

# أهم م جاء في المحاضرات من الـ ١٤ أخلاقيات الأعمال \*لا يعني عن المحتوى

## ♣ المحاضرة الأولى ♣

#أخلاقيات الأعمال : مبادئ ومعايير وقيم ومعتقدات تعتبر أساس ومرجع للسلوك المستحب والتي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات

#أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد : تبني حياته وتشكل شخصيته- معيار لضبط السلوك- أحكام معيارية لتقييم السلوك- تقيه من الانحرافات- لحل الخلافات

#أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع : تحفظ تماسكه وتقيه من الانحرافات-تحقيق الانضباط والاهداف سامية وتنمية المجتمع- تبعدهم عن العنف والصراع

#العمل لغة = المهنة والفعل عن قصد .. اصطلاحا = م يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي ( نشاط – إنتاج )

#المهنة لغة = العمل ، والعمل يحتاج لخبرة ومهارة .. اصطلاحا = أعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية

#الحرفة لغة = من الاحتراف وهو الكسب .. اصطلاحا = عمل يمارسه الإنسان يحتاج لتدريب قصير

#الوظيفة لغة = م يقدر من عمل في زمن معين أي خدمة معينة .. اصطلاحا = وحدة وكيان نظامي من عدة أنشطة مجتمعة مقابل حقوق ومزايا معينة

#الأخلاقيات المطلوبة في العمل : القوة والأمانة

#الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل : بيان المدة والأجر + لا يكلفه فوق طاقته+ يعامله بالحسنى+ لا يبغض حقه أو يماطله+ يرحمه

#أنواع السلوك : (١) الحازم "التعبير عن مشاعرك بصدق وأمانة دون المساس بحقوق الآخرين " إيجابي

(٢) الغير حازم " عدم التعبير عن مشاعرك بصدق وأمانة " سلبي

(٣)العدائي " لا يراعي أفكار ومشاعر الآخرين ، بل يؤديهم جسمانيا وعاطفيا ولفظيا " أكثر سلبية

#العصف الذهني : الحصول ع أكبر عدد من الأفكار الإبداعية بواسطة بيئة محفزة ومتحررة من القيود الغير ضارة يطبق في شكل فريق عمل

**#من الأمور الهامة في عملية العصف الذهني: تحديد واضح للموضوع، التشجيع ع طرح الأفكار وقبول تعديلها وتجديدها، عدم النقد، عدد المشاركين، الوقت**

**#نظريات الحافز :**

**\*الدفع مقابل الاداء"الإستحقاق الدفع" \*مقابل المشاركة \*سهام الموظف"خطة الملكية" \*تكتيك"تجميع الزيادات" \*مقابل المعرفة \*التعويض ع اساس جماعي**

## ♣ المحاضرة الثانية ♣

**#مصادر اخلاقيات الأعمال في المنظمة :**

[١] معتقدات شخصية ذاتية < فطرية ، دينية ومذهبية ، خبرة ومستوى تعليمي ، خصوصية فردية ، الحالة الصحية النفسية والجسمانية

[٢] قيم المجتمع الخارجية < الثقافة السائدة في المجتمع ، قيم الجماعة ، قيم العائلة ، قيم العمل ، قيم المجتمع الحضارية

+ العائلة والجماعات المرجعية وجماعات الضغط ونظام التعليم والاعلام ومجتمع العمل الأول وقوانين حكومية

**#وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة : (مهمة)**

رقابة ذاتية – أنظمة دقيقة – قدوة حسنة – تصحيح الفهم الديني والوطني – محاسبة المسؤولين – تقييم مستمر

**#أخلاقيات الأعمال ضرورة إدارية تظهر من خلال العلاقة مع الموردين والعملاء والمستثمرين والمنافسين وبين العاملين ومع الإدارة**

**#أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات الغير هادفة للربح :**

الضغوط التي يفرضها المديرين للبقاء في مناصبهم و الخوف والصمت اتجاه تجاوزات الكبار في المؤسسة وإدارة ضعيفة وحسن أداء بعض المهام

## ♣ المحاضرة الثالثة ♣

**#قيم المنظمة : عبارة عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب اللي تتصل بالموارد البشرية ، تتمثل في /**

تحقيق الأهداف ، الاستقرار ، الاستقلالية ، النمو ، السلطة ، التعاون > ( مهمه )

## ♣ المحاضرة الرابعة ♣

#الانضباط لغة = الحزم .. اصطلاحا = الاهتمام التقني بجميع أنظمة المنظمة لمهنته والمحافظة عليها سواء في الأوقات أو التصرفات

#الإتقان لغة = الإحكام .. اصطلاحا = الحذق في الأعمال والتربية ع الإتقان تكون بإعداد جيل يقدر ع الإنجاز وبدقة فنية

#أخلاقيات المهنة : مجموعة قواعد وأسس يجب ع المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها

#آداب المهنة : مجموعة قواعد وأصول متعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة ( إتقان العمل – تجنب القصور والإهمال فيه )

#صور من كيفية تفعيل الانضباط والإتقان :

الموظف أسوه وقدوة للآخرين + يقدر يحصل ع المعلومات + يتّبع وسائل السلامة + منضبط + متقن + متواجد ويجيب ع الاستفسارات

#صور الانضباط : في الشكل / في الوقت / في التعامل والتصرفات

#عوامل تؤثر ع اخلاقيات الاعمال : الإيمان والتوحيد ، العبادات ، الصداقات ، التربية

#عوامل تؤثر في خروج الإنسان عن سلوكه : الغضب ، الإكراه ، الرياء ، المصلحة ، الخوف

#كيفية تمييز الكاذب : الرجوع لأهل الخبرة و ملاحظة سلوكه مدة معينة واختباره

## ♣ المحاضرة الخامسة ♣

#المسؤولية الاجتماعية : عرفها البنك الدولي ع أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة ، لتحسين مستوى معيشة الناس

#أنماط المسؤولية الاجتماعية : اقتصادية – اجتماعية – اقتصادية واجتماعية > الأكثر توازن

#عناصر المسؤولية الاجتماعية : المالكون ، المنافسون ، الزبائن ، البيئة ، الحكومة ، العاملون ، المجتمع ، جماعات الضغط الاجتماعي

#مجالات المحاسبة الاجتماعية : حُدّدت من قبل الجمعية القومية الاجتماعية للمحاسبين بأمريكا A.A.N ٤ مجالات للأداء هي / (مهمه)

تفاعل المنظمات مع المجتمع – تنمية الموارد البشرية – تنمية الموارد الطبيعية والبيئية – تحسين جودة السلع والخدمات

**#المسؤولية وحقوق العملاء :** حق الأمان ، والاختيار ، والسماع ، والحصول ع معلومات ، والتعويض ، والبيئة النظيفة ، والرعاية الصحية ، والتنظيف

## ♣ المحاضرة السادسة ♣

**#مدونة السلوك :** معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية

**#مبادئ مدونة السلوك ٥ :** ( مهمة ) / احترام القانون – الحيادية – النزاهة – الاجتهاد – الاقتصاد والفعالية

**#واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة :**

عدم اساءة الممتلكات العامة+ تسهيل الإجراءات+ بيئة عمل مناسبة+نشر المعلومات+ الأمانة+ منع الاستغلال+ الأخذ بآراء الموظفين+ حقوق المواطنين

\*المحرك الرئيسي لعملية التنمية = القطاع الخاص

**#شركات المساهمة العامة :** إما محدودة "أسهم تطرح للاكتتاب" .. أو خصوصية "لا تطرح للاكتتاب"

**#المبادئ التي تستند لها المدونة :** النزاهة والشفافية والمساءلة ومكافحة الرشوة

## ♣ المحاضرة السابعة ♣

**#السلوك العدواني لغة = الظلم وتجاوز الحد .. اصطلاحا = سلوك يؤدي لإلحاق الأذى بالآخرين**

**#أنواع السلوك العدواني :** جسمي ، لفظي ، نوبات غضب ، غير مباشر ، سلبي

**#أسباب السلوك العدواني :** بيئية ، مالية ، اجتماعية ، ذاتية ، نفسية ، أسباب تتعلق بالمؤسسة

**#تأثير السلوك العدواني ع الموظف :** في المجال السلوكي والانفعالي والاقتصادي والاجتماعي

**#طرق الوقاية من السلوك العدواني :** إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية-اختيار الإداريين والموظفين ع اساس واضحة-العدالة-إعطاء حقوق الموظفين كاملة

## #وسائل تفادي السلوك العدواني :

مهام تقع ع عاتق الهيئات الإدارية والإدارات والموظف ك الالتزام بأنظمة المؤسسة وإعلام الإدارة بالمشاكل والتعاون لتحقيق الاهداف واحترام الآخرين

#السلوك الإنساني : كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد سواء ظاهرة أو غير ظاهرة

#السلوك نوعان : (١) إستجابي "تتحكم به المثيرات" قبلية .. (٢) إجرائي "يتحدد بفعل العوامل البيئية"

#الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك : اتجاه سلوكي ، اتجاه معرفي ، اتجاه التعلم الاجتماعي

## ♣ المحاضرة الثامنة ♣

#الفساد : كما حدّته منظمة الشفافية الدولية بأنه كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة وإلحاق الضرر

#مظاهر الفساد : إداري – مالي – سياسي – أخلاقي

#اسباب انتشار الفساد : \*عوامل داخلية(قانونية) \*عوامل خارجية ك اسباب اقتصادية وسياسية وتربوية وسلوكية

#أنواع الفساد الإداري : تنظيمي ، سلوكي ، مالي ، جنائي

#الاثار المترتبة ع الفساد : ع الإيرادات الحكومية والنمو الاقتصادي والفقير وتوزيع الدخل والنواحي الاجتماعية والسياسية

#آليات مكافحة الفساد ٤ : المحاسبة ، المساءلة ، الشفافية ، النزاهة

#مجالات إصلاح الفساد : القضاء – الهيكلية – السياسي – التعليم – الإعلام

\*المرض الإداري تخلف "خدمة مشروعة" ، أما الفساد الإداري جريمة "خدمة غير مشروعة"

## ♣ المحاضرة التاسعة ♣

#الحوكمة : كما عرفها باريكنسون هي إجراء إداري إشرافي وتنسيقي معتمد يعكس مصداقية الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء

عرفتها مؤسسة التمويل الدولي IFC بأنها نظام يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها

**#خصائص الحوكمة وفقا لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي :** المشاركة-حكم القانون-الشفافية-سرعة الاستجابة-المساواة-الفعالية-الرؤية الاستراتيجية

**#شروط الحوكمة :** حماية المساهمين والمساواة بينهم ، الإفصاح ، التوجيه والإرشاد ، الرقابة والمحاسبة

**#محددات الحوكمة :** \*داخلية ك المساهمون ومجلس الإدارة والإدارة \*خارجية ك الأسواق والقطاع المالي والقوانين والمعايير

+ كيانات الإدارة الذاتية ووسائل الإعلام والمجتمع المدني تقلل من عدم توافر المعلومات وترفع درجة مراقبة الشركات

**#الآلية المناسبة لحوكمة الشركات :** توفير القدر المناسب من الثقافة للمساهمين ، الشفافية والإفصاح ، تزويد الشركات بالكوادر المختصة

### ♣ المحاضرة العاشرة ♣

**#الثقافة :** مزيج من مجموعة مكتسبة سواء بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة نتيجة التفاعل والاحتكاك بين الأفراد ، أي شيء يتعلمه الفرد ويشاركه

**#خصائص الثقافة :** مكتسبة – قابلة للانتقال – متغيرة – تحدد نمط حياة الفرد

**#عناصر الثقافة التنظيمية :** قيم ، معتقدات ، أعراف ، توقعات

**#أهمية الثقافة التنظيمية :** جعل سلوك الأفراد ضمن شروطها وتوسيع افاق الفرد والتنبؤ بسلوكه

**#ثقافة المنظمة تخدم ؛ وظائف هي :** تعطي الأفراد هوية وطنية ، استقرار النظام الجماعي ، تشكل السلوك ، التزام جماعي

**#تغيير ثقافة المنظمة :** إدارة عمل ريادي ، مشاركة العاملين ، معلومات من الآخرين ، عوائد ومكافآت

**# ٣ عوامل رئيسية تؤثر ع بقاء ثقافة المنظمة :** الإدارة العليا & اختيار العاملين & المخالطة الاجتماعية

### ♣ المحاضرة الحادي عشر ♣

**#فوائد الإنترنت :** عاد م يبي لها -\_-

**#مضار الإنترنت :** مواقع سيئة + فايروسات + سرية أمن المعلومات + الإدمان ☹

#الإنترنت والأعمال الإلكترونية : خدمة شبكة النت ، بريد ومؤتمر ودليل إلكتروني ، تبادل الملفات ، حقيقة افتراضية ، برامج تعليم .. الخ  
٦٤٨% يقولون إنهم يستخدمون النت في العمل لحاجات شخصية ، من خلال أجهزة المراقبة أكتشف أن ٢٣% فقط ممن يستخدمه في مجال العمل  
#القواعد المتعلقة بسلوك الموظف تخص الحاسوب والإنترنت : قواعد تتعلق بالحاسب / باستخدام النت / بالبريد الإلكتروني

## ♣ المحاضرة الثاني عشر ♣

#الاتصال الشخصي : عملية نقل المعلومات بطريقة هادئة لغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما

#الاتصالات : عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر الإنسانية

الاتصالات الغير رسمية "الشفهية" أسرع من الرسمية

#أهمية الاتصال بالنسبة للمدير والمنظمة : إنجاز الهدف ، أعمال يومية ، نقل معلومات ، توجيه السلوك ، تفاعل ، رقابة وإرشاد

#خطوات ديفز : تكوين فكرة < تحويلها لرموز < نقلها < تسليم الرسالة < التفسير < التصرف

#طرق الاتصال ٣ : (مهمة)

(١) بدني / ردود فعل عكسية، تؤثر في الروح المعنوية، أثرة بالغ للموظفين ذو الكفاءات والثقافة العالية ك الإيماءات والابتسامة وحركات الوجه  
(٢) لفظي / يقوي روح التعاون والصدقة، يزيل التوتر والضغط، يشجع ع تبادل الأسئلة ويقرب المفاهيم، يسرع عملية تبادل الأفكار يوفر وقت وجهد  
(٣) كتابي / يسهل الرجوع له لتحديد المسؤوليات، يوثق المعلومات، نقل معلومات لعدد كبير ك التقارير واللوحات ووسائل الإيضاح البصرية

#أنواع الاتصالات : رسمية وغير رسمية

#معوقات الاتصال : تحريف معلومات وحجم المعلومات

#مقومات الاتصال الفعال : الإصغاء ، الحديث المؤثر ، التقويم ، الاستجابة ، السؤال ، وسائل الإقناع ، لغة الإشارة والجسد

#المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين : نظرة شمولية ، ثقة بالنفس ، تطوير أسلوب العمل ، تفكير إبداعي ، إدارة الوقت

## ♣ المحاضرة الثالث عشر ♣

**##قواعد السلوك في دنيا الأعمال : الثقة ، التحكم ، الإسهام ، الاتصال**

\*قدّم اسم الشخص الأكثر أهمية

\*في حال نسيان اسم الشخص إما أن تقر بالنسيان أو سؤال شخص آخر أو تبادل بطاقات العمل

\*إذا قال الشخص حديث غير مناسب أستعمل الدعابة ! ههههه رايقين وربى حنا وين وهم وين :/

\*لتجعل كلماتك مباشرة ومحكمة ع الهاتف ، وأبق صوتك منخفض

\*لتكن رسالتك الإلكترونية قصيرة ، والابتعاد عن المزح وإرسال مرفقات كبيرة الحجم

\*في حال دعوة زبون ل مطعم أنت الذي تقرر مكان الدعوة ودفع الفاتورة مقدما ولا تجلس قبل أن يجلس ضيف الشرف

\*استخدم الأجهزة الإلكترونية عند تقديم العروض وكن جاهز بدونها فهي أدوات مساعدة

\*عند تحضير العروض أخلع ساعة يدك ، وأشكر من حضر ، والوصول للمكان مبكرا ، ومن يسألك أثناء المحاضرة أشكره ع سؤاله

\*في حال إرسال رسالة قبل جاهزيتها ، تصرف بسرعة وأرسل نسخة معدلة مكتوب في العنوان "الرجاء إهمال الوثيقة السابقة"

\*لا تطلب بطاقة أعلى منك رتبة ، وتأكد من أن يكون أسمك أبرز م فيها ، أحتفظ بها ولا تكتب فيها دون استئذان صاحبها أو دون أن يراك

\*مواضيع خطيرة ك الأمور السياسية والدين والمعتقدات والقضايا الشخصية ، \*مواضيع آمنة ك الطقس والكتب الجيدة والرياضة والبيئة ووسائل النقل

**##إرشادات في حديث المجاملة :** الملاحظة ، لا تتجاوز الحدود الآمنة ، لتكن أسئلتك غير محددة ، لا تهمل الاتصال البصري ، انتبه لحركة جسمك

**##آداب السفر وقواعد السلوك الدولية :** دقة المواعيد ، تقديم الهدايا ، الاتصالات ، تعلم بعض الكلمات الأساسية من لغة الزبون



