

Tahlīlu kullīyati al-jaudah al-idārīyah (TQM) li al- 'amalīyāti al-idārīyati al-tasygīlyati fī daurah al-lugah al-arabīyah al-Azhār Pare

Septi Wahyuni,

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Septiwahyuni1997@gmail.com

Yuana Maulidi,

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
moulidi265@gmail.com

Muhammad Maftuh Fauzi

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
muhammadmaftuhfauzi@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Accepted: January 2021

Approved: June 2021

Published: June 2021

الكلمات المفتاحية: كلية الجودة
الإدارية، الإدارة التشغيلية

DOI: 10.35719/jlic.v3i1.45

ملخص البحث

التغيير العالمي هو مشكلة ديناميكية للغاية ويصعب التنبؤ بها. تتطلب نتيجة التغيير العالمي منظمة أو مؤسسة لتقديم أقصى قدر من الخدمة. في ظل زخم التحديات الكبيرة التي تواجه المستقبل في عصر العولمة، ينبغي أن تكون إندونيسيا مستعدة لاستراتيجيات مختلفة في مختلف الجوانب. تمثل إحدى هذه الخطوات الإستراتيجية في تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة أو المعروفة أيضًا باسم كلية الجودة الإدارية (TQM)، أو هناك العديد من المصطلحات الرئيسية المتعلقة بدراسة كلية الجودة الإدارية، وهي التحسين المشترك، وتحسين الجودة، وتحسين الجودة أي تحسين الجودة المستمر. تحليل كلية الجودة الإدارية (TQM) في العمليات الإدارية في دورة اللغة العربية الأزهر، منهج البحث القائم على الباحث نوعًا من البحث الكيفي، لجمع البيانات استخدم الباحث بمقابلات وملاحظات وملاحظات ميدانية ووثائق شخصية ووثائق رسمية أخرى، وجد الباحث مصادر البيانات من معلمين والعمال وإداريين في مقابلات وملاحظات وملاحظات ميدانية ووثائق شخصية ووثائق رسمية أخرى. ونتائج هذا البحث دورة الأزهر باري قام بطريقة كلية الجودة الإدارية، أولاً استراتيجية قيمة العميل هذه الاستراتيجية هي خطة عمل لتوفير قيمة للعملاء بما في ذلك خصائص المنتج وطرق التسليم والخدمات، ثانياً، تتعلق بنظرية النظم التنظيمية، يركز النظام على توفير القيمة للعملاء. ثالثاً فيما يتعلق بنظرية تحسين الجودة يعني هذا ضروري للتعامل مع البيئة الخارجية المتغيرة باستمرار، وخاصة أذواق العملاء المتغيرة.

ABSTRACT

Key words:

Total Quality Management, Operational management, Arabic Language Course

The changes within globalization are very dynamic and difficult to be predicted. For this reason it requires an organization or institution to provide maximum service. In this, Indonesia should be prepared for different strategies in various working areas. One of them is the implementation of Integrated Quality Management or also known as Total Quality Management (TQM). There are many key terms related to the study of Total Quality Management such as joint improvement and quality improvement i.e. continuous quality improvement. In this research, the researcher focuses on how to analyze Total Quality Management (TQM) in operational management within the Arabic language course Al-Azhar. This study aimed to determine the extent of applying TQM in the Al-Azhar course in improving the quality of students. This study implemented the qualitative research. To collect data, the researcher used interviews, notes, field notes, and documentation which includes personal documents, official documents, and data sources. The results of this study suggested that the floral cycle Barry carried out the total quality management in some of these ways such as; first, the customer value strategy, providing value to customers including product characteristics, delivery methods, and services; secondly, the organizational systems theory, focusing on providing value to customers; third, the theory of quality improvement, emphasizing on how to deal with the constantly changing external environment, especially the changing tastes of customers.

مقدمة

التغيير العالمي هو مشكلة ديناميكية للغاية ويصعب التنبؤ بها. تتطلب نتيجة التغيير العالمي منظمة أو مؤسسة لتقديم أقصى قدر من الخدمة. ويظهر ذلك الواقع في إندونيسيا، واجهت دخول القرن العشرين تحديات صعبة مختلفة على نطاق عالمي. ينشأ هذا التحدي من عملية العولمة التي تحدث ككل في جميع أنحاء العالم والتي من المتوقع أن تزداد أكثر فأكثر في القرون القادمة. لا تشجع العولمة فقط تحول الحضارة العالمية من خلال عمليات التحديث والتصنيع وثورة المعلومات. حيث من المتوقع أن تشهد إندونيسيا في القرون الحالية والمستقبلية تغيرات في مختلف جوانب الحياة بوتيرة سريعة، كلاهما في

المجالات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والأمنية والسياسية والتعليمية (حسني رحيم، 2001: 175).

في ظل زخم التحديات الكبيرة التي تواجه المستقبل في عصر العولمة، ينبغي أن تكون إندونيسيا مستعدة لاستراتيجيات مختلفة في مختلف الجوانب. تتمثل إحدى هذه الخطوات الإستراتيجية في تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة أو المعروفة أيضًا باسم كلية الجودة الإدارية (TQM)، أو هناك العديد من المصطلحات الرئيسية المتعلقة بدراسة كلية الجودة الإدارية، وهي التحسين المشترك، وتحسين الجودة، وتحسين الجودة أي تحسين الجودة المستمر. أصبحت الجودة أولوية قصوى للعديد من الشركات حول العالم. تستخدم الجودة لتحقيق الأهداف واكتساب ميزة تنافسية.¹ من خلال وضع معايير الجودة، أظهرت المنظمة أن المنتجات المنتجة جيدة.

تستخدم كلية الجودة الإدارية لتعظيم التنافسية التنظيمية من خلال التحسين المستمر للمنتجات والخدمات والموارد البشرية والبيئة التنظيمية. تقوم كلية الجودة الإدارية بإجراء تحسينات في جميع خطوط المنظمة في مجالات الخدمة والإدارة المالية والتسويق والموارد البشرية في المنظمة.² تضع كلية الجودة الإدارية المستهلكين في مركز اهتمام المنظمة. يجب أن تفهم المؤسسات ما يحتاجه المستهلكون، حتى تتمكن المؤسسات من مطابقة احتياجات المستهلك مع المنتجات أو الخدمات المقدمة. من خلال التحسين المستمر، تسعى كلية الجودة الإدارية إلى تقليل أي أخطاء في الإنتاج أو الخدمة من أجل إنتاج

¹Gaspersz, *Manajemen Produktivitas Total*, (Jakarta :GramediaPustakaUtama, 1998), hal. 177

²Suyitno, *Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Penerapan Total Quality Management*, (JurnalAkuntansi, Ekonomi, dan ManajemenBisnis, Vol.4, No.2, 2016), hal. 150-157

منتجات أو خدمات عالية الجودة.³ يمكن أن يؤدي التحسين التدريجي للجودة إلى زيادة الربحية ورضا العملاء.⁴ العمليات الإدارية هي نشاط يتعلق بتصنيع السلع والخدمات ومجموعاتها من خلال عملية التحول من موارد الإنتاج إلى المخرجات المطلوبة. العمليات الإدارية هي أيضًا نشاط يتم تنفيذه من خلال تنسيق الأنشطة والموارد المختلفة لتحقيق هدف محدد.⁵ في هذه الحالة يوضح أن العمليات الإدارية مهمة جدًا أيضًا في تحقيق أهداف الشركة أو المؤسسة أو المؤسسة التعليمية من أجل تحقيقها وتطويرها. لتحقيق الهدف، فإن الطريقة التي يتم بها ذلك هي زيادة رضا العملاء. في زيادة المستهلكين هنا، هناك حاجة ماسة لدور كلية الجودة الإدارية في العمليات الإدارية للمؤسسة، لذا فهذه مناقشة مهمة يجب عرضها على الجمهور.

حاليًا، يتم أيضًا تنفيذ تطبيق كلية الجودة الإدارية في دورة الأزهر باري. إحدى المؤسسات التي تطبق كلية الجودة الإدارية، يتضح ذلك من خلال دليل على رضا العملاء أو اهتمام الطلاب الذين يرغبون في الدراسة في هذه الدورة. يمكن إظهار ذلك من خلال زيادة الطلاب المشاركين كل عام. بصرف النظر عن ذلك من حيث العملية، فإن دورة الأزهر باري لديها نظام تحسين من حيث خلق طلاب جيدين. يبدأ التحسين من حيث الإدارة،

³Mulyadi, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Aditya Media 1998), hal. 57

⁴Carolina, *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderasi Survei pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang Listing di BEI*, (Jurnal Akuntansi Vol.4, No.2, November 2012), hal.175-186

⁵Edwin Hastawi, *Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta di PT. Kirana Surya Gemilang Yogyakarta Studi Kasus Rombongan Ikatan Wanita Bank Yogyakarta*, (Jurnal Pariwisata Terapan, Vol.1 , No.2 , 2017), hal.141

والمنهج الدراسي الجيد، والتنظيم مع توفير أساليب تعليمية جيدة ومستوى تحسين جودة الخريجين. لذلك وللمزيد من المناقشة على النحو التالي.

مفهوم الإدارة

يهدف تعريف المفهوم إلى الحد من مشكلة البحث، بحيث لا يكون هناك لبس في فهم مشكلة البحث. وفي هذا الصدد حدد الباحث عدة مفاهيم في هذه الدراسة منها:
أ. الجودة (الجودة)

الجودة أو الجودة هي شرط ديناميكي يتعلق بالمنتجات والخدمات والموارد البشرية والعمليات والبيئة التي تلي أو تتجاوز التوقعات. تشمل جوانب تقييم الجودة العديد من العوامل المترابطة. قال كروسبي ، إن "الجودة هي مطابقة للمتطلبات التي تعني وفقاً لمتطلبات أو معايير محددة مسبقاً". إذا كان المنتج عالي الجودة ، فإن المنتج يتوافق مع المعايير المحددة مسبقاً. يمكن أن تكون معايير الجودة في شكل مواد خام وعمليات إنتاج ومنتجات تامة الصنع. قال دمينغ أن "الجودة تتوافق مع احتياجات السوق". قبل صنع المنتجات ، يجب على الشركات فهم احتياجات المستهلكين. قال Feigenbaum أن "الجودة هي إرضاء العميل الكامل (الرضا الكامل للعميل)". يمكن تسمية المنتج بالجودة إذا كان المستهلكون راضين أو وفقاً لتوقعات المستهلك. قال Davis و Garvin إن "الجودة هي حالة ديناميكية تتعلق بالمنتجات والأشخاص والعمليات والمهام والبيئة التي تلي أو تتجاوز توقعات العملاء أو المستهلكين"⁶.

الجودة هي مجمل شكل وخصائص سلعة أو خدمة تُظهر قدرتها على تلبية احتياجات واضحة أو خفية. يمكن أن تنعكس أبعاد الجودة في الأشياء الستة التالية (1) الأداء، هو سمة المنتج، (2) الميزات التي يمكن الشعور بها بالإضافة إلى ذلك، (3) الموثوقية والمتانة؛ أداء ثابت بعد وقته، (4) قابلية الخدمة: سهولة الإصلاح،

⁶M. NurNasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor :Ghalia Indonesia 2015), hal.2

(5)جماليات، (6)الجودة المستلمة: الأداء السابق والسمعة.⁷كلية الجودة الإدارية هي نظام إدارة يركز على جميع الأشخاص أو العاملين. تهدف كلية الجودة الإدارية إلى زيادة القيمة المقدمة للعملاء بشكل مستمر بتكلفة إنشاء قيمة أقل من قيمة المنتج. يتطلب مفهوم كلية الجودة الإدارية التزام جميع أعضاء المنظمة بتحسين جميع جوانب الإدارة التنظيمية.

يتكون مفهوم كلية الجودة الإدارية أساسًا من ثلاثة عناصر، وهي:

1. استراتيجية قيمة العميل

قيمة العميل هي الفائدة التي يمكن أن يحصل عليها العميل من استخدام السلع أو الخدمات التي تنتجها الشركة وعلى نفقة العميل للحصول عليها. هذه الاستراتيجية هي خطة عمل لتوفير قيمة للعملاء بما في ذلك خصائص المنتج وطرق التسليم والخدمات وما إلى ذلك.

2. النظام التنظيمي

تركز الأنظمة التنظيمية على توفير القيمة للعملاء. يشمل هذا النظام العمالة والمواد والآلات أو تقنية العمليات وطرق التشغيل وتنفيذ العمل وتدقيق إجراءات العمل وتدقيق المعلومات واتخاذ القرار.

3. تحسين الجودة ضروري للتعامل مع البيئة الخارجية المتغيرة باستمرار، وخاصة أذواق العملاء المتغيرة. يتطلب هذا المفهوم التزامًا باختبار جودة المنتج المستمر. مع التحسين المستمر في جودة المنتج، سوف تكون قادرة على إرضاء العملاء.⁸

إدارة الجودة الكلية

⁷Assauri, *Manajemen Operasi Produksi Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016) hal. 321

⁸M. NurNasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor :Ghalia Indonesia 2015), hal.23

كلية الجودة الإدارية عبارة عن مزيج من جميع وظائف الشركة في فلسفة شاملة مبنية على مفاهيم الجودة والعمل الجماعي والإنتاجية ورضا العملاء.⁹ كلية الجودة الإدارية هي صناعة جديدة في إدارة الأعمال التي تسعى إلى زيادة القدرة التنافسية التنظيمية من خلال التركيز على رضا العملاء وإشراك الجميع الموظفين ، والتحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات والأفراد والعمليات وبيئة المنظمة .

1. إدارة العمليات

العمليات الإدارية هي عملية توجيه والتحكم في عملية تحويل الموارد الحالية إلى سلع تامة الصنع يمكن أن توفر قيمة وفوائد للمستهلكين.¹⁰ وذكر فليبو أن المقصود بالعمليات الإدارية يشمل الإدارة في جوانب المشتريات والتطوير والتعويض والتكامل والصيانة والفصل.¹¹

2. كلية الجودة الإدارية في الشركة

يجادل فينسينت جابيزز بأن كلية الجودة الإدارية هي نهج في إدارة الأعمال التي تحاول تعظيم القدرة التنافسية التنظيمية من خلال التحسين المستمر للخدمات والمنتجات والأفراد والعمليات والبيئة.¹² يجادل FandyTjiptono بأن كلية الجودة الإدارية هي نهج في التنفيذ. الجهود التي تحاول تعظيم القدرة التنافسية للشركة من خلال التحسين المستمر لخدماتها ومنتجاتها وأفرادها وعملياتها وبيئتها. كلية الجودة الإدارية هي استراتيجية إدارية تهدف إلى الإدارة.

منهج البحث

⁹Sularso dan Murdijanto, *Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia*, (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 6, No.1, Maret 2014) hal.72-81

¹⁰Ebert dan Griffin dikutip dalam Natalia, *Analisis Pengelolaan Operasional dan Total Quality Management di CV. Star Digital Printing*, (Jurnal Agora, Vol.4, No.2, 2016) hal. 51-58

¹¹Flippo dan Mappasiara, *Manajemen Strategi dan Manajemen Operasional serta Implementainya pada Lembaga Pendidikan*, (Jurnal Idaarah, Vol. 2, No. 1, Juni 2018), hal. 74

¹²Vincet Gasperz, *Total Quality Mangement*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama 2002), hal. 5

يستخدم هذا البحث بمقاربة البحث الكيفي. البحث الكيفي هو البحث يستخدم البيانات في شكل مقابلات وملاحظات وملاحظات ميدانية ووثائق شخصية ووثائق رسمية أخرى. يقول كيرل وميلر أن البحث الكيفي هو تقليد خاص في العلوم الاجتماعية يشكل أساسى. يعتمد البحث الكيفي على مراقبة البشر ومجالهم والتعامل مع هؤلاء الأشخاص بلغتهم ومصطلحاتهم.¹³

أجرى الباحثون هذا البحث بمنهج الكيفي. تستخدم طريقة النهج النوعى. من المتوقع ان تكون عملية جمع البيانات من المخبرين قادرة على توفير فهم للظواهر أو دراسات الحالة التي يمر بها المشاركون بالبحث. يمكن أن تكون هذه الظاهرة أو دراسة الحالة في شكل سلوك، الإدراك، اللغة في سياق طبيعي محدد. تتم عملية جمع البيانات بالطرق النوعية باستخدام الأساليب الطبيعية.

يستخدم هذا البحث الكيفي. الكيفي الوصفى هو نوع من البحث يستخدم التحليل ويعرض الحقائق بطريقة منهجية، بحيث يسهل فهمها واستنتاجها. تستخدم الطريقة الوصفية لوصف كل ما حدث. يهدف الى الحصول على جميع الحقائق المتعلقة بكلية الجودة الإدارية لترقية جودة الطلاب بدورة الأزهر.

مصدر البيانات التي يستخدمها الباحث هو التوثيق ، ونتائج المقابلة ومختلف مصادر البيانات الأخرى.

نتائج البحث ومناقشتها

¹³Lexy J Moleong, *Metode Penelitian kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 131

بالإشارة إلى نتائج عرض البيانات التي قدمها الباحث في الفصل الفرعي السابق مع التعديلات على الأساسيات النظرية الموجودة ، في تحليل البيانات ، سيتم وصف نتائج البحث المتعلقة بتركيز البحث بشكل منهجي وبالتفصيل مع التعديلات على نتائج البحث في المجال.

1. مفهوم كلية الجودة الإدارية على الأساسية في مقرر اللغة العربية الأزهر فاري، يحتوي مفهوم أو نظرية كلية الجودة الإدارية على ثلاثة عناصر. أولاً، استراتيجية قيمة العملية. هذه الاستراتيجية هي خطة عمل لتوفير قيمة للعملاء بما في ذلك خصائص المنتج وطرق التسليم والخدمات وما إلى ذلك¹⁴.

عند عرض البيانات من نتائج البحث يوضح أن مقرر اللغة العربية بمعهد الأزهر باري في معرفة جودة خدمته ، فإن دورة الأزهر العربي تطلب تقييم المشاركين بالدورة من خلال استبيانات أو مقابلات مباشرة. في هذه الحالة ، تبذل دورة اللغة العربية الأزهر أيضاً جهداً لجمع العديد من بطاقات الهوية للمشاركين لتصبح قاعدة بيانات للمشاركين في الدورة. هذه الوظيفة هي لصالح متابعة المشاركين في الدورة. وفقاً لنتائج الملاحظات التي قدمها المؤلف ، هناك عدة ملفات يجب جمعها ، وهي بطاقات الهوية يمكن أن تكون على شكل بطاقات هوية وبطاقات طالب وبطاقات تعريف أخرى.

التحليل الذي يمكن أن ينقله المؤلف هو أن هناك عملية سؤال وجواب بين معهد دورات اللغة العربية الأزهر باري والمشاركين في الدورة.

¹⁴M.Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Bogor : Ghalia Indonesia 2015), hal.23

بالإضافة إلى ذلك ، فإن مؤسسة دورات اللغة العربية الأزهر باري نفسها لديها خطة عمل. تخطيط الأعمال هو رسم خرائط لقيمة الخدمات التي ستكون تعطى للمشاركين في الدورة. وهذا يدل على أن معهد الأزهر باري لدورة اللغة العربية يتفهم بالفعل وينفذ استراتيجية قيمة العميل كعنصر من عناصر مفهوم كلية الجودة الإدارية.

ثانياً ، تتعلق بنظرية النظم التنظيمية. يركز هذا النظام على توفير القيمة للعملاء. يشمل هذا النظام العمالة والمواد والآلة أو تقنية العمليات وطرق التشغيل وتنفيذ العمل وتدفق إجراءات العمل وتدفق المعلومات واتخاذ القرار.¹⁵

عند تقديم بيانات البحث ، تم توضيح أن معهد كورسات اللغة العربية الأزهر باري لديه طريقة خاصة في إدارة العمليات الإدارية تؤكد على الراحة وتعطي أيضاً انطباعاً أكبر للمشاركين في الدورة أثناء الدراسة. لا يأتي المشاركون في الدورة إلى الأزهر للدراسة فقط ثم يعودون إلى منازلهم ، ولكن دورة الأزهر العربية توفر أيضاً تجارب جديدة حول القيادة والتنظيم. ويدل على ذلك تكوين هيكل تنظيمي كل فترة يتكون من: رئيس القوة والأمن والنظافة ، كما يراقب رئيس دورة اللغة العربية الأزهرية أداء منتسبيه مباشرة.

التحليل الذي يمكن للمؤلف أن ينقله من البيانات أعلاه ، هو أن دورة الأزهر العربية قادرة على فهم الأنظمة التنظيمية التي تركز على توفير

¹⁵Ibid, hal. 23

القيمة للعملاء وتفهمها. إضافة إلى ذلك ، سيطر قائد دورة الأزهر للغة العربية على أداء الموظفين. إنه نظام يركز على العمل.

ثالثًا ، فيما يتعلق بنظرية تحسين الجودة. هذا ضروري للتعامل مع البيئة الخارجية المتغيرة باستمرار، وخاصة أذواق العملاء المتغيرة¹⁶.

وفي عرض بيانات البحث ، تم توضيح أن مقرر اللغة العربية الأزهر في تحسين الجودة لديه أيضًا نظام تحسين. يتضح هذا من خلال تصرفات قيادة المؤسسة التي توفر الفرصة لكل من موظفيها للتعبير عن آرائهم أثناء اجتماعات التقييم ، وكذلك عند اتخاذ القرارات وكذلك النظر في التطورات الخارجية.

التحليل الذي يمكن أن ينقله المؤلف هو أن معهد دورات اللغة العربية الأزهر باري لديه بالفعل العديد من الأنظمة المتعلقة بالجهود المبذولة لتحسين الجودة ، من أعلى القادة إلى الموظفين. مع هذا النظام ، من المأمول أن يكون أفضل في خدمة المشاركين في دورة اللغة العربية في فاري.

2. مبادئ كلية الجودة الإدارية في دورة الأزهر باري للغة العربية

توضح نظرية Hensler و Brunell أن هناك أربعة مبادئ رئيسية في كلية الجودة الإدارية ، وهي¹⁷:

(1) إرضاء العميل. يمكن الرضا تُفسر على أنها محاولة لتحقيق شيء ما أو تقديم شيء مناسب. ستحاول الشركة تلبية احتياجات المستهلكين من

¹⁶Ibid,hal. 23

¹⁷ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor :Ghalia Indonesia 2015), hal. 26

خلال توفير المنتجات أو الخدمات.¹⁸ (2) احترام الجميع ، الموارد البشرية هي أصول الشركة. كل فرد لديه القدرة والقدرة التي لديها القدرة على الزيادة تقدم الشركة.¹⁹ (3) الإدارة القائمة على الحقائق ، يجب أن تستند كل عملية صنع قرار إلى بيانات أو حقائق في السوق الاستهلاكية. لا يمكن إجراء الإصلاحات في وقت واحد في جميع مناطق الشركة.²⁰ (4) التحسين المستمر، ومراقبة تغييرات العملاء ، يتم تنفيذ هذه العملية لتلبية احتياجات المستهلك.²¹

عند عرض بيانات البحث ، أوضح أن مقرر اللغة العربية الأزهر يحافظ دائمًا على رضا العملاء. يتضح هذا من خلال الاعتماد على الدور المهم لخدمة العملاء. مطلوب خدمة العملاء لتكون قادرة على فهم الطلاب والقدرة على نقل المعلومات للطلاب الجدد، ونقل المعلومات الجديدة، والقدرة على نقلها بشكل جيد. بالإضافة إلى البيانات الأخرى المتعلقة بمبادئ رضا العملاء المطبقة في دورة اللغة العربية الأزهر، وهي: هناك دليل على تقديم أفضل خدمة للطلاب. يتم ذلك من خلال الحفاظ على التواصل مع الطلاب وتقييم الطلاب ومنحهم الثقة والاهتمام بهم ومحاولة إعطاء انطباع مفيد في تعلم اللغة العربية في الأزهر باري.

البيانات الأخرى المتعلقة بالمبادئ الأخرى التي تثبت أن معهد الأزهر للغة العربية يوفر حرية الرأي لجميع موظفيه عندما يعقد معهد

¹⁸Mulyadi, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Aditya Media Yogyakarta : 1998), hal. 17

¹⁹Ibid, hal. 17

²⁰Henslerr dan Brunell dan Sudirman, *Total Quality Management untuk Wakaf*, (Malang: UIN Maliki Press, 2013), hal. 85

²¹Mulyadi, Op.cit, hal. 18

الأزهر لتعليم اللغة العربية اجتماعاته. ليس ذلك فحسب ، فهناك دليل آخر هو الانفتاح بين الموظفين، وتقديم المدخلات المتبادلة، والمدير الذي يكون على استعداد لقبول النقد والمدخلات من موظفيه.

يمكن رؤية البيانات المتعلقة بمبادئ الإدارة القائمة على الحقائق من الدليل على أن مقرر اللغة العربية الأزهر لديه مبدأ مراقبة التطورات والتقدم التكنولوجي والظروف الخارجية في اتخاذ القرارات التي يطرحها العديد من الموظفين بناءً على نتائج المقابلات. توضح بيانات أخرى أن هناك شكلاً من أشكال التواصل عبر الواتساب وعمل الاستبيانات والاستبيانات كمحاولة للتشغيل مبدأ كلية الجودة الإدارية. هذا بسبب الحفاظ على التواصل مع المشاركين في الدورة وتسهيل أنشطة التقييم.

بالإضافة إلى ذلك، تكشف بيانات أخرى أن معهد الأزهر لتعليم اللغة العربية قد أدخل أيضاً تحسينات على الجودة الكاملة لإدارته من خلال طلب شهادات المشاركين وطلب النقد والاقتراحات من المشاركين القدامى والجدد.

التحليل الذي يمكن للمؤلف أن ينقله هنا هو أن معهد كورس اللغة العربية الأزهر نفذ ولديه جميع المبادئ الأربعة لكلية الجودة الإدارية ، من بيانية مبادئ ارضاء العملاء واحترام الجميع ، والإدارة القائمة على الحقائق، وتحسين الاستمرارية. إذا تم تصنيفها، فسيتم تشغيل المبدأ في شكل إنشاء نظام إدارة تشغيلية وإجراءات تشغيلية موحدة للموظفين للحفاظ على رضا العملاء، والجهود المستمرة لتقديم أفضل خدمة، وموقف قائد في معهد الأزهر لتعليم اللغة العربية وبيئة العمل. التي تمنح الموظفين حرية الرأي، ونظام إدارة ومواقف الموظفين التي تكون دائماً على علم

بالتطورات، وإجراء تحسينات مستمرة على الجودة من خلال رؤية العصر التكنولوجي والتكيف مع تطور طلبات العملاء.

من بعض الأوصاف أعلاه يمكن القول إن مبدأ كلية الجودة الإدارية المطبق في مقرر اللغة العربية الأزهر مناسب. يتم تنفيذ هذا المبدأ من أجل زيادة رضا المشاركين في الدورة عن مؤسسة الأزهر لتعليم اللغة العربية ، لتزويد الموظفين بشعور من الراحة لدورة الأزهر للغة العربية والحفاظ على مستوى تحسين الجودة في محاولة التحسين جودة المنتجات المقدمة للمشاركين حتى تتمكن مؤسسات دورة اللغة. تظل الأزهر العربية منتجة وتتنافس مع مؤسسات دورات اللغة العربية الأخرى.

3. الغرض من كلية الجودة الإدارية وفوائدها في معهد الأزهر لدورات اللغة العربية

وصف متعلق بنظرية أهداف وفوائد كلية الجودة الإدارية أنه يمكن توليد أفضل جودة من جهود القدرات البشرية والعملية والبيئية. أفضل طريقة لتحقيق ذلك هي من خلال تطبيق كلية الجودة الإدارية. فيما يلي فوائد كلية الجودة الإدارية:²²

(1) تبني كلية الجودة الإدارية جودة عملية الإنتاج لإنتاج منتجات خالية من العيوب بنسبة 100%. (2) تساعد كلية الجودة الإدارية المؤسسة في اكتشاف الأخطاء أو الإخفاقات قبل أن تصبح كوارث للمؤسسة. (3) تحاول كلية الجودة الإدارية إنتاج منتجات وفقاً لرغبات

²²Nurul dan Wahyuni, Skripsi 2011, *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kepemimpinan Dan Perilaku Produktif Karyawan*, (Makasar :Universitas Hasanuddin Makassar), hal. 13

العملاء. الهدف هو أن هذه المنتجات يمكن أن توفر فوائد للعملاء.
4) يمكن لكلية الجودة الإدارية أن تساعد المؤسسات في العثور على
بيانات إنتاج خاطئة.

في عرض البيانات البحثية المتعلقة بهدف تنفيذ كلية الجودة
الإدارية في مؤسسة دورات اللغة العربية الأزهر، هو محاولة للتركيز دائماً
على تقديم خدمة عالية الجودة، بالإضافة إلى الجهود المبذولة لإيلاء المزيد
من الاهتمام دائماً للمشاركين في الدورة ومساعدة الطلاب بشكل فعال.
الذين يجدون صعوبة في كل عملية تعلم.

تم القيام بذلك للتأثير على مستوى رضا المصلين. تركز مؤسسات
دورات اللغة العربية في الأزهر بشكل أكبر على الخدمات المقدمة لطلابها.
الخدمات المقدمة هي التعاطف والاهتمام للطلاب.

بالإضافة إلى ذلك، فإن البيانات المتعلقة برؤية ورسالة دورة الأزهر
العربي لدورة اللغة العربية لديها رغبة قوية للمشاركين الذين يدرسون في
دورة الأزهر العربية للحصول على انطباع ذي مغزى أثناء التعلم ، وذلك
لأن الرؤية والرسالة أمران التي تركز بشكل كبير على جودة التعلم وتتطلب
بشكل كبير تقديم خدمات عالية الجودة وفقاً لرغبات العملاء.

من وصف الباحث أعلاه، يمكن نقل التحليل، أن فوائد كلية
الجودة الإدارية في مؤسسة دورات اللغة العربية الأزهر واضحة جداً، من
بيانية قدرة علقتقديم خدمات تعليمية عالية الجودة وزيادة قيم الجودة
للمشاركين في الدورة. يتعلق ذلك بالفوائد في جانب الجودة لعملية الإنتاج
في إنتاج منتجات خالية من العيوب. يتم ذلك أيضاً من قبل مؤسسة

الأزهر لتعليم اللغة العربية من خلال الخدمة القصوى في كل عملية من عمليات كلية الجودة الإدارية.

بالإضافة إلى ذلك، فيما يتعلق بتحليل المتعلق بأهداف كلية الجودة الإدارية المتعلقة بمعرفة بيانات الخطأ وأنظمة الإصلاح، وتقديم الخدمات وفقاً لتوقعات العملاء وتحسين جودة الخدمة في التعامل مع أوجه القصور في عملية الخدمة، يمكن ملاحظته من أنظمة ومواقف مؤسسات دورة اللغة العربية. الأزهر في عمل نظام الاستبيان والاستبيان والدور الفعال للمدير وموقف الموظفين الذين يتم تحديثهم دائماً بالتطورات الخارجية.

4. مراحل تنفيذ كلية الجودة الإدارية في مقرر اللغة العربية الأزهر

تنقسم مرحلة تنفيذ كلية الجودة الإدارية إلى ثلاث مراحل وهي:

1. مرحلة التحضير

توضح النظرية في هذه المرحلة أن هذه المرحلة تتطلب التزاماً كاملاً من الإدارة العليا للوقت ومصادر البيانات المطلوبة. تشمل الخطوات في هذه المرحلة: (1) تشكيل لجنة توجيهية للجودة الشاملة، (2) تشكيل فريق، (3) تدريب كلية الجودة الإدارية، (4) قم بإعداد رؤية ومبدأ بيان كمبدأ توجيهي، (5) تطوير الأهداف العامة، (6) الاتصالات والمنشورات، (7) تحديد نقاط القوة والضعف، (8) تحديد المؤيدين والمعارضين، (9) تقدير مواقف الموظفين، (10) قياس رضا العملاء التواصل والنشر، (7) تحديد نقاط القوة والضعف، (8) تحديد المؤيدين والمعارضين، (9) تقدير مواقف الموظفين، (10) قياس رضا العملاء.

عند تقديم البيانات وعند ربطها بالنظرية ، يمكن للمؤلف أن ينقل التحليل بأن مؤسسة كورس اللغة العربية الأزهر باري لها طرف في ضبط جودة الخدمة ، وهو مدير العمليات. في هذه الحالة يتضح ذلك من خلال وجود بيانات عن دورة اللغة العربية معهد الأزهر باري الذي أوكل منصب مدير العمليات إلى من أعضاء هيئة التدريس القادر على التحكم في عمليات دورة الأزهر باري للغة العربية. بالإضافة إلى ذلك ، يتم تحديد المدير التشغيلي أيضًا بناءً على خبرة العمل السابقة ، كما أن معهد دورات اللغة العربية الأزهر باري لديه فريق للتحكم في جودة الخدمة. يتضح هذا من خلال وجود عدة أعضاء يتألفون من مشرفين أو خدمة عملاء وسائقين وشبكة الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والمعدات والمقايض والمراسلات وإدخال بيانات النظام. لكل من الأدوار المذكورة أعلاه واجب ووظيفة للحفاظ على جودة الخدمة. من خلال عرض بيانات البحث والنظرية أعلاه ، يمكن للمؤلف أن ينقل التحليل إلى أن معهد دورات اللغة العربية الأزهر باري يقوم أيضًا بصياغة رؤية ورسالة بالإضافة إلى أهداف عامة في تنفيذ خدماته. توضح صياغة هذه الرؤية والمهمة كيف يوفر السفر خدمة جيدة. مع الرؤية والرسالة المرتبطة بتقديم الخدمات لدورة اللغة العربية الأزهر باري ، تصبح أكثر تركيزًا على تحسين جودة الخدمة. وهذا يتوافق مع النظرية في مرحلة الإعداد لتنفيذ كلية الجودة الإدارية.

إذا كانت مرتبطة بين النظرية وعرض البيانات أعلاه ، فإن التحليل الذي يمكن للمؤلف أن ينقله هو أن معهد كورسات اللغة العربية الأزهر باري لديه أيضاً خطوة اتصال في إدارة مؤسسة الدورة، وفي هذه الحالة يكون شكل التواصل الذي يتم إجراؤه مع الموظفين جيداً جداً. يتضح هذا من خلال القيادة التي تنزل دائماً بشكل مباشر للتحكم في أداء الموظفين كل يوم. وتتوقع القيادة هذا النوع من الاتصال بحيث يمكن للموظفين أن يكونوا أقرب وراحة عند التفاعل مع القائد، بحيث عندما تكون هناك مشاكل يمكن للموظفين فتحها. ويهدف ذلك إلى الحفاظ على الجودة في معهد الأزهر باري لدورات اللغة العربية.

بالإضافة إلى ذلك ، يبذل معهد الأزهر باري لدورات اللغة العربية أيضاً جهداً لمعرفة رأي المشاركين في الدورة حول الخدمات المقدمة. في هذه الحالة يقوم معهد الأزهر باري بدورة اللغة العربية لمعرفة إجابة المشاركين بالدورة باستخدام استبيان وطرح أسئلة مباشرة. شكل أداة الأسئلة المقدمة هو مثل السؤال عن كيفية تقديم خدمات الإسكان والخدمات عند تعلم اللغة العربية وما إلى ذلك. باستخدام أداة السؤال أعلاه، تستطيع مؤسسة دورات اللغة العربية الأزهر باري الحصول على معلومات حول أوجه القصور والمزايا في الخدمات التي تقدمها ، بحيث يمكن لمؤسسة دورة اللغة العربية يستطيع الأزهر باري إجراء تحسينات مستمرة على الخدمة.

2. مرحلة التخطيط

وهي عملية تنطوي على جهدهم القيام به لتوقع الاتجاهات في المستقبل تعال وحدد الاستراتيجية والتكتيكات المناسبة لتحقيق أهداف وغايات المنظمة.

يصبح التخطيط قيمة أساسية تنفيذ الإدارة. بسبب أي نشاط سيتم القيام به يجب أن تبدأ بالتخطيط. مراحل النشاط فيسيظهر التنظيم المؤسسي منهجياً عند القيام به التحضير من خلال التخطيط. سيكون التآزر بين المكونات التنظيمية يعمل في واثم عندما يبدأ بالتخطيط. التخطيط أن تكون خطوة مهمة في كل نشاط تنظيمي.

يدور التخطيط بشكل أساسي حول شيئين ، وهما (1) اتخاذ قرار واع فيما يتعلق بأهدافها الملموسة يتم تحقيقها خلال فترة زمنية معينة على أساس القيمة مملوكة من قبل المجتمع المعني. (2) الاختيار بين الطرق البديلة الفعالة والعقلانية لتحقيق هذا الهدف تغطي فترة زمنية معينة وكذلك لاختيار الأساليب المعايير المحددة مسبقاً مطلوبة يجب اختياره على أي حال.

يمكن ملاحظة أنه عند تقديم البيانات أعلاه ، فإن التحليل الذي يمكن للمؤلف نقله هو أن دورة اللغة العربية معهد الأزهر يضع خططاً سنوية ويقدمها للموظفين. شكل التخطيط والقيام والتحقق والضبط الذي ينفذه المدير التشغيلي للموظفين الآخرين ، بما في ذلك توفير التوجيهات للموظفين لوضع خططهم الخاصة ، وتعيين المهام للموظفين ، والتحكم في كل موظف وتقييمه. يتم ذلك للتحكم في أداء الموظفين للعمل وفقاً لواجبات كل منهم والحفاظ على جودة عملهم.

بالإضافة إلى ذلك، إذا تم شرحها بالبيانات وربطها بالنظرية في هذه المرحلة، فإن مؤسسة دورات اللغة العربية الأزهر تقوم أيضاً بعملية اختيار حزم أو أنواع معينة من الخدمات التي سيتم تقديمها للمشاركين. في معهد الأزهر لتعليم اللغة العربية نفسه ، هناك العديد من الباقات المتوفرة ، ولها أسعار مختلفة وأشكال مختلفة من المرافق. وذلك حتى يتمكن المشاركون من اختيار الحزم التي تم توفيرها وفقاً لاحتياجات وقدرات كل مشارك. تم اتخاذ هذه الخطوة حتى تستمر مؤسسة الأزهر لتعليم اللغة العربية في جذب المشاركين وفقاً للهدف.

3.مرحلة التنفيذ

لشرح نظرية مرحلة التنفيذ، أي نشاط الفريق، وردود الفعل من العملاء، وردود الفعل من الموظفين، وتعديل البنية التحتية. ينفذ معهد الأزهر لدورات اللغة العربية نظام تقييم ورسم خرائط لرضا المشاركين في الدورة يتم نقله إلى جميع مستويات إدارة معهد الأزهر لتعليم اللغة العربية. عن طريق الاستبيانات والاستبيانات لجميع أعضاء الدورة. أجرى معهد الأزهر لدورات اللغة العربية نظام تقييم للمشاركين في الدورة ، وهو في النهاية معهد الأزهر لدورات اللغة العربية قادر على تحديد نقاط الضعف والقوة.

من الخدمات المقدمة، بما في ذلك ذات الصلة فيما يتعلق بالراحة في مكان للعيش فيه، ومكان للدراسة، والخدمات في عملية التعلم وما إلى ذلك. وبهذه البيانات، تستطيع مؤسسة الأزهر لتعليم اللغة العربية تقييم الجودة المقدمة للمشاركين في الدورة.

عند تقديم البيانات السابقة، عندما يمكن لمؤلف التحليل بالنظرية أن ينقل أن معهد كورس اللغة العربية الأزهر يغير أيضاً إجراءات النظام لتحسين الخدمة للمشاركين في الدورة. مثل إنشاء برنامج لتكرار المواد التعليمية عبر الإنترنت بحيث يمكن للمشاركين في الدورة تحديث المواد التي تمت دراستها في أي مكان وزمان. يتم ذلك من قبل مؤسسة الأزهر لتعليم اللغة العربية لتلبية احتياجات المشاركين في الدورة، والتكيف مع الأوقات، واحتياجات عمليات المكتب. مع هذا التغيير، يمكن لمؤسسة الأزهر لتعليم اللغة العربية تقديم أفضل الخدمات والتسهيلات الكافية والقيام بالترويج بفعالية. حتى تتمكن مؤسسة الأزهر لتعليم اللغة العربية من الحفاظ على الجودة وتظل قادرة على المنافسة.

5. وظائف إدارية تشغيلية في مقرر الأزهر للغة العربية

تم توضيح أن نظرية العمليات الإدارية الفعالة والفعالة سوف تتحقق من خلال تنفيذ وظيفة الإدارة التشغيلية التالية:²³

- (1) التخطيط التشغيلي، بما في ذلك التخطيط للطاقة الإنتاجية والموقع والتخطيط والجودة وطرق الإنتاج المستخدمة. (2) المحاسبة التشغيلية، بما في ذلك جدولة الإنتاج في وقت معين والمنتجات أو الخدمات التي سيتم بيعها. هذا سيجعل من السهل على المنظمة توفير الموارد لمعالجتها.
- (3) الإشراف التشغيلي فيما يتعلق بأنظمة مراقبة الجودة وإدارة المواد مثل

²³ Natalia, *Analisis Pengelolaan Operasional dan Total Quality Management di CV. Star Digital Printing*, (Jurnal Agora, Vol.4, No.2, 2016), hal. 51

النقل والتخزين والمخزون. أنشطة الرقابة التشغيلية مطلوبة لرصد الأداء من خلال مقارنة نتائج الإنتاج والخطط التشغيلية.

إذا نظرت إلى البيانات السابقة ، وترتبطت بنظرية وظائف العمليات الإدارية ، فإن مؤسسة دورات اللغة العربية الأزهر لديها العديد من أنظمة التخطيط التشغيلي ، وهي الخرائط الداخلية والخارجية. رسم الخرائط الداخلية ، بما في ذلك إعداد الميزانية ، وإدارة الموارد البشرية ، ورسم خرائط الوقت ، ورسم خرائط للمرافق التي سيتم توفيرها للمشاركين. رسم الخرائط الخارجية ، بما في ذلك تحديد الخصائص والقوة الشرائية للمشاركين ، ورسم خرائط أسعار المنافسين ، وشرعية الخدمات. يتميز معهد الأزهر لدورات اللغة العربية بتصميم جيد. تم تصميم هذا وفقاً لاحتياجات الموظفين والمشاركين في الدورة ، حيث تقدم مؤسسات تخطيط دورات الأزهر العربية خدمات عالية الجودة، وتعيين احتياجات المشاركين في الدورة بحيث يشعر المشاركون المحتملون في الدورة بالراحة. تحليل آخر يتعلق بوظيفة الإدارة التشغيلية، ويمكن توضيح أن معهد كورسات اللغة العربية الأزهر يشرف على الموظفين لتحديد جودة المؤسسة. يشمل الإشراف التحكم في جودة خدمة العملاء، والتحكم في أداء الموظفين في قسم إدارة تكنولوجيا المعلومات على الويب (النشر). يتحكم معهد الأزهر للغة العربية في جودة وكمية الحزم المقدمة للمشاركين في الدورة، ويتحكم في عملية التعلم الشاملة. يتم ذلك ، بحيث يتم ضمان جودة المنتجات المقدمة للمشاركين المحتملين في الدورة.

الخاتمة

من نتائج الدراسات الميدانية وتحليل المناقشة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في دورة الأزهر العربية، استنتج الباحثون أن دورة الأزهر العربية تفهم المفهوم وقد نفذت كلية الجودة الإدارية بشكل صحيح ومتوافقة مع الإجراء التشغيلي القياسي (SOP). توضح نتائج الدراسة أن مفهوم كلية الجودة الإدارية في دورة الأزهر العربي، الأول هو استراتيجية قيمة العميل في شكل استراتيجية استبيان وتخطيط الأعمال حسب رسم خرائط طلاب الدورة. ثانياً، وينظم نظام التنظيم على شكل الموظف ويركز على تقديم قيمة للعملاء، وينظم نظام اتصالات بدعم جودة الخدمة ونظام تحكم القيادة للموظفين. ثالثاً، تحسين الجودة في دورة الأزهر العربي في شكل تخطيط من قبل المدير.

يتألف تطبيق كلية الجودة الإدارية في دورة الأزهر العربي من ثلاث مراحل: الإعداد و التخطيط والتنفيذ. ومن بين هؤلاء المديرين المشغليين الذين يركزون على مراقبة الجودة وأنشطة (PDCA) (Plan-Do-Check- Adjust) في نظام مراقبة الجودة ونظام تقييم الموظف وخدمات المشاركين في الدورة. لذلك يمكن الاستنتاج أن الإدارة التنفيذية في دورة الأزهر العربية تحتوي بالفعل على عناصر كلية الجودة الإدارية في ضبط جودة أو جودة الخدمة في البيئة الداخلية للموظفين في توفير جودة رضا المشاركين في الدورة في مؤسسة الأزهر.

- Assauri, (2016). *Manajemen Operasi Peoduksi Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Carolina. (2012). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pada Perusahaan Manufaktur Di Jawa Barat Yang Listing Di BEI)*. (Jurnal Akuntansi, Vol.4, No.2).
- Ebert dan Griffin dikutipdalam Natalia. (2016). *Analisis Pengelolaan Operasional dan Total Quality Management di CV. Star Digital Printing*. Jurnal Agora, Vol.4, No.2.
- Flippo, & Mappasiara. (2018). *Manajemen Strategik dan Manajemen Operasional serta Implementasinya pada Lembaga Pendidikan*. Jurnal Idaarah, Vol. 2, No.1.
- Gaspersz. (1998). *Manajemen Produktivitas Total*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama).
- Hastawi, Edwin. *Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta di PT. Kirana Surya Gemilang Yogyakarta (Studi Kasus Rombongan Ikatan Wanita)*
- Henslerr, Brunell, & Sudirman. (2013). *Total Quality Management untuk Wakaf*, Malang: UIN Maliki Press.
- Kursus Bahasa Arab Al-Azhar Pare “ <http://www.visitpare.com/profil-lembaga/kursus-bahasa-arab-al-azhar-kampung-inggris-pare-kediri/>, (di akses tanggal 29 November 2020)
- Lexy, J Moleon. (2004). *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung: Remajaosdakarya.
- Lubis, Alfi Syahri. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*. (Jurnal Administrasi, Vol.1, No.2).
- Mulyadi. (1998). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Aditya Media Yogyakarta.
- Natalia.(2016). *Analisis Pengelolaan Operasional dan Total Quality Management di CV. Star Digital Printing*, Jurnal Agora, Vol.4, No.2.

- Nur, Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor :Ghalia Indonesia .
- Nurldan, Wahyuni. (2011). *Skripsi Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kepemimpinan Dan Perilaku Produktif Karyawan*.Makasar :Universitas Hasanuddin Makassar.
- Saifudin, azwar. (2003). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sallis, Edward. (2006). *Total Quality Management in Education; Manajemen Mutu Pendidikan*. (Yogyakarta :IRCiSoD, Cet. IV.
- Sularso, & Murdijanto. (2014). *Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 6, No.1.
- Suyitno. (2016). *Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Penerapan Total Quality Management*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis, Vol.4, No.2.
- Tjiptono, & Diana. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta :Penerbit Andi.
- Wahyu, Ariani Dorothea. (2003). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.