

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

عمادة التطوير والجودة

إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين خدمات التدريب

المهني

(دراسة حالة مشروع الخرطوم لتطوير التدريب المهني

وإصحاب العمل)

**Total Quality Management and its Role in  
Enhancing the Effectiveness of the  
Vocational Training Services**

**(Case Study of Khartoum State Vocational  
Training and Entrepreneurship Development  
Project)**

بحث مقدم لنيل درجة دكتوراة الفلسفة في إدارة الجودة الشاملة

إعداد: عبدالرحيم محمد احمد محمد

مشرف اول: البروفسير دكتور/ عبدالرحمن عبدالله الخانجي

مشرف ثانى: دكتور / الفاضل محمود محمد احمد الكرسي

١٤٣٥ هـ - ٢٠١٤ م.

بسم الله الرحمن الرحيم  
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

عمادة التطوير والجودة

إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين خدمات التدريب المهني  
(دراسة حالة مشروع الخرطوم لتطوير التدريب المهني واصحاب العمل)

**Total Quality Management and its Role in Developing the  
Effectiveness of the Vocational Training**

**(Case Study of Khartoum State Vocational Training and  
Entrepreneurship Development Project)**

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراة في إدارة الجودة الشاملة

لجنة المناقشة

التوقيع	الاسم	م
		-١
		-٢
		-٣

الدارس: عبدالرحيم محمد احمد محمد

مشرف اول: البروفسير دكتور/ عبدالرحمن عبدالله الخانجي

مشرف ثانى: دكتور / الفاضل محمود محمد احمد الكرسي

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

## إِسْتِهْلَالٌ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ اللَّهُ تَعَالَى فِي مَعَكُمْ تَنْزِيلُهُ:

( قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي ﴿٢٥﴾ وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي ﴿٢٦﴾  
وَاحْطُلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي ﴿٢٧﴾ يَفْقَهُوا قَوْلِي ﴿٢٨﴾ )

صدق الله العظيم

سورة طه من الآية ٢٥ الي الآية ٢٨

## الإهداء

إلى امي العزيزة امد الله في ايامها  
فكم كانت دعواتها مفتاحاً لكل كنوز العلم والمعرفة  
إلى روح ابي تغمده الله برحمته الواسعة  
إلى رفيقة الدرب زوجتي العزيزة  
إلى أبنائي الأعزاء  
إلى اخوتي واصدقائي  
إليكم جميعاً اهدي ثمرة هذا الجهد.

الباحث

## شكر وعرافان

الحمد لله رب العالمين الذي بفضلته ونعمته وتوفيقه اكتملت هذه الدراسة. الشكر من بعد ذلك لكل من مد لي يد العون وفي مقدمتهم المشرف الأول البرفسير الجليل الدكتور عبدالرحمن عبدالله الخانجي الذي جاد بعلمه وقته وتوجيهاته القيمة والتي افادتني كثيراً في اكمال هذا البحث، وكذلك الشكر للمشرف المساعد الدكتور الفاضل محمود محمداحمد الكرسي على تفضله بالاشراف والمتابعة وتقديم النصح والتوجيه وعلى ملاحظاته العلمية القيمة التي اثرت هذا البحث.

الشكر والعرافان للسيد وزير تنمية الموارد البشرية والعمل الأستاذة/ إشراقه سيد محمود عل تشجيعها المستمر من اجل اكمال هذا البحث. كما أقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، عمادة التطوير والجودة التي تسعي بكل جد واقتدار لرسم الطريق الى عالم الجودة والتميز والامتياز، الشكر للدكتورة أمير محمد علي.

الشكر للسيد د. يحي ابوالقاسم دفع الله، د. حاج احمد محمد خير، د. اسماعيل الأزهرى الشيخ بري عبدالعاطي د. اسماء محمد ابراهيم والأستاذ/ الطيب عمر احمد. الشكر لكل من قام بأعمال الطباعة والتدقيق فى منهجية ولغة البحث والترجمة والتصحيح، واخص بالشكر أ/ عزيزة السعيد الكرسي، أ/ تيسير محمد عثمان مكي، أ/ عرفة بلة بلال، أ / جهاد محجوب سعيد، م./ سار ابراهيم العاز ، م./ ياسمين عوض محمد على، والشكر إلى الكثيرين ممن قدموا النصح والمراجع وفتحوا أبواب المكتبات والشكر للعاملين بالإدارة العامة للتدريب المهني والسادة مدراء مراكز التدريب المهني ومهارات الأعمال ولجميع العاملين بالمراكز لما قدموه لي من مساندة ودعم في كل مراحل البحث. وكذلك شكري لاخوة كرام من خارج التدريب المهني واخص منهم د. عجبت حسن الشيخ .

الباحث

## مستخلص البحث

كان هدف الدراسة هو معرفة دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين فعالية خدمات التدريب المهني، إذ تكمن مشكلة البحث في ضعف قدرة وفعالية مخرجات أنشطة عمليات التدريب المهني بالسودان على تحقيق الأهداف والمتمثلة في الاستجابة لحاجة سوق العمل من الكوادر المهنية و زيادة فرص الاستخدام ، تحسين التواصل مع الشركاء الخارجيين، دعم ثقافة ريادة الأعمال والعمل الحر والتوظيف الذاتي. لعلاج هذه المشكلة ساهمت ولاية الخرطوم بتنفيذ مشروع الخرطوم لتطوير التدريب المهني واصحاب العمل واعتماد فعالية التحسين من خلال وضع منهج تدريبي يعتمد على المعايير المهنية والتي تعكس المهارات والجدارات اللازمة في مكان العمل.

قدم الباحث عرضاً مختصراً لمراحل التطور الفكري لإدارة الجودة الشاملة متضمناً الفلسفة والمبادئ والنموذج المقترح من قبل الباحث للتطبيق مع إبراز الحقائق والمزايا المتعلقة بها وذلك من خلال ربط فكرة تحسين وتطوير الأداء المعرفي والإتجاه السلوكي بمنظور إدارة الجودة الشاملة عبر أنشطة التدريب المهني في جميع مراحل خطط عمليات التدريب المعتمدة لإكساب المتدرب القدرة الكاملة لمواكبة مهارات العمل وفقاً لمتطلبات الأداء المهني.

لتحقيق اهداف البحث، قام الباحث بتحديد اربعة عمليات اساسية تساهم في تحقيق التغيير الجوهرى المنشود وفقاً لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وتشمل هذه العمليات تطوير المناهج وتوضيح قدرتها وسعتها لضمان أن البرامج التدريبية تقدم حسب الطلب وليس العرض، النجاح المهني للطلاب وهي العملية التي يتم من خلالها تقديم خدمة تدريبية ذات فائدة لكل طالب، بناء وتطوير قدرات الكوادر الإدارية والفنية بالمشروع لزيادة رأس المال المعرفي للمشروع وتأهيل جميع الكوادر الإدارية والفنية التي تم إستيعابها للعمل بالمشروع واخيراً التخطيط الإستراتيجي لعمليات التدريب المهني لتحديد قطاع العملاء الذين سوف يتم خدمتهم والتعرف على احتياجاتهم الواجب

اشباعها،

اتخذ الباحث المنهج الوصفي المسحي منهجاً لدراسته، واستهدف الطلاب المتدربين والاساتذة المدربين بمراكز التدريب المهني ومهارات الاعمال ثم الكوادر الإدارية بهذه المراكز مستخدماً الاستبانة لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة لقياس مؤشرات أداء كل عملية من تلك العمليات على تحقيق رضا العميل وقياس مدى فعالية التحسين المستمر للخدمات التدريبية.

توصل الباحث إلى عدد من النتائج اهمها أن تبنى مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمشروع ولاية الخرطوم لتطوير التدريب المهني واصحاب العمل ساهم في كسب رضا المتدربين عن خدمات التدريب المهني، كما توصل إلى أن تبنى مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمشروع ولاية الخرطوم لتطوير التدريب المهني واصحاب العمل ساهم في كسب الرضا الوظيفي للعاملين بمراكز التدريب المهني ومهارات الاعمال وكذلك تبنى مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمشروع ولاية الخرطوم لتطوير التدريب المهني واصحاب العمل ساهم في زيادة فعالية مخرجات أنشطة عمليات التدريب المهني.

تقدم الباحث بعدد من التوصيات اهمها الاستفادة من الأطر الفنية لنظام تدريب الجدارات في تحديد المستويات المهنية وفق المعايير المهنية العالمية واصدار شهادة مزاولة المهن وربطها بالجدارات المهنية.



## **Abstract**

The aim of this study is to find out the role of Total Quality Management in enhancing the capacity of the vocational training services. The research problem is represented in the lack of the effectiveness of the vocational training activities outcomes in Sudan for achieving the stated objectives, presented in the ability of professional cadres in responding to labour market needs, communicating with the external partners, supporting entrepreneur's culture and self employment.

To overcome this problem, Khartoum State government has participated in Khartoum State Vocational Training and Entrepreneurship Development Project, the improvement process has been initiated through selection of a training curriculum based on the occupational standards that can reflect the required competencies at the working place.

The researcher has presented a brief current knowledge, about Total Quality Management concept development through all ears, including philosophy, principles and the proposed adoption study model, then highlighting related facts, connecting the idea of performance improvement to Total Quality Management principles for vocational training activities, in all phases of training operations approved to provide trainees with the required working skills.

To achieve research goals, the researcher nominated four key operations performing the desired fundamental change in accordance with TQM principles, these operations includes, developing and demonstrating the ability of the Training curriculum to ensure that the training programs will be offered according to demand not supply, providing training services in such way that each trainee can gain professional success, capacity building for administrative and technical staff working in the project and finally using strategic planning for vocational training activities to identify customers and their needs, and also to maintain the key performance indicators that can perform the ability of each of these processes to achieve customer satisfaction .

The researcher used the descriptive analytical methodology in this study, where target groups are trainees, Instructors and Administrative cadres, using questionnaires for data collection for measuring the operations ability to achieve

customer satisfaction, and continuous performance improvements process.

The researcher finds number of results from this study, the most important results shows that adoption of total quality management principles at Khartoum State Vocational Training and Entrepreneurship Development Project contributed positively to gain trainees satisfaction for vocational training services, and the adoption of the of total quality management principles at Khartoum State Vocational Training and Entrepreneurship Development Project contributed to gain employees satisfaction in vocational training and entrepreneurs centres, as well as the adoption of total quality management principles at Khartoum State Vocational Training and Entrepreneurship Development Project contributed in enhancing the effectiveness of the vocational training activities and operations outputs.

The researcher proposed some recommendations, the most important one is to utilizes the advantage of the competency based training technical framework for determining the occupational level in accordance with the international occupational standards and issuance of working permission certificate linked to the occupational competencies.

## فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع	م
د	إستهلال	١
هـ	الاهداء	٢
و	الشكر والتقدير	٣
ز	مستخلص الدراسة باللغة العربية	٤
ط	مستخلص الدراسة باللغة الأنجليزية Abstract	٥
ك	فهرس الموضوعات	٦
ف	فهرس المراجع	٧
ق	فهرس الاشكال	٨
ق	فهرس الجداول	٩
ت	فهرس الملاحق	١٠
الفصل الاول / الاطار العام للبحث		
١	مقدمة	١-١
٣	مشكلة البحث	٢-١
٤	أسئلة البحث	٣-١
٤	أهمية البحث	٤-١
٥	أهداف البحث	٥-١
٦	فروض البحث	٦-١
٦	منهج البحث	٧-١
٦	مجتمع البحث	٨-١
٦	مصطلحات البحث	٩-١
٧	حدود البحث	١٠-١
الفصل الثاني / الاطار النظري للبحث والدراسات السابقة		
٨	التدريب المهني	١-٢
١٢	الجودة	٢-٢
١٣	وسائل تحسين الجودة عبر العصور	٣-٢
١٥	إدارة الجودة الشاملة	٤-٢
٢٩	جودة الخدمة	٥-٢
٣٠	الإدارة الاستراتيجية	٦-٢
٣٦	اخلاقيات وثقافة الجودة	٧-٢

٣٩	التحسين المستمر	٨-٢
٥٠	جائزة الشيخ خليفة للإمتياز	٩-٢
٥٩	طرق ووسائل التدريب المهني	١٠-٢
٥٩	مناهج التدريب المهني	١-١٠-٢
٦٢	مفهوم المنهج في المدرسة الحديثة	٢-١٠-٢
٦٢	نظام التلمذة الصناعية	٣-١٠-٢
٦٤	التدريب المبني على الجدارات	٤-١٠-٢
٨٣	الدراسات السابقة	١١-٢
٩٠	الإستفادة من الدراسات السابقة	١٢-٢
٩٢	ورشة عمل المجلس القومي للتعليم الفني والتقني	١٣-٢
الفصل الثالث / المبحث الاول		
دراسة حالة مشروع الخرطوم لتطوير التدريب المهني		
٩٦	مشروع الخرطوم لتطوير التدريب المهني واصحاب العمل	١-٣
٩٧	اهمية قيام المشروع	١-١-٣
٩٨	أهداف قيام المشروع	٢-١-٣
١٠٠	لجنة قيادة المشروع	٣-١-٣
١٠٠	الجنة الفنية	٤-١-٣
١٠١	إدارة مشروع الخرطوم لتطوير التدريب المهني واصحاب العمل	٥-١-٣
١٠١	مكونات مشروع الخرطوم لتطوير التدريب المهني واصحاب العمل	٦-١-٣
١٠٣	تسلسل مراحل الدخول للتدريب المهني	٧-١-٣
١٠٩	الهدف القطاعي لمراكز التدريب المهني	٨-١-٣
١١٠	الأهداف المؤسسية بحسب التشريعات النافذة	٩-١-٣
١١٠	المشاكل التي تواجه التدريب المهني بالسودان	١٠-١-٣
١١٤	مفهوم جودة عمليات التدريب المهني	١١-١-٣
١١٦	عمليات التدريب المهني	١٢-١-٣
١١٧	العمليات الرئيسية لنموذج الجدارات	١٣-١-٣
١١٨	المدخلات	١٣-١-٣
		١
١٢٠	العمليات	١٣-١-٣
		٢

١٢٣	المخرجات	٣-١-١٣-٣
١١٨	المعايير المهنية القياسية	٣-١-١٤
١٢٤	نظام المؤهلات المهنية	٣-١-١٥
١٢٤	المؤهلات المهنية الوطنية	٣-١-١٦
١٢٥	مستويات المؤهلات المهنية	٣-١-١٧
١٢٥	وصف مستويات النظام وخصائصه	٣-١-١٨
١٢٨	مزايا نظام المؤهلات الوطنية	٣-١-١٩
١٢٨	الإختبار المهني	٣-١-٢٠
١٢٩	مزايا الإختبار المهني	٣-١-٢١
١٢٩	التغذية الراجعة	٣-١-٢٢
الفصل الثالث / المبحث الثاني		
الدراسة الميدانية		
١٣٥	منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات	٣-٢
١٣٥	نوع الدراسة	٣-٢-١
١٣٦	منهج الدراسة	٣-٢-٢
١٣٦	اختيار العينة	٣-٢-٣
١٣٨	أدوات جمع البيانات	٣-٢-٤
١٣٨	الاستبانة	٣-٢-٤-١
١٤٤	المناقشات الجماعية مع الطلاب (المتدربين)	٣-٢-٤-٢
١٤٤	المقابلات الفردية مع المسؤولين عن المراكز	٣-٢-٤-٣
١٤٥	ملاحظة عمليات التدريب	٣-٢-٤-٤
١٤٥	المشاركة في الورش والسمنارات ذات الصلة بموضوع البحث	٣-٢-٤-٥
١٤٦	البحث المكتبي	٣-٢-٤-٦
١٤٦	المعالجات الإحصائية	٣-٢-٥
١٤٧	عرض بيانات المبحوثين	٣-٢-٦
١٤٧	عينة الطلاب المتدربين	٣-٢-٦-١
١٥٠	عينة الدراسة من الاساتذة المدربين	٣-٢-٦-٢
١٥٥	عينة الدراسة من الإداريين والمشرفين	٣-٢-٦-٣
الفصل الرابع / تحليل ومناقشة النتائج		
١٦١	مقدمة	٤-١
١٦١	الاستبانة التي استهدفت رضا الطلاب المتدربين	٤-٢

١٦٢	تحليل بيانات محور خدمات القبول	١- ٢- ٤
١٦٣	مناقشة وتفسير نتائج محور خدمات القبول	٢- ٢- ٤
١٦٤	تحليل بيانات محور مرافق الخدمات	٣- ٢- ٤
١٦٥	مناقشة وتفسير نتائج محور مرافق الخدمات	٤- ٢- ٤
١٦٦	تحليل بيانات محور الأنظمة واللوائح	٥- ٢- ٤
١٦٧	مناقشة وتفسير نتائج محور الأنظمة واللوائح	٦- ٢- ٤
١٦٨	تحليل بيانات محور التدريب	٧- ٢- ٤
١٦٩	مناقشة وتفسير نتائج محور التدريب	٨- ٢- ٤
١٧٠	تحليل بيانات محور الأنشطة الثقافية والرياضية	٩- ٢- ٤
١٧١	مناقشة وتفسير نتائج محور الأنشطة الثقافية والرياضية	١٠- ٢- ٤
١٧٢	تحليل بيانات محور رغبة الإلتحاق ببرامج التدريب المهني	١١- ٢- ٤
١٧٢	مناقشة وتفسير نتائج محور رغبة الإلتحاق بالمركز	١٢- ٢- ٤
١٧٣	تحليل نتائج الاستبانة التي استهدفت رضا المدرسين	٣- ٤
١٧٤	تحليل بيانات محور المستحقات المالية (المرتبات+الحوافز)	١- ٣- ٤
١٧٩	تحليل بيانات محور النمو المهني والوظيفي	٢- ٣- ٤
١٨٦	تحليل بيانات محور بيئة العمل	٣- ٣- ٤
١٩٣	تحليل بيانات محور علاقات العمل الرسمية	٤- ٣- ٤
١٩٨	بيانات محور علاقات العمل الشخصية	٥- ٣- ٤
٢٠٤	مناقشة وتفسير نتائج محاور استبانة رضا المدرسين بالمركز	٦- ٣- ٤
٢٠٥	الاستبانة التي استهدفت رضا الكوادر الادارية	٤- ٤
٢٠٦	تحليل بيانات محور التخطيط الاستراتيجي	١- ٤- ٤
٢١١	مناقشة وتفسير نتائج محور التخطيط الاستراتيجي	٢- ٤- ٤
٢١٢	تحليل بيانات محور العمليات الإدارية	٣- ٤- ٤
٢١٤	مناقشة وتفسير نتائج محور العمليات الإدارية	٤- ٤- ٤
٢١٦	تحليل بيانات محور عمليات التدريب	٥- ٤- ٤
٢١٨	مناقشة وتفسير نتائج محور عمليات التدريب	٦- ٤- ٤
الفصل الخامس / النتائج والتوصيات والمقترحات		
٢٢١	مقدمة	١- ٥
٢٢١	اهم النتائج	٢- ٥
٢٢١	استنتاجات الدراسة	٣- ٥
٢٢١	توصيات الدراسة	٤- ٥
٢٢٢	مقترحات لدراسات مستقبلية	٥- ٥

## فهرس المصادر والمرجع العربية والاجنبية

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
٢٢٣	ولاً : المصادر	١
٢٢٣	ثانياً : المراجع العربية	2
٢٢٥	ثالثاً : المراجع الاجنبية	٣
٢٢٦	رابعاً : المجالات والاصداريات والنشرات	٤
٢٢٦	خامساً : الرسائل الجامعية	٥
٢٢٧	سادساً : المؤتمرات والندوات واوراق العمل	٦
٢٢٨	سابعاً : القوانين واللوائح والاستراتيجيات	٧
٢٢٨	ثامناً : الدراسات باللغة الاجنبية	٨

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
٢٠	الرسم البياني لمراقبة الجودة	١ - ٢
٢٠	رصد اسباب غياب الطلاب خلال الكورس التحضيري	٢ - ٢
٢١	خريطة السبب والأثر	٣ - ٢
٢٣	تخطيط عمودي يوضح نتائج الأداء بالقسم التحضيري - مركز التدريب المهني ومهارات الاعمال - كرري.	٤ - ٢
٢٤	خريطة تدفق عملية نيل الجدارة	٥ - ٢
٣١	نموذج عمليات الإدارة الاستراتيجية	٦ - ٢
٤١	العمليات ذات العلاقة بالمنطق والإبداع	٧ - ٢
٤٢	دائرة ديمنج / شيوارت	٨ - ٢
٤٤	مراحل الطريقة العلمية للتحسين	٩ - ٢
٥٠	المعايير الرئيسية الخمسة لجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز	١٠ - ٢
٥١	اطار جائزة الشيخ خليفة للامتياز	١١ - ٢
١١٨	نموذج تصميم وتنفيذ منهج الجدارات	١٢ - ٢
١٤٧	التوزيع التكراري لأفراد عينة الطلاب المتدربين وفق متغير النوع	١ - ٣
١٤٩	التوزيع التكراري لأفراد عينة الطلاب المتدربين وفق متغير العمر	٢ - ٣
١٥٠	التوزيع التكراري لأفراد عينة الطلاب المتدربين وفق متغير المؤهل العلمي	٣ - ٣
١٥١	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الاساتذة المدربين وفق متغير النوع	٤ - ٣
١٥٢	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الاساتذة المدربين وفق متغير العمر	٥ - ٣
١٥٣	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من المدربين وفق متغير المؤهل العلمي	٦ - ٣
١٥٤	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من المدربين وفق متغير الخبرة العملية	٧ - ٣
١٥٥	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة الاساتذة المدربين وفق متغير المرتب	٨ - ٣
١٥٦	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة الاساتذة المدربين وفق متغير المرتب	٩ - ٣
١٥٧	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الإداريين وفق متغير العمر	١٠ - ٣
١٥٨	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الإداريين وفق متغير المؤهل العلمي	١١ - ٣
١٥٩	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الإداريين وفق متغير الخبرة العملية	١٢ - ٣
١٦٠	التوزيع التكراري لأفراد عينة الإداريين والمشرفين وفق متغير المرتب	١٣ - ٣
٢٠٦	التقييم النهائي لأراء المبحوثين حول العبارة القياسية رقم (١)	١ - ٤



٢٠٩	التقييم النهائي لآراء المبحوثين حول العبارة القياسية رقم (٥)	٢ - ٤
-----	--	-------

### فهرس الجداول

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
٢٢	نتائج مؤشرات الأداء بالقسم التحضيري	١ - ٢
٤٠	الفرق بين القيادة والإدارة	٢ - ٢
٧٠	الهدف الإجرائي للجدارة	٣ - ٢
٧٠	قاعدة صياغة الاهداف	٤ - ٢
١٠٦	الساعات المعتمدة لمواد الكورس التحضيري	٥ - ٢
١٠٧	الساعات المعتمدة لمواد الكورس الفني	٦ - ٢
١٠٩	الهدف القطاعي لمراكز التدريب المهني	٧ - ٢
١١٠	الاهداف المؤسسية بحسب التشريعات النافذة	٨ - ٢
١٢٦	مسمى مستويات المؤهلات المهنية	٩ - ٢
١٣٢	مستويات كيرك باتريك الاربعة لتقييم التدريب	١٠ - ٢
١٤٤	قائمة توزيع الإستبانات بمراكز التدريب المهني ومهارات الاعمال	١ - ٣
١٤٧	التوزيع التكراري لأفراد عينة الطلاب المتدربين وفق متغير النوع	٢ - ٣
١٤٨	التوزيع التكراري لأفراد عينة الطلاب المتدربين وفق متغير العمر	٣ - ٣
١٤٩	التوزيع التكراري لأفراد عينة الطلاب المتدربين وفق متغير المؤهل العلمي	٤ - ٣
١٥٠	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من المدرسين وفق متغير النوع	٥ - ٣
١٥١	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من المدرسين وفق متغير العمر	٦ - ٣
١٥٣	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من المدرسين وفق متغير المؤهل العلمي	٧ - ٣
١٥٤	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من المدرسين وفق متغير الخبرة العملية	٨ - ٣
١٥٥	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من المدرسين وفق متغير المرتب	٩ - ٣
١٥٦	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الإداريين وفق متغير النوع	١٠ - ٣
١٥٧	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الإداريين وفق متغير العمر	١١ - ٣
١٥٨	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الإداريين وفق متغير المؤهل العلمي	١٢ - ٣
١٥٩	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الإداريين وفق متغير الخبرة العملية	١٣ - ٣
١٦٠	التوزيع التكراري لأفراد عينة الإداريين و المشرفين وفق متغير المرتب	١٤ - ٣
١٦٢	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من المتدربين وفق محور خدمات القبول	١ - ٤
١٦٣	نتيجة إختبار مربع كاي لعبارات محور خدمات القبول	٢ - ٤
١٦٤	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من المتدربين وفق محور الخدمات	٣ - ٤
١٦٦	نتيجة إختبار مربع كاي لعبارات محور مرافق الخدمات	٤ - ٤

١٦٧	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من المتدربين وفق محور الأنظمة	٥ - ٤
١٦٨	نتيجة اختبار مربع كاي لعبارات محور الأنظمة واللوائح	٦ - ٤
١٦٨	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من المتدربين وفق محور التدريب	٧ - ٤
١٦٩	نتيجة اختبار مربع كاي لعبارات محور التدريب	٨ - ٤
١٧٠	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الطلاب المتدربين وفق محور الأنشطة الثقافية والرياضية	٩ - ٤
١٧١	نتيجة اختبار مربع كاي لعبارات محور الأنشطة الثقافية والرياضية	١٠ - ٤
١٧٢	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الطلاب المتدربين وفق محور رغبة الالتحاق ببرامج التدريب المهني	١١ - ٤
١٧٣	نتيجة اختبار مربع كاي لعبارات محور الرغبة في الالتحاق ببرامج التدريب المهني	١٢ - ٤
١٧٥	التوزيع التكراري لتقييم أفراد عينة الدراسة من المدربين وفقاً لمحور المستحقات المالية (المرتبات+الحوافز)	١٣ - ٤
١٨٠	التوزيع التكراري لتقييم أفراد عينة الدراسة من المدربين وفقاً لمحور النمو المهني والوظيفي	١٤ - ٤
١٨٦	التوزيع التكراري لتقييم أفراد عينة الدراسة من المدربين وفقاً لمحور بيئة العمل	١٥ - ٤
١٩٣	التوزيع التكراري لتقييم أفراد عينة الدراسة من المدربين وفقاً لمحور علاقات العمل الرسمية	١٦ - ٤
١٩٨	التوزيع التكراري لتقييم أفراد عينة الدراسة من الاساتذة و المدربين وفقاً لمحور علاقات العمل الشخصية	١٧ - ٤
٢٠٤	نتيجة الوسط الحسابي العام لمحاو الاستبانة التي استهدفت رضا المدربين	١٨ - ٤
٢٠٦	التوزيع التكراري لأفراد عينة لدراسة من الكوادر الإدارية وفقاً للعبارة القياسية "هل توجد خطة استراتيجية للإدارة العامة للتدريب المهني"	١٩ - ٤
٢٠٧	التوزيع التكراري لإجابة أفراد عينة الدراسة من الكوادر الإدارية عن العبارة القياسية "هل الرؤية الخاصة بالخطة الإستراتيجية للإدارة العامة للتدريب المهني (موثقة - منشورة - متاحة)"	٢٠ - ٤
٢٠٧	التوزيع التكراري لإجابة أفراد عينة الدراسة من الكوادر الإدارية عن العبارة القياسية "هل الرسالة الخاصة بالخطة الإستراتيجية للإدارة العامة للتدريب المهني (موثقة - منشورة - متاحة)"	٢١ - ٤
٢٠٨	التوزيع التكراري لإجابة أفراد عينة الدراسة من الكوادر الإدارية عن العبارة القياسية "هل أهداف مراكز التدريب المهني ومهارات الأعمال (موثقة - منشورة - متاحة)"	٢٢ - ٤
٢٠٩	التوزيع التكراري لإجابة أفراد عينة الدراسة من الكوادر الإدارية عن العبارة	٢٣ - ٤

	القياسية "هل توجد خطة عمل سنوية لمركز التدريب المهني ومهارات الأعمال الذي تعمل به"	
٢٠٩	التوزيع التكراري لإجابة أفراد عينة الدراسة من الكوادر الإدارية عن العبارة القياسية "هل الخطة (موثقة - منشورة - متاحة ) إذا كانت الاجابة بنعم"	٢٤ - ٤
٢١٠	التوزيع التكراري لإجابة أفراد عينة الدراسة من الكوادر الإدارية عن العبارات "القياسية رقم (٧ - ٨ - ٩ - ١٠)"	٢٥ - ٤
٢١١	اختبار مربع كاي لإجابات أفراد عينة الدراسة من الكوادر الإدارية وفقاً للعبارات القياسية رقم (٧ - ٨ - ٩ - ١٠)	٢٦ - ٤
٢١٢	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الكوادر الإدارية في ما يتعلق بمحور العمليات الإدارية	٢٧ - ٤
٢١٤	اختبار مربع كاي لإجابات أفراد عينة الدراسة من الكوادر الإدارية وفقاً لمحور العمليات الإدارية	٢٨ - ٤
٢١٦	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة من الكوادر الإدارية في ما يخص محور عمليات التدريب	٢٩ - ٤
٢١٨	اختبار مربع كاي لإجابات أفراد عينة الدراسة من الإداريين وفقاً لمحور عمليات التدريب	٣٠ - ٤

### فهرس الملاحق

العنوان	ملحق رقم
قائمة توضح مراكز التدريب المهني الحكومية بالسودان	١
خطاب تحكيم	٢

قائمة بأسماء وعناوين محكمي استبانات الدراسة	٣
نموذج تحكيم استبانة قياس رضا المتدربين	٤
استبانة قياس رضا المتدربين (محكمة)	٥
نموذج تحكيم استبانة قياس الرضا الوظيفي للمدربين	6
استبانة قياس الرضا الوظيفي للمدربين (محكمة)	٧
نموذج تحكيم استبانة قياس جودة الخدمة التدريبية	٨
استبانة قياس جودة الخدمة التدريبية (محكمة)	٩