

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة صالح بونيدر قسنطينة 03



كلية العلوم السياسية

الرقم التسلسلي:

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

الرمز:

التخصص: إدارة محلية

الشعبة: علوم سياسية

التدريب الإداري وأثره على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -

تحت إشراف الأستاذة:

إعداد الطالبة:

د. فايزة بن حمزة

عنيق حبيبة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذ محاضر - ب -	د. زروق محمد البشير
مشرفا ومقررا	أستاذة محاضرة - ب -	د. بن حمزة فايزة
مناقشا	أستاذ مساعد - أ -	أ. دحماني نبيل

السنة الجامعية: 2023/2022

دورة جوان

خطة البحث

مقدمة
الفصل الأول: مدخل مفاهيمي للتدريب الإداري
تمهيد
المبحث الأول: مفهوم التدريب الإداري المطلب الأول: تعريف التدريب الإداري الفرع الأول: ماهية التدريب الإداري الفرع الثاني: مبادئ التدريب الإداري المطلب الثاني: أهمية التدريب الإداري وأهدافه الفرع الأول: أهمية التدريب الإداري الفرع الثاني: أهداف التدريب الإداري المطلب الثالث: أنواع التدريب الإداري ومحدداته الفرع الأول: أنواع التدريب الإداري الفرع الثاني: محددات التدريب الإداري
المبحث الثاني: متطلبات العملية التدريبية
المطلب الأول: عناصر العملية التدريبية وأساليبها الفرع الأول: عناصر العملية التدريبية (المدرّب، المتدرب، المادة التدريبية) الفرع الثاني: أساليب العملية التدريبية المطلب الثاني: مراحل العملية التدريبية الإدارية الفرع الأول: مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية الفرع الثاني: مرحلة تصميم وتنفيذ العملية التدريبية المطلب الثالث: عوامل نجاح وفشل العملية التدريبية الفرع الأول: عوامل نجاح العملية التدريبية الفرع الثاني: عوامل فشل العملية التدريبية
المبحث الثالث: تقييم العملية التدريبية
المطلب الأول: مفهوم وأهداف تقييم العملية التدريبية

الفرع الأول: مفهوم تقييم العملية التدريبية
الفرع الثاني: أهداف تقييم العملية التدريبية
المطلب الثاني: مراحل وخطوات تقييم العملية التدريبية
الفرع الأول: مراحل تقييم العملية التدريبية
الفرع الثاني: خطوات تقييم العملية التدريبية
المطلب الثالث: تقنيات تقييم العملية التدريبية وعوائقها
الفرع الأول: تقنيات تقييم العملية التدريبية
الفرع الثاني: عوائق تقييم العملية التدريبية

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: علاقة التدريب الإداري بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي ومعاييرها
الفرع الأول: تعريف الأداء الوظيفي
الفرع الثاني: معايير الأداء الوظيفي
المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
الفرع الأول: أهمية الأداء الوظيفي
الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
المطلب الثالث: أنواع الأداء الوظيفي ومحدداته
الفرع الأول: أنواع الأداء الوظيفي
الفرع الثاني: محددات الأداء الوظيفي

المبحث الثاني: عملية تقييم الأداء الوظيفي

المطلب الأول: تعريف عملية تقييم الأداء ومعاييرها
الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء الوظيفي
الفرع الثاني: معايير تقييم الأداء الوظيفي
المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء وأنواعه
الفرع الأول: أهمية تقييم الأداء الوظيفي
الفرع الثاني: أنواع تقييم الأداء الوظيفي
المطلب الثالث: طرق ومراحل تقييم الأداء

الفرع الأول: طرق تقييم الأداء الوظيفي
الفرع الثاني: مراحل تقييم الأداء الوظيفي

المبحث الثالث: مظاهر تأثير التدريب الإداري على الأداء الوظيفي

المطلب الأول: طبيعة العلاقة بين التدريب الإداري وتحسين الأداء
الفرع الأول: تحسين الأداء الوظيفي بين المفهوم والغاية
الفرع الثاني: علاقة التأثير بين التدريب الإداري وتحسين الأداء الوظيفي
المطلب الثاني: فعالية التدريب الإداري في تحسين أداء العاملين وأداء المؤسسة العمومية
الفرع الأول: فعالية التدريب في تحسين أداء المورد البشري
الفرع الثاني: فعالية التدريب في تحسين أداء المؤسسة

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: واقع التدريب الإداري والأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر- فرع قسنطينة-

تمهيد

المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -

المطلب الأول: ماهية مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -
الفرع الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -
الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -
المطلب الثاني وظائف وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -
الفرع الأول: وظائف مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -
الفرع الثاني: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -

المبحث الثاني: تنظيم العملية التدريبية وفعاليتها على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -

المطلب الأول: العملية التدريبية في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة - بين المكانة والأسباب
الفرع الأول: مكانة العملية التدريبية في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -
الفرع الثاني: أسباب تطبيق العملية التدريبية في اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -
المطلب الثاني: أنواع ومراحل التدريب الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -
الفرع الأول: أنواع التدريب الإداري في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -
الفرع الثاني: مراحل العملية التدريبية في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -

المطلب الثالث: دور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة -

الفرع الأول: مساهمة التدريب الإداري في تحسين الأداء الوظيفي على مستوى الفرد والمؤسسة

المبحث الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية

الفرع الأول: منهج الدراسة وادواتها

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينتها

الفرع الثالث: مجالات الدراسة

المطلب الثاني: عرض، تحليل ومناقشة بيانات الدراسة

الفرع الأول: عرض وتحليل بيانات الاستمارة

الفرع الثاني: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

الفرع الثاني: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

خلاصة الفصل

خاتمة

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة الأثر الذي تحققه العملية التدريبية على الأداء الوظيفي (للعاملين، الموظفين) في المؤسسة العمومية وعلى أداء المؤسسة على حد سواء، بإعتبار أن نشاط التدريب الإداري من المواضيع المحورية التي تحظى بالإهتمام داخل المؤسسة في وقتنا الراهن لأهمية دوره في الإرتقاء بمستويات أداء الأفراد والمؤسسة معا متخذة من مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع قسنطينة-نموذجا للدراسة.

حيث انطلقت الدراسة من تساءل رئيسي أعقبته أسئلة فرعية، والتي من خلالها تم تقسيم الدراسة إلى عناصر موضوعية(نظرية) وتطبيقية ميدانية، إستطاعت الإجابة وتبيان العلاقة بين التدريب الإداري وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية.

أين توصلت الدراسة إلى كون التدريب الهادف والقائم على أسس وقواعد سليمة يؤدي حتما إلى الرقي بالموارد البشري وتحسين أدائه، ومن ثم تمكين المؤسسة العمومية في الإرتقاء بمركزها وإيجاد محل ومكان لها مع قريناتها.

الكلمات المفتاحية: التدريب، المؤسسة العمومية، الأداء الوظيفي.

Abstract :

This study aims to reveal the nature of the impact achieved by the training process on functional of the employees-interactions)in the public institution and on the performance of the institution alike , given that the administrative training activity is one of the pivotal topic that receive attention with in the institution at the present time due to the importance of its role in improving performance levels. Individuals and the institution together, taking the algeria telecom corporatin, Constantine branche,As a miedle to study.

The study started from a main quistion, Followed by postural quistion, Through which the study was divided into : objective(theoretical) and applied fieled elements that were able to answer and show the relationship between administrative training and improving job performance in the public institution.

Where did the study find that the purposeful training based on sound fonction and rugs inevitably lead to the advancement of the human resource and improve its performance and then enable the public institution to improve its status and find a place for it with its peers.

Key words : training, public institutaion, job performance.