

أولاً : مفهوم اخلاقيات العمل :

- ✓ أولاً : المعنى اللغوي : الطبع والخلق والسجية والمروءة والدين ويفسرها بن منظورها انما تحتمل الوصف الحسن والقبيح .
  - ✓ ثانياً : المعنى الاصطلاحي : ( بن مسكوية ) : هي حالة للنفس داعية لها إلى افعالها من غير فكر و روية ( الغزالي - زيدان ) .
- وهناك تعريفات اخرى : انما معايير ومبادئ تعد مرجعاً للسلوك .

# اخلاقيات العمل لا تنفصل عن الاخلاق العامة للفرد : ( الامانة - العدل - طاعة النظم - الرحمة - الصدق - الشجاعة - التعاون )

# العديد من الآيات و الأحاديث 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. وسيلة لنجاح الانسان وان الشرير ليس محبوبا .
5. وسيلة للنهوض بالأمة .

# يتضح من العرض السابق لمفهوم الاخلاق ان جانين = جانب نفسي و جانب سلوكي

أهمية الأخلاق	
بالنسبة للمجتمع	بالنسبة للفرد
تحفظ تماسكه وتبعده عن الصراعات والعنف	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تساعده على بناء شخصيته</li> <li>2. معيار للحكم على تصرفاته</li> <li>3. تعمل على وقاية الفرد من الانحراف</li> <li>4. تساعده في حل المشكلات واتخاذ القرار</li> </ol>

❖ مصادر الخلق الحسن :

1. الايمان بوجود الله : ( عمر رضى الله عنه و الراعي )
2. اتخاذ القرآن منهج : ( عائشة كان خلقه القرآن )
3. الخشية من الله : ( عمر والمرأة العجوز )
4. القدوة الصالحة : ( لقد كان لكم في رسول الله اسوة حسنة )
5. الخوف من عذاب القبر : ( حادثة ماعز )

ثالثاً : مفهوم العمل

- ✓ أولاً : المفهوم اللغوي : المهنة والفعل عن قصد .
  - ✓ ثانياً : المفهوم الاصطلاحي : ما يقوم به الانسان من نشاط ونتاج ، سواء كان هذا النشاط جسدياً أو ذهنياً .
- # يتضح أن للعمل ركنين : الاول النشاط و الثاني الانتاج .

❖ والعمل بمعناه الواسع يدل على :

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

#### رابعاً : الاخلاقيات المطلوبة في العامل

الاخلاقيات التي يجب توافرها في العامل : القوة  
الامانة

#### ❖ ويمكن ان نلخص واجبات العامل في الاتي :

- ✓ ان يعرف العامل واجباته وان يكون العقد المبرم لا لبس فيه .
- ✓ ان يؤدي عمله على افضل وجه .
- ✓ ان يؤدي ذلك بإخلاص وأمانة ، وان يتقنه .
- ✓ عدم الخيانة ( لا رشوة - لا خيانة - لا تعطيل للعمل ) .
- ✓ عدم استغلال وظيفته ليحقق نفعاً له أو قرابته .

#### خامساً : أخلاقيات مطلوبة في صاحب العمل

1. أن يبين للعامل ماهية العمل المطلوب إنجازها والاجر والمدة .
2. الا يكلفه فوق طاقته .
3. ان يعامله بالحسنى .
4. الا يبخسه حقه عند التعاقد .
5. ان يعطيه حقه عقب إنجازها .
6. ان يكون رحيماً بالعمال .

#### سادساً : ارساء اخلاقيات العمل

التعامل بحزم عند الاخلال بأخلاقيات العمل - عدم تقبل هدايا ، التعامل بكل شدة مع المخالف مهما كانت رتبة الشخص المخالف ، ترسيخ ان الأخلاق ضرورة دينية وادارية .

#### سابعاً : أنواع السلوك

#### ❖ يوجد ثلاثة انواع او انماط من السلوك :

السلوك الحازم	يعبر عن افكاره ومشاعره واحتياجاته بصدق و أمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الاخرين وهو سلوك ايجابي
السلوك السلبي	عدم القدرة على التعبير عن افكاره و مشاعره بصدق وامانه.
السلوك العدواني	لا يراعي افكار و مشاعر واحتياجات الاخرين ويحاول ايدائهم جسمانياً أو عاطفياً أو لفظياً .

#### ❖ خصائص السلوك الحازم :

- ✓ يعتقد ان له الحق في التعبير عن افكاره للذين يتعامل معهم .
- ✓ القدرة على حل الصراع بينه وبين مرؤوسيه.
- ✓ يمارس ضبط النفس عند الغضب .
- ✓ تعود على احترام الاخرين ويعتقد أنهم يثقوا فيه .
- ✓ يدعمه لغة الجسد .
- ✓ الطرف الاخر فرصة التعبير عن مشاعرهم .
- ✓ يمنح الطرف الآخر فرصة التعبير عن مشاعره .

ثامناً : تراجع اخلاقيات العمل

❖ مقتضى الايمان بالله ان يكون المؤمن ذا خلق محمود ، وعلى الرغم من ذلك نرى قدر من التراجع الاخلاقي وسبب ذلك :

1. التلوث العقدي : عدم التمسك بصحيح الدين .
2. التلوث الفكري : مفاهيم خاطئة اننا في عصر المادة .
3. التلوث القيمي : الرشوة هدية - النفاق مجاملة .

❖ وذلك على الرغم من :

- ✓ الاسلام عالج المشاكل العمالية .
- ✓ الاحكام الشرعية عاجلت شؤون العمال والعمل .

تاسعاً : طرق تقويم اخلاقيات العمل

1. تقوية معاني العقيدة الصحيحة .
2. علاج المشكلات الاخلاقية .
3. العقوبة .

عاشراً : اتماط وسلوك اخلاقيات العمل

يوجد مجموعة من اتماط السلوك في محيط العمل بعضها سلبي والبعض الاخر ايجابي :

- ✓ نقل الاشاعات .
- ✓ مشاركة وتعاون مع الزملاء .
- ✓ الاستفادة من انجازات الاخرين .
- ✓ الالتزام بمواعيد العمل .
- ✓ ترك عمل اليوم الى الغد .
- ✓ اعطاء امتيازات للأقران .
- ✓ الحفاظ على ادوات العمل .
- ✓ الحفاظ على المواعيد والاسرار .

أسئلة الكتاب : ( الفصل الأول )

س1/ ان تعريف أخلاقيات العمل هو :	س2 / إن أهميه الأخلاق فيما يلي :
أ - بأنها المبادئ والمعايير . ب - التي تعتبر أساس للسلوك المستحب ، من أفراد العمل . ج - ويتعهد أفرادها ، بالالتزام بها . د - جميع ما ذكر صحيح	أ - التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك البهائم في تحقيق حاجاته الطبيعية ، أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى . ب - إن هدف الأخلاق تحقيق السعادة في الحياة الفردية والجماعية . ج- في نجاح الانسان في حياته . د- جميع ما ذكر صحيح .
س3 / إن من مصادر الخلق الحسن :	س4 / إن مفهوم العمل هو :
أ - الإيمان بوجود الله سبحانه وتعالى . ب- القرآن الكريم . ج- أ + ب د- جميع ما ذكر صحيح .	أ - ما يقوم به الانسان من نشاط إنتاجي . ب - في وظيفة أو مهنة أو حرفة . ج- أ + ب د- جميع ما ذكر صحيح .
س5 / إن من الأخلاقيات المطلوبة في العامل:	س6 / إن من الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل:
أ - الأمانة ب - عدم الخيانة ج - القوة د- جميع ما ذكر صحيح	أ - ان يبين للعامل ماهية العمل المراد انجازه مع بيان ما يتعلق بالمدة والاجر . ب- أن لا يكلفه فوق طاقته . ج- أن يعامل بالحسنى فلا بد أن تكون نظرة صاحب العمل إلى العامل نظرة إنسانية . د- جميع ما ذكر صحيح .
س7 / إن من مكارم الأخلاق التي يدعوا إليها الإسلام:	س8 / إن السلوك الحارم هو:
أ - التعاون والترابط والتراحم . ب- خدمة الناس وقضاء حوائجهم . ج- السكوت عن ذكروا عيوب الآخرين في الحضور والغيبة . د- جميع ما ذكر صحيح .	أ - أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين . ب- ويتصف هذا السلوك بالإيجابية أي أنه سلوك إيجابي . ج - أ + ب د- جميع ما ذكر صحيح .
س9 / إن من أسباب تراجع أخلاقيات العمل:	س10 / إن من أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل :
أ - التلوث الجغرافي . ب- التلوث القيمي . ج- التلوث البيئي . د- جميع ما ذكر صحيح .	أ - دعم أفكار وأراء الآخرين الجديدة . ب- الحفاظ على أدوات وأجهزة العمل . ج- تنفيذ السياسة والإجراءات الوظيفية . د- جميع ما ذكر صحيح .

الإجابات الصحيحة :

س1 / ( د ) , جميع ما ذكر صحيح

س2 / ( د ) , جميع ما ذكر صحيح

س3 / ( ج ) , ( أ + ب )

س4 / ( ج ) , ( أ + ب )

س5 / ( د ) , جميع ما ذكر صحيح

س6 / ( د ) , جميع ما ذكر صحيح

س7 / ( د ) , جميع ما ذكر صحيح

س8 / ( ج ) , ( أ + ب )

س9 / ( ب ) , التلوث القيمي

س10 / ( د ) , جميع ما ذكر صحيح

اولا : مصادر الاخلاقيات في منظمات الاعمال

- ✓ العائلة والتربية البيئية : العائلة هي النواه الأولى لبناء السلوك لدى الفرد , اذا كانت متماسكة يكسب الفرد السلوك الحسن , اما العوائل المفككة التي لا تحترم بعضها ولا تحترم العمل المشروع والكسب الحلال لا تبنى فردا صالحا والفرد في بيئة العمل هو سفيرا لأسرته ...
- ✓ ثقافة المجتمع وعاداته : الفرد يكسب قيم وعادات الجماعة , فاذا كانت الجماعة لديها روح الانتماء والتعاون فان ذلك يتجسد في سلوكيات الفرد في العمل واذا كانت في 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 ) ...
- ✓ التأثير بالجماعة بالمرجعية : الجماعات المرجعية مصدر للسلوك الفردي سواء كانت سياسية او دينية او ادبية او عشائرية فان الفرد يقع تحت تأثير أكثر من جماعه تجعله محيراً ومتناقضاً مما ينعكس على شخصيته وقراراته وكذلك ترى مواقف معينه تجاه بعض المسائل وتجعل لدى قطاع من الافراد روح القطيع ....
- ✓ المدرسة ونظام التعليم : اذا كانت المدرسة تتبنى منهج يساهم في تطوير السلوك الايجابي والعكس من ذلك اذا تفشى الغش في الامتحانات ....
- ✓ اعلام الدولة : وسائل الاعلام هي مرآة المجتمع ولها تأثير كبير فاذا كانت هادفه وتعمق للانتماء وحسن الخلق والوطنية فإنها تؤثر بشكل ايجابي على الاخلاق , اما اذا كانت على العكس يكون لها تأثير سلبي ....
- ✓ مجتمع العمل الاول : المقصود به الوظيفة الاولى فاذا كانت مثلا لاحترام الوقت والتعاون وحب العمل الجماعي والمشاركة بالرأي فانه تؤثر بشكل ايجابي والعكس ....
- ✓ سلطة القديم : هناك موروثات ثقافية وحضارية تؤثر بشكل كبير في الاخلاق وتناصل عبر فترات زمنية متلاحقة يقبلها شخص بدون تدقيق فاذا كان الارث كريما كان له اثر ايجابي والعكس , مقولة إن لم تكن ذئب أكلت ذئب من الموروثات التي تجعل المؤسسة تعمل في جو الشراسة ....
- ✓ القوانين واللوائح : القوانين تمثل رغبات المجتمع وتكون رادعا للسلوك المنحرف ....
- ✓ قوانين السلوك الأخلاقي للصناعة والمهن تحقق نتائج هي :
  - أ . توجيه وارشاد المعلمين .
  - ب. تذكهم بالمتطلبات القانونية .
  - ج . تقويه ودعم الثقة في المنظمة.
  - د. تقويه الانضباط الذاتي لدى الافراد.
- ✓ الخبرة المتراكمة والضمير الانساني ...
- ✓ جماعات الضغط مثل النقابات والجمعيات الحقوقية ..

ثانيا : وسائل ترسيخ الاخلاق

- ✓ تنمية الرقابة الذاتية : ان الموظف يستشعر وجود الله دائماً , ويراعى المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية والرقابة الذاتية هي التي كانت تدفع امير المؤمنين عمر بن الخطاب لتفقد رعيته في الليل بالمدينة المنورة وايمان الراعي الذي رفض ان يذبح شاه لعبدالله بن عمر وقال ( أين الله ) الموظفون اليابانيون يرفضون تقليل ساعات العمل.
- ✓ وضع الانظمة التي تمنع الاجتهاد وتفعلها : وانشاء مكاتب لمراقبة اخلاق الموظفين
- ✓ القدوة الحسنه : مثل المدير , وابو بكر الصديق (وليت عليكم ولست بخيركم فإن أحسنت أعينوني وإن أسأت قوموني )
- ✓ تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة
- ✓ محاسبه المسؤولين والموظفين
- ✓ التقييم المستمر للموظفين

❖ اما عقبات تطبيق الاخلاقيات المهنة :

1. عدم تطبيق العقوبات ( من امن العقوبة اساء الادب )
2. غياب القدوة الحسنه
3. ضعف الحس الديني والوطني
4. عدم وضوح القوانين والأنظمة او عدم تفعيلها
5. فقدان روح التفاهم بين المسؤول والموظفين

## ❖ ويظهر ذلك من خلال :

- ✓ العلاقة بين الإدارة والموظفين : اذا شعر الموظف ان الإدارة سوف تقدر مجهوداته فانه يتفاني في عمله وعندما يعلم ان الإدارة لا تفي بوعودها وعدم صدق وامانه الوعود فان ذلك غير محفز على العمل والانتاج وهنا نفرق بين حالتين : الإدارة الملتزمة بأخلاقيات العمل والإدارة غير الملتزمة وأثر ذلك ...
- ✓ العلاقة بين العاملين : عندما تسود روح التعاون والاحترام والأمانة بين العاملين يكون ذلك في صالح العمل والعكس عندما يسود الخداع والنفاق والإساءة للزملاء ...
- ✓ العلاقة مع المورددين : عندما تكون العلاقة مبنية على الاحترام والثقة تحصل المنظمة على اسعار افضل وتضمن المؤسسة الحصول على ما تريد والعكس عندما يكون التعامل مع المورددين بأسلوب غير اخلاقي ...
- ✓ العلاقة مع العملاء : عندما تكون الإدارة صادقه وامينه يفضل العملاء التعامل معها والعكس ...
- ✓ العلاقة مع المستثمرين : عندما تفكر في شراء اسهم لشركة فانك تدرس موقفها المالي بالإضافة الى اهتمام الشركة بأخلاقيات العمل ....
- ✓ العلاقة مع المنافسين : التعاون مع المنافسين يجعل المؤسسة تحصل على اسعار افضل في حاله والعكس ....

## ❖ اسباب انهيار الاخلاق في الشركات الغير هادفه للربح :

- ✓ الضغوط التي يمارسها المديرين للبقاء في مناصبهم .
- ✓ الخوف والصمت ازاء اخطاء الكبار في المؤسسة .
- ✓ وجود مجلس اداره ضعيف تمزقها الصراعات .
- ✓ الاعتقاد ان اداء بعض المهام يستلزم احيانا اساليب غير أخلاقية .

## رابعا : اساسيات اخلاق العمل

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

## خامساً : اخلاقيات العمل والادارة

يعتقد البعض انه لا توجد ثمة علاقة بين التجارة والاعمال وبين الاخلاق وهذا اعتقاد خاطئ ، ولذا تهتم الجامعات الاجنبية بتدريس مقرر اخلاقيات العمل

سادساً : مواقف لها علاقة بأخلاقيات العمل

1. الوعود .

2. تقارير العمل .

3. التوظيف .

4. الاولويات .

5. التسلق والاستهانة بالمرؤوسين .

6. عدم التعاون .

7. الرشوة .

8. الكذب على المورددين .

9. الكذب على العملاء .

10. الهدايا .

سابعاً : علاقة اخلاقيات العمل بسياسة الادارة الحديثة

اخلاقيات العمل تساعد المؤسسة على اتباع اساليب الادارة الحديثة ، بالتعاون مع الموردين لتوريد المواد الاولية في الوقت المناسب ، وتكوين فريق لضبط الجودة وحل مشاكل المعدات ، والصيانة ، وسيكون لدى المشغلين الحماس وسرعة الانجاز ، اما المؤسسة التي 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 داخلي نحو تطبيق رغبتين وعندما نتعرض لمثل هذه المواقف لا بد ان نقيم تصرفاتنا من منطلق :

- ✓ هل هذا شرعي ؟
- ✓ هل ذلك مخالف للقانون ونظم المؤسسة ؟
- ✓ هل هما متكافئان ؟
- ✓ هل سأكون فخوراً بهذا العمل ؟
- ✓ ماذا سيحدث اذا نشر الامر في مجال عملي ؟

تاسعاً : الاحباط الوظيفي

انتشر الاحباط في الفترة الاخيرة واصاب الموظفين في كل القطاعات سواء حكومية او اهلية ولدى المدراء والموظفين ، واصبح هذا الاحباط يفقد الموظفين متعة الاستمتاع بالوقت ويدمر المزاج ، والموظف الذي يجعل ابنائه ليل نهار يدعوا على مديره في العمل بسبب موضوع اداري يشعر انه ظلم فيه

❖ ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة في الأسئلة التالية:

س1 / من مصادر الأخلاقيات هي . :	س2 / من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة
أ . العائلة والتربية البيئية. ب .ثقافة المجموعات العالمية. ج .أ+ب د .جميع ما ذكر صحيح	أ . تنمية الرقابة الذاتية ب . أنظمة وتعليمات المنظمة. ج .أ+ب د .جميع ما ذكر صحيح
س3 / تتضمن العلاقة مع الموردین:	س4 / من أسباب الانحيازات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح :
أ .أن تتطلب من الموردین تقديم أسعارا أفضل وجودة أفضل. ب .أن تتطلب منهم تعديل أسلوب عملهم أو التكنولوجيا التي يستخدمونها للوصول الى الجودة المطلوبة. ج .أ+ب د .جميع ما ذكر صحيح	أ . الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركة ليستمرروا في مناصبهم. ب .الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة. ج .وجود مجلس إدارة قوي تمزقه الخلافات والصراعات. د .أ+ب
س5 / من أساسيات أخلاقيات العمل:	س6 / من المواقف لها علاقة بأخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة:
أ .عدم وجود تضاد في المصالح ب .عدم الغش والخداع والكذب ج .أ+ب د .جميع ما ذكر صحيح	أ . الوعود ب .الاولويات ج .التوظيف د .جميع ما ذكر صحيح
س7 / في سبيل تحقيق متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية فلا بد من:	س8 / عندما نتعرض لأي المواقف فلا بد من أن نقيم تصرفنا من منطلق الأخلاقيات:
أ . معرفة كيفية الفصل بين متطلبات العمل ومتطلباتنا (رغباتنا) الشخصية ب . تأكيد أهمية التركيز على شؤون العمل بدلاً من الاهتمامات الشخصية ج . إدارة المتطلبات والرغبات لدى الموظفين د .جميع ما ذكر صحيح.	أ .هل هذا التصرف شرعي ب .هل ذلك مخالف للقانون أو أنظمة وسياسات الشركة. ج .هل هو عدل لكل من يهمهم الأمر د .جميع ما ذكر صحيح
س9 / من أساسيات أخلاقيات العمل:	س10 / من أساسيات أخلاقيات العمل :
أ . تقبل الهدايا ب . الرشوة ج . السرقة. د . لا شيء مما ذكر	أ .عدم التفرقة في التوظيف والترقية والتدريب وأي معاملة في العمل بناء على لون أو نوع أو ديانة أو أصل العامل أو المتقدم للعمل ب .عدم التفرقة في التعيين والترقيات وخلافة بناء على وجود إعاقة غير مؤثرة في العمل ج .الصدق والدقة في التقارير د .جميع ما ذكر صحيح

الاجابات الصحيحة :

س1 / (أ) , العائلة والتربية البيئية.

س2 / (ج) , أ+ب

س3 / (ج) , أ+ب

س4 / (د) , أ+ب

س5 / (ج) , أ+ب

س6 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س7 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س8 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س9 / (د) , لا شيء مما ذكر

س10 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

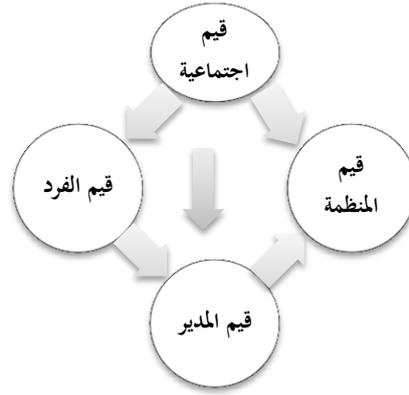
أولاً : العلاقة بين قيم الفرد والمنظمة وتأثيرها على الاداء من منظور الفكر المعاصر :

يعتبر عقد السبعينيات من القرن الماضي فترة اهتمام بأخلاقيات العمل وتزايد اهتمام الدارسين والاكاديميين والحكومات الغربية .

# ووضعت الحكومات على وضع تشريعات لضبط اخلاقيات العمل الحكومي ، ثم تراجع هذا الاهتمام في 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 وتتوثر في بعضها البعض .

(كما يوضح الرسم) :



وأوضح بعض العلماء انه عندما تكون قرارات قيادي في المنظمة منسجمة مع القيم السائدة في المنظمة سوف يلتزم بها الموظفون ويحدث نوع من التوافق والتعاون. كما في

الرسم:



وعندما يتصرف القيادي بما يخالف القيم السائدة فيصبح الموظفون في حالة من التنافر والتناقض والارتباك وتنتلشى القيم المشتركة .

كما في الشكل :



❖ وهذا يعني انه كلما زادت المساحة المشتركة بين قيم المنظمة وقيم الفرد أدى ذلك إلى المزيد من النجاح ؛ وتتنجسد قيم المنظمة في:

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

ثانياً : تأثير القيم الاخلاقية على اداء الأفراد والمنظمات:

لاشك أن للقيم دور بارز في ثقافة المنظمة ولها تأثير على اداء الأفراد وبالتالي التأثير على مخرجات الأعمال سواء كان ذلك سلبياً أو ايجابياً ، وأوضح العلماء بأن قائمة القيم الادارية تساعد على فهم أعمق بين المديرين والموظفين وتستخدم كأداة لحل المشكلات والتركيز على أوجه الشبه والخلاف في قيمهم وتمكن المدير من تغير اسلوبه الاداري لتحسين أداء الموظفين وبصفة خاصة في المستوى التنفيذي.

الاسلام دين الأخلاق الفاضلة ، ولذا عمل الاسلام على ضبط الغرائز وتهذيب النفس البشرية وقال تعالى ( ونفس وما سواها؛ فألمههما فجورها وتقواها ؛قد افلح من ذكاهها ؛وقد خاب من دساها ) والرسول الكريم بعث ليتمم مكارم الاخلاق ، كما أن الرسول اثنى كثيراً على حسن الخلق ، وتعريف الاخلاق عند المفكرين الاسلاميين:

1. تعريف الاخلاق : عند المفكرين المسلمين وابو الحسن الماوردي عرفها انها : غرائز في النفس كامنة تظهر بالاختيار وتقهر بالاضطرار وللنفس اخلاق تصدر منها بالطبع ولها افعال تحدث عنها بالإرادة ، لهما حزبان لا تنفك النفس منهم اخلاق الذات و افعال الارادة.

2. يعرفها الامام علي : يرى انها الوسط بين طرفي اليمين واليسار كلتاهما مضللة والطريق الوسطى هي الجادة ، عليها يقوم الكتاب والسنة ، واطلق العلماء على الاخلاق الفاضلة الفضائل والاخلاق السيئة بالردائل.

رابعاً : اخلاقيات العمل من منظور الفكر الاسلامي:

لقد حصن الاسلام الوظيفة العامة من الفساد بإرساء قاعدتي القوة والامانة وقال تعالى : ( ان خير من استأجرت القوى الامين) ولذا فان اسناد الوظائف لمن تتوفر فيه القوة وهي الاحاطة بمهارات الوظيفة والامانة والخشية والخوف من الله تجعلك تطمئن 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 هي:

1. التقوى.

2. الامانة.

3. الصدق.

4. البشاشة وحسن التعامل.

5. الرقابة الذاتية.

ب – مجموعة قيم ترتبط بالعمل:

1. العمل عبادة.

2. العمل مقياس النفاضل.

3. الاخلاص والاتقان في العمل.

4. احترام وقت العمل.

ج – مجموعة القيم التي ترتبط ببعض المهن:

1. القدوة الحسنة في القائد الاداري.

2. اقامة العدل بين المرؤوسين.

3. الشورى والتفويض.

4. حسن المعاملة.

سادساً : أنواع حسن المعاملة:

❖ تتعدد أشكال حسن المعاملة منها:

(1) في بشاشة اللقاء والترحيب ، وتبسمك في وجه أخيك.

(2) في الاهتمام بأمور الآخرين وتقديم الخدمة الممكنة لهم.

(3) في عدم احراجهم واهانتهم ، وقد يلجأ بعض الموظفين الى تخشين المعاملة مع المسؤول ويحتج بقوله تعالى ( لا يجب الله الجهر بالسوء من القول الا من ظلم )

وحل هذه الاشكاليات:

– ان يعلم الموظف ان غيبته للمسؤول لن تخدمه.

– اخذ الحق بطرق شرعية.

– ان الناس تحب من أحسن اليهم.

– المكاشفة والمصارحة والنصيحة بالشكل الخالي من الفضيحة.

❖ ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة في الأسئلة التالية:

س1 / من أنواع القيم الموجودة في منظمة الأعمال :	س2 / تتمثل القيم في المنظمة مما يلي :
أ. قيم الفرد ب. قيم المجتمع ج. قيم المنظمة د. جميع ما ذكر صحيح	أ. تحقيق الأهداف ب. الاستقرار ج. أ + ب د. جميع ما ذكر صحيح
س3 / يقول الإمام أبو الحسن الماوردي: إن الأخلاق هي :	س4 / السلوك الأخلاقي هو :
أ. غرائز كامنة تظهر بالاختيار . ب. وتظهر بالاضطرار ، وللنفس أخلاق تحدث منها بالطبع . ج . ولها أفعال تصدر عنها بالإرادة . د. جميع ما ذكر صحيح .	أ. السلوك الذي عمل به المجتمع وأقره . ب. يتكون هذا السلوك من مجموعة من القواعد التي تبين للأفراد كيف يتصرفون . ج. في الحالات والمواقف التي تعرض لهم دون أن يخالفوا في ذلك العرف السائد في مجتمعهم . د. جميع ما ذكر صحيح .
س5 / من مجموعة القيم الأخلاقية التي ينبغي أن يتحلى بها العامل المسلم بغض النظر عن العمل الذي يزاوله :	س6 / من مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط بالعمل أي كان نوعها أو درجتها أو شاغلها :
أ. التقوى . ب. الكذب . ج. الخيانة . د. جميع ما ذكر صحيح .	أ. الصدق . ب. التقوى . ج. الإتقان في العمل . د. جميع ما ذكر صحيح .
س7 / من مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط ببعض المهن دون بعض :	س8 / حسن المعاملة يحتاجها الموظف مع :
أ. الصدق . ب. الأمانة . ج. الشورى والتفويض . د. جميع ما ذكر صحيح .	أ. رؤسائه . ب. زملائه . ج. المراجعين . د. جميع ما ذكر صحيح .
س9 / إن إقامة العدل والمساواة بين المرؤوسين تقوم على :	س10 / من أنواع حسن المعاملة :
أ. إن الله عز وجل جعل الناس سواسية لا فرق بين عربيهم ولا أعجميهم إلا بالتقوى . ب. التقوى هي المعيار الأوحى للتفريق بين الناس . ج. أ + ب . د. جميع ما ذكر صحيح .	أ. في بشاشة اللقاء والترحيب الحار . ب. في الاهتمام بأمور الآخرين وتقديم الخدمة الممكنة لهم . ج- في عدم إحراجهم أو إهانتهم . د- جميع ما ذكر صحيح .

الاجابات الصحيحة :

س1 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س2 / (ج) , أ + ب

س3 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س4 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س5 / (أ) , التقوى

س6 / (ج) , الإلتقان في العمل

س7 / (ج) , الشورى والتفويض

س8 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س9 / (ج) , أ + ب

س10 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

أولاً : مفهوم الانضباط الوظيفي :

الانضباط لغة : هو ضبط الشيء حفظه بالحزم ورجل ضابط أي حازم ، ويقصد به هنا الحزم في تنظيم الامور بمعنى الاهتمام التقني بجميع ما يتصل بالمهنة.  
الاتقان لغة : هو احكام الشيء ، اتقنت الشيء احكمته.  
# الانضباط في الاسلام له صور عديدة منها : ( الصلاة في وقتها ، الصوم في زمانه ، الزكاة بمقاديرها ، الحج في زمانه ومكانه ) .

ثانياً : صور من الإنضباط :

صور من الانضباط والاتقان :

- الموظف قدوة ليكون محفزاً للآخرين .
- الموظف أسوة لمروؤسيه .
- لديه القدرة للوصول الى المعلومات والاستفادة منها .
- تقييد الموظف بوسائل السلامة .
- التركيز على الكيف أكثر من الكم .
- المحافظة على الساعات المكتبية .

والانضباط له صور عديدة :

- أولاً : الانضباط في الشكل والهيئة : ( أمثلة )
- ثانياً : الانضباط في الوقت : ( أمثلة )
- ثالثاً : الانضباط في التصرفات والتعامل : ( أمثلة )

ثالثاً : الفرق بين القيم والأخلاق :

القيم لغة : القيمة ، وهي مفرد القيم ، وفي مفردات الراغب تقويم السلعة وبيان قيمتها .  
القيم اصطلاحاً : عند المدرسة الفلسفية التي اخذت عن افلاطون ، الحق ، الخير ، الجمال .  
المدرسة الفلسفية الواقعية : معايير خلقية تحكم حركة الانسان ، والقيم هي مثل عليا وغايات انسانية توجه مسيرة الحياة .  
المدرسة الفلسفية البرجماتية : ان الاتجاه الانساني نحو الاشياء هو الذي يحدد قيمتها بمعنى انه لا توجد قيمة مطلقة .  
# القيم من منظور الاسلام : القيم في الإسلام هي الفضائل ، وهي معيار لسلوك الافراد في المجتمع ، وأن الاعمال التي يقوم بها المسلمون - عمال أو اصحاب اعمال - تكون في إطار غايات واهداف الدين الاسلامي والمسلم الذي يخشى الله يلتزم بالقيم الاسلامية ( الكتاب والسنة ) .

رابعاً : العوامل التي تؤثر في اخلاقيات العمل :

❖ أهم هذه الأعمال :

العامل الأول : الايمان والتوحيد .

العامل الثاني : العبادات .

العامل الثالث : الصحة والصداقة والمخالطة .

العامل الرابع : التربية .

خامساً : العوامل المؤثرة في خروج الانسان عن سلوكه :

العامل الأول : الاكراه ( آيات )

العامل الثاني : الغضب ( آيات وأحاديث )

# وسائل للتخلص من الغضب : ( الوضوء - ذكر الله - غير هيئة الانسان - الرياضة - الاسترخاء والهدوء - خفض الصوت - تأجيل بحث الموضوع ) .

سادساً : مفهوم المصلحة العامة:

المصلحة لغة : المنفعة ونقصد بها هنا المنفعة التي لا تقتصر على شخص معين.

كيف تحقق الاخلاق الاسلامية المصلحة العامة:

اذا عمت الاخلاق الاسلامية المجتمع والتزم بها الافراد وتعاونوا شاعت بينهم المحبة ، والاخلاق من أهم العوامل التي تحقق النفع العام ، والاخلاص والرقابة الذاتية وحسن اداء الموظفين والمرؤوسين يحقق النفع العام.

سابعاً : علاقة الادارة بأخلاقيات العمل:

❖ القواعد الاخلاقية التي تحكم السلوك في الوظيفة العامة يحكمها عدد من المبادئ:

المبدأ الأول : الالتزام بالقواعد الديمقراطية للمجتمع يجب :

أ- الالتزام بالمصلحة العامة.

ب- احترام ارادة المجتمع.

ج- منطقية السلوك في أجهزة الخدمة العامة.

المبدأ الثاني : الادراك الواعي بمحدودية التخصص.

المبدأ الثالث : نطاق الولاء للقيادة:

أ- ينبغي أن يكون ولاء الموظف العام دائماً للنظام السياسي القائم.

ب- الولاء والطاعة للقرار الاداري الصادر من رئيس اداري.

المبدأ الرابع : تجنب تضارب المصالح:

يهتم المشرعون بقضية تضارب المصالح ، تحذر قوانين الخدمة العامة من تلقي الهدايا ، وتجرم كل سلوك يضر بالمال العام واستغلال الوظيفة العامة والترشح منها.

ثامناً : الاخلاق والمسؤولية والقيم:

# هناك أربع أنواع من القيم : قيمة البقاء / قيمة الشرف / قيمة المجتمع / قيمة الحرية.

والموظف يضع لنفسه اخلاقيات تعتمد على ما يؤمن من قيم ، وبالتالي يتولد لديه نوع من السلوك الوظيفي.

المسؤولية : هي التزام الفرد بأن ينهض بالأعباء الموكولة اليه بأقصى قدراته.

أنواع المسؤولية:

1. مسؤولية أدبية.

2. مسؤولية ادارية.

3. مسؤولية مجتمعية.

4. مسؤولية قانونية.

تاسعاً : الاخلاقيات والمصلحة العامة:

المصلحة العامة هي الغاية من العمل الاداري العام وقد تهدف إلى تطوير المجتمعات وإمتناع الناس بالحياة وتحقيق الصالح العام.

❖ شروط المصلحة العامة في الاسلام:

أ- أن تكون حقيقية وليست وهمية

ب- أن تكون عامة وليست شخصية

ت- أن لا تتعارض مع النص والشريعة والاجماع.

❖ هناك ثلاث مصادر للأخلاق في الادارة:

1. المصدر الديني : القرآن / السنة / الخلفاء والصحابة .

2. انظمة ولوائح الخدمة المدنية ونظام العمل والعمال : لبيان ذلك لابد من معرفة ماهية الوظيفة العامة : وهي كيان نظامي تابع للإدارة الحكومية.

# أما الموظف العام : هو كل شخص يعمل في خدمة مرفق عام تديره الدولة.

# والقوانين تبين للموظف العام ما يجب فعله وما لا يجب فعله وواجبات وظيفته ، والواجب هو ما يطلب فعله على وجه الالتزام.

أسئلة الكتاب : الفصل الرابع

❖ ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة في الأسئلة التالية:

س1 / يعني الانضباط هو :	س2 / صور من كيفية تفعيل الانضباط والإلتقان :
أ . ضبط الشيء حفظه بالخزم. ب . اهتمام التقني بجميع الأنظمة المنظمة لمهنته والمحافظة عليها. ج . سواء الانضباط في الأوقات أو التصرفات أو الشكل أو التعامل مع جميع المستويات. د . جميع ما ذكر صحيح	أ . الموظف قدوة في جميع أعماله فانضباطه و محافظته على اوقات العمل محفز واضح للآخرين. ب . الموظف ليس أسوة فتقيد بكافة الانشطة والأعمال كفيلا بعدم بوصول هذه القيمة للآخرين. ج . الموظف ليس مخزنا للمعارف والمعلومات ولكن ليس لديه القدرة لكيفية الحصول عليها وطرق الاستفادة منها وتطبيقها. د . جميع ما ذكر صحيح.
س3 / من صور الانضباط في الهيئة (الشكل) :	س4 / من صور الانضباط في التعامل (التصرفات) :
أ . اهتم بشكلك الخارجي ليكن شعر لحيتك مرجلا ونظيفا قص من الشارب ب . حافظ على نظافة شعر رأسك وتعهد طوله (الأنظمة تمنع قصات شعر وإطالته). ج . اهتم بسنن الفطرة مثل : نظافة الأسنان نظافة الأطراف وتقليمها تنف الإبطين واعتن برائحة جسمك ونظافته . د . جميع ما ذكر صحيح .	أ . اعرف قدر الموظفين والمسؤولين وعاملهم كما تعامل والديك . ب . عامل زملائك كإخوانك ولا تحب لهم الخير ولا تتعاون معهم على البر . ج . عامل الضعفاء ومن هم دونك بدون احترام ورحمه . د . جميع ما ذكر صحيح .
س5 / تعني القيم في الإسلام هي :	س6 / من العوامل التي تؤثر على اخلاقيات العمل :
أ . فضائل خلقية ب . وهي المعيار لسلوك أفراد المجتمع عامه وأرباب المهن خاصة . ج . أ + ب . د . جميع ما ذكر صحيح .	أ . الإيمان والتوحيد . ب . العبادات . ج . أ + ب . د . جميع ما ذكر صحيح .
س7 / من العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه :	س8 / ما هو مفهوم المصلحة العامة :
أ . الإكراه ب . الصدق ج . الأمانة د . جميع ما ذكر صحيح .	أ . المنفعة ب . الصدق ج . العمل د . جميع ما ذكر صحيح
س9 / من مبادئ القواعد الأخلاقية التي تحكم السلوك في الوظيفة العامة:	س10 / من شروط المصلحة العامة في الإسلام :
أ . الالتزام بالقاعدة الديمقراطية للمجتمع ب . الالتزام بالمصلحة العامة ج . احترام إرادة المجتمع د . جميع ما ذكر صحيح	أ . ان تكون حقيقية وليست وهمية ب . ان تكون عامة للناس وليست شخصية ج . ان لا تتعارض مع النص او الاجماع د . جميع ما ذكر صحيح .

الاجابات الصحيحة :

س1/ (د) , جميع ما ذكر صحيح

س2/ (أ) , الموظف قدوة في جميع أعماله فانضباطه و محافظته على اوقات العمل محفز واضح للآخرين .

س3/ (د) , جميع ما ذكر صحيح

س4/ (أ) , اعرف قدر الموظفين والمسؤولين وعاملهم كما تعامل والديك

س5/ (ج) , أ + ب

س6/ (ج) , أ + ب

س7/ (أ) , الإكراه

س8/ (أ) , المنفعة

س9/ (د) , جميع ما ذكر صحيح

س10/ (د) , جميع ما ذكر صحيح

أولاً : مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال :

عرفها البنك الدولي بأنها : التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة المستدامة من خلال العمل مع موظفيها ، وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد .

وغرفة التجارة العالمية قالت : أنها تطوع الشركات لتحقيق تنمية لاعتبارات أخلاقية واجتماعية .

# وهذا الموضوع أثار جدل على أن البعض ينظر لهذا الدور على أنه دور اقتصادي يهدف إلى تعظيم الأرباح ، والبعض نظر لها على أنها لها دور اجتماعي ، ويمكن القول بأنه التزام المنشأة تجاه المجتمع والبيئة.

ثانياً: أنماط المسؤولية الاجتماعية :

❖ اختلفت وجهات النظر حول تأثيرات المنشآت كانت وجهتين وشكلت وجهتي نظر متعارضتين حول أنماط الدور الاجتماعي :

- ✓ النمط الأول : المسؤولية الاقتصادية . ( الهدف هو الربح والدور الاجتماعي دور ثانوي )
- ✓ النمط الثاني : الاجتماعي ، وهو على النقيض من النمط الأول ويعرض المنشآت على أنها وحدات اجتماعية في المقام الأول ، تنظر إلى متطلبات المجتمع نصب عينيهما في جميع قراراتها .
- ✓ النمط الثالث : الاقتصادي - الاجتماعي : هو النمط الأكثر توازناً ، ويقرب وجهتي النظر حيث النمط الأول ينظر من زاوية القطاع الخاص ، والنمط الثاني ينظر من زاوية القطاع الحكومي ، وهذا النمط ينظر للمسألة كارتباطات بين المنشآت والمجتمع .

ثالثاً: عناصر المسؤولية الاجتماعية :

❖ حدد الباحثون عدد كبير من عناصر المسؤولية ودور المنشأة تجاه تلك العناصر :

- ✓ المالكون :
- (أ) تحقيق أكبر ربح ممكن
- (ب) تعظيم قيمة السهم والمنشأة
- (ج) رسم صورة محترمة للمنشأة
- (د) حماية أصول المنشأة
- (هـ) زيادة حجم المبيعات .
- ✓ العاملون :
- (أ) رواتب مجزية
- (ب) فرص تقدم وترقية
- (ج) رعاية صحية
- (د) اجازات مدفوعة الأجر
- (هـ) ظروف عمل مناسبة .
- ✓ الزبائن :
- (أ) منتجات بجودة عالية
- (ب) اسعار مناسبة
- (ج) منتجات أمينة عند الاستعمال
- (د) الاعلان الصادق .
- ✓ المنافسون :
- (أ) منافسة عادلة
- (ب) معلومات صادقة وأمانة
- (ج) عدم سحب العاملين من الاخر بوسائل غير نزيهة .
- ✓ المجتمع :
- (أ) المساهمة في البنية التحتية
- (ب) توظيف المعاقين
- ✓ الحكومة :
- (أ) الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجهات الصادرة من
- (ب) احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف
- (ج) تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها
- (د) المساهمة في البحث عن التطوير
- (هـ) المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة
- (و) المساهمة في إعادة التأهيل والتدريب .
- ✓ جماعات الضغط : ( ارجع للكتاب )

رابعاً : المبادئ الاخلاقية في العمل الاقتصادي :

الرأسمالية والأخلاق ومطالبها يمكن علاجها بالتشريعات لمكافحة الفساد ، وان كان الفساد لا يرتبط بالرأسمالية والخصخصة بالضرورة نظراً لعجز الحكومات عن ضبط الأنشطة الاقتصادية الحكومية

❖ من المبادئ والأفكار التي تقترحها المؤسسات العاملة في مكافحة الفساد:

✓ أن تضع كل مؤسسة اقتصادية في أنظمتها ومدوناتها التزام لمنع الفساد المباشر أو غير المباشر.

✓ ادخال برامج مقاومة للفساد ووضعها موضع التنفيذ.

# وهذا يعني أن الاخلاق ليست مسألة هامشية في الاقتصاد، بل هي مكون أساسي للأسواق والمنظمات والعلاقات التجارية والاقتصادية.

الشركات والتنمية الاقتصادية والاجتماعية.

تعتبر (العولمة) واحدة من أهم أدوات الرأسمالية والهيمنة الاقتصادية، وبالرغم من ذلك فإن شركات ومؤسسات تحاول استثمارها في مجموعة من الالتزامات الاجتماعية والأخلاقية،

❖ وأن (البيئة الاقتصادية العالمية الجديدة) يمكن أن:

✓ تحترم التنوع وترسيخه.

✓ تساعد الاقتصادات القطاعية والوطنية على النمو.

✓ تطور التعليم والرفاه الاجتماعي الاقتصادي.

✓ تعمل على التنمية البشرية

خامساً : مفهوم المحاسبة الاجتماعية :

يقصد بما قياس وتحليل الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال وتوصيل المعلومات للفئات والطوائف في المجتمع لاتخاذ القرارات وتقييم الدور الاجتماعي

❖ وتهدف المحاسبة الاجتماعية إلى :

✓ تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية .

✓ تقييم الأداء والدور الاجتماعي للمؤسسات .

✓ الإفصاح عن الأنشطة التي تقوم بها المنظمة وآثارها الاجتماعية .

سادساً: مجالات المحاسبة الاجتماعية :

❖ لقد حددت (لجنة المحاسبة) عن الاداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية للمحاسبين بأمريكا ( اربعة ) مجالات للأداء الاجتماعي هي :

- تفاعل المنظمات مع المجتمع - المساهمة في تنمية الموارد البشرية

- المساهمة في تنمية الموارد الطبيعية و البيئة - الارتقاء بمستوى جودة السلع و الخدمات .

❖ كما حدد (المعهد الامريكى للمحاسبين) القانونيين ( ستة ) مجالات للأداء الاجتماعي هي:

- البيئة - الموارد البشرية - العملاء - الموارد غير المتجددة - الموردن، المجتمع.

❖ اما (جمعية المحاسبة الامريكية) فقد قامت بإجراء دراسة ميدانية على بعض الشركات التي تعد قوائم وتقارير اجتماعية وذلك من اجل التعرف على اساس القياس

والافصاح ، فقد اصدر تقريراً ( بخمس ) مجالات للأداء الاجتماعي هي:

- الرقابة على البيئة - توظيف الاقليات - العاملون - تحسين المنتج - خدمة المجتمع.

✓ مجال العاملين : يتضمن هذا المجال تأثير أنشطة المنظمة على الأشخاص العاملين فيها كموارد بشرية تساهم بصورة فعالة في تحقيق أهداف المنظمة وبالتالي فهي تشمل الأنشطة التي تعمل على تحسين وضع وظروف العاملين بشكل عام كتقديم العلاج للعاملين مجاناً، تحسين ظروف العمل، تقديم وسائل الامن الصناعي، ويمثل هذا المجال مجالا داخليا من مجالات المحاسبة الاجتماعية .

✓ مجال البيئة : يشمل مجموعة من الانظمة الاجتماعية التي تهدف الى الحد من الاتار السلبية الناجمة عن ممارسة المنظمة لنشاطها والتي تؤثر على البيئة وذلك بهدف المحافظة على سلامة البيئة المحيطة بالمنظمة والمحافظة على الموارد الطبيعية ويعتبر هذا المجال من اهم مجالات المحاسبة الاجتماعية نظرا لما تسببه من اضرار على البيئة مثل تلوث المياه والهواء والتربة والتلوث الضوضائي

✓ مجال حماية المستهلك: يشمل الأنشطة التي تهدف الى تحقيق رضا المستهلك والمحافظة على هذا الرضا كالاهتمام بزيادة امان المنتج، وعدم خداع المستهلك، والصدق في الاعلان، وتوفير البيانات اللازمة عن المنتج من حيث طريقة الاستخدام وحدودها والمخاطر المرتبطة ومدة صلاحية الاستخدام .

✓ مجال المجتمع: يشمل مجموعة الأنشطة التي تهدف الى تحقيق فائدة للجمهور بشكل عام كتشغيل المعاقين والعجزة، افساح المجال امام طلبة الجامعات للتدريب، اقامة حضارة لأطفال المنطقة، المساهمة في الرعاية الصحية، دعم الجمعيات الخيرية، وكل هذا يهدف الى تنمية وتحقيق الرفاهية الاقتصادية للمجتمع.

سابعاً : قياس الأداء الاجتماعي للمنظمة :

❖ تكمن المشكلة الأساسية التي تواجه المحاسبة الى ان هناك اختلاف بين وجهة النظر المحاسبية ووجهة النظر الاقتصادية في قياس هذا النوع من التكلفة

وجهة النظر المحاسبية :

تعتبر ان التكلفة الاجتماعية تمثل المبالغ التي تنفقها المنظمة نتيجة اضطلاعها بمسؤولياتها الاجتماعية بصيغة اختيارية او الزامية والتي لا يتطلبها نشاطها الاقتصادي بالإضافة الى عدم حصولها على منفعة او عائد اقتصادي مقابل هذه التكاليف ، نجد ان هذا المفهوم يعتمد التكلفة الفعلية اساسا في القياس .  
وجهة النظر الاقتصادية :

تعتبر ان التكلفة الاجتماعية هي قيمة ما يتحمله المجتمع من اضرار نتيجة لممارسة المنظمة لنشاطها الاقتصادي فهي بذلك تعبر عن قيمة الموارد التي يعني بها المجتمع من اجل انتاج السلع والخدمات ونجد ان هذا المفهوم يعتمد تكلفة الفرصة البديلة اساسا في القياس

ثامناً: قياس العائد الاجتماعي :

يعتبر قياس العائد الاجتماعي هو المشكلة الجوهرية تواجه المحاسبة الاجتماعية والإفصاح عنها وكيفية تقدير قيمة نقدية للمنفعة التي يحصل عليها المجتمع ،

❖ وتعود صعوبات القياس لأسباب وهي :

✓ ان معظم العوائد الاجتماعية ينشأ عنها منافع للمجتمع وليس للمنظمة .

أن العديد من المنافع يصعب تقديرها بقيمة نقدية كقبول المجتمع بأنشطة المنظمة او رضی المجتمع من عدمه .

تاسعاً : المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال في الدول العربية :

مساهمة المنظمات في تنمية المجتمعات تتحقق حينما تقوم بوظائفها الاقتصادية والسعي لتحقيق الربح ؛ حيث يبلغ عدد في الشركات الدول العربية 2 مليون ؛ لا يمارس 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 أكبر.

❖ ومن أمثلة المسؤولية الاجتماعية :

✓ المؤسسات الخيرية : ( مستشفيات - رعاية اطفال - ابحاث - منح دراسية - مشروعات تعليمية - وطبية )

✓ شركات بكافة الاحجام : غالبا تكون هذه الشركات غير هادفة للربح وهي من النوع الصغير والمتوسط وتقدم مساعدات للأسر الفقيرة والاطفال وتمويل نفقات العلاج للفئات التي لا يغطيها التأمين الطبي .

✓ العمل مع البلديات : من خلال المساهمة في تطوير شبكات الكهرباء وخطوط المياه ؛ وفي فترات الكوارث ( تجمع الاموال للمتضررين - وتوفير ملابس -اغذية )  
وان كان روح المسؤولية المجتمعية مازالت ضعيفة . وتعتبر من ابرز صور المساهمة الاجتماعية لمنظمات الاعمال .

,, اسئلة ونماذج ,,

❖ وضح اذا كانت العبارة صحيحة او خاطئة:

س1/ يقتصر دور مؤسسات الاعمال علي تحسين اوضاع العاملين وترقيتهم في اطار مسؤوليتها الاجتماعية ..	س2 / مساهمة مؤسسات الاعمال في تطوير وتحسين البنية الاساسية بالتعاون مع البلديات يعتبر تأكيد على قيامها بمسؤوليتها الاجتماعية .
- إجابة صحيحة - إجابة خطأ	- إجابة صحيحة - إجابة خطأ
س3/ الخصخصة وتقليص الدور الاقتصادي والاجتماعي للدولة يعظم دور القطاع الأهلي في المشاركة في التنمية من منطلق مسؤوليتها الاجتماعية	س4/ معظم العوائد الاجتماعية لمؤسسات الاعمال يعود على اطراف خارج المؤسسة.
- إجابة صحيحة - إجابة خطأ	- إجابة صحيحة - إجابة خطأ
س5/ يمكن قياس العائد الاجتماعي لمؤسسات الاعمال بشكل نقدي للوقوف على حقيقته	س6 / قياس العائد الاجتماعي لمؤسسات الاعمال يكون من خلال مدى رضا المجتمع عن تلك المؤسسات
- إجابة صحيحة - إجابة خطأ	- إجابة صحيحة - إجابة خطأ

❖ اختر الاجابة الصحيحة :

س1/ من عناصر المسؤولية الاجتماعية:
أ - المالكون. ب - المنافسون. ج - الزبائن. د - الحكومة. هـ - كل ما ذكر.
س2 / التزام مؤسسات الاعمال بالتشريعات والقوانين واحترام تكافؤ الفرص بالتوظيف والتسديدات الضريبية يؤكد دورها الاجتماعي تجاه :
أ - المجتمع . ب - جماعات الضغط ج- الحكومة .
س5 / مساهمة مؤسسات الاعمال في دعم البنى التحتية وتوظيف المعاقين ودعم الانشطة الاجتماعية يعبر عن دورها الاجتماعي تجاه:
أ - المجتمع . ب - الحكومة . ج - العاملون .

❖ ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة في الأسئلة التالية:

س1/ عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال على انه :	س2/ من انماط المسؤولية الاجتماعية :
أ. التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة ب. من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم المجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس . ج. بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في ان واحد . د. جميع ما ذكر صحيح .	أ. المسؤولية الاقتصادية ب. النمط الاجتماعي ج. أ + ب د. جميع ما ذكر صحيح
س3 / من عناصر المسؤولية الاجتماعية :	س4/ من عناصر المسؤولية الاجتماعية للمالكون :
أ. المالكون ب. الزبائن ج. العاملون د. جميع ما ذكر صحيح	أ. تحقيق أكبر ربح ممكن ب. تعظيم قيمة السهم والمنشأة ككل ج. رسم صورته محترمة للمنشأة في بيتها . د. جميع ما ذكر صحيح
س5 / من عناصر المسؤولية الاجتماعية لجماعات الضغط الاجتماعي :	س6 / يعني مفهوم المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية هو :
أ. التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك ب. احترام أنشطة جماعات حماية البيئة ج. احترام دور النقابات العالمية والتعامل الجيد معها د. جميع ما ذكر صحيح	أ. مجموعة الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الاداء الاجتماعي لمنظمات الاعمال ب. وتوصيل تلك المعلومات للفئات والطوائف المختصة ج. وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الاداء الاجتماعي لتلك المنظمات د. جميع ما ذكر صحيح
س7 / من اهداف المحاسبة الاجتماعية :	س8 / من مجالات المحاسبة الاجتماعية :
أ. تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمنظمة ب. عدم تقييم الاداء الاجتماعي للمنظمة ج. أ + ب د. جميع ما ذكر صحيح	أ. العاملين ب. البيئة الاجتماعية ج. حماية المستهلك د. جميع ما ذكر صحيح
س9 / من انواع الافصاح المحاسبي عن الاداء الاجتماعي :	س10/ من حقوق المسؤولية الاجتماعية مع العملاء :
أ. الافصاح الكافي ب. الافصاح الكامل ج. أ + ب د. جميع ما ذكر صحيح	أ. حق الامان ب. حق الحصول على المعلومات ج. أ + ب د. جميع ما ذكر صحيح

الاجابات الصحيحة :

س1 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س2 / (ج) , أ + ب

س3 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س4 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س5 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س6 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س7 / (أ) , تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمنظمة

س8 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س9 / (ج) , أ + ب

س10 / (ج) , أ + ب

## الاهداف التعليمية

يهدف هذا الفصل الى : تزويد الدارس بالمعلومات التي تمكنه من فهم مدونة السلوك والمبادئ العامة التي تحكم قواعد السلوك ودور مدراء المؤسسات في تفعيلها والنصوص القانونية التي تحدد واجبات الموظف ومسائلة الموظف حال مخالفته القانون.

كما تهدف الى بناء منظومة النزاهة ف العمل العام :

يعتبر الوصول الى بناء منظومة النزاهة في العمل العام الهدف الأساس لبناء قطاع عام فعال يحظى باحترام المواطنين ، فمن خلال هذه المنظومة يمكن تحصين المجتمع ضد ظاهرة الفساد وتوفير الآليات الفعالة للتعامل مع ظواهر الفساد.

أولاً : مفهوم مدونة السلوك :

هي عبارة عن معايير لأخلاق وسلوك العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية التي ينبغي اتباعها ، وتتميز عن النصوص القانونية بأنها التزام أخلاقي طوعي رقابتها ذاتية . الفئة المستهدفة : وهي موجهة للقائمين على الدوائر الحكومية من وزراء ووظائف الإدارة العليا وجميع الموظفين حتى السعاة . و ترتبط هذه المدونة بنظام الخدمة المدنية وتضمن تطبيق أكثر فاعلية للقوانين في هذا المجال، وتتميز عن النصوص القانونية في كونها التزام أخلاقي طوعي من قبل الدوائر والموظفين العموميين حيث يكون الضمير أداة رقابية داخلية فعالة.

ثانياً : مبادئ مدونة السلوك :

❖ تعتمد هذه المدونة على خمسة مبادئ أساسية للواجبات الأخلاقية لسلوك الموظف أثناء تأديته الخدمة هي :

1. احترام القانون :

أي الخضوع للقواعد القانونية المنظمة للعمل وفقاً للقوانين والأنظمة أو اللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها، وتطبيق أحكام القضاء دون تأخير أو إبطاء.

2. الحيادية :

وهي التصرف بما تمليه الجوانب الموضوعية للقضية المعروضة على الموظف، وتقديم الخدمات والنصيحة بالجودة نفسها للحكومات والمواطنين بغض النظر عن معتقداتهم السياسية المختلفة.

3. النزاهة :

يجب على الموظفين العموميين أن لا يستخدموا سلطاتهم ومناصبهم أو يسمحوا للغير باستخدامها بطريقة غير سليمة ، وأن يغلب المصلحة العامة على مصالحهم الشخصية في حال نشوء تضارب بين هذه المصالح ، وأن يكشف الموظف عن حالات الاحتيال وسوء الإدارة في حال اطلاع عليها ، والا يكشف عن المعلومات الرسمية بطريقة غير صحيحة أو يستخدمها لأغراض شخصية .

4. الاجتهاد :

يجب على الموظف العام أن يؤدي واجباته بكل جد واجتهاد وعناية وانتباه ، وان يسعى لتحقيق أعلى مستويات الإدارة الحكومية في تقديم الخدمة للمواطنين ، وأن يتقيد بالعدالة الاجرائية المطلوبة لعملية صنع القرارات الادارية ، وأن يقدم النصيحة المناسبة للمسؤولين وأن يتجنب السلوك الذي ينم عن الإهمال.

5. الاقتصاد والفعالية :

يجب على الموظف العام عند قيامه بواجباته ان يضمن عدم تبديد المال العام أو اساءة استعماله أو استعماله بطريقة غير سليمة ، وأن يدير كل أشكال الموارد العامة كالموارد البشرية والمادية والمعنوية بطريقة تؤدي الى الحفاظ على الممتلكات والايادات العامة مع ضمان تقديم الخدمة بفاعلية وجودة عالية .

## ❖ من أهداف المدونة :

1. تحدد المعايير والأخلاق المرغوبة .
2. تعرف المواطنين بالسلوك المرغوب .
3. الترويج لمعايير المهنة .
4. تضع السلوك المثالي بدلا من الاجتهاد .
5. تنمية قدرات الموظفين .
6. الشفافية .
7. المحافظة على الثقة المتبادلة مع المواطنين .

## ❖ منطلقات مدونة السلوك :

- 1 . الوظيفة العامة تتطلب الأمانة والثقة.
- 2 . معايير السلوك المتوقعة من الموظفين العموميين في كل المستويات تظل مصدر قلق مشروع ومتواصل بالنسبة للحكومة والمجتمع.
- 3 . الموظفين العموميين يتمتعون بسلطات تقديرية كبيرة في تنفيذ السياسات الحكومية وهو ما يمس الحقوق الفردية والجماعية للمواطنين و يظهر تأثيره بشكل واضح على المجتمع.
- 4 . الموظف العام يخضع لرقابة ذاتية على تصرفاته وسلوكه الوظيفي و يتمتع بالولاء والانتماء و يقظة الضمير تجاه الفعاليات الادارية التي تتصل بعمله.
- 5 . الموظفين العموميين يسيطرون بطرق مختلفة على استعمال الموارد المالية وغيرها من الموارد المقدمة من المواطنين ، لذلك فإن استعمال واساءة استعمال هذه الموارد تثير تساؤلات لدي المواطنين حول أخلاقيات العمل و يؤثر على ثقة المواطن بحكومته.

## ثالثاً : دور مدراء الدوائر :

1. تبني المدونة والترويج لها وتدريب الموظفين عليها في مختلف المستويات الوظيفية .
2. توفير بيئة عمل تضمن توفير مكان مناسب لطبيعة عمل الموظفين وحوافز مادية ومعنوية تساعد على تعزيز ولاء الموظف للمؤسسة وليس للأشخاص.
3. تحديد المستويات الإدارية في المؤسسة ومهام الدوائر والموظفين والوصف الوظيفي لهم، وحدود مسؤولياتهم ، والعلاقة بين الوحدات الادارية في المؤسسة، ونطاق الاشراف والرقابة والمسائلة.
4. تبني سياسات تضمن الحفاظ على حقوق المواطنين في الحصول على فرص متساوية في تلقي الخدمات .
5. كفالة حق المواطن في الحصول على التراخيص القانونية بشكل عام .
6. تبني اجراءات توظيف وترقية معلنة تمنع من التدخل السياسي في عملية التوظيف والترقية .
7. إشراك جمهور المستفيدين من خدمات الدائرة باتخاذ القرارات ووضع السياسات والبرامج المتعلقة بالخدمات المقدمة لها .
8. اتخاذ الإجراءات التي تضمن حفظ السجلات والمعلومات التي تخص المواطنين بشكل يسهل وصولهم اليها و المحافظة على الخصوصية والسرية وفقاً للقانون .

## رابعاً : واجبات القيادة الأخلاقية :

1. عدم استخدام الممتلكات العامة في خدمة جهة معينة .
2. العمل على تسهيل الإجراءات وتقليص وقت الإنجاز .
3. أخذ آراء المواطنين ذات الصلة بعمل الدائرة وجمعها لإدراجها في سياسة الحكومة وبرامجها .
4. عدم استخدام معلومات عامة غير منشورة تم التحصل عليها بحكم صلاحياته .
5. التعامل بجدية وأمانة تجاه الكسب غير المشروع .
6. استقبال شكاوي المواطنين والتحقق من جديتها والرد عليها .
7. منع استغلال عدم معرفة المواطنين بإجراءات الحصول على التراخيص لتحقيق مكاسب مادية .

خامساً : القواعد العامة التي تحكم سلوك الموظف :

1. الحرص على تأدية العمل بدقة وأمانة .
2. تخصيص وقت العمل الرسمي في أداء المهام الوظيفية .
3. إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد .
4. أتقيد في سلوكي بقيم النزاهة ، وأقوم بجميع الواجبات التي تفرضها على طبيعة عملي وتفرضها القوانين واللوائح .
- 5 . احترم مواعيد العمل المخصصة لوظيفتي .
- 6 . أحرص على تنمية قدرات وكفاءتي العلمية والعملية ، وأسعى للحصول على المهارات والمعلومات الضرورية التي تمكنني من القيام بالأعمال المطلوبة والمتوقعة مني .
- 7 . عدم الاحتفاظ بأصول المستندات الخاصة بدائرة العمل .

آلية المحافظة على موارد المؤسسة

- 1 . أستخدم الموارد المتاحة تحت تصرف لتحقيق الأهداف العامة فقط وفي المجال المخصص لها .
- 2 . أحرص على المحافظة على الأموال والممتلكات العامة التي أستخدمها أثناء قيامي بواجبات وظيفتي .
- 3 . أمتنع عن مزاوله أي عمل من غير أعمال وظيفتي سواء أكان ذلك مقابل أجر أم دون أجر ، حتى ولو كان ذلك خارج أوقات العمل الرسمية ، ما لم يتم الحصول على موافقة مسبقة من الجهات المخولة قانونياً .
- 4 . أحافظ على سلامة الأموال والموجودات المملوكة للدائرة التي في عهديتي .
- 5 . أمتنع عن استخدام موجودات المؤسسة لأغراض شخصية أو لا تتعلق بالعمل .
- 6 . أراعي اختصار طول المكالمات الهاتفية قدر الامكان لضمان عدم انشغال الخطوط واتاحة استخدام هذه الوسائل بكفاءة للغرض الذي وجدت من أجله وبأقل التكاليف .

سادساً : مرتكزات السلوك للموظف العام :

أولاً- الحيادية الوظيفية :

1. المحافظة على تقديم الخدمات للجمهور بشكل حيادي بعيداً عن الفئوية الحزبية أو التعصب في المعتقدات والمصالح والاهتمامات الخاصة .
2. اتخذ قرارى بناء على الحقائق والجوانب الموضوعية للقضية ، وأعطي الأسباب التي دفعتني الى اتخاذ قرار معين اذا طلب مني ذلك .
3. التزم بعرض الحقائق دون أية اعتبارات خاصة ودون اخفاء للمعلومات أو تحريفها أو تأخيرها .
4. أقدم المعلومات بناء على الأدلة دون أي تحيز ، وأعرض الخيارات والحقائق بشكل سليم ودقيق .

ثانياً - الحيادية السياسية :

1. أقوم بخدمة الحكومة ، بغض النظر عن توجهاتها السياسية ومعتقداتها، بأفضل شكل ممكن وبطريقة تضمن الحفاظ على الحياد السياسي وتتماشى مع متطلبات قواعد السلوك هذه بعيداً عن معتقداتي السياسية والشخصية .
  2. أتصرف بطريقة جديرة بالاحتفاظ بثقة المسؤولين وفي الوقت ذاته أحاول ضمان القدرة على انشاء نفس العلاقة مع أشخاص قد يطلب الى العمل معهم في الحكومات المستقبلية .
  - 3 . أحرص على القبول القانوني المفروضة على النشاطات السياسية لبعض المناصب الادارية ، وفي مكان العمل وأوقاته .
  - 4 أحرص على عدم السماح لأرائي السياسية الشخصية بتحد يد طبيعة النصح والمشورة المقدمة من قبلي للمسؤولين أو أن تؤثر على أعمال وأفعالي .
- ثالثاً - تجنب تضارب المصالح :

1. أحرص على عدم استخدام المعلومات التي أحصل عليها خلال أداء الوظيفة أو بعد ترك العمل العام لتحقيق مصالح خاصة .
2. أمتنع عن الجمع بين وظيفتي وأي عمل آخر يتعارض ومهام عملي .
3. أحرص على عدم استغلال موقعي الوظيفي لتحقيق مصالح شخصية أو عائلية أو حزبية أو لمكاسب مادية أو قبول لأية هدية أو مكافأة أو منحة أو عمولة مباشرة أو بالواسطة سواء أثناء تأديتي الخدمة أو بعد ترك العمل ف القطاع العام .

رابعاً - العلاقة مع زملاء العمل :

1. أحترم التسلسل الإداري في اتصالاتي الوظيفية ، وأنفذ ما يصدر الى من أوامر وتعليمات في حدود القوانين واللوائح النافذة.
  2. أعامل زملائي باحترام وتقدير وأكون مستعداً للعمل كأحد أفراد الفريق اذا تطلب العمل ذلك.
  3. أعمل على مساندة ودعم جهود زملائي بشكل يمكنهم من الوفاء بالتزاماتهم وتأدية أعمالهم.
  4. أحترم كافة القوانين واللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها ، وأحث المواطنين على احترامها.
- خامساً - العلاقة بين الدوائر الحكومية والقطاع الخاص :

1. تمتنع الدوائر الحكومية والعمالون فيها عن قبول أية هدية أو خدمة مقدمة من جهات أو أشخاص أيا كان السبب وبشكل خاص اذا كان الغرض تقديم تسهيلات أو معلومات للحصول على عقود أو معاملات تجارية لصالح شخص أو شركة خاصة .
2. تعتمد الدوائر الحكومية اجراءات معلنة وواضحة في طرح العطاءات الحكومية .

تابع : مدونة السلوك في القطاع الأهلي

في ظل النظام الرأسمالي والخصخصة , يلعب القطاع الخاص دور كبيراً في بناء الاقتصاد باعتباره المحرك الرئيسي لعملية التنمية، وذلك لما يملكه من قدرات تشغيلية الى جانب القطاع العام ، وان الالتزام بمبادئ مدونات السلوك هي مسألة أخلاقية من القطاع الخاص لنفسه حول دوره في بناء مجتمع خال من الفساد وقادر على الانطلاق نحو استخدام طاقاته بشكل ايجابي لبناء دولة تؤمن بالديمقراطية .

الشركات المساهمة :

الشركات المساهمة العامة المحدودة : هي الشركات التي يتألف رأسمالها من أسهم قابلة للتداول وتطرح للاكتتاب العام.

الشركات المساهمة الخصوصية : هي الشركات التي ينقسم رأسمالها الى أسهم لا تطرح للاكتتاب العام.

❖ المبادئ التي تحكم مدونة السلوك في القطاع الأهلي :

1. منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والاخلاص ف العمل ( النزاهة )
2. وضوح الأنظمة والاجراءات داخل المؤسسة ( الشفافية )
3. تقديم البيانات والتقارير الدورية المقدمة عن نتائج أعمال الموظف ومدى نجاحه في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات والصالح العام ( المساءلة )
4. الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية ( الأنظمة المالية والإدارية للشركة ، قانون الشركات، تعليمات مراقب عام الشركات ، اتفاقية مكافحة الرشوة.

سابعاً : النصوص القانونية التي تعالج سلوك الموظف والإدارة :

أولاً : النصوص المتعلقة بالإدارة :

1. تحدد الهيكل التنظيمي وتقسيماته واختصاصاته .
2. وضع جدول للوظائف يتضمن وصف لكل وظيفة .
3. تحديد الاحتياجات الوظيفية سنوياً لإدراجها في الموازنة .
4. وضع الموظف المعين تحت التجربة وتدريبه .

ثامناً : الأنظمة التي تحكم سلوك الموظف :

❖ أولاً : واجبات الموظف ومسؤولياته العامة :

1. اداء واجبات الوظيفة ومهامها .
2. الإلمام بالقوانين والأنظمة .
3. تكريس وقت العمل الرسمي لمهام وواجبات الوظيفة .
4. تسهيل اجراءات التفتيش والتحقيق .
5. عدم الإضراب عن العمل أو تقديم العرائض الجماعية .
6. الإيفاء بالمستحقات المالية للدائرة وفقاً للقانون .

❖ ثانيًا : في التعامل مع الآخرين :

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. احترام حقوق المتعاملين .</li> <li>2. محاولة اكتساب ثقة الجمهور .</li> <li>3. إعطاء أولوية لذوي الاحتياجات الخاصة .</li> <li>4. الحفاظ على سرية ما يقدمه العملاء من وثائق .</li> <li>5. الامتناع عن أي عمل يؤثر سلبيًا على ثقة الجمهور .</li> </ol>	<p>( أ ) في مجال متلقى الخدمة , ويجب على الموظف :</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تنفيذ أوامرهم وتوجيهاتهم وفق التسلسل الإداري .</li> <li>2. احترام رؤسائه مع البعد عن التملق والخداع .</li> <li>3. إعلام رئيسه عن أي تجاوز أو مخالفات في العمل .</li> <li>4. عدم الخداع والتضليل لرؤسائه أو إخفاء معلومات عنهم .</li> </ol>	<p>( ب ) في مجال التعامل مع رؤسائه :</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. الاحترام واللباقة وبناء علاقات سليمة .</li> <li>2. التعاون والمشاركة .</li> <li>3. البعد عن التصرفات اللاأخلاقية واحترام المرأة كزميلة .</li> </ol>	<p>( ج ) في مجال التعامل مع الزملاء :</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تنمية قدراتهم وتحفيزهم .</li> <li>2. نقل المعرفة والخبرات لهم .</li> <li>3. الإشراف عليهم وتقييم أدائهم .</li> <li>4. رفض الضغوطات من طرف ثالث يؤدي إلى التعامل بشكل تفضيلي .</li> <li>5. احترام حقوقهم بمهنية وحياد .</li> </ol>	<p>( د ) في مجال التعامل مع مرؤوسيه :</p>

❖ ثالثًا : الحفاظ على السرية وآلية الإفصاح عن المعلومات :

1. عدم إفشاء معلومات الوثائق التي حصل عليها بحكم وظيفته والتي لها تعليمات وقرارات أن تظل سرية .
2. عدم الإدلاء بأي تعليق أو تصريح أو مداخلة يتعلق بموضوع قيد الدراسة .
3. الإفصاح بشكل دقيق عن كل المعلومات الرسمية التي تستوجب الإفصاح عنها بحكم وظيفته .

❖ رابعًا : قبول أو طلب الهدايا :

1. عدم طلب أو قبول هدايا أو منفعة بالواسطة أو مباشرة .
2. في حالة عدم رفض الهدايا يجب على الموظف ابلاغ رئيسه بذلك خطياً .
3. تقوم الدائرة بفتح سجل واتخاذ ما يلزم نحوها طبقاً للنظام .

تاسعًا : المواد القانونية المتعلقة بسلوك الموظف والخطورات :

❖ يحظر على الموظف :

1. مخالفة أحكام القانون واللوائح الخاصة بالخدمة المدنية .
2. يحظر الجمع بين وظيفته وبين أي عمل آخر يؤديه بنفسه أو بالواسطة .
3. يحظر استغلال وظيفته وصلاحياته لتحقيق منفعة أو تلقي هدايا .
4. يحظر الاحتفاظ بأصل ورقة رسمية لو كانت بعمل كلف به .
5. حظر إفشاء أسرار يطلع عليها بحكم وظيفته .
6. يحظر الخروج عن مقتضى الواجب الوظيفي .

❖ إذا خالف الموظف القانون فإنه يتعرض للمحاسبة :

1. محاسبة إدارية : ( عقوبات من التنبيه إلى إحالته للتقاعد ) .
2. محاسبة جزائية : ( في حالة الرشوة - الاختلاس - التزح - كسب غير مشروع - عدم تنفيذ القانون مثل الضرائب - عدم تلبية طلب السلطة الإدارية أو القضائية )

,, اسئلة ونماذج ,,

❖ بين العبارات الصحيحة والخطأ ,,

س 1 / مدونة السلوك عبارة عن معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل في إطار الدوائر الحكومية والتي ينبغي على الموظفين اتباعها أثناء تأدية مهامهم ، وتتميز عن النصوص القانونية في كونها التزام تطوعي :	- صواب - خطأ
س 2 / من متركبات السلوك للموظف العام الحياد الوظيفي ، الحياد السياسي ، عدم تضارب المصالح :	- صواب - خطأ
س 3 / يحاسب الموظف محاسبة ادارية فقط في حالة طلب أو قبول الرشوة والاختلاس والتزح و استغلال الوظيفة :	- صواب - خطأ
س 4 / التزام الموظف بالسرية يوجب عليه <u>عدم</u> الإبلاغ عن اي مخالفات تحدث في المؤسسة :	- صواب - خطأ
س 5 / عندما لا يستطيع الموظف رفض الهدايا شعوره بالخرج يجب عليه قبولها لنفسه :	- صواب - خطأ

❖ ضع دائرة حول الإجابة الصحيحة في الأسئلة التالية:

س1/ مدونة السلوك تعني :	س2/ من مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي القطاع العام :
أ. معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية ب. تحديد للموظفين العاملين في مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي إتباعها أثناء أداء مهامهم . ج. وفي علاقاتهم فيما بينهم من جهة ومع جمهور المستفيدين من جهة ثانية د. جميع ما ذكر صحيح	أ. احترام القانون ب. الحيادية ج. النزاهة د. جميع ما ذكر صحيح
س3 / من أهداف مدونة السلوك :	س4/ إن دور مدراء الدوائر في قواعد السلوك :
أ. تحديد معايير السلوك والأخلاق المرغوبة والمتوقعة من قبل الدوائر الحكومية وموظفي القطاع العام ب. تعرف المواطنين بالسلوك المرغوب فيه والمتوقع من الدوائر الحكومية والموظفة في القطاع العام ج. أ + ب	أ. تبني مدونات السلوك والترويج لها وتدريب الموظفين عليها في مختلف المستويات الوظيفية ب. عدم توفير بيئة عمل تضمن توفير مكان مناسب لطبيعة عمل الموظفين وحوافز مادية ومعنوية تساعد على تعزيز ولاء الموظف للمؤسسة وليس للأشخاص ج. عدم تحديد المستويات الإدارية في المؤسسة ومهام الدوائر والموظفين والوصف الوظيفي لهم د. جميع ما ذكر صحيح
س5 / إن من القواعد العامة التي تحكم سلوك الموظف :	س6 / إن من مرتكزات السلوك للموظف العام :
أ. احرص على تأدية العمل بدقة وإمانة وإخلاص وتجرد بعيدا عن أية اعتبارات خاصة قد تخل بوظيفتي ب. أخصص وقت العمل الرسمي في أداء مهام الوظيفية وأحافظ على ذات مستوى الاداء في غير أوقات العمل الرسمي إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك ج. احترم مواعيد العمل المخصصة لوظيفتي د. جميع ما ذكر صحيح	أ. الحيادية الوظيفية ب. الحيادية السيادية ج. الحيادية المالية د. أ + ب
س7 / من المواد القانونية المتعلقة بسلوك الموظف والمحظورات :	س8 / من قواعد السلوك في القطاع الخاص :
أ. تأدية العمل المنوط به بنفسه بدقة وأمانة وان يخصص وقت العمل الرسمي لأداء واجبات وظيفته ب. أن يحسن معاملة الجمهور وان ينجز معاملاتهم في الوقت المحدد ج. احترام مواعيد العمل د- جميع ما ذكر صحيح	أ. الملكية الفكرية وحقوق النشر العائدة للأخرين ب. التجارة المالية ج. التجارة المحلية د. جميع ما ذكر صحيح
س9 / من العقوبات التأديبية في القطاع العام التالية :	س10/ من قواعد السلوك في القطاع الخاص :
أ. التنبيه أو لفت النظر ب. الإنذار ج. الخصم من الراتب بما لا يزيد عن راتب خمسة عشر يوما د. جميع ما ذكر صحيح	أ. العدالة في الأجور ب. العدالة في مسؤوليات العمل ج. أ + ب د- جميع ما ذكر صحيح

الاجابات الصحيحة :

س1 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س2 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س3 / (ج) , أ + ب

س4 / (أ) , تبني مدونات السلوك والترويج لها وتدريب الموظفين عليها في مختلف المستويات الوظيفية

س5 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س6 / (د) , أ + ب

س7 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س8 / (أ) , الملكية الفكرية وحقوق النشر العائدة للآخرين

س9 / (د) , جميع ما ذكر صحيح

س10 / (ج) , أ + ب

## الواجب الأول

س1 : من مصادر الاخلاق في منظمات الاعمال:

- العائلة والتربية والبيئة

- ثقافة المجتمع وعاداته وتقاليده

- مجتمع العمل الاول

- كل ما ذكر

س2 : من واجبات العامل ان يبين لصاحب العمل المطلوب انجازه والمدة والاجر

- صواب

- خطأ

س3 : من اسباب تراجع اخلاقيات العمل:

- التلوث الفكري

- التلوث البيئي

- التلوث الجغرافي

- لاشي مما ذكر

س4 : يتشابه السلوك الحازم احياناً مع السلوك العدواني

- صواب

- خطأ

س5 : السلوك الحازم هو ان تعبر عن افكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وامانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الاخرين.

- صواب

- خطأ

س6 : من وسائل ترسيخ اخلاقيات المهنة:

- تصحيح المفهوم الديني والوطني للوظيفة

- كل ما ذكر

- القدوة الحسنه

- تنمية الرقابة الذاتية

## الواجب الثاني

س1: من اسباب انهيار الاخلاق في الشركات التي لا تحدف للربح , الضغوط التي يمارسها المديرين للبقاء في مناصبهم.

- صواب

- خطأ

س2: تشغيل الاطفال لا يتعارض مع اخلاقيات العمل وبصفة خاصة الاطفال من الاسر الفقيرة لاكتساب الرزق.

- صواب

- خطأ

س3: احترام حقوق الملكية الفكرية من اساسيات اخلاقيات العمل.

- صواب

- خطأ

س4: عندما تكون قرارات اول رجل قيادي في المنظمة منسجمة مع القيم السائدة في المنظمة سوف يلتزم بها الموظفون ويحدث نوعا من التوافق والانسجام.

- صواب

- خطأ

س5: اداء بعض المهام في المنظمات يستلزم احيانا اساليب غير اخلاقية , وهذا لا يتعارض مع اخلاقيات العمل.

- صواب

- خطأ

س6: من قيم المنظمة:

- الغاية تبرر الوسيلة.

- تحقيق الاهداف انتاجية كانت او خدمية.

- اظهار الربح بشكل مبالغ فيه.

- كل ما ذكر.