

ملخص باقي الجزئيات الي مو موجودة بملف الاسئلة

المحاضرة الثانية: قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات الأعمال

أخلاقيات العمل:

- احترام كرامة الإنسان هو أساس كل العلاقات في المجتمع.
- مخالفته تسبب مشاكل أخلاقية كبيرة. وبالتالي تعزيز أخلاقيات العمل يعني دمج البعد الإنساني بكل القرارات والإجراءات. عندما يُطبق لدى الموارد البشرية، حسن إدارة الأخلاقيات يضع الفرد في قلب المؤسسة.
- يجب أن لا تنتج أخلاقيات المهنة ببساطة من تعميم للقيم الفردية للمُسير. [أو للمدير]

<input type="checkbox"/>	الديمقراطية	<input type="checkbox"/>	الصدقة	<input type="checkbox"/>	الحزم
<input type="checkbox"/>	الثقة	<input type="checkbox"/>	الشجاعة	<input type="checkbox"/>	الكرم
<input type="checkbox"/>	السعادة	<input type="checkbox"/>	الرغبة	<input type="checkbox"/>	الصدق
<input type="checkbox"/>	العمل	<input type="checkbox"/>	الانضباط	<input type="checkbox"/>	الأخلاق
<input type="checkbox"/>	شرف	<input type="checkbox"/>	السلام	<input type="checkbox"/>	الاحترام
<input type="checkbox"/>	ازدهار	<input type="checkbox"/>	العدالة	<input type="checkbox"/>	التسامح
<input type="checkbox"/>	التواضع	<input type="checkbox"/>	الأمن	<input type="checkbox"/>	حنان
<input type="checkbox"/>	الطموح	<input type="checkbox"/>	الحب	<input type="checkbox"/>	النظام

بالمناسبة، ما هي القيم ؟
❖ نظم القيم التالية وفقاً لترتيبك الخاص بك

أخلاقيات العمل الوظيفي:

مواقف لها علاقة بأخلاقيات العمل:
الأثر السلبي لعدم تطبيقها من الناحية الأخلاقية
والناحية الإدارية

- **الوعد:** كيف يؤثر إخلاف المدير بوعوده على الموظفين أو الموردين مثلاً؟
- **تقارير العمل:** عدم الأمانة في كتابة التقارير وتبعتها.
- **التوظيف:** إعطاء الوظيفة إلى غير مستحقها لوجود مصلحة أو قرابة!
- **الأولويات:** تقديم عمل على آخر لوجود مصلحة عند المستفيد.

الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية:

- تعتبر أحد ركائز **الرقابة الذاتية** التي تعتبر أحد أهم عوامل **ترسيخ أخلاقيات العمل**
- **كيف نتعامل في حال تعارض المصلحة الشخصية مع مصلحة العمل؟**
- هل يتعارض مع قيمى العقدية، المجتمعية أو الشخصية؟
- هل يتعارض مع قوانين ولوائح المؤسسة (قيم المنظمة)؟
- هل فيه ظلم لأحد الأطراف (من يهمهم الأمر)؟
- كيف سيكون شعوري الداخلي حول الأمر؟
- (الإثم ما حاك في النفس وكرهت أن يطلع عليه الناس) صدق عليه الصلاة والسلام.
- هل سأكون فخوراً بهذا العمل؟ في وسط العمل والأسرة؟

- ❖ بعد الوقوف على أهمية الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية، يأتي دور السلوك في إيصال هذه المعلومات إلى الجهات الأعلى لأنهم بحاجة إليها لإتخاذ القرارات المناسبة.
- ❖ عدم الحزم في إيصال هذه المعلومات قد يؤدي إلى فقد الثقة بين أطراف المؤسسة.
- ❖ هنا تظهر أهمية السلوك الحازم من بين الأنواع الثلاث للسلوك.

المحاضرة الثالثة: الإنضباط والإلتزام الوظيفي

الإلتزام الوظيفي:

"جاهد لآخر نفس في حياتك" **ويليام شكسبير**

مفهوم الإلتزام الوظيفي:

إذا أردت أن تنجح في حياتك، فابدأ بقطع الإلتزامات على نفسك والوفاء بهذه الإلتزامات، اتفق مع نفسك واقطع عليها العهد أن تحافظ على فعل شيء معين وأوف بهذا العهد والتزم به بالفعل فأنت بذلك تنمي ثقتك بنفسك، وتولد لديها قناعة بأنك تستطيع تحويل الكلام النظري إلى واقع عملي وأنت شخص إيجابي يختار الإختيار الأفضل ويأخذ القرار السليم ثم ينفذه ويلتزم بتنفيذه.
يقول **ستيفن كوفي**: إن الإلتزامات التي نقطعها على أنفسنا أو لغيرنا، وتمسكنا بهذه الإلتزامات، هو **الجوهر** وأكثر الوسائل وضوحاً للإعلان عن إيجابيتنا.

المحاضرة الرابعة : المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

معوقات تطبيقات المسؤولية الاجتماعية:

- ضعف ثقافة المسؤولية الاجتماعية وعدم وضوح مفهومها، مما يؤدي إلى ضعف وتدني توجه المنشآت لأداء المسؤولية الاجتماعية بالشكل الصحيح.
- إهمال البيئة الداخلية للمنشأة لحقوق العاملين وعدم الالتزام بتطبيق أخلاقيات العمل مثل سوء بيئة وظروف العمل، الشفافية، الحوكمة، نظام ترفقات غير عادل، مستوى الأجر ونظام المكافأة والتعويضات.
- ضعف توافر الإستراتيجيات وغياب الشكل التنظيمي المخطط في أداء المسؤولية الاجتماعية وآليات العمل المرتبطة بها.
- عدم توافر كوادر ووحدات إدارية متخصصة ومؤهلة لتخطيط وتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية حيث غالباً ما تعطى مهام المسؤولية الاجتماعية لإدارات العلاقات العامة أو التسويق.
- عدم توافر معايير أو مؤشرات يتم بها تقييم أداء المسؤولية الاجتماعية.
- خلط الأوراق بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري والعمل التطوعي.
- عدم وجود نظام يحفز ويكافئ المنشآت النشيطة في مجال أعمال المسؤولية الاجتماعية.
- عدم وجود مرجعية نظامية وتشريعية للمسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة الإلتفاق على مفهوم ومصطلح محلي للمسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة الإقتناع بأن المسؤولية الاجتماعية هي واجب نحو المجتمع وليس بمساعدة فحسب.
- ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المنظمات وكافة المستويات الوظيفية بدءاً بالإدارة العليا إلى الإدارة التنفيذية مروراً بالإدارة الوسطى وذلك عبر ترسيخ مفهوم المواطنة.
- إبراز وسائل الإعلام للنماذج الناجحة في مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات.
- مشاركة الجامعات ومراكز الأبحاث في ابتكار برامج للمسؤولية الاجتماعية والتطوير. >>موضوع ماجستير أو موضوع أطروحة دكتوراه بالبناء المشترك مع عالم الأعمال <<Sponsoring

نماذج لبرامج المسؤولية الاجتماعية في البنوك السعودية:

- التوعية والرعاية الصحية.
- التعليم والتطوير.
- الإبتعاث للخارج.
- تدريب وتأهيل الشباب والشابات الجدد الداخلين إلى سوق العمل.
- برنامج إنجاز.
- برامج الأسر المنتجة.
- دعم المشاريع الصغيرة.
- المحافظة على البيئة.
- رعاية الأيتام.
- دعم ذوي الإحتياجات الخاصة.

المسؤولية الاجتماعية وحقوق الموظفين:

● Rent the well-made job in its fair value	● دفع أجور تتناسب مع الجهد المبذول
● Awaken respect by keeping self-control	● كن يقض في كل ما من شأنه أن يؤدي العلاقة الحرفية التي تربطك بأعضاء فريقك وذلك بالتحكم في نفسك
● Act with justice and impartiality	● العمل في كنف العدالة والنزاهة
● Spreading Information to all employees	● حق الحصول على المعلومات
● Search good stimuli that will get everyone`s support	● البحث عن حوافز جيدة يمكنك من الحصول على تأييد الجميع
● Be Sensitive to the present and future needs of employees	● ينبغي أن تراعي إحتياجات العامل في الحاضر والمستقبل
● Raise skills to be credible to the employees	● رفع من المهارات للرفع من المصداقية

<ul style="list-style-type: none"> • Inspire the enthusiasm, which will in its turn inspire efforts (it is said that enthusiasm is contagious so make sure that your employees are attained there). 	<ul style="list-style-type: none"> • انشر الحماس من حولك الذي بدوره يحفز الجهود (إن الحماس معد إذا تأكد من أن فريقك قد أصيب بالعدوى).
<ul style="list-style-type: none"> • Prove trust by delegating responsibilities to subordinate junior staff. 	<ul style="list-style-type: none"> • بين مدى ثقتك بمرؤوسيك عبر تفويض المسؤوليات حتى وإن كانوا مبتدئين
<ul style="list-style-type: none"> • It is at this level that we will have a reassured, confident and filled up staff member. 	<ul style="list-style-type: none"> • بتطبيق مسؤوليتك الإجتماعية تجاه أعضاء فريقك، تأكد أنهم أصبحوا على درجة عالية من الإطمئنان والرضا الوظيفي
<ul style="list-style-type: none"> • A staff which will not stay 8 hours AT work but will stay 8 hours OF work, a highlighting that makes a difference. 	<ul style="list-style-type: none"> • ٨ ساعات من العمل وليس ٨ ساعات في العمل، والفرق واضح

المسؤولية الإجتماعية والمنظمة ملتزمة بخدمة الزبون:

يُعد الزبائن في عالم اليوم قوة جبارة تبذل المنظمات قصارى جهدها لإرضائهم والحصول على **ولائهم**. إن العامل الرئيسي في قوة الزبائن هو **حريتهم الكاملة في الاختيار** للسلع والخدمات الناتجة عن كثرة المنافسين وقدراتهم الكبيرة على أنواع متعددة وكثيرة من المنتجات السلعية أو الخدمية.

أصبح الزبون يطالب بشكل متزايد ما يدفع المنظمة إلى أن تكون حريصة على جمع المعلومات التي تُرضي زبائنهم. عموماً، يركز الزبون على ثلاثة مجالات وهي **الجودة العالية، السعر المعقول، والتسليم في الوقت المناسب**. إذا لم تمثل المنظمة لهذه الجوانب الثلاثة فسوف تتعرض للعديد من المشاكل من أهمها الحفاظ على زبائنهم [أي فقدان الزبائن] خصوصاً في عالم يتسم بالمنافسة الشرسية.

المسؤولية الإجتماعية وإدارة الجودة الشاملة:

المسؤولية الإجتماعية لإدارة المنظمة تلتزم الإلتزام التام والمستمر للإرتقاء بمستوى جودة المنتجات وتحقيق تحسين مستمر فيها للوصول إلى أكثر من رضا الزبون [فيليب كروسبي Phillip Crosby] مع إن حق سماع رأيه عبر رجوع المعلومة يضمن بأن رغبات المستهلك سوف تُسمع ويُعبر عنها بطريقة مناسبة في صياغة سياسات الشركة.

أشار **فيليب كروسبي** إلى **أربعة سمات** أساسية لإدارة و رقابة الجودة الشاملة، وهي:

- ١- الجودة تعني مطابقة للمواصفات.
- ٢- الجودة تتحقق من خلال الوقاية وليس العلاج للعيوب.
- ٣- الجودة كميّار للأداء تعني خلو العمل من الخطأ والعيوب.
- ٤- الجودة توفر الأموال.

حق الرعاية الصحية:

بالرغم من التطور الإقتصادي الحاصل عالمياً، إلا أنه لم يتجاوز المشكلات المتعلقة بالفقر والمساوي وحول ذوي الإحتياجات الخاصة ودعمهم ودمجهم في المجتمع.

حق التعويض:

بموجبته يكون للمستهلك الحق في الحصول على تسوية عادلة لمطالبه المشروعة كالتعويض عن التضليل أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية.

حق التثقيف:

أن يكون للمستهلك الحق في إكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الإختيارات الواعية بين السلع والخدمات.

المحاضرة الخامسة : مدونة وقواعد السلوك

مفهوم مدونة السلوك:

مدونة السلوك الأخلاقي هي دليلك لمعرفة مسؤولياتك القانونية والأخلاقية وإتباع السلوكيات السليمة لأنشطة العمل خاصة عند التعامل مع عملائنا ومنافسيننا بالإضافة إلى التعامل مع الموردين. ويجب على الجميع قراءة المدونة بتمعن وفهمها والالتزام بمحتوياتها وفي حالة العلم بأي إنتهاك للقواعد المذكورة في هذه المدونة أو التعرض إلى موقف يؤدي إلى إنتهاكها، فإنه يجب الإبلاغ عن ذلك وفقاً للتعليمات المذكورة بها.

الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف:

أولاً: واجبات الموظف ومسؤولياته العامة.

ثانياً: التعامل مع الآخرين:

أ - في مجال التعامل مع مُتلقي الخدمة.

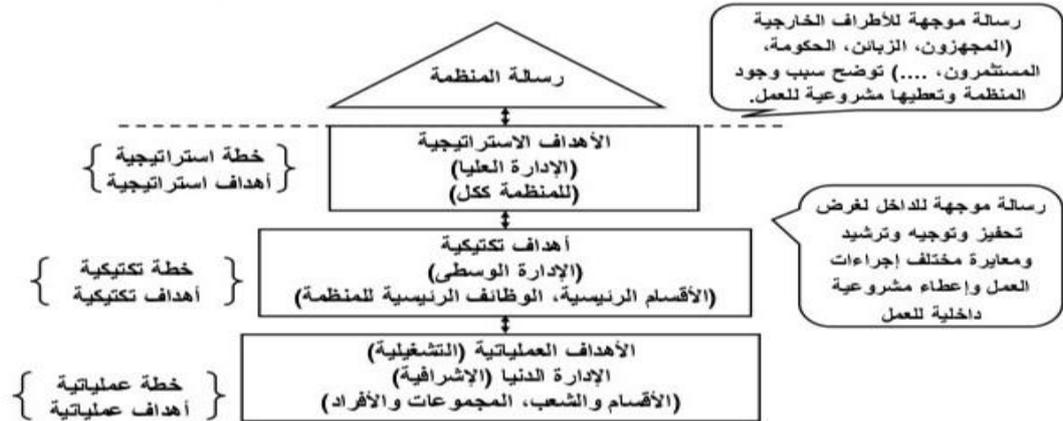
ب- في مجال التعامل مع رؤسائه.

ج- في مجال التعامل مع الزملاء.

د- في مجال التعامل مع مروضه.

ثالثاً: الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات.

المحاضرة التاسعة : الحوكمة

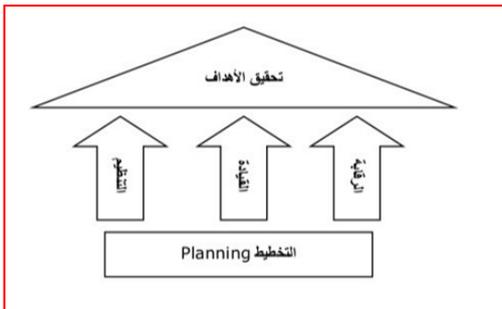


التخطيط الإستراتيجي أساس الإدارة في ظل الحوكمة:

يُعتبر التخطيط القاعدة الأساسية التي تستند عليها كافة مكونات

العملية الإدارية لتحقيق الأهداف.

[كما يظهر في الشكل فإن "التخطيط" هو القاعدة، وبدون التخطيط لا نستطيع أن نتحدث عن التنظيم والقيادة والرقابة، وبدون التخطيط لا نستطيع تحقيق الأهداف وهذا ما يُسمى بالتخطيط الإستراتيجي]

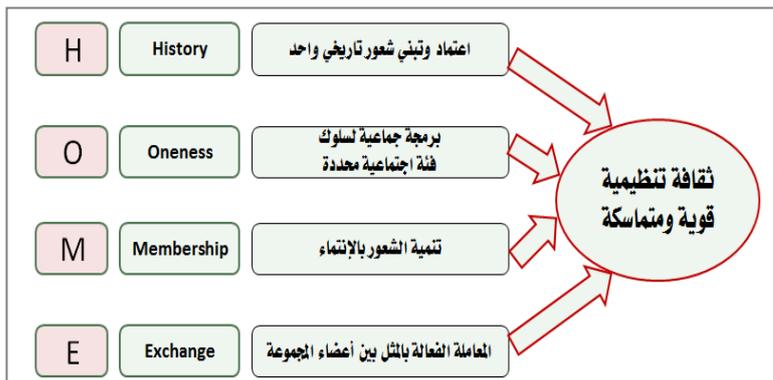


المحاضرة العاشرة : الثقافة التنظيمية واخلاقيات الاعمال

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.

أهمية ثقافة المنظمة:



مستويات الثقافة التنظيمية:

كل منظمة لديها شخصية مُتمثلة في هويتها وثقافتها. هذه الهوية هي مجموعة من العناصر المحددة التي تساعد على تمييزها عن الشركات الأخرى والتي تشكل في الآن نفسه تأسيسها. هذه الهوية ستؤدي بأعضاء المنظمة لحفظ نفس السلوك للعمل بطريقة مماثلة. [وهذا هو هدف الثقافة التنظيمية]

تعمل المنظمة من خلال ثقافتها على تعميم السلوكيات المحددة وذلك لتوجيه كل الجهود لتحقيق الأهداف المشتركة.

الأسس الأيديولوجية للثقافة: ناقص هالمثال بس الباقي موجود بملف الاسلئة

الطقوس: تطوير الشعور بالإنتماء للشركة.

❖ في اليابان:

طريقة بدء العمل = الجمباز

الاسترخاء = استراحة لشرب الشاي في ١٠:٠٠

وجبة = معاً دون تمييز في الصفوف

كيفية التواصل = استخدام اسم

طريقة إنهاء أسبوع العمل = التجمع في مطعم لتناول العشاء

الإعتراف بوجود نظام القيم يؤدي للإعتراف بالتنوع:

عندما نتحدث عن ثقافة المنظمة يجب أن نذكر التنوع بين أعضائها وعلاوة على ذلك، لا يمكن ضمان القدرة التنافسية إلا إذا احترمت المنظمة تنوع أعضائها. فهي من مزايا أي منظمة تفكر في البقاء والتطور والإزدهار.

عندما نذكر كلمة التنوع في المنظمة يجب قبول الاختلاف مثل العمر والجنس والعرق والأقليات والدين والقدرة الجسدية أو الأفكار السياسية والاجتماعية، ... الخ.

التحديات التي تواجهها الأقليات والمرأة وذوي الإحتياجات الخاصة :

● هذي ملاحظات جات تحت الجدول (الجدول موجود بملف الاسلئة)

● [الحكم المسبق هو إصدار أحكام مسبقة على أفراد أو مجموعات أو سلوك أو قضية معينة، وفي أغلب الأحيان يكون هذا الحكم سلبياً - مثلاً عندما تقول هذا الشخص لا أرتاح له قبل أن تتعامل معه وقد تبقى هذه الفتاة فترة حتى تكتشف العكس]

● [الحكم ضمن القوالب الجاهزة هو تقييم لأعضاء مجموعة سواء كانت أقلية أو نساء أو ذوي إحتياجات خاصة سواء بشكل سلبى أو إيجابى بناءً على قناعات جاهزة مسبقاً ومبنية على أسس غير موضوعية - مثل إفتراض جدية اليابانيين في العمل بشكل مُطلق أو أن بعض الشعوب ذكية بشكل مُطلق أو أن عنصر أو عرق معين كسول بشكل مُطلق] [وكذلك مثل "الهوفوي ما يوفي" لا نعرف من أين أتى وغير صحيح ومن الصعب أن نعرف أول من قاله]

● [الفرق بين الحكم المسبق والحكم ضمن القوالب الجاهزة: أن الأول حكم يصدره الفرد بطريقته الشخصية، أما الثاني فهو حكم يجده الفرد جاهزاً منذ ولادته]

● [السقف الزجاجي هو حاجز غير مرئي - عمودي من الأسفل إلى الأعلى - يحد من تقدم المسار الوظيفي للمرأة أو الأقليات في منظمات الأعمال ويمنعهم من الوصول إلى المناصب العليا الإدارية ويحرم المنظمة من الإستفادة من خبراتهم وطاقتهم التي تكون متميزة في أحيان كثيرة]

● [الجدران الزجاجية هي حواجز غير مرئية - أفقية على عكس السقوف الزجاجية التي تكون رأسية - والمقصود هنا أن هناك منع للأشخاص من الأقليات أو النساء من الإستفادة من المزايا المتاحة في نفس الموقع الوظيفي والتي يستفيد منها الآخرون بسبب التمييز على أسس مُختلفة] [غياب العدالة / المحاباة]

● [صراع الأدوار يحصل هذا الأمر عندما يشغل الفرد موقعاً يقوم فيه بدورين متنافسين أو متناقضين بسبب كون هذين الدورين ينتميان لثقافتين مختلفتين. مثلاً مدير الموارد البشرية لا يمكن أن يكون هو نفسه الذي يضع الميزانية فيمكن بطريقة غير موضوعية يضع لنفسه قيمة أكبر من القيمة التي يستحقها نتيجة قيامه بالإستقطاب أو التدريب]

المحاضرة الحادية عشر: الانترنت و اخلاقيات الاعمال

تسعى كثير من الدول اليوم إلى أن تجعل من الإنترنت الأداة الرئيسية في إدارة الأعمال، ولكنها قد تصبح أيضاً سبباً رئيسياً في تخفيض الإنتاجية في كثير من الشركات الكبيرة والصغيرة على حد سواء !!!
يجب على الشركات أن تتأكد من أن موظفيها يستخدمون الإنترنت بشكل صحيح.

من مضر الإنترنت:

توفر الإنترنت مجال واسع لسرقة المعلومات ذات القيمة المالية أو التي تمثل أصولاً مالية والتي تعتمد الكمبيوتر والإنترنت وسيلة للجريمة أو هدفاً أو بيئة لها، وهو ما عُرف أيضاً بجرائم الكمبيوتر Computer Crimes أو الجرائم المرتبطة

بالمبيوتر **Computer-Related Crimes** أو جرائم الكمبيوتر ذات الطبيعة الاقتصادية، **Economic Computer Crimes** أو غير ذلك من اصطلاحات دالة عليها.

- اعتراض رسائل البريد الإلكتروني وقراءتها.
- اختراق أجهزة الغير والإطلاع على المعلومات الموجودة فيها أو تغييرها.
- سرقة أرقام بطاقات الائتمان والأرقام السرية الأخرى.
- الإنترنت عبارة عن بحر مفتوح للثقافات والممنوعات حيث تحتوي الإنترنت على الكثير من المواقع الممنوعة.

مثال على المواقع:

- مواقع تستهدف الإباحية والجنس.
- مواقع غامضة وممنوعة كتجارة المخدرات والأسلحة والأطفال.
- مواقع تستهدف الدين ونشر الفتنة بين الناس.

كذلك من مضار الإنترنت:

- إضاعة الوقت.
- التعرف على صحبة السوء.
- تدمير الأخلاق.
- إشاعة الخمول والكسل.
- التجسس على الأسرار الخاصة.
- الإدمان على مواقع الترفيه والتسلية.
- الإنترنت يأخذ وقتاً كثيراً من حياة الشباب وهذا يؤثر سلباً على علاقتهم الإجتماعية مع الأهل والأصدقاء.
- نشر العديد من المعلومات غير الدقيقة على الشبكة.
- المعلومات التي يتم تداولها في غرف الدردشة ليست صحيحة فمنهم من يميل إلى إخفاء هويته الحقيقية.
- كذلك الإدمان على الإنترنت يؤدي الى إهمال الواجبات اليومية.
- الإنترنت غطى على هوايات أخرى مفيدة مثل القراءة والرياضة ومزاولة الأنشطة الإجتماعية.

المحاضرة الثالثة عشر : من قواعد السلوك في دنيا الأعمال

المعرفة والخبرة: سر النجاح

[من أخلاقيات المهنة ومن أخلاقيات الأعمال أن يكون لدى الإنسان هدف، فرويتك سر نجاحك، ولكن هدف بدون معرفة، خبرة، جدارة، استحقاق لن يكون بمقدور الإنسان تحقيق هذا الهدف. المعرفة تحتوي على التصور والحس والمنطق، وهي من المتطلبات الأساسية في دنيا الأعمال وعلى الإنسان أن يكون على طلب دائم لها لكي ينجح في حياته العلمية والعملية، وتذكروا دائماً أول كلمة في القرآن اقرأ. سؤال يطرح نفسه: لماذا الدكتور يخضع الطالب للإختبار؟ لكي يعرف هل يستحق النجاح أم لا!]

ومن المعرفة تأتي الخبرة وذلك بالممارسة وطلب

تحتاج للإستعداد الجيد .. لذا عليك إتباع الآتي:

- 1- قم ببحث مدقق على محاور المُستقطب مثل ميولاته، لونه المفضل، اتجاهاته، فريقة المفضل.
- 2- جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الشركة، مُنظمتها ونشاطاتها وفروعها، (وخاصة المُتعلقة بالمنصب الشاغر).
- 3- حافظ على تواضعك. [عند الإجابة على الأسئلة حافظ على تواضعك]
- 4- احترس من الإجابات التي تبدأ بـ أعتقد، أظن، فإن الشك وعدم اليقين يقللان من مرتبتك (جانبان سلبان في فن التواصل).
- 5- الثوب وقوانينه (الشبشب vs الحذاء). [يقصد الإلتزام بالزي الرسمي، فمثلاً الشبشب غير مقبول ومن الأفضل أن ترتدي حذاء]
- 6- اللحية. [يجب أن يكون مظهر اللحية لانقاً، فبعض الشباب يقوم بزخرفة لحيته وتحديدها وكأنها خريطة GPS]
- 7- المناديل الورقية: تدفق الأنف أو العرق. [التوتر/تدفق الأنف/العرق يجعلك لا تركز على الأسئلة، فمن الأفضل أن تحمل معك مناديل ورقية]
- 8- مذكرة وقلم.
- 9- وضع الهاتف في السيارة.

