

## تقييم مهارات القائم بالاتصال لتحسين جودة التكوين دراسة حول متربصي فرع المحاسبة والتسيير بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني المسيلة 01

Evaluate the skills of the contact person to improve the quality of training A study on trainees of the Accounting and Management Branch at the National Institute specialized in vocational training  
M'sila 01

سيد علي طابي<sup>1\*</sup>، عبد المطلب بيبصار<sup>2</sup>

[tabi.sidali@univ-msila.dz](mailto:tabi.sidali@univ-msila.dz)، <sup>1</sup>جامعة المسيلة (الجزائر)

[abdelmoutaleb.bissar@univ-msila.dz](mailto:abdelmoutaleb.bissar@univ-msila.dz)، <sup>2</sup>جامعة المسيلة (الجزائر)

تاريخ النشر: 2025/06/30

تاريخ القبول: 2025/06/29

تاريخ الاستلام: 2025/05/15

### Abstract:

This study aims to evaluate the communication skills of the professors of the National Specialized Institute from the point of view of the staff benefiting from the service on the basis of activating the communication process between the professor and the trainee at the end of each stage in order to improve the quality of training.

This study concluded that the communication skills of the professors under study combine verbal and non-verbal, communication skills, delivery and dialogue skills, organizing time, and gaining the trust of the students, which helps achieve quality training for the trainees of the National Specialized Institute, M'sila 01

**Keywords:** Communication skills; quality of training; vocational training.

**JEL Classification:** G31; M41.

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مهارات الاتصال لأستاذة المعهد الوطني المتخصص من وجهة نظر المتكويين المستفيدين من الخدمة على أساس تفعيل عملية الاتصال بين الأستاذ والمتربص نهاية كل مرحلة من أجل تحسين جودة التكوين.

وخلصت هذه الدراسة إلى أن المهارات الاتصالية للأستاذة محل الدراسة تجمع بين مهارات اتصال اللفظية وغير اللفظية، مهارات الإلقاء والحوار وتنظيم الوقت وكسب ثقة المتكويين، مما يساعد على تحقيق جودة التكوين لمتربصي المعهد الوطني المتخصص المسيلة 01.

الكلمات المفتاحية: مهارات الاتصال؛ جودة التكوين؛ التكوين المهني.

تصنيفات JEL: G31؛ M41.

## مقدمة

يعتبر قطاع التكوين والتعليم المهنيين ركيزة أساسية للاقتصاد الوطني، حيث يلعب دورا اقتصاديا هاما إلى جانب الدور الاجتماعي إذ يعد من أهم القطاعات تمويللا لسوق الشغل باليد العاملة في مختلف المجالات ولذلك تسعى الحكومة إلى إعطاء بالغ الأهمية عن طريق بذل كل الجهود وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة له، من أجل تكوين فئة الشباب قصد مواكبة التغيرات الحاصلة في سوق الشغل الذي يفرض مؤهلات تنافسية، الأمر الذي يستوجب دراسة العوامل التي من شأنها ضمان تكوين نوعي يتسم بالجودة.

ويعد مطلب الجودة أمرا ضروريا وحتميا في المؤسسات التكوينية ومن خلال ذلك وجب التركيز على السبل الكفيلة بتحسين جودة عملية التكوين ومما سبق يمكن طرح الإشكال الرئيسي التالي :  
كيف تساهم مهارات الاتصال في تحسين جودة التكوين المهني؟

وسنحاول الإجابة على التساؤل الرئيسي من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية :

ما مدى اهتمام الأساتذة بعملية الاتصال لتحسين جودة تكوين المترشحين ؟

ما هي المهارات الاتصالية اللازمة لتكوين المترشحين في ضوء الجودة ؟

كيف يمكن تحقيق فعالية الاتصال لتحسين جودة التكوين ؟

### 2- أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى معرفة مهارات الاتصال التي ينتهجها الأساتذة لتحقيق جودة تكوين المترشحين

في المعهد الوطني المتخصص داود صالح المسيلة 01

أهمية الدراسة : تحظى الدراسة بأهمية بالغة من حيث الوقوف على المهارات الاتصالية لدى الأساتذة لتحسين التحصيل العلمي للمترشحين كتحقيق دوري للسداسي الأول من التكوين .

### 3- فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى : يحرص الأساتذة على الاهتمام بالاتصال لتحقيق جودة التكوين .

الفرضية الثانية : تعتمد مهارات الاتصال لدى الأساتذة على مهارات الإلقاء بالدرجة الأولى ومهارات الاتصال غير اللفظي بدرجة ثانية لتحسين جودة التكوين .

الفرضية الثالثة : مهارات القائم بالاتصال بحاجة إلى تقييم مستمر للوصول إلى الفعالية في الاتصال وتحقيق جودة التكوين.

### 4- الدراسات السابقة :

1- دراسة (بلقاضي أسيا 2020 ) تتعلق بمهارات الاتصال والجودة وتمثل في أطروحة دكتوراه حول أثر مهارات الاتصال لدى هيئة التدريس على جودة الخدمة التعليمية الجامعية جامعة

أحمد بوقرة بومرداس توصلت نتائج الدراسة التطبيقية إلى وجود أثر قوي وإيجابي بين مهارات الاتصال وجودة الخدمة التعليمية حسب إجابات أساتذة جامعة بومرداس وذلك من خلال:  
- أن مهارات الاتصال الثلاثة: مهارة الكتابة، مهارة الإنصات ومهارة الاتصال غير اللفظي، لا تساهم في تفسير الاختلاف في جودة الخدمة التعليمية.

- أن مهارة التحدث ومهارة الإقناع تساهم في تفسير التباين في جودة الخدمة التعليمية  
2 دراسة (عبد السلام الزاوي، محمد الحافظ عيشوش 2022) تتعلق بمهارات الاتصال وتتمحور حول دور مهارات الاتصال في فعالية فرق العمل دراسة حالة مركب تكرير الملح ببسكرة حيث تم التوصل إلى ما يلي :  
مهارات الاتصال الشفوي ومهارات الاتصال الكتابي لها علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية على المتغير التابع فرق العمل .

يمكن ترتيب مهارات الاتصال حسب شدة ارتباطها بتماسك فرق العمل كما يلي : مهارات الكتابة ثم مهارات الحديث ثم مهارات القراءة ثم مهارات الإنصات.

3 دراسة (عميري رشيد، مارييف منور 2023) تتعلق بالجودة حول موضوع جودة التكوين ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمفتشية الأقسام للجمارك تلمسان .  
توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

أن التكوين المستمر بالجودة يؤدي إلى الأداء المثالي والمستدام فجودة التكوين هي المعيار لكفاءة الأداء والتميز من خلال إلحاق العمال والموظفين بتكوين يهدف إلى تحسين مستواهم المهني .  
أن كفاءة الأداء بصفة عامة يتوقف على كفاءة وتسيير العنصر البشري وكفاءته لا تتحقق إلا من خلال جودة التكوين .

## 1- مفهوم الاتصال

في اللغة العربية، تشتق كلمة (اتصال) من الفعل الثلاثي "وصل"، والمضارع منه "يصل"، ويُقَالُ وَصَلَ النَّبِيُّءَ "أو" وَصَلَ إِلَى النَّبِيِّءِ وَصُولًا" أي بلغه وانتهى إليه. في اللغات الأجنبية تعرف الكلمة اللاتينية (Communis) بمعنى اشتراك. اصطلاحاً: يُعرف الاتصال بأنه "نقل المعلومات بين المرسل والمستقبل بواسطة رسالة ما، والتي تنتقل بينهما من خلال قناة اتصال". (الخليل، 2013)

التواصل : هو تبادل للمعلومات المفيدة من خلال وسائط مختلفة تصل من خلاله الرسالة أو المعلومات إلى المتلقي بعد المرور بالعديد من المراحل أو الخطوات، ويُطلق على تدفق الاتصال بمراحله عملية الاتصال (Saqib, 2018)

## 2- تطور مفهوم الاتصال .

**1-2 مفهوم أرسطو:** حيث وضع المفهوم العام للاتصال الذي يعتبره عملية انسانية تقوم على نشاط شفهي بين المرسل والمستقبل.

**2-2 مفهوم لاسويل lassweil ،** واعتمد على الجانب اللفظي أبرز عناصر الاتصال الأخرى مثل المتحدث، الرسالة، المستقبل والأثر وهو الهدف الرئيس لعملية الاتصال.

**3-2 مفهوم شانون وويفر:** طور مفهوم الاتصال ليشمل الإشارات، ووضع الجسم كسلوك غير لفظي.

كما لوحظ اهتمامهما بجانب التشويش الذي يمكن ملاحظته في مجال الاتصال التعليمي ومدى تأثيره على دقة نقل الرسالة .

**4-2 مفهوم بيرلو:** يرى أن هناك عوامل ضابطة لعملية الاتصال تمثلت في المهارات والمواقف، المعرفة والثقافة، والنظم الاجتماعية للمصدر، وأضاف بيرلو أن المحتوى، المعالجة والرموز مهمة للرسالة، كما اعتبر أن الحواس الخمس هي القنوات الرئيسة للمعلومات سواء من قبل المصدر أو لدى المستقبل.

## 5-2 مفهوم شرام للاتصال Schramm

ركز على مفهوم مجال الخبرة، حيث يعنى شرام بوصول الرسالة إلى المتلقي بالطريقة التي قصدها المصدر، والخلفيات المشتركة بين المصدر والمتلقي، وأكد أهمية التغذية الراجعة والمهارة هنا تتجسد في مقدرة المصدر على فهم مستوى معرفة المتلقي وقيامه بتحسين التفاعل المباشر معه .

**2-6 مفهوم برنت روين 1991م** يركز على الاتصال الدائري القائم على التغذية العكسية وتبادل الأدوار بين المصدر والمتلقي من خلال التركيز على أهمية عملية تشكيل الرموز وفكها. (الشاعر، 2015)

### 3- مبادئ الاتصال الناجح

نجاح إيصال الرسالة يتوقف على نجاح عملية الاتصال ويتلخص في الإجابة على ست أسئلة :

**1-3 لماذا :** وتعني تحديد الهدف من الاتصال الذي لا ينجح إلا إذا كنا مدركين تماماً لغاياته، أي إذا كانت النقطة التي نود الوصول إليها واضحة .

**2-3 ماذا :** بعد أن تحدد الهدف بوضوح، تكون الخطوة التالية هي تحديد المضمون الأفضل لرسالتك أو حديثك الكفيل بإيصالك إلى هذا الهدف.

**3-3 من :** تعتبر هذه المرحلة الأكثر أهمية بعد تحديد الهدف . ونعني بها تحديد الجمهور الذي سنتوجه إليه . دون الاعتقاد أن عالمنا هو نفس عالم من نتحدث إليهم .

**4-3 كيف :** تحديد كيفية النفاذ إلى عقل المستقبل، إلى فهمه وموافقته ومن أجل ذلك عليك أن تكتشف المنفذ، أو سبيل الوصول إلى المستمعين.

**3-5 متى :** تتلائم وكيفية توصيل الرسالة مع متى يتم توصيلها، أي أن الرسالة مع أسلوب النفاذ إلى الآخر يتضمن دوماً دراسة التوقيت وتعتبر الخطوة الحاسمة لنجاح الاتصال .

**3-6 إرجاع الأثر :** أن جزءاً كبيراً من سر نجاح أولئك الذين اشتهروا بقدرتهم على الاتصال الفعال يكمن في الحساسية المفرطة لهذه الاستجابة، التي يتخذون منها مؤشراً ومرشداً يوجه خطواتهم اللاحقة من حيث تعزيز، أو تعديل محتويات الرسالة .

(حجازي م،، 1990)

### 4- مفهوم مهارات الاتصال

مهارات الاتصال : هي قدرة الفرد على إيصال الرسالة بصورة لفضية وغير لفضية ويعبر عن مشاعره وآرائه وأفكاره للآخرين، إضافة إلى قدرته على تبسيطها على نحو يعمل على توجيه سلوكهم لتحقيق أهدافه . (القرني، 2015)

كما يمكن القول أنها مجموعة القدرات التي تمكن الأستاذ من نقل المعلومات بفعالية، والاستعمال الأمثل للوسائل لتحقيق التفاعل الإيجابي مع المتكويين قصد تحقيق جودة التكوين.

#### 1-4 المهارات الأساسية للقائم بالاتصال

لتكون متصلاً ماهراً عليك أن تبدأ بالإدراك والتعلم والسيطرة على مهارات الاتصال الداخلي أي الاتصال بالذات، مع إدراك أن العنصر الرئيس للاتصال الفعال كسب المصداقية والثقة لدى الآخرين.

من مقومات التواصل مع الذات إدراك عناصر تشكيل السلوك المتمثلة في الطلاقة الفكرية والقدرة على صياغة المفاهيم وسرعة البديهة وسهولة التكيف (الشاعر، 2015) وتشير الدراسات في مختلف في مجال الاتصال أن ما نسبته 45% بالمائة منه يخصص للإنصات بينما 30% بالمائة للتحدث و16% بالمائة للقراءة و9% بالمائة للكتابة ونشير هنا أن الإنصات لا ينحصر على المستقبل فقط وتمتد مسؤولية الإنصات إلى المرسل أيضاً عند التغذية العكسية. (عيشوش وزاوي ، 2022)

و من خلال ما يلي نذكر المهارات الرئيسية للقائم بالاتصال:

#### 1-1-4 مهارات التحدث

هو الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية واختيار الوقت المناسب للتعبير ومعرفة أثره على الآخرين.

#### 2-1-4 مهارات الكتابة

هي تدريب المتريصين على الكتابة الموضوعية الدقيقة، وهذا يتطلب تطوير التفكير وزيادة حصيلة معلومات لترقيته أسلوب الكتابة.

#### 3-1-4 مهارة القراءة

هي زيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ.

#### 4-1-4 مهارة الإنصات

اختيار المتكون ما يهيمه من معلومات وبيانات مما يصل إلى سمعه.

#### 5-1-4 مهارة التفكير

هي سابقة أو ملازمة أو لاحقة لعملية الاتصال زيادة مهارة المتكونين في استخدام وسائل الاتصال.

#### 6-1-4 مهارات اجتماعية

تساعد على التفاعل مع الآخرين ومن المهارات الاجتماعية التي تساعد على التفاعل مع من حولك توجيه الإطراء، تسهيل التحدث التعبير عن الأفكار الإيجابية والاعتراف بالتقصير

#### 7-1-4 مهارة إشراك المستمع

إن الهدف السلوكي هو القدرة على الاحتفاظ باهتمام الشخص الذي تتواصل معه، وإشراكه فيما نقول (حسن، 2015).

#### 8-1-4 مهارة إدارة الوقت

يتم ذلك من خلال التحكم في ما يلي :

ترتيب الأولويات، السرعة، الفاعلية، الاكتفاء بالوقت المخصص، الاستعداد، التعاون -وضع برنامج عمل مرتبط بخطة زمنية، يوضع في شكل مفكرة تحدد ما يجب القيام به -استثمار الأوقات الهامشية الوقت الضائع الذي قد ينتج عن أي خلل غير محسوب - التغلب على سلوكيات الخروج عن الموضوع والهدف العام (زيدان، 2014)

من بين العوامل الواجب مراعاتها لاكتساب مهارة العرض والتقديم والتحدث بشكل فعال ما يلي - تحديد الهدف من الحديث : يجب إخبار الآخرين عن الهدف من الحديث بشكل واضح ومحدد يساعد في تقييم عملية الاتصال فيما بعد.

-التعرف الجيد على المستمعين وتفهم الحالة النفسية ومراعاة مستوى ثقافتهم : إذ على المتحدث أن يعرف عدد المستمعين وخصائصهم المختلفة من حيث التأهيل والوظائف والتعليم - تحديد محتوى الحديث : فيجب التحديد الدقيق للموضوع الذي يتم الحديث بصده والاختيار المدروس لعناصره المختلفة منذ مقدمته وصلبه وخاتمته.

- التوقف عن الكلام بين لحظة وأخرى ومتابعة ردود أفعال المستمعين: لإتاحة الفرصة للمستمع للمتابعة والاستفسار، وجذب انتباهه وإعطاءه الفرصة للتفكير والانتقال التدريجي بين عناصر الموضوع الذي يتم طرحه.

- اختيار نبرة الصوت المناسبة، ويتوقف ذلك بحسب أهمية الموضوع المطروح والحقائق الدلالات التي يتم الحديث عنها. (المغربي، 2007)

#### 2-4 مقومات مهارة الإلقاء

من أهم الصفات الواجب توفرها في المرسل أثناء العملية التكوينية ما يلي :  
التمكن العلمي من التخصص.

القدرة على التعبير الجيد عن رسالته أمام المتربصين بصوت واضح .

القدرة على تحديد الهدف أو الأهداف من رسالته. مع تصميم وبناء مواقف تعليمية اتصالية جديدة من خلال الإلمام بقنوات الاتصال المختلفة .

القدرة على الاستخدام الجيد للغة اللفظية و غير اللفظية مع ضمان إيصال رسالته بطرائق وأساليب متنوعة ومناسبة والرد على أسئلة المتكويين والتعديل في رسالته بناءً على التغذية الراجعة . (زاير، 2020)

#### 3-4 مبادئ الاستماع الجيد

إن المتحدث الجيد هو المستمع الجيد فالاستماع هو نصف عملية الاتصال . وهو كالحديث مهارة يمكن تنميتها من خلال تكوين عادات إنصات جيدة، أنه فرصة لاستيعاب أكبر قدر ممكن من المعلومات التي قد تكون حاسمة ولذلك وجب التقييد بالنقاط التالية :

- أثناء الاستماع، تفرغ لمحدثك تماماً: الأمر الذي يجعلنا نعتقد بارتفاع درجة براعتنا على الاستيعاب فالواقع أننا في هذه الحالات لا نستوعب إلا قدرأ محدوداً من المعطيات.

- أنصت إلى التعبير غير اللفظي: ذلك هو أحد أبرز أسباب التفرغ التام لمن يحدثنا . فأنت تعلم أن الرسائل لها دوماً محتوى ظاهري عقلاني، لفظي، ومحتوى آخر خفي، أو ضمني، لا يعبر عنه بالألفاظ ..

- ركز على الأفكار الأساسية ولا تغرق في التفاصيل: الرسائل التي تصلنا تكون محملة عادة بالكثير من المعلومات التفصيلية والمعتضة والدخيلة التي تشكل مصدر تشويش على المعطيات الأساسية ومن إحدى مهارات الاستماع تلك القدرة على فرز هذه المعلومات وانتقاء الأساسي منها للتركيز عليها وإهمال الباقي

تجنب سرعة الاستنتاج: التسرع في الاستنتاج هو أحد المعوقات الذاتية التي تعيق قدرتنا على فن الاستماع .

تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية عليه: ليس التسرع في التعميم والقفز إلى الاستنتاجات هو فقط مدعاة توريطننا في عمليات سوء التفاهم، بل ذلك الميل المصاحب له لسرعة تكوين الأحكام القطعية على المتحدث

إرجاع الأثر: نحن دوماً نكون كمستمعين في موقف نشط، نتفاعل مع ما تستمع إليه، ونستجيب له . (حجازي م.، 1990)

#### 5- القواعد السبعة للتواصل الجيد

هناك بعض القواعد التي تساعد على تحقيق أقصى استفادة من التواصل

### 1-5 الوضوح

يجب أن يكون المرسل واضحًا جدًا بشأن جميع جوانب الفكرة في ذهنه والغرض من إيصالها.

### 2-5 الاكتمال

يجب أن تتضمن الرسالة جميع الأفكار والتفاصيل المهمة، وأن ألا يكون هناك إغفال للتفاصيل ذات الصلة.

### 3-5 الترابط

يجب مراعاة التدفق السلس والوضوح والانتقال. الترابط يحفظ الرسالة من سوء الفهم وسوء التفسير.

### 4-5 الإيجاز

قول أكثر ما يمكن بأقل عدد من الكلمات.

### 5-5 التماسك

الكتابة الجيدة دائمًا ما تكون قوية، مباشرة ولديها القدرة على إحداث رد فعل أو تأثير مرغوب.

### 6-5 الصحة

يجب أن يكون التواصل صحيحًا من حيث نبرة وأسلوب التعبير، والتهجئة، والقواعد، والشكل، والمحتوى، والمعلومات الإحصائية

### 7-5 المجاملة ومراعاة الآخرين

المجاملة تعني مراعاة القيم الأخلاقية دائمًا. يجب أن نكون مهذبين في نبرتنا ولغتنا. أما مراعاة الآخرين فتعني التركيز على القارئ. ويُطلق عليه أيضًا "موقفك". كمثال أن نستخدم "أنت" بدلاً من "أنا" أو "نحن" (Saqib, 2018)

### 6- مفهوم جودة الخدمة

تؤكد على مستوى متوازن لمواصفات تتميز بها الخدمة والمبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات المستفيدين من الخدمة، وأنها مجموع المواصفات التي تحدد قدرة الخدمة على إشباع حاجيات المستفيدين. (بن تريح و معزوزي ، 2018)

### 1-6- الجودة في التكوين المهني

تعرف الجودة في التكوين المهني: بأنها ترجمة احتياجات المتكويين إلى خصائص محددة تكون أساسا لتعميم الخدمة التكوينية وتقديمها للمتكويين بما يتوافق مع احتياجاتهم . كما ينظر إلى جودة التكوين المهني من خلال وجهتي نظر أحدهما :

داخلية تركز على الالتزام بالمواصفات والأخرى خارجية: تركز على جودة خدمة التكوين المتوقعة من قبل العملاء. (بلواضح و بلواضح عفاف ، 2024)

## 6-2 فوائد الجودة في مؤسسات التكوين والتعليم :

يمكن تلخيص أهم فوائد الجودة في فيما يلي:  
الارتقاء بمستوى المتكونين في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية.  
زيادة الكفاءات التعليمية ورفع مستوى الأداء.  
الوفاء بمتطلبات المتكونين والمجتمع.  
رفع مستوى الوعي لدى المتكونين تجاه التكوين من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.  
(بن عويرة و عائشة، 2022)

رفع من قدرات المتكون على اكتشاف المعرفة بنفسه وامتلاكه القدرة على التحليل والتركيب والتقييم من خلال أساليب تعلم مناسبة والنظر إلى دور الأستاذ كدور مشارك تطوير مهارات المتكون على توصيل ما لديه من معرفة للآخرين من خلال الكمية المقروءة أو المكتوبة أو المسموعة (عطية، 2009)

## 7- التكوين المهني

هو " نشاط مستمر لتزويد الفرد بمجموعة من المهارات التي تجعله قادرا على مزاولة عمله من خلال تلك المهارات المكتسبة. " (حجازي م.، 2007)

وحسب القانون رقم 08-07 مؤرخ في 16 صفر عام 1429 الموافق 23 فبراير سنة 2008 الذي يتضمن القانون التوجيهي للتكوين والتعليم المهنيين لاسيما المادة 6 منه : يقصد بالتكوين المهني الأولي اكتساب تأهيلات تطبيقية ومعارف خاصة ضرورية لممارسة مهنة (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2008)

ويعرف التكوين كذلك على أساس أنه عملية تعليم وتعلم يمكن الفرد من إتقان مهنته والتكيف مع ظروف عمله، فالتكوين يحدث تغيرات على ثلاثة مستويات:

-المستوى المعرفي: ويهدف التكوين إلى تطوير المستوى المعرفي وذلك بتزويد المتكونين بالمعارف المطلوبة لتحقيق الكفاءات.

-على مستوى المهارات: يهدف التكوين إلى امتلاك المهارات وتنميتها من اجل رفع مستوى الأداء لدى المتكون.

على مستوى السلوكات : عملية التكوين لا تقتصر على تزويد المتكون بالمعرفة فحسب بل تتجاوز ذلك ليشمل تطوير السلوك المهني لدى الفرد. (بو عبد الله، 1998)

## 1-7 مؤشرات تطور قطاع التكوين والتعليم المهنيين في الجزائر

- ارتفاع عدد المتكويين وزيادة عدد المؤسسات التكوينية : يفسر زيادة عدد مؤسسات التكوين المهني إلى 1200 مؤسسة تكوينية وعدد المتكويين الإجمالي 500000 متكون المتكويين منهم 800 متكون من الأجانب بزيادة الطلب على التكوين من فئة الشباب (وزارة التكوين والتعليم المهنيين، 2025)

-التنوع في الأنماط واستحداث أجهزة جديدة للتكوين المهني : حيث عرف قطاع التكوين المهني استحداث أجهزة جديدة لتعزيز فرص التكوين لجميع فئات وشرائح المجتمع والتي منها : جهاز خاص لتكوين المستفيدين من منحة البطالة : حسب نص المنشور الوزاري المشترك المؤرخ في 15 سبتمبر 2022 المحدد للآليات العملية للتكفل بعملية التكوين لفائدة المستفيدين من منحة البطالة، والذي يهدف إلى ضبط وتحديد كفاءات التكفل بتكوين المستفيدين من منحة البطالة بدون تأهيل دون المساس بحق الاستفادة بالمنحة تسهيل لدمجهم في سوق الشغل .

- جهاز المصادقة على الكفاءات المكتسبة عن طريق الخبرة : يهدف تطوير التكوين المتواصل تم استحداث جهاز المصادقة على الكفاءات المكتسبة عن طريق الخبرة، والذي يرمي إلى الاعتراف بكفاءات الأفراد بغية التصديق المهني لها . (وزارة التكوين والتعليم المهنيين، 2025)

-زيادة عدد التخصصات والمهن : قارب عدد التخصصات على المستوى الوطني حوالي 1062 تخصص عام 2025 مع التوجه نحو التخصصات المستحدثة على سبيل المثال الأمن السبرياني بالمعهد الوطني المتخصص بوسماعيل بولاية تيبازة تخصص تحلية مياه البحر ومشاركة القطاع في تدعيم مساعي الدولة لتحقيق الأمن المائي .

- انفتاح قطاع التكوين والتعليم المهنيين على المحيط الاقتصادي : الرفع من عدد الاتفاقيات مع الشركاء الاقتصاديين والتركيز على نمط التمهين الذي يشكل ما نسبته 75 % بالنسبة لمجموع أنماط التكوين لتسهيل عملية الاندماج في مناصب الشغل على مستوى النسيج الاقتصادي .

- استحداث مراكز للمقاولاتية على مستوى المعاهد

حرص قطاع التكوين والتعليم المهنيين على الاستفادة من تجربة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في استحداث مراكز تطوير المقاولاتية على مستوى المعاهد المتخصصة مع مشاركة لأجهزة الدعم المختلفة لمرافقة المتربصين في وهذا المسعى ما يعتبر حافرا للمتكويين لانجاز مشاريعهم الخاصة .

## 1 الإجراءات الميدانية للدراسة :

الدراسة أجريت على فرع المحاسبة والتسيير تقني سامي بالمعهد الوطني المتخصص الشهيد داود صالح المسيلة 01 ، حيث طرحت مجموعة من الأسئلة على المترشحين في شكل استبيان بسيط متكون من مجموعة من الأسئلة تمحورت أهمها حول المهارات الأساسية للاتصال لدى الأساتذة لتحسين جودة التكوين لهذا الفرع بعد استكمال التكوين في السداسي الأول بهدف تقييم مدى تحصيل المترشحين للوقوف على النقائص وتحسين جودة التكوين

## 2 منهج الدراسة

لقد تم اعتماد المنهج الوصفي الذي يعد الأنسب لموضوع الدراسة لتقييم مهارات الاتصال من قبل العينة المدروسة.

## 3 عينة الدراسة

تم إجراء الدراسة على عينة من المترشحين بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني المسيلة 01 لفرع محاسبة وتسيير تقني سامي دورة أكتوبر 2024 حيث شملت 24 متربصا 18 أنثى 6 ذكور ويعد هذا الاختصاص الأنسب من خلال طبيعة التكوين الذي يغلب عنه الجانب النظري

## 4 خصائص عينة الدراسة

يؤطر الفرع مجموعة الأساتذة مؤهلين عددهم سبعة 07 أساتذة في الاختصاص 04 أربعة منهم من حملة شهادة الدكتوراه ومن بين الأستاذ ثلاثة من حملة شهادة الليسانس وباعتبار أن جميع الظروف والخدمات مهيئة للمترشحين لدفعهم للتكوين في هذا الاختصاص مع وجود حوافز مادية متمثلة في تقاضي منحة تكوين الاستفادة من التأمين وخدمات أخرى على مستوى مؤسسة التكوينية لتسهيل عملية دراسة وتقييم مهارات الاتصال لتحسين جودة التكوين

## 5- عرض وتحليل النتائج

- عناصر الدرس متسلسلة (تمهيد، عرض، مناقشة) تساعد المتربص على الاستيعاب كانت الإجابات كما يلي: 79.16% من المترشحين يوافقون على تسلسل عناصر الدرس منهم 16.66 يوافقون بشدة مما يدل على استخدام الأساتذة مهارات العرض والتقديم بأسلوب يساعد على تحقيق أهداف الدرس والتحكم في مهارة الوقت .

- يستعمل الأساتذة لغة علمية مفهومة لإيصال الدرس لتجنب الغموض والمحافظة على تركيز المترشحين كانت إجابات المترشحين أغلبها توافق على سلامة اللغة والبساطة وجاءت كما يلي: 45.83% من المترشحين يوافقون على ذلك و50.00% منهم يوافقون بشدة .

- ينوع الأساتذة بين طرق الاتصال لفظية وغير لفظية الأمر الذي يسهل أكثر وصول المعلومات

كما يحقق الأساتذة لفت الانتباه وخلق حب الاستطلاع من خلال الأسلوب المتميز الذي يضمن تحقيق قيمة مضافة وكانت إجابات المتربصين كما يلي: 62.5% من المتربصين يوافقون على تنوع الأساتذة بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي و83.20% منهم يوافقون بشدة هذا ما يدل على المزج لبن التواصل اللفظي وغير اللفظي للأساتذة خلال تقديم الدرس وتقديم الإضافة.

- يراعي الأساتذة الفروق الفردية بين المتربصين في علمية الإدراك والفهم بهدف الوصول إلى نتائج مرضية كما يتحقق الأساتذة من تحقيق أهداف الدرس عن طريق المراجعة ما يساعد في التحقق من وصول المعلومات لدى جميع المتربصين وكانت إجابات المتربصين كما يلي: 54.16% من المتربصين يوافقون على ذلك و33.33% منهم يوافقون بشدة الأمر الذي يدل على وصول المعلومات إلى جميع المتربصين ما يساعد على تحقيق جودة التكوين.

- يهتم الأساتذة بالأسئلة المطروحة والإنصات لها ويجيبون عنها مما يساعد على كسب ثقة المتبادلة ويتحكم الأساتذة في انفعالاتهم ومشاعرهم إزاء تدخلات المتربصين إجابات المتربصين حول هذه النقطة كانت كالتالي: 50% من المتربصين يوافقون على ذلك و20.83% يوافقون بشدة

- يستعمل الأساتذة تقنيات أخرى للاتصال كالسمعي البصري والرقمي لريح الوقت وتحقيق جودة التحصيل إجابات المتربصين حول هذه النقطة كانت كالتالي: 66.66% من المتربصين لا يوافقون على استخدام وسائل وتقنيات الاتصال السمعي البصري والاتصال الرقمي في عملية تقديم المعلومات وهذا قد يعود إلى طبيعة تخصص التكوين الذي يعتمد على جزء كبير من الجانب النظري بينما 33.33% يوافقون على استخدام الاتصال الرقمي للتواصل مع الأساتذة - الخدمات الأخرى المقدمة للمتربصين متوفرة وتساهم في تحقيق جودة التكوين كانت الإجابات كما يلي: 16.66% من المتربصين لا يوافقون على جودة الخدمات المقدمة بينما 62.96% يوافقون على جودة الخدمات المقدمة والتي من شأنها أن تساعد على تحقيق جودة التكوين بينما 12.50% من الإجابات كانت محايدة في الإجابة على هذه العبارة

## 6- اختبار الفرضيات

### الفرضية الأولى

يحرص الأساتذة على الاهتمام بالاتصال لتحقيق جودة التكوين  
الفرضية صحيحة: حيث يظهر من خلال تقييم مهارات الاتصال للأساتذة ونتائج الاستجواب المقدمة من قبل المتربصين أن الأساتذة يهتمون بالاتصال كوسيلة لتحسين جودة التكوين

## الفرضية الثانية

تعتمد مهارات الاتصال لدى الأساتذة على مهارات الإلقاء بالدرجة الأولى ومهارات الاتصال غير اللفظي بدرجة ثانية لتحسين جودة التكوين

الفرضية صحيحة: حيث تفرض طبيعة التكوين والاختصاص الاهتمام بمهارات الاتصال اللفظي بدرجة أولى على حساب مهارات الاتصال غير اللفظي التي تكمل المهارات اللفظية لتحسين جودة التكوين

## الفرضية الثالثة

مهارات القائم بالاتصال بحاجة إلى تقييم مستمر للوصول إلى الفعالية في الاتصال وتحسين جودة التكوين.

الفرضية صحيحة أن مهارات الاتصال بحاجة إلى تقييم مستمر خاصة الأداء التواصلي للأستاذ وبما أن الاتصال عملية إنسانية فهي لا تخلو من المعوقات والصعوبات التي وجب التغلب عليها من خلال دمج استراتيجيات تعليمية تفاعلية تقوم على التغذية العكسية وخلق بيئة مناسبة للتكوين.

## الخلاصة

من خلال دراسة موضوع تقييم مهارات القائم بالاتصال لتحسين جودة التكوين لوحظ أن

✓ مهارات الاتصال متنوعة بين مهارات لفظية وغير لفظية لذلك وجب التركيز على تقييم مهارات الاتصال لتعزيز الفهم والاستيعاب لدى المتكولين.

✓ كما تم التوصل إلى أن الأساتذة يولون أهمية بالغة لموضوع الاتصال لتحسين جودة

تكوين المتربصين، معتمدين في ذلك على بناء علاقة اتصالية مع المتربصين على

أساس الثقة والاحترام المتبادل والإنصات للمتكولين الذين يشعرون بأن الأستاذ

يستمع إليهم ويتفاعل مع أسئلتهم لتعزيز المشاركة والحوار ودفعهم لتحقيق

الأهداف.

## توصيات الدراسة

من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحقيق فعالية عملية الاتصال بين الأستاذ والمتكولين ما يلي:

- يستطيع الأستاذ نقل تجاربه وخبراته المهنية إلى المتكولين ودفعهم من خلال ربط التكوين بسوق الشغل، مما يجعل التكوين أكثر واقعية وفعالية.
- التقييم الدوري لعملية الاتصال من طرف المتربصين أو ما يعرف بالتغذية العكسية وتوفير المعلومات المرتدة حول صعوبات الاتصال والتحصيل العلمي.
- تنظيم ورشات تكوين دوري لفائدة الأساتذة لتطوير مهارات الاتصال.

– الاستفادة من تقنيات الاتصال السمعي البصري والاتصال الرقمي لتحقيق جودة التكوين.

## قائمة المصادر والمراجع

- الجريدة الرسمية الجزائرية. (2008, 03 25). تاريخ الاسترداد 03 15 2025، من <https://www.joradp.dz>  
<https://www.joradp.dz/HAR/Index.htm>
- وزارة التكوين والتعليم المهنيين. (2025, 03 20). تاريخ الاسترداد 03 20 2025، من <https://mfp.gov.dz/>  
[/https://mfp.gov.dz](https://mfp.gov.dz)
- Saqib, M. A. (2018, 10 10). [www.archive.ord](http://www.archive.ord). Retrieved 03 20, 2025, from [www.archive.ord](http://www.archive.ord)
- بن تريح بن تريح، و عيسى معزوي . (2018, 06 30). أبعاد جودة الخدمات الصحية و دورها في تحقيق التميز. مجلة العلوم الإدارية و المالية، صفحة 77.
- بن عوييرة عبد المنعم. (2022, 08 28). جودة التعليم آلياتها ومتطلبات تحقيقها. مجلة القياس والدراسات النفسية، صفحة 74.
- خضر إبراهيم الخليل. (2013). مهارات الإتصال. رام الله: دار الجندي للنشر والتوزيع.
- دلال بلواضح ، و بلواضح عفاف . (2024). تقييم برامج التكوين المهني في ضوء بعض معايير الجودة. المسيلة: جامعة محمد بوضياف المسيلة .
- سعد علي زاير. (2020). الاتصال والتواصل التعليمي. عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية. مصر: كلية التجارة جامعة المنصورة.
- عبد الرحمن ابراهيم الشاعر. (2015). مهارات الاتصال. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عبد المنعم بن عوييرة ، و كنفى عائشة. (2022, 08 28). جودة التعليم آلياتها ومتطلبات تحقيقها. مجلة القياس والدراسات النفسية، صفحة 74.
- لحسن بو عبد الله. (1998). تقويم العملية التكوينية في الجامعة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- محسن على عطية. (2009). الجودة الشاملة والجديد في التدريس. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.
- محمد الحافظ عيشوش ، و عبد السلام زاوي . (2022, 12 18). دور مهارات الاتصال في فعالية فرق العمل دراسة حالة مركب الملح بلوطاية بسكرة. مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، صفحة 113.
- محمد حافظ حجازي. (2007). إدارة الموارد البشرية. مصر: دار الوفاء للنشر و التوزيع.
- مسلم عبد الله حسن. (2015). مهارات الاتصال الاداري و الحوار. عمان: دار المعزز للنشر و التوزيع.
- مصطفى حجازي. (1990). الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة. لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع.
- ناصر زيدان. (2014). مهارات القيادة الإدارية وأخلاقيات الأعمال. بيروت: الدار العربية للعلوم ناشرون.

يعن الله علي القرني. (2015). مستوى مهارات التواصل الاجتماعي لدى الطلاب والطالبات المنتظمة في جامعة الملك عبد العزيز وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية. مجلة الملك فهد بن عبد العزيز الآداب والعلوم الانسانية، صفحة 156.

### قائمة المصادر والمراجع باللغة الإنجليزية

- Algerian Official journal. (25 03, 2008). redemption date 15 03, 2025, from <https://www.joradp.dz>: <https://www.joradp.dz/HAR/Index.htm>
- Ministry of Vocational Training and Education. (20 03, 2025). redemption date 20 03, 2025, from <https://mfp.gov.dz/>: <https://mfp.gov.dz/>
- Saqib, M. A. (2018, 10 10). [www.archive.org](http://www.archive.org). Retrieved 03 20, 2025, from [www.archive.org](http://www.archive.org): [www.archive.org](http://www.archive.org)
- Bin Tareb bin Tareb, and Issa Mazouzi. (30 06, 2018). Dimensions of the quality of health services and their role in achieving excellence. *Journal of Administrative and Financial Sciences*, page 77.
- Bin Awira Abdel Moneim. (28 08, 2022). The quality of education, its mechanisms and requirements for achieving it. *Journal of Measurement and Psychological Studies*, page 74.
- Khader Ibrahim Al-Khalil. (2013). *Communication skills*. Ramallah: Al-Jundi for Publishing and Distribution.
- Dalal Belwadh, and Belwadh Afaf. (2024). Evaluation of vocational training programmes in the light of certain quality criteria. M'sila: Mohamed Boudiaf University of M'sila.
- Saad Ali Zayer. (2020). *Communication and educational communication*. Amman: Al-Radwan for Publishing and Distribution.
- Abdel Hamid Abdel Fattah Al-Maghribi. (2007). *Behavioral and organizational skills for human resources development*. Egypt: Faculty of Commerce, Mansoura University.
- Abdul Rahman Ibrahim Al-Shaer. (2015). *Communication skills*. Jordan: Safaa Publishing and Distribution House.
- Abdel Moneim bin Awira, and the exile of Aisha. (28 08, 2022). The quality of education, its mechanisms and requirements for achieving it. *Journal of Measurement and Psychological Studies*, page 74.
- Lahcen Bou Abdullah. (1998). *Evaluating the formative process at the university*. Algeria: Office of University Publications.
- Mohsen Ali Attia. (2009). *Total quality and what's new in teaching*. Amman: Safaa Publishing and Distribution House.
- Mohammad Al-Hafiz Aishoush, and Abdel Salam Zawi. (18 12, 2022). The role of communication skills in the effectiveness of work teams. A case study of the Baloutaya Biskra salt complex. *Journal of Social and Human Sciences*, page 113.
- Mohammad Hafez Hegazy. (2007). *Human resources management*. Egypt: Al-Wafa for Publishing and Distribution.
- Muslim Abdullah Hassan. (2015). *Administrative communication and dialogue skills*. Amman: Al-Moataz for Publishing and Distribution.

- Mustafa Hegazy. (1990). Effective communication in human relations and management. Lebanon: University Foundation for Studies, Publishing and Distribution.
- Nasser Zidane. (2014). Management leadership skills and business ethics. Beirut: Arab House of Science Publishers.
- Yain Allah Ali Al-Qarni. (2015). The level of social communication skills among male and female regular students at King Abdulaziz University and their relationships to some demographic variables. King Fahd bin Abdulaziz Journal of Arts and Human Sciences, page 156.