

التكليف الاول:

1.1 المقدمة

يمثل التواصل الداخلي أحد العناصر الجوهرية في بناء بيئة عمل فعالة داخل المؤسسات الحديثة، حيث يعد الأداة الرئيسة التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة وبين فرق العمل لتحقيق الأهداف المشتركة (عبدالله وآخرون، 2022، ص.108). وفي ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها قطاع السياحة والتراث الوطني في المملكة العربية السعودية، برزت الحاجة إلى تعزيز فعالية الاتصال الداخلي في الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني كوسيلة لتحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة فرق العمل، بما يتوافق مع رؤية المملكة 2030 التي تؤكد على تطوير رأس المال البشري والحوكمة الإدارية.

لقد أصبح التواصل الداخلي محوراً استراتيجياً يساهم في تحقيق الانسجام بين الأفراد داخل المؤسسة، ويعزز روح الفريق والولاء التنظيمي، ويقلل من حالات التوتر وسوء الفهم (طالب وحليمي، 2021، ص.170). وفي المقابل، فإن ضعف قنوات الاتصال يؤدي إلى تدني مستوى الأداء، وغياب الشفافية، وتضارب الأدوار، مما ينعكس سلباً على تحقيق الأهداف التنظيمية (Pavlyuk، 2025، ص.47).

وانطلاقاً من ذلك، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على العلاقة بين فعالية التواصل الداخلي وأداء فرق العمل في الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، من خلال تحليل آليات الاتصال، وقياس مدى تأثيرها في تحفيز الموظفين وتحسين إنتاجيتهم وجودة أدائهم. كما تهدف الدراسة إلى اقتراح حلول عملية لتعزيز التواصل المؤسسي بما يحقق أداءً أكثر احترافية وتكاملاً بين الإدارات المختلفة.

1-2 مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود التي تبذلها الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني لتطوير بيئة العمل وتحقيق التكامل الإداري، إلا أن هناك مؤشرات على وجود فجوات في فعالية التواصل الداخلي، وهو ما قد يؤثر على جودة أداء فرق العمل ومستوى الرضا الوظيفي لديهم. تظهر المشكلة في عدم وضوح قنوات الاتصال الرسمية، وضعف في تبادل المعلومات بين الإدارات، بالإضافة إلى غياب آليات تقييم دقيقة لمدى فاعلية الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف الهيئة .

1-2-1 الفجوات على المستوى النظري

تشير الدراسات السابقة إلى وجود اهتمام متزايد بدور الاتصال الداخلي في رفع كفاءة المؤسسات، إلا أن معظمها ركز على القطاع الصناعي أو التجاري، في حين لم تحظ المؤسسات السياحية - خصوصاً الحكومية - بالقدر الكافي من الدراسة، رغم خصوصية طبيعة عملها التي تتطلب تنسيقاً عالي المستوى بين فرق متعددة المهام كما أن أغلب الأبحاث السابقة تناولت الاتصال الداخلي من منظور أحادي، دون دمج العلاقة بين الاتصال الداخلي ومخرجات الأداء الجماعي في بيئة عمل معقدة ومتعددة الإدارات.

1-2-2 الفجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، تعاني بعض الجهات الحكومية من غياب نظام اتصال داخلي فعال يعتمد على تكنولوجيا المعلومات، وضعف في ثقافة التغذية الراجعة بين الموظفين والمديرين (Maiwada ، 2024 ، ص.249). كما أن الإجراءات الإدارية في الهيئة قد تقتصر إلى سرعة تبادل المعلومات، مما يؤدي إلى بطء في اتخاذ القرار وانخفاض مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة.

بناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما العلاقة بين فعالية التواصل الداخلي وتحسين أداء فرق العمل في الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني؟

1-3 أهمية الدراسة

1-3-1 على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية حول الاتصال الداخلي في المؤسسات السياحية الحكومية، وتقديم نموذج بحثي يربط بين التواصل الفعال ومخرجات الأداء التنظيمي، مما يضيف بعداً جديداً للدراسات الإدارية في البيئة السعودية.

1-3-2 على المستوى التطبيقي:

تُعد نتائج الدراسة ذات أهمية عملية للهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، إذ يمكن أن تساعد صناع القرار في تطوير استراتيجيات تواصل أكثر فاعلية بين الإدارات والموظفين، وتعزيز روح الفريق، وتحقيق كفاءة تشغيلية أعلى.

قائمة المراجع

1. علي علي أحمد مقبىه د/جماع أحمد جماع. (2022). فاعلية البرامج الاتصالية للعلاقات العامة في تعزيز الوعي السياحي لدى المواطن اليمني. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 3(12)، 412-440.
2. بكر ياسين عمر المعاينة. (2023). دور إدارة العلاقات العامة في تعزيز عناصر التواصل بين البلدية والمجتمع المحلي 2023. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية. 817-805، 4(2) ،
3. محمد فتحي إدريس، حاتم، محمد خضر، عبد الفتاح، عبد الحميد الطنطاوي، رمضان & ... ، أمير. (2014). أهمية وتطبيق فرق العمل في مجالات متنوعة لتحقيق المستوى المثالي في الأداء. مجلة بحوث التربية النوعية. 1631-1605، 33(2014) ،
4. عبدالله، مروة محمد صالح جاد، القليني، فاطمة يوسف أحمد، العالم، صفوت محمد، و حسان، محمد محمد غالب. (2022). فعالية استراتيجيات الاتصال الداخلي في شركات بحوث التسويق. مجلة بحوث، مج2، ع3 ، 131 - 103.
5. طالب، دليلة، و وهيبة، حلومي. (2021). دور الاتصال الداخلي في اتخاذ القرارات في المؤسسة: دراسة حالة ملبنة النجاح مغنية - تلمسان الجزائر. المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، مج4، عدد خاص ، 185 - 167.
6. حسب الله، النوراني محمد الحسن البشير. (2023). استراتيجيات الاتصال الداخلي للعلاقات العامة عبر وسائل التواصل الاجتماعي أثناء أزمة كورونا: دراسة استكشافية تحليلية على صفحة جنرال موتورز على الفيس بوك. المجلة العربية للإعلام والاتصال، ع33 ، 250 - 219.
7. Pavlyuk, I. (2025). *The Relationship between Internal Communication and Team Performance in Event Management within the Hospitality Sector of Australia* (Doctoral dissertation, CQUniversity).

8. Mwaka, C. (2024). INFLUENCE OF COMMUNICATION FORMALITY ON PERFORMANCE OF DOMESTIC TOURISM IN ABERDARES NATIONAL PARK. *growth*, 11(11).
9. Tourish, D., & Tourish, B. (1996). Assessing staff–management relationships in local authority leisure facilities: the communication audit approach. *Managing Leisure*, 1(2), 91–104.
10. Sibeko, P. M. (2022). *Relationships among organisational culture, internal communication, and employee engagement in a government owned entity*. University of Johannesburg (South Africa).
11. Maiwada, A. A. (2024). Exploring Internal Communication and Employee Relations Management for Effective Staff Performance in Nigeria Customs Service. *Economit Journal: Scientific Journal of Accountancy, Management and Finance*, 4(4), 244–254.
12. Ayalew, Y., & Hailemariam, M. (2024). The implementation of public relations practices in the case of the Amhara region tourism and culture bureau. *Ethiopian Journal of Language, Culture and Communication*, 9(2), 231–251.

13. Qin, Y. S., & Men, L. R. (2023). Exploring the impact of internal communication on employee psychological well-being during the COVID-19 pandemic: The mediating role of employee organizational trust. *International Journal of Business Communication*, 60(4), 1197-1219.
14. Al-Tokhais, A. (2016). *The relationship between communication effectiveness and multicultural employees' job outcomes* (Master's thesis, Kent State University).
15. Saxena, G. (2005). Relationships, networks and the learning regions: case evidence from the Peak District National Park. *Tourism Management*, 26(2), 277-289.
16. Alomran, A. M., Ahmed, T. S. A., & Kassem, A. M. (2024). Impact of organizational trust on organizational commitment: the moderating effect of national identity. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 2309712.
17. Law, R., Buhalis, D., & Cobanoglu, C. (2014). Progress on information and communication technologies in hospitality and tourism. *International journal of contemporary hospitality management*, 26(5), 727-750.