

ملخص أخلاقيات الأعمال.....

د: عمر السعيد (1436هـ)

المحاضرة التمهيدية

١. يهتم مقرر أخلاقيات الأعمال بعرض مفهوم :

- ✓ أخلاقيات الأعمال الوظيفية .
- ✓ مصادرها .
- ✓ سبل إرسالها .
- ✓ التركيز على قيم الفرد .
- ✓ الانضباط الوظيفي
- ✓ المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال .
- ✓ مدونة وقواعد السلوك
- ✓ السلوك العدواني للموظف .
- ✓ الفساد الإداري .
- ✓ الحوكمة والثقافة التنظيمية .
- ✓ سبل الاتصال الشخصي والتقني .
- ✓ يعرض بالأمثلة تحليلاً لقواعد السلوك بدنيا الأعمال .
- ✓ عرض نماذج أخلاقيات الأعمال مع عناصر الإدارة والعلوم الأخرى ذات العلاقة .

٢. أخلاقيات الأعمال الوظيفية مطلوبة من :

- ✓ العامل .
- ✓ صاحب العمل .
- ✓ الشركات والمؤسسات .

٣. من محددات أخلاقيات الأعمال :

- ✓ سبل الاتصال الشخصي والتقني .

٤. يطبق ما تم دراسة بمقرر أخلاقيات الأعمال على حالات واقعية في الحياة العملية على مستوى :

- ✓ الفرد والمنظمة والثقافة للفرد والمنظمة .

٥. الهدف الأساسي من دراسة مقرر أخلاقيات الأعمال هو :

- ✓ مواجهة المشاكل الأخلاقية للأعمال .
- ✓ تحليلها واتخاذ قرارات التي يراها مناسبة .
- ✓ بيان الفرق بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية .
- ✓ التعرف على قيم الفرد والمنظمة وتأثيرها على أداء الأفراد والمنظمات .
- ✓ إدارة أنماط وعناصر المسؤولية الاجتماعية وقياس العائد الاجتماعي محاسبياً وحقوقياً .
- ✓ دراسة السلوك العدواني من حيث الأسس النفسية والفسولوجية وواجبات الإدارة (القيادة) .
- ✓ التركيز على مهارات الاتصال الشخصي والتقني .

٦. من القواعد الجديدة لأداب السلوك في دنيا الأعمال قاعدة :

- ✓ لا تأخذ الفطيرة الأخيرة .

المحاضرة الأولى

١. تتضمن أخلاقيات الأعمال عدة تعاريف منها :
 - ✓ يعرفها الباحثون مبادئ ومعايير تعتبر أساس للسلوك المستحب والإلزامي بين أفراد العمل .
 - ✓ مبادئ ومعايير تعتبر مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة (إيجاباً / سلباً) .
 - ✓ مجموعة عامة من المعتقدات والمبادئ والقيم التي تحكم سلوك الفرد عند اتخاذ القرارات وتميز بين ما هو صواب أو خطأ ، جيد أو سيئ ، حلال أو حرام .
٢. من القواعد العامة للآداب والسلوك الاجتماعية في محيط المهنة والتي حددتها لوائح وقوانين المنظمة عند مزاوله المهنة :
 - ✓ أداب السلوك .
 - ✓ أداب اللياقة .
٣. لا يمكن فصل أخلاقيات العمل عن :
 - ✓ الأخلاق العامة للفرد .
٤. تنحصر المعايير والقيم الأخلاقية العامة للتعامل مع مشاكل العمل في :
 - ✓ الأمانة / العدل / إطاعة النظم / الرحمة / احترام الآخرين / الولاء / التعاون / الصدق / التحكم في النفس / الشجاعة .
٥. تظهر أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد من حيث :
 - ✓ تساعد في بناء حياة وتشكل شخصيته .
 - ✓ تحكم تصرفاته في حياته العامة و تضبط سلوكه وتوجيهه .
 - ✓ تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين .
 - ✓ وقاية الفرد من الانحراف .
 - ✓ حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد .
٦. تظهر أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع من حيث :
 - ✓ تحفظ للمجتمع تماسكه ، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ، ومبادئه الثابتة .
 - ✓ تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات .
 - ✓ تحقق الانضباط للفرد والجماعة المستمدة من الكتاب والسنة .
 - ✓ توجه كل نشاط أنساني نحو الأهداف السامية .
 - ✓ تحقق التنمية للمجتمع .
 - ✓ بناء العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع والبعد عن العنف والصراعات .
٧. المهنة والفعل ، وجمعه أعمال ، واعمله واستعمله غيره ، واعتمل عمله بنفسه . هي تعبير عن مفهوم :
 - ✓ العمل .
٨. المهنة ، والفعل عن قصد. يطلق عليه :
 - ✓ العمل لغتاً .

٩. ما يقوم به الإنسان من نشاط أنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة . يطلق عليه :
العمل اصطلاحاً .

١٠. للعمل ركنان أساسيان هما :
النشاط . (هو لب العمل) مثل (النشاط الجسمي أو الذهني) .
الإنتاج .

١١. يقصد بمفهوم المهنة لغتاً :
العمل .

١٢. يقصد بمفهوم المهنة اصطلاحاً :
مجموعة من الأعمال التي تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال الممارسات التدريبية .

١٣. يقصد بمفهوم الحرفة لغتاً :
الاحتراف وهو الكسب .

١٤. يقصد بمفهوم الحرفة اصطلاحاً :
عمل يمارسه الإنسان ويحتاج إلى تدريب قصير .

١٥. يقصد بمفهوم الوظيفة لغتاً :
ما يقدر من عمل معين أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين . أو (الخدمة المعينة) .

١٦. يقصد بمفهوم الوظيفة اصطلاحاً :
وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ، ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر .

١٧. كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسئوليات توجب على شاغلها التزامات معينة ، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية . هذا تعريف لـ :
مفهوم الوظيفة (اصطلاحاً) .

١٨. الشخص الطبيعي الذي يشغل إحدى الوظائف العامة الخاضعة لنظام الخدمة المدنية ، أو إحدى الأنظمة الخاصة كنظام الوزراء ونظام القضاء . يطلق عليه :
الموظف العام .

١٩. الأخلاق التي يجب توفرها في العامل ، وفي صاحب العمل ، يطلق عليها :
أخلاق العمل (أخلاقيات الأعمال) .

٢٠. من الأخلاق التي يجب توفرها في العامل ، وفي صاحب العمل :
القوة .
الأمانة .

٢١. المقصود بأخلاق العمل :

- ✓ القوة .
- ✓ الأمانة .

٢٢. من الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل :

- ✓ أن يبين للعامل نوعية العمل المطلوب انجازه .
- ✓ أن لا يكلفه فوق طاقته .
- ✓ أن يعامله بالحسنى .
- ✓ أن لا يبخسه حقه .
- ✓ أن يعطيه حقه عند فراغه من عمله .
- ✓ أن يكون رحيماً بالعامل .

٢٣. يعتمد إرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسة على أنواع السلوك الثلاثة :

- ❖ السلوك الحازم .
- ❖ السلوك الغير حازم .
- ❖ السلوك العدائي .

٢٤. السلوك الايجابي الذي يعبر عن الأفكار والمشاعر والاحتياجات بصدق وأمانة وبطريقة

- مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين . هو :
- ✓ السلوك الحازم .

٢٥. السلوك السلبي الذي يعبر عن عدم القدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر

- والاحتياجات بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة . هو :
- ✓ السلوك الغير حازم .

٢٦. السلوك السلبي الذي لا يراعي أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين ، ويقلل من قدرهم ،

- ويسعى لإيذائهم جسدياً أو عاطفياً أو لفظياً . هو :
- ✓ السلوك العدائي .

٢٧. أنواع السلوك الثلاثة التي تعبر عن الأفكار والمشاعر والاحتياجات مرتبطة بعملية :

- ✓ الاتصال بالآخرين .

٢٨. تتضمن المقارنة بين أنواع السلوك العناصر التالية :

- ✓ معرفة مدى التركيز في التعامل .
- ✓ معرفة حق الآخرين في التعبير عن آرائهم ومشاعرهم واحتياجاتهم .
- ✓ حرية التعبير والألفاظ .
- ✓ معرفة رد الفعل لدى الآخرين .
- ✓ معرفة مستوى الدفاعية .

٢٩. تتضمن الأنماط السلوكية العناصر التالية :

- ✓ نقل الإشاعات .
- ✓ التعاون .
- ✓ الاتصال .
- ✓ الاعتراف بالخطأ .
- ✓ الاستفادة من إنجازات الآخرين .
- ✓ الالتزام بالمواعيد .
- ✓ تقدير المشاعر .
- ✓ ترك العمل ليوم آخر .
- ✓ التعامل مع المتغيرات بإيجابية .
- ✓ أرباك الآخرين بما اتخذته من إجراءات .
- ✓ دعم الأفكار والآراء الجديدة .
- ✓ الحفاظ على أدوات وأجهزة العمل .
- ✓ تنفيذ السياسة والإجراءات الوظيفية .
- ✓ حل المشاكل المشتركة بين الآخرين .
- ✓ إعطاء امتيازات خاصة للأقران .
- ✓ الحفاظ على الموثيق والاسرار .
- ✓ الحفاظ على النظام .
- ✓ الحفاظ على جو وبيئة أمنة للعمل .
- ✓ التقليل من المحسوبية والتعامل في محيط العمل .

٣٠. محاولة الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية بواسطة بيئة محفزة ومتحررة من القيود الغير ضارة . تعني :

- ✓ بناء الأفكار (العصف الذهني) أو (عصف الأفكار) .

٣١. تطبيق عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني في شكل :

- ✓ فريق عمل لإيجاد الحلول المناسبة لمشكلة ما .

٣٢. صياغة وعرض المشكلة على أعضاء الفريق بشكل دقيق ومحدد تتم :

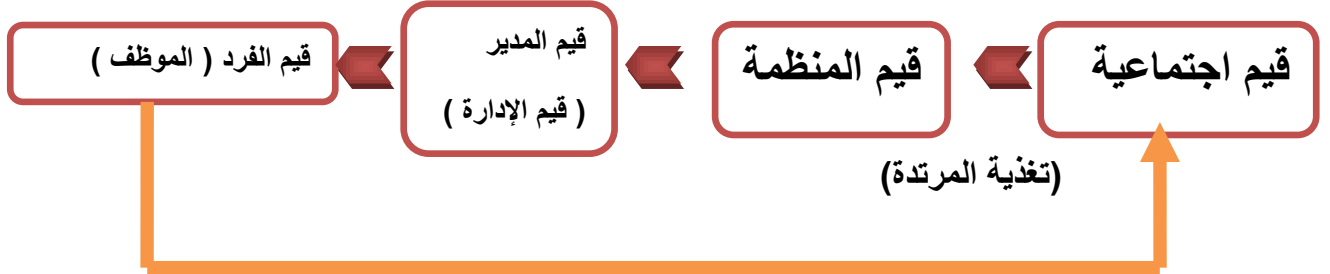
- ✓ قبل عملية العصف الذهني .

٣٣. تعتمد عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني على :

- ✓ تحديد الموضوع .
- ✓ تشجيع المشاركين على طرح الافكار .
- ✓ قبول تعديل الأفكار .
- ✓ تجديد الأفكار وعدم تكرارها .
- ✓ عدم النقد .
- ✓ حصر عدد المشاركين .
- ✓ الاهتمام بالوقت .

المحاضرة الثانية

١. صنف (دارن شميدت وباري بونز) القيم والتي يؤثر كل منها على الآخر كما يلي :



٢. من أنواع القيم الموجودة في منظمة الأعمال :

- ✓ قيم الفرد (الموظف) .
- ✓ قيم المجتمع والمنظمة .

٣. تصنف القيم إلى نوعين هما :

- ✓ قيم فردية أو مهنية .
- ✓ قيم عامة . مثل (قيم المنظمة وقيم المجتمع) .

٤. العلاقة التي تربط بين القيم الفردية والقيم العامة هي علاقة :
✓ تبادلية .

٥. قيم المجتمع تؤثر تأثيراً مباشراً على كل من :
✓ الفرد والمنظمة .

٦. المصدر الأساسي لفاعلية الفرد والمنظمة على حد سواء ينحصر في :
✓ القيم المشتركة .

٧. تستند أخلاقيات الأعمال إلى ركنين أساسيين :

- ✓ الأول : نظام القيم الاجتماعي والأخلاقي والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع .
- ✓ الثاني : النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وكذلك خبرتها السابقة .

٨. مصادر أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال مصدرين :
✓ **مصادر خارجية** (نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية في المجتمع الخارجي) .

- مثل :الثقافة السائدة في المجتمع .
- قيم الجماعة .
- قيم العائلة .
- التربية .
- البيئة .
- قيم العمل .
- قيم المجتمع الحضاري .

✓ **مصادر داخلية** (نظام القيم والمعتقدات الشخصية الذاتية) . مثل :

- القيم الشخصية الذاتية الفطرية .
- المعتقدات الدينية والمذهبية .
- الخبرة السابقة والمستوى التعليمي .
- الخصوصية الفردية . (كالرياضة ، النظافة)
- الحالة الصحية والنفسية والجسمانية .

٩. من مصادر أخلاقيات العمل التي تمثل السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ :

- ✓ العائلة والتربية البيئة .
- ✓ ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته .
- ✓ التأثر بالجماعات المرجعية . (سياسية أو دينية أو أدبية أو عشائرية أو عسكرية)
- ✓ المدرسة ونظام التعليم في المجتمع .
- ✓ الأعلام والصحافة ومؤسسات الرأي (السلطة الرابعة) .
- ✓ مجتمع العمل الأول: (هو أول وظيفة يمارسها الشخص الاحترام الوقت ، والتعاون ، حب العمل الجماعي ، المشاركة بالرأي ، تحمل المسؤولية ، السلطة وإصدار الأوامر أو تلقيها) .
- ✓ سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين .
- ✓ القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات .
- ✓ قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن .
- ✓ الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح .
- ✓ جماعات الضغط في المجتمع المدني (جماعات حقوق الإنسان) .

١٠. النواة الأولى والمنبع الأول لبناء السلوك لدى الفرد تتمثل في :
✓ العائلة .

١١. من مصادر أخلاقيات العمل التي تمثل السلوك الأخلاقي وتتغير مع مرور الوقت :
✓ ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته .

١٢. نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول . تمثل :
✓ القوانين .

١٣. من المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي توجه المدراء :
القانون .

١٤. من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة ما يلي :

- تنمية الرقابة الذاتية .
- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة .
- القدوة الحسنة .
- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة .
- محاسبة المسؤولين والموظفين .
- التقييم المستمر لموظفين .

١٥. أخلاقيات الأعمال هي ضرورة إدارية وتظهر من خلال :

- العلاقات بين العاملين والإدارة .
- العلاقة بين العاملين .
- العلاقة مع الموردين .
- العلاقة مع العملاء .
- العلاقة مع المستثمرين .
- العلاقة مع المنافسين . (المنافس البديل ، المنافس الشبيه) .

١٦. من أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح :

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

١٧. من ضمن المواقف التي لها علاقة بأخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة :

- الوعود .
- تقارير العمل .
- التوظيف .
- الأولويات .
- التسلق والاستهانة بالمرؤوسين .
- عدم التعاون .
- الرشوة .
- الكذب على المرؤوسين .
- الكذب على العملاء .
- الهدايا بسبب المنصب أو العمل .
- التقييم (التقويم) .
- ازدراء المرؤوسين .

المحاضرة الثالثة

١. تنقسم القيم إلى قسمين :
 - ✓ قيم فردية أو مهنية . مثل : (قيم الموظف ، قيم المدير) .
 - ✓ قيم عامة . مثل : (قيم المنظمة ، قيم المجتمع) .
٢. بين دارن شميدت وباري بونز أن العلاقة بين القيم الفردية (الشخصية) والقيم العامة علاقة :
 - ✓ تبادلية .
٣. من أنواع القيم الموجودة في منظمة الأعمال :
 - ✓ قيم الموظف .
 - ✓ قيم المجتمع .
 - ✓ قيم المنظمة .
 - ✓ قيم المدير .
٤. تتمثل قيم المنظمة عند الفكر الغربي في :
 - ✓ الثقافة التنظيمية .
٥. الثقافة التنظيمية تعبر عن :
 - ✓ قيم الأفراد داخل المنظمة .
٦. قيم المجتمع ذات تأثير مباشر على :
 - ✓ قيم الفرد وقيم المنظمة .
٧. عبارة عن ثقافة تتجسد في الطبيعة المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية :
 - ✓ قيم المنظمة .
٨. توجيهات وقرارات أول رجل قيادي في المنظمة يعبر عنها بفكرة من خلال نموذجين هما
 - ✓ النموذج الأول : التطابق بين قيم الأفراد وقيم المنظمة .
 - ✓ النموذج الثاني : التنافر بين قيم الأفراد وقيم المنظمة .
٩. انسجام واختلاف القيم السائدة بين الأفراد في المنظمة تعتمد على :
 - ✓ التطابق والتنافر في القيم .
١٠. كلما ازدادت المساحة المشتركة بين قيم المنظمة وقيم الأفراد أدى ذلك الى
 - ✓ تطابق القيم .
١١. القيم التي ثقافتها تنحصر في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية . هي :
 - ✓ قيم المنظمة .

١٢. تتمثل قيم المنظمة في التالي :

- ✓ تحقيق الاهداف .
- ✓ الاستقرار .
- ✓ النمو .
- ✓ الاستقلالية .
- ✓ السلطة .
- ✓ التعاون .

١٣. عملية الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة عدم تعرضها للمخاطر الشديدة . تمثل :
✓ الاستقرار .

١٤. المنظمات الملتزمة بعملية النمو تعتمد على :

- ✓ إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة .
- ✓ الربح القليل .
- ✓ القدرة العالية على الإنتاج .

١٥. الالتزام بالوظيفة والمنظمة دليل واضح على :

- ✓ التعاون الفردي .

١٦. لا شك أن للقيم دوراً بارزاً في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة ، كما أن لهذه القيم تأثيراً ملموساً على :

- ✓ أداء الأفراد سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو منظماتهم
- ✓ الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة بما يؤثر سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية

١٧. من وجهة نظر (شמידت وبوزنر) أن القيم الأخلاقية تؤثر على الأفراد والمنظمات
ويجب على المنظمات :

- ✓ توضيح قيمها للعاملين في المستوى التنفيذي .
- ✓ الحد من تدني الإنتاجية الناتج من ضغط الاتصالات .
- ✓ توفير الروح الايجابية الاجتماعية وكسر الروتين الوظيفي .
- ✓ التجديد في العمل .
- ✓ التشجيع على النقد البناء لمصلحة العمل .
- ✓ منع التشنجات في العلاقات وتعطيل مصالح الموظفين .

١٨. هناك عدة حلول لمشاكل القيم الأخلاقية في المنظمات منها :

- ✓ الابتعاد عن الغيبة والنميمة .
- ✓ اخذ الحق بطرق شرعية والابتعاد عن التشهير .
- ✓ حسن التعامل (المعاملة بالحسن) .
- ✓ المكاشفة والمصارحة والنصيحة .

١٩. خير سبيل لصفاء القلوب وتقويم السلوك هو :

- ✓ المكاشفة .
- ✓ المصارحة .
- ✓ النصيحة .

٢٠. الإكسبير الذي تكسب به القلوب على مستوى النفس والمؤسسة والمجتمع هو :
حسن التعامل . 

٢١. (أننا أثناء اتصالنا بالآخرين نرسل ما نسبته 7% عن طريق الصوت بينما نرسل ما نسبته 55% من رسائلنا للمقابل عبر الاتصال اللفظي ، كالايميلات ، والحركات والإشارات) قائل هذه العبارة هو :
الدكتور البرت مهابيان . 

المحاضرة الرابعة

١. قوله سبحانه ﴿ أن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم ﴾ هذه الآية تفسر :
 - ✓ أن الإنسان يستطيع بالمجاهدة إن يغير خلقه إلى الأفضل .
 - ✓ دليل على الانضباط والالتزام الوظيفي .
٢. يعرف الانضباط في اللغة :
 - ✓ ضبط الشيء (حفظه بالحزم)
٣. تنظيم الأمور والاهتمام بجميع الأنظمة المنظمة للمهنة والمحافظة عليها كالانضباط في الوقت أو التصرفات أو الشكل أو التعامل . تعني :
 - ✓ الحزم .
٤. إحكام الشيء والحق في الأعمال يمثل :
 - ✓ الإتقان .
٥. إتقان في اللغة يعني :
 - ✓ إحكام الشيء .
٦. الإتقان في الاصطلاح يعني :
 - ✓ الإحكام والحق في الأعمال .
٧. مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها ، والعمل بمقتضاها ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس . تسمى :
 - ✓ أخلاقيات المهنة .
٨. مجموعة القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة . تسمى :
 - ✓ أداب المهنة .
٩. تتضمن أداب المهنة عنصرين أساسيين هما :
 - ✓ إتقان العمل .
 - ✓ تجنب القصور (الإهمال) في العمل .
١٠. من صور الانضباط الوظيفي ما يلي :
 - ✓ الانضباط في الهيئة (الشكل الظاهري) .
 - ✓ الانضباط في الوقت (الحضور والانصراف) .
 - ✓ الانضباط في التعامل (التصرفات) .
١١. من العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الأعمال :
 - ✓ الإيمان والتوحيد .
 - ✓ العبادات .
 - ✓ الصحة والصداقة والمخالطة .
 - ✓ التربية .

١٢. من العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه :
الإكراه/الغضب/الريا والمصلحة/الخوف. (هو عامل قهري يسيطر على نفسية الإنسان)

١٣. يمكن التعرف على صدق التصرف من عدمه بثلاث طرق هي :
الرجوع إلى أهل الدراية والخبرة . (الخبرة)
ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة . (ملاحظة السلوك)
اختبار المتصنع والمراني في بعض المواقف . (الاختبار)

المحاضرة الخامسة

١. التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي وتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد . هو تعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من وجهة نظر :
✔ البنك الدولي .

٢. تعريف البنك الدولي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ينص على :
✔ الالتزام بالمساهمة في التنمية المستدامة .
✔ مشاركة العمل مع الموظفين والعائلات والمجتمع المحلي .
✔ تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية معاً .

٣. أنماط المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ثلاثة هي :
✔ النمط الأول : المسؤولية الاقتصادية (يمثل القطاع الخاص -الفرد) .
✔ النمط الثاني : الاجتماعي . (يمثل القطاع العام - الدولة) .
✔ النمط الثالث : الاقتصادي -الاجتماعي . (يمثل القطاع الخاص والعام) .

٤. جوهر نمط المسؤولية الاقتصادية ينحصر في :
✔ منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح .
✔ المساهمات الاجتماعية ما هي إلا تحصيل حاصل .

٥. من أنماط المسؤولية الاجتماعية النمط الاجتماعي ويركز هذا النمط على :
✔ عرض المنشآت كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة .
✔ تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراتها .

٦. ضمن أنماط المسؤولية الاجتماعية النمط الاقتصادي / الاجتماعي ويركز هذا النمط على :
✔ المحافظة على التوازن (النمط الأكثر توازناً) .
✔ إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة فقط .

٧. تحتوي عناصر المسؤولية الاجتماعية على :
✔ المالكون .
✔ العاملون .
✔ الزبائن .
✔ المنافسين . (ينحصر التنافس في ما بين البديل والشبيه)
✔ المجهزون .
✔ المجتمع .
✔ البيئة .
✔ الحكومة .
✔ جماعات الضغط الاجتماعي .

٨. ضمن مؤشرات محتوى المسؤولية الاجتماعية (المالكون) ويهتمون بـ :

- ✓ تحقيق أكبر ربح ممكن .
- ✓ رسم صورة محترمة للمنشأة في بيئتها .
- ✓ زيادة حجم المبيعات .
- ✓ تعظيم قيمة السهم والمنشأة ككل .
- ✓ حماية أصول المنشأة .

٩. ضمن مؤشرات محتوى المسؤولية الاجتماعية (العاملون) ويهتمون بـ:

- ✓ رواتب وأجور مجزية .
- ✓ التدريب والتطوير المستمر .
- ✓ ظروف عمل مناسبة .
- ✓ إجازات مدفوعة الأجر .
- ✓ فرص تقدم وترقية .
- ✓ العدالة الوظيفية .
- ✓ الرعاية الصحية .
- ✓ توفر السكن ووسائل النقل .

١٠. ضمن مؤشرات محتوى المسؤولية الاجتماعية (الزبائن) ويهتمون بـ :

- ✓ منتجات ذات نوعية جيدة .
- ✓ الجودة العالية للمنتج .
- ✓ منتجات آمنة عند الاستعمال .
- ✓ إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها بعد الاستعمال.
- ✓ الإعلانات الصادقة .
- ✓ الأسعار المناسبة .

١١. ضمن مؤشرات محتوى المسؤولية الاجتماعية (المنافسون) ويطمحون إلى :

- ✓ المنافسة العادلة و النزاهة .
- ✓ معلومات صادقة و آمنة .
- ✓ عدم سحب العاملين من شخص آخر بوسائل غير نزيهة .

١٢. ضمن مؤشرات محتوى المسؤولية الاجتماعية (المجهزون) وتهتم بـ :

- ✓ الاستمرارية في التجهيز .
- ✓ أسعار عادلة و مقبولة .
- ✓ تطوير استخدامات المواد المجهزة .
- ✓ المشاركة في التعامل .
- ✓ تسديد الالتزامات المالية و الصديق في التعامل .

١٣. ضمن مؤشرات محتوى المسؤولية الاجتماعية (المجتمع) وتهتم بـ :

- ✓ المساهمة في دعم البنية التحتية .
- ✓ توظيف المعاقين.
- ✓ خلق فرص عمل جديدة .
- ✓ دعم الأنشطة الاجتماعية .
- ✓ المساهمة في حالة الطوارئ والكوارث .
- ✓ احترام العادات و التقاليد السائدة.
- ✓ الصدق في التعامل و تزويد المجتمع بالمعلومات الصحيحة .

١٤. ضمن مؤشرات محتوى المسؤولية الاجتماعية (البيئة) وتهتم بـ :

- ✓ الحد من تلوث الماء و الهواء و التربة .
- ✓ تطوير الموارد و صيانتها .
- ✓ الاستخدام الأمثل و العادل للموارد و خصوصا غير المتجددة منها.
- ✓ التشجير و زيادة المساحات الخضراء .

١٥. ضمن مؤشرات محتوى المسؤولية الاجتماعية (الحكومة) وتهتم بـ :

- ✓ الالتزام بالتشريعات و القوانين و التوجهات الصادرة من الحكومة.
- ✓ احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف .
- ✓ تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم الأخرى و عدم التهرب منها .
- ✓ المساهمة في الصرف على البحث و التطوير .
- ✓ المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة .
- ✓ المساعدة في إعادة التأهيل و التدريب .

١٦. ضمن مؤشرات محتوى المسؤولية الاجتماعية (جماعات الضغط الاجتماعي) ويهتم

بـ :

- ✓ التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك .
- ✓ احترام أنشطة جماعات حماية البيئة .
- ✓ احترام دور النقابات العالية و التعامل الجيد معها .
- ✓ التعامل الصادق مع الصحافة .

١٧. حددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية الاجتماعية

للمحاسبين بأمريكا (N.A.A.) أربعة مجالات للأداء الاجتماعي هي :

- ✓ تفاعل المنظمات مع المجتمع .
- ✓ المساهمة في تنمية الموارد البشرية .
- ✓ المساهمة في تنمية الموارد الطبيعية والبيئية .
- ✓ الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات .

١٨. ضمن المسؤولية الاجتماعية فإن حقوق العملاء تنحصر في :

المسؤولية الاجتماعية تحارب الاحتكار

- ✓ حق الأمان (الوظيفي) .
- ✓ حق الحصول على المعلومات .
- ✓ حق الاختيار .
- ✓ حق سماع رأي المستهلك .
- ✓ حق التمتع ببيئة نظيفة .
- ✓ حق إشباع احتياجاته .
- ✓ حق الرعاية الصحية .
- ✓ حق التعويض .
- ✓ حق التثقيف .

١٩. ما يجب إن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سببا في إحداث الأضرار والحوادث الصحية في حياته . هذا دليل على :
✓ حق الأمان .

٢٠. توفير الحماية من التضليل والغش التجاري والإعلان المضلل والمعلومات المضللة عن الأغلفة والعبوات . هذا دليل على :
✓ حق الحصول على المعلومات .

٢١. يضمن توفير الفرصة للمستهلك لانتقاء أنواع مختلفة أنواع مختلفة للمنتجات وبأسعار تنافسية . هذا دليل على :
✓ حق الاختيار .

٢٢. تمثل رغبات المستهلك ويعبر عنها بطريقة مناسبة في صياغة سياسات الدولة وكذلك في منظمات الأعمال . هذا دليل على :
✓ حق سماع رأي المستهلك .

٢٣. إدراك الآثار السلبية لبعض السلع كالمنظفات الكيماوية والعبوات والمخلفات على بيئة الإنسان الداخلية والخارجية على حد سواء . هذا دليل على :
✓ حق التمتع ببيئة نظيفة .

٢٤. حق الرعاية الصحية ومشكلات الفقر وتشغيل القاصرات من الأحداث في ميادين العمل المختلفة . هذا دليل على :
✓ حق إشباع الاحتياجات الأساسية .

٢٥. للمستهلك الحق في الحصول على تسوية عادلة لمطالبة مشروعة عن التضليل أو السلع الرديئة أو الخدمات غير المرضية . هذا دليل على :
✓ حق التعويض .

٢٦. للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات بين السلع والخدمات . هذا دليل على :
✓ حق التثقيف

المحاضرة السادسة

١. عبارة عن معايير لأخلاقيات وسلوكيات الأعمال المهنية بالدوائر الحكومية والتي تحدد للموظفين العاملين مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي إتباعها في أداء مهامهم وعلاقاتهم فيما بينهم من جهة ومع المستفيدين من جهة أخرى :
مدونة السلوك . ✓
٢. مجموعة المعايير والقيم والسلوك التي تحكم أداء الموظفين والعاملين داخل المنظمات الحكومية وتحكم العلاقات فيما بينهم من جهة والمستفيدين من جهة أخرى . تعبر عن :
مدونة السلوك . ✓
٣. تعتمد مدونة السلوك على خمسة مبادئ أساسية للواجبات الأخلاقية لسلوك الموظفين بالمنظمة هي :
 - ✓ احترام القانون .
 - ✓ الوضوح والحيادية .
 - ✓ النزاهة .
 - ✓ الاجتهاد .
 - ✓ الاقتصاد والفعالية .
٤. من واجبات القائد الأخلاقية في المؤسسات العامة (الحكومية) :
 - ✓ عدم أساءات استخدام الممتلكات والموارد العامة .
 - ✓ تسهيل الإجراءات .
 - ✓ توفير بيئة عمل مناسبة .
 - ✓ الأخذ بآراء الموظفين المتعلقة بعمل الدائرة .
 - ✓ عدم استخدام معلومات غير منشورة أو غير موجودة .
 - ✓ تدريب الموظفين على مضمون حق المواطن .
 - ✓ توفير إمكانية وصول المواطنين للمعلومات الموثقة .
 - ✓ نشر المعلومات .
 - ✓ التعامل بجديّة وأمانة في حالة اكتشاف الكسب الغير مشروع .
 - ✓ استقبال شكاوي المواطنين أو العملاء والتحقيق فيها .
 - ✓ منع استغلال عدم معرفة المواطنين بالإجراءات .
٥. من ضمن الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف ما يلي :
 - ✓ واجبات الموظف ومسئوليّاته العامة .
 - ✓ التعامل مع الآخرين .
 - ✓ الحفاظ على السرية والآلية وعدم الإفصاح عن المعلومات .
٦. ضمن الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف (التعامل مع الآخرين) ويكون مع :
 - ✓ متلقي الخدمة .
 - ✓ رؤساءه .
 - ✓ الزملاء .
 - ✓ مرفؤسيه .

٧. القطاع الذي يلعب دوراً ريادياً في بناء الاقتصاد باعتباره المحرك الرئيسي لعملية التنمية . هو :

✓ القطاع الخاص .

٨. الشركات التي يقسم رأس المال فيها إلى أسهم قابلة للتداول . هي :
✓ الشركات المساهمة .

٩. تصنف الشركات المساهمة العامة إلى صنفين :

✓ الشركات المساهمة العامة المحدودة .

✓ الشركات المساهمة الخاصة .

١٠. الشركات التي يتألف رأسمالها من أسهم قابلة للتداول وتطرح للاكتتاب العام وتكون مسؤولة المساهمين بها محدودة . هي :
✓ الشركات المساهمة العامة المحدودة .

١١. الشركات التي يقسم رأسمالها إلى أسهم قابلة للتداول ولا تطرح للاكتتاب العام وتكون مسؤولة المساهمين بها محدودة . هي :
✓ الشركات المساهمة الخاصة .

١٢. تستند مدونة الشركات المساهمة العامة على عدة مبادئ هي :

✓ **النزاهة** . وتتمثل في (الصدق ، الأمانة ، الإخلاص في العمل) .

✓ **الشفافية** . وتتمثل في (وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المنظمة) .

✓ **المساءلة** . وتتمثل في (التأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات والصالح العام) .

✓ **الالتزام بالقوانين** وتتمثل في (الأنظمة المالية والإدارية للشركة ، قانون الشركات ، تعليمات مراقب عام الشركات) . اتفاقية مكافحة الرشوة (OECD) .

المحاضرة السابعة

١. حقيقة واقعية موجودة في معظم دول العالم ، والشغل الشاغل لكافة العاملين في منظمات الأعمال بشكل خاص والمجتمع بشكل عام . ويعنى ذلك :
السلوك العدواني .

٢. تعريف السلوك العدواني لغتاً :
الظلم وتجاوز الحد .

٣. السلوك الذي يؤدي إلى إلحاق الأذى بالآخرين سواء كان نفسياً (كالإهانة أو الشتم) أو جسدياً
(كالضرب والعراك) . هذا التعريف يعبر عن مفهوم :
السلوك العدواني اصطلاحاً .

٤. تصنف أنواع السلوك العدواني إلى خمسة أصناف هي :

- ✓ عدوان جسدي (كالضرب والعراك) .
- ✓ عدوان لفظي (كالشتم والاهانة) .
- ✓ عدوان على شكل نوبات غضب .
- ✓ عدوان غير مباشر (اعتداء عن طريق شخص آخر) .
- ✓ عدوان سلبي (كالغناد ، المماطلة ، التدخل المتعمد) .

٥. من الأسباب التي تولد السلوك العدواني :

- ✓ أسباب بيئية . (الغبار ، الازدحام المروري الخ)
- ✓ أسباب تتعلق بالمنظمة . (عدم توفر الخدمات مثل : التكيف ، البوفه ، الخ) .
- ✓ أسباب نفسية .
- ✓ أسباب اجتماعية .
- ✓ أسباب ذاتية .
- ✓ أسباب اقتصادية . (خسارة أسهم مثلاً)

٦. يؤثر السلوك العدواني على الموظف من حيث :

- ✓ المجال السلوكي .
- ✓ المجال الوظيفي .
- ✓ المجال الاجتماعي .
- ✓ المجال الانفعالي .

٧. طرق الوقاية من السلوك العدواني تتمثل في :

- ✓ أعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل .
- ✓ اختيار الإداريين والموظفين الذين يتصفون (الكفاية العلمية والإدارية ، والرجاحة الخلقية) .
- ✓ العدالة في معاملة الموظف في المؤسسة .
- ✓ العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين .
- ✓ العدالة في الثواب والعقاب بين الموظفين .
- ✓ إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين .
- ✓ العدالة في تقييم الأداء .
- ✓ العدالة في الرواتب والحوافز .

٨. مسئولية تفادي السلوك العدواني تقع على كل من :

- ✓ الإدارات .
- ✓ الهيئة الإدارية .
- ✓ الموظف .

٩. من أهم الوسائل المستخدمة لتفادي السلوك العدواني ما يلي :

- ✓ الالتزام بتعليمات وأنظمة المؤسسة .
- ✓ أعلام الإدارة بالمشاكل والأخطاء الموجودة بالعمل .
- ✓ التعاون مع الإدارة والرؤساء في تحقيق أهداف المؤسسة .
- ✓ احترام الزملاء والرؤساء بما يحقق مصلحة العمل .

١٠. الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد سواء كانت ظاهرة أو باطنة . تعبر عن مفهوم :

- ✓ السلوك الإنساني .

١١. أي نشاط يصدر عن الإنسان سواء كان أفعلاً يمكن ملاحظتها وقياسها كالنشاطات الفسيولوجية والحركية أو النشاطات التي لا يتم ملاحظتها كالتفكير والتذكر والوسواس . تعبر عن :

- ✓ السلوك الإنساني .

١٢. السلوك (السلوك الإنساني) نوعان هما :

- ✓ السلوك الإيجابي .
- ✓ السلوك الإجرائي .

١٣. السلوك الذي تتحكم به المثيرات مسبقاً (المثيرات القبلية) كإفراز اللعاب ، ونزول دمع العين عند تقطيع شرائح البصل . يطلق عليه :

- ✓ سلوك أستيجابي .

١٤. السلوك الذي يتحدد بفعل العوامل البيئة كالعوامل الاقتصادية والاجتماعية والتربوية والدينية والجغرافية . يطلق عليه :

- ✓ السلوك الإجرائي .

١٥. الاتجاهات الرئيسية لتعديل السلوك ثلاثة هي :

الاتجاه السلوكي . 

الاتجاه المعرفي . 

اتجاه التعلم الاجتماعي . (الناس تعلم بعضها البعض) 

المحاضرة الثامنة

❖ شبح مرعب وآفة إدارية متفشية في كلا القطاعين الخاص والعام في جميع أقطار العالم :
✓ الفساد الإداري .

١. تعرف منظمة الشفافية الدولية الفساد على أنه :
✓ كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة أو جماعة .

٢. بشكل عام إلحاق الضرر بالمصالحة العامة يعبر عن :
✓ الفساد .

٣. ظاهرة تنشأ بمجموعة من السلوكيات في بعض من يتولون الناصب العامة وهي ظاهرة :
✓ الفساد .

٤. من مظاهر وأشكال الفساد بشكل إجمالي ما يلي :
✓ الفساد السياسي .
✓ الفساد المالي .
✓ الفساد الإداري .
✓ الفساد الأخلاقي .

٥. من مظاهر الفساد بشكل تفصيلي ما يلي :
✓ الرشوة :
أي الحصول على أموال أو أية منافع أخرى من أجل تنفيذ عمل أو الامتناع عن تنفيذه
مخالفة للأصول .

✓ المحسوبية :
أي تنفيذ أعمال لصالح فرد أو جهة ينتمي لها الشخص مثل حزب أو عائلة أو
منطقة...الخ، دون أن يكونوا مستحقين لها .

✓ المحاباة :
أي تفضيل جهة على أخرى في الخدمة بغير حق للحصول على مصالح معينة .

✓ الواسطة :
أي التدخل لصالح فرد ما، أو جماعة دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة اللازمة مثل
تعيين شخص في منصب معين لأسباب تتعلق بالقرابة أو الانتماء الحزبي رغم كونه
غير كفؤ أو مستحق .

✓ نهب المال العام :
أي الحصول على أموال الدولة والتصرف بها من غير وجه حق تحت مسميات مختلفة .

✓ الابتزاز :
أي الحصول على أموال من طرف معين في المجتمع مقابل تنفيذ مصالح مرتبطة
بوظيفة الشخص المتصرف بالفساد .

٦. ظاهرة لسلوك أنساني سلبي تحركه المصلحة الذاتية هي :
ظاهرة الفساد .

٧. من الأسباب العامة لتفشي ظاهرة الفساد ما يلي :

- ✓ انتشار الفقر والجهل .
- ✓ قل المعرفة بالحقوق الفردية .
- ✓ سيادة القيم التقليدية القائمة على النسب والقرابة .
- ✓ عدم الالتزام بمبدأ الفصل بين السلطات الثلاث (التنفيذية والتشريعية والقضائية) .
- ✓ طغيان السلطة التنفيذية على السلطة التشريعية .
- ✓ ضعف الجهاز القضائي وعدم نزاهته من الأسباب المشجعة على الفساد .
- ✓ ضعف أجهزة الرقابة في الدولة وعدم استقلاليتها .
- ✓ تدني رواتب العاملين في القطاع العام وارتفاع مستوى المعيشة .
- ✓ غياب حرية الإعلام .
- ✓ الأسباب الخارجية للفساد التي تتمثل في (الاحتكارات أو تصريف بضائع فاسدة) .

٨. من أسباب تفشي ظاهرة الفساد سببين هما :

- ✓ أسباب بيئية اجتماعية خارجية .
- ✓ أسباب بيئية داخلية قانونية .

٩. من أسباب تفشي ظاهرة الفساد الأسباب البيئية الاجتماعية الخارجية وتنقسم إلى ثلاثة أقسام :

- ✓ أسباب تربوية وسلوكية .
- ✓ أسباب اقتصادية .
- ✓ أسباب سياسية .

١٠. ينقسم الفساد الإداري إلى أربعة أنواع أو أربع مجموعات وهي :

- ✓ الانحرافات التنظيمية .
- ✓ الانحرافات السلوكية .
- ✓ الانحرافات المالية .
- ✓ الانحرافات الجنائية . مثل : (السرقة) فساد جنائي

١١. من الآثار المترتبة على الفساد في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية ما يلي :

- ✓ يؤثر على الإيرادات الحكومية .
- ✓ يؤثر على النمو الاقتصادي .
- ✓ يؤثر على مستوى الفقر وتوزيع الدخل .
- ✓ يؤثر على النواحي الاجتماعية .
- ✓ يؤثر على النظام السياسي .

١٢. الآلية المستخدمة في محاربة الفساد تتمثل بالعناصر الأساسية في إستراتيجية مكافحة الفساد وهي:

- ✓ المحاسبة .
- ✓ المساءلة .
- ✓ الشفافية .
- ✓ النزاهة .

١٣. يعبر عن الفرق بين الفساد الإداري والمرض الإداري بالاتي :

- ✓ الفساد الإداري يعبر عنه بالجريمة .
- ✓ المرض الإداري يعبر عنه بالتخلف .

١٤. يتم إصلاح ومواجهة الفساد الإداري بإحدى الطرق التالية :

- ✓ الإصلاح الهيكلي والسياسي .
- ✓ الإصلاح في مجال القضاء .
- ✓ الإصلاح في مجال الحريات العامة وحقوق الإنسان .
- ✓ الإصلاح في مجال التربية والتعليم العالي .
- ✓ الإصلاح في المجال الاجتماعي .
- ✓ الإصلاح في مجال الثقافة والإعلام والتوجيه .
- ✓ الإصلاح في مجال السياسة والعلاقات الخارجية .

١٥. الوسطة إذا استخدمت للحصول على خدمة مشروعة فهو دليل على وجود :

- ✓ مرض إداري .

١٦. الوسطة إذا استخدمت للحصول على منفعة غير مشروعة فهو دليل على وجود :

- ✓ فساد إداري ومالي .

المحاضرة التاسعة

١. الإجراء الإداري والإشرافي والتنسيقي المعتمد والذي يعكس مصداقية إدارة الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء . هو تعريف :
باريكنسون للحوكمة .

٢. النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها . هو تعريف :
مؤسسة التمويل الدولي (IFC) للحوكمة .

٣. من المفاهيم والمرتكزات الشائعة في الكتابات الحديثة حول التنمية هو استخدام :
الحوكمة الرشيدة أو الحكم الجيد .

٤. انطلاقا من تعريف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي تتصف الحوكمة بالخصائص والأركان التالية :

- المشاركة .
- حكم القانون .
- الشفافية .
- سرعة الاستجابة .
- بناء التوافق والإجماع .
- المساواة والاشتمال .
- الفعالية والكفاءة .
- المحاسبة .
- الرؤية الاستراتيجية .

٥. حددت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية شروط الحوكمة للشركات ومنها :
توفير الحماية للمساهمين .

- المساواة بين المساهمين سواء كانوا وطنيين أو أجانب .
- منح المساهمين فرصة الحصول على تعويض فعال عند انتهاك حقوقهم .
- الإفصاح في الوقت المناسب عن المركز المالي والأداء وحقوق الملكية .
- تطبيق التوجيه والارشاد الاستراتيجي للشركة .
- الرقابة الفعالة لمجلس الإدارة على إدارة الشركة ،
- محاسبة مجلس الإدارة على مسؤوليته أمام الشركة والمساهمين .

٦. يتوقف التطبيق الجيد لحوكمة الشركات على :
جودة محددات الحوكمة .

٧. تنقسم محددات الحوكمة الى قسمين هما :
المحددات الخارجية .
المحددات الداخلية .

٨. ضمن محددات الحوكمة المحددات الخارجية وتتألف من :

- ✓ المعايير مثل (المحاسبة / المراجعة) .
- ✓ القوانين والقواعد .
- ✓ القطاع المالي . مثل (المساهمة في راس المال / القروض) .
- ✓ نوعية الأسواق . مثل (تنافسية الأسواق / استثمار أجنبي مباشر / الرقابة على الشركات)

٩. ضمن محددات الحوكمة المحددات الداخلية وتتكون من :

- ✓ المساهمون .
- ✓ مجلس الإدارة . (يعين ويراقب الإدارة)
- ✓ الإدارة . (يرفع تقارير إلى مجلس الإدارة / يقيم الوظائف الرئيسية) .
- ✓ الوظائف الرئيسية .

١٠. تتكون المؤسسات الخاصة من العناصر التالية :

- ✓ محاسبون ومراجعون .
- ✓ محامون .
- ✓ التصنيف الائتماني .
- ✓ بنوك الاستثمار .
- ✓ الاستثمارات .
- ✓ التحليل المالي .
- ✓ الإعلام المالي .

١١. من اهم وظائف الحوكمة في المؤسسات الخاصة ما يلي :

- ✓ الاهتمام بالقطاع الخاص وكيان الإدارة الذاتية .
- ✓ الاهتمام بوسائل الإعلام والمجتمع المدني .
- ✓ الاهتمام بالجهات التي تقلل من عدم توفر المعلومات .
- ✓ زيادة ورفع درجة الرقابة على الشركات .
- ✓ تلقي الضوء على السلوك الانتهازي للإدارة .
- ✓ زيادة الثقة في الاقتصاد القومي .
- ✓ تعميق دور سوق المال .
- ✓ زيادة المدخرات ورفع معدلات الاستثمار .
- ✓ الحفاظ على حقوق الأقلية أو صغار المستثمرين .
- ✓ تشجيع نمو القطاع الخاص ودعم قدراته التنافسية .
- ✓ تساعد المشاريع في الحصول على التمويل وتوليد الأرباح .
- ✓ خلق فرص عمل جديدة .

١٢. الآلية المناسبة لحوكمة الشركات تتضمن :

- ✓ توفير الثقافة للمساهمين لمعرفة حقوقهم وواجباتهم .
- ✓ توفير الشفافية والإفصاح .
- ✓ خلق التوافق والانسجام بين اللوائح والأنظمة المستحدثة .
- ✓ استنباط وسائل لمكافحة الأساليب الملتوية لبعض إدارات الشركات .
- ✓ تزويد مجلس إدارة الشركة بالكوادر المتخصصة .

المحاضرة العاشرة

١. مزيج مكتسب بطريقة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة التفاعل والاحتكاك بين الأفراد . هو

تعريف :

الثقافة .

٢. أي شيء يتعلمه الإنسان ويشارك فيه أعضاء المجتمع بشكل عام . يطلق عليه :

الثقافة .

٣. من خصائص الثقافة التنظيمية ما يلي :

مكتسبة .

متغيرة .

تلعب دورا كبير في تحديد نمط الحياة للفرد .

قابلة للانتقال .

٤. من أهم عناصر الثقافة التنظيمية ما يلي :

القيم التنظيمية .

المعتقدات التنظيمية .

الأعراف التنظيمية .

التوقعات التنظيمية .

٥. من الخصال الحميدة للثقافة التنظيمية في المنظمات ما يلي :

ضبط سلوك الأفراد وفق شروطها وخصائصها .

زيادة أفق وأدراك الأفراد العاملين .

التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعات .

٦. ثقافة المنظمة تخدم أربع وظائف رئيسية هي :

تعطي أفراد المنظمة هوية تنظيمية .

تسهل الالتزام الجماعي .

تعزز استقرار النظام الاجتماعي .

تشكل السلوك من خلال مساعدة الأفراد على فهم ما يدور حولهم .

٧. وسائل تغيير ثقافة المنظمة أربع وسائل تنحصر في :

الإدارة عمل ريادي .

مشاركة العاملين .

تبادل المعلومات بين العاملين ز

العوائد والمكافآت ورفع روح المعنوية .

٨. من أهم العوامل التي تساهم في المحافظة على بقاء ثقافة المنظمة ثلاثة عوامل هي :

الإدارة العليا .

اختيار العاملين .

المخالطة الاجتماعية .

٩. استمرارية الثقافة التنظيمية تتوقف على توفر عدة عناصر أساسية هي :

- ✓ كمية التعليم الرسمي .
- ✓ عدد العاملين بالمصنع .
- ✓ اكتساب خبرات جديدة .
- ✓ الاعتقاد في العلم ز
- ✓ مستوى الأهداف التي يرغب فيها الأفراد .
- ✓ المعرفة في الوقت والتخطيط .
- ✓ نوعية الأحداث والأخبار .

المحاضرة الحادية عشر

١. يستخدم الانترنت في الإدارة الرئيسية لإدارة الأعمال بمنظمات الأعمال وقد يتسبب في :
✓ تخفيض الإنتاجية .

٢. من فوائد الانترنت في منظمات الأعمال ما يلي :

- ✓ البريد الالكتروني .
- ✓ عرض المعلومات .
- ✓ تكوين موقع . مثل (لوحة إعلامية)
- ✓ سهولة التواصل مع الآخرين عبر حوار المحادثات .
- ✓ إمكانية البحث .
- ✓ الحصول على شهادة دراسية .
- ✓ سهولة الحصول على معلومات عن الأفراد والشركات .
- ✓ تنمية الوعي .
- ✓ سهولة الاشتراك مجاناً بالمجلات الالكترونية .
- ✓ توسيع الأفق .
- ✓ الاتصال عبر الانترنت على التلفون .
- ✓ سرعة نقل وتمرير المعلومات .
- ✓ الانترنت يختصر الوقت والجهد والمال .
- ✓ سهولة دفع وتحويل الأموال وسداد الفواتير .

٣. من الأضرار التي يسببها الانترنت ما يلي :

- ✓ التعرف على المواقع السيئة .
- ✓ إصابة الحاسوب بالفيروسات .
- ✓ التعرض لعمليات النصب والاحتيال والابتزاز .
- ✓ سرية أمن المعلومات .
- ✓ الإدمان على الانترنت وإضاعة الوقت .

٤. من أهم الأعمال الالكترونية التي يتم تنفيذها عبر شبكات الانترنت ما يلي :

- ✓ خدمات شبكة الانترنت المتعددة .
- ✓ التواصل عبر البريد الالكتروني .
- ✓ حضور المؤتمرات الالكترونية .
- ✓ تبادل الملفات والصور .
- ✓ الاستخدام في التواصل عن بعد .
- ✓ مجموعات المناقشة .
- ✓ الدليل الالكتروني .
- ✓ برامج التعليم والتسليم .
- ✓ التصوير الطبي .
- ✓ الحقيقة الافتراضية .



٥. الموظفين الذين يقومون باستخدام الانترنت في العمل لحاجات شخصية كإحصائية قدرت بحوالي :

64% ✓

٦. اكتشفت إحدى الشركات الكبرى أن نسبة استخدام الانترنت لصادراتها ووارداتها ولصالح العمل تقدر

بحوالي :

23% ✓

٧. من القواعد المهمة التي تحكم سلوك الموظف في عملية استخدام الحاسوب والانترنت ما يلي :

✓ القواعد المتعلقة بالحاسوب .

✓ القواعد المتعلقة بالانترنت .

✓ القواعد المتعلقة بالبريد الالكتروني .

٨. من أهم القواعد التي تحكم سلوك الموظف اثناء استخدام الحاسوب ما يلي :

✓ أفعال الحاسوب بكلمة سر .

✓ إبعاد شاشات الحاسوب عن النوافذ .

✓ استخدام جهاز تثبيت التيار الكهربائي .

✓ الاحتفاظ بنسخة احتياطية على القرص الصلب .

٩. من أهم القواعد التي تحكم سلوك الموظف اثناء استخدام الانترنت ما يلي :

✓ عدم الاطلاع على ملفات الآخرين أو ألقيا بتغييرها أو حذفها .

✓ أمتنع عن تنزيل برامج من الإنترنت على أجهزة العمل .

✓ أأترم مشاعر المستخدمين الآخرين على الانترنت .

✓ أأستخدم فقط اسم المستخدم الخاص بي **Username** وكلمة المرور **Password** .

✓ أأأمين جهاز الحاسوب ببرامج الجدار الناري ضد الفيروسات والهكر .

١٠. من أهم القواعد التي تحكم سلوك الموظف اثناء استخدام البريد الالكتروني ما يلي :

✓ كتابة عنوان موضوعي للرسالة .

✓ أأجنب نسخ النص من برنامج الورد ولصقه في الرسالة مباشرة .

✓ كتابة اسم الشخص مرسل البريد باللغة الإنكليزية بشكل صحيح .

✓ أن يكون الرد بشكل مختصر .

المحاضرة الثانية عشر

١. النقل الهادئ للمعلومات من شخص إلى آخر بهدف التفاهم يسمى :
الاتصال الشخصي .
٢. تعرف الجمعية الأمريكية للتدريب الاتصالات التنظيمية بأنها :
عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد تفاهم مشترك بين العناصر الإنسانية .
٣. عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد تفاهم مشترك بين العناصر الإنسانية .
تسمى :
الاتصالات .
٤. الهدف الأساسي من عملية الاتصال تنحصر في الآتي :
تحقيق الذات .
الرغبات الشخصية .
بناء العلاقات مع الآخرين .
الإقناع .
٥. الغرض من استخدام وسيلة الاتصال هو :
الانفعال (العاطفة) .
الدافعية .
الحصول على معلومات .
الرقابة .
٦. من أهم الأهداف التي تسعى عملية الاتصال لتحقيقها ما يلي :
زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية .
الالتزام بالأهداف التنظيمية .
توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات .
توضيح الواجبات والسلطة والمسئولية .
٧. تناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات بين الأفراد تسمى :
الاتصالات الغير رسمية .
٨. الاتصالات التي لا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما تحددها الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية (تبادل المعلومات في حفلات العشاء ، الشكاوي) تسمى :
الاتصالات الغير رسمية .
٩. تتميز الاتصالات الغير رسمية بالآتي :
السرعة .
اختصار الوقت في نقل المعلومات .
تعتمد على وسائل الاتصال الشفهية .

١٠ . تنحصر أهمية الاتصال بالنسبة للمدير والمنظمة في كل من :

- ✓ القدرة على انجاز الأهداف .
- ✓ تمثل الجزء الأكبر من أعمال العامل اليومية .
- ✓ تساعد في نقل المعلومات والبيانات والإحصائيات والمفاهيم .
- ✓ توجه وتغير السلوك الفردي والجماعي للعاملين .
- ✓ تساهم في نقل الآراء والأفكار .
- ✓ تعتبر وسيلة لعملية التفاعل والتبادل المشترك .
- ✓ تعتبر وسيلة رقابية وإرشادية .

١١ . نموذج ديفز يقسم عملية الاتصال إلى ست خطوات متتالية هي :

- ✓ تكوين الفكرة لدى المرسل .
- ✓ تحويل الفكرة إلى رموز .
- ✓ نقل الرسالة خلال قناة الاتصال .
- ✓ تسلم الرسالة .
- ✓ تفسير الرموز وتحويلها إلى رسالة مرة أخرى .
- ✓ القيام بعمل أو تصرف ما .

١٢ . وسائل وطرق الاتصال ثلاثة هي :

- ✓ الاتصال البدني (الوسائل الغير لفظية) .
- ✓ الاتصال اللفظي (الوسائل الشفهية) .
- ✓ الاتصال الكتابي (الوسائل الكتابية) .

١٣ . من أهم مميزات الاتصال البدني ما يلي :

- ✓ يبين ردود الفعل العكسية .
- ✓ يؤثر في الروح المعنوية للموظفين .
- ✓ يؤثر بشكل اكبر على الموظفين ذوي الكفاءات والثقافات العالية .
- ✓ الأفعال البدنية تحدث بصوت اعلي من الكلمات .

١٤ . من وسائل وطرق الاتصال (الاتصال البدني) أو لغة الجسم ويعبر عنه :

- ✓ الإيماءات .
- ✓ الإشارات .
- ✓ تعبيرات الوجه .
- ✓ السكوت الغضب الانفعال .
- ✓ حركة العين واليدين .
- ✓ طريقة الجلوس .
- ✓ السلام باليد .
- ✓ الابتسامة .

١٥ . من أهم مميزات الاتصال اللفظي (الوسائل الشفهية) ما يلي :

- ✓ يقوي روح التعاون والصدقة .
- ✓ يزيل التوتر والضغط .
- ✓ يشجع على الحوار وتبادل الأسئلة
- ✓ فعال في تقريب المفاهيم .
- ✓ يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات .
- ✓ يوفر الوقت والجهد .
- ✓ السهولة واليسر والصراحة .

١٦ . من وسائل وطرق الاتصال (الاتصال اللفظي) ويعبر عنه :

- ✓ المقابلات الشخصية .
- ✓ المكالمات التلفونية .
- ✓ اللجان الاجتماعية .
- ✓ المؤتمرات .
- ✓ المحاضرات .
- ✓ الندوات .

١٧ . من أهم مميزات الاتصال الكتابي (الوسائل الكتابية) ما يلي :

- ✓ يحدد المسئوليات .
- ✓ يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل .
- ✓ يضمن نقل بعض المعلومات والأجوبة لعدد كبير من العاملين .
- ✓ إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة .
- ✓ حماية المعلومات من التحريف وقلة التكلفة .

يعاب على الاتصال الكتابي :

- ❖ احتمال الفهم الخاطئ لها خصوصاً عندما يكون للكلمة أكثر من معنى .
- ❖ البطء في إيصال المعلومات .

١٨ . أنواع الاتصالات نوعين هما :

✓ الاتصالات الرسمية :

- ❖ هي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة ، وقد تكون داخلية (داخل المؤسسة) وقد تكن خارجية (مع مؤسسات أخرى)

✓ الاتصالات الغير رسمية :

- ❖ وهي الاتصالات التي تنشأ بوسائل غير رسمية ولا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما تحددها الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية (تبادل المعلومات في حفلات العشاء ، الشكاوي) ،

١٩ . تصنف عوامل ومعوقات الاتصال إلى مجموعتين هما :

- ✓ تحريف المعلومات .
- ✓ حجم المعلومات .

٢٠. ضمن معوقات الاتصال (تحريف المعلومات) وتعتمد على :

- ✓ خصائص المتلقي .
- ✓ الإدراك الانتقائي .
- ✓ المشكلات اللغوية .
- ✓ ضغوط الوقت .

٢١. تتوقف فعالية الاتصال على عدة عوامل أو مقومات ومنها :

- ✓ الإصغاء (الإنصات) .
- ✓ الحديث المؤثر (الشرح) .
- ✓ وسائل الإقناع .
- ✓ استعمال لغة الإشارة والجسد .
- ✓ التقويم .
- ✓ السؤال والمناقشة .
- ✓ الاستجابة .

٢٢. من المهارات الأساسية للاتصال والتعامل مع الآخرين ما يلي :

- ✓ النظرة الشمولية .
- ✓ تطوير أساليب التعامل .
- ✓ النظرة المستقبلية .
- ✓ الثقة بالنفس .
- ✓ القدرة على الإقناع .
- ✓ معرفة أسباب الفشل وتجنبها .
- ✓ التفكير الإبداعي والتفكير الأخلاقي .
- ✓ الاستفادة من الفرص المتاحة .
- ✓ القدرة على تبادل المعرفة .
- ✓ القدرة على الإجابة وإدارة الوقت .

المحاضرة الثالثة عشر

١. تتكون قواعد وأركان السلوك الرئيسية في دنيا الأعمال من أربعة أركان هي :

- ✓ الثقة .
- ✓ التبادل أو التحكم .
- ✓ الإسهام .
- ✓ الاتصال .

٢. كل ما يتعلق بإظهار الطاقة الايجابية والروح المعنوية العالية والمواقف العملية . يطلق عليها :

- ✓ الثقة بالنفس .

٣. البدا بالمبادرات الودية وأحاديث المجاملة أو المصافحة أو الجلوس . يطلق عليها :

- ✓ التحكم .

٤. المساعدة في نجاح الحديث أثناء الاجتماعات أو المناسبات الاجتماعية أو الندوات . يطلق عليها :

- ✓ الإسهام .

٥. إقامة العلاقات وبناء الثقة وتشجيع الآخرين على العمل إلى جانبك . يطلق عليها :

- ✓ الاتصال .

٦. من قواعد وأركان السلوك الفرعية في دنيا الأعمال الأتي :

- ✓ الأسلوب الشخصي .

٧. من الأشياء الصغيرة التي لها دور مهم عند زيارتك لأحد الزبائن :

- ✓ غرفة استراحة .
- ✓ توفر بطاقة العمل .

٨. الاسم الذي يتم تقديمه هو :

- ✓ الاسم الأكثر أهمية .

٩. في المناسبات الاجتماعية يتم تقديم اسم الشخص الأكثر أهمية بالاعتماد على :

- ✓ العمر .
- ✓ الجنس .
- ✓ الصفة . (الصفة المشتركة بين أفراد المجموعة) .

١٠. لا يقتصر التقديم على ما نقوله بل يشتمل على ما نفعله أثناء الاجتماع بطرح استفسارات منها :

- ✓ أين تجلس ؟
- ✓ أين تضع يديك ؟
- ✓ كيف تقف ؟

١١. في عملية التقديم الشخص الأعلى مقاماً ينبغي أن يقف :
✓ يمين المقدم .

١٢. من الخيارات المطروحة في حالة نسيانك اسم الشخص الذي ستقدمه ما يلي :
✓ الاعتراف بالنسيان .
✓ أسأل شخص آخر .
✓ اطلب تبادل بطاقات العمل .
✓ أرسل شخص آخر ليقدم نفسه إلى الشخص الذي نسيت اسمه .

١٣. لحديث المجاملة عدت شروط منها :

✓ البحث عن أفضل المواضيع .
✓ أن تبدأ بعملية التحكم .
✓ الابتعاد عن الاضواء وكيفية وصولك .
✓ منح فرصة الاستماع لصوت الشخص الآخر لتحكم على تصرفاته .

١٤. ما هو الأسلوب الأمثل عندما تجري حواراً مع شخص و يتحدث بكلام غير مناسب :
✓ استعمال الدعابة ما أمكن .

١٥. من مواضيع الحوار والمجاملة في مجال الأعمال التطرق للمواضيع الخطيرة ومنها :
✓ السياسة .
✓ الدين والعادات والتقاليد .
✓ القضايا الشخصية .

١٦. من مواضيع الحوار والمجاملة في مجال الأعمال التطرق للمواضيع الآمنة ومنها :
✓ الطقس .
✓ الكتاب الجيد .
✓ وسائل النقل .
✓ البيئة المحيطة .
✓ الرياضة أو ممارسة الرياضة .

١٧. من أهم إرشادات المجاملة في مجال الأعمال ما يلي :

✓ سرعة الملاحظة .
✓ عدم تجاوز الحدود الآمنة .
✓ أن تكون الأسئلة غير محددة .
✓ عدم إهمال الاتصال البصري .
✓ الانتباه لحركات جسمك (لغة الجسد) لأنها تعبر عن مشاعرك .

١٨. اللقاء الذي يعتبر فرصة وهدية لعرض نفسك بمظهر إيجابي هو :
✓ لقاء العمل الجماعي .

١٩. من مهارات الاتصال بالهاتف ما يلي :

- ✓ أجعل كلماتك مباشرة ومحكمة .
- ✓ المقاومة في سماع صوتك للطرف الآخر .
- ✓ الاختصار في المكالمات الغير مرغوبة أو المزعجة .
- ✓ اجري مكالماتك الخاصة على هاتفك الخليوي بعيد عن أجواء عملك .
- ✓ اخفض صوتك بشكل احترافي عند إجراء اتصالاتك أثناء تواجدك بالعمل .

٢٠. وجود أخطأ مطبعية في الرسالة الالكترونية التي سترسل عبر البريد الالكتروني تدل على

- ✓ عدم الاهتمام بمراجعة الرسالة وتصحيح الخطأ .
- ✓ عدم ايجابية المرسل لإرسال هذه الرسالة فيجب أن تكون الرسائل الالكترونية قصيرة

٢١. من التصرفات والأخطاء الشائعة في البريد الالكتروني ما يلي :

- ✓ عدم المحافظة على الاحترام .
- ✓ الهزل والمزح الغير مرغوب .
- ✓ الثقة بمفتاح الحذف .
- ✓ سهولة الوصول الى الرسائل القديمة أو المحذوفة .
- ✓ إرسال مرفقات كبيرة الحجم أو غير ضرورية .

٢٢. عندما تقوم بإرسال رسالة الكترونية دون قصد أو وثيقة غير جاهزة للعرض فإن التصرف الصحيح هو :

- ✓ إرسال رسالة سريعة بالاعتذار وتوضيح الخطأ .
- ✓ إرسال النسخة المعدلة بأسرع وقت .
- ✓ يوضع بعنوان الرسالة المعدلة العبارة (الرجاء إهمال الوثيقة السابقة) .

٢٣. من مهارات دعوة زبون لوجبة طعام التقيد بالاتي :

- ✓ صاحب الدعوة هو من يحدد مكان الدعوة .
- ✓ تسديد كشف الحساب (الفاتورة) مسبقاً .
- ✓ عدم الجلوس قبل وصول الضيف .
- ✓ من يطلب الطعام هو ضيف الشرف الذي يجلس إلى يمين المضيف .
- ✓ مجارات الضيف في طلباته لطعام لوناً بلون .

٢٤. لتقديم عروض أو تقارير أو أيجاز (Presentation برزنتاشن) يجب إتباع الآتي :

- ✓ استخدام الأجهزة التقنية المخصصة للعرض .
- ✓ استخدام اللباس الأنيق والأحذية المناسبة .
- ✓ الوصول لقاعة العرض مبكراً .
- ✓ خلع ساعة اليد . (لتجنب الغلطة القاضية المتمثلة بالنظر إلى الساعة) .
- ✓ تقديم الشكر للأشخاص .
- ✓ الرد بأسلوب أنيق على أسئلة الحاضرين بعبارة (أشرك على سؤالك) .
- ✓ المتابعة بالعرض الشفهي في حالة خذلتك الأجهزة التقنية .
- ✓ شكر الحاضرين عند الختام على تشجيعهم وحضورهم .
- ✓ شكر الجهة أو الأشخاص الذين قدموا إليك الدعوة .

٢٥. يبدأ الاجتماع فعلياً من وقت :

✔ تحدثك مع الشخص على الهاتف .

٢٦. ضمن اتيكيت التصرف في اجتماعات العمل التي تكون في المكتب يجب التقيد بالاتي :

✔ اختر المقعد الذي يشكل زاوية مع مضيفك (الضيف) وليس المقعد الذي يقابل مقعده

✔ اختر أقل المقاعد راحة .

✔ اقترب من المقعد، وأدره بحيث يلامس الجهة الخلفية لساقك قبل أن تجلس عليه .

✔ اجلس في الثلث الأمامي من المقعد ، لا على حافته فتظهر وكأنك ستطير .

✔ لتكن جلستك على شكل حرف (V) بين ظهرك ومسند المقعد .

✔ لا ترفع قدميك عن الأرض .

٢٧. ضمن اتيكيت التصرف في اجتماعات العمل التي تكون في غرفة الاجتماعات يجب التقيد

بالاتي :

✔ الجلوس في المكان المخصص لك مسبقاً بغرفة الاجتماعات .

✔ في حالة عدم تحديد مكان الجلوس فخير المقعد الذي يقابل الباب .

✔ عند مخاطبة الزملاء الحاضرين الاجتماع يفضل إن تقف وتتحدث .

✔ إحضار كمية من النماذج والمطبوعات التي قد يحتاجها الأعضاء للاطلاع عليها .

✔ يفضل حمل حقيبة خاصة بحضور الاجتماعات .

٢٨. في حالة دخول احد العضو المسئول عن الاجتماع بحقيبة كبيرة فهذا دليل على :

✔ بأن الاجتماع سوف يستمر لعدة أيام .

٢٩. التصرف السليم إذا دخل عليك شخص بقاعة الاجتماع وهو ذو مرتبة عالية هو ان :

✔ تزوده بموجز عما فاتته باحترام .

٣٠. من التصرفات الغير صحيحة عند طلب بطاقة العمل هو أن :

✔ لا تطلب بطاقة شخص أعلى منك مرتبة .

٣١. عند تصميم النموذج الطباعي لبطاعتك فإنه يجب التقيد بالاتي :

✔ أن يكون الاسم واضحاً .

✔ أن تكون المعلومات ببطاعتك مرتبة .

✔ أن يكون اسمك ابرز ما فيها .

٣٢. أول شخص يستلم بطاقة عملك عند وصولك قاعة الاجتماعات هو :

✔ موظف الاستقبال .

٣٣. من أهم إرشادات استعمال بطاقة العمل ما يلي :

- ✓ حفظها في محفظة أنيقة .
- ✓ استخدام النوع الجيد من بطاقات العمل .
- ✓ أن يكون اسمك هو ابرز ما في البطاقة .
- ✓ يجب أن تكون البطاقة ذات مظهر أنيق وليست تالفة .
- ✓ لا تفترض ان احد سوف يسأل عن بطاقتك : اسأل أولا .
- ✓ لا تطلب بطاقة شخص اعلى منك مرتبة أو منصب .
- ✓ بطاقة العمل تعبر عنك وعن الشركة فلا تهملها وضعها بمكان آمن .
- ✓ لا تكتب على بطاقة العمل دون استئذان . أو أكتب عليها دون أن يراك صاحبها .

٣٤. من أداب السفر وقواعد السلوك الدولية ما يلي :

- ✓ دقة المواعيد .
- ✓ الاتصالات .
- ✓ تقديم الهدايا مع مراعاة ألوان أغلفة الهدايا لأنها قد تكون مسيئة للآخرين .
- ✓ تعلم بعض الكلمات والعبارات الأساسية من لغة الزبون .

المحاضرة الرابعة عشر

١. يتسلسل السلم المقترح للسلوك الأخلاقي على التوالي بدايتنا من :
التقليد ← العادة ← القيمة ← العرف ← الخلق .

٢. من المصطلحات التي لها علاقة بالأخلاق ما يلي :

- ✓ التقليد .
- ✓ العادات .
- ✓ القيم .
- ✓ العرف .
- ✓ الخلق .

٣. سلوك راسخ في عمق الإنسان يظهر بشكل اختياري وعادي دون تردد أو تكلف أو اضطراب أو محاباة ويمارسها الشخص بصورة مستمرة في كل الظروف والأحوال . تعبر عن :
الخلق .

٤. من أخلاقيات الأعمال الخاصة بالخدمات الصحية كالمستشفيات والرعاية الأولية والطوارئ ما يلي :

- ✓ فحص المريض وتشخيص حالته .
- ✓ يجب على الطبيب الاحتفاظ بأسرار مرض المريض وعد البوح بها إلا في التقارير الرسمية .
- ✓ يجب حماية جميع العاملين في المستشفيات من المخاطر الكيميائية والإشعاعية والمغناطيسية .
- ✓ عدم استغلال حاجة المريض للعلاج مادياً أو مغنوياً .
- ✓ عدم صرف دواء لا يحتاجه المريض .

٥. من أهم المجالات التي تستخدم فيها أخلاقيات الأعمال ما يلي :

- ✓ مجال الإدارة العامة .
- ✓ مجال القطاعات العسكرية .
- ✓ مجال الأمن الشامل .
- ✓ مجال الإدارة الخاصة .
- ✓ مجال المصنع والمهن الفنية .
- ✓ مجال الصحة .
- ✓ مجال القانون .
- ✓ مجال الاقتصاد .
- ✓ مجال الرياضة .
- ✓ مجال الطلاب .

٦. من أخلاقيات الأعمال الخاصة بالطلاب ما يلي :

- ✓ أن يكون الطالب مهذباً ومنظماً مع أساتذته .
- ✓ حضور المحاضرات والالتزام بأوقاتها بانتظام .
- ✓ المحافظة على أمانة التعليم .

٧. من أخلاقيات العمل الخاصة بالأساتذة ما يلي :

- ✓ الحرص على وقت المحاضرة بالحضور والانصراف .
- ✓ الالتزام الفعلي بالساعات المكتبية .
- ✓ أن لا يسفه رأياً أو وجهة نظر للطلاب .

٨. من أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة ما يلي :

- ✓ عدم التدخل في أمور زملائه وعلاقتهم مع طلابهم .
- ✓ أن يقدم لهم يد العون خاصة الجدد منهم .
- ✓ أن يكون موضوعياً في تقييم زملائه .

٩. تؤثر أخلاقيات الأعمال على وظائف الإدارة التالية :

- ✓ التخطيط
- ✓ التنظيم
- ✓ التوجيه
- ✓ الرقابة
- ✓ التوظيف

١٠. تؤثر أخلاقيات العمل على (التخطيط) من حيث :

- ✓ تعتبر وظيفة إدارية رئيسية يقوم بها فرد أو جماعة .
- ✓ وضع تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل .
- ✓ توفير المتطلبات المستقبلية المشروعة .
- ✓ التأكد من صحة المعلومات المتاحة .
- ✓ أن تحقق الأهداف المشروعة .
- ✓ التوكل على الله حين البدء والتنفيذ وحين الانتهاء .

١١. تؤثر أخلاقيات العمل على (التنظيم) من حيث :

- ✓ يجب أن تكون القرارات الإدارية ذات الطبيعة التنظيمية موضوعية وحيادية .
- ✓ التغلب على أي صراعات طبقية أو طائفية .
- ✓ إلغاء الحواجز التنظيمية المسببة للعزلة بين منسوبي المنظمة .
- ✓ ترسيخ المعايير الأخلاقية كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق وإلغاء الامتيازات .
- ✓ عدم تجاهل الحاجات الروحية والمادية للموظف .

١٢. تؤثر أخلاقيات العمل على (التوجيه) من حيث :

- ✓ أن يكون التوجيه مبنيا على معلومات صحيحة .
- ✓ أن يكون قدوة للآخرين في التوجيه .
- ✓ أن لا يتضجر من الاستفسارات والمناقشات ،
- ✓ أن يصدر توجيهه في الوقت المناسب .
- ✓ أن يكون التوجيه من أجل المصلحة العامة وليس المصلحة الخاصة .

١٣. تؤثر أخلاقيات العمل على (الرقابة) من حيث :

- ✓ التأكد من مشروعية النشاط وانه يحقق النفع للجميع .
- ✓ التأكد من تكافؤ السلطة مع المسؤولية .
- ✓ التأكد من أن التعليمات مصدرها الشريعة .
- ✓ التأكد من خلو الأداء من الأخطاء أو الانحرافات .
- ✓ التأكد من أن الأهداف مباحة .
- ✓ التأكد من تحقيق الأهداف حسب الخطة .
- ✓ التأكد من الاستغلال الأمثل للموارد .
- ✓ التأكد من الموضوعية عند ممارسة الرقابة .

المحاضرة الخامسة عشر

١. أصبحت شركات الأعمال تحت تأثير عوامل عديدة وأكثر عرضه للمآزق الأخلاقية والعمل وفق قواعد تتجاوز فيها مسؤولياتها الاجتماعية والتزاماتها الأخلاقية من هذه العوامل :

- ✓ المنافسة الشديدة .
- ✓ الاتجاه نحو العولمة .
- ✓ الفساد الإداري .
- ✓ تطور الممارسات المهنية .

٢. المنافسة الشديدة بين الشركات في عصرنا الحاضر تتأثر بالعوامل التالية :

- ✓ العوامل الصلبة : وهي مجال الإستراتيجية والأنظمة والهياكل .
- ✓ العوامل الناعمة : وهي مجال الثقافة والقيم والمعايير .

٣. تزايد الأنشطة والأعمال ألقائه على المعرفة في منظمات الأعمال يؤدي إلى :

- ✓ زيادة التخصص المهني الاحترافي .
- ✓ الحاجة إلى المهنيين المحترفين .

٤. تمثل الأخلاق او الأخلاقيات (Ethics) كما أشار المؤلف (نجم عبود) إلى مجموعه القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في التمييز بين :

- ✓ ما هو جيد أو ما هو سيئ.
- ✓ ما هو صواب وما هو خاطئ.

٥. تمثل الأخلاق او الأخلاقيات (Ethics) كما أشار المؤلف (نجم عبود) إلى مجموعه القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في التمييز بين :

- ✓ مفهوم الصواب والخطأ في السلوك .

٦. من المشكلات الأساسية في أخلاقيات الإدارة ما يلي :

- ✓ اختلاط المفاهيم .
- ✓ التفاوت بين أخلاقيات الإدارة وبين السلوك الإداري .
- ✓ صعوبة ربط علاقة أخلاقيات الإدارة بالكفاءة الإدارية .
- ✓ مشاكل الصراع الأخلاقي .
- ✓ الصعوبة المرتبطة بالطبيعة الشائكة للقسم الأكبر من الخيارات الأخلاقية .
- ✓ الصعوبة الخاصة بضعف الحس الأخلاقي للمديرين مما يضعف من استجابتهم في قراراتهم المختلفة للقيم والمعايير الأخلاقية .
- ✓ الصعوبة المرتبطة باختلاف الأخلاقيات جراء اختلاف الثقافات والبيئات .

٧. من أهم المبادئ التي قدمها روبرت أوستن (R.W.Austin) لدليل ويدعو المديرين إلى تبنيه لدعم أخلاقيات الإدارة ما يلي :

- ✓ أن يضع المديرين مصلحة شركتهم قبل مصلحتهم الشخصية .
- ✓ أن يضعوا مصلحة المجتمع قبل مصلحة شركتهم وقبل مصلحتهم الشخصية .
- ✓ ألا يفشوا سوى الحقيقة في كل المواقف التي يواجهونها .

٨. تصريح تقييم الشركات في مدونة أخلاقيات الإدارة تعتمد على :
- ✓ الأول : تقديم صورته مخلصه وواضحة عن أولوياتها للجمهور والمجتمع وأصحاب المصلحة.
 - ✓ الثاني : إعطاء العاملين نقاط بؤرية في توجيه أعمالهم لتحديد خياراتهم وتوجيهاتهم في مبادراتهم ومشروعاتهم الحالية والجديدة في الشركة .
٩. مراجعته التصريحات الخاصة في قيم الشركات تظهر الملاحظات التالية :
- ✓ القيم في التصريحات هي قيم تفضيلية من أجل التميز على المنافسين الآخرين أو في اجتذاب الزبائن تحت تأثير هذه القيم .
 - ✓ قيم الشركة عادة ما تكون مرتبطة بطبيعة عمل الشركة وأغراضها .
 - ✓ قيم الشركة هي قيم أعمال في جوهرها أكثر مما هي أخلاقيات في جوهرها .
 - ✓ الصعوبة المرتبطة بالطبيعة الشائكة للقسم الأكبر من الخيارات الأخلاقية .
١٠. من أهم المبادئ والمعايير الأخلاقية للشركات والمديرين والعاملين والزبائن ما يلي :

أولاً: مبادئ للشركات	ثانياً: مبادئ للمديرين	ثالثاً: مبادئ للعاملين	رابعاً: مبادئ للعملاء
١. أن تضع كل شركه مدونه أخلاقيه والاطلاع الرسمي للعاملين عليها. ٢. تسميه لجنه الأخلاق في الشركه لتقديم المشوره الأخلاقيه والبت الأخلاقي في القضايا المحيره. ٣. تحديد المنطقه الرماديه والتصرفات التي تدخل فيها وتحديد موقف الشركه منها. ٤. التقييم الدوري للمستوى الأخلاقي للشركه. ٥. انتقاء المديرين وفق معايير أخلاقيه إلى جانب معايير الكفاءه. ٦. وضع الحوافز للتصرفات المدعومه للسمعه الأخلاقيه للشركه. ٧. حق المعرفه للعاملين و الزبائن وغيرهم بالمخاطر والأضرار المحمله الناجمه عن عمل الشركه. ٨. المبادرة الأخلاقيه داخل الشركه وخارجها.	١. اعتبار المعايير الأخلاقيه ذات قيمه موازيه للمعايير الماديه المتعلقه بتعظيم الربح. ٢. الانفتاح على الحياه الاجتماعيه وتنميه الوعي بقضايا المجتمع. ٣. التطوير المستمر للمدونه الاخلاقيه والعمل بموجبها. ٤. التحديد للمنطقه الرماديه في مجال عمل كل مدير وتحديد الموقف الاخلاقي الملائم في كل حاله. ٥. العمل وفق اولويات: مصلحه المجتمع أولاً، مصلحه الشركه ثانياً، ومن ثم المصلحه الشخصيه. ٦. التقييم الدوري للمستوى الاخلاقي لإدارته والعاملين معه. ٧. قول الحقيقه في كل المواقف التي يواجهها المدير . ٨. الالتزام بالمعايير الأخلاقيه في التعامل مع المديرين الآخرين. ٩. المناقسه الشريفه مع المنافسين في السوق.	١. مع مراعاة عدم العمل من أجل المصلحه الشخصيه غير مشروعه ، يجب العمل وفق أوليات: مصلحه المجتمع أولاً، مصلحه الشركه ثانياً، ومن ثم المصلحه الشخصيه. ٢. عدم إطاعه الأوامر عند التعارض مع القانون أو المدونه الأخلاقيه للشركه. ٣. الالتزام بالمعايير الأخلاقيه عند التعامل مع الأعلى والزملاء والمرؤوسين . ٤. إفشاء الحقيقه في المواقف التي تهم فتضر الجمهور وذات علاقه بعمله.	١. مبدأ الحد من النزعه الاستهلاكيه. ٢. مطالبه الشركات بوضع مدونات أخلاقيه والالتزام بها. ٣. مطالبه الشركات بمبدأ الشفافيه وإطلاع الزبائن على المخاطر والأضرار الناجمه عن سلعها وخدماتها. ٤. توخي المنفعه المشتركه وعدم الضرر أو الإيذاء بالزبائن الآخرين أو المجتمع. ٥. مبدأ المواطنه الأخلاقيه.

١١. تميل شركات الأعمال في وقتنا الحاضر إلى :
✓ إصدار مدونات أخلاق أو مدونات سلوك .

١٢. تهتم الشركات الناجحة بمدونات الأخلاق من أجل :
- ✓ المدونة الأخلاقية تنمي الاهتمام بالمشكلات الأخلاقية لتحقيق الموازنة بينها وبين الجوانب المادية.
 - ✓ المدونة الأخلاقية تساعد على التجانس والتوافق في العمل الإداري في جميع المستويات التنظيمية .
 - ✓ المدونة الأخلاقية تساهم في تطوير مهنة الإدارة .
 - ✓ المدونة الأخلاقية تحمي العاملين من أحد الأسباب الأساسية المؤدية إلى الانتهاكات الأخلاقية .
 - ✓ المدونة الأخلاقية تعمل وبشكل غير متوقع على وقاية العاملين .
 - ✓ المدونة الأخلاقية متوافقة مع مفاهيم ومعايير الصواب .
 - ✓ المدونة الأخلاقية التي تتم صياغتها في الشركة تساهم في تقليل الأعباء التنظيمية المتعلقة بجعل القيم الشخصية تتلاءم مع أهداف الشركة .

إن أصبت فمن الله وإن أخطأت فمن نفسي ومن الشيطان

الشكر لـ/ أبو شيماء

والشكر موصول لمشرفتنا/هنادي الخالد

(وفي الختام نحمد الله ونسأله أن يعلمنا ما ينفعنا وينفعنا بما علمنا وينفع بنا)

لاتنسونا من صالح دعواتكم لنا بكل التوفيق والنجاح....

سبحان الله وبحمده سبحان الله العظيم