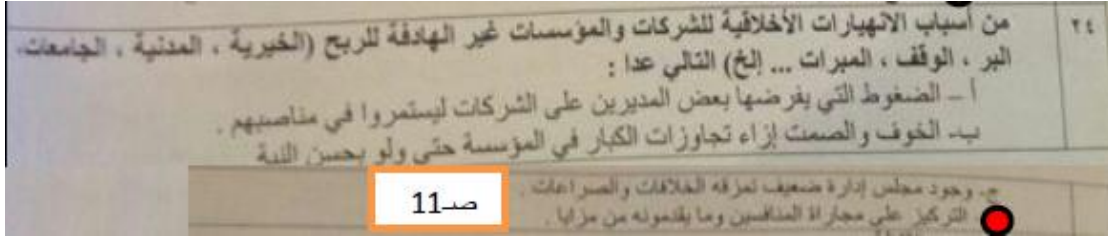


مقارنة أسئلة اختبار مادة أخلاقيات الأعمال 1435 هـ

١. من أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح : الخيرية ، المدنية ، الجامعات ، البر ، الوقف ، المبرات ... إلخ التالي **عدا** :
- الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم .
 - الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية .
 - وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات .
 - التركيز على مجارة المنافسين وما يقدمونه من مزايا .



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

- الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم .
- الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية .
- وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات .
- الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحياناً اتخاذ أسباب غير أخلاقية .

المحاضرة 2

٢. يمكن النظر للقوانين واللوائح الحكومية والتشريعات بأنها عبارة عن :
- نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول .
 - الممارسات على أنها غير قانونية إذا ما كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبية وغير أخلاقية .
 - ج- (أ ، ب) .
 - د - ليس مما ذكر أعلاه .

مصادر أخلاقيات الأعمال في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ

(٨) القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات :

يمكن النظر للقوانين بأنها عبارة عن نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول ، ويمكن اعتبار الممارسات على أنها غير قانونية إذا ما كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبية وغير أخلاقية ، فالقانون يحدد ويضع المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي تعمل بدورها على توجيه المدراء .

(٩) قوانين السلوك الأخلاقي ، و المعرفي للصناعة والمهن :

شركة

مصادر أخلاقيات الأعمال في السلوك الأخلاقي

العائلة والتربية البيئية
ثقافة المجتمع
التأثر بالجماعات المرجعية
المدرسة ونظام التعليم في مجتمع
إعلام الدولة والصحافة
مجتمع العمل الأول
سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين
القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات
قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي
الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني
جماعات الضغط في المجتمع المدني

خارطة ذهنية لأخلاقيات الاعمال

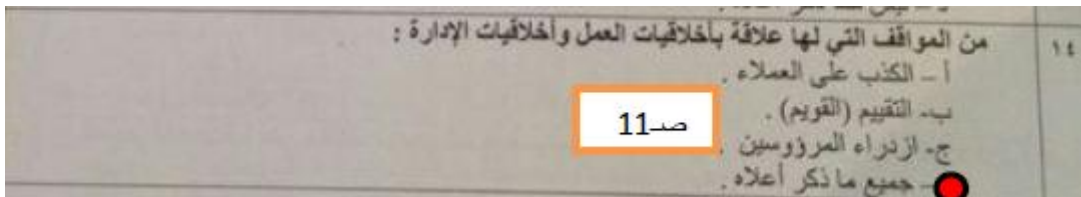
والسلبية والخبرة والمستوى والخصوصية والحالة الصحية

مذخر الحجاز

أو اتجاه معين - اعتبار الممارسات لها غير قانونية (سلبية وغير أخلاقية) ذكرت في الاختبار

المحاضرة 2

٣. من المواقف التي لها علاقة بأخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة :
- أ - الكذب على العملاء .
 - ب- التقييم (التقويم) .
 - ج- ازدراء المرؤوسين .
 - د - جميع ما ذكر أعلاه .

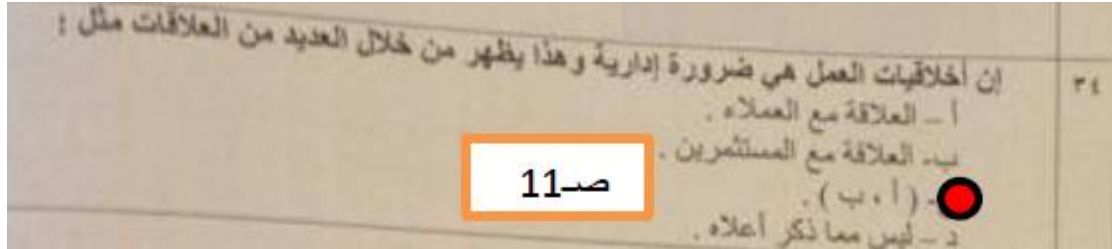


مواقف لها علاقة بأخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة :

- الرüşوة .
- الكذب على الموردين .
- الكذب على العملاء .
- الهدايا بسبب المنصب/العمل .
- التقييم (التقويم) .
- ازدراء المرؤوسين .
- الرüşوة .
- تقارير العمل .
- التوظيف .
- الأولويات .
- التسلق والاستهانة بالمرؤوسين .
- عدم التعاون .

المحاضرة 2

٤. إن أخلاقيات العمل هي ضرورة إدارية وهذا يظهر من خلال العديد من العلاقات مثل :
- العلاقات بين العاملين والإدارة .
 - العلاقة بين العاملين .
 - العلاقة مع الموردين.
 - جميع ما ذكر أعلاه .



أخلاقيات الأعمال ضرورة إدارية :

إن أخلاقيات الأعمال هي ضرورة إدارية وهذا يظهر من خلال ما يلي:

- أولاً : العلاقات بين العاملين والإدارة .
- ثانياً : العلاقة بين العاملين .
- ثالثاً : العلاقة مع الموردين .
- رابعاً : العلاقة مع العملاء .
- خامساً : العلاقة مع المستثمرين .
- سادساً : العلاقة مع المنافسين .

المحاضرة 2

٥. إن ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق لدى المدير وأن لا يتجاهل الحاجات الروحية والمادية للموظف تهم أخلاقيات العمل لوظيفة :
- التخطيط .
 - التنظيم .
 - التوجيه .
 - الرقابة .

(١) التخطيط :

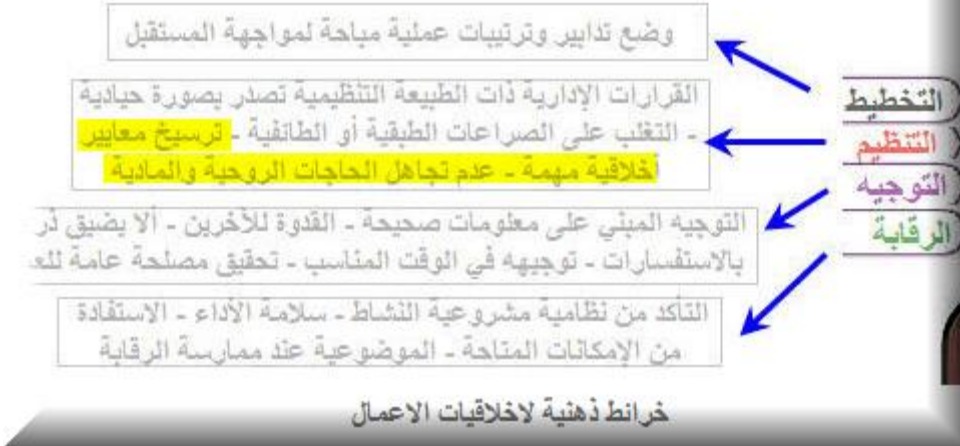
(٢) التنظيم :

❖ ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق .

❖ لا يتجاهل الحاجات الروحية والمادية للموظف .

(٣) التوجيه :

المحاضرة ١٤



المحاضرة 14

٦. من قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل :

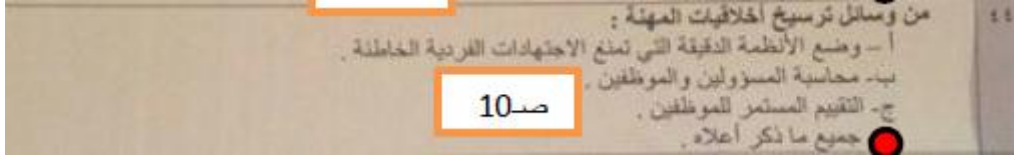
- أ - فردية .
- ب- مهنية .
- ج- عامة .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .



المحاضرة 3

٧. من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة :

- أ - تنمية الرقابة الذاتية .
- ب- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة .
- ج- القدوة الحسنة .
- د - ليس مما ذكر أعلاه .



وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة :

- أولاً : تنمية الرقابة الذاتية .
- ثانياً : وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة .
- ثالثاً : القدوة الحسنة .
- رابعاً : تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة .
- خامساً : محاسبة المسؤولين والموظفين .
- سادساً : التقييم المستمر للموظفين .

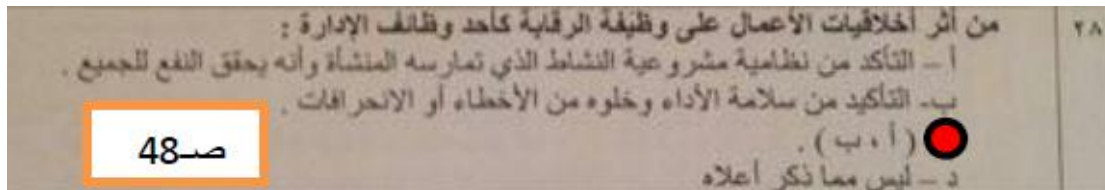
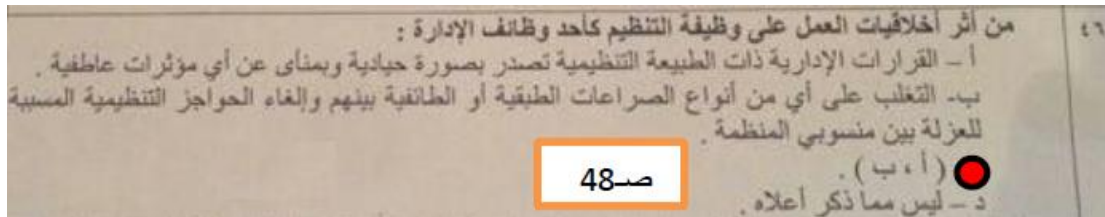
المحاضرة 2

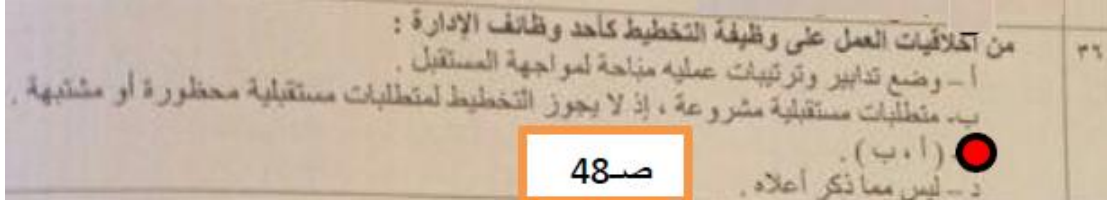
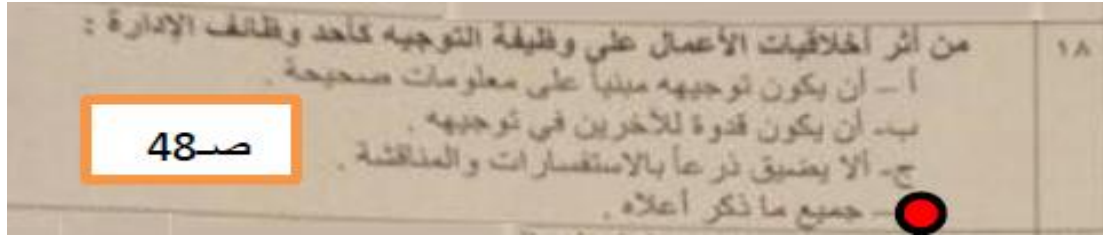
٨. أن يصدر قراره/تعميمه في الوقت المناسب وأن يقصد من ذلك القرار/التعميم تحقيق مصلحة عامة
تهم أخلاقيات العمل لوظيفة :

- أ - التخطيط .
- ب- التنظيم .
- ج- التوجيه .
- د - الرقابة .

٤٨. إن وضوح تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل تهم أخلاقيات العمل لوظيفة :

- أ - التخطيط .
- ب- التنظيم .
- ج- التوجيه .
- د - الرقابة .





أثر أخلاقيات الأعمال على وظائف الإدارة

(١) التخطيط :

- ❖ وضع تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل .
- ❖ متطلبات مستقبلية مشروعة . إذ
- ❖ لا يجوز التخطيط لمتطلبات مستقبلية محظورة أو مشتبهة .

(٢) التنظيم :

- ❖ القرارات الإدارية ذات الطبيعة التنظيمية تصدر بصورة حيادية ، وبمناى عن أي مؤثرات عاطفية .
- ❖ التغلب على أي من أنواع الصراعات الطبقية أو الطبقية بينهم وإلغاء الحواجز التنظيمية المسيبة للعزلة بين منسوبي المنظمة .
- ❖ ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق .
- ❖ لا يتجاهل الحاجات الروحية والمادية للموظف .

(٣) التوجيه :

- ❖ أن يكون توجيهه مبنياً على معلومات صحيحة .
- ❖ أن يكون قنوة للآخرين في توجيهه .
- ❖ ألا يضيق ذرعاً بالاستفسارات والمناقشة .
- ❖ أن يصدر توجيهه في الوقت المناسب .
- ❖ أن يقصد من توجيهه تحقيق مصلحة عامة للعمل وليست خاصة به .

(٤) الرقابة :

- ❖ التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأة وأنه يحقق النفع للجميع .
- ❖ التأكد من سلامة الأداء وخلوه من الأخطاء أو الانحرافات .
- ❖ التأكد من الاستفادة المثلى من الإمكانيات المتاحة دون تبذير .
- ❖ التأكد من الموضوعية عند ممارسة الرقابة .

فهد الحجاز

٩. لاشك أن للقيم دوراً بارزاً في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة ، كما أن لهذه القيم تأثيراً ملموساً على :

- أ - أداء الأفراد سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو منظماتهم .
- ب- نقاج الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة بما يؤثر سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية.
- ج- (أ ، ب) .
- د - ليس مما ذكر أعلاه .

تأثير القيم الأخلاقية على أداء الأفراد والمنظمات :

لاشك أن للقيم دوراً بارزاً في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة ، كما أن لهذه القيم تأثيراً ملموساً على أداء الأفراد سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو منظماتهم ، ولكن مما لاشك فيه أيضاً أن قيم المنظمة تؤثر تأثيراً كبيراً على مخرجات الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة بما يؤثر سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية .

المحاضرة 3

١٠. إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائياً على :

- أ - كسر الروتين الوظيفي .
- ب- التجديد في العمل .
- ج- التشجيع على النقد البناء لمصلحة العمل .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

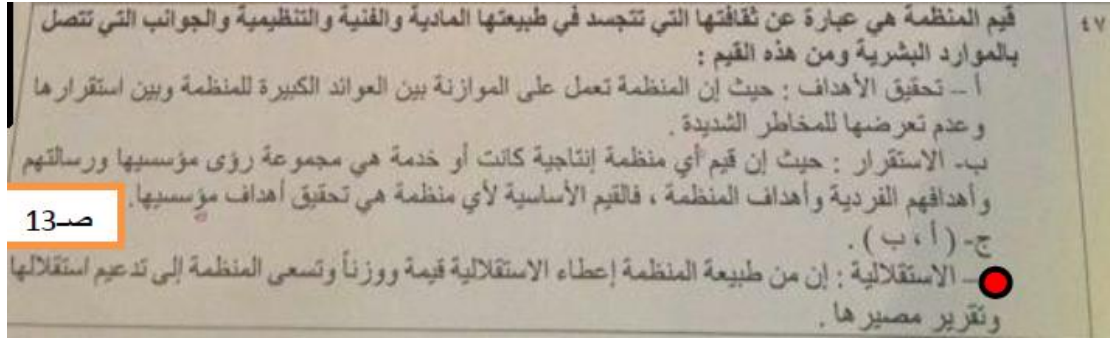
تأثير القيم الأخلاقية على أداء الأفراد والمنظمات :

ويوضح شميت وبيوتر بأن على المنظمات أن توضح قيمها للعاملين فيها وخاصة العاملين في المستوى التنفيذي ، حيث العمل اليومي الذي يؤدي وذكر بأن المشاكل المرتبطة بتدني الإنتاجية هي نتيجة لضغط الاتصالات من توضح قيم المنظمة بين الإدارة والموظفين والعامل الذين يقومون بأداء الأعمال التنفيذية .

والروح الإيجابية الاجتماعية إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائياً على كسر الروتين الوظيفي ، والتجديد في العمل ، والتشجيع على النقد البناء لمصلحة العمل ، ومنع التشتتات في العلاقات ، وتعطيل مصالح الموظفين .

فهد الحجاز

المحاضرة 3



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

١. **تحقيق الأهداف** : إن قيم أي منظمة إنتاجية ، كانت أو خدمية هي مجموعة رؤى مؤسسيها ورسالتهم وأهدافهم الفردية وأهداف المنظمة ، فالقيم الأساسية لأي منظمة هي تحقيق أهداف مؤسسيها .
٢. **الاستقرار** : حيث إن المنظمة تعمل على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة وبين استقرارها وعدم تعرضها للمخاطر الشديدة .
٣. **النمو** : إن المنظمات ملتزمة بالنمو أكثر ميلاً إلى إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة والرياح القليل والقدرة العالية على الإنتاج .
٤. **الاستقلالية** : إن من طبيعة المنظمة إعطاء الاستقلالية قيمة ووزناً ، وتسعى المنظمة إلى تدعيم استقلالها وتقرير مصيرها .
٥. **السلطة** : تعطي كل المنظمات قيمة للسلطة وتخصص لها مكاتباً في هيكلها التنظيمي .
٦. **التعاون** : وللتعاون الإداري للفرق قيمة كبيرة في كل المنظمات ، والتعاون الفردي دليل واضح على الالتزام بالوظيفة والمنظمة .

١١. الشخص الذي تجرّي معه حديث مجاملة قال شيئاً غير مناسب ، أو سأل عن أمر غير مستساغ لك من الحلول المناسبة :

- أ - استعمال الدعابة ما أمكنك ذلك .
- ب- الاعتراض الفوري .
- ج- الموافقة والمجاملة .
- د - ليس مما ذكر أعلاه .

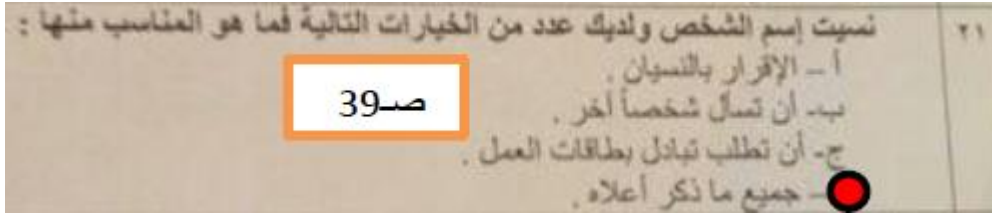
حديث المجاملة :

المشكلة :

الشخص الذي تجرّي معه حديث مجاملة قال شيئاً غير مناسب ، أو سأل عن أمر غير مستساغ لك .

الحل : استعمال الدعابة ما أمكنك ذلك .

فهد الحجاز



مازق ومخارج

المشكلة : نسيت اسم الشخص .

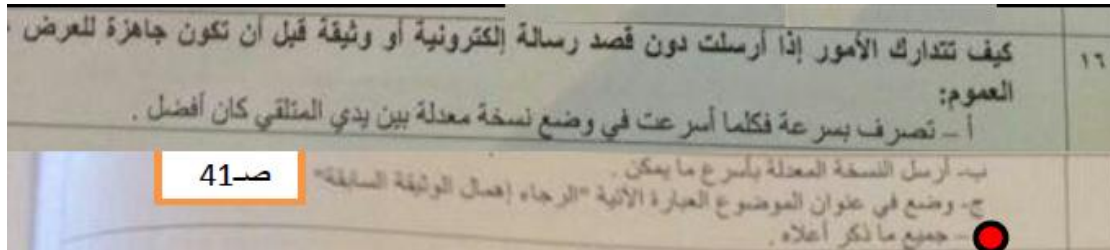
الحل : لديك عدد من الخيارات .

- الإقرار بالنسيان .
- يمكنك أن تسأل شخصاً آخر .
- أن تطلب تبادل بطاقات العمل .
- ترسل شخصاً آخر ليقدم نفسه إلى الشخص الذي نسيت اسمه .

فهد الحجاز

المحاضرة 13

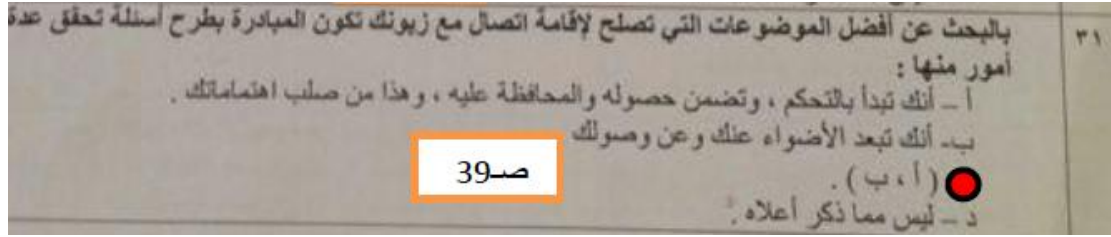
نفس الموضوع ونفس الشرائح



☀ كيف تتدارك الأمر إذا ...

- ☐ ... أرسلت دون قصد رسالة إلكترونية أو وثيقة قبل أن تكون جاهزة للعرض على العموم .
- تصرف بسرعة فكلما أسرعت في وضع نسخة معدلة بين يدي المتلقي ، كان أفضل
- أرسل النسخة المعدلة بأسرع ما يمكن
- وضع في عنوان الموضوع العبارة الآتية : " الرجاء إهمال الوثيقة السابقة " .

فهد الحجاز

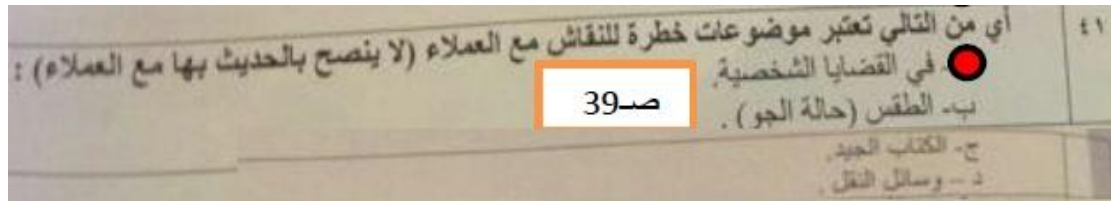


حديث المجاملة :

بالبحث عن أفضل الموضوعات التي تصلح لإقامة اتصال مع زبونك تكون المبادرة بطرح الأسئلة تحقق عدة أمور :

- (١) أنك تبدأ بالتحكم ، وتضمن حصوله والمحافظة عليه ، وهذا من صلب اهتماماتك .
- (٢) أنك تبعد الأضواء عنك وعن وصولك .
- (٣) أنك تمنح فرصة الاستماع إلى صوت الشخص الآخر أولاً ، وتحكم على تصرفاته . فبالاستماع إلى صوت الشخص ، يمكنك أن تحصل معلومات مهمة .

فهد الحجاز



موضوعات خطيرة :

موضوعات آمنة :

- الطقس .
- الكتاب الجيد .
- وسائل النقل .
- البيئة المحيطة .
- الرياضة .

- في السياسة .
- في الدين والعادات والتقاليد .

في القضايا الشخصية .

فهد الحجاز

١٢. من مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز :

- أ - إذا كان الحافز غير متوفر فلا تستخدمه .
- ب- الحوافز حتى تكون محفزة يجب أن تكون مرئية .
- ج- الحافز الجيد هو الحافز الذي يقدم مكافئات في الماضي والمستقبل .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز :

- ١) على المنظمة أولاً تحديد ما الذي تريد إتجازه مع برنامج التحفيز .
- ٢) إذا كان الحافز غير متوفر فلا تستخدمه .
- ٣) الموظف يحتاج أن يكون جدير بالمكافأة ليحفز للحصول عليها .
- ٤) الحوافز حتى تكون محفزة يجب أن تكون مرئية .
- ٥) الحافز الجيد هو الحافز الذي يقدم مكافئات في الماضي والمستقبل
- ٦) الحوافز بحاجة لأن تدار على أساس زمني .
- ٧) الحوافز الجيدة هي تلك التي لا يحصل عليها الموظف بطريقة .
- ٨) لا تخطئ تقدير أهمية الحوافز غير المالي .
- ٩) أجعل الأتداء والمرؤوسين والزبائن يشتركون في تحديد الحوافز .
- ١٠) الموظف بحاجة إلى فهم كيف يحد سلوكه الحوافز التي يحصل عليها .

المحاضرة 1

١٤. أي من التالي صحيحاً :

- أ - مفهوم المهنة : لغة : العمل ، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة ، واصطلاحاً : مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية .
- ب- مفهوم الحرفة : لغة : من الاحتراف وهو الكسب ، واصطلاحاً : عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير .
- ج- مفهوم الوظيفة : لغة : ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين ، 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 .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

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 يقدر 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 .

فهد الحجاز

المحاضرة 1

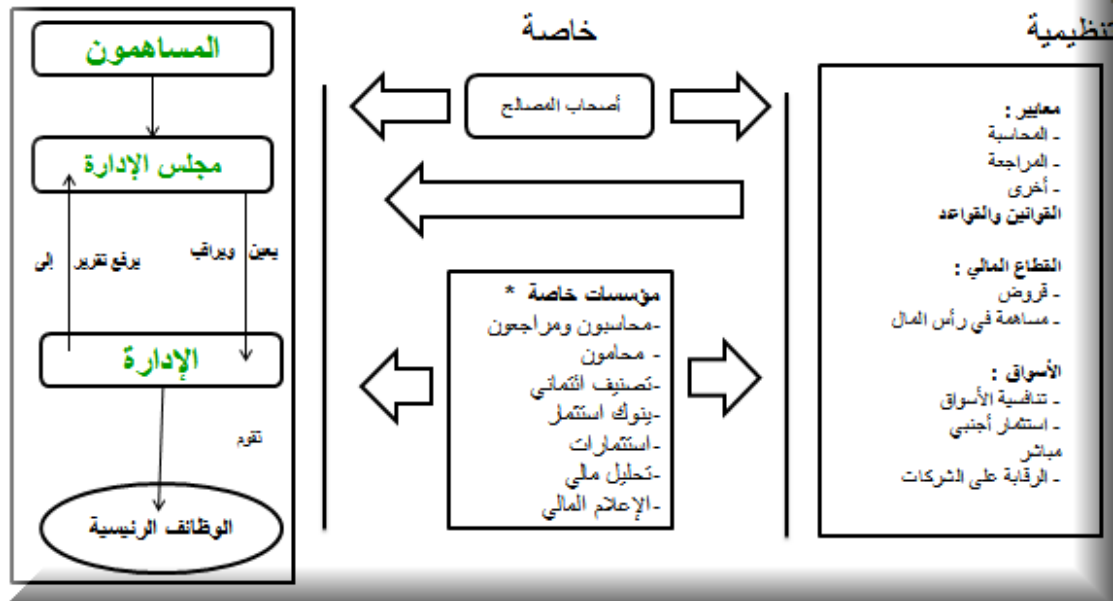
١٥ . من المحددات الداخلية للحوكمة :

- أ - المساهمون .
- ب- مجلس الإدارة .
- ج- (أ ، ب) .
- د - ليس مما ذكر أعلاه .

المحددات الداخلية

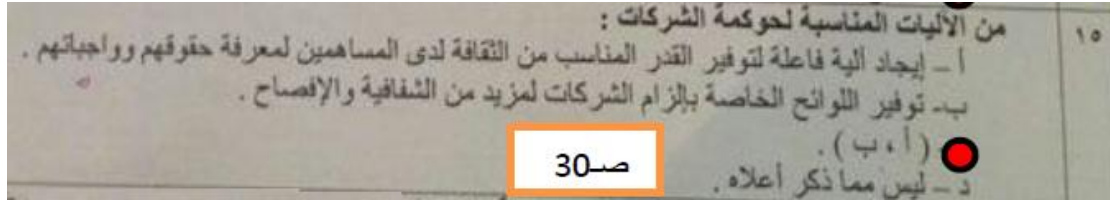
المحددات الخارجية والداخلية للحوكمة

لمحددات الخارجية



المحاضرة 9

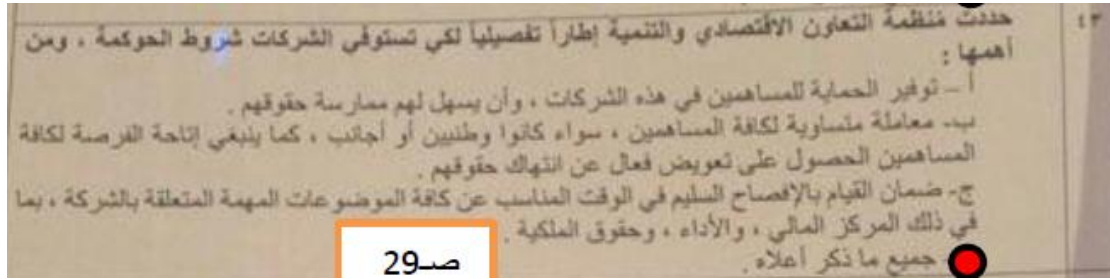
نفس الموضوع ونفس الشرائح



الآلية المناسبة لحوكمة الشركات :

١. إيجاد آلية فاعلة لتوفير القدر المناسب من الثقافة لدى المساهمين لمعرفة حقوقهم وواجباتهم .
٢. توفير اللوائح الخاصة بالزام الشركات لمزيد من الشفافية والإفصاح .
٣. خلق الانسجام والتوافق بين مجموعة اللوائح والأنظمة المستحدثة .
٤. استنباط وسائل لمكافحة الأساليب الملتوية التي تلجأ لها بعض إدارات الشركات .
٥. تزويد مجالس إدارات الشركات بالكوادر المتخصصة .

فهد الحجاز



حددت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إطاراً تفصيلياً لكي تستوفي الشركات شروط الحوكمة ، ومن أهمها :

١. توفير الحماية للمساهمين في هذه الشركات ، وأن يسهل لهم ممارسة حقوقهم .
٢. معاملة متساوية لكافة المساهمين ، سواء كانوا وطنيين أو أجانب ، كما ينبغي إتاحة الفرصة لكافة المساهمين للحصول على تعويض فعال عن انتهاك حقوقهم .
٣. ضمان القيام بالإفصاح السليم في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات المهمة المتعلقة بالشركة ، بما في ذلك المركز المالي ، والأداء ، وحقوق الملكية .
٤. ضمان التوجيه والإرشاد الإستراتيجي للشركة ، والرقابة الفعالة لمجلس الإدارة على إدارة الشركة ، ومحاسبة مجلس الإدارة عن مسؤوليته أمام الشركة والمساهمين .

فهد الحجاز

١٦. من الإرشادات في بطاقة العمل التالي **عدا** :
- أ - تأكد أن أسمك هو أبرز ما في البطاقة .
 - ب- تطلب من مدير رفيع المستوى بطاقة عمله .
 - ج- لا تكتب على بطاقة العمل دون استئذان .
 - د - جميع ما ذكر أعلاه .

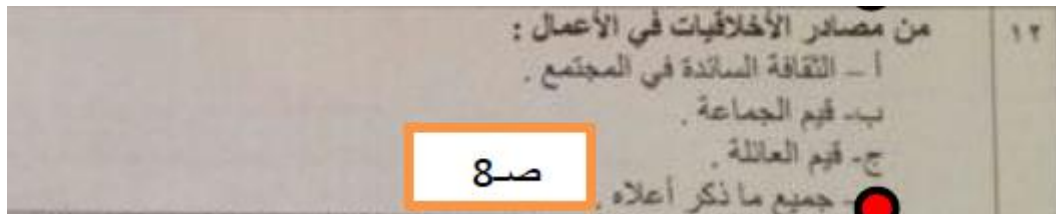
إرشادات في بطاقة العمل

- ◆ احتفظ ببطاقات العمل في محفظة أنيقة
- ◆ استعمل نوعية جيدة من بطاقات العمل
- ◆ **تأكد أن أسمك هو أبرز ما في البطاقة**
- ◆ تأكد أن بطاقتك ذات مظهر أنيق
- ◆ لا تفترض أن أحداً يود الحصول على بطاقتك : أسأل أولاً
- ◆ **لا تطلب من مدير رفيع المستوى بطاقة عمله**
- ◆ تذكر أن بطاقة العمل تعبر عنك وعن الشركة التي تمثلها
- ◆ **لا تكتب على بطاقة العمل دون استئذان**

فهد الحجاز

المحاضرة 13

١٧. من مصادر الأخلاقيات في الأعمال الخارجية :
- أ - القيم الشخصية الذاتية الفطرية .
 - ب- المعتقدات الدينية والمذهبية .
 - ج- قيم المجتمع الحضارية .
 - د - الخصوصية الفردية .



ص

مصادر الأخلاقيات في الأعمال

أخلاقيات الأعمال

نظام القيم والمعتقدات الشخصية الذاتية

- القيم الشخصية الذاتية الفطرية .
- المعتقدات الدينية والمذهبية .
- الخبرة السابقة والمستوى التعليمي .
- الخصوصية الفردية .
- الحالة الصحية النفسية والجسدية .

نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية في المجتمع الخارجي

- الثقافة السائدة في المجتمع .
- قيم الجماعة .
- قيم العنلة .
- قيم العمل .
- قيم المجتمع الحضارية .

المحاضرة 2

١٨. من أخلاقيات العمل بالخدمات الصحية :

- أ - فحص المريض وتشخيص حالته بدقة واهتمام .
- ب- عدم استغلال حاجة المريض للعلاج ، مادياً أو معنوياً .
- ج- (أ ، ب) .
- د - ليس مما ذكر أعلاه .

علاقة أخلاقيات العمل بالخدمات الصحية :

□ فحص المريض وتشخيص حالته بدقة واهتمام .

- وجوب احتفاظ الطبيب/الطبيبة بأسرار المريض وعدم البوح بها إلا في التقارير الرسمية وعند اللزوم ويعلم المريض .
- يجب توفير الحماية الكاملة للعاملين في المستشفى من مخاطر كيميائية أو إشعاعية أو مغناطيسية متوقعة بارتداء الواقي الخاص بها .

□ عدم استغلال حاجة المريض للعلاج ، مادياً أو معنوياً .

- عدم صرف دواء لا يحتاجه المريض ، وذلك بدافع مادي روج له مسوق الدواء - ممثل شركة الأدوية - عند زيارته للطبيب .

ملاحظة : Remark

وما ينطبق على الطبيب ، ينطبق أيضاً على المهندس والجيولوجي والكيميائي والفيزيائي والإداري والمحاسب وكل الأعمال الأخرى . ومن العجيب ألا يُطلب منهم القسم الغليظ قبل مباشرتهم لأعمالهم مثل الطبيب

فهد الحجاز

١٩. يمكن تعريف الاتصالات بأنها :

- أ - عملية نقل هادئة للمعلومات من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما .
- ب- عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر الإنسانية .
- ج- (أ ، ب) .
- د - ليس مما ذكر أعلاه .

مهارات الاتصال مع الآخرين وأخلاقيات الأعمال :

الاتصال الشخصي هو عملية نقل هادئة للمعلومات ، من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما

ويمكن تعريف الاتصالات بأنها : عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر الإنسانية .

فهد الحجاز

المحاضرة 12

٢٠. ما الفرق بين أخلاقيات المهنة وآداب المهنة :

- أ - أخلاقيات المهنة : هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها .
- ب- آداب المهنة : هي مجموعة القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة .
- ج- جميع ما ذكر صحيحاً .
- د - جميع ما ذكر غير صحيح .

① أخلاقيات المهنة :

هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها ، والعمل بمقتضاها ،

② آداب المهنة :

هي مجموعة القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة وإن آداب المهنة في عموميتها تدور حول نقطتين هما :

إتقان العمل ، وتجنب القصور أو الإهمال فيه .

فهد الحجاز

المحاضرة 4

نفس الموضوع ونفس الشرائح

٢ بالعموم يمكن القول أن هناك عدة طرق تساعد على التعرف على صدق التصرف من عدمه ومنها :
 أ - الرجوع إلى أهل الدراية والخبرة الذين يستطيعون من خلال طول التجربة تمييز التصرفات غير الصادقة .
 ب- ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة لأن المتصنع لا يستطيع التصنيع أبد الدهر ولا لمدة طويلة أيضاً ، فلا بد أن تظهر منه بعض السلوكيات التي تدل على ريائه وتصنعه .
 ج- اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها إلا الصادقون .
 د- جميع مما ذكر أعلاه .

ص-17

هناك ثلاث طرق تساعد على التعرف على صدق التصرف من عدمه ، هي :

١. الرجوع إلى أهل الدراية والخبرة الذين يستطيعون من خلال طول التجربة تمييز التصرفات غير الصادقة .
٢. ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة لأن المتصنع لا يستطيع التصنيع أبد الدهر ، ولا لمدة طويلة أيضاً ، فلا بد أن تظهر منه بعض السلوكيات التي تدل على ريائه وتصنعه .
٣. اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها إلا الصادقون .

فهد الحجاز

١٧ من العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه :
 أ - الإكراه .
 ب- الغضب .
 ج- (أ ، ب) .
 د - ليس مما ذكر أعلاه .

ص-16

العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه :

- الإكراه .
- الغضب .
- الرياء والمصلحة .
- الخوف .

فهد الحجاز

٢٧ الانضباط له صور عديدة رئيسية في حياة الموظفين منها :
 أ- الانضباط في الهيئة (الشكل) .
 ب- الانضباط في السكن .
 ج- (أ ، ب) .
 د - ليس مما ذكر أعلاه .

ص-16

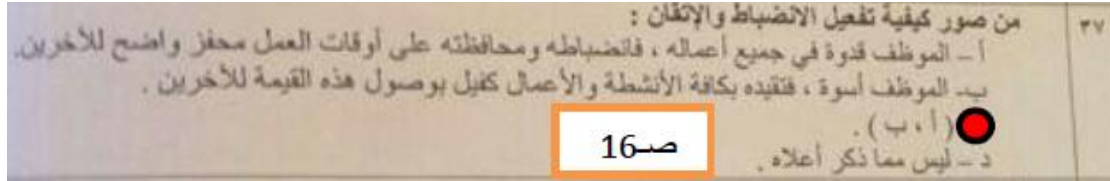
الانضباط له صور عديدة أخرى في حياة الموظفين منها :

أولاً : الانضباط في الهيئة (الشكل)

ثانياً : الانضباط في الوقت

ثالثاً : الانضباط في التعامل (التصرفات)

فهد الحجاز



صور من كيفية تفعيل الانضباط والإتقان :

١. الموظف قدوة في جميع أعماله ، فاتضباطه ومحاظنته على أوقات العمل محفز واضح للآخرين .
٢. الموظف أسوة ، فتقديده بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين .
٣. الموظف ليس مخزن للمعارف والمعلومات ، ولكن لديه القدرة لكيفية الحصول عليها وطرق الاستفادة منها وتطبيقها .
٤. تقيد الموظف بوسائل السلامة أثناء التطبيق العملي يطبع لدى الآخرين أهمية ذلك .
٥. الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الاهتمام بكميتها . (الكيف أهم من الكم وخصوصاً أثناء العمل) .
٦. الموظف المنضبط يشجع الآخرين على الانضباط بجميع صوره ، ويكون مثلاً لذلك .
٧. محافظة الموظف على التواجد في الساعات المكتيبة والإجابة عن استفسارات الآخرين مما ينمي هذه المهارات ويشجعهم على التواصل معه .

فهد الحجاز

٢١. تعد مناسبة لقاء العمل الجماعي :

- أ - فرصة لعرض نفسك بمظهر إيجابي على زملائك ورؤسائك وارباب الصناعة والزبائن المحتملين .
- ب- دعوة إلى التعريف بنفسك لدى أشخاص لا سبيل لك إلى مقابلتهم وجهاً لوجه .
- ج- (أ ، ب) .
- د - ليس مما ذكر أعلاه .

لقاءات العمل الجماعية

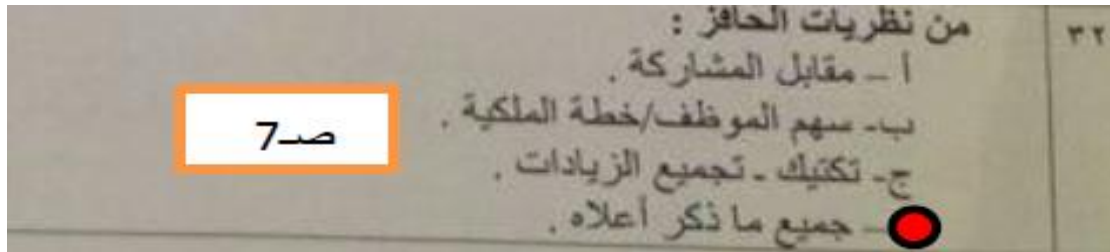
تعد مناسبة لقاء العمل الجماعي هدية وفرصة لعرض نفسك بمظهر إيجابي على زملائك ورؤسائك وأرباب الصناعة والزبائن المحتملين . وهذا اللقاء دعوة إلى التعريف بنفسك لدى أشخاص لا سبيل لك إلى مقابلتهم وجهاً لوجه ، ومصافتهم بحرارة ، وترك أثر حسن في نفوسهم سوى هذا السبيل .

فهد الحجاز

المحاضرة 13

٢٢٠ من نظريات الحافز :

- أ - سهم الموظف/خطة الملكية .
- ب- الدفع مقابل المعرفة .
- ج- التعويض على أساس جماعي كفريق .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .



نظريات الحافز

الهدف	اسم البرنامج
مكافآت الموظفين الفردية تتناسب مع مساهمات أدائهم	• الدفع مقابل الأداء .
مكافأة جميع الموظفين والمدراء في وحدة العمل	• مقابل المشاركة .
منح الموظفين جزء من ملكية المنظمة لتمكين الموظفين من المشاركة	• سهم الموظف/خطة الملكية .
مكافأة الموظفين بالدفع التقدي لمرّة واجدة مبني على الأداء .	• تكتيك - تجميع الزيادات .
ربط راتب الموظف بعدد مهارات المهمة المطلوب إنجازها العملون	• الدفع مقابل المعرفة .
مكافآت الموظفين على النشاطات والسلوكيات يعود بالفائدة على الفريق	• التعويض على أساس جماعي كفريق

المحاضرة 1

٢٣. تأثير السلوك العدواني على الموظف :

- أ - في المجال السلوكي .
- ب- في المجال العام .
- ج- في المجال الخاص .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

تأثير السلوك العدواني على الموظف :

أولاً : في المجال السلوكي .

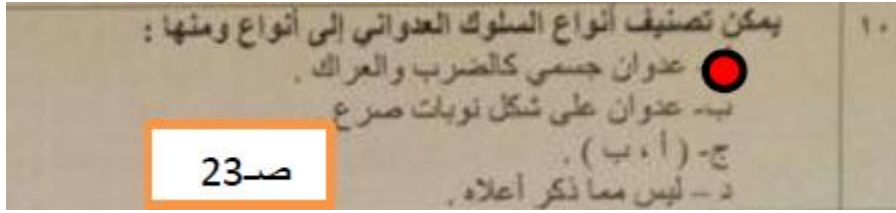
ثانياً : في المجال الوظيفي .

ثالثاً : في المجال الاجتماعي .

رابعاً : في المجال الانفعالي .

فهد الحجاز

نفس الموضوع ونفس الشرائح



تصنيف أنواع السلوك العدواني على النحو التالي :

• **عدوان جسدي كالضرب والعراك .**

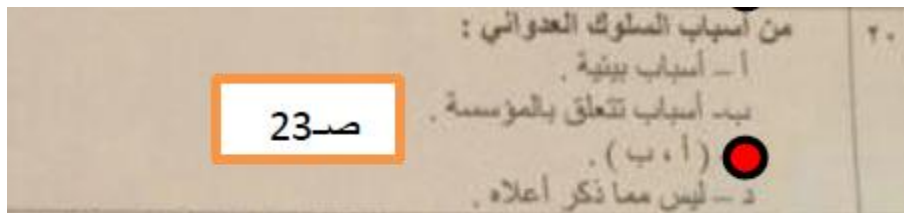
• عدوان لفظي كالإهانة والشتيم .

• **عدوان على شكل نوبات غضب .**

• عدوان غير مباشر (اعتداء عن طريق شخص آخر) .

• عدوان سلبي مثل الغاد ، المماظة ، التدخل المتعمد .

فهد الحجاز

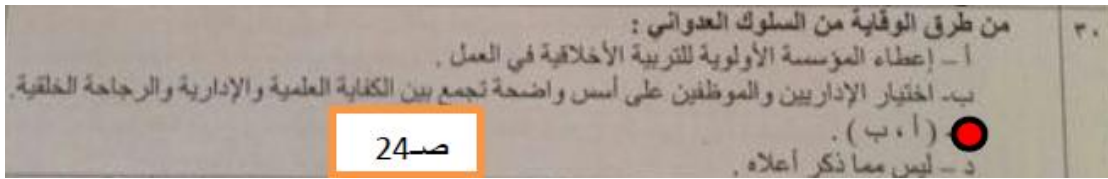


أسباب السلوك العدواني :

١. : أسباب بيئية .
٢. : أسباب تتعلق بالمؤسسة .
٣. : أسباب نفسية .
٤. : أسباب اجتماعية .
٥. : أسباب ذاتية .
٦. : أسباب اقتصادية .
٧. : تأثير وسائل الإعلام .

فهد الحجاز

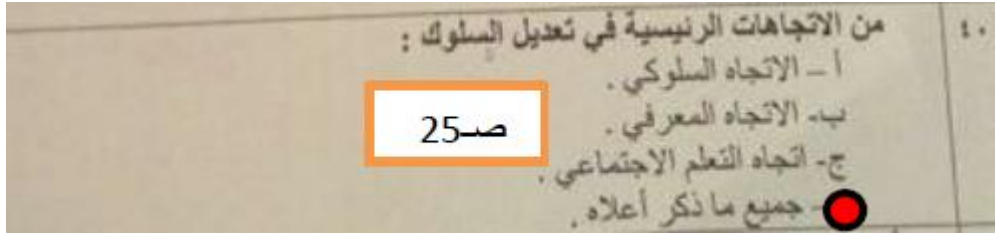
المحاضرة 7



طرق الوقاية من السلوك العدواني :

١. إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل .
٢. اختيار الإداريين والموظفين على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية .
٣. العدالة في معاملة الموظف في المؤسسة .
٤. العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين .
٥. العدالة في قضايا الثواب والعقاب بين الموظفين .
٦. إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين .
٧. العدالة في تقييم الأداء .
٨. العدالة في الرواتب والحوافز .

فهد الحجاز



الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك :

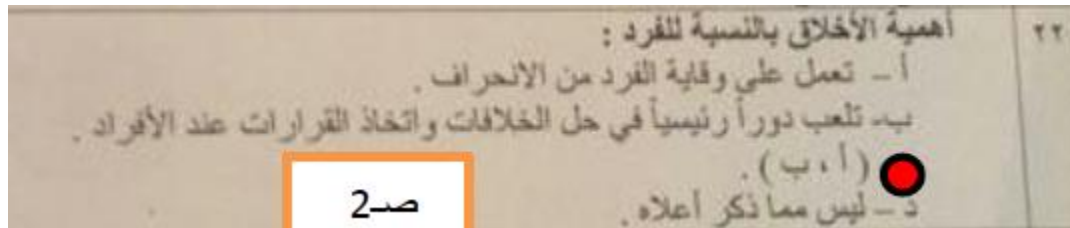
- ١ . الاتجاه السلوكي .
- ٢ . الاتجاه المعرفي .
- ٣ . اتجاه التعلم الاجتماعي .

٢٤. أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع :

- أ - تحفظ للمجتمع تماسكه ، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة .
- ب - تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات ، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية ، ولا يستقيم المجتمع بدونها .
- ج - تلعب الأخلاق دوراً بارزاً في تحقيق التنمية للمجتمع .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

٣٤. أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد :

- أ - تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته .
- ب - المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه .
- ج - تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات ، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .



أهمية الأخلاقيات

أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع :

١. تحفظ للمجتمع تماسكه ، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة .
٢. تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات ، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية ، ولا يستقيم المجتمع بدونها .
٣. يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة .
٤. توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية .
٥. تلعب الأخلاق دوراً بارزاً في تحقيق التنمية للمجتمع .
٦. تؤدي دوراً مهماً في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبعد بهم عن العنف والصراعات .

أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد :

١. تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته .
٢. المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه
٣. تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات ، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة .
٤. تعمل على وقاية الفرد من الانحراف .
٥. تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد .

فهد الحجاز

المحاضرة 1

٢٥. تؤدي الحوكمة في النهاية إلى :

- أ - زيادة الثقة في الاقتصاد الوطني .
- ب- تعميق دور سوق المال .
- ج- زيادة قدرته على تعبئة المدخرات .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

تؤدي الحوكمة في النهاية إلى

- زيادة الثقة في الاقتصاد القومي
- تعميق دور سوق المال
- وزيادة قدرته على تعبئة المدخرات
- رفع معدلات الاستثمار
- الحفاظ على حقوق الأقلية أو صغار المستثمرين
- تشجع الحوكمة على
- نمو القطاع الخاص ودعم قدراته التنافسية
- تساعد المشروعات في الحصول على التمويل وتوليد الأرباح
- خلق فرص عمل .

فهد الحجاز

المحاضرة 9

٢٦. من آداب السفر وقواعد السلوك الدولية :

- أ - دقة المواعيد .
- ب- تقديم الهدايا .
- ج- لغة الزبون.
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

آداب السفر وقواعد السلوك الدولية

كيف تؤثر الثقافة في العمل :

- دقة المواعيد
- تقديم الهدايا
- لغة الزبون .

فهد الحجاز

المحاضرة 13

٢٧. من أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل :

- أ - الاعتراف بالخطأ في عمل ما لم يكن ليكتشف لولا اعترافك .
- ب- تقدير مشاعر الأفراد والجماعات .
- ج- التعامل مع التغييرات بإيجابية .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل :

السلبى والإيجابى :

- ١- نقل الإشاعات بين مجموعات العمل .
- ٢- مشاركة الزملاء والتعاون معهم في اتمام العمل
- ٣- الاتصال من خلال القنوات الرسمية.
- ٤- الاعتراف بالخطأ في عمل ما لم يكن ليكتشف لولا اعترافك .
- ٥- الاستفادة من إنجازات الآخرين .
- ٦- الالتزام بمواعيد اتمام المهام .
- ٧- تقدير مشاعر الأفراد والجماعات .
- ٨- ترك العمل ليوم غد لتقوم به .
- ٩- التعامل مع التغييرات بإيجابية .
- ١٠- إريك الآخرين بسبب ما تتخذه من إجراءات وأعمال
- ١١- دعم أفكار وأراء الآخرين الجديدة .
- ١٢- الحفاظ على أدوات وأجهزة العمل .
- ١٣- تنفيذ السياسة والإجراءات الوظيفية.
- ١٤- حل المشاكل المشتركة بين الآخرين .
- ١٥- إعطاء امتيازات خاصة للأقران .
- ١٦- الحفاظ على المواعيق والأسرار .
- ١٧- الحفاظ على النظام حتى وأن شمل أصدقائك .
- ١٨- الحفاظ على جو وبيئة آمنة للعمل .
- ١٩- التقليل من المحسوبة والتعامل في محيط العمل.

فهد الحجاز

المحاضرة 1

٢٨. من أخلاقيات العمل الخاصة بالطلاب :

- أ - أن يكون مهذباً ومنظماً مع أساتذته .
- ب- حضور المحاضرات بانتظام والالتزام بأوقاتها .
- ج- المحافظة على أمانة التعليم ، فلا يغش في اختباراتهِ ولا يسرق بحوث غيره .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

٣٨. من أخلاقيات العمل الخاصة بالأستاذ :

- أ - حرصه على وقت المحاضرات حضوراً وانصرافاً .
- ب- الالتزام الفعلي بالساعات المكتبية .
- ج- ألا يسفه رأياً أو وجهة نظر للطالب .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة التالي عدا :

- أ - ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقتهم مع طلابهم .
- ب- المعاونة بتشكيل التنظيم الغير رسمي .
- ج- أن يقدم لهم يد العون ، وبخاصة الجدد منهم .
- د - أن يكون موضوعياً في تقييم زملائه .

أخلاقيات العمل الخاصة بالطلاب :

- أن يكون مهذباً ومنظماً مع أساتذته .
- حضور المحاضرات بانتظام والالتزام بأوقاتها .
- المحافظة على أمانة التعليم ، فلا يغش في اختباراتهِ ، ولا يسرق بحوث غيره

أخلاقيات العمل الخاصة بالأستاذ :

١. حرصه على وقت المحاضرة حضوراً وانصرافاً .
٢. الالتزام الفعلي بالساعات المكتتية .
٣. ألا يسفه رأياً أو وجهة نظر للطلاب .

أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة :

١. ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقاتهم مع طلابهم .
٢. أن يقدم لهم يد العون ، وبخاصة الجدد منهم .
٣. أن يكون موضوعياً في تقييم زملائه .

شكر الحجاز

المحاضرة 14

٢٩. تعتبر المعلومات كوظيفة لأغراض الاتصال لتوجه :

- أ - المشاعر .
- ب- التأثير .
- ج- تقني .
- د - البنية .

فهد الحجاز

أغراض الاتصال

الوظيفة (الفرصة)	التوجه	الأهداف	مجال التركيز الفطري والبحث
الاتصال (العاطفة)	المشاعر	زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية	الرضا ومعالجة الصراع وتخفيف حدة التوتر وتحديد الأدوار
الدافعية	التأثير	الالتزام بالأهداف التنظيمية	التفوق 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

المحاضرة 12

٣٠. من أنماط المسؤولية الاجتماعية :
- المسؤولية الاقتصادية .
 - المسؤولية الاجتماعية .
 - (أ ، ب) .
 - ليس مما ذكر أعلاه .

أنماط المسؤولية الاجتماعية :

وجهتي نظر متعارضتين شكلياً نمطين متناقضين في إدراك إدارة المنظمة للدور الاجتماعي

- المسؤولية الاقتصادية :
- المسؤولية الاجتماعية :
- الاقتصادي- الاجتماعي :

فهد الحجاز

المحاضرة 5

٣١. عندما تصل إلى غرفة الاجتماعات ، فإن مكان الجلوس يعتمد على :
- إذا كان الاجتماع في المكتب .
 - إذا كان الاجتماع في غرفة الاجتماعات .
 - مضيفك قد حدد سلفاً أماكن الجلوس .
 - جميع ما ذكر أعلاه .

الاجتماع

سؤال : عندما تصل إلى غرفة الاجتماعات ، أين تجلس ؟

الجواب :

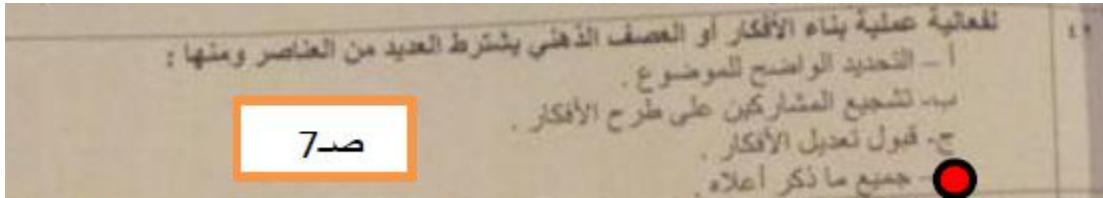
- إذا كان الاجتماع في المكتب .
- إذا كان الاجتماع في غرفة الاجتماعات .
- مضيفك قد حدد سلفاً أماكن الجلوس .

فهد الحجاز

المحاضرة 13

٣٢. لفعالية عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني يشترط العديد من العناصر ومنها :

- أ - التحديد الواضح للموضوع .
- ب- تشجيع المشاركين على طرح الأفكار .
- ج- قبول تعديل الأفكار .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .



عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني

Brainstorming

- التحديد الواضح للموضوع .
- تشجيع المشاركين على طرح الأفكار .
- قبول تعديل الأفكار .
- تجديد الأفكار وعدم تكرارها .
- عدم النقد .
- عدد المشاركين .
- الاهتمام بالوقت .

فهد الحجاز

المحاضرة 1

٣٥. من عناصر الثقافة التنظيمية :

- أ - القيم التنظيمية .
- ب- الأعراف التنظيمية .
- ج- التوقعات التنظيمية .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

عناصر الثقافة التنظيمية :

- أولاً : القيم التنظيمية .
- ثانياً : المعتقدات التنظيمية .
- ثالثاً : الأعراف التنظيمية .
- رابعاً : التوقعات التنظيمية .

فهد الحجاز

المحاضرة 10

٣٦. الخلق من الناحية العملية وبصفة عامة هو :

- أ - سلوك راسخ في عمق الإنسان .
- ب- يظهر بشكل اختياري وعادي دون تردد أو تكلف أو اضطراب أو محاباة .
- ج- يمارسها الشخص بصورة مستمرة في الظروف والأحوال .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

الخلق - من الناحية العملية وبصفة عامة -

- هو سلوك راسخ في عمق الإنسان
- يظهر بشكل اختياري وعادي دون تردد أو تكلف أو اضطراب أو محاباة
- يمارسها الشخص بصورة مستمرة في كل الظروف والأحوال .

فهد الحجاز

المحاضرة 14

٣٧. من أنواع السلوك :

- أ - السلوك الحازم .
- ب- السلوك الغير حازم .
- ج- السلوك العدائي .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

أنواع السلوك :

- ١ . السلوك الحازم :
- ٢ . السلوك الغير الحازم :
- ٣ . السلوك العدائي :

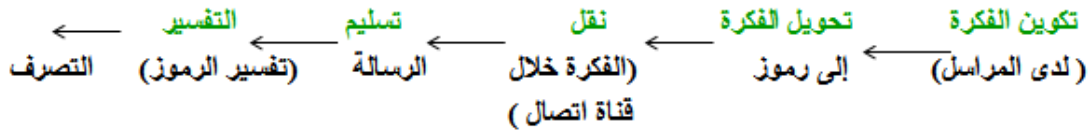
فهد الحجاز

المحاضرة 1

٣٩. من خطوات عمليات الاتصال عند ديفز :

- أ - تكوين الفكرة - تحويل الفكرة - نقل .
- ب- تسليم - التفسير .
- ج- (أ ، ب) .
- د - ليس مما ذكر أعلاه .

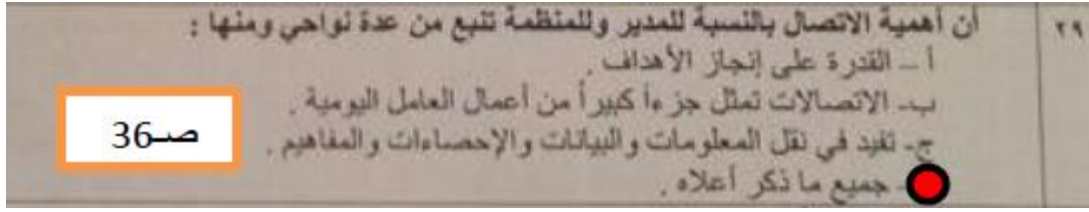
خطوات عمليات الاتصال عند ديفز



خرائط ذهنية لأخلاقيات الاعمال



المحاضرة 12



أن أهمية الاتصال بالنسبة للمدير والمنظمة تتبع من عدة نواحي ومنها:

- ١) القدرة على إنجاز الأهداف .
- ٢) الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال العامل اليومية .
- ٣) تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم .
- ٤) أنها ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين .
- ٥) أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار .
- ٦) وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك .
- ٧) وسيلة رقابية وإرشادية .

فهد الحجاز

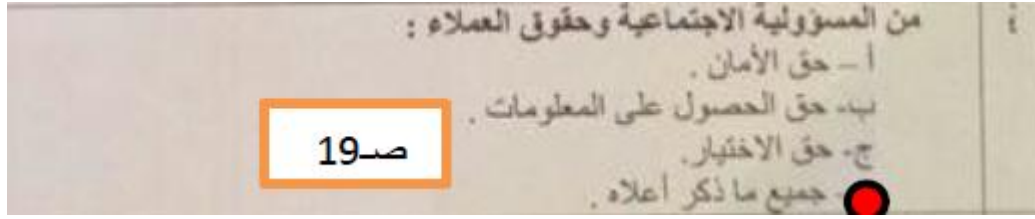
٤٠. من عناصر المسؤولية الاجتماعية :

- أ - المالكون .
- ب- الزبائن .
- ج- المجهزون .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

عناصر المسؤولية الاجتماعية

- | | |
|----------------|-----------------------------|
| ١) المالكون . | ٦) المجتمع . |
| ٢) العاملون . | ٧) البيئة . |
| ٣) الزبائن . | ٨) الحكومة . |
| ٤) المنافسون . | ٩) جماعات الضغط الاجتماعي . |
| ٥) المجهزون . | |

فهد الحجاز

نفس الموضوع ونفس الشرائح**المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء :**

(١) حق الأمان

(٢) حق الحصول على المعلومات

(٣) حق الاختيار

(٤) حق سماع رأي المستهلك

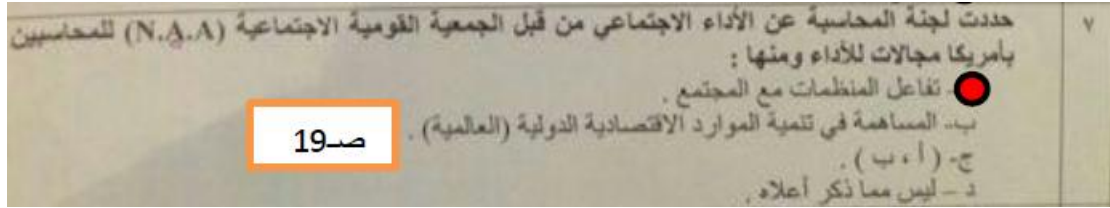
(٥) حق التمتع ببيئة نظيفة

(٦) حق إشباع احتياجاته الأساسية (حق الرعاية الصحية)

(٧) حق التعويض

(٨) حق التثقيف

فهد الحجاز

**مجالات المحاسبة الاجتماعية :**

حددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية الاجتماعية هي : (N.A.A) للمحاسبين بأمريكا 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 .

فهد الحجاز

- ٤١ . ما تفعل إذا أقحم أحد نفسه في الاجتماع بعد مدة من بدئه :
- أ - هذا يتعلق بمكانة الشخص .
 - ب- بالمدة التي مضت على الاجتماع .
 - ج- (أ ، ب) .
 - د - يعتمد على الوقت المتبقي .

🕒 ما تفعل إذا ...

... أقحم أحدهم نفسه في الاجتماع بعد مدة من بدئه .

- هذا يتعلق بمكانة الشخص
 - بالمدة التي مضت على الاجتماع
- فإذا كان الشخص ذا مرتبة عالية ، فينبغي أن تزوده بموجز عما فاتته باحترام .

شكرًا

المحاضرة 13

- ٤٢ . عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني هي محاولة :
- أ - الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية .
 - ب- بواسطة بيئة محفزة .
 - ج- متحررة من القيود الغير ضارة .
 - د - جميع ما ذكر أعلاه .

غير موجودة ف المحتوى... تم البحث في الانترنت

١ - عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني

Brainstorming



هو محاولة الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية بواسطة بيئة محفزة ومتحررة من القيود غير الضرورية.

٤٣. من مجالات الإصلاح لمواجهة الفساد الإداري :

- أ - الإصلاح النفسي .
- ب- الإصلاح في مجالي التربية والتعليم العالي .
- ج- الإصلاح في المجال الاجتماعي .
- د - (ب ، ج) .

مجالات الإصلاح لمواجهة الفساد الإداري :

- ١ . الإصلاح الهيكلي والسياسي .
- ٢ . الإصلاح في مجال القضاء .
- ٣ . الإصلاح في مجال الحريات العامة وحقوق الإنسان .
- ٤ . الإصلاح في مجالي التربية والتعليم العالي .
- ٥ . الإصلاح في المجال الاجتماعي .
- ٦ . الإصلاح في مجال الثقافة والأعلام والتوجيه .
- ٧ . الإصلاح في مجال السياسة والعلاقات الخارجية .

شكرًا

المحاضرة 8

٣٣. من مظاهر الفساد هي :

- أ - الرشوة .
- ب- المحاباة.
- ج- (أ ، ب) .
- د - ليس مما ذكر أعلاه .

٥. تتجلى ظاهراً الفساد بمجموعة من السلوك التي يقوم بها بعض من يتولون المناصب ومنها :

26ص

- أ - الفساد الاقتصادي .
- ب- الفساد المالي والإداري .
- ج- الفساد الاجتماعي .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

ما هي مظاهر الفساد ؟

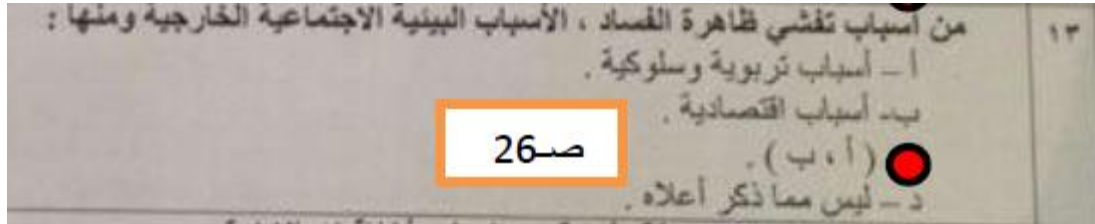
١. الفساد السياسي .
٢. الفساد المالي .
٣. الفساد الإداري .
٤. الفساد الأخلاقي .

مظاهر أخرى للفساد هي :

١. الرشوة .
٢. المحسوبية .
٣. المحاباة .
٤. الوساطة .
٥. نهب المال العام .

فهد الحجاز

نفس الموضوع ونفس الشرائح



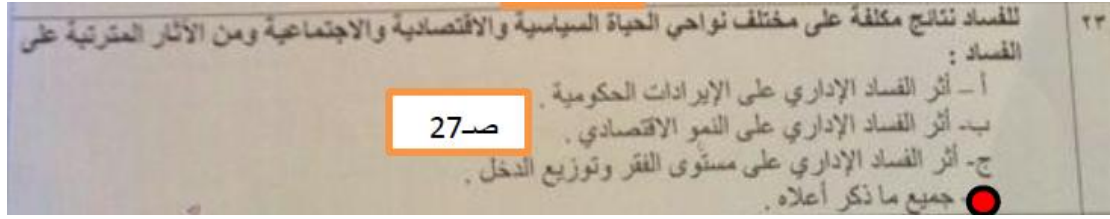
أسباب تفشي ظاهرة الفساد :

(١) أسباب بيئية اجتماعية خارجية : وتنقسم إلى :

- أ- أسباب تربوية وسلوكية .
- ب- أسباب اقتصادية .
- ج- أسباب سياسية .

(٢) أسباب بيئية داخلية (قانونية) .

فهد الحجاز

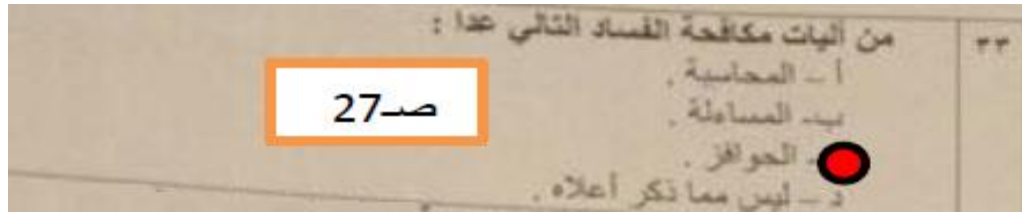


الآثار المترتبة على الفساد :

للفساد نتائج مكلفة على مختلف نواحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية على النحو التالي :

- ١ . أثر الفساد الإداري على الإيرادات الحكومية .
- ٢ . أثر الفساد الإداري على النمو الاقتصادي .
- ٣ . أثر الفساد الإداري على مستوى الفقر وتوزيع الدخل .
- ٤ . أثر الفساد على النواحي الاجتماعية .
- ٥ . أثر لفساد على النظام السياسي .

فهد الحجاز



آليات مكافحة الفساد :

- ١ . المحاسبة .
- ٢ . المساءلة .
- ٣ . الشفافية .
- ٤ . النزاهة .

فهد الحجاز

٤٤. هناك عدة تعريفات لأخلاقيات العمل ومنها :
- أ - يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب من أفراد العمل بالالتزام به .
 - ب- هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً .
 - ج- 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 .
 - د - جميع ما ذكر أعلاه .

مفهوم أخلاقيات الأعمال :

هنالك عدة تعريفات لأخلاقيات الأعمال نكتفي بذكر ثلاثة منها :

- (١)- يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير ، التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب ، من أفراد العمل بالالتزام بها .
- (٢)- هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً 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 .

فهد الحجاز

المحاضرة 1

٤٥. هناك عوامل رئيسية تلعب دوراً كبيراً في المحافظة والبقاء على ثقة المنظمة ومنها :
- أ - الإدارة الدنيا والوسطى .
 - ب- المخالطة الاجتماعية .
 - ج- (أ ، ب) .
 - د - ليس مما ذكر أعلاه .

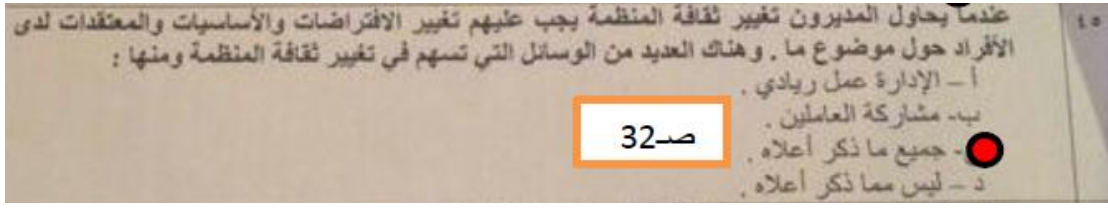
المحافظة على ثقافة المنظمة :

هنالك ثلاثة عوامل رئيسية تلعب دوراً كبيراً في المحافظة والبقاء على ثقافة المنظمة وهي : (عبداللطيف ، 1994) .

- ١ . الإدارة العليا .
- ٢ . اختيار العاملين .
- ٣ . المخالطة الاجتماعية .

فهد الحجاز

نفس الموضوع ونفس الشرائح



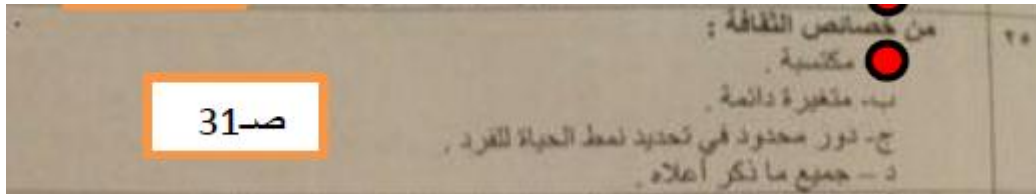
تغيير ثقافة المنظمة :

عندما يحاول المديرين تغيير ثقافة المنظمة يجب عليهم تغيير الافتراضات والأساسيات والمعتقدات لدى الأفراد حول موضوع ما . وهناك وسائل تسهم في تغيير ثقافة المنظمة وهي كما يلي :

- أولاً : الإدارة عمل ريادي .
- ثانياً : مشاركة العاملين .
- ثالثاً : المعلومات من الآخرين :
- رابعاً : العوائد والمكافآت :

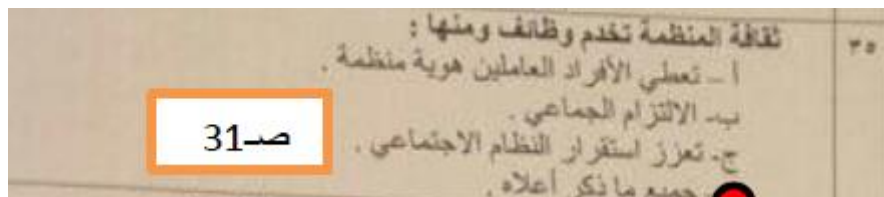
شكرًا للحجاز

المحاضرة 10



خصائص الثقافة :

- ١- مكتسبة .
- ٢- متغيرة .
- ٣- دور كبير في تحديد نمط الحياة للفرد .
- ٤- قابلة للانتقال .



ثقافة المنظمة تخدم أربع وظائف هي :

- أ - تعطي الأفراد العاملين هوية منظرية .
- ب- الالتزام الجماعي .
- ج- تعزز استقرار النظام الاجتماعي .
- د- تشكل السلوك .

٤٦. أخلاقيات العمل بالعسكرية :

- أ - ما ينطبق على الموظف المدني أيضاً ينطبق على الموظف العسكري .
- ب- ما ينطبق على الموظف المدني ليس بالضرورة ينطبق على الموظف العسكري .
- ج- (أ ، ب) .
- د - ليس مما ذكر أعلاه .

علاقة أخلاقيات الأعمال بالعلوم الأخرى

- (١) علاقة أخلاقيات العمل بالإدارة العامة .
- (٢) علاقة أخلاقيات العمل بالعسكرية : وما ينطبق على الموظف المدني ينطبق أيضاً على الموظف العسكري
- (٣) أخلاقيات العمل والأمن الشامل .
- (٤) علاقة أخلاقيات العمل بالإدارة الخاصة :
- (٥) علاقة أخلاقيات العمل بالمصنع والمهن الفنية .

فهد الحجاز

المحاضرة 14

٤٧. من الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل التالي **عدا** :

- أ - أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازه مع بيان ما يتعلق بالمدة والأجر والرئاسة
- ب- أن لا يكلفه فوق طاقته .
- ج- أن يعامله بالحسنى .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل :

- أ - أن يبين للعامل ماهية العمل المراد اتجاؤه مع بيان ما يتعلق بالمدة والأجر .
- ب- أن لا يكلفه فوق طاقته .
- ج- أن يعامله بالحسنى

فهد الحجاز

المحاضرة 1

٤٩. من المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين :

- أ - التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق .
- ب- القدرة على تبادل المعرفة .
- ج- القدرة على الإجابة .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

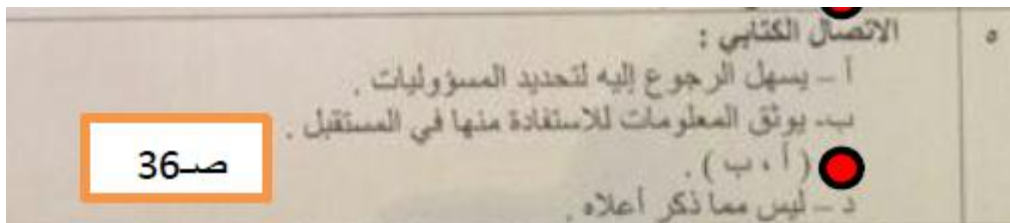
المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين

- النظرة الشمولية .
- تطوير أساليب العمل .
- النظرة المستقبلية .
- ثقة بالنفس .
- القدرة على الإقناع .
- معرفة أسباب الفشل وتجنبها .
- التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق .
- الاستفادة من الفرص المتاحة .
- القدرة على تبادل المعرفة .
- القدرة على الإجابة .
- إدارة الوقت .

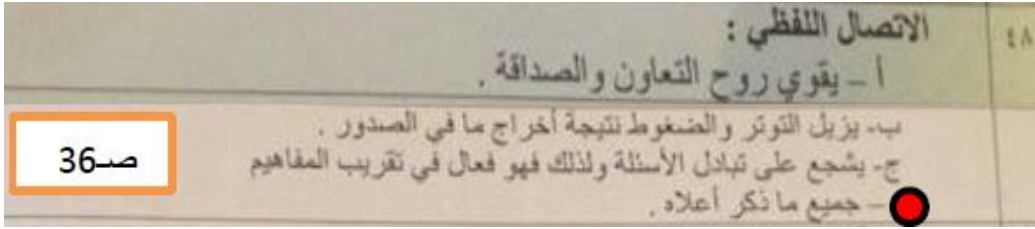
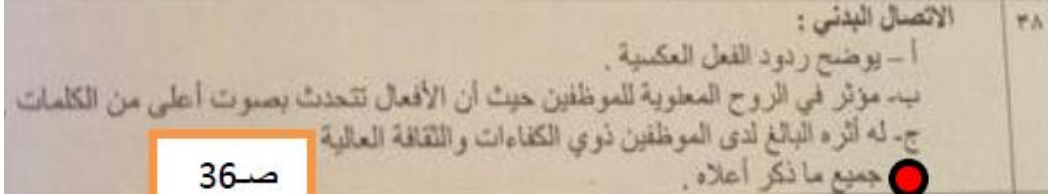
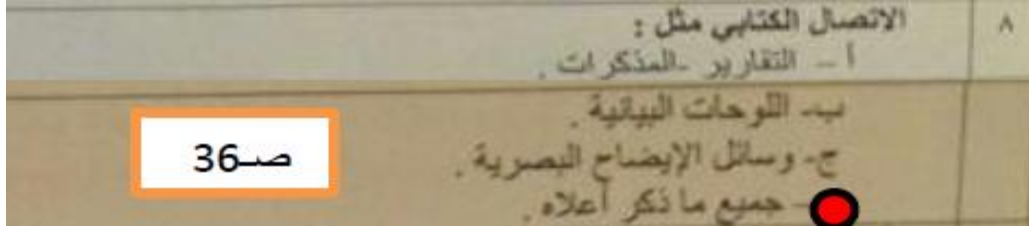
فهد الحجاز

المحاضرة 12

نفس الموضوع ونفس الشرائح

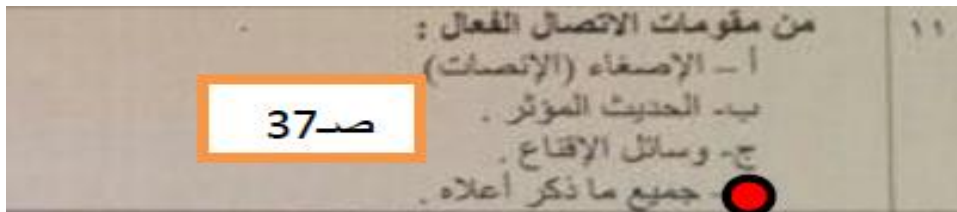


36



طرق الاتصال

الاتصال الكتابي	الاتصال اللفظي	الاتصال البدني
<p>-يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات -يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل . -يضمن نقل بعض المعلومات والأجوبة لعدد كبير من العاملين .</p> <p>مثل : -التقارير- المذكرات . -اللوحات البيانية . -وسائل الإيضاح البصرية . -جريدة العمال والجراند الحائطية .</p>	<p>-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 .</p> <p>مثل : -المقابلات الشخصية . -المكالمات التليفونية . -اللجان والاجتماعات والمؤتمرات . -المحاضرات .</p>	<p>- 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 .</p> <p>مثل : -الإيماءات . -حركات الوجه . -المسكوت والغضب والانفعال . -السلم باليد . -الابتسامة .</p>



مقومات الاتصال الفعال :

- (١) الإصغاء (الإنصات) .
- (٢) الحديث المؤثر
- (٣) وسائل الإقناع .
- (٤) استعمال لغة الإشارة والجسد .
- (٥) التقويم .
- (٦) السؤال والمناقشة .
- (٧) الاستجابة .

فهد الحجاز

٣٩ توجد عدة أنواع وتصنيفات للاتصالات ، وهناك نوعين رئيسيين من الاتصالات مهمة وهما :
 أ - الاتصالات الرسمية .
 ب - الاتصالات غير الرسمية .
 (أ ، ب) .
 د - الاتصالات المتكاملة .

37-ص

أنواع الاتصالات :

توجد عدة أنواع وتصنيفات للاتصالات ، وسوف نقتصر هنا على ذكر نوعين رئيسيين من الاتصالات مهمة وهما :

أولاً : الاتصالات الرسمية .

ثانياً : الاتصالات غير الرسمية .

فهد الحجاز

٤٩ من معوقات الاتصالات :
 أ - تأكيد المعلومات .
 ب - حجم المعلومات .
 ج - (أ ، ب) .
 د - ليس مما ذكر أعلاه .

37-ص

معوقات الاتصال :

أولاً : تحريف المعلومات :

ثانياً : حجم المعلومات :

٥٠. مدونة السلوك عبارة عن :

- أ - معايير لأخلاقيات .
- ب- سلوكيات العمل .
- ج- (أ ، ب) .
- د - مفاهيم الأداء .

مفهوم مدونة السلوك :

عبارة عن معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية تحديد للموظفين العامين مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي إتباعها أثناء أداء مهماتهم وفي علاقاتهم فيما بينهم من جهة ومع جمهور المستفيدين من جهة ثانية .

شكر الحجاز

المحاضرة 6

نفس الموضوع ونفس الشرائح

١ من مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لسلوك الموظفين أثناء تادية الخدمة هي :

ص-21

- أ - احترام القانون الدولي والمحلي .
- ب- الحيادية .
- ج- (أ ، ب) .
- د - ليس مما ذكر أعلاه .

مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية :

(١) احترام القانون .

(٢) الحيادية .

(٣) النزاهة .

(٤) الاجتهاد .

(٥) الاقتصاد والفعالية .

فهد الحجاز

٣ من واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة :

أ - عدم إساءة استخدام الممتلكات والموارد العامة .

ب- العمل على تسهيل الإجراءات .

(أ ، ب) ●

ص-21

د - ليس مما ذكر أعلاه .

واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة :

(١) عدم أساءت استخدام الممتلكات والموارد العامة .

(٢) العمل على تسهيل الإجراءات .

(٣) توفير بيئة عمل مناسبة .

(٤) الأخذ بأراء الموظفين المتعلقة بعمل الدائرة .

(٥) عدم استخدام معلومات عممة غير متشورة .

(٦) تدريب الدائرة موظفيها على مضمون حق المواطن .

(٧) توفّر إمكانية وصول المواطنين للمعلومات الموثقة .

(٨) نشر المعلومات .

(٩) تتعامل بجديّة وأمانة في حالة اكتشاف ، قضايا الكسب غير المشروع .

(١٠) استقبال شكاوى المواطنين والتحقيق فيها .

(١١) منع استغلال عدم معرفة المواطنين بالإجراءات .

فهد الحجاز

٦ من أهم الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف :

أ - واجبات الموظف ومسؤولياته العامة .

ب- التعامل مع الآخرين .

ج- الحفاظ على السرية والبيات الإفصاح عن المعلومات .

● جميع ما ذكر أعلاه .

ص-22

الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف :

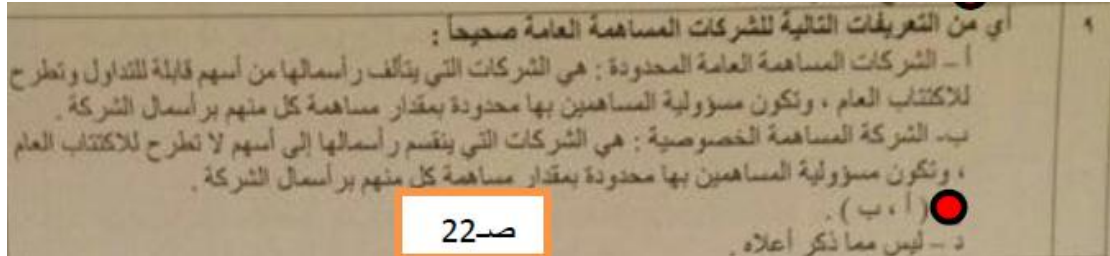
أولاً : واجبات الموظف ومسؤولياته العامة .

ثانياً : التعامل مع الآخرين :

- أ - في مجال التعامل مع متلقي الخدمة .
- ب- في مجال التعامل مع رؤسائه .
- ج- في مجال التعامل مع الزملاء .
- د- في مجال التعامل مع مرؤوسه .

ثالثاً : الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات

فهد الحجاز



الشركات المساهمة العامة :

الشركات المساهمة العامة المحدودة :

هي الشركات التي يتألف رأسمالها من أسهم قابلة للتداول وتطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدودة بمقدار مساهمة كل منهم برأسمال الشركة .

الشركات المساهمة الخصوصية :

هي الشركات التي ينقسم رأسمالها إلى أسهم لا تطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدودة بمقدار مساهمة كل منهم برأسمال الشركة .

فهد الحجاز

١٣ . من المبادئ التي تستند إليها مدونة السلوك :

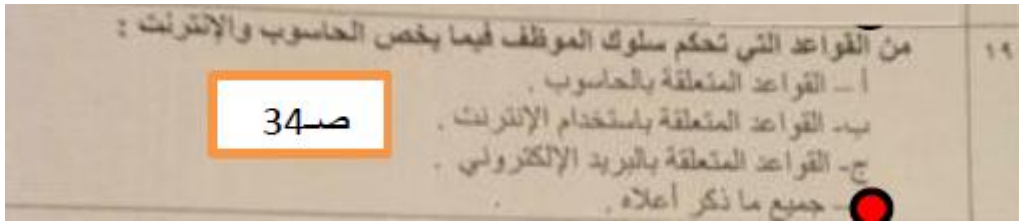
- أ - منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والاحلاص في العمل (النزاهة) .
- ب- وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة (الشفافية) .
- ج- تقديم البيانات والتقارير الدورية المقدمة عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعة في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات والصالح العام (المساءلة) .
- د - جميع ما ذكر أعلاه .

المبادئ التي تستند إليها مدونة السلوك :

- أ- منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل (النزاهة)
- ب- وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة (الشفافية) .
- ج- تقديم البيانات والتقارير الدورية المقدمة عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعة في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات والصالح العام (المساءلة) .
- د- الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقيات الدولية (الأنظمة المالية والإدارية للشركة ، قانون الشركات ، تعليمات مراقب عام الشركات ، اتفاقية مكافحة الرشوة OECD) .

فهد الحجاز

المحاضرة 6



القواعد التي تحكم سلوك الموظف بخصوص الحاسوب والإنترنت :

- (١) القواعد المتعلقة بالحاسوب .
- (٢) القواعد المتعلقة باستخدام الإنترنت .
- (٣) القواعد المتعلقة بالبريد الإلكتروني .

فهد الحجاز

المحاضرة 11

نسبة قليلة جدا في المقارنة.. وتغير ملحوظ في اختلاف الأسئلة...تم حل جميع الأسئلة من المحتوى



دعواتكم لي ولأولادي بالهداية
أخوكم

فهد الحجاز



الواجبات

1- أن تعريف أخلاقيات الأعمال هي :

Ⓐ **باتها المبادئ والمعايير .**

- التي تعتبر أساساً للسلوك الواجب من أفراد العمل .
 ليس بالضرورة يتمهده أفراده بالالتزام بها .
 جميع ما ذكر أعلاه .

2- إن أهمية الأخلاق فيما يلي :

- التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك غيره من بني جنسه في تحقيق حاجاته الطبيعية أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى .

Ⓑ **إن هدف الأخلاق تحقيق السعادة في الحياة الفردية والجماعية .**

- في نجاح الإنسان في حياته العملية فقط .
 جميع ما ذكر صحيح .

3- إن مفهوم العمل هو :

- ما يقوم به الإنسان من أعمال وجهود مثمرة .
 في وظيفة أو مهنة أو حرفة .

Ⓒ **(أ ، ب) .**

- جميع ما ذكر صحيح .

1- إن من الأخلاقيات المطلوبة في العامل :

- الأمانة .
- إطاعة النظم .
- احترام الآخرين .
- جميع ما ذكر صحيح .

2- إن من الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل :

- أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازها مع بيان ما يتعلق بالمدة والأجر .
- أن لا يكلفه فوق طاقته .
- (أ ، ب) .
- ليس ما ذكر صحيح .

3- إن السلوك الحازم هو :

- أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين .
- يتصف هذا السلوك بالقوة أي أنه سلوك إيجابي وسلبى .
- (أ ، ب) .
- جميع ما ذكر صحيح .

1- من أنواع القيم الموجودة في منظمة الأعمال :

- قيم الموظف .
- قيم المجتمع والمنظمة .
- (أ ، ب) .
- ليس مما ذكر أعلاه .

2- تتمثل القيم في المنطقة مما يلي :

- تحقيق الأهداف .
- الاستقرار .
- النمو .
- جميع ما ذكر صحيح .

3- من مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط بالعمل أيًا كان نوعها أو درجتها أو شاعتها :

- الصدق .
- البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين .
- الإلتقان في العمل .
- جميع ما ذكر صحيح .

4- من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة :

- تنمية الرقابة الذاتية .
- أنظمة وتعليمات المنظمة .
- التقييم المستمر للموظفين .
- جميع ما ذكر صحيح .

فهد الحجاز