



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د

في علم الاجتماع العمل والتنظيم موسومة بـ

دور التكوين المهني في زيادة تعزيز مستوى الكفاءة المهنية لدى العامل

-دراسة ميدانية بمعهد الوطني للتكوين المهني زيان بلقاسم -تيارت-

تحت إشراف:

د. / خريش زهير

إعداد الطالبتين:

- بربار مروة

- بودلال فضيلة

أمام لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر	حسيني خيرة
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر -أ-	خريش زهير
مناقشا	أستاذ محاضر	عمر زهواني

السنة الجامعية: 2022 - 2023

شكر والتقدير:

أتقدم بوافر الشكر والتقدير إلى مشرفي العالي " فريش زهير" لفضله الكبير لما أمدّه لي من نصح وما وفره لي من وقتك وما بذله من جهد لكي نخرج هذه الدراسة بالشكل اللائق.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للسادة أعضاء اللجنة الحكم الذين اثنوا دراستي بملاحظاتهم القيمة ولكل من ساعدني في انجاز ذا العمل واطم بالذكر العاملين في معهد إدارة التكوين لتعاونهم معي في تطبيق الدراسة. أتمنى أن أكون قد وفقت في دراستي هذه فذلك فضلا من الله يؤتيه من يشاء والله ذو فضل عظيم

الإهداء.

الحمد لله الذي بفضلہ تتم النعم فنحمد الله الذي وفقني لاتمام
هذا العمل.

اهدي ثمرة جهدي إلى قدوتي ومثلي في الحياة إلى من علمني كيف
أعيش بكرامة إلى العطوف بابا حبيبي.

إلى التي لم أجد الكلمات التي تمنحها حقها إلى ملحمة الحب وفرحة
العمر ومثال التفاني والعطاء أمي الحبيبة.

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي
أخوتي نزيهة ومنى وياسين.

إلى سندي ورفيق دربي أمين.

إلى الأستاذ المشرف زوهير خريش.

بربار مروة.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على اشرف المرسلين.

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم الحمد للمولى الذي بلغني هذا يوم السعيد الحافل بمشاعر لا توصف بآلاف الكلمات. أهدي هذا العمل المتواضع لمن كان سببا في وجودي "أمي و أبي" حفظهما الرحمان وإلى سندي "زوجي الغالي" وإلى قرّة عيني "إخوتي" ولكل من أعطاني يد العون من قريب و بعيد و ساعدني في إنجاز هذه المذكرة وأخص بالذكر استاذنا المشرف "خريش زهير".

بودلال فضيلة

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

الإهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

ملخص الدراسة:

مقدمة

الفصل الأول: الإطار التصوري والنظري للدراسة

تمهيد:

أولاً: أسباب اختيار الموضوع:

ثانياً: أهمية الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة:

رابعاً: إشكالية الدراسة:

خامساً: الفرضيات:

سادساً: المفاهيم الإجرائية للدراسة:

سابعاً: الدراسات السابقة:

ثامناً: الاستفادة من الدراسات:

خلاصة

الفصل الثاني: المداخل النظرية المفسرة للتكوين المهني والكفاءة المهنية

تمهيد

أولاً: النظرية الكلاسيكية

1-1- النظرية البيروقراطية

20	1-2- نظرية الحاجات
23	1-3- نظريات التكوين الإداري
25	ثانيا: النظريات النيوكلاسيكية
25	2-1- نظرية العلاقات الإنسانية :
26	ثالثا: النظرية الحديثة
26	3-1- نظرية رأس المال البشري:
27	رابعا: التعقيب على النظريات :
28	خامسا: تقييم النظريات

الفصل الثالث: التكوين المهني التحليلات و الأبعاد

30	تمهيد
31	1- المفاهيم المرتبطة بالتكوين:
31	2- أهمية التكوين:
32	3- المسؤول عن التكوين:
33	4- طرق وتخطيط البرنامج التكوين:
34	5- أسباب اهتمام المنظمات بالتكوين:
34	6- مزايا ومعوقات التكوين:
36	7- مبادئ التكوين المهني:
36	8- أساليب التكوين المهني:
37	9- فوائد التكوين المهني:
39	11- آثار تكوين المهني:
39	12- شروط التكوين المهني:
40	13- تقييم التكوين:
41	خلاصة:

الفصل الرابع: أساسيات نظرية حول الكفاءة المهنية

43	تمهيد
44	1- المفاهيم المرتبطة بالكفاءة المهنية:

45	2- المقاربة النظرية للكفاءة المهنية:
47	3- أبعاد الكفاءة المهنية:
49	4- تصنيف الكفاءة المهنية:
50	5- طرق تطوير الكفاءة المهنية:
51	6- مكونات الكفاءة المهنية:
52	7- أنواع الكفاءات المهنية:
53	8- خصائص الكفاءة المهنية:
54	9- شروط اكتساب الكفاءة:
54	10- معايير الكفاءة المهنية:
56	خلاصة
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة	
58	تمهيد
58	أولاً: مجالات الدراسة:
62	ثانياً: منهج الدراسة:
63	ثالثاً: أدوات جمع البيانات الميدانية:
66	رابعاً: أساليب التحليل:
66	خامساً: مجتمع وعينة البحث:
الفصل السادس: عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة	
74	تمهيد
74	أولاً: عرض نتائج الفرضيات:
74	1-1- عرض نتائج الفرضية الأولى:
79	1-2- عرض نتائج الفرضية الثانية:
93	1-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:
103	ثانياً: مناقشة نتائج الفرضيات:
103	1-2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى:
104	2-2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

106 2-3 نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة:
107 ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
107 رابعا: القضايا التي تثيرها الدراسة:
109 خاتمة
110 الاقتراحات والتوصيات:
110 آفاق الدراسة:
113 قائمة المراجع
.....	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
68	يوضح متغير الجنس:	.1
68	يوضح متغير السن:	.2
69	يوضح متغير المستوى التعليمي للعمال:	.3
70	يوضح متغير الأجر:	.4
70	ايوضح مكان الإقامة:	.5
71	يوضح متغير الأقدمية في العمل:	.6
71	يوضح متغير الفئات المهنية:	.7
74	يوضح طبيعة التكوين المتلقى:	.8
75	يوضح مساهمة البرامج التكوينية في زيادة الانضباط	.9
76	يوضح مساعدة البرامج التكوينية في زيادة الأداء	.10
77	يوضح محتوى البرامج التكوينية يساعد على إنجاز الأعمال بسرعة	.11
78	يوضح تقوم المؤسسة بدورات تكوينية طوال السنة:	.12
79	إعتماد المؤسسة في إعداد المحاضرات لزيادة الوعي والفهم للعاملين	.13
80	يوضح أساليب تكوينية واضحة تعتمد عليها المؤسسة	.14
81	تعتمد المؤسسة على طرق جديدة في التكوين:	.15
82	يوضح المناقشة ضرورية لأجل تزويد مهارات جديدة:	.16
83	يوضح الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية التكوين:	.17
84	يوضح تساهم الأساليب التطبيقية والنظرية في زيادة اكتساب مهارات جديدة:	.18
85	يوضح يساعد التكوين في تعديل السلوك:	.19
86	إعتماد المؤسسة في إعداد المحاضرات لزيادة الوعي والفهم للعاملين	.20
87	هناك أساليب تكوينية واضحة تعتمد عليها المؤسسة:	.21
88	تعتمد المؤسسة على طرق جديدة في التكوين:	.22
89	يوضح المناقشة ضرورية لأجل تزويد مهارات جديدة:	.23
90	يوضح الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية التكوين:	.24
91	يوضح تساهم الأساليب التطبيقية والنظرية في زيادة اكتساب مهارات جديدة:	.25

92	يوضح يساعد التكوين في تعديل السلوك:	.26
93	يوضح إسهام التكوين لدى العمال الجدد في زيادة التوجيه المستمر	.27
94	يوضح الرضا من طرف العمال على التكوين المتلقى	.28
96	يوضح الاستفادة من التكوين	.29
97	يوضح إكساب التكوين قرارات ومهارات جديدة	.30
98	زاد التكوين من تنظيم العمل	.31
99	مساهمة التكوين في تحليل الصعوبات:	.32
101	يوضح الاستفادة من الخبرة العلمية والتطبيقية	.33
102	يوضح مساهمة التكوين في تحسين الاتصال بين العمال والإدارة	.34
103	يبين اختبار الفرضية الفرعية الأولى.	.35
104	يبين اختبار الفرضية الفرعية الثانية.	.36

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
08	مخطط توضيحي حول صياغة أبعاد ومؤشرات المتغيرين "التكوين المهني والكفاءة المهنية"	.1
20	سلم الحاجات لماسلوا	.2
22	يمثل التدرج الحاجات عند ألدرفر	.3
44	يبين المفاهيم المرتبطة بالكفاءة المهنية	.4

ملخص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة موضوع "دور التكوين المهني في تعزيز مستوى الكفاءة المهنية لدى العامل" بمعهد التكوين المهني زيان بالقاسم، يعتبر من أهم المواضيع التي لقيت اهتمام كبير من الباحثين في العلوم الاجتماعية بالأخص علم اجتماع التنظيم و العمل، ولقد قمنا بتقسيم دراستنا إلى جانب نظري و جانب ميداني.

-الجانب النظري: حاولنا من خلاله توضيح الإطار النظري و التصوري للدراسة والذي يتضمن الإشكالية، الفرضيات، أهداف الدراسة، أهمية و أسباب اختيار الموضوع بالإضافة إلى مفاهيم الدراسة و عرض الدراسات السابقة، كما وضعنا مختلف النظريات المفسرة للموضوع.

-الجانب الميداني: من خلاله قمنا بإتباع إستراتيجية منهجية متكاملة حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي باختيارنا للعينة القصدية كما اعتمدنا على تقنية الاستمارة كأداة أساسية في جمع البيانات، كما تم الإستعانة بمعامل كيدو"; وقد هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين التكوين المهني و مستوى الكفاءة المهنية لدى العامل

وفي الأخير توصلت دراستنا الراهنة إلى جملة من النتائج المرتبطة بفرضيات الدراسة والتي تحققت بجزء كبير بمعنى يساهم التكوين في زيادة تعزيز مستوى الكفاءة المهنية لدى العامل

الكلمات المفتاحية: التكوين التكوين المهني الكفاءة الكفاءة المهنية

Abstract :

This study dealt with the subject of "the role of vocational training in enhancing the level of professional competence of the worker" at the Institute of Vocational Training, Zian Belkacem. field side.

Theoretical side: We tried through it to clarify the theoretical and conceptual framework of the study, which includes the problem, hypotheses, objectives of the study, the importance and reasons for choosing the subject, in addition to the concepts of the study and the presentation of previous studies. We also developed various theories that explain the subject.

The field aspect: through it, we followed an integrated methodological strategy, where we relied on the descriptive approach by choosing the intentional sample, and we also relied on the questionnaire technique as a basic tool in data collection, and the Pearson coefficient was used. This study aimed to clarify the relationship between vocational training and the level of The professional competence of the worker

Finally, our current study reached a number of results related to the hypotheses of the study, which were achieved in a large part, meaning that training contributes to further enhancing the level of professional competence of the worker.

Keywords: training, vocational training, efficiency, professional competence

مقدمة

مقدمة

إن المتصفح للتراث النظري المعاصر في الدراسات السوسيوتنظيمية يتضح له جليا أن موضوع " التكوين المهني و الكفاءة المهنية لدى العامل" يعتبر من بين أهم المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا لدى الباحثين الاجتماعيين في العلوم الإجتماعية عامة وعلم إجتماع التنظيم والعمل خاصة، حيث جاءت أعمالهم متباينة في تفسير ومعالجة هذين المتغيرين و ذلك من خلال محاولة التعرف على مختلف الوسائل والأدوات التي من شأنها أن تطور قدرات الفاعلين التنظيميين وكفاءتهم المهنية والبحث عن عوامل تحفيزهم بغرض تحقيق الاستغلال الأمثل لهذه الكفاءات والموارد البشرية الهامة.

وعلى هذا الأساس يتزايد الإهتمام بالعنصر البشري كونه القوة المميزة والفاعلة في المؤسسة الناجحة، هذه الأخيرة تسعى جاهدة إلى إتباع أساليب التخطيط والتنظيم الجيد والفعال لهذه الموارد والعلاقات، هذه الأساليب بإمكانها زيادة الكفاءة المهنية داخل المؤسسة ووفقا لهذا المنظور يزداد اهتمام المؤسسات المعاصرة بعمليات التكوين على اعتبار أن هذا الأخير بمثابة الأداة الأساسية المساهمة في رفع مستوى الأداء والفعالية التنظيمية من خلال تهيئة موظفيها نفسيا وإجتماعيا ومعرفيا وتقنيا داخل بيئة العمل وإدماجهم فيه وغرس فيهم روح المسؤولية والإستعداد والمواجهة المهام لهذا أصبح التكوين الوسيلة الأمثل التي تلجأ إليها المؤسسات لمختلف أنواعها في كيفية تسيير تنظيمها الداخلي من أجل تحقيق أهدافها المسطرة، وتتوقف فعالية هذا التسيير من خلال سعي هذه المؤسسات في تحسين مهارات موظفيها وقدراتهم وتدريبهم وفق أساليب تكوينية تتمثل في تصميم وتنفيذ برامج تكوينية خاصة يشرف عليها مفتشين متخصصين وأساتذة متكونين ذو خبرة في مجال التكوين.

الأمر الذي يمكن من زيادة مستوى الكفاءة المهنية والتي تمخض عنها نخبة تنظيمية ملمة بمختلف الخبرات والمهارات والقدرات البشرية والتي تترجم إبداع هذه النخبة وإبتكارها وتجديدها في عملية النشاط الإداري. وبالإستنادا إلى كل هذه الاعتبارات ، حاولنا في دراستنا الراهنة تشخيص الواقع الفعلي لمتغير التكوين ومدى مساهمه في زيادة الكفاءة المهنية، وذلك من خلال الربط بين أبعاد ومؤشرات المتغيرين "التكوين -الكفاءة المهنية" وإحداث هذه الدراسة بالمعهد الوطني للتكوين المهني "زيان بلقاسم" ولاية تيارت.

ضمن هذا المسعى تم تقسيم هذه الدراسة إلى ستة فصول: وعلى هذا الأساس جاءت الدراسة لتبين دور التكوين في زيادة تعزيز مستوى الكفاءة المهنية لدى العامل في مؤسسة معهد التكوين زيان بلقاسم فقد ارتأينا إلى تقسيم الدراسة إلى قسمين: قسم نظري وقسم تطبيقي بالنسبة لقسم النظري.

الفصل الأول: تناول موضوع الدراسة الإشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، المبررات الذاتية والموضوعية

لاختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة والمفاهيم الأساسية المرتبطة بالموضوع عرض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تم التطرق فيه إلى الخلفية النظرية المفسرة للتكوين والكفاءة المهنية والمتمثلة النظريات

الكلاسيكية والحديثة التي لها علاقة بالدراسة وتخدمها.

الفصل الثالث: تضمن متغير التكوين من خلال التطرق إلى ماهية التكوين إستراتيجية التكوين أيضا

،المشكلات التي تواجه عملية التكوين و الحلول المقترحة لها وصولا إلى الفوائد من عملية التكوين.

الفصل الرابع: تضمن متغيرات الكفاءة المهنية من خلال التطرق إلى شروط وخصائص وأهميتها وأنواعها إلى تقييم

الكفاءة المهنية.

واشتمل الجانب الميداني على فصلين :

الفصل الخامس: وجاءت تحت عنوان الإجراءات المنهجية لدراسة تضمن تعريف ميدان الدراسة ومختلف

مجالات الدراسة والمنهج المستخدم وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات وأخيرا أساليب التحليل المستخدمة في

الدراسة .

الفصل السادس: الموسوم بعرض تحليل البيانات وتفسير النتائج وفيه يتم تفريغ وتحليل البيانات الميدانية

واستخلاص نتائج في ضوء الفرضيات بالإضافة إلى مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة بالإضافة إلى بعض

القضايا والتوصيات.

الفصل الأول: الإطار التصوري والنظري للدراسة

تمهيد

أولاً: أسباب اختيار الموضوع

ثانياً: أهمية الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: إشكالية الدراسة

خامساً: الفرضيات

سادساً: المفاهيم الإجرائية للدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: الاستفادة من الدراسات

خلاصة

تمهيد:

يشكل الإطار النظري والتصوري لأي دراسة علمية مرحلة الانطلاق الفعلي لها وذلك بالنظر لأهمية القصى التي تكتسبها هذه المرحلة حيث أن الباحث من خلال هذا الإطار يحدد معالم بحثه وأهداف دراسته. ونقاط الارتكاز فيها وأهدافها التي تسعى إلى تحقيقها إلى ضبط إشكالية البحث التي تعتبر من أهم وأبرز الخطوات في البحث العلمي، وانتهاء بضبط وتحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بموضوع محل الدراسة. وضمن هذا السياق تنطلق دراستنا هذه بأهمية ومبررات اختيار الموضوع وأهدافها التي تسعى إلى تحقيقها وارتكزت على بعض الدراسات السابقة التي عاجلت موضوع دراستنا.

أولاً: أسباب اختيار الموضوع:

تعود مبررات الاختيار إلى شروط موضوعية تتجاوز المبررات الشخصية والذاتية وقد وقع اختيارنا على موضوع دور التكوين المهني في زيادة تعزيز الكفاءة المهنية للعامل على عدة اعتبارات ذاتية وموضوعية جلها فيما يلي:

أ. الذاتية: نقص دراسات (تكوين والكفاءة المهنية).

- طبيعة الاختصاص والمتمثلة في علم الاجتماع تنظيم وعمل وخاصة أن العملية تكوينية تعتبر من بين أهم موضوعات هذا التخصص.
- الرغبة في معرفة تأثير التكوين على كفاءة المهنية لدى العامل.
- الرغبة في التعرف على كيفية التي تتبعها المؤسسة في تنفيذ البرامج التكوينية.
- الرغبة في الاحتكاك بالعاملين ومعرفة رأيهم حول التكوين في رفع مستوى الكفاءة المهنية ومعرفة ما إذا كان هناك تكوين حقيقي في المؤسسة.
- الرغبة في معرفة إذا ما كان العمال يستفيدون من البرامج التكوينية.

مبررات موضوعية:

- التطورات الحاصلة في مجال العمل من خلال ظهور آلات متطورة تساعد على تحسين وزيادة المردودية والتي لا بد من التحكم فيها.
- يعد التكوين واحد من المواضيع التي يمكن دراستها ميدانيا وإمكانية تحكم فيها المعرفة الدور الذي تساهم فيه الإدارة في رفع كفاءة العاملين ورفع مؤهلاتهم وقدراتهم.

- ظهور مشاكل في المؤسسات تؤثر على أهدافها وهذا ناتج عن ضعف تكوين العاملين بها.
- محاولة التعرف على كيفية تأقلم العامل مع التطورات الحاصلة وكيف يتم تكوين العاملين وفق لمتطلبات التغير والتطوير.

ثانيا: أهمية الدراسة

يشكل موضوع التكوين المهني والكفاءة المهنية محور اهتمام الكثير من الدراسات الاجتماعية والتي حاولت دراسة هذين المتغيرين وفق مقاربات نظرية وبحوث امبريقية مختلفة ويتضح لنا ذلك في المداخل النظرية المرتبطة بالموضوع والتي عاجلته في سياقات اجتماعية متباينة، وبالنظر إلى أهمية التكوين المهني والكفاءة المهنية في التراث السوسيولوجي والتنظيمي، فان الدراسة الراهنة تحاول التعرف على العلاقة بين هذين المتغيرين من خلال محاولة تجسيد بعض الاتجاهات النظرية والدراسات الميدانية التي عاجلت الموضوع.

الأهمية التطبيقية:

- كما تتجلى أهمية هذا الموضوع على المستوى الميداني
- الأهمية على المستوى الأمبريقي تتجلى في و محاولة التعرف على مدى دور التكوين في تعزيز الكفاءة المهنية بالمؤسسة الجزائرية
- تتجلى الأهمية التطبيقية في كشف الواقع الفعلي للتكوين في المؤسسة
- تتجلى الأهمية التطبيقية بصورة خاصة لهذا الموضوع في محاولتنا تقديم التوصيات والنائج العامة التي نتوصل إليها والتي من الممكن أن نفيذ بها المؤسسة في مجال التكوين
- تكمن أهمية الدراسة في معرفة محددات متغيرات الدراسة التي لها دور كبير في تأثير على العامل.

ثالثا: أهداف الدراسة:

مما لا شك فيه أن أي دراسة علمية تسعى في نهاية الأمر إلى تحقيق أهداف محددة سواء كانت أهداف نظرية أو ميدانية، كمحاولة فهم أو تفسير الظاهرة الاجتماعية أو محاولة إيجاد حلول للمشكلات الميدانية ترتبط بتطبيقات معينة واجراءات محددة ومنه فإن دراستنا تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

3-1- الأهداف النظرية:

- بناء تصور نظري حول الموضوع في حدود الإمكانيات العلمية المتوفرة.

- محاولة التعرف على مختلف المداخل النظرية المرتبطة بالموضوع وهل يمكن إسقاطها على واقع المؤسسة الجزائرية

- محاولة إثراء المكتبة الجامعية من خلال هذه الإضافة العلمية المتواضعة

3-2- الأهداف التطبيقية:

الهدف الرئيسي: محاولة التعرف على مدى مساهمة التكوين في زيادة تعزيز الكفاءة المهنية
الأهداف الفرعية :

- محاولة التعرف على مدى مساهمة برامج التكوينية في زيادة مستوى أداء العامل.
- محاولة التعرف على مساهمة الأساليب التكوينية في تزويد العاملين بمختلف الخبرات المهنية .
- محاولة التعرف على مساهمة المجالات التكوينية في تنمية مهارات لدى العمال.

رابعا: إشكالية الدراسة:

يعد موضوع التكوين والكفاءة المهنية من بين أهم المباحث الرئيسية التي يدرسها علم اجتماع التنظيم والعمل، حيث لقي الكثير من الإهتمام من قبل الباحثين نظرا لأهمية التكوين المهني في عالم المؤسسات المعاصرة ودوره الفعال في خلق فرص جديدة تساعد الفاعلين التنظيميين على إمكانية التوجه إلى الحياة المهنية، وتعزيز الكفاءة المهنية وبالتالي إمكانية تجنب مختلف مشاكل البطالة والانحراف والسعي إلى دمجهم في المجتمع، وهذا ما أثبتته العديد من البحوث والدراسات الميدانية والتي أسفرت نتائجها عن أهمية متغير التكوين في التنظيم المؤسساتي ورفع مستوى لا الكفاءة لدى العامل ويتجلى ذلك بصورة واضحة أكثر من خلال استقطاب الموارد البشرية وتكوينها وتدريبها وتشجيعها للإبتكار والإبداع ونلاحظ كذلك أن هذا الموضوع قد درس وفق منظورات وسياقات اجتماعية مختلفة، ولعل من أهم النظريات التي عاجلت وفسرت متغيرات هذا الموضوع بصورة مباشرة نجد النظرية البيروقراطية التي ترى بأن تكوين العمال يكون من خلال إخضاعهم للتدريب وفق قوانين منظمة وصارمة تضمن تكوينهم بطريقة موضوعية، إضافة إلى نظرية الإدارة العلمية التي ركزت على اعتماد أساليب علمية في اختيار وتدريب وتطوير الموظفين وتحسين أدائهم إلى جانب العديد من الدراسات السابقة التي عاجلت هذين المتغيرين، أهمها دراسة حول "إستراتيجيات التكوين ومتطلبات الشغل"¹ والتي ركزت على أهمية برامج التكوين الخاصة بمعاهد التكوين في تطوير وتأهيل الموارد البشرية والتي تتناسب مع متطلبات الشغل إلى جانب الدراسة حول التكوين المهني والفعالية التنظيمية والتي أسفرت نتائجها عن أهمية اعتماد المؤسسة على تكوين وتنمية الموارد البشرية وتخطيطها في تحقيق الفعالية التنظيمية.

قام بهذه الدراسة الباحث "هشام بويكر" وهي دراسة مكملية لنيل شهادة الماجستير والتي جاءت تحت عنوان

¹ إستراتيجية التكوين ومتطلبات الشغل 2006

ووفق هذا التوضيح وبالاستناد إلى كل هذه الإعتبارات يتضح لنا جليا أن التكوين عنصر رئيسي تمكن من خلاله القياديين الإداريين تطوير قدرات مرؤوسيههم وتغيير سلوكهم وتعديل إتجاهاتهم وتدريبهم وإعدادهم وفق إستراتيجية تكوينية فعالة تتوافق مع الوظائف التي يشغلونها في إطار إعداد المديرين لبرامج التكوينية تساعد على ذلك خاصة وأن المؤسسات في الوقت المعاصر تهتم بالتكوين مواردها البشرية من أجل خلق الإبداع وهو آلية التطورات العامة .

وفي ذات السياق فإن متغير التكوين المهني أصبح من بين الأساليب الرئيسة التي تعتمد عليها المؤسسات المعاصرة و ذلك من خلال إعتقاد على البرامج التكوينية التي تساهم في زيادة مستوى أداء لدى العامل عن طريق الخضوع لتدريب أثناء العمل و التدريب بهدف الترقية او التدريب المزدوج و أيضا الأساليب التكوينية والتي يعتمد فيها على المحاضرات و المحاكاة و المناقشة و تعتبر المجالات التكوينية عنصر مهم في تكوين العمال الجدد و التكوين بهدف الترقية.

كما أن يؤثر على العديد من المتغيرات التنظيمية أهمها الكفاءة المهنية و التي يتم إكتسابها عن طريق المعارف و المهارات و التدريب و غيرها من العوامل التي تعزز الكفاءة المهنية التي تتطلب إكتساب مهارات جديدة و معارف لتكوين العاملين بقدرات اللازمة لتحسين الأدائهم و ذلك من خلال الاحتكاك المباشر مع الميدان لتحقيق التوجيه المستمر

إلى جانب هذا يتضح لنا أن الكفاءة المهنية بمثابة عملية ديناميكية أساسية في بناء تنظيمي والذي يسعى من خلالها إلى تحقيق أهدافه في إطار استثمار العنصر البشري. وعلى هذا الاعتبار فالمؤسسة الجزائرية تسعى هي الأخرى إلى محاولة تجسيد أبعاد التكوين المهني وعلاقته بالكفاءة المهنية وإعتقادها الراسخ أن التكوين المعتمد الأول على المهارات التطبيقية، أما أنه يسهل عملية وصول على وظائف في المؤسسة.

ولتحقيق ذلك قمنا بالتقرب إلى المعهد الوطني "زيان بلقاسم" كنموذج يعكس واقع المؤسسة الجزائرية وبالتالي نحاول في هذه الدراسة معرفة العلاقة الإرتباطية بين متغيرات الدراسة "التكوين المهني والكفاءة المهنية".

بهدف تقصي موضوع دراستنا هذه أكثر وفق الطرح الأمبريقي الذي يعكس واقع المؤسسة ميدان الدراسة، قمنا بصياغة التساؤل المركزي التالي:

- إلى أي مدى يساهم التكوين المهني في زيادة تعزيز الكفاءة المهنية؟

- التساؤلات الفرعية:

إلى أي مدى تساهم البرامج التكوينية في زيادة مستوى الأداء لدى العامل؟

- إلى أي مدى تساهم الأساليب المهنية في تزويد العاملين بمختلف الخبرات المهنية؟
إلى أي مدى تساهم المجالات التكوينية في تنمية المهارات لدى العمال؟.

خامسا: الفرضيات:

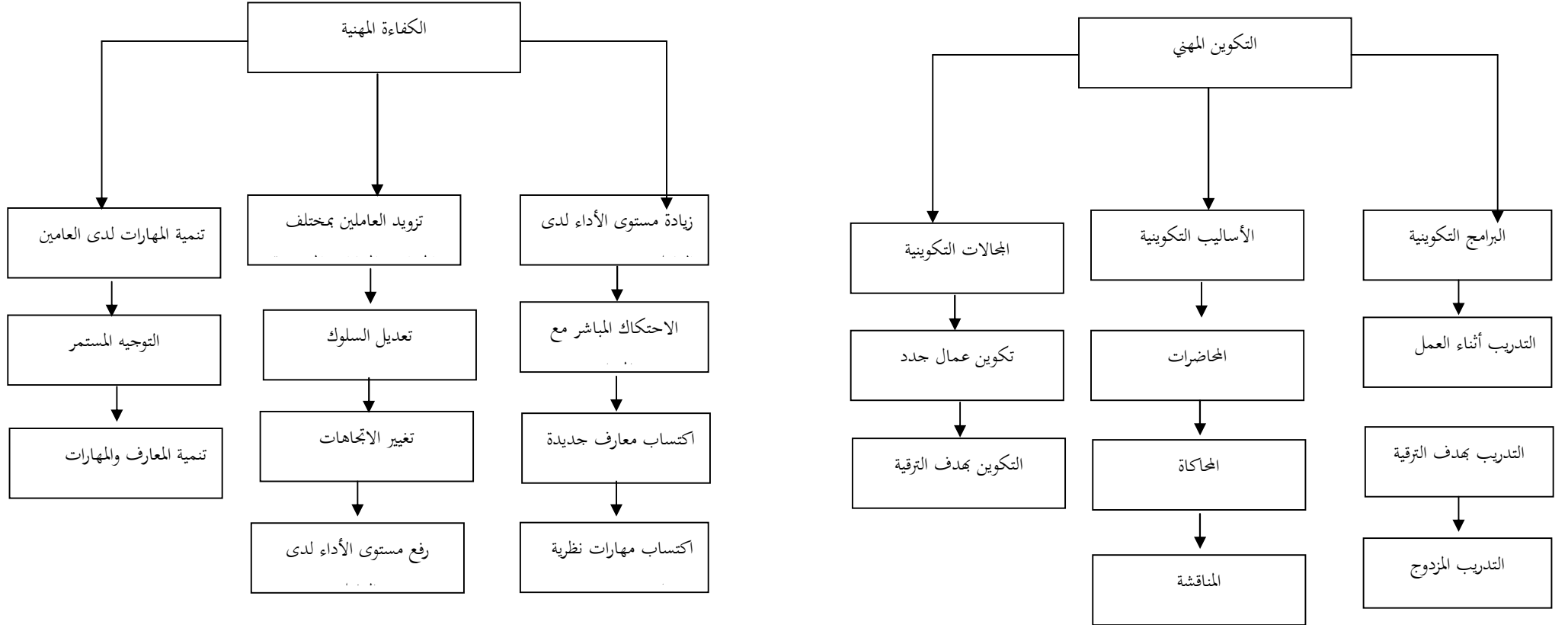
بناء على ما تطرقنا إليها في المشكلة البحثية توصلنا إلى صياغة مجموعة من الفرضيات تتمثل فيما يلي:

الفرضية العامة:

- يساهم التكوين المهني في زيادة تعزيز الكفاءة المهنية.

الفرضيات الجزئية:

1. تساهم البرامج التكوينية في زيادة مستوى الأداء لدى العامل.
2. تساهم الأساليب التكوينية في زيادة تزويد العاملين بمختلف الخبرات المهنية .
3. تساهم المجالات التكوينية في زيادة تنمية المهارات لدى العمال.



مخطط توضيحي حول صياغة أبعاد ومؤشرات المتغيرين "التكوين المهني والكفاءة المهنية"

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على التراث النظري حول الموضوع

سادسا: المفاهيم الإجرائية للدراسة:

نحاول في هذه الفقرة تحديد المفاهيم الرئيسية لموضوع دراستنا وذلك وفقا لما هو موجود في التراث النظري والمعرفي ، هذا التراث نستمد منه في دراستنا الراهنة أهم التعريفات التي تخدم الموضوع، والتي تساعدنا في صياغة التعريف الإجرائي ، وفيما يأتي سنتطرق إلى أهم التعاريف الخاصة بمتغيرات الدراسة.

1- الدور: عرفه أحمد زكي بدوي الدور في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه: "السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة، والجانب الدينامي لمركز الفرد، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه، وهذه التوقعات تتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي، وحدود الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك في الثقافة السائدة.¹

يشير الدور لغة إلى الاضطلاع ولتوضيح معنى الدور لابد من التعرض أولا لمعنى المركز وهو الوضع الذي يشغله الفرد في مجتمع ما بحكم سنه أو جنسه أو ميلاده أو حالته الاجتماعية، أو وظيفته أو تحصيله.²

2- تعريف التكوين المهني

- لغة : التكوين المهني هو مصطلح مكون من كلمتين "التكوين" ، "المهني" .
- التكون : مصدر فعل "كون" من كون، يكون، تكوين، كون شيء يعني أحدثه و أوجده، ركبه و ألفه.
- المهني: منسوب إلى مهن أو المهنة وهو قيام بعمل معين.
- إصطلاحا : التكوين المهني هو عملية تأهيل قدرات العمال المهنية وتطويرها³
- يعرفه عادل حسن بأنه : يمثل التكوين في مفهومه الشامل عملية تعليمية يتعلم من خلالها الفرد كيفية أداء عمل محدد بشكل متقن و متكيف مع متطلباته. يستخدم مصطلح "التكوين" في مجالات متعددة

¹ أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1993، ص395.

² سلمى محمود جمعة، طريقة العمل مع جماعات، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص37.

³ لحسن بوعيد الله وآخرون، تقويم العملية التكوينية في الجامعة، ديوان المطبوعات، الجزائر، 1998، ص 9.

وقد يشير إلى الإعداد المهني، والتدريب المهني، والتدريب المهاري، أو التعليم الفني. يتضمن التدريب تعلم حرفة محددة لتصل المتدرب إلى مستوى جيد من الخبرة والأداء المهني.¹

- ويقصد به: يمثل التكوين مجموعة من الأنشطة التعليمية المخططة بشكل محدد، والتي تهدف إلى نقل المعرفة والمهارات اللازمة للأفراد والمجموعات، بهدف تمكينهم من التكيف مع المحيط الاجتماعي والمهني، وتحسين كفاءة المنظمات التي ينتمون إليها.²

للإحاطة بمفهوم التكوين لوصفه أحد الأنشطة التي ممارستها إدارة" الموارد البشرية في منظمات الأعمال تجدر الإشارة إلى بعض التعاريف التي تناولته ومن هذه التعريفات:

- يعرفه محمد مسلم: يهدف التكوين إلى تعليم وإكساب مجموعة من المعارف والمهارات التي تتيح للأفراد اكتساب كفاءة أو قدرة محددة، وذلك عن طريق إتباع إجراءات محددة. ببساطة، يتم التركيز في التدريب على تعليم الخبرات والكفاءات الضرورية لأداء مهام ووظائف محددة.³

يشير مفهوم التكوين إلى الخطوات التي يتبعها الفرد لإعداد نفسه للعمل في وظيفة محددة، حيث يقوم بتعلم المهارات والمعارف الضرورية لتحقيق التميز في هذا المجال. وبهذه الطريقة، يتمكن الفرد من اكتساب معرفة جديدة تمكنه من إظهار قدراته بشكل أفضل.

يعرفه فرحات: التكوين هو من مجموعة من الأنشطة والتجارب التعليمية الموجهة لتعزيز المعرفة والمهارات اللازمة لأداء عمل أو مهمة محددة. ويشمل هذا التدريب المعرفة النظرية، مثل المفاهيم والمبادئ، بالإضافة إلى المهارات والسلوكيات التي تساعد الفرد على أداء وظيفة أو مهنة بكفاءة.

ويعرفه على أنه إحداث تغيير إرادي في سلوك الراشدين في أعمال ذات طبيعة مهنية.⁴

بناءً على هذا التعريف، يمكن القول بأن الهدف الأساسي لعملية التكوين هو إكساب المهارات والمعارف اللازمة للفرد في أداء مهام عمله بكفاءة، وينطبق ذلك على كافة العاملين سواء كانوا حديثي التعيين أو من ذوي الخبرة.

¹ احمد طرطار، الترشيد الاقتصادي والطاقت الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993، ص82

² عبد الكرم بوحفص، التكوين الإستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية، بنعكنون - الجزائر، 2010، ص37

³ مسلم محمد. تنمية الموارد البشرية: دعائم وأدوات. دار طليطلة، الجزائر، (2010)، ص74

⁴ العربي بلقاسم فرحاتي. تأهيل الموارد البشرية. دار اسامة، الأردن، 2010، ص265

- يعرفه بوحفص: التكوين يتضمن مجموعة من الأنشطة التعليمية المنظمة لتعزيز المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة لتحقيق فعالية في العمل، ويساعد الأفراد والمجموعات على التكيف مع المحيط الاجتماعي والمهني، وبهذه الطريقة، يمكن للفرد أن يحسن كفاءة التنظيم الذي يعمل به.¹

حسب هذا التعريف فإن التكوين المهني لا يقتصر على اكتساب المعلومات فحسب وإنما أيضا اكتساب الاتجاهات والقواعد الملائمة لأداء الغرد في العمل.

- تعريف المكون: يعرف مسلم المهمة الأساسية للمكون، حيث يتمثل دوره في تشكيل وتطوير الآخرين. ولتحقيق هذا الدور، يقوم المكون بتصميم البرامج والآليات اللازمة لتطبيقها، بالإضافة إلى اختيار المناهج والأدوات التعليمية المناسبة لتعلم المتعلمين.²

بناء على مختلف التعارف النظرية وواقع المؤسسة في مجال البحث قمنا بصياغة التعريف الإجرائي.

التعريف الإجرائي للتكوين المهني:

يعتبر عملية تنظيمية تهدف إلى تحسين أداء للفاعلين التنظيميين داخل المؤسسة كونه حق مشروع لهم لتحقيق أهدافهم و أهداف مؤسستهم على حد سواء و يتم التكوين عن طريق إعداد مجموعة برامج تكوينية تتمثل في التدريب أثناء العمل و التدريب يهدف استغلال مهاراتهم في عملية الترقية و كذلك من خلال إعداد أساليب تكوينية تتمثل في المحاضرات، المحاكاة، المناقشات كأساليب مساعدة في عملية التكوين الإداري.

3- تعريف الكفاءة المهنية:

يعتبر مفهوم الكفاءة المهنية مفهوم متعدد الأوجه، حيث لم يتفق الباحثون على تعريف موحد لها وذلك راجع لاختلاف التصورات والمجالات المطبقة والمقترحة.

الكفاءة المهنية تعني أن الفرد يمتلك معارف وخبرات وسلوكيات مكتسبة في سياق عمل محدد، مما يؤهله لأداء وظيفته بفعالية وكفاءة. وتعتمد الكفاءة بشكل كبير على قدرات الفرد الفردية العقلية والجسدية، إضافة إلى دافعيته الشخصية.

ويمكن تعريف الكفاءة المهنية كمجموعة من المعارف والمهارات التي تمكن الفرد من القيام بعمله بشكل أفضل.³

¹ بوحفص عبد الكريم. التكوين الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص37.

² مسلم محمد، مرجع سابق، ص74

³ رحيم عبد الفتاح محمد عبد الله، الأسس النظرية الإدارية للمؤسسات الاجتماعية، بدون طبعة، دار المعارف، مصر، 2004، ص288

كما يشير مفهوم الكفاءة إلى المهارات العلمية والخبرات والمعرفة والسلوكيات التي يتم استخدامها لخلق القيمة في سياق محدد، وتلاحظ هذه العناصر من خلال العمل الميداني. تتم دراسة وتقييم وتطوير هذه العناصر من قبل المؤسسة لضمان استفادة أفضل منها¹.

وفي نظر الباحث فيليب بردو، فإن الكفاءة هي القدرة على التصرف بفعالية في مجموعة من الوضعيات، وتعتمد على مجموعة شاملة من المعارف². ومن جانب آخر، يعتبر لويس دينوا الكفاءة المهنية عبارة عن مجموعة من السلوكيات الاجتماعية والجسدية والمهارات الحركية والنفسية التي تمكن الفرد من أداء دوره أو وظيفته بشكل فعال³.

وتظهر الكفاءة المهنية في العمل الفعلي، حيث يتم قياسها وملاحظتها.

يمكن تعريف مفهوم الكفاءة على أنه مجمل المعارف والمهارات والصفات الشخصية التي تؤهل الشخص للنجاح في مجال محدد⁴.

التعريف الإجرائي للكفاءة المهنية:

من خلال هذه التعريفات يتضح لنا بصورة جلية أن الكفاءة المهنية فتمثل في مجموعة من القدرات الفكرية و السلوكية و العلائقية التي يتميز بها الفرد في الوظيفة أو المهنة التي يشغلها والتي تساعد على رفع مستوى أداءه أنشطته المختلفة من خلال الاحتكاك المباشر مع الميدان وبالتالي إمكانية تزويده بمختلف المعارف والمهارات والخبرات الجديدة والتي تمكنه من تعديل سلوكه نحو الأفضل

سابعاً: الدراسات السابقة:

أولاً: التكوين المهني

– الدراسة الأولى:

قام بهذه الدراسة الباحث "بلقاسم سلاطينية وهي مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماجستير والتي جاءت تحت عنوان "التكوين المهني و أثره على إنتاجية العامل" في جامعة قسنطينة (1978/1979) وقد أجريت هذه

¹ مصنوعة أحمد: تنمية الكفاءات البشرية كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية للمنتج التأمين، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع العلمي و آفاق التطور، جامعة بن بوعلي بالشفل، يومي -03 04 ديسمبر 2012، ص 06.

² مرابط عياش عزوز، الكفاءة المهنية، دار اقر للكتاب، ص 6

³ أحمد مصنوعة، تنمية الكفاءات البشرية كمدخل لتعزيز المبر التنافسية للمنتج التأميني، الملتقى الدولي السابع حول "الصناعة التأمينية، الواقع العلمي وفاق التطوير تجارب الدول-، يومي 03-04 ديسمبر 2012، جامعة حسينية بن بوعلي، شلف، ص 5.

⁴ كمال منصور وسماح صوح، شيير الكفاءات الإطار المغاهيمي والمجالات الكبرى، —، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة معسكر، العدد 07، جوان

الدراسة بمركب المحركات والجرارات بقسنطينة، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على عينة عشوائية طبقية، وهي إحدى تطبيقات المداخل الوصفية، وإحدى أساليب المنهج الوصفي، ففي الجانب التطبيقي اعتمد على الملاحظة المقابلة استمارة، السجلات والوثائق في جمع البيانات، فقد حاول الباحث في ضوء هذه الدراسة أن يجيب على إشكالية بحثية مفادها أن هناك علاقة بين التكوين المهني و إنتاجية العامل، وعليه فقد بينت نتائج الدراسة أن نسبة تحقيق الفروض كانت كبيرة جدا، وهذا ما يؤكد صدق الفرضية العامة للدراسة وتمثل هذه النتائج في: رفع إنتاجية العامل لا يتطلب التجديد التكنولوجي، بل يتعداها إلى تكوين وتهيئة الإطارات والعناصر البشرية المكونة مهنيا.

أن مشاركة العامل في إعداد تكوينه تجعله لا يفتقر بعزله عن العملية التكوينية، وكذلك تمنحه فرص أكبر لتقبل عملية التكوين المهني.

- هدف التكوين المهني ليس تحسين الإنتاج فقط بقدر ما هو تنمية القدرات الجسمية والفكرية للفرد وفقا للمعايير التي تحكم محيطه الخارجي.

- الدراسة الثانية:

قام بهذه الدراسة الباحث "هشام بوبكر" وهي دراسة مكتملة لنيل شهادة الماجستير والتي جاءت تحت عنوان إستراتيجية التكوين ومتطلبات الشغل 2006 موقد أجريت هذه الدراسة بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بولاية سكيكدة، وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتماشى مع طبيعة الموضوع أي معرفة طبيعة العلاقة بين مضامين إستراتيجية التكوين في المعاهد المتخصصة في التكوين المهني ومتطلبات الشغل وقد اعتمد على الملاحظة والمقابلة والاستمارة والسجلات والوثائق في جمع البيانات فقد حاول الباحث في ضوء هذه الدراسة أن يجيب على الإشكالية البحثية مفادها: هناك علاقة بين إستراتيجية التكوين ومتطلبات الشغل، وذلك من خلال محاولة إتباعه لجملة من التساؤلات هي:

هل برامج التكوين الخاصة بمعاهد التكوين المعد بشكل يسمح بتطوير وتأهيل إمكانية الموارد البشرية، بشكل يتماشى مع متطلبات الشغل، وهل مضامين إستراتيجية التكوين تتوافق واحتياجات الشغل؟
وقد اندرج تحت هذا التساؤل تساؤلات الفرعية التالية:

1. هل معاهد التكوين الوطنية تتعامل مع الموارد البشرية، وفقا لإستراتيجية ومع أشخاص على أنهم فرص استثمارية؟.
2. هل تعتمد المعاهد على الخطط والبرامج المسطرة، أم تتعدى إهتمامها أشكال أخرى من التكوين التقني والمتنوع؟
- 3 هل هناك ارتباط بين البرامج التكوينية للمعاهد و الأهداف المرجوة منها؟

وعليه فقد بينت نتائج الدراسة على:

- معاهد التكوين لا تتعامل مع الموارد البشرية وفقا لإستراتيجية ومع الأشخاص على أنهم فرص استثمارية..
- المعاهد الوطنية لا تقتصر على الخطط والبرامج المسطرة، بل تتعدى اهتماماتها إشكال أخرى من التكوين التقني المتنوع
- البرنامج التكويني مصمم لغرض تحقيق الأهداف المرجوة منه.
- سوق العمل الحالي لا يحقق الوظيفة الأساسية والهامة والمتمثلة في تحقيق التوازن بين الطلب على العمل والعرض عليه.

- الدراسة الثالثة:

قامت بهذه الدراسة الباحثة "ميلاط صبرينة" وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية والتي جاءت تحت عنوان: "التكوين المهني والفعالية التنظيمية" في جامعة قسنطينة 2006-2007، وقد أجريت هذه الدراسة بالمحطة الوطنية للكهرباء والغاز -جيجل- وقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على طريقة المسح، بالعينة وهي إحدى تطبيقات المداخل الوصفية وإحدى أساليب المنهج الوصفي ففي جانب التطبيقي اعتمدت على الملاحظة، المقابلة الاستمارة السجلات والوثائق في جمع البيانات، فقد حاولت الباحثة في ضوء هذه الدراسة أن تجيب على إشكالية بحثية مفادها أن هناك علاقة بين التكوين المهني والفعالية التنظيمية وذلك من خلال محاولة إتباعها لجملة من التساؤلات هي:

- هل التكوين المستمر للعمال يؤدي إلى تحسين وزيادة الإنتاج؟
 - هل هناك علاقة بين زيادة مهارات العامل وكفاءته بين ارتفاع الروح المعنوية لديه؟
 - إلى أي مدى يساهم التكوين في زيادة معدلات الرضا والاستقرار في العمل؟
- وعليه فقد بينت نتائج الدراسة أن نسبة تحقق الفروض كانت كبيرة جدا، وهذا ما يؤكد صدق الفرضية العامة للدراسة، بحيث أوضحت الشواهد الكمية ونتائج الدراسة أن اعتماد المؤسسة على تكوين وتنمية الموارد البشرية وتخطيطها حسب احتياجات أصبحت ضرورة ملحة لتحقيق الفعالية والنجاح، وهذا من خلال تطوير قدراتهم وتنمية وتحسين أداء العمال وجعلهم يبذلون أقصى جهد ممكن في العمل، وذلك من أجل تحقيق أكبر إنتاجية ممكنة كما بينت الدراسة أن التكوين هو أول خطوة في العملية الإنتاجية وهذا ما يجعل المؤسسة تعطيه مكانة هامة ضمن سياستها العامة.

عالجت هذه الدراسة موضوع التكوين من خلال ربطه بالفعالية التنظيمية باعتبارها احد المتغيرات الهامة في معرفة دور ومساهمة التكوين المهني في تحسين وزيادة الإنتاجية وفي تحقيق الرضا والاستقرار في العمل.

ثانيا: الكفاءة المهنية

- الدراسة الأولى:

دراسة تحمل عنوان دور التكوين في رفع مستوى الكفاءة المهنية للعامل في المؤسسة الصناعية قام بهذه الدراسة الباحثة رويمل مليكة، خدروش، سلاف، جامعة محمد الصديق بن يحيى 2017/2018 مذكرة مكملة لنيل شهادة الماحستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، وقد أجريت هذه الدراسة بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية.

إشكالية الدراسة: هل يسهم التكوين في رفع من مستوى الكفاءة المهنية للعامل في المؤسسة الصناعية؟

الفرضيات:

- ✓ البرامج التكوينية تسهم في تحسين المهارات السلوكية للعامل.
- ✓ ثراء المعلومات يؤدي إلى زيادة المهارات المعرفية للعامل.
- ✓ التكوين يحسن من المهارات العلائقية للعامل.

- **منهج الدراسة:**

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي وهذا ملائمة لطبيعة الدراسة وبالأخص دراسة الحالة المختارة. عينة الدراسة، واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على عينة العشوائية الطبقية وهي إحدى تطبيقات المداخل الوصفية وإحدى أساليب المنهج الوصفي، ففي الجانب التطبيقي اعتمد على الملاحظة، المقابلة، استمارة، السجلات والوثائق، في جمع البيانات فقد حاولت الباحث في ضوء هذه الدراسة أن يجيب على إشكالية بحثية مفادها أن هناك علاقة بين التكوين والمستوى الكفاءة المهنية.

- **نتائج الدراسة:**

- ✓ وعليه فقد بنيت نتائج الدراسة أن نسبة تحقيق الفروض كانت كبيرة جدا وهذا ما يؤكد صدق الفرضية العامة للدراسة وتمثل هذه النتائج.
- ✓ تكثيف وزيادة عدد الدورات التكوينية للعاملين داخل المؤسسة وذلك بالاستعانة بمختصين ذات خبرة في هذا المجال.
- ✓ تحسين ظروف العمل من أجل الزيادة في الأداء.
- ✓ مراعاة تخصص كل عامل من أجل الإبداع والابتكار في وظيفته.

- **الدراسة الثانية :**

دراسة تحمل عنوان - الرقابة ودورها في تحسين الكفاءة المهنية دراسة ميدانية بالجزائر للمياه لولاية أدرار، قام بهذه الدراسة عائشة حموني و وهيبة عبد الله، 2017-2018، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماحستير في علم اجتماع.

- **إشكالية الدراسة:**

انبثقت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي:

✓ هل للرقابة دور في تحسين الكفاءة المهنية؟

- **الفرضيات :**

✓ الرقابة من خلال عمليتي التقييم دور في تحقيق أهداف المنظمة.

✓ الرقابة دور في تحقيق المشاركة الفعالة للعاملين لتحقيق أهداف المنظمة.

✓ الرقابة دور في تحقيق التزام العاملين وإلمامهم بثقافة المنظمة واللوائح التنظيمية. منهج الدراسة:

✓ استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وهذا ملائمة لطبيعة الدراسة وبالأخص دراسة الحالة المختارة.

- **عينة الدراسة:** اعتمدنا في هذه الدراسة على عينة عشوائية, وهي إحدى أساليب المنهج الوصفي ففي الجانب التطبيقي اعتمادا على المقابلة والاستمارة والملاحظة والدوريات في جمع البيانات فقد حاولت الباحثين في ضوء هذه الدراسة أن يجيب على إشكالية بحثية مفادها ان هناك علاقة بين الرقابة والكفاءة المهنية وعليه قد بينت نتائج الدراسة أن نسبة تحقيق الفروض كانت كبيرة جدا وهذا ما يؤكد صدق الفرضية العامة للدراسة .

- **نتائج الدراسة:**

انطلاقا من تحليل للبيانات والنتائج المتحصل عليها ومن خلال ما لاحظناه في المؤسسة والدراسة الميدانية ومن خلال الاستنتاجات التي توصل اليها الباحث إلى فرضيات الدراسة تم إثبات ف "1" التي تؤكد كلما عملت المؤسسة على تقويم وتقييم أداء عمالها في ظل وجود عملية رقابية فعالة كلما كان هناك تحقيق الأهداف المؤسسة وبالخطوط الموضوعية مسبقا وينعكس ذلك على الأفراد من خلال تنمية مهاراتهم وقدراتهم ويساعد أيضا في الكشف عن المواهب الكامنة لديهم فقد توصلنا من خلال الفرضية 2 أن للرقابة دور في تحقيق المشاركة الفعالة للعاملين لتحقيق أهداف المنظمة وهذا ما تم استنتاجه من خلال دافعية الأفراد نحو الإبداع والابتكار في المؤسسة.

ثامنا: الاستفادة من الدراسات:

من خلال عرضنا لمختلف الدراسات السابقة حول الموضوع، توصلنا إلى أنها أفادتنا في تكوين خلفية نظرية حول متغيرات الدراسة الراهنة خاصة مما يتعلق بمتغير الكفاءة المهنية وذلك أنها ساعدتنا في التعرف على دور التكوين المهني في زيادة تعزيز مستوى الكفاءة المهنية للعامل وذلك من خلال الاستعانة بواقع هذه الدراسات السابقة و بالتالي أفادتنا في تدعيم الجانب النظري إضافة إلى أنها أرشدتنا في إحالة إلى بعض المراجع المهمة المتعلقة خاصة بمتغير الكفاءة المهنية.

كما أنها ساعدتنا في إتباع المنهج المناسب في الدراسة الحالية المتمثل في المنهج الوصفي وأيضا ساعدتنا في بناء أسئلة الاستمارة و ضبطها.

حيث أفدتنا دراسة كل من هشام بوبكر، بعنوان إستراتيجية التكوين ومتطلبات الشغل ودراسة ميلاط صبرينة، التكوين المهني والفعالية التنظيمية في تدعيم الإطار النظري من خلال التعرف أكثر على متغير التكوين المهني بصفة عامة و دوره على الكفاءة لدى العامل في المؤسسة.

كما أفدتنا الدراسة في الإشارة إلى أنواع وأساليب وطرق وأهداف للتكوين وبالتالي مكنت من تدعيم مختلف الجوانب المنهجية والنظرية والميدانية لدراسة الراهنة.

كما أفدتنا دراسة كل من رويمل مليكة، خدروش، سلاف، والتي جاءت بعنوان دور التكوين في رفع مستوى الكفاءة المهنية، وأيضا دراسة عائشة حموي ووهيبة عبد الله، تحت عنوان الرقابة ودورها في تحسين الكفاءة المهنية في بناء المحور الرابع لأسئلة الإستمارة، كما أفادتنا في الإشارة إلى أبعاد الكفاءة وأنواعها وأيضا طرقها وتصنيفها.

خلاصة

تم التطرق في هذا الفصل الموسوم بالإطار التصوري والنظري للدراسة إلى معالجة أهم المرتكزات المنهجية لموضوع الراهن التي تعتبر بمثابة دليل متخرج ومتسلسل وبكافة الخطوات الواجب إتباعها، والتي تشكل البناء المنطقي الأساسي المعتمد في البحث بدءا من المبررات اختيار الموضوع إلى أهم الدراسات السابقة وخاصة ما يتعلق بصياغة الإشكالية وفرضيات، وما حددته من معالم تصورين ونظرية للموضوع "دور التكوين المهني في زيادة تعزيز مستوى كفاءة المهنية لدى العامل" إضافة إلى ما أثارت من قضايا وإشغالات بحثية جديدة، اهتمام العلمي والتقصي الدقيق وفق خلفيات وأدبيات وتراكمات نظرية ومنهجية كإنتلاقة رئيسية بهذه الدراسة هذا ما يساعدنا لإتمام البحث العلمي والإحاطة لدراسة الراهنة كن جميع جوانبها النظرية والمنهجية والإمبريقية وصولا إلى تضيق الزوايا البحثية أكثر حول هذه الدراسة الراهنة.

الفصل الثاني: المداخل النظرية المفسرة للتكوين المهني والكفاءة المهنية

تمهيد

أولاً: النظرية الكلاسيكية

1-1- النظرية البيروقراطية

1-2- نظرية الحاجات

1-3- نظريات التكوين الإداري

ثانياً: النظريات النيوكلاسيكية

2-1- نظرية العلاقات الإنسانية

ثالثاً: النظرية الحديثة

3-1- نظرية رأس المال البشري

رابعاً: التعقيب على النظريات

خامساً: تقييم النظريات

تمهيد:

تعتبر متغيرات دراستنا الراهنة من أهم المتغيرات السوسيوتنظيمية والتي تتعدد حولها مختلف المراحل والاتجاهات النظرية المفسرة لها هذه الأطر النظرية بمثابة المدخل الرئيسي في الإحاطة بهذين المتغيرين من عدة جوانب تسهم أكثر في التعرف على الدراسة الراهنة نظريا و إمبريقيا و سنعرض في هذا الفصل إلى أهم النظريات التي تعتقد أنها تخدم موضوع البحث .

أولاً: النظرية الكلاسيكية

1-1- النظرية البيروقراطية

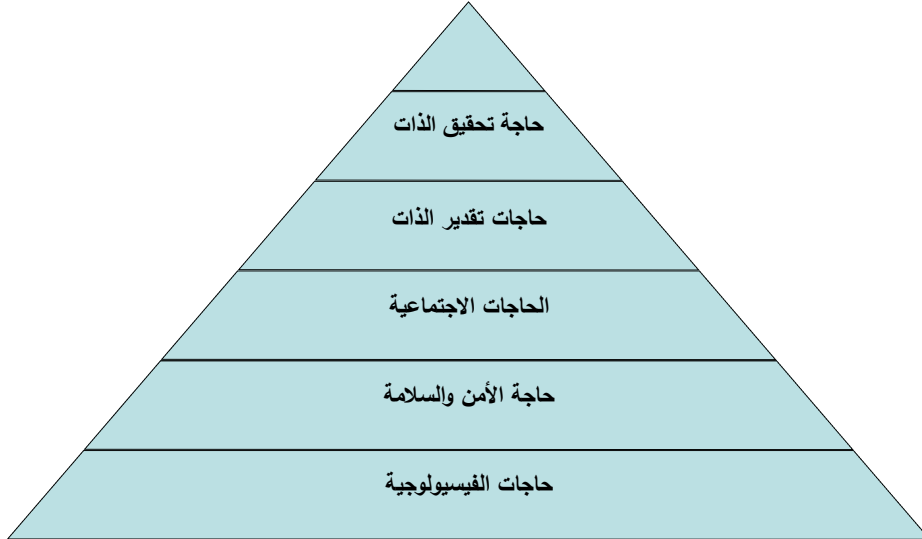
برزت هذه النظرية في أوائل القرن 20م ويعود الفضل في إرساء مبادئها وقواعدها إلى العالم الألماني (weber Max) الذي ناقش البيروقراطية كوسيلة لترشيد السلوك البشري بالمؤسسة، حيث اقترح ضرورة التركيز على البناء الرسمي القانوني والعلاقات القانونية المحددة به وأنه على الأفراد التكيف مع ذلك البناء وقواعده لتطوير قدراتهم وتنمية مهاراتهم ليكونوا قادرين على أداء المرغوب فيه، وذلك من خلال تكوينهم تكويناً دقيقاً على أعباء ووظائفهم حتى يكونوا بكفاءة عالية الرجل المناسب في المكان المناسب" الأمر الذي يساهم في زيادة الانتاجية الفردية، كما يعتبر التكوين المسبق للأفراد ضرورة أساسية لشغل الوظائف حيث تتحدد مكانة الفرد بمقدار المعلومات والخبرة التي يمتلكها والتي تمنحه درجات أعلى في السلم الوظيفي.

من خلال هذه النظرية يتبين أن التكوين يساهم في تنمية الفرد العامل بالمؤسسة من خلال زيادة كفاءته في الأداء.

1-2- نظرية الحاجات

أ. نظرية سلم ماسلو

تعد نظرية سلم الحاجات والتي قدمها ابراهام ماسلو Abraham Maslow من أقدم النظريات التي سعت إلى تقسيم الحاجات الفردية، حيث صنف ماسلو حاجات الفرد إلى خمس درجات يبينها في الشكل التالي:



شكل (01) سلم الحاجات لماسلو

1- الحاجات الفسيولوجية: Psychological Needs

تتضمن الحاجات الأساسية في حياة الإنسان كالطعام والشرب والسكن والتي يحتاج إليها حتى يستمر في الحياة.

2- حاجات الأمن والسلامة: Sfety Nedds

- تتضمن حاجات الفرد المتعلقة بالمحافظة عليه من الأخطار التي حوله، ويشمل تلك المحافظة على استقراره في العمل وتوفير الأمان الوظيفي له.¹

3- حاجات الاجتماعية: Social Needs

تشمل الرغبة في إيجاد علاقات الرد والصدقة مع الآخرين، وبالإضافة إلى حاجة الفرد إلى الانتماء إلى الجماعة معينة وهو يود الانضمام إليها.

4- حاجات التقدير:

حاجة الفرد إلى أن يشعر بأهميته وقيمه أمام الآخرين، كالسمعة الجيدة والمكانة الاجتماعية وتقدير الإنجازات التي يقدمها ويحققها.

5- حاجات تقدير الذات:

تشمل تحقيق لما يرغب أن يكون عليه أو أن يكون الأفضل الذي يتصور حاله عليه تعتمد النظري على أن الحاجات المترتبة وفقاً لأهميتها النسبية عند الفرد، وبالتالي فالحاجات المشبعة ليست محفز للسلوك أما حاجيات الغير المشبعة فهي التي تظهر السلوك لدى الفرد.

ب. نظرية ديرفر: Alderfers erg Theory

قام كلينتون بتقديم نظريته في الحاجات الإنسانية حيث افترض أن حاجات الإنسان تصنف ضمن ثلاث

أنواع شكل الأحرف الأولى كل منها ERG

1- حاجات البقاء: Existence

تشمل الحاجات الفسيولوجية المادية للإنسان، وبالتالي فهذه الحاجات تقابل أول مستويين من الحاجات عند ماسلو أي الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن والسلامة.

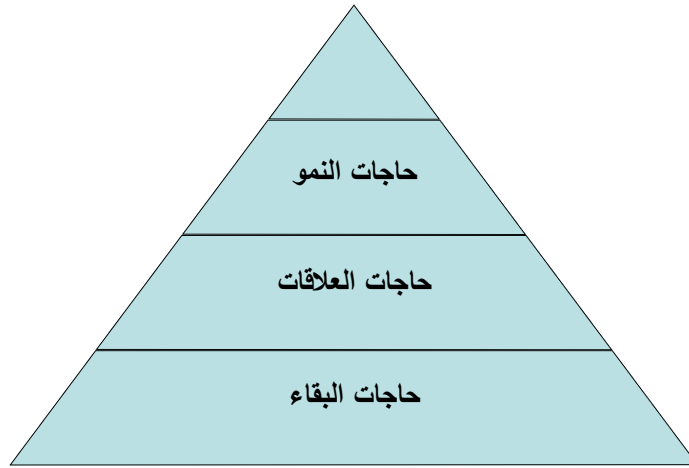
¹ عبد الباري درة، محفوظ جوده: المرجع السابق، ص 235-236.

2- حاجات العلاقة مع الآخرين: Related Mees Needs

تشمل الحاجات المتعلقة في العلاقات الطيبة مع الآخرين وهي تقابل المستوى الثالث من الحاجات عند ماسلو أي حاجة العلاقات الاجتماعية.¹

3- حاجات النمو:

تتضمن الحاجات المتعلقة باستخدام الفرد لقدراته إلى الحد الأدنى الأمثل، وهي تقابل المستوى الأعلى من الحاجات عند ماسلو أي حاجات تحقيق الذات وعلى الرغم من اختلاف نظرية ألفريد ونظرية ماسلو في عدد الحاجات إلى أن هناك اختلافات أخرى بينهما، فألدرفر لا يفترض تدرج الحاجات في سلم محدد بل يعتقد بأنه من الممكن أن تؤثر واحدة من الحاجات أو جميعها معا على تصرفات الفرد وتشير النظرية إلى ما يسمى مكون التراجع في حالة الإحباط والذي يعني أن عدم تحقيق الحاجات من مستوى أعلى يؤثر على حاجات من المستوى الأقل، فإخفاق موظف في تحقيق العلاقات الجيدة مع الآخرين في العمل قد يجعله يركز على حاجات الزيادة في الراتب (Existence Needs).²



شكل (02) : يمثل التدرج الحاجات عند ألدرفر

المصدر: محمد الصيرفي: موسوعة العلمية - تحليل على المستوى الفرد-، مكتب الجامعي الحديث، ج2، الإسكندرية، 2009، ص268.

¹ عبد الباري درة، محفوظ جودة: المرجع السابق، ص236-237.

² عبد الباري درة، محفوظ جودة: المرجع السابق، ص237-238.

4- نظرية التعارض:

قام لولر سنة 1973 بنموذجه المستقبل الذي يعتبر درجة رضا الفرد عن عمله تحدد بالفارق بين أجره وما يجب أن يحصل عليه في نظره، فإذا كان توقع العامل يتعارض مع أجرته فلا يكون بذلك راضي، فالرضا هو عبارة عن الاختلاف بين شعور الشخص اتجاه ما ينبغي أن يحصل عليه "أ" وما يدرك أنه حصل عليه بالفعل "ب" فعندما يفوق إدراك عدالة الأجر الكمية الفعلية يكون غير راض وفي حالة التساوي يكون الشخص راضي في حين عندما تكون المكافأة أو الأجر يفوق إدراك عدالة المكافأة فالنتيجة تكون الشعور بالذنب أو التوتر أو عدم الارتياح.¹

1-3- نظريات التكوين الإداري

هي مجموعة من النظريات التي تتباين في بعض تصوراتها ومقارباتها إلا أنها تلتقي في دراسة التركيب الداخلي للمؤسسة وتحقيق الفعالية التنظيمية، وترجع بدايات الأولى لهذه النظريات إلى معالجة الهيكل التنظيمي للمؤسسة وكيفية تكوينه من حيث تحديد الأهداف، تجميع الأنشطة والوظائف اللازمة لتحقيق هذه الأهداف تجميع الأنشطة المتشابهة في أعمال ثم في أقسام ثم في دوائر من أجل تسهيل العلاقة بين وحدات البناء التنظيمي، حيث كانت المشكلة الرئيسية هي كيف يمكن تجميع هذه الأعمال في شكل مهام فرعية ثم تجميع المهام في وحدات إدارية، وتجميع الوحدات الإدارية في وحدات أكبر وأخيراً تحديد المستوى الأعلى للإدارة.

وقد ركزت هذه النظريات على التخصص وتقسيم العمل والفعالية التنظيمية من خلال خلق هيكل تنظيمي متناسق، ومنظم وتفترض أنه يمكن السيطرة على السلوك الإنساني من خلال العملية الإدارية. والقواعد والأوامر، أي تصميم محكم بمختلف العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه من خلال وضع ضوابط محددة للأداء.

ومن هذا المنطلق أولت هذه النظريات لمتغير التكوين اهتماماً بالغاً نظراً للدور الذي يلعبه في تنمية قدرات ومهارات الموظفين، كما نجد ذلك واضحاً في أعمال "هنري فايول" الذي يعتبر رائد نظرية الإدارة التي قامت على أساس وهو: الاهتمام بالهيكل التنظيمي والعمليات الإدارية عكس الإدارة العلمية التي تركز على الأجر والحوافز المادية وتقسيم العمل والطرق المثلى للأداء من قبل الأفراد، وقد وضع فايول أربعة عشرة مبدأ للإدارة سماها مبادئ التنظيم واعتقد أن هذه المبادئ صالحة ويمكن تعميم تطبيقها على جميع المواقف الإدارية، بمعنى أنه يمكن من خلالها الاضطلاع بأنشطة الإدارة، وبأن الالتزام بها يضمن الفعالية وهذه المبادئ هي:

¹ بكاي سعد: الرضا الوظيفي وعلاقته بالقدرات الابداعية لدى موظفي مدرجات الشباب والرياضة، أطروحة الدكتوراه في العلوم التفتيات والنشاطات، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2017، ص 17.

- 1- تقسيم العمل والتخصص بحيث يؤدي تفتيت العملية الإدارية إلى جزئيات إلى سهولة تكوين الأفراد وتعلمهم للدور المنوط بهم وتأديتهم له على الوجه المطلوب والمرغوب فيه.
- 2- السلطة والمسؤولية.
- 3- الضبط.
- 4 وحدة الأمر.
- 5 وحدة الهدف.
- 6 الأولوية لمصلحة المؤسسة.
- 7- عدالة العوائد.
- 8- المركزية.
- و التسلسل الرئاسي.
- 10 - النظام والترتيب.
- 11- العدالة والمساواة.
- 12- استقرار العمالة.
- 13-المبادأة.
- 14- تنمية روح الجماعة بغرض التعاون.

قد ركزت أعمال فايول " على ضرورة توفر عامل الخبرة والكفاءة الفنية في المستويات الإدارية والوظائف والمراكز، حيث حرص على التأكيد أن كلا من العمال والمدراء يحتاجون بصورة مستمرة لعمليات التكوين من أجل تدعيم القدرات والكفاءات واكتساب مهارات جديدة سواء كانت فنية أو إدارية ويتأني ذلك عن طريق التعليم والتكوين المستمر وفقا لما يقتضيه مبدأ تقسيم العمل والتخصص مؤكدا في ذلك مقولته: "الرجل المناسب في المكان المناسب.

ومعنى ذلك أنه من الضروري حسب هذه المعادلة إعداد الأفراد إعدادا جيدا وتكوينهم بما يتوافق مع الوظائف التي يشغلونها من جهة، وبما يتوافق وقدراتهم من جهة أخرى، ويقر "فايول" أن النظام الاجتماعي الكامل إنما يتطلب أن يناسب الموظف وأن الموظف يجب أن يناسب المكان، ويدعم في نفس الوقت السياسات الرامية إلى التنمية والتطوير، واكتساب المهارات الفنية الجديدة، حيث كلما كان الأفراد مكونون أكثر على أداء وظائفهم واعتمدوا على كفاءتهم وابداعاتهم كلما نقصت التكلفة الناتجة عن سوء الأداء وتراجعته وضياع الوقت،

وارتفعت نسبة الإنتاج والإنتاجية ويرى فايول أن الأداء الجيد والإنتاجية المرتفعة مرهونان باستمرارية الإدارة في تبني سياسة التكوين، ومن هذا المنطلق فقد وضع نظاما تقليديا لتكوين الموظفين الإداريين في الصناعة مؤكدا على أن القدرة الإدارية لا يمكن تنميتها عن طريق التكوين الفني فقط، بل يجب الاهتمام بها من الناحية العلمية أيضا. ونستنتج من هذا كله أن فايول كان واعيا بضرورة أن تتميز الموارد البشرية في المؤسسة ببعض الخصائص العلمية والقدرات الفنية والمهارات الإدارية كما أكد على ضرورة التعليم والتطوير والتكوين المستمر، وقد وضع من أجل تحقيق الوظيفة الإدارية أربعة عناصر :

1- التخطيط.

2- التنظيم.

3- التوجيه والتنسيق.

4- الرقابة.

وقد ركز على أهمية التخطيط كوظيفة تستند إلى بعد النظر والتنبؤ، ولا بد أن تكون النتائج والخطوات المرسومة تتصف بالمرونة والدقة مع مراعاة الخبرة والمهارة للقائمين بهذه الوظيفة، والتنسيق

بين كافة الأقسام الأساسية والفرعية، ورفع الروح المعنوية لزيادة درجة الرضا وتحقيق الفعالية، أما التنظيم فلا بد أن يقوم على شبكة الاتصالات الواضحة حتى تكفل ترابطه وانسجامه مع تحديد العلاقات والشروط الموضوعية المناسبة لتحقيق الفعالية، وأما بالنسبة للرقابة فقد عبر عنها فايول بالإشراف الدائم على تنفيذ الأعمال المتابعة، وعموما فإن النظام الرقابي لا بد أن يتلائم مع الأهداف العامة وأن يتصف بنوع من المرونة والفهم ومراعاة الجانب الإنساني من أجل تحقيق الأهداف الخاصة والعامة.

وفي الأخير نخلص إلى أن نظريات التكوين الإداري تشير في مجملها إلى مسألة الكفاءة والخبرة والمهارة اللازم توفرها في العمال والمدراء والتي ترتبط بمتغيرين هما التكوين ودرجة الرضا والاستقرار باعتبارهما الظروف المادية والاجتماعية والمهنية للمؤسسة.

ثانيا: النظريات النيوكلاسيكية

2-1- نظرية العلاقات الإنسانية :

تعتبر مدرسة العلاقات الإنسانية من أبرز النظريات التي ركزت على الجانب الاجتماعي للعامل وأعطت أهمية للسلوك الإنساني، وكانت نقطة الانطلاق لها من خلال التركيز على الجانب الاجتماعي وقدمت تفسيرات مختلفة بعدما أصبحت الإدارة الكلاسيكية عاجزة عن المحافظة على المستوى الجيد للإنتاج وتزايد وتيرة الصراعات داخل المؤسسة، ودرست التنظيم من وجهة نظر اجتماعية وتوصلت الدراسة إلى أن الجماعة وزملاء العمل

وعاداتهم الاجتماعية وأفكارهم وقيمهم واتجاهاتهم تعتبر عوامل مهمة جدا تؤثر على سير العملية الإنتاجية، فالعملية الاجتماعية تتكون وتتفاعل بتأثير العلاقات الشخصية والغير الرسمية بين العاملين.¹ وهنا زاد الاهتمام بالسلوك الإنساني والتفاعل الاجتماعي وربطها بعمليات الإنتاج وتبين أن للعامل خلفية اجتماعية لا يستطيع التخلي عنها باعتبارها كيان نفسي واجتماعي، فتلبية حاجاتهم النفسية والاجتماعية إلى جانب الحاجات المادية لها اثر كبير على تجنب العامل لأفعال تعرقل سير العمل.

فالاهتمام بشخصية العامل من النواحي النفسية والاجتماعية والفكرية والثقافية والمحيط الاجتماعي وطبيعة التفاعل لها أثر على سير العملية الإنتاجية، فالمؤسسة هي عملية اجتماعية أكثر من كونها عملية ميكانيكية رسمية وهذه العملية الاجتماعية تتكون وتتفاعل بتأثير العلاقات الشخصية والغير الرسمية بين جماعات العاملين وهم يتصرفون حسب حاجاتهم، وبالتالي تصبح محور الفعل التنظيمي دون إلحاق الضرر بالجانب الرسمي المسير للمؤسسة.

ثالثا: النظرية الحديثة

3-1- نظرية رأس المال البشري:²

"إن نظرية رأس المال البشري وفكرة تقييم الأفراد كأصول بشرية لم تتبلور وتنتشر إلا من خلال:

نظرية (Schultz): حاول (Schultz) البحث عن تفسيرات أكثر فعالية للزيادة في الدخل، فسعى إلى تحويل الانتباه من مجرد الاهتمام بالمكونات المادية لرأس المال إلى الاهتمام بتلك الأقل مادية، وهي رأس المال البشري وأشار إلى اعتبار مهارات ومعرفة الفرد شكل من أشكال رأس المال الذي يمكن الاستثمار فيه لتحقيق التنمية الاقتصادية، هذا وقد بنى مفهومه لرأس المال البشري على ثلاث فروض أساسية وهي:

- النمو الاقتصادي الذي لا يمكن تفسيره بالزيادة في المدخلات المادية يرجع أساسا في المخزون المتراكم لرأس المال البشري.

- يمكن تفسير الاختلافات في الإيرادات وفقا لاختلافات في مقدار رأس المال البشري المستثمر في الأفراد.

- يمكن تحقيق العدالة في الدخل من خلال زيادة نسبة رأس المال البشري إلى رأس المال التقليدي. ركز (Schultz) اهتمامه على عملية التكوين باعتبارها استثمارة لازما لتنمية رأس المال البشري، حيث حدد نوعين من الموارد التي تدخل في التكوين وهي:

¹ Linda Rouleau : **Théories des organisations**, Presses de l'Université du Québec . Canada 2007. P56.

² راوية حسن: مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، نشر الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010، ص66.

- ✓ الإيرادات الضائعة للفرد، والتي لا يمكن الحصول عليها لو أنه لم يلتحق بالتكوين.
- ✓ الموارد اللازمة لإتمام عملية التكوين ذاتها.

ويرى (Schultz) أن الاعتراف بالغرض الاقتصادي للتكوين لا يعني انتفاء الغرض الثقافي له، فإلى جانب تحقيق الاهداف الثقافية فإن هناك بعض أنواع التكوين التي يمكن أن تحسن من طاقات وقدرات الأفراد اللازمة لأداء أعمالهم وإدارة شؤونهم وبالتالي تحسين إنتاجتهم وأن مثل هذا التحسن يمكن أن يترتب عليه زيادة في دخلهم، ومن ثمة زيادة الدخل القومي ككل.

ويستدل (Schultz) على دور التكوين في تحسين الأداء وزيادة الانتاجية بتحليله لزيادة الانتاجية الزراعية للولايات المتحدة الأمريكية حيث أنه بالرغم من خصوبة الأرض الزراعية، توافر مياه الري المتمتع بالحريه السياسية توافر الأساليب الفنية الزراعية، والتي جميعها تساعد في تحقيق الزيادة في الانتاجية الزراعية، إلا ان الاستثمار المستمر في الافراد من خلال تكوين وتقدم منح دراسية للمزارعين هي التي حققت الطفرة في الانتاجية الزراعية 2

اسهامات بيكر Biker

يعد بيكر واحد من أهم الباحثين الذين اسهموا بأبحاثهم في تطوير نظرية رأس المال البشري، وقد ركز في أبحاثه بصفة خاصة على التكوين، حيث يعد التكوين من أكثر الجوانب الاستثمار البشري فعالية في توضيح تأثير رأس المال البشري على إيرادات العمال والمتغيرات الاقتصادية الأخرى.

كما قد حاول إيجاد علاقة بين عمر الفرد والإيرادات المحققة فالفرد غير المتكون يحصل على نفس الإيرادات بغض النظر عن عمره، أما الفرد الحاصل على التكوين وإن كان يحصل على إيرادات أقل أثناء التكوين لتحمله جزءاً من تكلفة التكوين إلا أنه يحقق إيرادات أكبر في عمر لاحق، كون إيراداته المستقبلية تتكون من أجره مضافاً إليها العائد على التكوين بعد تحسين مهاراته وزيادة إنتاجيته.¹

رابعاً: التعقيب على النظريات :

النظرية البيروقراطية ركزت على كبد الصراحة من خلال الموضوعية في أداء العامل في عمله بدقة وكفاءة وأن على الأفراد تطوير قدراتهم و تنمية مهاراتهم ليكونوا قادرين على الأداء المرغوب فيه وذلك من خلال تكوينهم تكويناً دقيقاً على أعباء وظائفهم حتى يكونوا بكفاءة عالية.

أما بالنسبة لنظرية التكوين الإداري لهنري فايول أقر على ضرورة توفر عامل الخبرة و بكفاءة عالية في المستويات الإدارية حيث حرص على تأكيد أن كلا من العمال والمدراء يحتاجون لعملية التكوين من أجل تدعيم القدرات و الكفاءات.

¹ راوية حسن: المرجع السابق، ص 67..

كما أكدت نظرية الحاجات لإبراهام ماسلو التي تتحدث عن أهم الحاجات التي تساعد العامل على إستقرار المهني و من بينها الحاجة إلى ترقية و الرفعة في المكانة أو المكانة المرموقة بعد ذلك التطرق إلى النظرية الإدارية العلمية لتايلور حاولت هذه النظرية تفسير التكوين كظاهرة و قامت بدراسة هذا الموضوع هذه النظرية تعتبر التكوين ظاهرة يمكن تفسيرها و دراستها بدقة و موضوعية و اعتبرته شرط أساسي لقيام بالخطط التنظيمي للمؤسسة و أنه جزء أساسي لرفع كفاءة العامل .

أما بالنسبة لنظرية رأس المال البشري أكدت على أن التكوين له دور غي تحسين الأداء و زيادة الإنتاجية و تزويد الفرد بمعلومات متجددة عن طبيعة الأعمال و الأساليب و إعطاءه الفرصة الكافية لتطبيق هذه المعلومات و المهارات.

بناء التعقيب على هذه النظريات ولو أنها محاولة بسيطة إلا أنها أطاحت بكثير من المتغيرات و الأبعاد التي أفادتنا في الدراسة هذا الموضوع الذي تعددت حولها النظريات

خامسا: تقييم النظريات

الخلفية الاجتماعية المتبعة للدراسات السوسيوتنظيمية والحديثة ويلاحظ تطور كبير في التنظيمات والمؤسسات اليوم و خاصة القوى العاملة التي أصبحت تعتبر كمورد بشري هام داخل النسق البنيوي الوظيفي للمؤسسة كل تلك تراكمات المرحلة و الظروف التاريخية مهدت لمزيد من الدراسات والأبحاث الميدانية التي تعتمد على الملاحظات والمقابلات ولا ننسى أهم شكل لتحليل ومن خلال الدراسات كانت تظهر ما تسمى بالنظرية التي هيا عبارة عن فرضية يطرحها الباحث حيث يحتمل الصدق أو الخطأ ويقوم بإختبارها ليعرف النتائج المرتبة عنها حيث أنها تحتوي على مفاهيم وقرءة تحليلية مترابطة فيما بينها لمواضيع عدة منتشرة في الواقع العالمي ككل و من بين هذه المواضيع موضوع التكوين المهني وعلاقته بالكفاءة المهنية .

فالنظريات الكلاسيكية تركز في تحليلاتها النظرية على أن التكوين و الكفاءة المهنية عل. العوامل النفسية والاجتماعية وعلى مبدأ الصراحة و التركيز الرسمي القانوني و العلاقات القانونية وعلى الأفراد التكيف مع ذلك البناء لتطوير قدراته

في حين ذهبت النيو كلاسيكية إلى الأخذ بعين الاعتبار أهمية السلوك الإنساني و تبين أن للعامل خلفية اجتماعية لا يستطيع التحلي عنها.

مقابل التحليلات الحديثة التي أسفرت أن تحسين الأداء و زيادة الإنتاجية يتطلب خضوع لتكوين لأنه يحقق إرادات أكبر.

الفصل الثالث: التكوين المهني التجليات و الأبعاد

تمهيد

- 1- المفاهيم المرتبطة بالتكوين
- 2- أهمية التكوين
- 3- المسؤول عن التكوين
- 4- طرق وتخطيط البرنامج التكوين
- 5- أسباب اهتمام المنظمات بالتكوين
- 6- مزايا ومعوقات التكوين
- 7- مبادئ التكوين المهني
- 8- أساليب التكوين المهني
- 9- فوائد التكوين المهني:
- 10- أنماط التكوين المهني
- 11- آثار تكوين المهني
- 12- شروط التكوين المهني
- 13- تقييم التكوين:

خلاصة

تمهيد:

يهدف التكوين إلى تعزيز المهارات والقدرات لدى جميع أفراد المنظمة على مختلف المستويات، ويعتبر العامل الأساسي في العملية الإنتاجية، ولذلك تولي العديد من المنظمات الحديثة اهتمامًا كبيرًا للتكوين نظرًا لأهميته الكبيرة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية وتحسين الأداء العام للمنظمة، سنقوم في هذا الفصل بالحديث عن التكوين وأهميته وفوائده على المستوى الفردي والمنظمات، بالإضافة إلى المداخل والطرق المختلفة التي يمكن استخدامها في هذا الصدد

1- المفاهيم المرتبطة بالتكوين:

- **تعريف التدريب:** يتفهم "ألفريد مارشال فيري" أن الأشخاص الذين يكونون متعلمين ومدرّبين لا يمكنهم أن يعيشوا بفقير. فالأشخاص الذين يتمتعون بالمعرفة والوعي والطموح والقدرة، يستطيعون استغلال كل القوى الطبيعية والمصادر المتاحة لصالحهم، سواء في العمل أو الإنتاج أو الإبداع. ويسعون إلى تحسين مستوى المعيشة لأنفسهم وللمجتمع بشكل عام، بهدف توفير حياة كريمة للجميع.¹

- **التعليم:** هو تلك العملية التي تؤدي بشكل عام إلى زيادة مقدرة الفرد المتعلم على التفكير المنطقي فهم تفسير المعرفة من خلال تنمية القدرات العقلية القادرة على تفهم العلاقات المنطقية بين مختلف المتغيرات من أجل فهم وتفسير الظواهر.²

- **التعلم:** هو عملية التفاعل المتكامل المحفز بالمعرفة والخبرات والمهارات الجديدة التي تؤدي إلى تغيير دائم نسبياً في السلوك ونتائج الأعمال.³

- **الإعداد:** هو عبارة عن عملية تعريف بالعمل الذي أصبح مسند إليه، وتقييمه لهذا العمل، إحاطته بالسياسات العامة للمشروع والسياسات الخاصة بالقوة العاملة، وبالإجراءات والتفاصيل الذي يهيم التعرف عليها والمتصلة بعمله والإعداد لا يكون مقتصرًا على الأفراد بل يجب أن يكون هناك نوع من التوعية المستمرة لأفراد العاملين تتم في فترات معينة.⁴

- **التأهيل:** إن مصطلح التأهيل يتمثل في خدمات مهنية تقدم للعاجزين لتمكينهم من استعادة قدرتهم المباشرة عملهم الأصلي، أو أداء أية أعمال أخرى تتناسب مع حالتهم الصحية و النفسية.

2- أهمية التكوين:⁵

هناك مجموعة من الأسباب التي تجعل التكوين ضرورة ملحة ولازمة أبرزها ما يلي:

- يحسّن التكوين أداء الفرد وينعكس ذلك في زيادة كمية وتحسين جودة إنتاجه، وذلك بأقل تكلفة وأقل جهد وفي أقصر وقت.

- يمكن التكوين مسايرة التطورات التكنولوجية المتسارعة والتغيرات التنظيمية المستجدة.

¹ طاهر محمود الكلالدة. الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية. دار اليازوري. الأردن، 2011، ص 100

² نجم عود، إدارة المعرفة، المفاهيم الاستراتيجية والعمليات، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 245.

³ صلاح الشنواني، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية -مدخل الأهداف، مؤسسة الشباب الجامعية للطباعة والنشر، مصر، 2003، ص 128.

⁴ حبيب الصحاف، مفهوم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، ط1، مكتبة لبنان ناشرون، 1998، ص 51.

⁵ طاهر محمود الكلالدة، مرجع سابق، ص 101-103

- يقلل التكوين الحاجة إلى الإشراف، فالعامل المتدرب الذي يفهم متطلبات عمله يستطيع إنجازه دون الحاجة إلى مراقبة مستمرة من رؤوسيه.
- يحسّن التكوين خدمات المنشأة وطريقة تقديم السلع المنتجة وتعرضها، مما ينعكس على علاقات جيدة بين المنشأة وعملائها.
- يؤدي التكوين إلى تخفيض نسبة حوادث العمل.
- يحقق التكوين الاستقرار الوظيفي في المنشأة ويكسبها صفة الثبات وحسن السمعة في المجتمع.

3- المسؤول عن التكوين:

فيما يتعلق بالمسؤولية عن التكوين، فإن جميع الأطراف المذكورة لديها مسؤولية مشتركة في هذا الصدد سواء كانت الإدارة العليا أو إدارة الموارد البشرية أو قسم التدريب أو المشرف المباشر أو المتدرب، وبالتالي من المهم أن تعمل جميع الأطراف معًا بشكل فعال لضمان توفير برامج تدريبية عالية الجودة وتحسين أداء المتدربين.

- **الإدارة العليا:** إذا كانت المنظمة ترغب في تطوير برامج تدريبية فعالة، فمن الضروري أن يلتزم القادة العليا في المنظمة بأهمية التدريب كاستثمار بشري، وينبغي أن يتم تجسيد هذا الالتزام من خلال سياسات المنظمة وقراراتها المختلفة.¹

- **إدارة الموارد البشرية:** تتحمل إدارة الموارد البشرية أو قسم التدريب مسؤولية كبيرة في تهيئة كل ما يلزم من متطلبات بشرية ومادية لبرامج التدريب، وضمان تنفيذها بشكل فعال وفي الوقت والمكان المحددين.

- **المشرف المباشر:** يتوجب على المشرف المباشر أن يحث الموظفين المرشحين للتدريب على الاستفادة القصوى من البرامج التدريبية، وتسهيل حضورهم لتلك البرامج في الوقت والمكان المحددين. كما يتعيّن عليه توفير المناخ المناسب والموارد المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف، بالإضافة إلى تشجيع الموظفين على الاستثمار في التطوير الذاتي.

- **الموظف المتدرب:** لا يمكن للبرامج التدريبية أن تحقق النجاح المطلوب إذا لم يكن لدى المتدربين الرغبة الصادقة في التعلم وتطوير مهاراتهم وسلوكياتهم، ويجب أن يشجّع الموظفون بعضهم البعض على الاستفادة القصوى من الفرص التطويرية المتاحة لهم من قبل المنظمة، حيث يمكنهم تعزيز مهاراتهم والارتقاء بمستواهم المهني.²

¹ سالم مؤيد سعيد. إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي. ط2. دار إثراء، الأردن، ص 286

² سالم مؤيد سعيد. مرجع سابق، ص 286-288.

4- طرق وتخطيط البرنامج التكويني:

4-1- طرق التكوين:

توجد عدة طرق لتكوين وتأهيل العاملين أو الموظفين أو المدراء من الناحية الإدارية، ومن هذه الطرق ما يلي:

- التكوين أثناء العمل: يمكن تعلم المهارات الإدارية والتطوير من خلال العمل الفعلي، أي من خلال تجربة تطبيق المهارات في مكان العمل مثل المكتب أو المصنع أو غيرها، ومع ذلك هذا الأسلوب لا يصلح لتدريب عدد كبير من العاملين في وقت واحد.

- اللجوء إلى إعداد أماكن خاصة بالتكوين: يمكن تنفيذ التدريب في موقع خارج مكان العمل، حيث يتم اختيار موقع مناسب لغرض التدريب سواء كان داخل المؤسسة أو خارجها، أو في مؤسسات تدريبية متخصصة، أو في مكاتب أو مصانع مشاهمة. ويعتبر هذا الأسلوب الأنسب لتدريب عدد كبير من المشاركين.

- التكوين عن طريق التلمذة الصناعية: وتهدف هذه الوسيلة إلى إعداد أفراد من مستويات فنية أعلى ويتم هذا النوع من التكوين في مدارس مهنية متخصصة نظرياً ثم عملياً في المصانع والمكاتب.¹

- برامج إعادة التكوين: وهي برامج نظام لمواجهة التطورات التكنولوجية و بصفة أساسية التطورات الآلية. أو إذا فقد بعض العاملين أعمالهم وأصبح ضروريا إعادة تدريبهم وتأهيلهم.²

4-2- تخطيط البرنامج التكويني:

بعد الانتهاء من تحديد الاحتياجات التكوينية يتم تصميم البرنامج التكويني الذي يأتي مسائرا ومتماشيا مع هذه الاحتياجات، وتصميم البرنامج التكويني يمر بمراحل متعددة.

يتطلب إعداد برنامج تدريبي ناجح القيام بعدة خطوات مهمة:

- أولا: يجب تحديد الأهداف التي يراد تحقيقها من خلال البرنامج التدريبي.
- ثانيا: يتعين تحديد المهارات التي سيتم تعليمها في المرحلة السابقة لتحديد الاحتياجات التدريبية.
- ثالثاً: يتم وضع منهاج للتدريب يتضمن المواد التعليمية والدروس والنظريات والأدوات التي سيتم استخدامها في التدريب.

- رابعاً: يجب اختيار أسلوب التدريب المناسب الذي يجب اعتماده لتحقيق أفضل النتائج.

- خامساً: يتم تحديد مكان التدريب، سواء كان داخل المؤسسة أو في مركز تدريب متخصص.

¹ هاشم حمدي رضا. مرجع سابق، ص 95

² المرجع نفسه، ص 96

وأخيراً يجب تحديد فترة التدريب المحددة، وتوفير الأدوات والمعدات اللازمة لتنفيذ التدريب بشكل فعال.¹

5- أسباب اهتمام المنظمات بالتكوين:

تتمثل أسباب اهتمام المنظمات بالتدريب في حاجتها إلى التنافس، وخاصة في الوقت الحالي الذي تحتاج فيه المنظمات لتحقيق مكانة سوقية عالمية بدلاً من محلية، وعلاوة على ذلك، هناك العديد من العوامل التي تدفع المنظمات إلى الحاجة إلى التدريب من أهمها:

- مصدر العمالة: تتألف مصادر العمالة من الأشخاص المتوفرين واللذين يرغبون في الحصول على العمل
- التنافس العالمي: يتنافس الآن حتى أصغر الشركات الأمريكية في السوق العالمية، فمثلاً، يمكن لمصنع صغير لقطع غيار السيارات في إحدى الولايات الأمريكية أن يجد نفسه يتنافس مع شركات من كوريا واليابان وتايوان وأوروبا، بالإضافة إلى منافسة الشركات المحلية في الولايات المتحدة.
- التغيير المستمر والمتسارع: إن التغيير هو حقيقة من حقائق بيئات العمل الحديثة، ومن المهم جداً تحديث المعلومات ومهارات الموظفين وتطويرها بحيث تتماشى مع هذه التغيرات.²
- مشاكل نقل التكنولوجيا: يقصد بنقل التكنولوجيا نقلها من ناحية إلى أخرى حيث تتم هذه العملية على مرحلتين:

✓ المرحلة الأولى: هي عندما يتم تطوير هذه التكنولوجيا في المختبرات ومن قبل المبتكرين وهذه المرحلة، مرحلة التطوير لا تنطوي على أي عمليات تكوينية.

✓ أما المرحلة الثانية: وهي تعرف بنشر التكنولوجيا، فإنها تعتمد بشكل مباشر على التكوين وتعتمد على نشر التكنولوجيا إلى بيئة العمل.³

6- مزايا ومعوقات التكوين:

6-1- مزايا التكوين:

هناك بعض المزايا للتكوين تعود على المتكويين، ومزايا أخرى تعود على المنظمات نتيجة قيامها بتكوين

العاملين فيها وهي تتمثل في:

¹ هاشم حمدي رضا. مرجع سابق، ص 97

² خضير كاظم حمود و روان منير الشيخ..إدارة الجودة في المنظمات المتميزة. دار صفاء، الأردن، 2010، ص 206.

³ خضير كاظم حمود وروان منير الشيخ، مرجع سابق، ص 207

أولاً: مزايا التكوين للمتكونين:

- 1- إكساب المتكون الصفات التي تؤهله لشغل المناصب القيادية.
- 2- إكساب المتكون خبرات جديدة تؤهله للارتقاء وتحمل مسؤوليات في العمل.
- 3- زيادة ثقة المتكون بنفسه نتيجة اكتساب معلومات ومعارف وخبرات وقدرات جديدة، مما يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية.

ثانياً: مزايا التكوين للمنظمات:

- 1- تنمية كفاءات وخبرات القيادات بالمنظمة، وزيادة مهاراتهم واكتسابهم مهارات سلوكية معينة تزيد من قدراتهم على تطوير دورهم بهذه المنظمات.
- 2- إعداد قيادات جديدة على جميع المستويات بالمنظمات.
- 3- زيادة القدرة على مواجهة الصعوبات التي تحدث في النظم الاجتماعية و الاقتصادية ومواكبة التطور العلمي والتكنولوجي السائد في المجتمعات.¹

6-2- معوقات التكوين:

- بالرغم ما ذكرناه عن أهمية التكوين في تحسين ورفع الكفاءة للعاملين، إلا أنه من الضروري أن نحذر عمال الإدارة من أن هناك معوقات ومشاكل تعاني منها العملية التكوينية ومن أهم المشاكل:
- اختلاف الهياكل التنظيمية للمؤسسة، وعدم تحديد الاختصاصات و توزيع المسؤوليات بين الأفراد.
 - غياب السياسات التي ترشد العمل، وتوجه اتخاذ القرارات، ويعتمد عليها أساساً الأفراد في مواجهة ما يعترضهم من مشاكل.
 - سوء التخطيط أو اعتماد على بيانات غير صحيحة أو توقعات مبالغ فيها.
 - ضعف الروح المعنوية للعاملين بسبب انخفاض الأجور، أو سوء معاملة المشرفين لهم.
 - منازعات الأفراد مع بعضهم البعض.
 - ضعف المشرفين على إدارة التكوين في التصميم الجيد لبرنامج التكوين وكذا تنفيذه ومتابعته وتقييمه.²

¹ محمد عبد الفتاح محمد. إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية. مصر: دار الفتح للتجديد الفني، مصر، 2008، ص255

² بن عنتر عبد الرحمان، مرجع سابق، ص96

7- مبادئ التكوين المهني:

- التكوين المهني نشاط مستمر يبدأ من تحديد المواصفات الوظيفية و تعيين متطلبات شغلها ثم يتجه إلى اختيار الفرد الذي لديه الإعتبارات المختلفة عن توفير تلك المتطلبات لديه، لتكوين المهني نظام متكامل لأنه يؤكد صفة التكامل و الترابط، ليس نشاطا عشوائيا بل له أهداف محددة.
- نشاط متغير ومتجدد يشير هذا المبدأ إلى أن التكوين يتفاعل مع متغيرات، مما يستدعي أن يتصف بالتغيير و التجديد.

- عملية إدارية والفنية يتوفر على مقومات العمل الإداري الكفاء¹.
- المنطقية: يجب أن يتم التكوين ببناء وفهم منطقي وواقعي للاحتياجات التكوينية.
- الشرعية: يجب أن يتم التكوين وفق القوانين والأنظمة واللوائح المعمول بها داخل المنظمة.
- الاستمرارية: يتم التكوين مع بداية الحياة الوظيفية للفرد ويتم معه خطوة بعد أخرى لتطوير وتنمية حتى يساعد الفرد على التكيف مع التطورات والتغيرات الحالية والمستقبلية.²
- يجب أن يتميز التكوين بالهدف المحدد والواضح، بحيث يتم تطوير مهارات المشاركين بشكل كامل وشامل لجميع مستويات الوظائف. كما يجب أن يتم تقديم المادة التدريسية بطريقة متدرجة وسهلة الفهم، مع استمرارية التحديث والتطوير في هذه المادة وأسلوب التدريب.³

8- أساليب التكوين المهني:

يتم التكوين الإداري بأساليب متنوعة و مختلفة:

- التكوين أثناء العمل: إذ يتعلم الفرد العمل من خلال ممارسته له.
- أسلوب المحاضرة: وذلك بقيام المدرب بإلقاء المحاضرة أمام المتكويين ويعتبر هذا اتصال من طرف واحد وهو المكون.
- أسلوب الندوة: تعتمد الندوة على تبادل آراء وأفكار بين مجموعة من المتخصصين حول موضوع محدد حيث يتناقشون فيه ويصلون إلى قرارات مشتركة أو يختلفون فيها، ويساعدهم هذا التباين في كشف مزايا و عيوب الموضوع المطروح للنقاش.

¹ عبد الرحمان العيسوي، الكفاءة الإدارية، ط1، الدار الجامعية، ب.س، ص30

² بن عنتر عبد الرحمان. إدارة الموارد البشرية. دار اليازوري، الأردن، 2010، ص94

³ بن عنتر عبد الرحمان، مرجع سابق، ص 95

- أسلوب دراسة الحالة: يستخدم الأسلوب التفاعلي في التدريب، حيث يتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات ويُطلب من كل مجموعة حل مشكلة محددة، ثم يقوم المدرب بشرح الحلول التي توصلت إليها كل مجموعة أمام الجميع.
- أسلوب البريد الوارد: "تكوين المدراء" يهدف إلى تدريب المشاركين على كيفية اتخاذ القرارات في مواقف العمل اليومية، وفي نهاية اليوم التدريبي، يتم استعراض الحلول والآراء التي قدمها كل متدرب.
- المباريات الإدارية: بتقسيم المشاركين إلى جماعات صغيرة، حيث يمثل كل جماعة إدارة منفصلة، وتعطى لكل جماعة معلومات وبيانات عن الوحدة الإدارية التي تمثلها، ثم يُطلب من كل جماعة اتخاذ قرارات.
- أسلوب تقمص الأدوار: يعتمد "التمثيل الاجتماعي" على قيام المشارك بتمثيل شخصية معينة في سياق تمثيلي من خلال تقمص دور هذه الشخصية، وتتم المناقشة والتفاعل بين المتدربين في هذا السياق التمثيلي.
- أسلوب تكوين الحساسية: تكوين المشاركين من خلال النقاش والتدخل "إلى تعريف المشاركين على آراء الآخرين دون وجود حواجز اجتماعية، حيث يتم التدريب من خلال النقاش وتدخل المشاركين.¹

9- فوائد التكوين المهني:

9-1- فوائد التكوين للأفراد:

- كما يحقق التدريب فوائد عديدة للأفراد الراغبين فيه منها:
- يساعد التدريب العاملين على التغلب على حالات القلق والتوتر والاعترا ب والصراع داخل المنظمة، مما يحسن معنوياتهم.
- يقدم التدريب للأفراد معلومات جيدة حول كيفية تحسين مهاراتهم القيادية والاتصالات والاتجاهات.
- يفتح التدريب المجال للأفراد للترقية والتقدم الوظيفي.
- يقلل التدريب من أخطاء العاملين وحوادث العمل.
- يساعد التدريب على تنمية الاستعداد لتقبل مهام ومسؤوليات جديدة.
- يعمق التدريب الإحساس بالرضا الوظيفي والإنجاز.
- يقلل التدريب من دوران العمل نتيجة لزيادة الاستمرارية والثبات في حياة العاملين، وزيادة رغبتهم في خدمة المنظمة والإخلاص لها.²

¹ هاشم، حمدي رضا. التدريب والتأهيل الإداري. دار الراية، دمشق، 2010، ص 96.

² سالم مؤيد سعيد. مرجع سابق، ص 137.

9-2- فوائد التكوين للمنظمة:

- يساهم التكوين مساهمة فاعلة في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال تحقيق الفوائد التالية:
- يحسّن التكوين ربحية المنظمة.
- يطوّر التكوين المعارف والمهارات الخاصة بالعمل في جميع مستويات المنظمة.
- يساعد التكوين العاملين على فهم كيفية العمل في الفرق من أجل تحسين جودة السلع والخدمات.
- يساعد التكوين العاملين على التعرّف على أهداف المنظمة.
- يحسّن التكوين نوعية الإنتاج وزيادته.
- يقلّل التكوين التكاليف في المجالات الفنية والإدارية.
- ينشئ التكوين مناخًا مناسبًا للنمو والتواصل بين العاملين في المنظمة.
- يقلّل التكوين حوادث العمل وإصابات العاملين.
- ينمّي التكوين الإحساس بالمسؤولية تجاه المنظمة والحفاظ على مكانتها.
- يساعد التكوين العاملين على التأقلم مع عمليات التغيير وقبولها.¹

10- أنماط التكوين المهني:

ينقسم التكوين إلى أربعة أنماط:

- **التكوين الإقامي:** يعتبر هذا النمط من التكوين التقليدي، حيث يتم جانبه النظري والتطبيقي في مراكز التكوين كما توجد ثلاث دورات للتسجيل فيه تفتح في يناير مارس، سبتمبر، وغالبية الملتحقين به من التلاميذ المتربصين من قطاع التربية.
- **التكوين التمهيني:** يتم هذا النمط من التكوين في المؤسسات والورشات الإنتاجية، وكذلك في مركز التكوين التي يشرف على متابعة العقد ونقل المعارف النظرية المتعلقة بالمهنة، وحسب قانون 07/81 المؤرخ 27-06-1968، في مادته الثانية، التمهين هو نمط من التكوين يهدف إلى اكتساب مؤهلات مهنية أولية معترف بها أثناء العمل تسمح بمزاولة مهنة في مختلف القطاعات النشاط الاقتصادي، المرتبطة بإنتاج السلع والخدمات، حيث تكون علاقة رب العمل بالمهنيين بواسطة عقد التمهين.
- **التكوين عن بعد:** وهو تكوين عن طريق المراسلة يتكلف به المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد كما يخضع المتكويّنون لخصص تطبيقية في مراكز التكوين المهني.

¹ سالم مؤيد سعيد. المرجع السابق، ص 272

- **التكوين المسائي:** عرف التكوين المسائي منذ بداية التسعينات تطور لكن بنسبة متواضعة، ومع بداية سنوات 2000 بدأ هذا النمط يحتل مكانة وسط الأنماط الأخرى، ويوافق التكوين عن بعد نظرا لحاجة العمال خاصة ضرورة التكوين المتواصل وملائمته من جانب التوقيت.¹

11- آثار تكوين المهني:

للتكوين المهني آثار عديدة على مستوى الأفراد نذكر منها:

- **على الصعيد المهني:** تتركز آثار التكوين المهني في مساعدة المتخرجين على اكتساب الفاعلية في القيام بواجباتهم وأداء أعمالهم بكفاءة مرضية، وهذا من خلال تزويدهم بمجموعة من المعارف والقدرات والمهارات والاتجاهات التي تساعدهم على تحقيق الانسجام مع عملهم وتؤهلهم لأداء عمل بالفعالية المطلوبة.. ويمكن حصر آثار التكوين المهني على الفرد من الناحية المهنية:

✓ تنمية توفير المعارف اللازمة لأداء العمل وهذا من خلال تزويد المتخرجين بالمعلومات والأفكار والمعارف المتاحة فيما يخص طبيعة أعمالهم.
✓ تطوير وتحسين المهارات اللازمة لأداء العمل، وهذا من خلال اكتساب المتخرج المهارات اللازمة مثل كيفية تشغيل الآلات المختلفة في المصنع.

- **على الصعيد النفسي:** وجد هوبوك بأن التكوين الموظفين من شأنه أن يزيد من درجة الرضا المهني بشكل مباشر، وذلك ارتفاع بالمستوى الوظيفي للموظف بخلق نوع من التلائم بين الوظيفة والتركيب العاطفي للفرد، فأثار التكوين على المتخرجين من الناحية النفسية تتمثل فيما يلي:

✓ زيادة شعورهم بالرضا في العمل.
✓ زيادة ولاء وارتباط الفرد بعمله بالمؤسسة التي يعمل فيها.
✓ زيادة مستوى دافعية المتخرجين في العمل.²

12- شروط التكوين المهني:

- وجود مراكز أو مؤسسات متخصصة للتكوين كبنية تحتية فكل نشاط مهني معقد أو بسيط يتطلب تأهيلا خاصا لفترة زمنية محددة، وهو ما يقتضيه وجود مؤسسات فرعية تكون تابعة لمؤسسات النشاط أو مستقلة عنها يوجه إليها العمال والمهنيين في ضوء شروطها المادية والمعرفية، وبحسب مستويات تأهيل والتكوين.

¹ بيسومي محمد البرادعي، تنمية المهارات مدراء التنمية البشرية، ط1، الأترك، مصر، ص78.

² نجاة ، تكوين واستراتيجية تسيير المهارات البشرية لدى إطارات شركة سونطراك، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس، جامعة وهران،

- وجود أرضية سابقة من المعارف المدرسية أو الخبرات السابقة الخاصة بنشاط وهو ما يعني أن التحاق بالمؤسسة للقيام بنشاط معين يتطلب توفير معارف مدرسية قاعدية من شأنها أن تؤهل الفرد للتكوين الأولي أو المستمر.
- وجود تصور واضح وخطة المتكون وهو ما يعني أن التكوين المؤسسي لا يمكن تصوره إلا وهو منظم في إستراتيجية واضحة وخطوات ومعالم محددة الأهداف بحيث إذا ما نظر لها العمال والأفراد تحقق بنسبة عالية ما وضعت من أجله، وهو ما يستوجب وضع هذه الاستراتيجيات بناء على حاجة المؤسسة من الخبرات والمعارف، واستعداد الموارد البشرية للتعلم، وتمثل تلك المعارف والخبرات في زمن محدد وعبر خطوات وعمليات مبرمجة.
- أن تكون الموارد المعرفية والخبرات المهنية المتعلقة بموضوع التكوين على مستوى المؤسسة، وهو ما يعني الحصول على معلومات ومعارف وخبرات جديدة في تخصص من التخصصات تفتقدها المؤسسة كخبرات لمواردها البشرية وتتحصل المؤسسة على إمكانية تحقيقها فعلياً.
- أن يكون التكوين المقصود أولياً أو مستمراً لسقف محدد من الخبرات والمعارف المطلوبة للتأهيل المؤسسة أو الأفراد المعنيين، وهو ما يعني تخطيط الأهداف المرحلية أو الكلية لكل عملية تكوينية سواء تلك المستهدفة لتطوير المؤسسة وتزويد الأفراد بالأنشطة الإضافية أو لتكوين جماعة... الخ.¹

13- تقييم التكوين:

التقييم هو عملية منظّمة تستخدم لتحديد كفاءة أو قيمة أو معنى شيء ما، وفي سياق التكوين يشار بمفهوم "التقييم التكويني" إلى العملية المنظّمة التي تقوم بها الإدارة لجمع المعلومات اللازمة لاتخاذ قرار حول فعالية برامج التدريب في تطوير الموارد البشرية داخل المنظمة.

يعد تقييم مردود التدريب والعائد على الاستثمار فيه من الموضوعات الحيوية في المنظمات، وكانت البداية الطبيعية للكتابة حول مجال تقييم التدريب يتركز أساساً على الأعمال التي قدّمها باتريك "دونالد" في مقالاته الأربعة المنشورة في مجلة التدريب والتنمية، التي تصدرها الجمعية الأمريكية لمديري التدريب.²

¹ نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص263.

² خضير كاظم حمود و روان منير الشيخ، مرجع سابق، ص 219

خلاصة:

يُعد التكوين من الأمور المهمة في عصرنا الحديث، حيث تطوّر هذا المفهوم من مجرد تعلّم المهارات الفنية إلى عملية شاملة لتنمية الأداء والسلوكيات والاتجاهات على جميع المستويات التنظيمية. وانتقلت هذه العملية من الخصوصية إلى العمومية، حيث أصبحت غير قاصرة على الموارد البشرية التشغيلية فقط، بل امتدت لتشمل تنمية المديرين في المستويات التنظيمية العليا. يعد التدريب المسؤول عن خلق كوادر بشرية قادرة على مواجهة وتحمل المسؤوليات الكبيرة من خلال إعدادها وتنميتها.

الفصل الثالث: أساسيات نظرية حول الكفاءة المهنية

تمهيد

1- المفاهيم المرتبطة بالكفاءة المهنية:

3- أبعاد الكفاءة المهنية:

4- تصنيف الكفاءة المهنية:

5- طرق تطوير الكفاءة المهنية:

6- مكونات الكفاءة المهنية:

7- أنواع الكفاءات المهنية:

8- خصائص الكفاءة المهنية:

9- شروط اكتساب الكفاءة:

10- معايير الكفاءة المهنية:

خلاصة

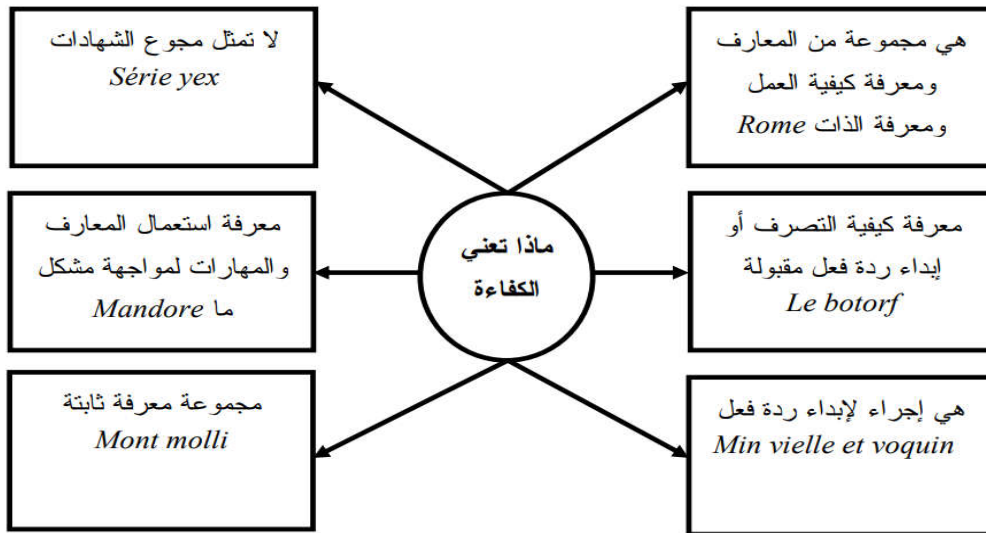
تمهيد:

يعتبر مفهوم الكفاءات مفهوم متعدد الأوجه، اختلف من حيث التصور والمجالات المطبقة والمفتوحة له، هذا ما يجعل وضع تعريف محدد له أمر اختلف فيه الباحثون كما يحتل هذا المفهوم مكانة أساسية في تسيير وتأهيل وتنمية موارد المؤسسة البشرية.

1- المفاهيم المرتبطة بالكفاءة المهنية:

1. **المهارة:** مجموعة محصورة ضمن كفاءات معينة تنتج عموماً من حالة التعلم وهي عادة ما تهيأ من خلال استعدادات وراثية، والكفاءات الحركية تعني خصوصاً الإتقان وتظهر على مستوى الحركات المنظمة بشكل معقد كما هو الشأن في مجال الرياضة البدنية، وعادة ما يرتبط هذا المفهوم مع الإتقان في الصناعة التقليدية والتقنية، ومع الإنجازات الفنية .
2. **الإنجاز** ما يمكن الفرد من تحقيقه آنياً من سلوك محدد، وهو بهذا المعنى يقترن نوعاً ما بمفهوم الاستعداد والقدرة وإذا كانت القدرة تدل على ما يستطيع الملاحظ الخارجي أن يسجله بأعلى درجة من الوضوح فإنها بذلك تشير إلى إمكانيات الفرد المتعددة في الإنجاز .
3. **المعارف:** مجموع المعلومات والمعطيات المكتسبة من خلال الأنشطة.
4. **الاستعدادات القدرات (الكامنة):** هي مجموعة المصادر الفكرية و الخصائص الشخصية المجددة في وضعية مهنية محدد لتحقيق نتائج منتظرة.¹

شكل رقم (03) يبين المفاهيم المرتبطة بالكفاءة المهنية



المصدر : هامدي عبد القادر: وظيفة تقييم كفاءات الأفراد في المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير، تخصص

تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015، ص 50.

2- المقاربة النظرية للكفاءة المهنية:

تعتبر الكفاءة المهنية الركيزة الأولى الأساسية التي يقوم عليها أي تنظيم، فيها تواجه المنظمة المزاي التنافسية وبها تستطيع تحقيق أهدافها والعمل على استمرارها ونظراً لأهمية هذا الموضوع نجد أنه يحظى بالعديد من الدراسات الإدارية المتعاقبة، والتي تعمل جاهدة من أجل الوصول إلى الطرق المثلى لتطوير وتنمية الكفاءة المهنية لدى العاملين داخل المنظمة.

- ماكلياند والكفاءة الفكرية:

تقوم نظرية ماكلياند على فرضية أن العوامل الدافعة هي عوامل داخلية ذاتية تتصل بالرغبات والقوى الداخلية للأفراد، وهي تعكس رغبتهم في التميز والإبداع. تؤدي هذه العوامل إلى تفضيل الأفراد ذوي هذا النوعية من الشخصيات للأعمال ذات الطابع غير الروتيني التي توفر درجة من التحدي. يمكن قياس أثر هذه العوامل وتوفير المعلومات حول إنجازات الأفراد من هذا النوع.¹

تم استخدام أساليب تنبؤ لتحديد سمات الأفراد الذين يتمتعون بدافعية النفوق والكفاح من أجل النجاح، والذين يسعون لتحقيق النجاح بغض النظر عن المردود المادي. يتميز هؤلاء الأفراد برغبتهم النفسية في تحسين أدائهم وتطوير العمل، والرغبة في التحدي وتحمل المسؤوليات الشخصية لتحقيق الأهداف المطلوبة. كما أنهم يسعون إلى الحصول على المعلومات حول نتائج أعمالهم، ويضعون أهدافاً صعبة لأنفسهم ويعملون بجد وإصرار، ويمتلكون القدرة على العمل لفترات طويلة واستكشاف البيئة للبحث عن فرص تحديات جديدة.²

هؤلاء الأفراد يرون في الانضمام إلى المنظمات فرصة لحل مشاكل التحدي والنفوق، ويميلون إلى العمل الذي يتطلب مهاراتهم وقدراتهم ويوفر لهم تحديات³

- شيلستر بيرناند وبناء الكفاءة الإنسانية:

في تحليلاته التنظيمية، أعطى بيرناند الأولوية للجوانب الاجتماعية والنفسية في أي تنظيم إداري. وأكد على أهمية العمل على نحو تعاوني داخل التنظيم، حيث لا يقتصر الأمر فقط على سلطة الرئيس في الإدارة، بل يعتمد أيضاً على رغبة المرؤوسين في قبول القيادة والتعاون معها. كما شدد على ضرورة تسهيل عملية الاتصالات وتحفيز المرؤوسين بمختلف الطرق، وخاصة باستخدام الحوافز المعنوية، لتحقيق التوازن بين أهداف المنظمة

¹ القريوتي محمد قاسم: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، ط5، دار وايل، الأردن، 2009، ص 65 .

² القريوتي محمد قاسم: مرجع سابق، ص 65

³ راوية حسن، إدارة الموارد البشرية - تنمية المديرين - تقييم الأداء - المتغيرات البيئية - تعويضات الأفراد، دار التعليم الجامعي، مصر، 2011، ص

واحتياجات العاملين. وأشار إلى أن أي تنظيم يتألف من جماعات بشرية تتعاون معًا لتحقيق أهداف محددة، ولذلك يجب تحقيق درجات عالية من التعاون بين القيادات الإدارية والعاملين لنجاح المنظمة¹.

يؤكد بيرناند على أهمية التعاون في التنظيم، سواء بين القادة والعاملين أو بين العاملين أنفسهم. فالتعاون يشجع العاملين على تحقيق رغباتهم الذاتية والعمل بروح الفريق، مما يزيد من كفاءتهم ويؤثر إيجابًا على استقرار العامل داخل المنظمة ويدفعه لتحمل المسؤولية والشعور بالرضا عن العمل والاندماج فيه. ويعتبر بيرناند الفرد العامل الاستراتيجي الأساسي في التنظيم، ويجب على المديرين إيجاد الأساليب الكفيلة لحث العاملين على التعاون، حيث إذا فشلوا في ذلك فإن المنظمة لن تتمكن من تحقيق أهدافها والاستمرار في العمل².

ويضيف بيرناند أن شعور الانتماء لدى العاملين بالمنظمة يؤثر على استقرارهم ويدفعهم إلى رغبات مثل الرغبة في التميز والترقية في العمل، ولتحقيق ذلك يجب تنمية مهاراتهم المختلفة ورفع أدائهم. بالإضافة إلى الرغبة في الانتماء للآخرين، فشستر بيرناند يرى أن العنصر الرئيسي في التنظيم هو رغبة الأفراد للإسهام بجهودهم الفردية في النظام التعاوني³.

- المنطلقات التaylorية وبناء الكفاءة الفنية:

يعتبر الإدارة العلمية نظرية إدارية وُلدت في القرن العشرين من خلال مساعي بعض المهندسين لتطبيق المنهج العلمي في أعمالهم. وقد كان فريدريك تايلور هو الشخص الذي قاد تطوير هذه النظرية واستند إلى تجاربه الخاصة لإثبات أن المنظمة الصناعية شبيهة بأي كائن محكوم بقوانين ونظم، ولذلك كان علينا استبدال الطرق التقليدية العشوائية بأساليب علمية مدروسة.

ويؤكد العديد من الباحثين والمفكرين على أهمية العلم في تطوير العمليات التنظيمية وزيادة كفاءتها، حيث يستطيع العلم تحديد أسرع وأفضل الطرق لإنجاز العمل وتحقيق أعلى درجات الكفاءة التنظيمية.

وقد لخص تايلور منهجه الإداري المقترح في عدة مبادئ هامة، مثل إحلال الطريقة العلمية محل الطريقة التقليدية في تحديد عناصر العمل، وتوظيف العلم في تدريب الأفراد وتطويرهم، وتوزيع المسؤوليات بشكل عادل بين الأفراد والعاملين⁴.

¹ القريوتي محمد قاسم: مرجع سابق، ص 85.

² وكيا الهاشمي: السلوك التنظيمي، ط2، دار الهدى، الجزائر، 2006، ص 96.

³ وكيا الهاشمي، مرجع سابق، ص 96.

⁴ لطفى طلعت إبراهيم، علم الاجتماع التنظيمي، ط1، دار غريب، القاهرة، 2007، ص 96.

وتعكس إسهامات رواد الإدارة العلمية في مجال تصميم العمليات التنظيمية وتحديد الواجبات للفرد والآلة على حد سواء، وتطوير دليل يستند إلى ممارسات وخبرة سابقة لبنية فوقية وتنظيمها والأخذ بالاحتمية التقدمية¹.

3- أبعاد الكفاءة المهنية:

أبعاد الكفاءة المهنية : تتكون من ثلاث أبعاد أساسية وهي:

- المعرفة :

تعريف الأول: والتي تعني مجموعة المعارف والخبرات والمهارات التي تكتسبها المؤسسة خلال عملياتها وأنشطتها، والتي تستخدم لإدارة العمليات وتحقيق أهدافها. يتم جمع هذه المعارف وتنظيمها في إطار مرجعي محدد يتيح للمؤسسة استخدامها ونقلها بين أفراد فريق العمل وتطويرها باستمرار لتحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية².

تعريف الثاني: والذي يشير إلى المعرفة التي تم إنتاجها حديثاً بواسطة الأفراد أو المؤسسات باستخدام العمليات العقلية والذهنية. يتضمن هذا المصطلح عادةً المعرفة التي تم الحصول عليها من خلال البحث والدراسة والتجربة العملية، والتي تم معالجتها وتحليلها بواسطة العقل لإنتاج معرفة جديدة ومنظمة بشكل مهني. يتميز إنتاج المعرفة الجديدة بأنه يتطلب استخدام قدرات العقل والتفكير الإبداعي والتحليلي لتحليل المعلومات وإنتاج معرفة جديدة تفيد الفرد أو المؤسسة في تحقيق أهدافها³.

والمعرفة تنقسم إلى قسمين هما:

معرفة الظاهرة: والذي يشير إلى المعرفة الموضوعية التي يمكن تحويلها إلى رموز وأحرف وعبارات، وتخزينها ونقلها بسهولة من شخص إلى آخر. وهذا يتيح إمكانية استغلال هذه المعرفة واستخدامها في إنتاج معارف جديدة وتطويرها. وبالتالي، فإن معرفة الظاهرة تعتبر أساساً أساسياً لتطوير المعرفة الإنسانية وتعزيز قدرتنا على فهم العالم وتحسين حياتنا والمجتمعات التي نعيش فيها⁴.

معرفة خفية (ضمنية): والذي يشير إلى المعرفة التي تكون متواجدة في الشخص ولكنها لا يمكن تسجيلها أو رؤيتها بوضوح. وتشمل هذه المعرفة المهارات والخبرات الشخصية التي يتمتع بها الفرد والتي تكون

¹ اعلام اعتماد محمد: دراسات في علم الاجتماع التنظيم، ط، 1 مكتبة الأنجلو- مصر، 1994، ص 70.

² أحمد القطامين عطا الله، التخطيط الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية مفاهيم ونظريات وحالات تطبيقية، دار مجدلاوي، عمان، 1999، ص 39

³ المرجع نفسه، ص 39

⁴ المرجع نفسه، ص 40

مستندة على تجاربه وتفاعلاته السابقة. ويمكن استغلال هذه المعرفة الخفية على سبيل المثال في تحسين الأداء الفردي أو تطوير المهارات الشخصية، ولكنها تبقى غير قابلة للتوثيق أو النقل بسهولة من شخص إلى آخر.¹

– المهارة:

التعريف الاول: والذي يشير إلى القدرة المكتسبة أو الطبيعية للفرد على تنفيذ الأعمال المطلوبة بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب. وتعتبر المهارة عن قدرة الفرد على استخدام المعرفة والخبرة السابقة بطريقة تؤدي إلى تحقيق الأهداف وإنجاز المهام بطريقة محترفة وفعالة. وتكون هذه القدرات في العادة نتيجة للتدريب والتعلم والتجربة، ولكن قد تكون أيضًا خصائص طبيعية للشخص لديه قدرات معينة تميزه عن الآخرين في تنفيذ المهام بنجاح.²

تعريف الثاني: يشير إلى أن المهارة تتطلب القدرة على تنفيذ الأعمال بشكل ملموس وفعال وفقًا لخطوات وأهداف محددة مسبقًا. وهذا يجعل المهارة أكثر ضمنية وفنية، حيث يصعب نقلها بسهولة من شخص إلى آخر، لأن تطبيق هذه المهارة يتطلب فهما دقيقا للسياق والمتغيرات المحيطة بها. وبالتالي، يتطلب اكتساب المهارة العمل على تطوير الخبرات الشخصية والتفاعل مع البيئة المحيطة لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف المحددة.³

تؤكد التعاريف العامة أن المهارات تتألف من عنصرين مترابطين: "المعرفة" و"المهارة". فالمعرفة العملية تشير إلى المعرفة التي يمكن تحويلها إلى تطبيق عملي، حيث تساعد المهارة في تطوير هذه المعارف وتحويلها إلى أداء عملي فعال.

وعلاوة على ذلك، فإن المهارات تشير إلى القدرة على استخدام وتوظيف المعرفة بكفاءة وفعالية، وأن الأفراد الذين يتمتعون بمهارات معينة قادرون على تجسيد المعرفة وتحويلها إلى نتائج عملية ملموسة.

– الاستعداد:

تعني قدرة الفرد على تنفيذ المهام إظهار كفاءته بأفضل شكل ممكن، وتعتمد هذه القدرة على هوية الفرد وقدرته على إدارة نفسه وتحفيز نفسه لتحقيق أداء متميز في تنفيذ المهام. وبالتالي فإن القدرة على تنفيذ المهام بكفاءة تتطلب الجمع بين المعرفة والمهارة والإرادة والتحفيز لتحقيق نتائج إيجابية في الأداء.

¹ أحمد القطامين عطا الله ، مرجع سابق، ص41

² Tywoniak (S) le Modèle des ressources et compétences, un nouveau paradigme pour le management stratégique, 7 éme, conférence de l'amis, louvain-la neue, mail, 1998,p65.

³ Tywoniak (S) le,p66

التعريف الاول: " تعني الاستعداد القدرة المحتملة للفرد على تنفيذ مهمة معينة في المستقبل، وذلك بناءً على قوته واستعداده الحالي، وعوامل النمو والنضج أو التعلم. وتصبح هذه القدرة قابلة للاستغلال عندما تتوفر الظروف اللازمة لتحقيق الأداء المرجو، حيث يمكن للفرد الاستعداد لتنفيذ المهمة بكفاءة وفعالية. ويمكن أن يؤدي العمل على تطوير هذه القدرات إلى نجاح أفضل في تحقيق الأهداف المستقبلية¹."

تعريف الثاني: تعني الاستعداد القدرة على تحقيق النجاح في أي نشاط، سواء كان ذلك مهمة بسيطة أو سلوك معقد أو تعلم مهارة جديدة. ويتطلب الاستعداد من الفرد القدرة على التحكم في قدراته وتحفيز نفسه بطريقة مناسبة لتحقيق الأداء المثالي، مما يمكنه من تحسين أدائه بشكل مستمر. ولتحقيق النجاح، يتعين على الفرد أن يتعلم كيفية التحكم في نفسه وتحفيز نفسه بطريقة فعالة، وذلك من خلال تطوير قدراته وتعزيز مهاراته لتنفيذ المهام بكفاءة!²

تتكون الكفاءة المهنية من ثلاث أبعاد رئيسية وهي المعرفة والمهارة والاستعداد. فالمعرفة تشير إلى مجموعة المعارف والخبرات والمهارات التي تكتسبها المؤسسة لإدارة العمليات وتحقيق أهدافها، وتنقسم إلى معرفة الظاهرة والمعرفة الخفية. أما المهارة فتشير إلى القدرة المكتسبة أو الطبيعية للفرد على تنفيذ الأعمال المطلوبة بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب، وتتطلب الجمع بين المعرفة والخبرة لتحويلها إلى أداء عملي فعال. أما الاستعداد فتعني قدرة الفرد على تنفيذ المهام إظهار كفاءته بأفضل شكل ممكن، وتعتمد هذه القدرة على هوية الفرد وقدرته على إدارة نفسه وتحفيز نفسه لتحقيق أداء متميز في تنفيذ المهام. وبالتالي، فإن الكفاءة المهنية هي مزيج من هذه الأبعاد الثلاثة، ويتطلب تطويرها بشكل مستمر لتحسين أداء الفرد وتعزيز قدرته التنافسية في سوق العمل

4- تصنيف الكفاءة المهنية:

يتم تصنيف الكفاءة المهنية للعاملين النفسيين إلى أربعة تصنيفات رئيسية:

1. **الكفاءة المعرفية:** وتعلق بالمعلومات والمهارات التعليمية والعملية اللازمة لممارسة الأساليب العلاجية المختلفة. هذا يشمل المعرفة النظرية والتدريب العملي الذي يحتاجه العامل النفسي.
2. **الكفاءة الوجدانية:** وتعلق بالملامح الشخصية للعامل النفسي، مثل اتجاهاته ومعتقداته وأخلاقه. هذه العوامل يجب أن تتناسب مع طرق وأساليب العلاج الخاصة به.

¹ سماح صوغ، مرجع سابق، ص 39

² المرجع نفسه، ص 41.

3. **الكفاءة الأدائية:** وتتعلق بالمهارات العملية التي يمتلكها العامل النفسي، مثل قدرته على بناء جلسة علاجية أو إجراء مقابلة إكلينيكية بطريقة فعالة. هذا يتطلب الخبرة والتدريب العملي وتطبيق فعلي للأساليب العلاجية.

4. **الكفاءة الإنجازية:** وتشير إلى كفاءة الأداء الفعلي للعامل النفسي في الميدان، بما في ذلك تكيفه مع مهنته وتطوير مهاراته وأفكاره وتحسين الجوانب العلاجية التي يستخدمها. يمكن تحقيق هذا النوع من الكفاءة من خلال الإنجازات العملية والوظيفية والنتائج الملموسة التي يحققها العامل النفسي¹

5- طرق تطوير الكفاءة المهنية:

يوجد خمسة طرق لتطوير الكفاءة المهنية وهي كالتالي:

1 - **التدريب:** يمكن اكتساب الكفاءة المهنية من خلال التدريب والتعرض لوضعيات مهنية جديدة، واستخدام منهج المحاولة والخطأ لمواجهة تلك الوضعيات. يجب على الشخص البحث عن حلول للمشاكل التي يواجهها، مما يزيد من دافعه للتعلم.

2 - **التكوين التناوبي:** يمكن الحصول على المعارف النظرية وتطبيقها في وضعيات مهنية حقيقية للحصول على الكفاءة المهنية.

3 - **تحليل السلوكيات:** يمكن تحليل سلوكيات الفرد أثناء القيام بواجباته المهنية اليومية ونمذجة السلوكيات الصحيحة التي تعبر عن الكفاءة لتعميمها ونقلها إلى الآخرين.

4 - **تحديد معايير الجودة:** يمكن لبعض المؤسسات والإدارات تحديد معايير للجودة أو نسب للإنتاجية، وتحتاج العاملين إلى اتخاذها بعين الاعتبار أثناء الإنجاز ومراقبة أدائهم بشكل دوري، مما يحفزهم على الوصول إلى الكفاءة المهنية.

5- **الاندماج:** يمكن للمعارف النظرية التي يحصل عليها الفرد من خلال التكوين، تغذية قدراته وتحويلها إلى كفاءات مختلفة حسب الوضعيات المهنية التي يواجهها، ويجب عليه الاندماج في العملية التعليمية والتطبيقية لتحقيق الكفاءة².

كما أنه يمكن رفع الكفاءة المهنية من خلال العوامل التالية:

¹ عصفور محمود ، الاتجاهات نحو الممارسة العلاجية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى العاملين في مراكز الصحة النفسية رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين 2017، ص 72.

² مهنا طارق، توظيف استراتيجية التعليم الجامع لدى مديري مدارس الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقته برفع مستوى الكفاءة المهنية للمعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2018، ص 39 .

يتم تحقيق النجاح في أي مؤسسة من خلال العمل على رفع كفاءة الموظفين وتطويرهم. ويرى محمد مغربي أن هناك العديد من الطرق لتحقيق ذلك، ومنها الاختيار والتوجيه المهني، والاعداد والتكوين المهني، وممارسة البحث العلمي، والتدريب والخبرة، وتوفير بيئة عمل مناسبة.

ويعتبر تحسين الكفاءة المهنية أمراً أساسياً لتحقيق النجاح الشخصي والمؤسسي، إذ يمكن للفرد الذي يمتلك مهارات وخبرات متميزة التفوق في عمله وتحقيق الأهداف التي تم تحديدها له. ويمكن القيام بذلك من خلال عدة طرق، منها تطوير القدرة على حل المشاكل واستخدام الحلول البديلة، والاطلاع على المعارف الجديدة وتطبيقها في العمل، وتحليل السلوكيات والأنماط الصحيحة لتعميمها، بالإضافة إلى وضع معايير الجودة والالتزام بها أثناء تنفيذ المهام.¹

6- مكونات الكفاءة المهنية:

تتكون الكفاءات البشرية من مجموعة من العناصر التي تساعد في تحقيق الأداء المهني المميز. وتشمل هذه العناصر:

1. **المعارف التنظيمية:** هي المعارف التي يحصل عليها الفرد من خلال التعلم والتدريب، وتشمل المعارف العلمية والتقنية والمهنية.
 2. **المعارف العلمية:** هي المعارف التي يستخدمها الفرد في العمل، وتشمل المعارف المجسدة للعمل كالخطيط والاتصال والتصنيع والبيع وغيرها.
 3. **المعارف السلوكية:** هي القدرة على التصرف بشكل فعال ومناسب في الوضعيات المهنية، باستخدام المعارف العلمية وتظهر في العلاقات بين الأفراد وفي إنجاز المهام.
- وتعتبر هذه العناصر أساسية في تطوير الكفاءات المهنية، حيث يمكن للفرد الذي يمتلك هذه العناصر أن يتفوق في عمله ويحقق الأهداف التي تم تحديدها له.
- ويمكن تطوير هذه العناصر من خلال التدريب والتعلم المستمر، وتطبيق المعارف والممارسات الجديدة في العمل، وتحليل السلوكيات والأنماط الصحيحة لتعميمها، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل مناسبة.²

¹ مغربي عمر، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة، 2007، ص 60 - 61

² كمال منصور وسماح صولح، تسيير الكفاءات الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة معسكر، العدد 07، جوان 2010، ص 50.

7- أنواع الكفاءات المهنية:

يوجد العديد من التصنيفات للكفاءة ولكن أبرزها هو التصنيف حسب ثلاثة مستويات: الفردي، الجماعي، والتنظيمي. ويتمحور المستوى الفردي حول كفاءة الفرد في تحقيق الأهداف المهنية وإنجاز المهام بصورة فعالة. وتشمل الكفاءة الفردية جميع المؤهلات التي يحصل عليها الفرد من خلال التعلم والتدريب والخبرة المهنية، والتي يستخدمها في أداء عمله وتحقيق الأهداف المحددة.

1. الكفاءة الفردية: ووفقاً لبعض الباحثين مثل Athey and Orth، تتضمن الكفاءة الفردية مجموعة من الأبعاد الأدائية الملاحظة مثل المعرفة الفردية والمهارات والاستطاعات والسلوكيات والقدرات التنظيمية، حيث تعمل هذه الأبعاد معاً لتحقيق أداء عالي وتزويد المؤسسة بميزة تنافسية. وتطوير الكفاءة الفردية يتم من خلال التعلم المستمر والتدريب والخبرة العملية، واكتساب المهارات والمعارف اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة بصورة فعالة ومثالية¹.

2. الكفاءة الجماعية: الكفاءة الجماعية هي المحصلة التي تنشأ من التعاون والتجمع، وتشمل مجموعة من المهارات والمعارف التي تتضمن مثلاً: معرفة كيفية إعداد وتقديم عروض مشتركة، ومعرفة الاتصال والتعاون، والقدرة على اكتساب الخبرات بشكل جماعي. تحدد الكفاءة الجماعية قوة أو ضعف المؤسسة في سوق المنافسة، وتمثل قيمتها في حكم المجتمع الذي يختار المورد الأكثر كفاءة. وتتميز الكفاءة بانواعها المختلفة، فهناك الكفاءة الخاصة أو النوعية التي ترتبط بنوع محدد من المهام داخل المؤسسة²، والكفاءة الممتدة أو المستعرضة التي يمكن تطبيقها وتوظيفها في سياقات جديدة، والكفاءة التنظيمية أو الإستراتيجية التي تساهم في إضافة قيمة للمنتج النهائي. وتتضمن الكفاءات الإستراتيجية مجموعة من المهارات والتقنيات التي تساهم في تحسين أداء المؤسسة، مثل كفاءة العلاقات الإنسانية والتخطيط والإدارة والتنفيذ والرقابة. يتعلق مفهوم الكفاءة بنوع المؤسسة ونوع عملها وفهمها للعلاقات القائمة بينها وبين البيئة المحيطة بها³.

¹ سماح صولح، دور تسيير الراسمال البشري في تحقيق التميز للؤسسة المتعلمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم اشبير، جامعة بسكرة، 2012، ص 86

² وسيلة بلحاج، معايير قياس كفاءة الإطارات في المؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص موارد بشرية علم اجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة تلمسان، 2017، ص 68

³ وسيلة بلحاج، مرجع سابق، ص 68

3. الكفاءة المهنية في المؤسسة الجزائرية:

بعد الحرب الطويلة التي شهدتها الجزائر، كان عليها إصلاح العلاقات مع الاستعمار وإدارة المؤسسات الصناعية الـ500 التي تركتها. قام أبناء الجزائر بإدارتها واستمرار عملها بشكل عفوي، حيث لعب العامل الجزائري دورًا هامًا في تجسيد أسلوب جديد في تسيير المؤسسات. ومع ذلك، كان التنظيم الإداري في سياسة التصنيع يعاني من عدة مشاكل، بما في ذلك نقص التأطير والتدريب والتخطيط والتنظيم¹.

بموجب تنمية الموارد البشرية، يتطلب التنظيم الفعال اهتمامًا بتفعيل الموارد البشرية. كان من الضروري التركيز على تدريب وتأهيل العمال والإطارات، ولكن تم تهميش هذه العملية التكوينية، وبالتالي تأثر أداء المؤسسات بشكل سلبي².

في مرحلة التسيير الاشتراكي، بدأت الجزائر في تنظيم هيكلها المائية والإدارية وفقًا لمراحل التنمية الوطنية. ولكن مع قلة الإطارات المسيرة، استوردت الجزائر العمالة الأجنبية للاستفادة من خبرتهم وتكوين طبقة عمالية جزائرية في الميدان الصناعي³.

بعد الفشل في إجراء الإصلاحات الهيكلية، قدمت الجزائر سلسلة من الإصابات الجديدة التي تهدف إلى جعل المؤسسة الجزائرية تسير مقتضيات المؤسسة المنتجة. ومن أجل ذلك، يتعين تحفيز العمال على الأداء بالطريقة التي تراها مناسبة والقضاء على مظاهر الإهمال والتبذير⁴.

في المؤسسات الخاصة، تحتل المعايير والضوابط العقلانية موقعًا خاصًا في ضبط قوة الحركة. ويجب أن يتم رفع الرواتب بشكل عادل ومرتبطة بالإنتاج والجهد المبذول، لزيادة مستوى الإنتاجية والشعور بالمساواة وتشجيع الإبداع والتطوير⁵.

8- خصائص الكفاءة المهنية:

- الكفاءة المهنية محطة نهاية بالسلك الدراسية أو مرحلة التكوينية معينة.

¹ بوكفوس هشام: أساليب تومية الموارد البشرية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير، قسم علم الاجتماع الديموغرافيا، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري- قسنطينة، 2006، ص 109.

² بوكفوس هشام: مرجع سابق، ص 111.

³ بطاط نصيرة، ريتمي الفوضيل: تنمية الموارد البشرية في المنظمات بين التصور النظري والواقع العلمي، مجلة تاريخ العلوم جامعة البلدة، العدد 07 مارس 2017، ص 277.

⁴ بطاط نصيرة، ريتمي الفوضيل: مرجع سابق، ص 278.

⁵ بلوم إسمهان، نسق السلطة التنظيمية وعلاقته بالوظائف التنفيذية لنسق تسيير الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012، ص 162.

- الكفاءة شاملة ومدججة للمعارف ولمختلف المكانات.
- الكفاءة ليست مطلق وتستمد من ملكيتها من مستوى تطور اجتماعي بيداغوجي لعامليها.
- الكفاءة مرتبطة بالسلوكيات والانجازات التي تعد مؤشرات ملموسة تسمح بملاحظتها وتقييمها.
- تحقيق الكفاءة يتم في إطار زمني قصير الأجل فالمدير الكفء فمثلا هو الذي يحقق أفضل النتائج أو المخرجات بالمقارنة مع المدخلات المستخدمة في إنجازها ويستطيع بالتالي خفض تكلفة المواد المستحقة في تحقيق النتائج أو المخرجات.
- لها طابع تجميعي وتراكمي لأنها مزيج من عدة معارف.¹
- مكتسبة بالفرد لا يولد لأداء نشاط معين وإنما يكتسب ذلك من خلال تكوين وتدريب موجه.

9- شروط اكتساب الكفاءة:

- توافر الرغبة والاستعداد لتنمية القدرات.
- استخدام نماذج التعلم واكتساب الكفاءات المستهدفة كالتدريب والنقل.
- ارتباط معارف محددة بكفاءات يمكن اكتسابها وتميئها لدى متدربين.
- استمرارية ومدوامة والتحسين والتمرس المتبعة بالتدعيم والمناقشة.

10- معايير الكفاءة المهنية:

- **الفعالية الكلية:** تعني القدرة التنظيمية الشاملة في تحقيق النتائج والأهداف مميزة ضمن الإمكانيات والمعطيات المتاحة.
- **النمو:** يتمثل في قدرة التنظيم على الإزدهار والانتشار والتقدم وزيادة الكمية والنوعية.
- **الحوادث:** ترتبط بمعدل الإصابات في مجال الأعمال وهي ظاهرة سلبية يمكن أن ترجع لأسباب عديدة تتعلق بالجوانب الإنسانية والبشرية.
- **دوران العمل:** تتمثل هذه الظاهرة في عدم استقرار العمال في وظائفهم أي انتقال العمال من وظيفة لأخرى ويكون الدوران إيجابيا أو سلبيا.
- **الرضا الوظيفي:** مستوى قناعة العمال في مجال العمل على مستوى اتجاه المادي أو المعنوي.
- **الرقابة:** هي الآلية للضبط العام فرديا وتنظيميا.

¹ حسن حريم، إدارة المنظمات منظور كلي، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص95.

-
- الإجماع على الأهداف: يعني موافقة الأفراد والمعنيين بالأهداف وتفهمهم المشترك بطبيعة هذه الأهداف وسبل تحقيقها.
 - التوعية: تتمثل في مستوى جودة وخصائص السلع أو الخدمة المقدمة
 - الجاهزية: تتعلق بقدرة المستمرة و مستوى الانتاجية وملائمة لمختلف المتغيرات.¹

¹ ناقل عبد الحفيظ، العوامل الهياكل والأساليب، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص15.

خلاصة:

الكفاءة المهنية هي الجانب الأساسي للنجاح في مجال العمل، حيث يتطلب الأمر قدرة الشخص على تنفيذ المهام والواجبات المطلوبة بفعالية، وبتوقيت مناسب، وإظهار مستوى عالٍ من المعرفة والخبرة والمهارات المهنية. ولقد تم تحقيق الكفاءة المهنية عن طريق الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية، والحصول على التدريب والتعليم المستمر، والاستمرار في تطوير المهارات والمعرفة في المجال المهني المختار.

ويمكن للفرد أن يحقق الكفاءة المهنية من خلال تحقيق الإنجازات في العمل، وتلقي الإرشاد والتوجيه من المشرفين والمرشدين المختصين، والمشاركة في برامج التدريب وورش العمل المختلفة، كما يمكن الاستفادة من استشارة والتواصل مع الخبراء في المجال. لذا ينبغي لأي فرد العمل على تحقيق الكفاءة المهنية والسعي لتطوير مهاراته والحصول على التدريب المستمر، ليصبح مؤهلاً لتحمل المزيد من المسؤولية والانتقال إلى مراكز قيادية في مجال عمله.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: أدوات جمع البيانات الميدانية

رابعاً: أساليب التحليل

خامساً: مجتمع وعينة البحث

تمهيد

بعد التطرق لموضوع دراستنا والنظر الى مختلف الأطر النظرية والتصورية في هذا الموضوع وذلك بالاعتماد على إجراءات منهجية معتمدة تتماشى مع طبيعة موضوع الدراسة الراهنة وأهدافها، وبهذا يمكننا القول بان هذه المرحلة هي امتداد للفصول النظرية السابقة، ونقطة انطلاق لدراستنا الميدانية لأنها تقودنا إلى ترجمة المعطيات التي تطرقنا إليها فيما سبق إلى حقائق واقعية في ضوء البيانات والمعلومات التي تحصلنا عليها من الميدان، وتشمل هذه الإجراءات المنهجية إلى: مجالات الدراسة، المنهج، أدوات جمع البيانات، العينة وكيفية اختيارها.

أولاً: مجالات الدراسة:

إن تحديد مجالات الدراسة من أكثر خطوات المنهجية التي لديها أهمية في البحوث الاجتماعية، لأنه كلما دققنا في مجالات الدراسة، أمكننا فيما بعد التحكم ومواجهة المشكلات القائمة في البحث، حيث يتفق كل المهتمين بمناهج البحث الاجتماعي أن لكل دراسة ثلاث مجالات، المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني.

1-1- المجال الجغرافي: يقصد بالمجال الجغرافي النطاق أو المكان لإجراء البحث الميداني، أجريت هذه الدراسة بالمعهد الوطني للتكوين المهني "زيان بالقاسم".

- **التعريف بالمؤسسة:** المعهد الوطني للتكوين المهني "زيان بالقاسم" أنشأ في 21 أكتوبر 2010، وفتح أبوابه لأول دفعة في فيفري 2011، يتربع المعهد على مساحة تفوق 02 هكتار ويقع بحي السانيا، جنوب مدينة تيارت، بطريق السوق أنشأ ليواكب متطلبات المنطقة من الجانب الفلاحي وصيانة العتاد الفلاحي، وصيانة الآلات الميكانيكية الحقيقية تماشياً مع ما يواجه المنطقة من نقص في اليد العاملة المؤهلة التي سيحتاجها مصنع التركيب للسيارات الخفيفة الذي دخل حيز الإنتاج في فيفري 2011، والمقام ببلدية بوشقيف.

- **الهيكل الإداري والبيداغوجية للمعهد:** يتوفر لدى المعهد الهياكل التالية:

- الأماكن البيداغوجية 500.

- مكتب الاستقبال والتوجيه.

- 01 مدرج.

- 06 ورشات الأعمال.

- 10 قاعات للتدريس.

- مخبرين للإعلام الآلي.

- 01 مخبر الكترونيك.

- 01 مكتبة.

- 01 مكتبة سمعية بصرية.

- 01 داخلية طاقة استيعاب 120 (ذكور وإناث).

- مطعم بطاقة استيعاب 250 وجبة.

- ملعب.

1-2- المجال الزمني: يقصد بالمجال الزمني الفترة أو المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة.

الدراسة الاستطلاعية الاستمارة الميدانية + الاستمارة النهائية يهدف تحكيمها قبل توزيعها قمنا بتوزيع الاستمارة في شكلها النهائي بالإضافة إلى إجراء الكثير من المقابلات، خصصنا هذه المرحلة لاسترجاع الاستمارات النهائية الموزعة على عينة البحث، بعد منهم الوقت الكافي لمأها وتفرغ الاستمارات وإحضار المعلومات التي تحصل عليها عن طريق التويب.

يمكننا القول أن دراسة هذا الموضوع مر بعدة مراحل وهي:

المرحلة 01: وقع اختيارنا على موضوع دور التكوين المهني في زيادة مستوى الكفاءة المهنية في يوم 02 أكتوبر 2022، وذلك مع التنسيق مع المشرف، حول المجال النظري المتعلق بالموضوع المختار ومع وجود كم معتبر من المراجع حفزنا على مواصلة البحث في هذا الموضوع.

المرحلة 02: تم ذهاب الطالبتين إلى المعهد الوطني للتكوين المهني زيان بالقاسم لطلب إجراء دراسة ميدانية يوم ومن خلال هذه المقابلة تم شرح متطلبات هذه الدراسة وأهدافها، ونتيجة لذلك تمت الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية لديهم، وطلب منا ترخيص لإجراء دراسة من أجل أن يكون عملا رسميا.

المرحلة 03: بدأت من تم فيها الموافقة الرسمية من طرف مدير معهد التكوين المهني على إجراء الدراسة (انظر الشكل) وهي مرحلة جمعنا فيها معلومات وبيانات حول المؤسسة.

المرحلة 04: تم تخصيص هذه المرحلة لتطبيق الاستمارات التجريبية والتي كان عددها 10 استمارات حيث تم توزيع هذه الاستمارات في 2023/04/30، وتم استرجاعها بعد يومين يوم 2023/05/02، والهدف رئيسي في هذه المرحلة ومعرفة درجة استيعاب المبحوثين للأسئلة الواردة في الاستمارات.

المرحلة 05: تم فيها تطبيق الاستمارة في شكلها النهائي وكان ذلك يوم 2023/05/03، واسترجاعها في 2023/05/07.

المهام القانونية لمختلف مصالح المعهد:

01- المديرية العامة: المدير هو المسئول الأول في التسيير والتنظيم كمرقب لكافة المصالح، من مهامه الإشراف على كل النشاطات الداخلية والخارجية وتوجيه المرؤوسين لإنجاح الأهداف المسطرة للمعهد، وكذا المراقبة لكل مكونات المعهد البشرية منها والمالية والتنسيق بين مختلف المصالح المشكلة للمعهد وتقديم التسهيلات المادية والمعنوية لها، تمثيلاً للمعهد على مستوى الولاية، العمل على تنفيذ القوانين والأنظمة المعمول بها.

02- سكرتارية الأمانة العامة: تعد بمثابة التنظيم والتوزيع للبريد الوارد والصادر من ولي المعهد ومن أهم وظائفها استقبال البريد الواصل والصادر من مختلف الهيئات والإدارات والمواطنين والزبائن، والمتمثلة في الدعوات في مختلف الاجتماعات، تسجيل البريد الواصل والوارد بسجلات رسمية، تنظيم جدول الاستقبالات المدير للزوار توزيع البريد بعد الاطلاع وتأشير المدير عليه وتسليمه للمصلحة المعنية للقيام بدراسته وتنفيذه.

03- المديرية العامة الفرعية للدراسات والتربصات: توكل لها مهمة المصلحة والتأطير الميداني للأساتذة والمتربصين على حد سواء، وتضم ثلاث مصالح هي:

- تنظيم الإعلام والاتصال حول عروض التكوين وتوجه المتربصين.
- المشاركة في الأشغال لإعداد خريطة التكوين المهني وفي النشاطات الدراسية والبحث في المجالات المرتبطة بالتعبئة المهنية التي يتخصص فيها المعهد.
- ضمان تنظيم النشاطات الرياضية.
- مصلحة التنظيم ومتابعة التكوين الحضوري والتربصات التطبيقية في الوسط المهني تتولى بالمهام التالية.
- ضمان نشاطات التكوين المهني الحضوري.
- إعداد مخططات سنوية والمتعددة السنوات للتكوين الحضوري.
- ضمان التعليم المضمون في التكوين الحضوري.
- ضمان المتابعة التقنية والبيداغوجية لموظفي التعليم واقتراح كل تدبير من شأنه تحسين مستواهم التأهيلي.
- ضمان تنظيم النشاطات الرياضية.
- التنظيم والمشاركة في التظاهرات ذات الطابع المهني والعلمي والثقافي.
- ضمان تنظيم وتسيير المسابقات وامتحانات القبول في التكوين.
- مصلحة التوثيق والدعائم البيداغوجية: تقوم هذه المصلحة بالمهام التالية:
- ضمان تسيير الشهادات التي تتوج بها دورات التكوين المهني والتكوين المهني المتواصل.

- المشاركة مع المؤسسات الهندسية البيداغوجية في إعداد وتكييف وملائمة البرامج البيداغوجية وإعداد الكتب المهنية والتقنية للتكوين المهني في المجالات التقنية والبيداغوجية، لموظفي التعليم واقتراح التدابير التي من شأنها تحسين مستواهم التأهيلي.

المديرية الفرعية للتمهين والتكوين المهني المتواصل: وهي تشرف أيضا على المتابعة التقنية والبيداغوجية للأساتذة والمتربصين على حد سواء وتتكون من:

- **مصلحة التمهين:** وهي مسئولة على ما يلي:
- ضمان التكوين المهني الأولي المنظم عن طريق التمهين.
- إعداد مخططات سنوية ومتعددة السنوات للتكوين عن طريق التمهين، وتنظيم، الإعلام والاتصال حول عروض التكوين في مجال التمهين.
- القيام بعملية البحث عن مناصب التمهين.
- تقييم وتحديد الاحتياجات في الوسائل المادية والمالية الضرورية لتسيير المعهد.
- ضمان التسيير أرشيف المعهد والسهر على حفظه وتصنيفه، تطبيقا للأحكام المنصوص عليها.
- التشريع والتنظيم المعمول بهما.
- ضمان تسيير وصيانة الأملاك المنقولة والعقارية للمعهد ومسك الجرد.

أنماط التكوين الموجودة بالمعهد: يتم التكوين على مستوى المعهد وفقا للأنماط التالية:

- 1- **التكوين الإقليمي الحضوري:** هذا النمط مفتوح للشباب البالغين من العمر 18 سنة فما فوق الحائزين على مستوى الثالثة ثانوي، ويتم على مستوى المؤسسة التكوينية لمدة 30 شهرا.
- 2- **التكوين عن طريق التمهين:** هذا النمط يهدف إلى اكتساب التأهيل من خلال ممارسة عملية متكررة لمختلف العمليات المرتبطة بالمهنة، وكذا متابعة تكوين نظري حضوري، تكنولوجي مكمل يتم في المعهد، وبالتالي فهو نمط يتم خارج المعهد.
- 3- **التكوين عن طريق الدروس المسائية:** هذا النمط من التكوين يوجه على الخصوص للمعال الراغبين في تحسين مستواهم ووضعيتهم المهنية واكتساب مهارات جديدة من خلال عمليات الرسكلة، وذلك خارج أوقات العمل.

التكوين عن طريق المعابر: وهو التكوين الذي يسمح للحائزين على شهادة تقني بمواصلة تكوينهم في نفس التخصص للحصول على شهادة تقني سامي، بحيث يشترط في أن يكون لديه الخبرة. **1-3- المجال**

البشري: ويقصد بالمجال البشري عدد أفراد المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة، وهي معهد التكوين الوطني زيان بالقاسم بولاية تيارت، حيث بلغ عدد المشتغلين 68 عاملاً

- المجال البشري: ويقصد بالمجال البشري عدد أفراد المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة، وهي معهد التكوين الوطني زيان بالقاسم بولاية تيارت، حيث بلغ عدد المشتغلين 68 عاملاً

ثانياً: منهج الدراسة:

إن اختيار المنهج في الدراسة الاجتماعية يعتبر خطوة أساسية في قدرة الباحث على تحديد المنهج المناسب بصدد بحثه أو دراسته، حتى يتمتع الباحث بدلالة النتائج الميدانية المتوصل إليها، وعلاوة على مختلف الأهداف التي قمنا بتحديددها في الفصل الأول وطبيعة طرح الأشكالية و الفرضيات علاوة على طبيعة الموضوع فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي

تبرير اعتمادنا على هذا المنهج: قمنا بالاعتماد على هذا المنهج نظراً لملائمته مع طبيعة دراستنا الراهنة، وتناسبه مع خصوصيات مجتمع الدراسة الميدانية بالمعهد الوطني للتكوين المهني زيان بلقاسم تيارت علاوة على الطريقة التي صيغت بها الإشكالية والفرضيات وصولاً إلى تقديم وصف دقيق ومفصل لمختلف الفصول التي تضمنت موضوع دراستنا، ويتجلى كذلك استخدامنا لهذا المنهج من خلال جمع المعلومات الميدانية حول الموضوع وتطبيقها وتصنيفها وإخضاعها إلى التحليل الكمي والكيفي، بهدف الوصول إلى نتائج معبرة على الواقع المبحوث.

وعليه فإن المنهج الوصفي هو طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية للوصول إلى التفسيرات المنطقية، لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث.

هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميّاً أو كميّاً. فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى. وكما نخبرنا البحث التاريخي عما جرى في الماضي فإن البحث الوصفي نخبرنا عما هو موجود حالياً؛ ولذلك يعنى المنهج الوصفي بتحديد ووصف الحقائق المتعلقة بالموقف الراهن من اية ظاهرة أو مشكلة وذلك لتوضيح جوانب الامر الواقع بمسحها ووصفها تفسيريًا

بدلالة الحقائق المتوفرة وللمنهج الوصفي وظيفته في وصف الظاهرة التي يدرسها من خلال جمع المعلومات عنها ووصفها بدقة ويقدمها بتعابير كيفية أو كمية¹

ثالثاً: أدوات جمع البيانات الميدانية :

بما أننا اعتمدنا على المنهج الوصفي كما اشرنا إليه أعلاه فإن ذلك يفرض علينا الاعتماد على أدوات بحثية تتناسب مع طبيعة هذا المنهج، ولتحقيق هذا الغرض اعتمدت الدراسة الراهنة على أدوات جمع البيانات المتمثلة في: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة.

- **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة نقطة بدأ في أي دراسة علمية، وهي من أهم الوسائل التي يستعملها الباحث الاجتماعي في جمع البيانات عن الظاهرة المدروسة من الميدان.

وتعرف أيضاً على أنها أداة علمية تستخدم في جميع البيانات حول موضوع معين عن طريق الباحث، سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة أو بطريقة عفوية.²

وقد تم الاعتماد في دراستنا الراهنة على الملاحظة البسيطة كأداة لجمع المعلومات وقد اعتمدنا عليها كأداة مساعدة فقط وذلك من أجل تحديد موضوع الدراسة أكثر من خلال رصد بعض الملاحظات في أماكن التكوين المهني و المتمثلة خصوصاً في الدورات التكوينية و المحاضرات و كيفية المحاكاة بين المتكويين من العمال الذين خضعوا لعملية التكوين وتمت هذه الملاحظات خلال جولتنا الاستطلاعية وأثناء توزيع الاستمارة

- **المقابلة:** تعتبر من الأدوات المنهجية الأكثر استعمالاً وذلك لما توفر من بيانات ضرورية حول موضوع المراد دراسته كما أنها يعرف بحوار لفظي وجها لوجه بين باحث قائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص عن طريق ذلك يحاول القائم بالمقابلة الحصول على المعلومات، والآراء والاتجاهات والإدراكات.³

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المقابلة والتي كانت مع بعض رؤساء المصالح وبعض من أعوان تحكم وتم استخدام هذه التقنية كونها تتميز بالمرونة المطلقة والطابع الشفوي، والأسئلة التي تضمنتها هذه المقابلة لم تكن محددة سابقاً، وإنما ظهرت من خلال سياق حديث، فتركنا بذلك الحرية للمبحوثين لإبداء آرائهم واتجاهاتهم حول موضوع دراستنا، وقد أفادتنا هذه التقنية في: شرح متطلبات البحث وأهدافه للمبحوثين، معرفة عدد إجمالي للمؤسسة، الحصول على الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ساعدتنا في صياغة أسئلة الاستمارة، وكذلك في تحليل وتفسير بياناتها.

¹ سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2019، ص126.

² إبراهيم البيومي غالم، مناهج البحث والأصول والتحليل في العلوم الاجتماعية، مكتبة شروق الدولية، 2008، ص87.

³ صبرينة ميلاط، إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية والممارسات الواقعية، دار المعرفة، الإسكندرية، 2000، ص67.

- **الاستمارة:** تعرف الاستمارة على أنها من الأدوات المنهجية الأكثر استخداما وشيوعا في البحوث الاجتماعية لجمع البيانات، ويرجع ذلك للمميزات التي تحققها هذه الأدوات، سواء لاختصار الوقت والتكلفة أو سهولة معالجة بياناتها الإحصائية.¹

وقد اعتمدنا على تقنية الاستمارة بصفة أساسية على اعتبارها من بين أهم الأدوات البحثية في البحث السوسيولوجي. لأنها تتطلب طرح أسئلة موجهة للمبحوثين لمعرفة اتجاهاتهم نحو الموضوع وقد قمنا باستخدام أداة الاستمارة من أجل جمع أكبر قدر من البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة حيث تضمنت الاستمارة أربع محاور:

- **المحور الأول:** المتعلق بالبيانات الشخصية يضم 07 أسئلة.
 - **المحور الثاني:** متعلق بالفرضية الجزئية الأولى ويضم 05 أسئلة.
 - **المحور الثالث:** المتعلق بالفرضية الجزئية الثانية، ويضم 07 أسئلة.
 - **المحور الرابع:** المتعلق بالفرضية الجزئية الثالثة، ويضم 08 أسئلة.
- يجدر بنا الإشارة إلى نقطة أساسية مفادها أن بناء هذه الاستمارة هي حقيقة الأمر مر بعدة مراحل على النحو التالي:

- **المرحلة 01:** حيث تم تصميم البنية التحتية للاستمارة ومن ثم تم عرضها على الأستاذ المشرف، وبعد موافقته مبدئيا وبناءا على توجيهاته تم تعديلها وعرضها على مجموعة من الأساتذة قصد التحكيم على مدى صدقها وملائمتها مع أهداف البحث، وهم الأساتذة زيان، موهوب مراد، قدموا لنا بعض التوجيهات والنصائح وبعدها قمنا بعرض هذه الملاحظات على الأستاذ المشرف، وبمساعدة هذا الأخير وبناءا على تلك التوجيهات المقدمة من طرف اللجنة قمنا بإجراء التعديلات على هذه الأداة والتي تمحورت في 03 نقاط أساسية:
- **الحذف:** تم حذف السؤال 15 من الاستمارة في صورتها الأولية لأننا رأينا بأنها لا تخدم السؤال كثيرا والتي كان مفادها:

هل تساهم المحاضرات في تعديل السلوك: نعم لا

- **تعديل الصياغة:** السؤال 13 من استمارة أولية من:

¹ رشيد زراقي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 27

هل تقوم المؤسسة بإعداد دورات تدريبية للعمال؟

هل تقوم المؤسسة بإعداد دورات تكوينية طوال السنة؟

- استبدال السؤال 13 بسؤال 08 فقد كان السؤال:

هل تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة طوال السنة؟

هل سبق وخضعت لتكوين عند توظيفك؟

تعديل الصياغة: السؤال 14 هل تعتمد المؤسسة في إعداد المحاضرات لزيادة الوعي والفهم؟ نعم لا

إذا كانت إجابتك بنعم فهل فعلا تساهم هذه المحاضرات في:

- تعديل السلوك.

- تطوير المعارف والمهارات.

- تنمية القدرات الكامنة للمتكون

- اكتساب خبرات متعددة.

- أخرى تذكر.

تعديل الصياغة: السؤال 23: هل يساهم التكوين العمال الجدد في زيادة توجيه مستمر: نعم لا

- هل يساهم التكوين لدى العمال في زيادة التوجيه؟

وبعد إجراء تعديلات وموافقة الأستاذ المشرف عليها تم الانتقال إلى المرحلة الثانية: في هذه المرحلة قمنا بتطبيق

استمارة تجريبية على بعض عمال المؤسسة، كان عددها (10) استمارات، وذلك لمعرفة درجة استيعاب مجال

الأسئلة الواردة في المؤسسة ودرجة قبولهم والإجابة عليه دون إحراج، وبعدها قمنا بجمع هذه الاستمارة فبين لنا

أن هناك تجارب من طرف المبحوثين، كما لاحظنا أنهم قاموا بالإجابة على كل الأسئلة، وعليه قمنا بتوزيع باقي

الاستمارات والتي كان عددها (22) استمارة.

التبرير: خمس استمارات لم يتم الإجابة عليها، (تُهرهم من الإجابة).

وفي المرحلة الأخيرة قمنا باسترجاع الاستمارات، وفي أثناء ذلك لاحظنا أن أبع الاستمارات لم يتم

الإجابة عليها وذلك نظرا لعدم تواجد بعض المبحوثين بالمؤسسة وقت توزيعها وبعدها تم تفرغ المعطيات المتحصل

عليها من الاستمارات النهائية وتبويبها في جداول من أجل تحليلها وتفسيرها.

السجلات والوثائق: استندت الدراسة الراهنة على مجموعة من الوثائق والبيانات والمعلومات المتعلقة بمؤسسة

ميدان الدراسة والتي لها علاقة بموضوع البحث، وتمثلت هذه الوثائق في ما يلي:

- بيانات حول الهيكل التنظيمي.

- بيانات خاصة بالعدد الإجمالي لعمال المؤسسة وكيفية توزيعهم حسب طبيعة عقد العمل والفئات المهنية.

رابعاً: أساليب التحليل:

لمعالجة البيانات الخاصة بإجابات الباحثين عن أسئلة الاستمارة، استخدمنا أساليب التحليل التالية:

1- أسلوب التحليل الكمي: وذلك من خلال عرض البيانات المتحصل عليها بواسطة الاستمارة وتبويبها في جداول بسيطة لحساب التكرار النسب المئوية، كما قمنا بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لحساب كاي تربيع.

2- أسلوب التحليل الكيفي: وذلك من خلال تحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها من تلك الجداول والتعليق عليها بالاعتماد على شواهد واقعية بالمؤسسة ميدان الدراسة وبالرجوع إلى الإطار النظري مع إعطاء تفسير سوسيولوجي للبيانات الرقمية

خامساً: مجتمع وعينة البحث:

قمنا بتطبيق نوع العينة القصدية، على اعتبارها تتناسب مع طبيعة الموضوع وخصائص مجتمع البحث، كون مجتمع البحث الكلي يتكون من عمال خضعوا لعملية التكوين وآخرين لم يخضعوا لهذه العملية، وهو ما حتم علينا تطبيق هذا النوع من العينة، حيث تم الاتصال عن قصد بالمبحوثين المتكويين، عن طريق الحصول على معلومات عنهم إفادتنا بها إدارة المؤسسة عن طريق منحنا لقائمة اسمية تتضمن أسماء المتكويين ومواقع عملهم، وهو ما سهل علينا طريقة البحث.

تمثل العينة "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين"، وعليه فالعينة يمكن أن تكون عينة أفراد.

وتعتبر العينة ضرورة بحثية بالنظر لصعوبة تطبيق البحوث والدراسات على المجتمعات الأصلية كاملة في هذه المداخلة سنتعرض إلى مبررات اختيار العينة خطوات اختيارها، أنواعها الاحتمالية وغير الاحتمالية.¹

وهنا يختار الباحث أفراد عينته اختياراً انتقائياً عمدياً وفق شروط محددة تفي بغرض البحث، فمثلاً إذا أراد باحث دراسة آراء القراء حول صحيفة معينة فعليه في هذه الحالة اختيار عينة من قبل الأفراد الذين لديهم بعض الاطلاع على ما ينشر في تلك الصحيفة، لأنه من غير المنطق أن يضمن دراسته أفراد لا يطلعون على الصحيفة المذكورة، وهذا النوع من العينات مفيد في الحالات التالية :

¹ خويلد أسماء، العينة في بحوث العلوم الإنسانية، مجلة المداد، المجلد 03، العدد 2، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، ص 162.

- اختيار حالات فريدة يمكن الحصول منها على معلومات مهمة كاختيار مجلة محددة أو برنامج تلفزيوني محدد أو كتاب محدد نحو المستويات الدلالية في اللغة العربية من خلال كتاب الخصائص - لابن جني - قد يستخدم الباحث العينة القصدية عند صعوبة الوصول إلى أفراد المجتمع الأصلي.

وطبقت دراستنا في جانبها الميداني نوع العينة القصدية حيث تتضمن العيّمفردة من مجموع مجتمع البحث الكلي بمعهد التكوين المهني من 68 موظف، وتم إختيارها في حدود الإمكانيات الزمنية والعلمية المتاحة. ومن خلال إطلاعنا على بعض المراجع في المنهجية إتضح لنا أن إختيار العينة لا يكون عشوائي وإنما يخضع لشروط موضوعية علمية منهجية، وفي دراستنا الراهنة تم إختيارها على أساس، تم إختيار نسبة 50% ونعتقد أن هذه النسبة كافية لتمثيل مجتمع البحث، وبالتالي تم توزيع 34 استمارة في حين تم استرجاع 29 استمارة.¹

- الإطارات: 22

- أعوان التحكم: 15

- أعوان التنفيذ: 31

كما قمنا باختيار نسبة 50% من مجتمع البحث الكلي المكون من 68 مبحوث وذلك بتطبيق المعادلة التالية:

$$\frac{50 \times 68}{100} = 34$$

$$\frac{\text{مجتمع البحث} \times \text{النسبة المختارة}}{100} = \text{حجم العينة}$$

¹ المرجع نفسه، ص 166.

جدول رقم 01: يوضح متغير الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
58.62%	17	ذكر
41.37%	12	أنثى
100 %	29	المجموع

تبين البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 01 الخاص بتوزيع العمال حسب الجنس، أن عدد الذكور هو 17 بنسبة 58.62% متفوقة على الإناث اللاتي بلغ عددهن 12 بنسبة 41%. من معطيات هذا الجدول يمكننا القول أن هذه النسبة واقعية و منطقية الى حد كبير فالاحتياجات التكوينية تخص العنصر و العنصر الأنثوي ، فالمؤسسة تعتمد على إخضاع كلا الجنسين الى عملية التكوين وهذا ما يفسر أن عملية التكوين المهني تتناسب مع طبيعة العمل والبنية الجسدية لهما وكليةما يساهم بدرجة كبيرة في زيادة مستوى الكفاءة لديهم

جدول رقم (02): يوضح متغير السن:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
41.37	12	25 - 30 سنة
31.03	9	31 - 35 سنة
17.24	5	36 - 40 سنة
10,34	3	41 فأكثر
100 %	29	المجموع

يمثل الجدول توزيع مفردات العينة حسب السن، حيث نجد أن أعلى نسبة تقع في الفئة العمرية من 25 إلى 30 سنة بنسبة 41.37%، بينما تأتي في المرتبة الثانية الفئة العمرية المنحصرة بين 31 إلى 35 سنة ممثلة بـ 09 مفردة بنسبة 31,03%، بينما كانت نسبة الفئة العمرية من 36 إلى 40 سنة 17.24% ممثلة بـ 05 أفراد. في حين بلغت نسبة 41 فأكثر بنسبة 10.34%.

يمكن تفسير هذه النسب خاصة المتعلقة بالفئة الممتدة من 25 إلى 30 سنة وفئة 31 إلى 35 سنة باعتبارهما يضمنان أكبر عدد من الأفراد كلهم شباب، باعتبارهم الفئة الأكثر ديناميكية وقوة وحيوية، وهذا ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة لديها فئة عاملة نشيطة مما يسمح لها بإبراز قدراتها وبذل مجهود أكبر في العمل وتقديم أداء مميز.

يمكن إرجاع هذه النسبة الكبيرة للعمال ومعظمهم شباب إلى أن المؤسسة تعد ذات نشاط فني وحديثة النشأة، فعملية التوظيف التي رافقت بداية المؤسسة من جهة واستقرار العمال وبناء حياتهم الشخصية من جهة ثانية، أما بالنسبة للفئة الأولى فيمكن تفسيرها إلى أن المؤسسة تعتمد على عنصر التجديد والتشبيب المستمر ولديها نظرة استشرافية للحفاظ على حيويتها وديناميكيته مما يجعل الفرص مفتوحة أمام طالبي العمل، أما الفئتين الأخيرتين والمتعلقين بالسن الأكبر للمبحوثين فيفسر أنهم من ذوي الأقدمية والخبرة في العمل والذين سبق، فتعتمد عليهم المؤسسة كثيرا في العمل نظرا لخبرتهم في التسيير والاعتماد عليهم أيضا في عملية الإشراف على العمال الجدد لتعليمهم وتوجيههم.

جدول رقم 03: يوضح متغير المستوى التعليمي للعمال:

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
00	00	ابتدائي
00	00	متوسط
51,72	15	ثانوي
48.27	14	جامعي
% 100	29	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الموجودة في الجدول رقم 04 التي تبين المستوى التعليمي للعاملين، حيث انعدم عدد العمال بمستوى الابتدائي والمتوسط، وقدر عدد العمال أصحاب المستوى الثانوي بـ 15 عاملا، قدرت نسبتهم بـ 51.72% وتليها نسبة العمال أصحاب مستوى الجامعي وعددهم 14 عاملا بنسبة 48.27%. تعتمد المؤسسة سياسة الاستقطاب والتي تركز على جلب اليد العاملة المؤهلة بالمستوى الثانوي والجامعي ذلك بالاعتماد على المستوى التعليمي الجيد لهذه الفئة خصوصا مع مواكبة العصرنة، فالمستوى الثانوي والجامعي يعطون إضافات جديدة للمعهد باعتبارهم الفئة المثقفة.

جدول رقم 04: يوضح متغير الأجر:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة
		الاحتمالات
00	00	25000-20000
34.48	10	30000-25000
48.27	14	40000-35000
17.24	5	45000-40000
00	00	50000-45000
% 100	29	المجموع

من خلال معطيات الموجودة في الجدول رقم 04 الذي يوضح متغير الأجر، حيث انعدمت كل من فئة أصحاب الأجور من 20000 إلى 25000 وأيضا الفئة من 40000 إلى 50000، وقدرت الفئة 40000 إلى 45000 بنسبة 17.24%، أما نسبة 34.48 لفئة 25000 إلى 30000، أما الفئة 35000 إلى 40000 بلغت نسبتها 48.27%.

ويعتبر الأجر من بين أهم الحوافز المادية من خلال زيادة الأداء وتحسين نوعية الخدمة بالإضافة فالعمال دائما يقارنون الأداء والجهد المبذول مع الأجر والمردودية المتحصل عليها، فالفئات السوسيو مهنية نجدها تسعى دائما إما للترقية من أجل زيادة المدخول ويكون هذا من خلال التكوين المقدم بالإضافة إلى مقارنة المستوى المعرفي والمهاري والخبراتي والتقني بهذا الأجر هذا ما يجعل هذه الفئات المهنية لها فوارق منها ما هي اجتماعية ومنها وما هي تعليمية ومنها ما هي تقنية.

الجدول رقم 05: يوضح مكان الإقامة:

النسبة المئوية	التكرار	العينة
		الاحتمالات
89.65	26	حضري
10.34	03	شبه حضري
00	00	ريفية
% 100	29	المجموع

تبين الإحصائيات الكمية الواردة في الجدول رقم 05 الخاص بالمستوى الجغرافي أن 26 مفردة من إجمالي مجتمع البحث تنتمي إلى الإقليم الحضري، بينما ينتمي 03 مفردات ممثلة بنسبة 10.34% مكان إقامتهم شبه حضري.

الجدول رقم 06: يوضح متغير الأقدمية في العمل:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
72.41	21	أقل من 09
10.34	3	من 10 إلى 14 سنوات
17.24	5	من 15 إلى 19 سنة
00	00	من 20 إلى 24 سنة
00	00	من 25 إلى 29
% 100	29	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه يوضح أن متغير الأقدمية لأقل من 21 سنة هم الأكثر نسبة والتي بلغت 72.41%، أما 17.24% مثلت للعينة من 15 سنة إلى 19 سنة، في حين نسبة 10.34% مثلت للفئة من 10 إلى 14 سنة، أما النسبة المنعدمة مثلت لكل من 20 إلى 24 سنة وايضا من 25 سنة إلى 29 سنة.

جدول رقم 07: يوضح متغير الفئات المهنية:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
13.79	04	إطار
65.51	19	عامل ماهر
20.68	06	عامل تنفيذ
% 100	29	المجموع

تبين الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 08 أن نسبة 65.51% كانت للعامل الماهر، أما العامل التنفيذي والذي مثل ب 06 مفردة كان بنسبة 20.68%، أما الإطار والذي كان أقل نسبة مثل ب 13.79%.

يمكن تفسير ارتفاع نسبة فئة العامل الماهر إلى طبيعة متغيرات الفئات المهنية للمؤسسة محل الدراسة التي تحتاج إلى عمال ماهرين وتنفيذيين يسهرون على تلبية حاجات وتوفير الأمن والسلامة لهم، مما يضمن السير الحسن للمؤسسة، أما بالنسبة للإطارات فهم أقل نسبة عن أعوان التنفيذ حيث تعالج هذه الفئة الملفات الإدارية بالمؤسسة من تقارير، إلى جانب المراسلات وكافة الإجراءات الأخرى.

-3

الفصل الخامس

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض نتائج الفرضيات

1-1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

1-2- عرض نتائج الفرضية الثانية:

1-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

ثانياً: مناقشة نتائج الفرضيات:

2-1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى

2-2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية

2-3- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة:

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

رابعاً: القضايا التي تثيرها الدراسة:

:

تمهيد:

بعد تحليلنا لمختلف البيانات الميدانية واستنطاقها وإعطائها مدلولات ذات أبعاد سوسيولوجية نحاول في هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج الدراسة، في ضوء عناصر الارتكازية التالية:

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء فروضها: قمنا بطرح ثلاث فرضيات إجرائية وفرضية عامة، كما أشرنا إليه في الفصل الأول، وذلك باختبار العلاقة القائمة بين التكوين المهني والكفاءة المهنية وبالاستناد إلى الدراسة الميدانية توصلنا إلى عدد من النتائج العامة والجزئية وتمثلت في:

أولاً: عرض نتائج الفرضيات:

1-1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

جدول رقم (08) يوضح طبيعة التكوين المتلقى:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
82.75	24	نظري
17.24	05	ميداني
00	00	نظري ميداني
% 100	29	المجموع

تبين المعطيات الواردة في الجدول أعلاه والذي يوضح طبيعة التكوين المتلقى للعمال بنسبة 82.75% للتكوين النظري، أما نسبة 17.24%، للتكوين الميداني، في حين كانت نسبة تلقي النظري والميداني لكليهما منعدمة.

من خلال هذه المعطيات الكمية يتضح لنا أن أغلبية الباحثين أقرروا أنهم تلقوا تكويناً نظرياً وهذا ما تأكد لنا من خلال مقابلتنا مع المدير الفرعي حيث أكد لنا أن المؤسسة تعتمد في طبيعة تكوينها على الأنظمة الرسمية التي تستمد من الجانب القانوني وتسير وفق برنامج مخطط ومحدد مسبقاً بناء على احتياجات العامل الذين لديهم نقائص في مهام معينة والذين يلزمهم تكويناً نظرياً وهذا ما فسرتة النظرية البيروقراطية لماكس فيبر حيث أكدت أن التكوين هو عملية موضوعية تكون بشكل رسمي والتي تسهم من خلالها في تحقيق التوفيق بين الشاغل للوظيفة والوظيفة في حد ذاتها كما نجد كذلك نظرية الإدارة العلمية التي ترى بأن تقسيم المهام يكون وفق التكوين المتلقى فما نشير إليه أن طبيعة هذا التكوين المبنية على التحليل الوظيفي وبعدها يكون التقاء الأستاذ المكوّن بالمتكون وتلقي كل المعلومات الخاصة بمنصب معين لكن تبقى فقط على المستوى النظري المجرد أي دون تطبيق ميداني ونجد هذا التكوين خاصة لدى الأساتذة وبعض الفئات السوسيو منهية الأخرى. فالتكوين المسطر من طرف

المؤسسة سواء داخلي أو خارجي يكون بناء على احتياجات ونقائص يقوم هذا الأخير بتغطيتها من أجل معالجة نقاط الضعف على مستوى المهنة، أي أن المعادلة هنا تكون وفق المهنة والأداء والمخرجات المتمثلة في التناسق بين ما تحتاجه المؤسسة من الفرد. أما من جانب التكوين الميداني المعتمد فإن غالبية الأساتذة لم يتلقوا تكوينات ميدانية وهذا ما تم ملاحظته في الجدول أعلاه ومن خلال المقابلة التي تم إجرائها أن غالبية الفئات السوسيو مهنية لم تتلقى تكوينات ميدانية ويعود هذا إلى ضعف الميزانية المخصصة للتكوين والعجز المالي المتواجد هذا ما جعل أن عملية التكوين تكون نظرية فقط على أن التكوين الميداني يحتاج غلى غلاف مالي للقيام بذلك.

جدول رقم (09) يوضح مساهمة البرامج التكوينية في زيادة الانضباط

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
0	0	بدرجة كبيرة
17.24	05	بعض الشيء
58.62	17	لا تساهم
24.13	7	لا تساهم إطلاقا
% 100	29	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه والذي يبين البرامج التكوينية في زيادة الانضباط قدرت نسبة التي لا تساهم بـ 58.62%، في حين نسبة 24.13% للاحتمالية التي لا تساهم إطلاقا، أما نسبة 17.24% كانت لبعض الشيء، في انعدمت احتمالية بدرجة كبيرة.

انطلاقا من هذه الشواهد الكمية الموضحة في الجدول اعلاه فان مبدأ العملية التكوينية يحتاج إلى دراسة مسبقة من أجل تحديد مجموعة المهام التي يكون من خلالها التكوين وهذا ما نجده من أهم مبادئ الإدارة العلمية التي تعتمد على الأسلوب العلمي في تسيير مهامها والتنظيم الدقيق في تحديد التخصصات المهنية القائم عليها هذا التكوين من أجل وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، لكن ما تم ملاحظته في ميدان الدراسة أن غالبية العمال سواء الذين تلقوا تكويننا نظريا أو ميدانيا أنهم غير منضبطين في أداء مهامهم المسندة إليهم هذا ما يطرح إشكالية أخرى في مخرجات عمليات التكوين على أن هذا العامل لا يكون مهتما بدرجة كبيرة في القيام بمهامه فهذا يعود إلى تصرف الفرد في وظيفته ولا يعود على طبيعة التكوين، ومن خلال المقابلة الميدانية التي تم إجرائها ما صرح به أحد الباحثين أن الانضباط لا يعود إلى الجانب التكويني وإنما إلى النظام الداخلي المعمول به في المؤسسة والمنظم للعلاقات المهنية، وهذا ما تفر عليه مبادئ النظرية البيروقراطية أن القوانين الداخلية هي التي

تضبط سلوك العامل في كيفية تعامله مع المهام وتلغي كافة السلوكيات التي ليس لها علاقة بالعمل والتي تعتمد على مبدأ الانضباط والصرامة في تلقي التكوينات بالإضافة إلى التسيير العقلاني للعملية التكوينية لتقادي التسبب الوظيفي والصراعات وتوجيه المؤسسة لتحقيق مسار أهدافها. وبناء على المقابلة فالمؤسسة الجزائرية اليوم بصفة عامة تحتاج إلى تفعيل التكوين من أجل تحقيق الانضباط حول أداء المهام والتنشيط الفعال الذي يسهم في زيادة مهارة الموارد البشرية في أداء عملهم لتنفيذ خطط وبرامج العمل الحالية والمستقبلية وذلك على أسس علمية وعملية بهدف رفع كفاءة المؤسسة وفعاليتها.

جدول رقم (10) يوضح مساعدة البرامج التكوينية في زيادة الأداء

النسبة المئوية	التكرارات	العينة
		الاحتمالات
58.62	17	نعم
41.37	12	لا
% 100	29	المجموع

تبين معطيات الجدول أعلاه أن البرامج التكوينية في زيادة الأداء كانت إجابات الباحثين بنعم والذي قدرت نسبتهم بـ 58.62%، أما 41.37% كانت إجاباتهم بـ "لا" 12 مفردة. من خلال استنطاقنا للمعطيات الموجود في الجدول أعلاه فقد عتمد مركز التكوين المهني والتمهين زيان بلقاسم على برمجة رزنامة تكوينية لفائدة العمال والأساتذة بناء على البرامج الجديدة التي تسطرها الوزارة الوصية، إضافة إلى التكوينات الإجبارية التي تتمثل في تقديم توضيحات وطرق العمل المحددة في القوانين والتعليمات التي تصدرها سواء المديرية الولائية أو الوزارة، ويكون ذلك من خلال إعداد برنامج تحدد الفئة المستهدفة من التكوين والمحاور التي يتكون فيها كل عامل، حيث يكون الهدف من تلك البرامج المنعقدة زيادة القدرات والكفاءات والمهارات التي لها علاقة بعمل محدد أو بتخصص معين، وزيادة المعارف والإدراك حول كيفية تنفيذ المهام بكل سلاسة ويكون هذا من خلال الورشات التي ينظمها المركز والتي تبين وتشرح كيفية أداء المهام، وأكد أحد الباحثين بأن البرامج التكوينية التي شارك فيها كانت لها مساهمة كبيرة في تحسين أدائه، حيث صرح بأن مشاركته في تلك البرامج من خلال الورشات سمح بتبسيط الإجراءات الجديدة المتخذة من طرف الوزارة فيما يخص نمط التكوين، وسهلت معرفة محاور التخصصات الجديدة التي استحدثت في المركز.

وهذا ما أكدت عليه نظرية تدرج الحاجات لآبرهام ماسلو أن العامل دائما في حاجة إلى زيادة تحسين أداءه المهني فكلما كان التكوين يلي احتياجات معينة في العمل تكون لديه تقديرا لذاته في العمل، بالإضافة إلى ما صرح به أحد الباحثين أن التكوين يلي هذه الاحتياجات حسب المهام المسندة إليه يدفع به إلى زيادة تكوينات أخرى من أجل تلبية حاجيات مهنية أخرى خاصة لما تكون هناك منافسة على ترقية لمنصب معين ما يدفع بالعملين على طلب الالتحاق لتلقي البرامج التكوينية من أجل الحصول على المناصب الأعلى رتبة ويعتبر هذا حاجة من الحاجيات والأهداف التي يطمح إليها العمال أين هذه النظرية تتجلى في كافة الأنساق التنظيمية للمؤسسة.

جدول رقم (11) يوضح محتوى البرامج التكوينية يساعد على إنجاز الأعمال بسرعة

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
65.51	19	نعم
34.48	10	لا
% 100	29	المجموع

توضح الدلائل الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه والذي يوضح على إنجاز الأعمال بسرعة كانت إجابا الباحثين ب 65.51%، أما الإجابات ب "لا" قدرت نسبتهم ب 34.48%.

إن القراءة المرفقة لمعطيات هذا الجدول توضح على ان مؤسسة التكوين المهني تعتمد على برامج تكوينية مستورة من طرف الوزارة الوصية كما تم الذكر سابقا على أن المحتوى يكون من خلال وجود خطة مبرمجة ضمن الأهداف والسياسات العامة التي يتم تسطيرها من فترة لأخرى وما صرح به أحد الباحثين القائمين على العملية التكوينية أن الهدف من التكوين هو التحسين من الأداء والسرعة في تنفيذ المهام بطرق ووسائل مناسبة والتي تستطيع المؤسسة توفيرها، فالأداء الوظيفي من بين أهم وظائف إدارة الموارد البشرية لا بد من التركيز عليه بنا لكونه محورا هاما في المؤسسة فطريقة التسيير تعتمد على الأداء وهذا ما تم ملاحظته في ميدان المؤسسة على أن التكوين يسير وفق احتياجات المؤسسة كما ونوعا وهذا ما فسرتة النظرية البروقراطية على أن العمل يكون وفق خطة مبنية على معيار علمي دقيق وواضح وموثق رسميا يضمن السير الجيد لأداء المهام من طرف الموارد البشرية مع تحديد مهاراتهم وكفاءاتهم وفقا لجملة من المعايير العلمية في الاستقطاب والانتقاء والتعيين. ويتضح لنا بصورة جلية من خلال استقراءنا للشواهد الإحصائية المرتبطة بهذا الجدول أن أغلب الباحثين يقرون بأن محتوى التكوين يسهم على إنجاز الأعمال بسرعة وبدقة وهذا ما أكده مختلف الباحثين الذين قاموا بالتكوين وما تم تأكيده أثناء

المقابلة، كما نجد دراسة بلقاسم سلطانية من خلال تطرقها لموضوع التكوين المهني نجد أن التكوين المكثف والمباشر والواضح محتواه يساهم في مساعدة العمال في أداء مهامهم لما يكون التكوين محددًا وفق أسس علمية وموضوعية وقائم على دراسة علمية تعالج نقاط الضعف، ومن وجهة نظر أخرى نجد نظرية التقسيم الإداري لهنري فايول أن التكوين الفعال هو الذي يساهم في حل المشاكل وإعادة رد الاعتبار لنقاط الضعف ومعالجتها مع دراسة كل ما يتعلق بالمنصب وفقا لسياسة تكوينية هادفة.

جدول رقم (12) يوضح تقوم المؤسسة بدورات تكوينية طوال السنة:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة			
		الاحتمالات			
72.41	21	النسبة	التكرار	البدائل	
		61.90	13	أثناء العمل	نعم
		19.04	4	بهدف الترقية	
		19,04	4	بهدف التوعية والإرشاد	
		100	21	المجموع	
27.58	8	لا			
% 100	29	المجموع			

من خلال بيانات الجدول أعلاه قدرت الإجابات "نعم" بنسبة 72.41% وهذه النسبة بلغت نسبة بدائلها بـ 19.04% لكل من هدف الترقية وهدف التوعية والإرشاد، أما أثناء العمل بلغت بنسبة 61.90%، في حين قدرة نسبة 27.58% كانت للإجابات 27.58%.

يتضح لنا بصورة جلية من خلال استقراءنا للشواهد الإحصائية المرتبطة بهذا الجدول أن أغلب الباحثين يرون بأن المؤسسة تقوم بوضع برامج تكوينية وفق خطة معينة من أجل تحسين المستوى أو الحصول على الترتيبات وهذا ما نجده في نظرية التدريب والتعليم أن العملية التكوينية تعتمد على مدى توفير إعداد البرامج التكوينية كتنغذية رجعية أساسية يستفيد منها العمال من فترة لأخرى ومن جانب آخر أن المؤسسة نجدها تعتمد على النظام القانوني المعمول به لتنظيم الفترات التكوينية وهذا ما صرح به أحد الباحثين من الإداريين أن التكوين يكون وفق منظور قانوني موضح في قانون علاقات العمل 11/90 فالمؤسسة تعتمد على دورات تكوينية مرحلية نصف سنوية أو سنوية وكمرحلة تقييمية للأداء باعتبارها خطة عمل قصيرة ومتوسطة وبعيدة المدى محدودة النطاق تنبثق عن خطة العامة خلال فترة زمنية محددة ووفق

ميزانية المؤسسة وفي هذا الصدد نجد دراسة الباحث هشام بوبكر بعنوان استراتيجية التكوين ومتطلبات الشغل أن البرامج التكوينية تكون مبنية على خطة زمنية ومصممة لغرض تحقيق الأهداف المرجوة منه. وما تم التوصل إليه أن المؤسسة لها برامج تكوينية من جانب قانوني وتنظيمي بطريقة رسمية.

1-2- عرض نتائج الفرضية الثانية:

جدول رقم (13) يوضح اعتماد المؤسسة في إعداد المحاضرات لزيادة الوعي والفهم للعاملين

النسبة المئوية	التكرارات	العينة			
		الاحتمالات			
75.86	22	النسبة	التكرار	البدائل	نعم
		0	0	تعديل السلوك	
		57.14	4	تطوير المعارف والمهارات	
		28.57	2	تنمية القدرات الكامنة للمتكون	
		14.28	1	اكتساب خبرات متعددة	
24.3	7	لا			
% 100	29	المجموع			

من خلال بيانات المذكورة أعلاه في الجدول والذي يوضح اعتماد المؤسسة في إعداد المحاضرات لزيادة الوعي بلغت نسبة الإجابات بنعم 75.86%، في حين بلغت الإجابات بلا 24.3% وبلغت نسبة بدائل للإجابات بنعم 57.14% كانت لتطوير المعارف والمهارات، أما تنمية القدرات الكامنة للمتكون قدرت نسبتها بـ 28.57%، كما بلغت نسبة اكتساب خبرات متعددة بـ 14.28% والنسبة المنعدمة كانت لتعديل السلوك.

يتضح لنا بصورة جلية من خلال استقراءنا للشواهد الإحصائية المرتبطة بهذا الجدول أن أغلب الباحثين أن المؤسسة تعتمد على المحاضرات لزيادة الوعي والفهم في البرامج التكوينية وهذا يكون من خلال الاعتماد على الطريقة المباشرة وأسلوب الاتصال المرن بين المكون والمتكون كذلك في إطار العلاقات الاجتماعية الموجودة داخل المؤسسة على أنها ذات نسق مفتوح متجاوبة مع العمال وهذا ما فسرتة نظرية العلاقات الإنسانية أن الفهم والوعي يتوقف على مدى تجاوب المكون مع المتكون وهذا ما تم ملاحظته من خلال القيام بالدراسة الميدانية على أن العمال لهم علاقات اجتماعية فيما بينهم تسهم في زيادة وعيهم وتفاهمهم وتوجيه بعضهم البعض كما ان الطابع النفسي والاجتماعي لا يمكن إلغائه من عملية التكوين سواء النظري أو الميدان، وما تم ملاحظته أن المؤسسة تعتمد على طريقة تكوين متغيرة من فترة إلى أخرى بناء على النمط القيادي الموجود فيها.

جدول رقم (14) يوضح أساليب تكوينية واضحة تعتمدها المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	العينة			
		الاحتمالات			
79.31	23	البدائل			
		النسبة	التكرار		
		31,03	9	نظرية	نعم
		34,48	10	تطبيقية	
		13,79	4	كلاهما	
79,31	23	المجموع			
20.68	06	لا			
% 100	29	المجموع			

تؤكد المعطيات الإحصائية الوارد في الجدول أعلاه يتبين أن أغلب الباحثين يؤكدون على أن هناك أساليب تكوينية واضحة تعتمد عليها المؤسسة وذلك بنسبة 79,31% بعد تحديد الاحتياجات التكوينية تتوزع على الأبعاد الآتية : نسبة 34,48 % بينما تعود نسبة 31,03% إلى الأسلوب نظري، ونسبة 13,79% إلى كلا الأسلوبين، وفي مقابل هذا نجد نسبة 20,68% تعود إلى الفئة المتبقية والتي ترى أنه ليس هناك أساليب تكوينية واضحة تعتمد عليها المؤسسة.

يتضح لنا بصورة جلية من خلال المقابلة التي تم إجرائها مع رئيس مصلحة المستخدمين أن المؤسسة تعتمد على الأساليب التكوينية التي التي تتجلى في مختلف البرامج التكوينية النظرية والتطبيقية وأن هذه التكوينات تكون بناء على نوعية الوظيفية فمنها ما يحتاج إلى تكوين نظري ومنها ما يحتاج إلى تكوين ميداني ومنها ما يحتاج إلى كلا الأسلوبين، وهذا ما تؤكد عليه نظرية البيروقراطية التي ترى ضرورة اعتماد المؤسسة على أساليب تكوينية بناء على معايير رسمية مدروسة ومسيرة وفق طريقة عقلانية تدرس احتياجات المنصب وما تتطلبه من مهام من طرف شاغل الوظيفية وذلك من أجل الاستغلال الأمثل لكافة الموارد والوسائل المتاحة، ومن خلال الملاحظة كذلك تبين أن المؤسسة لها هذه الأساليب والتي يسهم فيها رئيس المصلحة بإعدادها ويتم المصادقة عليها من طرف مدير المؤسسة من أجل اتخاذ القرار المناسب.

جدول رقم (15) تعتمد المؤسسة على طرق جديدة في التكوين:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
58.62	17	نعم
41.37	12	لا
% 100	29	المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية أعلاه يتبين أن غالبية العمال يقرون بان المؤسسة تعتمد على طرق جديدة في التكوين وذلك بنسبة 58,62 % كأعلى نسبة وفي مقابل هذا نجد نسبة 41,37% يرون بأن المؤسسة لا تعتمد على طرق جديدة في عملية التكوين.

نستنتج من خلال هذه النتائج بأن المؤسسة تتماشى وأنماط التكوين الحديثة والتي تتمثل في التكوين التشاركي والمبني على حضور ورشات تدريبية تعقدتها المؤسسة وبالاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي تحتزل الوقت والجهد والمال والتي تساعد في تبسيط محاور التكوين وتسهل من فهمها، إضافة إلى أن المؤسسة تعتمد على التكوين للاستثمار في رأس المال البشري الذي تمتلكه وذلك من خلال تنمية رصيده المعرفي والمهني، ونجد أحد المبحوثين يؤكد على أن استعمال المؤسسة للوسائل التكنولوجية الحديثة قد ساهم بشكل كبير في تطوير مستواهم، حيث وضع بأن سبق وأن برمجت دورات تكوينية عن بعد لفائدة جميع العمال أشرف عليها خبراء ومكونون في عدة مجالات.

ومن هذا المنطلق، نجد أن النظرية البيروقراطية قد ركزت على أهمية دور التكوين الدقيق الذي يخفف على العمال أعباء وظائفهم ويحضرهم نفسياً ومهنياً ليكتسبوا كفاءة عالية الأمر الذي يساهم في زيادة الأداء، كما تعتبر النظرية نفسها بأن التكوين المسبق للأفراد ضرورة أساسية لشغل الوظائف حيث تتحدد مكانة الفرد بمقدار المعلومات والخبرة التي يمتلكها والتي تمنحه درجات أعلى في السلم الوظيفي.

كما يمكننا الجزم بأن الاعتماد على طرق جديدة في التكوين مفيدة للأفراد والمؤسسات وهذا من خلال:

- 1- تحسين الأداء: يمكن للطرق الجديدة في التكوين أن تساعد في تحسين أداء الموظفين وزيادة كفاءتهم في العمل.
- 2- تطوير المهارات: يمكن للتكوين المستمر باستخدام طرق جديدة أن يساعد في تطوير مهارات الأفراد وزيادة خبراتهم.
- 3- تحفيز الموظفين: يشعر الموظفون بالحماس والإثارة عند استخدام طرق جديدة في التكوين، مما يؤدي إلى زيادة رغبتهم في التعلم والتطور.

- 4- تحسين الابتكار: يشجع استخدام طرق جديدة في التكوين على الابتكار والإبداع، مما يؤدي إلى ابتكار حلول جديدة للمشاكل.
- 5- تحسين سير العمل: يؤدي استخدام طرق جديدة في التكوين إلى تحسين سير العمل وتحسين العلاقات بين الموظفين والزملاء.
- 6- تحسين الجودة: يمكن للاعتماد على طرق جديدة في التكوين أن يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات التي يقدمها الفريق أو المؤسسة.

جدول رقم (16) يوضح المناقشة ضرورية لأجل تزويد مهارات جديدة:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
79.31	23	نعم
20.68	6	لا
% 100	29	المجموع

بناء على الشواهد الرقمية الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن غالبية مجتمع البحث تعتبر أن المناقشة ضرورية لتزويد العمال بمهارات جديدة وهذا بنسبة 79.31 % وفي مقابل هذا نجد نسبة 20,68% ممن العينة ترى بأن المناقشة غير ضرورية لتزويد العمال بالمهارات.

يتضح لنا من خلال إجابات المبحوثين بأن المناقشات أثناء التكوين كان لها أثر جد إيجابي في نجاح تلك الدورات التكوينية، وهذا ما أرجعه أحد المبحوثين إلى طريقة التكوين المعتمدة من طرف المؤسسة، كما أوضح بأن الورشات التكوينية كانت منفتحة على الجميع من أجل فتح باب المناقشات لتبادل آراء والأفكار وهذا ما أكدت عليه مدرسة العلاقات الإنسانية، أن الجانب الاجتماعي له دور كبير في عملية التكوين من خلال فتح نسق التكوين والاعتماد على عملية التغذية الرجعية لمعالجة نقاط الضعف وذلك من أجل تحقيق الفعالية في التكوين، فالمكلفون بعملية التكوين سواء مصلحة التكوين أو المكونون أنفسهم يفتحون مجال المناقشة من أجل خلق جو اجتماعي يقلص من ضغط العمل الناتج عن التكوين المكثف. بالإضافة إلى العمل على تحسين الروح المعنوية لديهم وإعادة توجيههم اجتماعيا ومهنيا.

جدول رقم (17) يوضح الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية التكوين:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة	الاحتمالات
93.10	27		المحاضرات
6.89	02		المناقشات
00	00		المحاكاة
% 100	29		المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية أعلاه يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث بنسبة 93,10% أن المؤسسة تعتمد على أسلوب المحاضرة، وتليها نسبة 6,89% إلى أسلوب النقاشات بينما يندم أسلوب المحاكاة في العملية التكوينية .

أكد أغلب الباحثين بأن المحاضرات هي أبرز الطرق التي يكتسب من خلالها المتكون المعارف الجديدة، كما ربط مباحث آخر بأن طريقة التكوين التي اعتمدها المؤسسة والمتمثلة في تلقي محاضرات تكوينية تتبعها ورشات للنقاش والعمل على تطبيق ومناقشة ما تم التطرق له في المحاضرة ساعدت بشكل كبير في إنجاح التكوين بالمؤسسة. وهذه الوسائل قد تعود لطبيعة المهام ونوعية المؤسسة باعتبارها مؤسسة ذات طابع خدمي إلا أن هذه الوسائل قد تكون قاصرة نوعاً ما في تقديم المعلومة أثناء عملية التكوين أو غير مفعلة بالإضافة إلى ذلك هي ناقصة من أجل الرفع في كفاءة المورد البشري فالتغيير التنظيمي الموجود اليوم في المؤسسة أصبح لزاماً أن تقوم بوضع وسائل وأساليب فعالة جداً من أجل الاستثمار باعتباره محور المهام في كافة المستويات المهنية هذا ما يجعل العامل داخل المؤسسة له نقائص عديدة خاصة لما تكون عملية التكوين مقتصرة على وسائل بسيطة وسطحية. كما أن هذه الأساليب قد لا تمكن من الوصول إلى الأهداف المسطرة ولا يمكن للعامل الرفع من كفاءته سواء الخدماتية أو الإنتاجية بصفة عامة.

فقدوة التكوين تكون من قوة الوسائل المستعملة وقوة هذه الوسائل من قوة إستراتيجية المؤسسة ومدى ديناميكيته في تقديم الأنشطة والبرامج التكوينية فكلما كانت المؤسسة لها ثقافة تكوينية مستمدة خبرات وكفاءات مختلفة ومتنوعة تسهم في تلقين العملية التكوينية وبشكل واضح ومفهوم زادت كفاءة المتكونين في أداء مهامهم.

جدول رقم (18) يوضح تساهم الأساليب التطبيقية والنظرية في زيادة اكتساب مهارات جديدة:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
17.24	5	دائما
27.56	8	غالبا
20.68	6	أحيانا
20.68	6	نادرا
13.79	4	أبدا
% 100	29	المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن 27.56% من العمال غالبا ما يكتسبون مهارات جديدة من خلال الأساليب النظرية والتطبيقية، كما نجد 17.24% منهم دائما ما يكتسب المهارات الجديدة بفضل تلك الأساليب، في حين نجد 20.68% يقرون بأنهم أحيانا ما يكتسبون مهارات جديدة من خلال التطبيق والنظري، في حين نجد أن 13.79% لا يكتسبون أبدا مهارات جديدة من خلال الأسلوبين السابقين.

من خلال استجابات الباحثين على السؤال، ومن خلال المقابلات التي أجريت مع بعض منهم استنتجنا بأن الأساليب النظرية والتطبيقية تساهم بشكل كبير في إكساب العمال مهارات جديدة، حيث أكدوا بأن الأساليب النظرية تسمح لهم بتكوين خلفية نظرية عن المحاور التي يتكونون فيها لتمهيد عملية التكوين التطبيقي الذي يتم من خلال الورشات التكوينية التي تعتمد بشكل كلي على تطبيق ما تم التطرق إليه في الجانب النظري.

حيث نجد بأن نظرية التكوين الإداري قد ركزت على التخصص في التكوين وأولته اهتماما بالغا نظرا للدور الذي يلعبه في تنمية قدرات ومهارات الموظفين، حيث حرص هنري فايول على أن كلا من العمال والمدراء يحتاجون بصورة مستمرة لعمليات التكوين من أجل تدعيم القدرات والكفاءات واكتساب مهارات جديدة سواء كانت فنية أو إدارية ويتأني ذلك عن طريق التعليم والتكوين المستمر وفقا لما يقتضيه مبدأ تقسيم العمل والتخصص.

ومن هذا المنطلق، يمكننا الجزم بأن الأساليب التطبيقية تساهم في اكتساب معارف جديدة للعمال بشكل كبير، حيث تعتمد هذه الأساليب على تطبيق المفاهيم والمعارف النظرية في الواقع العملي. وتشمل هذه الأساليب:

- 1- التدريب المهني: يتضمن تدريب العاملين على المهارات والخبرات المطلوبة لأداء أعمالهم بكفاءة، وذلك من خلال توفير دورات تدريبية على المستوى العملي.
- 2- التجربة العملية: يتضمن إجراء تجارب على أحدث التقنيات والأساليب، وذلك من خلال إشراك العاملين في عملية التطوير والابتكار.
- 3- التحديث المستمر: يشير إلى ضرورة مواكبة التغيرات في سوق العمل وتحديث المهارات والخبرات بشكل دوري، من خلال إجراء دورات تدريبية مستمرة.
- 4- استخدام التقنيات الحديثة: يشمل استخدام التقنيات الحديثة في عملية التدريب والتعلم، مثل الوسائط المتعددة والبرامج التعليمية المتخصصة.
- 5- العمل الجماعي: يشير إلى ضرورة تشجيع العاملين على العمل كفريق واحد، وذلك من خلال توفير بيئة عمل تشجع على التفاعل والتواصل.

جدول رقم (19) يوضح يساعد التكوين في تعديل السلوك:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
89.65	26	بدرجة كبيرة
10.34	03	بدرجة متوسطة
00	00	بدرجة ضعيفة
% 100	29	المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية أعلاه تبين أن غالبية عينة مجتمع البحث بنسبة 89,65% يقرون بأن التكوين يساهم في تعديل سلوكياتهم بدرجة كبيرة، في حين يوافقهم الرأي ولمن بدرجة متوسطة 10,34% من عينة مجتمع البحث، وفي الأخير نجد نسبة منعدمة لمساعدة التكوين بدرجة ضعيفة في تعديل السلوك.

يتضح لنا بصورة جلية من خلال استقراءنا الشواهد الإحصائية المرتبطة بهذا الجدول أن أغلب الباحثين كانت لهم انطباعات جيدة عن تأثير التكوين في سلوكياتهم، وهذا ما أكده أحد الباحثين والذي أبرز دور التكوين في التخفيف من حدة الضغوط التي كان يعاني منها في أداء أعماله اليومية، حيث أرجع ذلك إلى التحضير النفسي الذي تلقاه عمال المؤسسة محل الدراسة أثناء مرحلة التكوين، والمتمثل في الاستعداد النفسي، وكيفية التعامل مع ضغوط العمل. في حين أبرز مباحث آخر بأن المناقشات التي تقام ففي الورشات التكوينية

والتي يتم من خلالها تخفيف الخلافات وتسوية النزاعات المتعلقة بالعمل من خلال النقاشات المفتوحة والتي قد تستخدم في بعض الأحيان.

ويرى (Schultz) أن الاعتراف بالغرض الاقتصادي للتكوين لا يعني انتفاء الغرض الثقافي له، فإلى جانب تحقيق الأهداف الثقافية فإن هناك بعض أنواع التكوين التي يمكن أن تحسن من طاقات وقدرات الأفراد اللازمة لأداء أعمالهم وإدارة شؤونهم وبالتالي تحسين إنتاجيتهم وأن مثل هذا التحسن يمكن أن يترتب عليه زيادة في دخلهم، وهذا ما ينطبق على تعدي لسلوكات الموظفين وتحسينها.

جدول رقم (20) يوضح اعتماد المؤسسة في إعداد المحاضرات لزيادة الوعي والفهم للعاملين

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات		
		النسبة	التكرار	البدائل
75.86	22	0	0	تعديل السلوك
		57.14	4	تطوير المعارف والمهارات
		28.57	2	تنمية القدرات الكامنة للمتكون
		14.28	1	اكتساب خبرات متعددة
24.3	7	لا		
% 100	29	المجموع		

من خلال بيانات المذكورة أعلاه في الجدول والذي يوضح اعتماد المؤسسة في إعداد المحاضرات لزيادة الوعي بلغت نسبة الإجابات بنعم 75.86%، في حين بلغت الإجابات بلا 24.3% وبلغت نسبة بدائل للإجابات بنعم 57.14% كانت لتطوير المعارف والمهارات، أما تنمية القدرات الكامنة للمتكون قدرت نسبتها بـ 28.57%، كما بلغت نسبة اكتساب خبرات متعددة بـ 14.28% والنسبة المنعدمة كانت لتعديل السلوك.

يتضح لنا بصورة جلية من خلال استقراءنا للشواهد الإحصائية المرتبطة بهذا الجدول أن أغلب المبحوثين أن المؤسسة تعتمد على المحاضرات لزيادة الوعي والفهم في البرامج التكوينية وهذا يكون من خلال الاعتماد على الطريقة المباشرة وأسلوب الاتصال المرن بين المكون والمتكون كذلك في إطار العلاقات الاجتماعية الموجودة داخل المؤسسة على أنها ذات نسق مفتوح متجاوبة مع العمال وهذا ما فسرتة نظرية العلاقات الإنسانية أن الفهم

والوعي يتوقف على مدى تجاوب المكوّن مع المكون وهذا ما تم ملاحظته من خلال القيام بالدراسة الميدانية على أن العمال لهم علاقات اجتماعية فيما بينهم تسهم في زيادة وعيهم وتفاهمهم وتوجيه بعضهم البعض كما ان الطابع النفسي والاجتماعي لا يمكن إلغائه من عملية التكوين سواء النظري أو الميدان، وما تم ملاحظته أن المؤسسة تعتمد على طريقة تكوين متغيرة من فترة إلى أخرى بناء على النمط القيادي الموجود فيها.

جدول رقم (21) يوضح هناك أساليب تكوينية واضحة تعتمدها المؤسسة:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة		
		الاحتمالات		
79.31	23	البدائل		
		النسبة	التكرار	نظرية
		31,03	9	تطبيقية
		34,48	10	كلاهما
		13,79	4	المجموع
79,31	23			
20.68	06	لا		
% 100	29	المجموع		

تؤكد المعطيات الإحصائية الوارد في الجدول أعلاه يتبين أن أغلب المبحوثين يؤكدون على أن هناك أساليب تكوينية واضحة تعتمد عليها المؤسسة وذلك بنسبة 79,31% بعد تحديد الاحتياجات التكوينية تتوزع على الأبعاد الآتية : نسبة 34,48 % بينما تعود نسبة 31,03% إلى الأسلوب نظري، ونسبة 13,79% إلى كلا الأسلوبين، وفي مقابل هذا نجد نسبة 20,68% تعود إلى الفئة المتبقية والتي ترى أنه ليس هناك أساليب تكوينية واضحة تعتمد عليها المؤسسة.

يتضح لنا بصورة جلية من خلال المقابلة التي تم إجرائها مع رئيس مصلحة المستخدمين أن المؤسسة تعتمد على الأساليب التكوينية التي التي تتجلى في مختلف البرامج التكوينية النظرية والتطبيقية وأن هذه التكوينات تكون بناء على نوعية الوظيفية فمنها ما يحتاج إلى تكوين نظري ومنها ما يحتاج إلى تكوين ميداني ومنها ما يحتاج إلى كلا الأسلوبين، وهذا ما تؤكد عليه نظرية البيروقراطية التي ترى ضرورة اعتماد المؤسسة على أساليب تكوينية بناء على معايير رسمية مدروسة ومسيرة وفق طريقة عقلانية تدرس احتياجات المنصب وما تتطلبه من مهام من طرف

شاغل الوظيفية وذلك من أجل الاستغلال الأمثل لكافة الموارد والوسائل المتاحة، ومن خلال الملاحظة كذلك تبين أن المؤسسة لها هذه الأساليب والتي يسهم فيها رئيس المصلحة بإعدادها ويتم المصادقة عليها من طرف مدير المؤسسة من أجل اتخاذ القرار المناسب

جدول رقم (22) يوضح تعتمد المؤسسة على طرق جديدة في التكوين:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
58.62	17	نعم
41.37	12	لا
% 100	29	المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية أعلاه يتبين أن غالبية العمال يقرون بأن المؤسسة تعتمد على طرق جديدة في التكوين وذلك بنسبة 58,62 % كأعلى نسبة وفي مقابل هذا نجد نسبة 41,37% يرون بأن المؤسسة لا تعتمد على طرق جديدة في عملية التكوين.

نستنتج من خلال هذه النتائج بأن المؤسسة تتماشى وأنماط التكوين الحديثة والتي تتمثل في التكوين التشاركي والمبني على حضور ورشات تدريبية تعقدتها المؤسسة وبالاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي تحتزل الوقت والجهد والمال والتي تساعد في تبسيط محاور التكوين وتسهل من فهمها، إضافة إلى أن المؤسسة تعتمد على التكوين للاستثمار في رأس المال البشري الذي تمتلكه وذلك من خلال تنمية رصيده المعرفي والمهني، ونجد أحد الباحثين يؤكد على أن استعمال المؤسسة للوسائل التكنولوجية الحديثة قد ساهم بشكل كبير في تطوير مستواهم، حيث وضح بأن سبق وأن برمجت دورات تكوينية عن بعد لفائدة جميع العمال أشرف عليها خبراء ومكونون في عدة مجالات.

ومن هذا المنطلق، نجد أن النظرية البيروقراطية قد ركزت على أهمية دور التكوين الدقيق الذي يخفف على العمال أعباء وظائفهم ويحضرهم نفسيا ومهنيا ليكتسبوا كفاءة عالية الأمر الذي يساهم في زيادة الأداء، كما تعتبر النظرية نفسها بأن التكوين المسبق للأفراد ضرورة أساسية لشغل الوظائف حيث تتحدد مكانة الفرد بمقدار المعلومات والخبرة التي يمتلكها والتي تمنحه درجات أعلى في السلم الوظيفي.

كما يمكننا الجزم بأن الاعتماد على طرق جديدة في التكوين مفيدة للأفراد والمؤسسات وهذا من خلال:

1- تحسين الأداء: يمكن للطرق الجديدة في التكوين أن تساعد في تحسين أداء الموظفين وزيادة كفاءتهم في العمل.

- 2- تطوير المهارات: يمكن للتكوين المستمر باستخدام طرق جديدة أن يساعد في تطوير مهارات الأفراد وزيادة خبراتهم.
- 3- تحفيز الموظفين: يشعر الموظفون بالحماس والإثارة عند استخدام طرق جديدة في التكوين، مما يؤدي إلى زيادة رغبتهم في التعلم والتطور.
- 4- تحسين الابتكار: يشجع استخدام طرق جديدة في التكوين على الابتكار والإبداع، مما يؤدي إلى ابتكار حلول جديدة للمشاكل.
- 5- تحسين سير العمل: يؤدي استخدام طرق جديدة في التكوين إلى تحسين سير العمل وتحسين العلاقات بين الموظفين والزملاء.
- 6- تحسين الجودة: يمكن للاعتماد على طرق جديدة في التكوين أن يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات التي يقدمها الفريق أو المؤسسة.

جدول رقم (23) يوضح المناقشة ضرورية لأجل تزويد مهارات جديدة:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
79.31	23	نعم
20.68	6	لا
% 100	29	المجموع

بناء على الشواهد الرقمية الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن غالبية مجتمع البحث تعتبر أن المناقشة ضرورية لتزويد العمال بمهارات جديدة وهذا بنسبة 79.31 % وفي مقابل هذا نجد نسبة 20,68% من العينة ترى بأن المناقشة غير ضرورية لتزويد العمال بالمهارات.

يتضح لنا من خلال إجابات الباحثين بأن المناقشات أثناء التكوين كان لها أثر جد إيجابي في نجاح تلك الدورات التكوينية، وهذا ما أرجعه أحد الباحثين إلى طريقة التكوين المعتمدة من طرف المؤسسة، كما أوضح بأن الورشات التكوينية كانت منفتحة على الجميع من أجل فتح باب المناقشات لتبادل آراء والأفكار وهذا ما أكدت عليه مدرسة العلاقات الإنسانية، أن الجانب الاجتماعي له دور كبير في عملية التكوين من خلال فتح نسق التكوين والاعتماد على عملية التغذية الرجعية لمعالجة نقاط الضعف وذلك من أجل تحقيق الفعالية في التكوين، فالمكلفون بعملية التكوين سواء مصلحة التكوين أو المكونون أنفسهم يفتحون مجال المناقشة من أجل خلق جو اجتماعي

يقلص من ضغط العمل الناتج عن التكوين المكثف. بالإضافة إلى العمل على تحسين الروح المعنوية لديهم وإعادة توجيههم اجتماعيا ومهنيا.

جدول رقم (24) يوضح الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية التكوين:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة	الاحتمالات
93.10	27		المحاضرات
6.89	02		المناقشات
00	00		المحاكاة
% 100	29		المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية أعلاه يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث بنسبة 93,10% أن المؤسسة تعتمد على أسلوب المحاضرة، وتليها نسبة 6,89% إلى أسلوب النقاشات بينما ينعدم أسلوب المحاكاة في العملية التكوينية .

أكد أغلب الباحثين بأن المحاضرات هي أبرز الطرق التي يكتسب من خلالها المتكون المعارف الجديدة، كما ربط مباحث آخر بأن طريقة التكوين التي اعتمدها المؤسسة والمتمثلة في تلقي محاضرات تكوينية تتبعها ورشات للنقاش والعمل على تطبيق ومناقشة ما تم التطرق له في المحاضرة ساعدت بشكل كبير في إنجاح التكوين بالمؤسسة.

وهذه الوسائل قد تعود لطبيعة المهام ونوعية المؤسسة باعتبارها مؤسسة ذات طابع خدمي إلا أن هذه الوسائل قد تكون قاصرة نوعا ما في تقديم المعلومة أثناء عملية التكوين أو غير مفعلة بالإضافة إلى ذلك هي ناقصة من أجل الرفع في كفاءة المورد البشري فالتغيير التنظيمي الموجود اليوم في المؤسسة أصبح لزاما أن تقوم بوضع وسائل وأساليب فعالة جدا من أجل الاستثمار باعتباره محور المهام في كافة المستويات المهنية هذا ما يجعل العامل داخل المؤسسة له نقائص عديدة خاصة لما تكون عملية التكوين مقتصرة على وسائل بسيطة وسطحية. كما أن هذه الأساليب قد لا تمكن من الوصول إلى الأهداف المسطرة ولا يمكن للعامل الرفع من كفاءته سواء الخدماتية أو الإنتاجية بصفة عامة.

فقوة التكوين تكون من قوة الوسائل المستعملة وقوة هذه الوسائل من قوة إستراتيجية المؤسسة ومدى ديناميكيته في تقديم الأنشطة والبرامج التكوينية فكلما كانت المؤسسة لها ثقافة تكوينية مستمدة خبرات وكفاءات مختلفة ومتنوعة تسهم في تلقين العملية التكوينية وبشكل واضح ومفهوم زادت كفاءة المتكونين في أداء مهامهم.

جدول رقم (25) يوضح تساهم الأساليب التطبيقية والنظرية في زيادة اكتساب مهارات جديدة:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
17.24	5	دائما
27.56	8	غالبا
20.68	6	أحيانا
20.68	6	نادرا
13.79	4	أبدا
% 100	29	المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن 27.56% من العمال غالبا ما يكتسبون مهارات جديدة من خلال الأساليب النظرية والتطبيقية، كما نجد 17.24% منهم دائما ما يكتسب المهارات الجديدة بفضل تلك الأساليب، في حين نجد 20.68% يقرون بأنهم أحيانا ما يكتسبون مهارات جديدة من خلال التطبيق والنظري، في حين نجد أن 13.79% لا يكتسبون أبدا مهارات جديدة من خلال الأسلوبين السابقين.

من خلال استجابات الباحثين على السؤال، ومن خلال المقابلات التي أجريت مع بعض منهم استنتجنا بأن الأساليب النظرية والتطبيقية تساهم بشكل كبير في إكساب العمال مهارات جديدة، حيث أكدوا بأن الأساليب النظرية تسمح لهم بتكوين خلفية نظرية عن المحاور التي يتكفون فيها لتمهيد عملية التكوين التطبيقي الذي يتم من خلال الورشات التكوينية التي تعتمد بشكل كلي على تطبيق ما تم التطرق إليه في الجانب النظري.

حيث نجد بأن نظرية التكوين الإداري قد ركزت على التخصص في التكوين وأولته اهتماما بالغا نظرا للدور الذي يلعبه في تنمية قدرات ومهارات الموظفين، حيث حرص هنري فايول على أن كلا من العمال والمدراء يحتاجون بصورة مستمرة لعمليات التكوين من أجل تدعيم القدرات والكفاءات واكتساب مهارات جديدة سواء كانت فنية أو إدارية ويتأتي ذلك عن طريق التعليم والتكوين المستمر وفقا لما يقتضيه مبدأ تقسيم العمل والتخصص.

ومن هذا المنطلق، يمكننا الجزم بأن الأساليب التطبيقية تساهم في اكتساب معارف جديدة للعمال بشكل كبير، حيث تعتمد هذه الأساليب على تطبيق المفاهيم والمعارف النظرية في الواقع العملي. وتشمل هذه الأساليب:

- 1- التدريب المهني: يتضمن تدريب العاملين على المهارات والخبرات المطلوبة لأداء أعمالهم بكفاءة، وذلك من خلال توفير دورات تدريبية على المستوى العملي.
- 2- التجربة العملية: يتضمن إجراء تجارب على أحدث التقنيات والأساليب، وذلك من خلال إشراك العاملين في عملية التطوير والابتكار.
- 3- التحديث المستمر: يشير إلى ضرورة مواكبة التغيرات في سوق العمل وتحديث المهارات والخبرات بشكل دوري، من خلال إجراء دورات تدريبية مستمرة.
- 4- استخدام التقنيات الحديثة: يشمل استخدام التقنيات الحديثة في عملية التدريب والتعلم، مثل الوسائط المتعددة والبرامج التعليمية المتخصصة.
- 5- العمل الجماعي: يشير إلى ضرورة تشجيع العاملين على العمل كفريق واحد، وذلك من خلال توفير بيئة عمل تشجع على التفاعل والتواصل.

جدول رقم (26) يوضح يساعد التكوين في تعديل السلوك:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة	الاحتمالات
89.65	26		بدرجة كبيرة
10.34	03		بدرجة متوسطة
00	00		بدرجة ضعيفة
% 100	29		المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية أعلاه تبين أن غالبية عينة مجتمع البحث بنسبة 89,65% يقرون بأن التكوين يساهم في تعديل سلوكياتهم بدرجة كبيرة، في حين يوافقهم الرأي ولمن بدرجة متوسطة 10,34% من عينة مجتمع البحث، وفي الأخير نجد نسبة منعدمة لمساعدة التكوين بدرجة ضعيفة في تعديل السلوك.

يتضح لنا بصورة جلية من خلال استقراءنا الشواهد الإحصائية المرتبطة بهذا الجدول أن أغلب الباحثين كانت لهم انطباعات جيدة عن تأثير التكوين في سلوكياتهم، وهذا ما أكده أحد الباحثين والذي أبرز دور

التكوين في التخفيف من حدة الضغوط التي كان يعاني منها في أداء أعماله اليومية، حيث أرجع ذلك إلى التحضير النفسي الذي تلقاه عمال المؤسسة محل الدراسة أثناء مرحلة التكوين، والمتمثل في الاستعداد النفسي، وكيفية التعامل مع ضغوط العمل. في حين أبرز مباحث آخر بأن المناقشات التي تقام ففي الورشات التكوينية والتي يتم من خلالها تخفيف الخلافات وتسوية النزاعات المتعلقة بالعمل من خلال النقاشات المفتوحة والتي قد تستخدم في بعض الأحيان.

ويرى (Schultz) أن الاعتراف بالغرض الاقتصادي للتكوين لا يعني انتفاء الغرض الثقافي له، فإلى جانب تحقيق الأهداف الثقافية فإن هناك بعض أنواع التكوين التي يمكن أن تحسن من طاقات وقدرات الأفراد اللازمة لأداء أعمالهم وإدارة شؤونهم وبالتالي تحسين إنتاجيتهم وأن مثل هذا التحسن يمكن أن يترتب عليه زيادة في دخلهم، وهذا ما ينطبق على تعدي لسلوكات الموظفين وتحسينها.

1-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

جدول رقم (27) يوضح إسهام التكوين لدى العمال الجدد في زيادة التوجيه المستمر

العينة	التكرارات	النسبة المئوية	الاحتمالات
نعم	29	100	
لا	00	00	
المجموع	29	% 100	

تبين الدلائل الإحصائية أن كل عينة مجتمع البحث تؤكد بأن التكوين يسهم في زيادة التوجيه المستمر ويكون هذا من خلال تأدية المهام بحيث أن التكوين يسعى إلى مساعدة المتربص على فهم ذاته وتحقيق تكيفه النفسي والاجتماعي من خلال تلقيه مساعدة من طرف المكون المهني الذي هو يسعى بدوره هو الآخر للكشف عن قدرات المتربص وميولاتهم واستعداداتهم بغية توجيههم توجيهها صحيحا وضمان له تربص جيد يحقق له مستقبلا مهنيا، فالتوجيه في المرحلة التكوينية عملية ضرورية من أجل صقل المهارات وقدرات الفرد وأي نوع يتم إدراج هذه المهارة من أجل وضع الرجل المناسب في المكان المناسب لتحقيق التطابق المهني بين النشاط والأداء وما تتطلبه المهمة وتناسبها مع ميولهم وقدراتهم واحتياجات المؤسسة وهي لا تتوقف عن الجهود المبذولة فقط في عملية التكوين بل تتعدى ذلك وذلك من أجل تزويد الموارد البشرية بمعارف معينة وتحسين مهارتها

وقدراتها بشكل إيجابي وينعكس على أداء المؤسسة بشكل كل. فال مورد البشري المؤهل من بين أهم الموارد في المؤسسات، إذ يتوقف نجاح هذه الأخيرة على مدى توفر الكفاءات والموظفين المتكويين. والمورد البشري لا يمكنه تحقيق نتائج ذات جودة عالية بمجرد تواجده، بل يجب إعدادة وتكويينه وتوجيهه بطريقة منتظمة ومستمرة في إطار نظام متطور لإدارة الموارد البشرية، وذلك بالتنسيق مع سياسة وأهداف المؤسسة.

وباعتبار أن المورد البشري هو الحجر الأساسي لأي مؤسسة، عمومية كانت أم خاصة، جعل هذه الأخيرة تفكر وتعيد النظر في سياستها وإستراتيجيتها، وذلك بتوجيه الاهتمام أكثر فأكثر نحو الموارد البشرية خاصة مع التطورات التكنولوجية التي شملت واقتحمت كل المجالات، ووضع التخطيط لتكوين موظفيها وتنمية وتحديث معارفهم وتطوير مهاراتهم بغرض تحسين الأداء، ومواكبة التطورات بهدف تحقيق أفضل النتائج وزيادة فاعلية المؤسسة.

يتضح لنا بصورة جلية تأكيد هنري فايول على ضرورة تدعيم القدرات والكفاءات واكتساب مهارات جديدة سواء كانت فنية أو إدارية ويتأني ذلك عن طريق التعليم والتكوين المستمر وفقا لما يقتضيه مبدأ تقسيم العمل والتخصص، وهذا من أجل تحقيق هدف الوصول إلى نتيجة "الرجل المناسب في المكان المناسب". كما نجد نظرية بيكر والتي تعتبر التكوين من أكثر الجوانب الاستثمار البشري فعالية في توضيح تأثير رأس المال البشري على إيرادات العمال والمتغيرات الاقتصادية الأخرى، وهذا من خلال مساهمة التكوين في إيضاح معالم العمل وتبيان طريقه.

جدول رقم (28) يوضح الرضا من طرف العمال على التكوين المتلقى

العينة	التكرارات	النسبة المئوية	الاحتمالات
راض تماما	18	62.06	
بعض الشيء	08	27.58	
غير راض	3	10.34	
غير راض تماما	00	00	
المجموع	29	100 %	

من خلال البيانات الكمية الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث راضية تماما عن التكوين المتلقى وذلك بنسبة 62,06%، بينما نجد نسبة 27,58% من عينة مجتمع البحث راضية بعض

الشيء بينما نجد نسبة 10,34% من عينة مجتمع البحث غير راضية عن هذا التكوين في حين نجد نسبة منعدمة للبدل الأخر

وتعود أسباب الرضا عن التكوين من وجهة نظر العامل إلى تماشيه والاحتياجات الضرورية للمهام التي يشغلها بحيث يقوم بتلبية نقائصه وزيادة القدرة على تحكمه في الأداء الخاص به ويتحقق هذا الرضا بعد قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله من خلال مقارنة التكوين الفعلي بالتكوين المتوقع ومدى معالجة نقاط الضعف من هذا التكوين من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة، فمدى الرضا يكون كنتيجة تفاعل الفرد مع هذا التكوين ومدى إشباعه الذي يستمد من هذا العمل كذلك انتماءاته وتفاعله مع جماعة العمل وبيئة العمل الداخلية، ومن هنا يمكننا الاستدلال بمقابلة مع أحد المبحوثين أين أكد فيها المبحوث بأن الموظف الذي يكون راضيا عن التكوين يشعر بالحماس ويسعى دائما لتقدم أفضل ما لديه من أداء، إضافة إلى تأكيد نفس المصدر على تبني العامل مبدأ المبادرة والإبداع في العمل، وهذا كله راجع -حسبه- إلى رضاه مما يمنحه ولاءً للمؤسسة.

ويتضح لنا بصورة جلية توافق هذه النتائج مع نظرية ألدرفر من خلال نظرية الحاجات الإنسانية، أين يعتقد بأنه من الممكن أن تؤثر واحدة من الحاجات أو جميعها معا على تصرفات الفرد وتشير النظرية إلى ما يسمى مكون التراجع في حالة الإحباط والذي يعني أن عدم تحقيق الحاجات من مستوى أعلى يؤثر على حاجات من المستوى الأقل، ولهذا يمكننا القول بأن رضا العمال على التكوين المتلقى من طرف المؤسسة يساهم بدرجة كبيرة في تحقيق حاجياتهم وهذا الأمر الذي يعود بالفائدة على المؤسسة بالدرجة الأولى.

جدول رقم (29) يوضح الاستفادة من التكوين

النسبة المئوية	التكرارات	العينة			
		الاحتمالات			
79.91	23	البدائل			
		النسبة	التكرار	نعم	
		65.21	15		تطوير القدرات والمهارات
		34.78	8		تكوين معارف جديدة
00	00	تطوير القدرات المهنية			
20.68	6	لا			
% 100	29	المجموع			

يتبين لنا من خلال الشواهد الإحصائية أن غالبية عينة مجتمع البحث والتي من خلالها ترى أنها استفادت من العملية التكوينية وذلك بنسبة 79,9% تتوزع على البدائل الآتية:

تطوير القدرات والمهارات 65.21% ويليها بديل تكوين معارف جديدة بنسبة 34.78% بينما تنعدم نسبة بديل تطوير القدرات المهنية.

فالاستفادة الحقيقية للتكوين تكون من تطابق الاحتياجات التكوينية مع تنفيذ المهام وزيادة كفاءة العمال وفعاليتهم تحقيق الاستقرار الوظيفي في الشركة مما يعمل على استقرارها المالي وإكسابها حسن السمعة، فالموظف المتكون يكون لديه من المهارات والمعرفة ما يؤهله للإنجاز العمل على أكمل وجه وبالكمية المطلوبة، مما يؤدي إلى رضا الإدارة ومن ثم يكن أهلاً للمكافآت والحوافز وهذا يزيد من ارتباط الموظف بالمؤسسة وإتقانه العمل. كما أن التكوين يقلل الحاجة إلى مشرفين فالموظف المتكون يؤدي واجبه بإتقان وبكفاءة من غير حاجة إلى مزيد من التوجيه. ويحسن من خدمات المؤسسة مما يعمل على تحسين العلاقة بين المؤسسة وعملائها.

استناداً إلى تصريح أحد المبحوثين في مقابلة معه، أكد على أن التكوين يساعد على إمداد الموظف بالمهارات والمعلومات الجديدة حيث أنه يجعله على علم بكل المستجدات والتطورات في مجال تخصصه، مما يجعله أكثر إلماماً بمتطلبات وظيفته وأكثر خبرة، في حين أبرز مسؤول مصلحة التكوين بأن برجة تكوين وتدريب للعمال يؤدي إلى زيادة فرص الترقية والعمل على تقليل الأخطاء وحسن الإدارة والتصرف، ويزيد من الروح الإيجابية عند العامل ورفع معنوياته، مما يجعل العمال أكثر استيعاباً للقوانين واللوائح.

إن التكوين لا يقتصر على بناء العامل من الناحية المهنية فقط، بل يسعى أيضا إلى غرس القيم والأخلاق داخل العامل فيعزز من خلق الأمانة والنزاهة والإتقان بداخله، مما يعمل على تقليص فرص الغش والارتشاء وغيرها داخل المؤسسة.

وفي الأخير نخلص إلى أن نظريات التكوين الإداري تركز في مجملها على مسألة الكفاءة والخبرة والمهارة اللازم توفرها في العمال والمدراء، وعلى اعتبار التكوين استثمارا حقيقا في الرأس المالي للمؤسسة.

جدول رقم (30) يوضح إكساب التكوين قرارات ومهارات جديدة

النسبة المئوية	التكرارات	العينة			
		الاحتمالات			
72.41	21	البدائل			
		النسبة	التكرار	نعم	
		00	00		القدرة على التصليح
		61.90	13		تطوير الذات
		00	00		الاقتراب من واقع الميدان
38.09	8	اكتساب أفكار جديدة			
27.58	8	لا			
% 100	29	المجموع			

من خلال الشواهد الإحصائية المقدمة من طرف عينة مجتمع البحث والتي من خلالها يتبين أن غالبية عينة مجتمع بأن التكوين يساهم في اتخاذ قرارات صائبة و اكتساب العمال مهارات جديدة وذلك بنسبة 72,41% تمكنهم من الزيادة في كفاءتهم وأدوارهم المهنية المنوطة بهم بحيث يجعلهم هذه التكوين يطورون من ذواتهم وذلك بنسبة 61,90% وتليها نسبة 38,09% يمكنهم ذلك من اكتسابهم أفكارا جديدة ومختلف الأساسيات التي تسهل لهم أدوارهم ومهامهم الموكلة إليهم. وفي مقابل هذا نجد نسبة 27.58% ترى بأن هذا التكوين لا يكسب من خلاله مهارات جديدة ويبقى أداء الموظفين كما هو.

يتضح لنا من خلال استنطاقنا للمعطيات المرفقة في الجدول اعلاه توضح على ان التكوين هو النشاط الذي توليه المؤسسة اهتماما كبيرا، حيث يهدف إلى تنمية قدرات الموظفين في العمل، ومن خلاله يزود الفرد

بالمعلومات والمهارات الجديدة المطلوبة لتحقيق إستراتيجية المؤسسة في البيئة، إذا أن طبيعة التغيرات التي تعيشها المؤسسات (المنظمات) في الوقت الحاضر سواء كانت تكنولوجية أو تنظيمية أصبحت تفرض عليها ضرورة توافق قدرات الموظفين مع ما يستجد من هذه التطورات بغية تحقيق ما تصبوا إليه المؤسسات، وأصبح لزاما عليها أن تبحث عن برامج التكوين المناسبة للموظفين في مؤسسات التكوين والتدريب المختلفة والمؤهلة، كما ينظر إلى وظيفة التكوين أو التدريب على أنها الوظيفة المكملة للتعين، فلا يكفي أن تقوم المؤسسات باختيار الموظفين وتعيينهم. إنما يجب إعداد هؤلاء الأفراد وتنمية قدراتهم على أداء الأعمال المسندة إليهم ومساعدتهم في الحصول على الجديد من المعلومات والمعارف وتزويدهم بالأساليب الجديدة لأداء الأعمال وصقل مهاراتهم. وللتكوين تأثيرات متعددة على أداء الموظفين من خلال تقوية العلاقات الإنسانية بين الأفراد وتطوير اتجاهاتهم حول اتخاذ قرار معين وتخفيض معدلات كل من الغياب ودوران العمل المساعدة في تجديد وإثراء معلومات الأفراد وحل مشاكلهم في العمل وتحسين قراراتهم، بالإضافة إلى تطوير مهارات الاتصال في جميع المستويات، وتطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد في المؤسسة مع تطوير إمكانيات الأفراد لقبول التكيف مع التغيرات الحاصلة وزيادة توثيق العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين بها، وهذا ما أكدت عليه نظرية العلاقات الإنسانية والتي ركزت على الجانب الإنساني والاجتماعي للعامل.

جدول رقم (31) زاد التكوين من تنظيم العمل

العينة	التكرارات	النسبة المئوية
الاحتمالات		
نعم	19	65.51
لا	10	34.48
المجموع	29	% 100

من خلال الشواهد الإحصائية يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث ترى بأن التكوين زاد من تنظيم العمل وذلك بنسبة 65,51% وفي مقابل هذا نجد نسبة 34,48%.

انطاقا من هذه الشواهد الكمية الموضحة في الجدول اعلاه فان العملية التكوينية بمثابة عاملا متغيرا يتغير بتغير النسق التكنولوجي والقيمي والثقافي والتفاعلي يؤثر في العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنسيق

وإعادة رد الاعتبار لمختلف الوظائف والكفاءات التي تشغلها فالتنظيم الوظيفي يجعل المؤسسة تعرف أهم النقائص الموجودة على كافة مستوياتها.

فالتكوين له أساليب يتم تطبيقها يسعى من خلالها إلى تنظيم طريقة العمل وطريقة الاتصال وطريقة التعامل وتقسيم المهام وكيفية الإنجاز وكيفية التقييم بالإضافة إلى مهام أخرى فكلما كان التنظيم واضحا كلما كان زادت فعالية الأداء وكلما قلت الصراعات والمشاكل الناجمة عن سوء التنظيم، كما يتوقف هذا كذلك على الذهنيات المسيرة للمؤسسة التي تفتح المجال للمشاركة في عملية التكوين والتي من خلاله يمكن أن ترفع بمستوى العمال، لكن لما تكون الذهنية مغلقة ومتحيزة ترى أن تكوين عامل يسعى على ترقية ما أو إلى تحكم في ويفته لا يخدمهم ولا يخدم مصالحهم الخاصة وبالتالي يصبح التكوين في مقاضية أو تستفيد منه فئة خاصة على عكس من يحتاجه ويسعى إليه وبالتالي يخرج عن نطاقه الرسمي ما يلحق هذا ضررا بأهداف المؤسسة وفعاليتها وأدائها العام هذا ما جعل المؤسسة تعيس واقعا معاشا للتكوين سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي.

فما يحتاجه المكون هو معرفة كيفية التنظيم وطريقة العمل المنظم واختزال الوقت والجهة وتحقيق الفاعلية التي هي هدف من أهداف المؤسسة.

حيث نجد شولتز قد أكد على دور التكوين في تنمية رأس المال البشري، حيث ركز أبحاثه على ضرورة الاستثمار في المورد البشري ومحاولة تحقيق التوافق بين جميع العمال من ناحية التكوين المتلقى.

جدول رقم (32) مساهمة التكوين في تحليل الصعوبات:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة			
		الاحتمالات			
17.24	05	النسبة	التكرار	البدائل	
		6,89%	2	لغة التكوين غير مناسبة	لا
		10,35	3	غياب تصور مسبق عن طبيعة العمل	
17,24	5	المجموع			
82.75	24	نعم			
% 100	29	المجموع			

من خلال الشواهد الإحصائية يتضح لنا أن غالبية الباحثين من عينة مجتمع البحث ترى بأن هذا التكوين يسهم في تحليل الصعوبات والمشاكل المهنية داخل الأنساق التنظيمية وذلك بنسبة 82,75%. وفي مقابل هذا نجد نسبة 17,24% إلى باقي الفئة من عينة مجتمع البحث التي ترى أن التكوين لا يسهم في تحليل وتوزيع إجاباتهم على البدائل الآتية نسبة 10,35% تعود إلى غياب تصور مسبق عن طبيعة العمل بينما نجد نسبة 6,89% تعود إلى بديل لغة التكوين غير مناسبة.

يتضح لنا بصورة جلية من خلال استقراءنا للشواهد الإحصائية المرتبطة بهذا الجدول أن أغلب الباحثين أن التكوين يكون فعالاً لما يعتمد على طريقة واضحة لدى كافة الفئات السوسيو مهنية التي ويسهم في تذليل الصعوبات والخروج من مجموع المشاكل التي تعرقل سير أهداف ومن خلال ما تم ملاحظته أثناء التبرص الميداني أن التكوين يقيم من خلال التقليل من الصعوبات التنظيمية والتقليل من حدة المشاكل التي تدفع بالعمال إلى الصراعات ومن خلال استقراءنا لنظرية الرأسمال بشري " شولتز" أن عملية التكوين تكون من خلال الاستثمار العمال من أجل تطوير مهاراتهم المهنية والرفع من كفاءتهم وآداءهم المهني وزيادة فرص التحكم المهني وهذا بدوره يسهم في وضع المورد البشري المناسب في المكان المناسب القادر ومن بين نتائج هذا التكوين هو التذليل في الصعوبات المهنية التي تضعف من الأداء المهني كما نجد هذه النظرية تؤكد على ضرورة دراسة العائد من التكوين والمردودية المتوقعة عليه

خاصة لدى العمال التقنيين الذين ليهم مهاما مباشرة في طريقة التعامل مع الوسائل التقنية (المحاسبة - المحاسبة المالية - الإعلام الآلي - تسيير الموارد البشرية - إدارة العلاقات العامة) فلهذا التدريب يحتل أهمية قصوى كعنصر رئيسي في عملية التنمية الإدارية، في حل المشاكل الناجمة عن تأدية المهام

و هذا ما يتطلب عناية فائقة في التخطيط والتنفيذ حسب نظرية التقسيم الإداري لهنري فايول ضمانا لتحقيق الأهداف المحددة، حتى يتمكن الفرد العامل من تأدية عمله بأسلوب فعال ويذلل الصعوبات والتعامل مع المشكلات المختلفة التي قد تنشأ في البيئة العمل وكيفية إيجاد الحلول التي توفر الوقت والجهد والتكلفة.

جدول رقم (33) يوضح الاستفادة من الخبرة العلمية والتطبيقية

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
65.51	19	نعم
34.48	10	لا
% 100	29	المجموع

من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن غالبية عينة مجتمع البحث تقر بأنها استفادت من الخبرة العلمية والتطبيقية وذلك بـ 65.51% بينما نجد نسبة 34,48% من العينة نفسها ترى بأنها لا تستفيد من الخبرة العلمية والتطبيقية المقدمة من طرف المكونين

يتضح لنا بصورة جلية ان الخبرة تتكون من خلال السنوات الفعلية للعمل مضاف إليها التحكم في الأداء وطريقة العمل و المهارات المهنية والمعرفة الخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها، وتوفر معلومات تتعلق بالوظيفة وتصنيف هذه المعلومات للوصول إلى وصف تفصيلي للأهداف والخصائص والمهام والمسؤوليات الخاصة بكل وظيفة، وكذلك الظروف التي تؤدي فيها هذه الوظيفة، وأيضا الصفات والخصائص المطلوب توفرها في الفرد الذي سيشغل هذه الوظيفة من حيث الخبرة والمهارة، والخصائص الشخصية. بالإضافة نوعية العمل المقدم والذي يشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء بالإضافة إلى تسيير كمية العمل بدون ضغط حتى وإن كان هناك ضغط لا يؤثر ذلك على مخرجات العمل والأداء كما يشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز، ومقدار مساهمة الموارد البشرية في إنجاز ذلك العمل، أما من الجانب العلمي نجد أن التكوين له خلفية نظرية يتلقاها العامل لكن الأهم هو توظيف هذه العلم والأفكار المقدمة من أجل الاستفادة منها والخروج بها من الإطار المعرفي النظري إلى الإطار الميداني ودمجها في ميدان العمل بالإضافة إلى بيئة المؤسسة والتي تعتبر كميدان هام لاكتساب الخبرة والمعلومة وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية ، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال كالتنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم والتي تؤثر في الأداء الفعال هي العوامل الاقتصادية، والاجتماعية، والتكنولوجية، والقانونية.

جدول رقم (34) يوضح مساهمة التكوين في تحسين الاتصال بين العمال والإدارة

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
58.62	17	نعم
41.37	12	لا
% 100	29	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن غالبية عينة مجتمع البحث بنسبة 58,62% من عينة مجتمع البحث تقر بأن هناك التكوين يسهم في تحسين الاتصال بالمؤسسة على المستوى الداخلي لها والخارجي باعتبارها نسقا مفتوحا يلي خدمات للمجتمع، وفي مقابل هذا نجد نسبة 41.37%

يتضح لنا بصورة جلية من خلال استقراءنا للشواهد الإحصائية المرتبطة بهذا الجدول أغلب المبحوثين يرون أن التكوين يسهم في تحسين الاتصال بين العمال والإدارة خاصة لما تكون هناك قنوات واضحة ووسائل سهلة لا تتخذ أمورا معقدة هذا ما يسهل في العملية التكوينية وهذا ما أكدت عليه نظرية العلاقات الإنسانية أن فتح المجال في العملية الاتصالية تسهم في تحسين العلاقات من جانب وتفعيل التكوين من جانب آخر خاصة لما تكون هناك ثقافة فرعية متقاربة تسهم في الرفع من الروح المعنوية فالعمال يجدون راحتهم في عملية التكوين لما تكون الأساليب الاتصالية سهلة ومرنة وواضحة كل الوضوح ما يجعل من المكون يتقلد المعارف سواء النظرية أو الميدانية ووضع العامل ضمن سيرورة تنظيمية ذات بعد علائقي يربط العمال من خلال شبكة الاتصال الموجودة داخل المؤسسة. وما تم ملاحظته أن المؤسسة تعتمد على أسلوب اتصال واضح يسهل من العملية التكوينية ومن طريقة تأدية المهام.

ونخلص في الأخير انه كلما كان التكوين فعالا وهدفا في محتواه كلما كانت العملية الاتصالية في تسيير المهام سلسلة جدا تعتمد فقط على التوجيه من بعد والمفاهمة بين العمال، بالإضافة إلى ذلك أن المؤسسة كلما كانت تصغي لعمالها في هذا الجانب كلما كانت نتيجة التكوين فعالة، فعلمية التكامل بين العمال والمؤسسة تتوقف على العملية الاتصالية سواء الرسمي والغير الرسمي وكمخرج من مخرجات التكوين على أن هناك وسائل اتصالية لا بد من التكوين عليها من أجل ضمان عملية التسيير التنظيمي في الوقت المناسب فالموظف يشعر بمزيد من الأمن الوظيفي وهذا ما فسرتة نظرية الحاجات يعلم بأن المسؤولين على دراية كاملة بما يقوم به من أعمال.

ثانيا: مناقشة نتائج الفرضيات:

1-2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى:

جدول رقم (35) يبين اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

تساهم البرامج التكوينية * هل يزيد أداءك في العمل					
المجموع	هل يزيد أداءك في العمل		التكرار	النسبة	نعم
	لا	نعم			
28	5	23	التكرار		
96,6%	17,2%	79,3%	النسبة	نعم	البرامج تساهم التكوينية
1	0	1	التكرار	لا	
3,4%	0,0%	3,4%	النسبة		
29	5	24	التكرار	المجموع	
100,0%	17,2%	82,8%	النسبة		
القرار الاحصائي	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة المعامل	كاف تربيع	
دالة إحصائية	,003	1	3,368 ^a		

بناء على الجدول أعلاه يتبين أن قيمة معامل كاف تربيع هي $3,368^a$ عند درجة حرية 1 وهي دالة عند مستوى دلالة 0,00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 أي أن البرامج التكوينية تساهم في زيادة الأداء لدى العمال.

فالبرامج التكوينية تساهم في إيجاد الحلول المتعلقة حول تأدية المهام وتطور في كيفية أدائها من خلال توفير التغذية الرجعية لمعالجة نقاط ضعف الأداء والمعرفة بمتطلبات الوظيفة والتي تشمل المهارات المهنية والمعرفة الخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها، وتوفر معلومات تتعلق بالوظيفة وتصنيف هذه المعلومات للوصول إلى وصف تفصيلي للأهداف والخصائص والمهام والمسؤوليات الخاصة بكل وظيفة، وكذلك الظروف التي تؤدي

فيها هذه الوظيفة، وأيضاً الصفات والخصائص المطلوب توفرها في الفرد الذي سيشغل هذه الوظيفة من حيث الخبرة والمهارة، والخصائص الشخصية من أجل تفعيل برنامج تكويني يساهم تحريك الأداء المهني الروتيني إلى ديناميكية تنافسية.

فكلما كانت البرامج التكوينية فعالة ومكثفة وهادفة في محتواها وتحتوى على تغذية رجعية لمعالجة نقاط الضعف كان الأداء فعالاً. وأكدت الجداول المرتبطة بهذه الفرضية خاصة منها الجدول رقم 35 و الذي أكد على أن أغلبية المبحوثين أقرروا أن البرامج التكوينية تساهم في زيادة مستوى الكفاءة المهنية لدى العامل والى جانبه فقد أكدت المعطيات الإحصائية الواردة في الجداول الإحصائية المرتبطة بالفرضية الجزئية الأولى علاوة على ما أسفرت عنه الأساليب الإحصائية التي أكدت على وجود علاقة بين المتغيرين نستنتج أن الفرضية الفرعية الأولى و التي مفادها: تساهم البرامج التكوينية في زيادة مستوى الأداء لدى العامل قد تبث صدقها الميداني.

2-2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

الفرضية الفرعية الثانية : تساهم الأساليب المهنية في تزويد العاملين بمختلف الخبرات المهنية

جدول رقم (36) يبين اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

هل تساهم الأساليب المهنية * تعديل السلوك					
المجموع	تعديل السلوك				
	لا	نعم	0		
8	0	7	1	التكرار	هل تساهم الأساليب المهنية
27,6%	0,0%	24,1%	3,4%	النسبة	
21	3	18	00	التكرار	
72,4%	10,3%	62,1%	0,0%	النسبة	
29	3	25	1	التكرار	المجموع
100,0%	10,3%	86,2%	3,4%	النسبة	
القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة المعامل	كاف ترييع	
دال إحصائياً	,042	2	6,317 ^a		

بناء على الجدول أعلاه يتبين أن قيمة معامل كاف تربيع هي $6,317^a$ عند درجة حرية 2 وهي دالة عند مستوى دلالة 0,04 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 أي أن الأساليب المهنية تسهم في تعديل سلوك العامل، فالأساليب المهنية تعتمد على فهم ودراسة سلوك العامل داخل المؤسسة من جانب مستوى أداءه ومهاراته ومدى إدراكه واستيعابه للمهام من أجل تعديل سلوكه إلى أن يصبح سوياً داخل المؤسسة وإعداده من أجل تحمل المسؤولية وتحقيق استمرارية وأهداف المؤسسة على المدى القريب والمتوسط والبعيد المد ويكون هذا من خلال إيجاد جانب تنسيقي وتواصلية بين عملية التكوين والأسلوب والمتكون والمكون والأسلوب الناجع الذي يمكن إيصال المعلومة وتكون عملية التعليم المهني فعالة تسهم في تعديل سلوك العامل داخل المؤسسة.

2-3- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة: تسهم المجالات التكوينية في تنمية المهارات لدى العمال

المجموع	المهارات لدى العمال			
	لا	نعم		
18	9	9	نعم	التكرار
62,1%	31,0%	31,0%	النسبة	المجالات
11	0	11	لا	التكرار
37,9%	0,0%	37,9%	النسبة	التكوينية
29	9	20	التكرار	المجموع
100,0%	31,0%	69,0%	النسبة	
القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة المعامل	كاف تربيع
دالة إحصائية	,005	1	7,975 ^a	

بناء على الجدول أعلاه يتبين أن قيمة معامل كاف تربيع هي $7,975^a$ عند درجة حرية 1 وهي دالة عند مستوى دلالة 0,00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 أي أن هناك مجالات تكوينية مساهمة في تنمية المهارات لدى العمال.

فالمجالات التكوينية هي عبارة عن جانب تنظيمي وجانب تطوري مهاري من أجل تحديد نقاط القوة والضعف عند العاملين تمهيدا للتغلب على نقاط الضعف، بالإضافة إلى زيادة تحفيز العاملين عن طريق استخدام طرق موضوعية في عملية التقييم.

لكن فمعظم المؤسسات تدعي أن المجالات التكوينية قد وضع لتحقيق هذين الهدفين معا، لكن في الحقيقة معظمها يهدف لتحقيق وخدمة الهدف الإداري بالدرجة الأولى ولا تهتم بهذه المهارات من خلال الحقيقة المعاشة لداخل المؤسسة بحيث تبين أن المجالات التكوينية تكون ذات طابع إداري أكثر منه مهاري وتطوري وتحفيزي.

وبناء على صدق الفرضية الفرعية الأولى وصدق الفرضية الفرعية الثانية وصدق الفرضية الثالثة، نتوصل إلى صدق الفرض العام والذي مفاده يسهم التكوين المهني في زيادة تعزيز الكفاءة المهنية.

من خلال تحليلنا للمعطيات الكمية المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة، تبين لنا أن الفرضية الثالثة والتي مفادها "تساهم المجالات التكوينية في تنمية المهارات لدى العمال وقد تبينت النتائج التالية:

ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

قمنا بالإشارة في الفصل الأول المرتبط بالإطار النظري والتصوري للدراسة لعدد من الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، كما وضحنا وحاولنا توضيح مدى الاستفادة منها، وتوصلنا من خلالها إلى عدد من النتائج الكلية والجزئية، فمن المنطقي أن تختلف نتائج الدراسات السابقة التي أشرنا إليها. ووفق هذا المنظور توصلت دراستنا الحالية على عدد من النتائج التي تؤكد أن التكوين المهني يسهم في زيادة الكفاءة المهنية وهذا ما يتفق مع النتائج التي توصل إليها الباحثان عائشة حموني و هيبية عبد الله وانطلاقا من تحليل للبيانات والنتائج المتحصل عليها ومن خلال ما لاحظته في المؤسسة والدراسة الميدانية ومن خلال الاستنتاجات التي توصل اليها الباحث إلى فرضيات الدراسة تم إثبات ف "1" التي تؤكد كلما عملت المؤسسة على تقويم وتقييم أداء عمالها في ظل وجود عملية رقابية فعالة كلما كان هناك تحقيق الأهداف المؤسسة وبالخطوط الموضوعية مسبقا وينعكس ذلك على الأفراد من خلال تنمية مهاراتهم وقدراتهم ويساعد أيضا في الكشف عن المواهب الكامنة لديهم فقد توصلنا من خلال الفرضية 2 أن للرقابة دور في تحقيق المشاركة الفعالة للعاملين لتحقيق أهداف المنظمة وهذا ما تم استنتاجه من خلال دافعية الأفراد نحو الإبداع والابتكار في المؤسسة.

رابعا: القضايا التي تثيرها الدراسة:

على الرغم أننا توصلنا من خلال دراستنا لهذا الموضوع الموسوم بدور التكوين في زيادة تعزيز الكفاءة المهنية إلى العديد من النتائج إلا أنه يبقى محل جدل وغموض لم يعالج من مختلف الزوايا وعلى هذا الأساس نحاول في هذه الفقرة طرح بعض التساؤلات الإشرافية التي نحاول من خلالها فتح المجال للطلبة البحث في هذا الموضوع في زوايا مختلفة، ولعل أهم هذه التساؤلات التي نقوم بطرحها تتمثل في:

- 1- إلى أي مدى تساهم البرامج التكوينية في زيادة الأداء لدى العامل؟
- 2- إلى أي مدى تساهم الأساليب التكوينية في تزويد العاملين بمختلف الخبرات المهنية؟
- 3- إلى أي مدى تساهم المجالات التكوينية في تنمية المهارات لدى العمال؟

خاتمة

خاتمة:

بعد تناولنا لهذا الموضوع الموسوم بدور التكوين المهني في زيادة تعزيز الكفاءة المهنية لدى العامل ومحاولتنا المتواضعة جدا بحسب الإمكانيات المادية والزمنية المتاحة لدينا في دراسة هذا الموضوع، حيث تبين في الدراسة النظرية أن التكوين المهني مطلب مهم في زيادة الكفاءة المهنية لدى العامل، فهو احد الأسس والمتطلبات الضرورية بلأي سياسة تتبناها المؤسسة من اجل الرفع من الكفاءة المهنية، وذلك بتعديل سلوكهم، تحفيزهم وتطوير قدراتهم وتعميق خبراتهم، حتى تتمكن المؤسسة من مواجهة التحديات.

وفي هذا السياق جاءت الدراسات التي عاجلت موضوع التكوين المهني والكفاءة المهنية وفق منظورات متباينة معرفيا ومنهجيا، كما عولج هذا الموضوع وفق نظريات ومداخل متعددة والتي فسرت معالجة التكوين المهني، ودوره في الزيادة من الكفاءة المهنية.

ووفق هذا التوضيح حاولنا صياغة إشكالية بحثية متضمنة العديد من التساؤلات الفرعية والفرضيات التي تحتاج إلى البحث والتقصي في الواقع الميداني كما اعتمدنا أيضا على استراتيجيات منهجية حاولنا من خلالها تحديد ارتباطات علائقية بين المتغيرين وتجزئتها إلى أبعاد ومؤشرات قابلة للتقصي الميداني للمؤسسة الجزائرية، وإخضاعها للتحليل السوسيولوجي، بالإضافة إلى إخضاع هذه القراءات الإحصائية أو حسب المعاملات الإحصائية، كما أوضحت الشواهد والبيانات الإحصائية المشار إليها في الجداول الإحصائية، ومن أهم النتائج التي توصلنا إليه في هذه الدراسة:

. يساهم التكوين المهني في زيادة تعزيز مستوى الكفاءة المهنية

تساهم البرامج التكوينية في زيادة مستوى اداء لدى العامل

تساهم الاساليب التكوينية في تزويد العاملين بمختلف الخبرات المهنية

تساهم المجالات التكوينية في تنمية المهارات لدى العامل

وفي الأخير نصل إلى أن بالرغم من دراستنا لهذا الموضوع فإننا لم نستطع دراستها من جميع جوانبه، لكن على الأقل حاولنا دراسة بعض أبعاده المعرفية بشكل متواضع وفي حدود الإمكانيات المتوفرة لدينا، وعليه يبقى البحث في هذا الموضوع مستمرا على اعتباره أن المتغيرات متشابكة، ولها امتدادات معرفية مترابطة في حقل سوسيولوجيا التنظيم والعمل.

الاقتراحات والتوصيات:

نحاول في الأخير أن نضع جملة من التوصيات والاقتراحات المرتبطة بموضوع دراستنا والتي نتوقع أن تفيد الجهات المعنية لعملية الموضوع، ولعل أهم هذه التوصيات:

- 1- ضرورة الاهتمام بمهارات وقدرات العامل في المؤسسة.
- 2- ضرورة تكوين العمال وتدريبهم وفتح المجال لهم لتحمل بعض المسؤوليات في العمل.
- 3- توسيع نطاق الصلاحيات المفوضة للمرؤوسين لأجل سير العمل وإتمامه في الوقت المطلوب.
- 4- ضرورة مشاركة العمال في تسيير المؤسسة وتحديد أهدافها لان هذا يتيح فرصة لتحمل المسؤولية وتعزيز الثقة بين الإدارة والمرؤوسين.
- 5- الاهتمام بالدورات التكوينية.
- 6- الاستفادة من خدمات الحاسب الآلي المتعددة في مختلف المجالات.
- 7- على المؤسسة معرفة احتياجات التكوين ورفع من كفاءة الموظفين عن طريق الترقية من أجل الاستمرار فيها.
- 8- إدراك أهمية موضوع التكوين وزيادة الاهتمام به.
- 9- تشجيع أفراد المؤسسة بضرورة تكوين العمال وخاصة العمال الجدد.
- 10- ضرورة نشر الوعي داخل المؤسسة من أجل فهم دور وفعالية البرنامج التكويني.
- 11- تكثيف وزيادة عدد الدورات التكوينية للعاملين داخل المؤسسة وذلك بالاستعانة بالمتخصصين ذو مهارة في هذا المجال.
- 12- مراعاة تخصص العاملين أثناء تنظيم الدورات التكوينية، حتى يتمكن المكون من إهداء مهامه بفعالية ويستجيب المكون لمحتوى البرامج التكوينية من تحصيل معارف ومهارات جديدة وتحديث وتحسين المعلومات السابقة ومنه الرفع من مستوى الكفاءة المهنية بالشكل المطلوب.
- 13- التمديد في فترات تكوين العاملين مما يساهم في تعميق المعلومات والمعارف المكتسبة أكثر من ذي قبل.

آفاق الدراسة:

- البرامج التكوينية ودورها في المؤسسات الجزائرية.
- تأثيرات العولمة على البرامج التكوينية.
- إستراتيجية التكوين المهني ودوره في تنمية مهارات الموارد البشرية.

- مهارات المكون وأثرها على تنمية معارف وأداء العاملين.
- أثر العملية التكوينية على تطوير المؤسسات الاقتصادية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: قائمة الكتب باللغة العربية

1. أحمد القطامين عطا الله ، التخطيط الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية مفاهيم ونظريات وحالات تطبيقية، دار مجدلاوي، عمان، 1999.
2. احمد طرطار، الترشيد الاقتصادي والطاقات الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993.
3. بوحفص عبد الكريم. التكوين الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
4. بيسومي محمد البرادغي، تنمية المهارات مدراء التنمية البشرية، ط1، الأترك، مصر.
5. حبيب الصحاف، مفهوم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، ط1، مكتبة لبنان ناشرون، 1998.
6. حسن حريم، إدارة المنظمات منظور كلي، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
7. خضير كاظم حمود و روان منير الشيخ. إدارة الجودة في المنظمات المتميزة. دار صفاء، الأردن، 2010.
8. راوية حسن: مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، نشر الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010.
9. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية `تنمية المديرين - تقييم الأداء - المتغيرات البيئية - تعويضات الأفراد` ، دار التعليم الجامعي ، مصر ، 2011.
10. رحيم عبد الفتاح محمد عبد الله، الأسس النظرية الإدارية المؤسسات الاجتماعية، بدون طبعة، دار المعارف، مصر، 2004.
11. رشيد زراقي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
12. سالم مؤيد سعيد. إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي. ط2. دار إثراء، الأردن.
13. سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2019.
14. صبرينة ميلاط، إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية والممارسات الواقعية، دار المعرفة، الإسكندرية، 2000.

15. طاهر محمود الكلالدة. الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية. دار اليازوري. الأردن ، 2011 ، ص100
16. عبد الرحمان العيسوي، الكفاءة الإدارية، ط1، الدار الجامعية، ب.س.
17. عبد الكريم بوحفص، التكوين الإستراتيجي لتنمية الموارد البشرية، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية، بنعكنون - الجزائر، 2010 .
18. العربي بلقاسم فرحاتي. تأهيل الموارد البشرية. دار اسامة ، الأردن، 2010.
19. علام اعتماد محمد: دراسات في علم الاجتماع التنظيم، ط1، مكتبة الأنجلو- مصر، 1994.
20. القريوتي محمد قاسم: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، ط5، دار وائل، الأردن، 2009.
21. لحسن بو عبد الله وآخرون، تقويم العملية التكوينية في الجامعة، ديوان المطبوعات، الجزائر، 1998.
22. لطفي طلعت إبراهيم، علم الاجتماع التنظيم، ط1، دار غريب، القاهرة، 2007، ص 96 .
23. محمد عبد الفتاح محمد. إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية. مصر: دار الفتح للتجديد الفني ، مصر ، 2008.
24. مرابط عياش عزوز، الكفاءة المهنية، دار اقرر للكتاب.
25. مسلم محمد. تنمية الموارد البشرية: دعائم وأدوات. دار طليطلة، الجزائر ، 2010.
26. نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
27. ناقل عبد الحفيظ، العوامل الهياكل والأساليب، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
28. نجم عود، إدارة المعرفة، المفاهيم الاستراتيجية والعمليات، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
29. هاشم، حمدي رضا. التدريب والتأهيل الإداري. دار الراية ، دمشق، 2010.
30. وكيا الهاشمي: السلوك التنظيمي، ط2، دار الهدى، الجزائر، 2006.
31. إبراهيم البيومي غالم، مناهج البحث والأصول والتحليل في العلوم الاجتماعية، مكتبة شروق الدولية، 2008.
- ثانيا: الرسائل والأطروحات**
32. بكاي سعد: الرضا الوظيفي وعلاقته بالقدرات الابداعية لدى موظفي مديريات الشباب والرياضة، أطروحة الدكتوراه في العلوم التكنولوجيات والنشاطات، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2017.

33. بلوم إسمهان، نسق السلطة التنظيمية وعلاقته بالوظائف التنفيذية لنسق تسيير الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012 .
34. بوكفوس هشام: أساليب تومية الموارد البشرية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري- قسنطينة، 2006 .
35. سماح صولح، دور تسيير الراسمال البشري في تحقيق التميز للؤسسة المتعلمة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم اشير، جامعة بسكرة، 2012.
36. عصفور محمود ، الاتجاهات نحو الممارسة العلاجية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى العاملين في مراكز الصحة النفسية رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين 2017.
37. مغربي عمر، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة، 2007.
38. مهنا طارق، توظيف استراتيجية التعليم الجامع لدى مديري مدارس الغوث الدولية بمحافظات غزة وعلاقته برفع مستوي الكفاءة المهنية للمعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2018.
39. نجاة ، تكوين واستراتيجية تسيير المهارات البشرية لدى إطارات شركة سونطراك، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس، جامعة وهران، 2010-2011.
40. وسيلة بلحاج، معايير قياس كفاءة الإطارات في المؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص موارد بشرية علم اجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة تلمسان، 2017.

ثالثا: المجالات والمنشورات

41. بطاط نصيرة، ريثمي الفوضيل: تنمية الموارد البشرية في المنظمات بين التصور النظري والواقع العلمي، مجلة تاريخ العلوم جامعة البليدة، العدد 07 مارس 2017.
42. خويلد أسماء، العينة في بحوث العلوم الإنسانية، مجلة المداد، المجلد 03، العدد 2، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.
43. كمال منصور وسماح صولح، تسيير الكفاءات الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة معسكر، العدد 07، جوان 2010.

44. كمال منصور وسماح صولح، شبير الكفاءات الإطار المغاهيمي والمجالات الكبرى—، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة معسكر، العدد 07، جوان 2010.
45. مصنوعة أحمد: تنمية الكفاءات البشرية كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية للمنتج التأمين، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع العلمي وآفاق التطور، جامعة بن بوعلي بالشلف، يومي -03 04 ديسمبر 2012.

رابعاً: قائمة المراجع باللغة الأجنبية

46. Linda Rouleau : Théories des organisations, Presses de l'Université du Québec . Canada 2007.
47. Tywoniak (S) le Modèle des ressources et compétences, un nouveau paradigme pour le management stratégique, 7 éme, conférence de l'amis, louvain-la nauve, mail, 1998.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



استمارة بحث بعنوان

دور التكوين في زيادة فعالية الكفاءة المهنية لدى العامل في المؤسسة

دراسة ميدانية معهد التكوين المهني زيان بلقاسم - تيارت -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم عمل

إشراف الأستاذ:

د/ حريش زهير

إعداد الطالبتين:

- بربار مروة

- بودلال فضيلة

في إطار طلب إجراء دراسة ميدانية لإعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، بعنوان " دور التكوين في زيادة فعالية مستوى الكفاءة المهنية لدى العامل في المؤسسة دراسة ميدانية معهد التكوين المهني زيان بلقاسم - تيارت -

نرجو منكم المساهمة في الإجابة على أسئلة الاستمارة وذلك بالفضل بوضع علامة (X) في الخانة التي تناسب وجهة

نظركم

ملاحظة: نضمن أن هذه المعلومات سرية تستخدم في إطار البحث العلمي

وشكرا على تعاونكم

السنة الجامعية: 2022-2023

المحول الأول: البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: 1- ذكر 2- أنثى
- 2- السن: 1- من 25 إلى 30 2- من 31 إلى 35 3- من 36 إلى 40
من 41 فأكثر
- 3- المستوى التعليمي: 1- ابتدائي 2- متوسط 3- ثانوي 4- جامعي
- 4- الأجر الذي تتلقاه: 1- من 20000 إلى 25000 2- من 25000 إلى 30000
3- من 35000 إلى 40000 4- من 40000 إلى 45000
5- من 40000 إلى 50000 6- من 50000 إلى 60000
- 5- الأقدمية في العمل: 1- أقل من 09 سنوات 2- من 10 إلى 14 سنة 3- من 15 إلى 19 سنة
4- من 20 إلى 24 سنة 5- من 25 إلى 29 سنة
- 6- المنطقة السكنية: 1- منطقة حضرية 2- منطقة شبه ريفية 3- منطقة ريفية
- 7- المنصب الحالي الذي تشغله: 1- إطار 2- عامل ماهر 3- عامل تنفيذ

المحور الثاني: البرامج التكوينية وزيادة مستوى أداء العامل

- 8- هل تساهم فعلا البرامج التكوينية في زيادة الانضباط في العمل:
1- تساهم بدرجة كبيرة 2- تساهم بعض الشيء 3- لا تساهم 4- لا تساهم إطلاقا
- 9- هل ساعدتك البرامج التكوينية في زيادة مستوى أداء عملك؟ 1- نعم
- 10- هل محتوى البرنامج التكويني الذي استفدت منه جعلك تنجز عملك بسرعة؟ 1- نعم 2- لا
- 11- ما طبيعة التكوين الذي تتلقاه؟ 1- نظري 2- ميداني 3- نظري وميداني
- 12- هل تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة طوال السنة؟ 1- نعم 2- لا 3- أحيانا
إذا كانت إيجابتك بنعم ما تصنف هذه الدورات: 1- دورات أثناء العمل 2- دورات تكوينية بهدف الترقية
3- دورات بهدف التوعية والإرشاد أخرى أذكرها.....

المحور الثالث: الأساليب التكوينية وتزويد العاملين بمختلف الخبرات والمهارات

- 13- هل تعتمد المؤسسة في إعداد المحاضرات لزيادة الوعي والفهم للعاملين؟ 1- نعم 2- لا

إذا كانت الإجابة بنعم فهل فعلا تساهم هذه المحاضرات في:

- 1- تعديل السلوك 2- تطوير المعارف والمهارات 3- تنمية القدرات الكامنة للمتكون
- 4- اكتساب خبرات متعددة 5- أخرى أذكرها:
- 14- هل هناك أساليب تكوينية واضحة تتبعها المؤسسة؟ 1- نعم 2- لا
- إذا كانت إجابتك بنعم ما طبيعة هذه الأساليب: 1- نظرية 2- تطبيقية 3- كلاهما
- 15- هل مازالت المؤسسة تعتمد على طريق جديدة في التكوين؟ 1- نعم 2- لا
- إذا كانت إجابتك بنعم ما هي أهم الأساليب والطرق الحديثة التي تعتمد عليها؟
- 16- هل المناقشة ضرورية لأجل تزويد مهارات جديدة؟ 1- نعم 2- لا
- 17- ما هي الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية التكوين؟ 1- المحاضرات 2- المناقشات 3- المحاكاة
- 18- هل تساهم الأساليب التطبيقية والنظرية التي تلقيتها في تكوينك في زيادة إكسابك مهارات جديدة؟
- 1- دائما 2- غالبا 3- أحيانا 4- نادرا 5- أبدا
- 19- هل التكوين يساعدك في تعديل سلوكك؟ بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة كبيرة
- المحور الرابع: المجالات التكوينية وتنمية المهارات لدى العمال**
- 20- هل يساهم التكوين لدى العمال الجدد في زيادة توجيه المستمر؟ 1- نعم 2- لا
- 21- هل أنت راض على التكوين الذي تلقيته؟
- 1- راض تماما 2- راض بعض الشيء 3- غير راض 4- غير راض تماما
- 22- هل استفدت من التكوين الذي قمت به؟ 1- نعم 2- لا
- إذا كانت إجابتك بنعم ما هي هذه الاستفادة؟
- 1- تطوير القدرات والمهارات 2- تكوين معارف جديدة 3- تطوير القدرات المهنية
- 4- أخرى أذكرها:
- 23- بصراحة هل أكسبك التكوين قرارات ومهارات جديدة؟ 1- نعم 2- لا
- إذا كانت إجابتك بنعم ما هي هذه المهارات؟
- 1- القدرة على التصليح 2- تطوير الذات 3- الاقتراب أكثر من واقع الميدان
- 4- اكتساب أفكار جديدة 5- أخرى أذكرها:
- 24- هل من خلال المعارف المتحصل عليها من التكوين زاد تنظيمك للعمل؟ 1- نعم 2- لا

25- من خلال استفادتك من التكوين هل ساهم ذلك في تحليل الصعوبات التي تواجهك؟

1-نعم 2-لا

في حالة الإجابة ب"لا" يرجع ذلك إلى:

1-لغة التكوين غير مناسبة 2-غياب تصور مسبق عن طبيعة العمل

26- هل ترى أنك استفدت من الخبرة العلمية والتطبيقية خلال تكوينك لإنجاز عملك بكفاءة؟

1-نعم 2-لا

27- هل ساهم التكوين في تحسين عملية الاتصال بينك وبين الإدارة؟ 1-نعم 2-لا

الملحق رقم 02 قائمة المحكمين

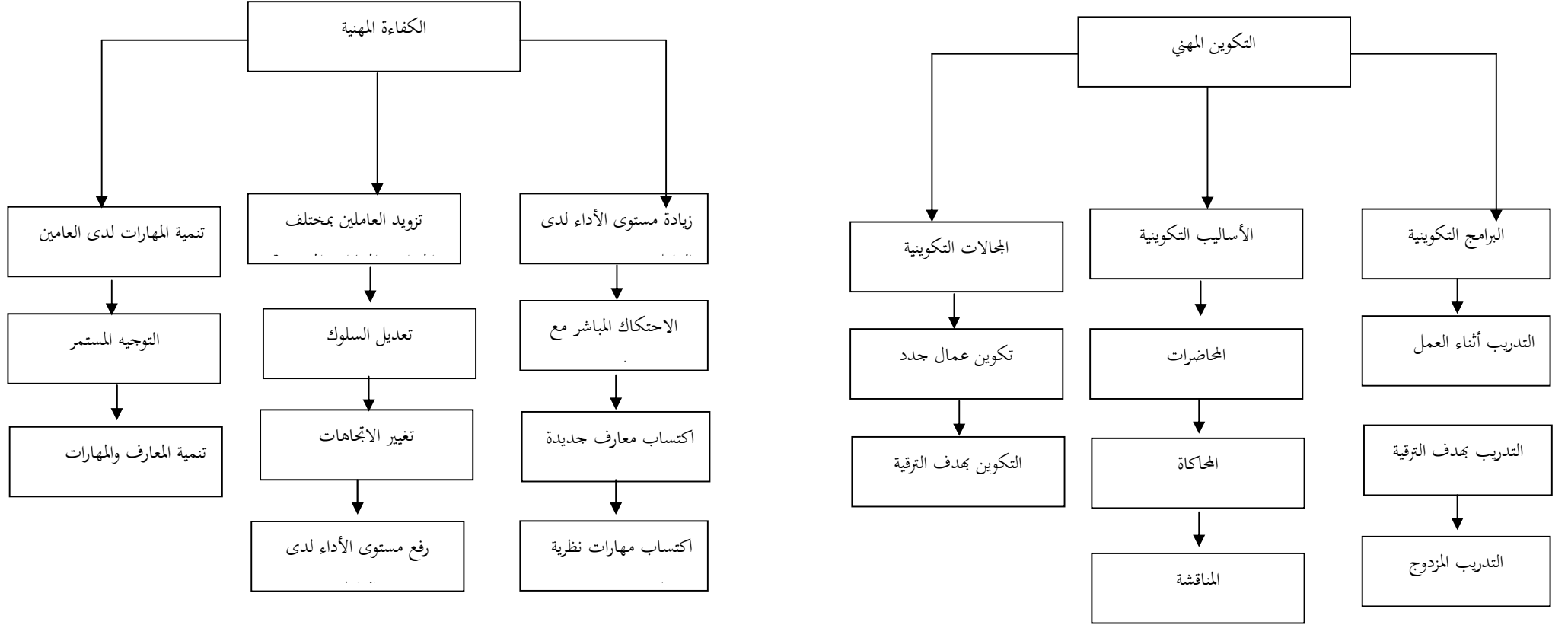
الجامعة	الرتبة	الأستاذ
جامعة ابن خلدون	أستاذ محاضر -أ-	زيان عبد الوهاب
جامعة ابن خلدون	أستاذ محاضر -ب-	موهوب مراد

الملحق رقم: 03

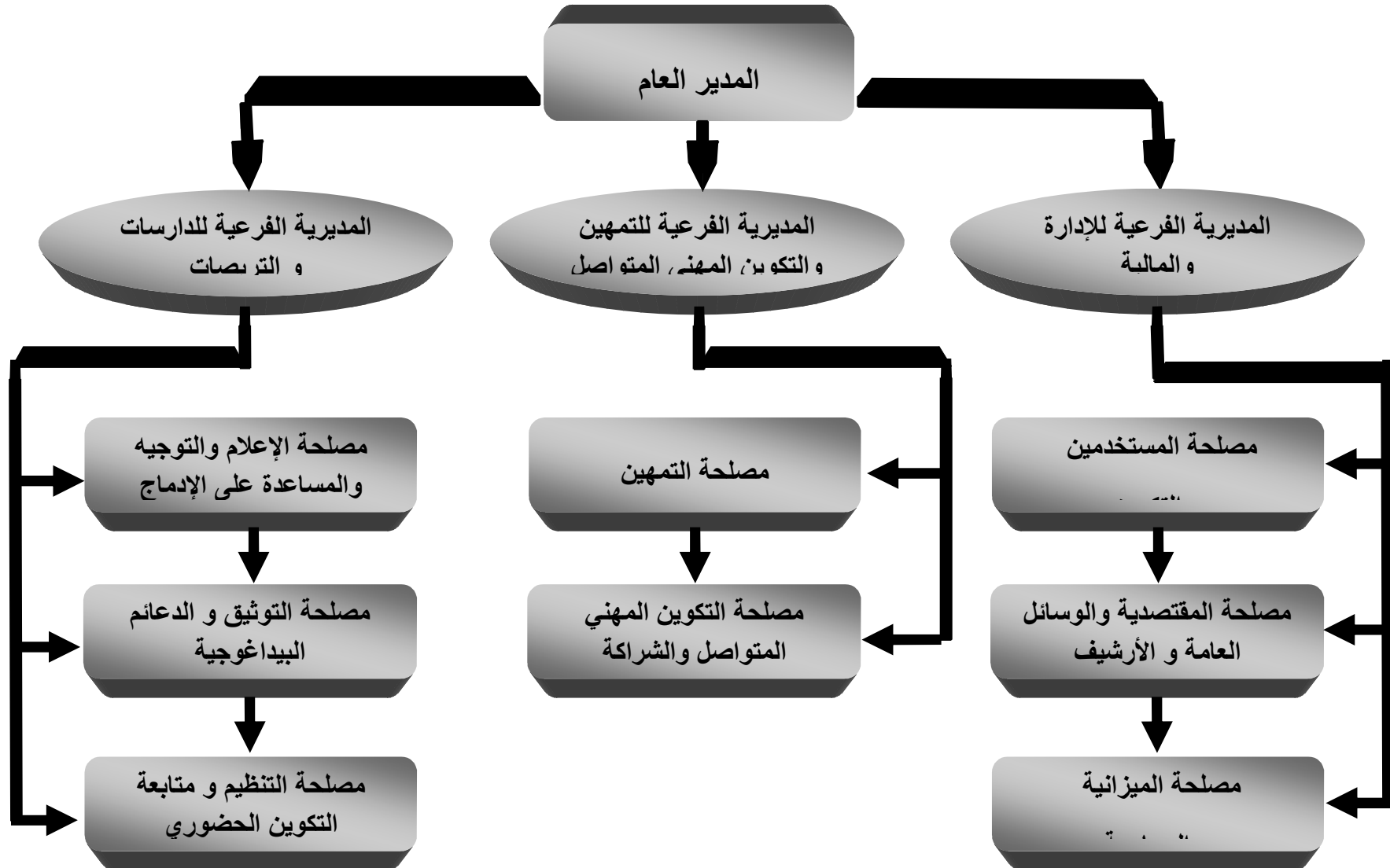
"دليل المقابلة": تمت المقابلة مع المدير الفرعي ومع رئيس مصلحة الدراسات

- ما هي المهارات المهنية التي اكتسبتها من خلال مسارك التكويني؟.
- ما الفرق بين شهادة الكفاءة المهنية وشهادة التحكم المهني؟.
- ما هو امتحان الكفاءة المهنية في التعليم؟.
- ما هو الهدف من تدريب؟.
- ماهي اهم البرامج التكوينية التي تعتمد في مؤسساتكم؟.
- ماهي اهم الوسائل التي تعتمد عليها مؤسساتكم في تكوين عمالها الجدد؟.
- ماهي أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة؟.
- ماهي اهم المجالات التي تعتمد عليها المؤسسة؟.
- هل تطبق مؤسساتكم محاضرات لتكوين العمال الجدد؟.
- هل توجد ميزانية مخصصة لوسائل تكوين العمال؟.

الملحق رقم: 04 مخطط يبين ابعاد ومؤشرات



الملحق رقم: 05 هيكل تنظيمي لمعهد التكوين المهني زيان بلقاسم



الملحق رقم: 06 ترخيص بإجراء بحث وقواعد النزاهة العلمية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون * تيارت *

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

رقم القيد: 23. / ق ع / ك ع / 2023/

إلى السيدة(ة) محترم (ة) مدير (ة): معهد التكوين

المهني زيان بلقاسم - تيارت -

الموضوع: طلب الترخيص بإجراء بحث

تحية طيبة وبعد:

في إطار تتمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم الاجتماع يشرفني أن ألتمس من سيادتكم

الترخيص للطلبة الآتية أسمائهم :

- بربار مروة

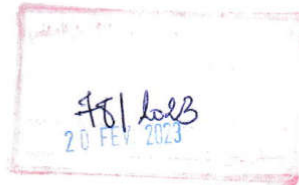
- بودلال فضيلة

يندرج هذا الترخيص ضمن البحث الأكاديمي لمستوى الماستر من أجل مذكرة التخرج لنيل

هذه الشهادة .

تيارت في: 2023/02/20

رئيس قسم علم الاجتماع
عزطالي نور الدين
رئيس قسم علم الاجتماع
لمنطقة العلوم الإنسانية والاجتماعية



avis favorable
pour une
convention de stage
مدير المعهد الوطني المتخصص
التكوين المهني السانوية، تيارت
محمد رضا عكرمي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة ابن خلدون تيارت

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيدة) السيد)
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم والصادرة بتاريخ:
المسجل(ة) بكلية:
و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر
عنوانها:
أبني:
.....

أصرح بشرفي أنني التزم بمزاولة الممارسات العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ 2023..06/12

إمضاء المعني



15 JUN 2023

