

## المحاضرة الاولى ( ٣٢ دقيقة )

### بعنوان (اخلاقيات الاعمال )

#### مفهوم اخلاقيات الاعمال

هناك عدة تعريفات لأخلاقيات الاعمال نكتفي بذكر ثلاثة منها:

- (١)- يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير ، التي تعتبر أساس للسلوك المستحب ، من أفراد العمل بالالتزام بها . وللمهنة آداب سلوك ، أو آداب لياقة ، وهي قواعد عامة للآداب والسلوك الاجتماعية.
- (٢)- هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً .
- (٣)- هي مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتميز بين ما هو صواب أو خطأ ، جيد أو سيئ ، حلال أو حرام .

**وذكر بعض القيم التي يجب ان يتمتع بها الفرد ومنها )** الامانه - العدل - الرحمة - احترام الاخرين - الولاء - إطاعة النظم - التحكم بالنفس - الصدق - الشجاعة ( .

#### اهمية أخلاق بالنسبة للفرد

- 👉 تساعد في بناء حياته وتشكيل شخصيته
- 👉 المعيار الذي يحكم تصرفاته
- 👉 تقييم لسلوك الفرد و الاخرين
- 👉 وقاية للفرد من الانحراف
- 👉 تعمل دورا رئيسيا في حل الخلافات و اتخاذ القرارات

#### اهمية الاخلاق بالنسبة للمجتمع

- 👉 تحفظ للمجتمع تماسكه
- 👉 توجه ل نشاط انساني نحو الاهداف السامية
- 👉 يتحقق بها الانضباط للفرد و الجماعة
- 👉 تلعب دورا في العلاقات الانسانية بين افراد المجتمع
- 👉 موجه لسلوك الافراد و الجماعات
- 👉 تلعب دورا في تحقيق التنمية للمجتمع

#### مفهوم العمل :

- العمل كما جاء في القاموس هو : (المهنة والفعل وجمعه أعمال، وأعمله واستعمله غيره ، واعتمل عمل بنفسه)
- ولغة : المهنة ، والفعل عن قصد .
  - واصطلاحاً : هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة .
  - وهذا يبين لنا ركني العمل الأساسيين : النشاط ، والإنتاج ، فالنشاط هو لب العمل ، سواء كان نشاطاً جسدياً أو ذهنياً .

#### مفهوم المهنة : لغة : العمل ، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة.

- واصطلاحاً : مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية .

#### مفهوم الحرفة : لغة : من الاحتراف ، وهو الكسب .

- واصطلاحاً : عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير .

#### مفهوم الوظيفة : لغة : ما يقدّر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معيّن ، ويأتي بمعنى الخدمة المعينة .

- واصطلاحاً : وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر .

الإخلاقيات المطلوبة في العمل : المقصود هنا باخلاق العمل (( القوة – الأمانة ))

### الإخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل

☞ ان يبين للعامل ماهية العمل المراد انجازة ☞ ان لا يكلفه فوق طاقته

☞ ان يعامله بالحسنى ☞ ان لا يبخسه حقه

☞ ان يكون رحيماً بالعمال ☞ ان يعطيه حقه عند فراغه من عمله

### أنواع السلوك :

١. **السلوك الحازم** : هو أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين ، ويتصف هذا السلوك بالإيجابية أي أنه سلوك إيجابي .
٢. **السلوك الغير الحازم** : هو عدم القدرة على التعبير عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة ، ويتصف هذا السلوك بالسلبية .. أي أنه سلوك سلبي .
٣. **السلوك العدائي** : هو السلوك الذي لا يراعي أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين ، ويحظ من قدرهم ، ويحاول إيدانهم جسمانياً أو عاطفياً أو لفظياً

## جدول المقارنة بين أنواع السلوك الثلاثة

عصر المقارنة	الأسلوب الحازم	الأسلوب السلبي	الأسلوب العدواني
١- التركيز في التعامل	على الشخص نفسه بطريقة أساسية تم الآخرين بعد ذلك .	على الآخرين بصفة كلية مع صرف النظر عن الشخص نفسه	على الشخص نفسه بطريقة كلية وصرف النظر عن الآخرين .
٢- حق الآخرين في التعبير عن آرائهم ومشاعرهم واحتياجاتهم	التعبير عن احتياجات الشخص ورغباته بطريقة يتقبلها الآخرون .	التخلي عن حقوق الشخص الفردية والخنوع لحقوق الآخرين	لا يعطي اهتماماً لحقوق الآخرين .
٣- التعبير والألفاظ	قد تكون غير سارة للآخرين ولكنها لا تحمل التهديد والوعيد	استسلامية – انهزامية ،	عدوانية وفي صيغة تهديد ووعيد .
٤- رد الفعل لدى الآخرين	غير مؤذ وإن كان غير محبب أحياناً .	يمارسون حقوقهم هم على الشخص بصرف النظر عن حقوق الشخص ، واستغلاله أحياناً .	مؤذ جسدياً أو معنوياً ولفظياً .
٥- الدفاعية	الصدق والأمانة والمحافظة على حق الشخص في التعبير عن أفكاره ومشاعره .	الشعور بالانهزامية والخنوع .	السلوك الدفاعي وحب السيطرة

❁ انتهت المحاضرة ❁

## المحاضرة الثانية ( ٣٧ دقيقة )

### بعنوان (قيم الفرد والمنظمات واخلاقيات الاعمال)

هذه القيم قد تكون فردية أو مهنية ، وقد تكون عامة كقيم المنظمة والمجتمع ، وكلها تكون ذات علاقة تبادلية بحيث يؤثر كل منها على الآخر كما أوضحها دارن شميدت وباري بونز في دراستها على النحو التالي :

قيم اجتماعية ← قيم المنظمة ← قيم المدير ← قيم الفرد ( مع عمل تغذية عكسية ) .

#### مصادر الأخلاقيات في منظمات الأعمال

أ - نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية في المجتمع الخارجي ( الثقافة السائدة في المجتمع - قيم الجماعة و قيم العائلة و قيم العمل و قيم المجتمع الحضاري )

ب - نظام القيم و المعتقدات الشخصية الذاتية ( القيم الشخصية الذاتية الفطرية - المعتقدات الدينية و المذهبية - الخبرة السابقة والمستوى التعليمي - الخصوصية الفردية - الحالة الصحية و النفسية و الجسمانية )

**وإجمالاً يمكن أن تحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ بالآتي :**

- ١- العائلة و التربية البيئية : ( تمثل النواة الاولى )
- ٢- ثقافة المجتمع و قيمة و عاداته :
- ٣- التأثير بالجماعات المرجعية : ( مرجعيات سياسية او دينية او ادبية او عشائرية او عسكرية .. الخ )
- ٤- المدرسة و نظام التعليم في المجتمع :
- ٥- اعلام الدولة و الصحافة و مؤسسات الرأي
- ٦- مجتمع العمل الاول
- ٧- سلطة القديم و القيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين :
- ٨- القوانين و اللوائح الحكومية و التشريعات :
- ٩- قوانين السلوك الأخلاقي و المعرفي للصناعة و المهن :
- ١٠- الخبرة المتراكمة و الضمير الإنساني الصالح :
- ١١- جماعات الضغط في المجتمع المدني :

**أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات و المؤسسات غير الهادفة للربح :** الخيرية ، المدنية ، الجامعات ، البر ، الوقف ، المبرات ... إلخ :

١. الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم .
٢. الخوف و الصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية .
٣. وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات و الصراعات .
٤. الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحياناً اتخاذ أسباب غير أخلاقية

## المحاضرة الثالثة (١٥ دقيقة)

### بعنوان ( قيم الفرد والمنظمات واخلاقيات الاعمال )

وقيم المنظمة هي عبارة عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية وتمثل هذه القيم فيما يلي :

- ١- تحقيق الاهداف
- ٢- الاستقرار
- ٣- النمو
- ٤- الاستقلالية
- ٥- السلطة
- ٦- التعاون

المحاضرة الثالثة خفيفة ولا يوجد بها جديد

❁ انتهت المحاضرات ❁

## المحاضرة الرابعة (٢٢ دقيقة)

### بعنوان (الانضباط والالتزام الوظيفي )

**تعريف الانضباط** : لغة : مصدر من الضبط وهو ضبط الشيء و حفظه بالحزم ، و رجل ضابط أي حازم.. ويقصد به هنا الحزم في تنظيم الأمور ، **مثل** اهتمام التقني بجميع الأنظمة لمهنته سواء الانضباط في الوقت أو التعامل مع الآخرين.

**تعريف الإتقان** : لغة: إحكام الشيء.. أتقنت الشيء أحكمته

**اصطلاحا**: الإحكام والحدق في الأعمال ، **مثل** تربية الأجيال القادمة على الإتقان لانجاز الأعمال والمصنوعات بدقة.

**تعريف أخلاقيات المهنة**: هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحا في تعامله مع الناس ناجحا في مهنته.

**تعريف آداب المهنة**: هي مجموعة القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة .

آداب المهنة تدور حول نقطتين هما:

- ❁ إتقان العمل
- ❁ تجنب القصور أو الإهمال فيه

**صور الانضباط الوظيفي:** ليس لها حصر لأننا نثق بامتلاك الموظف قدرات خلاقة لتفعيل هذا الجانب نذكر منها:

#### أ- صور الانضباط والإتقان:

- الموظف قدوة مثل المحافظة على أوقات الدوام
- الموظف أسوة مثل تقيده بأنظمة العمل كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين
- الموظف المتواجد خلال ساعات العمل والإجابة على استفسارات الآخرين ينمي مهارة التواصل

#### ب- صور الانضباط في حياة الموظفين: الانضباط في الشكل ، الوقت ، التصرفات

**العوامل المؤثرة على أخلاقيات الأعمال:** الإيمان والتوحيد - التربية- الروح الرياضية

**العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه:** الغضب - الرياء- الخوف

**طريقة التعرف على صدق التصرف من عدمه:**

- الاستعانة بأهل الخبرة والدراية الذين يستطيعون تمييز التصرفات غير الصادقة
- ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة لان المتصنع لا يستطيع التصنع لمدة طويلة
- اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها إلا الصادقون

❁ انتهت المحاضرة ❁

### المحاضرة الخامسة ( ٢٠ دقيقة )

### المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال

**تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال حسب البنك الدولي:** هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد.

#### أنماط المسؤولية الاجتماعية:

**النمط الأول : المسؤولية الاقتصادية:** جوهر هذا النمط التركيز على هدف تعظيم الربح فقط

**النمط الثاني: المسؤولية الاجتماعية:** هذا النمط على النقيض تماما من النمط الأول حيث التركيز على المجتمع ومتطلباته في المقام الأول

**النمط الثالث: الاقتصادي - الاجتماعي:** يعتبر هذا النمط الأكثر توازنا حيث يرى أن إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة فقط وإنما هناك جهات أخرى مثل الحكومة والمجتمع.

## عناصر المسؤولية الاجتماعية:

المالكون	العاملون	الزبائن
المنافسون	المجهزون	المجتمع
البيئة	الحكومة	جماعات الضغط الاجتماعي

## مجالات المحاسبة الاجتماعية:

حسب الجمعية القومية الاجتماعية للمحاسبين بأمريكا ( N.A.A ) أربعة مجالات للأداء:

١. تفاعل المنظمات مع المجتمع
٢. المساهمة في تنمية الموارد البشرية
٣. المساهمة في تنمية الموارد الطبيعية والبيئية
٤. الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات

## المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء:

- (١) حق الأمان: حماية المستهلك من أضرار المنتجات والحوادث الصحية
- (٢) حق الحصول على معلومات: توفير الحماية من التضليل والغش التجاري والمعلومات المضللة على العبوات
- (٣) حق الاختيار: يجب الإكثار من الخيارات لتوفير الفرصة للمستهلك لاختيار أنواع مختلفة للمنتجات وبأسعار تنافسية
- (٤) حق سماع رأي المستهلك: لا يجوز تطبيق البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل بل يجب فسخ المجال أمام المستهلك لإبداء راية بالسلعة وإبصال راية للمعنيين بالأمر.
- (٥) حق التمتع ببيئة نظيفة: أدى الاهتمام العالمي بالبيئة إلى إدراك الآثار السلبية لبعض المنتجات كالمنظفات الكيماوية على بيئة الإنسان
- (٦) حق إشباع احتياجاته الأساسية ( حق الرعاية الصحية ) : من المشكلات المتعلقة بالفقر تشغيل القاصرات في ميادين العمل.
- (٧) حق التعويض: للمستهلك حق المطالبة بالتعويض عن التضليل او السلع الرديئة او الخدمات غير المرضية.
- (٨) حق التثقيف: للمستهلك الحق في اكتساب المعرفة والمهارة لممارسة الاختيارات الواعية بين السلع والخدمات.

❁ انتهت المحاضرة ❁



## المحاضرة السادسة (٢٦ دقيقة)

### بغوان (مدونة و قواعد السلوك)

**تعريف مدونة السلوك:** عبارة عن معايير لأخلاقيات و سلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية حيث تحدد للموظفين مجموعة من القيم والسلوكيات التي ينبغي إتباعها أثناء أداء مهامهم وفي علاقاتهم فيما بينهم ومع الجمهور أيضا.

#### مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية خمسة:

- 1. احترام القانون
- 2. الحيادية
- 3. النزاهة
- 4. الاجتهاد
- 5. الاقتصاد والفعالية

#### واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة: نذكر منها:

١. عدم إساءة استخدام الممتلكات والموارد العامة
٢. العمل على تسهيل إجراءات العمل
٣. التعامل بجدية وأمانة في حال اكتشاف قضايا الكسب غير المشروع
٤. استقبال شكاوى المواطنين والتحقيق فيها

#### الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف:

أولاً: واجبات الموظف ومسئوليته العامة

ثانياً: التعامل مع الآخرين { متلقي الخدمة، الرؤساء، الزملاء }

ثالثاً: الحفاظ على سرية وآليات الإفصاح عن المعلومات

**سلوك العاملين في القطاع الخاص:** يلعب القطاع الخاص دور مهم في بناء الاقتصاد باعتباره المحرك الرئيسي لعملية التنمية لما يملكه من قدره تشغيلية إلى جانب القطاع العام

#### الشركات المساهمة العامة:

أ- الشركات المساهمة العامة المحدودة: هي الشركات التي يتألف رأسمالها من أسهم قابلة للتداول وتطرح للاكتتاب العام .

ب- الشركات المساهمة الخصوصية: هي الشركات التي ينقسم رأسمالها إلى أسهم لا تطرح للاكتتاب العام .

جـ كلا الشركتين: تكون مسؤولية المساهمين بها محدودة بمقدار مساهمة كل منهم برأسمال الشركة

## المبادئ التي تستند إليها هذه المدونة :

**النزاهة:** وهي منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل

**الشفافية:** وهي وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة

**المساءلة:** وهي التأكد من خلال التقارير الدورية بان الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات والصالح العام.

**الالتزام:** وهو الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية **مثل** الأنظمة المالية والدراية للشركة ، اتفاقية مكافحة الرشوة OECD .

❁ انتهت المحاضرة ❁

## المحاضرة بالسابعة ( ٣١ دقيقة )

### بعنوان ( السلوك العدواني للموظف وأخلاقيات الاعمال )

#### مفهوم السلوك العدواني :

لغة / الظلم و تجاوز الحد

اصطلاحا / انه السلوك الذي يؤدي الى الحاق الاذى بالآخرين سواء كان نفسيا كالإهانة او الشتم او جسديا

كالضرب و العراك

#### اسباب السلوك العدواني

١- اسبابا بيئية

٢- اسباب تتعلق بالمؤسسة

٣- اسباب نفسية

٤- اسباب اجتماعية

٥- اسباب ذاتية

٦- اسباب اقتصادية

٧- تأثير وسائل الاعلام

#### من طرق الوقاية من السلوك العدواني

- اعطاء المؤسسة الاولوية للتربية الاخلاقية في العمل

- اختيار الاداريين والموظفين على اسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية و الادارية .



## الوسائل الممكنة لكيفية تفادي السلوك العدواني :

- ١- مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الادارات
- ٢- مهام تراعى تنفيذها من قبل الهيئة الادارية
- ٣- مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الموظف ( الالتزام بالتعليمات - اعلام الادارة عن المشاكل والأخطاء - التعاون - احترام الزملاء )

**مفهوم السلوك:** يعرف السلوك الانساني بأنه كل الافعال و النشاطات التي تصدر من الفرد سواء كانت ظاهرة ام غير ظاهرة

## السلوك نوعان هما :

- ١- **السلوك الاستجابي :** وهو السلوك الذي تتحكم به المثيرات التي تسبقه . فبمجرد حدوثه المثير يحدث السلوك .
- ٢- **السلوك الاجرائي :** هو السلوك الذي يتحدد بفعل العوامل البيئية .

## الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك :

- ١- الاتجاه السلوكي
- ٢- الاتجاه المعرفي
- ٣- اتجاه التعلم الاجتماعي

❁ انتهت المحاضرة ❁

١٣٩٥

KING  
FAISAL  
UNIVERSITY

## المحاضرة الثامنة ( ٢٩ دقيقة )

### بمعنوان ( الفساد الاداري )

**مفهوم الفساد حسب ما حددته منظمة الشفافية الدولية :** " كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة او جماعة " بشكل عام فان الفساد يؤدي الى الحاق الضرر بالمصلحة العامة.

#### **ما هي مظاهر الفساد ؟**

- ١- الفساد السياسي
- ٢- الفساد المالي
- ٣- الفساد الاداري
- ٤- الفساد الاخلاقي

#### **اسباب تفشي ظاهرة الفساد :**

- ١- اسباب بيئية اجتماعية خارجية ( اسباب تربوية و سلوكية - اسباب اقتصادية - اسباب سياسية )
- ٢- اسباب بيئية داخلية ( قانونية )

#### **انواع الفساد الاداري :**

( الانحرافات التنظيمية - الانحرافات السلوكية - الانحرافات المالية - الانحرافات الجنائية )

#### **الاثار المترتبة على الفساد :** اثر الفساد على

( الايرادات الحكومية - النمو الاقتصادي - على مستوى الفقر و توزيع الدخل - على النواحي الاجتماعية - على النظام السياسي )

#### **أليات مكافحة الفساد :**

( المحاسبة - المساءلة - الشفافية - النزاهة )

#### **الفرق بين الفساد الاداري و المرض الاداري :**

ان المرض الاداري تخلف . بينما الفساد الاداري جريمة

## المحاضرة التاسعة ( ٣٣ دقيقة )

### بغوان ( الحوكمة )

#### مفهوم الحوكمة :

تعريف بارينسون : الحوكمة هي الاجراء الاداري و الاشراف التنسيقي المعتمد والذي يعكس مصداقية إدارة الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء .

تعريف مؤسسة التمويل الدولي : الحوكمة هي النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في اعمالها .

#### وطبقا لتعريف برنامج الامم المتحدة الإنمائي ، تتصف الحوكمة بالخصائص و الاركان التالية:

المشاركة – حكم القانون – الشفافية – سرعة الاستجابة – بناء التوافق و الاجماع – المساواة – الاشتغال – الفعالية و الكفاءة – المحاسبة – الرؤية الاستراتيجية .

#### حددت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إطارا تفصيليا لكي يستوفي الشركات شروط الحوكمة

ومن اهمها:

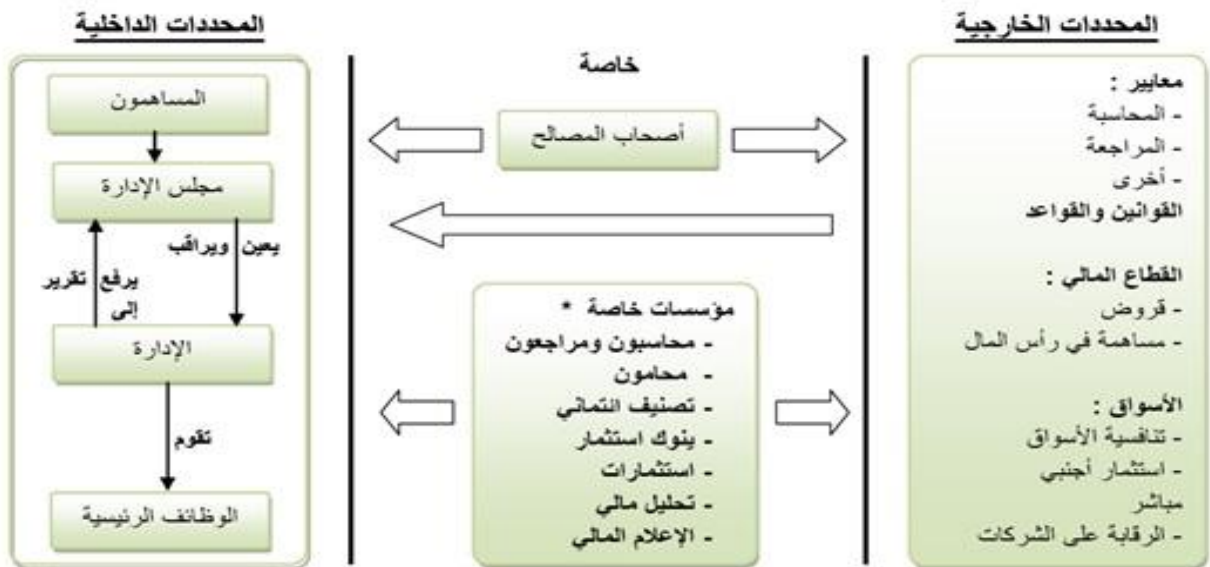
- توفير الحماية للمساهمين في هذه الشركات

- معاملة متساوية لكافة المساهمين

- الافصاح السليم في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات المهمة

- ضمان التوجيه والارشاد الاستراتيجي للشركة

#### محددات الحوكمة:



## المحاضرة العاشرة ( ٣٢ دقيقة )

### بعنوان ( الثقافة التنظيمية و أخلاقيات الاعمال )

**الثقافة :** هي مزيج من مجموعة مكتسبة سواء بطريقة مباشرة او بطريقة غير مباشرة نتيجة التفاعل و الاحتكاك بين الافراد . أي ان الثقافة هي أي شيء يتعلمه الانسان و يشاركه فيه اعضاء المجتمع بشكل عام .

**خصائص الثقافة :** ( مكتسبه - متغيره - دور كبير في تحديد نمط الحياة - قابلة للانتقال )

**عناصر الثقافة التنظيمية :** ( القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - الاعراف التنظيمية - التوقعات التنظيمية . )

#### اهمية الثقافة التنظيمية :

- 1- جعل سلوك الافراد ضمن شروطها و خصائصها
- 2- توسيع افق و مدارك الافراد العاملين
- 3- تساعد في التنبؤ بسلوك الافراد و الجماعات

#### ثقافة المنظمة تخدم أربع وظائف هي :

- 1- تعطي الافراد العاملين هوية منظمة
- 2- الالتزام الجامعي
- 3- تعزز استقرار النظام الاجتماعي
- 4- تشكل السلوك

#### هناك اربع وسائل تسهم في تغيير ثقافة المنظمة وهي كما يلي :

- 1- الادارة عمل ريادي
- 2- مشاركة العاملين
- 3- المعلومات من الاخرين
- 4- العوائد والمكافآت

#### هناك ثلاثة عوامل رئيسية تلعب دورا كبيرا في المحافظة والبقاء على ثقافة المنظمة وهي :

- 1- الادارة العليا
- 2- اختيار العاملين
- 3- المخالطة الاجتماعية

#### استمرارية الثقافة

عناصر الثقافة	تقليدية متخلفة	متقدمة أو متطورة
١ - كمية التعليم الرسمي .	قليلة	كثيرة
٢ - عدد العاملين بالمصنع .	قليلة	كثيرة
٣ - الاتجاه نحو اكتساب خبرات جديدة .	سلبى (رفض)	إيجابي (قبول)
٤ - الاعتقاد في العلم .	سلبى	حيوي ومقاتل
٥ - مستوى الأهداف التي يرغب فيها الأفراد .	منخفضة وقليلة	مرتفعة وكثيرة
٦ - المعرفة في الوقت والتخطيط .	غير مهمة	مهمة
٧ - أحداث وأخبار .	محدودة بالنطاق المحلي	مهتم بالأخبار القوية والعالمية

## المحاضرة الحادية عشر (٢٦ دقيقة)

### بمعنوان (الانترنت و أخلاقيات الأعمال)

#### مقدمة:

تسعى اليوم كثير من الدول إلى جعل الانترنت إدارة رئيسية في إدارة الأعمال ولكنها قد تكون أيضا سببا في تخفيض الإنتاجية والربحية للشركات الكبيرة والصغيرة على حد سواء

#### فوائد الانترنت:

- إمكانية البحث
- عرض المعلومات
- البريد الإلكتروني
- تكوين موقع مثل (لوحة إعلامية)
- تحديث الوعي غالبا في مجال الأبحاث
- الحصول على شهادة دراسية (التعليم عن بعد)
- الاشتراك مجانا بمجلات الكترونية
- الاتصال من خلال الانترنت على التلفون
- تسهيل الحصول على معلومات عن شركات أو أفراد\*

#### مضار الانترنت: لكل شيء مضار منها:

- المواقع السيئة (الخادشة للحياء)
- فيروسات الحاسب
- سرية امن المعلومات
- الإدمان على الانترنت

#### الانترنت و الأعمال الإلكترونية: منها

- خدمات شبكة الانترنت
- المؤتمر الإلكتروني
- الدليل الإلكتروني
- برامج التعليم والتسوية
- التصوير الطبي
- الحقيقة الافتراضية

\*شركة سمة <http://www.simah.com/ar/home.aspx>

#### الرؤية

شركة معلومات ائتمانية عالمية من حيث المنتجات والخدمة والمعايير.

#### المهمة

تقديم خدمات المعلومات الائتمانية والمنتجات ذات القيمة المضافة من خلال الاستفادة من أفضل ما هو مطبق عالميا لتحقيق أعلى مستويات المهنية للقطاع المالي خصوصا والقطاعات الأخرى عموما.

## سوء استخدام الموظفين للانترنت:

٦٤% من الموظفين يقولون أنهم يستخدمون الانترنت في العمل لحاجات شخصية !!  
معالجة سوء استخدام الموظفين للانترنت:

تسمح الآن أجهزة المراقبة الحديثة للمديرين بتتبع استخدام الانترنت من قبل الموظفين ، وقد أجرت إحدى الشركات الكبرى متابعة لجميع الصادات والواردات عن طريق الانترنت واكتشفت أن ٢٣% فقط من الاستخدام له علاقة بالعمل !!

## القواعد التي تحكم سلوك الموظف بخصوص الحاسوب والانترنت:

القواعد المتعلقة بالحاسوب ، باستخدام الانترنت ، بالبريد الالكتروني

انتهت المحاضرات ١١ مرة

## المحاضرة الثانية عشر ( ٣٩ دقيقة )

### بمعنوان ( مهارات الاتصال مع الآخرين و أخلاقيات الأعمال )

**تعريف الاتصال الشخصي:** هو عملية نقل هادئة للمعلومات من شخص لآخر بغرض التفاهم بينهما.

**تعريف الاتصالات:** هي عملية تبادل الأفكار والمعلومات من اجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر الإنسانية.

**أغراض الاتصال:** حيث يتضح ارتباط كافة الأهداف لعملية الاتصال من خلال الجدول التالي

الوظيفة (الفرصة)	التوجه	الأهداف	مجال التركيز الفطري والبحث
الانفعال (العاطفة)	المشاعر	زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية	الرضا ومعالجة الصراع وتخفيف حدة التوتر وتحديد الأدوار
الدافعية	التأثير	الالتزام بالأهداف التنظيمية	النفوذ والسلطة والمواكبة ، والتعزيز ونظرية التوقع ، وتعديل السلوك
المعلومات	تقني	توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات	اتخاذ القرارات ومعالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرارات
الرقابة	البنية	توضيح الواجبات والسلطة والمسئولية	التصميم التنظيمي

**تعريف الاتصالات غير الرسمية:** هي الاتصالات التي تنشأ بوسائل غير رسمية ولا تتضمنها اللوائح الرسمية بل بالصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية ويمتاز هذا النوع باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية وبسرعته حيث يختصر أكثر من ٧٥% من الوقت في نقل المعلومات.



لماذا الاتصال مهم بالنسبة للمدير والمنظمة؟ لأنها تحقق الآتي:

- ✍️ انجاز الأهداف
- ✍️ انجاز جزء كبير من أعمال العامل اليومية
- ✍️ نقل المعلومات والإحصاءات
- ✍️ توجيه وتغيير سلوك العاملين
- ✍️ نقل المفاهيم والآراء
- ✍️ الرقابة والإرشاد

خطوات عمليات الاتصال : ٥ خطوات مهمة

مرسل ← مستقبل ← موضوع الاتصال ← وسيلة الاتصال ← التأكد ( بكلمة تم المطلوب)

طرق الاتصال: (٣)

أولا الاتصال البدني:

الاتصال البدني	
- يوضح ردود الفعل العكسية .	
- مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث إن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات .	
- له أثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات والثقافة العالية .	
<b>مثل :</b>	
- الإيماءات	- السلام باليد
- حركات الوجه	- الابتسامة
- السكوت والغضب والانفعال	

ثانيا الاتصال اللفظي:

الاتصال اللفظي	
- يقوي روح التعاون والصدقة .	
- يزيل التوتر والضغط نتيجة إخراج ما في الصدور .	
- يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم .	
- يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد .	
<b>مثل :</b>	
- المقابلات الشخصية .	- المكالمات التليفونية .
- اللجان والاجتماعات والمؤتمرات .	- المحاضرات .

ثالثا الاتصال الكتابي:

الاتصال الكتابي	
- يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات .	
- يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل .	
- يضمن نقل بعض المعلومات والأجوبة لعدد كبير من العاملين .	
<b>مثل :</b>	
- وسائل الإيضاح البصرية .	- التقارير- المذكرات .
- جريدة العمال والجرائد الحائطية .	- اللوحات البيانية .

## أنواع الاتصالات:

أولا الاتصالات الرسمية: وهي التي تتم طبقا للأنظمة واللوائح والتعميدات والهيكل الإداري والصلاحيات والواجبات

## ثانيا الاتصالات الغير رسمية :

١. اتصال مع جهات العمل للاتفاق على ما يخص العمل
٢. اتصال من الشركة لتنسيق الحفلات واللقاءات والمناسبات

## معوقات الاتصال:

١. تحريف المعلومات: لأن عملية الاتصال تتكون من عدة مراحل متداخلة قد يحدث خطأ في نشوء معنى أو معاني غير مقصودة.
٢. حجم المعلومات: تتمثل المعلومات في الإفراط في مقدار هذه المعلومات ومن الشكاوى السائدة بين الموظفين .

## معوقات الاتصال الفعال:

- الإصغاء
- التقويم
- السؤال والمناقشة
- الاستجابة
- استعمال لغة الإشارة والجسد
- وسائل الإقناع
- الحديث المؤثر

## المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين:

- النظرة الشمولية
- ثقة النفس
- تطوير أساليب العمل
- النظرة المستقبلية
- القدرة على الإقناع
- إدارة الوقت
- القدرة على تبادل المعرفة
- الاستفادة من الفرص المتاحة
- التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق

❁ انتهت المحاضرات ❁

## المحاضرة الثالثة عشر ( ١٠ دقيقة )

### بعنوان ( من قواعد السلوك في دنيا الأعمال )

عندما نقول من قواعد السلوك هذا يعني أنها قد تتغير وقد تكون أشياء صغيرة لكنها تعني الكثير نذكر منها:

الركن الأول: ثقة الفرد بنفسه

الركن الثاني: التحكم والمبادرة الودية **مثل:** الأحاديث الودية والمصافحة...

الركن الثالث: الإسهام في إنجاح الاجتماع.. المناسبة..

الركن الرابع: الاتصال مع الآخرين يساعد في بناء الثقة وإقامة العلاقات معهم وتشجيع الآخرين للتعامل معك

مجموعة فرعية من الأشياء الصغيرة: الأسلوب الشخصي حيث انه بالأسلوب الشخصي ستصل إلى مقصدك

## **تقديم الأشخاص:**

**السؤال:** أي اسم تقدم أولاً؟

**الجواب:** قدم اسم الشخص الأكثر أهمية

## **مآزق ومخارج:**

**المشكلة:** نسيت اسم الشخص

**الحل:** يمكنك أن تسأل شخصاً آخر ويمكنك تبادل بطاقات العمل أو ترسل شخصاً آخر ليقدم نفسه إلى الشخص الذي نسيت اسمه

## **حديث المجاملة:**

**المشكلة:** الشخص الذي تجري معه الحديث قال شيئاً غير مناسب أو سال عن أمر غير مستساغ لك

**الحل:** استعمل الدعابة ما أمكن

**موضوعات خطيرة عليك تجنب الحديث بها:** { السياسة ، الدين والعادات والتقاليد، القضايا الشخصية }

**موضوعات آمنة:** { الطقس ، الكتاب الجديد ، البيئة المحيطة ، الرياضة... }

**لقاءات العمل الجماعية:** تعد فرصة مناسبة لتقديم نفسك بمظهر إيجابي لأشخاص قد لا تلتقي بهم مرة أخرى

**سؤال:** هل ينبغي أن تتقدم إلى شخص أعلى من مرتبتك: مدير تنفيذي مثلاً؟

**الجواب:** نعم بكل تأكيد

**مهارات الاتصال بالهاتف:** اجعل كلماتك مباشرة ومختصرة وبصوت منخفض

**البريد الإلكتروني:** وجود أخطاء مطبعية أو إملائية تعني أنك لم تكلف نفسك لمراجعة رسالتك وهذا يعكس صورة سلبية عنك ، أيضاً اجعل رسالتك الإلكترونية قصيرة

**سؤال:** كيف تتدارك الأمر إذا أرسلت دون قصد رسالة أو وثيقة قبل أن تكون جاهزة للعرض على العموم؟

**الجواب:** تصرف بسرعة وأرسل نسخة معدلة مع إضافة عنوان " الرجاء إهمال الوثيقة السابقة "

## **المهارات المتعلقة بالمطاعم:**

**سؤال:** دعوت زبونا محتملاً جديداً إلى الغداء، من منكما يحدد مكان الدعوة؟

**الجواب:** أنت الذي تقرر مسؤوليتها وواجب التحكم فيها مع دفع الفاتورة مسبقاً

## **قواعد الجلوس:**

**القاعدة :** لا تجلس قبل أن يصل ضيفك

**كيفية طلب الطعام:** لا بد أن يبدأ ضيف الشرف بطلب الطعام والذي يجلس إلى يمين المضيف ، كذلك عليك مجاراة الضيف في طلبه للطعام كي يتحرر من الارتباك والتكلف

## تقديم العروض:

- استخدم الأجهزة التقنية للاستفادة من الانترنت أثناء العمل
- البس اللباس والأحذية المناسبة لرجال الأعمال أثناء اللقاءات الرسمية
- احرص على الوصول باكرا
- اشكر الناس

اخلع ساعة يدك إذا كنت لا تستطيع إن تسيطر على النظر إليها بين فينة وأخرى

## سؤال : ماذا تفعل إذا خذتلك التقنية ؟

الجواب: كن جاهزا للمتابعة بدونها مثل طباعة ما تنوي تقديمه وتوزيعه على الحضور تقريبا لتفادي هذه المشكلة

## الإجابة عن الأسئلة المكررة :

استخدم العبارة " أشكرك على سؤالك " ثم الشروع في الإجابة بثقة

## الاختتام:

- خطط لما تنوي قوله واربطه بأمر محدد تتصل بالحاضرين
- اشكر الحاضرين على تحملهم عناء الحضور وعلى الوقت الثمين الذي بذلوه وعلى حسن الإصغاء
- مرة أخرى اشكر الذين وجهوا إليك الدعوة

## الاجتماع:

## متى يبدأ الاجتماع فعليا؟

حاول الدخول في حديث المجاملة حتى يبدأ الاجتماع مع مراعاة موعد نهاية وقت الاجتماع في الوقت المناسب

## سؤال: أين تجلس في غرفة الاجتماعات؟

الجواب: من المفترض أن يحدد مضيفك مكان جلوسك و أحيانا تكون الأسماء مكتوبة ببطاقات على طاولة الاجتماعات

كما أن هناك العديد من البروتوكولات عن بطاقة العمل وآداب السفر أمل الرجوع لها من الملخص

❁ انتهت المحاضرات ❁

## المحاضرة الرابعة عشر ( ١٩ دقيقة )

### علاقة أخلاقيات الأعمال ببعض العلوم الأخرى

#### أثر أخلاقيات الأعمال على وظائف الإدارة

**تعريف الخلق:** هو سلوك راسخ في عمق الإنسان يظهر بشكل اختياري و عادي دون تردد أو تكلف ، يمارسها بصورة مستمرة في كل الظروف والأحوال ( كن واقعي صادق مع نفسك ومع أرباب العمل حتى المنافس يحترمك فتنمو الثقة بينكم)

#### علاقة أخلاقيات الأعمال ببعض العلوم الأخرى

- ١ . علاقة أخلاقيات العمل بالإدارة العامة و الخاصة
- ٢ . علاقة أخلاقيات العمل بالعسكرية والأمن الشامل
- ٣ . علاقة أخلاقيات العمل بالمصنع والمهن الفنية والخدمات الصحية
- ٤ . علاقة أخلاقيات العمل بالقانون والاقتصاد
- ٥ . علاقة أخلاقيات العمل بالرياضة

#### أخلاقيات العمل الخاصة بالطلاب تتلخص في:

- أن يكون مهذبا مع أساتذته ، المحافظة على أمانة التعليم فلا يغش في اختباراتهِ ولا يسرق بحوث غيره

#### أخلاقيات العمل الخاصة بالأستاذ:

- أن يحرص على وقت المحاضرة حضورا وانصرافا كما لا يسفه رأيا أو وجهة نظر للطلاب

#### أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة:

- أن لا يتدخل في أمور زملائه وعلاقاتهم مع طلابه ، وأن يكون متعاوناً مع زملائه وبخاصة الجدد منهم

#### مهام الإدارة :

التخطيط - التنظيم - التوجيه - الرقابة

❁ انتهت المحاضرة ❁

وكل عام وانتم بخير وفالكم النجاح

اعداد

سكر بنات & عيون Almaha

@ah3t20

ابو عشوان

@abuashwan123