

تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين في شركة الدنواب في مدينه جدة

(The Impact of Effective Communication on Employee
Performance at Danube Company in Jeddah)

اسم الطالب

إبراهيم عبدالله شمسان

الرقم الجامعي

2021205479

مشروع تخرج-1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

اشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الادارة - جامعة ميدأوشن

قائمة المحتويات

٣	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	المقدمة
٥	مشكلة البحث
٥	الفجوة النظرية
٥	الفجوة العملية
٦	أهمية البحث
٦	الأهمية النظرية
٦	الأهمية العملية
٧	أسئلة البحث:
٧	أهداف البحث:
٧	فرضيات البحث:
٨	نموذج البحث:
٩	منهجية البحث:
١٠	الدراسة الميدانية:
١٠	هيكل المشروع:
١١	المراجع
١٢	الملاحق

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

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 او داخليا بين المنظمة و العاملين فيها، ويعتبر هذا الخيار أساس العلاقات المهنية في المنظمة و هو سر نجاح المنظمات خاصة في العصر الحالي الذي يتسم بالسرعة والتطور والنقل السريع للمعلومات.

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

يمكن لمهارات الاتصال الضعيفة ان تتسبب بأضرار وخيمة وهذه الضرر تؤثر على العلاقات و تؤثر على الانتاجية والرضا والاداء والمعنويات، الثقة والاحترام والثقة بالنفس وحتى الصحة الجسدية إن نجاح إي 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 الادارية 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 التصالية، 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 ال يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية الانتاجية مهما كانت وظيفتها وأهدافها، فالمورد البشري يمثل المصدر الحقيقي لتكوين القوة التنافسية لهذه الشركات التي ال يكفي امتالكها للموارد الطبيعية أو المالية أو التكنولوجية فحسب، بل من المفترض أن تكون قادرة على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية لديها، تكمن

الاهمية 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 الذي يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية الإنتاجية مهما كانت وظيفتها وأهدافها فهم عملية الاتصال الفعال بين المدراء و الموظفين و الاداريين 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 الأتصال الداخلي في احد أهم الشركات التجارية ومدى امتالكها 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 اثنين من المتغيرات الحديثة في الفكر الإداري بشكل عام و السلوك التنظيمي بشكل خاص هما الاتصال الداخلي و الاداء ليكتسب امتدادا للبحوث و الدراسات السابقة التي اهتمت بهذه المواضيع يشكل هذا البحث قاعدة نظرية متينة للدراسات المستقبلية التي سنتناول بالبحث في الأتصال 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 ولأداء، من أجل اكتشاف نوع العلاقة ومستوى معنوياتها من الناحية الاحصائية 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.

أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر التواصل الفعال على اداء الموظفين؟

أسئلة البحث الفرعية:

ما أثر وسائل الاتصال الشفوية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة؟

ما أثر وسائل الاتصال الكتابية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة؟

ما أثر وسائل الاتصال الالكترونية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة؟

أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو:

التعرف على أثر التواصل الفعال على اداء الموظفين.

اهداف البحث الفرعية:

تحديد أثر وسائل الاتصال الشفوية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

تحديد أثر وسائل الاتصال الكتابية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

تحديد أثر وسائل الاتصال الالكترونية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتواصل الفعال على اداء الموظفين.

الفرضية الفرعية الاولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الشفوية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الكتابية على أداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

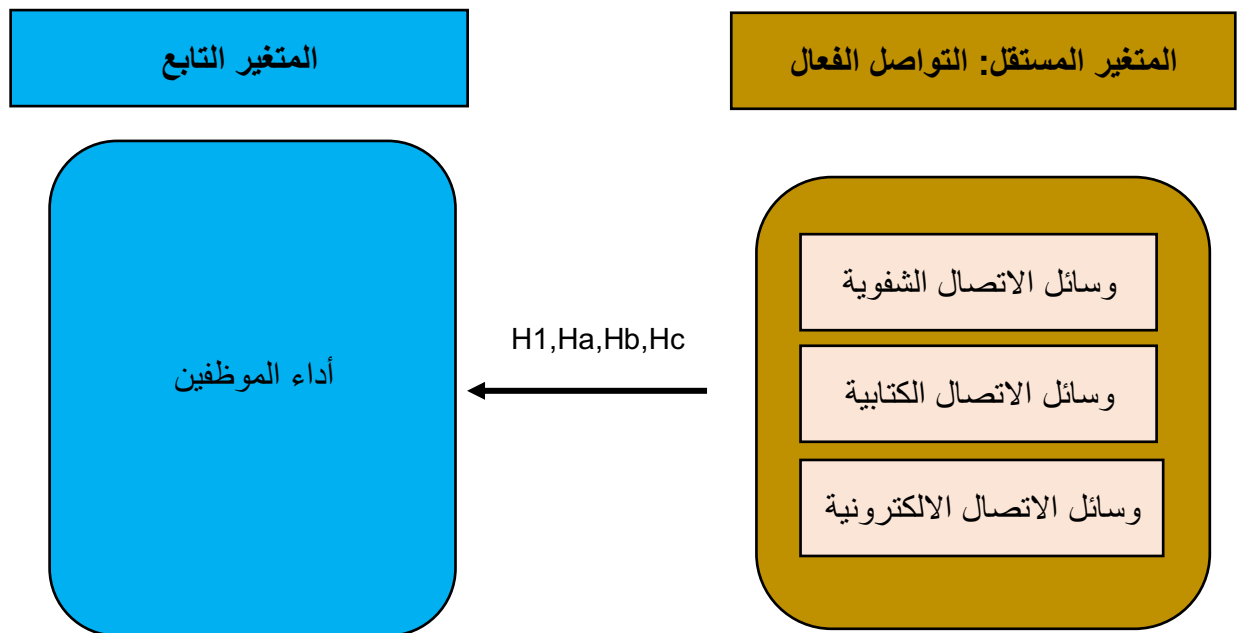
الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الالكترونية على أداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:

شكل ١: نموذج البحث



تم التصميم بواسطة: الباحث

منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

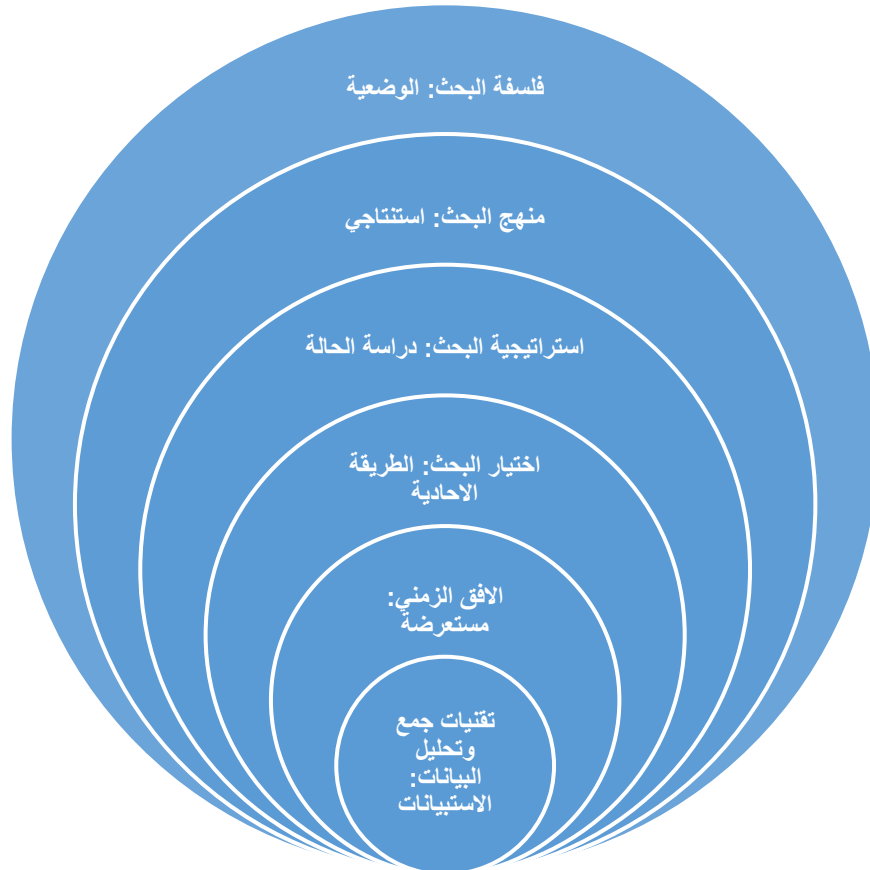
استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: الطريقة الاحادية

الافق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات

شكل ٢: بصلة البحث



تم التصميم بواسطة: الباحث (٢٠٢٤)

الدراسة الميدانية:

شركة الدانوب هي إحدى أكبر سلاسل متاجر السوبر ماركت في المملكة العربية السعودية، وتتميز بتقديم مجموعة واسعة من المنتجات الغذائية والاستهلاكية عالية الجودة بأسعار تنافسية. تأسست الشركة عام ١٩٨٤ ولديها فروع منتشرة في مختلف مدن المملكة. (شركة الدانوب، ٢٠٢٤)

تم اختيار فرع شركة الدانوب في مدينة جدة كحالة دراسية لبحث أثر التواصل الفعال على أداء الموظفين. يعد التواصل الفعال أحد العوامل المهمة التي تؤثر على الأداء الوظيفي، حيث يساهم في تحسين التنسيق بين الموظفين، وزيادة الوضوح في الأدوار والمسؤوليات، وتعزيز الالتزام والدافعية لدى فريق العمل. وعليه ستركز الدراسة على تحليل العلاقة بين متغيرين رئيسيين حيث التواصل الفعال، والذي يشمل عدة أبعاد أما المتغير التابع وهو أداء الموظفين، والذي يمكن قياسه من خلال مؤشرات مثل الإنتاجية، وجودة الخدمة المقدمة للعملاء، والالتزام بالمواعيد والمهام، والعمل الجماعي.

كما ستعتمد الدراسة على جمع البيانات من خلال استبيان يوزع على عينة من موظفي شركة الدانوب في فرع جدة، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع المدراء والمشرفين لاستكشاف آرائهم حول أهمية التواصل الفعال ودوره في تحسين الأداء، وأخيرا تهدف هذه الدراسة إلى تقديم نتائج وتوصيات تساعد شركة الدانوب وغيرها من المؤسسات في قطاع التجزئة على تعزيز مهارات التواصل لدى الموظفين، وبالتالي تحسين مستويات الأداء والإنتاجية في بيئة العمل.

هيكل المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

المراجع

١. الامانة السورية للتنمية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
٢. بدير، نور محمد بشار. 2021. "الاتصال الداخلي وأثره على أداء العاملين: دراسة حالة منظمة
٣. شركة الدانوب (٢٠٢٤). متاح في (danube.sa)، تاريخ الاثاحة ١٤ يوليو ٢٠٢٤م
٤. على العاملين في معمل ابن زهر للصناعات الصيدلانية في سورية". الجامعة الافتراضية السورية.
٥. عليان, احمد يونس احمد. 2022. "مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات الحكومية". المجلة العربية للنشر العلمي. العدد الخمسون- الاصدار الخامس. تاريخ الإصدار 2-كانون الثاني-2022.
٦. محي الدين نورة، أومدور مفيدة. 2022. " دور الاتصال الداخلي في تحسين الاداء الوظيفي للعمال: دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية لولاية قالمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 8 ماي 1945.
٧. موصللي, ديانا محمد رضوان. 2023. "اثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية

الملاحق

الاستبيان

السيدات والسادة العاملون في شركة الدانوب التجارية

ارجوا منكم التكرم و الاجابة على أسئلة الاستبيان التالي والذي يندرج في اطار دراسة ميدانية عن: "اثر التواصل الفعال على أداء العاملين في شركة الدانوب"، وذلك بوضع اشارة (✓) 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

النوع : ذكر أنثى

العمر : أقل من ٢٥ سنة

من ٢٥ – ٤٠ سنة

أكثر من ٤٠ عام

سنوات العمل في الشركة :

أقل من ٥ سنوات

من ٥ الى ١٥ سنة

أكثر من ١٥ سنة

ثانيا: وسائل الاتصال الفعال

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: وسائل الاتصال الشفوية						
1	تنتهج إدارة الشركة أسلوب الاجتماعات لتنسيق وتوجيه الموظفين نحو المهام الموكلة لهم					
2	يتم التواصل بين الادارة والموظفين – والموظفين فيما بينهم عبر الهاتف الثابت.					
3	توجه إدارة الشركة موظفيها الاعتماد على التعليمات والاوامر الشفهية.					
ثانيا: 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	تُستخدم الاعلانات الحائطية لنشر التعليمات والتوجيهات للموظفين في المعمل					

ثالثاً: وسائل الاتصال الالكترونية

					7	يتم استخدام شبكة الانترنت في الاتصال بين الموظفين والادارة، الموظفين فيما بينهم في المعمل
					8	يتم الاستعانة بتطبيقات الهاتف المحمول وسائل التواصل الاجتماعي في عملية الاتصال بالشركة
					9	يتم استخدام البريد الالكتروني للتواصل في بالشركة
					10	يوجد لدى الشركة موقع الكتروني خاص يتيح نقل المعلومات وإجراء عملية الاتصال في الشركة.

القسم الثالث: أداء العاملين

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
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، ٢٠٢٣)