جامعة مولود معمري- تيزي وزو-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

دور التكوين في تطوير كفاءات العامل

دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للمياه _بومرداس_

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم نفس عمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين:

- خدير مايسة
- خدير نعيمة

تحت إشراف الأستاذة:

أ. بن نابي حسن

2024/2023

شكر وعرفان

إن الحمد الله نحمده ونستعينه ونستهديه الحمد لله الذي وفقنا لهذا.

ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله.

نتقدم بشكرنا الجزيل الى الأستاذ المشرف " بن نابي حسن" على صدره الرحب وعلى صبره الجميل ومرافقته الدائمة لنا ونصائحه وتوجيهاته القيمة التي ساهمت بشكل كبير في إتمام هذا العمل.

نقدم بالشكر الجزيل الى جميع الأساتذة الذين سهروا على تقديم جميع معارفهم خلال سنوات الدراسة بالجامعة.

الى كل أفراد الإدارة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

الى إدارة وعمال المؤسسة الجزائرية للمياه لولاية بومرداس.

ونقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

الإهـــــداء

بسم الله الرحمان الرحيم

أهدي هذا النجاح لنفسي أولا ثم الى من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمتم لي سندا لا عمر له.

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع الى التي حملتني وحمتني ومنحتني الحياة وأحاطتني بحنانها " أمي الغالية التي حرصت على تعليمي بصبرها وتضحياتها في سبيل نجاحي".

والى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، الى قوتي وفخري واعتزازي "أبي الغالي دمت لي شيء جميلا لا ينتهي" والى إخوتي محمد أنيس ورفيق اسلام.

مايسة

الإهـــــداء

بسم الله الرحمان الرحيم

الحمد لله الذي بفضله تتم النعم فنحمد الله الذي وفقني لإتمام هذا العمل.

اهدي ثمرة جهدي الى قدوتي ومثلي في الحياة الى من علمني كيف أعيش بكرامة الى العطوف أبي حبيبي.

الى التي لم أجد الكلمات التي تمنحها حقها الى ملحمة الحب وفرحة العمر ومثال التفاني والعطاء امي الحبيبة.

والى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة الى ريحان حياتي اخوتي واخواتي دمتم لي سندا لا ينتهي.

نعيمة

ملخص الدراسة:

أصبح جل الاهتمام ينصب على تكوين الموارد البشرية وتنمية كفاءاتها في مختلف المؤسسات، وهو ما كان موضوع الدراسة حيث حاول الباحث معرفة علاقة التكوين بتطوير الكفاءة المهنية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه ببومرداس ولاية بومرداس. وتمحورت الدراسة حول افتراض وجود علاقة بين كلا المتغيرين، فكان هدف الدراسة التعرف على تلك العلاقة وقد تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب منها: الاستمارة المتكونة من 49 سؤال لجمع معلومات عن عينة الدراسة المتكونة من40 سؤال. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختيار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية spss 23 v و قد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها: معامل الارتباط بيرسون، وألفا كرو نباخ لحساب ثبات الاستبيان.

وفي الأخير توصلنا الى مجموعة من النتائج أبرزها:

_ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين والخبرات المهنية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه ببومرداس. بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0,10- عند القيمة المرفقة 0,53.

_ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين والأهداف المهنية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه. بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,13- عند القيمة المرفقة 0,93.

_ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين وتنمية المهارات لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه ببومرداس. بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,26- عند القيمة المرفقة 0,87.

الكلمات المفتاحية:

التكوين، الكفاءة المهنية.

Résumé de l'étude :

L'attention s'est principalement portée sur la formation des ressources humaines et le développement de leurs compétences dans diverses institutions, qui a fait l'objet de l'étude, où le chercheur a tenté de découvrir la relation entre la formation et le développement des compétences professionnelles chez les travailleurs de la Société algérienne des eaux à Boumerdes, dans la province de Boumerdes. L'étude s'est concentrée sur l'hypothèse d'une relation entre les deux variables, le but de l'étude était d'identifier cette relation et était basée sur un ensemble de méthodes, notamment : Le formulaire composé de 49 questions pour recueillir des informations sur l'échantillon de l'étude composé de 40 questions. À la lumière de cela, des données ont été collectées et analysées et des hypothèses ont été sélectionnées à l'aide du programme de progiciels statistiques du SPSS V 23 des sciences sociales, et de nombreuses méthodes statistiques ont été utilisées, notamment : le coefficient de corrélation de Pearson et l'alpha crowe Nabach pour calculer la stabilité du questionnaire. Enfin, nous sommes parvenus à un ensemble de résultats, notamment :

_ Il n'y a pas de relation statistiquement significative entre la formation et les expériences professionnelles chez les travailleurs de la Société algérienne des eaux à Boumerdes, dans le gouvernorat de Boumerdes. Ainsi, la valeur du coefficient de corrélation de Pearson était de -0,10 à la valeur attachée de 0,53.

_ Il n'y a pas de relation statistiquement significative entre la formation et les objectifs professionnels chez les travailleurs de la société algérienne des eaux de Boumerdes province de Boumerdes, puisque la valeur du coefficient de corrélation atteint -0,13 alors que la valeur attachée est de 0,93.

_ Il n'y a pas de relation statistiquement significative entre la formation et développement de competence chez les travailleurs de la société algérienne des eaux de Boumerdes province de Boumerdes, puisque la valeur du coefficient de corrélation atteint -0,26 alors que la valeur attachée est de 0,87.

Les mots clés :

Formation, competence professionnelle.

فهرس المحتويات

شكرو عرفان
الإهداء
ملخص الدراسة
فهرس الجداول
فهرس الأشكال
فهرس المحتويات
مقدمة.....أ

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

1_ لإشكالية الدراسة.....6
2_ فرضيات الدراسة.....8
3_ أهمية الدراسة.....8
4_ أهداف الدراسة.....9
5_ تحديد المفاهيم اجرائيا.....9
6_ الدراسات السابقة.....12

الفصل الثاني: ماهية التكوين

تمهيد.....17
1_ مفهوم التكوين.....18
2_ أهمية التكوين.....19
3_ أهداف التكوين.....20
4_ مبادئ التكوين.....22

5_ خصائص التكوين.....24
6_ أساليب التكوين.....26
7_ أنواع التكوين.....27
7_ معوقات التكوين.....29
خلاصة الفصل.....30

الفصل الثالث: الكفاءة المهنية

تمهيد.....33
1_ مفهوم الكفاءة المهنية.....34
2_ أهمية الكفاءة المهنية.....34
3_ مكونات الكفاءة المهنية.....35
4_ خصائص الكفاءة المهنية.....36
5_ أساليب الكفاءة المهنية.....37
6_ متطلبات الكفاءة المهنية.....38
خلاصة الفصل.....40

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للبحث في جانبها الميداني

تمهيد.....44
1_ التذكير بفرضيات البحث.....45
2_ المنهج المتبع.....45
3_ الدراسه الاستطلاعية.....45

4_ تعريف ميدان البحث.....49
5_ عينة البحث.....49
6_ أدوات جمع البيانات.....54
7_ أساليب المعالجة الاحصائية.....56

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

أولا: عرض وتحليل النتائج.....60
1_ الإحصاءات الوصفية الخاصة بإجابات أفراد العينة على بنود الاستبيان.....60
2_ عرض نتائج الفرضية الأولى.....74
3_ عرض نتائج الفرضية الثانية.....75
4_ عرض نتائج الفرضية الثالثة.....75
ثانيا: مناقشة النتائج حسب فرضيات البحث.....76
1_ مناقشة نتائج الفرضية الأولى.....76
2_ مناقشة نتائج الفرضية الثانية.....77
3_ مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.....78
الاستنتاج العام.....79
التوصيات والاقتراحات.....80
قائمة المراجع
الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يمثل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة الاستطلاعية	**46**
02	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	**59**
03	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	**50**
04	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	**51**
05	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	**52**
06	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	**53**
07	يوضح سلم تنقيط الاستبيان حسب سلم لكرت الثلاثي	**55**
08	يوضح قيمة ثبات ألفا كرو نباخ	**56**
09	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الأول	**60**
10	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثاني	**60**
11	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثالث	**60**
12	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الرابع	**61**
13	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الخامس	**61**
14	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند السادس	**61**
15	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند السابع	**62**
16	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثامن	**62**
17	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند التاسع	**62**
18	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند العاشر	**63**
19	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الحادي عشر	**63**
20	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثاني عشر	**63**
21	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثالث عشر	**64**
22	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الرابع عشر	**64**
23	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الخامس عشر	**64**

24	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند السادس عشر	**65**
25	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند السابع عشر	**65**
26	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثامن عشر	**65**
27	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند التاسع عشر	**66**
28	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند العشرين	**66**
29	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الواحد والعشرين	**66**
30	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثاني والعشرين	**67**
31	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثالث والعشرين	**67**
32	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الرابع والعشرين	**67**
33	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الخامس والعشرين	**68**
34	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند السادس والعشرين	**68**
35	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند السابع والعشرين	**68**
36	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثامن والعشرين	**69**
37	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند التاسع والعشرين	**69**
38	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثلاثين	**69**
39	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الواحد والثلاثين	**70**
40	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثاني والثلاثين	**70**
41	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثالث والثلاثين	**70**
42	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الرابع والثلاثين	**70**
43	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الخامس والثلاثين	**71**
44	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند السادس والثلاثين	**71**
45	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند السابع والثلاثين	**71**
46	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثامن والثلاثين	**71**
47	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند التاسع والثلاثين	**72**
48	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الأربعين	**72**

49	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الواحد والأربعين	**72**
50	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثاني والأربعين	**72**
51	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثالث والأربعين	**72**
52	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الرابع والأربعين	**73**
53	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الخامس والأربعين	**73**
54	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند السادس والأربعين	**73**
55	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند السابع والأربعين	**73**
56	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند الثامن والأربعين	**74**
57	يمثل الإحصاءات الوصفية للبند التاسع والأربعين	**74**
58	يمثل عرض نتائج الفرضية الأولى	**74**
59	يمثل عرض نتائج الفرضية الثانية	**75**
60	يمثل عرض نتائج الفرضية الثالثة	**75**

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	50
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	51
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	52
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	53
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	54

مقدمة:

أصبحت بيئة العمل التي تعمل بها المنظمات في الوقت الحالي أكثر تغيرا وتعقيدا مما أدى بالمنظمات الى ضرورة التكيف مع هذه التغيرات، خاصة مع التطورات التكنولوجية والمنافسة الشديدة والأزمات الاقتصادية التي تحدث في العالم، لذلك تقوم المنظمات بتحديد أهدافها التي تسعى الى تحقيقها والعمل على بلوغ رسالتها التي تعكس وجودها ورؤيتها المستقبلية. فيعتبر التكوين أهم عامل للنهوض بالعنصر البشري وكذا المنظمات بصفة عامة، وهو مقياس لمدى تدرج الفرد داخل المؤسسة والمجتمع وخيار رفع التحدي ومسايرة التقدم التكنولوجي وتعميم الثقافات المهنية الجديدة التي من أهمها الثقافة الرقمية ورفع كفاءة الموظفين ومهاراتهم حتى تتمكن المؤسسة من تنمية مردودها والمحافظة على جودة خدماتها، ومن جهة أخرى منح فرص الموظفين وتمكنهم من تحسين مستواهم العلمي والمهني مما يؤهلهم للترقيات المهنية والاجتماعية.

وفي بحثنا هذا ارتأينا دور التكوين في الرفع من كفاءة العامل، وهذا من خلال مجموعة من الآليات المستخدمة بالإضافة الى الأهداف الناتجة عنها داخل المؤسسة، فالمنظمات في الوقت الحالي تهتم بتكوين الموارد البشرية والرفع من كفاءتهم من أجل خلق الإبداع ومواكبة التطورات.

وفي هذا السياق حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على الجانب المتعلق بـ دور التكوين بكفاءة العامل أي كيف يمكن للتكوين أن يرفع من هذه الكفاءة ولذلك قمنا بتقسيم بحثنا الى جزئين أساسيين هما الجزء النظري والجزء التطبيقي بحيث كل جزء يأخذ فصول معينة مقسمة الى:

الفصل الأول: تناولنا فيه الإطار المنهجي للدراسة، انطلاقا من إشكالية الدراسة وأهميتها وأهدافها، بالإضافة الى تحديد مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تطرقنا الى ماهية التكوين وأهميته وأهدافه ومبادئه وأيضا خصائص التكوين وأساليبه وفي الأخير تطرقنا الى أنواع ومعوقات التكوين.

الفصل الثالث: تحدثنا فيه عن الكفاءة المهنية وأهميتها ومكوناتها وخصائصها والأساليب الى غاية أنواع ومتطلبات الكفاءة المهنية.

الفصل الرابع: فكان خاص بالدراسة الميدانية التي أجريناها بالمؤسسة الجزائرية للمياه الذي قسمناه الى عناصر، بحيث تناولنا فيه تذكير بالفرضيات، المنهج المتبع، الدراسة الاستطلاعية وكذا تعريف المؤسسة. وأيضا قمنا بعرض الجداول البسيطة والمركبة المرفقة بالتحاليل الإحصائية ومعامل الارتباط والأشكال البيانية.

الفصل الخامس: خصصنا فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الأول

الإطار العام للإشكالية

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

أولا: إشكالية الدراسة

ثانيا: فرضيات الدراسة

ثالثا: أهمية الدراسة

رابعا: أهداف الدراسة

خامسا: تحديد المفاهيم اجرائيا

سادسا: الدراسات السابقة

أولا: الإشكالية:

يعتبر المورد البشري العنصر الفعال لأي تحول وتغير، فهو من العناصر التي تضمن الأداء. ففي ظل التغيرات الحاصلة والتي تواجهها المؤسسات في مختلف الميادين، فهي تسعى للبحث عن طرق تمكنها من السير الحسن للمؤسسة والتكيف مع التحولات المستقبلية، فيلزم على المؤسسة التفكير في تنمية الموظف وترقيته والتطوير من معارفه. إذ يعتبر التكوين أهم عامل للنهوض للموارد البشرية بحيث أصبح رهان أساسي بالنسبة للمؤسسة إذا أرادت البقاء والمنافسة واعتبرته نسق فرعي مرتبط بباقي الأنساق الأخرى. وبهذا يعتبر من أكثر المواضيع التي اهتم بها الباحثون في وقتنا الحاضر وهذا للدور الذي يلعبه بالرفع من مهارات وكفاءات الأفراد من أجل تحسين كمية ونوعية العمل. وهذا ما أكده بوقطوف محمد (2014)، في دراسته بعنوان " التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين مهارات الموظفين" إلا أن: المكون له دور في انجاز عملية تكوين الموظف اثناء الخدمة وذلك من خلال تقديم أهداف الدورة التكوينية وذلك من خلال أسلوبه في تقديم أهداف الدورة التكوينية منذ البداية من أجل تحصيل معارفه ومهاراته الجديدة وبالتالي التحسين والرفع من كفاءته وتعزيز سلوكياته **(بوقطوف،2014)**. مثلما أكدت رويمل مليكة (2018)، في دراستها أن ثراء المعلومات يؤدي إلى زيادة وتحسين المهارات السلوكية للعمال وكذا الرفع من كفاءتهم **(رويمل، 2018)**. كما نجد صبرينة ميلاط (2007)، تحت عنوان: " التكوين المهني والفعالية التنظيمية " فتمثلت نتائجها أن هناك علاقة بين التكوين المستقيم وزيادة الإنتاج **(ميلاط، 2007)**. إضافة إلى دراسة حمر العين عبد الرزاق (2012)، حول " دور التكوين في تطوير الكفاءات التسييرية للإطارات " والتي توصلت إلى أنه للدورات للتكوينية التي خضع لها الإطارات الدور في تطوير كفاءاتهم التسييرية **(حمر العين، 2012)**.

وفي إطار الكفاءة فنجد أنها أحد أبرز المصطلحات شيوعا في المؤسسات الاقتصادية وهذا نظير المكانة التي تحتلها في العملية الإنتاجية، بحيث أنها تحتوي على مجموعة من القدرات والمعارف والمهارات والاتجاهات التي يمتلكها الفرد من أداء عمله وأدواره ومسؤولياته، فيشير

قوراح محمد (2017)، أن امتلاك الكفاءات المهنية أمر ضروري بالنسبة لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

وفي خصام كل ما سبق ومن خلال كل ما تم تقديمه برزت الحاجة إلى إذا ما كان هناك علاقة بين التكوين والكفاءة، فعليه يطرح التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين ورفع من كفاءة العمال لدى المؤسسة الجزائرية للمياه؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

توجد علاقة بين التكوين وتطوير كفاءات العمال لدى عمال الجزائرية للمياه.

الفرضيات الجزئية:

1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكوين والخبرات المهنية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه.
2. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكوين وتحقيق الأهداف المهنية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه.
3. توجد علاقة ذات دلاة احصائية بين التكوين وتنمية المهارات لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه.

ثالثا: أهمية الدراسة:

يمكن حصر أهمية دراستنا في مجموعة من الأثار الإيجابية للتكوين وللكفاءة التي أدت بنا إلى البحث في هذا الموضوع والتي يمكن ذكرها فيمايلي:

- يساعد التكوين في انفتاح المؤسسة على العالم الخارجي.
- يساعد التكوين الأفراد في تحسين قراراتهم وحل مشاكلهم في العمل والتطوير من الدافعية.
- يقلل التكوين من الأخطار المهنية على الأفراد العاملين.
- مدى مساهمة التكوين في تطوير إمكانيات الأفراد لقبول التكيف مع التغيرات الحاصلة.
- تحسن الكفاءة الإنتاج والرفع منه.
- تساهم الكفاءة في خلق الثقة في روح الموظف وتطوير قدرتهم المهنية.

رابعا: أهداف الدراسة:

إن الأهداف التي يزيد تحقيقها من خلال دراستنا تتمثل في:

- اثراء الموضوع من الجانب العملي ومعرفة العلاقة بين التكوين وتطوير كفاءات العمال.

خامسا: تحديد المفاهيم الأساسية اجرائيا:

التعريف الإجرائي للتكوين:

هي عملية يقوم بها الموظفين داخل المؤسسة أو خارجها بغرض زيادة معارفهم ومعلوماتهم من أجل تحقيق الأهداف المرجوة، وكذا سد النقص في المهارات القديمة واكتساب مهارات جديدة.

التعريف الإجرائي للكفاءة:

هي عبارة عن مجمل القدرات والمهارات التي تسمح للموظف بممارسة وظيفة أو نشاط معين بشكل جيد ومقبول.

التعريف الإجرائي للخبرة المهنية:

هي تجربة العمل السابقة التي اكتسبها الشخص في مسيرته، وهذه الخبرة تحدد إذا ما كان الشخص يبحث عن العمل أو متاح ليبدأ عمل جديد.

التعريف الإجرائي للأهداف المهنية:

هي مجمل الأشياء والمواقف المتعلقة بالحياة المهنية التي قررت تحقيقها كالترقية مثلا.

التعريف الإجرائي لتنمية المهارات:

هي الزيادة في نتيجة القدرة على الملاحظة والتجربة، تعتمد على الممارسة العلمية المستمرة، بالإضافة الى التعلم من الأخطاء السابقة وتجنبها وبالتالي تحقيق الفعالية.

سادسا: الدراسات السابقة:

1. الدراسات المتعلقة بالتكوين:

❖ **دراسة ساسي هادف (2014)** تحت عنوان: "دور التكوين المهني في تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الإداريين والأساتذة"، دراسة ميدانية بمؤسستي ذوي الاحتياجات الخاصة ومدرسة المعوقين سمعيا والمركز النفسي البيداغوجي للمعوقين ذهنيا بولاية سكيكدة. هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن دور التكوين المهني في تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستعينا بالأدوات التالية المقابلة، الملاحظة والاستبيان من أجل جمع المعلومات، طبق الدراسة على عينة من الأساتذة والإداريين المتمثلة في 77 أستاذا و21 إداريا.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- للتكوين دور في تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تطبيق إجراءات وبرامج التكوين المهني لهذه الفئة.
- التكوين الجيد ينتج عنه شعور ذوي الاحتياجات الخاصة بالرضا.

❖ **دراسة شوالي ياسين (2016)** تحت عنوان: "تكوين العاملين وتأثيره على الإنتاجية"، دراسة حالة بمديرية توزيع ونقل الغاز بورقلة. هدفت الدراسة الى التعريف بعملية التكوين وإبراز أهدافها بالنسبة للمؤسسة ومعرفة مدى اهتمام هذه المؤسسات بعملية التكوين كأداة للتأثير على الإنتاجية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي، مستخدما المقابلة والتقارير الإحصائية من أجل جمع المعلومات.

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- تكوين العمال الجيد يزيد من كفاءتهم مما يؤدي الى زيادة إنتاجية المؤسسة.
- الدورات التدريبية للعاملين تسمح بالتحكم أكثر في الات العملية الإنتاجية.
- فعالية البرامج التكوينية تساهم في تخفيض التكاليف الناتجة عن الساعات الضائعة جراء حوادث العمل.

❖ **دراسة بهناس بوبكر(2019)** بعنوان:" التكوين قبل وأثناء الخدمة على التعليم المتوسط"، دراسة ميدانية بمتوسطات مدينة الجلفة. هدفت الدراسة الى التعرف على أثر التكوين قبل وأثناء الخدمة على أداء أساتذة التعليم المتوسط والتعرف على الفروق في المتوسطات. استخدم الباحث المنهج الوصفي، أما من أجل جمع المعلومات فاعتمد على الملاحظة، المقابلة والاستبيان، فطبق دراسته على طبقية قدرت بـ 249 أستاذا.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج هي:

- يعمل التكوين قبل الخدمة على اعداد أساتذة التعليم المتوسط.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أداء أساتذة مرحلة التعليم المتوسط تعزى الى متغيرات طبقية.
- يؤدي التكوين أثناء الخدمة الى تجديد معارف أساتذة التعليم الثانوي.

2. الدراسات المتعلقة بالكفاءة المهنية:

❖ **دراسة عياش عزوز(2017)** بعنوان:" دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات المهنية للعامل"، دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات بسكيكدة. هدفت الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات المهنية للعامل، والتعرف على مدى استفادة الفئة العمالية من التطور الرهيب في استخدام تكنولوجيا المعلومات. فاعتمد الباحث على المنهج الوصفي، واستخدم أدوات جمع المعلومات المتمثلة في الملاحظة، المقابلة والاستبيان. طبق دراسته على عينة قدرت بـ 100عامل بمؤسسة البريد والمواصلات.

وتوصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج منها:

- التحكم في تكنولوجيا المعلومات أكثر العوامل تأثيرا على الكفاءات المهنية بنسبة 54%.
- هناك علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل سواء من خلال درجة استخدامه لها أو من معدل تحكمه فيها.

❖ **دراسة سلامي فتيحة (2014)** تحت عنوان:" دور تسيير الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة"، هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة تسيير الموارد والكفاءات

البشرية بشركة اتصالات الجزائر وتقديم دليل على أهمية الاهتمام بتسيير الموارد والكفاءات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي واعتمدت على المقابلة، الملاحظة والاستبيان، كأدوات لجمع المعلومات، وطبقت الدراسة على 50 عاملا بمؤسسة اتصالات الجزائر 23 ذكرا و27 أنثى.

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- تهدف المؤسسة من خلال عملية تقييم الكفاءات الى احداث التناسب بين كفاءة الموظفين ومتطلبات المناصب التي يشغلونها.
- تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر ميزة تنافسية عن بقية المؤسسات الأخرى والمتمثلة في أسعار الخدمة.
- المكانة البشرية تحتل مكانة أساسية في استراتيجية المؤسسة.

3. الدراسات المتعلقة بالتكوين والكفاءة المهنية:

دراسة رويمل مليكة وخدروش سلاف (2018) تحت عنوان:" دور التكوين في رفع مستوى الكفاءة المهنية للعامل في المؤسسة الصناعية"، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية. فاعتمدت على المنهج الوصفي، واستخدمت الملاحظة، المقابلة والاستبيان لجمع المعلومات.

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- تكثيف وزيادة عدد الدورات التكوينية للعاملين داخل المؤسسة.
- تحسين ظروف العمل من أجل الزيادة في الإنتاج.
- مراعاة تخصص كل عامل من أجل الابداع والابتكار في وظيفته.

❖ **دراسة عماري صلاح الدين صفيان (2020)** بعنوان:" هندسة التكوين وقيمة المهارات داخل شركة التأمين"، دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية للتأمينات (CAA). هدفت هذه الدراسة الى عرض أثر التكوين على تطوير الكفاءات، ووضع اقتراح يسمح لهذه المؤسسة التأمينية تطوير كفاءات عمالها بفعالية. فاستخدم المنهج الاستنباطي، واعتمد في جمع المعلومات على الاستبيان والمقابلة، وطبق الدراسة على عينة شملت 30 إطار بالمؤسسة

بحيث عينة البحث شملت 87% من إطارات استفادت من البرامج التكوينية، و23% منهم لم يستفيدوا منها.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها:

- أن المؤسسة لا تقوم بتقييم الموظفين بالرغم من أن تقييم التكوين من أهم المراحل الأساسية لتحديد الاحتياجات.
- ضرورة تقييم الموظفين بنوعه البارد والساخن.
- الاستثمار في المورد البشري من خلال تكوين أحد الموظفين في الخارج من أجل نقل مكتسباته لزملائه.

الجانب النظري

الفصـــل الثانـــــــي

مـاهيـــــة التكـويـــن

تمهيد

1 مفهوم التكوين

2 أهمية التكوين

3 أهداف التكوين

4 مبادئ التكوين

5 خصائص التكوين

6 أساليب التكوين

7 أنواع التكوين

8 معوقات التكوين

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد التكوين إدارة منظمة واستراتيجية هامة لتأمين تطوير العمال وتوفير فرص التقدم في مساراتهم الوظيفية. إذ يساعد التكوين على تحسين مهارات العاملين وقدراتهم وتطوير معارفهم، بحيث أصبح تكوين العاملين ضرورة حتمية لا يمكن الاستغناء عنها من طرف المؤسسة، فتكون له عائد يظهر في شكل زيادة الإنتاجية وتحسين نوعية خدماتها والارتقاء بها الى مستوى يضمن لها المنافسة والاستمرارية والتطور.

1) مفهوم التكوين:

لقد تطرق العديد من العلماء والباحثين في ميدان العلوم الاجتماعية الى التكوين، وتعددت التعاريف المقدمة له بحيث:

يعرفه **(عبد الفتاح، 2013، ص13)** على أن " التكوين عملية تعلم سلسلة من السلوك المبرمج أو متابعة مجموعة من التصرفات المحددة مسبقا".

ويعرفه أيضا nia baret "على أنه عبارة عن نوع من العمليات التي تقود الفرد الى ممارسة نشاط مهني، كما أنه عبارة عن نتائج هذه العمليات **(ميلاط، 2007، ص14)**.

أيضا عرف **(قاسمي، 2011، ص45)** التكوين أنه العملية التي تنظمها إدارة المؤسسة لتقديم خبرات نظرية وعلمية جديدة للعاملين عن طريق استقدام الخبراء الى المؤسسة أو ارسالهم الى مؤسسات أخرى مختصة وذلك بغرض تدعيم المشروع من الناحية النوعية.

وFilippo عرفه بأنه النشاط الخاص باكتساب وزيادة المعرفة ومهارة الفرد لأداء عمل معين ومقصود **(الهيتي، 2003، ص 233)**.

ويعرفه فيري: " على أنه فعل منظم يسعى الى إثارة عملية إعادة بناء متفاوتة الدرجة في وظائف الشخص **(طبة وعباسي، 2007، ص24)**.

أما Postic يرى بأن التكوين يتضمن فعل التعلم لأشكال السلوك الذي يكتسب عن طريق ممارسة الدور **(المرجع السابق، ص25)**.

فمن خلال هذه التعاريف نلاحظ أن الكل يرى أن التكوين هو مجموعة من العمليات المنظمة لها طرقها وأساليبها تهدف الى التغلب على العراقيل التي يواجهها العامل أثناء قيامه بنشاطه المهني.

وعليه التكوين: هو مجموعة من العمليات المنظمة لها طرقها وأساليبها تهدف الى اكتساب الافراد لمعارف واتجاهات ومهارات كوسيلة لتحسن أدائهم.

2) أهمية التكوين:

تظهر أهمية التكوين من النتائج المحققة والمنتظرة، فهو يعتبر وسيلة ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة وللفرد.

على مستوى المؤسسة:

- يسمح التكوين بتوفير الاستقرار الوظيفي في المؤسسة.
- يسهل تطوير العمال بالنسبة للترقية من الداخل.
- يحسن العلاقات بين الإطارات ومرؤوسيهم، ويساعد على التطور التكنولوجي.
- يدعم انشاء أحسن صورة عن المؤسسة ويشجع الصدق والانفتاح والثقة **(ابراهيمي، 2005).**

على مستوى الفرد:

- تحسين فهمهم للمؤسسة وتحديد أدوارهم واتجاههم.
- يساعد الفرد على تطوير مهارات الاتصال شفويا وكتابيا.
- تحسين الاتصال بين المجموعات والأفراد.
- ينمي شعور النمو عن طريق التدريب والتمهين.
- يقلل من الأخطار المهنية على الأفراد العاملين.
- تطوير الدافعية (التحفيز) للأداء.
- يمنح للمستخدم المكون إمكانيات النمو الشخصي والتحكم في مستقبله.
- يساعد الفرد على التكيف مع الضغوطات والنزاعات.
- يساعد الفرد على طرد الخوف المرتبط بالمهام الجديدة **(المرجع السابق، 2005)**.

3) أهداف التكوين:

تضع المنظمة جملة من الأهداف تسعى لتحقيقها من خلال عملية التكوين فيمكن تلخيصها فيما يلي:

1. **الأهداف الإدارية:** تسعى الى خدمة الإدارة بكافة مستوياتها بحيث تعمل بكفاءة أعلى، أما الأهداف الإدارية التي يجب ان يحققها البرنامج التكويني نجد منها:
   - تحقيق المرونة والاستقرار في العمل.

- تكيف العاملين على التغيرات الهيكلية وتحويلات شروط العمل من طرف الثورة التكنولوجية.

2. **الأهداف الفنية:** تتعلق بكافة النواحي الفنية في المؤسسة لضمان سلامتها، سواء كانت بالنسبة للآلات والمعدات التي تستخدمها او بالنسبة للعاملين فيها أو بالنسبة للمنتج، ومن أهم هذه الأهداف نجد:

- تخفيض تكاليف صيانة الآلات واصلاحها **(بن يمينة، بدون تاريخ، ص100، ص101).**
- تخفيض حوادث العمل.
- التقليل من نسبة التلف.

3. **الأهداف الاقتصادية والاجتماعية:** إن تحقيق هذه الأهداف يؤدي الى النهوض بالنواحي الاقتصادية للمؤسسة عن طريق تنمية القدرات الاقتصادية وتعظيم الأرباح وضمان البقاء في السوق، وكذا النهوض الاجتماعي للعاملين واحساسهم بالمكانة في المؤسسة، ويمكن صياغة الأهداف فيما يلي:

- زيادة الإنتاجية وبالتالي زيادة الأرباح.
- رفح الروح المعنوية للعاملين.
- زيادة تحسين تنافسية المؤسسة **(جيش، 2019، ص83).**
- تقليل الحاجة للإشراف.

- تنمية القدرات الذهنية للأفراد.

4) مبادئ التكوين:

تهدف العملية التكوينية الى تحسين أداء المتكونين، ولنجاح هذه العملية يجب معرفة مبادئ التكوين والمتمثلة فيما يلي **(عبد الغفار، 1991، ص104)**.

1. **تقديم المعلومات:** وهي عنصر أساسي في عملية التكوين وعنصر مهم ولإنجاحها يجب اتباع الخطوات التالية:

✓ يجب توضيح أهداف وعوامل نجاح البرامج التكوينية للمتكونين، وذلك قبل تنفيذها.

✓ يجب وضع اختبارات لقياس تطور التعلم، مع إعطاء فكرة للمتكون عن طبيعة الأسئلة والأعمال التطبيقية التي تحتويها هذه الاختبارات، والتركيز على أهم هدف لها وهو معرفة النقائص وتداركها.

✓ يجب تقسيم المهام المراد تعلمها الى مكوناتها البسيطة، وترتيبها ترتيبا تنازليا من حيث صعوبتها.

2. **دور المكون:** وذلك باختيار الشخص المكون بعناية، بحيث يجب أن تتوفر فيه بعض الخصائص وأهمها:

✓ أن يكون ملما بموضوع التكوين، وقادرا على إيصال المعلومات الى غيره.

✓ أن يتحكم في استجاباته العاطفية أثناء قيامه بمهامه.

- ✓ على المكون عند تحديده للأهداف والوقت اللازم بكل مرحلة من مراحل التكوين أن يأخذ بعين الاعتبار مستوى المتكونين، ومشاكلهم ودرجة مشاركتهم ومدى تحكمهم في تعلمهم.

3. **خصائص المتكونين:** قبل التطرق لتعليم المتكونين يجب أولا التعرف على خصائصهم وهذا للمساعدة في معرفة الطرق المناسبة لتعليمهم، وايصال المعارف إليهم، وكذا التعرف على احتياجاتهم لاستغلالها في عملية التعلم.
4. **سيرورة التعلم:** تدل سيرورة التعلم على تطور استيعاب المعلومات، ويمكن تسهيل هذه السيرورة عن طريق فهم المبادئ المتحكمة فيها والتي نوضحها فيمايلي:

- ✓ الميل والرغبة في التعلم.
- ✓ التعلم من خلال الملاحظة والاستيعاب والاستماع والمناقشة.
- ✓ لا ينبغي للمكون أن يتوقف عند الإجابات الخاطئة، بل يجب أن تكون الإجابات النهائية صحيحة.
- ✓ تفادي تكرار المعلومات أثناء التعلم لتجنب الملل والتعب.
- ✓ توضيح أجه الشبه والاختلاف بين عناصر مواضيع التعلم **(بوفلجة، 1984، ص24)**.

5. **التعزيز والعقاب:** من بين المواضيع التي اهتم بها علماء النفس لما لهما أهمية في محاربة السلوك الغير المرغوب، وفي تثبيت السلوك المرغوب. ويمكن تحديد أثرها فيما يلي:

- ✓ السلوك الذي يتم تعزيزه يزيد احتمال وقوعه في المستقبل.
- ✓ إقرار عقوبة ضد سلوك ما يقلل احتمال وقوعه مستقبلا.
- ✓ حتى يكون التعزيز والعقاب أكثر فعالية، يجب أن يكون مباشرة بعد الاستجابة.
- ✓ معرفة نتائج أداء عامل معزز، واساسي في عملية التعلم.

6. **التطبيق:** بتعدد تقنيات الحياة العصرية زادت الحاجة لتعلم هذه التقنيات الى التطبيق والممارسة، ويجب أن ينجز التطبيق كما يلي:

- ✓ يُمَكن التطبيق من ملاحظة أثر الأداء والتعرف على الأخطاء وتصحيحها.
- ✓ يؤدي التطبيق الى مساهمة أكبر عدد من الحواس في عملية التعلم، وخاصة اللمس والبصر.
- ✓ يجب أن يكون التطبيق على عمليات مختلفة ومتنوعة، خاصة التي تصادف المتكون في حياته العملية.
- ✓ ينبغي ألا يكون التطبيق مكثفا لتفادي الملل والتعب **(المرجع السابق، ص31)**.

5) خصائص التكوين:

للتكوين خصائص عديدة يمكن ذكرها فيما يلي:

1. **التكوين نشاط رئيسي مستمر:** التكوين ليس بالأمر الذي تلجأ إليه المؤسسة أو تستغني عنه باختيارها، بل هو مستمر يستمر مع الموظف بعد توليه الوظيفة أو الوقوف على أحدث التطورات والأساليب العلمية في مجال تخصصه. فالتكوين أداة لتعديل السلوك الوظيفي واكتساب الفرد المهارات والمعارف التي يحتاجها لتحسين أدائه في وظيفته، لذا فإنه نشاط مستمر ورئيسي.
2. **نظام متكامل:** يعتبر التكوين نظاما متكاملا وذلك من أجل وظائف تكون محصلتها النهائية ما يحققه النظام كله وماله من شمولية توضح العلاقة الوثيقة التي تقوم بينه وبين البيئة المحيطة به.
3. **النظرة المستقبلية:** إن برامج التكوين من خلال برامجها للموظفين في العمل تمكن من التطبيق بأسير الطرق وبأقل التكاليف وفي أسرع وقت ممكن وذلك لتحقيق أهداف المنظمة.
4. **الشمول:** ويشمل جميع الفئات في الهرم الوظيفي حيث لا يقتصر على فئة دون أخرى، بل توجه الل العاملين صغيرهم وكبيرهم فيتعاون الجميع لتنمية مهارات وخبرات مختلف الفئات في وقت واحد **(راشد، 1981، ص183)**.
5. **التكوين نشاط متغير ومتجدد:** بمعنى أن التكوين يتعامل مع المتغيرات المتجددة، فالعامل يتلقى التكوين لتغير سلوكه وكذلك تقوية مهاراته وتحقيق رغباته **(السلمي، 1983، ص357ص358)**.

6. **التدرج:** أي يأخذ في الحساب معالجة المواضيع ذات المشكلات البسيطة الى المواضيع الأكثر تعقيدا.
7. **مواكبة التطور**: أي التزويد بكل جديد وحديث يتعلق بالعمل.
8. **الواقعية:** أي أن يلبي الاحتياجات الفعلية للمتدربين.

6) أساليب التكوين:

يوجد العديد من الأساليب التي تمكن للمكون أن يستعملها في عرضه للأفكار والمعلومات وهي **(ماهر، 1995، ص342ص344)**:

- **التكوين العملي:** وذلك بتشجيع المتكون على القيام بالأداء ومعرفته للإجراءات.
- **تمثيل الأدوار**: وهي محاولة تقليد الواقع، وذلك بأخذ مشكلة من الواقع والتمرن على مواجهتها.
- **دراسات الحالات:** وذلك بأخذ حالات من الواقع ودراستها من قبل المتكونين من حيث أبعاد مشاكلها وأسبابها وإيجاد حلولها البديلة.
- **الوقائع الحرجة:** بحيث يتم تحليل بعض الوقائع ذات أهمية بالغة، وتكون متعلقة بموضوع التكوين، وذلك بأسلوب علمي دقيق يربط فيه المتكونين المحتوى التكويني بالواقعة والممارسة.
- **المباريات الإدارية:** بمعنى أن المتكونين يقومون بأدوار معينة في المباراة وأن يتصرفوا ويتخذوا القرارات في ضوء ما هو متاح لهم من معلومات.

- **المناقشة الجماعية:** يلجأ المكون الى هذا الأسلوب عندما يرغب في إثارة روح المشاركة والتعاون بين المتكونين، أو ذلك بتكوين مجموعات لمناقشة مشاكل معينة **(المرجع السابق، ص344).**

7) أنواع التكوين:

تعددت أنواع التكوين، ويمكن تصنيفها كما يلي:

1. التكوين حسب مرحلة التوظيف:

1.1. توجيه العامل الجديد (توجيه مباشر): هو عملية إرشاد وجها لوجه وذلك بصفة أساسية، وينطوي التكوين بالتوجيه المباشر على علاقة وثيقة ومستمرة بين الموظف والرئيس المباشر.

1.2. التكوين أثناء العمل: فالتكوين يكون في ينفس مكان العمل وخلال أوقات العمل الرسمية وذلك لكي تضمن المنظمة كفاءة أعلى التكوين، بحيث تسعى الى تحفيز المشرفون المباشرون فيها بتقديم المعلومات وإخضاعهم لتكوينات على مستوى فردي أو جماعي للمتكونين.

1.3. التكوين للترقية: وهو تكوين الفرد لتولي وظيفة جديدة للقيام بواجبات ومسؤوليات جديدة.

1.4. **التكوين بغرض تجديد المعلومات:** ويتضمن المعلومات الجديدة التي ينبغي أن تقدم للموظف في التخصص الذي يمارسه. فكلما تقدم وتطور يلزم تقديم التكوين المناسب لذلك.

2. التكوين حسب المكان:

وينقسم الى تكوين داخلي وتكوين خارجي:

1.1. **التكوين الداخلي (داخل المؤسسة):** وهي الطريقة الأكثر شيوعا، فالمتكون يتعلم من المشرف أو زملائه الأكثر خبرة، فيساعده على امتلاك خبرة ميدانية ومهارات فعلية والاحتكاك المباشر مع الميدان **(طاطاي، 2003، ص34).**

1.2. **التكوين الخارجي (خارج المؤسسة): يتم في المراكز التي تكون تابعة للمنشأة** وتحت اشرافها أي بواسطة خبراء وتقنيين، وقد تستعين المنشأة بمؤسسات مهنية متخصصة في هذا المجال كالمدارس التقنية والمؤسسات الجامعية.

3. التكوين حسب نوع الوظائف:

1.1. **التكوين المهني والفني:** يرتكز هذا النوع من التكوين على اكساب المتكون مهارات وقدرات.

1.2. **التكوين المتخصص:** يرتكز على مؤهلات الفرد لتطويره علميا وعمليا في مجاله، ويعتمد على اكساب الموظف معارف في تخصصه.

1.3. **التكوين الإداري:** يتضمن هذا التكوين معارف ومهارات إدارية لمزاولة مهنة أو عمل متخصص، ويهدف هذا التكوين الى تنمية المهارات والخبرات المتخصصة، وتولي مناصب إدارة في مختلف مستويات الإدارة.

1.4. **التكوين القيادي:** يختص برجال القيادة الإدارية (الوزراء، المدراء العاملين للمؤسسات العامة)، ويتم التكوين عن طريق الندوات. والغرض منه تطوير المهارات القيادية لتمكينهم من تأدية مهامهم بصورة فعالة.

8) معوقات التكوين:

هناك عدة مشكلات تواجه التكوين وتمنعها من تحقيق أهدافها وهذه المشكلات تتمثل في:

- ✓ عدم توفر التسهيلات للقيام بالعملية التكوينية.
- ✓ افتقاد الدورة التكوينية للأسس العلمية والعملية في تخطيط وتنفيذ النشاط التكويني.
- ✓ جهل بعض المسؤولين لأهمية الدور الذي يمكن لمصلحة التكوين أن تلعبه.
- ✓ عدم وجود حوافز لتشجيع التكوين المهني.
- ✓ توضيح الأهداف الفردية وعلاقتها مع أهداف المؤسسة.
- ✓ عدم توفر المكونين الأكفاء الذين يمكنهم من فهم العملية التربوية أو فهم نفسية الموظف **(بوفلجة، 1984، ص77)**.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل نجد بأن عملية التكوين من بين الأنشطة الأساسية لإدارة الموارد البشرية، فهو السبيل والهدف الجوهري الذي تسعى إليه المؤسسة وأنه وسيلة استراتيجية لتحقيق الأهداف الخاصة بتطوير مهارات وقدرات العاملين وزيادة إنتاجية المؤسسة.

الـفـصــل الثالــث

الــكـفاءة الــمــهــنيــة

تمهيد

1 مفهوم الكفاءة المهنية

2 أهمية الكفاءة المهنية

3 مكونات الكفاءة المهنية

4 خصائص الكفاءة المهنية

5 أساليب الكفاءة المهنية

6 أنواع الكفاءة المهنية

7 متطلبات الكفاءة المهنية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر الكفاءات البشرية (المهنية) احدى أهم الموارد غير المادية في المؤسسة مهما كان نشاطها أو الهدف من نشأتها، تختلف قدراتها على الإبداع والابتكار من منظمة الى أخرى، بحيث تتمتع بخصائص وكذا أبعاد تجعل المؤسسة تعمل على جذب هذه الكفاءات من أجل تسييرها وتنميتها وكذا تنويعها والمحافظة عليها.

1) مفهوم الكفاءة المهنية:

تعني الكفاءة المهنية الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة لتحقيق حجم أو مستوى معين من النواتج أو المخرجات **(قحف، 2011، ص39)**.

1.1 **تعريف الكفاءة:** عبارة الكفاءة من العبارات الشائعة للاستعمال، غير أنه من الصعب تجديد معناه بالضبط فهي تستخدم عادة للإرشاد الى القدرة على أداء مهمة على أحسن وجه أو الى التحكم في المعارف والمؤهلات والمهارات المطلوبة في ميدان معين وهو المعنى المعطى لهذه العبارة في أغلب المعاجم **(بوحفص، 2010، ص25)**.

ويعرفها نوبييه وبفيتو: " أنها إظهار القدرات في موقف مهني التي تسمح بممارسة وظيفة أو نشاط بشكل مقبول".

كما ينظر إليها مدى نجاح المنظمة في تحقيق نتيجة منتظرة، وهي مرادفة للإنتاجية والمردودية الاقتصادية، فالكفاءة تعني بذلك الاستجابة للرغبات والأهداف الأساسية المتضمنة في استراتيجية المؤسسة **(Robert Le Duff, 1999,p.344)**

2.1 **تعريف المهنة:** يعرفها قاموس المصطلحات علم الاجتماع أنها: " مجموعة من الأنشطة تتركز حول دور اقتصادي تستهدف ضمان توفير الحاجات الأساسية للحياة ويطلق على الأعمال التي تتم بالميادين التجارية والفنية.

2) أهمية الكفاءة المهنية:

اتخذ مفهوم الكفاءة حيزا في جميع المستويات داخل المؤسسة سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو على مستوى إدارة الموارد البشرية.

1.2 أهمية الكفاءة على المستوى الفردي:

- ✓ ضرورة التكيف والتأقلم مع متغيرات البيئة والتنظيم.

- ✓ تعزيز فرص الحصول على مكان في سوق العمل يتناسب مع طموحات الفرد عن طريق امتلاكهم لكفاءة معينة على النحو الجديد.
- ✓ لا يمكن للأفراد تحسين وضعيتهم في المنظمة دون امتلاكهم لعنصر التأهيل، ولا يأتي إلا دون إعطاء الأهمية بالكفاءة **(رحيل، 2010، ص22)**.

2.2 أهمية الكفاءة على المستوى الجماعي:

- ✓ إن فعالية الكفاءات تساهم في حل بعض النزاعات دون اللجوء الى المدربين حيث تساعد على التفاهم والتفاعل الجيد بين الأفراد.
- ✓ التطور السريع في المفاهيم والدراسات الذي فرصه الاقتصاد الجديد، جعل بعض المؤسسات تولي أهمية لنظام شبكة الكفاءات المكون من مجموعة الكفاءات الفردية حيث الكل يساهم في الشبكة مما يسهل حل المشاكل المتعلقة بالإنتاج والتنظيم.
- ✓ إن العامل الناجح داخل المنظمة يقوم أساسا على التعاون بين الأفراد.

3.2 أهمية الكفاءة على مستوى إدارة الموارد البشرية:

يمكن إبراز أهمية الكفاءة على مستوى إدارة الموارد البشرية فيمايلي:
إن إدارة الموارد البشرية أصبحت تركز على الكفاءات وليس على المنصب وهذا نتيجة التحديات التي تشهدها المؤسسات كانتشار الثقافة والبحث عن الكفاءات بدل الأفراد **(رويمل، خدروش،2018، ص83 ص84)**.

3) مكونات الكفاءة المهنية:

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

1.3 **المعارف التنظيمية:** هي المعارف التي يحصل عليها الفرد من خلال التعلم والتدريب، وتشمل المعارف التقنية والمهنية والعلمية.

2.3 **المعارف العلمية:** هي المعارف التي يستخدمها الفرد في العمل، وتشمل المعارف المجسدة للعمل كالتخطيط والاتصال والتصنع والبيع وغيرها.

3.3 **المعارف السلوكية:** هي القدرة على التصرف بشكل فعال ومناسب في الوضعيات المهنية، باستخدام المعارف العلمية وتظهر في العلاقات بين الأفراد وفي إنجاز المهام.

ويمكن تطوير هذه العناصر من خلال التدريب والتعلم المستمر، وتطبيق المعارف والممارسات الجديدة في العمل، وتحليل السلوكيات والأنماط الصحيحة لتعميمها، بالإضافة الى توفير بيئة عمل مناسبة **(منصور، صولح، 2010، ص50)**.

4) خصائص الكفاءة المهنية:

هناك جملة من الخصائص تتسم بها الكفاءة المهنية منها:

- ذات غاية حيث أنه يتم تشغيل معارف مختلفة قصد تحقيق هدف معين أو تنفيذ نشاط معين فالشخص يكون كفئ إذا استطاع تأدية هذا النشاط بصفة كاملة.
- صياغتها تتم بطريقة ديناميكية حيث أن كل العناصر المكونة لها تتفاعل في حلقة مفرغة من المعارف.
- هي مفهوم مجرد فالكفاءة غير مرئية، ما يمكن ملاحظتها هي الأنشطة الممارسة والوسائل المستعملة ونتائج هذه الأنشطة.
- هي مكتسبة فالفرد لا يولد كفئ لأداء نشاط معين وإنما يكتسب ذلك من خلال تدريب موجه.
- تتقادم الكفاءات عن عدم استعمالها لأن مصدرها الأفراد فإذا لم يسمح بإظهار كفاءاتهم ومهاراتهم فإنها ستضمحل **(بوسعد، 2008، ص32)**.

5) أساليب تطوير الكفاءة المهنية:

تعتبر طرق تطوير الكفاءة هي تلك الأساليب أو الأنشطة والطرق المستخدمة من أجل تطوير أداء الأفراد والجماعات والرفع من مستوى كفاءتهم المهنية بغرض تحقيق اهداف المؤسسة وهي كالاتي:

1) **التكوين:** يعرف التكوين على أنه عملية تستهدف الى إجراء تغيير دائم نسبي في قدرات الافراد مما يساعدهم على أداء الوظيفة بطريقة أفضل **(حمداوي، 2004، ص99).**
2) **التدريب:** التدريب هو احدى الوسائل المهمة في إعداد الموارد البشرية وتأهيلها وذلك من خلال إحداث تغييرات مقصودة في سلوك واتجاهات الأفراد، يهدف الى تطوير قدراتهم وتنميتها وإعداد لشغل الأدوار والوظائف المتقدمة وزيادة كفاءتهم **(مولودي، بدون تاريخ، ص23 ص24).**
3) **تحفيز الكفاءات:** حيث توجد مجموعة من الإجراءات والسياسات التي يستوجب على إدارة الموارد البشرية إتباعها حتى تتحقق الفعالية في تسمية الرغبة لدى العاملين، حيث تستطيع تحقيق أفضل النتائج إذا ما تمكنت من استيعاب نوعية الاحتياجات الغير مشبعة لدى العاملين. وقامت باستخدام الوسائل المناسبة لتحقيق الإشباع لها حيث تشكل التعويضات والكفاءة لدى إدارة الموارد البشرية **(منصور، صالح،2012، ص63).**

6) أنواع الكفاءات المهنية:

يوجد العديد من التصنيفات للكفاءة ولكن أبرزها هو التصنيف حسب ثلاثة مستويات: الفردي، الجماعي، والتنظيمي وهي كالتالي:

1) **الكفاءة الفردية:** وفقا لبعض الباحثين مثل Athey and Orth، تتضمن الكفاءة الفردية مجموعة من الأبعاد الأدائية الملاحظة مثل المعرفة الفردية والمهارات

والاستطلاعات والسلوكيات والقدرات التنظيمية، حيث تعمل هذه الأبعاد معا لتحقيق أداء عالي وتزويد المؤسسة بميزة تنافسية **(صولح، 2012، ص86)**.

2) **الكفاءة الجماعية:** الكفاءة الجماعية هي المحصلة التي تنشأ من التعاون والتجمع، وتشمل مجموعة من المهارات والمعارف التي تتضمن مثلا: 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 وتتمثل قيمتها في حكم المجتمع الذي يختار المورد أكثر كفاءة **(بلحاج، 2017، ص68)**.

3) **الكفاءة المهنية في المؤسسة الجزائرية:** بموجب تنمية الموارد البشرية يتطلب التنظيم الفعال اهتماما بتفعيل الموارد البشرية، كان من الضروري التركيز على تدريب وتأهيل العمال والاطارات، ولكن تم تهميش هذه العملية التكوينية، وبالتالي تأثر أداء المؤسسات بشكل سلبي **(بوكفوس، 2006، ص106)**.

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

بعد الفشل في إجراء الإصلاحات الهيكلية، قدمت الجزائر سلسلة من الاصلاحات الجديدة التي تهدف الى جعل المؤسسة الجزائرية تساير مقتضيات المؤسسة المنتجة، ومن أجل ذلك يتعين تحفيز العمال على الأداء بالطريقة التي تراها مناسبة والقضاء على مظاهر الإهمال والتبذير **(بطاط، ريتمي، 2017، ص277)**.

7) متطلبات الكفاءة المهنية:

هناك ثلاثة عناصر تتوفر لدى المزارد البشرية في المؤسسة وهي تعد متطلبات ضرورية لإعداد الكفاءة وتتمثل في:

1) **المعرفة:** وتتمثل في مجموع الهيكل للمعلومات المندمجة في إطار مرجعي يسمح للمؤسسة بقيادة نشاطاتها وإنجاز عملياتها في سياق خصوصي على تفسيرات مختلفة جزئية متناقضة في بعضها. وتعني المعرفة أيضا الإدراك والتعلم، والمعرفة ترتبط بحالة أو واقع أو جانب أو مشكلة ما واستنادا الى البيانات والمعلومات المتوفرة عنها والمتصلة بها. لذلك فإن المعرفة ذات علاقة مباشرة بكل من البيانات والمعلومات التي تنتج الوصول الى المعرفة.
2) **المهارة:** تتمثل المهارة في مجموعة من القدرات الفكرية والجسدية للفرد أو الجماعة والتي تمكنهم من أداء عملهم على أحسن وجه أو هي مزيج من المعارف والممارسات السلوكية والخبرات، تمارس في إطار معين على المؤسسة تحديدها وتقييمها وتطويرها.
3) **السلوك:** هو ظاهرة معقدة تتدخل فيها العوامل الشعورية واللاشعورية والنظرة المكتسبة أو الوراثية أو المتعلقة، أو العوامل الاجتماعية والاقتصادية والحالة الصحية والمزاجية وغيرها **(بوزيد، 2012، ص62 ص63)**.

خلاصة الفصل:

بناء على ما سبق ذكره يتضح لنا أن الكفاءة المهنية عملية مهمة وأساسية وديناميكية، كما تعتبر الكفاءة المهنية هدف أساسي لأي بناء تنظيمي في أي مؤسسة تسعى لاستثمار بعنصرها البشري، وتتأثر الكفاءة بالسمات الشخصية التي يتمتع بها الأفراد وكذا مختلف الوثرات الداخلية والخارجية.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للبحث في جانبها الميداني

تمهيد

أولا: التذكير بفرضيات الدراسة

ثانيا: منهج الدراسة

ثالثا: الدراسة الاستطلاعية

رابعا: حدود الدراسة

خامسا: مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها

سادسا: أدوات جمع البيانات

سابعا: أساليب المعالجة الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد استعراض الجانب النظري يأتي الجانب التطبيقي الذي يختص بالدراسة الميدانية والذي يدعمه بهدف الوصول الى تكامل في العمل البحثي. لذلك جاء هذا الفصل ليتناول الطرح المنهجي للدراسة من خلال مختلف الإجراءات المتمثلة في التقنيات التي تساعد الباحث في جمع المعطيات والبيانات وتفريغها وتحليلها.

1) التذكير بفرضيات البحث:

- **الفرضية العامة:**

للتكوين دور في الرفع من كفاءة العامل لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه.

- **الفرضيات الجزئية:**

✓ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكوين والخبرات المهنية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه.

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين وتحقيق الأهداف المهنية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه.

✓ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكوين وتنمية المهارات لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه.

2) المنهج المتبع:

تم استخدام في هذا البحث على المنهج الوصفي لكونه من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه يتناسب الظاهرة موضوع الدراسة، التي تهدف الى إذا ما كانت الأساليب التكوينية تساهم في تزويد العاملين بمختلف الخبرات المهنية، وأيضا إذا ما كان التكوين يساهم في تحقيق الأهداف لدى العامل، وكذلك التعرف على ما إذا كان التكوين يساهم في تنمية مهارات العامل وأخيرا اثراء الموضوع من الجانب العملي.

3) الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية الى استكشاف الظروف المحيطة بالظواهر وجوانبها وأبعادها، ويكمن هدف الدراسة الاستطلاعية في التأكد من وجود عينة البحث، مدى قابلية أفراد العينة للنقاش والاجابة على بنود الاستبيان.

_التأكد من صدق وثبات أدوات جمع البيانات.

فهدف الدراسة الاستطلاعية الحالية تكمن في جمع معلومات تخص موضوعنا المتعلق "بدور التكوين في الرفع من كفاءة العامل"، حيث دامت فترتنا أسبوعين من شهر مارس للعام الدراسي (2023_2024) بحيث استغرقت الفترة ما بين 2024/03/04 الى 2024/04/28. وكان ذلك بحصولنا على موافقة من الجامعة الى المؤسسة الجزائرية للمياه ALGERIENNE DES EAUXببومرداس. وكان اختيارنا لهذه المؤسسة جد مهم لكونها تحتوي على مجموعة من التعليمات الخاصة بموضوع بحثنا والتي تحتوي على مجموعة من مراكز تكوين أساسية.

فقام الباحث باعتبار عينة عشوائية عددها 10 عمال من مجتمع أصل قدره 100 عامل ما يمثل 10%.

جدول رقم(01) يمثل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة الاستطلاعية:

الخصائص / أفراد العينة	الجنس	السن	المستوى التعليمي	الحالة العائلية	الأقدمية
1	أنثى	[40 الى 49 سنة]	ثانوي	متزوج	[من 26 سنة فما فوق
2	أنثى	أقل من 29 سنة]	جامعي	عزباء	أقل من 5 سنوات]
3	ذكر	أقل من 29 سنة]	ثانوي	أعزب	أقل من 5 سنوات]
4	أنثى	[30 الى 39 سنة]	جامعي	متزوج	[6 الى 10 سنوات]
5	أنثى	[30 الى 39 سنة]	ثانوي	أعزب	[6 الى 10 سنوات]

6	ذكر	[30 الى 39 سنة]	جامعي	متزوج	[11 الى 15 سنة]
7	أنثى	[30 الى 39 سنة]	جامعي	متزوج	[6 الى 10 سنوات]
8	أنثى	[30 الى 39 سنة]	جامعي	متزوج	[6 الى 10 سنوات]
9	ذكر	[50 الى 59 سنة]	ثانوي	متزوج	[من 26 سنة فما فوق
10	أنثى	[30 الى 39 سنة]	جامعي	أعزب	[6 الى 10 سنوات]

4) تعريف ميدان البحث:

نشأت المؤسسة الجزائرية للمياه ALGERIENNE DES EAUXبموجب المرسوم التنفيذي رقم 1001/1 المؤرخ في 21 أفريل 2001، الذي يتضمن نشأة المؤسسة بهدف تحسين الخدمة العمومية للمياه والتطهير.

تأسست المؤسسة الجزائرية للمياه ALGERIENNE DES EAUX في عام 2001، وهي المؤسسة المسؤولة عن إدارة وتوزيع المياه الصالحة للشرب في الجزائر. تهدف المؤسسة الى توفير خدمات مياه امنة ونظيفة للمواطنين والمؤسسات في جميع أنحاء البلاد، فتعمل على تحسين البنية التحتية للمياه وتطوير استراتيجيات للحفاظ على موارد المياه في الجزائر.

- **تعريفها:**

المؤسسة الجزائرية للمياه ALGERIENNE DES EAUX هي مؤسسة جزائرية اقتصادية ذات طابع تجاري مهمتها الرئيسية هو توفير وتوزيع المياه الصالحة. يبلغ عدد عمالها 1238 عامل، وباعتبارها تحت وصاية وزارة الموارد المائية لها

الشخصية والمعنوية والاستقلالية المالية، تخضع لنظام قانوني مزدوج للقانون العام في علاقتها مع الدولة وتعد تاجرة في علاقاتها مع الغير وبالتالي فهي تخضع للقانون الخاص من هذا الجانب، وتحتوي على ثلاث مراكز تكوين أساسية المتواجدة في بومرداس، قسنطينة وتيزي وزو.

- **مهام المؤسسة:**

تقوم المؤسسة الجزائرية للمياه بتوفير خدمات مياه امنة ونظيفة للسكان في الجزائر، فتعمل على ضمان توفير المياه الصالحة للشرب والصرف الصحي وإدارة الموارد المائية بشكل مستدام، وتهدف أيضا الى تعزيز الوعي بأهمية المحافظة على المياه وتعزيز الاستدامة البيئية، وأيضا تقوم بتطوير البنية التحتية وتحسينها بما في ذلك بناء وصيانة شبكات المياه ومحطات التحلية والمعالجة. تعمل أيضا على زيادة الوعي بأهمية المحافظة على المياه وتعزيز الاستخدام المستدام للموارد المائية من خلال حملات توعوية وبرامج تثقيفية.

- **الهيكل التنظيمي للمؤسسة الجزائرية للمياه ALGERIENNE DES EAUX وحدة بومرداس:**

تتمتع المؤسسة الجزائرية للمياه من هيكل تنظيمي ممتاز ومنظم، حيث يتكون من عدة إدارات ويترأسها مدير الوحدة والذي بدوره ينقسم الى 5 إدارات ونوردها فيما يلي: المخبر، دائرة المالية والمحاسبة، دائرة الاستغلال، دائرة التجارة وأخيرا دائرة الموارد البشرية، وكل هذه الإدارات تتكون من عدة مصالح نذكرها فيما يلي:

1. **المخبر:** فينقسم الى مصلحة الفيزيوكيميائية ومصلحة البيكتيورولوجية.
2. **دائرة المالية والمحاسبة:** تتكون من المصلحة المالية والميزانية، مصلحة المحاسبة العامة ومصلحة المحاسبة.
3. **دائرة الاستغلال:** فتتكون من مصلحة الصيانة، مصلحة الاستغلال، ومصلحة التوزيع والتنظيم.
4. **دائرة التجارة:** فهذه الإدارة تتكون من مصلحة العلاقات مع الزبائن ومصلحة الفوترة.

5. **دائرة الموارد البشرية:** هذه الأخيرة تتفرع الى مصلحة المستخدمين، مصلحة التكوين، ومصلحة الأجور الاجتماعية.

- **الموقع الجغرافي للمؤسسة الجزائرية للمياه وحدة بومرداس:**

مقر المؤسسة الجزائرية للمياه في ولاية بومرداس، بحيث يعتبر موقع مهم حيث يتم تنسيق وإدارة العمليات المتعلقة بتوزيع المياه الصالحة للشرب.

- **مجالات الدراسة:**
- **المجال الجغرافي:** يقصد بالمجال الجغرافي المكان الذي أجريت فيه الدراسة، أجريت هذه الدراسة بالمؤسسة الجزائرية للمياه في بومرداس.
- **المجال البشري:** المجال البشري لهذه الدراسة يتمثل في مجتمع الدراسة الذي يتألف من 100 عامل، وأخدنا من مجتمع الدراسة عينة تقدر ب 40 عامل.
- **المجال الزمني:** تعتبر الدراسة الميدانية أهم مرحلة في البحث العلمي حيث استغرقت الفترة ما بين 2024/03/04 الى 2024/04/28.

5) عينة البحث:

لقد تم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية، فيتكون المجتمع الأصلي لهذه الدراسة من 90 عامل، واستطعنا أخذ من هذا المجتمع عينة البحث للدراسة الأساسية التي يبلغ عددها 40 عامل. ومن خلال العينة التي تم اختيارها للدراسة والمقدر عددها 40 عامل وتضمن مجموعة من الخصائص التي يتم ذكرها فيم ايلي:

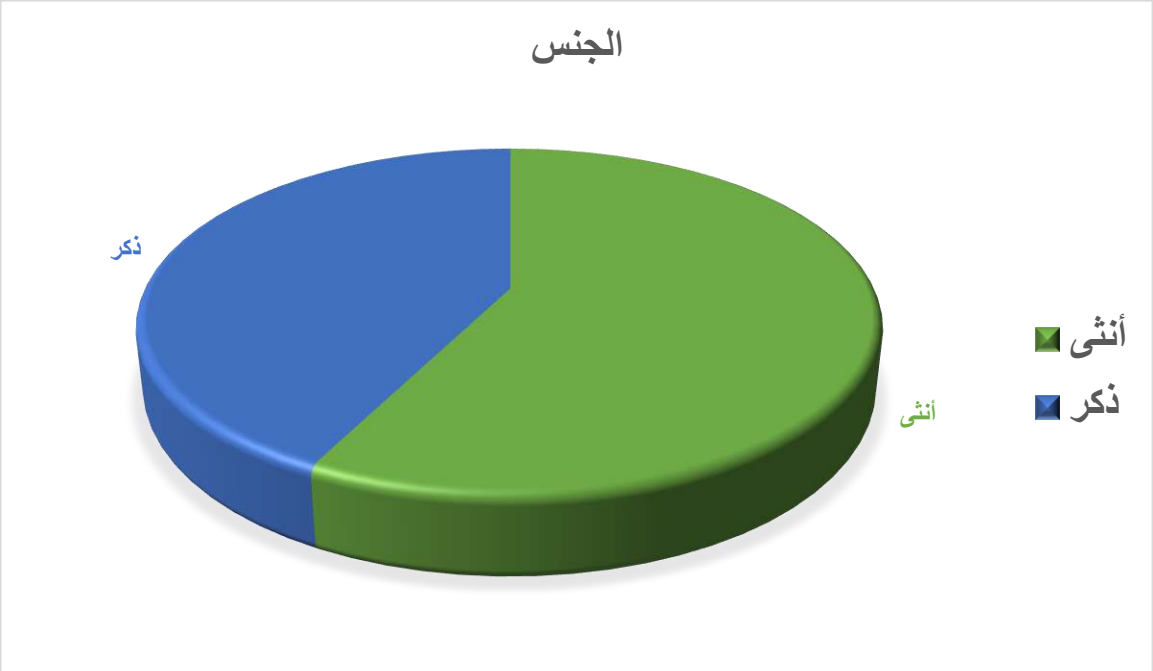
- **خصائص عينة البحث:**

الجدول رقم(02) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
أنثى	23	57,5%
ذكر	17	42,5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم(02) أن عينة البحث متكونة من إناث وذكور، بحيث الإناث أكثر من الذكور بنسبة 57,5%، اما الذكور فهي أقل وتقدر بـ 42,5%.

الشكل رقم(01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



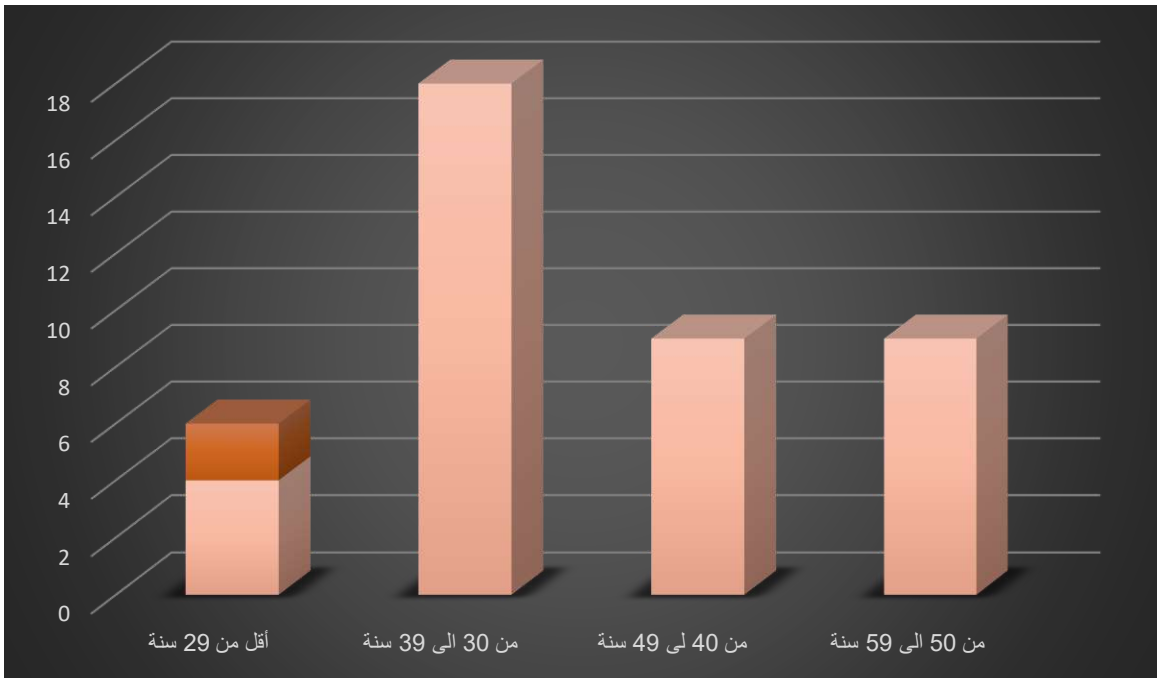
الجدول رقم(03) يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن:

السن	التكرارات	النسبة المئوية
من 29 سنة]	4	10%
[30 الى 39 سنة]	18	45%
[40 الى 49 سنة]	9	22,5%
[50 الى 59 سنة]	9	22,5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن أفراد عينة البحث الذين تتراوح أعمارهم [30 الى 39 سنة] هم الأكثر عددا حيث قدر عددهم بـ 18 فرد، بما يعادل بنسبة 45%، ثم تليها فئة [40 الى 49 سنة] بالتوالي مع فئة [50 الى 59 سنة] التي يقدر عددها بـ 9 أفراد بما تمثل

بنسبة 22,5%، ثم تليها أصغر فئة وهي فئة اقل من 29 سنة] ويقدر عددها بـ 4 أفراد بنا يمثل نسبة 10%.

الشكل رقم(02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

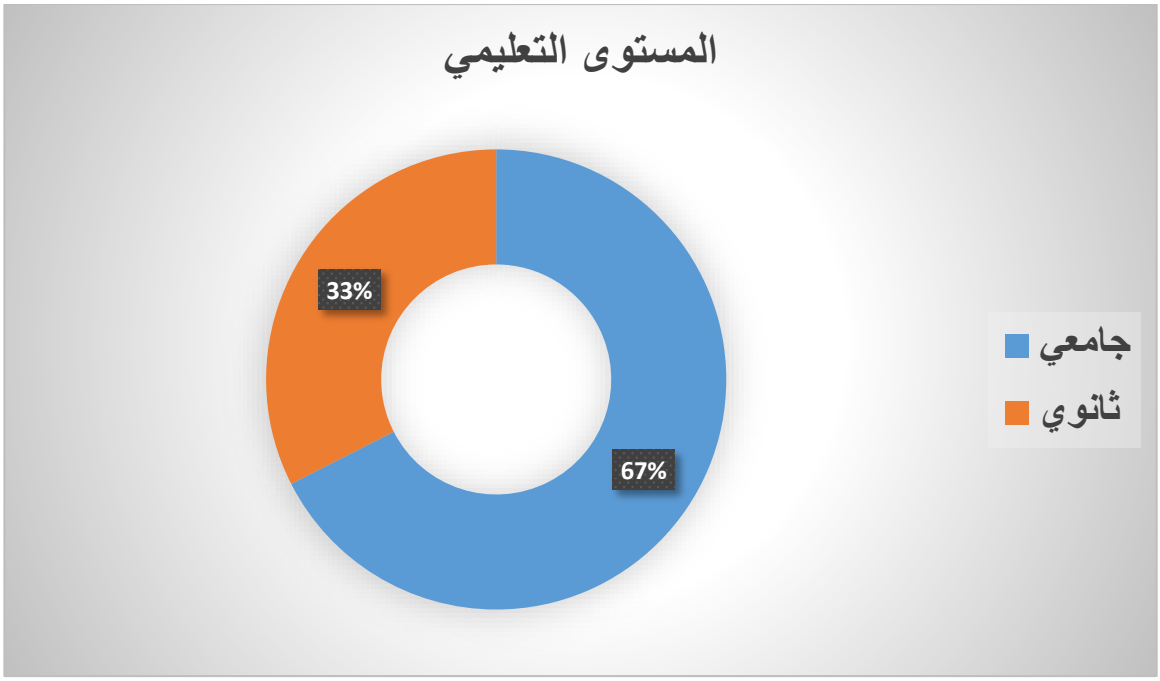


الجدول رقم(04) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	13	32,5%
جامعي	27	67,5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم(04) أن المستوى التعليمي المتواجد في أفراد عينة البحث هو المستوى الجامعي والثانوي، بحيث أن أغلبية أفراد العينة مستواهم التعليمي هو المستوى الجامعي بما يقدر بـ 27 فرد بنسبة 67,5%. أما المستوى الثانوي يضم 13 لفردا بنسبة 32,5%، نسبة الى المستوى الابتدائي والمتوسط فهو غير متواجد في عينة البحث.

الشكل رقم(03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

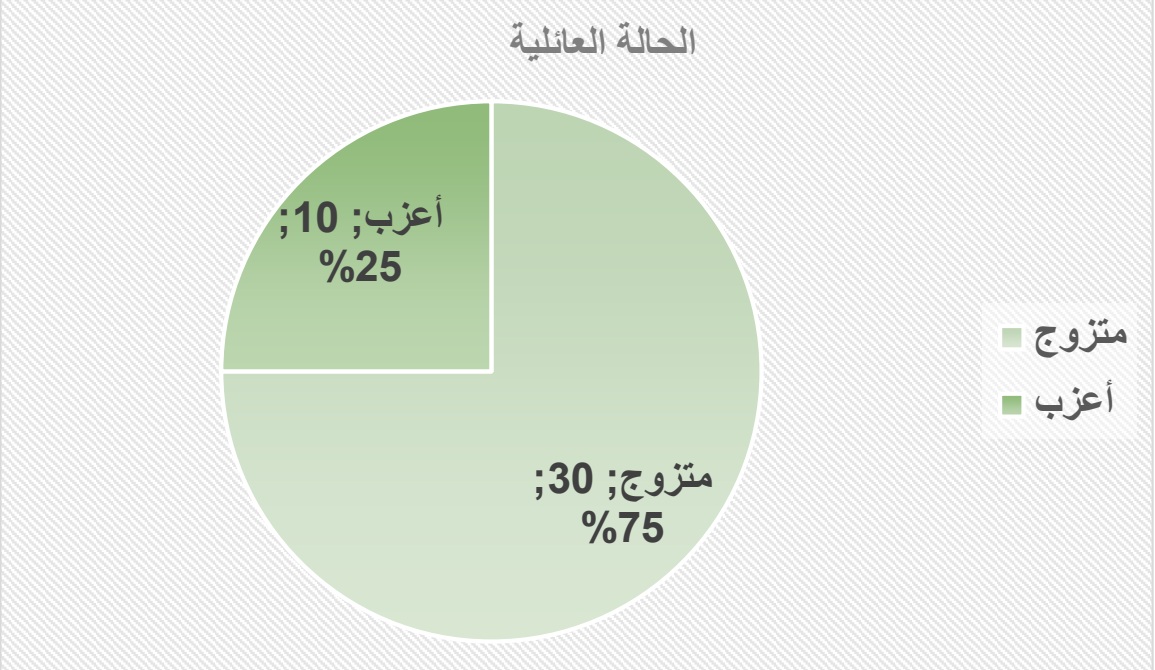


الجدول رقم(05) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

الحالة العائلية	التكرارات	النسبة المئوية
متزوج	30	75%
أعزب	10	25%
المجموع	40	100%

يتضح من خلال الجدول رقم(05) أن أغلبية أفراد العينة متزوجين حيث بلغ عددهم 30 بنسبة 75%، في حين بلغ عدد العزاب 10 بنسبة 25%. أما بالنسبة للمطلقين والأرامل لم يتواجد أي فرد.

الشكل رقم(04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

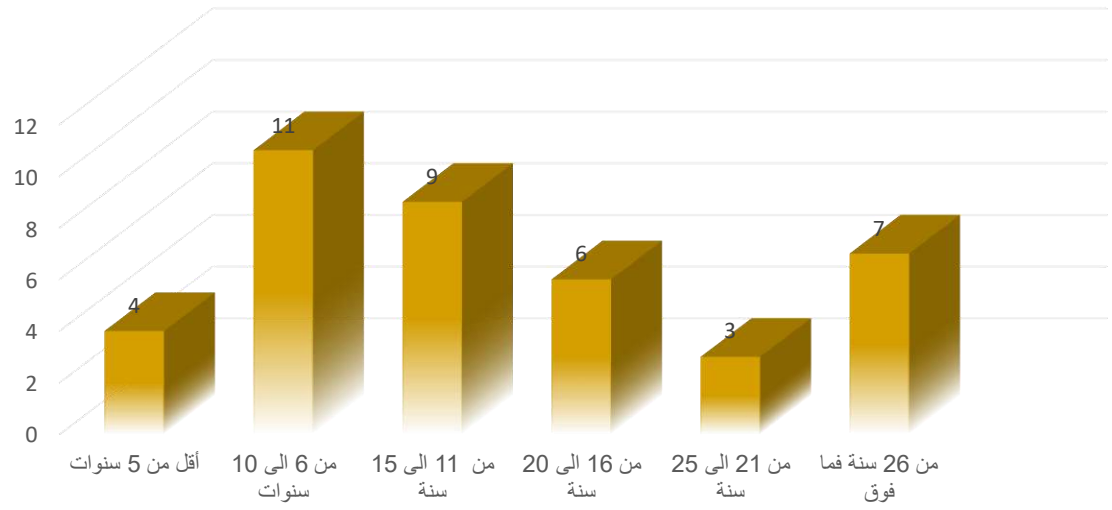


الجدول رقم(06) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من5 سنوات]	4	10%
[6 الى 10 سنوات]	11	27,5%
[11 الى 15 سنة]	9	22,5%
[16 الى 20 سنة]	6	15%
[21 الى 25 سنة]	3	7,5%
[26 سنة فما فوق	7	17,5%
المجموع	40%	100%

يتبين من خلال الجدول رقم(06) أن العمال الذين لديهم أقدمية [6 الى 10 سنوات] هم الأكثر عددا بنسبة 27,5% ثم تليها فئة [11 الى 15 سنة] بنسبة 22,5%، في حين بلغت نسبة العمال الذين تتراوح أقدميتهم [26 سنة فما فوق بـ 17,5%، أما فئة [16 الى 20 سنة] فتتراوح أقدميتهم بـ 15% وبعدها الفئة الأقل من 5 سنوات فقدرت بـ10% ، وفي الأخير الفئة [21 الى 25 سنة] فبلغت نسبتها بـ 7,5% وهي أقل نسبة.

الشكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



6) أدوات جمع البيانات:

تعرف الأدوات المنهجية بأنها وسائل جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، فالباحث يعتمد على منهج علمي معين وهو الذي يحدد نوع الأدوات التي يستعين بها في جمع هذه البيانات **(شتا، 1997، ص256)**.

فاختيار أداة البحث لا يكون عفويا وإنما يأتي بمراعاة النقاط التالية:

- ميدان البحث أو مجال تخصص الباحث.
- نوعية مجتمع الدراسة.

ومن خلال ذلك اعتمدنا في هذه الدراسة في جمع البيانات على:

الاستبيان: ويعرف بأنه أداة للحصول على الحقائق وتجميع البيانات عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل...، ويعتمد الاستبيان على إعداد مجموعة من الأسئلة ترسل هذه الأسئلة عادة لعينة ممثلة لجميع فئات المجتمع المراد فحص أراءهم **(بربر،1982، ص347)**.

فاعتمدنا عليه كأداة أساسية في جمع البيانات، بحيث تم إعداد استبيان مكون من 49 سؤال للإجابة على مجالات البحث وذلك من أجل اختيار فرضيات البحث حيث تم عرضها ومناقشتها مع الأستاذ المشرف والاعتماد على ملاحظاته ومع ملاحظات خمس أساتذة اخرين تم عرض الاستبيان عليهم، فعلى ضوء ذلك تم تعديل الاستبيان وتمثل شكله النهائي في:

- **الجزء الأول:** خاص بالمعلومات الشخصية ويضم: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، الأقدمية.
- **الجزء الثاني:** خاص بأداة البحث (الاستبيان) ويتكون من مجموعة أسئلة متعلقة بالتكوين متضمنا ابعاد ومؤشرات التكوين التي اعتمدنا عليها من خلال 30 سؤال وكلها صيغت بطريقة إيجابية.
- **الجزء الثالث:** ويتكون من مجموعة أسئلة متعلقة بمتغير الكفاءة المهنية، ويتضمن أبعاد ومؤشرات الكفاءة المهنية المعتمدة من خلال 19 سؤال وكلها صيغت بطريقة إيجابية.

1. تصحيح الاستبيان:

تم الاعتماد في تنقيط الاستبيان على سلم لكرت الثلاثي وفق الشكل التالي:

الجدول رقم(07) يوضح سلم تنقيط الاستبيان حسب سلم لكرت الثلاثي.

العبارة	موافق	محايد	معارض
التنقيط	3	2	1

2. صدق الاستبيان:

يقصد به أن يقيس الاختبار القدرة أو الظاهرة التي وضع لقياسها، ونحن اعتمدنا في صدق استبياننا على الصدق الظاهري، بحيث قمنا بإعداد استبيان وقمنا بعملية التحكيم وذلك للتحقق من صدقه، وبناء على ملاحظات الأستاذ المشرف وبالإضافة

الى ملاحظات وتوجيهات الخمس أساتذة المحكمين المتخصصين في ميدان العلوم الاجتماعية تم اجراء التعديلات اللازمة وإعادة صياغة بعض الأسئلة ليتم بعد ذلك الاستقرار على النموذج النهائي للاستبيان للنزول به الى ميدان البحث.

3. ثبات الاستبيان:

تم حساب ثبات الاستبيان ككل (التكوين والكفاءة المهنية) بمعامل ألفا كرو نباخ.

ومن خلال الجدول يتضح لنا بأن قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ عالية جدا (0,95) مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بثبات عالي وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في الدراسة الأساسية.

الجدول رقم (08) يوضح قيمة ثبات ألفا كرو نباخ.

عدد البنود	قيمة ألفا كرو نباخ
49	0,95

1. الصدق التمييزي للاستبيان:

ومن نتيجة الثبات لهذا الاستبيان يمكن لنا استنتاج قيمة الصدق التمييزي وذلك بالجذر التربيعي.

$$\sqrt{0,95} = 0,97$$

وبما أن قيمة الصدق تساوي 0,97 نستنتج أن هذا الاستبيان يتميز بالمصداقية.

7) أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد جمع الاستبيان تم تفريغ بياناته وجدولتها في الحاسوب ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية spss v 23 بغرض تحليل وتفسير البيانات واستخلاص النتائج، ولقد اعتمدنا من خلال هذا البرنامج على الإحصاء الوصفي وبعض الاختبارات الأخرى والتي تتمثل فيما يلي:

- ✓ النسب المئوية والتكرارات لوصف خصائص أفراد عينة البحث.

- ✓ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتأكد من وصف إجابات أفراد العينة على بنود الاستبيان.
- ✓ ألفاكرونباخ للتأكد من ثبات أدوات جمع البيانات.
- ✓ معامل بيرسون للإجابة على فرضيات البحث.

أولا: عرض نتائج فرضيات الدراسة

1. **الإحصاءات الوصفية الخاصة بإجابات أفراد العينة على بنود الاستبيان**
2. **عرض نتائج الفرضية الأولى**
3. **عرض نتائج الفرضية الثانية**
4. **عرض نتائج الفرضية الثالثة**

ثانيا: تحليل ومناقشة النتائج حسب فرضيات الدراسة

1. **تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى**
2. **تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية**
3. **تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة**
4. **الاستنتاج العام**
5. **الاقتراحات**

1) عرض نتائج فرضيات الدراسة:

1. الإحصاءات الوصفية الخاصة بإجابات أفراد العينة على بنود الاستبيان:

البند 1	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,90	0,37
محايد	2	5%		
موافق	37	92,5%		

من خلال الجدول رقم (09) يتبين أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا (37) بنسبة 92,5%، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بتكرارين(2) وبنسبة 5% وأخيرا عبارة معارض التي تكررت مرة واحدة(1) وقدرت نسبتها بـ 2,5%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,90 في حين قدر الانحراف المعياري بـ 0,37.

البند 2	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	2	5%	2,77	0,53
محايد	5	12,5%		
موافق	33	82,5%		

يلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن أغلبية أفراد العينة أجيبوا بموافق بعدد(33) وبنسبة 82,5%، ثم تليها نسبة العمال الذين أجيبوا بمحايد بخمسة تكرارات(05) وبنسبة 12,5%. وبعدها عبارة معارض التي تكررت مرتين(02) بنسبة 5%، فالمتوسط الحسابي الخاص بالبند الثاني قدر بـ 2,77 أما الانحراف المعياري فقدر بـ 0,53.

البند 3	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	2	5%	2,85	0,48
محايد	2	5%		
موافق	36	90%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن أفراد العينة أغلبيتهم أجيبوا بعبارة موافق بنسبة 90% ثم تليها عبارة محايد بالتوالي مع عبارة معارض بحيث قدرت نسبتهم بـ50% ، في حسن قدر المتوسط الحسابي لهذا البند بـ 2,85% أما الانحراف المعياري بـ 0,48.

البند 4	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,87	0,40
محايد	3	7,5%		
موافق	36	90%		

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن النسبة الأكبر من أفراد العينة أجيبوا بموافق بنسبة 90%، ثم تليها عبارة محايد بنسبة 7,5% وأخيرا عبارة معارض بنسبة 2,5%، فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,87 في حين قدر الانحراف المعياري بـ 0,40.

البند 5	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,85	0,42
محايد	4	10%		
موافق	35	87,5%		

من خلال الجدول رقم (13) يتبين أن نسبة المبحوثين أجيبوا بموافق بنسبة 87,5% ثم تليها عبارة محايد بنسبة10% ، وبعدها عبارة معارض بنسبة 2,5%، فحين قدر المتوسط الحسابي بـ 2,85 والانحراف المعياري قدر بـ 0,42.

البند 6	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,85	0,42
محايد	4	10%		
موافق	35	87,5%		

من خلال الجدول رقم (14) يتبين أن نسبة المبحوثين أجيبوا بموافق بنسبة 87,5%ثم تليها عبارة محايد بنسبة 10%، وبعدها عبارة معارض بنسبة 2,5%، فحين قدر المتوسط الحسابي بـ 2,85 والانحراف المعياري قدر بـ 0,42.

البند 7	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,85	0,42
محايد	4	10%		
موافق	35	87,5%		

من خلال الجدول رقم (15) يتبين أن نسبة المبحوثين أجيبوا بموافق بنسبة 87,5%ثم تليها عبارة محايد بنسبة 10%، وبعدها عبارة معارض بنسبة 2,5%، فحين قدر المتوسط الحسابي بـ 2,85 والانحراف المعياري قدر بـ 0,42.

البند 8	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	4	10%	2,70	0,64
محايد	4	10%		
موافق	32	80%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن أفراد العينة أغلبيتهم أجيبوا بعبارة موافق بنسبة 80% ثم تليها عبارة معارض بالتوالي مع عبارة محايد بحيث قدرت نسبتهم بـ 10%. أما متوسطهم الحسابي فقدر بـ 2,70 والانحراف المعياري بـ 0,64.

البند 9	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	2	5%	2,85	0,48
محايد	2	5%		
موافق	36	90%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن أفراد العينة أغلبيتهم أجيبوا بعبارة موافق بنسبة 90% ثم تليها عبارة معارض بالتوالي مع عبارة محايد بحيث قدرت نسبتهم بـ 5%. أما متوسطهم الحسابي فقدر بـ2,85 والانحراف المعياري بـ 0,48.

البند 10	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	2	5%	2,85	0,48
محايد	2	5%		
موافق	36	90%		

نلاحظ من خلال الجدول رقن (18) أن أفراد العينة أغلبيتهم أجيبوا بعبارة موافق بنسبة 90% ثم تليها عبارة معارض بالتوالي مع عبارة محايد بحيث قدرت نسبتهم بـ 5%. أما متوسطهم الحسابي فقدر بـ2,85 والانحراف المعياري بـ 0,48.

البند 11	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	2	5%	2,82	0,50
محايد	3	7,5%		
موافق	35	87,5%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن أفراد العينة أغلبيتهم أجيبوا بعبارة موافق بنسبة 87,5%ثم تليها عبارة محايد بنسبة 7,5% وأخيرا عبارة معارض بنسبة 5%. أما متوسطهم الحسابي فقدر بـ2,82 والانحراف المعياري بـ 0,50.

البند 12	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	3	7,5%	2,80	0,56
محايد	2	5%		
موافق	35	87,5		

يتبين من خلال الجدول رقم (20) أن أغلبية المبحوثين أجابوا بموافق بنسبة 87,5% ثم تليها النسبة 7,5% وهي النسبة التي أجيبت بمعارض، وبعدها عبارة معارض بنسبة 5%. في حين قدر المتوسط الحسابي بـ 2,80 والانحراف المعياري قدر بـ 0,56.

البند 13	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5	2,82	0,44
محايد	5	12,5%		
موافق	34	85%		

يتضح من خلال الجدول رقم (21) أن أغلبية أفراد العينة أجيبوا بموافق بنسبة 85%، والبعض بعبارة محايد بنسبة 12,5% ثم تأتي النسبة 5%أجيبوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,82 والانحراف المعياري بـ 0,44.

البند 14	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	2	5%	2,70	0,56
محايد	8	20%		
موافق	30	75%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 75%، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بنسبة 20% وأخيرا النسبة 5% وهم الذين أجابوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,70 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,56.

البند 15	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,75	0,49
محايد	8	20%		
موافق	31	77,5%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 77,5%، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بنسبة 20% وأخيرا النسبة 2,5% وهم الذين أجابوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,75 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,49.

البند 16	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,92	0,34
محايد	1	2,5%		
موافق	38	95%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) أن أفراد العينة أغلبيتهم أجابوا بعبارة موافق بنسبة 95% ثم تليها عبارة محايد بالتوالي مع عبارة معارض بحيث قدرت نسبتهم بـ 2,5%. في حين قدر المتوسط الحسابي لهذا البند بـ 2,92 أما الانحراف المعياري بـ 0,34.

البند 17	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
محايد	5	12,5%	2,87	0,33
موافق	35	87,5%		

من خلال الجدول رقم (25) يتضح أن أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 87,5% وبمحايد بنسبة 12,5%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,87 أما الانحراف المعياري بـ 0,33.

البند 18	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,92	0,34
محايد	1	2,5%		
موافق	38	95%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (26) أن أفراد العينة أغلبيتهم أجابوا بعبارة موافق بنسبة 95% ثم تليها عبارة محايد بالتوالي مع عبارة معارض بحيث قدرت نسبتهم بـ 2,5%. في حين قدر المتوسط الحسابي لهذا البند بـ 2,92 أما الانحراف المعياري بـ 0,34.

البند19	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	4	10%	2,70	0,64
محايد	4	10%		
موافق	32	80%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (27) أن أفراد العينة أغلبيتهم أجابوا بعبارة موافق بنسبة 80% ثم تليها عبارة محايد بالتوالي مع عبارة معارض بحيث قدرت نسبتهم بـ10% . في حين قدر المتوسط الحسابي لهذا البند بـ 2,70 أما الانحراف المعياري بـ 0,64.

البند 20	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	2	5%	2,75	0,54
محايد	6	15%		
موافق	32	80%		

نلاحظ من خلال الجدول (28) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 80%، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بنسبة 15% وأخيرا النسبة 5%وهم الذين أجابوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,75 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,54.

البند 21	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,75	0,47
محايد	7	17,5%		
موافق	32	80%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (29) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 80%، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بنسبة 17,5% وأخيرا النسبة 2,5% وهم الذين أجابوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,75 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,47.

البند 22	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	2	5%	2,70	0,56
محايد	8	20%		
موافق	30	75%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (30) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 75% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بنسبة 20% وأخيرا النسبة 5%وهم الذين أجابوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,70 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,56.

البند23	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,80	0,46
محايد	6	15%		
موافق	33	82%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (31) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 82%، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بنسبة 15% وأخيرا النسبة 2.5%وهم الذين أجابوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,80 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,46.

البند 24	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	6	15%	2,42	0,74
محايد	11	27,5%		
موافق	23	57,5%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (32) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 57,5%، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بنسبة 27,5% وأخيرا النسبة 15%

وهم الذين أجابوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,42 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,74.

البند 25	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	13	32,5%	2,25	0,92
محايد	4	10%		
موافق	23	57,5%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (33) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 57,5% ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمعارض بنسبة 32,5% وأخيرا النسبة 10% وهم الذين أجابوا بمحايد. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,25 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,92.

البند 26	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,85	0,42
محايد	4	10%		
موافق	35	87,5%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (34) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 87,5%، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بنسبة 10% وأخيرا النسبة 2,5% وهم الذين أجابوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,85 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,42.

البند 27	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	1	2,5%	2,82	0,44
محايد	5	12,5%		
موافق	34	85%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (35) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 80%، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بنسبة 15% وأخيرا النسبة 5%وهم الذين أجابوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,75 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,54.

البند 28	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	5	12,5%	2,62	0,70
محايد	5	12,5%		
موافق	30	75%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (36) أن أفراد العينة أغلبيتهم أجابوا بعبارة موافق بنسبة 75% ثم تليها عبارة محايد بالتوالي مع عبارة معارض بحيث قدرت نسبتهم بـ12,5% . في حين قدر المتوسط الحسابي لهذا البند بـ 2,62 أما الانحراف المعياري بـ 0,70.

البند 29	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	3	7,5%	2,62	0,62
محايد	9	22,5%		
موافق	28	70%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (37) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 70%، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بنسبة 22,5% وأخيرا النسبة 7,5% وهم الذين أجابوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,62 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,62.

البند 30	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	2	5%	2,80	0,51
محايد	4	10%		
موافق	34	85%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (38) أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 85%، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمحايد بنسبة 10% وأخيرا النسبة 5% وهم الذين أجابوا بمعارض. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,80 في حين الانحراف المعياري قدر بـ 0,51.

البند 31	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
محايد	1	2,5%	2,97	0,15
موافق	39	97,5%		

من خلال الجدول رقم (39) يتضح أن أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 97,5% وبمحايد بنسبة 2,5%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,97 أما الانحراف المعياري بـ 0,15.

البند 32	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
محايد	1	2,5%	2,97	0,15
موافق	39	97,5%		

من خلال الجدول رقم (40) يتضح أن أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 97,5% وبمحايد بنسبة 2,5%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 2,97 أما الانحراف المعياري بـ 0,15.

البند 33	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (41) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 34	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (42) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 35	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (43) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 36	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (44) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 37	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (45) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 38	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (46) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 39	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (47) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 40	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (48) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 41	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
محايد	1	2,5%	2,97	0,15
موافق	39	97,5%		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (49) أن أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 97,5% إلا فرد واحد أجيب بمحايد فقدرت نسبته بـ 2,5%. فالمتوسط الخاص بهذا البند قدر بـ 2,97 أما الانحراف المعياري بـ 0,15.

البند 42	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (50) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 43	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (51) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 44	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
محايد	4	10%	2,90	0,30
موافق	36	90%		

يتبين من خلال الجدول رقم (52) أن أفراد العينة أغلبيتهم أجابوا بموافق بنسبة 90% والبعض الاخر أجابوا بمحايد بنسبة 10%. فحين قدر المتوسط الحسابي بـ 2,90 أما الانحراف المعياري بقدر بـ 0,30.

البند 45	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (53) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 46	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (54) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 47	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (55) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 48	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق	40	100%	3	0,00

من خلال الجدول رقم (56) يتضح أن كل أفراد العينة أجابوا على هذا البند بموافق بنسبة 100%. فقدر المتوسط الحسابي بـ 3 أما الانحراف المعياري بـ 0,00.

البند 49	التكرارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معارض	2	5%	2,82	0,50
محايد	3	7,5%		
موافق	35	87,5%		

من خلال الجدول رقم (57) يتبين أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق هم الأكثر عددا بنسبة 87,5%، ثم تليه نسبة الأفراد الذين أجابوا بمحايد فقدرت نسبته بـ 7,5% وبعدها عبارة معارض بنسبة 5%. في حين قدر المتوسط الحسابي بـ 2,82 والانحراف المعياري بـ 0,50.

2. عرض نتائج الفرضية الأولى: الخاصة بالعلاقة بين التكوين والخبرات المهنية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل بيرسون	الدلالة
التكوين	83,10	10,99	−0,10	غير دال
الخبرات المهنية	14,95	0,31		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (58) أن المتوسط الحسابي الخاص بالتكوين هو 83,10، في حين قدر الانحراف المعياري بـ 10,99، أما المتوسط الحسابي الخاص بالخبرات المهنية فيساوي 14,95 في حين قدر الانحراف المعياري بـ 0,31.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون يساوي 0,10-وهو غير دال عند القيمة المرفقة 0,53، منه تقبل الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين والخبرات المهنية، وترفض الفرضية الصفرية البديلة التي مفادها توجد علاقة بين التكوين والخبرات المهنية.

3. عرض نتائج الفرضية الثانية: الخاصة بين التكوين وتحقيق الأهداف المهنية لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل بيرسون	الدلالة
التكوين	83,10	10,99	-0,13	غير دال
تحقيق الأهداف	17,97	0,15		

من خلال الجدول رقم (59) يتبين أن المتوسط الحسابي لمتغير التكوين هو 83,10 أما الانحراف المعياري فقدر بـ 10,99. فحين قدر المتوسط الحسابي الخاص بتحقيق الأهداف بـ 17,97 والانحراف المعياري بـ 0,15.

فمن خلال القراءة الإحصائية للجدول فنلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0,13- وغير دال عند القيمة المرفقة 0,93، منه تقبل الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين وتحقيق الأهداف، وترفض الفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين وتحقيق الأهداف.

4. عرض نتائج الفرضية الثالثة: الخاصة بالعلاقة بين التكوين وتنمية المهارات لدى عمال المؤسسة الجزائرية للمياه.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل بيرسون	الدلالة
التكوين	83,10	10,99	-0,26	غير دال
تنمية المهارات	23,72	0,71		

يتبن من خلال الجدول رقم (60) أن المتوسط الحسابي للتكوين هو 83,10 وانحرافه المعياري قدر بـ 10,99، أما بالنسبة لمتغير تنمية المهارات فنجد المتوسط الحسابي يساوي 23,72 في حين قدر الانحراف المعياري بـ 0,71.

فمن خلال القراءة الإحصائية للجدول فنلاحظ معامل ارتباط بيرسون يساوي 0,26-. وغير دال عند القيمة المرفقة 0,87، ومنه تقبل الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين وتنمية المهارات، وترفض الفرضية الصفرية البديلة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين وتنمية المهارات.

2) مناقشة النتائج حسب فرضيات الدراسة:

1. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى: التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين والخبرات المهنية.

فنلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في عينة الدراسة، وحسب معامل ارتباط بيرسون أن هذه الفرضية لم تتحقق وهذا راجع لأسباب ربما تتعلق بخصائص عينة البحث كالجنس أو السن كونها تتكون من 23 أنثى و17 ذكر وأن أغلبية أعمارهم تتراوح ما بين 29 الى 39 سنة.

فيتبين من خلال الجدول رقم (58) أن المتوسط الحسابي الخاص بالتكوين يساوي 83,10 والانحراف المعياري يساوي 10,99. وبالنسبة للخبرات المهنية فنجد المتوسط الحسابي قدر بـ 14,95 أما الانحراف المعياري فقدر 0,31، ونجد معامل ارتباط بيرسون يساوي 0,10- وأنها فرضية غير دالة وعليه عند تسليط الضوء على نتائج الجدول اتضح لنا أن هذه الفرضية لم تتحقق والتي تم تحليل وتفسير عباراتها من خلال تعليقنا على الجداول المتعلقة بها أي لا توجد علاقة تربط بين التكوين والخبرات المهنية في المؤسسة الجزائرية للمياه.

ووفقا لهذا المنظور وعلى الرغم من عدم صدق هذه الفرضية إلا أنه نجد بعض الدراسات التي لم تختلف مع دراستنا مثل دراسة عائشة حموني، ووهيبة عبد الله.

2. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية: التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين وتحقيق الأهداف المهنية.

فنلاحظ من خلال الإحصائيات والبيانات، والنتائج المتحصل عليها في عينة الدراسة والتي تخص الفرضية الثانية، حسب معامل ارتباط بيرسون ومن خلال الجدول رقم (59) أن أفراد العينة يرون أن التكوين أحيانا لا يزيد من تحقيق الأهداف المهنية وهذا حسب رأيهم وحسب إجاباتهم حول موضوع الاستبيان، وهذا ما يبين أن الفرضية لم تتحقق وهذا راجع ربما لأسباب تعود أيضا لخصائص عينة البحث مثل: السن، الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي، فنجد أغلبية أعمارهم تتراوح ما بين 29 سنة الى 39 سنة، وكون أن أغلبية العينة تتكون من 23 أنثى و17 ذكر.

فمن خلال نتائج الجدول رقم (59) الذي يمثل القراءة الإحصائية لنتائج هذه الفرضية، أن المتوسط الحسابي الخاص بالتكوين هو 83,10، والانحراف المعياري هو 10,99، أما المتوسط الحسابي الخاص بتحقيق الأهداف المهنية فقدر بـ 17,97 في حين قدر الانحراف المعياري بـ 0,15. ونجد معامل ارتباط بيرسون يساوي 0,13- وهو غير دال عند القيمة المرفقة 0,93 منه تقبل الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين وتحقيق الأهداف المهنية.

وعلى الرغم من عدم صدق الفرضية الثانية إلا أنه نجد بعض الدراسات اختلفت مع نتائج هذه الفرضية أي توصلت الى أنه توجد علاقة بين هذين المتغيرين في المؤسسات وفي مراكز بحث أخرى، وهذه النتائج الخاصة بالمحور الثاني إن دلت على شيء فإنما تدل على عدم وجود علاقة بين التكوين في الرفع من إمكانية تحقيق الأهداف في المؤسسة الجزائرية للمياه.

3. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التكوين وتنمية المهارات.

فنلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في عينة الدراسة، وحسب معامل ارتباط بيرسون، أن الفرضية لم تتحقق وهذا راجع لأسباب ربما تتعلق بمحيط المؤسسة أو الهيكل التنظيمي أو ربما بخصائص عينة البحث ويكون السبب مثلا في خاصية من خصائصها كالجنس، السن، المستوى التعليمي. فنجد أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 29 سنة الى 39 سنة وكون أن أغلبية أفراد العينة إناث (23 أنثى، 17 ذكر). وحسب المعطيات والبيانات المتحصل عليها نجد أن أفراد العينة يرون أنه لا توجد علاقة بين التكوين وتنمية المهارات، وهذا حسب رأيهم وإجابتهم على بنود الاستبيان.

وحسب الجدول رقم (60) والذي يمثل القراءة الإحصائية لنتائج الفرضية الثالثة أن المتوسط الحسابي الخاص بالتكوين يساوي 83,10 وانحرافه المعياري يساوي 10,99، أما بالنسبة للمتغير الثاني (تنمية المهارات) فقدر متوسطه الحسابي بـ 23,72 في حين قدر الانحراف المعياري بـ 0,71. فمن خلال هذا الجدول يلاحظ أن معامل ارتباط بيرسون يساوي 0,26- وغير دال عند القيمة 0,87 نجد أنه ترفض هذه الفرضية والتي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين وتنمية المهارات.

وعند تسليط الضوء على عدم صدق هذه الفرضية والتي تم تحليل وتفسير عباراتها من خلال الجداول المتعلقة بها إلا أنه وجدت بعض الدراسات توصلت الى عكس ذلك.

الاستنتاج العام:

بعد تناولنا لهذا الموضوع الموسوم " بدور التكوين في الرفع من كفاءة العامل" نستنتج القيمة العلمية والعملية لموضوعنا، وذلك بالنظر الى نتائج التحليل التي رأيناها من خلال أسئلة الاستبيان حيث لاحظنا في هذه الدراسة، رغم مكانة التكوين وقيمته في المؤسسات بالرفع من مستوى العامل والمؤسسة معا، إلا انه في هذا البحث توصلنا من خلال مجمل الوسائل الخاصة بجمع المعلومات والبيانات من بينهم استمارة الدراسة الى أنه لم يتحقق هذا الأمر في هذه الدراسة الميدانية في المؤسسة الجزائرية للمياه وهذا راجع لأسباب معينة تتعلق بالمؤسسة.

الاقتراحات:

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

1_ ضرورة الاهتمام بمهارات وقدرات العامل في المؤسسة.

2_ ضرورة تكوين العمال وتدريبهم وفتح لهم المجال 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، فمنه على المؤسسة معرفة احتياجات التكوين ورفع من كفاءة الموظفين عن طريق الترقية من أجل الاستمرار فيها.

6_ إدراك أهمية موضوع التكوين وزيادة الاهتمام به وتشجيع أفراد المؤسسة بضرورة تكوين العمال وخاصة العمال الجدد.

7_ ضرورة نشر الوعي داخل المؤسسة من أجل فهم دور وفعالية البرنامج التكويني.

8_تكثيف وزيادة عدد الدورات التكوينية للعاملين داخل المؤسسة وذلك بالاستعانة بالمتخصصين ذو مهارة في هذا المجال.

9_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.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. اسيا، رحيل. (2010). **دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية**. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير.
2. اوعف واخرون. (2011). **نظم الإدارة الحديثة**. ط1، الإسكندرية: دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع.
3. بحفص، عبد الكريم. (2010). **التكوين الاستراتيجي لتنمية الموارد البشرية**. ب، ط، ديوان المطبوعات الجامعية.
4. بلحاج، وسيلة. (2017). **معايير قياس كفاءة الإطارات في المؤسسة الصناعية الجزائرية**.
5. بن، يمينة. (د، ن). **تنمية الموارد البشرية**. ديوان المطبوعات الجامعية. ط1.
6. بوزيد، نديرة. (2012). **دور المسير في تسيير الكفاءات البشرية بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة**. مذكرة ماستر، جامعة ورقلة.
7. بوسعد، زكية. (2008). **أثر برامج تقليص العمال على الكفاءات في المؤسسة العمومية الاقتصادية**. مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة باتنة.
8. بوفلجة، غياث. (1984). **الأسس النفسية للتكوين ومناهجه**. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
9. بوقطوف، محمد. (2014). **التكوين أثناء الجدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية**. رسالة ماجستير، علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عباس، لعزوز، ورقلة.
10. حمداوي، وسيلة. (2004). **إدارة الموارد البشرية**. ب، ط، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

11. حمدي، أبو قاسم. (2004). **تنمية كفاءة الأفراد ودورها في دعم الميزة التنافسية**. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم التسيير، جامعة الجزائر.

12. حمر العين، عبد الرزاق. (2012). **دور التكوين في تطوير الكفاءات التسييرية للإطارات، م>كرة تخرج ماستر**.

13. راشد، أحمد عادل. (1981). **مذكرات في غدارة الأفراد**. دار النهضة العربية.

رسائل ماجستير وأطروحات الدكتورة:

14. رويمل، مليكة وخدروش، سلاف. (2018). **دور التكوين في رفع مستوى الكفاءة المهنية للعامل**. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع.

15. رويمل، مليكة. (2018). **دور التكوين في رفع مستوى الكفاءة المهنية للعامل**. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير.

16. ساسي، هادف. (2004). **دور التكوين المهني في تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الإداريين والأساتذة**.

17. السلمي، علي. (1984). **إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية**. ط3، القاهرة: مكتب غريب.

18. شتا، سيد علي. (1997). **المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية**. ط1، مصر: مكتبة الاشعة الفنية.

19. الصريفي، محمد عبد الفتاح. (2003). **الإدارة الرائدة**. ط2، مصر: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

20. صولح، سماح. (2012). **دور تسيير الرأسمال البشري في تحقيق التميز للمؤسسة المتعلمة**. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة بسكرة، الجزائر.

21. طاطاي، كمال. (2003). **التكوين في رفع إنتاجية المؤسسة**. رسالة ماجستير العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

22. طبة، حورية وعباسي، نواعي. (2007). **اتجاهات المعلمين والأساتذة نحو التكوين الأكاديمي عن بعد**. مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

23. طرطار، أحمد. (1993). **الترشيد الاقتصادي والطاقات الإنتاجية في المؤسسة**. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

24. عبد الغفار، حنفي. (1991). **السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد**. بيروت: دار الجامعية.

25. عياش، عزوز. (2017). **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل**. أطروحة دكتورة في علم الاجتماع، جامعة 20 أوت سكيكدة، الجزائر.

26. قاسمي، ناصر. (2011). **دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل**. ط1، ديوان المطبوعات الجامعية.

27. قحف، عبد السلام واخرون. (2011). **نظم الإدارة الحديثة**. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع.

28. ماهر، أحمد. (1995). **إدارة الموارد البشرية**. الإسكندرية، مصر: مركز التنمية المركزية..

29. مولودي، محمد. (د،ن). **أثر التدريب على الدفعة في العمل**. مذكرة ليسانس علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة أدرار.

30. ميلاط، صبرينة. (2007). **التكوين المهني والفعالية التنظيمية**. رسالة ماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة.

31. الهيتي، خالد عبد الرحيم. (2003). **إدارة الموارد البشرية**. ط1.

المجلات:

32. ابراهيمي، عبد الله حميدة المختار. (2005). **دور التكوين في تثمين وتنمية الموارد البشرية**. جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر: العدد السابع، مجلة العلوم الإنسانية.

33. بطاط، نصيرة وريتمي الفوضيل. (2017). **تنمية الموارد البشرية في المنظمات بين التصور النظري والواقع العلمي**. جامعةالبليدة، العدد 07 مارس

34. بوكفوس، هشام. (2017). **أساليب تنمية الموارد البشرية في المنظمات بين التصور النظري والواقع العلمي**. جامعة البليدة، العدد 07 مارس، مجلة تاريخ العلوم.

35. جيش، علي وأوكيل، رابح. (2019). **الإدارة الحديثة وأهمية التكوين فيها**. الجزائر: العدد 21 جانفي، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية.

36. منصور، كمال وصولح، سماح. (2010). **تسيير الكفاءات الإطار المفاهمي والمجلات الكبرى**. جامعة بسكرة، الجزائر: العدد 07 جوان، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية.

37. منصور، كمال وصولح، سماح. (2012). **تسيير الكفاءات الإطار المفاهمي والمجلات الكبرى**. مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية.

المراجع باللغة الاجنبية:

38. Robert Le Duff (1999). **Encyclopédie de la gestion et de mangement**. Paris .Dalloz

الملاحق

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانة والاجتماعية

قسم علم النفس

استبيان

في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان دور التكوين في الرفع من كفاءة العامل، نضع بين أيديكم هذه الاستبانة راجين منكم الاطلاع عليها ومن ثمة الإجابة بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة، ونحيطكم علما أن المعلومات تستخدم لإطار علمي.

البيانات الشخصية:

الجنس: أنثى ☐ ذكر ☐

السن: أقل من 29 سنة] ☐ [30 إلى 39 سنة] ☐ [40 إلى 49 سنة] ☐ [50 إلى 59 سنة] ☐ [60 سنة فما فوق ☐

المستوى التعليمي:

إبتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الحالة العائلية:

متزوج (ة) ☐ أعزب (ة) ☐ مطلق (ة) ☐ أرمل (ة) ☐

الأقدمية :

أقل من 5 سنوات] ☐ [6 إلى 10 سنوات] ☐ [11 إلى 15 سنة] ☐

[16 إلى 20 سنة] ☐ [21 إلى 25 سنة] ☐ [26 سنة فما فوق ☐

استبيان:

الرقم	البنود	موافق	محايد	معارض
1	محتوى التكوين الذي استفدت منه جعلني أنجز عملي بسرعة			
2	ساهم التكوين فعلا في زيادة انضباطي في العمل			
3	تقوم مؤسستي بدورات تكوينية طوال السنة			
4	ساعدني التكوين في تحسين مستوى أدائي للعمل			
5	ساعدني التكوين في الفهم الجيد في طريقة العمل			
6	ساعدني التكوين في سهولة إجراء المهام			
7	استفدت من التقنيات التي تلقيتها من البرامج التكوينية			
8	استفدت من التكوين بعد التحاقي بالمنصب			
9	يلعب التكوين دور في خلق روح المبادرة			
10	أوظف المعرفة التي اكتسبتها في مجال عملي			
11	يساهم التكوين في تقديم أفكار جديدة للعامل			
12	ساعدني التكوين في إكمال المعلومات الناقصة لدي			
13	ساعدني التكوين في تطوير أهدافي المهنية			
14	ساعدني التكوين بالقيام بواجباتي في وقت محدد			
15	ساعدني التكوين في فهم طريقة تسطير الأهداف			
16	ألتزم بالقرارات الخاصة بالمؤسسة			
17	أرى أن التكوين يلعب دور في تحقيق الأهداف المهنية			
18	أرى أن عملية التكوين مهمة بالنسبة لمجال العمل			
19	أنا راض عن التكوين الذي تلقيته			
20	أكتسب القدرة في اتخاذ القرارات بفضل التكوين			
21	زاد تنظيمي للعمل بفضل المعارف المتحصل عليها خلال التكوين			

22	ساهم التكوين في تحسين عملية الاتصال بيني وبين الإدارة			
23	استفدت من الخبرة التطبيقية خلال التكوين بإنجاز عملي بكفاءة			
24	ساهم التكوين في تحليل الصعوبات التي واجهتها في مسيرة عملي			
25	مدة التكوين كافية لاكتساب المهارات اللازمة			
26	ساعدني التكوين في الرفع من المستوى المعرفي			
27	ساعدني التكوين في زيادة توجيهي نحو العمل			
28	ساهم التكوين في التعديل من سلوكياتي في العمل			
29	ساهم التكوين في رفع من التنمية الشخصية لدي			
30	ساهم التكوين في الفهم الجيد لتقنيات العمل			

استبيان الكفاءة:

الرقم	البنود	موافق	محايد	معارض
31	اكتسبت مايكفي من الخبرة المهنية			
32	خبرتي المهنية تسمح لي بتنفيذ عملي بشكل جيد			
33	خبرتي المهنية تسمح لي بالتواصل مع الزبائن بشكل ممتاز			
34	تساعدني الخبرة التي اكتسبتها في العمل بالتواصل مع زملائي بشكل جيد			
35	تساعدني خبرتي في اداء عملي بدون اخطاء			
36	اعمل على تقديم خدمات ممتازة للزبائن			
37	اعمل على توفير كل ما يحتاجه الزبون من حاجيات			
38	لدي علاقات جيدة مع الزبون			

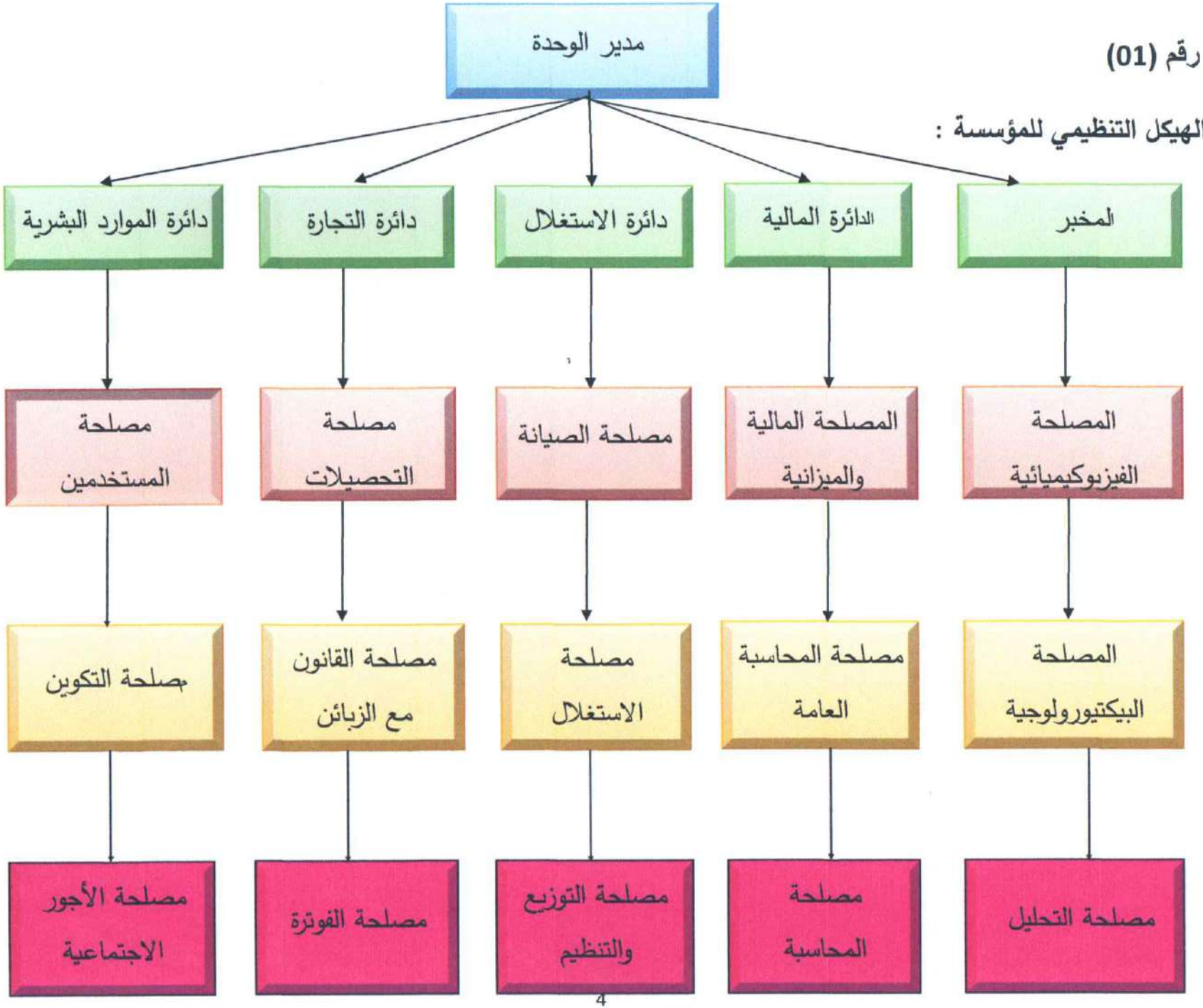
39	أتواصل بشكل جيد مع الزبائن			
40	لدي علاقات جيدة مع زملائي في العمل			
41	لدي علاقات جيدة مع رؤسائي في العمل			
42	لدي القدرة اللازمة لأداء مهامي في العمل			
43	لدي معارف كبيرة حول عملي			
44	أبتكر في جهاز الحاسوب بشكل جيد			
45	لدي قدرات في تسيير الوقت الخاص بالعمل			
46	لدي القدرة على القيام بالعمل بدون اخطاء			
47	لدي المهارة الفنية في عملي			
48	لدي القدرة على تحليل البيانات الخاصة بعملي			
49	لدي قدرات لغوية كبيرة			

قائمة الأساتذة المحكمين:

اسم الأستاذ	الرتبة	التخصص
أ.حديبي سمير	أستاذ محاضر" أ "	علم النفس
أ.حمر العين عبد الرزاق	أستاذ محاضر" أ "	علم النفس
أ.بن تونس طاهر	أستاذ التعليم العالي	علم النفس
أ.ناتش فريد	أستاذ محاضر" ب"	علم النفس
أ.ساسي فضيلة	أستاذ محاضر" ب "	علم النفس

ملحق رقم (01)

4. الهيكل التنظيمي للمؤسسة :



الملحق رقم (04)

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	10	100.0
	Exclu[a]	0	.0
	Total	10	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.950	49

الملحق رقم (05)

ب ن د 1	ب ن د 2	ب ن د 3	ب ن د 4	ب ن د 5	ب ن د 6	ب ن د 7	ب ن د 8	ب ن د 9	ب ن د 10	ب ن د 11	ب ن د 12	ب ن د 13	ب ن د 14	ب ن د 15	ب ن د 16	ب ن د 17	ب ن د 18	ب ن د 19	ب ن د 20	ب ن د 21	ب ن د 22	ب ن د 23	ب ن د 24	ب ن د 25	ب ن د 26	ب ن د 27	ب ن د 28	ب ن د 29	ب ن د 30	ب ن د 31	ب ن د 32	ب ن د 33	ب ن د 34	ب ن د 35	ب ن د 36	ب ن د 37	ب ن د 38	ب ن د 39	ب ن د 40	ب ن د 41	ب ن د 42	ب ن د 43	ب ن د 44	ب ن د 45	ب ن د 46	ب ن د 47	ب ن د 48	ب ن د 49
IV alide	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2.900000	2.750000	2.850000	2.875000	2.850000	2.855000	2.855000	2.850000	2.705000	2.855000	2.855000	2.852500	2.850000	2.802000	2.750000	2.705000	2.927500	2.872000	2.905000	2.705000	2.750000	2.775000	2.770000	2.802000	2.540000	2.285000	2.885500	2.866000	2.662000	2.662000	2.885500	2.905000	2.990000	3.000000	3.000000	3.000000	3.000000	3.000000	3.000000	2.990000	3.000000	3.000000	2.920000	3.000000	3.000000	3.000000	3.000000	2.825000
Ecart type	3.778930	3.530480	3.480385	3.440367	3.402266	3.402266	3.402266	3.646847	3.402266	3.433005	3.433005	3.500647	3.546340	3.433005	3.394991	3.349134	3.349134	3.646847	3.546340	3.479776	3.546340	3.479776	3.412202	3.479776	3.412202	3.349134	3.288819	3.288819	3.229435	3.171168	3.114200	3.058693	3.004829	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000

بند1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	2	5.0	5.0	7.5
	موافق	37	92.5	92.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	2	5.0	5.0	5.0
	محايد	5	12.5	12.5	17.5
	موافق	33	82.5	82.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	2	5.0	5.0	5.0
	محايد	2	5.0	5.0	10.0
	موافق	36	90.0	90.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	3	7.5	7.5	10.0
	موافق	36	90.0	90.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	4	10.0	10.0	12.5
	موافق	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	4	10.0	10.0	12.5
	موافق	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	4	10.0	10.0	12.5
	موافق	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	4	10.0	10.0	10.0
	محايد	4	10.0	10.0	20.0
	موافق	32	80.0	80.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	2	5.0	5.0	5.0
	محايد	2	5.0	5.0	10.0
	موافق	36	90.0	90.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	2	5.0	5.0	5.0
	محايد	2	5.0	5.0	10.0
	موافق	36	90.0	90.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	2	5.0	5.0	5.0
	محايد	3	7.5	7.5	12.5
	موافق	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	3	7.5	7.5	7.5
	محايد	2	5.0	5.0	12.5
	موافق	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	5	12.5	12.5	15.0
	موافق	34	85.0	85.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	2	5.0	5.0	5.0
	محايد	8	20.0	20.0	25.0
	موافق	30	75.0	75.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	8	20.0	20.0	22.5
	موافق	31	77.5	77.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	1	2.5	2.5	5.0
	موافق	38	95.0	95.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	5	12.5	12.5	12.5
	موافق	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند18

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	1	2.5	2.5	5.0
	موافق	38	95.0	95.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	4	10.0	10.0	10.0
	محايد	4	10.0	10.0	20.0
	موافق	32	80.0	80.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند20

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	2	5.0	5.0	5.0
	محايد	6	15.0	15.0	20.0
	موافق	32	80.0	80.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند21

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	7	17.5	17.5	20.0
	موافق	32	80.0	80.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند22

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	2	5.0	5.0	5.0
	محايد	8	20.0	20.0	25.0
	موافق	30	75.0	75.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند23

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	6	15.0	15.0	17.5
	موافق	33	82.5	82.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند24

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	6	15.0	15.0	15.0
	محايد	11	27.5	27.5	42.5
	موافق	23	57.5	57.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند25

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	13	32.5	32.5	32.5
	محايد	4	10.0	10.0	42.5
	موافق	23	57.5	57.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند26

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	4	10.0	10.0	12.5
	موافق	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند27

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	1	2.5	2.5	2.5
	محايد	5	12.5	12.5	15.0
	موافق	34	85.0	85.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند28

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	5	12.5	12.5	12.5
	محايد	5	12.5	12.5	25.0
	موافق	30	75.0	75.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند29

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	3	7.5	7.5	7.5
	محايد	9	22.5	22.5	30.0
	موافق	28	70.0	70.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند30

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	2	5.0	5.0	5.0
	محايد	4	10.0	10.0	15.0
	موافق	34	85.0	85.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند31

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	2.5	2.5	2.5
	موافق	39	97.5	97.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند32

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	2.5	2.5	2.5
	موافق	39	97.5	97.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند33

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند34

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند35

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند36

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند37

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند38

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند39

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند40

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند41

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	2.5	2.5	2.5
	موافق	39	97.5	97.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند42

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند43

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند44

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	4	10.0	10.0	10.0
	موافق	36	90.0	90.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

بند45

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند46

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند47

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند48

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	40	100.0	100.0	100.0

بند49

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	2	5.0	5.0	5.0
	محايد	3	7.5	7.5	12.5
	موافق	35	87.5	87.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

الملحق رقم (07)

Corrélations

		التكوين	تحقيق الأهداف
التكوين	Corrélation de Pearson	1	-.013-
	Sig. (bilatérale)		.935
	N	40	40
تحقيق الأهداف	Corrélation de Pearson	-.013-	1
	Sig. (bilatérale)	.935	
	N	40	40

Corrélations

		التكوين	الخبرات المهنية
التكوين	Corrélation de Pearson	1	-.102-
	Sig. (bilatérale)		.532
	N	40	40
الخبرات المهنية	Corrélation de Pearson	-.102-	1
	Sig. (bilatérale)	.532	
	N	40	40

Corrélations

		التكوين	تنمية المهارات
التكوين	Corrélation de Pearson	1	-.026-
	Sig. (bilatérale)		.875
	N	40	40
تنمية المهارات	Corrélation de Pearson	-.026-	1
	Sig. (bilatérale)	.875	
	N	40	40

الملحق رقم (08)

Statistiques

		التكوين	الخبرات المهنية
N	Valide	40	40
	Manquant	41	41
Moyenne		83.1000	14.9500
Ecart type		10.99137	.31623

التكوين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	36.00	1	1.2	2.5	2.5
	61.00	1	1.2	2.5	5.0
	65.00	1	1.2	2.5	7.5
	67.00	2	2.5	5.0	12.5
	71.00	1	1.2	2.5	15.0
	75.00	1	1.2	2.5	17.5
	78.00	2	2.5	5.0	22.5
	82.00	1	1.2	2.5	25.0
	83.00	1	1.2	2.5	27.5
	84.00	2	2.5	5.0	32.5
	85.00	1	1.2	2.5	35.0
	86.00	3	3.7	7.5	42.5
	87.00	2	2.5	5.0	47.5
	88.00	6	7.4	15.0	62.5
	89.00	2	2.5	5.0	67.5
	90.00	13	16.0	32.5	100.0
	Total	40	49.4	100.0	
Manquant	Système	41	50.6		
Total		81	100.0		

الخبرات المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	13.00	1	1.2	2.5	2.5
	15.00	39	48.1	97.5	100.0
	Total	40	49.4	100.0	
Manquant	Système	41	50.6		
Total		81	100.0		

Statistiques

		التكوين	تحقيق_الاهداف
N	Valide	40	40
	Manquant	41	41
Moyenne		83.1000	17.9750
Ecart type		10.99137	.15811

التكوين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	36.00	1	1.2	2.5	2.5
	61.00	1	1.2	2.5	5.0
	65.00	1	1.2	2.5	7.5
	67.00	2	2.5	5.0	12.5
	71.00	1	1.2	2.5	15.0
	75.00	1	1.2	2.5	17.5
	78.00	2	2.5	5.0	22.5
	82.00	1	1.2	2.5	25.0
	83.00	1	1.2	2.5	27.5
	84.00	2	2.5	5.0	32.5
	85.00	1	1.2	2.5	35.0
	86.00	3	3.7	7.5	42.5
	87.00	2	2.5	5.0	47.5
	88.00	6	7.4	15.0	62.5
	89.00	2	2.5	5.0	67.5
	90.00	13	16.0	32.5	100.0
	Total	40	49.4	100.0	
Manquant	Système	41	50.6		
Total		81	100.0		

تحقيق الأهداف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	17.00	1	1.2	2.5	2.5
	18.00	39	48.1	97.5	100.0
	Total	40	49.4	100.0	
Manquant	Système	41	50.6		
Total		81	100.0		

Statistiques

		التكوين	تنمية المهارات
N	Valide	40	40
	Manquant	41	41
Moyenne		83.1000	23.7250
Ecart type		10.99137	.71567

التكوين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	36.00	1	1.2	2.5	2.5
	61.00	1	1.2	2.5	5.0
	65.00	1	1.2	2.5	7.5
	67.00	2	2.5	5.0	12.5
	71.00	1	1.2	2.5	15.0
	75.00	1	1.2	2.5	17.5
	78.00	2	2.5	5.0	22.5
	82.00	1	1.2	2.5	25.0
	83.00	1	1.2	2.5	27.5
	84.00	2	2.5	5.0	32.5
	85.00	1	1.2	2.5	35.0
	86.00	3	3.7	7.5	42.5
	87.00	2	2.5	5.0	47.5
	88.00	6	7.4	15.0	62.5
	89.00	2	2.5	5.0	67.5
	90.00	13	16.0	32.5	100.0
	Total	40	49.4	100.0	
Manquant	Système	41	50.6		
Total		81	100.0		

تنمية المهارات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	21.00	1	1.2	2.5	2.5
	22.00	3	3.7	7.5	10.0
	23.00	2	2.5	5.0	15.0
	24.00	34	42.0	85.0	100.0
	Total	40	49.4	100.0	
Manquant	Système	41	50.6		
Total		81	100.0		

الملحق رقم (09)

		الجنس	السن	التعليمي_المستوى	العائلية_الحالة	الاقدمية
N	Valide	40	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		1.4250	2.5750	3.6750	1.2500	3.3500
Ecart type		.50064	.95776	.47434	.43853	1.62591

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	انثى	23	57.5	57.5	57.5
	ذكر	17	42.5	42.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 29 سنة	4	10.0	10.0	10.0
	من 29 الى 39 سنة	18	45.0	45.0	55.0
	من 40 الى 49 سنة	9	22.5	22.5	77.5
	من 50 الى 59 سنة	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

التعليمي_المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	13	32.5	32.5	32.5
	جامعي	27	67.5	67.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

الحالة العائلية_

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متزوج	30	75.0	75.0	75.0
	اعزب	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

الاقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5 سنوات	4	10.0	10.0	10.0
	من 5 الى 10 سنوات	11	27.5	27.5	37.5
	من 11 الى 15 سنة	9	22.5	22.5	60.0
	من 16 الى20 سنة	6	15.0	15.0	75.0
	من 21الى 25 سنة	3	7.5	7.5	82.5
	من 26 سنة فما فوق	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	