



معهد التخطيط القومي

أثر تطبيق نظم إدارة الجودة على أداء وحدات التدريب بالمؤسسات الحكومية

دراسة تطبيقية على إدارة التدريب بمعهد الإذاعة والتلفزيون

The Impact of Quality Management System Implementation On Training Units of Government Institutions

Applicative Study on The Training Management In Radio and Television

Institute

الباحثة / حنان أحمد سيد أحمد

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التخطيط والتنمية

إشراف

م/مدحت فهمي صالح

محاضر وخبير المواصفات والجودة

مستشار المعهد القومي للجودة

أ.د/ محرم الحداد

أستاذ متفرغ بمركز الأساليب التخطيطية

معهد التخطيط القومي



Institute of National Planning

معهد التخطيط القومي

أثر تطبيق نظم إدارة الجودة على أداء وحدات التدريب بالمؤسسات الحكومية
(دراسة تطبيقية على إدارة التدريب بمعهد الإذاعة والتلفزيون)

**The Impact of Quality Management System Implementation On Training
Units of Government Institutions**
**Applicative Study on The Training Management In Radio
and Television Institute**

الباحثة / حنان أحمد سيد أحمد

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير فى التخطيط والتنمية

إجازة الرسالة من قبل لجنة التحكيم

لجنة التحكيم

مشرفاً ورئيساً

أ.د. محمد الحداد
٢٠١٩/١١/٦

١- أ.د./ محرم الحداد

أستاذ متفرغ بمركز الأساليب التخطيطية

مشرفاً مشاركاً

أ.م/ مدحت فهمى
٢٠١٩/١١/٥

٢- م/ مدحت فهمى

محاضر وخبير المواصفات والجودة ومستشار المعهد القومي للجودة

محكماً وعضواً

أ.د. إيمان منجى
٢٠١٩/١٠/٢١

٣- أ.د./ إيمان منجى

أستاذ متفرغ بمركز التخطيط الاجتماعى والثقافى

محكماً وعضواً

أ.د. عفاف على حسن الدش
٢٠١٩/١٠/٢١

٤- أ.د./ عفاف على حسن الدش

أستاذ متفرغ بكلية التجارة جامعة حلوان

إجازة الرسالة بتاريخ / / ٢٠

٢٠١٩ م

وَقَالِ الْكَلْبُ

فَسَيَرَىٰ لَبَدًّا لَّعَنَ رَبِّهِ رَسُولَهُ وَالْمُؤْمِنُونَ

إهداء

إلى كل سند في الحياة

إلى الشخص الذي يدفعك إلى الأمام

في الوقت الذي يدفعك كل شيء إلى الخلف

شكر وتقدير

يقول النبي صلى الله عليه وسلم: (لا يَشْكُرُ اللَّهُ مَنْ لا يَشْكُرُ النَّاسَ)

أتقدم بكل الشكر والتقدير للأستاذ الدكتور / محرم الحداد الذي شرفت بأن كنت أحد تلاميذه في المعهد ثم زادني في الشرف بقبول الإشراف على الرسالة ، ثم كان لي خير موجه حتى تم البحث بفضل الله ثم بفضل توجيهاته وإرشاداته.

وأقدم بعظيم الشكر لأستاذي ومعلمي / مدحت فهمي الذي شرفت بمعرفته وأن كنت أحد تلاميذه سواء في المعهد القومي للجودة أو معهد التخطيط القومي ثم سعدت بقبوله الإشراف على الرسالة وأنه لم يأل جهداً في مساعدتي بالمعلومات والتوجيهات والنصائح حتى تمت الرسالة بفضل الله ومنته.

أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الكرام أ.د. / إيمان عبدالفتاح منجي و أ.د. / عفاف الدش .

أخص بالشكر كل أعضاء هيئة التدريس بالمعهد القومي للتخطيط على ما قدموه لنا في خلال فترة الدراسة من معلومات ومعارف متمنياً من الله لهم الصحة ودائم العطاء.

المخلص

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على أثر تطبيق نظم إدارة الجودة على أداء وحدات التدريب بالمؤسسات الحكومية ولذلك قامت الباحثة في الدراسة النظرية بالتعرف على التدريب مفهومه واهميته واهدافه وانواعه ومعوقاته كذلك التعرف على الجودة وعلاقتها بالتدريب والجودة الشاملة ونماذج التميز وما هو تأثيرهم على التدريب ثم التعرف على مواصفات الايزو 10015 و 29990 وعرض تجارب لتطبيقهم واخيرا التعرف على عملية تقييم التدريب وفعالية التدريب والعلاقة بينهما وعرض نماذج لقياس كلا منهما.

أما في الدراسة التطبيقية فتم التعرف على واقع معهد الإذاعة والتلفزيون ودور التدريب داخل المعهد ثم التعرف على نتائج تطبيق بنود المواصفة الارشادية ISO10015 داخل المعهد وما هو اثر ضمان جودة التعليم بمعهد الإذاعة والتلفزيون وباستخدام المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة وتم عمل استبيان لقياس (أثر تطبيق نظم إدارة الجودة على أداء وحدات التدريب بالمؤسسات الحكومية) وبعد اختبار الفروض ودراسة النتائج خرجت الباحثة بالتوصيات التالية :

1. فيما يتعلق بتحديد الإحتياجات التدريبية :

ضرورة استخدام الطرق المناسبة لتحديد الفئات المستهدف تدريبها في معهد الاذاعة والتلفزيون وتحليل الأداء الحالي لهم والتعرف على مستوى الأداء المطلوب للوصول إلى أفضل الطرق لتحديد الإحتياجات التدريبية وهي :

- دراسة تعليمات الإدارة العليا بالهيئة الوطنية للإعلام.
 - مشاهدة (متابعة) فعالية الموظفين أثناء ممارسة أعمالهم.
 - إجراء مزيد من المناقشات الجماعية مع الإدارات المختلفة بالمعهد .
 - إستطلاع آراء المتدربين والمشرفين والمديرين عن الدورات السابقة.
- وذلك للاستفادة من تحديد الإحتياجات التدريبية للارتقاء إلى مستوى الأداء ورفع الكفاءة لانجاز العمل مما يؤدي إلى رفع مستوى اداء الهيئة الوطنية للإعلام ككل.

1. فيما يتعلق بتصميم وتخطيط البرنامج التدريبي :

- ضرورة أن تكون المواد التدريبية مواكبة للاتجاهات الإدارية المعاصرة.
- الموازنة بين محتوى الموضوعات التدريبية وأهداف البرنامج التدريبي عند التصميم ومراعاة قابليتها للتطبيق.
- استخدام طرق أفضل للإعلان عن الدورات التدريبية التي يتم تنفيذها داخل معهد الإذاعة والتلفزيون لجذب أكبر عدد من الفئات المستهدفة .

2. فيما يتعلق بتنفيذ العملية التدريبية :

- الحصول على معلومات من المتدربين حول فعالية العملية التدريبية ، وأن يحصل المديرين على هذه المعلومات عن موظفيهم من أجل توفير المساندة والدعم للتطبيق الفعال لبرامج التدريب وذلك بالعمل على استخدام أفضل الأساليب وأحدث المعدات والمزج بين التدريب النظري والعمل لضمان أقصى استفادة للمتدربين للوصول إلى أفضل أداء.

3. فيما يتعلق بالتقييم المنفذ من خلال مقدمي خدمة التدريب :

- ضرورة إستطلاع رأي المدير المباشر في مدى مساهمة العملية التدريبية في إتقان الموظف للعمل وتقليل الأخطاء الفنية والإدارية بشكل خاص.

4. فيما يتعلق بمراقبة وتحسين العملية التدريبية :

- أن يتولى أفراد يتميزون بالإستقلالية في عملهم عملية المراقبة للعملية التدريبية من أجل التحسين.
- ضرورة الإحتفاظ بسجلات تتعلق بكل مراحل التدريب وأن تكون موثقة.
- أن يضع المسئولين بالمعهد الفروق السنوية والدرجة الوظيفية بين الموظفين في الإعتبار عند إعداد الدورات التدريبية

Abstract

The aim of this study is to identify the impact of the application of quality management systems on the performance of training units in government institutions. Therefore, the researcher in the theoretical study identified the training concept, importance, objectives, types and constraints, as well as the recognition of quality and its relationship to training and the overall quality and models of excellence and what is their impact on training

The recognition of ISO 10015 and 29990 specifications and presentation of experiments to implement them and finally identify the process of evaluation of training and effectiveness of training and the relationship between them and the presentation of models to measure each.

In the applied study, the reality of the Institute of Radio and Television and the role of training within the Institute was identified. Then, the results of the implementation of the provisions of ISO10015 within the institute were examined. What is the effect of ensuring the quality of education in the Institute of Radio and Television Quality on the performance of training units in government institutions. After testing hypotheses and results management, the researcher made the following recommendations:

1. With regard to the identification of training needs:

- The need to use appropriate methods to identify the target groups trained in the Institute of Radio and Television and analyze the current performance and to identify the level of performance required to reach the optimal methods to determine the training needs.
- Study the instructions of senior management in the National Information Authority.
- Actual follow-up (follow-up) of employees in the exercise of their business.
- Conduct further group discussions with the different departments of the Institute.
- Survey of trainees, supervisors and managers of previous courses.

In order to benefit from the identification of training needs to upgrade to the level of performance and raise the efficiency of the completion of work, which leads to raising the level of performance of the National Media Authority as a whole.

2. Regarding the design and planning of the training program:

- The need for training materials to be in line with contemporary administrative trends.
- Harmonize the content of the training topics and the objectives of the training program when designing and considering their applicability.