

تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة العربية في المدرسة الثانوية الإسلامية: دراسة حالة جودة التعليم

Fauzie Muhammad Shidiq¹, Ahmad Mubaligh², Laily Fitriani³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

E-mail: fauziemuhammadshidiq@gmail.com Tlp: +6282153385181

DOI: 10.47435/naskhi.v7i1.3351



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](#).

مختصر

إدارة الجودة الشاملة هي منهج فلسفى يركز على رضا العملاء من خلال التحسين المستمر. في سياق تعلم اللغة العربية، فإن تطبيق الإدارة المتكاملة للجودة يوفر توجيهًا أكثر وضوحاً في تحسين جودة التعلم. وبهدف هذا البحث إلى: معرفة تطبيق الإدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة العربية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماين. يستخدم هذا البحث المنهج النوعي من نوع دراسة الحالة، التي التركيز على الجودة التعليم في المدرسة. وتشمل تقنيات جمع البيانات المستخدمة: الملاحظة، والمقابلات، والتوثيق. وأما تحليل البيانات فتم باستخدام نظرية مايلز هوبرمان وسالدان، والتي تشمل مراحل جمع البيانات، تقليل البيانات، عرض البيانات، والتحقق من البيانات. أما نتائج البحث فقد أظهرت أن مفهوم الإدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة العربية يشمل عدة خطوات، وهي: (١) تحديد معايير الجودة بتطوير المناهج الدراسية وكذلك القيام بالخطيط والتقييم التعليمي. (٢) تغيير ثقافة وتنظيم المدرسة من خلال خلق بيئة تعليمية نشطة، ومبتكرة، وتعاونية. (٣) المحافظة على العلاقة الجيدة مع العملاء بالاتصال اللجننة والمؤسسات، وتقديم المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي (٤) التحسين المستمر من خلال الاجتماعات الشهرية، وتنمية كفاءة المعلمين، والإشراف الأكاديمي.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، تعليم اللغة العربية، المدرسة الثانوية الإسلامية

Abstrak

Manajemen mutu terpadu adalah pendekatan filosofis yang berorientasi pada kepuasan pelanggan melalui perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks pembelajaran bahasa Arab, implementasi manajemen mutu terpadu memberikan arahan yang lebih jelas dalam meningkatkan mutu pembelajaran. Tujuan penelitian ini adalah: Mengetahui implementasi manajemen mutu terpadu dalam pembelajaran bahasa Arab di madrasah aliyah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus yang berfokus di Madrasah Aliyah Negeri 2 Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun analisis data dilakukan menggunakan teori Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian yang menunjukkan konsep Total Quality Management (TQM) dalam pembelajaran bahasa Arab meliputi beberapa langkah, yaitu: (1) Penentuan standar mutu, pengembangan kurikulum, serta melakukan perencanaan dan penilaian pembelajaran. (2) Perubahan budaya dan organisasi madrasah dilakukan dengan menciptakan lingkungan belajar aktif, inovatif, serta kolaboratif. (3) Menjaga hubungan baik dengan pelanggan dengan memelihara hubungan dengan komite dan instansi serta melaporkan informasi melalui media sosial. (4) Perubahan berkelanjutan melalui rapat bulanan, peningkatan kompetensi guru, dan supervisi akademik.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Pembelajaran Bahasa Arab, Madrasah Aliyah

١. المقدمة

يعد التعليم أحد الركائز الأساسية في تنمية الأمة، ويهدف التعليم إلى خلق جيل قادر على المنافسة ويتمتع بالكفاءة وفقاً لاحتياجات العصر. (Haramain, 2019) وفي سياق التعليم في إندونيسيا، فإن للمدرسة الثانوية الإسلامية دور استراتيجي في تشكيل شخصية الجيل الناشئ، خاصة من خلال دمج القيم الإسلامية في عملية التعلم. ومن المواد التي لها دور مهم في دعم هذا الهدف مادة اللغة العربية. ومع ذلك، تمثل جودة تعلم اللغة العربية في المدرسة العليا إلى التباين. (Hidayatullah, 2018)

لا يزال النقص في الجودة والتحديات التي تواجه تعلم اللغة العربية في المدرسة الثانوية الإسلامية. وتشمل هذه التحديات انخفاض دافعية الطلاب، وحدودية وسائل التعلم، والافتقار إلى الابتكار في طرق التدريس، وانخفاض كفاءة المعلم في تطبيق المناهج الحديثة. (Husaini & Happy Fitria, 2019) وتدعي هذه الظروف إلى أن جودة تعلم اللغة العربية ليست على النحو الأمثل، مما يؤثر بدوره على قدرة الطالب على فهم اللغة العربية واستخدامها بفاعلية. (Farhad and Maemunah Sa'diyah, 2021)

وللتغلب على هذه التحديات، يمكن أن يكون نجاح إدارة الجودة المتكاملة أو إدارة الجودة الشاملة حلاً استراتيجياً. إدارة الجودة الشاملة هي نجاح إداري يركز على التحسين المستمر للجودة من خلال إشراك جميع مكونات المؤسسة، بما في ذلك الطلاب والمعلمين والعاملين في التعليم وإدارة المدرسة. (Wiyani, 2018) ووفقاً لإدوارد ساليس، فإن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة للتحسين المستمر، والتي يمكن أن توفر مجموعة من الأدوات العملية لكل مؤسسة تعليمية في تلبية احتياجات ورغبات وتوقعات

عملائها في الحاضر والمستقبل” (Ibrahim, T & Rusdiana., 2021). لا يهدف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة العربية في المدرسة إلى تحسين عملية التعلم فحسب، بل يهدف أيضاً إلى تخرّج خريجين أكفاء وقدرين على المنافسة في عصر العولمة.

ويهدف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم إلى تقديم خدمات تعليمية تتوافق مع معايير التعليم الوطنية بل وقدرة على تجاوز هذه المعايير، فضلاً عن تلبية توقعات مختلف الأطراف المعنية. (Imam, Machali dan Ara Hidayat, 2016) وفي إطار تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يجب أن تكون المدرسة مسؤولة عن عملياتها وخرجاتها التعليم بطريقة شفافة. وتشمل هذه الشفافية التقييم الدوري، والإبلاغ عن نتائج التعلم، وتنفيذ استراتيجيات التحسين المستمر للجودة. (Fadoli, 2023) وبالتالي، يمكن أن تكون المدرسة أكثر خصوصاً للمساءلة في تقديم الخدمات التعليمية، لاسيما في مجال جودة تعلم اللغة العربية.

أظهرت الأبحاث السابقة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم له تأثير إيجابي على تحسين جودة التعليم. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى زيادة المشاركة الفعالة للطلاب، وتعزيز التعاون بين المعلمين والطلاب، وتحسين جودة خخرجات التعليم. (Zakiyah Arifa, Yusuf, Mustofa, Thia Razimona, Dzatu Ulum Nafi'ah, 2019) المدرسة الثانوية الإسلامية، لا تزال الدراسات حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثرها محدودة. وهذا ما يدفع إلى أهمية إجراء المزيد من البحوث لاستكشاف مدى إمكانية تكيف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في سياق تعلم اللغة العربية وكيفية تأثيرها على جودة التعلم بشكل عام.

يهدف هذا البحث إلى دراسة كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعلم اللغة العربية، باستخدام منهج دراسة الحالة في مدرسة معينة. وهذا البحث اكتشافاً تأثيرها على جودة تعلم اللغة العربية. وبالتالي، من المتوقع أن يقدم هذا البحث إسهامات نظرية وعملية في تطوير تعلم اللغة العربية في إندونيسيا، فضلاً عن كونه مرجعاً لصانعي السياسات على مستوى المدارس الدينية لتبني إدارة الجودة الشاملة كمنهج فعال في تحسين جودة التعليم.

٢. منهج البحث

يستخدم هذا البحث منهجاً نوعياً نوعياً ونوعياً وصفياً من خلال إبداء الملاحظات لعرفة كيف تسير الأمور في الميدان والملاحظة الميدانية حول مشكلة ما. وبالتالي، فإن الغرض من هذا

البحث هو الحصول على معلومات أكثر عمقاً حول المشاكل والصعوبات القائمة. دراسة الحالة هي أسلوب بحثي يستخدم لاكتساب فهم أعمق لظاهرة أو حدث معين.

مصادر البيانات في هذا البحث هي البيانات الأولية والثانوية. البيانات الأولية هي في شكل مقابلات مع مدير المدرسة ومعلمي اللغة العربية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين. مقابلات مع المصادر للحصول على البيانات المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة المستخدمة في تحسين جودة تعلم اللغة العربية. البيانات الأولية الأخرى في شكل ملاحظة تعلم اللغة العربية في الفصول الدراسية. أما مصادر البيانات الثانوية فهي عبارة عن وثائق تحتوي على أنشطة البرنامج وغيرها من الوثائق المهمة المتعلقة بإدارة الجودة في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين.

يستخدم أسلوب تحليل البيانات في هذا البحث المنهج الذي طوره مايلز وهوبمان وسالدانا. يتكون التحليل النوعي للبيانات من ثلاثة أنشطة متزامنة، وهي تكيف البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص الاستنتاجات أو التتحقق. وفي الوقت نفسه، لاختبار صحة البيانات والتحقق من صحة البيانات التي تم الحصول عليها في الميدان، يتم تنفيذ تقنيات صحة البيانات. (Sugiyono, 2019)

٣. النتائج والمناقشة

سيوضح هذا البحث كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة العربية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين. من خلال أنشطة الملاحظة والمقابلة والتوثيق في الميدان، يرى الباحث أن القيم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدرسة تطبق المفهوم الذي طرحته إدوارد ساليس (Edward Sallis) بما في ذلك: ١) تحديد معايير جودة التعليم؛ ٢) التغيير الثقافي والتنظيمي؛ ٣) الحفاظ على علاقات جيدة مع العملاء؛ ٤) التحسين المستمر. بحيث يمكن أن يكون لمفهوم إدارة الجودة الشاملة أثر إيجابي على تعليم اللغة العربية في المدرسة. وفيما يلي وصف المؤلف ومناقشته في المجال المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

١. تحديد معايير جودة التعليم

معايير جودة التعليم في إدارة الجودة الشاملة هي المعايير التي تستخدمها وحدات التعليم في تحقيق أقصى قدر من الجودة والنوعية في التعليم المستدام. وفي وحدات التعليم، ترتكز إدارة الجودة الشاملة في إدارة على تحسين جميع جوانب التعليم، بدءاً من تحطيط التعليم وعمليات التعلم وتقديم التعليم وتنمية الموارد البشرية ونتائج تحصيل الطلاب أكاديمياً وغير أكاديمي. (Marliana Ramang, Gatot Suyono, 2023)

في تحديد معايير الجودة لتعليم اللغة العربية في الفصول الدراسية، تستخدم هذه المدرسة منهجاً محدثاً، وهو تطبيق منهج مستقل. بحيث يوفر هذا المنهج في أنشطة تعليم اللغة العربية قيمة إيجابية لعملية التعليم التي تتم في الفصل الدراسي. إن تطبيق منهج مستقل في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين يوفر بالتأكيد تجربة تعليمية فعالة ومتباكرة ومتمحورة حول المتعلم. وقد صيغت معايير الجودة التي تطبقها المدرسة من خلال رؤية ورسالة المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين، وهي "تحقيق طلاب مسلمين ومؤهلين ومهرة ومتقفين بيئياً وتنافسيين للغاية". ثم تتضمن رؤية المدرسة عدة إنجازات منها: ١) تنظيم التعليم المتكامل بين الدنيا والآخرة؛ ٢) تنظيم تعليم موجه نحو الجودة والمعارف والمهارات والذكاء والاستقلالية بحيث يكون قادراً على المنافسة الدولية؛ ٣) تنظيم تعليم توفر نتائجه الرضا للمجتمع؛ ٤) تطوير تنفيذ مدرسة إسلامية صحيحة ومتقدمة بيئياً؛ ٥) تنظيم التعليم بالإدارة القائمة على المدرسة (MBM) التي يمكن أن تكون مسؤولة أمام الجمهور.

ثم تستمر وتستمد من خلال رؤية منهج مدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين وهي "تحقيق العملية المثلثي لأنشطة التعليم والتعلم من أجل الحصول على الجودة الأكاديمية وفقاً لأهداف التربية الوطنية وبرأجل الكرامة". إن رؤية المدرسة ورؤيتها المنهج الدراسية هي الأساس الذي يستند إليه مدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين في تحديد معايير جودة التعليم، بما في ذلك تعليم اللغة العربية.

في سياق التعلم في المدرسة الثانوية، يهدف تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين جودة التعليم، بما في ذلك تعلم اللغة العربية، من خلال نهج منهجي يستند إلى رؤية ورسالة المدرسة. (Fringgi Pranata, Jamrizal, Lukman Hakim, , 2023) تصبح رؤية المدرسة ورسالتها هي الأساس الرئيسي لتعلم اللغة العربية، وذلك من خلال ضبط المعايير الالزامية لتحقيق الأهداف التعليمية التي تتفوق في المجالين الأكاديمي والإسلامي. من توجه رسالة المدرسة بالتفصيل تحقيق أهداف قصيرة ومتوسطة المدى، لذاك لتحسين جودة تعليم اللغة العربية بمؤشرات الكفاءة اللغوية ونتائج امتحانات الطلاب. (Utari Langeningtias, Achmad Musyaffa' Putra, Ulviana Nurwachidah, 2021)

وتحاول إدارة الجودة الشاملة في التعليم تعظيم القدرة التنافسية للمنظمات التعليمية من خلال التحسين المستمر، المدخلات والعمليات والمخرجات. (Juharni, 2017) تقوم إدارة الجودة الشاملة بوضع وتحديد الخطط من أجل تحقيق النجاح في الجودة باستخدام إطار عمل استراتيجي للجودة، وهي استراتيجية يتم وضعها في المجتمعات. ثم يتم تطوير هذه الاستراتيجية بالتعاون

مع كبار المديرين والمديرين المتوسطين والمسيرين من خلال إنشاء فرق للعصف الذهني.
(Nurhatifah Aqhza, Rina Nur Afifah, Aulia Lukman, 2023) وهذا يتماشى مع ما تم تفزيذه من قبل المدرسة.

عند تطبيق الإدارة الجيدة للمدرسة، لا يعمل رئيس المدرسة نفسياً. ولكن قام رئيس المدرسة بتشكيل فريق أساسي لإدارة المدرسة. ويساعد هذا الفريق دور مدير المدرسة وواجباته في تحقيق معايير جودة التعليم في المدرسة. وفي المقابلة التي أجرتها الكاتبة مع رئيس المدرسة الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين وفي هذه الحالة بنيابة على نائب رئيس المدرسة المجال الأكاديمية هو أستاذ أربعين حيث أوضح قال:

"في تنفيذ العملية التعليمية والأنشطة التعليمية في المدرسة، قام رئيس المدرسة الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين بتشكيل فريق إدارة المدرسة الأساسي. يعمل فريق الإدارة الأساسي على تنظيم جميع الأنشطة في المدرسة. ويكون فريق الإدارة الأساسية من ستة أشخاص، وهم رئيس المدرسة، ورئيس الإدارة، ونائب رئيس قسم المناهج، ونائب رئيس قسم شؤون الطلاب، ونائب رئيس قسم السيريراسة، ونائب رئيس قسم العلاقات العامة. ثم كل فريق من هذه الفرق يضم كل عضو فيه للمساعدة في سلامة إدارة المدرسة. ومن المؤكّد أن كل فريق له نفس المدّف، وهو تحسين جودة التعليم في المدرسة، وتحسين كفاءة المعلّمين، وزيادة تنافسية وكفاءة طلاب المدرسة". (مصدر: نتيجة المقابلة مع نائب رئيس المدرسة)

في سياق إدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة العربية في المدرسة الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين، فإن تحديد معايير الجودة هو معيار لضمان أن عملية التعليم والتعلم تلبي احتياجات الطالب وتحقق أهداف التعلم بشكل أمثل. إن هذه المعايير هي دليل ينظم كيفية تقديم تعليم اللغة العربية بطريقة متسقة ونشطة وفعالة وكفؤة. وتشمل معايير الجودة المعتمدة ما يلي: ١) معيار العملية؛ ٢) معيار المحتوى؛ ٣) معيار التقويم.

تم تطوير محتوى منهج اللغة العربية في المدارس وفقاً لمعايير كفاءة الخريجين واللائحة الحكومية رقم ٥٧ لعام ٢٠٢١ بشأن المعايير الوطنية للتعليم، كما تم تعديلها باللائحة الحكومية رقم ٤ لعام ٢٠٢٢ بشأن تعديل اللائحة الحكومية رقم ٥٧ لعام ٢٠٢١ بشأن المعايير الوطنية للتعليم. ومعايير العملية هو جزء مهم في عملية تحقيق التعليم الجودة. يشمل معيار العملية بـ تخطيط عملية التعليم، وتنفيذ عملية التعليم، وتقويم عملية التعليم. وأما معايير التقويم هي دليلاً لقياس فعالية ونتائج التعليم

داخل الفصل الدراسي، مع التركيز على تحقيق الكفاءات اللغوية التي تشمل المهارات اللغوية الأربع والقواعد اللغوية.

تحديد معايير الجودة في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين يبدأ من صياغة رؤية ورسالة المدرسة، ثم يتم ترجمتها إلى شكل المنهاج المدرسي. في عملية تعليم اللغة العربية في الثانوية الإسلامية الحكومية الثانية في بانجاريماسين، قام مجلس معلمى مادة اللغة العربية بعقد أنشطة ومناقشات جماعية بانتظام. وتشير معايير الجودة إلى معايير التعليم الوطنية وتتبع منهج المستقل.

٢. التغيير الثقافي والتنظيمي

تطلب إدارة الجودة الشاملة تغييرات ثقافية وتنظيمية في المؤسسات التعليمية. ومن الصعب على تحقيقه، لأنه يستغرق وقتاً طويلاً. تتطلب إدارة الجودة الشاملة تغييرات سلوكية وعقلية في عملية التنفيذ في بيئة المدرسة. يجب أن يكون كل معلمين وموظفي وطالب قادرًا على فهم جوهر تنفيذ إدارة الجودة الشاملة نفسها، حتى يكون لها تأثير جيد على جودة المدرسة. (Jasuri, 2016) بعد تغيير بيئة عمل مريحة ومواتية كشكل من أشكال التغيير الثقافي في تحسين الجودة، فإن الخطوة التالية هي تحسين جودة عمل الموظفين والمعلمين في بيئة المدرسة. ويمكن أن يتم برنامج تحسين جودة العمل هذا من خلال توفير تدريب خاص للموظفين والمعلمين فيما يتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لتعظيم عملية تحقيق الجودة. (Wahyu, p. 2019)

ووفقاً لإدوارد ساليس، هناك أربان يجب على المدرسة الدينية مراعاتها في محاولة لتحسين جودة التعليم. أولاً، يحتاج المعلمون والعاملون في المدرسة الدينية إلى بيئة عمل مريحة وهادئة ليعملوا فيها. ويحتاجون إلى مراقب تدعم المهارات التي يحتاجون إليها ومن ثم تحكمها أنظمة وإجراءات بسيطة، حتى يسير العمل بشكل مناسب وفعال. ثانياً، من أجل تحقيق الجودة المتوقعة، يحتاج معلمو وموظفو المدارس الدينية إلى بيئة تدعم إنجازاتهم ونجاحاتهم الصغيرة وتكافئهم عليها. فهم يحتاجون إلى قادة يعترفون بجهودهم وإنجازاتهم حتى يتمكنوا من توجيههم نحو تحقيق المزيد من النجاح. (Sallis, Total Quality Management in Education, 2007)

في مقابلة الباحث مع نائب رئيس المدرسة بـ المجال الأكاديمية قال: "إن الثقافة في مدرسة الثانوية الإسلامية ٢ بنجرماسين في تعليم اللغة العربية هي في طور تحسين تعليم اللغة العربية التي تشمل جميع العناصر والمكونات في المدرسة. نحن نفرض المعلمين لإدارة بيئة تعليمية تفاعلية وتعاونية". بالإضافة إلى هذا البيان، تأكّد من مدرس اللغة العربية في المدرسة قال: "نحن كمدرسین اللغة العربية وكذلك موظفي المدرسة ننسق ونتعاون دائمًا في كل نشاط في المدرسة. أحدهما هو

التحضير للأولمبياد الوطني للغة العربية. تتعاون مع برنامج اللغة العربية للغة العربية في بنجرماسين. ثم قامت المدرسة بإيجاد مدرسين للغة العربية وإعطاء دروس إضافية للمرشحين للأولمبياد اللغة العربية".

الصورة ١ .



مصدر:

man2kotabjm.sch.id

الصورة ١ توضح مشاركة طلاب المدرسة الثانوية الإسلامية ٢ بنجرماسين في مسابقة الأولمبياد للغة العربية على مستوى المحافظة والمدينة. تم تنظيم المسابقة عبر شبكة الإنترنت.

فيما يتعلق بوصف ثقافة اللغة العربية في المدرسة، ذكر كل من الأستاذ رازكين، والأستاذ رحيم، والأستاذ رفيعان، والأستاذ محفوظ ألم يقول "بيئة ثقافة اللغة العربية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين أعتقد أنها داعمة للغاية. جميع المعلمين يدعمون ويشاركون في جميع برامج اللغة العربية في المدرسة. يمكن ملاحظة ذلك في شكل مسابقات والاحتفال باليوم العالمي للغة العربية. كما يدعم رئيس المدرسة على هذه الأنشطة الإيجابية ثم تضمن اجتماع معلمين المادة اللغة العربية على هذه الأنشطة. ويعمل هذا البرنامج على تنمية اللغة العربية في المدرسة من خلال مسابقات المخضرين وأولمبياد اللغة العربية ولقاءات القرآن الكريم".

الصورة ٢.



مصدر:

man2kotabjm.sch.id

الصورة ٢ هي أنشطة شهر اللغة في المدرسة، حيث تعد أنشطة شهر اللغة حدثاً لحب اللغات المحلية واللغة العربية، وعادة ما يتم تنفيذ هذا النشاط مرة واحدة في السنة، والغرض من هذا النشاط هو محاولة خلق بيئة لغوية.

لا يحدث التغيير الثقافي في بيئة العمل في المدرسة فحسب، بل يحدث أيضاً في عملية تعلم اللغة العربية في الفصل الدراسي. تم تصميم التعلم ليكون نشطاً ومبتكراً وتعاونياً. يهدف هذا النهج إلى تشجيع مشاركة الطلاب المباشرة وخلق جو تعليمي ديناميكي. (Arcoro, 2015)

إن التغييرات في ثقافة المدرسة وتنظيمها لها تأثير كبير على أداء وإنجاز عملية التعلم في الفصل الدراسي، بل إنها عامل مهم في تحديد نجاح أو فشل المدرسة. ويمكن أن تؤدي التغييرات في الثقافة التنظيمية إلى تحسين كفاءة المعلمين كمعلمين وكفاءة الطلاب في إتقان المهارات اللغوية، بحيث ترتفع جودة التحصيل في تعلم اللغة العربية. بالإضافة إلى ذلك، تتأثر فعالية تعلم اللغة العربية في الفصول الدراسية أيضاً بالعوامل التنظيمية والإدارية. (Ummu Fadhilah, 2024)

تلعب التغييرات في ثقافة اللغة العربية في المدرسة دوراً مهماً في تحسين جودة التعلم. يُظهر البحث أن التطوير المكثف للغة العربية في المدرسة الإسلامية الحكومية ٢ بانجarmasin، مثل تدريس اللغة العربية الإضافي في بيئة سكن طلاب المدرسة، وأنشطة الاحتفال بشهر اللغة التي تشمل مسابقات لغوية مثل المناظرة العربية والخطابة العربية وقراءة الكتب ووجود أنشطة لا منهجية في

المدرسة في شكل نادي اللغة العربية، يمكن أن تقوى مهارات الطلاب اللغوية، سواء من حيث المفردات أو القواعد. وهذا أمر مهم لأن اللغة العربية هي المفتاح لفهم التعاليم الإسلامية بعمق، خاصة بالنسبة لطلاب المدارس الدينية الذين غالباً ما يكون لديهم خلفيات مختلفة تتعلق بإتقان هذه اللغة. بالإضافة إلى ذلك، فإن أهداف تعلم اللغة العربية تؤدي أيضاً إلى استخدام اللغة العربية في التحدث والقراءة والاستماع والكتابة بشكل وظيفي.

٣. الحفاظ على علاقات جيدة مع العملاء

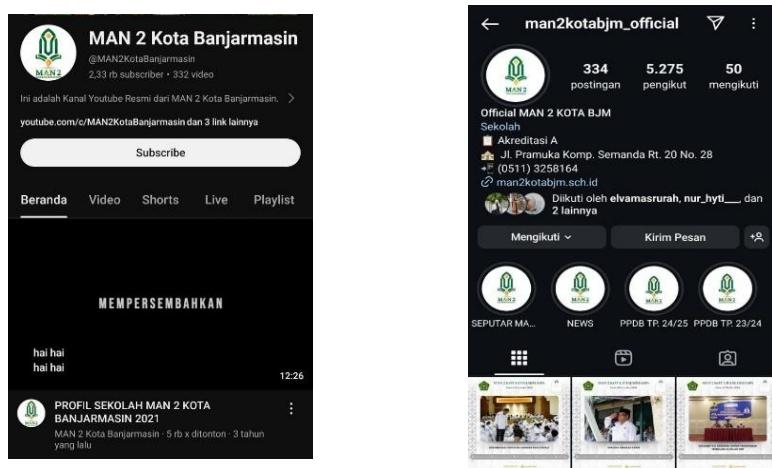
مبدأ الجودة التالي هو الحفاظ على علاقات جيدة مع العملاء. في إدارة الجودة الشاملة، يؤكد إدوارد ساليس على أن التعليم يجب أن يكون موجهاً نحو العملاء. لذا ينقسم العملاء هنا إلى قسمين هما ١) العملاء الداخليون (داخل المؤسسة المدرسية بما في ذلك الطلاب والمعلمون وموظفو المدرسة)؛ و ٢) العملاء الخارجيون (العملاء خارج المؤسسة المدرسية بما في ذلك أولياء الأمور والمجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة في المدرسة. وفي سياق تعلم اللغة العربية، فإن الركائز الرئيسية هم احتياجات المعلمين أو الطلاب. (Saefullah, ٢٠١٩) وهذا يعني أن تعليم اللغة العربية مصمم لتلبية احتياجات الطلاب، بما في ذلك تحسين المهارات اللغوية ذات الصلة باحتياجاتهم العملية في سياق ديني أو مهني. يعد الحفاظ على علاقات جيدة مع العملاء أحد العناصر الرئيسية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة لضمان نجاح العملية التعليمية.

يمكن تفسير مفهوم الحفاظ على علاقات جيدة مع العملاء في سياق إدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة العربية في المدارس الدينية بأنه جهد منهجي ومستدام لفهم وتلبية احتياجات الطلاب والأطراف ذات الصلة، مثل أولياء الأمور أو المؤسسات خارج التعليم. وهي ترتكز على جوانب التواصل المفتوح والخدمات التعليمية عالية الجودة وتمكين الطلاب لتحقيق أهداف التعلم المثلث.

من نتائج المقابلات مع نائب رئيس المدرسة في المجال الأكاديمي عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي ترتكز على العملاء قد تم تفزيذها. كمقال "في إدارة التغذية الراجعة من المجتمع أو أولياء أمور الطلاب كانت تسير بشكل جيد. ويمكن ملاحظة ذلك في شكل مدخلات وتقدير من أولياء الأمور من خلال لجنة المدرسة. لذا فإن رئيس المدرسة والمعلمين في مدرسة غالباً ما يتناقشون مع أولياء الأمور. لذلك نحن في المدرسة نقدر دائماً مدخلاتهم ونقدر مساهماتهم في تحسين الخدمة وجودة التعليم في المدرسة. بالإضافة إلى الإبلاغ عن أداء المدرسة إلى المجتمع الأوسع، فإن الجهود التي يبذلها رئيس المدرسة مدرسة في الحفاظ على علاقات جيدة مع أولياء الأمور تتمثل في إشراك لجنة المدرسة في العديد من الأنشطة. فعلى سبيل المثال، تقوم لجنة المدرسة

في كل عام دراسي جديد بتنظيم تجمع الأولياء الأمور مع معلمي في المدرسة. كما تقوم المدرسة ببشر أنشطتها وإنجازاتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي مثل إنستجرام ويوتيوب. بالإضافة إلى ذلك، هناك شكل من أشكال التعاون والشراكة بين المدرسة والمؤسسات الخارجية.

الصورة ٣.



الصورة ٣. قناة رسمية لمدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين على يوتيوب وانستغرام. هذان من جهد تبذل المدرسة في تقديم المعلومات والتقارير عن برامج وأنشطة وإنجازات المدرسة للمجتمع، كما أن هذا النوع من التقارير عبر وسائل التواصل الاجتماعي هو أيضاً استراتيجية في الحفاظ على العلاقات الطيبة مع العمالء والحفاظ على العلاقات الطيبة مع أولياء الأمور والمجتمع.

في محاولة للحفاظ على علاقات جيدة مع المتعاملين مع المدرسين، لا بد من التواصل الفعال بين عناصر المدرسة من معلمين مع المدرسين ومدرسين مع الطلاب. لأنه بالتواصل الفعال يمكن للطلاب نقل احتياجاتهم ورغباتهم في استمرارية عملية تعلم اللغة العربية في الفصل الدراسي. (Miftakhul Fariz, 2020) ومع التواصل الجيد بين المعلمين والطلاب، ستحدث التغذية الراجعة المتوقعة. يمكن للمعلمين تقديم تقييم بناء للطلاب لتحسين جودة التعليم.

ستتحدد جودة الإدارة المدرسية بمدى الدعم المقدم من البيئة والمجتمع والحكومة في دعم الأنشطة التعليمية. وبالمثل، يجب أن يكون نجاح البرامج الحكومية والمجتمعية في التعليم مدعوماً بشكل كامل بمدى استعداد المعلمين والموظفين والطلاب في تنفيذ المهمة التعليمية المحددة في القانون.

وبالتالي، فإن الحفاظ على علاقات جيدة مع المتعاملين في مجال تعليم اللغة العربية يُشعر المتعلمين بالتقدير والدعم وتقديم خدمات عالية الجودة. وهذا لا يزيد من رضاهم فحسب، بل

يساهم أيضًا في نجاح العملية التعليمية بشكل عام. ومن خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة هذه، يمكن أن يصبح تعلم اللغة العربية أكثر فعالية وملاءمة واستدامة.

٤. التحسين المستمر

كما ذكر إدوارد ساليس أن إدارة الجودة المتكاملة هي فلسفة التحسين المستمر، والتي يمكن أن توفر مجموعة من الأدوات العملية لكل مؤسسة تعليمية في تلبية احتياجات ورغبات وتوقعات عملائها في الحاضر والمستقبل. (Sallis, Total Quality Management in Education, 2007) ويعني ذلك أن هذا التحسين لا يركز فقط على مراحل معينة بل تشمل هذه العملية تحسينات شاملة في عناصر التعليم.

إن التحسين المستمر في مفهوم إدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة العربية هو محاولة لتحسين جودة عمليات التعلم ونتائجها. يهدف هذا المبدأ إلى خلق تعليم ذي صلة وفعال ومستجيب لاحتياجات الطلاب وتحديات العالم العالمي. عند تطبيق مفهوم التحسين المستمر في تعليم اللغة العربية في المدارس الدينية فإن الأمور التي يجب مراعاتها هي تحديد المناهج الدراسية، وتنفيذ عملية تقييم التعلم وتطوير كفاءة معلم اللغة العربية.

يجب تقييم عملية التعلم بشكل مستمر لتحديد الجوانب التي تتطلب التحسين. في تعلم اللغة العربية، يمكن القيام بذلك من خلال: ١) تطبيق التغذية الراجعة من قبل الطلاب. ويشمل هذا النشاط إشراك الطلاب بفاعلية في عملية التقييم للتعرف على احتياجات المادة الدراسية ومدى ملائمة الأساليب في التعلم. ٢) إجراء ابتكارات في أساليب التعلم. على سبيل المثال، من خلال دمج التكنولوجيا الحديثة في شكل تطبيقات تدعم تحسين مهارات الطلاب اللغوية وفهمهم لقواعد اللغة العربية بحيث يكون التعلم أكثر فعالية وتشويقًا. (Al-Ikhlas, Ujang Sayuti, 2022) بالإضافة إلى تحسين عملية التعلم، فإن الأنشطة التدريبية للمعلمين والعاملين في المدرسة مهمة أيضًا لأن المعلمين هم الميسرون الرئيسيون في التعلم داخل الفصول الدراسية. يمكن أن تشمل الأنشطة التدريبية تطبيق واستخدام تكنولوجيا التعليم وتطوير الكفاءة المهنية للمعلمين.

ويتبين من نتائج المقابلات التي أجرتها الباحث مع المدرسة، أن المدرسة الإسلامية الحكومية ٢ بانجرسين قد بذلت جهودًا مستمرة في التحسين بشكل جيد. نتائج المقابلة مع نائب رئيس المدرسة في مجال المناهج الدراسية، الذي قال: "قامت المدرسة في كل شهر بإجراء تحسينات من خلال اجتماعات تقييم معلمي المدرسة، كما تقوم في نهاية الفصل الدراسي بأنشطة تقييمية لتطوير وتحسين مهارات المعلمين. بالإضافة إلى ذلك، يدعم مدير المدرسة أيضًا دعماً كاملاً معلمي المدرسة إذا أرادوا المشاركة في الحلقات الدراسية أو الأنشطة التدريبية التي تعقد

خارج المدرسة". ويؤيد ذلك ما جاء في مقابلة مع أحد معلمي اللغة العربية في المدرسة الذي قال: "إن المدرسة تقوم بالتدريب والتطوير المهني وكذلك كفاءة المعلمين والموظفين لتحسين المهارات. ويتخذ هذا النشاط شكل حلقات دراسية حول طرق التدريس واستخدام الموارد التكنولوجية كوسائل تعليمية وغيرها. وبالإضافة إلى ذلك، وفي محاولة لتحسين جودة تعلم اللغة العربية، يقوم المعلمون بإجراء تقييمات عملية وتقييمات يومية لنتائج التعلم للطلاب. وبالإضافة إلى ذلك، يجب أيضًا إجراء تقييم ذاتي للمعلم كشكل من أشكال الجهد المبذول لتحسين جودة التعليم".

الصورة ٤ .



صورة ٤ تبين عن نشاط الإرشاد الفني لاستغلال الذكاء الاصطناعي الذي نظمته في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين. يهدف هذا النشاط إلى تعزيز كفاءة المعلمين وجودة عملية التعليم.

من نتائج المقابلة الباحث مع نائب رئيس المدرسة بـجامعة الأكاديمية في المدرسة أن "البرنامج يوفر التدريب والتطوير المهني بالإضافة إلى كفاءة المعلمين والموظفين الذي تقوم به مدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماسين لتحسين مهاراتهم. وعادةً ما تأخذ هذه الأنشطة شكل حلقات دراسية حول طرق التدريس واستخدام مصادر التكنولوجيا كوسائل تعليمية وغيرها. بالإضافة إلى ذلك، وفي محاولة لتحسين جودة التعليم في المدرسة، تم تحديد المناهج الدراسية في المدرسة. لأن المنهج الدراسي هو الأساس في تحديد أهداف التعلم المتوقعة.

الصورة ٥.



الصورة ٥ أنشطة المؤسسة العربية لتعليم اللغة العربية لتحسين كفاءة معلمي اللغة العربية في مدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماين. وهذا النشاط من أشكال التعاون بين مجلس معلمي مادة اللغة العربية وأساتذة في الجامعة الإسلامية آننا سارينجرماين. أما شكل النشاط فهو يشمل تعزيز التدريب اللغوي وتقديم المحاضرات مباشرة من قبل متخصصين من المملكة العربية السعودية.

فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة العربية في المدرسة يعد خطوة استراتيجية لتحسين جودة التعليم والجودة الشاملة للتعلم. (Ihwan Mahmudi, Fitri Masturoh, 2023) ومن خلال التركيز على التحسين المستمر، وتنمية الموارد البشرية، والابتكار في أساليب التدريس، يمكن أن يكون لإدارة الجودة الشاملة تأثير إيجابي على تعليم اللغة العربية بجودة عالية وملائمة وملائمة. ولا يقتصر هذا النهج على تحسين نتائج تعليم الطلاب فحسب، بل يعزز أيضًا دور المدرسة كمؤسسة تعليمية قادرة على تلبية احتياجات العصر مع الحفاظ على القيم الإسلامية. إن التعاون بين المعلمين والطلاب والأطراف ذات الصلة هو مفتاح التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق تعليم متميز وتنافسي.

٤. خلاصة البحث

إدارة الجودة الشاملة هي منهج فلسفى يمكن تطبيقه في تحسين جودة تعلم اللغة العربية في المدارس الدينية. ويتم تنفيذ هذا النهج بشكل منهجي يهدف إلى تحسين جودة التعليم بطريقة مستدامة. وفي تطبيقها في تعلم اللغة العربية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية ٢ بنجرماين، تؤكد إدارة الجودة الشاملة على أهمية التركيز على تلبية احتياجات الطلاب، والتحسين المستمر، وتطوير كفاءة المعلمين ومهنيتهم وأساليب التعلم القائمة على التكنولوجيا. ومن خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تعلم اللغة العربية في المدارس الدينية، من المتوقع أن يؤدي ذلك إلى تحسين

قدرة الطلاب على إتقان المهارات اللغوية مع تعزيز القيم الإسلامية. بالإضافة إلى ذلك، يعد التعاون بين جميع أصحاب المصلحة والحفاظ على علاقات جيدة مع العمالء من العوامل الرئيسية أيضاً في خلق تعليم فعال وملائم وتنافسي عالمياً كما هو متوقع من رؤية المدرسة ورسالتها.

المراجع

- Al-Ikhlas, Ujang Sayuti. (2022). Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Islam. *Journal on Education*.
- Arcoro, J. S. (2015). *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsip Perumusan Dan Tata Langkah Perencanaan*,. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fadoli, A. (2023). إدارة تعليم اللغة العربية في الدورة المكثفة بمركز الكافة باميكسان. *Tarbiyatuna: Jurnal Pendidikan Ilmiah Vol.8* , 199-210.
- Farhad and Maemunah Sa'diyah. (2021). Manajemen Pembelajaran Bahasa Arab (Studi Kasus Di Madrasah Aliyah Al Kahfi Bogor), Rayah Al-Islam 5. *Rayah Al-Islam*, 600-614.
- Frinnggi Pranata, Jamrizal, Lukman Hakim, . (2023). Implementasi Total Quality Management (TQM) Pendidikan Pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 2 Sarolangun Provinsi Jambi. *Al-Madrasah: Jurnal Ilmiah Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah Vol. 7, No. 2*, , 472-481.
- Haramain, M. (2019). *Strategi Program Studi Dalam Meningkatkan Standar Mutu Akreditasi*. Sulawesi Selatan: Nusantara Press.
- Hidayatullah, A. D. (2018). الإدارة الإستراتيجية في تعليم المهارة اللغوية. *Alsuna: Journal of Arabic and English Language*, 103.
- Husaini & Happy Fitria. (2019). Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam', . *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, , 42.
- Ibrahim, T & Rusdiana. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: Yrama Widya.
- Ihwan Mahmudi, Fitri Masturoh. (2023). Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar Dalam Pembelajaran Bahasa Arab. *Kalamuna: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab Dan Kebahasaaraban*, 221.
- Imam Machali dan Ara Hidayat. (2016). *The Handbook of Education Management: Teori Dan Praktik Pengelolaan Madrasah/Madrasah Di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Jasuri. (2016). Total Quality Management (Tqm) Pada Lembaga Pendidikan Islam. *Madaniyah* 4, No. 1.
- Juharni. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu*. Makasar: CV. Sah Media.
- Marliana Ramang, Gatot Suyono. (2023). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Prestasi Peserta Didik Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Polewali Mandar. *Journal Of Education*, , 55.
- Miftakhul Fariz, A. (2020). MANAJEMEN PENGORGANISASIAN PEMBELAJARAN BAHASA ARAB DI MAN 1 KOTA MALANG. *LISAN Al-ARAB (Journal of Arabic Learning and Teaching)* , 89-95.

- Nurhatifah Aqhza, Rina Nur Afifah, Aulia Lukman. (2023). IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM MENGEMBANGKAN . *JUAD (Jurnal Ushuluddin Adab dan Dakwah)*, 56-66.
- Saefullah. (2019). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sallis, E. (2007). *Total Quality Management in Education*. yogyakarta: IRCiSoD.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, dan Penelitian Pendidikan*. . Bandung: Alfabet.
- Ummu Fadhilah. (2024). URGENSI PEMBELAJARAN BAHASA ARAB DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN TERHADAP MAHASISWA. *Al-Maraaji' // Jurnal Pendidikan Bahasa Arab*, 23-31.
- Utari Langeningtias, Achmad Musyaffa' Putra, Ulviana Nurwachidah. (2021). Manajemen Pendidikan Berbasis Madrasah. *Jurnal Pendidikan Indonesia (Japendi)*, 1274.
- Wahyu, S. (2019). TINJAUAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 34-51.
- Wiyani, A. (2018). *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management*. gorontalo : Ar Ruzz Media.
- Zakiyah Arifa, Yusuf Mustofa, Thia Razimona, Dzatu Ulum Nafi'ah. (2019). Pengawasan Dan Evaluasi Program Bahasa Arab Untuk Peningkatan Berkelanjutan Di Universitas Islam Negeri. *Al-Ma'rifah*, 9.