

تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين بالتطبيق على شركة جاهز في منطقة مكة المكرمة (دراسة حالة)

اسم الطالبة :
بسمه عثمان عمر

الرقم الجامعي

2021205264

مشروع تخرج - ١
كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

جدول المحتويات :

3	 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	 1.1. المقدمة:
5	 1.2. مشكلة الدراسة
5	 1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	 1.3. أهمية الدراسة
5	 1.3.1. على المستوى النظري:
5	 1.3.2. على المستوى التطبيقي:
	 1.4. أسئلة الدراسة
6	 1.5. أهداف الدراسة
6	 1.6. فرضيات الدراسة
6	 1.7. نموذج الدراسة
7	 1.8. منهجية الدراسة
7	 1.9. الدراسة الميدانية
7	 1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من بين المواضيع المهمة التي تشكل التراث الفكري لعلم الإدارة والسلوك التنظيمي

لأهميته في العمليات الاداريه للمنظمة، ولهذا نجد العديد من الباحثين الذين يقدمون تعاريف لهذا المفهوم، منها من يرى فيه بأنه " نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية الاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

يعرف كتيه ديفس (Davis Ketih)' الأداء الفردي للموظف بأنه محصلة لدافعية ذلك الموظف للعمل وقدرته على العمل. يلعب التواصل الفعال أيضاً دوراً في تحقيق الأهداف المشتركة وتنظيم العمل وتحديد الأولويات . حيث ثقافة الاتصال تعزز التواصل والتفاعل بين الموظفين وتحسن أداءهم ، يمكن للمنظمات اتخاذ إجراءات مدروسة لتعزيز ثقافة الاتصال داخل المنظمة وتعزيز التواصل وأداء الموظفين. (عبدالؤمن عزالدين وآخرون)

حظى التعزيز لأداء الوظيفي بالاهتمام البالغ وشهد بحوث مستمرة لحلول المشكلات المتعلقة به، إذ يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، كما يشكل أهمية أساسية في المنظمة من خلال الاستغلال الأمثل لقواها ومواردها البشرية لتصبح المنظمة قادرة على التطور والتعامل الجيد مع كل متغيرات التي تطرأ خلال إنجاز الوظائف(مريم طحلاوي ومنصوره براهيمي، ٢٠٢٠)

بما أن التواصل والشفافية من أهم معوقات الرضا الوظيفي؛ يجب على الإدارة أن تعمل على توضيح سياساتها للموظفين بشكل مباشر وكافٍ، هذا لا يعني بشكل من الأشكال الإفصاح عن أسرار الإدارة أو الكشف عن معلومات لا يجب أن يعرفها الموظفون، وإنما منحهم المهمة لأداء أعمالهم بشكل جيد، والسماح لهم بالوصول إلى ما يسهّل عليهم المهام ويدفعهم للمشاركة، وذلك يعتمد بشكل كبير على نوعية الاتصال بين الإدارة والموظفين.(عامر العبود، ٢٠٢٢)

ضعف الأداء الوظيفي ومعالجته تعد من أكثر الجوانب دقةً عند المُدراء، ولا سيما أولئك الذين يلاحظونه عند أحد الموظفين أو مجموعة منهم، وتكمن الدقة والصعوبة تُبنى بيئة العمل المتناغمة على التواصل الداخلي في الشركات الجيدة، سواء بين الأقران أو بين الموظفين وأصحاب العمل. بالنسبة للموظفين، يعني هذا إنشاء منتديات وهياكل للمناقشة وبناء

علاقات عمل. بالنسبة لأصحاب العمل، فهذا يعني أن تكون شفافاً وداعماً للموظفين، وإبقائهم على اطلاع بالقرارات والتغييرات. (بقلم رائد الأعمال العربي، ٢٠٢٢).

يعتبر التواصل الفعال أحد العوامل الأساسية لنجاح أي بيئة عمل. فعندما يتمتع الموظفون بمهارات التواصل الجيدة، يتم تعزيز التفاهم والتعاون وبناء علاقات إيجابية داخل الفريق. في هذا المقال، سنستكشف أهمية التواصل الفعال في بيئة العمل وتأثيره على الأداء الفردي والجماعي.

تعد القدرة على توصيل المعلومات بوضوح أمراً حاسماً في بيئة العمل. عندما يتم تبادل المعلومات بشكل واضح ومفهوم، يتم تجنب التباسات والأخطاء القابلة للحدوث.

يساهم التواصل الفعال في تحسين تنظيم العمل وتنسيق الجهود وتحقيق الأهداف بفاعلية.

يعتبر التواصل الفعال أساساً في بناء الثقة وتعزيز العلاقات في بيئة العمل. عندما يتم تبادل الأفكار والآراء والمشاعر بصراحة واحترام، يتم تعزيز الثقة بين أفراد الفريق. يمكن للتواصل الفعال أيضاً تعزيز التعاون والتفاهم المتبادل وتقدير تنوع الآراء والخبرات. (د. مازن عثمان، ١٤٢٤)

يتطلب نجاحك في سوق العمل العديد من المهارات، ولعل أهم هذه المهارات هي مهارات التواصل **Communications Skills**، فالتواصل بشكل صحيح مع زملائك في العمل ومع عملاء الشركة له دور كبير في نجاحك في عملك.

وللتواصل بشكل فعال مع الآخرين يجب أن يحقق هذا الاتصال مجموعة من الصفات هذه الصفات مجموعة في نموذج 7 C's للاتصال الفعال، ولتنجح في التواصل مع الآخرين يجب أن تحقق صفات هذا النموذج سواء كان التواصل اللفظي، أو التواصل الشفهي، أو تواصل كتابي.

يجب أن يكون الاتصال كامل، بحيث يغطي كافة الجوانب التي يريد إرسالها مرسل الاتصال إلى مستقبل الاتصال، حيث إن وجود نقص في المعلومات التي يريد إرسالها المرسل إلى المستقبل تجعل الاتصال غير فعال، وبالتالي لن يحقق الاتصال هدفه نتيجة نقص في الرسالة أو المعلومات، وهذا قد يسبب فهم خاطئ من مستقبل الاتصال وبالتالي قد يسيء للمرسل أو يحصل سوء فهم للرسالة من قبل المستقبل.

ليكون الاتصال فعالاً يجب أن يكون موجزاً، وهذا لا يتعارض مع شرط الاكتمال، فالاتصال يجب أن يحتوي على جميع المعلومات التي يريد أن يرسلها المرسل للمستقبل، ولكن يجب على المرسل أن يوجز ويختصر في المعلومات، حتى لا يشوش المستقبل وحتى لا يضعف المستقبل في

المعلومات الكثيرة، على سبيل المثال إرسال بريد الكتروني من عدة صفحات قد يجعل المستقبل يضيع في الكم الهائل من الكلمات المكتوبة، لذلك اختصار الرسالة بعدة أسطر تحتوي على الخطوط الرئيسية للأشياء التي يريد إيصالها المرسل للمستقبل وبذلك ستكون المعلومات مركزة، وتجذب القارئ بشكل أكبر ولا تشعره بالملل ولا يحصل تشتت في الأفكار لديه.

عدم فهم الرسالة بشكل واضح من المستقبل،

في التواصل الكتابي يجب أن تستخدم كلمات صحيحة ولا تحتوي على أخطاء إملائية، أو كلمات تحتمل العديد من المعاني، انتبه لحركات جسدك أثناء تواصلك مع الآخرين بإرسال إشارة خاطئة من المهم أن يكون الاتصال واضحاً بحيث تحدد أهدافك بوضوح من الاتصال، ولا تثير أي نوع من الغموض حول أهدافك وغاياتك التي تسعى إليها، إن وجود غموض في الرسالة المرسلة يسبب أو إيماء غير مناسب قد يدمر التواصل بشكل كامل، كالنظر إلى الساعة أثناء تكلم الشخص معك فهذا دليل على الملل أو كعدم التواصل بالعين معه والنظر إلى شيء آخر (محمد غريب، ٢٠٢٠)

مشكلة البحث

حرصت الشركات مؤخراً على تعزيز مهارات التواصل الفعال بين أعضاء فريق العمل لديها. تتأثر عملية التواصل الفعال بمجموعة من التصرفات، التي يجب تجنبها لضمان الحصول على الجودة المطلوبة من عملية التواصل، مثل التوتر وعدم التركيز، إضافة إلى أنه لا بد للشخص من السيطرة على مشاعره، وعدم السماح للتوتر بالتأثير عليه، حتى لا يُساء فهمه من الآخرين، كما يجب الاهتمام بإعطاء التركيز الكامل في أثناء الاتصال الفعال، وعدم التشتت بأي عوامل أخرى خارجية. ومن المهم جداً المقدرة على الاحتواء الفعال، حيث أن إدارة الصراعات صفة أساسية لرائد الأعمال، حيث ذكرت صحيفة (Washington Business Journal) في تقرير لها أن المدراء يقضون ما بين (25% إلى 40%) من أيامهم في حل النزاعات، وأحد العناصر الرئيسية لحل النزاعات بنجاح هو قدرتك على الاحتواء الفعال للنزاعات، وسواءً أكنت تتعامل مع قضية تثير زعر العميل أو تتعامل مع تحديات الإدارة، فإن القدرة على التواصل تحت الضغط هي إحدى مهارات التواصل الرئيسية في مجال تنظيم المشاريع، ويجب أن يكون الاحتواء مهذباً ومنتجاً وغير شخصي، كما عليك التركيز على الوضوح والدقة. (إحسان

صغير، 2022)

• الفجوات النظرية

تساعد عملية التدريب الفعالة الموظفين على سد الفجوات واكتساب المهارات المستهدفة. وينبغي أن يكون الموظفين قادرين على فهم الغرض من هذا التدريب للاستفادة منه. أما إذا لم يكن للتدريب أي صلة بعملهم، فلن يتمكنوا من تذكره فيما بعد. قبل أن تقوم بوضع خطة تطوير الموظفين (ImanQeshta, 2023)

• الفجوات العملية

تعد مشاكل عملية الأداء الوظيفي واحدة من أهم المشاكل التي تقابل مسؤولي الموارد البشرية، فمن ناحية هي عملية مهمة لقياس أداء الموظفين ومعرفة ما حققوه نتائج، ومن ناحية أخرى قد تؤدي عملية التقييم السلبية إلى التأثير على نفسية الموظفين بل وخسارتهم كذلك؛ لذلك فإدارة عملية التقييم والقيام بها وضع أساسيات واضحة، لا يساهم فقط في الوصول إلى أفضل النتائج لزيادة كفاءة وفعالية العمل، بل أيضًا في خلق بيئة عمل صحية يتطور فيها الجميع. (أكاديمية أعمل بيرنس، ٢٠٢٢)

تتاول هذه الدراسة التساؤل الرئيسي التالي:

"ماتاثيرالتواصل الفعال على أداء الموظفين؟"

أهمية البحث

يعتبر التواصل الفعال أحد العوامل الأساسية لنجاح أي بيئة عمل. فعندما يتمتع الموظفون بمهارات التواصل الجيدة، يتم تعزيز التفاهم والتعاون وبناء علاقات إيجابية داخل الفريق.

يعتبر التواصل الفعال أساساً في بناء الثقة وتعزيز العلاقات في بيئة العمل. عندما يتم تبادل الأفكار والآراء والمشاعر بصراحة واحترام، يتم تعزيز الثقة بين أفراد الفريق. يمكن للتواصل الفعال أيضاً تعزيز التعاون والتفاهم المتبادل وتقدير تنوع الآراء والخبرات. (D.mazin, 2024)

• الأهمية النظرية:

تعد نظرية التواصل الاجتماعي أحد النظريات الأساسية في مجال علم الاجتماع وعلم النفس. تركز هذه النظرية على دراسة كيفية تأثير الاتصال والتواصل بين الأفراد على علاقاتهم الشخصية والمهنية. فهم هذه النظرية يمكن أن يساهم في تحسين جودة التواصل وبناء علاقات أفضل في الحياة الشخصية والمهنية.

تؤثر نظرية التواصل الاجتماعي على علاقتنا الشخصية عن طريق تسليط الضوء على أهمية الاتصال الفعال والتواصل الجيد بين الأفراد. عندما نتواصل بشكل فعال وفهم آراء ومشاعر الآخرين، يمكننا بناء علاقات أكثر قوة وتفاهم. إن القدرة على التعبير عن الاحتياجات والمشاعر بصراحة واستماع الآخرين بصبر وتفهم هي عناصر أساسية في التواصل الفعال. (د. محمد العبادي، ٢٠٢٣)

• الأهمية العملية:

توصف عملية التواصل في بيئة العمل بالفعالة عندما يتم تبادل المعلومات والأفكار بطريقة كفؤة، إذ لا تقتصر هذه العملية على التواصل الجيد ونقل المعلومات فحسب، بل القدرة على شرحها بطريقة تضمن للمتلقي فهمها.

ولعل من أهم أهداف التواصل الفعال في العمل، هو شعور الموظفون بأن إدارة المنظمة تستمع إليهم وتفهمهم، وهو ما يجعلهم يشعرون بالراحة في التواصل مع المشرفين والمديرين، وبالتالي لا يتوقف إنتاجهم. (كتابه/يكه، ٢٠٢٤)

أسئلة البحث

ما تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين؟

الأسئلة الفرعية:

(ماتأثير التواصل اللفظي والغير لفظي على رضا العملاء؟)

(ما مدى تأثير مهارات الاستماع الفعال على رضا العملاء؟)

(ما أهميه أدوات التواصل الفعال على رضا العملاء؟)

أهداف البحث:

استكشاف تأثير التواصل اللفظي والغير لفظي على رضا العملاء

استكشاف تأثير مهارات الإستماع الفعال على رضا العملاء

تحديد أهميه أدوات التواصل الفعال على رضا العملاء

فرضيات البحث:

• توجد علاقه معنويه ذات دلالة إحصائية لتأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين

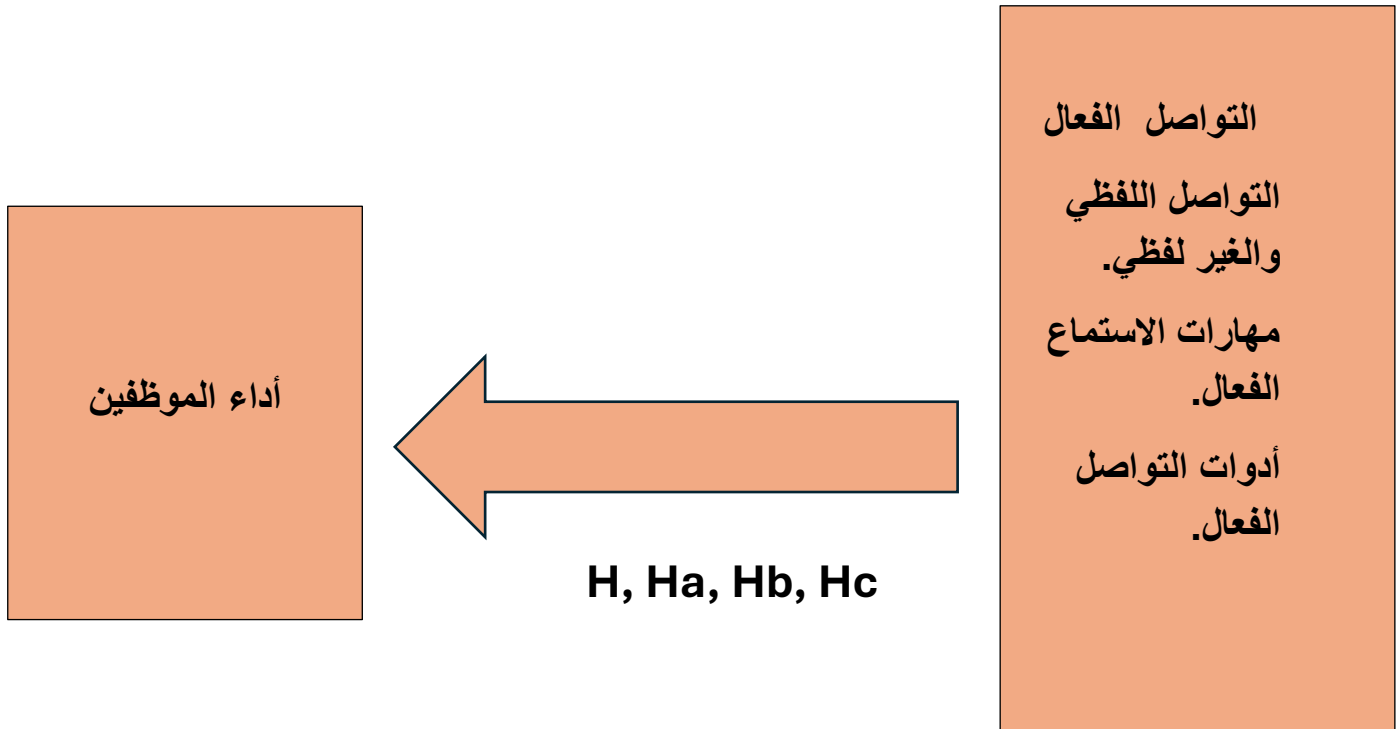
• توجد علاقه معنويه ذات دلالة إحصائية لتأثير التواصل اللفظي والغير لفظي على رضا العملاء

• توجد علاقه معنويه دلالة إحصائية لمهارات الاستماع الفعال على رضا العملاء

• توجد علاقه معنويه ذات دلالة إحصائية لأهمية أدوات التواصل الفعال على رضا العملاء

نموذج البحث :

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات
وفرضيات البحث كما يلي :



منهجية البحث

1.8 منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية.

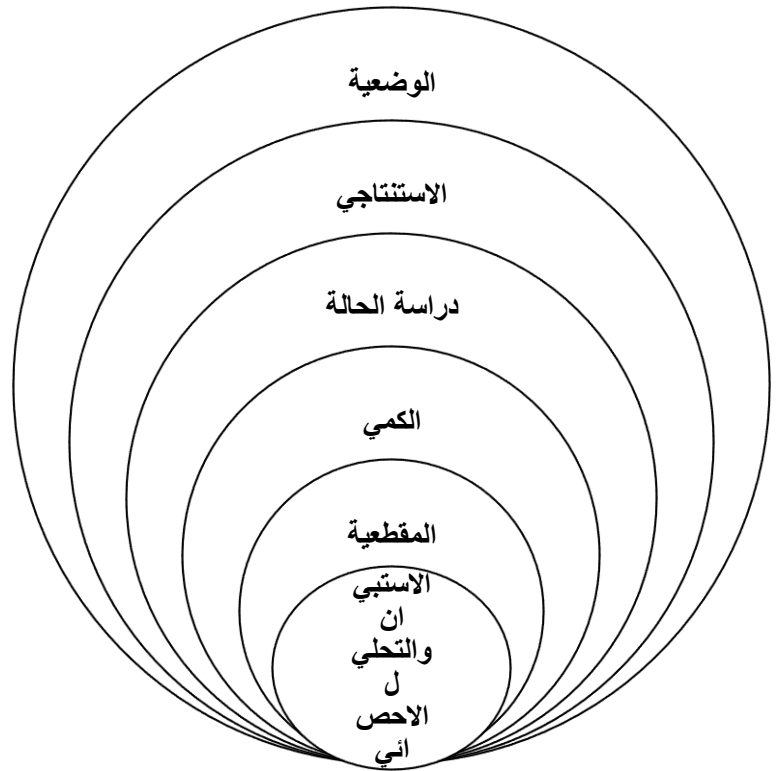
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

الدراسة الميدانية:

منصة جاهز، التي تأسست في عام 2016، هي شركة تقنية سعودية رائدة في مجال إدارة توصيل الطلبات من المطاعم، ويتيح النظام خاصية ربط مقدمي الخدمات عن طريق جهاز جاهز الخاص بالتشغيل عن بعد. تعمل المنصة على استلام الطلبات الواردة من خلال تطبيق جاهز، وتوفير خدمة التوصيل للمستهلك من خلال شبكة من السائقين الأفراد. ١١ شوال ١٤٤١

هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

المراجع

عبد المومن, عز الدين, حرتام, حمزة, & شيخاوي. (2023). الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

↑ "What is Communication? - Definition & Importance", study.com, Retrieved 13/4/2022. Edited. ↑ "The Power of Good Communication in the Workplace", leadershipchoice, Retrieved 13/4/2022. Edited. ^

كوم: https://mawdoo3.com/%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84_%D9%81%D9%8A_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84?trk=article-ssr-frontend-pulse_little-text-block

رائد الأعمال العربي، (٢٠٢٢)

https://ar-entrepreneur.com/%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA-%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A9/%D9%83%D9%8A_%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84-%D9%85%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B8%D9%81/%D8%A3%D8%B3%D8%A8%D8%A7%D8%A8-%D8%B6%D8%B9%D9%81-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A/#sidr-main

محمد غريب، (٢٠٢٠) <https://rokkey.com/%D9%83%D9%8A%D9%81-%D8%AA%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84-%D8%A8%D8%B4%D9%83%D9%84-%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84-%D9%85%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%A2%D8%AE%D8%B1%D9%8A%D9%86>

D. mazing osman (٢٠٢٤) <https://ae.linkedin.com/pulse/%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84-%D9%81%D9%8A-%D8%A8%D9%8A%D8%A6%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84-dr-mazin-osman-xguhf>