



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	Saeed yahya Saeed Hamhom	اسم الطالب
Students I.D	2021201012	الرقم الجامعي

Date		Section	
Course Code			
Thursday			
18 / 03 /	Master	2021.	(PMG506)

Advanced project Management

Instructions:

- اخر موعد للتسليم هو يوم الخميس 2021-05-820 في تمام الساعة 9 مساءً.
- الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الانجليزية.
- يتم تسليم المشروع في صيغة ملف . pdf مع الالتزام نموذج الجامعة ولن تقبل أي مستندات أخرى.
- يجب مراعاة أقسام البحث الرئيسية (مقدمة Introduction، دراسات علمية سابقة Literature Review، طريقة البحث Methodology، النتائج والمناقشة Results and Discussion، وأخيراً المراجع References . وان كان هناك ملحقات Appendices يتم إضافتها)
- يجب الالتزام بـ Theme موحد كما يلي:
- حجم الخط 12.
- نوع الخط Arial.
- لون الخط أسود.
- المسافة بين الأسطر 1.5 line spacing
- عدد صفحات البحث (لا يقل عن ثلاث صفحات ولا يزيد عن ست صفحات).

Instructor's Name: ~~Eng. Amaal Aburumman~~ **Eng. Dr. Akram M. S. Ali**

ضرورة وضع الاستراتيجيات المناسبة للحفاظ على التواصل مع أعضاء الفريق في شركة توصيل طعام

المقدمة:

لتحقيق النجاح لأي مشروع لابد من وضع استراتيجيات تواصل مناسبة بين أعضاء الفريق تحقق وصول وتبادل المعلومات بشكل واضح وميسر، حيث يعد التواصل الفعال من أهم عناصر ومتطلبات نجاح أي مشروع، حيث أن طرق وأدوات التواصل الفعالة تعزز التعاون والتواصل بين أعضاء الفريق مما يسهل تبادل المعلومات وتوفير الوقت والجهد في تصحيح الأخطاء الناجمة عن سوء الفهم أو عدم وصول المعلومة بالشكل المطلوب. إذا ما هو التواصل؟ يمكن تعريفه على أنه تبادل المعلومات بين الأطراف المعنية من خلال نظام تواصل مشترك، قد تكون على شكل صور أو صوت أو كلمات أو مادة مصورة أو رموز.

في جميع المنظمات هناك احتياج كبير للتواصل ولعلنا نتطرق في بحثنا هذا إلى استراتيجية التواصل في شركة توصيل طعام في مرحلة التشغيل وتقديم خدماتها لعملائها.

المشكلة والهدف للبحث:

تحدث الكثير من المشاكل عند حصول سوء الفهم أو عدم وصول المعلومات بالشكل الصحيح والمطلوب كما تتأثر عملية التواصل بالكثير من العوامل والمؤثرات المحيطة. مثل شخصية المتلقي وقدرة المرسل والأدوات المستخدمة التي من شأنها أن تساهم في فشل تحقيق أهداف المشروع. لذلك سنتناول في هذا البحث الاستراتيجيات والأدوات المناسبة لتحقيق النجاح في شركة توصيل طعام.

Communications Management at a food delivery company

مع من نريد التواصل؟ وما هو نوع المعلومات؟ وما هي الأدوات والوسائل المستخدمة في التواصل؟ لكي نصل إلى إجابة هذه الأسئلة نحتاج إلى تنفيذ الاتصالات وأنواعها وأقسامها ومراحلها:

1- تخطيط الاتصالات Communications Planning:

نحدد أصحاب المصلحة والعملاء والموظفين ونحدد طرق وآلية التواصل، بداية يجب الاجتماع مع أصحاب المصلحة حيث مناقشة آلية بدء نشاط المشروع بما يتناسب مع الشركة وأهدافها وطموحاتها وسيكون تواصل مباشر عن طريق اجتماع حضوري أو عن بعد. بعد ذلك التواصل مع فريق العمل ووضع نموذج للتواصل حسب WBS ويكون التواصل إما تواصل مباشر أو عن طريق أي أداة من أدوات الاتصال حيث يتم من خلال هذا التواصل طرح الأفكار ومناقشة الأهداف وإعطاء الأوامر لضمان سير العمل. بعد ذلك يأتي دور العملاء حيث سيكون التواصل معهم عن طريق وسائل تواصل محددة وهي تطبيق إلكتروني للطلبات وأيضاً اتصال في حال الشكاوى والاقتراحات.

2- إدارة الاتصالات Manage Communications:

بالنسبة لأصحاب المصلحة فسيتم تجميع المعلومات الخاصة بالشركة والتأكد من مدى فعاليتها في المشروع وتحقيقها للأهداف من عدمه ثم تحديد آلية العمل بها وحفظها بعد الانتهاء في مصادر التخزين للتمكن من الوصول إليها مستقبلاً. أما الموظفين فسيتم حفظ بيانات التواصل الرسمية بينهم وبين بعضهم عن طريق بريدهم الإلكتروني ومعلومات التواصل مع العملاء عن طريق أرشيف قسم خدمة العملاء.

3- التحكم في الاتصالات Control Communications:

مراقبة الاتصالات وسير العمل وإجراءاتها بالطريقة التي تم الاتفاق عليها في إدارة المشروع عن طريق:

- مقارنة الاتصالات الفعلية بالاتصالات المخطط لها.
- بيان أداء العمل مثل عدد الاتصالات التسليم واتصالات الشكاوى.
- تحديث سجل المشاكل المتعلقة بالاتصالات للعمل على حلها وتجنب حدوثها مرة أخرى.

دراسة علمية سابقة:

قامت الباحثة (أسماء، 2019) "1" بوضع تصور لدليل إرشادي متكامل بناء على دراستها المتعلقة بالاتصالات المؤسسية. حيث استنتجت فيما يتعلق بالاتصالات الاستراتيجية أن تبني استراتيجية اتصال فعالة في إطار مدروس وقابل للتحقيق هو أساس نجاح المنظمة التي تريد أن تنتهج سياسة اتصالية واضحة وشفافة مع موظفيها ويتحقق ذلك في عدة عوامل:

- 1- مشاركة المعلومات من خلال خلق حوار مفتوح مع العاملين بشكل دوري منتظم في صورة اجتماعات أسبوعية أو شهرية بهدف التعرف على آرائهم واقتراحاتهم.
- 2- تنمية مهارات العاملين عن طريق التدريب المستمر وعقد دورات تدريبية.
- 3- تبني ثقافة الانفتاح والمكاشفة وحرية تبادل وتداول المعلومات وجعل السياسات والأهداف التنظيمية علنية وقابلة للقياس.
- 4- تقديم الدعم الاجتماعي والوظيفي للعاملين للتغلب على صعوبات ومخاطر العمل.
- 5- توضيح العوائد المتحققة من المهام الوظيفية المستهدف تنفيذها وربطها بالآثار الاجتماعية والاقتصادية التي تصب في مصلحة العامل.

كما أثبتت الدراسات أن هناك خمس مهارات متعلقة بالاتصال يجب أن يتحلى بها مدير المشروع من أهمها القدرة على توضيح الاستراتيجية إلى فريقه من خلال وضع الأهداف الفردية وتحديد الأولويات؛ ليتمكن الفريق من فهم الصورة الفنية الخاصة (المحميد، 2017) "2".

المنهجية:

لدراسة أهمية وضع استراتيجية مناسبة للتواصل بين أعضاء الفريق وتأثير ذلك على المشروع تم عمل استمارة استقصاء وتوزيعها بين عشرين موظف في الشركة لمعرفة وجهة نظرهم بهذا الخصوص. حيث قاموا بالإجابة عن الأسئلة بوضع رقم من (1-10) اعتمادا على تأثير التواصل على تحقيق الهدف المذكور. حيث سيمثل رقم 1 غير مؤثر ورقم 10 فعال جدا. وأخذ المتوسط من تقييم الموظفين ووضعها في الجدول التالي.

النتائج:

الهدف	النتيجة من(0-10)
تحقيق الأهداف	9
حل المشاكل	8
تقييم المخاطر	6
مناقشة المخاوف	4
توفير المعلومات	10
سهولة تبادل المعلومات	10
وضوح تفاصيل العمل	9
القضاء على الخلافات	7
تسريع وتيرة العمل	8
المحافظة على الميزانية	3
سهولة الرقابة والمتابعة	8
زيادة جودة العمل	9
تفعيل خاصية العمل الجماعي	7
القضاء على الفوضى في العمل	10
المجموع	108 من 140

من النتائج الواضحة أعلاه يتضح لنا بأن نسبة فعالية وضع استراتيجية مناسبة للتواصل بين الفريق في شركة توصيل الطعام هي $0.77 = 140/108$:- $0.77 * 100 = 77\%$ حيث أنها مؤشر جيد على الفعالية والإيجابية.

المراجع:

- 1-أسماء، أسماء صلاح الدين فؤاد أحمد (2019) رسالة ماجستير، تأثير الاتصالات المؤسسية الداخلية على الالتزام الوظيفي، قسم العلاقات العامة والإعلام، جامعة القاهرة، مصر.
- 2-المحيميد، ناصر بن إبراهيم المحيميد, 2017، إدارة المشاريع الاحترافية وفق منهجية PMI فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.