

الفصل الاول : مفهوم اخلاقيات العمل

• نتناول فى هذا الفصل :

- 1 مفهوم اخلاقيات العمل .
- 2 أهمية اخلاقيات العمل .
- 3 مفهوم العمل .
- 4 الاخلاقيات المطلوبة فى العامل .
- 5 الاخلاقيات المطلوبة فى صاحب العمل .
- 6 إرساء اخلاقيات العمل فى المؤسسة .
- 7 أنواع السلوك .
- 8 تراجع اخلاقيات العمل .
- 9 طرق تقويم اخلاقيات العمل .
- 10 بعض انماط السلوك واخلاقيات العمل .

1- مفهوم أخلاقيات العمل :

أولاً : المعنى اللغوى : الطبع والخلق والسجية والبرأة والدين

ويفسرها بن منظور أنها تحتمل الوصف الحسن والقيح .

ثانياً : المعنى الاصطلاحى : بن مسكويه : هى حالة للنفس داعية

لها الى افعالها من غير فكر وروية . (الغزالي - زيدان)

وهناك تعريفات اخرى : انها معايير ومبادئ تعد مرجعا

للسلوك .

واخلاقيات العمل لاتنفصل عن الاخلاق العامة للفرد :

(الامانة - العدل - طاعة النظم - الرحمة - الصدق - الشجاعة

- التعاون)

العديد من الآيات والاحاديث تحض على حسن الخلق .

ثانياً : أهمية اخلاقيات العمل

- 1- علم اخلاقيات العمل من افضل العلوم واكليل وتاج للعلوم .
- 2- تميز سلوك الانسان عن سلوك البهائم .
- 3- تحقق سعادة الفرد والجماعة .
- 4- وسيله لنجاح الانسان وأن الشرير ليس محبوبا .
- 5- وسيلة للنهوض بالامة .

يتضح من العرض السابق لمفهوم الاخلاق:

ان جانبين :

١- جانب نفسى ٢-وجانب سلوكى .

اهمية الاخلاق بالنسبة للفرد :

- 1- تساعده على بناء شخصيته .
- 2- معيار للحكم على تصرفاته .
- 3- تعمل على وقاية الفرد من الانحراف
- 4- تساعدة فى حل المشكلات واتخاذ القرار .

#وبالنسبة للمجتمع:

١-تحفظ تماسكه ٢-وتبعده عن الصراعات والعنف

مصادر الخلق الحسن :

- ١- الايمان بوجود الله : (عمر رضى الله عنه والراعى)
- ٢- اتخاذ القرآن منهج : (عائشة كان خلقه القرآن).
- ٣- الخشية من الله : (عمر والمرأة العجوز) .
- ٤- القدوة الصالحة : (لقد كان لكم فى رسول الله اسوة حسنة)
- ٥- الخوف من عذاب القبر: (حادثة ماعز)

ثالثا : مفهوم العمل:

أولا : المفهوم اللغوى : المهنة والفعل عن قصد .

ثانيا : المفهوم الاصطلاحى : مايقوم به الانسان من نشاط ونتاج ؛ سواء كان هذا النشاط جسديا أو ذهنيا.

يتضح أن للعمل ركنين :

النشاط والانتاج .

والعمل بمعناه الواسع :يدل على :

- أ- المهنة : تتطلب مهارة .
- ب- الحرفة : تتطلب تمرين بسيط .
- ج – الوظيفة : عمل مؤسسى .

رابعا :الاخلاقيات المطلوبة فى العامل

الاخلاقيات التي يجب توافرها فى العامل :

١- القوة ٢ . - الامانة .

ويمكن ان نلخص واجبات العامل فى الاتى :

- ١- أن يعرف العامل واجباته وان يكون العقد المبرم لا لبس فيه
- ٢- أن يؤدي عمله على افضل وجه .
- ٣- أن يؤدي ذلك باخلاص وأمانة . وأن يتقنه .
- ٤- عدم الخيانة (لارشوة - لاختيانة - لاتعطيل للعمل) .
- ٥- عدم استغلال وظيفته ليحقق نفعا له أو قرابته .

خامسا : أخلاقيات مطلوبة فى صاحب العمل

- ١- أن يبين للعامل ماهية العمل المطلوب إنجازه والاجر والمدة
- ٢- الا يكلفه فوق طاقته .
- ٣- أن يعامله بالحسنى .
- ٤- الا يبخسه حقه عند التعاقد .
- ٥- أن يعطيه حقة عقب انجازه
- ٦- أن يكون رحيفا بالعمال .

سادسا : ارساء اخلاقيات العمل

- التعامل بحزم عند الاخلاص باخلاقيات العمل - عدم تقبل هدايا ،التعامل بكل شدة مع الخالف مهما رتبة الشخص المخالف ؛ وترسيخ ان الأخلاق ضرورة دينية وادارية .

سابعا : أنواع السلوك

• يوجد ثلاثة أنواع أو أنماط من السلوك :

- ١- السلوك الحازم : يعبر عن افكاره ومشاعره وإحتياجاته بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين وهو سلوك ايجابى .
- ٢- السلوك السلبي : عدم القدرة على التعبير عن افكاره ومشاعره بصدق وامانة .
- ٣- السلوك العدوانى : لايراعى افكار ومشاعر واحتياجات الآخرين ويحاول ايذائهم جسمانيا او عاطفيا او لفظيا .

خصائص السلوك الحازم :

- 1- يعتقد ان له الحق فى التعبير عن افكاره للذين يتعامل معهم .
- 2- القدرة على حل الصراع بينه وبين مرؤسيه .
- 3- يمارس ضبط النفس عند الغضب .
- 4- تعود على احترام الاخرين ويعتقد انهم يثقوا فيه .
- 5- يدعمه لغة الجسد .
- 6- يمنح الطرف الاخر فرصة التعبير عن مشاعره .

ثامنا :تراجع اخلاقيات العمل

• مقتضى الايمان بالله ان يكون المؤمن ذا خلق محمود ؛ وعلى الرغم من ذلك نرى قدر من

التراجع الاخلاقى وسبب ذلك :

- 1- التلوث العقدى : عدم التمسك بصحيح الدين .
- 2- التلوث الفكرى : مفاهيم خاطئة اننا فى عصر المادة .
- 3- التلوث القيمى : الرشوة هدية – النفاق مجاملة .

وذلك على الرغم من :

- 1- الاسلام عالج المشاكل العمالية .
- 2- الاحكام الشرعية عالجت شئون العمال والعمل .

تاسعا :طرق تقويم اخلاقيات العمل

- 1- تقوية معانى العقيدة الصحيحة .
- 2- علاج المشكلات الاخلاقية .
- 3- العقوبة .

عاشرا :انماط وسلوك اخلاقيات العمل

• يوجد مجموعة من انماط السلوك فى محيط العمل بعضها سلبى والبعض الاخر

ايجابى :

- 1- نقل الاشاعات .
- 2- مشاركة وتعاون مع الزملاء .
- 3- الاستفادة من انجازات الاخرين .
- 4- الالتزام بمواعيد العمل .
- 5- ترك عمل اليوم الى الغد .
- 6- اعطاء امتيازات للاقران .

7- الحفاظ على ادوات العمل

8- الحفاظ على الموثيق والاسرار.

الفصل الثانى :أخلاقيات العمل ألوظيفى

• نتناول فى هذا أالفصل :

- 1- مصادر الاخلاق فى منظمات الاعمال .
- وسائل ترسيخ أ لأخلاق .2
- 3- أخلاقيات العمل ضرورة ادارية .
- 4- أساسيات أخلاق العمل .
- 5- أخلاقيات العمل والأدارة .
- 6- مواقف لها علاقة بأخلاقيات العمل والأدارة .
- 7- علاقة اخلاقيات العمل بسياسات الادارة الحديثة .
- 8- أالفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية .
- 9- الاحباط الوظيفى .

أولا : مصادر الأخلاقيات فى منظمات الاعمال

1- العائلة والتربية البيئية :

العائلة هى النواة الاولى لبناء السلوك لدى الفرد ؛ اذا كانت متماسكة يكسب الفرد السلوك الحسن ؛ اما العوئل المفككة التى لاتحترم بعضها ولا تحترم العمل المشروع والكسب الحلال لا تبني فردا صالحا ؛ والفرد فى بيئة العمل هو سفيرا لأسرته .

2- ثقافة المجتمع وعاداته :

الفرد يكسب قيم وعادات الجماعة ؛ فاذا كانت الجماعة لديها روح الانتماء والتعاون فان ذلك يتجسد فى سلوكيات الفرد فى العمل ؛ واذا كان فى بيئة ملوثة او مجتمع تكثر فيه الوساطة والمحسوبية والمصالح الضيقة، تلاحظ القيم السلبية وتسمع عبارات تحمل تلك القيم فيقول الطالب للأستاذ (انت كريم ونحن نستحق) .

3- التأثر بالجماعة المرجعية :

الجماعات المرجعية مصدر للسلوك الفردى سواء كانت سياسية او دينية او ادبية او عشائرية فان الفرد قد يقع تحت تأثير اكثر من جماعة تجعله محيرا ومتناقضا مما ينعكس على شخصيته وقراراته وكذلك ترى مواقف معينة تجاه بعض المسائل . وتجعل لدى قطاع من الافراد روح القطيع .

4- المدرسة ونظام التعليم :

اذا كانت المدرسة تتبنى منهج يساهم فى تطوير السلوك الايجابى والعكس من ذلك اذا تفشى

الغش فى الامتحانات .

5- اعلام الدولة :

وسائل الاعلام هى مرآة المجتمع ولها تأثير كبير فاذا كانت هادفة وتعمق للانتماء وحسن الخلق والوطنية فانها تؤثر بشكل ايجابى على الاخلاق ؛ اما اذا كانت على العكس يكون تأثيرها سلبى .

6- مجتمع العمل الاول :

المقصود به الوظيفة الاولى فاذا كانت مثلا لاحترام الوقت والتعاون وحب العمل الجماعى والمشاركة بالرأى فانها تؤثر بشكل ايجابى والعكس .

7- سلطة القديم :

هناك موروثات ثقافية وحضارية تؤثر بشكل كبير فى الاخلاق وتتأصل عبر فترات زمنية متلاحقة يقبلها الشخص بدون تدقيق فاذا كان الارث كريما كان له اثر ايجابى والعكس؛ مقولة ان لم تكن ذئب اكلت الذئب من الموروثات التى تجعل المؤسسة تعمل فى جو من الشراسة .

8- القوانين واللوائح :

القوانين تمثل رغبات المجتمع وتكون رادعا للسلوك المنحرف .

9- قوانين السلوك الاخلاقى للصناعة والمهن وتحقق نتائج هى :

أ-توجيه وارشاد العاملين .

ب- تذكيرهم بالمتطلبات القانونية .

ج- تقوية ودعم الثقة فى المنظمة .

د- تقوية الانضباط الذاتى لدى الافراد .

10- الخبرة المتراكمة والضمير الانسانى

11- جماعات الضغط مثل النقابات والجمعيات الحقوقية.

ثانيا : وسائل ترسيخ أخلاق المهنة

1- تنمية الرقابة الذاتية :

ان الموظف يستشعر وجود الله دائما؛ ويراعى المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية ؛ والرقابة الذاتية هى التى كانت تدفع امير المؤمنين عمر بن الخطاب لتفقد رعيته فى الليل بالمدينة المنورة .وايمان الراعى الذى رفض ان يذبح شاة لعبد الله بن عمر وقال (ابن الله) ؛ الموظفون اليابانيون يرفضون تقليل ساعات العمل .

2- وضع الانظمة التى تمنع الاجتهاد .وتفعيلها:

وانشاء مكاتب لمراقبة اخلاق الموظفين .

3- القدوة الحسنة :

مثل المدير ؛

(وابو بكر الصديق) وليت عليكم ولست بخيركم فان احسنت اعينونى وان اسأت قومونى .

- 4- تصحيح الفهم الدينى والوطنى للوظيفة .
- 5- محاسبة المسؤولين والموظفين .
- 6- التقييم المستمر للموظفين .

اما عقبات تطبيق اخلاقيات المهنة :

- 1- عدم تطبيق العقوبات (من أمن العقوبة أساء الأدب)
- 2- غياب القدوة الحسنة .
- 3- ضعف الحس الدينى والوطنى .
- 4- عدم وضوح القوانين والانظمة أو عدم تفعيلها .
- 5- فقدان روح التفاهم بين المسؤل والموظفين .

ثالثا : أخلاقيات العمل ضرورة ادارية

• ويظهر ذلك من خلال :

1- العلاقة بين الادارة والموظفين :

اذا شعر الموظف ان الادارة سوف تقدر مجهوداته فانه يتفانى فى عمله ؛ وعندما يعلم ان الادارة لا تقى بوعودها وعدم صدق وامانة الوعود فان ذلك غير محفز على العمل والانتاج .؛ وهنا نفرق بين حالتين :
الادارة الملتزمة باخلاقيات العمل والادارة غير الملتزمة و اثر ذلك .

2- العلاقة بين العاملين :

عندما تسود روح التعاون والاحترام والامانة بين العاملين يكون ذلك فى صالح العمل والعكس
عندما يسود الخداع والنفاق والأساءة للزملاء

3- العلاقة مع الموردين :

عندما تكون العلاقة مبنية على الاحترام والثقة تحصل المنظمة على اسعار افضل
وتضمن المؤسسة الحصول على ماتريد ؛ والعكس عندما يكون التعامل مع الموردين باسلوب
غير اخلاقى .

4- العلاقة مع العملاء :

عندما تكون الادارة صادقة وامينة يفضل العملاء التعامل معها ؛ والعكس .

5- العلاقة مع المستثمرين :

عندما تفكر فى شراء اسهم لشركة فانك تدرس موقفها المالى بالاضافة الى اهتمام
الشركة باخلاقيات العمل .

6- العلاقة مع المنافسين :

التعاون مع المنافسين يجعل المؤسسة تحصل على اسعار افضل فى حالة ؛
والعكس .

اسباب انهيار الاخلاق فى الشركات الغير هادفة للربح :

- 1- الضغوط التى يمارسها المديرين للبقاء فى مناصبهم .
- 2- والخوف والصمت ازاء اخطاء الكبار فى المؤسسة .
- 3- وجود مجلس ادارة ضعيف تمزقه الصراعات .
- 4- الاعتقاد ان اداء بعض المهام يستلزم احيانا اساليب غير اخلاقية .

رابعا :اساسيات اخلاق العمل

- 1- عدم وجود تضارب فى المصالح .
- 2- عدم الغش والخداع والكذب على العملاء والموردين
- 3- الحفاظ على البيئية وعدم تلويثها .
- 4- عدم تشغيل الاطفال .
- 5- عدم استخدام معلومات غير متاحة للعامه لتحقيق مكاسب فى البورصة .
- 6- احترام حقوق الملكية الفكرية .
- 7- عدم حصول الموظفين على هدايا سوى ماتسمح به اللوائح .
- 8- العدالة فى التوظيف .
- 9- الصدق فى التقارير.
- 10- احترام سرية المعلومات .
- 11-عدم سرقة اموال الشركة .

خامسا : اخلاقيات العمل والادارة

• يعتقد البعض انه لاتوجد ثمة علاقة بين التجارة والاعمال وبين الاخلاق وهذا اعتقاد خاطىء .ولذا تهتم الجامعات الاجنبية بتدريس مقرر اخلاقيات العمل

سادسا :مواقف لها علاقة باخلاقيات العمل

- 1- الوعود .
- 2- تقارير العمل .
- 3- التوظيف .
- 4- الاولويات .
- 5- التسلق والاستهانة بالمرؤسين .
- 6- عدم التعاون .
- 7- الرشوة .
- 8- الكذب على الموردين .
- 9- الكذب على العملاء .

10- الهدايا .

سابعاً :علاقة اخلاقيات العمل بسياسات الادرة الحديثة

اخلاقيات العمل تساعد المؤسسة على اتباع اساليب الادارة الحديثة ؛ بالتعاون مع الموردين لتوريد المواد الاولية فى الوقت المناسب ؛وتكوين فريق لضبط الجودة وحل مشاكل المعدات ؛ والصيانة ؛ وسيكون لدى المشغلين الحماس وسرعة الانجاز ؛ اما المؤسسة التى ليس فيها اخلاقيات عمل لا يكون لها فرص نجاح كبيرة .

ثامناً :الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية

- احيانا تتعارض مصالح بعض الموظفين مع مصالح العمل وقد ينشأ صراع داخلى نحو تطبيق رغبتن وعندما نتعرض لمثل هذه المواقف لابد ان نقيم تصرفاتنا من منطلق :
 - هل هذا شرعى ؟
 - هل ذلك مخالف للقانون ونظم المؤسسة ؟
 - هل هما متكافئان ؟
 - هل سأكون فخورا بهذا العمل ؟
 - ماذا سيحدث اذا نشر الامر فى مجال عملى ؟

تاسعاً : الاحباط الوظيفى

• انتشر الاحباط فى الفترة الاخيرة واصاب الموظفين فى كل القطاعات سواء حكومية او اهلية ولدى المدراء والموظفين؛ واصبح هذا الاحباط يفقد الموظفين متعة الاستمتاع بالوقت ويهدم المزاج ؛ والموظف الذى يجعل ابناؤه ليل نهار يدعوا على مديره فى العمل بسبب موضوع ادارى يشعر انه ظلم فيه .

الفصل الثالث : قيم الفرد والمنظمات واخلاقيات العمل

• نتناول فى هذا الفصل :

- 1- العلاقة بين قيم الفرد والمنظمة وتأثيرها على الاداء من منظور الفكر المعاصر .
 - 2- تأثير القيم الاخلاقية على اداء الافراد فى المنظمة .
 - 3- القيم الاخلاقية للفرد والمنظمة من منظور الفكر الاسلامى .
 - 4- اخلاقيات العمل من منظور الفكر الاسلامى .
 - 5- تصنيف القيم الاخلاقية .
 - 6- انواع حسن المعاملة .
- اولاً: العلاقة بين قيم الفرد والمنظمة وتأثيرها على الاداء من منظور الفكر المعاصر**
- يعتبر عقد السبعينيات من القرن الماضى فترة اهتمام بأخلاقيات العمل وتزايد إهتمام الدارسين والاكاديمين والحكومات الغربية
- ووضعت الحكومات على وضع تشريعات لضبط اخلاقيات العمل الحكومى .
 - ثم تراجع هذا الاهتمام فى الثلث الاخير من القرن العشرين وبداية ظهور فلسفات جديدة تحت مسمى

اخلاق القيم .
- وربط - ماكس شيلر- بين الاخلاق والقيم وهذه القيم قد تكون فردية او جماعية وقد تكون عامة ، وتتأثر
وتؤثر فى بعضها البعض .

**وهذا يعنى انه كلما زادت المساحة المشتركة بين قيم المنظمة وقيم الفرد أدى
ذلك الى المزيد من النجاح :**

وتتجسد قيم المنظمة فى :

- 1- تحقيق الاهداف
- 2- الاستقرار .
- 3- النمو .
- 4- الاستقلالية .
- 5- السلطة .
- 6- التعاون .

ثانيا : تأثير القيم الاخلاقية على اداء الافراد والمنظمات

• - لاشك ان للقيم دور بارز فى ثقافة المنظمة ولها تأثير على أداء الافراد وبالتالي التأثير على مخرجات الاعمال سواء كان ذلك سلبيا او ايجابيا .؛ ووضح العلماء بأن قائمة القيم الادارية تساعد على فهم اعمق بين المديرين والموظفين وتستخدم كأداة لحل المشكلات والتركيز على اوجه الشبه والخلاف فى قيمهم وتمكن المدير من تغيير اسلوبه الادارى لتحسين الاداء الموظفين وبصفة خاصة فى المستوى التنفيذى.

ثالثا : القيم الاخلاقية للفرد والمنظمة من منظور اسلامى

- الاسلام دين الاخلاق الفضلة ؛ ولذا عمل الاسلام على ضبط الغرائز وتهذيب النفس البشرية وقال تعالى: (ونفس وما سواها ؛فألهمها فجورها وتقواها ؛قد افلح من
ذكاها؛وقد خاب من دساها) والرسول الكريم بعث ليتمم مكارم الاخلاق ؛ كما ان
الرسول اثنى كثيرا على حسن الخلق

وتعريف الاخلاق عند المفكرين الاسلاميين

1- تعريف الاخلاق :

عند المفكرين المسلمين وابو الحسن الماوردى عرفها
انها :غرائز فى النفس كامنة تظهر بالاختيار ،وتقهر بالإضطرار، وللنفس اخلاق تصدر
منها بالطبع ولها افعال تحدث عنها بالارادة ،لهما حزبان لاتنفك النفس منهما ،اخلاق
الذات وافعال الارادة .

2- والامام علي :

يرى انها الوسط بين طرفين اليمين واليسار كلتاهما مضللة والطريق الوسطى هى
الجادة ،عليها يقوم الكتاب والسنة.

واطلق العلماء على الاخلاق الفاضلة الفضائلوالاخلاق السيئة الرزائل .

رابعاً: أخلاقيات العمل من منظور الفكر الإسلامى

• لقد حصن الإسلام الوظيفة العامة من الفساد بإرساء قاعدتى القوة والامانة ، وقال تعالى (ان خير من استأجرت القوى الامين) ، ولذا فان اسناد الوظائف لمن تتوفر فيه القوة وهى الاحاطة بمهارات الوظيفة ، والامانة والخشية والخوف من الله تجعلك تظمنن الى امانة الموظف العام لتأدية مصالح الرعية .

خامساً : تصنيف القيم الاخلاقية

• يمكن تصنيفها الى ثلاثة مجموعات :

أ- مجموعة قيم يجب أن يتحلى بها العامل المسلم هى :

- 1- التقوى 2 . - الامانة 3 . - الصدق .
- 4- البشاشة وحسن التعامل 5 . - الرقابة الذاتية .

ب- مجموعة قيم ترتبط بالعمل :

- 1- العمل عبادة 2 . - العمل مقياس التفاضل
- 3- الاخلاص واتقان فى العمل . 4- احترام وقت العمل

ج- مجموعة القيم التى ترتبط ببعض المهن :

- 1-القوة الحسنة فى القائد الادارى . 2- اقامة العدل بين المرؤسين .
- 3 - الشورى والتفويض 4 - حسن المعاملة .

سادساً : انواع حسن المعاملة

• تتعدد اشكال حسن المعاملة :

- 1- فى بشاشة اللقاء والترحيب ، وتبسمك فى وجه اخيك .
- 2- فى الاهتمام بأمور الاخرين وتقديم الخدمة الممكنة لهم .
- 3- فى عدم إحراجهم وإهانتهم ؛ وقد يلجأ بعض الموظفين الى تخشين المعاملة مع المسؤل ويحتج بقوله تعالى : (لا يحب الله الجهر بالسوء من القول الا من ظلم)

وحل هذه الاشكاليات :

- ان يعلم الموظف ان غيبته للمسؤل لن تخدمه
- اخذ الحق بطرق شرعية
- ان الناس تحب من احسن اليهم
- المكاشفة والمصارحة والنصيحة بالشكل الخالى من الفضيحة .

الفصل الرابع : الانضباط والالتزام الوظيفى

• نتناول فى هذا الفصل :

- 1- مفهوم الانضباط والالتزام الوظيفى .
- 2- صور الانضباط والالتزام الوظيفى .

- 3- الفرق بين والقيم الاخلاق .
- 4- العوامل المؤثرة فى أخلاقيات العمل .
- 5- العوامل المؤثرة فى خروج الانسان عن سلوكه .
- 6- مفهوم المصلحة العامة .
- 7- علاقة الادارة باخلاقيات العمل .
- 8- الاخلاقيات والمسؤولية والقيم .
- 9- الاخلاق والمصلحة العامة .

اولا: مفهوم الانضباط الوظيفى

1- مفهوم الانضباط الوظيفى :

- **الانضباط : لغة :** هو ضبط الشئ ، حفظه بالحزم ، ورجل ضابط أى حازم ، ويقصد به هنا الحزم فى تنظيم الامور بمعنى الاهتمام التقنى بجميع ما يتصل بالمهنة .

- **الاتقان : لغة :** هو احكام الشئ ، اتقنت الشئ أحكمته .

الانضباط فى الاسلام : له صور عديدة ،

الصلاة فى وقتها ، الصوم فى زمانه ، الزكاة بمقاديرها ، الحج فى زمانه ومكانه .

ثانيا : صور الانضباط

• صور من الانضباط والاتقان :

- 1- الموظف قدوة ، ليكون محفزا للآخرين .
- 2- الموظف أسوة لمؤسسه .
- 3- لديه القدرة للوصول الى المعلومات والاستفادة منها .
- 4- تقييد الموظف بوسائل السلامة .
- 5- التركيز على الكيف أكثر من الكم .
- 6- المحافظة على الساعات المكتبية .

والانضباط له صور عديدة :

اولا : الانضباط فى الشكل والهيئة

ثانيا : الانضباط فى الوقت

ثالثا : الانضباط فى التصرفات والتعامل

ثالثا : الفرق بين القيم والأخلاق

- - **القيم لغة :** القيمة ، وهى مفرد القيم ، وفى مفردات الراغب تقويم السلعة وبيان قيمتها .

- القيم إصطلاحا : عند المدرسة الفلسفية التى اخذت عن أفلاطون ، الحق ، الخير ، الجمال .
- **والمدرسة الفلسفية الواقعية** : معايير خلقية تحكم حركة الإنسان ، والقيم هى مثل عليا وغايات إنسانية توجه مسيرة الحياة .
- **والمدرسة الفلسفية البرجماتية** : ان الاتجاه الانسانى نحو الاشياء هو الذى يحدد قيمتها بمعنى انه لا توجد قيم مطلقة .

القيم من منظور الاسلام :

القيم فى الاسلام هى الفضائل ، وهى معيار لسلوك الافراد فى المجتمع ، وان الاعمال التى يقوم بها المسلمون – عمال او اصحاب اعمال – تكون فى اطارغايات واهداف الدين الاسلامى والمسلم الذى يخشى الله يلتزم بالقيم الاسلامية (كتاب وسنة) .

رابعا :العوامل التى تؤثر فى أخلاقيات العمل

- - اهم هذه العوامل :
 - العامل الاول : الايمان والتوحيد .
 - العامل الثانى : العبادات .
 - العامل الثالث : الصحبة والصداقة والمخالطة .
 - العامل الرابع : التربية .

خامسا: العوامل المؤثرة فى خروج الانسان عن سلوكه

- العامل الاول : الاكراه (آيات)
- العامل الثانى : الغضب (آيات واحاديث)
- وسائل للتخلص من الغضب :الوضوء- ذكر الله – غير هيئة الانسان – الرياضة – الاسترخاء والهدوء –خفض الصوت – تأجيل بحث الموضوع

سادسا: مفهوم المصلحة العامة

- **المصلحة لغة** : المنفعة ونقصد بها هنا المنفعة التى لا تقتصر على شخص معين .

كيف تحقق الاخلاق الاسلامية المصلحة العامة :

إذا عمت الاخلاق الاسلامية المجتمع والتزم بها الافراد وتعاونوا شاعت بينهم المحبة، والاخلاق من اهم العوامل التى تحقق النفع العام ، والاخلاص والرقابة الذاتية وحسن اداء الموظفين والمرؤسين يحقق النفع العام .

سابعا :علاقة الادارة بأخلاقيات العمل

• القواعد الاخلاقية التى تحكم السلوك فى الوظيفة العامة يحكمها عدد من المبادئ :

المبدأ الاول: الالتزام بالقواعد الديمقراطية للمجتمع: ويجب أ- الالتزام بالمصلحة العامة .

ب- احترام ارادة المجتمع .

ج- منطقية السلوك فى اجهزة الخدمة العامة .

المبدأ الثانى :الادراك الواعى بمحدودية التخصص .

المبدأ الثالث : نطاق الولاء للقيادة :

أ- ينبغى ان يكون ولاء الموظف العام دائماً للنظام السياسى القائم

ب - الولاء والطاعة للقرار الادارى الصادر من رئيس ادارى

المبدأ الرابع : تجنب تضارب المصالح :

يهتم المشرعون بقضية تضارب المصالح ، تحذر قوانين الخدمة العامة من تلقى هدايا . وتجرم

كل سلوك يضر بالمال العام واستغلال الوظيفة العامة والتريح منها .

ثامنا :ألا خلاق والمسؤولية والقيم .

• - هناك اربعة انواع من القيم :

1- قيمة البقاء . 2- قيمة الشرف .

3- قيمة المجتمع 4 . - قيمة الحرية .

والموظف يضع لنفسه اخلاقيات تعتمد على ما يؤمن من قيم وبالتالي يتولد لديه

نوع من السلوك الوظيفى .

والمسؤولية :هى التزام الفرد بأن ينهض بالاعباء الموكولة اليه بأقصى قدراته .

- انواع المسؤولية :

1- مسؤولية أدبية2 . - مسؤولية ادارية .

3- مسؤولية مجتمعية4 . - مسؤولية قانونية .

تاسعا :الاخلاقيات والمصلحة العامة

• - المصلحة العامة هى الغاية من العمل الادارى العام وقد تهدف الى تطوير المجتمعات وإمتاع

الناس بالحياة وتحقيق الصالح العام .

- شروط المصلحة العامة فى الاسلام :

أ- ان تكون حقيقية وليست وهمية .

ب- ان تكون عامة وليست شخصية .

ج- ان لا تتعارض مع النص والسنة والاجماع .

هناك ثلاث مصادر للاخلاق فى الادارة

1- المصدر الدينى :

أ- القرآن . ب- السنة . ج- الخلفاء والصحابة .

2- انظمة ولوائح الخدمة المدنية ونظام العمل والعمال :

لبيان ذلك ، **لابد من معرفة ماهية الوظيفة العامة** ، وهى كيان

نظامى تابع للادارة الحكومية .

- **اما الموظف العام** ، هو كل شخص يعمل فى خدمة مرفق عام تديره الدولة .

- والقوانين تبين للموظف العام مايجب فعله وما لا يجب فعله

وواجبات وظيفته ، والواجب هو ما يطلب فعله على وجه الالتزام .

الفصل الخامس: المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال

نتناول فى هذا الفصل:

1- مفهوم المسؤولية الاجتماعية .

2- انماط المسؤولية الاجتماعية .

3- عناصر المسؤولية الاجتماعية .

4- المبادئ الاخلاقية فى العمل الاقتصادى .

5- مفهوم المحاسبة والمسؤولية الاجتماعية .

6- مجالات المحاسبة الاجتماعية .

7- قياس العائد الاجتماعى

اولا: مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الاعمال

• عرفها البنك الدولى بؤنها التزام اصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة المستدامة من خلال العمل مع موظفيها وعائلاتهم والمجتمع المحلى لتحسين معيشة الناس باسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية فى آن واحد ؛ وغرفة التجارة العالمية قالت انها تطوع الشركات لتحقيق تنمية لاعتبارات أخلاقية واجتماعية .

وهذا الموضوع اثار جدل على ان البعض نظر لهذا الدور على انه دور اقتصادى يهدف الى تعظيم الارباح والبعض نظر لها على انها لها دور اجتماعى . ؛ ويمكن القول بؤنه التزام المنشوة تجاه المجتمع والبيئة.

ثانيا: انماط المسؤولية الاجتماعية

• إختلفت وجهات النظر حول تـؤثيرات المنشآت كانت وجهتين وشكلت وجهتى نظر متعارضتين حول انماط الدور الاجتماعى :

النمط الاول؛ المسؤلية الاقتصادية . الهدف هو الربح والدور الاجتماعى هو دور ثانوى .

النمط الثانى؛ الاجتماعى ؛وهو على النقيض من النمط الاول؛ ويعرض المنشآت على

انها وحدات اجتماعية فى المقام الاول؛ تنظر الى متطلبات المجتمع نصب عينها فى جميع قراراتها.

النمط الثالث؛ هو الاكثر توازنا ؛ويقرب وجهتى النظر؛

حيث النمط الاول ينظر من زاوية القطاع الخاص ؛والنمط الثانى ينظر من زاوية القطاع الحكومى ؛ وهذا النمط ينظر للمسؤلة كارتباطات بين المنشآت والمجتمع .

ثالثا: عناصر المسؤولية الاجتماعية

• حدد الباحثون عدد كبير من عناصر المسؤلية و دور المنشؤة تجاه تلك العناصر:

1- المالكون :

- أ- تحقيق أكبر ربح ممكن . ب- تعظيم قيمة السهم والمنشؤة
- ج- رسم صورة محترمة للمنشؤة
- د - حماية اصول المنشؤة . هـ- زيادة حجم المبيعات .

2- العاملون :

- أ- رواتب مجزية ب- فرص تقدم وترقية .
- ج - رعاية صحية . د- إجازات مدفوعة الاجر .
- و- ظروف عمل مناسبة .

3- الزبائن :

- أ- منتجات بجودة عالية . ب- اسعار مناسبة .
- ج- منتجات امينة عند الاستعمال . د- الاعلان الصادق .

4- المنافسون :

- أ- منافسة عادلة.
- ب - معلومات صادقة وامينة .

ج- عدم سحب العاملين من الاخر بوسائل غير نزيهة .

5- المجتمع :

أ- المساهمة فى البنى التحتية .

ب- توظيف المعاقين .

6- الحكومة :

7- جماعات الضغط .

رابعاً: المبادئ الاخلاقية فى العمل الاقتصادى

• الرأسمالية والاخلاق ومثالبها يمكن علاجها بالتشريعات لمكافحة الفساد . وان كان الفساد لايرتبط بالرأسمالية؛ والخصخصة ضرورة نظرا لعجز الحكومات عن ضبط الانشطة الاقتصادية الحكومية.

خامساً: مفهوم المحاسبة الاجتماعية

• يقصد بها قياس وتحليل الاداء الاجتماعى لمنظمات الاعمال وتوصيل المعلومات للفئات والطوائف فى المجتمع لإتخاذ القرارات وتقييم الدور الاجتماعى

وتهدف المحاسبة الاجتماعية :

أ- تحديد وقياس صافى المساهمة الاجتماعية .

ب- تقييم الاداء والدور الاجتماعى للمؤسسات .

ج- الافصاح عن الانشطة التى تقوم بها المنظمة واثارها الاجتماعية.

سادساً: مجالات المحاسبة الاجتماعية

1- مجال العاملين .

2- مجال البيئة .

3- مجال حماية المستهلك .

4- فى مجال المجتمع .

سابعاً: قياس العائد الاجتماعى

• قياس العائد الاجتماعى مشكلة جوهرية تواجه المحاسبة الاجتماعية والافصاح عنها

وكيفية تقدير قيمة نقدية للمنفعة التى يحصل عليها المجتمع : وترجع هذه

الصعوبات الى :

1- ان معظم العوائد الاجتماعية تعود على اطراف خارج المنظمة لأنها منافع تعود على المجتمع وليس

للمنظمة .
2- حتى لو تحققت للمنظمة نتيجة قيامها بؤنشطة اجتماعية وتمثل فى قبول المجتمع لها ورضاه عنها فإن تقدير قيمة نقدية لذلك امرا صعبا .

الافصاح المحاسبى عن الاداء الاجتماعى يجب ان يكون:

الافصاح المحاسبى احد الاشكال الاتية :

- 1- الافصاح الكافى : يشمل القوائم المالية وملحقاتها .
- 2- الافصاح الكامل : اظهار كافة المعلومات وبكميات كبيرة قد تغرق مستخدمها بمعلومات قد لا يكون فى حاجة لها .
- 3- الافصاح العادل : هو عرض المعلومات بطريقة تضمن وصولها بنفس القدر الى كل المستفيدين دون تحيز الى جهة معينة .

والمعلومات الواجب الافصاح عنها :

- أ- معلومات كمية (الميزانية العمومية) .
- ب- معلومات غير كمية (ملاحظات)

ثامنا: المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال فى

الدول العربية

• مساهمة المنظمات فى تنمية المجتمعات تتحقق حينما تقوم بوظائفها الاقتصادية والسعى لتحقيق الربح ؛

ومن أمثلة المساءلية الاجتماعية :

المساءلية الاجتماعية :

- 1- المساءلية الاجتماعية :يبلغ عدد فى الشركات الدول العربية 2 مليون ؛ لايمارس النشاط فعليا سوى 410 الف شركة وحجم مبيعاتها 500 الف \$ ؛ ومن بين هذه الشركات 1000 شركة تفهم فكرة المواطنة ؛ وإن كان هناك طموح للمشاركة المجتمعية بشكل اكبر.
- 2- المؤسسات الخيرية : (مستشفيات – رعاية اطفال –ابحاث – منح دراسية – مشروعات تعليمية – وطبية)
- 3- شركات بكافة الاحجام : غالبا تكون هذه الشركات غير هادفة للربح وهى من النوع الصغير والمتوسط وتقدم مساعدات للاسر الفقيرة والاطفال وتمويل نفقات العلاج للفئات التى لا يغطيها التأمين الطبى .
- 4- العمل مع البلديات :من خلال المساهمة فى تطوير شبكات الكهرباء وخطوط المياه ؛ وفى فترات الكوارث (تجمع الاموال للمضارين – وتوفير ملابس –اغذية) وان كان روح المساءلية المجتمعية تعد ضعيفة .

تاسعا: المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء

- 1- حق الامان .
- 2- حق الحصول على المعلومات . (لمنع الغش التجارى)
- 3- حق الاختيار(عدم الحتكار) .
- 4 - حق سماع رأى المستهلك .
- 5- التمتع ببيئة نظيفة .
- 6- الحق فى التعويض (عن الغش – والسلع الرديئة)
- 7 - حق التثقيف.

عاشرا: اسئلة ونماذج

وضح اذا كانت العبارة صحيحة او خاطئة:

- 1- يقتصر دور مؤسسات العمال علي تحسين اوضاع العاملين وترقيتهم فى اطار مسؤوليتها الاجتماعية .
الاجابة : العبارة خطأ .
- 2- مساهمة مؤسسات الاعمال فى تطوير وتحسين البنية الاساسية بالتعاون مع البلديات يعتبر تأكيد على قيامها بمسؤوليتها الاجتماعية .
الاجابة : العبارة صحيحة .
- 3- الخصخصة وتقليص الدور الاقتصادى والاجتماعى للدولة يعظم دور القطاع الاهلى فى المشاركة فى التنمية من منطلق مسؤوليتها الاجتماعية .
الاجابة : العبارة صحيحة .
- 4- العائد الاجتماعى لمؤسسات الاعمال يعود على اطراف خارج المؤسسة .
الاجابة : العبارة صحيحة .
- 5- يمكن قياس العائد الاجتماعى لمؤسسات الاعمال بشئ نقدى للوقوف على حقيقته
الاجابة : العبارة خاطئة .
- 6- قياس العائد الاجتماعى لمؤسسات الاعمال يكون من خلال مدى رضا المجتمع عن تلك المؤسسات .

الاجابة : العبارة صحيحة .

اختر الاجابة الصحيحة :

- 1- من عناصر المسالية الاجتماعية :
 - أ - المالكون .
 - ب - المنافسون .
 - ج- الزبائن .
 - د – الحكومة .
 - ه – كل ما ذكر .

الاجابة كل : ه – كل ما ذكر .

2-التزام مإسساة الاعمال بالآشريعاء والقوانين وإآآرام آكافإ الفرص بالآوظيف والآسآيآاء الضريبية يأكآ آورها الاجآماعى آآاه :

أ - المآآمع .

ب - آماعاء الضآط .

آ - الآكومة .

الاجابة الصآيحة : **آ- الآكومة**

3- مساهمة مإسساة الاعمال فى دعم البنى الآآآية وآوظيف المعاقين وءعم الانشطة الاجآماعية يعبر عن آورها الاجآماعى آآاه :

أ- المآآمع .

ب - الآكومة .

آ - العاملون .

الاجابة الصآيحة : **أ - المآآمع .**