

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة صالح بوينيدر - قسنطينة-



كلية العلوم السياسية

قسم التنظيم السياسي و الإداري

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

التخصص : حوكمة محلية

الشعبة : علوم سياسية

دور التدريب في زيادة فعالية المؤسسة الخدمائية

. دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر قسنطينة .

اتصالات الجزائر
ALGERIE TELECOM

تحت اشراف الأستاذة:

مقدمة من طرف الطالبتين :

زهراوي مريم

. مزعاش نورة

الرتبة: أستاذ مساعد . أ .

. جالي نادية

الصفة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	أستاذ مساعد . أ .	بن زادري مريم
مناقشا	أستاذ مساعد . أ .	صالحى و داد
مشرفا و مقرا	أستاذ مساعد . أ .	زهراوي مريم

السنة الجامعية : 2017/2016

الدورة : ماي 2017

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	الشكر والعرفان
II	الإهداء
III	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
11	المقدمة
الفصل الأول: إشكالية الدراسة	
12	1-1 مشكلة الدراسة
13	2-1 أهمية الدراسة وأسباب إختيار الموضوع
15	3-1 أهداف الدراسة
15	4-1 فروض الدراسة
16	5-1 تحديد المفاهيم
20	6-1 مجال الدراسة
32	7-1 منهج الدراسة
34	8-1 أدوات جمع البيانات
35	9-1 الدراسات السابقة
الفصل الثاني: فعالية التدريب	
36	1- ماهية التدريب
36	1-1 الإطار النظري للتدريب
36	1-1-1 المفاهيم المشابهة للتدريب
39	2-1-1 التطور التاريخي للتدريب
43	3-1-1 نظريات التدريب
45	1-2 أهمية التدريب
45	1-1-2 مبادئ وأهمية وأهداف التدريب

80	2-1-2 أنواع وأساليب التدريب
82	3-1-2 أسباب وتوافق وبرنامج التدريب
84	2- الإطار النظري للفعالية
84	1-2 ماهية الفعالية
85	1-1-2 المفاهيم المشابهة للفعالية
85	2-1-2 نشأة الفعالية وخصائصها
87	3-1-2 مداخل الفعالية والعوامل المؤثرة فيها
72	2-2 قياس الفعالية في مجال التدريب
70	1-2-2 مؤشرات قياس فعالية التدريب وسبل تحقيرها
73	2-2-2 أساليب قياس الفعالية ومعوقاتها
74	3-2-2 طرق تقييم فعالية التدريب
	الفصل الثالث: تطور المؤسسة الخدمانية في الجزائر
79	3- المؤسسة العمومية الجزائرية
79	1-3 البعد التاريخي للمؤسسة العمومية الجزائرية
79	1-1-3 مفهوم وخصائص المؤسسة وتصنيفاتها
83	2-1-3 تعريف المؤسسة العمومية الجزائرية
84	3-1-3 التطور التاريخي للمؤسسة العمومية الجزائرية
86	4-1-3 خصائص وأهداف المؤسسة العمومية الجزائرية
87	2-3 مكانة التدريب في المؤسسة الخدمانية الجزائرية
87	1-2-3 تعريف وخصائص الخدمة
88	2-2-3 تطور قطاع الخدمات وأسباب نموه
89	3-3 واقع التدريب في المؤسسة الخدمانية
89	1-3-3 تطور المؤسسة الخدمانية الجزائرية
92	2-3-3 أهمية التدريب في المؤسسة وإطارها القانوني
96	3-3-3 مكانة التدريب في المؤسسة الخدمانية الجزائرية
	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية-لمؤسسة الخدمانية الجزائرية
98	4- عرض البيانات وتحليلها
98	1-4 عرض البيانات

99	2-4 تحليل البيانات
112	3-4 عرض نتائج الدراسة
113	1-3-4 تحليل النتائج في ضوء الفرضيات
116	2-3-4 النتائج العامة للدراسة
118	الخاتمة
119	قائمة المصادر و المراجع
120	الملاحق
121	الملخص
121	الكلمات المفتاحية

تطرقنا في موضوعنا إلى التدريب ودوره في زيادة فعالية المؤسسة الخدمائية وبعد الدراسة تبضح أن المؤسسة الخدمائية تركز وبدرجة كبيرة على تنمية قدرات المورد البشري، بما أنه السبيل الأنجع نحو تحسين الجودة وتحقيق الزيادة في فعالية المؤسسة ويتحقق ذلك من خلال تبني سياسات وإستراتيجيات تسمح لها بذلك ولأجل هذا لجأت المؤسسة الخدمائية إلى تطبيق سياسة التدريب على مراحل متسلسلة ومتكاملة، بإعتباره يقوم على الإستمرارية وذلك لإحداث تغييرات محددة سلوكيا وفنيا وذهنيا لمقابلة إحتياجات محددة حاليا ومستقبليا يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه والمؤسسة التي يعمل بها.

ويعمل التدريب في المؤسسة الخدمائية عامة ومؤسسة إتصالات الجزائر خاصة على إزالة جوانب الضعف والقصور في أداء وسلوك الأفراد، وبما أنه ليس غاية في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق الغاية وتقليص الفجوة في الأداء الفعلي والمتوقع.

الكلمات المفتاحية: التدريب، الفعالية، الدور، المؤسسة الخدمائية.