

أثر فعالية التواصل الداخلي في تحسين أداء فرق العمل: دراسة ميدانية على  
الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني

أسم الطالب

معاذ حسن

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. الفيصل عبد الحميد

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2026

## جدول المحتويات

|   |                                          |
|---|------------------------------------------|
| 2 | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....  |
| 4 | 1-1 المقدمة .....                        |
| 3 | 2-1 مشكلة الدراسة .....                  |
| 4 | 1-2-1 الفجوات على المستوى النظري .....   |
| 4 | 2-2-1 الفجوات على المستوى التطبيقي ..... |
| 5 | 3-1 أهمية الدراسة .....                  |
| 5 | 1-3-1 على المستوى النظري: .....          |
| 5 | 2-3-1 على المستوى التطبيقي: .....        |
| 6 | قائمة المراجع .....                      |

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة



## 1-1 المقدمة

يُعد التواصل الداخلي من العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات الحديثة لتحقيق الكفاءة التنظيمية وتعزيز الأداء المؤسسي. فالتواصل الفعّال يسهم في نقل المعلومات والمعارف بين المستويات الإدارية المختلفة، ويعزز التنسيق والتعاون بين العاملين، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة القرارات وسرعة إنجاز المهام وتحقيق الأهداف التنظيمية. وفي ظل بيئة العمل المعاصرة التي تتسم بالتغير المستمر والتطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت المنظمات بحاجة إلى تطوير أنظمة اتصال داخلية فعالة تضمن تدفق المعلومات بشكل واضح ودقيق بين مختلف الوحدات التنظيمية.

وتكتسب فرق العمل أهمية متزايدة في المؤسسات الحكومية والخدمية باعتبارها الوسيلة الأكثر فاعلية لإنجاز الأعمال المعقدة وتحقيق التكامل بين التخصصات المختلفة. ويعتمد نجاح هذه الفرق بدرجة كبيرة على مستوى التواصل الداخلي السائد داخل المنظمة، حيث يساعد التواصل الفعّال على تعزيز التعاون والثقة وتبادل الخبرات بين أعضاء الفريق، مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء وتحسين الإنتاجية.

وتعد الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني من المؤسسات التي تعتمد على العمل الجماعي والتنسيق المستمر بين إداراتها المختلفة لتنفيذ برامجها ومبادراتها، الأمر الذي يجعل دراسة أثر فعالية التواصل الداخلي في تحسين أداء فرق العمل موضوعاً مهماً لفهم طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين، وتقديم توصيات تساهم في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للهيئة.

**مشكلة الدراسة:**

على الرغم من الاهتمام المتزايد بتطوير الأداء المؤسسي في المؤسسات الحكومية، إلا أن العديد من المنظمات لا تزال تواجه تحديات تتعلق بضعف تدفق المعلومات، وتأخر وصولها إلى العاملين، ووجود فجوات في قنوات الاتصال الداخلية، مما قد يؤثر سلباً على مستوى التنسيق بين فرق العمل ويحد من قدرتها على تحقيق الأداء المطلوب.

وتتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى التعرف على مدى تأثير فعالية التواصل الداخلي في تحسين أداء فرق العمل داخل الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، وتحديد طبيعة العلاقة بين جودة الاتصال الداخلي ومستويات الأداء الجماعي، بما يساعد في تعزيز كفاءة العمل المؤسسي وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة أكبر.

### الفجوات على المستوى النظري

١. ركزت العديد من الدراسات السابقة على التواصل الداخلي بوصفه متغيراً مستقلاً يؤثر في الرضا الوظيفي أو الالتزام التنظيمي، بينما لم تحظ العلاقة المباشرة بين فعالية التواصل الداخلي وأداء فرق العمل بالقدر الكافي من الدراسة.

٢. توجد محدودية في الدراسات العربية التي تناولت فعالية التواصل الداخلي كعامل مؤثر في تحسين أداء فرق العمل داخل المؤسسات الحكومية.

٣. تفاوتت نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بحجم وتأثير التواصل الداخلي على الأداء، مما يشير إلى الحاجة إلى المزيد من الدراسات التي توضح طبيعة هذه العلاقة في بيئات تنظيمية مختلفة.

٤. ما زالت هناك حاجة لتطوير إطار نظري يربط بين أبعاد التواصل الداخلي المختلفة وأبعاد أداء فرق العمل بصورة أكثر شمولاً.

### الفجوات على المستوى التطبيقي

١. قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت موضوع التواصل الداخلي وأداء فرق العمل في الهيئات الحكومية ذات الطابع الخدمي.

٢. ندرة الدراسات الميدانية التي ركزت على الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني باعتبارها بيئة بحثية مستقلة.

٣. الحاجة إلى بيانات ميدانية حديثة توضح واقع التواصل الداخلي داخل الهيئة ومدى انعكاسه على أداء فرق العمل.

٤. محدودية التوصيات التطبيقية التي يمكن أن تستفيد منها الإدارة العليا في تحسين نظم الاتصال الداخلي وتطوير أداء الفرق.

### أهمية الدراسة

### الأهمية العلمية

إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتواصل الداخلي وأداء فرق العمل.

المساهمة في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بالعلاقة بين فعالية التواصل الداخلي وتحسين الأداء الجماعي.

توفير إطار نظري يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية ذات الصلة.

دعم المكتبة العربية بدراسة حديثة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي.

## الأهمية العملية

١. مساعدة متخذي القرار في الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني على فهم أثر التواصل الداخلي في

أداء فرق العمل.

٢. تقديم توصيات عملية لتحسين قنوات الاتصال الداخلية بين الإدارات والأقسام المختلفة.

المساهمة في رفع كفاءة فرق العمل وتحسين مستوى الإنجاز والإنتاجية.

دعم جهود التطوير المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للهيئة.

## المراجع :

1. أبو النصر، مدحت محمد. (2021). الاتصال الإداري الفعال في المؤسسات الحديثة. القاهرة:

المجموعة العربية للتدريب والنشر.

2. السلمي، علي. (2020). إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية. الرياض: دار المريخ للنشر.

3. العميان، محمود سلمان. (2022). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر.

4. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2021). الاتصال التنظيمي وإدارة العلاقات داخل المؤسسات.

القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

5. ماهر، أحمد. (2020). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. الإسكندرية: الدار الجامعية.

#### المراجع الأجنبية:

**Daft, R. L. (2023). Organization Theory and Design (14th ed.). Boston:**

**.Cengage Learning**

**Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Organizational Behavior (19th ed.).**

**.Pearson**

**Shockley–Zalabak, P. (2018). Fundamentals of Organizational**

**.Communication (10th ed.). Pearson**

**Kreps, G. L. (2019). Organizational Communication: Theory and Practice.**

**.Routledge**

**Luthans, F. (2021). Organizational Behavior (14th ed.). McGraw–Hill**

**.Education**

**Men, L. R., & Bowen, S. A. (2017). Excellence in Internal Communication**

**.Management. Business Expert Press**

**Keyton, J. (2017). Communication in Organizations. Annual Review of  
.Organizational Psychology and Organizational Behavior, 4(1), 501–526**