

د. حسان الغربي

دعواتي للجميع بالتوفيق



المحاضرة الأولى

دانيال فاي يمسك مدير عام شركة رانك زيروكس رهينة لماذا؟
الموظف كفؤ وعده مديره بمكافأة ثم خلف المدير بوعدده

مفهوم أخلاقيات الأعمال ؟

تأتي من كلمة يونانية ethikos وتعني الطابع (طابع الإنسان)

أخلاقيات الأعمال بشكل عام هي ...

دراسة للقيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين الصح والخطأ

أخلاقيات الأعمال بشكل خاص هي ...

أحترام قواعد السلوك المعمول بها في الوسط المهني

الماساي يرهنون على رجولتهم من خلال ...

قتل أسد

المحاضرة الثالثة

الانضباط في الزمن هو ...

المحافظة والاستثمار لثروة الزمان

الانضباط في الأداء هو ...

القدرة على الاتقان والإنجاز والإنتاج

مؤشرات عدم الانضباط في الوقت هي

١. إخلاف المواعيد

٢. التأخر عن المواعيد

٣. الاعتذار عن المواعيد

٤. قطع المواعيد

الأثار المترتبة على غياب الإنضباط الوظيفي ؟

- ١- عدم الإعتماد على من يتخلف عن مواعده
- ٢- إنعدام الثقة
- ٣- تعطل إنجاز الأعمال
- ٤- عدم الفهم الكلي أو الجزئي لما يجري في اللقاء
- ٥- إلغاء أو تأجيل إجتماعات غاية في الأهمية
- ٦- إتصاف هذا الشخص أو ذاك بأنه كذاب وهذه من مواصفات المنافقين

من أثار غياب الانضباط الوظيفي عدم الفهم الكلي أو الجزئي لما يجري في اللقاء وسببه ؟
التأخر في الحضور عن موعد اللقاء

مؤشرات عدم الانضباط في الإداء هي

١. التأجيل وعدم المبادرة
٢. العجلة وعدم الدقة
٣. التفريط وعدم الجدية
٤. الفوضى وعدم التوثيق

الانضباط الذاتي هو

ضبط النفس او السيطرة على الغرائز بما يسمى بجهاد النفس وقمع الذات
الذي يمثل الخطوة الأولى والأخيرة لتحقيق النجاح في الحياة

من التقنيات الأساسية الكفيلة بمساعدتنا على تجاوز ضعف الإنضباط الذاتي ؟

- ✓ تحديد الهدف
- ✓ معرفة الأم والمتعة
- ✓ التعود على مواجهة المشاكل
- ✓ مراجعة القيم والمبادئ
- ✓ التخلص من العادات
- ✓ التعرف على نواحي القوة والضعف في الذات
- ✓ التعلم من الأخطاء

يقول ستيفن كوفي عن مفهوم الإلتزام الوظيفي

هي الإلتزامات التي نقطعها على أنفسنا أو لغيرنا وتمسكنا بهذه الإلتزامات
هو الجوهر وأكثر الوسائل وضوحاً للإعلان عن إيجابيتنا

مقولة شكسبير في الإلتزام الوظيفي ؟
(جاهد لأخر نفس في حياتك)

لماذا الإلتزام

- ١- طريق للنجاح والتميز .
- ٢- ضمان للقفز فوق حواجز وعقبات المبادرة والفاعلية .
- ٣- صعود للقمة (أراك على القمة)

يقول زيغ زيغلير عن الإلتزام

(يفشل الناس أحياناً ليس بسبب نقص القدرات ولكن بسبب النقص في الإلتزام)

يقول جون مكسويل في كتابه لليوم أهميته عن الإلتزام

(في أي وقت تقطع على نفسك عهداً فإن العهد سيواجه تحديات كثيرة)

ينصح روبرت شولر في كتابة قوة الأفكار

أبدل قصارى جهدك وابدأ صغيراً ولكن فكر على مستوى كبير عليك بإجتياز العواقب وأستثمر كل ما عندك وكن دائماً مستعداً للتصرف وتوقع العقبات ولكن لا تسمح لها بمنعك من التقدم

الدرجات الثلاث للإلتزام الوظيفي هي

١- وضوح الهدف

٢- رفقاء الدرب

٣- العمل الدائب

يقول سيسل ديميل في وضوح الهدف

إن الشخص الذي يحقق النجاح في الحياة هو الذي يضع هدفه أمام عينيه بصفة مستمرة ويتجه إليه بلا إنحراف

يقول دونالد كليفتون في رفقاء الدرب

إن العلاقات تساعدنا في تحديد هويتنا وإمكاناتنا المستقبلية

يقول الدكتور عبد الكريم بكار في العمل الدائب

العمل الدائب والسعي المستمر يجعل من العمل البسيط المستمر قطرات نحفر أخدود المبادرة

المحاضرة الرابعة

من معوقات تطبيقات المسؤولية الاجتماعي ؟

- ١- إهمال البيئة الداخلية للمنشأة لحقوق العاملين وعدم الالتزام بتطبيق أخلاقيات العمل
- ٢- إبراز وسائل الإعلام للنماذج الناجحة في مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات

من نماذج برامج المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية ؟

- ١- التعليم والتطوير
- ٢- رعاية الأيتام

من عناصر المسؤولية الاجتماعية ؟

- ١- العاملون
- ٢- الزبائن
- ٣- الحكومة
- ٤- جماعات الضغط الاجتماعي .

يعد في عالم اليوم قوة جبارة تبذل المنظمات قصارى جهدها لأرضائهم والحصول على ولائهم ؟
الزبائن

يركز على ثلاثة مجالات وهي الجودة العالية السعر المقبول و التسليم في الوقت المناسب ؟
الزبون

المسؤولية الاجتماعية لإدارة المنظمة تلتمز إلتزام تام ومستمر للإرتقاء بمستوى ؟
جودة المنتجات

من سمات إدارة ورقابة الجودة الشاملة ؟

- ١- الجودة تحقق من خلال الوقاية وليس العلاج
- ٢- الجودة كميّار للإداء تعني خلو العمل من الخطأ والعيوب

بموجبه يكون للمستهلك الحق في الحصول على تسوية عادلة لمطالبه المشروعه عن التضليل والسلع الرديئة ؟
حق التعويض

بموجبه يكون للمستهلك الحق في إكتساب المعارف والمهارات المطلوبة للممارسة للإختيارات الواعية بين السلع والخدمات
حق التثقيف

المحاضرة السادسة

مفهوم السلوك هو

حالة من التفاعل بين الكائن الحي ومحيطه (بيئته) وهو في غالبته سلوك متعلم (مكتسب) ينمو من خلال الملاحظة والتعليم والتدريب ونحن نتعلم السلوكيات البسيطة منها والمعقدة

كلما أتيح لهذا أن يكون منضبطاً وظيفياً ومقبولاً كلما كان هذا التعلم إيجابياً .
السلوك

بفعل تكراره المستمر نحيله إلى الذي سرعان ما يتحول إلى عادة سلوكية .
سلوك مبرمج

يمكننا أن نصف السلوك بأنه سوي إذا أتصف بالكفاءة وهذه الأخيرة تعني ؟
أن يكون قادراً على إستخدام ماله من أمكانيات بفعالية لتحقيق ما هو ممكن أو متاح .

يمكننا أن نصف السلوك بأنه سوي إذا أتصف بتقدير الذات وهذه الأخيرة تعني ؟
الشخص القادر على تقييم ذاته بموضوعية، مميزاً لجوانب القوة والضعف لديه،
ويعمل على تعزيز جوانب القوة لديه واستكمال جوانب الضعف ومعالجتها.

وفقاً لمفهوم دافيدوف معيار الندرة الإحصائية يعني ؟

حيث يتوزع أفراد المجتمع وفقاً للمنحنى السوي، بحيث يتمركز غالبيتهم في منطقة الوسط وحوله، بينما يتواجد بعض أفرادهم على أطراف المنحنى، والشخص الذي يوسم سلوكه بالسوي لا يكون من أفراد المجتمع المتواجدين على الأطراف

وفقاً لمفهوم دافيدوف للمعيار الطبيعي يعني ؟

إن سلوك الفرد ينبغي أن يكون متوافقاً مع الفطرة السوية كما يخضع لقانون المحافظة على النوع وتناسل الكائنات الحية ومنها الإنسان، فإذا كان سلوك الإنسان لا يتفق مع أسس بقائه فإنه يكون غير سوي

وفقاً لمفهوم دافيدوف لمعيار الضيق والكره يعني ؟

عندما يعبر الفرد عن معاناته، أو ضائقة بطريقة يتجاوز فيها حدود المعقول فإن هذا يعتبر سلوكاً يحتاج إلى معالجة.

الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك هي ؟

١. الاتجاه السلوكي

٢. الاتجاه المعرفي

علم النفس الاجتماعي يعتمد أساساً على لتحديد وفهم دور وتأثير العوامل البيئية (المحيط) على الترابط
البشري بشكل أفضل ؟

النظرية السلوكية

المحاضرة السابعة

تعتبر المشاكل الأسرية. -المستوى الثقافي. -عدم إشباع الحاجات الأساسية. -تأثير المجتمع المحيط من ؟
الأسباب الاجتماعية

حب السيطرة والتسلط. -ضعف الوازع الديني. -ما يعانيه الانسان من حالات مرضية ونفسية.
-إحساسه بالنقص النفسي أو وجود عاهه جسديه تعتبر ؟
اسباب ذاتية

المحاضرة العاشرة

تصبح الثقافة سجن للعقل. " فهذه المجموعة من القيم والمعايير تكون برمجة جماعية لسلوك فئة اجتماعية محددة ؟
في مفهوم مورغان (١٩٩٩)

الثقافة تؤثر في الواقع على السلوكيات من خلال أربعة جوانب معينة حيث تكون للقيم دوراً محورياً مقارنة مع الجوانب
الثلاثة الأخرى ألا وهي الرموز والأبطال والطقوس
حسب هوفستد (١٩٩٤)

تعتبر الأساطير من الأسس الأيديولوجية للثقافة وهي

عادة ما تكون قصص أو حكايات تتعلق بإنشاء المنظمة في هذه الحالة غالبا ما يصور مؤسس المنظمة كبطل كان قادرا
على توقع المصاعب وكيفية اجتيازها. نسجت 'ابل' أسطورة او قصة
أول مؤسسان لأول جهاز كمبيوتر في مستودع قديم جداً

تعتبر الرموز من الأسس الأيديولوجية للثقافة وهي

استخدام لغة خاصة وتعبيرات وإشارات غير لفظية لبث وإيصال مواضيع مهمة في حياة المنظمة

كل منظمة لديها متمثلة في هويتها وثقافتها ؟
شخصية

ما الفرق بين ثقافة المنظمة والثقافة الوطنية؟

تعكس القيم الثقافية الوطنية معتقدات الناس حول أهداف المنظمة. ولكن عندما ينضم الناس لمنظمة ما، فبالإضافة إلى
تعلم الجوانب الشكلية، فإنهم يقضون معظم وقتهم في امتصاص العادات والتقاليد الغير الرسمية للمنظمة، والتي ليست
سوى ثقافة المنظمة

من التحديات التي تواجهها الأقليات والمرأة و ذوي الاحتياجات الخاصة تضخيم الأدوار وتعني ؟
يجبر الفرد على القيام بعمل يتجاوز متطلبات الوظيفة وذلك لأنه ينتمي إلى أقلية في المنظمة

من التحديات التي تواجهها الأقليات والمرأة وذوي الاحتياجات الخاصة **السقف الزجاجي** ويعني ؟
وهو حاجز غير مرئي يمنع النساء من الارتقاء في السلم الهرمي

من التحديات التي تواجهها الأقليات والمرأة وذوي الاحتياجات الخاصة **الجدران الزجاجية** وتعني ؟
هي حواجز غير مرئية أفقية على عكس السقوف تمنع الأقليات من التمتع بنفس المزايا المتاحة في نفس الموقع الوظيفي
للآخرين

يعتبر سلوك أولي تجاه التنوع والتعدد الثقافي ويندرج في إطاره ممارسة المدراء أولاً لمبدأ تكافؤ الفرص وعدم التطرف
أو التحيز وهي أمور ينص عليها القانون ولكن يجب أن تتولد القناعة بها عند هؤلاء المدراء ومن ثم ترجمتها في مكان
العمل عن طريق الاعتراف بالأخلاقيات الثقافية ؟

الفهم

الجميع لديه حاسة السمع ولكن الجميع قد لا يعرف الاستماع أو الاستماع بعناية
تلبية حاجيات الموظفين في الحاضر والمستقبل وضع نفسك في مكان الآخرين وعيش حزنهم والرفع من معنوياتهم
الصبر والاحساس بالآخر

حسن النية والثقة المتبادلة هما أهم ركائز التنوع الثقافي.
التسامح يجعل بيئة العمل أكثر سلاسة وأسهل مما كانت عليه و يمكن الموظفين من تحقيق نتائج أفضل في المنظمة

التسامح

✓ التواصل هو جانب مهم جدا في حياة المنظمة.

✓ الحصول على المعلومات والمعارف،

✓ وضع معيار مشترك للفهم.

✓ إنشاء علاقة للتفاعل إعطاء الهوية

الرغبة في الاتصال

يمكن للمنظمة أن ترسم سياسات لإدارة التنوع والتعدد الثقافي من خلال سياساتها التنظيمية المعتمدة والتي تؤثر بشكل
مباشر أو غير مباشر في بناء علاقات الأفراد بعضهم البعض الآخر

السياسيات

إجراءات معينة يمكن أن تتخذها المنظمة بطريقة مرنة تساهم بفاعلية في فهم وإدارة التنوع وتعدد الثقافات وتجعل
الأقليات أكثر انسجاماً

الممارسات

المحاضرة الحادية عشر

يجب على الشركات أن تتأكد من أن موظفيها يستخدمون بشكل صحيح ؟
الإنترنت

من فوائد الإنترنت ؟

التفاعل هنا وفي كل مكان حول العالم

الانتقال من رأس المال المادي إلى رأس المال المعلوماتي والمعرفي

انتشار ثقافة العولمة على كافة الأصعدة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والفكرية.

دراسة شبكة النبا العالمية (٢٠٠٨) وشملت ١٣١ دولة وتوصلت إلى أن ؟

✓ ٦٤% من الموظفين يستخدمون الإنترنت لأغراض شخصية

✓ يزور ٦٤% من الموظفين مستخدمي الإنترنت أشهر موقع للحجوزات خلال أوقات الدوام

✓ ربع الشركات الأمريكية شهدت حالات طرد للموظفين بسبب سوء استخدام الإنترنت (القدس، ٢٠٠٨)

من القواعد المتعلقة باستخدام الموظف للإنترنت ؟

✓ استخدامها لأغراض العمل

✓ استشارة وحدة تقنية المعلومات في حال حدوث أي مشكلة أو ملاحظة أمر غير طبيعي

المحاضرة الثانية عشر

من أهداف الإتصال ؟

١- وضع معيار مشترك للفهم

٢- الحصول على نفوذ لتشجيع البعض على التصرف وفقاً للإرادة

يتركز التواصل داخل مجموعة على ؟

انتقال محتوى الرسالة من مرسل واحد أو أكثر لفئة ما

في التواصل داخل مجموعة يقع إستهداف ؟

ثقافة المجموعة وقيمهم ومبادئهم لمسههم في الصميم ومن هنا إستدراجهم لتحقيق المتبقي

يتركز التواصل بين الأشخاص على ؟

التبادل بين مرسل واحد ومتلقي واحد

التواصل غير اللفظي هو ؟

لغة الجسد

التواصل اللفظي هو ؟

لغة

في مفهوم مدرسة بالو ألتو والمبادئ الأربعة الأساسية للتواصل لبول فاتسلافيك نتواصل على مستويين هم ؟

١- المحتوى (يعني ما محتوى الرسالة)

٢- العلاقة (كيف نتواصل)

من المبادئ الأربعة الأساسية للتواصل ؟

الاتصالات إما متناظرة (علاقة أفقيه) أو تكميلية (علاقة عمودية)

ماهي الوحدات التي يتضمنها النموذج التقليدي للإتصال ؟

١- الإستقبال

٢- الإرسال

٣- محتوى الرسالة

٤- الترميز

٥- فك الترميز

٦- الضوضاء

٧- القناة وردود الأفعال

مفارقات الإتصال الإنساني هي ؟

إتصال حيث الرسالة المرسله في نفس الوقت تحتوي على نقيضها

مثل نقول لشخص ما (أجلس واقف)

المحاضرة الثالثة عشر

من قواعد السلوك أثناء مقابلة الإستقطاب ؟

١- معرفة مكان المقابلة (فلا عذر مقبول للتأخير)

٢- الاهتمام بالمظهر الخارجي واختيار الملابس المناسبة

للإستعداد الجيد لمقابلة الإستقطاب

١- أجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الشركة ومنظمتها ونشاطاتها وفروعها وخاصة المنصب الشاغر

٢- أحترس من الإجابات التي تبدأ بأعتقد وأظن فأن الشك وعدم اليقين يقلل من مرتبتك

٣- أحضر مذكرة وقلم

وقت المقابلة ؟

١- اللباقة = الرقة والسلاسة

٢- إمتلاك شجاعة على التفاوض فأنت صاحب كفاءة

٣- صاحب جاذبية

المحاضرة الرابعة عشر

علاقة أخلاقيات العمل بالخدمات الصحية ؟

١- وجوب احتفاظ الطبيب/الطبيبة بأسرار المريض وعدم البوح بها

٢- توفير أساسيات الصحة و السلامة في المستشفى و ذلك عبر التوعية و توفير الحماية الكاملة للعاملين فيه من مخاطر كيميائية أو إشعاعية أو مغناطيسية متوقعة بارتداء الواقي الخاص بها .

علاقة أخلاقيات العمل بالقانون ؟

يكون قائماً على معايير أخلاقية تبعده عن الاستبداد في الأحكام والكيل بمكيالين ، وإحقاق الحق . فالقانون يعلو ولا يعلى عليه

علاقة أخلاقيات العمل بالاقتصاد ؟

الأخذ بعين الاعتبار بالتوازن في السلوك الاقتصادي ، فلا شح ولا إسراف ، إنفاقاً ، وإنتاجاً ، واستهلاكاً ، واستثماراً وادخاراً ، وهذا ما يظهر جلياً العلاقة القوية بين المعايير الأخلاقية والعمليات الاقتصادية

علاقة أخلاقيات العمل بالطلاب ؟

الالتزام بالأوقات و المواعيد (الاختبارات)

علاقة أخلاقيات العمل بعلم الإجتماع ؟

✓ توجد علاقة قوية بين اخلاقيات الاعمال وعلم الاجتماع، لان بعض القضايا المدروسة ضمن علم الاجتماع هي محور الدراسة ضمن السلوك التنظيمي مثل (الجماعات، الصراع، القوة...)

✓ فهم الجماعات و الصراعات الموجودة داخل المنشآت (التغلب على أي من أنواع الصراعات الطبقية أو الطائفية بينهم وإلغاء الحواجز التنظيمية المسببة للعزلة بين منسوبي المنظمة)

الأنثروبولوجيا هو ؟

هو علم دراسة الإنسان وسلوكياته التي يتعلمها كاللغة، والقيم، والمبادئ، والمشاعر

علاقة اخلاقيات الاعمال بعلم دراسة الإنسان ؟

توجد علاقة بين اخلاقيات الاعمال وعلم الأنثروبولوجيا بسبب تواجد مواضيع مشتركة مثل (الثقافة، والعادات و التقاليد)
لا تجاهل للحاجات الروحية والنفسية للموظف

التخطيط هو ؟

عملية ذهنية بطبيعتها تعتمد على التفكير الخلاق
لا يقام التخطيط على أساس الخيال والرغبات بل انطلاقا من الواقع الحي

أنتهى

دعواتي للجميع بالتوفيق

ولا تنسوني ووالديا من دعائكم

N0000N

2017