

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
(تأثير التواصل الداخلي بين فريق العمل على اداء الفريق في بيئات العمل)

أسم الطالب
محمد عبد العزيز كرامة بن سعيد

مشروع تخرج- ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

١٤٤٧ هـ - الفصل الدراسي الثالث من العام ٢٠٢٥ م

جدول المحتويات

١	٣	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١,١	٤	المقدمة:
١,٢	٤	مشكلة الدراسة
١,٢,١	٤	فجوات على المستوى النظري
١,٢,٢	٥	فجوات على المستوى التطبيقي
١,٣	٥	أهمية الدراسة
١,٣,١	٥	على المستوى النظري:
١,٣,٢	٥	على المستوى التطبيقي:
١,٤	٦	أسئلة الدراسة
١,٥	٦	أهداف الدراسة
١,٦	٦	فرضيات الدراسة
١,٨	٧	نموذج الدراسة
١,٩	٧	منهجية الدراسة
١,١٠	٧	الدراسة الميدانية
١,١١	٨	مخطط المشروع المقترح
٢	٩	الفصل الثاني: الإطار النظري المتعلق بمفهوم التواصل الداخلي وعلاقته بأداء الفريق، إضافة إلى عرض الدراسات السابقة وتحليلها
٢,١	١٠	المقدمة:
٢,٢	١٠	المتغير المستقل
٢,٣	١٠	المتغير التابع
٢,٤	١٠	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
٢,٥	١١	الخاتمة

قائمة المراجع

11

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

- مشكلة البحث:
- الدراسات التي تناولت المشكلة:
- أوجه القصور فالدراسة:
- أهمية الدراسة للمسؤولين عن بيئات العمل:
- الغرض من الدراسة:

١,٢. مشكلة الدراسة

الإدارات العليا للشركات عادة ما تكون مستعدة لتوفير ميزانية كافية لتطوير بيئة العمل من عدة نواحي، تشمل هذه النواحي كافة النقاط التي من الطبيعي في حال توفرها سينعكس ذلك بالأثر الإيجابي على بيئة العمل، بدءاً من اختيار موقع مقرات العمل والتي عادة ما تكون في أبراج أو مجمعات تجارية، بالإضافة إلى التشطيب الداخلي للمكاتب الذي يكون مدروساً بشكل دقيق ليحقق بيئة عمل مناسبة ومطابقة للهوية البصرية لتلك الجهة، كما تنتهي تلك النقاط بتوفير التكنولوجيا المناسبة للتواصل بين الأفراد وفيما بينهم للوصول لحلول مناسبة لكل معاملة أو مشكلة في هذه المنظومة. ولكن مع كل هذا نرى الموظفين في مواقع التواصل الاجتماعي يتحدثون بأن بيئة العمل غير مثالية وتملؤها بعض الأحيان المشاحنات والتي لوحظ بأنها لا تتعلق بالجانب الشخصي في أغلب الأحيان وإنما تبدأ بعدم وضوح للمعلومات في التعامل بين الموظفين مما يتسبب في خلق مشكلات صغيرة تكبر مع مرور الوقت ككرة ثلج لتتجمع في آخر المطاف ممثلة شرخ بين الأقسام والأفراد يقف عائقاً في تطوير بيئات العمل للأفضل، ويكتفي بعد ذلك الموظفون بعمل المطلوب منهم فقط بدون أي ابداع أو تطوير في العمل.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

- قلة الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة في التواصل الداخلي بين الأفراد في بيئات العمل وأثرها على الأداء العام للفريق، حيث تم البحث ووجدت عدة دراسات على مستويات بيئة العمل الأكاديمية غالباً، ولم يتم التطرق في تلك البحوث على بيئات العمل الخاصة بإدارات الشركات والأفرع التابعة لها.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

- رغم توفير سبل التواصل بين الأفراد داخل بيئات العمل، يبقى التواصل ضعيفاً في أغلب الأحيان.
- لا يوجد في العادة إدراك بين كل من الإدارة وفريق العمل عن مدى فاعلية التواصل الداخلي بين الأفراد في بيئات العمل.
- لا يوجد مؤشرات وآليات لقياس التواصل الداخلي على الأداء الجماعي.
- قصر العمل على أدوات التواصل الحديثة (البريد الإلكتروني والتطبيقات العميلة) على إنجاز الأعمال الروتينية فقط بدون التطلع إلى كافة الطرق التي يمكن أن تستغل هذه الأدوات التي تسهل عمليات التواصل الداخلي في توطيد العلاقة بين أفراد العمل بشكل أكبر.

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

- سوف تسهم هذه الدراسة في توسيع الإطار المعرفي عن العلاقة بين التواصل الداخلي والأداء العام لفرق العمل.
- كما أنها ستناقش الهياكل التنظيمية والسياسات للمؤسسات والشركات والثقافات كونها عناصر مؤثرة في بشكل مباشر في فاعلية التواصل بين الموظفين.
- سيساعد هذا البحث بمشيئة الله في سد الفجوة الناتجة عن قلة الدراسات في هذا الموضوع.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

- مساعدة المؤسسات والشركات في تحسين أداء فرقها من خلال تعزيز قنوات التواصل بين أفرادها.
- المساهمة في تصحيح بيئات العمل إلى بيئات صحية تشجع على الشفافية والثقة بين أفراد المنظومة وتقليل عدم فهم المشكلات والصراعات الداخلية.

١,٤ . أسئلة الدراسة

- السؤال الرئيسي: كيف يؤثر التواصل الداخلي بين فرق العمل على تحسين أداء الموظفين في بيئة العمل؟
- السؤال الفرعي (١): هل الشركة وفرت بيئة عمل إيجابية وتساعد على التواصل بين الموظفين؟ وفي حال وجود ملاحظات كيف يتم تحسينها؟
- السؤال الفرعي (٢): هل الموظفون يشعرون بالسعادة في بيئة العمل؟
- السؤال الفرعي (٣): كيف تساهم الشركة في تعزيز التواصل الداخلي بين الموظفين وإنجاز الأعمال بين الفرق بشكل سريع وغير مباشر؟ وكيف نخلق علاقات صداقة بين الموظفين تساهم في خلق بيئة عمل مريحة؟
- السؤال الفرعي (٤): ما نوع الأداء الذي سيتم تحسينه بعد تحسين بيئة العمل وتعزيز التواصل بين الموظفين؟

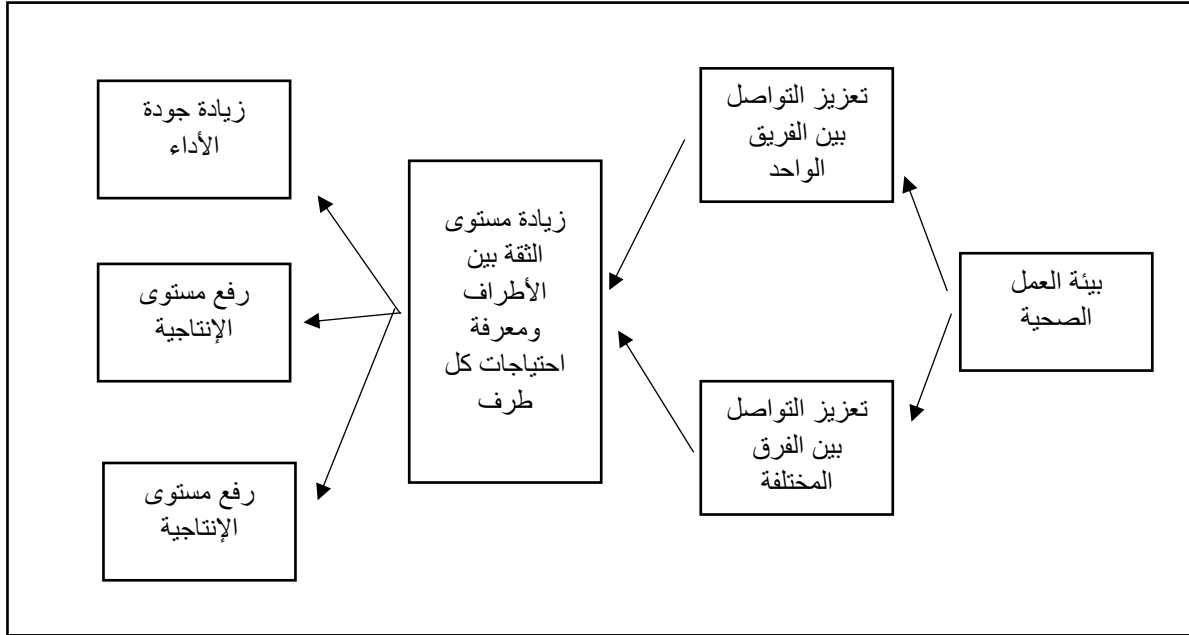
١,٥ . أهداف الدراسة

- معرفة معايير بيئة العمل الصحية والتي تساهم في تعزيز التواصل.
- حصر الأسباب الأساسية التي تؤثر في سعادة الموظفين في بيئة العمل وتخلق طاقة سلبية في المكان.
- مناقشة خيارات الشركات في طرق تعزيز التواصل بين فرق العمل.
- معرفة الجوانب التي سوف تتحسن في أداء الموظفين في حال تحسين التواصل الداخلي.

١,٦ . فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة للتواصل الداخلي على أداء الفريق في بيئة العمل.
- الفرضية الفرعية (١): تعزيز التواصل الداخلي يساهم في خلق بيئة عمل صحية تنعكس إيجاباً على أداء الفريق.
- الفرضية الفرعية (٢): تحسين جودة قنوات التواصل الداخلي تساهم في فهم كافة الأطراف لاحتياجات الآخرين مما يعزز جودة العمل والإنتاجية.
- الفرضية الفرعية (٣): يساهم التواصل الداخلي الداعم للأنشطة الاجتماعية في تعزيز ولاء الموظفين ورفع فاعلية وكفاءة الفريق.

١,٨. نموذج الدراسة



١,٩. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الأفق الزمنية: مقطعية
- تقنيات وإجراءات جمع البيانات: الاستبيان والتحليل الإحصائي

١,١٠. الدراسة الميدانية

(EAVE GROUP) هي مجموعة تأسست عام ٢٠٢٠ على يد ثلاثة شركاء جمعتهم علاقة صداقة بدأت من الدراسة الجامعية، يقع مقرها الرئيسي في الرياض في حي المعذر الشمالي على طريق الأمير سلطان بن عبدالعزيز، تضم المجموعة عدد أربعة تخصصات، حيث بدأت المجموعة بمكتب استشارات هندسية ومن ثم تم فتح سجل تجاري يخص أعمال المقاولات العامة حيث بدأ العمل عليه في أعمال التشييد والبناء ومن ثم تم افتتاح قسم يعمل على البنية التحتية في عام ٢٠٢٤م، وفي النصف الثاني من نفس العام تم افتتاح مصنع أعمال خشبية لتقديم خدمات الأبواب والأثاث والديكورات الخشبية، لتصبح المجموعة بعد ذلك أشبه بمقدمة خدمات متكاملة لعملائها وخاصة الأفراد تبدأ من تصميم منازل العُمر وتنفيذها وحتى تشطيبها وتأثيثها.

تسعى المجموعة في تطوير مجالاتها الداخلية لتقديم خدمات إضافية وضمان سلسلة متكاملة من الخدمات تقدم للعملاء. تم اختيارها كونها مجموعة يمكن الوصول لإصحاب الصلاحية بها وعن طريقهم يمكن الوصول للموظفين اللذين من الممكن أن يساهمون في تعبئة الاستبيان الخاص بالبحث.

١,١١. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة من خلال المقدمة ومشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها ومنهجيتها.
- الفصل الثاني: الإطار النظري المتعلق بمفهوم التواصل الداخلي وعلاقته بأداء الفريق، إضافة إلى عرض الدراسات السابقة وتحليلها.
- الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها المعتمدة على التحليل المكتبي للمصادر العلمية.
- الفصل الرابع: تحليل ومناقشة محتوى الأدبيات ذات الصلة والمرتبطة بموضوع الدراسة.
- الفصل الخامس: عرض النتائج النهائية وتقديم التوصيات المقترحة.

٢. الفصل الثاني: الإطار النظري المتعلق بمفهوم التواصل الداخلي وعلاقته بأداء الفريق، إضافة إلى عرض الدراسات السابقة وتحليلها

٢,١. المقدمة:

تشهد بيئات العمل المعاصرة تطورًا متسارعًا في أساليب الإدارة والتنظيم، مما يؤدي إلى تزايد الاعتماد على فرق العمل كعنصر أساسي في تحقيق الأهداف المؤسسية ورفع مستوى الأداء، ويُعد التواصل الداخلي أحد العوامل الجوهرية التي تساهم في تنسيق الجهود بين أفراد الفريق، وتعزيز الفهم المشترك للمهام، ودعم التعاون الفعال داخل المنظمة.

وعلى الرغم من أهمية التواصل الداخلي، إلا أن العديد من بيئات العمل تعاني من ضعف أو قصور في قنوات الاتصال، أو غموض في تبادل المعلومات، مما قد ينعكس سلبًا على أداء فرق العمل من حيث الإنتاجية، وجودة العمل، وسرعة إنجاز المهام، وتشير بعض الدراسات إلى أن غياب التواصل الفعال يؤدي إلى سوء الفهم وتكرار الأخطاء وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي، الأمر الذي يؤثر بشكل مباشر على كفاءة الأداء الجماعي.

انطلاقًا من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر التواصل الداخلي على أداء فريق العمل في بيئات العمل، من خلال تحليل العلاقة بين جودة التواصل الداخلي ومستوى أداء الفرق، بما يساهم في تقديم فهم أعمق لأهمية التواصل كأداة إدارية فعالة، ودعم المنظمات في تطوير ممارساتها الاتصالية بما يحقق تحسين الأداء وتعزيز النجاح المؤسسي.

٢,٢. المتغير المستقل

يتمثل المتغير المستقل في التواصل الداخلي بين فريق العمل، والذي يعبر عن مستوى فعالية وجودة تبادل المعلومات والتفاعل بين أفراد الفريق داخل بيئة العمل.

٢,٣. المتغير التابع

يتمثل المتغير التابع في أداء فريق العمل، والذي يعكس مستوى كفاءة الفريق في إنجاز المهام وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية.

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تفترض هذه الدراسة وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين التواصل الداخلي بين فريق العمل (المتغير المستقل) وأداء فريق العمل (المتغير التابع)، حيث يؤدي تحسين مستوى التواصل الداخلي إلى رفع كفاءة أداء الفريق.

٢,٥ . الخاتمة

تهدف هذه الدراسة إلى بحث أثر التواصل الداخلي بين فرق العمل على أداء الفريق في بيئات العمل، من خلال بناء إطار علمي ومنهجي يوضح طبيعة المشكلة البحثية وأبعادها المختلفة، وقد تم في خطة البحث الحالية تحديد المتغيرات الرئيسة للدراسة، وصياغة الفرضيات، وبناء نموذج تصوري يوضح العلاقة المتوقعة بين التواصل الداخلي وأداء فريق العمل.

كما تسعى هذه الخطة إلى توضيح المنهجية التي سيتم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة ميدانياً في المرحلة اللاحقة، بما يشمل اختيار المنهج المناسب وأداة جمع البيانات، تمهيداً لاختبار الفرضيات المطروحة وتحليل النتائج المتوقعة، وتُعد هذه الخطة إطاراً منظماً لتنفيذ البحث التطبيقي مستقبلاً، بما يسهم في تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير ممارسات التواصل الداخلي وتعزيز أداء فرق العمل داخل المؤسسات.

قائمة المراجع

- العلاق, الدكتور بشير. (٢٠٠٩). *الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة*.
- مغربي, محمد الفاتح محمود بشير. (٢٠٢٠). *الاتصال التنظيمي*, دار حميثرا للنشر.
- الحربي, صالح حامد. (٢٠٢٥). *أثر الاتصال الداخلي على كفاءة الأداء المؤسسي*. المجلة العربية للإدارة, ٤٥ (٢), ١٧٣-١٨٦. doi: 10.21608/aja.2024.289796.1647186
- عبدالرحمن عز الدين, حرتام حمزة, شيخاوي أسامة. (٢٠٢٣). *الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة وتأثيرها على الأداء الوظيفي* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة ٠٨ ماي ١٩٤٥، الجزائر.
- قيرع جميلة, قيرع خضرة, (٢٠٢٣). *دورة الاتصال الداخلي في تعزيز الثقة المشتركة بين الموظفين داخل المؤسسة* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة غرداية، الجزائر.
- ياسمين بودويرة, مريم بوزردوم, (٢٠١٧). *الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر.
- تمت الاستعانة بالذكاء الاصطناعي في إعادة صياغة الجمل بشكل أفضل، وذلك بهدف تحسين جودة الكتابة فقط.