

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	عبدالرحمن محمد حسن علي الحبر	اسم الطالب
Students I.D	2021202282	الرقم الجامعي

Section	Date	Course Code
Master	Thursday 18 / 03 / 2021.	(PMG511)

PROJECT LEADERSHIP

Instructions:

- ☐ آخر موعد للتسليم هو يوم الخميس ٢٠-٠٥-٢٠٢١ في تمام الساعة ٩ 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 بنموذج 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 ١٢.
 - نوع الخط Arial.
 - لون الخط أسود.
 - المسافة بين الأسطر 1.5 line spacing.
 - عدد صفحات البحث (لا تقل عن ثلاث صفحات ولا تزيد عن ستة صفحات).

Instructor's Name: **Dr. Sara Adel**

Communication in the project

Introduction:

المقدمة:

التواصل والاتصال هو عملية أساسية في حياتنا اليومية، والعالم بأسره يدور حوله، فالإتصال ليس شيئاً مطلقاً ومحدوداً. فيعرف Lasswell's Maxim الاتصال بأنه "who says what to whom in what channel with what effect" وهناك تعريفات ومفاهيم مختلفة حول التواصل والاتصال، ومع ذلك، ما مدى أهمية هذا الإتصال في إدارة المشروع. يقوم هذا البحث على أهمية الإتصال في إدارة المشاريع The importance of communication in project management، فليس هناك ما هو أكثر أهمية لنجاح المشروع من التواصل الفعال. فالتواصل أكثر فاعلية يساوي إدارة أفضل للمشروع، إذ حوالي ٩٠ ٪ من الوقت في المشروع يتم إنفاقه على التواصل من قبل مدير المشروع. لكننا نواجه صعوبات Difficulties في تنفيذها بسبب عوامل مختلفة مثل طبيعة المشروع وطبيعة أعمال الأشخاص الذين يتم التواصل معهم في الجهة الأخرى وما إلى ذلك...، سأطرق في هذا البحث إلى تفاصيل أكثر مثل، ماذا يعني الإتصال في المشروع، والخطوات المطلوبة للتواصل الفعال، والعقبات الرئيسية في الإتصال، وكيفية التغلب على العقبات من خلال الإتصال، وأهمية الاتصالات في مجموعات العمل، باختصار، إذا تم النظر في الخطوات الموضحة في هذا البحث واتباعها، فسيتم توفير المزيد من الوقت لمدير المشروع. لذلك، يمكنه التركيز على الثغرات الأخرى وإكمال المشروع بنجاح. في عملنا الحالي في شركة تدريب بالرياض وأثناء البدء في مشروع تدريبي كبير training project لأحد الجهات الكبيرة جداً، كان أمام القائد تحدي كبير في:

- ١- اختيار أعضاء الفريق للمشروع بعناية وحرص. Choose team members
 - ٢- وضع خطة اتصالات محكمة بين الفريق وبين الفريق والقائد المذكور. Communications plan
 - ٣- ما هي الطريقة المثلى لجعل الفريق دائماً في انسجام مستمر لتنفيذ المشروع.
- سيخلص البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية: Achievement of goals
- النمط السائد على شخصية القائد.
 - الطريقة والآلية المناسبة التي اتبعها القائد في استمرار الفريق في تنفيذ المشروع على أكمل وجه.

Literature Review and Conceptual framework

الدراسات العلمية السابقة:

Case Study: Four-Step Process for Effective Communication (1)

Springfield Community Hospital is a large hospital located in the northwest portion of the United States. They have eight campuses throughout Washington and Oregon. Their hospitals specialize in general practice, heart health, long-term care, and health education. This is a key example for the four steps for effective communication.

The project, led by Martin Anderson, was a paperless initiative that allowed doctors and nurses to use wireless technologies with patient interaction. The project, while large and ambitious, helps patients receive more care that is accurate, reduces paperwork, and streamlines processes throughout the hospital.

1. Identify Communication Requirements

“A project of this size, with this vast amount of stakeholders, requires this much communication,” said project sponsor Kisper, as she stretched her arms wider and wider apart. “Communication is, without a doubt, a project manager's most important job.”

Throughout the project, Anderson had to work with interfaces from medical, technical, legal, public relations, business managers, the Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPPA), inspectors from the Office for Civil Rights, and personnel from the Department of Health and Human Services. One of the first tasks within the project was to create a project team directory that included e-mails, phone numbers, campus locations, and roles for each project team member. This directory was published in print and on the hospital's intranet. Because of the variety of the project team members, it was not ideal to locate all of the project team members in one place physically, but the directory helped bring the project team closer together.

2. Identify the 5Ws (Why, What, When, Where, Who) and 1H (How)

- **Who**—Anderson, the project manager, had a large project team to work with. His team included network engineers, wireless engineers, nurses, doctors, and other health liaisons to incorporate into the project team.
- **What**—The project team, in its early stages, stayed very segmented between the technical staff and the medical staff. Each part of the project team had never really worked with each other. Once the project team began to see how they needed to work with each other in order for the project deliverable to be successful, the walls began to break down and thoughtful communication began
- **When**—The initial phase of the project went well thanks to the planning and simulations the project team completed. Once the first campus was moved to the wireless system, the project team monitored the facets of the project and then reported them as expected to the project manager. Anderson then worked with the project team experts to create solutions for any problems that cropped up and within two weeks' time, the system was functional. The first campus served as a model for the remaining campuses
- **Where**—Anderson created, with the project team's help, a schedule for weekly status reports throughout the project. In addition, the communications management plan defined the following:
 - When the project team would be expected to report variances in the project implementation;
 - How the project team was to interact with other team members through the project's work authorization system;
 - The expectations from management for status reports, variance reports, and project summary reports;

- The hospital's public relations department role announcing and reporting on the project progress;
 - The expected communication among the project team, Anderson, and the functional managers of the project team members;
 - The expected modalities for the types of communication; and
 - The knowledge management system the hospitals use to store and retrieve project communications.
- **Why**—In order for the project to succeed, Anderson knew that effective communication was paramount. In addition to the large project team, he had considerations from the hospital board of directors, the community, and ultimately the hospital patients. Very early in the project Anderson addressed the Communications Management Plan
 - **How**—The project communications management was based on a template for all projects within Springfield Community Hospital. This project plan, however, addressed new areas of communication demands because of the structure of the IT department compared to the structure of the medical staff, their expectations, and availability for communication. Anderson continually reinforced the pending communication expectations to keep the project team, stakeholders, and management abreast of the project
- The project team also relied on one another. One of the first tasks within the project was to create a project team directory that included e-mails, phone numbers, campus locations, and roles for each project team member. This directory was published in print and on the hospital's intranet. Because of the variety of the project team members, it was not ideal to locate all of the project team members in one place physically, but the directory helped bring the project team closer together. Regular status meetings, e-mail, phone conferences, and impromptu hallway meetings all contributed to the project's success.

3. Identify and Accommodate the Enterprise Environmental Factors

This project focused on changing the culture to a paperless working environment. They had to comply with the expected norms and standards of any health organization. They used the intranet within the organization. The major databases that provided inputs were the patient records, medical history, etc.

4. Identify Organizational Process Assets

- Hospital standards and policies;
- Hospital guidelines, work instructions and performance measurement criteria;
- This was a paperless initiative that allowed doctors and nurses to use wireless technologies with patient interaction;
- Future use of tablet PCs to assist with health care administration, patient interviews, and hospital rounds;
- Project closure requirements;
- Financial controls and procedures;
- Process measurement database;
- Project file structure, organization and retention; and
- Historical patient information.

Conclusion

This paper strongly suggests communication is the key for success for any project. It lists the importance of communication, the communication process, the steps to keep communication alive, an effective communication plan, four steps for effective communication, the obstacles in communication, importance of communication in a diverse work group and tips for any individual to communicate effectively in a team. Finally, it elaborates a case study for the four-step effective communication. It saves time and money, makes life easier, makes you more profitable, and it just makes sense!

Methodology

المنهجية وطريقة البحث

تم العمل على هذا البحث من خلال الاجتماع بأكثر من موظف في المشروع وتدوين كافة الملاحظات وأخذ الآراء حول القائد، والجميع بدون استثناء أشادوا بالقدرات الكبيرة والمهارات العالية لدى قائد الفريق في التواصل والاتصال والتحفيز وإشراك الجميع في رؤية واحدة لتحقيق كافة الأهداف الممنوعة بنجاح المشروع المتمثلة في تدريب وتطوير مجموعة كبيرة من موظفي جهة أخرى على المستويات القيادية والإدارية (عليا & وسطى & تنفيذية).

Results and Discussion:

النتائج الرئيسية للبحث

يتضح من خلال ما تم عرضه وما تم نقاشه بأن للقائد الأثر الواقعي على أفراد الفريق ومن خلال نتائج انعكست على الأداء الكلي للمشروع، مما حدا بالفريق أن يقوم بإنهاء تسليمات المراحل في وقتها، ومن خلال الدراسات وما تم اثباته في المراجع العلمية يتضح أن القائد **Affiliative Leadership Style** هو: (٢)

- من يؤدي الاتصال المناسب بين أعضاء الفريق وأصحاب المصلحة لخلق الوئام.
- يقوم برفع معنويات الفريق باستمرار.
- ينشئ فرقاً فعالة.
- يعمل على زيادة معنويات الموظفين.
- يبني ثقة الموظف.
- يقدم التوجيه أثناء الأزمات.
- يحل النزاعات بشكل أكثر كفاءة.
- يقلل من إجهاد مكان العمل.

References

المراجع:

١- <https://www.pmi.org/learning/library/effective-communication-better-project-management-6480>

٢- PMG511 Chapter 3 Understanding Leadership Dr.Sara Adel
Project Leadership