



جامعة ميدأوشن  
كلية الإدارة  
بكالوريوس إدارة المشاريع

تأثير التواصل الفعال على اداء الموظفين في شركة الدانوب في مدينة  
جدة

**The effect of effective communication on the  
performance of employees at Danube Company in  
Jeddah**

اسم الطالب

ابراهيم عبد الله شمسان

الرقم الجامعي

**2021205479**

مشروع تخرج-1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

اشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

## المقدمة

يعتبر التواصل أداة اجتماعية يتم من خلاله التفاهم والحوار داخل المنظمات فهو وسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدمها المنظمات لتحقيق أهدافها من خلال نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار عبر مختلف الوسائل سواء كان هذا الاتصال خارجيا قائما بين المنظمات وجمهورها الخارجي أو داخليا بين المنظمة والعاملين فيها، ويعتبر هذا الأخير أساس العلاقات المهنية في المنظمة و هو سر نجاح المنظمات خاصة في العصر الحالي الذي يتسم بالسرعة والتطور و النقل السريع للمعلومات.

فمن خلال التواصل الفعال يتحقق الفهم المتبادل بين أعضاء المنظمة ووحداتها وأنشطتها المختلفة وبين الوظائف الإدارية المختلفة لتحقيق الترابط والانسجام بينها عن طريق إيجاد الفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها. (موصلي, 2023)

يمكن لمهارات الاتصال الضعيفة ان تتسبب بأضرار وخيمة وهذه الاضرار تؤثر على العلاقات تؤثر على الإنتاجية والرضا والاداء والمعنويات، الثقة والاحترام والثقة بالنفس وحتى الصحة الجسدية إن نجاح اي منظمة في تحقيق أهدافها يعتمد إلى حد كبير على تواصل وقدرة ومهارات المدير والفرد في عصر التغيير المستمر تعد مهارات الاتصال بين المدراء والموظفين امرا حيويا لتعزيز ارتباط الموظف. (عليان, 2022)

و اظهر (بدير, 2021) الاعتماد على التكنولوجيا في كثير من العمليات و خصوصا على الاتصال الداخلي بين موظفي المنظمة وذلك تحقيقا لسرعة انتقال المعلومات بين المستويات الإدارية العليا و الدنيا، و أضاف ( محي الدين و اومدور, 2022) ان الاتصال الداخلي له دور هام في تحسين الأداء الوظيفي للعامل داخل المحافظة العقارية بولاية قالمة، كما يؤثر بشكل كبير على العاملين وعلى أدائهم، ففوة الاتصال تشكل تحفيز لديهم وتشعرهم بحس المسؤولية والقيمة مما يجعلهم أكثر مثابرة في العمل.

تكمن مشكلة البحث في ان الاتصال غير الفعال يصبح وسيلة لعرقلة عمل الشركات ويؤدي إلى عدم دوران المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية، لذلك يعتبر الاتصال العصب الحيوي والمحرك الرئيسي لهذه الشركات وهو عنصر رئيسي من عناصر استراتيجية التسيير الحسن لها. بالتالي فإن الاتصال الفعال يؤثر على العنصر البشري الذي يعتبر المحرك اساسي في عمل شركة الدانوب باعتباره جزء لا يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية الانتاجية مهما كانت وظيفتها وأهدافها، فالمورد البشري يمثل المصدر الحقيقي لتكوين القوة التنافسية لهذه الشركات التي لا يكفي امتلاكها للموارد الطبيعية أو المالية أو التكنولوجية فحسب، بل من المفترض أن تكون قادرة على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية لديها.

تكمن الأهمية النظرية و العملية لهذا البحث في معرفة أداء الموظفين عند التزام الإدارة في التواصل الفعال بينها وبين موظفيها

## مشكلة البحث

يحظى الاتصال الفعال باهتمام بالغ من قبل إدارات الشركات ، كونه أحد العوامل التي تسعى من خلالها هذه الشركات لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل لمختلف مشاكلها فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها، فبقدر ما يكون الاتصال فعال تكون النتائج مبنية بصفة إيجابية في حسن سيرورة وانسياب المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية، وعلى العكس تماما للاتصال غير الفعال فإنه يصبح وسيلة لعرقلة عملها ويؤدي إلى عدم دوران المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية، لذلك يعتبر الاتصال العصب الحيوي والمحرك الرئيسي لهذه المنشآت وهو عنصر رئيسي من عناصر استراتيجية التسيير الحسن لها.

## الفجوة النظرية

الاهتمام بالموارد البشري هو العنصر القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية والثقافية والسياسية في تحقيق أهدافها والحفاظ على بقائها في ظل المشهد التنافسي الذي تفرضه بيئة المتاجر اليوم.

تأثير الاتصال الفعال على العنصر البشري الذي يعتبر المحرك اساسي في عمل شركة الدانوب باعتباره جزء لا يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية الانتاجية مهما كانت وظيفتها وأهدافها

فهم عملية الاتصال الفعال بين المدراء و الموظفين و الإداريين في المنظمات الخاصة و العامة و الذي يساعد على سير العمل بطريقة صحيحة و فعالة.

## الفجوة العملية

- الافتقار الى الأبحاث حول تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين في الشركات العامة و الخاصة في المملكة العربية السعودية بشكل عام و مدينة جدة بشكل خاص
- واقع الاتصال الداخلي في احد اهم الشركات التجارية ومدى امتلاكها للوسائل التي تسهل عملية الاتصال هذه, وتأثيرها على أداء العاملين لديها

وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع الاتصال الداخلي في شركة الدانوب التجارية في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية وما هو اثره على أداء العاملين فيها؟

## أهمية البحث

تكمن الأهمية النظرية و العملية لهذا البحث في معرفة أداء الموظفين عند التزام الإدارة في التواصل الفعال بينها وبين موظفيها, ولذلك تهدف هذه الدراسة الى:

## الأهمية النظرية

يتناول البحث اثنتين من المتغيرات الحديثة في الفكر الإداري بشكل عام و السلوك التنظيمي بشكل خاص هما الاتصال الداخلي و الأداء ليكتسب امتدادا للبحوث و الدراسات السابقة التي اهتمت بهذه المواضيع يشكل هذا البحث قاعدة نظرية متينة للدراسات المستقبلية التي ستتناول بالبحث في الاتصال الداخلي والأداء.

## الأهمية العملية

يتناول البحث الحالي دراسة أحد المواضيع الهامة المتمثلة بالاتصال الداخلي في مجال إحدى الشركات الغذائية الرائدة من خلال البحث في بيئة شركة الدانوب الغذائية في جدة

- يقدم البحث الحالي محاولات للربط والتفاعل بين الاتصال الداخلي والأداء، من أجل اكتشاف نوع العلاقة ومستوى معنوياتها من الناحية الإحصائية
- يساعد البحث الحالي أصحاب القرار في شركة الدانوب التجارية في معرفة مستوى الاتصال الداخلي وأداء العاملين فيه، ومدى تأثير الاتصال الداخلي على أداء هؤلاء العاملين.
- يقدم البحث الحالي توصيات تفيد أصحاب القرار في شركة الدانوب التجارية في تعزيز فعالية وسائل الاتصال الداخلي فيه بما يساهم في زيادة مستوى أداء العاملين في الشركة المدروسة.

## المراجع

- 1- موصلي، ديانا محمد رضوان. (2023). "اثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية على العاملين في معمل ابن زهر للصناعات الصيدلانية في سورية". الجامعة الافتراضية السورية. ماجستير إدارة الأعمال.
- 2- بدير، نور محمد بشار. (2021). "الاتصال الداخلي وأثره على أداء العاملين: دراسة حالة منظمة الأمانة السورية للتنمية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- 3- محي الدين نورة، أومدور مفيدة. (2022). " دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي للعمال : دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية لولاية قالمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 8 ماي 1945.
- 4- عليان، احمد يونس احمد. (2022). "مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات الحكومية". المجلة العربية للنشر العلمي. العدد الخمسون- الإصدار الخامس. تاريخ الإصدار 2-كانون الثاني- 2022.

## الملاحق

### الاستبيان

#### بسم الله الرحمن الرحيم

السيدات و السادة العاملون في شركة الدانوب التجارية

ارجوا منكم التكرم و الإجابة على أسئلة الاستبيان التالي والذي يندرج في اطار دراسة ميدانية عن :

"اثر التواصل الفعال على أداء العاملين في شركة الدانوب"

وذلك بوضع الإشارة (√) في مكان الإجابة المناسبة علما بان اجاباتكم سوف يتم استخدامها لغرض البحث العلمي فقط بما يساهم في تعزيز فعالية الاتصال الفعال للعاملين وزيادة مستوى أدائهم.

#### أولاً: المعلومات الشخصية

- 1- النوع: ذكر ☐ انثى ☐
- 2- العمر: أقل من 25 عام ☐ من 25-40 عاما ☐ أكثر من 40 عاما ☐
- 3- سنوات العمل في الشركة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5-15 سنة ☐
- أكثر من 15 عام ☐

## ثانيا: وسائل الاتصال الفعال

| الرقم                             | العبرة                                                                                    | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| أولاً: وسائل الاتصال الشفوية      |                                                                                           |               |       |       |              |                      |
| 1                                 | تنتهج إدارة الشركة أسلوب الاجتماعات لتنسيق وتوجيه الموظفين نحو المهام الموكلة لهم         |               |       |       |              |                      |
| 2                                 | يتم التواصل بين الإدارة والموظفين – والموظفين فيما بينهم عبر الهاتف الثابت.               |               |       |       |              |                      |
| 3                                 | توجه إدارة الشركة موظفيها الاعتماد على التعليمات والأوامر الشفهية.                        |               |       |       |              |                      |
| ثانياً: وسائل الاتصال الكتابية    |                                                                                           |               |       |       |              |                      |
| 4                                 | تعتمد إدارة الشركة في اتصالها بالموظفين على الكتب والمذكرات الداخلية                      |               |       |       |              |                      |
| 5                                 | يتم رفع تقارير رسمية من الموظفين إلى إداراتهم عن أعمالهم                                  |               |       |       |              |                      |
| 6                                 | تستخدم الإعلانات الحائطية لنشر التعليمات والتوجيهات للموظفين في المعمل                    |               |       |       |              |                      |
| ثالثاً: وسائل الاتصال الالكترونية |                                                                                           |               |       |       |              |                      |
| 7                                 | يتم استخدام شبكة الأنترنت في الاتصال بين الموظفين والإدارة، الموظفين فيما بينهم في المعمل |               |       |       |              |                      |
| 8                                 | يتم الاستعانة بتطبيقات الهاتف المحمول (وسائل التواصل الاجتماعي) في عملية الاتصال بالشركة  |               |       |       |              |                      |
| 9                                 | يتم استخدام البريد الإلكتروني للتواصل في بالشركة                                          |               |       |       |              |                      |
| 10                                | يوجد لدى الشركة موقع الكتروني خاص يتيح نقل المعلومات وإجراء عملية الاتصال في الشركة.      |               |       |       |              |                      |

القسم الثالث: أداء العاملين

| الرقم | العبارة                                                | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|-------|--------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------|---------------|
| 11    | بذل الجهد الكافي لإنجاز مهماتي في الوقت المحدد         |            |       |       |          |               |
| 12    | أؤدي مهماتي طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة              |            |       |       |          |               |
| 13    | لدي الاستعداد لتحمل مسؤوليات أكبر                      |            |       |       |          |               |
| 14    | أفكر في الحلول لمختلف المصاعب التي تواجهني أثناء العمل |            |       |       |          |               |
| 15    | أنجز عملي بشكل أفضل عند العمل ضمن فريق عمل             |            |       |       |          |               |

ولكم جزيل الشكر

(موصلي, 2023)