاف كيفية تطبيق تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في سياقهم الخاص لتحقيق نتائج أكثر مثالية.
- ٦ للقراء أن يستخدم نتائج هذه البحث كمرجع في تقييم وتطوير استراتيجيات إدارة الجودة في برامج تعليمية مماثلة مختلفة في مؤسسات أخرى.
- ٧ للباحثين في المستقبل بتوسيع نطاق الدراسة من خلال تحليل برامج التعلم الأخرى في المعاهد الأخرى أو المؤسسات التعليمية المماثلة، لمعرفة فعالية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في سياقات مختلفة.
- ٨ نأمل أن تتمكن الأبحاث الإضافية من استخدام الأساليب الكمية لاستكشاف تأثير تنفيذ إدارة الجودة الشاملة على نتائج تعلم الطلاب بشكل أعمق، بحيث يمكن قياس النتائج وتعميمها على نطاق أوسع.
- ٩ ينبغي للباحثين في المستقبل الاهتمام بالعوامل الخارجية مثل الدعم التكنولوجي والسياسات الحكومية، والتي قد يكون لها تأثير كبير على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في برامج التعليم في المعهد.

قائمة المصادر والمراجع

المصدر

القران الكريم. ال عمران: ١٣٩.

المراجع العربية

جدي، شوقي. إدارة الجودة: مطبوعة بيداغوجية نوجهة لطلبة السنة الثالثة علوم التفسير.

أطروحة الدكتوراة: جامعة العربي التبسي، ٢٠٢٢.

حسن، السيد عبد الرزاق محمد وتامر حمدي عياد وسعاد عمران منصور. نموذج نقترح

لتطبيق إدارو الجودة الشاملة في القطاع السياحي. مجلة اتحاد الجامعات العربية

للسياحة والضيافة العدد ٢ (٢٠٢٢): ٣٣-٤٥.

حمزاني. إدارة الجودة في تعليم اللغة العربية: دراسة الحالة بمدرسة أولى الألباب نهضة الوطن

الثانوية لندنج جارج، لومبوك الشرقية. رسالة الماجستير: جامعة مولانا مالك

إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، ٢٠١٦.

حانون، عائشة. إدارة جودة البحوث العلمية: دراسة الحالة بقسم تعليم اللغة العربية بجامعة

مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. رسالة الماجستير: جامعة مولانا

مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، ٢٠١٦.

مواردين. إدارة تكوين بيئة اللغة العربية في مدرسة الخاصة بمعهد نور الحكيم كيديري

لومبوك الغربية. رسالة الماجستير: جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية

الحكومية مالانج، ٢٠٢٢.

نورهان، عمري وصبار أميرة. تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي. شهادة الماجستير -

جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمه، ٢٠٢٢.

القحطاني، حسين حسن وفيصل احمد شعبي. أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء:
"دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة". المجلة العربية

للآداب والدراسات الإيمانية العدد ٢٤ (٢٠٢٢): ١٨١-٢٢٦.

المراجع الأجنبية

Abdullah, Tahani, Abdurhman Alhumud, Abdulfattah Omar, and M A Waheed.

"An Assessment of Cybersecurity Performance in the Saudi Universities :
A Total Quality Management Approach An Assessment of Cybersecurity
Performance in the Saudi Universities : A Total Quality Management
Approach." *Cogent Education* 10, no. 2 (2023).
<https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2265227>.

Adam, Hendri, Arif Bahtera Sukma, Fadzli Makmur, and Salfen Hasri.

"Implementasi Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM) Dalam
Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Terpadu Madinatul Munawwarah
Pelalawan." *Tadbir Muwahhid* 6, no. 2 (2022): 185-206.

Afriansyah, Hade. "Mengimplementasikan Manajemen Mutu Di Sekolah Untuk
Meningkatkan Mutu Pendidikan" (n.d.).

Ahmad, Muchtar. "Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan
Rumah Sakit." *Diakses melalui <https://www.google.com/url>* (2011).

Ahmad, S T. *Manajemen Mutu Terpadu*. Nas Media Pustaka, 2020.

Alam, Syamsul, and Hasbiyadi Hasbiyadi. "Kepemimpinan Dan Praktek Total
Quality Management Terhadap Kinerja Perbankan Syariah Di Kota
Makassar." *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)* 11, no. 1 (2021): 37-42.

Amrullah, Ahmad Fikri. *Manajemen Kurikulum Pembelajaran: Bahasa Arab*.
Jakarta: Kencana, 2021.

Anwar, Saiful. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Bisnis
Pendidikan." *EDUKA: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 4, no. 2 (2020):
46-52.

- Arbangi, Dakir, and Umirso. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Armadan, Aditia. "Peningkatan Kualitas Pendidikan Melalui Implementasi Manajemen Mutu." *Attractive: Innovative Education Journal* 5, no. 3 (2023): 129–139.
- Aziza, Lady Farah, and Ariadi Muliansyah. "Keterampilan Berbahasa Arab." *EL-TSAQFAH: Jurnal Jurusan PBA* 19, no. 1 (2020): 56–71.
- Bahri, Al Fakri, Yuliana, Erwinsah Putra, Abu Hasan Alashari, Nur Syaadah Br Ginting, Mishiyah Nashih Ulwan, Muhammad Yandi Rahman, Mhd. Fazlul Rahman, Siti Kholilah Siregar, and Siti Rianti Rizki Utami. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. Vol. 3, 2018.
- Bakobat, Helena, Magdalena Wulur, and Jacky S B Sumarauw. "Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 9, no. 4 (2021): 622–631.
- Baroroh, R Umi, and Fauziah Nur Rahmawati. "Metode-Metode Dalam Pembelajaran Keterampilan Bahasa Arab Reseptif." *Urwatul Wutsqo: Jurnal Studi Kependidikan Dan Keislaman* 9, no. 2 (2020): 179–196.
- Bintari, Ana, Dakir Dakir, and MUSLIMAH MUSLIMAH. "Manajemen Mutu Terpadu Dan Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan." *EDUCATOR: Jurnal Inovasi Tenaga Pendidik dan Kependidikan* 2, no. 2 (2022): 161–167.
- Boko, Yusri A. "Total Quality Management: Pendekatan Sejarah Dan Konsep Mutu Pendidikan." *Foramadiahi: Jurnal Kajian Pendidikan dan Keislaman* 13, no. 2 (2021): 215–226.
- Choi, Dong Geun, One-soon Hyun, Jong-in Hong, and Byung-goo Kang. "Total Quality Management & Business Excellence Standards as Catalyst for National Innovation and Performance – a Capability Assessment Framework for Latecomer Countries." *Total Quality Management* 0, no. 0

(2014): 1–17. <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2014.893082>.

Choiroh, Muhimmatul. “Evaluasi Pembelajaran Bahasa Arab Berbasis Media E-Learning.” *Naskhi: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Bahasa Arab* 3, no. 1 (2021): 41–47.

Darsana, I Made, I Wayan Pantiyasa, and A A Ayu Arun Suwi Arianty. *Manajemen Mutu*. Mafy Media Literasi Indonesia, 2023.

Fitriani, Luh Putu Widya, and Ida Ayu Aryani Kemenuh. “Peningkatan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Melalui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan.” *PINTU: Jurnal Penjaminan Mutu* 2, no. 2 (2021).

Gemnafle, Mathias, and John Rafafy Batlolona. “Manajemen Pembelajaran.” *Jurnal pendidikan profesi guru indonesia* 1, no. 1 (2021): 28–42.

Hapudin, Muhammad Sholeh, and Arief Kusuma Among Praja. *Kepemimpinan Pendidikan: Konsep Dan Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2022.

Hp, Sutarto. “Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan.” *Angewandte Chemie International Edition* 6, no. 11 (2015): 951–952.

Hudha, Khoirul. “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Mutu Lulusan Di MTs Almaarif 01 Singosari Kabupaten Malang.” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022.

Ichwani, Imron, Indah Rahmayanti, Nur Kholid, and Zakiya Arifa. “Analisis Manajemen Program Bahasa Arab Metode Mustaqili Di Lembaga Kursus Pondok Pesantren Miftahul Huda Gading Malang.” *Al Maghazi: Arabic Language in Higher Education* 1, no. 2 (2023): 77–87.

Indadihayati, Warda, and V Lilik Hariyanto. “Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Prinsip Total Quality Management Dalam Pendidikan Vokasi: Tantangan Dan Peluang.” *Satya Sastraharing: Jurnal Manajemen* 7, no. 1

(2023): 1–20.

Iqbal, Arshad. *Total Quality Management*, n.d.

Juharni. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Makassar: CV Sah Media, 2017.

Julia Sari, Indah Suci. “Hakekat, Dinamika Organisasi, Dan Fungsi Pemimpin Dan Kepemimpinan Pendidikan Islam.” *Jurnal Ilmiah Iqra’* 13, no. 1 (2019): 26.

Koomson, Samuel, and Samuel Koomson. “Contract Fulfilment , Quality Management , ICT Adoption , Government , and Co-Worker Support : A Conceptual Framework for Student Contentment in Higher Educational Institutions Contentment in Higher Educational Institutions.” *Cogent Business & Management* 11, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2333607>.

Kurniawan, Heru. *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*. Sleman: CV Budi Utama, 2021.

Kusumawati, Erna. “Peningkatan Mutu Sekolah Dasar Negeri Melalui Implementasi Total Quality Management.” *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia* 7, no. 11 (2022): 16404–16414.

Latuconsina, Zainuddin, and Welem Arlen Tupamahu. “Pengaruh Fokus Pada Pelanggan, Keterlibatan Total, Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kepuasan Konsumen Hasjrat Abadi Ambon.” *Manis: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 2 (2020): 24–36.

Lidan, April, Agil Syahputra, Ahmad Dai Robby, Muhammad Hidayat, Rabiah Al-Adawiyah, Rizka Nur, Ma’ruf Rizqan, and Syarifudin Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. Medan: UMSU Press, 2023.

Maghfiroh, Lailatul. “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui Total Quality Management (TQM) Di Madrasah Ibtidaiyah Wahid Hasyim Yogyakarta.” *TA’LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2018): 19–39.

- Mahmudin, Hasbi Idra, and Wido Supraha. "Manajemen Mutu Terpadu Dalam Prespektif Pendidikan Islam." *Seminar Nasional* (2018): 145.
- Mahungo, Yolanda, and Muhammad Asdar. *Manajemen Pemasaran Holistik Era 4.0: Konsep, Teori, Dan Implementasi*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2022.
- Majidah, Rima. "Implementasi Konsep Total Quality Management (TQM) William Edward Deming Dalam Pengembangan Mutu Peserta Didik Program Pembelajaran Intensive Science Class (ISC) MAN 1 Darussalam Ciamis Jawa Barat." *Tarbiyat al-Aulad: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini* 6, no. 1 (2021): 71–98.
- Mamik. *Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Sidoarjo: Penerbit Zifatama Jawara, 2014.
- Masduki, Ahmad. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Mokoginta, Hennie E L. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi." *Prosiding APTEKINDO* (2010).
- Musenze, Ibrahim Abaasi, and Mayende Sifuna Thomas. "Development and Validation of a Total Quality Management Model for Uganda ' s Local Governments Development and Validation of a Total Quality Management Model for Uganda ' s Local Governments." *Cogent Business & Management* 7, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1767996>.
- Musfah, Jejen. *Manajemen Mutu Pendidikan Teori Dan Kebijakan*. Jakarta: Kencana, 2023.
- Muttaqin, Muttaqin. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMK Alhikmah 2 Sirampog Brebes." Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2021.
- Nata, ABuddin, and Aminudin Yakub. *Manajemen Mutu Pendidikan Islami*. Jakarta: Kencana, 2023.

- Novelti. *Menulis Teks Eksposisi Menggunakan Media Gambar Dan Youtube*. Sleman: CV Budi Utama, 2023.
- Nuha, Zaki Ulien. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Mewujudkan Sekolah Unggul Di MTSN 1 Kota Malang." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022.
- Nurnaningsih, A, Rezki Akbar Norrahman, and Teguh Setiawan Wibowo. "Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dalam Konteks Manajemen Pendidikan." *Journal of International Multidisciplinary Research* 1, no. 2 (2023): 221–235.
- Raco, J.R, and Conny R Semiawan. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo, 2010.
- Rahman, Nur, Henny Suharyati, and Herfina Herfina. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan." *Murhum: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 4, no. 1 (2023): 149–161.
- Roswirman, Roswirman, and Elazhari Elazhari. "Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada Era New Normal Di SMK Swasta PAB 2 Helvetia." *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society* 1, no. 4 (2021): 316–333.
- Rosyadi, Alfiani Athma Putri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2023.
- Salam, Agus. *Metode Penelitian Kualitatif*. Pasaman Barat: CV Azka Pustaka, 2023.
- Sanah, Siti, Odang Odang, and Yuni Lutfiyani. "Model Pengembangan Keterampilan Berbahasa Arab Di Pesantren." *Ta'lim Al-'Arabiyah: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab & Kebahasaaraban* 6, no. 2 (2022): 271–293.
- Sallis, Edward. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Banguntapan: IRCiSoD, 2011.
- Septiani, Sisca, Ade Elza Surachman, Muhammad Alwi, Randhita Missouri,

- Paulus Robert Tuerah, Abdul Hamid Arribathi, Reina A. Hadikusumo, et al. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Serang: PT Sada Kurnia Pustaka, 2023.
- Siahaan, Amiruddin. *Perencanaan Pendidikan (Pendekatan Sistematis Dalam Pengelolaan Dan Perencanaan Pendidikan Untuk Meningkatkan Efektivitas Pencapaian Tujuan Pada Satuan Pendidikan)*. Medan: UMSU Press, 2023.
- Sormin, Darliana. *Manajemen Mutu Guru*. Medan: UMSU Press, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, Penelitian Pendidikan)*. Bandung: ALFABETA, 2021.
- Supadi. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: UNJ PRESS, 2021.
- Supratiknya, Augustinus. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Universitas Sanata Darma, 2015.
- Supriadi. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: UNJ Press, 2020.
- Suryana, Yaya, Dian Dian, and Siti Nuraeni. "Manajemen Program Tahfidz Al-Quran." *Jurnal Isema: Islamic Educational Management* 3, no. 2 (2018): 220–230.
- Syahputra, Andri, Salfen Hasri, and Sohiron Sohiron. "Leadership Dalam Total Quality Management Sebagai Upaya Mewujudkan Mutu Terpadu." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 3 (2023): 29162–29171.
- Syarifah, Liah Siti, and Jawa Barat. "Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Pesantren? The Implementation of Total Quality Management (TQM) in Islamic Boarding Schools?" 30 (n.d.): 93–112.
- Syarifuddin, Samsinar. "IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MEWUJUDKAN PROFIL PELAJAR PANCASILA DI MADRASAH." *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 13, no. 2 (2023): 26–45.
- Tampubolon, Manner. "Dinamika Kepemimpinan." *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi* 2, no. 1 (2022): 1–7.
- Taridala, Sulastri, and Rosihan Anwar. *TRANSFORMASI EDUKASI:*

Mengoptimalkan Kinerja Guru Dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar. Feniks Muda Sejahtera, 2023.

Thahir, Muthaharah. *Manajemen Mutu Sekolah*. Bandung: Indonesia Emas Group, 2023.

Tolinggi, Syindi Oktaviani R. "Model Pembelajaran Bahasa Arab Di Pesantren Salafi Dan Khalafi: Studi Pebandingan Terhadap Pesantren Salafiyah Syafi'yah Pohuwato Dan Pesantren Hubolo Tapa." *Al-Lisan: Jurnal Bahasa (e-Journal)* 5, no. 1 (2020): 64–95.

Tukiran, Martinus. *Total Quality Management Untuk Organisasi Pendidikan*. Sleman: Kanisius, 2023.

Ulfatin, Nurul. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Malang: Media Nusa Creative, 2013.

Usman, Nasir, Murniati Abdurrahman, and Ulfah Irani Zakaria. "Did Quality of Education Exist during the COVID-19 Pandemic ? A Study of Integrated Total Quality Management of High Schools in Aceh , Indonesia Did Quality of Education Exist during the COVID-19 Pandemic ? A Study of Integrated Total Quality Management O." *Cogent Education* 10, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2282222>.

Veronika, Dianita, Zaenab Achmar, Fahira Salahuddin, and Andi Batary Citta. "Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi Berbasis Total Quality Management Pada Politeknik Maritim AMI Makassar." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 4 (2023): 6331–6342.

Wahdiyat, Moko, Ananta Basuki, and Yusuf Riyanto. *Manajemen Kinerja: Teori Dan Praktif*. Malang: UB Press, 2021.

Wardhani, Viera. *Akreditasi Dan Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Malang: UB Press, 2018.

Warie, Gemechu Hotessa, Admassu Tesso Huluka, and Elfneh Udessa Bariso.

“Organizational Innovation in the Relationship between Total Quality Management and Business Financial Performance: Case of Coffee Processing Firms in Guji Zone , Ethiopia.” *Cogent Business & Management* 11, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2322689>.

Widiansyah, Apriyanti, Cara Sitasi, : Widiansyah,) Peranan, Sumber Daya, Pendidikan Sebagai, and Faktor Penentu. “Peranan Sumber Daya Pendidikan Sebagai Faktor Penentu Dalam Manajemen Sistem Pendidikan.” *Manajemen Sistem Pendidikan. Cakrawala* 18, no. 2 (2018): 229–234. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>.

Widiasworo, Erwin. *Menyusun Penelitian Kualitatif Untuk Skripsi Dan Tesis*. Yogyakarta: Araska, 2019.

Witara, Ketut. *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dan Implementasinya*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.

Wiyani, Novan Ardy. *Total Quality Management Dalam Pendidikan (Konsep Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media, 2020.

Wulandari, Nawang. “Analisis Kesalahan Fonologis Dalam Keterampilan Berbicara Bahasa Arab.” *Jurnal Al-Fathin* 3, no. 1 (2020): 71–84.

Yani, Asep Tapip. *Pembaharuan Pendidikan*. Bandung: Humaniora, 2012.

Zahroh, Aminatul. *Total Quality Management: Teori & Praktik Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*. Sleman: Ar-Ruzz Media, 2017.

المراجع الإلكتروني

<https://panduanterbaik.id/pesantren-assalam-bangilan-tuban/>

<https://assalamponpes.blogspot.com/p/visi-misi.html>

السيرة الذاتية



أ المعلومات الشخصية

الإسم : ربيعة الليل مولدية

رقم التسجيل : ٢٢٠١٠٤٢١٠١٠٠ :

المكان وتاريخ الميلاد : طوبان، ١٧ يونيو ١٩٩٩

الجنسية : إندونيسي

الهاتف : ٠٨٥٧٤٦١٥٩٤٢٣ :

البريد الإلكتروني : robiatullailimaulidiyah@gmail.com

إسم الأب : محمد سيف الدين يولينطا

أسم الأم : صوفية

ب المرحل العلمية

الرقم	الدراسة	السنة
٠١	روضة الأطفأ القدسية كالوتك	٢٠٠٤-٢٠٠٦
٠٢	مدرسة الإبتدائية السلافية المحبوبة بندغ راجا	٢٠٠٦-٢٠١١
٠٣	معهد السلام لكلية المعلمين والمعلمات الإسلامية بنجيلان	٢٠١١-٢٠١٧
٠٤	جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج في قسم اللغة العربية وأدبها	٢٠١٨-٢٠٢٢

ج البحوث العلمية

السنة	المقال	الموضوع	الرقم
٢٠٢٢	Jurnal Ilmu Budaya: Jurnal Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya	Konstatif Dan Performatif Dalam Novel Perempuan Di Titik Nol Karya Nawal El-Sadawi Berdasarkan Teori Tindak Tutur Prespektif John L. Austin	.١
٢٠٢٢	Jurnal 'Ajamy: Jurnal Bahasa dan Sastra Arab	Bina al-Ma'a fi Film Capernaum Li Nadine Labaki 'Ala Nazariyyah al Muhakah li Jean Baudrillard (Dirasah Simiyaiyyah)	.٢
٢٠٢٣	International Journal of Language and Ubiquitous Learning	Implementation of Epistemology In Arabic Language Learning: As A Theoretical Study	.٣
٢٠٢٤	Jurnal Ijaz Arabi: Journal of Arabic Learning	Arabic Language Learning Methods In The Digital Era	.٤
٢٠٢٤	jurnal Lisanan Arabiya: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab	Tanfiidz Barnaamij Jaulah Al 'Arabiyah Fii Ma'had Al Ittihad Al Islaami Sampang Madura 'Ala Dhoui Nadzoriyyati Georg R. Terry	.٥
٢٠٢٤	Jurnal Shout Al-'Arabiyah	Analisis Prinsip Program Assalam Arabic Course (AAC) Berdasarkan Total Quality Management (TQM) Di PondoK KMI Assalam Bangilan Tuban	.٦

قائمة الملاحق

أ ورقة المقابلة

PEDOMAN WAWANCARA

Pembina program AAC:

1. Apa tujuan dari program AAC ini?
2. Bagaimana fokus pengguna program AAC yang dilaksanakan dipondok ini?
3. Bagaimana Kepemimpinan yang ada di program AAC? Bagaimana susunan organisasi yang ada dalam program AAC?
4. Apakah program ini melibatkan semua SDM, seperti guru, siswa, kepala sekolah dll?/ Dalam program ini siapa saja yang dilibatkan?
5. Bagaimana urgensi SDM dalam program AAC?
6. Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan pesantren, pendekatan apa yang dilakukan agar tercapainya tujuan tersebut melalui adanya program ini?
7. Bagaimana pendekatan/ proses yang dilakukan dalam program AAC untuk mencapai visi, misi, tujuan pesantren?
8. Apa yang melatarbelakangi diputuskannya atau dilaksanakannya program AAC ini?
9. Bagaimana peran program AAC di pondok pesantren Assalam?
10. Apakah pondok KMI Assalam bekerja sama dengan lembaga lain?
11. Apakah produk-produk dari lembaga lain juga digunakan dalam pembelajaran AAC?

Aminatul Zahroh, *Total Quality Management: Teori & Praktik Manajemen*: المصدر
Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan (Sleman: Ar-Ruzz Media, 2017).

Ketua Program AAC:

1. Apa konsistensi dari program AAC untuk dilakukannya perbaikan berkelanjutan?
2. Apakah para pengajar (asatidz) difasilitasi dengan pelatihan untuk menunjang peningkatan mutu?
3. Apakah perbaikan/ evaluasi ini dilakukan di setiap proses, produk yang digunakan dan juga sistem pengajarannya?
4. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan untuk meningkatkan mutu program AAC?
5. Apakah dalam proses pelaksanaan program AAC ini terdapat hambatan?
6. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?
7. Strategi apa yang digunakan untuk mengkoordinasi para tenaga pendidik (asatidz) dalam pelaksanaan program AAC?
8. Apakah fasilitas yang digunakan di AAC ini sudah terpenuhi dengan baik?
9. Apakah ada kendala selama pelaksanaan program AAC?

Aminatul Zahroh, *Total Quality Management: Teori & Praktik Manajemen*: المصدر
Untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan (Sleman: Ar-Ruzz Media, 2017).

**ANGKET KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN PROGRAM AAC
(Assalam Arabic Course) DI PONDOK PESANTREN KMI ASSALAM**

Nama :

Kelas :

Petunjuk : Bacalah pernyataan dibawah ini dan pilihlah dengan memberi tanda (V) pada kolom dibawah!

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Program AAC membuat saya dengan Bahasa Arab.					
2.	Program AAC menambah skill kemampuan saya berbahasa Arab.					
3.	Media ajar mendukung proses pembelajaran program AAC.					
4.	Ustadz/ustadzah pengajar AAC profesional di bidang bahasa Arab.					
5.	Metode pembelajaran program AAC baik dan efektif.					
6.	Fasilitas yang digunakan dalam program AAC sudah tercukupi.					
7.	Evaluasi yang digunakan dapat mengukur kemampuan santri.					
8.	Proses pembelajaran tidak membosankan.					
9.	Penjelasan ustadz/ustadzah sangat memahamkan.					
10.	Bersehat belajar bahasa Arab dalam program AAC.					

Berikan pendapat anda atau saran terkait program AAC!

Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan* (Banguntapan: **المصدر** :

IRCiSoD, 2011).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PASCASARJANA

Jalan Ir. Soekarno No.34 Dadaprejo Kota Batu 65323, Telepon (0341) 531133
Website: <https://pasca.uin-malang.ac.id/>, Email: pps@uin-malang.ac.id

Nomor : B-3061/Ps/TL.00/07/2024
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

29 Juli 2024

Yth. Bapak / Ibu
Ketua Yayasan Pondok Pesanren KMI ASSALAM
Jln. Raya Kauman No. 1, Ke. Bangilan, Kab. Tuban 62364

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir studi/penulisan tesis, kami mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian serta pengumpulan data dan informasi terkait objek penelitian tesis yang dilakukan oleh mahasiswa kami berikut ini:

Nama : **ROBI'ATUL LAILI MAULIDIYAH**
NIM : 220104210100
Program Studi : Magister Pendidikan Bahasa Arab
Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. R. Taufiqur Rochman, MA
2. Dr. Nur Hasaniyah, S.Ag., MA
Judul Penelitian : تحليل مبادئ برنامج "دورة السلام العربية" (AAC) على أساس مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في معهد "السلام" لكلية المعلمات الإسلامية بنجيلان طوبان جاوى الشرقية

Demikian surat permohonan izin penelitian ini kami sampaikan, atas perhatian dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Direktur,



Wahidmurni



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : DRHtu9



YAYASAN PENDIDIKAN ASSALAM
 Nomor : AHU-0005377.AH.01.04 Tahun 2015
PONDOK PESANTREN "ASSALAM"
 Nomor Statistik Pesantren: 510035230003
 JL. RAYA KAUMAN NO 1 BANGILAN TUBAN Email: ppassalam11@gmail.com

SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN PENELITIAN
 Nomor: 094/SKP. PP. KMI_ASS/VII/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : KH. Yunan Jauhar, S.Pd., M.Pd.I
 Jabatan : Pengasuh Ponpes KMI ASSALAM Bangilan
 Alamat : Jl. Raya Kauman No, 01 Bangilan

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Robi'atul Laili Maulidiyah
 NIM : 220104210100
 Program studi : Magister Pendidikan Bahasa Arab
 Semester : V (Thesis)

Yang Bernama terang diatas benar-benar melaksanakan kegiatan penelitian di Pondok Pesantren KMI ASSALAM Putri pada tanggal 9 Mei 2024 sampai 20 Juli 2024 dengan judul penelitian:

تحليل مبادئ برنامج "دورة السلام العربية" (AAC) على أساس مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في معهد "السلام" لكلية المعلمات الإسلامية بنجيلان طويان جاوى الشرقية

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan keadaan yang sebenarnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tuban, 13 Muharrom 1445 H.
 20 Juli 2024 M

Pengasuh Pondok Pesantren
 KMI ASSALAM Bangilan Tuban



KH. Yunan Jauhar, S.Pd., M.Pd.I



المقابلة مع الأستاذ مليادي كمشرف برنامج AAC



المقابلة مع الأستاذ أفندي كرئيس برنامج AAC



توزيع الاستبيانات على الصف الرابع