

اتفضلو هاذي بعض النقاط الموجوده بالكتاب وغير موجود بالختوى :

### الفصل الاول:

#### مصادر الخلق الحسن:

- 1- الايمان بوجود الله سبحانه وتعالى
- 2- القرآن الكريم
- 3- القدوه الصالحه
- 4- الخشيه من الله
- 5- الخوف من عذا الله في الاخره

#### من مكارم الاخلاق التي يدعو اليها الاسلام:

- 1- التعاون والترابط والتراحم
- 2- خدمة الناس وقضاء حوائجهم
- 3- السكوت عن ذكر عيوب الاخرين في الحضور والغيبه
- 4- التسامح مع المخطئ
- 5- التسلح بالحلم والاناة والرفق وسعة الصدر
- 6- ابداء النصح للاخرين
- 7- التاخي والتحاب والبعد عن التقاطع والتباغض
- 8- التهادي بين الاخوان والاصدقاء
- 9- التيسم والبشاشة وطيب الكلام
- 10- الشكر والثناء ع المعروف
- 11- افشاء السلام
- 12- التواضع
- 13- التحلي بالصدق والتتره عن الكذب
- 14- الامانه
- 15- الرحمة واللين
- 16- الصراحة والترفع عن النفاق
- 17- الابتعاد عن حب الذات

**18- تجنب البخل**

**19- البعد عن احتقار النفس**

**20- الابتعاد عن الحسد**

### **خصائص السلوك الحازم:**

- 1- يعتقد في داخل نفسه ان له الحق في التعبير عن احتياجاته وافكاره ورغباته للذين يتعامل معهم
- 2- عندما ينشأ خلاف او صراع مع الاخرين يعتقد ان الاخرين عموماً مستعدون لتسوية الصراع بعقلانيه
- 3- يستطيع التعبير عن نفسه حتى في حالة الغضب والتوتر
- 4- يتخذ خطوات عملية لتغير الظروف التي لايريدها او يغري الاخرين لتغييرها
- 5- في حالة الصراع يركز على موضوع الصراع وليس ع الشخص نفسه
- 6- يعتبر نفسه خبيراً بالنسبة لشعوره ومفهومه للاشياء
- 7- تعود ع احترام الاخرين له وثقتهم فيه
- 8- يعطي الطرف الاخر وقتاً كافياً للتعبير عن مشاعره
- 9- يعتقد ان السلوك الحازم الثابت يجعله اهلاً للثقة والمصداقيه من قبل من يتعامل معهم
- 10 - يعلم ان سلوكه الحازم تدعمه لغة الجسم من حركات و اشارات وتعبيرات الوجه التي تدعم وتوضح مايقول

### **اهمية السلوك الحازم :**

- 1- اكتساب احترام الذات (الاعتزاز بالنفس)
- 2- اكتساب الثقة بالنفس
- 3- الدفاع عن النفس بثبات
- 4- التفاوض والتفاكر مع الاخرين بفاعلية
- 5- ترقية النمو الشخصي واشباع الرغبات
- 6- ادارة النفس باتباع اسلوب يعبر عن الاحتياجات والافكار والرغبات
- 7- تحمل مسؤولية العلاقات مع الاخرين

### **فوائد السلوك الحازم:**

- 1- طلب ماتريد من الاخرين بقه وامانه

2- عدم الشعور بالذنب ( عند التعبير عن رايك ومشاعرك )

3- عدم السماح للآخرين بتهميشك

4- احترام الفردية والذات

5- المرونة

6- الاعتراف بالخطأ

7- تحمل المسؤولية الشخصية

8- جعل الآخرين يعرفون توقعاتك

9- التعبير عن ما يدور في ذهنك

من اسباب تراجع اخلاق العمل:

1- التلوث العقدي

2- التلوث الفكري

3- التلوث القيمي

الفصل الثاني:

عقبات تطبيق اخلاقيات المهنة:

1- عدم تطبيق العقوبات

2- غياب القدوة الحسنه

3- ضعف الحس الديني والوطني

4- عدم وجود او وضوح او تفعيل النظام

5- فقدان روح التفاهم بين المسؤول والموظفين

اساسيات اخلاقيات الاعمال:

1- عدم وجود تضارب في المصالح

2- عدم الغش والخداع والكذب باي نوع ومع اي جهه

3- الحفاظ ع البيئه بمعنى عام عدم تلويث البيئه

4- عدم تشغيل الاطفال باعتباره استغلال للاطفال وتعويق لهم عن التعليم الالزامي

- 5- عدم استخدام معلومات غير متاحة للعامه لتحقيق مكاسب من التجارة في البورصة
- 6- احترام حقوق الملكية الفكرية مثل حقوق الطبع وغيرها
- 7- عدم حصول الموظفين ع هدايا سوى ماتسمح به اللوائح
- 8- عدم تقاضي الرشوة
- 9- عدم التفرقة في التوظيف والترقية والتدريب واي معاملة في العمل بناء ع لون او نوع او ديانة او اصل العامل او المتقدم للعمل
- 10- عدم التفريق في التعيين والترقيات وخلافه
- 11- الصدق والدقة في التقارير واهمها تقارير الشركات السنويه
- 12- الحفاظ ع امان وصحة العاملين
- 13- احترام سرية بعض المعلومات الخاصة بالمؤسسة وعدم اعلانها
- 14- عدم استخدام موارد المؤسسة في المصالح الخاصة
- 15- عدم السرقة او اخذ اموال من الشركة او المؤسسة بغير حق

### الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية:

- 1- معرفة كيفية الفصل بين متطلبات العمل ومتطلباتنا ( رغباتنا ) الشخصية
- 2- تاكيد اهمية التركيز ع شئون العمل بدلا من الاهتمامات الشخصية
- 3- ادارة المتطلبات والرعات لدى الموظفين

### الفصل الثالث:

#### يمكن تصنيف الاخلاق المهنيه الى ثلاث مجموعات رئيسيه:

أ- مجموعة القيم الاخلاقيه التي ينبغي ان يتحلى بها العامل المسلم بغض النظر عن العمل الذي يزاوله

- من اهم هذه القيم:

- 1- التقوى
- 2- الامانه
- 3- الصدق
- 4- البشاشة وحسن التعامل مع الاخرين
- 5- الرقابة الذاتيه

ب- مجموعة القيم الاخلاقيه التي ترتبط بالعمل اياً كان نوعها او درجتها او شغلها

- وتمثل هذه القيم فيما يلي :

1- العمل عباده

2- العمل مقياس للتفاضل في الاسلام

3- الاخلاص والالتقان في العمل

4- احترام وقت العمل

ج- مجموعة القيم الاخلاقية التي ترتبط ببعض المهام دون بعض

- من هذه القيم:

1- القدوة الحسنه

2- اقامة العدل والمساواة بين المرؤسين

3- الشورى والتفويض

4- حسن المعامله

انواع حسن المعامله:

تعدد اشكال حسن المعامله

1- في بشاشة اللقاء والترحيب الحار

2- وفي الاهتمام بامور الاخرين وتقديم الخدمة الممكنة لهم

3- وفي عدم احراجهم او اهانتهم

الفصل الرابع:

القواعد الاخلاقيه التي تحكم السلوك في الوظيفة العامه:

يرى دكتور ستول ان ثمة اربعة مبادئ اساسية واجب الالتزام بها في الدولة الديمقراطية الحديثه وهي:

المبدأ الاول - الالتزام بالقاعدة الديمقراطية للمجتمع:

لها 3 مبادئ فرعيه:

1- الالتزام بالمصلحة العامه

2- احترام ارادة المجتمع

3- منطقيه السلوك في اجهزة الخدمة العامه

المبدأ الثاني - الإدراك الواعي لحدودية التخصص

المبدأ الثالث- نطاق الولاء للقيادة

المبدأ الرابع- تجنب تضارب المصالح

**- الاخلاقيات والمسؤولية والقيم:**

**القيم :** هي القواعد والمعايير التي تمكن الفرد من التمييز بين الصح والخطأ وبين ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه , وبين ما هو كائن وما يجب ان يكون .

**- هناك اربعة انواع من القيم:**

**1- قيمة البقاء**

**2- قيمة الشرف**

**3- قيمة المجتمع**

**4- قيمة الحرية**

**\*المسؤولية :** هي التزام الفرد بأن ينهض بالاعباء الموكلة إليه اقصى قدراته

**\*المسؤولية الاداريه :** التزام الموظف بتنفيذ واجبات وظيفته بالقدر الذي يساهم في تحقيق اهداف المنظمة

**\*المسؤولية في الاسلام :** الانسان مسؤول عن مايقوم به من سلوك وافعال وسوف يحاسب ع هذه الافعال

**\*انواع المسؤولية :**

**1-المسؤولية الادبيه :** وهي مسؤولية الحاكم امام الناس ومايترتب عليها من محاسبه ومسائلة

**2-المسؤولية الاداريه :** وهي محاسبة الموظف ع مايرتكبه من اخطاء سواء ضد الادارة او ضد اصحاب المصالح

**3-للمسؤولية القانونيه :** وهي المسؤولية ع اساس الخطاء والمسؤوليه بدون اخطاء

**4-المسؤولية تجاه المجتمع :** وهي معاونة المجتمع والمساهمة في زيادة رفاهيته وتطويره

**-ويمكن التمييز بين نوعين من المسؤولية الاداريه:**

**أ- المسؤولية الموضوعيه :** وهي محاسبة الموظف المقصر من قبل رؤسائه في العمل (مسؤولية خارجيه )

**ب- المسؤولية الذاتية ( الشخصية ):** وهي محاسبة الموظف لنفسه من خلال يقظة الضمير والانتماء للعمل )

## مسؤولية داخلية )

- وتعارض المسؤولية الموضوعية والمسؤولية الذاتية ينتج عنه ما يعرف بالدوامة الاخلاقية

### الاخلاقيات والمصلحة العامة :

المصلحة العامة : هي الغاية في العمل الاداري العام وقد تهدف الى تكوين المجتمعات او تمتيع الناس بالحياة والحرية او تحقيق مصالح الناس

### - شروط المصلحة العامة في الاسلام :

- 1 ان تكون حقيقة وليست وهمية
- 2 ان تكون عامة للناس وليست شخصية
- 3 ان لا تتعرض مع النص او الاجماع

### هنالك ثلاثة نماذج للسلوك الوظيفي :

- 1 تحقيق المصلحة الشخصية بمخالفة المصلحة العامة والقانون
- 2 تحقيق المصلحة الشخصية والمصلحة العامة في اطار القانون
- 3 تحقيق المصلحة العامة بمخالفة القانون

### - اما مصادر الاخلاق في الادارة فهنالك 3 مصادر للاخلاق:

- 1 المصدر الديني
- 2 البيئة الاجتماعية
- 3 أنظمة ولوائح الخدمة المدنية ونظام العمل والعمال

- مفهوم الوظيفة العامة : هو كيان نظامي تابع للادارة الحكومية توجب ع شاغلها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والالتزامات وتعطيه مجموعة من الحقوق والمزايا الوظيفية

- اما الموظف العام : هو كل شخص يساهم في خدمة مرفق عام تديره الدولة او احد اشخاص القانون العام

- اما الواجب : هو ما طلب فعله ع وجه الالتزام

يمكن تقسيم الاخلاقيات في الوظيفة العامه الى قسمين :

اولا: اخلاقيات الموظف المحموده ( المشروعة ) وتشمل:

1- اخلاقيات وظيفية

2- اخلاقيات مسلكية

3- اخلاقيات متعلقة باطاعة الاوامر الرئاسيه

ثانياً: اخلاقيات الموظف غير المحموده ( غير مشروعه ) وتشمل:

1- عدم المحافظة ع سرية العمل

2- نقد او لوم الحكومة

3- ممارسة بعض الاعمال

4- انحراف السلطة

الفصل الخامس :

اهداف الحاسبة الاجتماعيه :

اولا: تحديد قياس صافي المساهمة الاجتماعية للمنظمة

ثانيا: مجال البيئة

ثالثا: مجال حماية المستهلك

رابعا : مجال المجتمع

خامسا: قياس الاداء الاجتماعي للمنظمة

- الافصاح المحاسبي عن الاداء الاجتماعي :

- يجب ان يكون الافصاح المحاسبي احد الاشكال التاليه :

1- الافصاح الكافي : اي ان تشمل القوائم الماليه والملاحظات والمعلومات الاضافيه المرفقة بها كل المعلومات

المتاحة المتعلقة بالمنظمة لتجنب تضليل الاطراف المهتمه بالمنظمة ويعد الافصاح الكافي من اهم المبادئ الرئيسية

لاعداد القوائم الماليه

2- الافصاح الكامل: اي ان يشمل الافصاح ع كافة المعلومات الحاسبيه المتوفرة مما يعني معه اظهار معلومات

بكميات كبيرة مما يؤدي الى اغراق مستخدمي القوائم المالية بمعلومات قد لا يكون هناك حاجة لها



**3-الافصاح العادل :** ويتمثل بالافصاح عن العلامات بطريقة تضمن وصولها بنفس القدر الى كافة المستفيدين دون تحيز الى جهة معينه

### الفصل السادس :

مرتكزات السلوك للموظف العام:

- 1-الحياديه الوظيفيه
- 2-الحياديه السياسيه
- 3-تضارب المصالح
- 4-العلاقه مع زملاء العمل
- 5-العلاقه بين الدوائر الحكوميه والقطاع الخاص

### الفصل السابع:

الابعاد الرئيسيه للسلوك :

- 1-البعد البشري
- 2-البعد الزماني
- 3-البعد الاخلاقي
- 4-البعد الاجتماعي

انواع المعززات:

- 1-معززات ماديه
- 2-معززات نشاطيه
- 3-معززات اجتماعيه
- 4-معززات رمزيه

العوامل التي تؤثر في فعالية التعزيز منها:

- 1-فوريه التعزيز
- 2-ثبات التعزيز
- 3-كمية التعزيز

4-مستوى الحرمان – الاشباع

5-درجة صعوبة السلوك

6-التنوع

7-التحليل الوظيفي

### الفصل العاشر:

#### خصائص ثقافة المنظمة:

1-الانتظام في السلوك والتقييد به

2-المعايير

3-القيم المحتمله

4-الفلسفة

5-القواعد

6-المناخ التنظيمي

#### انواع الثقافه:

1-ثقافه قويه

2-ثقافته ضعيفه

جدول (1-10) نوع الممارسات الإدارية ونمط الإدارة

نوع الممارسة الإدارية	نمط الإدارة بالأوامر والأهداف	نمط الإدارة المعتمدة على الثقافة والسلوك الاجتماعي
1. التطبيقات ذات الأولوية	إجراءات تنظيمية وبيروقراطية	إبداع وحلول ابتكارية
2. المهارات المطلوبة لإدارة أعضاء التنظيم	أسلوب المشاركة وتحفيز جماعي وفردى	إدارة قائمة على الاحتراف والتخصص العام
3. نمط القيادة المفضل	تقليدي وموزع للموارد بالعدالة الممكنة وبما يحقق الأهداف	قيادة تحويلية ذات رؤية ومنظور وقيم مشتركة
4. النظر للمستهلك	مشترى وزبون دائم	فرد له حق وحرية الاختيار والانتقاد وتقديم الاقتراحات
5. أنماط السوق للمنتجات	احتكاري أو مجزأ إلى أقسام	عالي التنوع وديناميكي
6. الهياكل التنظيمية المفضلة	هرمي بمستويات متعددة أو قليلة	شبكي أو تحالفات أو فرق عمل أو هيكل مصفوفي
7. القدرة على تحمل الغموض بالمواقف الحرجة والأزمات	متدنية - متوسطة	عالية
8. الشفافية والمرونة في العمل	قليلة - متوسطة	عالية
9. الرغبة في الاستقلالية	قليلة - متوسطة	عالية
10. نوع البيئة	مستقرة أو بطيئة التغيير	بيئة ديناميكية وسريعة التغيير
11. فلسفة الرقابة والسيطرة	إجراءات مكتوبة وموثقة ومبدأ العقاب والثواب	رقابة ذاتية والثقة والالتزام الذاتي والمبادرة
12. التوجه العملي	صيانة الموارد وتحقيق النتائج المستهدفة	تحقيق النتائج من خلال التحسين المستمر للعمليات

نوع الممارسة الإدارية	نمط الإدارة بالأوامر والأهداف	نمط الإدارة المعتمدة على الثقافة والسلوك الاجتماعي
نوع الرؤية الاستراتيجية	قصيرة - متوسطة الأمد	بعيدة المدى
القيم التنظيمية المفضلة	إنتاج كمي عالي، الولاء، الانسجام، العقلانية، الكفاءة، التحفيز.	التطوير، التعليم المستمر، الإبداع، التكيف، الالتزام، الثقة المتبادلة، المرونة.

الفصل الثاني عشر:

-تنقسم الاتصالات الرسمية الى ثلاثة انواع:

1-الاتصالات العمودية : وتنقسم الى:

أ- اتصالات نازله

ب- اتصالات صاعده

2-الاتصالات الافقيه

3-الاتصالات المتقابه او المحوريه

-انماط الاتصالات الغير رسميه:

1-النمط الاول ( شكل العجله)

2-النمط الثاني ( شكل الدائرة )

3-النمط الثالث ( شكل السلسله)

4-النمط الرابع ( شكل الكامل المتشابك)

