

## الاتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي

دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريين في القسم المالية بشركة قوى الموارد في مدينة جدة

اعداد الطالب:

بدر احمد عبدالله

رقم الطالب:

2021203490

مشروع تخرج -1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الشكر والتقدير

لله الشكر والحمد أولاً وأخيراً، على حسن توفيقه، وكريم عونه، وعلى ما منّ وفتح به عليّ من إنجاز لهذا المشروع البحث، بعد أن يسّر العسير، وعلى تفضّله عليّ بوالدين كريمين شقّا لي طريق العلم، وكانا خير سند لي طيلة حياتي الدراسية من تشجيع ودعاء وصبر وعطاء أشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لي فرصه إنجاز هذا العمل بفضله، فله الحمد أولاً وآخراً.

كما أدينُ بعظيم الفضل والشكر والعرفان بعد الله سبحانه وتعالى في إنجاز هذا البحث وإخراجه بالصورة المرجوة؛ إلى المشرفة على البحث: دكتورة / منى مصطفى العشري. التي منحتني الكثير من وقتها، وجهدها، وتوجيهاتها، وإرشاداتها، وآرائها القيمة، أسأل المولى القدير أن يجزيها عني خير الجزاء ويثيبها الأجر إن شاء الله.

## الإهداء

إلى من أوصاني الله ببرهما والإحسان إليهما بقوله تعالى:

{وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أَفٍّ وَلَا تَنْهَرَهُمَا  
وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا} (الاسراء, 23).

الى أمي وأبي أطال الله عمرهما وأكسبني برهما والإحسان إليهما.



## جدول المحتويات:

| رقم الصفحة | الموضوع                           |
|------------|-----------------------------------|
| 1          | الغلاف                            |
| 2          | البسمة                            |
| 3          | الشكر والتقدير                    |
| 4          | الإهداء                           |
| 5          | المستخلص                          |
| 6          | جدول المحتويات                    |
| 7          | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة |
| 8          | مقدمة البحث                       |
| 9          | مشكلة البحث                       |
| 9          | أهمية البحث                       |
| 10         | أسئلة البحث                       |
| 10         | أهداف البحث                       |
| 10         | فرضيات البحث                      |
| 11         | نموذج البحث                       |
| 11         | الدراسة الميدانية                 |
| 12         | تصميم البحث                       |
| 13         | رسم هيكل المشروع                  |
|            | الفصل الثاني: الإطار النظري       |
| 14         | الدراسات السابقة                  |
| 15         | ملخص البحث                        |
| 16         | قائمة المراجع                     |

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- ❖ مقدمة البحث
- ❖ مشكلة البحث
- ❖ أهمية البحث
- ❖ أسئلة البحث
- ❖ أهداف البحث
- ❖ فرضيات البحث
- ❖ نموذج البحث
- ❖ الدراسة الميدانية
- ❖ تصميم البحث
- ❖ رسم هيكل المشروع المقترح

## مقدمة البحث:

يعد الاتصال من أهم العوامل نجاحاً للأداء الوظيفي بين العاملين في أي منظمة، وقد يعمل على تحقيق التعاون والتفاهم بين أعضاء فريق العمل، حيث يمثل وجود نظام اتصال إداري قوي وفعال ضرورة لجميع الإداريين الموظفين ليستطيعوا من خلاله حل مشاكل العمل بينهم.

حيث أن الاتصال ضرورة للإنسان فهو كذلك بالنسبة للإدارة باختلاف طبيعة نشاطها سواء كان خدماتي أو انتاجي، حيث أن العملية الإدارية بكل ما تحتويه من تخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة وتوجيه تتطلب وجود وسائل للاتصالات الإدارية لنقل وتبادل المعلومات بين الموظفين أنفسهم أو بينهم. (قصري، 2016)

كما أن الاتصال الإداري هو الطابع الحيوي للمنظمة لتحقيق أهدافها ورفع الفعالية والجدارة أو الكفاءة، من خلال وجود نظام للاتصال داخل الإدارة يساعد على التواصل والتفاعل المستمر بين الأفراد، ويساهم ذلك في خلق روابط إنسانية بين الموظفين وبحقق التقارب بينهم ومن ثم تحفيزهم على الأداء الجيد. (قصري، 2016)

وذلك بان الباحث يسعى بإجراء دراسة حول الاتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في القسم المالية بشركة قوى الموارد في مدينة جدة، وهو بحث يهتم بالدرجة الأولى على تأثير الاتصال الإداري لدى الموظفين الإداريين في القسم المالي والربط بين مستوى فاعلية أدائهم الوظيفي خلال العمل.

## مشكلة البحث:

من الصعب القول ان المنظمة ناجحة مالم يكن هناك وعي بأهمية الاتصالات سواء الرسمية او غير الرسمية، ولابد من توفر مهارات الاتصال لديه والا لن يتمكن من الحصول على المعلومات اللازمة للوصول الى اهداف المنظمة.

ومن هذا يمكن حصر مشكلة البحث في التساؤل التالي ما هو مدى تأثير الاتصال الإداري على أداء الموظفين الإداريين في القسم المالي بشركة قوى الموارد بجدة ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى توافر مهارات الاتصال الإداري الجيد على مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في القسم المالي بشركة قوى الموارد ؟
- إلى أي مدى تؤثر معوقات الاتصال الإداري على مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين في القسم المالي بشركة قوى الموارد؟
- إلى أي مدى أساليب الاتصال الإداري يرفع من مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في القسم المالي بشركة قوى الموارد؟
- إلى أي مدى يؤثر فعالية الاتصال الإداري الغير رسمي على أداء العمل للإداريين في القسم المالي بشركة قوى الموارد؟

## أهمية البحث:

يلعب الاتصال دور مهم في تحسين الاداء الوظيفي لدى العاملين اذ ان للاتصال أهمية في جميع المستويات الادارية ونقل المعلومات من الرؤساء والقيادات العليا للمرؤوسين والعكس وبالتالي الوصول الى الأهداف المرجوة.

## أهمية البحث في النقاط التالية:

- ✓ تسليط الضوء على أهم عناصر العملية الاتصالية وهي الاتصالات الإدارية ، لما يكتسبه من جوانب سلبية إذ لم تعطي لها أهمية ولم تراعى فيها الشروط الواجب توفرها في الاتصال على أداء العاملين والذي ينعكس على الأداء.
- ✓ يأمل البحث ابراز أهمية الاتصال الإداري وتأثيره على الاداء.
- ✓ يساعد البحث المنظمة معرفة طرق حديثة للاتصال وحل مشكلات عديدة.

## 1. من الجانب النظري:

جاءت أهمية الموضوع من أهمية المشكلة التي نحن بصدد دارستها كون تعالج موضعا هاما و حساسا يمس فئة كبيرة من افراد المجتمع و هي فئة العمال بشكل عام في الإدارة العامة، حيث تسعى هذه الدارسة الى توضيح دور، الاتصال الإداري وتأثيره على اداء الوظيفي و تمكن اهمية هذه الدارسة كون الادارة تنتمي الى القطاعات التي تحتاج الى وجود اتصال فعال لان طبيعة عمل الاداريين، وتفهمها، تتطلب نقل وتبادل المعلومات باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات الاتصال الفعال لتتلاقى تداعيات الموقف التي قد تنتج عن التأخير أو عدم الاهتمام بإرسال واستقبال المعلومات مما يترتب عليه خسائر مادية، نتيجة عدم تحقق الاستجابة الفعالة للاتصال (الدين، بوبكر، 2019)

## 2. من الجانب العملية:

يعتبر هذا البحث مهما لأنه سيطبق ويدرس مدى تأثير الاتصال الإداري على أداء الموظفين الإداريين في القسم المالية بشركة قوى الموارد في مدينة جدة وكيفية الاتصال فيما بينهم لرفع مستوى أدائهم.

## أسئلة البحث:

**سؤال البحث الرئيسي1: ماهو أثر الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي؟**

سؤال البحث الفرعي1: إلى أي مدى تؤثر مهارات الاتصال الإداري الجيد على مستوى الأداء الوظيفي؟

سؤال البحث الفرعي2: إلى أي مدى تؤثر معوقات الاتصال الإداري على مستوى الأداء الوظيفي؟

سؤال البحث الفرعي3: إلى أي مدى أساليب الاتصال الإداري يرفع من مستوى الأداء الوظيفي؟

سؤال البحث الفرعي4: إلى أي مدى يؤثر فعالية الاتصال الإداري الغير رسمي على أداء العمل؟

## أهداف البحث:

**يسعى البحث الى تحقيق مجموعة من الأهداف كالآتي:**

استكشاف دور الاتصال الإداري واثره على الأداء الوظيفي.

دراسة تأثير مهارات الاتصال الإداري الجيد على مستوى الأداء الوظيفي.

معرفة ما إذا كان معوقات الاتصال الإداري تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي.

تحقيق أساليب الاتصال الإداري برفع مستوى الأداء الوظيفي.

تقييم مدى فعالية تأثير الاتصال الإداري الغير رسمي في علاقات العمل وعلى الأداء الوظيفي؟

## فرضيات البحث:

**تتمثل فروض البحث في التالي:**

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الإداري والأداء الوظيفي.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال الإداري الجيد ومستوى الأداء الوظيفي.

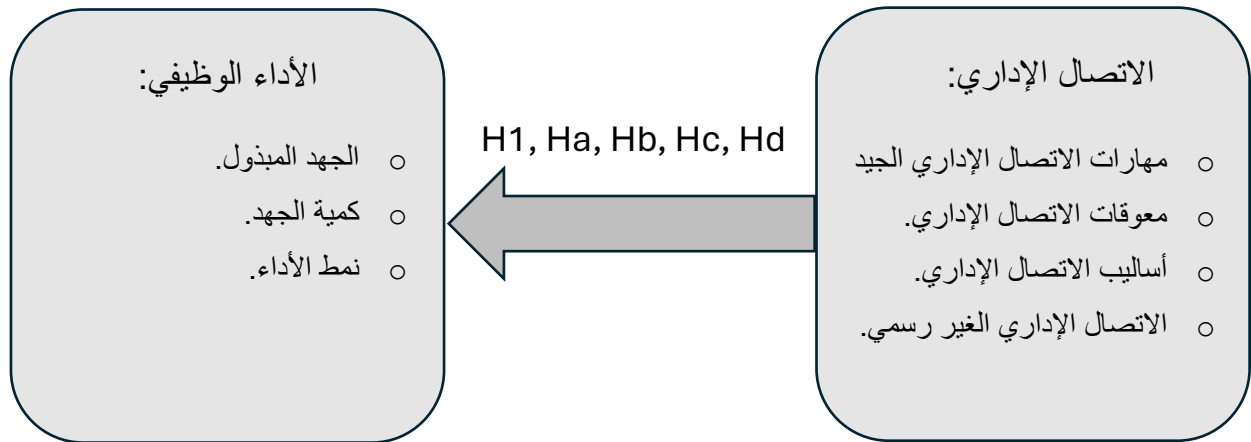
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين معوقات الاتصال الإداري ومستوى الأداء الوظيفي.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أساليب الاتصال الإداري ورفع مستوى الأداء الوظيفي.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الإداري الغير رسمي في علاقات العمل والأداء الوظيفي.

## نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين المتغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



نموذج المقترح للمشروع المصدر: الطالب

## الدراسة الميدانية:

تعريف عن شركة قوى الموارد بجدة: تركز إستراتيجية شركة الموارد على خدمات توفير القوى البشرية والخدمات الخاصة بها وتقديم منتجات جديدة تتوافق مع نمط الحياة المتسارع في المملكة العربية السعودية وبالتنسيق والتناغم مع استراتيجية وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

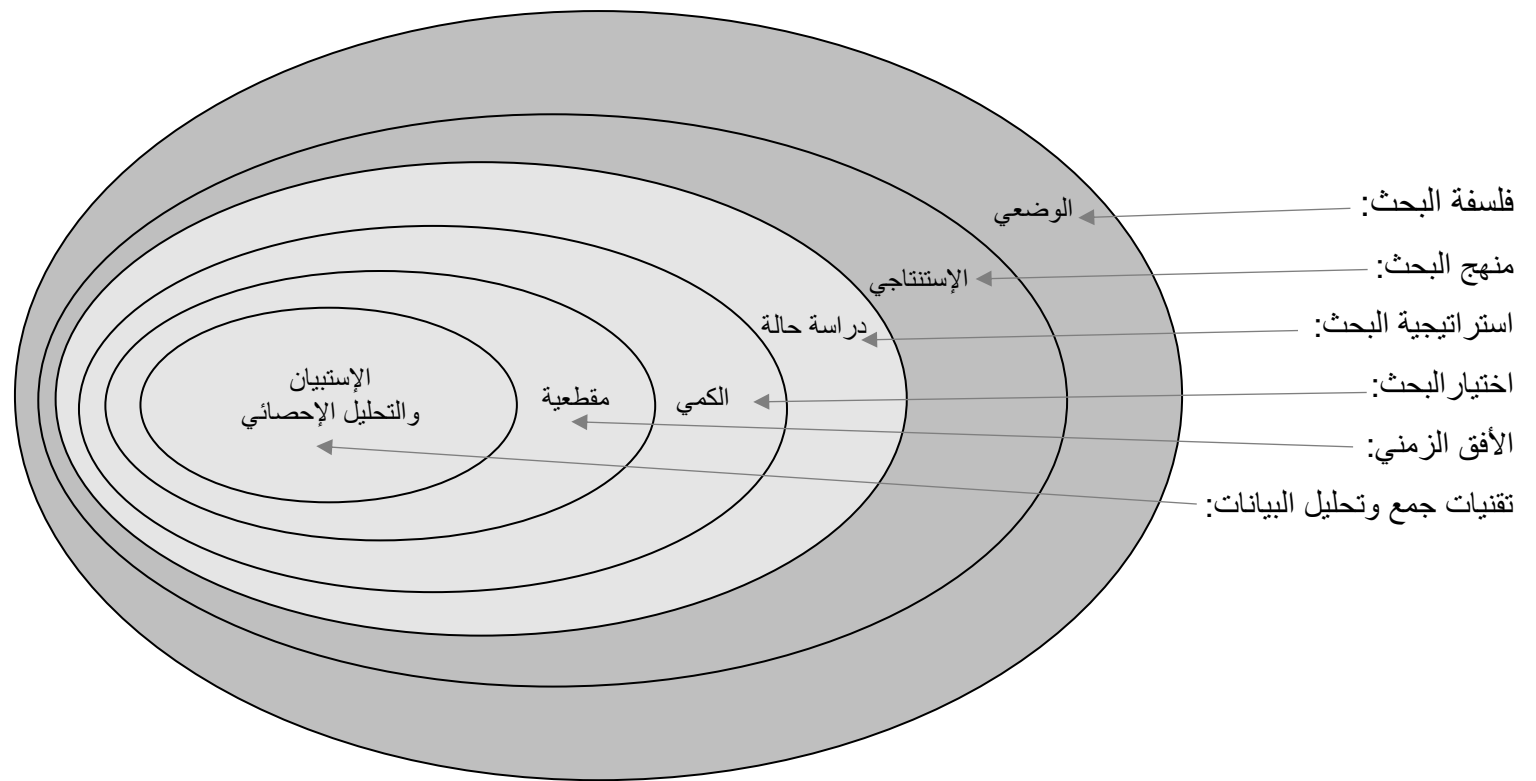
والهدف الرئيسي لشركة قوى الموارد هو التأكد من تجربة سلسلة للقوى العاملة والأشخاص المختلفين المرتبطين بالأهداف الإدارية والتنظيمية. تشمل أهداف نظام إدارة الموارد البشرية توفير الموارد، والوصول المريح إلى البيانات، وكشف المرتبات في الوقت المحدد ، والتأكد من الامتثال، وما إلى ذلك.

وتتناول الدراسة أهمية معرفة تأثير الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي في القسم المالية في هذه الشركة وكيف يؤثر الاتصال الإداري على اتخاذ القرارات المالية في المنظمة، شاملة التخطيط والتنفيذ والتقييم، والتوجيه الرشيد لرأس مال الشركة من أفراد وأصول وسيولة مالية. يعد التواصل جزءاً كبيراً من دور الإدارة المالية لأنهم يتحدثون إلى مجموعة متنوعة من الأشخاص. وهذا يشمل أعضاء مجلس الإدارة والمساهمين والمستثمرين والموردين والعملاء والموظفين.

ويجب أن يكون المدير المالي الناجح ذو مهارات تواصل كبيرة، لكي يكون قادرًا على مشاركة رسائل الشركة مع أشخاص خارج المنظمة بأكبر قدر ممكن من الوضوح، وتحقيق التواصل والتعاون الفعال مع أشخاص داخل وخارج الوظيفة المالية، وهذا الأمر ضروري لتعزيز بيئة عمل تعاونية وتشجيع الإنتاجية وأداء وظيفي جيد.

البريد الإلكتروني لشركة: [Qiwaalmwarid@gmail.com](mailto:Qiwaalmwarid@gmail.com)

## تصميم البحث:



ملخص منهجية الدراسة. المصدر: الطالب

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة





## قائمة المراجع:

- رسائل جامعية منشورة باللغة العربية:

الدين، بن جرية نور. بوبكر، مسعودان. (2019)، *الاتصال الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي*، رسالة ماجستير منشورة، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.

قصري، سليمة. (2016)، *الاتصال الإداري وتحسين الأداء الوظيفي في المحليات*، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.