

الفصل السابع عشر

Training: Quality & Evaluation

-  **How to Conduct Training for the Employees on an Organization?**
-  **Why do Firms Train Workers?**
-  **Examining the Quality of Training.**
-  **Training Course Evaluation Sheet.**

Training: Quality & Evaluation

How to CONDUCT TRAINING for the Employees in an ORGANIZATION *:

Training of workers in an enterprise is essential in laying a strong foundation for the development of the enterprise, which cannot be built without the help of technically skilled workers. The need of training is a universal one. Each and every worker should be given training according to their nature of job; training differs from person to persons. Training means to impart information or skill through drill. It is nothing but applications of knowledge with specific views and brings awareness among the people of what produces to follow for that job in the enterprise.

Due to the technology improvements in the field of business training plays a significant role for the development of the enterprise so both the newly

(*) Source: Dyaa Helmy (2008).

recruited persons and already present workers should be trained accordingly in order to complete in the modern business field. Need for training arises to several factors.

Less number of trained personnel:

It is impossible to find trained and technically skilled professionals for all the vacancies in the concern. This force the managements to recruit persons who have little knowledge or no knowledge about the profile of the current job. So it is necessary for the enterprise to choose quality persons and give them training for that particular position.

Suitability of enterprise needs:

Even when a worker is assigned to a new job he or she has to be given training which would be helpful for him to adapt to new working environments. The worker would feel comfortable in the new job to which he was assigned. Therefore he can utilize his thoughts in a right way and can complete his work within the time limit.

New technology developments:

Due to rapid growth in new technologies it is necessary for the personnel to know these new improvements in business fields. In the absence of proper training facilities in latest methods the workers of that enterprise will face stiff challenges from other competitors in the business field and high pressures from higher-level authorities within the enterprise.

Training is also referred as aid to employee development. The purpose of training is to ensure that the workers are properly taught the new methods of doing the jobs assigned to them .The scope training depends upon what types of employees are trained. What factors that decide for the progress of employee in the enterprise, his/ her high degree intelligence in his work it can be measured on his performances in Schools College or university. Secondly he/she should have capability to learn new technology and apply what he has learnt during his training period. Through training the employee should be enabled to gain mastery in their applications and efficiency. The third factor is he/ she should be given a chance to practice his abilities and skills so that his skills can be utilized to the full extent possible.

Characteristics of a good training programme for workers in an enterprise are:

- 1- A sound training programme should focus on individual differences among the capability of the workers. It should take into account that personnel's who get trained in the enterprise would differ in ability, learning capacity, interests and other characteristics.
- 2- The nature of training programme should depend on the requirements of the job for what it is intended. For this, a clear analysis report of the job should be prepared before giving training.

- 3- For effective motivation of the trainees suitable incentives should be given, so they take up the programme seriously and it may prove worth for the enterprise.
- 4- All the higher officials in the concern should take active part during the training programme, so they can guide the trainees about what is expected from them to the enterprise. For this all the essential things they have to do which would be helpful for them for their development in the concern.
- 5- In a good training programme trainers should be given training. They should undergo a special training, which would be helpful in transferring the required knowledge to the trainees. Moreover both the theory knowledge and practical knowledge of the job should go in hand in hand.

Types of Training followed in business enterprise are:

Induction training:

It is an act of introducing new employee to the business enterprise. The main objective of this type of training is to introduce or tell about the company's policy and its objectives. Explanation of personnel policy, it may include the regulations and conditions of the employment. In some enterprises new employees are given informal orientation programme. Under this programme the employee is put under a senior official who briefs him about the company details and his working the enterprise.

On the-job training:

It is more efficient technique to train new employees. This is because only on the-job training he can experience the difficulties and challenges in his work. This technique is very simple and economical. The employee will be placed under a co-worker who will teach about his work and skills needed for the work.

Craft training:

Training for craftsmanship not only deals with a single aspect but for various aspects of the job that can be assigned to a competent worker. This is one of the oldest techniques. It is also known as apprenticeship training. The period of apprenticeship may be different from job to job.

Retraining:

The worker might have got initial training but during the course of time he might get outdated. This is due to rapid changes in scientific and technologic changes have made most workers obsolete. Employees at all levels are facing these kinds of problems. The main objective is to bring up-to-date with relevant knowledge required for that particular job. To fulfill the demands of the new customers.

Vestibule training:

This technique is basically used to train large number of persons in a short duration. This type of needs arise due to the rapid expansion of employment

in many firms. It does not interfere with the regular production in the course of the training being imparted.

The business enterprise does view training as an integral part of the concern for its effective and smooth functioning of the enterprise. Benefits of the good training programme can be achieved are:

- Provide comfortable environment and job satisfaction for the workers.
- Minimize the number accidents such as damaging the machinery, equipments etc.
- Continued training would make the employee more valuable for the enterprise.
- Economical use of resources and cutting down the money spent on the resources.
- Shortage of skilled labour can be overcome.
- Exposure to new technologies in the business fields.
- Increased capability of the employees to new work assigned to them.
- Trained workers will have sharper knowledge of their work and great capacity for diagnosis and analysis of day-to-day problems.
- A trained worker needs little time and effort to familiarize himself with the new job.

Training plays vital role for the development of the enterprise. Training is looked upon either as a piece decorations or as a fire fighting equipment to be used only in the case dire need. It brings out new talents who are

capable of having good basic knowledge of the enterprise and its objectives. Hence the enterprise would get profited from the employees as well as they also get attractive benefits from the concern for their performance by providing incentives, bonus, allowances and promotions. This would help to bring the workers to a mutual understanding within them and with the management hence the growth of the enterprise will a steady one.

Why do firms train workers? *

TRAINING is an important process in most change initiatives because employees need to learn new knowledge and skills. When a company introduces a new sales database, for instance, representatives need to learn how to adapt their previous behaviour patterns to benefit from the new system. When a new consumer product is sold in the market, the company must also train the sales force about the features and the specifications of the product, the target market, pricing and the promotional strategies to employ.

To answer the question. 'Why do firms train workers?', we will follow the approach called 'Human Capital Theory' in which the simple answer is firms train workers if they are doing to enhance the firm's profits. Training is expensive; management must see to it that when they send people for training they should have to evaluate the return on investment.

(*) Source: Orlando W. Eduria (2005) .

The benefits from the training is obviously considered in the following factors, the length of time the employee can be expected to work with the firm, the skills that the employees has before undergoing training, and the extent to which the skills provided by the training complement other skills the employee already may have.

In some multi-national organizations, organisations hire people and train them depending on the job and the position. Back in the Philippines, a few banking institutions have training centres in the Human Resources Division called 'Mock-up Branch'. The 'Mock-up' branch was created in order to facilitate the training of the newly hired tellers and bookkeepers. The training runs for 30 days. with lectures and simulations of the actual transactions in the bank.

There are also companies who might not be able to provide training because

it's too expensive. Employees when I hired will just sit and observe what other people are doing, in this case it is cheaper but the employee will not be able to grasp the relevance of doing the task for the first time.

Many organizations are shifting their learning strategy away from the classroom and toward a more experiential approach. Classrooms transfer explicit knowledge that has been documented, but most tacit knowledge and skill are acquired through experience as well as observation.

Organisations must create a Training Department and develop the Trainers within the organisation, if not hire trainers that will fit the need, and enhance the training department to upgrade in the new trends of good employee development.

Examining The Quality Of Training:

Latest ASTD surveys show that companies investing in training of their employees higher amounts than average businesses show 86 % higher rating of their stocks than companies investing in training amounts below average and 45% higher rating than companies investing average amounts in the specified market.

Systematic training of employees and self-training through workshops, seminars or individual study is an everyday part of every progressive company or individual. Effective use of the intellectual capital of the company directly influences company profit.

At this point, please, ask yourself a few questions related to the training conducted by lecturers using standard training tools:

- Do the training costs exceed your budget or capacities?
- Is the training an integral part of the everyday life of your employees?
- Do your employees work full time during the training?
- Is the training enough individual and attractive process?

- Are you able to record effectively, save and pass all knowledge and information representing intellectual capital of you company to all employees?
- Are all your employees there in the place where training courses take place?
- Can your employees share experiences sufficiently?
- Is the knowledge level of all course participants the same?
- Do all students in the course study in the same pace and do all of them like the presentations?
- Are all courses available right when the students need them?
- Can students repeat the course at any time?
- Do you know what percentage of the presentation have students remembered and how their knowledge grows?
- Are you able to identify poor courses or courses oriented differently from what you expected?
- Do you have accurate records about who attended what courses in the past and what courses are they about to attend in the future?
- Do you have an objective overview of your training investment return?

If your answer is YES to all questions, your training system is really perfect and top quality and you do not need to change anything in your system and further reading of these pages is just wasting of time. If some of your

answers are negative, you belong to a large group of those who think on how to improve training methods of individual and company trainings. For those of you there is e-learning here - a solution offering faster, better and cheaper training.

Training Course Evaluation Sheet *

Please fill in the following details:

Training's Name:	Course Title:
Instructor's Name:	Duration: form : to:
Course Location /Class # :	Project Name:

- Please draw a circle to indicate your evaluation.
- In case of evaluating an element with less than 75%, please state the reasons in the comment space.

The Course /Course Material:

	Evaluation Points	Excellent		Very Good		Good		Average		Below average				
		100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0
1	Course objective achieved by the training													
2	Time allocated was sufficient to achieve objectives													
3	Course material met the objectives													
4	Quality of material provided													
5	Practical exercises consistency to the course													

(*) Source: IBM Company.

The Instructor /Trainer

	Evaluation Points	Excellent		Very Good		Good		Average		Below average				
1	Objectives have been clarified at the beginning of the course by instructor /trainer	100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0
2	Efficiency of instructor /trainer in explaining course's topics and delivering information	100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0
3	Instructor /trainer adherence to scheduled time plan for the course & session time management	100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0
4	Instructor /trainer encouragement to trainees for participation in exercises & activities during course	100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0

The Training Location & Facilities

	Evaluation Points	Excellent		Very Good		Good		Average		Below average				
		100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0
1	Cooperation level of management and staff at the training location	100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0
2	The training rooms arrangement and equipment suitability	100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0
3	General facilities (toilets, break area and cafeteria)	100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0
4	Responsiveness of training ser-	100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0
5	Vice provider to trainees requests	100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0

Overall Course Evaluation

	Evaluation Points	Excellent		Very Good		Good		Average		Below average				
		100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0
1	Inclusive assessment to the whole training period	100	95	90	85	80	75	70	60	50	40	30	20	0

- Your opinion, comments and suggestions are important to help us to improve our services, please write below any comments you may have.

.....

.....

.....

.....

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر. 

ثانياً: المراجع العربية. 

ثالثاً: المراجع الأجنبية. 

رابعاً: بعض مواقع الإنترنت. 

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر:

- 1- القرآن الكريم.
- 2- الأحاديث النبوية الشريفة.

ثانياً: المراجع العربية:

- 1- إبراهيم محمود: دليل الحقائق التدريبية (عمان، الأردن: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1988).
- 2- أحمد إبراهيم باشات: أسس التدريب (القاهرة، دار النهضة العربية، 1978).
- 3- أحمد الخطيب ورداح الخطيب: اتجاهات حديثة في التدريب (الرياض: مطابع الفرزدق التجارية، 1986).
- 4- أحمد الخطيب ورداح الخطيب: الحقيبة التدريبية (عمان، الأردن: دار المستقبل للنشر والتوزيع، 1997).
- 5- أحمد سيد مصطفى: إدارة الموارد البشرية (القاهرة: المؤلف، 2004).
- 6- أحمد سيد مصطفى: إدارة السلوك التنظيمي (القاهرة: المؤلف، 2005).
- 7- الاستشاريون العرب للإدارة والمشروعات: الأسس العلمية لإعداد الخطة التدريبية السنوية، سلسلة كتيبات دليل الخبرة، القاهرة، 1986.

- 8- السيد عليوة: تحديد الاحتياجات التدريبية (القاهرة: ايتراك، 2001).
- 9- ألفين توفلر: صدمة المستقبل، المتغيرات في عالم الغد، ترجمة على ناصف، (القاهرة: نهضة مصر، ط2، 1990).
- 10- إلياس أنطوان إلياس: قاموس إلياس العصري إنجليزي - عربي (بيروت: دار الجيل، 1980).
- 11- بوب باورز: المدرب المتميز، ترجمة سعد بن هادي القحطاني، مراجعة بنت عبدالله الصبان (الرياض: معهد الإدارة العامة، 2004).
- 12- جاري ديسلر: إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد سيد أحمد عبدالمعال (الرياض: دار المريخ للنشر: 2003).
- 13- جعفر العبد: القيادة الإدارية والتدريب في المهام المدنية، مجلة الإدارة، القاهرة: يناير 1969).
- 14- جعفر العبد: مشاكل التدريب في الزمن المعاصر، سلسلة كتيبات دليل الخبرة، الاستشاريون العرب للإدارة والمشروعات بالقاهرة، 1986.
- 15- جل بروكس: قدرات التدريب والتطوير، ترجمة عبدالإله إسماعيل كبتي، مراجعة عبداللطيف بن صالح عبداللطيف (الرياض: معهد الإدارة العامة، 2001).
- 16- جمعية التدريب والتنمية: مجلة التدريب والتنمية، أعداد متنوعة، أعوام 1997، 2002، 2003، 2004، 2005، 2006.
- 17- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي، وإسماعيل علي بسيوني (الرياض: دار المريخ للنشر، 2004).

- 18- حسن أحمد الطعاني: التدريب، مفهومه وفعاليته (عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2002).
- 19- حسن أحمد الطعاني: التدريب الإداري المعاصر (عمان، الأردن: دار المسيرة، 2007).
- 20- حسين شرارة ومحمد السعيد خشبة: البرنامج التدريبي تكنولوجيا المعلومات (القاهرة: المجموعة الاستشارية للشرق الأوسط، 2004).
- 21- حميد الشيبني: المدرب الإداري، الصفات والمهارات (عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1985).
- 22- خبراء بميك: المبادئ العلمية لاختيار الأساليب التدريبية، مجلة التدريب والتنمية، جمعية التدريب والتنمية، العدد 4، الجيزة: أكتوبر - نوفمبر - ديسمبر 1997.
- 23- خبراء بميك: تخطيط التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2004).
- 24- خبراء بميك: تقييم العملية التدريبية (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2004).
- 25- خضر عطا الله: البرنامج التدريبي استراتيجيات تحليل وتقييم العائد من التدريب (العين: القيادة العامة لشرطة أبو ظبي، والمركز العالمي للتدريب والتطوير، 2005).
- 26- ديفيد أسبورن: تدريب الموظفين لرفع كفاءة الأداء، سلسلة خلاصات، الشركة العربية للإعلام العربي «شعاع»، السنة 6، العدد 14، القاهرة: يوليو 1998.
- 27- رشاد أحمد عبداللطيف: إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية (الإسكندرية: المكتبة الجامعية، 2005).

- 28- ريك برنكمان وريك كيرشنر: التعامل مع الناس صعب المراس، خلاصات، الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع)، السنة الثالثة، العدد 19، القاهرة: أكتوبر 1995.
- 29- زكي محمود هاشم: طرق تقييم الوظائف (القاهرة: الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، 1981).
- 30- سامح السباعي: البرنامج التدريبي إعداد موازنات التدريب (القاهرة: Team، 2006).
- 31- سلسلة الإدارة المثلى: إدارة الاجتماعات (بيروت: مكتبة لبنان، 2001).
- 32- سلسلة الإدارة المثلى: أساليب التوجيه المثلى (بيروت: مكتبة لبنان، 2001).
- 33- سلسلة الإدارة المثلى: مهارات العرض والتأثير على السامعين (بيروت: مكتبة لبنان، 2001).
- 34- سمير فهم الهجرسي: البرنامج التدريبي تقييم العائد من التدريب (أبو ظبي: جيتراك الإمارات، 2007).
- 35- سيد الهواري: الإدارة، الأصول والأسس العلمية للقرن الحادي والعشرين (القاهرة: مكتبة عين شمس، ط12، 2000).
- 36- شياء السيد سالم: الاتصالات التسويقية المتكاملة (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006).
- 37- صالح أبو أصبع: العلاقات العامة والاتصال الإنساني (فلسطين: دار الشروق، 1998).
- 38- صلاح بن معاذ المعيوف ومشيب بن عايش القحطاني وعجلان محمد

- الشهري: «التوجهات الحديثة في التدريب»، رسالة معهد الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، العدد 68، الرياض: مايو 2007.
- 39- صلاح عبد الحميد مصطفى وتجاه عبدالله النابه ومحمد خلفان الراوي: التربية والتعليم في دولة الإمارات العربية المتحدة (العين: مكتبة الفلاح، 1993).
- 40- عبدالحسين صالح كاظم الساعدي: البرنامج التدريبي مراحل العملية التدريبية (العين: القيادة العامة لشرطة أبو ظبي ومركز المعرفة للتدريب والتطوير، 2005).
- 41- عبد الرحمن توفيق: التدريب الأصول والمبادئ العلمية (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 1997).
- 42- عبد الرحمن توفيق: أفكار لكسر الإطار (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2002).
- 43- عبد الرحمن توفيق: الإدارة بالمعرفة (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2004).
- 44- عبد الرحمن توفيق: التدريب الفعال (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2004).
- 45- عبد الرحمن توفيق: العملية التدريبية (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2004).
- 46- عبد الرحمن توفيق: كيف تصبح مدرباً فعالاً ومحترفاً؟ (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2004).
- 47- عبدالغني سيد أحمد عبود: التربية ومشكلات المجتمع (القاهرة: دار الفكر العربي، 1980).

- 48- عبداللطيف يوسف: زبدة المفردات للطلاب والطالبات (بيروت: دار المعرفة، 1998).
- 49- عصمت كلش: سياسات التدريب وتنمية القوى العاملة (القاهرة: المركز العربي للتطوير الإداري، 1993).
- 50- على الحبيبي وسامية فتحي: دراسات في الإدارة العامة (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1989).
- 51- على السلمي: التدريب الإداري (القاهرة: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1970).
- 52- على السلمي: إشكالية التدريب في العالم العربي، الملتقى العربي الأول للتدريب، الجمعية العربية للإدارة، القاهرة: إبريل 1995.
- 53- على عجوة: العلاقات العامة (القاهرة: عالم الكتب، 2006).
- 54- على محمد عبدالوهاب: التدريب والتطوير (الرياض: معهد الإدارة العامة، 1981).
- 55- على محمد عبدالوهاب وآخرون: إدارة الموارد البشرية (القاهرة: كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2001).
- 56- عيضة بن سالم حمدان: التدريب - الاستثمار الحقيقي في الموارد البشرية، رسالة معهد الإدارة العامة، العدد 63، الرياض: إبريل - مايو 2006.
- 57- غانم سعيد وحنان عيسى سلطان: الاتجاهات المعاصرة في التدريب أثناء الخدمة التعليمية (الرياض: دار العلوم، 1983).
- 58- قاسم جميل قاسم: التدريب والتطوير الإداري (العين: دار الكتاب الجامعي، 1989).

- 59- قاسم جميل قاسم: البرنامج التدريبي أساليب التدريب (العين: القيادة العامة لشرطة أبو ظبي والمالكي للتدريب والتطوير، 2005).
- 60- كفاءات للتدريب والتوظيف والاستشارات: البرنامج التدريبي تحديد الاحتياجات التدريبية (الرياض: كفاءات، 2000).
- 61- كفاءات للتدريب والتوظيف والاستشارات: البرنامج التدريبي إدراك أبعاد العملية التدريبية (الرياض: كفاءات، 2005).
- 62- ماجد راغب الحلو: علم الإدارة العامة (الإسكندرية: دار المعلومات الجامعية، 1985).
- 63- مارشال غولد سميث: التدريب للقيادة، ترجمة سيف بن عبدالعزيز السيف، مراجعة مازن بن فارس رشيد (الرياض: معهد الإدارة العامة، 1427هـ).
- 64- مايك ويلز: إدارة عملية التدريب، ترجمة محسن إبراهيم الدسوقي، مراجعة حنان بنت عبدالرحيم الأحمدي (الرياض، معهد الإدارة العامة، 2005).
- 65- مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز (القاهرة: دار التحرير للطبع والنشر، 1980).
- 66- محمد الكرخي: تصميم البرامج في المؤسسات الاجتماعية (الدوحة: المجلس الأعلى لشئون الأسرة، 2006).
- 67- محمد جمال برعي: التخطيط للتدريب في مجال التنمية (القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1973).
- 68- محمد جمال برعي: فن التدريب الحديث في مجالات التدريب (القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1995).

- 69- محمد خالد الطحان: مبادئ الصحة النفسية (دبي: دار القلم، ط3، 1992).
- 70- محمد جمال يونس: «مبادئ الأداء التعليمي لعضو هيئة التدريس الجامعي»، ورشة تطوير ومهارات التدريس الجامعي، العين: كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين 4-6 فبراير 1996.
- 71- محمد كمال مصطفى: «مشكلات تقييم التدريب»، البرنامج التدريبي: تدريب المديرين (القاهرة: المجموعة الاستشارية للشرق الأوسط، 1996).
- 72- محمد منير حجاب: العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007).
- 73- محمود الزبادي: أسس علم النفس العام (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 1980).
- 74- محمود السيد أبو النيل: «سيكولوجية التدريب»، مجلة الأمن والقانون، كلية شرطة دبي، المجلد 5، العدد 2، يوليو 1997.
- 75- محمود جبريل: الدليل الموحد للتدريب بالمؤسسات العربية (القاهرة: مؤسسة جبريل للتدريب والاستشارات، 2000).
- 76- محمود عبداللطيف موسى: الدافعية للتدريب الإداري (الجيزة: الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2006).
- 77- مدحت محمد أبو النصر: «معوقات ومشجعات الابتكار في الوطن العربي»، مجلة ثقافة الطفل، مركز ثقافة الطفل، وزارة الثقافة، المجلد رقم 6، القاهرة، 1991.
- 78- مدحت محمد أبو النصر: «العوامل الرئيسية المؤثرة في تعظيم عائد التدريب

أثناء الخدمة في المهن المساعدة»، مؤتمر قياس التكلفة والعائد، جمعية إدارة الأعمال العربية، القاهرة: 12-13 أكتوبر 1991.

79- مدحت محمد أبو النصر: Towards a Code of Ethics for Social Work Professionals in Egypt ، المجلة الاجتماعية القومية، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، مجلد 30، عدد 1، الجيزة: يناير 1993.

80- مدحت محمد أبو النصر: «فن إقناع الآخرين»، مجلة الإدارة، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، المجلد 25، العدد 4، القاهرة: إبريل 1993.

81- مدحت محمد أبو النصر: «العوامل الرئيسية المؤثرة في تعظيم عائد التدريب أثناء الخدمة في المهن المساعدة»، مؤتمر التدريب..المستقبل، هيئة التعليم التطبيقي، الكويت، أكتوبر 1993.

82- مدحت محمد أبو النصر: «ترشيد العملية التدريبية»، مجلة الإدارة، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، المجلد 28، العدد 2، القاهرة: أكتوبر 1995.

83- مدحت محمد أبو النصر: «المعلومات ونظم المعلومات في الإمارات العربية المتحدة - الواقع والطموح»، المؤتمر الدولي دور الحاسوب في التعليم، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 25-26 أكتوبر 1995.

84- مدحت محمد أبو النصر: الخدمة الاجتماعية الوقائية (دبي: دار القلم، 1996).

85- مدحت محمد أبو النصر: «رصد مشكلات التدريب كمدخل لتطويره»، مجلة الإدارة، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، المجلد 30، العدد 2، القاهرة: أكتوبر 1997.

- 86- مدحت محمد أبو النصر: «رصد مشكلات التدريب كمدخل لتطويره»، مجلة الإدارة، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، المجلد 30، العدد 3، القاهرة: أكتوبر 1998.
- 87- مدحت محمد أبو النصر: «الجوانب الاجتماعية والنفسية والسلوكية في تدريب رجل الشرطة في ضوء تحديات القرن الحادي والعشرين»، مجلة الفكر الشرطي، شرطة الشارقة، المجلد 10، العدد 37، الشارقة: 2001.
- 88- مدحت محمد أبو النصر: البرنامج التدريبي من التدريب إلى الاستشارات (القاهرة: اتحاد الخبراء والاستشاريون الدوليون، 2002).
- 89- مدحت محمد أبو النصر: اكتشف شخصيتك وتعرف على مهاراتك في الحياة والعمل (القاهرة: إيتراك للطباعة والتوزيع والنشر، 2002).
- 90- مدحت محمد أبو النصر: «Communication» في رشاد أحمد عبداللطيف وآخرين: **Introduction to Social Work** (القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ط2، 2004).
- 91- مدحت محمد أبو النصر: قواعد ومراحل البحث العلمي (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2004).
- 92- مدحت محمد أبو النصر: إدارة الجمعيات الأهلية (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2004).
- 93- مدحت محمد أبو النصر: البرنامج التدريبي العملية التدريبية كنظام متكامل (القاهرة: مركز العالم العربي للتدريب والاستشارات، 2005).
- 94- مدحت محمد أبو النصر: أساسيات علم ومهنة الإدارة (القاهرة: مكتبة دار السلام، 2007).

- 95- مدحت محمد أبو النصر: الاتجاهات المعاصرة في تنمية وإدارة الموارد البشرية (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2007).
- 96- مدحت محمد أبو النصر: إدارة العملية التدريبية: النظرية والتطبيق (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008).
- 97- مدحت محمد أبو النصر: إدارة الوقت (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والبحوث والتسويق، 2008).
- 98- مدحت محمد أبو النصر: التفكير الابتكاري والإبداعي (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2008).
- 99- مدحت محمد أبو النصر: قيم وأخلاقيات العمل والإدارة (الجيزة: الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2008).
- 100- مدحت محمد أبو النصر: البرنامج التدريبي الإدارة الفعّالة في تحديد الاحتياجات التدريبية (القاهرة: Team، 2008).
- 101- مدحت محمد أبو النصر: مهارات الاتصال الفعّال (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2008).
- 102- مدحت محمد أبو النصر: أساسيات إدارة الجودة الشاملة (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008).
- 103- مدحت محمد أبو النصر: فرق العمل الناجحة (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2008).
- 104- مدحت محمد أبو النصر: مراحل العملية التدريبية (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2008).

- 105- مدحت محمد أبو النصر: أعرّف نفسك واكتشف شخصيتك (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2008).
- 106- مدحت محمد أبو النصر: قادة المستقبل (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2008).
- 107- مدحت محمد أبو النصر: الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعلم (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2008).
- 108- مدحت محمد أبو النصر: استراتيجية العقل (القاهرة: الدار الأكاديمية للعلوم، 2009).
- 109- مدحت محمد أبو النصر: إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية (القاهرة: دار الفجر، 2009).
- 110- مدحت محمد أبو النصر: إدارة وتنظيم الاجتماعات (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2009).
- 111- مدحت محمد أبو النصر: التخطيط للمستقبل في المنظمات الذكية (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2009).
- 112- مدحت محمد أبو النصر: مقومات التخطيط الاستراتيجي (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2009).
- 113- مصطفى مصطفى كامل: إدارة الموارد البشرية (الجيزة: كلية التجارة، جامعة القاهرة، 1992).
- 114- معهد الإدارة العامة: رسالة معهد الإدارة العامة، العدد 65، الرياض: أكتوبر: نوفمبر 2006.

- 115- معهد الإدارة العامة: رسالة معهد الإدارة العامة، العدد 67، الرياض: أكتوبر: نوفمبر 2007.
- 116- منار مصر للبتروول: البرنامج التدريبي تنمية مهارات أخصائي التدريب (القاهرة: منار مصر للبتروول، 2005).
- 117- منار مصر للبتروول: البرنامج التدريبي تنمية مهارات أخصائي التدريب (القاهرة: منار مصر للبتروول، 2007).
- 118- مؤتمر الشرطة وتحديات القرن الحادي والعشرين، الإدارة العامة لشرطة أبوظبي، قسم التخطيط والتدريب، (1998).
- 119- نبيل علي: العرب وعصر المعلومات، سلسلة عالم المعرفة، رقم 184، الكويت: نيسان 1994.

ثالثاً: المراجع الأجنبية

- 1- A.C. Hamblin: **Evaluation and Control of Training** (London: McGraw Hill, 1974).
- 2- A.H. Anderson: **Successful Training Practice** (Oxford: Black- well, 1993).
- 3- Alvin Toffler: **Future Shock** (London: Kegan Pan, 1977).
- 4- Andrew J. Dubrin: **Applying Psychology, Individual and Organizational Effectiveness** (N.J: Prentice Hall, Inc., 4th ed., 1994).
- 5- B.M. Bass & J.A. Vaughan: **Training in Industry, The Management of Learning** (London: L Tavistock Publications, 1966).
- 6- Bernard Seidenberg & Alvin Snadowsky: **Social Psychology** (N.Y: Free Press, 5th. Eel., 2003).
- 7- Bob Powers: **Excellence Instructor** (San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1992).
- 8- Brian Chudy: **The Trainer**, <http://en.wikipedia.org/wiki/training> (2008).
- 9- D.L. Kirkpatrick: "Evaluation of Training", in R.L. Craig (edr.): **Training and Development Handbook** (London: McGraw Hill, 1976).
- 10- David Leigh: **A Practical Approach to Group Training** (London: Kongam Page Ltd., 1991).
- 11- David Osborne: **Staff Training and Assessment** (N.Y: Cassell. 1997).
- 12- Donald Kirkpatrick: **Evaluating Training Programs, The Four Levels** (San Francisco: Berrett - Kochler Publishers. 2nd . Ed., 1998).
- 13- Dugan Laird: **Approaches to Training and Development** (Mass.: Wesley Publishing Co . 1982).
- 14- Dyaa Helmy: "How to Conduct Training for the Employees in an Organization", **Management Today Journal**, Issue 25, Giza: Jan./ Mar. 2008.
- 15- E. DE Bono: **Lateral Thinking** (U.K.: Penguin, 1970).

- 16- Ferdinand F. Fournies: **Coaching** (N.Y.: Mc Graw - Hill, 2000).
- 17- GM. Prince: **The Practice of Creativity** (N.Y.: Harper Publishers,1970).
- 18- Gray Dessler: **Human Resource Management** (Virginia: Reston Publishing Co., 1989).
- 19- J.K. Murnighan: "Group Decision Making: What Decision Making: What Strategies Should You use?" **Management Review**, Vol. 70 No. 2. Feb. 1989.
- 20- James M. Utterback: **Mastering Dynamics of Innovation** (Boston: Harvard Business School Press, 1994).
- 21- Jerald Greenberg & Robert Baron: **Behavior In Organization** (N.Y.: Prentice Hall. 2000).
- 22- Jill Brooks : **Training & Development Competence** (London: 1995).
- 23- John Bratton & Jeffrey Gold: **Human Resources Management, Theory & Practice** (London: Pal grave & Macmillan, 3rd . el., 2003).
- 24- L. Rae: **How to Measure Training Effectiveness** (Aldershot Gower,1991).
- 25- Landy Frank & Trumbo Don: **Psychology of Work Behavior** (Cllinois, The Dorsey Press, 1980).
- 26- M. A. Hamblin: **Evaluation and Control of Training** (N.Y.: McGraw Hill Book Co., 1974).
- 27- M. Richard : **Setting Strategic Goals and Objectives** (St, Paul, Minn.: L West Publishing, 1986).
- 28- M. Richards: **Setting Strategic Goals and Objectives** (St. Paul, Minn.: East Publishing, 1986).
- 29- M. Sloman: **The Changing World of The Trainer** (Oxford: Elsevier Butterworth, 2007).
- 30- M. Sloman: **Training in the Age of the Learner** (London: Chartered Institute of Personnel & Development, 2003).

-
- 31- Manpower Services Commission: **Glossary of Training Terms** (London: MSC & HMSO, 1981).
 - 32- Mel Silberman & Karen Lawson: **101 ways to make Training Active** (N.Y.: Pfeiffer & Co., 1995).
 - 33- Michael Armstrong: **A Handbook of Human Resources Management Practice** (London: Kogan Page, 9th.ed., 2003).
 - 34- Mike Wills: **Managing The Training Process** (Aldershot: Gower, 1998).
 - 35- Orlando W. Eduria: "Why do firms train workers?" **Business Studies Dept. of Nizwa College of Technology**, March 2008.
 - 36- P. Warr, M. Bird & N. Rackham: **Evaluation of Management Training** (Aldershot: Gower, 6th. Ed., 1979).
 - 37- Peter Bramley: **Evaluating Training Effectiveness, Translating Theory into Practice** (London: McGraw, Hill Book Co., 1991).
 - 38- Peter Bramley: **Evaluation Training** (London: L Commercial and Industrial Training, 1986).
 - 39- Peter Drucker: **Management: Tasks, Responsibilities, Practices** . (N.Y.: Harper & Row, 1985).
 - 40- Peter Drucker: **The Practice of Management** (N.Y.: Harper & Row, 1954).
 - 41- R. Bennett (edr.): **Improving Trainer Effectiveness** (Aldershot: Gower Publishing Co., 1988).
 - 42- R.Buckley & J. Caple: **The Theory and Practice of Training** (London: Kogan Page, 1990).
 - 43- R. Ckley & J. Caple: **Theory & Practice of Training** (London: Kogan Page, 3rd. ed., 1994).
 - 44- Rick Brinkman & Rick Kirschner: **Dealing with People You Can't Stand** (N.Y.: Mc Graw - Hill, Inc. 1994).
 - 45- R. Peterson: **Training Needs Analysis in The Workplace** (London: Kogan Page, 1992).

- 46- R.F. Mager: **Making Instruction Work** (Belmont, Calif.: Lake Books, 1988).
- 47- Roger Buckley & Jim Caple : **The Theory & Practice of Training** (London: Kogan Page, 5th. ed., 2004).
- 48- Ronald Walton: **The Covert Aims of Training** (Cardiff, U.K.: University of Wales, 2007).
- 49- S. Truelove (edr.): **Handbook of Training & Development** (Oxford: Blackwell, 1992).
- 50- T. Pont : **Developing Effective Training Skills** (London: McGraw Hill, 1990).
- 51- T.C. Parker: **Evaluating The Forgotten Final of Training** (Personne, 1973).
- 52- T.H. Boydell: **Guide to The Identification of Training Needs** (London: BACIE, 1992).
- 53- Tannebaum Scott I. & Mathiew John E.: "Meeting Trainees Expectation", **Journal of Applied Psychology**, Vol. 67, No.6, 1991.
- 54- Thomas S. Bateman & Carl P. Zeithaml: **Management** (Boston: IR-WIN, 1990).
- 55- Tim Wenthing: **Planning For Effective Training** (Rom: F.A.O., U.N., 1993).
- 56- Tony Bray: **The Training Design Manual** (London: Kogan Page, 2006).
- 57- W. Brending Reddy (edr.): **Team Building** (California: Institute for Applied Behavioral Science, 1988).
- 58- W. Jack Duncan: **Great Ideas in Management** (U.S.A.: Jossey Bass, Inc., 1989).
- 59- Willian J. Rothwell: **Beyond Training and Development** (N.Y. Free Press, 2000).

رابعاً: بعض مواقع الإنترنت:

<http://www.canbridge.org>

<http://www.ccg-solutions.co.uk>

<http://www/cipd.co.uk/bookstore>

<http://www.hm-treasury.gov.uk/leitch>

<http://en.wikipedia.org/wiki/training>

symposium.events.co.uk