

2017





أخلاقيات الأعمال ( المفهوم والنموذج )

❖ مفهوم أخلاقيات الأعمال: ❖

- بشكل عام : هي دراسة للقيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين الصح والخطأ .
- بشكل خاص: هي احترام قواعد السلوك المعمول بها في السلوك المهني .

❖ أصول مفهوم أخلاقيات الأعمال: ❖ أصل الكلمة يوناني / ايثوكس = تعني الطابع

❖ نماذج الجذور القديمة لمفهوم الأخلاقيات وأهمية الصراع الأصلي والشخصي وصعوبة تبني السلوك الإنساني: ❖

1- ❖ نموذج هورس < أهمية الجذور للصراع

الطبع يغلب التطبع + الطرد الطبيعي يعود وهو يركض + صعوبة تبني السلوك الأخلاقي

2- ❖ قبيلة التونجا < أهمية جذور الصراع الأصلي

أ- التعذيب متعه والقتل مجد

ب- بدون قتل لازوجة

ج- قتل الاعداء تضمن للمحارب الحصول ع جميع الفتيات

د- يبرهنون في يوم الماساي رجولتهم بقتل الاسد

3- ❖ حمورابي احد ملوك بابل < تبني السلوك الانساني :

أ- ضم 285 نص تشريعي تحمي الانسان

ب- منع القوي من ظلم الضعيف

ج- قام بسن مبادئ العلمانية وقال انها بنوافقة سماوية

د- طيلة 15 قرن حكمت مبادئ الشعب

هـ- تم تاثير السلوك الفردي و عاقب الانحراف

## • مفهوم الاخلاق من حيث المعنى: ❖

هي صفة مستقرة في النفس لها اثار سلوكية محموده او مذمومه .

## • مفهوم المنظومة الاخلاقية: ❖

هي مجموعة المبادئ والقواعد المجردة التي يخضع لها اللسان في تصرفاته ويحتكم لها سلوكه وتوصف بالحسن والقبيح .

## • مفهوم اخلاق العمل: ❖

هي المبادئ التي تعد سلوكا مطلوبوا لافراد المهنة والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة لتقييم الافراد ايجابا او سلباً .

## • انواع الانتماءات للانسان للعالم ادغار موران: ❖

### 1- الانتماء البيولوجي < الفطرية

كل ما يمنحه الله للانسان ( طول ، لون ، بشرة )

### 2- الانتماء الاجتماعي < الاكتساب

كل ما يآخذ ويكتسبه الانسان من عائلته + المدرسة

### 3- الانتماء النفسي < الحكاية الشخصية

كل ما يحاكي الانسان به نفسه

# يقول موران اي اختلاف في المبادئ يؤدي لوجود اختلاف اخلاقيات .

## • الخصائص والمميزات للاخلاق: ❖

1- تطبيقها: الزامي وفق ما يبرز من الخارج

2- قواعدها: محدد مسبقا يعمل بها

3- قيمتها: عالمية < الثروة

4- طبيعتها: لاتقبل النقاش + الجدال < غير مرنة

5- ظهورها: لا يمكن ان تكون ظرفية وموقفية

### ❖ الخصائص والمميزات للاخلاقيات: ❖

- 1- تطبيقها : ليس الزامي وانما وفق مايعتبره الانسان جيد
- 2- قواعدها : غير محددة / الفرد يعمل بها لتحقيق ذاته
- 3- قيمتها : شخصية < السعادة
- 4- طبيعتها : مرنة ، تقبل النقاش والجدال والمفارقات
- 5- ظهورها : تكون ظرفية .

### ❖ تعريف اخلاق المهنة: ❖

هي مجموعة القواعد المعترف بها في مهنة ما للدفاع عن مصالح الجميع .

### ❖ اهمية الاخلاقيات بالنسبة للفرد: ❖

- 1- تساعده لبناء حياته + تكون شخصيته
- 2- تمثل له احكامه معيارية يحتكم اليها
- 3- تجنب الانحراف
- 4- تساعده في حل الخلافات واتخاذ القرارات .

### ❖ اهمية الاخلاقيات بالنسبة للمجتمع: ❖

- 1- تحفظ تماسك المجتمع وتحدد اهدافه
- 2- تعمل ع ان تكون موجهه للافراد
- 3- تحقق اللانضباط للفرد والمجتمع
- 4- تحقق التنمية والنمو للمجتمع
- 5- تحقق العلاقات الانسانية وتبعده عن العنف والصراعات

❖ مفهوم العمل: ❖

1- لغة: الفعل عن قصد

2- اصطلاحاً: مايقوم به الانسان من نشاط انتاجي

❖ مفهوم المهنة: ❖

1- لغة: هي العمل بمهاره وخبرة

2- اصطلاحاً: مجموعة الاعمال يودها الفرد وتتطلب مهارات معينة

❖ مفهوم الحرفة: ❖

1- لغة: الاحتراف + الكسب

2- اصطلاحاً: عمل يمارسه الانسان يتطلب تدريب عليه

❖ مفهوم الوظيفة: ❖

1- لغة: مايقدر للانسان من عمل في زمن معين

2- اصطلاحاً: وحدة عمل تتكون من عدة انشطة مجتمعه مع بعضها في الشكل والمضمون .



## المحاضرة 2 | اخلاقيات الاعمال

قيم الفرد والمنظمات واخلاقيات الاعمال

### • مفهوم القيم •

هو المبدأ العام الذي بمقتضاه توجيه تصرفات الافراد في المجتمع عن طريق تحديد اهداف وخيارات < بمعنى منحهم وسيلة للحكم على اعمالهم .

### • خصائص ( طبيعة ) القيم •

- 1- فرديه او مهنية < للفرد
- 2- عامه < قيم للمجتمع او المنظمة
- 3- علاقتها تبادلية مع بعضها البعض ( دراسة شميد+ باري بونز )
- 4- القيم المشتركة بين الفرد والمنظمة هي ( مصدر اساسي ) قي ومهم (تفاعلية الافراد والمنظمة) .
- 5- قيم المجتمع لها ( تاثير مباشر ) على الفرد والمجتمع

### • الرقابة الذاتية :

- هي رقابة الفردع نفسه ذاتيا
- من اهم اخلاقيات العمل ( الوظيفة )
- من امثلتها : الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية .

### • انواع السلوك:

#### 1- السلوك الحازم •

هو ان تعبر عن الافكار + المشاعر + الاحتياجات بصدق + امانه + طريقة مباشرة دون المساس بحقوق الاخرين ، يعتبر سلوك ايجابي .

#### 2- السلوك غير الحازم •

عدم قدره على التعبير عن الافكار + المشاعر + الاحتياجات بصدق + امانه + بطريقة مباشرة ، يعتبر سلوك سلبي .

#### 3- السلوك العدواني •

هو سلوك لايراعي الافكار + المشاعر + الاحتياجات للاخرين ويحط من قدرهم وايذاءهم لفضيا وجسديا ، يعتبر سلوك سلبي + مؤذي .

❖ أنماط ( أشكال ) سلوكيات وإخلاقيات العمل :❖

❖ أولاً السلوكيات ( الاخلاقيات ) السلبية :❖

- 1- نقل الاشاعات بين مجموعات العمل
- 2- ترك وتاجيل الاعمال ليوم الغد
- 3- ارباك الاخرين بسبب اتخاذ الاعمال والاجراءات .

❖ ثانياً : السلوكيات ( الاخلاقيات ) الايجابية :❖

- 1- مشاركة الزملا والتعاون معهم في انجاز العمل
- 2- الاتصال من خلال القنوات الرسمية
- 3- الاعتراف بالخطاء
- 4- الالتزام بالمواعيد
- 5- تقدير مشاعر واحتياجات الاخرين
- 6- التعامل مع المتغيرات بايجابية

+ يتبقى 10 سلوكيات لاهنتوا شوفوها بصفحة 10 ملخص ام حنان .

❖ مصادر اخلاقيات العمل الرئيسية :❖

# أولاً : نظام قيم المجتمع وتكون من :❖

- 1- الثقافة السائدة للمجتمع
- 2- قيم الجماعه
- 3- قيم العائلة
- 4- قيم العمل
- 5- قيم المجتمع الحضارية

## # ثانيا : نظام القيم والمعتقدات الشخصية: ❖

1- القيم الذاتية الشخصية الفطرية

2- المعتقدات الدينية والمذهبية

3- الخبرات والمستوى التعليمي

4- الحالة الصحية والنفسية والجسمانية .

5- الخصوصية الفردية .

### ❖ مصادر اخلاقيات العمل الفرعية: ❖

1- ❖ العائلة والتربية البيئية: ❖

• رأي الباحث هوفستيد يقول : احد الابعاد للقيم الوطنية هو مخرجات مقترحة من الوالدين

2- ❖ التأثير بالجماعات المرجعية: ❖

• رأي الباحث جين ميزنوف : هيمنة الجماعات على الفرد تنتج : سلبه شخصيته + تنومه وتوحشه+ تؤدي به للعنف والفوضى وبطوولت اللاوعي .

3- ❖ مجتمع العمل الاول❖ ( مجتمع اول وظيفة يمارسها الفرد) :

• رأي الباحث موسكونتشوف : التوافق يجبر الفرد على تغيير سلوكه او موقفه من وضع ما الى سلوك او موقف المجموعة

4- ❖ ثقافة المجتمع وعاداته وقيمه: ❖

تباين واختلاف المجتمعات الانسانية تؤدي الى تاثر الفرد بها وبالتالي يكون تاثيره حسب مجتمعه وعاداته وقيمه .

5- ❖ المدرسة ونظام التعليم في المجتمع: ❖

عادة يكون نظام التعليم تاثيره ع الفرد ايجابيا لذلك يكون سلوكه ايجابيا .

6- ❖ اعلام الدولة والصحافة والرأي العام: ❖

الصحافة قوية التاثير ع الفرد وبناء ع سلبية وايجابية لتثيرها يكون التاثر سلوكيا ع المجتمع ككل .

7- ❖ الخبرة المتراكمة والضمير الانساني الصالح: ❖

الخبرة تعتبر مصدر قوي ومهم لتكوين سلوكيات الفرد .



❖ وسائل ترسيخ اخلاقيات المهنة: ❖

- 1- تنمية الرقابة الذاتية < سلوك العمل والوظيفة
- 2- وضع الانظمة الدقيقة < لمنع الاجتهادات الخاطئة
- 3- القدوة الحسنة
- 4- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة
- 5- محاسبة المسؤولين والموظفين
- 6- التقييم المستمر للموظفين .

❖ أسباب انهيار الاخلاقيات في الشركات: ❖

- 1- ضغوط المدراء على الشركات من اجل المناصب
- 2- تجاوزات الكبار في الشركات والصمت عليها .
- 3- مجلس ادارة ضعيف تمزقه الخلافات

❖ مواقف ( ممارسات ) وظيفية لها علاقة باخلاقيات العمل واخلاق الادارة: ❖

- 1- الوعود + تقارير العمل + التوظيف+ الاوليات + الرشوة
- 2- الاستهانة بالمرؤسين + الكذب (على الموردين والعملاء)
- 3- هدايا المنصب والعمل + عدم التعاون + التقييم



## المحاضرة الثالثة | الانضباط والالتزام الوظيفي

• احصائيات مخيفة حول المدراء وادارة للوقت :

1- عبدالعزيز ملائكة : يقول ان من المدراء :

- 34% يستطيعون ادارة وقتهم
- 66% لا يستطيعون ادارة وقتهم
- 71% يقدمون خدمات للاصدقاء والاقارب
- 59% يقضون جزءا من وقتهم في الترحيب
- 88% ذكروا ان المركزية اكبر عائق للوقت

2- مجلة سوبرفيشن | الكاتب بلوك تيد :

المديرين هم اول من يقوم باضاعة اوقات موظفيهم .

• مجالات الانضباط المهمة :

❖ اولاً الانضباط في الوقت :

هو المحافظة على ثروة الزمن

❖ مؤشرات عدم الانضباط في الوقت :

1- إخلاف والتاخر عن المواعيد

2- الاعتذار وقطع المواعيد

## •❖ثانيا: الانضباط في الأداء❖•

هو القدرة على الإتقان والإنجاز والأداء

### ❖ مؤشرات عدم الانضباط في الأداء:❖

1- التأجيل وعدم المبادرة

2- العجلة وعدم الدقة

3- عدم الجدية والتفريط

4- الفوضى وعدم التوثيق

### ❖ الآثار المترتبة على غياب الانضباط الوظيفي:❖

1-عدم الاعتماد وفقدان المصداقية

2-انعدام الثقة

3- تعطل إنجاز الأعمال

4- عدم الفهم الكلي والجزئي لما يجري في اللقاءات

5- خسائر بسبب إلغاء مواعيد اجتماعات مهمة

6- الاتصاف الكذب وعدم الوفاء بالوعود

### •❖تعريف الانضباط الذاتي:❖•

هو ضبط النفس والسيطرة على الغرائز

• أهمية الالتزام ومقولات العلماء حول الالتزام :

1- ❖ هو طريق النجاح :❖

يقول الباحث ❖ زيغ زيجلر ❖ : يفضل الناس احيانا ليس بسبب نقص في اللقدرات ولكن نقص الالتزام

2- ❖ فوق الحواجز :❖

• يقول الباحث ❖ جون ميكسل ❖ كتابه لليوم اهميته : في اي وقت ستقطع على نفسك عهداً فان العهد سيواجه تحديات كثيرة

3- ❖ اراك في القمة :❖

• يقول الباحث ❖ د. شولر في كتابه ( قوة الافكار ) : ❖ ابدل قصارا جهدك وابدأ صغيرا وكن فكر في اجتياز العواقب ولا تسمح لها بمنعك من التقدم .

• الدرجات الـ □ للالتزام :

1- ❖ وضوح الهدف :❖

يقول العالم ❖ سيسل ❖ الشخص الذي يحقق النجاح هو من يضع الهدف امام عينه بصفه مستمرة

2- ❖ رفقاء الدرب :❖

• يقول العالم ❖ كليفتون :❖ لو نتقضى اثر انجازات من ينجح نجدها مرتبطة بعلاقات محورية في حياته .

3- ❖ العمل الدائب :❖

• ❖ يقول د. عبدالعزيز بكار :❖

1- المثابرة من سير العضاء

2- العمل الدائب يجعل من العمل البسيط قطرات تحفر اخدود المبادرة في نفس كل منا .



## المحاضرة الرابعة | المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال

### • مفهوم المسؤولية الاجتماعية: ❖

يعرفها ( مجلس الاعمال للتنمية المستدامة ) انها الالتزام المستمر من المنظمات بالمساهمة في تنمية والعمل على تحسين نوعية المعيشة وظروفها للعاملين + عائلاتهم + المجتمع المحلي والمجتمع ككل .

### • الجوانب الرئيسية التي تتحقق بها المسؤولية الاجتماعية: ❖

1- النمو الاقتصادي

2- التطور والازدهار الاجتماعي

3- احترام البيئة

### • عناصر المسؤولية الاجتماعية: ❖

1- المالكون + العاملون + المنافسون + المجهزون + الزبائن

2- البيئة + المجتمع + الحكومة + جماعات الضغط الاجتماعي .

### • السمات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة: ❖

1- مطابقة المواصفات

2- الوقايه وليس علاج العيوب

3- الاداء الخالي من العيوب

4- توفير الاموال

وسوالم | سلطان



❖ مفهوم مدونة السلوك: ❖

هي دليل معرفة المسؤوليات القانونية والأخلاقية واتباع السلوكيات السليمة لأنشطة العمل عند التعامل مع العملاء والمنافسين والموردين .

❖ أهمية وجود وتفعيل مدونة السلوك في المؤسسة: ❖

- 1- اشار ( مارفن باور ) ان المؤسسات الأكثر نجاحاً في النهج الاخلاقي هي التي قامت بتدوين سلوكها وقيمها.
- 2- هي طريقة تسمح للموظفين بالحصول على ( دليل ) يتعرفون من خلال على كيفية التصرف عند وضع دقيق
- 3- في المؤسسة لابد ان تكون مدونة السلوك ( ادارة حقيقية) وليس فقط اداة اتصال > مفهوم حوكمة المؤسسة.

❖ شروط عمل ( خلق ) مدونة السلوك في المؤسسة: ❖

- 1- اشراك الموظف في صلب المبادرة الاخلاقية للمؤسسة > مفهوم النمط التشاركي .
- 2- اجواء العمل لابد ان تكون ايجابية من خلال ( الاندماج والاداء )
- 3- اذا لم يستشار الموظف فبامكانه ان يتسلم هذه المبادرة بالشكوك + اللامبالاه .

❖ ايجابيات تفعيل مدونة السلوك على المؤسسة: ❖

- 1- تحسين التصرف الفردي والجماعي للموظفين
- 2- منظومة للتسيير الذاتي وتعلم اتخاذ القرارات الصحيحة
- 3- وسيلة للموظفين في التعبير + وضعهم كشركاء
- 4- تحفيز غير مادي على المدى الطويل للموظفين
- 5- تساعد على حل المشاكل بطريقه بناءه + مسؤوليه واخلاقية عالية .

## ❖ المكونات الأساسية لمدونة السلوك :

1- احترام القانون + الاجتهاد + النزاهه

2- الحيادية+الاقتصاد+الفعاليّة .

## ❖ واجبات القيادة الاخلاقية في المؤسسات العامة > الحكومية: ❖

1- نشر المعلومات

2- استقبال شكاوي المواطنين والتحقيق فيها

3- العمل ع تسهيل الاجراءات

4- عدم الاساءة في الممتلكات والموارد العامة .

5- عدم استعمال معلومات سرية

6- توفر وصل المواطن للمعلومات الموثقه

## ❖ التعليمات التي تحكم سلوك الموظف : ❖

1- واجبات الموظف ومسؤولياته العامه

2- التعامل مع الاخرين ( رؤساءة + مرؤسة+ زملائه+ متلقي الخدمة) .

3- الحفاظ على سرية المعلومة والية الافصاح عنها.

## ❖ المبادئ التي تستند اليها مدونة السلوك : ❖

1- النزاهه : منظومة القيم الفردية (الصدق الامانه الاخلاص) في العمل .

2- الشفافية: وضوح الانظمة والاجراءات في المؤسسة

3- المساءله : تقديم التقارير الدورية عن عمل الموظف + التاكيد من ان العمل متفق مع القوانين والتشريعات .

4- الالتزام بالقوانين المحلية والدولية: الانظمة المالية والادارية للشركة+ قوانين الشركات + تعليمات مراقب الشركات + اتفاقيات مكافحة الرشوه .



## المحاضرة السادسة | السلوك العدواني للموظف (1)

### ❖ خصائص السلوك ❖ ( مفهوم السلوك ) :

- 1- هو حالة تفاعل بين الكائن الحي ومحيطه ( بيئته )
- 2- غالبية يكون متعلّم ( مكتسب )
- 3- يتم اكتساب عن طريق الملاحظة+ الخبرة+ التدريب
- 4- يتحول عادة سلوكية عند تكرار اكثر من مرة
- 5- على حسب ايجابيته وسلبيته يكون مقبولا او مرفوضا

### ❖ معايير تحديد السلوك السوي ( الايجابي ) :❖

#### 1- ❖ الفاعلية :❖

عندما يتصرف الشخص بايجابية نحو تحقيق النتائج المطلوبة منه لحل المشاكل رغم ما يواجهه ويعترضه من عقوبات او صعوبات .

#### 2- ❖ الكفاءة:❖

عندما يكون الشخص على استخدام مالدية من امكانات بفاعلية لتحقيق ما هو ممكن ومتاح

#### 3- ❖ الملائمة :❖

عندما يتوافق السلوك مع عمر صاحبة+ الموقف الذي يتم فيه السلوك .

#### 4- ❖ الاستفادة من الخبرة:❖

عندنا يوظف الشخص تجاربية وخبراته للاستفادة منها في توليد السلوك الجديد

#### 5- القدرة على التواصل الانساني :

عندما يكون الشخص قادراع التواصل بشكل مرضي ومقبول .

#### 6- ❖ تقدير الذات:❖

عندما يقيم الشخص ذاته بموضوعية عالية .



• معايير (دافيدوف) للسلوك الغير سوي: ❖

1- النشاط المعرفي: ❖

عندما يصاب الشخص باعاقة عقلية ( الادراك + التذكر + الانتباه + التواصل )

2- ❖ السلوك الاجتماعي:

عندما ينحرف الشخص ( القيم والعادات والتقاليد ) المجتمعية او يخالف الاتجاه الديني او العقائد السائدة .

3- ❖ التحكم الذاتي:

عندما يعجز الشخص عن التحكم بسلوكه مع استمرارها او تكررها بشكل كثير .

4- ❖ معيار الضيق والكرب:

عندما يعبر الشخص عن معاناته بشكل وحد فوق المعقول يكون سلوكه غير سوي .

5- ❖ معيار الندرة الاحصائية:

عندما يخالف الشخص توزيع افراد المجتمع السوي ويتواجد مع منهم في الاطراف عكس المجتمع بتواجدهم حول الوسط .

6- ❖ المعايير النمائية:

عندما يتجاوز سلوك الفرد مرحلته العمرية الى مراحل سابقه

7- ❖ معيار الاقرار الذاتي:

عندما يقر الشخص من تلقاء نفسه ان سلوكه غير سوي

8- ❖ المعيار الطبيعي ( الفطري):

عندما لا يتوافق الشخص مع اسس البقاء للانسان ولا يتوافق مع الفطرة الطبيعية السوية .

•الاتجاهات السلوكية لتعديل السلوك :

❖ أولاً : الاتجاه السلوكي للتعديل :

1- يعتمد النظرة السلوكية

2- التعديل يكون بفهم دور تاثير البيئة على الترابط البشري

❖ مقولات العلماء عن هذا الاتجاه ( السلوكي ) في التعديل وامكانية التعرف على السلوك البشري :

1- ❖ فيتشر :

• قال : كل عمل او سلوك بشري هو ردة فعل سببية نتيجة التغييرات في الاحداث الخارجية  
• من خلال التغييرات في الاحداث يمكننا (امكانية) على السلوك البشري

2- ❖ سكينز (الاتجاه الراديكالي) :

• يدعم فكرة ان سلوكيات الفرد هي حزمة معدلة من المكافآت والعقوبات .  
• من خلال معرفة المكافآت والعقوبات يمكننا (امكانية) التعرف على السلوك البشري

❖ ثانياً: تعديل السلوك بالاتجاه المعرفي :

الكلام عنه في المحاضرة السابعة .



## المحاضرة السابعة | السلوك العدواني للموظف (1)

❖ نظرية الدوافع الداخلية والخارجية لـ ديسي:

- هي نظرية (ديسي) وطورها (ريان)
- تستخدم للتمييز بين طريقتين من الدوافع سواءً كانت مرفوضة أم لا.

### • أولاً: الدافع الخارجي :

- هي طريقة تمثل تعديل السلوك بالاتجاه السلوكي
- وهي دوافع خارجية تأتي من الخارج لتأثر على الشخص من الداخل
- مثل (العقاب والمكافأة - الضغط الاجتماعي - الحصول على موافقة شخص آخر).

# تستخدم هذه الطريقة (❖ استراتيجية العصا والجزره ❖)

### • ثانياً: الدافع الداخلي :

- هي طريقته تمثل تعديل السلوك بالاتجاه المعرفي
- وهي دوافع تكون من داخل الشخص نفسه لتأثر على سلوكه .

# تستخدم هذه الطريقة (❖ استراتيجية التحفيز لـ فيليب برنو❖)

### • مفهوم استراتيجية التحفيز لبرنو :

يقول : لا يمكن تحفيز الأشخاص مباشرة وبوسائل ملموسة ومباشرة (الاتجاه السلوكي) بينما يمكن ان نصنعهم في ظروف تمكنهم من تحفيز انفسهم بانفسهم .

### • مسالك استراتيجية التحفيز :

- 1- ❖ تقديم المكافآت ❖ : تقدم للعاملين مكافآت مقابل الجهد ولكن لابد ان يقيم الجهد .
- 2- تغيير العمل : بهدف اثراء العمل الذي تم تقسيمه بطريقة تايلوريه مضطه + تغيير استعادة العمل يعني استعادة تعقيده + التعقيد يساعد على جعل معنى للعمل .
- 3- تعيين قادة لهم كاريزما : المدير لابد ان يكون لديه مؤهلات لحشد جهود الافراد حوله مثل (التعاطف + الاستماع البناء)
- 4- احترام القواعد الاخلاقية : الدافع يفترض احترام الكرامه والنزاهه الاخلاقيه .

## • اشكال السلوكيات العدوانية والخلل التنظيمي :

1- الغائب الحاضر : ل مورييس ذافينت

2- رواتب القراصنة : ل ماري بارتي

3- الانحراف في الانتاج + الانحراف في الممتلكات : ل روبنسون + بينيت .

4- سوء التصرف التنظيمي:

(organzational misbehavior) ل فاردي +ونز

وهو سلوك يشمل الحاق الاذى والضرر بالآخرين في المنظمة ويكون ع شكل عدوان ( جسمي و لفظي و نوبات غضب و غير مباشر وسلبى ) .

## • اسباب السلوك العدواني ( العدائي ) :

1- اسباب بيئية :

- تشجيع اوليا الامور اطفالهم ع السلوك العدواني
- ما يلاقه الطفل في البيت من تسلط و تهديد
- فشل الحياه الاسرية والعنف والاحباط

2- اسباب تتعلق بالمنظمة :

- عدم توفر العدالة في المنظمة
- ضعف او إنعدام مدونة السلوك الاخلاقي

3- اسباب نفسية :

• نظرية الاحباط والتعدي ل دولارد : العدوان ينجم عن دافع يثار عندنا يحبط الشخص من تحقيق هدف ما + الاحباط يؤدي الى التمرد المرفوض .

#### 4- اسباب اجتماعية :

- المشاكل الاسرية
- المستوى الثقافى
- عدم اشباع الحاجات الاساسية
- تاثير المجتمع المحيط

#### 5- اسباب ذاتيه :

- حب التسلط والسيطرة
- ضعف الوازع الديني
- حالات مرضية ونفسية
- الاحساس بالنقص الجسدي واللفظي ومحاولة تعويضه بسلوكيات عدوانية .

#### 6- اسباب اقتصادية :

- توجه دركاييم : الانتحار ينتج عن ازمان الفقر والازدهار

#### 7- تاثير وسائل الاعلام

- يكون تاثير الاعلام قويا بوجود نماذج عدوانيه تعرض باسلوب مشوق يتم تقليده من قبل الاشخاص والمجتمع .

#### • طرق الوقايه من السلوك العدواني :

1- اعطاء المؤسسة الاولوية للتربية الاخلاقية في العمل

2- اختيار الموارد من خلال اسس واضحه

3- العدالة في معاملة الموظف

4- العدالة في توزيع الواجبات والمهام

5- العدالة في المكفآت والعقوبات

6- العدالة في تقييم الاداء

7- العدالة في الرواتب والحوافز

8- اعطاء العاملين الحقوق الكامله



## المحاضرة الثامنة | الفساد الاداري

### • تعاريف الفساد الاداري :

- 1- منظمة الشفافية الدولية للفياد الاداري : هو كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة ذاتيه لنفسه او جماعته .
- 2- عرفه كايدن + كيدن : التاثير الغير مشروع في القرارات العامه .

### • مظاهر الفساد الاداري :

- 1- الرشوه : الحصول ع اموال او منافع من اجل تنفيذ عمل او الامتناع عن تنفيذه بما يخالف القانون واللصول
- 2- المحسوبيه
- 3- المحاباه
- 4- الواسطه
- 5- نهب المال العام
- 6- الابتزاز : الحصول ع اموال من طرف معين مقابل تنفيذ مصالح مرتبطه بوظيفه الشخص المتصف بالفساد .

### • اسباب الفساد الاداري ؛

- 1- الاسباب الحضريه : هي وجود فجوه كبيره بين القيم الحضريه السائده للمجتمع وبين قيم وقواعد العمل الرسميه .
- 2- الاسباب الهيكلية : وهي محاوله تجاوز الهياكل القديمه من قبل بعض العاملين .
- 3- الاسباب الاقتصادية : واهمها عدم العداله في توزيع الثروه للمجتمع ،
- 4- الاسباب الفزيولوجية او البايولوجية : وهي التي يكون اساسها ما اكتسبه الفرد عن طريق الوراثه والتاريخ السابق من حياته .
- 5- الاسباب الاجتماعيه : هي الاسباب التي تنشأ بسبب تاثيرات بيئيه واجتماعيه .

## • اثار الفساد على النواحي الاجتماعية :

- 1- خلخلة القيم الاخلاقية + الاحباط + انتشار اللامبالاه + انتشار السلبيه في المجتمع + التعصب والتطرف .
- 2- انتشار الجريمة بسبب عدم تكافؤ الفرص
- 3- اختفاء المهنية + فقدان قيمة العمل + تراجع الاهتمام بالحقوق العام
- 4- الشعور بالظلم + انتشار الحقد + انتشار الفقر + زيادة حجم مجموعات معينة مهمشة في المجتمع .

## • اثار الفساد على النواحي الاقتصادية:

- 1- الفشل في جذب استثمارات اجنبية + هروب رؤوس الاموال المحلية
- 2- اندثار الموارد + الفشل في الحصول على مبيعات اجنبية + هجرة الكفاءات الاقتصادية .

## • اليات مكافحة الفساد الاداري :

### 1- المحاسبة :

هي خضوع الاشخاص الذين يتولون مناصب عامه للمساءله ( القانونية والادارية والاخلاقية ) على نتائج اعمالهم .

### 2- المساءلة :

هي واجب المسؤولين ( منتخبين او معينين ) بتقديم تقارير دورية عن نتائج اعمالهم ومدى نجاحهم فيها .

### 3- الشفافية :

وهي وضوح ماتقوم به المؤسسة + وضوح علاقتها باعضاءها ( منتفعين من الخدمة + مموليها ) + علنية الاهداف والغايات والاجراءات . ( الشفافية نظام يتعلق بالاجراءات العملية )

### 4- النزاهة :

هي منظومة القيم المتعلقة بالصدق والامانه والاخلاص للعمل . وهي (نظام يتعلق بالقيم الاخلاقية المعنوية) .



• مفهوم الحوكمة الرشيدة : هي نظام

- 1- للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي
- 2- يحدد المسؤوليات والواجبات والحقوق مع جميع الفئات المعنية ( خصوصا الاقليات )
- 3- يوضح القواعد والاجراءات اللازمه لصنع القرارات الرشيده .
- 4- يدعم الشفافية والعدالة والمساءلة المؤسسية
- 5- يعزز من ثقته والمصداقية في بيئة العمل .

• العناصر الثلاثة للحوكمة الرشيدة :

- 1- الاستراتيجية الواضحة : مجموعة اهداف تمثل رسالة المنظمة .
- 2- النظام الموثق : نظام الرقابة + التوجيه
- 3- الثقافة المؤسسية المناسبة : مبنية على قيم ومبادئ معينه

• فوائد الحوكمة الرشيدة :

- 1- تساعد اعضاء مجلس الادارة والمدراء على اتخاذ القرارات وتحقيق الاهداف بافضل الطرق
- 2- تضمن حماية الموجودات والمصالح
- 3- تضمن الالتزام تجاه المنظمة + الالتزام بالقوانين والانظمة
- 4- تضمن موازنة بين المسؤوليات الاستراتيجية والتشغيلية
- 5- تحدد المسؤوليات والمهام
- 6- تعزز ثقته وتبني علاقات عمل مميزة



## • اسباب فشل المنظمات :

- 1- نقص المعرفة والتدريب
- 2- عدم وجود رقابه ماليه وادارية
- 3- عدم وجود شكل واضح للقيادة ومساءلة الافراد.
- 4- جمود عمليات الحوكمة

## • صفات الحوكمة الرشيدة :

### 1- المشاركة :

- هي حجر الاساس للحوكمة الرشيدة
- تبدأ من عمل الموارد البشرية والمجتمع جنباً الى جنب

### 2- سيادة القانون :

تتطلب الحوكمة الرشيدة هياكل قانونية عادله يتم فرضها بشكل نزيه .

### 3- الشفافية :

- هي عملية اتخاذ القرارات وتنفيذها طبقاً للأنظمة
- هي ان تكون العنليات متوفره ومتاحة لمن يتاثر بها
- هي ان تكون العمليات معلنه ومفصح عنها

### 4- الكفاءة والفعالية :

- الكفاءة هي الاستغلال الامثل للموارد
- الفعالية : هي ان يكون العمل موجه لتحقيق الاهداف باستخدام افضل لد موارد متاحه

### 5- المساءله والمحاسبة:

- المساءله عامل مهم في الحوكمة الرشيدة
- محاسبة القرارات من يضعها ويتخذها
- وجود الشفافية ودولة قانون يدعم هذه الصفة

### 6- العدل والشمولية :

- تتطلب الحوكمة الرشيدة وجود نظام عادل يدافع عن جميع المعنيين بالامر ( الشركاء )

7- التجاوب :

تتطلب الحوكمة الرشيدة التجاوب مع متطلبات الشرائح ضمن اطر زمنية محددة ومعقولة

8- التوافق :

تتطلب الحوكمة الرسطية في التعامل مع المصالح المختلفة بحيث تؤدي الى توافق اشمل واعم مع جميع الفئات

وسوالم | سلطان



## المحاضرة العاشرة | الثقافة التنظيمية واخلاقيات الاعمال

### • تعاريف ثقافة المنظمة: •

- 1- مفهوم مورغان : هي سجن للعقل ، هذه المجموعة من القيم والمعايير تكون برمجته جماعية لسلوك فئة اجتماعية محددة
- 2- مفهوم هوفستد : الثقافة تؤثر في الواقع على السلوكيات من خلال اربعة جوانب معينه ويكون للقيم دورا محوريا مقارنة مع الثلاثة الاخرى وهي ( الرموز والابطال والطقوس).

### • اهمية ( فوائد ) ثقافة المنظمة: •

- 1- اعتماد وتبني شعور تاريخي واحد
- 2- برمجته جماعية لسلوك فئة اجتماعية واحدة .
- 3- تنمية الشعور بالانتماء
- 4- المعاملة الفعالة بالمثل بين اعضاء المجموعه .

### • الاسي الايديولوجية للثقافة: •

- 1- الاساطير : وهي قصص وحكايات تتعلق بانشاء المنظمة ( عادة يصور مؤسس المنظمة على انه بطل )
- 2- الطقوس : تطوير شعور الانتماء للمنظمة
- 3- الرموز : هي استخدام لغة خاصه وتعبيرات واشارات غير لفظية لايصال مواضيع مهمه في حياة المنظمة .

### • مفهوم التنوع في المنظمة: •

هو اختلاف اعضاء المنظمة من ناحية ( الجنس والعمر ةابعرق والاقليات والدين والقدرة الجسدية والافكار السياسية والاجتماعية ) .

## • التحديات التي تواجه الاقلييات والمرأه: ❖

- 1- ❖ التمييز: عندما ينوجد التنوع يؤدي الى تمييز في الاجر والوظيفه والمميزات .
- 2- ❖ الحكم المسبق: هو اصدار احكام على لناس او على سلوكهم .
- 3- ❖ السقف الزجاجي: هو حاجز غير مرئي يمنع (النساء) من الارتقا في السلم الهرمي بالمنظمة .
- 4- ❖ الجدران الزجاجية: هي حواجز غير مرئي افضيه تمنع الاقلييات من التمتع بمزايا الوظيفه .
- 5- ❖ حكم القوالب الجاهزة: هي صور نمطيه غير موضوعيه مبنية على قناعات جاهزه من الصعب معرفة مآتها .
- 6- ❖ الفردانية: هي وجود الشخص ضمن مجموعة قليلة جدا داخل المنظمة ويكون فيها مهم جدا او غير مهم اطلاقا .
- 7- ❖ الثقافة الثنائية: هي ان يظطر الشخص لتقمص ثقافة الاكثريه ولكن يصتدم بثقافته الاصليه وينتج عن هذا التصادم ضغوط ومشاكل نفسية .
- 8- ❖ صراع الادوار: يحدث عندما يكون الشخص يشغل منصب يقوم فيه بدورين متناقضين .
- 9- ❖ تضخيم الادوار: يحدث هنما يجبر الفرد على القيام بتجاوزات في وظيفته بسبب تواجده وانتمائه لاقليه داخل المنظمة .
- 10 - ❖ التحرش الجنسي: هو تطاول وتجاوز لفظي او سلوكي بطابع جنسي موجه بصفه خاصه للموظفات داخل المنظمة .

## • طرق تطوير الوعي بالتنوع :

- 1- الفهم
- 2- الصبر والاحساس بالآخر
- 3- التسامح
- 4- الرغبة في الاتصال
- 5- السياسات
- 6- الممارسات



• فوائد الانترنت :

- 1- سقوط الحواجز الجغرافية والسياسية واصبح العالم قرية صغيرة .
- 2- انتشار ثقافة العولمة على كافة الاصعدة
- 3- اصبح (التأثير والتأثير وتقبل التغيير) حتى في الثوابت من بديهيات مرحلة الانترنت
- 4- ظهور وتقبل مبادئ واسس جديدة (الاقتصاد الرقمي)
- 5- الانتقال من راس المال المادي الى راس المال المعرفي
- 6- اصبحت المعلومات والمعرفة المورد الاكثر اهمية في انشاء الثروة
- 7- التفاعل (الاني) وعلى مدار الساعة حسب قاعدة 7/24 ومع كل مكان في العالم .
- 8- السرعه الفائقة < رسالة الايميل لاتستغرق اكثر من 15 ثانية .

• مضار وسلبيات الانترنت :

- 1- سرقة المعلومات ذات القيمة المالية + ارقام سرية ومعلومات بطاقات الائتمان من خلال جرايم الكمبيوتر ( الانترنت ) .
- 2- اعتراض رسائل البريد وقراءتها + اختراق الاجهزة والاطلاع على معلوماتها .
- 3- ظهور المواقع الاباحية والمخدرات والاسلحة والاتجار بالاطفال .
- 4- اضعاف الوقت + التعرف على اصحاب السوء + تدمير الاخلاق + الخمول والكسل + ادمان التسلية والترفيه
- 5- تدمير العلاقات الاجتماعية + اهمال الواجبات اليومية + خسارة الهوايات المفيدة بسبب اضعاف الوقت والجلوس لفترات طويلة على الانترنت .

• سوء استخدام الموظفين للانترنت :

# دراسة لشركة النبا العالمية شملت ( 131 دولة ) نتائجها :

- 1- 66% من الموظفين يستخدمون الانترنت لاغراض شخصية
- 2- 66% من الموظفين يزورون موقع حجوزات خلال وقت دوامهم الرسمي .

• ربع الشركات الامريكية شهدت حالات فصل موظفين بسبب سوء استخدام الانترنت .

• القواعد المتعلقة باستخدام الموظفين للانترنت :

- 1- اتباع اللوائح والانظمة لاستخدام الانترنت داخل المنظمة > مفهوم وفوائد الحوكمة المؤسسية .
- 2- استخدامه يكون لغرض العمل ولايستخدم لاغراض شخصية اطلاقا.
- 3- الالتزام باتباع شروط حقوق الملكية الفكرية .
- 4- عند حدوث مشكله او ملاحظة امر غير طبيعي يتم استشارة وحدة تقنية المعلومات بالمنظمة .



### • خصائص الاتصال :

- 1- غالباً يختصر باسم ( كوم )
- 2- هو عمل او فعل التواصل
- 3- هو ان ينقل الشخص شيئاً لشخص ما عبر الوسائل والتقنيات لنشر رسالة الى جمهور صغير او كبير متجانس او غير متجانس .

### • اهداف الاتصال :

- 1- الحصول على المعارف والمعلومات والاحساس
- 2- وضع معيار مشترك للفهم
- 3- اثناء علاقه للتفاعل بشكل متكرر او اعادة تشغيل الحوار
- 4- اعطاء الهوية للتعرف .
- 5- الحصول على نفوذ لتشجيع البعض على التصرف وفقاً للارادة .

### • انواع الإتصال :

#### 1- الاتصال الجماهيري :

هو عبارته عن مرسل واحد ( او مجموعة مصدري رساله يجمعهم رابط واحد ) يتواصل مع جميع المتلقين بوقت واحد :

- الفهم يكون هنا الاسوأ
- تتواجد الضوضاء
- ردود الفعل نادره او بطيئة جدا

#### 2- التواصل (الاتصال) داخل المجموعة :

هو عبارة عن ويتركز على انتقال محتوى الرسالة من مرسل واحد أو اكثر الى فئة (مجموعة) ما :

- الفهم يكون اقل سوءاً من الاتصال الجماهيري
- يقع استهداف ثقافة المجموعة وقيمهم ومبادئهم لتحقيق المبتغى من خلال الثقافه
- مثال عليه : خطبة الجمعة

### 3- التواصل (الاتصال) بين الاشخاص :

هو عبارته عن ويتركز على التبادل بين مرسل واحد ومتلقي واحد :

- عدم الفهم يكون قليل بالمقارنة مع الجماهيري والاتصال داخل المجموعه .
- ردة الفعل سريعه وموجودة
- يمكن ان تتعدد طرق الاتصال ( لفظي + شبه لفظي + غير لفظي )
- الصمت من الممكن يكون تواصل ( السكوت علامة رضا )

### • كفيّة ( طرق ) الاتصال :

#### 1- التواصل اللفظي :

وهو تواصل الكلمات ويكون بالاتصال والتعبير المباشر بالكلمات .

- يسمى تواصل اللغة .

#### 2- التواصل الغير لفظي : مفهوم ( البرت مهرا بيان )

- عرفه البرت انه : التواصل باستعمال الجسد .
- يسمّى : لغة الجسد .
- يقول البرت مهرا بيان ( وهو اول انسان يشتغل على الاتصال الغير لفظي ) **في احصائية :**

أ- تواصل الجسد ( الغير لفظي ) يشغل 55% من عمليات التواصل .

ب- تواصل نبرة الصوت يشغل 38% من عمليات التواصل

ج- تواصل الكلمات ( اللفظي ) يشغل 7% من عمليات التواصل .

#### 3- التواصل الشبه اللفظي :

- هو مجموعة الحركات الجسديه اللي تصاحب النطق ( الكلمات ) .
- يتكون من مزيج بين لغة الجسد واللغة

### # الخلاصة :

1- التواصل اللفظي < لغة

2- التواصل الغير لفظي < لغة الجسد

3- التواصل الشبه لفظي < لغة + لغة الجسد



## • نظريات الاتصال (التواصل) :

### اولا : النظريات التقليدية :

1- نظرية المعلومات لـ شانون ووينز بنموذجهم الشهير المكون من النماذج الاساسية للتواصل اللفظي :

الاستقبال + الارسال + محتوى الرسالة + الترميز + فك الترميز + القناة + ردة الفعل .

2- ابحاث سيمون : مناهجه مع ظهور اجهزة الكمبيوتر الاولى

### ثانيا : النظريات الحديثة :

1- مدرسة بالوالتو المبادئ الاساسية الاربعة للتواصل لـ بول فاتسلافيك:

• المؤسس : جريجوري باتيسون وطورها فاتسلافيك

• اسم النظرية : مدرسة الاتصال التعبيري

• اربع مبادئ اساسية :

•

المبدأ 1- لايمكننا ان نتواصل

المبدأ 2 - نتواصل على مستويين ( المحتوى + العلاقة ) .

المبدأ 3 - التواصل بدون بدايه ونهاية محددة

المبدأ 4- الاتصالات تكون :

أ - متناظره ( علاقته افقيه )

ب- متكامله ( علاقته عمودية )

2- الاتصالات المتناقضة : ومفهوم دبل بند :

• اعطت مدرسة بالوالتو اهمية قصوى لمفارقات الاتصال الانساني

• هو اتصال حيث الرساله المرسله في نفس الوقت تحمل وتحتوي على نفيضها .



• عوامل تعزز السلوك ويكون ناجح :

- 1- المعرفة + الخبر = سر النجاح
- 2- المصداقية = الثقة ✖ الكفاءة
- 3- التحكم = اعط نفسك 90 ثلثية لربح ثقة الاخر
- 4- التحديق في الاخر يمنحك الثقة
- 5- ردد في نفسك ( انا الافضل والاحسن ) تتعزز ثقته
- 6- الاسهام في بذل الجهد لتحقيق الاحلام

• قواعد السلوك عند الاستقطاب :

- 1- احترام المواعيد امر ضروري
  - 2- معرفة مكان المقابلة للابتعاد عن المجازفة فلاعذر مقبول عند التأخر .
  - 3- الاهتمام بالمظهر الخارجي واختيار الملابس المناسبه :
- أ- صحيح لايمكن ان يحكم على الكتاب من غلافه ولكن في وضعية الاستقطاب تختلف فمن الممكن ان يحكمون عليك دون معرفتك
- ب- المظهر من الممكن ان كان سيئا ان يثني الناس عن معرفتك .

• نقاط مهمة للاستعداد الجيد للاستقطاب :

- 1- بحث مدقق عن محاور المستقطب ( ميوله ، لونه للفضل ، فريقه المفضل ، اتجاهاته )
- 2- جمع امبر قدر ممكن من المعلومات عن الشركة ( منظميها ، نشاطاتها ، فروعها ، المناصب الشاغرة ) .
- 3- حافظ على تواضعك
- 3- احترس من الاجابات الالي تبدا بـ اعتقد او اظن ( الشك وعدم اليقين ) هما جانبان سلبيات في فن التواصل ويمكن يقللان من مرتبك .
- 5- اللباس والمظهر ( الثوب وقوانينه )
- 6- اللحية ، المناديل الورقية ، مذكرة وقلم
- 7- دع الهاتف في سيارتك .

• قواعد مهمه وقت المقابلة :

- 1- عند المصافحة : لاتسحق اصابع المستاجر :
- 2- اللباقة : الرقه والسلاسة
- 3- الشجاعه على التفاوض
- 4- التحلي بالصبر والجادبية
- 5- عدم الاستعجال للجلوس < قاعدة الجلوس
- 6- لاتفتح الباب الا بعد طرقة 3 مرات
- 7- عند الشعور بالارتباك استخدام قاعدة التنفس البطني

## • قاعدة التنفس البطني :

هي طريقة تستخدم للتخلص من الارتباك والخوف عند اجراء المقابلات واللقاءات .

## • طريقته :

$$12 = 6 + 6$$

- الشهيق = 6 ثواني
- ابقاء الاكسجين = 6 ثواني
- الزفير = 12 ثانية
- لتزويد المخ بالاكسجين بدلا من الادريينالين.

## • ترويض الخطر والتغلب ع المخاوف عند بداية عمل جديد :

- التفكير في وضع جديد وقديم < شك في المهارات والقدرات
- تولي منصب ، استقطاب داخلي ، تغيير تنظيمي < فترات ضعف .

## • قاعدة :

لحظات الانتقال بين المعروف والمألوف ( الوضع القديم ) والمتقبل الغامض ( الوضع الجديد) :

هي فترات ضعف يشك الانسان في قدراته ومهاراته يجب التغلب عليها .



• علاقة أخلاقيات العمل بالخدمات الصحية:

- 1- فحص المريض وتشخيصه بدقة ومهنية ومسؤولية
- 2- يجب على الطبيب أن يحافظ على أسرار المريض وعدم البوح بها
- 3- توفير أساسيات التوعية السلامة في المستشفى وذلك عبر التوعية وتوفير الحماية الكاملة للعاملين فيتم من مخاطر كيميائية أو إشعاعية
- 4- عدم صرف الدواء للمريض لا يحتاجه من أجل المال

• علاقة أخلاقيات العمل بالقانون :

- 1- لا بد أن يكون القانون قائم على معايير أخلاقية تبعده عن الاستبداد في الحكم والكيل بمكيالين
- 2- أحقاق الحق فالقانون يعلو ولا يعلى عليه

• علاقة أخلاقيات العمل بالاقتصاد :

- 1- التوازن في السلوك الاقتصادي لا شح ولا إسراف ( إنفاقاً وإنتاجاً واستهلاكاً واستثماراً وإدخاراً )
- 2- العلاقة قوية بين المعايير الأخلاقية والعمليات الاقتصادية

• علاقة أخلاقيات العمل بالرياضة:

- 1- عدم تناول المنشطات
- 2- تقبل الهزيمة بكل روح رياضية
- 3- عدم التلاعب بالنتائج

## • علاقة أخلاقيات العمل بالطالب في دراسته:

- 1- يكون مستقيماً ومحترماً
- 2- مهتماً مهتماً
- 3- حضور المحاضرات وليس جسدياً فقط
- 4- الالتزام بالمواعيد الأوقات
- 5- عدم الغش يجب على الطالب الامتناع عن الغش وسرقة بحوث غيره

## • أخلاقيات العمل الخاصة بالاستاذ:

- 1- السرقة في الوقت
- 2- احترام وقت المحاضرة
- 3- العمل على إيصال المعلومة لكل طالب
- 4- أن يقبل الرأي والرأي الآخر
- 5- التجديد في المعلومة يكون مواكبة للبحوث الجديدة في خلق القيمة المضافة لدى الطالب
- 6- احترام القواعد الأخلاقية تفترض احترام كرامة الطلاب
- 7- العمل على ترسيخ النزاهة الأخلاقية
- 8- الصدق في القول والشفافية في نقل المعلومات وتجنب إعطاء الوعود وعدم الوفاء بها

## • أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الاستاذ مع زملائه في المهنة:

- 1- الا يتدخل في امور زملائه وعلاقاتهم مع طلابهم
- 2- أن يقدم لهم يد العون وبخاصة الجدد منهم
- 3- أن يكون موضوعياً في تقييم زملائياً

## • علاقة أخلاقيات العمل بعلم الاجتماع :

- 1- العلاقة العلاقة قوية لأنه محور القضايا في أخلاقيات العمل هي نفسها في السلوك التنظيمي (الجماعات والصراعات والقوة)
- 2- التغلب على كل أنواع الصراعات التطبيقية هو إلغاء الحواجز التنظيمية المسبب للعزلة بين افراد المنظمة

## • أخلاقيات العمل ودراسة الإنسان الانثروبولوجيا:

- 1- هو علم دراسة الإنسان وسلوكيه التي يتعلمها القيم اللغة المبادئ المشاعر
- 2- العلاقة قوية بسبب تواجد مواضيع مشتركة مثل ( الثقافة والعادات والتقاليد )

### اثر أخلاقيات على وظائف الإدارة :

**أولاً- التخطيط :** هو عملية ذهنية تعتمد على فكرة خلاق للمخطط الذي يقوم باستخدام خبرته ومهارته ومعرفته في بلورة الحقيقه والموارد المتاحة بالنسبه للمرقف المحدد

**ثانياً التنظيم :** استنتاجات التون مايو > العلاقات الانسانية

- 1- العوامل الماديه ( اضاءة وحراره ) ليس لها اثر ايجابي على انتاجية العاملين
- 2- العوامل الاجتماعية والانسانيه لها تاثير كبير على ( معنويات العاملين + سلوك الفرد + الرضا الوظيفي )
- 3- سلوك العامل يتاثر بالخوافز المعنويه
- 4- تقسيم العمل واحترام التسلسل الرئاسي
- 5- الغاء الطابع الشخصي والتجرد من الذاتيه + العقلانية في التصرفات
- 6- التعيين على اساس الجداره
- 7- ترسيخ معايير اخلاقيه مهمه ( العدائت + المساواه + احترام الذات + احترام الحقوق والواجبات ) .

### ثالثاً: التوجيه والقيادة :

• القائد هو وجود شخص في مركز مهيمن في مجموعة او منظمة له تاثيرات لاسباب التاليه :

- 1- الدور المهني < المرجعيه والخلفيه
- 2- الافكار < السلطه من كميته المعلومات
- 3- حشد الجهود لتحقيق الغايه < التحفيز
- 4- الكاريزما < صفات جسديه
- 5- ان يكون توجيهه مبني على معلومات صحيحة
- 6- ان يكون قدرة للاخرين في التوجيه
- 7- ان يكون هدفه المصلحه العامه للعمل وليست خاصه به

## رابعاً : الرقابة :

هي عمليات مستمره لقياس الاداء واتخاذ الاجراءات لسمان النتائج المرغوبه .

1- لابد ان تكون الرقابه تراقب الجميع

2- لابد ان تتأكد الرقابه من نظامية مشروعية النشاط المنشأه

3- التأكد من سلامة الاداء وخلوه من الاخطاء

4- لابد ان تتأكد الرقابه من عدم التبذير

5- لابد ان تحقق الرقابه الموضوعية .



تم بحمد الله الانتهاء من هذا الملخص بأسلوب مختلف عن ملخصات الدفحة  
الماسية الموجودة في الورشة وفيه :

• تضيغ للمعلومات المزدحمة بأسلوب التعداد .  
• الترميز والعنونه بشكل اوضح من محتوى الدكتور  
• استخراج التعاريف والتنويه عليها  
• لاتنسوني من صالح دعواتكم .

اخوكم / سلطان المغيري

الدفعة الماسية 2017