

قال تعالى :

(فتعالى الله الملك الحق ولا تعجل بالقرآن من قبل
ان يقضى اليك وحيه وقل رب زدني علما)

صدق الله العظيم

الآية 144 من سورة طه

الإهداء

إلى روح أبي ...

إلى أمي

إلى شقيقتي شادية ...

أهدي هذا البحث

شكر وعرفان

الشكر من قبل ومن بعد لله رب العالمين صاحب الفضل

كله والذي أرسل نعمه تترى ، حيث أوجد وخلق وعلم ورزق،

وقدر ووفق وهو الذي أمرنا أن نقول الصدق والحق ونرد الفضل

لأصحابه ونشكر كل من قدم لنا جميلاً (هل جزاء الإحسان إلا

الإحسان) .

أتقدم بخالص شكري وتقديري للدكتور إبراهيم فضل

المولى الذي أسعدني بإشرافه على هذا البحث وقدم لي العون

والتوجيه والإرشاد وتوخي الموضوعية فكان نعم المشرف ونعم

المعين.

كما أخص بالشكر الأخ الأستاذ الشيخ إبراهيم الهاشمي

والأخوة الأجلاء بمركز تدريب الاتصالات ، وبمكتبة سوداقل لما

قدموه لي من معلومات .

ملخص الدراسة

يهدف هذا البحث إلى إبراز أهمية الاستثمار في العنصر البشري عن طريق التدريب والذي ينعكس بدوره في تطور المنظمات وتماسكها الداخلي لمواجهة التحديات القائمة في بيئتها الخارجية و لمواكبة التطور المتسارع والمنتالي في مجال العلوم و التكنولوجيا والمعارف عموماً .
وتناول البحث عدداً من الفرضيات هي :

1. يعتبر التدريب من أهم عوامل ترقية أداء العاملين ، وهو استثمار في العنصر البشري له عائداه على تطور المنظمات و الشركات .
2. يعتمد نجاح العملية التدريبية على مدى دقة تحديد الاحتياجات التدريبية والاختيار الصحيح للمتدربين .
3. تقييم وقياس العائد من التدريب من أهم مراحل العملية التدريبية .
4. يعتبر التدريب واحد من أهم دعائم نقاط القوة في البيئة الداخلية للمنظمة

5. توفير البيئة التدريبية المناسبة يساعد على نجاح العملية التدريبية. ويقع البحث في أربعة فصول ، يحتوي كل فصل على ثلاثة مباحث ، يتناول الفصل الأول الاحتياجات التدريبية والتخطيط للتدريب ، ويغطي الفصل الثاني تقييم التدريب ، أما الفصل الثالث فيتناول الشركة السودانية للاتصالات ويحتوي الفصل الرابع والأخير على الدراسة الميدانية ونتائج و توصيات البحث .

ومن أهم نتائج البحث ما يلي :

- 1- التدريب من أهم عوامل ترقية أداء العاملين ويساعدهم في التغلب على كثير من المشاكل والصعوبات التي تعترضهم في عملهم .
- 2- ضعف عملية تقييم وقياس العائد التدريبي في الشركة .
- 3- التدريب يساعد على الاستقرار الوظيفي ويدعم البيئة الداخلية للمنظمة .

ومن أهم التوصيات الآتي :

- 1- التوسع في عملية تحديد الاحتياجات التدريبية بدراسات مستفيضة وذلك بدراسة كل العوامل التي تؤدي تحديد الاحتياجات بصورة دقيقة .
- 2- ضرورة ترشيح المتدربين للدورات التدريبية وفق احتياجات العمل و العامل الفعلية .
- 3- زيادة الاهتمام بتقييم الدورات التدريبية ومعرفة أثر ومردود التدريب وانعكاسه على الأداء وعلى العمل .
- 4- العمل على إنشاء قسم بمركز التدريب يكون مختصاً بتقييم وقياس العائد التدريبي .

ABSTRACT

This research aims at highlighting and stressing the significance of investment in human resources through training which is in turn reflected in organizations development and consistency as to encounter the existing challenges in its external environment and to cope with accelerating consecutive progress in the field of science and technology .

The research addresses number of assumptions such as:

1. Training is the most significant factor in staff performance promotion and is considered an investment that its outcome is reflected in the development of organizations and companies.
2. The success of the training process depends on the accuracy of training needs identification and proper selection of trainers.
3. Training return evaluation and assessment is the most significant element of the training process.
4. Training is one of the important pillars of the internal environment of the organization .

5. The suitable training environment help the success of the training process.

The research conclusion come out with the following:

1. Training is one of most important element in staff performance promotion and assist in overcoming many problems that interrupt work progress.
2. Training evaluation and training return assessment in Sudatel is very weak.
3. Training help very much job stability and support the internal environment of the organization.

Moreover the research pointed out the following recommendations :

1. Training identification should be carried out in depth by studying all factors that enable proper planning.
2. Nomination of trainees should be in accordance with the actual and specific work and staff needs.
3. Emphasis should be directed towards courses evaluation as to get the targeted return and its effect on performance.
4. establishment of a section in the training center to be concerned with the evaluation and assessment of training return.

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الإهداء	ب
شكر وعرفان	ج
ملخص الدراسة	د
ABSTRACT	و
فهرس المحتويات	ز
فهرس الملاحق	ح

ط	فهرس الجداول
ي	فهرس الأشكال
الفصل الأول – الاحتياجات التدريبية وتخطيط التدريب	
1	الإطار العام للدراسة
4	المبحث الأول – التدريب
8	المبحث الثاني – الاحتياجات التدريبية
20	المبحث الثالث – تخطيط التدريب وسياساته
الفصل الثاني – تقييم التدريب	
30	المبحث الأول – أدوات التقييم وطرق جمع البيانات
39	المبحث الثاني – تحليل تكاليف التدريب وأساليب التقييم
50	المبحث الثالث – مناهج قياس العائد من التدريب
الفصل الثالث – الدراسة الميدانية	
61	المبحث الأول - الشركة السودانية للاتصالات
69	المبحث الثاني – الهيكل التنظيمي للشركة السودانية للاتصالات
75	المبحث الثالث – تحليل البيانات
100	الخاتمة
102	المراجع

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	الموضوع
---------------	---------

103	الهيكل التنظيمي للشركة السودانية للاتصالات	ملحق رقم (1)
104	الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية والإدارية	ملحق رقم (2)
105	الهيكل التنظيمي لقطاع التدريب	ملحق رقم (3)
106	أعداد المتدربين بالشركة في الفترة من 94-2004م	ملحق رقم (4)
107	الخطة التدريبية للعام 2005م لسوداتل	ملحق رقم (5)
108	منشور واستمارة تحديد الاحتياجات التدريبية السنوية	ملحق رقم (6)
111	استمارة الترشيح للدورات التدريبية	ملحق رقم (7)
112	استمارة تقييم البرامج التدريبية بعد نهاية الدورة	ملحق رقم (8)
114	استمارة التقييم بعد قضاء فترة بالعمل من نهاية التدريب	ملحق رقم (9)
120	الاستبيان	ملحق رقم (10)

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
------------	--------------	------------

88	نوع المبحوثين	1
88	الفئات العمرية للمبحوثين	2
89	أنواع الوظائف للمبحوثين	3
89	المؤهل التعليمي للمبحوثين	4
90	مدة الخدمة بالشركة	5
90	حضور الدورات التدريبية	6
91	عدد الدورات التي تلقاها المبحوثين	7
91	العلاقة بين طبيعة العمل و التدريب	8
92	أثر التدريب في تطور الأداء	9
92	أثر التدريب في تذليل صعوبات ومشاكل العمل	10
93	إثبات الفرضية الأولى	11
93	المشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية	12
94	أسس تحديد الاحتياجات التدريبية بالشركة	13
95	الترشيح للدورات التدريبية	14
95	إثبات الفرضية الثانية	15
96	قياس العائد التدريبي	16
96	التقييم عند نهاية الدورة	17
97	التقييم بعد مضي فترة من التدريب	18
97	إثبات الفرضية الثالثة	19
98	تطوير وتأهيل العاملين بالشركة	20
98	مساهمة التدريب في الاستقرار الوظيفي	21
99	مساهمة التدريب في تحقيق أهداف الشركة	22
99	إثبات الفرضية الرابعة	23
100	البيئة التدريبية	24
100	مواعيد وفترات التدريب	25
101	إثبات الفرضية الخامسة	26

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
51	نظام العمل أو الأداء	(1)
56	المراحل الخمس الأساسية في برنامج التدريب	(2)