

## مقتطفات mmuatiri لمحاضرات أخلاقيات الأعمال

مقتطفات من 1 و 2 و 3

- **اخلاقيات الاعمال 1:** هي المبادئ والمعايير التي تعتبر اساس للسلوك المستحب من افراد العمل بالالتزام بها.
- **اداب وسلوك المهنة:** قواعد عامة للاداب والسلوك الاجتماعي في محيط المهنة حددتها الواح وقوانين المنظمة.
- **اخلاقيات الاعمال 2:** هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لافراد المهنة الواحد والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم ادائها سلبا وايجابا.
- **اخلاقيات الاعمال 3:** هي مجموعه عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتميز بين الصواب والخطا جيد وسيء حلال وحرام.
- **لا يمكن فصل اخلاقيات العمل عن الاخلاق العامة للفرد بل يجب على الفرد ان يتعامل مع مشاكل العمل من منطق المعايير الاخلاقية العامة التي يؤمن بها.**
- **مفهوم العمل:** المهنة والفعل وجمعه اعمال واعمله واستعمله واعتمل عمل بنفسه (هو مايقوم به الانسان من نشاط انتاجي في وظيفه او مهنة او حرفه).
- **اركان العمل الاساسية: النشاط والانتاج.**
- **مفهوم المهنة:** العمل ويحتاج الى خبره ومهارة (مجموعه من الاعمال تتطلب مهارات معينه يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية).
- **مفهوم الحرفة:** من الاحتراف وهو الكسب (عمل يمارسه الانسان يحتاج الى تدريب قصير)
- **مفهوم الوظيفة:** مايقدر من عمل او طعام او رزق وغير ذلك في زمن معين ويأتي بمعنى الخدمة المعينه) **وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعه بعضها في المضمون والشكل ويمكن ان يقوم بها موظف واحد او اكثر (او كيان نظامي يتضمن مجموعه من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معينه مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية).**
- **الموظف العام:** هو الشخص الطبيعي الذي يشغل احدى الوظائف العامة الخاضعه لنظام الخدمة المدنيه او احد الانظمة الوظيفية الخاصه كنظام الوزراء والقضاء وغيرها بالشروط والمؤهلات المطلوبه لشغل تلك الوظائف.
- **اخلاق العمل:** الاخلاق التي يجب توفرها في العامل وصاحب العمل على حد سواء.
- **الاخلاقيات المطلوبه في صاحب العمل:** ان يبين للعامل ماهية العمل المراد انجازة مع بيان مايتعلق بالمدة والاجر - ان لا يكلفه فوق طاقتة - ان يعامله بالحسنى - ان لا يبخله حقه على أي عمل من الاعمال فينبغي ان يكون الاجر على قدر العمل - ان يعطيه حقه عند فراغه من عمله دون مماطله لان هذا الحق اصبح دينا وامانه في عنق صاحب العمل - ان يكون رحيما بالعمال حين الخطا والصفح عنه اذا لم يكن ثمة تقصير ولو تكرر من الخطا.
- **انواع السلوك:** السلوك الحازم - السلوك غير الحازم - السلوك العدائي.
- **السلوك الحازم:** ان تعبر عن مشاعرك وافكارك واحتياجاتك بصدق وامانه وبطريقه مباشره دون المساس بحقوق الاخرين ويتصف هذا السلوك بالايجابيه.
- **السلوك غير الحازم:** هو عدم القدرة على التعبير عن افكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وامانه وبطريقه مباشره ويتصف السلوك بالسلبيه.
- **السلوك العدائي:** هو السلوك الذي لايراعي افكار ومشاعر واحتياجات الاخرين ويحط من قدرهم ويحاول ايدائهم جسمانيا او عاطفيا او لفظيا.
- **العصف الذهني:** هي محاولة الحصول على اكبر عدد من الافكار الابداعيه بواسطة بيئة محفزة ومتحررة من القيود الغير ضارة.
- **يسبق عملية العصف الذهني:** صياغة وعرض المشكلة على اعضاء الفريق بشكل دقيق وحدد.
- **نظريات الحافز:**
- **الدفع مقابل الاداء:** مكافئات الموظفين الفرديه تتناسب مع مساهمات ادائهم وهذا يدعي ايضا باستحقاق الدفع

-مقابل المشاركة: مكافأة جميع الموظفين والمدراء في وحدة العمل عندما يتم تحقيق اهداف الاداء المحددة.  
-سهم الموظف خطة الملكية: منح الموظفين جزء من ملكية المنظمة لتمكين الموظفين من المشاركة لتحسين عوائد الاداء.

-تكتيك تجميع الزيادات: مكافأة الموظفين بالدفع النقدي لمرة واحدة مبني على الاداء.  
-الدفع مقابل المعرفة: ربط راتب الموظف بعدد مهارات المهمة المطلوب انجازها العاملون يحفزهم لتعلم مهارات لاكثر من عمل وهذا يزيد من كفاءة المنظمة ومرونتها.  
-التعويض على اساس جماعي: مكافآت الموظفين على لانشاطات والسلوكيات يعود بالفائدة على الفريق مثل التنسيق والاستماع والتمكين للاخرين.

=====  
-قيم الفرد والمنظمات واخلاقيات الاعمال: تكون مهنية او فرديه وقد تكون عامة كقيم المنظمة والمجتمع.  
-العلاقة بينهم تبادلية.

-قيم المجتمع ذات تاثير مباشر على قيم الفرد والمنظمة الا ان القيم المشتركة بين الافراد والمنظمة تعتبر ذات مصدر اساسي لفاعلية الفرد والمنظمة على حد سواء.

-نظم القيم الاجتماعية والاخلاقية في المجتمع الخارجي - :الثقافة السائدة - قيم الجماعة- قيم العائلة - قيم العمل - قيم المجتمع الحضاريه.

-نظم القيم والمعتقدات الشخصية الذاتية - :القيم الشخصية الفطرية- المعتقدات الدينية المذهبية -الخبرة السابقه والمستوى التعليمي -الخصوصية الفرديه - حاله الصحيه النفسيه والجسمانيه .

-وسائل ترسيخ اخلاقيات المهنة - :تنمية الرقابة الذاتية - وضع الانظمة الدقيقه التي تمنع الاجتهادات الفرديه الخاطئة - القدوة الحسنه - تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفه -محاسبة المسؤولين والموظفين - التقييم المستمر للموظفين .  
-اخلاقيات الاعمال ضرورة اداريه - :العلاقات بين العاملين والادارة - العلاقة بين العاملين -العلاقة مع الموردین - العلاقة مع العملاء -العلاقة مع المستثمرين -العلاقة مع المنافسين .

-اسباب الانهيارات الاخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفه للربح(الخيري،المدنيه) - :الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم - الخوف والصمت ازاء تجاوزات الكبار في المؤسسه حتى لو بحسن نيه - وجود مجلس ادارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات - الاعتقاد بان حسن اداء بعض المهام يستلزم احيانا اتخاذ اسباب غير اخلاقيه.

-مواقف لها علاقة باخلاقيات الاعمال والادارة - :الوعود - تقارير العمل -التوظيف - الاولويات -التسلق والاستهانه بالمروسين -عدم التعاون -الرشوة -الكذب عالموردين -الكذب عالملاء -الهدايا بسبب المنصب العمل -التقييم التقويم -ازدراء المروسين .

=====  
-يمكن التعبير عن فكرة(التطابق والتنافير في القيم) من خلال النموذجين :التطابق بين قيم الافراد والمنظمة والتنافر بين قيم الافراد وقيم المنظمة.

-قيم المنظمة هي :ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنيه والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية.  
-قيم المنظمة تتكون من :تحقيق الاهداف والاستقرار والنمو والاستقلالية والسلطة والتعاون .  
-تحقيق الاهداف :ان قيم أي منظمة انتاجية كانت او خدميه هي مجموعة رؤى مؤسسيها واهدافهم الفرد واهداف المنظمة فالقيم الاساسية للمنظمة هي تحقيق اهداف مؤسسيها.

-الاستقرار :المنظمة تعمل على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة وبين استقرارها .

-النمو :اعطاء قيمة اكبر للابداع والمخاطرة والربح القليل والقدرة العاليه للانتاج.

-الاستقلالية :اعطاء المنظمة استقلال قيمة ووزنا .

-السلطة :اعطاء المنظمات قيمة للسلطة وتخصص لها مكانا في الهيكل التنظيمي .

-التعاون :التعاون الفردي دليل واضح على الالتزام بالوظيفه والمنظمة .

-شيمديت ويزنر :على المنظمات ان توضح قيمها للعاملين فيها وخاصة العاملين في المستوى التنفيذي .

-الروح الايجابية الاجتماعية اذا سادت علاقه بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائيا على كسر الروتين الوظيفي والتجديد في العمل والتشجيع على النقد البناء لصالح العمل ومنع التشنجات في العلاقات وتعطيل مصالح العاملين.

-اول خطوة لبث الروح الايجابية الاجتماعية بالمنظمة : ان يعلم الموظف ان غيبته للمسؤل لاتخدمه بل قد تضره ببلوغ هذه الغيبة للمسؤل.

-الخطوة الثانية : ان اخذ الحق له طرق شرعية ونظاميه معروفه وليس منها التشهير والغيبه.

-الخطوة الثالثة : ان الناس مفطورين على حب من احسن اليهم وعاملهم بالحسنى فخير مواجهة لهذا الظلم ان وجد هو حسن التعامل.

-الخطوة الرابعة : ان المكاشفه والمصارحة والنصيحة الخالصه خير سبيل لصفاء القلوب وتقويم السلوك.

-حسن التعامل: هو الاكسير الذي تكسب القلوب مع انه لا يكلف شيئا ولكن اثاره عظيمة جدا .

مقتطفات من 4 و5 و6

-الانضباط لغه : مصدر من الضبط وهو ضبط الشيء حفظه من الحزم.

-الاتقان : احكام الشيء , اصطلاحا : الاحكام والحدق في الاعمال.

-التربية على الاتقان تكون : باعداد الاجيال القادرة على انجاز الاعمال والمنتجات والمصنوعات باحكام ودقه فنيه .

-اخلاقيات المهنة : مجموعة القواعد والاسس التي يجب على المهني التمسك بها .

-اداب المهنة : مجموعة القواعد والاصول التي تتعارف عليها عند اصحاب المهنة الواحده .

-الانضباط له صور عديدة اخرى في حياة الموظفين منها - : الانضباط في الهيئة - الانضباط في الوقت - الانضباط في

التعامل التصرفات .

-الانضباط في الوقت : الوقت هو الزمن وهو الانسان فانت مجموعة ايام حياتك فاهتمامك بوقتك واستثماره اهتمام بنفسك .

-العوامل المؤثرة في خروج الانسان عن سلوكه : الاكراه - الغضب - الرياء والمصلحه - الخوف .

**3** -طرق تساعد على التعرف من صدق التصرف او عدمه هي - : الرجوع الى اهل الدراية والخبرة الذين يستطيعون من

خلال طول تجربته تمييز التصرفات غير الصادقه - ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينه لان المتصنع لا يستطيع

لاتصنع ابد الدهر ولا لمدة طويله ايضا فلا بد ان تظهر منه بعض السلوكيات التي تدل على رياءه وتصنعه - اختبار

المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها الا

الصادقون =====

-عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الاعمال انها : التزام اصحاب النشاطاتالتجاريه بالمساهمه في التنمية المستدامه .

-من انماط المسؤولية الاجتماعية(المسؤولية الاقتصادية : ) ان منشآت الاعمال يجب ان تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمه اجتماعيه .

-من انماط المسؤولية الاجتماعية(الاجتماعي : ) ان يعرض المنشآت كوحدات اجتماعيه بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب اعينها في جميع قراراته .

-من انماط المسؤولية الاجتماعية(الاقتصادي - الاجتماعي : ) ان الوقت قد تغير وان ادارة المنشآت لاتمثل مصالح جهة واحده - المالكين - فقط وانما هناك جهات عديدة اخرى .

-عناصر المسؤولية الاجتماعية : الملكون - المنافسون - البيئة - العاملون - المجهزون - الحكومة - الزبائن - المجتمع - جمعات الضغط الاجتماعي .

-حددت مجالات المحاسبة الاجتماعية من قبل : الجمعية القومية الاجتماعية .

-مجالات المحاسبة الاجتماعية : تفاعل المنظمات مع المجتمع - المساهمه في تنمية الموارد البشرية - المساهمه في تنمية الموارد الطبيعيه والبيئيه - الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات .

-من المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء(حق الامان : ) ذلك مايجب ان يمتلكه المساهم من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سببا في احداث الاضرار .

-من المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء(حق الاختيار : ) ان ضمن حق الاختيار توفير الفرصه للمستهلك لاختيار انواع مختلفه للمنتجات وباسعار تنافسيه .

-من المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء(حق سماع راي المستهلك : ) لايجوز للبائع ان يطبق مبداء(دع المستهلك ياخذ حذره) وان يكون هدفه بيع السلعه واتمام الصفقه .

-حق سماع راي المستهلك يضمن بان رغبات المستهلك سوف تسمع ويعبر عنها بطريقه مناسبه في صياغة سياسات الدوله وكذلك في منظمات الاعمال.

-من المسؤولية الاجتماعيه وحقوق العملاء)حق التمتع ببيئة نظيفه.

( -حق اشباع احتياجاته الاساسيه(حق الرعاية الصحيه): بالرغم من التطور الاقتصادي الحاصل عالميا الا انه لم يتجاوز المشكلات المتعلقة بالفقر المسائى الناجمه عن تشغيل القاصرات من الاحداث في ميادين مختلفه.

-من المسؤولية الاجتماعيه وحقوق العملاء(حق التعويض): (بموجبه يكون للمستهلك حق الحصول على تسويه عادله لمطالبه المشروعه كالتعويض عن التضليل.

-من المسؤولية الاجتماعيه وحقوق العملاء(حق التثقيف): (ان يكون للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبه لممارسة الاختيارات الواعيه بين السلع والخدمات .

=====

-مدونة السلوك: هي معايير لاخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية في اطار الدوائر الحكوميه تحدد للموظفين العاميين مجموعه القيم والسلوكيات.

-مبادئ مدونة السلوك والمعايير الاخلاقية: احترام القانون - الحياديه - النزاهه- الاجتهاد -الاقتصاد والفعالية .

-واجبات القيادة الاخلاقية -: عدم اساءت استخدام الممتلكات والموارد العامه -العمل على تسهيل الاجراءات -توفير بيئة عمل مناسبة -الآخذ براء الموظفين -عدم استخدام معلومات عامه غير منشورة - تدريب الدائرة موظفيها على مضمون حق المواطن - توفر امكانيه وصول المواطنين للمعلومات الموثقه - نشر المعلومات - تتعامل بجديه وامنه في حالة اكتشاف قضايا الكسب غير المشروع - استقبال شكاوى المواطنين والتحقيق فيها - منع استغلال عدم معرفه المواطنين بالاجراءات.

-الانظمة والتعليمات التحكم سلوك الموظف -1: مسؤوليات الموظف وواجباته العامه 2- التعامل مع الاخرين:متلقي الخدمه والرؤساء والزملاء والمرؤسين-3 الحفاظ على السريه واليات الافصاح عن المعلومات .

-يلعب القطع الخاص دورا رياديا في بناء الاقتصاد باعتباره المحرك الرئيس لعملية التنمية.

-تتقسم الشركات المساهمه العامه الى قسمين: الشركات المساهمه العامه المحدوده والشركات المساهمه الخصوصيه .

-الشركات المساهمه العامه المحدوده: التي يتالف راسمالها من اسهم قابله للتداول وتطرح للاكتتاب العام وتكون مسؤليه المساهمين بها محدوده.

-الشركات المساهمه الخصوصيه: التي ينقسم راسمالها الى اسهم لاتطرح للاكتتاب العام وتكون مسؤليه المساهمين بها محدوده بمقدار مساهمة كل منهم براسمال الشركة.

-المبادئ التي تستند اليها مدونة السلوك -: منظومة القيم المتعلقة بالصدق والامانه والاخلاص في العمل(النزاهه) -

وضوح الانظمة والاجراءات داخل المؤسسات(الشفافيه) - الالتزام بالقوانين المحليه والاتفاقات الدوليه(الانظمة الماليه والاداريه للشركة) - تقديم البيانات والتقارير الدوريه المقدمه عن نتائج اعمال الموظف ومدى الشجاعه في التنفيذ والتأكد بان الاداء يتفق مع التشريعات والقوانين والصالح العام(المساءله).

8و9

-السلوك العدواني للموظف: اصبح حقيقه واقعيه موجوده في معظم دول العالم وهي تشغل منظمات الاعمال بشكل خاص.السلوك

العدواني لغه: الظلم وتجاوز الحد. اصطلاحا: السلوك الذي يؤدي الى الحاق الاذى بالاخرين سواء كان نفسيا كالاهانه او الشتم او جسديا كالضرب والعراك.

-اسباب السلوك العدواني -: اسباب بينيه - اسباب تتعلق بالمؤسسه - اسباب نفسيه - اسباب اجتماعيه - اسباب ذاتيه - اسباب اقتصاديه.

-تأثير السلوك العدواني على الموظف اربع مجالات: في المجال السلوكي والوظيفي والاجتماعي والانفعالي.

-الوسائل الممكنه لتفادي السلوك العدواني: مهام تقع مسؤليه تنفيذها على الادارات - مهام يراعى تنفيذها من قبل الهيئه الاداريه-

-مهام تقع مسؤليه تنفيذها عالموظف-1: الالتزام بالتعليمات والانظمة الموجوده في المؤسسه 2- اعلام الادارة عن المشاكل والاختفاء الموجوده في العمل 3- التعامل مع الادارة والرؤساء في تحقيق اهداف المؤسسه 4- احترام الزملاء والرؤساء بما يحقق مصلحه العمل.

-تعريف السلوك الانساني: كل الافعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد سواء كانت ظاهره ام غير ظاهره(أي نشاط يصدر عن الانسان

سواء كان افعالا يمكن ملاحظتها وقياسها كالنشاطات الفسيولوجيه والحركيه او نشاطات تتم على نحو غير ملحوظ كالتفكير والتذكر والوساوس وغيرها).

-انواع السلوك نوعين: السلوك الاستجابي والسلوك الاجرائي.

- السلوك الاستجابي: السلوك الذي تتكم به المثيرات التي تسبقه.

- السلوك الاجرائي: السلوك الذي يتحدد بفعل العوامل البيئية.

الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك: الاتجاه المعرفي - الاتجاه التعلّم الاجتماعي.

=====

- الفساد الاداري: هو كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة او جماعة.

- سلوكيات الفساد الاداري: الفساد السياسي والاداري والمالي والاخلاقي(الرشوة والمحسوبية والمحاباه والواسطه ونهب المال العام).

- اسباب الفساد قسمين: اسباب بيئية اجتماعيه خارجيه واسباب بيئية داخلية(قانونيه).

- اسباب بيئية اجتماعيه خارجية تنقسم الى 2 اقسام: اسباب تربويه سلوكيه - اسباب اقتصاديه - اسباب سياسية.

- ينقسم الفساد الى 4 مجموعات - : الانحرافات التنظيميه والسلوكيه والماليه والجناييه.

- الاثار المترتبة على الفساد - : اثر الفساد الاداري على الايرادات الحكوميه - على النمو الاقتصادي - على مستوى الفقر وتوزيع الدخل - على النواحي الاجتماعيه - على النظام السياسي.

- ليات مكافحة الفساد: المحاسبه والمساءله والشفافيه والنزاهه .

- الفرق بين الفساد الاداري والمرض الاداري: ان المرض الاداري تخلف والفساد الاداري جريمة.

=====

- عرف باركنسون الحوكمة: هي الاجراء الاداري الاشرافي التنسيقي المعتمد والذي يعكس مصداقيه ادارة الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء.

- عرفت مؤسسة التمويل الدولي ifc الحوكمة: النظام الذي يتم من خلاله ادارة الشركات والتحكم في اعمالها.

- طبقا لتعريف برنامج الامم المتحده للحوكمة تتصف بالخصائص والاركان التاليه: المشاركة - حكم القانون - الشفافيه - سرعة الاستجابيه - بناء التوافق والاجماع - المساواه والاشتمال - الفعالية والكفاءه - المحاسبه - الرؤية الاستراتيجية.

- المحددات الخارجيه للحوكمة: القطاع المالي(قروض ومساهمه في راس المال) - الاسواق(تنافسية الاسواق والاستثمار الاجنبي المباشر والرقابة على الشركات).

- المحددات الداخليه للحوكمة: المساهمون والادارة.

- تؤدي الحوكمة الى: زيادة الثقة في الاقتصاد القومي - تعميق دور سوق المال- زيادة قدرته على تعبئة المدخرات - رفع معدلات الاستثمار - الحفاظ على حقوق الاقليه او صغار المستثمرين - تشجع الحكومه على نمو القطاع الخاص ودعم قدراته التنافسيه - تساعد المشروعات في الحصول على التمويل وتوليد الارباح وخلق فرص العمل

11 و 12 و

- الثقافه: مزيج من مجموعة مكتسبه سواء بطريقه مباشرة او غير مباشرة نتيجة التفاعل والاحتكاك بين الافراد.

- خصائص الثقافه: مكتسبه ومتغيره ودور كبير في تحديد تمط الحياه للفرد وقابله للانتقال.

- عناصر الثقافه التنظيميه: القيم التنظيميه - المعتقدات التنظيميه - الاعراف التنظيميه - التوقعات التنظيميه.

- اهمية الثقافه التنظيميه - : جعل سلوك الافراد ضمن شروطها وخصائصها - توسيع افق ومدارك الافراد العاملين - تساعد في التنبؤ بسلوك الافراد والجماعات.

- ثقافة المنظمة تخدم 4 وظائف - : تعطي الافراد العاملين هوية تنظيميه - الالتزام الجماعي - تعزز استقرار النظام الاجتماعي - تشكل السلوك.

- عندما يحاول المديرين تغيير ثقافة المنظمة يجب عليهم تغيير الافتراضات والاساسيات والمعتقدات لدى الافراد حول موضوع ما.

3 - عوامل رئيسيه تحافظ على بقاء ثقافة المنظمة: الادارة العليا - اختيار العاملين - المخالطة الاجتماعيه.

=====

- تسعى كثير من الدول اليوم الى ان تجعل الانترنت الاداة الرئيسييه في ادارة الاعمال.

- الاحصائيات تؤكد ان 64% من الموظفين يستخدمون الانترنت في العمل لحاجات شخصية.

- معالجة سوء استخدام الانترنت للموظفين: اجهزة المراقبة الحديثه.

- القواعد التي تحكم سلوك الموظف بخصوص الحاسب والانترنت - : القواعد المتعلقة بالحاسوب - القواعد المتعلقة باستخدام الانترنت

- القواعد المتعلقة بالبريد الالكتروني.

=====

- الاتصال الشخصي هو: عملية نقل هادنه للمعلومات من شخص لآخر بغرض ايجاد نوع من التفاهم بينهم.

- الاتصالات هي : عملية تبادل الافكار والمعلومات من اجل ايجاد فهم مشترك بين العناصر الانسانية.
- الاتصالات غير الرسمية : التي لا تتضمنها اللوائح والاجراءات الرسمية وانما تحددها الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية مثل تبادل المعلومات في حفل عشاء) تمتاز بالسرعة وتختصر 75% من الوقت لنقل المعلومات ويعتمد على الاتصالات الشفهية.
- خطوات عملية الاتصال عند ديفز - : تكوين الفكرة لدى المرسل - تحويل الفكرة لرموز - نقل الفكرة خلال قناة اتصال - تسليم الرسالة - التفسير تفسير الرموز - التصرف.
- طرق الاتصال : الاتصال البدني والاتصال اللفظي والاتصال الكتابي.
- الاتصال البدني : يوضح ردود الفعل العكسية - مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث ان الافعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات - له اثره البالغ لدى لموظفين ذوي الكفائات العاليه.
- الاتصال اللفظي : يقوي روح التعاون والصدقه - يزيل التوتر والضغط نتيجة اخراج مافي الصدور - يشجع على تبادل الاسئله ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم - يسرع عملية تبادل الافكار والمعلومات والاراء فهو يوفر الوقت والجهد.
- الاتصال الكتابي : يسهل الرجوع اليه لتحديد المسؤوليات - يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل - يضمن نقل بعض المعلومات والاجوبه لعدد كبير من العاملين.
- انواع الاتصالات : رسميه وغير رسميه.
- معلومات الاتصال : تحريف المعلومات وحجم المعلومات.
- من الشكاوى السائدة في اوساط الموظفين انهم غارقون في المعلومات.
- مقومات الاتصال الفعال : الاصغاء - الحديث المؤثر - وسائل الاقتناع - استعمال لغة الاشارة والجسد - التقويم - السؤال والمناقشه - الاستجابه.
- المهارات الاساسيه للتعامل مع الاخرين - : النظرة الشموليه - تطوير اساليب العمل - النظرة المستقبلية - الثقة بالنفس - القدرة على الاقتناع - معرفه اسباب الفشل وتجنبها - التفكير الابداعي والتفكير الخلاق - الاستفادة من الفرص المتاحة - القدرة على تبادل المعرفه - القدرة على الاجابه - ادارة الوقت.

## 14 و 13

- الركن الاول من قواعد السلوك : الثقه - الركن الثاني : التحكم - الركن الثالث : الاسهام - الركن الرابع : الاتصال.
- الاسلوب الشخصي : غرفة الاستراحة وبطاقة عملك.
- تقديم الاشخاص : قدم اسم الشخص الاكثر اهمية اولاً.
- لا يقتصر التقديم على ما تقوله بل يشمل على ما تفعله.
- حديث المجامله : البحث عن افضل الموضوعات التي تصلح لاقامة اتصال مع زبونك.
- المشكلة : نسيت اسم الشخص ؟ الحل : عدة خيارات - : الاقرار بالنسيان - ان تسال شخص اخر - ان تطلب تبادل بطاقات العمل - ان ترسل شخص اخر ليقدم نفسه الى الشخص الذي نسيت اسمه.
- المشكلة : الشخص الذي تجري معه حديث المجامله قال شيئاً غير مناسباً او سال عن امر غير مستساغ لك؟ الحل : استعمال الدعابه ما امكك ذلك.
- موضوعات خطرة : في السياسه - الدين - القضايا الشخصية.
- موضوعات امنه : الطقس - الكتاب الجيد - وسائل النقل - البيئة المحيطة - الرياضه.
- هل ينبغي ان تتقدم الى شخص اعلى منك رتبه : مدير تنفيذي او صناعي بارز؟ نعم بالتأكيد.
- عند الاشتراك في محادثه جماعيه على الهاتف الناطق توخ ان تجعل كلماتك مباشرة ومحكمه.
- لاشك في ان ارسال أي رسالة تتضمن اخطاء املائية لا تنطوي على صورة ايجابية.
- البريد الالكتروني : ان وجود اخطاء مطبعيه في رسالتك تعني لمتلقيها انك لم تكلف نفسك بضع ثواني اضافيه كي تضمن عدم وجود اخطاء فيها فلا تنطوي على صورة ايجابية (لتكن رسالتك الالكترونيه قصيره).
- زلات شائعه في البريد الالكتروني - : ينبغي المحافظة على الاحترام - الهزل والمزح - الثقة بمفتاح الحذف - من الممكن النفاذ لرسائل البريد القديمه او حتى المحذوفه - ارسال مرفقات غير ضروريه او كبيرة الحجم.
- كيف تتدارك الامر اذا ارسلت رسالة دون قصد او وثيقه قبل ان تكون جاهزة للعرض على العموم؟ تصرف بسرعه فكلما اسرعت في وضع نسخه معدله بين يدي المتلقي كان افضل.
- دعوت زبون محتمل جديدا الى الغداء من منكم يحدد مكان الدعوة؟ انت الذي تقرر مسؤوليتها وواجب التحكم بها.
- قواعد الجلوس : لا تجلس قبل ان يصل ضيفك بل انتظر واقفا في مكان الاستقبال.

- يقضى بروتوكول طلب الطعام ان يبدأ ضيف الشرف الذي يجلس الى يمين المضيف بالطلب.

- طلب ضيفك مقبلات وحساء وسلطة ووجبه ساخنه وان ترغب في طبق من السلطات فقط ماذا تفعل؟ ينبغي ان تجاري ضيفك في طلبه لونا بلون كي يتحرر من الارتباك والتكلف.

- ارشادات مهمه في تحضير العروض: ان تصل باكرا - اشكر الاشخاص - اخلع ساعة يدك) كي تتجنب الغلظة القاضيه المتمثله بالنظر الى الساعه اثناء العرض).

- من الشائع ان يرد المحاضر على الاسئله بعبارة: اشكرك على سؤالك ثم الشروع بالاجابه بثقه.

- ماذا تفعل اذا خذلتك التقنيات التي تستعملها؟ كن جاهزا للمتابعة بدونها وتذكر انها ليست سوى ادوات للمساعدة.

- في الطريق الى غرفة الاجتماعات اياك والصمت المرحج الذي يشعر الاخرين بعدم الارتياح بل حاول الدخول في حديث مجامله.

- ماهو الانطباع اذا دخلت لزيارتى حاملا اكبر حقيبة يد عندك؟ هذا يعطي انطباع بان هذه المقابله واحده من عدة مقابلات في هذا اليوم او هذا الاسبوع ولايشعر الزبون بالخصوصيه.

- ماذا تفعل اذا اقم احدهم نفسه في الاجتماع بعد مدة من بدئه؟ يتوقف على مكانة الشخص نفسه فاذا كان ذا مرتبه عاليه ينبغي ان تزوده بموجز عن مافاته باحترام.

- بطاقة العمل: القاعدة: لا تطلب ابدا بطاقة شخص اعلى منك مرتبه.

- عند تصميم نموذج بطاقة عمل: تاكد ان يكون اسمك ظاهرا فيها - رتب معلومات البطاقه بحيث يكون اسمك ابرز مافيه - ان تختار بطاقتك بحكمه.

- الشخص الاول الذي ينبغي ان يتسلم بطاقة عملك عند وصولك الى الاجتماع هو موظف الاستقبال.

- اداب السفر وقواعد السلوك الدولي: دقة المواعيد - الاتصالات - تقديم الهدايا - تعلم بعض الكلمات والعبارات الاساسية من لغة الزبون.

=====

- الخلق: هو سلوك راسخ في عمق الانسان يظهر بشكل اختياري وعادي دون تردد او تكلف او اظطرار او محاباه.

- ماينطبق على الطبيب ينطبق ايضا عالمهندس والجيولوجي والكيميائي والفيزيائي والاداري والمحاسب وكل الاعمال

- الاخرى ومن العجيب الا يطلب منهم القسم مثل ما يطلب من الطبيب.

- علاقة اخلاقيات العمل بالقانون: لا بد ان يكون قائما على معايير اخلاقيه تبعده عن الاستبداد في الاحكام والكيل بمكيالين واحقاق الحق.

- علاقه اخلاقيات العمل بالاقتصاد: الاخذ بعين الاعتبار بالتوازن في السلوك الاقتصادي فلا شح ولا اسراف انفاقا وانتاجا واستهلاكا واستثمارا وادخارا.

- اخلاقيات العمل الخاصه بالطلاب: ان يكون مهذبا ومنظما مع اساتذته - حضور المحاضرات بانتظام والالتزام باوقاتها - المحافظة على امانة التعليم فلا يغش ولا يسرق بحوث غيره وغيرها..

- التخطيط: وضع تدابير وترتيبات عملية مباحه لمواجهة المستقبل ( ان تكون متطلبات مشروعه وغير محظورة او مشتبهه).

- التنظيم: - القرارات الاداريه ذات الطبيعه التنظيميه تصدر بصورة حيادية وبمنأى عن أي مؤثرات عاطفيه - التغلب على أي من انواع الصراعات الطبقية او الطائفيه بينهم والغاء الحواجز التنظيميه المسببه للعزله بين منسوبي المنظمة - ترسيخ معايير اخلاقيه مهمه كالعدل والمساواه واحترام الواجبات والحقوق - لايتجاهل الحاجات الروحيه والماديه للموظف .

- التوجيه: - ان يكون توجيهه مبني على معلومات صحيحه - ان يكون قدوة للاخرين في توجيهه - الا يضيق ذرعا بالاستفسارات والمناقشه - ان يصدر توجيهه في الوقت المناسب - ان يقصد من توجيهه تحقيق مصلحة عامة للعمل وليست خاص به.

- الرقابة: - التاكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشاه وانه يحقق النفع للجميع - التاكد من سلامة الاداء وخلوه من الاخطاء والانحرافات - التاكد من الاستفادة المثلى من الامكانيات المتاحة دون تبذير - التاكد من الموضوعيه عند ممارسة الرقابة.