



Total Quality Management with Juran's Tripartite Theory at The Center for Arabic Language Courses and Training

إدارة الجودة الشاملة بنظرية الثلاثية لجوران في مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها

Boby Ghuftron^{1*}, Nuril Mufidah²

^{1,2}Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

*Corresponding E-mail: 210104210068@student.uin-malang.ac.id

Abstract

Arabic Education and Training Centre established Mukhoyyam Arabiy as an extracurricular activity in the field of language that is useful for raising awareness and recognition of its participants in Arabic Language. The author would like to describe the concept of Juran's trilogy in Mukhoyyam Arabiy. This research used qualitative research and case studies as a type. The results were 1) Quality Planning; Arabic Education and Training Centre designed a series of activities including making schedules by adjusting dauroh activities, established a management structure, determined language tutors and classrooms to be used. 2) Quality Control; The performance of Mukhoyyam Arabiy activities service was controlled by regular daily meetings, monitoring, and performance appraisals of tutors. 3) Quality Improvement; This quality improvement consisted of breakthrough actions.

Keywords: Arabic, Training, Quality.

مستخلص البحث

أسس مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها المخيم العربي كنشاط إضافي في مجال اللغة يفيد في زيادة الوعي والاعتراف لدى المشاركين في اللغة العربية. ويود المؤلف أن يصف مفهوم الثلاثية لجوران في المخيم العربي. ويستخدم الباحث البحث النوعي ودراسات الحالة. ونتائج البحث هي: (1) تخطيط الجودة، صمم مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها سلسلة من الأنشطة بما في ذلك وضع الجداول الزمنية عن طريق تعديل أنشطة دوروها، وإنشاء الهيكل الإداري، وتحديد مدرسي اللغة والفصول الدراسية التي سيتم استخدامها. (2) مراقبة الجودة، تم التحكم في أداء خدمة أنشطة المخيم العربي من خلال الاجتماعات اليومية المنتظمة والمراقبة وتقييم أداء المعلمين. (3) تحسين الجودة، يتألف هذا التحسين في الجودة من إجراءات الاختراق

الكلمات المفتاحية: العربية، التدريب، الجودة

Citation:

Ghuftron, B., & Mufidah, N. (2023). "إدارة الجودة الشاملة بنظرية الثلاثية لجوران في مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها". *Al-Muyassar: Journal of Arabic Education*, 2 (2): 156-166.



اللغة هي مهارة يجب أن يتمتع بها كل إنسان، وهذه المهارة بمثابة وسيلة للاتصال والإعلام في نقل الأفكار الشفوية أو المكتوبة.¹ وبالإضافة إلى ذلك، مع المهارات اللغوية التي تمتلكها سوف تسهل التفاعل مع بعضها البعض. فمن هذا يمكن أن نعرف أن اللغة والإنسان لا ينفصلان عن بعضهما البعض. وحتى الآن، هناك لغات مختلفة بمرور الوقت، بما في ذلك: الإنجليزية والصينية والكورية والألمانية والعربية وغيرها.² وبالنسبة للغة العربية نفسها، فهي واحدة من أكثر المتحدثين في العالم، وخاصة في منطقة الشرق الأوسط. في إندونيسيا، ذات الأغلبية المسلمة، يعد إتقان اللغة العربية ضرورة. لأنه بدون إتقان اللغة العربية، سيكون المسلم أقل قدرة على فهم معنى القرآن والسنة. وبالتالي، فإن فهم اللغة العربية هو مطلب مطلق لكل مسلم إندونيسي، على الرغم من أنه ربما تنشأ مشاكل من الاختلافات في اللغة التي يتم التحدث بها يوميا واللغة التي سيتم تعلمها.³ فهذه الحقيقة تقف وراء كل مؤسسة تعليمية إسلامية في بدء برامج تعلم اللغة العربية الرسمية أو غير الرسمية وتطويرها.⁴

تتمثل إحدى السياسات التي تتخذها المدارس الداخلية الإسلامية الحديثة في تنفيذ برامج المنطقة ثنائية اللغة المفيدة لتطوير كفاءات الطلاب في اللغة. بالإضافة إلى ذلك، هناك حاجة أيضا إلى العقاب للسيطرة على النشاط ليعمل بشكل جيد ومستقر.⁵ وفي برنامج المخيم العربي، يرى مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها أنه مع تنفيذ العقوبة فحسب في شكل تعيين الجاسوس، سيتم بالفعل سماع أن الطلاب يتواصلون مع اللغة الرسمية. ومع ذلك، من ناحية أخرى، وجد أن بعض الطلاب اعتبروا العقوبة ضغطا ولا تعتبر تحسينا للذات بحيث بدأ أنهم مجبرون على استخدام لغة أجنبية. ومن هذا المعروف أيضا أن مستوى الوعي بأهمية اللغات الأجنبية ضئيل للغاية، لذلك من الضروري صياغة نشاط خارج المنهج في مجال اللغة لإدراك أهمية اللغات الأجنبية خاصة العربية، فيسمى ذلك النشاط بالمخيم العربي.⁶ ويمكن القول أن هذا النشاط يعنى المخيم العربي هو أحد الجهود المبذولة لزيادة وعي الطلاب بأهمية اللغة العربية من خلال شرح أمثلة ملموسة على الفائدة التي يمكن تحقيقها أثناء تعلم الطلاب لغة عربية.

ويجب التحكم في وجود نشاط المخيم العربي بدعم إداري فعال وكفاء، بحيث يمكن تحقيق أهداف

¹Nandang S.H, *Problematika Pembelajaran B.Arab*, Jurnal PemikiranIslam, Volume 37, Nomor 01, (Januari-Juni 2012), hlm. 82.

²Asna A., *Urgensi Pembelajaran B.Arab dalam Pendidikan Islam*, jurnal TA'ALLUM, Vol. 03, No. 01, (Juni 2015), hlm. 39.

³Noor A., *Problematika Pembelajaran Al-Qur'an di Era Digital*, Prosiding Seminar Nasional PAI UMP 2019.

⁴Ismail S.W., *Pembelajaran B.Arab di Pesantren Minoritas Muslim Bali*, Sosiohumanika, Volume 11, No. 1, (Mei 2018), hlm. 80.

⁵Ulfa Febriyanti, dkk. *Realisasi Kebijakan Bilingual Area terhadap Punishment dan Reward*, Jurnal Taqdir, Vol. 7, No. 1, (2021), hlm. 51.

⁶ألف تجهبيا سيتتيادي وأغونغ فراووتو، منهج تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها (دراسة وصفية للدورة التدريبية المكثفة في اللغة العربية بمركز اللغة جامعة دار السلام كونتور)، لسان الضاد، الجزء الثالث، الرقم الأول، يونيو ٢٠١٦، ص.٩٠.

المؤسسة على الفور ويمكن حل المشكلات الحالية.⁷ وذكر خليل الرشيد في كتابته أيضا أن هناك حاجة إلى الإدارة حتى تتمكن الأنشطة اللامنهجية في المؤسسة من تحقيق الأهداف المراد تحقيقها والتغلب على المشاكل التي تحدث.⁸ وبالمثل، يتطلب مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها مفهوما لإدارة أنشطة المخيم العربي، بحيث يكون الناتج الذي تم الحصول عليه وفقا للأهداف المخطط لها.

هناك العديد من المفاهيم من شخصيات الإدارة التي يمكن استخدامها في إدارة الأشياء، بما في ذلك: إدواردز ديمينغ، فيليب ب. كروسبي، توم بيترز، كاورو إيشيكاوا، وجوزيف م. جوران.⁹ وهناك برنامج تطوير مهني تم بحثه بواسطة ييماما هندويونو (٢٠٢١) باستخدام مفهوم ثلاثية الجودة لجوزيف إم جوران.^{١٠} فمفهوم جوران هو مفهوم اختاره واستخدمه مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها في إدارة أنشطة المخيم العربي. والسبب هو وجهة نظر جوران التي تنص على "اللياقة للاستخدام أو الغرض". والسبب الثاني هو أن جوران لديه مفهوم ثلاثية الجودة وهو مناسب للتطبيق في أنشطة المخيم العربي (نتيجة مقابلة مع مشرف برنامج المخيم العربي).

فمن الشرح الموجز أعلاه، يريد المؤلف أن يصف كيف يتم تطبيق مفهوم جوران بشكل ثلاثية الجودة في إدارة أنشطة المخيم العربي. ويأمل المؤلف أنه من خلال هذه الكتابة البسيطة، يمكن للمؤسسات الأخرى تكرار نفس المفهوم في بدء أنشطة مماثلة ويمكن حتى تطويرها إلى برامج أخرى أفضل.^{١١}

منهجية البحث

وشكل هذا البحث هو البحث الميداني، لأنه يتم بحثه مباشرة في مجال البحث وعدم استخدام طريقة مراجعة الكتب في المكتبة.^{١٢} وفي هذا البحث، فحص المؤلف إدارة أنشطة المخيم العربي في جامعة دار السلام فونوروكو. والمنهج المستخدم هو المنهج النوعي، المنهج النوعي يعني منهجا ذي طريقة خاصة للحصول على بيانات وصفية وسردية أصلية من المستجيبين الذين تمت دراستهم. وطريقة جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق لإدارة نشاط المخيم العربي في مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها.^{١٣} وأما

⁷Roviin, *Manajemen Program Kursus Intensif B.Arab: Studi Pada Metode Mustaqilli*, Al-Tanzim: Jurnal MPI, Vol. 04, No. 02, (2020), hlm. 237.

⁸Muhammad Kholilur R., dkk. *Manajemen Perencanaan Pembelajaran Aktif di Lembaga Kursus B.Arab Al-Azhar Pare Kediri*, Lisania: Journal of Arabic Education and Literature, Vol. 3, No. 1, (2019), hlm. 2.

⁹Edward Sallis, *TQM in Education: Third Edition*, (London: Kogan Page, 2002), p. 34.

¹⁰Yemima Handoyo, *Evaluasi Program Professional Development di TK-SD XYZ Menggunakan Konsep Trilogi Kualitas ditinjau dari Perspektif Alkitabiah*, Diligentia Journal, Vol. 3, No. 3, (September 2021), hlm. 199.

¹¹"Each sequence is applicable in its respective area, no matter what is the industry, function, culture, or whatever." See... Joseph M. Juran and A. Blanton G., *Juran's Quality Handbook*, Fifth Edition, (New York: McGraw Hill, 1999), p. 2.5

¹²Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta: 2013), hlm. 73

¹³Eri Barlian. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (Padang: Penerbit Suka Bina Press, 2016). hlm. 48.

بالنسبة لتحليل البيانات، فالمؤلف يتابع مراحل تحليل البيانات لميلز وهوبرمان.^{١٤}

نتائج الدراسات والمناقشة

في جوهرها، الهدف من جودة مؤسسة تعليمية هو تطوير التخطيط والبنية التحتية التي يمكن أن تساعد مستخدمي هذه الخدمات أي الطلاب والمجتمع الأوسع. والجودة المعنية هي مدى ملاءمة ودقة موظفي تشغيل الخدمة في توفير الرضا لمستخدمي الخدمة.^{١٥} فأسس جوزيف م. جوران الجودة على أنها مناسبة للغرض، ويتم تحديد الغرض منه حسب احتياجات العملاء. وتلك الحاجة تشجع على شراء السلع والخدمات. وإذا كانت المؤسسة تتفهم احتياجات العديد من عملائها، فيجب أن تكون قادرة على تصميم السلع والخدمات التي تناسب الهدف. ولتناسب الهدف، يجب أن تتمتع كل سلعة وخدمة وتفاعل مع العميل بالميزات الصحيحة (خصائص السلع أو الخدمات التي تلبي احتياجات العميل) وأن تكون مليئة بالنجاح.^{١٦} يحاول مركز دورات اللغة العربية ودوراتها تحسين جودة خدمات لبرنامج مخيم عربي بالمفهوم الذي قدمه جوزيف م. جوران، وهو ثلاثية الجودة *Juran's Trilogy*. وفي ثلاثية الجودة هناك ثلاث مراحل موجهة نحو الجودة الأساسية. ويتم تطبيق المراحل الثلاث في إدارة برنامج المخيم العربي، بما في ذلك: تخطيط الجودة *Quality Planning* ومراقبة الجودة *Quality Control* وتحسين الجودة *Quality Improvement*^{١٧}

تخطيط الجودة *Quality Planning*

تخطيط الجودة هو نشاط لتصميم الخطوات والأهداف ودرجات الجودة التي سيتم تحقيقها لاحقاً. ويصبح تخطيط الجودة مبدأ وأساس لجميع الأنشطة والمراحل بعد ذلك. بسبب استخدامه كدليل للخطوات وشرح للهدف الذي تريد الذهاب إليه. وفيما يلي وصف للخطوات المشتقة للمرحلة الأولى من إدارة المخيم العربي.

أ. تأسيس المشروع *Establish the Project*

من أجل أن يكون البرنامج ذا نوعية جيدة، يجب أن يعتمد إعداد البرنامج على المشكلات التي تحدث حوله، وبالتالي سيتم تحقيق استراتيجية أو مشروع دقيق ومناسب.^{١٨} فقبل تشكيل المخيم العربي، كانت القضية هي نقص الوعي بأهمية التحدث باللغة العربية والضغط على العقاب. وبالتالي، يحتاج مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها إلى إنشاء مشروع كمنتهى للطلاب الذين يمكنهم

¹⁴Matthew B. Miles and A.M. Huberman, *Qualitative Data Analysis*, Second Edition, (London: SAGE Publication, 1994), p.10-11.

¹⁵Ipah Latipah, *Peran Kebijakan Akreditasi dalam Peningkatan Mutu Madrasah*, (Tangerang: Pustaka Pedia, 2019), hlm. 55-56.

¹⁶Joseph DeFeo and Joseph M. Juran, *Juran's Quality; Essentials for Leaders*, (New York: Mc Graw Hill, 2014), p. 3.

¹⁷Joseph M. Juran, *The Quality Trilogy; A Universal Approach to Managing for Quality*, Presented paper at the ASQC 40th Annual Quality Congress in Anaheim, California, (May 20, 1986), p. 2.

¹⁸Yusnia binti Kholifah, *Model Pengembangan Mutu Pendidikan Joseph M. Juran*, *Jurnal Al-Fatih*, (Juni 2020), hlm. 59.

تقديم الوعي بأهمية اللغة العربية ويمكنهم أيضا توفير مواد حول فهم أهمية اللغة وتقديم مكافآت لغوية. فذلك المشروع ما هو إلا أنشطة المخيم العربي.

ب. تحديد العملاء *Identify the Customers*

يشمل هؤلاء العملاء جميع أصحاب المصلحة *Stakeholders* الذين يجب مراعاتهم بشكل كامل. وهناك نوعان من العملاء عند الارتباط بأنشطة المخيم العربي: (١) العملاء الداخليون. هم مدير مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها، ومنظمة مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها، ومعلمي اللغة. وخاصة بالنسبة للجنة المخيم العربي كمدربين هنا، عادة ما يطلق عليها أيضا اسم موظفي العمليات. (٢) ويشمل العملاء الخارجيون الطلاب أو المشاركين في برنامج المخيم العربي أنفسهم. وكانت الأشياء التي قامت بها اللجنة هنا هي التشاور مع مدير مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها، وعقد اجتماعات مع منظمة مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها، وإبداء ملاحظات غير مشاركين حول الوسط اللغوي للمشاركين في المخيم العربي.

ت. اكتشاف احتياجات العملاء *Discover the Customers Needs*

وبعد فهم عملاء أنشطة المخيم العربي، تحاول لجنة المخيم العربي العثور على احتياجات العملاء من خلال تحليل *SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat)* من بيانات تعريف العميل السابقة.^{١٩} (١) القوة: تقع برنامج المخيم العربي في بيئة تنفذ مناطق ثنائية اللغة ولديها بنية تحتية كافية لعملية التعليم والتعلم. (٢) الضعف: كثافة الأنشطة المؤسسية وأنشطة المشاركين تترك وقتا بعد العصر يسمح بتنفيذ أنشطة إضافية أخرى. (٣) الفرصة: هناك اهتمام بالمشاركين في نشاط المخيم العربي بالإضافة إلى موارد بشرية كافية لاستخدامها كمدرسين لغة. (٤) التهديد: عدد الأنشطة الأخرى في البيئة المحيطة، مثل كرة الصالات وكرة القدم وما إلى ذلك.

فمن نتائج تحليل *SWOT*، تم تصميم برنامج نشاط للغة العربية مثل شكل برنامج إلزامي للتواصل باستخدام اللغة العربية في الأنشطة الصفية أو الأنشطة خارج الفصل الدراسي. وللأنشطة في الفصول الدراسية نفسها في شكل تعلم اللغة العربية التي تتم بعد كل صلاة العصر مع مدرسيهم المعنيين. وفي ذلك التعلم، يتواصل المعلم باللغة العربية من بداية التعلم إلى نهايته. إذا كان هناك سؤال من مشارك المخيم العربي، فيجب عليه أن يسأل باللغة العربية وسيفهم خطأه لأنه لا يزال في مرحلة تعلم لغة أجنبية.

وبالإضافة إلى ذلك، يتعين على جميع المشاركين في نشاط المخيم العربي إيداع حفظ المفردات في أيام معينة للمعلمين. وكان النشاط مخصصا لجميع المشاركين. ويطلب من كل شخص

¹⁹Rani Laple Satria Putra, dkk. *Perencanaan Strategis Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Pada Lembaga Kursus B.Ingggris Pare*, Journal of Computer Engineering System and Science, Vol. 3, No. 2, (Juli 2018), hlm. 113.

من المشاركين التحدث باللغة العربية في أي مكان. ولمنتهكي اللغة سوف يعاقبون. وإذا تبين أن المشارك يتحدث الجاوية أو الإندونيسية، فإن العقوبة هي الترجمة إلى اللغة العربية. ومن يعيد المرة الثالثة سيتعرض لمزيد من العقوبة، وهي تقديم مقالة اللغة العربية في وقت التعلم لمدة خمس دقائق.

وكما سيتم تدريس المواد حول فهم أهمية اللغات الأجنبية خاصة اللغة العربية في أنشطة المخبرات العربية. وقد تم ذلك من أجل تخفيف الشعور بالضغط لدى المشاركين، بحيث نشأ الوعي بأهمية اللغات الأجنبية بما في ذلك اللغة العربية.

مراقبة الجودة Quality Control

في الإدارة هناك عناصر مهمة يجب تنفيذها من قبل المدير. ومن بين هذه العناصر المهمة التحكم الذي يهدف إلى الإشراف على مسار الأنشطة بما يتماشى مع التخطيط الذي تم وضعه. لذلك، فإن المراقبة هي نشاط يجب أن يقوم به جميع المنفذين، وخاصة المدير نفسه. وبدون المراقبة، لا يمكن للمدير العثور على الأخطاء التي تحدث ولا يمكنه تحديد التخطيط التالي الأفضل من ذي قبل. لأنه في الواقع، سيقال أن الخطة جيدة إذا كانت تتمتع بسيطرة جيدة. والعكس، المراقبة الجيدة لا تنفصل عن التخطيط الجيد من قبل.^{٢٠}

في كتاب أساسيات الإدارة، ذكر م. مانولانج أن المراقبة أو الإشراف أو التحكم هي إحدى وظائف الإدارة التي يوجد فيها إجراء تقييم لتصحيح الأخطاء التي يرتكبها المرؤوسون وبتوجيهات واضحة إلى المسار الصحيح لغرض تحقيق أهداف مصممة مسبقاً.^{٢١} ويمكن أيضاً تفسير المراقبة على أنها جهد منهجي في تحديد إجراءات التنفيذ التي تشمل تصميم نظام معلومات التغذية الراجعة، ومراجعة الحقائق في الميدان مع أحكام موحدة، وتحليل أسباب الانحرافات التي تحدث، واتخاذ الإجراءات التصحيحية ضد الانحرافات.^{٢٢} وهناك نوعان مختلفان من المراقبة، وهما المراقبة الوقائية والمراقبة التصحيحية. والمراقبة الوقائية هو عنصر تحكم مصحوب بمنع الأخطاء. وفي حين أن المراقبة التصحيحية هي السيطرة مصحوبة بتصحيح الانحرافات التي تتعارض مع الأحكام المعدة مسبقاً.^{٢٣} وفيما يلي شرح للخطوات المشتقة للمرحلة الثانية من إدارة برنامج المخيم العربي.

أ. تقييم الأداء الفعلي Evaluate Actual Performance

بشكل عام، فإن فهم التقييم لمعظم الناس يدور فقط حول الرقم، سواء كان تلخيصياً أو تكوينياً. وإذا تم إجراء ذلك التقييم، فيمكن أيضاً اعتبار إجراء التقييم كاملاً. ومع ذلك، فإن فهم

²⁰Yusuf Mustofa, dkk, *Pengawasan dan Evaluasi Program B.Arab untuk Peningkatan Berkelanjutan di Universitas Islam Negeri*, Jurnal Al-Ma'rifah, Vol. 16, (Oktober 2019), hlm. 2.

²¹M. Manullang, *Dasar-dasar manajemen*, (Surabaya: Ghalia Indonesia, 1990), hlm. 173.

²²Fitri M., dkk. *Pengawasan dan Evaluasi Program B.Arab di Pondok Pesantren*. (Arabi: Journal of Arabic Studies, 2018), hlm. 62-69.

²³Fitri Mawaddah, dkk. *Pengawasan...*, hlm. 63.

التقييم سيتغير إذا تم تنفيذه في البرنامج. لأن جانب التقييم بالأرقام ليس هو التركيز الوحيد في تقييم البرنامج، ولكن هناك عوامل أخرى يجب مراعاتها في تقييم البرنامج.²⁴ وتشمل العوامل الأخرى المعنية كجميع الجهات الفاعلة المشاركة في التقييم والالتزام بالمواعيد والمكان المستخدم وغيرها.²⁵ الغرض من التقييم نفسه هو تصحيح الأخطاء الموجودة عند تنفيذ النشاط. وبعد ذلك، يتم استخدام التصحيحات التي تم إجراؤها كملاحظات لكل شيء حتى لا يحدث مرة أخرى في اليوم التالي. وبحيث يتم مسار الأنشطة بشكل صحيح وجيد وفعال. فيتم تقييم أداء الخدمات لنشاط المخيم العربي من خلال الاجتماعات اليومية والمراقبة من قبل لجنة المخيم العربي وتقييم الأداء الدوري.

ب. مقارنة الأداء الفعلي بأهداف الجودة *Compare actual Performance with Quality Goals*

ومن ملاحظات الباحث تبين أن اجتماع لجنة المخيم العربي حضره جميع موظفي العمليات الداخلية/العملاء، بما في ذلك: مدير مركز دورات اللغة العربية وتدريباتها، ولجنة المخيم العربي، ومدرسي اللغة. وسيتم في الاجتماع مناقشة جميع الأمور المتعلقة بأداء الخدمات برنامج المخيم العربي المتعلقة بالأهداف (مقارنة الأداء الفعلي بأهداف الجودة)، مما يعني أن اللجنة تريد معرفة مدى توافق الخدمات التي تم تنفيذها مع الأهداف الأولية.

ت. العمل على الفرق *Act on the difference*

يتم إجراء المراقبة الوقائية من قبل لجنة المخيم العربي من بداية عملية أنشطة المخيم العربي حتى نهاية النشاط. تراقب لجنة المخيم العربي 5 دقائق قبل بدء النشاط، أي في الساعة ١٥،٤٠ بتوقيت غرب إندونيسيا حتى تنتهي أنشطة التعلم الإضافية في الساعة ١٦،٣٠ بتوقيت غرب إندونيسيا. وفي نهاية عملية النشاط، تقوم لجنة المخيم العربي بإجراء مراقبة تصحيحية أو اتخاذ إجراءات بشأن المخالفات التي حدثت أو الأشياء التي لا تتوافق مع إجراءات أنشطة المخيم العربي. ويمكن أن تتخذ هذه الإجراءات شكل نصيحة أو تحفيز أو إحاطة في اليوم التالي. وبعد ذلك، يتم تقييم بيانات الأداء من تقارير المراقبة والأداء للاجتماع اليومي في ورقة تقييم الأداء كمرجع وسجل وتقييم لجميع موظفي التشغيل.

تحسين الجودة *Quality Improvement*

أ. إثبات الاحتياجات *Prove the needs*

تواصل لجنة المخيم العربي في جميع الأوقات السعي لتحقيق التحسينات. ومما يعني السعي المستمر لإجراء تغييرات مفيدة وتحقيق مستويات أفضل من الأداء ". وقد أطلق عليها جوزيف م.

²⁴Ashiong P.M., *Pentingnya Evaluasi Program di Institusi Pendidikan*, Jurnal Scholaria, Vol. 5, No. 2, (2015), hlm. 13.

²⁵Farida Y.T., *Evaluasi Program dan Instrument Evaluasi*, (Jakarta :Rineka Cipta, 2008), p. 64.

جوران اسم الاختراق *Breakthrough*.²⁶ ويتكون تحسين الجودة هذا من إجراءات الاختراق مثل: تحسين نتائج تعلم المشاركين وتقليل معدلات الخطأ أثناء عملية التعليم والتعلم في برنامج المخيم العربي، ووضع أهداف جديدة حسب الحاجة، ووقت أكثر بأسعار معقولة، والتعلم الشامل (عن طريق إضافة أنشطة أخرى مثيرة للاهتمام). وتتم جميع التحسينات من مشروع إلى مشروع آخر ومن سنة إلى سنة بعدها.

ب. إنشاء البنية التحتية *Establish the Infrastructure*

وهناك حاجة أيضا إلى شراء مرافق إضافية لتطوير الجودة لأنشطة المخيم العربي. وأما المرافق التي يجب إضافتها هي توافر أجهزة العرض والشاشات وكذلك غرف لمختبرات اللغة الصغيرة من أجل خلق جودة أفضل لأنشطة المخيم العربي.

ت. تحديد مشاريع التحسين *Identify the Improvement Projects*

ومع تقدم العمل في المشروع، قد تشير المعلومات الجديدة التي تظهر إلى التغييرات اللازمة. والتغييرات التي تحدث في برنامج المخيم العربي هي كما يلي: (١) هناك عدد أكبر وأكثر من المشاركين مما كان متوقعا مع مرور الوقت. ولذلك تحتاج لجنة المخيم العربي إلى تقسيم المشاركين إلى مستويين، أي يتم تصنيف المشاركين بناء على موسواتهم. فهناك مستويين وهما مستوى مبتدئ ومستوى متوسط. (٢) ويجب أن يغير المشروع اتجاهه حتى يكون البديل أكثر جاذبية. فأضافت اللجنة طرائق أخرى مثيرة للاهتمام إلى جانب المحدثات وإلقاء المفردات. وتشمل تلك الأنشطة: تقديم القصة، والخطبة المنبرية، ومشاهدة الأفلام، والغناء العربي، والألعاب العربية.

ث. إنشاء فرق المشروع *Establish Project Teams*

وهو إنشاء الفريق يمكنه السعي لتحسين الجودة. ولتحسين جودة برنامج المخيم العربي، تحتاج اللجنة إلى التآزر مع الأقسام الأخرى، مثل: (١) في شراء المرافق المساندة، تتشاور لجنة المخيم العربي مع إدارة الجامعة. (٢) ولزيادة عدد مدرسي اللغة العربية للمستويات، نسقت لجنة المخيم العربي مع قسم تعليم اللغة العربية ومركز اللغة بالجامعة. (٣) وإدراج المدرسين في دورات تدريبية خارجية، تقدمت لجنة المخيم العربي بطلب الإذن إلى الرعاية والأمن، وما إلى ذلك.

ج. تزويد الفرق بالموارد والتدريب والتحفيز *Provide the teams with resources, training, and motivation*

يجب تطوير قدرات موظفي العمليات والمعلمين من خلال مجموعة متنوعة من الأنشطة

²⁶Joseph M. Juran and A. Blanton G., *Juran's Quality Handbook*, Fifth Edition, (New York: McGraw Hill, 1999), p. 5.3.

بما في ذلك: التدريبات اللغوية والندوات وورش العمل والأنشطة العلمية الأخرى.²⁷ لذلك بادرت لجنة المخيم العربي بعقد ندوة لغوية وتسجيل المدرسين في التدريبات اللغوية. كما أوضح مدير دورات اللغة العربية وتدريباتها في مقابله: " تتمثل إحدى جهودنا في تحسين جودة برنامج المخيم العربي هذا في إشراك الموظفين بمختلف الدورات التدريبية والندوات. الأمل هو أنه كلما زاد عدد الأفكار لدى الموظفين، فزادت مسؤوليتهم عن ولايتهم. ونتيجة بذلك هو سيتم تحقيق التعلم الجيد في المخيم العربي بسهولة".

الخلاصة

وبعد إجراء البحوث المتعلقة بثلاثية جوران في برنامج المخيم العربي بمركز دورات اللغة العربية وتدريباتها، يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية: (١) تخطيط الجودة. صممت لجنة المخيم العربي سلسلة من الأنشطة بما في ذلك وضع الجداول الزمنية عن طريق تعديل أنشطة الجامعة الحالية، وإنشاء هيكل إداري، وتحديد مدرسي اللغة والفصول الدراسية التي سيتم استخدامها. (٢) مراقبة الجودة. يتم المراقبة في أداء الخدمات لنشاط المخيم العربي من خلال الاجتماعات اليومية والمراقبة الروتينية وتقييم الأداء على أساس منتظم. (٣) تحسين الجودة. يتكون تحسين الجودة هذا من إجراءات الاختراق مثل: تحسين نتائج تعلم المشاركين، وتقليل معدلات الخطأ أثناء عملية التعليم والتعلم في المخيم العربي، ووضع الأهداف الجديدة حسب الحاجة، وتحديد وقت أكثر بأسعار معقولة، وتنفيذ التعلم الشامل.

²⁷Hambali dkk, *Peningkatan Mutu Sekolah Dasar melalui TQM*, Jurnal al-Murabbi, Vol. 7, No. 2, (Juni 2022), hlm. 216.

المراجع

- Ashiong P.M., *Pentingnya Evaluasi Program di Institusi Pendidikan*, Jurnal Scholaria, Vol. 5, No. 2, (2015).
- Asna A., *Urgensi Pembelajaran B.Arab dalam Pendidikan Islam*, jurnal TA'ALLUM, Vol. 03, No. 01, (Juni 2015).
- Edward Sallis, *TQM in Education: Third Edition*, (London: Kogan Page, 2002), p. 34.
- Eri Barlian. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (Padang: Penerbit Suka Bina Press, 2016).
- Farida Y.T., *Evaluasi Program dan Instrument Evaluasi*, (Jakarta :Rineka Cipta, 2008).
- Fitri M., dkk. *Pengawasan dan Evaluasi Program B.Arab di Pondok Pesantren*. (Arabi: Journal of Arabic Studies, 2018).
- Hambali dkk, *Peningkatan Mutu Sekolah Dasar melalui TQM*, Jurnal al-Murabbi, Vol. 7, No. 2, (Juni 2022).
- Ipah Latipah, *Peran Kebijakan Akreditasi dalam Peningkatan Mutu Madrasah*, (Tangerang: Pustaka Pedia, 2019).
- Ismail S.W., *Pembelajaran B.Arab di Pesantren Minoritas Muslim Bali*, Sosiohumanika, Volume 11, No. 1, (Mei 2018).
- Joseph DeFeo and Joseph M. Juran, *Juran's Quality; Essentials for Leaders*, (New York: Mc Graw Hill, 2014).
- Joseph M. Juran and A. Blanton G., *Juran's Quality Handbook*, Fifth Edition, (New York: McGraw Hill, 1999).
- Joseph M. Juran, *The Quality Trilogy; A Universal Approach to Managing for Quality*, Presented paper at the ASQC 40th Annual Quality Congress in Anaheim, California, (May 20, 1986).
- M. Manullang, *Dasar-dasar manajemen*, (Surabaya: Ghalia Indonesia, 1990).
- Matthew B. Miles and A.M. Huberman, *Qualitative Data Analysis*, Second Edition, (London: SAGE Publication, 1994).
- Muhammad Kholilur R., dkk. *Manajemen Perencanaan Pembelajaran Aktif di Lembaga Kursus B.Arab Al-Azhar Pare Kediri*, Lisania: Journal of Arabic Education and Literature, Vol. 3, No. 1, (2019).
- Nandang S.H, *Problematika Pembelajaran B.Arab*, Jurnal Pemikiran Islam, Volume 37, Nomor 01, (Januari-Juni 2012).
- Noor A., *Problematika Pembelajaran Al-Qur'an di Era Digital*, Proseding Seminar Nasional PAI UMP 2019.
- Rani Laple Satria Putra, dkk. *Perencanaan Strategis Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Pada Lembaga Kursus B.Ingggris Pare*, Journal of Computer Engineering System and Science, Vol. 3, No. 2, (Juli 2018).
- Roviin, *Manajemen Program Kursus Intensif B.Arab: Studi Pada Metode Mustaqilli*, Al-Tanzim: Jurnal MPI, Vol. 04, No. 02, (2020).
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta: 2013).
- Ulfa Febriyanti, dkk. *Realisasi Kebijakan Bilingual Area terhadap Punishment dan Reward*, Jurnal Taqdir, Vol. 7, No. 1, (2021).
- Yemima Handoyo, *Evaluasi Program Professional Development di TK-SD XYZ Menggunakan Konsep Trilogi Kualitas ditinjau dari Perspektif Alkitabiah*, Diligentia Journal, Vol. 3, No. 3, (September 2021).
- Yusnia binti Kholifah, *Model Pengembangan Mutu Pendidikan Joseph M. Juran*, Jurnal Al-Fatih, (Juni 2020).

Yusuf Mustofa, dkk, *Pengawasan dan Evaluasi Program B.Arab untuk Peningkatan Berkelanjutan di Universitas Islam Negeri*, Jurnal Al-Ma'rifah, Vol. 16, (Oktober 2019).

ألف تجھيا سيتتيادي وأغونغ فراوتو، منهج تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها (دراسة وصفية للدورة التدريبية المكثفة في اللغة العربية بمركز اللغة جامعة دارالسلام كونتور)، لسان الضاد، الجزء الثالث، الرقم الأول، يونيو ٢٠١٦