



أخلاقيات الأعمال

دكتور المقرر / عبدالرحمن الحماد

البريد الإلكتروني / aalhammad@kfu.edu.sa

رقم المكتب / 5896103-03 تحويله 6103

المحاضرة التمهيديه

❖ وصف موجز للمقرر :

يهتم المقرر بعرض مفهوم أخلاقيات الأعمال الوظيفيه المطلوبه من الجميع (العامل ، صاحب العمل ، المؤسسه ... إلخ) ومصادرها وسبل إرسائها مع التركيز على قيم الفرد والإضباط الوظيفي من جهة والمسؤوليه الإجتماعيه لمنظمات الأعمال من جهة أخرى . كما يهتم ببيان مدونة وقواعد السلوك والسلوك العدواني للموظف والفساد الإداري ضمن أخلاقيات الأعمال . كما يشرح المقرر الحوكمه والثقافه التنظيميه وسبل الإتصال الشخصي والتقني كأحد محددات أخلاقيات الأعمال ويعرض بالأمثله تحليلًا لقواعد السلوك بدنيا الأعمال وعرض نماذج أخلاقيات الأعمال مع عناصر الإدارة والعلوم الأخرى ذات العلاقه .

❖ المخرجات التعليميه :

- ❖ كما نأمل أن يتمكن الطالب بعد دراسته لهذا المقرر من أن :
 - ➔ يتذكر أهم المفاهيم والمرتكزات الخاصه بأخلاقيات الأعمال .
 - ➔ يتعرف على عناصر أخلاقيات الأعمال والجوانب (العناصر) ذات العلاقه بتطوير وتحسينها .
 - ➔ يستطيع التفرقه بين مفاهيم أخلاقيات الأعمال وعناصرها بالواقع الفعلي من جهة والمطلوب (الأسس) والمفاهيم والقيم وسبل الإضباط والإلتزام من جهة أخرى .
 - ➔ يطبق ما درسه على حالات واقعيه في الحياة العمليه على مستوى الفرد والمنظمه والثقافه للفرد والمنظمه .
 - ➔ يستطيع مواجهه المشاكل الأخلاقيه للأعمال ، تحليلها وإتخاذ قرارات التي يراها مناسبه

❖ أهداف المقرر :

نعمل من خلال هذا المقرر على تحقيق الأهداف التعليميه التاليه :

- تعريف مفهوم وأهميه أخلاقيات الأعمال وأنماطها .
- دراسة مصادر الأخلاقيات ووسائل ترسيخها بالإداره الحديثه وأسباب تراجعها وطرق تقويمها .
- بيان الفرق بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصيه .
- التعرف على قيم الفرد والمنظمه وتأثيرها على أداء الأفراد والمنظمات .
- تزويد الطالب بمفهوم وجوب الإضباط والإلتزام الوظيفي والعوامل في أخلاقيات العمل من حيث المسؤوليه والمصلحه العامه .
- إدارة أنماط وعناصر المسؤوليه الإجتماعيه وقياس العائد الإجتماعي محاسبيا وحقوقيا .
- تعريف مدونة وقواعد السلوك والمبادئ العامه والمواد القانونيه التي تحكم قواعد السلوك للموظف .

- دراسة السلوك العدواني من حيث الأسس النفسية والفسولوجية وواجبات الإدارة (القيادة) والنظريات والأشكال والأسباب من ناحية والإتجاهات والأساليب الرئيسية لتعديل السلوك (العدواني) .
- التعرف على مفهوم ، مظاهر ، أسباب ، أشكال ، آثار الفساد الإداري وآليات المكافحه
- تنمية قدرات الطالب على التعامل مع المشكلات والتحديات النابعة من سلبية أخلاقيات الأعمال من خلال :
 - الحوكمة ، ببياناتها ومحدداتها ومعاييرها .
 - شرح مفهوم الثقافة التنظيمية وخصائصها وأهميتها .
 - تأكيد أهمية نظم الإتصال وفوائدها بدعم وتحسين أخلاقيات الأعمال بالتركيز على مهارات الإتصال الشخصي والتقني .
 - عرض سبل التحكم والتطوير للسلوك بدنيا الأعمال والعلوم (المجالات الحياتية الإجتماعية الأخرى)

ماهي أهداف المقرر : - تعريف مفهوم وأهمية أخلاقيات الأعمال وأنماطها . - التعرف على قيم الفرد والمنظمه وتأثيرها على أداء الأفراد والمنظمات . - إدارة أنماط وعناصر المسؤولية الإجتماعية وقياس العائد الإجتماعي محاسبيا وحقوقيا . - جميع ما ذكر .	(1)
---	-------

المحاضره الأولى / أخلاقيات الأعمال (المفهوم والنموذج)

◆ عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني Brainstorming

هي محاولة الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية بواسطة بيئته محفزه ومتحرره من القيود الغير ضاره . يطبق في شكل فريق عمل حيث يبحث أعضاء الفريق عن الحلول المناسبة لمشكلة ما . يسبق عملية العصف الذهني صياغة وعرض المشكله على أعضاء الفريق بشكل دقيق ومحدد ويتم من خلال ما يلي :

- ↑↓ التحديد الواضح للموضوع .
- ↑↓ تشجيع المشاركين على طرح الأفكار .
- ↑↓ قبول تعديل الأفكار .
- ↑↓ تجديد الأفكار وعدم تكرارها .
- ↑↓ عدم النقد .
- ↑↓ عدد المشاركين .
- ↑↓ الإهتمام بالوقت .

نظريات الحافز

الهدف	اسم البرنامج
مكافآت الموظفين الفرديه تتناسب مع مساهمات أداءهم وهذا يدعى أيضا باستحقاق الدفع .	* الدفع مقابل الأداء .
مكافأة جميع الموظفين والمدراء في وحدة العمل عندما يتم تحقيق أهداف الأداء المحدده .	* مقابل الشركه .
منح الموظفين جزء من ملكية المنظمه لتمكين الموظفين من المشاركة لتحسين عوائد الأداء .	* سهم الموظف / خطة الملكيه .
مكافأة الموظفين بالدفع النقدي لمره واحده مبني على الأداء .	* تكتيك - تجميع الزيادات .

* الدفع مقابل معرفه .	ربط راتب الموظف بعدد مهارات المهمه المطلوب إنجازها العاملون يحفزهم لتعلم مهارات لأكثر من عمل وهذا يزيد من كفاءة المنظمه ومرونتها .
* التعويض على أساس جماعي كفريق .	مكافآت الموظفين على النشاطات والسلوكيات يعود بالفائده على الفريق مثل التنسيق والإستماع والتمكين للآخرين .

◆ مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز :

1. على المنظمه ألا تحديد ما الذي تريد إنجازه مع برنامج التحفيز .
2. إذا كان الحافز غير متوفر فلا تستخدمه .
3. الموظف يحتاج أن يكون جدير بالمكافأه ليحفز للحصول عليها .
4. الحوافز حتى تكون محفزة يجب أن تكون مرئيه .
5. الحافز الجيد هو الحافز الذي يقدم مكافآت في الماضي والمستقبل .
6. الحوافز بحاجة لأن تدار على أساس زمني .
7. الحوافز الجيده هي تلك التي لا يحصل عليها الموظف بطريقه .
8. لا تخطئ تقدير أهمية الحوافز غير المالي .
9. أجعل الأتداد والمروسين والزبانن يشتركون في تحديد الحوافز .
10. الموظف بحاجة إلى فهم كيف يحد سلوكه الحوافز التي يحصل عليها .

◆ أخلاقيات الأعمال (المفهوم والنموذج)

❖ مفهوم أخلاقيات الأعمال :

- هنالك عدة تعريفات لأخلاقيات الأعمال نكتفي بذكر ثلاثة منها :
1. يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساس للسلوك المستحب من أفراد العمل بالالتزام بها .
 2. وللمهنة آداب سلوك ، أو آداب لبقه ، وهي قواعد عامه للآداب والسلوك الإجتماعيه في محيط المهنة حددتها ألواح وقوانين المنظمه لمزاولة هذه المهنة . بل يصل إلى حد توقيع الجزاء والعقوبه عليه في بعض الأحيان
 3. هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحده والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إجابا أو سلبا .
 3. هي مجموعه عامه من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتميز بين ما هو صواب أو خطأ ، جيد أو سيئ ، حلال أو حرام .

ولا يمكن فصل أخلاقيات العمل عن الأخلاق العامه للفرد . بل يجب على الفرد أن يتعامل مع مشاكل العمل من منطق المعايير الأخلاقية العامه التي يؤمن بها . ومن هذه القيم ما يلي :

- | | |
|---------------------|------------------|
| الولاء . | الأمانه . |
| المساعده والتعاون . | العدل . |
| التحكم في النفس . | إطاعة النظم . |
| الصدق . | الرحمه . |
| الشجاعه . | احترام الآخرين . |

◆ أهمية الأخلاقيات

❖ أهمية الأخلاق بالنسبه للفرد :

- 1) تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته .

- (2) المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه .
- (3) تمثل أحكاما معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات ، وتحدد إذا كانت إيجابيه ومرغوبه أو غير مرغوبه .
- (4) تعمل على وقاية الفرد من الانحراف .
- (5) تلعب دورا رئيسيا في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد .
- ❖ أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع :
1. تحفظ للمجتمع تماسكه . وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة .
 2. تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات وتقي المجتمع من الانحرافات الإجتماعية ولا يستقيم المجتمع بدونها .
 3. يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة .
 4. توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية .
 5. تلعب الأخلاق دورا بارزا في تحقيق التنمية للمجتمع .
 6. تؤدي دورا مهما في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبعد بهم عن العنف والصراعات .
- ❖ مفهوم العمل :

العمل كما جاء في القاموس هو : (المهنة والفعل وجمعة أعمال وأعماله واستعمله غيره ، واعتمل عمل بنفسه) .

لغة : المهنة ، والفعل عن قصد .

اصطلاحا : هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفه .

وهذا يبين لنا ركني العمل الأساسيين : النشاط والإنتاج ، فالنشاط هو لب العمل سواء كان نشاطا جسديا أو ذهنيا .

◆ الأخلاقيات المطلوبة في العمل

نقصد بأخلاق العمل : الأخلاق التي يجب توافرها في العامل وفي صاحب العمل على حد سواء .

↑ القوة :

في الأصل ضد الضعف " تستعمل تارة في معنى القدره نحو قوله (خذوا ما أتيناكم بقوه) ويستعمل ذلك في البدن وفي القلب . أي تستعمل في الأشياء المادية والمعنوية ف يقال : قويت أطرافه ، وقويت عزيمته ، وقويت مكانته ومنزلته . أن القوه المعنوية مطلب مهم " وهذه القوه المعنوية فضيله من الفضائل يعني بها رجال الأخلاق والأب .

↑ الأمانة

◆ الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل

كما يطلب من العامل أن يكون متخلقا بأخلاق معينه كذلك الحال بالنسبه إلى رب العمل هو الآخر مطلوب فيه توافر أخلاق معينه وعليه واجبات يجب القيام بها حتى تستمر علاقته علاقة إنسانيه كريمه ومن تلك الأخلاق والواجبات ما يلي :

1. أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازه مع بيان ما يتعلق بالمدد والأجر .
2. أن لا يكلفه فوق طاقته . لقول الله تعالى (لا يكلف الله نفسا إلا وسعها) ويقول الرسول - صلى الله عليه وسلم - " ولا تكلفوهم مالا يطيقون " وإذا كلفه فوق طاقته فعليه أن يعينه .
3. أن يعامله بالحسنى فلا بد أن تكون نظرة صاحب العمل إلى العامل نظرة إنسانيه يحترم فيها إنسانيته ، فالعامل إنسان يتمتع بكل خصائص الإنسانيه فلا يهينه ولا يحتقره وقبل ذلك كله لا يظلمه .
4. أن لا يبخسه حقه عند التعاقد على أي عمل من الأعمال فينبغي أن يكون الأجر على قدر العمل .
5. أن يعطيه حقه عند فراغه من عمله دون مباطله لأن هذا الحق أصبح ديناً وأمانه في عنق صاحب العمل عليه أن يؤديه كما قال صلى الله عليه وسلم " أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه " رواه مسلم .
6. أن يكون رحيماً بالعمال حين الخطأ والصفح عنه إذا لم يكن ثمة تقصير ولو تكرر من الخطأ .

◆ إرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسة

❖ أنواع السلوك :

1. **السلوك الحازم :** هو أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانه وبطريقه مباشره دون المساس بحقوق الآخرين ، ويتصف هذا السلوك بالإيجابيه أي أنه سلوك إيجابي .
2. **السلوك الغير الحازم :** هو عدم القدره على التعبير عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانه وبطريقه مباشره ، ويتصف هذا السلوك بالسلبيه .. أي أنه سلوك سلبي .
3. **السلوك العدائي :** هو السلوك الذي لا يراعي أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين ويحط من قدرهم ويحاول إيذائهم جسدياً أو عاطفياً أو لفظياً .

ويتصف هذا السلوك بأنه أكثر سلبيه من سابقه بل يتعداه لدرجة الإيذاء وتجدر الإشارة هنا إلى أن أنواع السلوك الثلاثه مرتبطه بعملية الإتصال بالآخرين لأنها تعبر عن أفكار ومشاعر واحتياجات تبرز إلى حيز الوجود عند التعامل مع الغير وسيكون تركيزنا على السلوك الحازم لأهميته وفوائده عند الإتصال مع الآخرين .

جدول المقارنه بين أنواع السلوك الثلاثه

عنصر المقارنه	الأسلوب الحازم	الأسلوب السلبي	الأسلوب العدواني
1- التركيز في التعامل	على الشخص نفسه بطريقه أساسيه ثم الآخرين بعد ذلك	على الآخرين بصفة كلييه مع صرف النظر عن الشخص نفسه	على الشخص نفسه بطريقه كلييه وصرف النظر عن الآخرين

2- حق الآخرين في التعبير عن آرائهم ومشاعرهم واحتياجاتهم	التعبير عن احتياجات الشخص ورغباته بطريقة يتقبلها الآخرون	التخلي عن حقوق الشخص الفرديه والخنوع لحقوق الآخرين	لا يعطي اهتماما لحقوق الآخرين
3- التعبير والألفاظ	قد تكون غير ساره للآخرين ولكنها لا تحمل التهديد والوعيد	استسلاميه – انهزاميه	عدوانيه وفي صيغه تهديد ووعيد
4- رد الفعل لدى الآخرين	غير مؤذ وإن كان غير محبب أحيانا	يمارسون حقوقهم هم على الشخص بصرف النظر عن حقوق الشخص واستغلاله أحيانا	مؤذ جسديا أو معنويا ولفظيا
5- الدفاعيه	الصدق والأمانه والمحافظة على حق الشخص في التعبير عن أفكاره ومشاعره	الشعور بالإنهزاميه والخنوع	السلوك الدفاعي وحب السيطرة

◆ أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل :

هناك مجموعه من أنماط السلوكيات التي تكون موجوده في العمل منها السلبي والإيجابي وهي على النحو التالي :

1. نقل الإشاعات بين مجموعات العمل .
2. مشاركة الزملاء والتعاون معهم في إنجاز العمل .
3. الإتصال من خلال القنوات الرسميه .
4. الإعتراف بالخطأ في عمل ما لم يكن ليكتشف لولا اعتراك .
5. الإستفاده من إنجازات الآخرين .
6. الإلتزام بمواعيد إنجاز المهام .
7. تقدير مشاعر الأفراد والجماعات .
8. ترك العمل ليوم غد لتقوم به .
9. التعامل مع التغيرات بإيجابيه .
10. إرباك الآخرين بسبب ما تتخذ من إجراءات وأعمال .
11. دعم أفكار وآراء الآخرين الجديده .
12. الحفاظ على أدوات وأجهزة العمل .
13. تنفيذ السياسه والإجراءات الوظيفيه .
14. حل المشاكل المشتركه بين الآخرين .
15. إعطاء امتيازات خاصه للأقران .
16. الحفاظ على الموثيق والأسرار .
17. الحفاظ على النظام حتى وأن شمل أصدقاك .
18. الحفاظ على جو وبيئة آمنه للعمل .
19. التقليل من المحسوبيه والتعامل في محيط العمل .

أن تعريف أخلاقيات الأعمال هي :

(1)	- بأنها المبادئ والمعايير . - التي تعتبر أساس للسلوك الواجب من أفراد العمل . - ليس بالضروره يتعهد أفرادها بالالتزام بها . - جميع ما ذكر أعلاه .
(2)	إن أهمية الأخلاق فيما يلي : - التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك غيره من بني جنسه في تحقيق حاجاته الطبيعيه أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى . - إن هدف الأخلاق تحقيق السعاده في الحياة الفرديه والجماعيه . - في نجاح الإنسان في حياته العمليه فقط . - جميع ما ذكر صحيح .
(3)	إن مفهوم العمل هو : - ما يقوم به الإنسان من أعمال وجهود مثمره . - في وظيفة أو مهنة أو حرفه . - (أ ، ب) . - جميع ما ذكر صحيح .
(4)	إن من الأخلاقيات المطلوبه في العامل : - الأمانه . - إطاعة النظم . - احترام الآخرين . - جميع ما ذكر صحيح .
(5)	إن من الأخلاقيات المطلوبه في صاحب العمل : - أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازها مع بيان ما يتعلق بالمده والأجر . - أن لا يكلفه فوق طاقته . - (أ ، ب) . - ليس ما ذكر صحيح .
(6)	إن السلوك الحازم هو : - أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانه وبطريقه مباشره دون المساس بحقوق الآخرين . - يتصف هذا السلوك بالقوه أي أنه سلوك إيجابي وسلبي . - (أ ، ب) . - جميع ما ذكر صحيح .

إن عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني : - هي محاولة الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية بواسطة بينه محفز و متحرره من القيود الغير ضاره . - هي مصدر المعلومات . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	(7)
تراعي عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني : - قبول تعديل الأفكار . - تجديد الأفكار وعدم تكرارها . - عدم النقد . - جميع ما ذكر .	(8)
من نظريات الحافز : - تكتيك - تجميع الزيادات . - الدفع مقابل المعرفة . - التعويض على أساس جماعي كفريق . - جميع ما ذكر .	(9)
من مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز : - الموظف يحتاج أن يكون جدير بالمكافأه ليحفز للحصول عليها . - الموظف يحتاج أن يكون حريصا بالمكافأه ليحفز للحصول عليها . - الموظف يحتاج أن يكون قويا بالمكافأه ليحفز للحصول عليها . - جميع ما ذكر .	10) (
من أسس التعريفات لأخلاقيات الأعمال : - المبادئ والمعايير . - الآداب والسلوك . - الأخلاق العامه . - جميع ما ذكر .	11) (

من القيم الأخلاقية التالي عدا : - إطاعة النظم . - الولاء . - (أ ، ب) . - الإنتاجية وتحديد المنافسه .	12) (
من أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد : - تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته . - تساعد على الوقاية من الإحتراف . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	13) (
من أهمية أخلاقيات الأعمال للمجتمع : - يتحقق بها الإنضباط للفرد والجماعه وتنظم العلاقات . - يتحقق بها التوجه نحو الأهداف السامية . - يتحقق بها الإنضباط نحو تحقيق التنمية للمجتمع . - جميع ما ذكر	14) (
أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد : - تعمل على وقاية الفرد من الإحتراف . - تلعب دورا رئيسيا في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	15) (
من نظريات الحافز : - مقابل المشاركة . - سهم الموظف ، خطة الملكية . - تكتيك ، تجميع الزيادات . - جميع ما ذكر أعلاه .	16) (
لفعالية عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني يشترط العديد من العناصر ومنها : - التحديد الواضح للموضوع . - تشجيع المشاركين على طرح الأفكار . - قبول تعديل الأفكار . - جميع ما ذكر أعلاه .	17) (

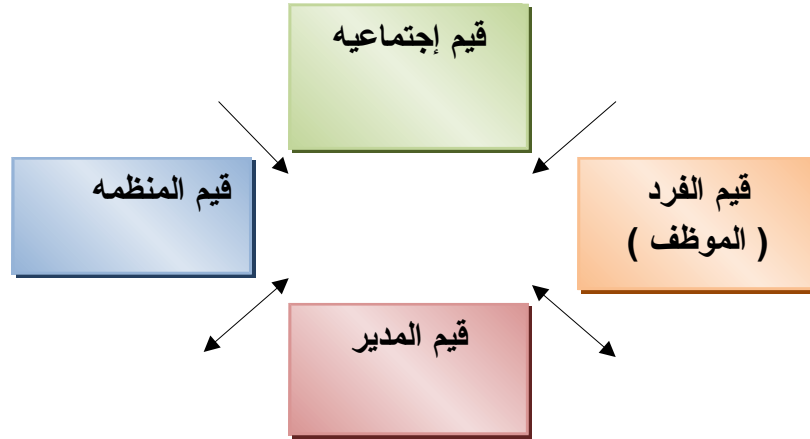
من مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز : - إذا كان الحافز غير متوفر فلا تستخدمه . - الحوافز حتى تكون محفزه يجب أن تكون مرئيه . - الحافز الجيد هو الحافز الذي يقدم مكافآت في الماضي والمستقبل . - جميع ما ذكر أعلاه .	18) (
من نظريات الحافز : - سهم الموظف / خطة الملكية . - الدفع مقابل المعرفه . - التعويض على أساس جماعي كفريق . - جميع ما ذكر أعلاه .	19) (
أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع : - تحفظ للمجتمع تماسكه وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة . - تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات وتقي المجتمع من الإحرفات الإجتماعيه ولا يستقيم المجتمع بدونها . - تلعب الأخلاق دورا بارزا في تحقيق التنمية للمجتمع . - جميع ما ذكر أعلاه .	20) (
من أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل : - الإعتراف بالخطأ في عمل ما لم يكن ليكتشف لولا اعترافك . - تقدير مشاعر الأفراد والجماعات . - التعامل مع التغيرات بإيجابيه . - جميع ما ذكر أعلاه .	21) (
لفعالية عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني يشترط العديد من العناصر ومنها : - التحديد الواضح للموضوع . - تشجيع المشاركين على طرح الأفكار . - قبول تعديل الأفكار . - جميع ما ذكر أعلاه .	22) (
أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد : - تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته . - المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامه وتضبط سلوكه وتوجيهه . - تمثل أحكاما معياريه في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات وتحدد إذا كانت إيجابيه ومرغوبه أو غير مرغوبه .	23) (

- جميع ما ذكر أعلاه .	
من أنواع السلوك : - السلوك الحازم . - السلوك الغير حازم . - السلوك العدائي . - جميع ما ذكر أعلاه .	24) (
عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني هي محاولة : - الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية . - بواسطة بينه محفزه . - متحرره من القيود الغير ضاره . - جميع ما ذكر أعلاه .	25) (
هناك عدة تعريفات لأخلاقيات العمل ومنها : - يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساس للسلوك المستحب من أفراد العمل بالالتزام به . - هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحده والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا . - هي مجموعه عامه من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتميز بين ما هو صواب أو خطأ ، جيد أو سيئ ، حلال أو حرام . - جميع ما ذكر أعلاه .	26) (
من الأخلاقيات المطلوبه في صاحب العمل التالي عدا : - أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازه مع بيان ما يتعلق بالمدد والأجر والرئاسه . - أن لا يكلفه فوق طاقته . - أن يعامله بالحسنى . - جميع ما ذكر أعلاه .	27) (

الأخلاق المطلوبه في العمل : - الأخلاق التي يجب توافرها في العامل فقط . - في صاحب العمل فقط . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	28) (
أي من التالي يعتبر سلوك سلبي : - نقل الإشاعات بين مجموعات العمل . - ترك العمل ليوم غد لتقوم به . - (أ ، ب) . - الإتصال من خلال القنوات الرسميه .	29) (
من مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط بالعمل أيا كان نوعها أو درجتها أو شاغلها : - الصدق . - البشاشه وحسن التعامل مع الآخرين . - الإتقان في العمل . - جميع ما ذكر صحيح .	30) (
أي من التالي صحيحا : - مفهوم المهنة لغة : العمل والعمل يحتاج إلى خبره ومهاره واصطلاحا : مجموعه من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبيه . - مفهوم الحرفه لغة : من الإحتراف وهو الكسب ، واصطلاحا : عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير . - مفهوم الوظيفة لغة : ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين ويأتي بمعنى الخدمة المعينه ، واصطلاحا : وحده من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعه بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر . - جميع ما ذكر أعلاه .	31) (
أي من التالي صحيحا : - مفهوم المهنة لغة : العمل والعمل يحتاج إلى خبره ومهاره . - مفهوم الحرفه لغة : من الإحتراف وهو الكسب . - مفهوم الوظيفة لغة : ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين ويأتي بمعنى الخدمة المعينه . - جميع ما ذكر .	32) (

المحاضره الثانيه / قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات الأعمال

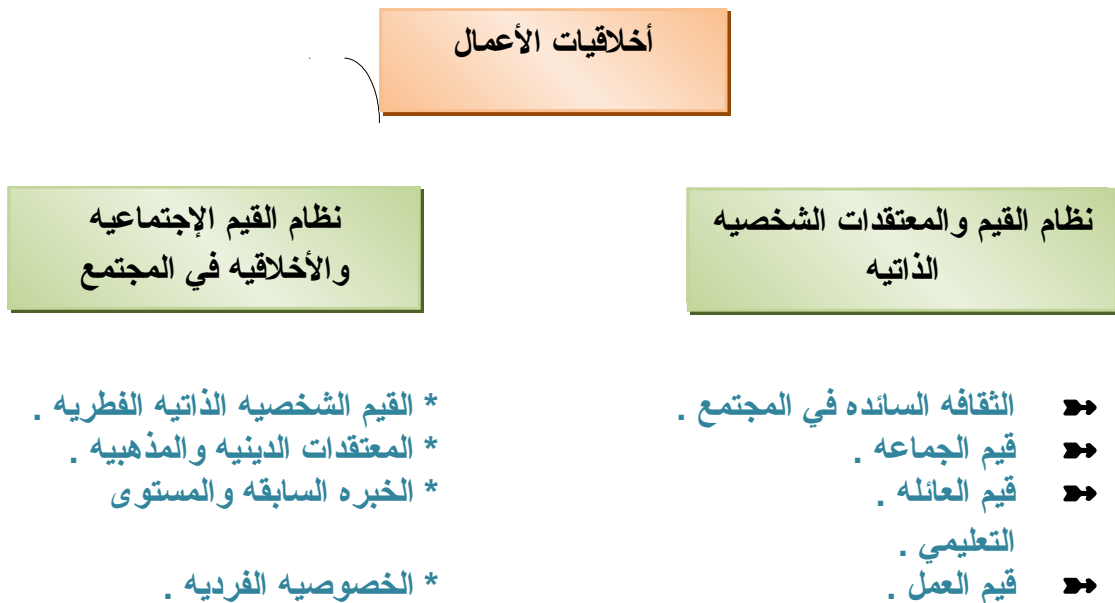
هذه القيم قد تكون **فردية** أو **مهنية** ، وقد تكون **عامه** كقيم المنظمه والمجتمع ، وكلها تكون ذات علاقه تبادليه بحيث يؤثر كل منها على الآخر كما أوضحها دارن شميدت وباري بونز في دراستها على النحو التالي :



ويلحظ أن قيم المجتمع ذات تأثير مباشر على قيم الفرد والمنظمه ، إلا أن القيم المشتركه بين المنظمه والافراد تعتبر ذات مصدر أساسي لفاعلية الفرد والمنظمه على حد سواء .

* مصادر الأخلاقيات في منظمات الأعمال

مصادر الأخلاقيات في الأعمال



➔ وإجمالاً يمكن أن تحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ بالآتي :

(1) العائلة والتربية البيئية :

تمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد لذلك اهتمت الأديان والمجتمعات الحضاريه ببناء العائلة وأكدت على تماسكها حيث ينشأ الفرد صغيراً باكتساب سلوكه الحسن أو السيئ من هذا المنبع الأول .

(2) ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته :

يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجيه كثيره يقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته ، ففي بداية احتكاك الفرد بالجماعه تظهر لديه القابليه أن يأخذ من قيم الجماعه وتشكل لديه روح الإلتزام للجماعه ويصبح هو مدافعاً عن قيمتها وأعرافها وتقاليدها ، فإذا كانت هذه الأعراف واضحه لدى الفرد ومنسجمه مع بنائه الأسري الأولى نراها تتجسد دائماً في سلوكياته في العمل .

(3) التأثير بالجماعات المرجعيه :

إن الجماعات المرجعيه هي في حقيقتها مصدر مهم للسلوك الفردي الأخلاقي وغير الأخلاقي وقد يكون التأثير بها سببا في اتخاذ قرارات كارثيه أحيانا . وقد تكون هذه المرجعيات سياسيه أو دينيه أو أدبيه أو عشائريه أو عسكريه أو غيرها .

(4) المدرسه ونظام التعليم في مجتمع :

يلعب النظام التعليمي دوراً في المجتمع وفي تكوين القيم والأخلاق وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الأفراد .

(5) إعلام الدوله والصحافه ومؤسسات الرأي :

يعبر البعض عن الصحافه بكونها مرآة المجتمع ، وفي نفس الوقت فإن الصحافه ووسائل الإعلام الأخرى تبث قيماً وأفكاراً تصلنا حيثما نكون فهي أدوات واسعة الإنتشار وكبيرة التأثير .

(6) مجتمع العمل الأول :

يؤثر مجتمع العمل بكل مكوناته على الأفراد ويغير من أخلاقياتهم ويفرض عليهم سلوكيات جديده . وبالأخص مجتمع العمل الأول أو أول وظيفه يمارسها الشخص ، فحالات مثل احترام الوقت والتعاون وحب العمل الجماعي والمشاركه في الرأي

وتحمل المسؤولية واستعمال السلطات وإصدار الأوامر أو تلقيها كلها أمور مهمة تنعكس على فئات الشخص وسلوكه اليومي سلبا أو إيجابا . وقد نجد أن بعض المنظمات قد تحولت فعلا إلى مجتمع صالح ومناخ نظيف تنمو فيه السلوكيات الصحيحة وترفض الفاسده منها .

(7) سلطة القيم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين :

في المجتمعات التقليدية فإن للموروث الثقافي والحضاري تأثيرا كبيرا على سلوكياتنا وأخلاقياتنا خاصة وأن هذا الموروث جاء متصلا عبر فترات زمنية متلاحقه .

(8) القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات :

يمكن النظر للقوانين بأنها عبارته عن نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول ، ويمكن اعتبار الممارسات على أنها غير قانونية إذا ما كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبية وغير أخلاقية ، فالقانون يحدد ويضع المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي تعمل بدورها على توجيه المدراء .

(9) قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن :

نظرا للتنشعب الكبير في الصناعات والمهن فقد سُنّت قوانين ومدونات أخلاقية رسمية وهناك العديد من الأعراف والسلوكيات غير المدونة تمثل بمجموعها أدله إرشادية لعمل المديرين والعاملين والمهنيين في إطار هذه الأعمال المختلفه .

(10) خبره المتراكمه والضمير الإنساني الصالح :

تعتبر الخبره التي يتمتع بها الفرد مصدرا مهما لتكوين سلوكيات في العمل وتمتعه بأخلاقيات معينه تجاه الإشكالات والقضايا المطروحه .

(11) جماعات الضغط في المجتمع المدني :

بالإضافه للمصادر السابقه تشكل جماعات الضغط بجميع أشكالها مصدرا مهما لقواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في منظمات الأعمال .

→ وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة :

1. تنمية الرقابه الذاتيه .
2. وضع الأنظمه الدقيقه التي تمنع الإجهادات الفرديه الخاطئه .
3. القدوه الحسنه .
4. تصحيح الفهم الديني والوطني للتوظيفه .
5. محاسبه المسؤولين والموظفين .
6. التقييم المستمر للموظفين .

→ أخلاقيات الأعمال ضروره إداريه :

إن أخلاقيات الأعمال هي ضروره إداريه وهذا يظهر من خلال ما يلي :

- العلاقات بين العاملين والإدارة .
- العلاقة بين العاملين .
- العلاقة مع الموردين .
- العلاقة مع العملاء .
- العلاقة مع المستثمرين .
- العلاقة مع المنافسين .

→ أسباب الإنهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح (الخيرية ، المدنية ، الجامعات ، البر ، الوقف ، الميراث ... إلخ)

1. الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم .
2. الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية .
3. وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات .
4. الإعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحيانا اتخاذ أسباب غير أخلاقية .

→ مواقف لها علاقة بأخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة :

- ➔ الوعود .
- ➔ تقارير العمل .
- ➔ التوظيف .
- ➔ الأولويات .
- ➔ التسلق والإستهانة بالمرؤوسين .
- ➔ عدم التعاون .
- ➔ الرشوة .
- ➔ الكذب على الموردين .
- ➔ الكذب على العملاء .
- ➔ الهدايا بسبب المنصب / العمل .
- ➔ التقييم (التقويم) .
- ➔ إزدراء المرؤوسين .

من أنواع القيم الموجوده في منظمة الأعمال : - قيم الموظف . - قيم المجتمع والمنظمه . - (أ ، ب) - ليس مما ذكر أعلاه .	(1)
من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة : - تنمية الرقابه الذاتيه . - أنظمة وتعليمات المنظمه . - التقييم المستمر للموظفين . - جميع ما ذكر صحيح .	(2)

(3)	إجمالاً يمكن أن تحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ بالآتي : - العائلة والتربية البيئية . - ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .
(4)	من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة : - وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الإجهادات الفردية الخاطئة . - القدوة الحسنة . - تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة . - جميع ما ذكر .
(5)	من مصادر الأخلاقيات في الأعمال : - الثقافة السائدة في المجتمع . - قيم الجماعة . - قيم العائلة . - جميع ما ذكر أعلاه .
(6)	من أسباب الإنهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح (الخيرية ، المدنية ، الجامعات ، البر ، الوقف ، الميراث ... إلخ) التالي عدا : - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم . - الخوف والصمت إزاء الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية . - وجود مجلس إداره ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات . - التركيز على مجارة المنافسين وما يقدمونه من مزايا .
(7)	من المواقف التي لها علاقة بأخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة : - الكذب على العملاء . - التقييم (التقويم) . - ازدراء المرووسين . - جميع ما ذكر أعلاه .

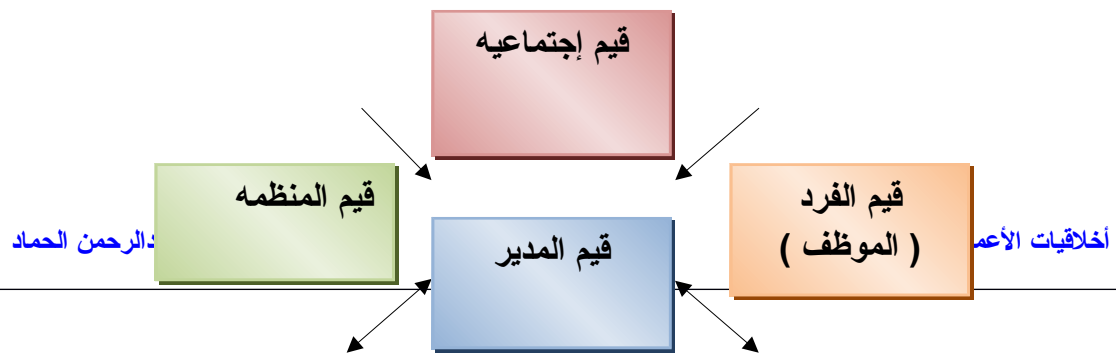
(8)	من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة : - وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الإجهادات الفردية الخاطئة . - محاسبة المسؤولين والموظفين . - التقييم المستمر للموظفين . - جميع ما ذكر أعلاه .
(9)	من أسباب الإنهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح : الخيرية ، المدنية ، الجامعات ، البر ، الوقف ، الميراث ... إلخ التالي عدا : - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم . - الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية . - وجود مجلس إداره ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات . - التركيز على مجارة المنافسين وما يقدمونه من مزايا .
(10) (	من المواقف التي لها علاقة بأخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة : - الكذب على العملاء . - التقييم (التقويم) . - ازدراء المرووسين . - جميع ما ذكر أعلاه .
(11) (	إن أخلاقيات العمل هي ضروره إداريه وهذا يظهر من خلال العديد من العلاقات مثل : - العلاقات بين العاملين والإدارة . - العلاقة بين العاملين . - العلاقة مع الموردين . - جميع ما ذكر أعلاه .
(12) (	يمكن النظر للقوانين واللوائح الحكوميه والتشريعات بأنها عبارته عن : - نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول . - الممارسات على أنها غير قانونيه إذا ما كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبيه وغير أخلاقيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .

من قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل : - فرديه . - مهنيه . - عامه . - جميع ما ذكر أعلاه .	13) (
من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة : - تنمية الرقابه الذاتيه . - وضع الأنظمه الدقيقه التي تمنع الإجهادات الفرديه الخاطئه . - القدوه الحسنه . - ليس مما ذكر أعلاه .	14) (
إن أخلاقيات العمل هي ضرورة إداريه وهذا يظهر من خلال العديد من العلاقات مثل : - العلاقه مع العملاء . - العلاقه مع المستثمرين . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	15) (
من مصادر الأخلاقيات في الأعمال الخارجيه : - القيم الشخصيه الذاتيه الفطريه . - المعتقدات الدينيه والمذهبيه . - قيم المجتمع الحضاريه . - الخصوصيه الفرديه .	16) (
من أسباب الإنهيارات الأخلاقيه للشركات والمؤسسات غير الهادفه للربح ، الخيريّه ، المدنيّه ، الجامعات ، البر ، الوقف ، الميراث ، إلخ : - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم . - الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسه حتى ولو بحسن نيه . - وجود مجلس إداره ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات . - جميع ما ذكر .	17) (
التأثر الجماعات المرجعيه : - سياسيه . - أدبيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	18) (

--	--

المحاضره الثالثه / قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات الأعمال

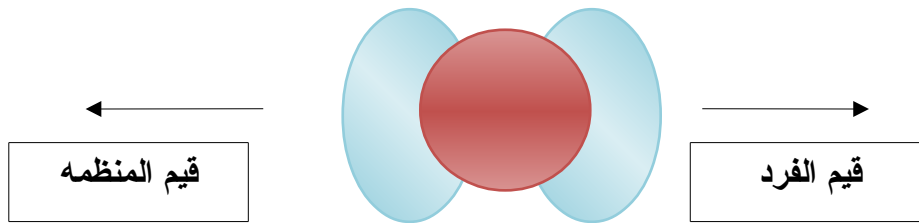
هذه القيم قد تكون فرديه أو مهنيه ، وقد تكون عامه كقيم المنظمه والمجتمع ، وكلها تكون ذات علاقه تبادليه بحيث يؤثر كل منها على الآخر كما أوضحها دارن شميدت وباري بونز في دراستها على النحو التالي :



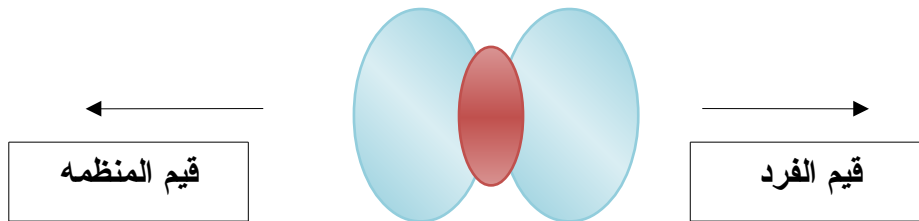
ويلاحظ أن قيم المجتمع ذات تأثير مباشر على قيم الفرد والمنظمة ، إلا أن القيم المشتركة بين المنظمة والأفراد تعتبر ذات مصدر أساسي لفاعلية الفرد والمنظمة على حد سواء .

❖ ويمكن التعبير عن هذه الفكرة من خلال النموذجين التاليين :

النموذج الأول : التطابق بين قيم الأفراد وقيم المنظمة



النموذج الثاني : التنافر بين قيم الأفراد وقيم المنظمة



التطابق والتنافر في القيم

وقيم المنظمة هي عبارته عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية وتمثل هذه القيم فيما يلي :

1. **تحقيق الأهداف :** إن قيم أي منظمة إنتاجية كانت أو خدمية هي مجموعة رؤى مؤسسيها ورسالتهم أهدافهم الفردية وأهداف المنظمة ، فالقيم الأساسية لأي منظمة هي تحقيق أهداف مؤسسيها .
2. **الاستقرار :** حيث إن المنظمة تعمل على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة وبين استقرارها وعدم تعرضها للمخاطر الشديدة .

3. **النمو :** إن المنظمات الملتزمة بالنمو أكثر ميلا إلى إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة والربح القليل والقدرة العاليه على الإنتاج .
 4. **الاستقلاليه :** إن من طبيعة المنظمه إعطاء الإستقلاليه قيمة ووزنا وتسعى المنظمه إلى تدعيم استقلالها وتقرير مصيرها .
 5. **السلطه :** تعطي كل المنظمات قيمة للسلطه وتخصص لها مكانا في هيكلها التنظيمي .
 6. **التعاون :** وللتعاون الإداري للفرد قيمه كبيره في كل المنظمات ، والتعاون الفردي دليل واضح على الإلتزام بالوظيفه والمنظمه .
- **تأثير القيم الأخلاقية على أداء الأفراد والمنظمات :**

لاشك أن للقيم دورا بارزا في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمه ، كما أن لهذه القيم تأثيرا ملموسا على أداء الأفراد سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو منظماتهم ، ولكن مما لا شك فيه أيضا أن قيم المنظمه تؤثر تأثيرا كبيرا على مخرجات الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمه بما يؤثر سلبا أو إيجابا على قيمهم الذاتية .

ويوضح شميدت وبوزنر بأن على المنظمات أن توضح قيمها للعاملين فيها وخاصة العاملين في المستوى التنفيذي ، حيث العمل اليومي هو الذي يؤدي وذكر بأن المشاكل المرتبطه بتدني الإنتاجيه هي نتيجة لضغط الإتصالات من توضيح قيم المنظمه بين الإدارة والموظفين والعمال الذين يقومون بأداء الأعمال التنفيذية .

والروح الإيجابيه الإجتماعيه إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائيا على كسر الروتين الوظيفي ، والتجديد في العمل ، والتشجيع على النقد البناء لمصلحة العمل ، ومنع التشنجات في العلاقات ، وتعطيل مصالح الموظفين .

❖ وحل هذا الإشكال بأمور منها :

1. أن يعلم الموظف أن غيبته للمسؤول لا تخدمه بل قد تضره ببلوغ هذه الغيبه للمسؤول .
2. أن أخذ الحق له طرق شرعيه ونظاميه معروفه وليس منها التشهير والغيبه .
3. أن الناس مفطورين على حب من أحسن إليهم وعاملهم بالحسن فخير مواجهة لهذا الظلم – إن وجد – هو حسن التعامل .
4. أن المكاشفه والمصارحه والنصيحه الخالصه خير سبيل لصفاء القلوب وتقويم السلوك .

إن حسن التعامل هو الإكسير الذي تكسب به القلوب مع أنه لا يكلف شيئا كثيرا ولكن آثاره عظيمه جدا على مستوى النفس والمؤسسه والمجتمع . وقد تطورت علوم الإتصال الإنساني ، وأصبحت تقدم للموظفين على شكل دورات إداريه مفيده في كيفية التعامل مع المراجعين وعلى سبيل المثال ذكر الدكتور ألبرت مهابيان أننا أثناء اتصالنا بالآخرين نرسل ما نسبته 7% عن طريق الصوت بينما نرسل ما نسبته 55% من رسائلنا للمقابل عبر الإتصال غير

اللفظي ، كالإيماءات والحركات والإشارات . فالموظف بحاجة إلى أن يتعرف على هذه المهارات التي تحقق هدف حسن المعاملة مع الناس

تتمثل القيم في المنطقة مما يلي : - تحقيق الأهداف . - الإستقرار . - النمو . - جميع ما ذكر صحيح .	(1)
قيم المنظمة هي عبارته عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية ومن هذه القيم : - تحقيق الأهداف حيث أن المنظمة تعمل على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة وبين استقرارها وعدم تعرضها للمخاطر الشديدة . - الإستقرار حيث أن قيم أي منظمة إنتاجية كانت أو خدمة هي مجموعة رؤى مؤسسيها ورسالتهم وأهدافهم الفردية وأهداف المنظمة فالقيم الأساسية لأي منظمة هي تحقيق أهداف مؤسسيها . - (أ ، ب) . - الإستقلالية أن من طبيعة المنظمة إعطاء الإستقلالية قيمة ووزنا وتسعى المنظمة إلى تدعيم استقلالها وتقرير مصيرها .	(2)
لاشك أن للقيم دورا بارزا في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة ، كما أن لهذه القيم تأثيرا ملموسا على : - أداء الأفراد سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو منظماتهم . - نتائج الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة بما يؤثر سلبا أو إيجابا على قيمهم الذاتية . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(3)
إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائيا على : - كسر الروتين الوظيفي . - التجديد في العمل . - التشجيع على النقد البناء لمصلحة العمل . - جميع ما ذكر أعلاه .	(4)

المحاضرة الرابعة / الانضباط والالتزام الوظيفي

* مقدمة

ليس من الصحيح أن يقول أحد إن الإنسان المفطور على خلق معين يستطيع الإفكاك عنه ، بل يستطيع من خلال المجاهدة والعوامل التالية أن يغير من خلقه إلى الأفضل ولعل هذا أحد التفسيرات الجيدة لقوله سبحانه وتعالى : (إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم) .

* مفهوم الانضباط الوظيفي

- ≈ **الانضباط لغة :** مصدر من الضبط وهو ضبط الشئ حفظه بالحزم ، ورجل ضابط أي حازم ويقصد به هنا الحزم في تنظيم الأمور بمعنى ، اهتمام التقني بجميع الأنظمة المنظمة لمهنته والمحافظة عليها ، سواء الانضباط في الأوقات أو التصرفات أو الشكل أو التعامل مع جميع المستويات .
- ≈ **الإتقان لغة :** إحكام الشئ ، أتقنت الشئ أحكمته ، ورجل تقن حاذق والإحكام للأشياء .
- والتربية على الإتقان تكون بإعداد الأجيال القدره على إنجاز الأعمال والمنتجات والمصنوعات بإحكام ودقه فنيه .
- ≈ **أخلاقيات المهنة :** هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحا في تعامله مع الناس ناجحا في مهنته .
- ≈ **آداب المهنة :** هي مجموعة القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحده وإن آداب المهنة في عموميتها تدور حول نقطتين هما :
1. إتقان العمل .
 2. تجنب القصور أو الإهمال فيه .

* صور الانضباط الوظيفي

نحن لا نحصر وسائل وأساليب تحقيق الانضباط والإتقان في عدد محدد من المهارات ، بل نثق بامتلاك الموظف لقدرات خلاقه لتفعيل هذا الجانب وإيقاظ هذه القيم لدى الموظفين الآخرين ونذكر هنا بعض المقترحات التي نرى أنها تعد مدخلا وبداية لهذا ونطمح أن نرى منك جهدا فعالا وخطوات ملموسة .

* صور من كيفية تفعيل الانضباط والإتقان :

- (1) الموظف قدوه في جميع أعماله فانضباطه ومحافظته على أوقات العمل محفز واضح للآخرين .
- (2) الموظف أسوة فتقيد بكافة الأنشطة و الأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين .

- (3) الموظف ليس مخزن للمعارف والمعلومات ولكن لديه القدره لكيفية الحصول عليها وطرق الإستفاده منها وتطبيقها .
- (4) تقييد الموظف بوسائل السلامة أثناء التطبيق العملي يطبع لدى الآخرين أهمية ذلك .
- (5) الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الإهتمام بكميتها . (كيف أهم من الكم وخصوصا أثناء العمل) .
- (6) الموظف المنضبط يشجع الآخرين على الانضباط بجميع صورته ويكون مثالا لذلك .
- (7) محافظة الموظف على التواجد في الساعات المكتبيه والإجابته عن استفسارات الآخرين مما ينمي هذه المهارات ويشجعهم على التواصل معه .

* صور الانضباط في حياة الموظفين :

أولا : الانضباط في الهيئه (الشكل) .

ثانيا : الانضباط في الوقت .

الوقت هو الزمن وهو الإنسان فأنت مجموعة أيام حياتك ، فإهتمامك بوقتك واستثماره اهتمام بنفسك

ثالثا : الانضباط في التعامل (التصرفات) .

يحتاج الإنسان للتعامل مع من هو أعلى منه ، ومن هو مثله ، ومن هو أصغر منه ، وانضباطك في التعامل يحفز الآخرين على احترامك .

* العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الأعمال :

- ➡ الإيمان والتوحيد .
- ➡ العبادات .
- ➡ الصحبه والصدقه والمخالطه .
- ➡ التربية .

* العوامل المؤثرة في خروج الانسان عن سلوكه :

- ➡ الإكراه .
- ➡ الغضب .
- ➡ الرياء والمصلحه .
- ➡ الخوف .

➔ **قد يسأل سائل** : كيف نستطيع تمييز الصادق من الكاذب ونحن مأمورون أن نحكم على الشخص بظاهر تصرفاته ، والله يتولى السرائر !؟

➔ **الجواب** : أن التمييز في مثل هذه الحالة من الصعوبه بمكان ، ويمكن لبعض الناس إتقان التصنع بحيث لا يستطيع الشخص العادي تمييز صدقه من كذبه كما أن رجال

الجمارك والأمن يتفاوتون في إدراكهم للمزورين والمهريين ولكن هناك ثلاث طرق تساعد

على التعرف على صدق التصرف من عدمه ، هي :

1. الرجوع إلى أهل الدرايه والخبره الذين يستطيعون من خلال طول تجربته تمييز التصرفات غير الصادقه .
2. ملاحظه السلوك العام للشخص في مدة معينه لأن المتصنع لا يستطيع التصنع أبد الدهر ، ولا لمدته طويله أيضا فلا بد أن تظهر منه بعض السلوكيات التي تدل على ريائه وتصنعه .
3. اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها إلا الصادقون .

بالعموم يمكن القول أن هناك عدة طرق تساعد على التعرف على صدق التصرف من عدمه منها : - الرجوع إلى أهل الدرايه والخبره الذين يستطيعون من خلال طول تجربته تمييز التصرفات غير الصادقه . - ملاحظه السلوك العام للشخص في مدة معينه لأن المتصنع لا يستطيع التصنيع أبد الدهر ولا لمدته طويله أيضا فلا بد أن تظهر بعض السلوكيات التي تدل على رياءه وتصنعه . - اختيار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها إلا الصادقون . - جميع ما ذكر أعلاه .	(1)
الإنضباط له صور عديده رئيسيه في حياة الموظفين منها : - الإنضباط في الهيئه (الشكل) . - الإنضباط في السكن . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(2)
من العوامل المؤثره في خروج الإنسان عن سلوكه : - الإكراه . - الغضب . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(3)
من صور كيفية تفعيل الإنضباط والإتقان : - الموظف قدوه في جميع أعماله فإنضباطه ومحافظة على أوقات العمل محفز واضح للآخرين . - الموظف أسره ف تقيد بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمه للآخرين . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(4)

مالفرق بين أخلاقيات المهنة وآداب المهنة : - أخلاقيات المهنة هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها . - آداب المهنة هي مجموعة القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحد . - جميع ما ذكر صحيحا . - جميع ما ذكر غير صحيح .	(5)
من العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الأعمال التالي عدا : - الصحبه والصدقه والمخالطه . - التربيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	(6)
الإلتضباط له صور عديده أخرى في حياة الموظفين منها : - الإلتضباط في الهيئه (الشكل) . - الإلتضباط في الوقت . - الإلتضباط في التعامل (التصرفات) . - جميع ما ذكر .	(7)
من صور كيفية تفعيل الإلتضباط والإتقان : - الموظف أسوه فتقيده بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمه للآخرين . - الموظف ليس مخزن للمعارف والمعلومات ولكن لديه القدره لكيفية الحصول عليها وطرق الإستفاده منها وتطبيقها . - الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الإهتمام بكميتها . (كيف أهم من الكم وخصوصا أثناء العمل) . - جميع ما ذكر .	(8)

المحاضره الخامسه / المسؤوليه الاجتماعيه لمنظمات الأعمال

⑥ مفهوم المسؤوليه الاجتماعيه لمنظمات الأعمال :

عرّف البنك الدولي مفهوم المسؤوليه الاجتماعيه لمنظمات الأعمال على أنها إلتزام أصحاب النشاطات التجاريه بالمساهمه في التنميه المستدامه من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجاره ويخدم التنميه في آن واحد .

⑥ أنماط المسؤوليه الاجتماعيه :

يمكن أن نلاحظ أن وجهتي نظر متعارضتين شكليا نمطين متناقضين في إدراك إدارة المنظمه للدور الاجتماعي الذي يجب أن تمارسه :

1. النمط الأول : المسؤوليه الإقتصاديّه

إن جوهر هذا النمط هو أن منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمه اجتماعيه . وأن المساهمات الاجتماعيه ماهي إلا تحصيل حاصل أو نواتج ثانويه لتعظيم الربح .

2. النمط الثاني : المسؤوليه الاجتماعيه

إن هذا النمط يقع على النقيض تماما من النمط الأول ويحاول أن يعرض المنشآت كوحدات اجتماعيه بدرجة كبيره تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراته .

3. النمط الثالث : الإقتصادي – الإجتماعي

وهو النمط الأكثر توازنا حيث يرى أن الوقت قد تغير وأن إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة – المالكين – فقط وإنما هناك جهات عديده أخرى مثل الحكومه والمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينه .

⑥ عناصر المسؤولية الإجتماعيه :

- المالكون .
- العاملون .
- الزبائن .
- المنافسون .
- المجهزون .
- المجتمع .
- البيئة .
- الحكومه .
- جماعات الضغط الإجتماعي .

⑥ مجالات المحاسبه الإجتماعيه :

لقد حددت لجنة المحاسبه عن الأداء الإجتماعي من قبل الجمعيه القوميه الإجتماعيه هي : (N.A.A) للمحاسبين بأمريكا أربعة مجالات للأداء :

- 1) تفاعل المنظمات مع المجتمع .
- 2) المساهمه في تنمية الموارد البشريه .
- 3) المساهمه في تنمية الموارد الطبيعيه والبيئيه .
- 4) الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات .

⑥ المسؤولية الإجتماعيه وحقوق العملاء :

1. حق الأمان :

يعني ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سببا في إحداث الأضرار والحوادث الصحيه في حياته .

2. حق الحصول على المعلومات :

يتم ذلك بتوفر الحماية من التضليل والغش التجاري والإعلان المضلل والمعلومات المضلله عن الأغلفه والعبوات .

3. حق الاختيار :

يضمن حق الإختيار توفير الفرصه للمستهلك لإختيار أنواع مختلفه للمنتجات وبأسعار تنافسيه . أما في الصناعه التي تعمل في ظروف غير تنافسيه ومعتمده بإجراءات وتنظيمات حكوميه فإنه يجب توفير سلع وخدمات ذات نوعيه تحقيق الإشباع للمستهلك وبأسعار معتدله .

4. حق سماع رأي المستهلك :

لا يجوز للبائع أن يطبق مبدأ (دع المستهلك يأخذ حذره) وأن يكون هدفه بيع السلعه وإتمام الصفقه ، بل يستوجب فسح المجال أمام المستهلك لإبداء رأيه بالسلعه وإسماع المعنيين بالأمر . وبشكل خاص فيما إذا كانت معرضه لإحتمال التلف أو الإضرار بصحته . إن حق سماع الرأي يضمن بأن رغبات المستهلك سوف تُسمع ويعبر عنها بطريقة مناسبة في صياغة سياسات الدوله وكذلك في منظمات الأعمال .

5. حق التمتع ببيئة نظيفه :

أدى الإهتمام العالمي المتزايد بقضايا البيئة والعوامل التي تلوثها ومصادر النقص المتزايدة في الطاقه والمواد الخام وغيرها بالمنتجين والمسوقين وصانعي القرار لإدراك الآثار السلبيه لبعض السلع كالمنظفات الكيماويه والعبوات والمخلفات على بيئة الإنسان الداخليه والخارجيه على حد سواء .

6. حق إشباع احتياجاته الأساسيه (حق الرعايه الصحيه) :

بالرغم من التطور الإقتصادي الحاصل عالميا إلا أنه لم يتجاوز المشكلات المتعلقة بالفقر المساوي الناجمه عن تشغيل القاصرات من الأحداث في ميادين العمل المختلفه .

7. حق التعويض :

بموجبه يكون للمستهلك الحق في الحصول على تسوية عادله لمطالبه المشروعه كالتعويض عن التضليل أو السلع الرديئه أو الخدمات الغير مرضيه .

8. حق التثقيف :

أن يكون للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبه لممارسه الإختيارات الواعيه بين السلع والخدمات .

من المسؤوليه الإجتماعيه وحقوق العملاء :
- حق الأمان .

(1)

- حق الحصول على المعلومات . - حق الاختيار . - جميع ما ذكر أعلاه .	
حددت لجنة المحاسبين الأداء الإجتماعي من قبل الجمعية القومية الإجتماعية (N.A.A) للمحاسبين بأمريكا مجالات للأداء ومنها : - تفاعل المنظمات مع المجتمع . - المساهمة في تنمية الموارد الإقتصادية الدولية العالمية . - (أ ، ب) - ليس مما ذكر أعلاه	(2)
من أنماط المسؤولية الإجتماعية : - المسؤولية الإقتصادية . - المسؤولية الإجتماعية . - (أ ، ب) - ليس مما ذكر أعلاه .	(3)
من عناصر المسؤولية الإجتماعية : - المالكون . - الزبائن . - المجهزون . - جميع ما ذكر أعلاه .	(4)
أي من التالي صحيحا : - حق التمتع ببيئه نظيفه أدى الإهتمام العالمي المتزايد بقضايا البيئه والعوامل التي تلوثها ومصادر النقص المتزايدة في الطاقه والمواد الخام وغيرها بالمنتجين والمسوقين وصانعي القرار لإدراك الآثار السلبيه لبعض السلع كالمنظفات الكيماويه والعبوات والمخلفات على بيئه الإنسان الداخليه والخارجيه على حد سواء . - حق التعويض بالرغم من التطول الإقتصادي الحاصل عالميا إلا أنه لم يتجاوز المشكلات المتعلقة بالفقر المساوي الناجمه عن تشغيل القاصرات من الأحداث في ميادين العمل المختلفه . - حق التثقيف أن يكون للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبه لممارسة الإختيارات الواعيه بين السلع والخدمات . - جميع ما ذكر .	(5)

أي مما يلي صحيحا : - حق الأمان : يعني ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سببا في إحداث الأضرار والحوادث الصحية في حياته . - حق الحصول على المعلومات : يضمن حق الاختيار توفير الفرصه للمستهلك لاختيار أنواع مختلفه للمنتجات وبأسعار تنافسيه أما في الصناعات التي تعمل في ظروف غير تنافسيه ومعتمده بإجراءات وتنظيمات حكوميه فإنه يجب توفير سلع وخدمات ذات نوعيه تحقيق الإشباع للمستهلك وبأسعار معتدله . - حق الاختيار : يتم ذلك بتوفير الحماية من التظليل والغش التجاري والإعلان المضلل والمعلومات المضلله عن الأغلفه والعبوات . - ليس مما ذكر .	(6)
لقد حددت لجنة المحاسبه عن الأداء الإجتماعي من قبل الجمعيه القوميه الإجتماعيه هي (N.A.A للمحاسبين بأمريكا أربعة مجالات للأداء : - تفاعل المنظمات مع المجتمع . - المساهمه في تنمية الموارد البشريه . - الإرتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات . - جميع ما ذكر .	(7)

المحاضره السادسه / مدونه وقواعد السلوك

□ مفهوم مدونه السلوك :

مدونة السلوك هذه عبارته عن معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية تحدد للموظفين العاملين مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي إتباعها أثناء أداء مهماتهم وفي علاقاتهم فيما بينهم من جهة ومع جمهور المستفيدين من جهة ثانية .

❑ مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية :

تعتمد هذه المدونة على خمسة مبادئ أساسية للواجبات الاخلاقية لسلوك الموظفين أثناء تأديته الخدمة هي :

1. احترام القانون .
2. الحيادية .
3. النزاهة .
4. الاجتهاد .
5. الإقتصاد والفعالية .

❑ واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة :

- ❑ عدم إساءة استخدام الممتلكات والموارد العامة .
- ❑ العمل على تسهيل الإجراءات .
- ❑ توفير بيئة عمل مناسبة .
- ❑ الأخذ بأراء الموظفين المتعلقة بعمل الدائره .
- ❑ عدم استخدام معلومات عامه غير منشوره .
- ❑ تدريب الدائره موظفيها على مضمون حق المواطن .
- ❑ توفر إمكانية وصول المواطنين للمعلومات الموثقه .
- ❑ نشر المعلومات .
- ❑ التعامل بجديه وأمانه في حالة اكتشاف قضايا الكسب غير المشروع .
- ❑ استقبال شكاوي المواطنين والتحقيق فيها .
- ❑ منع استغلال عدم معرفة المواطنين بالإجراءات .

❑ الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف :

أولا : واجبات الموظف ومسؤوليات العامة .

ثانيا : التعامل مع الآخرين :

1. في مجال التعامل مع متلقي الخدمة .
2. في مجال التعامل مع رؤسائه .
3. في مجال التعامل مع الزملاء .
4. في مجال التعامل مع مروضه .

ثالثا : الحفاظ على السريه وآليات الإفصاح عن المعلومات

⑥ سلوك العاملين في القطاع الخاص :

يلعب القطاع الخاص دورا رياديا في بناء الإقتصاد باعتباره المحرك الرئيسي لعملية التنمية ، وذلك لما يملكه من قدرة تشغيليه إلى جانب القطاع العام .

❑ الشركات المساهمه العامة :

(1) الشركات المساهمة العامة المحدودة :

هي الشركات التي يتألف رأس مالها من أسهم قابله للتداول وتطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدوده بمقدار مساهمة كل منهم برأس مال الشركة .

(2) الشركات المساهمة الخصوصية :

هي الشركات التي ينقسم رأس مالها إلى أسهم لا تطرح للاكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدوده بمقدار مساهمة كل منهم برأس مال الشركة .

المبادئ التي تستند إليها هذه المدونه :

1. منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل (النزاهة) .
2. وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة (الشفافية) .
3. تقديم البيانات والتقارير الدوريه المقدمه عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعه في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات والصالح العام (المساعله) .
4. الإلتزام بالقوانين المحليه والإتفاقات الدوليه (الأنظمه الماليه ، والإداريه للشركه ، قانون الشركات ، تعليمات مراقب عام الشركات ، اتفاقية مكافحة الرشوه) ، (OECD) .

من مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لسلوك الموظفين أثناء تأدية خدمه هي : - احترام القانون الدولي والمحلي . - الحياديه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(1)
من واجبات قياده الأخلاقية في المؤسسات العامه : - عدم إساءة استخدام الممتلكات والموارد العامه . - العمل على تسهيل الإجراءات . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(2)
أي من التعريفات التاليه للشركات المساهمة العامه صحيحا :	

(3) - الشركات المساهمة العامة المحدوده هي الشركات التي يتألف رأس مالها من أسهم قابله للتداول وتطرح للإكتتاب العام وتكون مسؤولية المساهمين بها محدوده بمقدار مساهمة كل منهم برأس مال الشركه . - الشركه المساهمه الخصوصيه هي الشركات التي ينقسم رأس مالها إلى أسهم لا تطرح للإكتتاب العام وتكون مسؤولية المساهمين بها محدوده بمقدار مساهمة كل منهم برأس مال الشركه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	
(4) من أهم الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف : - واجبات الموظف ومسؤولياته العامة . - التعامل مع الآخرين . - الحفاظ على السريه وآليات الإفصاح عن المعلومات . - جميع ما ذكر أعلاه .	
(5) من المبادئ التي تستند إليها مدونة السلوك : - منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانه والإخلاص في العمل (النزاهه) . - وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة (الشفافيه) . - تقديم البيانات والتقارير الدوريه المقدمه عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعه في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات والصالح العام (المساعله) . - جميع ما ذكر أعلاه .	
(6) مدونة السلوك عبارته عن : - معايير لأخلاقيات . - سلوكيات العمل . - (أ ، ب) . - مفاهيم الأداء .	
(7) واجبات القياده الأخلاقيه في المؤسسات العامه التالي عدا : - توفير بيئة عمل مناسبه . - عدم استخدام معلومات عامه غير منشوره . - تدريب الدائره موظفيها على مضمون حق المواطن . - حجب نشر المعلومات .	

من واجبات الموظف ومسؤولياته العامة التالي عدا :

(8)

- في مجال التعامل مع متلقي الخدمة .
- في مجال التعامل مع رؤسائه .
- في مجال التعامل مع المنافسين .
- في مجال التعامل مع مروضه .

المحاضره السابعه / السلوك العدواني للموظف وأخلاقيات الأعمال

≈ **السلوك العدواني للموظف وأخلاقيات الأعمال :**

مما لا شك فيه أن السلوك العدواني لدى الموظفين أصبح حقيقه واقعيه موجوده في معظم دول العالم ، وهي تشغل كافة العاملين في منظمات الأعمال بشكل خاص والمجتمع بشكل عام .

≈ **مفهوم السلوك العدواني :**

لغة : الظلم وتجاوز الحد .

اصطلاحا : هناك عدة تعريفات للعدوان نذكر منها :

أنه السلوك الذي يؤدي إلى إلحاق الأذى بالآخرين سواء كان نفسيا كالإهانه أو الشتم أو جسديا كالضرب والعراك .

≈ **يمكن تصنيف أنواع السلوك العدواني على النحو التالي :**

- * عدوان جسدي كالضرب والعراك .
- * عدوان لفظي كالإهانه والشتم .
- * عدوان على شكل نوبات غضب .
- * عدوان غير مباشر (إعتداء عن طريق شخص آخر) .
- * عدوان سلبي مثل العناد ، المماطله ، التدخل المتعمد .

≈ **أسباب السلوك العدواني :**

- ☆ أسباب دينيه .
- ☆ أسباب تتعلق بالمؤسسه .
- ☆ أسباب نفسيه .
- ☆ أسباب اجتماعيه .
- ☆ أسباب ذاتيه .
- ☆ أسباب اقتصاديه .
- ☆ تأثير وسائل الإعلام .

≈ **تأثير السلوك العدواني على الموظف :**

- (1) في المجال السلوكي .
- (2) في المجال الوظيفي .
- (3) في المجال الإجتماعي .
- (4) في المجال الإنفعالي .

≈ طرق الوقاية من السلوك العدواني :

- ➔ إعطاء المؤسسة الأولوية للتدريب الأخلاقي في العمل .
- ➔ اختيار الإداريين والموظفين على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية .
- ➔ العدالة في معاملة الموظف في المؤسسة .
- ➔ العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين .
- ➔ العدالة في قضايا الثواب والعقاب بين الموظفين .
- ➔ إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين .
- ➔ العدالة في تقييم الأداء .
- ➔ العدالة في الرواتب والحوافز .

≈ الوسائل الممكنة لكيفية تفادي السلوك العدواني :

- ↑↓ مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الإدارات .
- ↑↓ مهام يراعى تنفيذها من قبل الهيئه الإداريه .
- ↑↓ مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الموظف :
- 1. الالتزام بالتعليمات والأنظمة الموجوده في المؤسسة .
- 2. إعلام الإدارة عن المشاكل والأخطاء الموجوده في العمل .
- 3. التعاون مع الإدارة والرؤساء في تحقيق أهداف المؤسسة .
- 4. احترام الزملاء والرؤساء بما يحقق مصلحة العمل .

≈ مفهوم السلوك :

تعريف السلوك يعرف السلوك الإنساني بأنه كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد سواء كانت ظاهره أم غير ظاهره . ويعرفه آخرون أنه أي نشاط يصدر عن الإنسان سواء كان أفعالا يمكن ملاحظتها وقياسها كالنشاطات الفسيولوجية والحركية أو نشاطات تتم على نحو غير ملحوظ كالتفكير والتذكر والوساوس وغيرها .

≈ أنواع السلوك :

(1) السلوك الإستجابي :

وهو السلوك الذي تتحكم به المثيرات التي تسبقه ، فبمجرد حدوث المثير يحدث السلوك فالحليب في فم الطفل يؤدي إلى إفراز اللعاب ونزول دموع العين عند تقطيع شرائح البصل وهكذا وتسمى المثيرات التي تسبق السلوك بالمثيرات القبلية .

(2) السلوك الإجرائي :

هو السلوك الذي يتحدد بفعل العوامل البيئية مثل العوامل الإقتصادية والإجتماعية والتربوية والدينية والجغرافية وغيرها .

⑥ الإتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك :

1. الإتجاه السلوكي .

2. الإتجاه المعرفي .
3. اتجاه التعلم الإجتماعي .

يمكن تصنيف أنواع السلوك العدواني إلى أنواع ومنها : - عدوان جسمي كالضرب والعراك . - عدوان على شكل نوبات صرع . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(1)
من أسباب السلوك العدواني : - أسباب بيئية . - أسباب تتعلق بالمؤسسه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(2)
من طرق الوقايه من السلوك العدواني : - إعطاء المؤسسه الأولويه للتربيه الأخلاقيه في العمل . - اختيار الإداريين والموظفين على أسس واضحه بين الكفايه العلميه والإداريه والرجاحه الخلقيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(3)
من الإتجاهات الرئيسيه في تعديل السلوك : - الإتجاه السلوكي . - الإتجاه المعرفي . - اتجاه التعلم الإجتماعي . - جميع ما ذكر أعلاه .	(4)
تأثير السلوك العدواني على الموظف : - في المجال السلوكي . - في المجال العام . - في المجال الخاص . - جميع ما ذكر أعلاه .	(5)

من طرق الوقاية من السلوك العدواني : - اختيار الإداريين والموظفين على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية . - العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين . - العدالة في قضايا الثواب والعقاب بين الموظفين . - جميع ما ذكر .	(6)
من تأثير السلوك العدواني على الموظف التالي عدا : - في المجال السلوكي . - في المجال الوظيفي . - في المجال الدولي . - في المجال الإجتماعي .	(7)
من أسباب السلوك العدواني : - أسباب تتعلق بالمؤسسة . - أسباب اجتماعية . - أسباب ذاتية . - جميع ما ذكر .	(8)
من الإتجاهات الرئيسيه في تعديل السلوك : - الإتجاه البحثي . - الإتجاه البيئي . - اتجاه معرفة المنافس . - ليس مما ذكر .	(9)
من الوسائل الممكنه لكيفية تفادي السلوك العدواني مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الموظف ومنها مهام التالي عدا : - الإلتزام بالتعليمات والأنظمة الموجوده في المؤسسة . - العدالة في معاملته . - التعاون مع الإدارة والرؤساء في تحقيق أهداف المؤسسة . - احترام الزملاء والرؤساء بما يحقق مصلحة العمل .	(10)

المحاضره الثامنه / الفساد الإداري

المقدمه :

أصبح الفساد الإداري آفة إداريه متفشيه في كل من القطاعين العام والخاص على حد سواء في جميع أقطار العالم حتى أنه أصبح لا ينصرم يوم من الأيام دون أن نسمع أو نقرأ أو نبغ بإحدى وسائل الإعلام أكانت الوسائل مكتوبه أو مرئيه أو مسموعه عن هذا الشبح المرعب .

وهناك اتفاق دولي على تعريف الفساد كما حددته منظمة الشفافيه الدوليه بأنه " كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحه أو جماعه " . وبشكل عام وبالنتيجه فإن الفساد يؤدي إلى إلحاق الضرر بالمصلحه العامه .

ماهي مظاهر الفساد !؟

تتجلى ظاهرة الفساد بمجموعة من السلوكيات التي يقوم بها بعض من يتولون المناصب العامه ، وبالرغم من التشابه أحيانا والتدخل فيما بينها إلا أنه يمكن إجمالها كما يلي :

1. الفساد السياسي .
2. الفساد المالي .
3. الفساد الإداري .
4. الفساد الأخلاقي .

مظاهر أخرى للفساد هي :

- الرشوه .
- المحسوبيه .
- المحاباة .
- الواسطه .
- نهب المال العام .

أسباب تفشي ظاهرة الفساد :

تقسم أسباب الفساد قسمين هما :

(1) أسباب بيئية اجتماعية خارجية وتنقسم إلى :

- أسباب تربويه وسلوكيه .
- أسباب اقتصادية .
- أسباب سياسية .

(2) أسباب بيئية داخلية (قانونية) .

❖ أنواع الفساد الإداري :

ينقسم الفساد إلى أربع مجموعات وهي :

1. الإحرفات التنظيمية .
2. الإحرفات السلوكية .
3. الإحرفات المالية .
4. الإحرفات الجنائية .

❖ الآثار المترتبة على الفساد :

للفساد نتائج مكلفه على مختلف نواحي الحياة السياسية والإقتصادية والإجتماعية ويمكن إجمال أهم هذه النتائج على النحو التالي :

- أثر الفساد الإداري على الإيرادات الحكومية .
- أثر الفساد الإداري على النمو الإقتصادي .
- أثر الفساد الإداري على مستوى الفقر وتوزيع الدخل .
- أثر الفساد على النواحي الإجتماعية .
- أثر الفساد على النظام السياسي .

❖ آليات مكافحة الفساد :

يتصل بمفهوم الفساد مجموعه من المفاهيم الأخرى التي تشكل عناصر أساسية في إستراتيجية مكافحه كالمحاسبه والمساءله والشفافيه والنزاهه ويمكن توضيح كل منها كما يلي :

↕ مجالات الإصلاح لمواجهة الفساد الإداري :

- (1) الإصلاح الهيكلي والسياسي .
- (2) الإصلاح في مجال القضاء .
- (3) الإصلاح في مجال الحريات العامه وحقوق الإنسان .
- (4) الإصلاح في مجالي التربيه والتعليم العالي .
- (5) الإصلاح في المجال الإجتماعي .
- (6) الإصلاح في مجال الثقافه والإعلام والتوجيه .
- (7) الإصلاح في مجال السياسه والعلاقات الخارجيه .

↕ الفرق بين الفساد الإداري والمرض الإداري :

إن المرض الإداري تخلف بينما الفساد الإداري جريمه .

⑥ **مثال :** الوساطة إذا استخدمت للحصول على خدمة مشروعه فهي دليل على وجود مرض إداري ، أما إذا استخدمت للحصول على منفعه غير مشروعه فهذا دليل على وجود فساد إداري ومالي .

من أسباب تفشي ظاهرة الفساد الأسباب البيئية الإجتماعية الخارجية ومنها : - أسباب تربويه وسلوكيه . - أسباب اقتصادية - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	(1)
للفساد نتائج مكلفه على مختلف نواحي الحياة السياسية والإقتصادية والإجتماعية ومن الآثار المترتبة على الفساد : - أثر الفساد الإداري على الإيرادات الحكومية . - أثر الفساد الإداري على النمو الإقتصادي . - أثر الفساد الإداري على مستوى الفقر وتوزيع الدخل . - جميع ما ذكر أعلاه .	(2)
من آليات مكافحة الفساد التالي عدا : - المحاسبه . - المسأله . - الحوافز . - ليس مما ذكر أعلاه	(3)
تتجلى ظاهرة الفساد بمجموعة من السلوك التي يقوم بها بعض من يتولون المناصب ومنها : - الفساد الإقتصادي . - الفساد المالي والإداري . - الفساد الإجتماعي . - جميع ما ذكر أعلاه .	(4)
من مظاهر الفساد هي : - الرشوه . - المحاباة . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(5)

من مجالات الإصلاح لمواجهة الفساد الإداري : - الإصلاح النفسي . - الإصلاح في مجالي التربية والتعليم العالي . - الإصلاح في المجال الإجتماعي . - (ب ، ج) .	(6)
من أسباب تفشي ظاهرة الفساد أسباب بيئية إجتماعية خارجية ومنها : - أسباب تربويه وسلوكيه . - أسباب اقتصادية . - (أ ، ب) . - أسباب صحيه .	(7)
من آليات مكافحة الفساد : - المحاسبه . - الشفافية . - النزاهه . - جميع ما ذكر .	(8)

المحاضرة التاسعة / الحوكمة

* مفهوم الحوكمة

❖ تعريف باريكنسون :

الحوكمة هي الإجراء الإداري ، الإشرافي والتنسيقي المعتمد والذي يعكس مصداقية إدارة الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء .

تعرف مؤسسة التمويل الدولي IFC الحوكمة بأنها : هي النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها .

* الحوكمة المفاهيم والمرتكزات :

أصبح مفهوم الحوكمة الرشيدة – أو الحكم الجيد – من المفاهيم الشائعة في الكتابات الحديثة حول التنمية . وطبقا لتعريف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، تتصف الحوكمة بالخصائص والأركان التالية :

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| ☐ بناء التوافق والإجماع . | ☐ المشاركة . |
| ☐ المساواة والإشتمال . | ☐ حكم القانون . |
| ☐ الفعالية والكفاءة . | ☐ الشفافية . |
| ☐ المحاسبة والرؤية الإستراتيجية . | ☐ سرعة الاستجابة . |

*** حددت منظمه التعاون الإقتصادي والتنمية إطارا تفصيليا لكي تستوفي الشركات شروط الحوكمة ومن أهمها :**

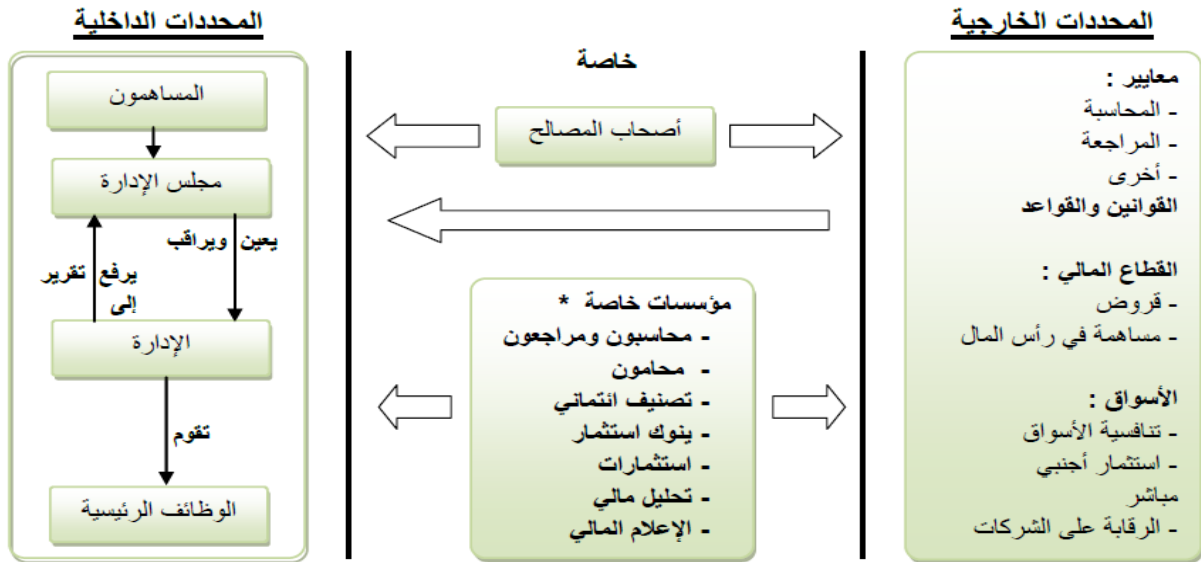
1. توفير الحماية للمساهمين في هذه الشركات وأن يسهل لهم ممارسة حقوقهم .
2. معاملة متساوية لكافة المساهمين سواء كانوا وطنيين أو أجانب كما ينبغي إتاحة الفرص لكافة المساهمين للحصول على تعويض فعال عن إنتهاك حقوقهم .
3. ضمان القيام بالإفصاح السليم في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات المهمة المتعلقة بالشركة بما في ذلك المركز المالي ، والأداء ، وحقوق الملكية .
4. ضمان التوجيه والإرشاد الإستراتيجي للشركة ، والرقابه الفعاله لمجلس الإدارة على إدارة الشركة ومحاسبة مجلس الإدارة عن مسؤوليته أمام الشركة والمساهمين .

*** المحددات الحوكمة :**

هناك اتفاق على أن التطبيق الجيد لحوكمة الشركات من عدمه يتوقف على مدى توافر ومستوى جودة مجموعتين من المحددات :

- 1) المحددات الخارجية .
- 2) المحددات الداخلية .

ونعرض فيما يلي لهاتين المجموعتين من المحددات بشئ من التفصيل كما يلي :



المؤسسات الخاصة تشير إلى عناصر القطاع الخاص وكيانات الإدارة الذاتية ، ووسائل الإعلام ، والمجتمع المدني . وتلك الجهات التي تقلل من عدم توافر المعلومات ، وترفع من درجة مراقبة الشركات ، وتلقي الضوء على السلوك الإنتهازي للإدارة .

وتؤدي الحوكمة في النهاية إلى زيادة الثقة في الإقتصاد القومي ، وتعميق دور سوق المال وزيادة قدرته على تعبئة المدخرات ، ورفع معدلات الإستثمار ، والحفاظ على حقوق الأقلية أو صغار المستثمرين . ومن ناحية أخرى تشجع الحوكمة على نمو القطاع الخاص ودعم قدراته التنافسية ، وتساعد المشروعات في الحصول على التمويل وتوليد الأرباح وأخيرا خلق فرص عمل .

* الآلية المناسبة لحوكمة الشركات كما يلي :

- (1) إيجاد آلية فاعلة لتوفير القدر المناسب من الثقافة لدى المساهمين لمعرفة حقوقهم وواجباتهم .
- (2) توفير اللوائح الخاصة بالزام الشركات لمزيد من الشفافية والإفصاح .
- (3) خلق الإنسجام والتوافق بين مجموعة اللوائح والأنظمة المستحدثه .
- (4) استنباط وسائل لمكافحة الأساليب الملتويه التي تلجأ لها بعض إدارات الشركات .
- (5) تزويد مجالس إدارات الشركات بالكوادر المتخصصة .

من الآليات المناسبة لحوكمة الشركات : - إيجاد آلية فاعلة لتوفير القدر المناسب من الثقافة لدى المساهمين لمعرفة حقوقهم وواجباتهم . - توفير اللوائح الخاصة بالزام الشركات لمزيد من الشفافية والإفصاح . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(1)
حددت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية إطارا تفصيليا لكي تستوفي الشركات شروط الحوكمة من أهمها : - توفير الحماية للمساهمين في هذه الشركات وأن يسهل لهم ممارسة حقوقهم . - معاملة متساوية لكافة المساهمين سواء كانوا وطنيين أو أجانب كما ينبغي إتاحة الفرصه لكافة المساهمين الحصول على تعويض فعال عن انتهاك حقوقهم . - ضمان القيام بالإفصاح السليم في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات المهمه المتعلقة بالشركه بما في ذلك المركز المالي والاداء وحقوق الملكية . - جميع ما ذكر أعلاه .	(2)
من المحددات الداخليه للحوكمة : - المساهمون . - مجلس الإدارة . - (أ ، ب) .	(3)

	- ليس مما ذكر أعلاه .
(4)	تؤدي الحوكمة في النهاية إلى : - زيادة الثقة في الإقتصاد الوطني . - تعميق دور سوق المال . - زيادة قدرته على تعبئة المدخرات . - جميع ما ذكر أعلاه .
(5)	من الآليات المناسبة لحوكمة الشركات : - إيجاد آلية فاعلة لتوفير القدر المناسب من الثقافة لدى المصدري لمعرفة حقوقهم وواجباتهم . - توفير اللوائح الخاصة بالزام الشركات لمزيد من الشفافية والإفصاح . - خلق الإنسجام والتوافق بين مجموعة اللوائح والأنظمة المستحدثه . - (ب ، ج) .

المحاضره العاشره / الثقافه التنظيميه وأخلاقيات الأعمال

→ الثقافه :

هي مزيج من مجموعة مكتسبه سواء بطريقة مباشره أو بطريقه غير مباشره ، نتيجة التفاعل والإحتكاك بين الأفراد أي أن الثقافه هي أي شئ يتعلمه الإنسان ويشاركه فيه أعضاء المجتمع بشكل عام .

→ خصائص الثقافة :

- مكتسبه .
- متغيره .
- دور كبير في تحديد نمط الحياة للفرد .
- قابله للإتقال .

→ عناصر الثقافة التنظيمية :

1. القيم التنظيمية .
2. المعتقدات التنظيمية .
3. الأعراف التنظيمية .
4. التوقعات التنظيمية .

→ أهمية الثقافة التنظيمية :

- 1) جعل سلوك الأفراد ضمن شروطها وخصائصها .
- 2) توسيع أفق ومدارك الأفراد العاملين .
- 3) تساعد في التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعات .

→ ثقافة المنظمة تخدم أربع وظائف هي :

1. تعطي الأفراد العاملين هوية منظمية
2. الإلتزام الجماعي .
3. تعزيز استقرار النظام الإجتماعي .
4. تشكل السلوك .

→ تغيير ثقافة المنظمة :

عندما يحاول المديرون تغيير ثقافة المنظمة يجب عليهم تغيير الافتراضات والأساسيات والمعتقدات لدى الأفراد حول موضوع ما . وهناك أربع وسائل تسهم في تغيير ثقافة المنظمة وهي كما يلي :

1. الإدارة عمل ريادي .
2. مشاركة العاملين .
3. المعلومات من الآخرين : إن المعلومات المتبادله بين الأفراد العاملين في المنظمة تعتبر عنصرا هاما في تكوين الثقافة .
4. العوائد والمكافآت : ويقصد بالعائد ليس فقط وإنما يشمل الإحترام والقبول والتقدير للفرد حتى يشعر بالولاء والانتماء للمنظمة التي يعمل بها ، ورفع روحه المعنوية .

→ المحافظة على ثقافة المنظمة :

هنالك ثلاثة عوامل رئيسية تلعب دورا كبيرا في المحافظة والبقاء على ثقافة المنظمة وهي :
(عبداللطيف 1994)

1. الإدارة العليا .
2. اختيار العاملين .
3. المخاطبة الإجتماعية .

استمرارية الثقافة

عناصر الثقافة	تقليديه متخلفه	متقدمه أو متطوره
---------------	----------------	------------------

كثيره	قليله	1- كمية التعليم الرسمي .
كثيره	قليله	2- عدد العاملين بالمصنع .
إيجابي (قبول)	سلبي (رفض)	3- الإتجاه نحو اكتساب خبرات جديده .
حيوي ومتفائل	سلبي	4- الإعتقاد في العلم .
مرتفعه وكثيره	منخفضه وقليله	5- مستوى الأهداف التي يرغب فيها الأفراد .
مهمه	غير مهمه	6- معرفه في الوقت والتخطيط .
مهتم بالأخبار القويه والعالميه	محدوده بالنطاق المحلي	7- أحداث وأخبار .
اتجاه نحو الهدف	اتجاه نحو الريف	8- جغرافيه .

من خصائص الثقافه : - مكتسبه . - متغيره دائمه . - دور محدود في تحديد نمط الحياة للفرد . - جميع ما ذكر أعلاه .	(1)
ثقافة المنظمه تخدم وظائف ومنها : - تعطي الأفراد العاملين هوية منظمه . - الإلتزام الجماعي . - تعزيز استقرار النظام الإجتماعي . - جميع ما ذكر أعلاه .	(2)
عندما يحاول المديرون تغيير ثقافة المنظمه يجب تغيير الافتراضات والاساسيات والمعتقدات لدى الأفراد حول موضوع ما وهناك العديد من الوسائل التي تسهم في تغيير ثقافة المنظمه ومنها : - الإدارة عمل ريادي . - مشاركة العاملين . - جميع ما ذكر أعلاه . - ليس مما ذكر أعلاه .	(3)
من عناصر الثقافه التنظيميه : - القيم التنظيميه . - الأعراف التنظيميه . - التوقعات التنظيميه . - جميع ما ذكر أعلاه .	(4)

هناك عوامل رئيسيه تلعب دورا كبيرا في المحافظه والبقاء على ثقة المنظمه ومنها : - الإداره الدنيا والوسطى . - المخالطه الإجتماعيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(5)
عندما يحاول المديرون تغيير ثقافة المنظمه يجب عليهم تغيير الافتراضات والأساسيات والمعتقدات لدى الأفراد حول موضوع ما . هناك عدة وسائل تسهم في تغيير ثقافة المنظمه ومنها : - الإداره عمل ريادي . - مشاركة العاملين . - العوائد والمكافآت . - جميع ما ذكر .	(6)
ثقافة المنظمه تخدم عدة وظائف أساسيه عدا : - تعطي الأفراد العاملين هوية منظميه . - الإلتزام الخاص . - تعزيز استقرار النظام الإجتماعي . - تشكل السلوك .	(7)
هناك عدة عوامل رئيسيه تلعب دورا كبيرا في المحافظه والبقاء على ثقافة المنظمه ومنها : - الإداره الوسطى . - المخالطه الإحترافيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	(8)

المحاضره الحاديه عشر / الإنترنت وأخلاقيات الأعمال

★ المقدمة :

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

★ فوائد الإنترنت :

- (1) البريد الإلكتروني .
- (2) عرض المعلومات .
- (3) تكوين موقع مثل (لوحة إعلاميه) .
- (4) تكوين موقع للمحادثة الآتية .
- (5) إمكانية البحث .
- (6) الحصول على شهادة دراسية .
- (7) تسهيل الحصول على معلومات عن شركات أو أفراد .
- (8) تحديث الوعي .
- (9) الاشتراك مجانا بمجلات إلكترونية .
- (10) توسيع أفق .
- (11) الإتصال من خلال الإنترنت على تلفون .

★ مضار الإنترنت :

- ↑↓ المواقع السيئه .
- ↑↓ فيروسات الحاسب .
- ↑↓ سرية أمن المعلومات .
- ↑↓ الإدمان على شبكة الإنترنت .

★ الإنترنت والأعمال الإلكترونية :

- ➡ خدمات شبكة الإنترنت .
- ➡ البريد الإلكتروني .
- ➡ المؤتمر الإلكتروني .
- ➡ تبادل الملفات .
- ➡ الإستخدام عن بُعد .
- ➡ مجموعات المناقشه .
- ➡ الدليل الإلكتروني .
- ➡ برامج التعليم والتسليه .
- ➡ التصوير الطبي
- ➡ الحقيقة الافتراضيه .

★ سوء (مساوئ) استخدام الموظفين للإنترنت :

الإحصائيات تؤكد أن 64% من الموظفين يقولون أنهم يستخدمون الإنترنت في العمل لحاجات شخصيه . إذن ، كيف يتعامل الموظفون مع الإنترنت أثناء ساعات العمل !؟

★ معالجة سوء استخدام الموظفين للإنترنت :

تسمح أجهزة المراقبة الحديثه للمديرين بتتبع استخدام الإنترنت من قبل الموظفين وقد أجرت إحدى الشركات الكبرى متابعة لجميع الصادرات والواردات عن طريق الإنترنت واكتشفت أن 23% فقط من الإستخدام له علاقة بالعمل .

★ **القواعد التي تحكم سلوك الموظف بخصوص الحاسوب والإنترنت :**

- ✚ القواعد المتعلقة بالحاسوب .
- ✚ القواعد المتعلقة باستخدام الإنترنت .
- ✚ القواعد المتعلقة بالبريد الإلكتروني .

من القواعد التي تحكم سلوك الموظف فيما يخص الحاسوب والإنترنت : - القواعد المتعلقة بالحاسوب . - القواعد المتعلقة باستخدام الإنترنت . - القواعد المتعلقة بالبريد الإلكتروني . - جميع ما ذكر أعلاه .	(1)
من فوائد الإنترنت والأعمال الإلكترونية : - خدمات شبكة الإنترنت . - برامج التعليم والتسلية . - التصوير الطبي . - جميع ما ذكر .	(2)

المحاضره الثانيه عشر / مهارات الإتصال مع الآخرين وأخلاقيات الأعمال

الإتصال الشخصي هو عملية نقل هادئه للمعلومات من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما .

ويمكن **تعريف الإتصالات** بأنها : عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر الإنسانية .

أغراض الإتصال

الوظيفة (الفرصه)	التوجه	الأهداف	مجال التركيز الفطري والبحث
الإتفعال (العاطفه)	المشاعر	زيادة درجة القبول للأدوار التنظيميه	الرضا ومعالجة الصراع وتخفيف حدة التوتر وتحديد الأدوار
الدافعيه	التأثير	الإلتزام بالأهداف التنظيميه	النفوذ والسلطه والمواكبه والتعزيز ونظرية التوقع وتعديل السلوك
المعلومات	تقني	توفير البيانات اللازمه لإتخاذ القرارات	اتخاذ القرارات ومعالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرارات
الرقابه	البنيه	توضيح الواجبات والسلطه والمسؤوليه	التصميم التنظيمي

يتضح من الجدول ارتباط كافة الأهداف التي تسعى عملية الإتصال لتحقيقها بمهام وأدوار ، وبذلك تتضح أهمية عملية الإتصال بالنسبه له والتي سوف نناقشها من خلال الفقره التاليه :

- ④ **تناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات هي ما تسمى بالإتصالات غير الرسميه . وهي**
 - ⑧ الإتصالات التي تنشأ بوسائل غير رسميه ولا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسميه وإنما تحددها الصلات الشخصيه والعلاقات الإجتماعيه (تبادل المعلومات في حفلات العشاء ، الشكاوي) ويمتاز هذا النوع من الإتصالات بسرعه قياسا بالإتصالات الرسميه وقد أشارت بعض البحوث إلى أنه يختصر أكثر من 75% من الوقت في نقل المعلومات ، ويتسم بإعتماده على وسائل الإتصال الشفهيه .
 - ④ **إن أهمية الإتصال بالنسبه للمدير والمنظمه تتبع من عدة نواحي أهمها ما يلي :**
 - ⑧ القدره على إنجاز الأهداف .
 - ⑧ الإتصالات تمثل جزءا كبيرا من أعمال العامل اليوميه .
 - ⑧ تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم .
 - ⑧ أنها ضروره أساسيه في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين .
 - ⑧ أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار .
 - ⑧ وسيله هادفه لضمان التفاعل والتبادل المشترك .
 - ⑧ وسيله رقابيه وإرشاديه .

خطوات عمليات الإتصال عند ديفز



التصرف	التفسير (تفسير الرموز)	تسليم الرسالة	نقل (الفكره) خلال قناة اتصال /	تحويل الفكره إلى رموز	تكوين الفكره (لدى المراسل)
--------	--------------------------	---------------	--	--------------------------	------------------------------

طرق الإتصال

الإتصال البدني	الإتصال اللفظي	الإتصال الكتابي
- يوضح ردود الفعل العكسيه . - مؤثر في الروح المعنويه للموظفين حيث إن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات . - له أثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات والثقافه العاليه . مثل : • الإيماءات . • حركات الوجه . • السكوت والغضب والإفعال . • السلام باليد . • الإبتسامه .	- يقوي روح التعاون والصدقه . - يزيل التوتر والضغط نتيجة إخراج مافي الصدور . - يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم . - يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد . مثل : ➡ المقابلات الشخصيه . ➡ المكالمات التليفونيه . ➡ اللجان والاجتماعات والمؤتمرات . ➡ المحاضرات .	- يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات . - يوثق المعلومات للإستفاده منها في المستقبل . - يضمن نقل بعض المعلومات والأجوبه لعدد كبير من العاملين . مثل : • التقارير والمذكرات . • اللوحات البيانيه . • وسائل الإيضاح البصريه . • جريدة العمال والجرائد الحائطيه .

وحتى تكون عملية الإتصال ناجحه ومؤثره لابد من توافر شروط النجاح في كل عنصر من هذه العناصر الثلاثة .

④ أنواع الإتصالات :

توجد عدة أنواع وتصنيفات للإتصالات وسوف نقتصر هنا على ذكر نوعين رئيسيين من الإتصالات مهمه وهما :

- ☐ الإتصالات الرسميه .
- ☐ الإتصالات الغير رسميه .

④ معوقات الإتصال :

توجد عدة معوقات للإتصال ذكرها كثير من الكتاب والباحثين إلا أنه يمكن تصنيف تلك العوامل إلى مجموعتين هما :

(1) تحريف المعلومات :

تتكون عملية الإتصال طبقا لما سبق أن بيناه من ست مراحل متداخله ومتعقده ونظرا للأخطاء أو الهفوات التي يحتمل أن تحدث في كل منها مما يتسبب في نشوء معنى أو معاني غير مقصوده من الإتصال .

(2) حجم المعلومات :

يتمثل ثاني المعوقات الرئيسيه للإتصال في الإفراط في مقدار المعلومات ، ومن الشكاوي السائده في أوساط الموظفين في المنظمات أنهم غارقون في المعلومات .

④ مقومات الإتصال الفعال :

- الإصغاء (الإنصات) .
- الحديث المؤثر .
- وسائل الإقناع .
- استعمال لغة الإشاره والجسد .
- التقويم .
- السؤال والمناقشه .
- الإستجابيه .

④ المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين :

- 1- النظره الشمولييه .
- 2- التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق .
- 3- تطوير أساليب العمل .
- 4- الإستفاده من الفرص المتاحة .
- 5- النظره المستقبليه .
- 6- القدره
- 7- الثقه بالنفس .
- 8- القدره على تبادل المعرفه .
- 9- القدره على الإقناع .
- 10- إدارة الوقت .
- 11- معرفه أسباب الفشل وتجنبها .

الإتصال الكتابي : - يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات . - يوثق المعلومات للإستفاده منها في المستقبل . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(1)
الإتصال الكتابي مثل :	

(2) - التقارير - المذكرات . - اللوحات البيانية . - وسائل الإيضاح البصريه . - جميع ما ذكر أعلاه .	
(3) من مقومات الإتصال الفعال : - الإصغاء (الإنصات) . - الحديث المؤثر . - وسائل الإقناع . - جميع ما ذكر أعلاه .	
(4) إن أهمية الإتصال بالنسبة للمدير وللمنظمة تتبع من عدة نواحي ومنها : - قدره على إنجاز الأهداف . - الإتصالات تمثل جزءا كبيرا من أعمال العامل اليوميه . - تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم . - جميع ما ذكر أعلاه .	
(5) الإتصال البدني : - يوضح ردود الفعل العكسيه . - مؤثر في الروح المعنويه للموظفين حيث أن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من المكالمات . - له أثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات والثقافه العاليه . - جميع ما ذكر أعلاه .	
(6) توجد عدة أنواع وتصنيفات للإتصالات وهناك نوعين رئيسيين من الإتصالات مهمه وهما : - الإتصالات الرسميه . - الإتصالات الغير رسميه . - (أ ، ب) . - الإتصالات المتكامله .	
(7) الإتصال اللفظي : - يقوي روح التعاون والصداقه . - يزل التوتر والضغط نتيجة إخراج مافي الصدور . - يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم . - جميع ما ذكر أعلاه .	

من معوقات الإتصالات : - تأكيد المعلومات . - حجم المعلومات . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(8)
يمكن تعريف الإتصالات بأنها : - عملية نقل هادئه للمعلومات من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما . - عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر الإنسانية . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(9)
تعتبر المعلومات كوظيفه لأغراض الإتصال لتوجه : - المشاعر . - التأثير . - تقني . - البنيه .	(10)
من خطوات عمليات الإتصال عند ديفز : - تكوين الفكره - تحويل الفكره - نقل . - تسليم - التفسير . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(11)
من المهارات الأساسيه للتعامل مع الآخرين : - التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق . - القدره على تبادل المعرفه . - القدره على الإجابة . - جميع ما ذكر أعلاه .	(12)
أن أهمية الإتصال بالنسبه للمدير وللمنظمه تنبع من عدة نواحي منها : - الإتصالات تمثل جزءا كبيرا من أعمال العامل اليومي . - أنها ضروره أساسيه في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين . - أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار . - جميع ما ذكر .	(13)

تناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات تسمى : - الإتصالات الغير رسميه . - الإتصالات الرسميه . - الإتصالات الفعاله . - الإتصالات الإحترافيه .	14) (
من المهارات الأساسيه للتعامل مع الآخرين : - ثقة بالنفس . - معرفة أسباب الفشل وتجنبها . - التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق . - جميع ما ذكر .	15) (
من معوقات الإتصال : - تحريف المعلومات . - حجم المعلومات . - (أ ، ب) . - نوعية المعلومات .	16) (

المحاضره الثالثه عشر / من قواعد السلوك في دنيا الأعمال

*** أشياء صغيره لكنها تعني الكثير :**

الركن الأول : الثقة التي تبدأ من ثقة المرء بنفسه والثقه هي كل ما يتعلق بإظهار الطاقه الإيجابيه والروح المعنويه العاليه والمواقف العمليه .

الركن الثاني : التحكم ، كثيرا ما اسأل من الذي ينبغي أن يبدأ بالمبادرات الوديه مثل : أحاديث المجامله أو المصافحه أو الجلوس .

الركن الثالث : الإسهام عندما تُدعى إلى اجتماع أو مناسبة اجتماعيه أو ندوه في مكان ما ، فيجب أن تُعدّ العده للإسهام في المساعدة على إنجاح هذا الحدث .

الركن الأخير : الإتصال لكي تكون على صلة فعاله بالآخر ، تحتاج إلى أن تتصل به على جميع المستويات ، فالإتصال مع الآخر يساعدك على إقامة علاقه معه وبناء الثقة به وتشجع الآخرين على العمل معك .

إضافه إلى الأركان الأربعه المذكوره آنفا هناك مجموعه فرعيه من الأشياء الصغيره تدرج تحت الأسلوب الشخصي . إذ إن الأسلوب الشخصي وحده لا يمكن أن يصل بك إلى مقصدك : غير أنه إذا ضُم إلى هذه المهارات الأخرى سيساعدك على الإرتقاء درجة نحو الأعلى وستجد نفسك متميزا على الصعيد الإجتماعي وعلى صعيد العمل . كذلك تؤدي الأشياء الصغيره دورا مهما عند زيارتك لأحد الزبائن :

↑ غرفة الإستراحه .
↓ بطاقة عملك .

*** تقديم الأشخاص :**

- **السؤال /** أي اسم تقدم أولا ؟!

- **الجواب /** قدم اسم الشخص الأكثر أهميه أولا .

كثيرا من الأشخاص لا يدركون مطلقا أن التقديم في مجال العمل يختلف في الواقع ، عن التقديم في المناسبات الإجتماعيه ومن المهم فهم هذا الإختلاف . أما التقديم في المناسبات الإجتماعيه فبسيط نسبيا ما عليك إلا أن تذكر اسم الشخص الأكثر أهميه اعتمادا على العمر أو الجنس ، ثم تذكر صفة مشتركة بين أفراد المجموعه .

* حركات جسديه مفتاحيه :

لا يقتصر التقديم على ما تقوله بل يشمل ما تفعله أثناء الإجتماع أين تجلس ، أين تضع يديك ، كيف تقف ، وغيرها من الأمور الدقيقه ، وإن لمكان وجودك أثرا عظيما في نجاح التقديم نفسه فالشخص الأعلى مقاما مثلا ينبغي أن يقف إلى يمين المتقدم .

* مآزق ومخارج :

المشكله : نسيت اسم الشخص .

الحل : لديك عدد من الخيارات .

خيارك الأول هو الإقرار بالنسيان . وخيار آخر يمكنك أن تسأل شخصا آخر . ويمكنك أن تطلب تبادل بطاقات العمل ، أو ترسل شخصا آخر ليقدم نفسه إلى الشخص الذي نسيت اسمه .

* حديث المجامله :

ابحث عن أفضل الموضوعات التي تصلح لإقامة اتصال مع زبونك . على أن المبادرة بطرح الأسئلة تحقق عدة أمور :

- (1) أنك تبدأ بالتحكم وتضمن حصوله والمحافظة عليه وهذا من صُلب اهتمامك .
 - (2) أنك تُبعد الأضواء عنك وعن وصولك .
 - (3) أنك تمنح فرصة الإستماع إلى صوت الشخص الآخر أولا وتحكم على تصرفاته .
- ف بالإستماع إلى صوت الشخص يمكنك أن تحصل معلومات مهمه .
- ⇒ المشكله : الشخص الذي تجري معه حديث مجامله قال شيئا غير مناسب أو سأل عن أمر غير مستساغ لك .
- ⇒ الحل : استعمل الدعابه ما أمكنك ذلك .

* موضوعات خطره :

- ★ في السياسه .
- ★ في الدين والعادات والتقاليد .
- ★ في القضايا الشخصيه .

* موضوعات آمنه :

- ➡ الطقس .
- ➡ الكتاب الجيد .
- ➡ وسائل النقل .
- ➡ البيئه المحيطه .

➡️ الرياضه .

* مهارات الإتصال بالهاتف :

عند الإشتراك في محادثه جماعيه على الهاتف الناطق توخى أن تجعل كلماتك مباشره ومحكمه وإذا لم يكن لديك شئ مهم للإسهام به فقاوم الرغبه في سماع صوتك ، لأن ذلك مزعج في أي لقاء عادي . اذا اقتضى الأمر إجراء مكالمه على هاتف جوال (خلوي) بخصوص العمل ، فلتكن مختصره وأبق صوتك منخفضا واحترافيا فالصوت المرتفع غير لائق في العمل .

* البريد الإلكتروني :

إن وجود أخطاء مطبعيه في رسالتك الإلكترونية تعني لمتلقيها أنك لم تكلف نفسك ولو بضع ثواني إضافيه كي تضمن عدم وجود أخطاء فيها . ولاشك في أن إرسال أي رساله تتضمن أخطاء إملايه لا تنطوي على صورته إيجابيه . ولتكن رسالتك الإلكترونية قصيره .

* زلات شائعه في البريد الإلكتروني :

- ≈ ينبغي المحافظه على الإحترام .
- ≈ الهزل والمزح .
- ≈ الثقه بمفتاح الحذف .
- ≈ من الممكن النفاذ إلى رسائل البريد الإلكتروني القديمه أو حتى المحذوفه .
- ≈ إرسال مرفقات غير ضروريه أو كبيره الحجم .

❖ كيف تتدارك الأمر إذن !!؟

أرسلت دون قصد رساله إلكترونيه أو وثيقة قبل أن تكون جاهزه للعرض على العموم ، تصرف بسرعه فكلما أسرعت في وضع نسخه معدله بين يدي المتلقي ، كان أفضل . أرسل النسخه المعدله بأسرع ما يمكن ، وضع في عنوان الموضوع العبارة الآتيه : " الرجاء إهمال الوثيقه السابقه " .

* المهارات المتعلقة بالدعوه إلى الطعام :

- ✚ سؤال : دعوت زبونا محتملا جديدا إلى الغداء من منكما يحدد مكان الدعوه ؟! .
- ✚ الجواب : أنت الذي تقرر مسؤوليتها وواجب التحكم فيها .

* استعدادات ما قبل التخطيط :

- ➡️ التعامل مع كشف الحساب بمهاره :
- عند تحديد موعد الحجز رتب الأمور بحيث يتم دفع الفاتوره سلفا فهذا يقلل من حصول لحظات مربكه عندما يصل كشف الحساب إلى الطاولة .
- ➡️ قواعد الجلوس :
- القاعده : لا تجلس قبل أن يصل ضيفك بل انتظر واقفا في مكان الإستقبال .
- ➡️ كيفية طلب الطعام :

يقضي بروتوكول طلب الطعام أن يبدأ ضيف الشرف الذي يجلس إلى يمين المضيف بالطلب

- ✚ **سؤال :** طلب ضيفك مقبلات وحساء وسلطة ووجبه ساخنة وأنت ترغب في طبق من السلطات فقط . ماذا ينبغي أن تفعل ؟!
- ✚ **الجواب :** ينبغي أن تجاري ضيفك في طلبه ، لونا بلون ، كي يتحرر من الإرتباك والتكلف .

* تقديم العروض :

تعد العروض جزءا أساسيا في عالم إدارة الأعمال . ذلك أن تنفيذ عرض ممتاز يُتيح لك فرصة أخرى للتميز . وأن إتقان فن العرض يتطلب معرفة ومزيذا من التدريب .

- ↑ استخدام الأجهزة التقنية .
↓
↑ اللباس : ألبس أحذية مناسبة لرجال الأعمال .
↓

* إرشادات أخرى مهمة في التحضير :

- ④ أن تصل باكرا .
④ أشكر الأشخاص .
④ أخلع ساعة يدك . كي تتجنب الغلظه القاضي (على صغرها) المتمثلة بالنظر إلى الساعة في أثناء العرض .

④ الإجابة عن الأسئلة :

من الشائع أن يرد المحاضر عن الأسئلة التي يتلقاها بعبارة مثل : " أشكرك على سؤالك " ثم الشروع في الإجابة بثقه .

④ الإختتام :

إن عملية إنهاء العرض تتطلب تدبيرا حسنا ، خطّط لما تنوي قوله واربطه بأمور محددة تتصل بالحاضرين . وأن تشكر الحاضرين على تجشّمهم عناء الحضور وعلى الوقت الثمين الذي بذلوه وعلى حُسن الإصغاء والمشاركه . واشكر مرة أخرى الذين وجهوا إليك الدعوة .

❖ **ماذا تفعل إذا خذلتك التقنيات التي تستعملها ؟!**
كن جاهزا للمتابعه بدونها وتذكر أنها ليست سوى أدوات للمساعدة .

* الإجتماع :

➡ متى يبدأ الإجتماع فعليا ؟!

يبدأ قبل الوقت الذي يتوقعه معظم الناس ، منذ اللحظة التي تتحدث فيها مع الشخص على الهاتف . وفي الطريق إلى غرفة الإجتماع إياك والصمت المحرج الذي يُشعر الآخرين بعدم الإرتياح بل حاول الدخول في حديث مجامله وهذا ما سبق الحديث عنه .

✚ **سؤال :** عندما تصل إلى غرفة الإجتماعات ، أين تجلس ؟!

✚ **الجواب :** إذا كان الإجتماع في المكتب .
إذا كان الإجتماع في غرفة الإجتماعات .

مضيفك قد حدد سلفا أماكن الجلوس .

➔ **احزم أشياءك بفاعليه وتجول بأمتعه قليله :**

✚ **سؤال :** ماهو الإنطباع إذا دخلت لزيارتي حاملا أكبر حقيبة يد عندك ؟!

✚ **جواب :** هذا يعطي انطباعا بأن هذه المقابلة هي واحدة من عدة مقابلات في هذا اليوم

أو هذا الأسبوع ولا يشعر الزبون بالخصوصية .

❖ **ماذا تفعل إذا أقحم أحدهم نفسه في الإجتماع بعد مده من بدئه ؟!**

هذا يتعلق بمكانة الشخص ، بالمده التي مضت على الإجتماع فإذا كان الشخص ذا مرتبة عالية فينبغي أن تزوده بموجز عما فاتته باحترام .

*** بطاقة العمل :**

القاعده هنا تقول : لا تطلب أبدا بطاقة شخص أعلى منك مرتبه .

➔ **إختيار بطاقة العمل :**

تذكر أن هذه القطعه من الورق تمثلك شخصيا لذا ينبغي أن تصنع هذه الحقيقة في إعتبارك وأن تختار بطاقتك بحكمه .

عند تصميم النموذج الطباعي لبطاقتك تأكد أن يكون أسمك ظاهرا فيها بوضوح . رتب المعلومات على البطاقة بحيث يكون اسمك أبرز ما فيها .

➔ **أين تضع بطاقات العمل ؟! وكيف تقدمها ؟!**

تختلف طرق تقديم بطاقة العمل من دوله لأخرى مثل اليابان وأمريكا الشماليه . عندما تقدم إليك بطاقة عمل فـ تقبلها وأنظر إليها وادرسها وعبر عن شكرك لصاحبها هذا العمل البسيط مهم جدا ، والواقع أنك إن لم تفعل هذه الخطوات جميعها فإن هذا لن يساعد على تعزيز صورتك الإحترافيه . من المفضل أن تحتفظ بالبطاقات في أثناء الإجتماعات لأن هذا يوحي بأنك لم تطرحها جانبا وأنت لم تتجاهل صاحبها .

❖ **متى يجري تبادل البطاقات ؟!**

الشخص الأول الذي ينبغي أن يتسلم بطاقة عملك عند وصولك إلى مكان الإجتماع هو موظف الإستقبال .

➔ **إرشادات في بطاقة العمل :**

- ❖ احتفظ ببطاقات العمل في محفظة أنيقه .
- ❖ استعمل نوعية جيده من بطاقات العمل .
- ❖ تأكد أن اسمك هو أبرز ما في البطاقة .
- ❖ تأكد أن بطاقتك ذات مظهر أنيق فالبطاقات المشوهه لا تعطي إنطباعا حسنا عنك .
- ❖ لا تفترض أن أحدا يود الحصول على بطاقتك ، اسأل أولا .
- ❖ لا تطلب من مدير رفيع المستوى بطاقة عمله ، فمعظم هؤلاء المديرين لا يتبادلون البطاقات إلا مع نظرائهم في المرتبه .
- ❖ تذكر أن بطاقة العمل تعبر عنك وعن الشركه التي تمثلها لذا ينبغي مراعاة الأصول فيما يتعلق بإنشاءها ، وتصميمها ، تقديمها ، تسلمها ، شكر صاحبها ومكان وضعها ، اغتنم فرصة التألق بها .
- ❖ لا تكتب على بطاقة العمل دون استئذان أو اكتب عليها دون أن يراك صاحبها .

*** آداب السفر وقواعد السلوك الدولي :**

➡ كيف تؤثر الثقافة في العمل !؟

- دقة المواعيد : أمر متوقع فلا تستغرب إذا وصل الشخص الذي سـ تلتقيه قبل الموعد بعشر دقائق أو ربع ساعه .
- الإتصالات .
- لتقديم الهدايا دور كبير في عالم الأعمال الدوليـه ويرجى التنبيه في هذا الصدد إلى ألوان أعطية الهدايا لأنها قد تكون مسينه للآخرين .
- حاول أن تتعلم بعض الكلمات والعبارات الأساسية من لغة الزبون ، تكفي لإظهار أنك قد بذلت جهدك في ذلك ولو كانت طريقة لفظك غير متقنه تماما فهذا يقطع شرطا بعيدا في طريق التحبب إلى الناس في أي بلد من البلدان

كيف تتدارك الأمور إذا أرسلت دون قصد رسالة إلكترونيه أو وثيقه قبل أن تكون جاهزه للعرض على العموم : - تصرف بسرعة فكلما أسرعت في وضع نسخة معدله بين يدي المتلقي كان أفضل . - أرسل النسخه المعدله بأسرع ما يمكن . - وضع في عنوان الموضوع العبارة الآتيه (الرجاء إهمال الوثيقه السابقه) . - جميع ما ذكر أعلاه .	(1)
نسيت اسم الشخص ولديك عدد من الخيارات التاليه فما هو المناسب منها : - الإقرار بالنسيان . - أن تسأل شخصا آخر . - أن تطلب تبادل بطاقات العمل . - جميع ما ذكر أعلاه .	(2)
بالبحث عن أفضل الموضوعات التي تصلح لإقامة اتصال مع زبونك تكون المبادره بطرح أسئلته تحقق عدة أمور منها : - أنك تبدأ بالتحكم وتضمن حصوله والمحافظة عليه وهذا من صلب اهتماماتك . - أنك تبعد الأضواء عنك وعن وصولك . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(3)
الشخص الذي تجري معه حديث مجامله قال شيئا غير مناسب أو سأل عن أمر غير مستساغ لك من الحلول المناسبه : - استعمال الدعايه ما أمكنك ذلك .	(4)

- الإعتراض الفوري . - الموافقه والمجامله . - ليس مما ذكر أعلاه .	
من الإرشادات في بطاقة العمل التالي عدا : - تأكد أن اسمك هو أبرز ما في البطاقه . - تطلب من مدير رفيع المستوى بطاقة عمله . - لا تكتب على بطاقة العمل دون استئذان . - جميع ما ذكر أعلاه .	(5)
أي من التالي تعتبر موضوعات خطره للنقاش مع العملاء (لا ينصح بالحديث بها مع العملاء) : - في القضايا الشخصيه . - الطقس (حالة الجو) . - الكتاب الجيد . - وسائل النقل .	(6)
من آداب السفر وقواعد السلوك الدوليه : - دقة المواعيد - تقديم الهدايا . - لغة الزبون . - جميع ما ذكر أعلاه .	(7)
عندما تصل إلى غرفة الاجتماعات فإن مكان الجلوس يعتمد على : - إذا كان الاجتماع في المكتب . - إذا كان الاجتماع في غرفة الاجتماعات . - مضيفك قد حدد سلفا أماكن الجلوس . - جميع ما ذكر أعلاه .	(8)
ما تفعل إذا أقحم أحد نفسه في الاجتماع بعد مده من بدنه : - هذا يتعلق بمكانة الشخص . - بالمده التي مضت على الاجتماع . - (أ ، ب) . - يعتمد على الوقت المتبقي .	(9)

من الموضوعات الآمنه للمحدثه الرسميه التالي عدا : - الكتاب الجيد . - وسائل النقل . - البيئه المحيطه . - القضايا الشخصيه .	10) (
من الموضوعات الخطره للمحدثه الرسميه التالي عدا : - في السياسه . - في الدين والعادات والتقاليد . - في القضايا الشخصيه . - الطقس .	11) (
بطاقة العمل القاعده تقول : - لا تطلب أبدا بطاقة شخص أعلى منك مرتبه . - أطلب البطاقه بشكل دائم من رؤساءك . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	12) (
أي اسم تقدم أولا في مجال الأعمال : - قَدَم اسم الشخص الأكثر أهميه . - الأكبر عمرا (سنا) . - (أ ، ب) . - الأعلى شهاده .	13) (
الشخص الأول الذي ينبغي أن يتسلم بطاقة عملك عند وصولك إلى مكان الاجتماع هو : - موظف الإستقبال . - حارس المبنى . - مدير عام المبنى . - (ب ، ج)	14) (
أي من التالي صحيحا : - الثقة : التي تبدأ من ثقة المرء بنفسه وثقه هي كل ما يتعلق بإظهار الطاقه الإيجابيه والروح المعنويه الماليه والمواقف العمليه . - التحكم : كثيرا ما أسأل من الذي ينبغي أن يبدأ بالمبادرات الوديه من مثل : أحاديث المجامله ، أو المصافحه ، أو الجلوس . - الإتصال لكي تكون على صله فعاله بالآخر تحتاج إلى أن تتصل به على جميع المستويات فالاتصال	15) (

مع الآخر يساعدك على إقامة علاقة معه وبناء الثقة به وتشجع الآخرين على العمل معك . - جميع ما ذكر .	
تعد مناسبة لقاء العمل الجماعي : - فرصه لعرض نفسك بمظهر إيجابي على زملاءك ورؤساءك وأرباب الصنائه والزبائن المحتملين . - دعوة إلى التعريف بنفسك لدى أشخاص لا سبيل لك إلى مقابلتهم وجها لوجه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	16) (

المحاضره الرابعه عشر / علاقة أخلاقيات الأعمال ببعض العلوم الأخرى
أثر أخلاقيات الأعمال على وظائف
الإداره .

تبسيطا لذلك يقترح المؤلف سلما لهذه المصطلحات السلوكيه ، وفقا للمرتبه على النحو التالي :

(سلم مقترح للسلوك الأخلاقي)

- **فالخلق** من الناحيه العمليه وبصفة عامه / هو سلوك راسخ في عمق الإنسان يظهر بشكل اختياري وعادي دون تردد أو تكلف أو اضطرار أو محاباة ، يمارسها الشخص بصورة مستمره في كل الظروف والأحوال .

□ علاقة أخلاقيات الأعمال بالعلوم الأخرى :

- ➡ علاقة أخلاقيات العمل بالإداره العامه
- ➡ علاقة أخلاقيات العمل بالعسكريه : وما ينطبق على الموظف المدني ينطبق أيضا على الموظف العسكري لا سيما وهو حامي النظام ورجل الأمن الأول في المجتمع ما يعزز الدور الإيجابي للعسكري .
- ➡ أخلاقيات العمل والأمن الشامل .
- ➡ علاقة أخلاقيات العمل بالإداره خاصه وهذا ما سوف نتحدث عنه لاحقا .
- ➡ علاقة أخلاقيات العمل بالمصنع والمهن الفنيه .
- ➡ علاقة أخلاقيات العمل بالخدمات الصحيه :

- * فحص المريض وتشخيص حالته بدقه واهتمام .
- * وجوب احتفاظ الطبيب / الطبيه بأسرار المريض وعدم البوح بها إلا في التقارير الرسميه وعند اللزوم ويعلم المريض .
- * يجب توفير الحمايه الكامله للعاملين في المستشفى من مخاطر كيميائيه أو إشعاعيه أو مغناطيسيه متوقعه بارتداء الواقي الخاص بها .
- * عدم استغلال حاجه المريض للعلاج ماديا أو معنويا .
- * عدم صرف دواء لا يحتاجه المريض وذلك بدافع مادي روج له مسوق الدواء
- * — ممثل شركة الأدوية — عند زيارته للطبيب .

† ملاحظه : Remark

وما ينطبق على الطبيب ينطبق أيضا على المهندس والجيولوجي والكيميائي والفيزيائي والإداري والمحاسب وكل الأعمال الأخرى . ومن العجيب ألا يُطلب منهم القسم الغليظ قبل مباشرتهم لأعمالهم مثل الطبيب .

- ➡ **علاقة أخلاقيات العمل بالقانون :** لابد أن يكون قائما على معايير أخلاقية تبعده عن الإستبداد في الأحكام والكيل بمكيالين وإحقاق الحق .
- ➡ **علاقة أخلاقيات العمل بالإقتصاد :** الأخذ بعين الاعتبار بالتوازن في السلوك الإقتصادي فلا شح ولا إسراف ، إنفاقا وإنتاجا وإستهلاكاً واستثماراً وإدخارا ، وهذا ما يظهر جليا العلاقة القوية بين المعايير الأخلاقية والعمليات الإقتصادية .
- ➡ **علاقة أخلاقيات العمل بالرياضة :** وهي تمارس في النوادي والمراكز الرياضية المتخصصة .

□ **أخلاقيات العمل الخاصة بالطلاب تتلخص في الآتي :**

- ★ أن يكون مهذبا ومنظما مع أساتذته .
- ★ حضور المحاضرات بانتظام والإلتزام بأوقاتها .
- ★ المحافظة على أمانة التعليم فلا يغش في اختبارات ، ولا يسرق بحوث غيره ، ولا يكذب على الله ثم على أستاذه بأنه هو الذي أعد ما كلفه به من تقرير أو بحث ، في حين أنه لجأ إلى لصوص البحوث ومزوريها ، المفسدين في الأرض ليحصل على ما يريد به بئس معين .

□ **أخلاقيات العمل الخاصة بالأستاذ :**

1. حرص أستاذ المادة على وقت المحاضره حضورا وانصرافا .
2. الإلتزام الفعلي بالساعات المكتبية .
3. ألا يسفه رأيا أو وجهة نظر للطلاب .

□ **أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة :**

- ④ ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقاتهم مع طلابهم .
- ④ أن يقدم لهم يد العون وبخاصه الجدد منهم .
- ④ أن يكون موضوعيا في تقييم زملائه .

(1) - التخطيط :

- ↑ وضع تدابير وترتيبات عملية مباحه لمواجهة المستقبل .
- ↑ متطلبات مستقبلية مشروعه .
- ↑ لا يجوز التخطيط لمتطلبات مستقبلية محظوره أو مشتبته .

(2) - التنظيم :

- ④ القرارات الإدارية ذات الطبيعة التنظيمية تصدر بصورة حيادية وبمناى عن أي مؤثرات عاطفيه .
- ④ التغلب على أي من أنواع الصراعات الطبقيه أو الطائفية بينهم وإلغاء الحواجز التنظيمية المسببه للعزله بين منسوبي المنظمه .
- ④ ترسيخ معايير أخلاقية مهمه كالعادل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق .
- ④ لا يتجاهل الحاجات الروحيه والماديه للموظف .

(3) - التوجيه :

- * أن يكون توجيهه مبني على معلومات صحيحة .
- * أن يكون قدوة للآخرين في توجيهه .
- * ألا يضيق ذرعا بالإستفسارات والمناقشه .

- * أن يصدر توجيهه في الوقت المناسب .
- * أن يقصد من توجيهه تحقيق مصلحة عامه للعمل وليست خاصة به .

(4) - الرقابة :

- ≈ التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأة وأنه يحقق النفع للجميع .
- ≈ التأكد من سلامة الأداء وخلوه من الأخطاء أو الإحرفات .
- ≈ التأكد من الإستفادة المثلى من الإمكانيات المتاحة دون تبذير .
- ≈ التأكد من الموضوعية عند ممارسة الرقابة .

من أثر أخلاقيات الأعمال على وظيفة التوجيه كأحد وظائف الإدارة : - أن يكون توجيهه مبنيًا على معلومات صحيحة . - أن يكون قدوة للآخرين في توجيهه . - ألا يضيق ذرعا بالإستفسارات والمناقشة . - جميع ما ذكر أعلاه .	(1)
من أثر أخلاقيات الأعمال على وظيفة الرقابة كأحد وظائف الإدارة : - التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأة وأنه يحقق النفع للجميع . - التأكيد من سلامة الأداء وخلوه من الأخطاء والإحرفات . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(2)
من أخلاقيات العمل على وظيفة التخطيط كأحد وظائف الإدارة : - وضع تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل . - متطلبات مستقبلية مشروعه إذ لا يجوز التخطيط لمتطلبات مستقبلية محظوره أو مشتبهه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(3)
من أثر أخلاقيات العمل على وظيفة التنظيم كأحد وظائف الإدارة : - القرارات الإدارية ذات الطبع التنظيمية تصدر بصوره حيادية وبمناى عن أي مؤثرات عاطفيه . - التغلب على أي من أنواع الصراعات الطبقيه أو الطائفية بينهم وإلغاء الحواجز التنظيميه المسببه للعزله بين منسوبي المنظمه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(4)

(5)	أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة التالي عدا : - ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقاتهم مع طلابهم . - المعاونه بتشكيل التنظيم الغير رسمي . - أن يقدم لهم يد العون وخاصة الجدد منهم . - أن يكون موضوعيا في تقييم زملائه .
(6)	إن ترسيخ معايير أخلاقية مهمه كالعادل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق لدى المدير وأن لا يتجاهل الحاجات الروحية والمادية للموظف تهتم أخلاقيات العمل لوظيفة : - التخطيط . - التنظيم . - التوجيه . - الرقابة .
(7)	أن يصدر قراره / تعميمه في الوقت المناسب وأن يقصد من ذلك القرار / التعميم تحقيق مصلحة عامه تهتم أخلاقيات العمل لوظيفة : - التخطيط . - التنظيم . - التوجيه . - الرقابة .
(8)	من أخلاقيات العمل بالخدمات الصحيه : - فحص المريض وتشخيص حالته بدقه واهتمام . - عدم استغلال حاجة المريض للعلاج ، ماديا أو معنويا . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
(9)	من أخلاقيات العمل الخاصه بالطلاب : - أن يكون مهذبا ومنظما مع أساتذته . - حضور المحاضرات بانتظام والإلتزام بأوقاتها . - المحافظه على أمانة التعليم فلا يغش في اختبارات ولا يسرق بحوث غيره . - جميع ما ذكر أعلاه .
(10)	الخُلق من الناحيه العمليه وبصفة عامه هو : - سلوك راسخ في عمق الإنسان . - يظهر بشكل اختياري وعادي دون تردد أو تكلف أو اضطراب أو محاباة . - يمارسها الشخص بصورة مستمره في الظروف والأحوال . - جميع ما ذكر أعلاه .

من أخلاقيات العمل الخاصة بالأستاذ : - حرصه على وقت المحاضرات حضوراً وانصرافاً . - الالتزام الفعلي بالساعات المكتبية . - ألا يسفه رأياً أو وجهة نظر للطالب . - جميع ما ذكر أعلاه .	(11)
إن وضوح تدابير وترتيبات عملية مباحه لمواجهة المستقبل تهم أخلاقيات العمل لوظيفة : - التخطيط . - التنظيم . - التوجيه . - الرقابة .	(12)
من المصطلحات السلوكية التالي عدا : - التقليد . - العادة . - الخلق . - الدخل .	(13)
فالخلق من الناحية العملية وبصفة عامه هو : - سلوك راسخ . - هو تعلم وخبرة الحياة فقط . - هو موهبه وإبداع ذاتي فقط . - (ب ، ج) .	(14)
من أخلاقيات الأعمال والتوجيه : - أن يكون توجيهه مبني على معلومات صحيحة . - ألا يضيق ذرعا بالإستفسارات والمناقشه . - أن يقصد من توجيهه تحقيق مصلحة عامه للعمل وليست خاصه به . - جميع ما ذكر .	(15)

(16)	أخلاقيات العمل بالعسكريه : - ما ينطبق على الموظف المدني أيضا ينطبق على الموظف العسكري . - ماينطبق على الموظف المدني ليس بالضروره ينطبق على الموظف العسكري . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
(17)	من أخلاقيات الأعمال بالتنظيم : - القرارات الإداريه ذات الطبعه التنظيميه تصدر بصوره حياديه وبمنأى عن أي مؤثرات عاطفيه . - التغلب على أي من أنواع الصراعات الطبقيه أو الطائفيه بينهم وإلغاء الحواجز التنظيميه المسببه للعزله بين منسوبي المنظمه . - ترسيخ معايير أخلاقيه مهمه كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق . - جميع ما ذكر أعلاه .
(19)	من أخلاقيات الأعمال بالتخطيط : - وضع تدابير وترتيبات عمليه مباحه لمواجهة المستقبل متطلبات مستقبليه مشروعه . - لا يجوز التخطيط لمتطلبات مستقبليه محظوره أو مشتبهه . - (أ ، ب) . - التخطيط حسب الماضي .
(20)	من أخلاقيات العمل الخاصه بعلاقة الأستاذ بزملاءه في المهنة : - ألا يتدخل في أمور زملاءه وعلاقتهم مع طلابهم . - أن يقدم لهم يد العون وبخاصه الجدد منهم . - أن يكون موضوعيا في تقييم زملاءه . - جميع ما ذكر .

المحاضره الخامسة عشر / أخلاقيات الإدارة في شركات الأعمال

ولعل مما يزيد من أهمية التأكيد على أخلاقيات الإدارة هو أن عالمنا المعاصر الذي يتسم بالتغير الكبير أصبحت فيه شركات الأعمال تحت تأثير عوامل عديدة أكثر عرضه للمآزق الأخلاقية والعمل وفق قواعد تتجاوز فيها مسؤولياتها الإجتماعيه والتزاماتها الأخلاقية . وفي مقدمة هذه العوامل :

1. المنافسة الشديده :

فالمنافسة بين الشركات اليوم بقدر ما تتم في مجال الإستراتيجيه والأنظمه والهياكل (العوامل الصلبه) فإنها تتم في مجال الثقافه والقيم والمعايير (العوامل الناعمه) .

2. تزايد الإتجاه نحو العولمه الذي أتاح للشركات أن تنقل منتجاتها وممارستها عبر الحدود .

3. الفساد الإداري وتطوره :

إن الفساد الإداري في دنيا الأعمال أصبح ظاهره معقده وواسعه متنوعه إلى الحد الذي جعل الكثير من الباحثين يعتقدون أن لا مناعه كامله من الفساد الإداري خاصه أنه يأتي بأشكال جديده .

4. الممارسات المهنيه :

إن تزايد الأنشطة والأعمال القائمه على المعرفه أدى ويؤدي إلى مزيد من التخصص المهني الإحترافي والحاجه إلى المهنيين المحترفين .

➔ مفهوم أخلاقيات الإدارة :

تمثل الأخلاق أو الأخلاقيات (Ethics) كما أشار المؤلف (نجم عبود) ، وكما أشرنا من قبل مجموعة القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد أو ما هو سيئ ، ما هو صواب وما هو خاطئ .

فهي إذن مفهوم الصواب والخطأ في السلوك . والأخلاقيات تقدم دليلاً من خلال معاييرها وقيمها على الأنشطة الأخلاقية وغير الأخلاقية .

➔ المشكلات الأساسية في أخلاقيات الإدارة :

1. اختلاط المفاهيم .
2. الصعوبات المرتبطة بالتفاوت بين أخلاقيات الإدارة كما هي معلنة وبين السلوك الإداري .
3. الصعوبة المرتبطة بعلاقة أخلاقيات الإدارة بالكفاءة الإدارية .
4. المشكلة المتعلقة بالصراع الأخلاقي .
5. الصعوبة المرتبطة بالطبيعة الشائكة للقسم الأكبر من الخيارات الأخلاقية .
6. الصعوبة الخاصة بضعف الحس الأخلاقي للمديرين مما يضعف من استجابتهم في قراراتهم المختلفة للقيم والمعايير الأخلاقية .
7. الصعوبة المرتبطة باختلاف الأخلاقيات جراء اختلاف الثقافات والبيئات .

يقدم روبرت أوستن (R.W.Austin) دليلاً ويدعو المديرين إلى تبنيه لدعم أخلاقيات الإدارة ويتكون من المبادئ الثلاثة الآتية :

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

➔ مدونة أخلاقيات الإدارة :

لقد درجت الشركات منذ سنوات ليست بالقليلة على إصدار ما يتسنى بتصريح قيم الشركة . وكان صدور مثل هذا التصريح تطوراً مهماً على طريق أخلاقيات الإدارة ، إلا أنه لم يكن كافياً وهذا يعود إلى أن هذه التصريحات كانت تستهدف أمرين على الأقل :

1. تقديم صورته ملخصه وواضحه عن أولوياتها للجمهور والمجتمع وأصحاب المصلحة .
2. إعطاء العاملين نقاط يوربه في توجيه أعمالهم لتحديد خياراتهم وتوجيهاتهم في مبادراتهم ومشروعاتهم الحالية والجديدة في الشركة .

✚ سؤال / ماهي هذه القيم في تصريحات شركات الأعمال القانده ؟!

إن مراجعة التصريحات الخاصة في قيم الشركات تظهر الملاحظات التالية :

— إن القيمة في هذه التصريحات ليست بالضرورة قيمه أخلاقية أو التزام ذات طابع أخلاقي بقدر ما يعني تفضيلات أساسية للشركة من أجل التميز على المنافسين الآخرين أو في اجتذاب الزبائن تحت تأثير هذه القيم .

- إن قيم الشركه عادة ما تكون مرتبطه بطبيعته عمل الشركه وأغراضها فمثلا إن شركات العطور تحاول أن تبرز قيم الجمال الذي يقدم للمرأة بلا حدود ، وشركه الأغذيه تركز على الإستجابه الأفضل للأذواق والطعم الشهى ... إلخ .
- إن هذه القيم في الحالات الكثيره هي قيم أعمال في جوهرها أكثر مما هي أخلاقيات في جوهرها .
- الصعوبه المرتبطه بالطبيعته الشائكه للقسم الأكبر من الخيارات الأخلاقيه .

الواجبات (1)

الواجب الأول	
أن تعريف أخلاقيات الأعمال هي : - بأنها المبادئ والمعايير . - التي تعتبر أساس للسلوك الواجب من أفراد العمل . - ليس بالضروره يتعهد أفرادها بالالتزام بها . - جميع ما ذكر أعلاه .	(1)
إن أهمية الأخلاق فيما يلي : - التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك غيره من بني جنسه في تحقيق حاجاته الطبيعيه أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى . - إن هدف الأخلاق تحقيق السعاده في الحياة الفرديه والجماعيه . - في نجاح الإنسان في حياته العمليه فقط . - جميع ما ذكر صحيح .	(2)

إن مفهوم العمل هو : - ما يقوم به الإنسان من أعمال وجهود مثمره . - في وظيفة أو مهنة أو حرفه . - (أ ، ب) . - جميع ما ذكر صحيح .	(3)
الواجب الثاني	
إن من الأخلاقيات المطلوبة في العامل : - الأمانة . - إطاعة النظم . - احترام الآخرين . - جميع ما ذكر صحيح .	(4)
إن من الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل : - أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازها مع بيان ما يتعلق بالمدد والأجر . - أن لا يكلفه فوق طاقته . - (أ ، ب) . - ليس ما ذكر صحيح .	(5)
إن السلوك الحازم هو : - أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانه وبطريقه مباشره دون المساس بحقوق الآخرين . - يتصف هذا السلوك بالقوه أي أنه سلوك إيجابي وسلبى . - (أ ، ب) . - جميع ما ذكر صحيح .	(6)
الواجب الثالث	
من أنواع القيم الموجوده في منظمة الأعمال : - قيم الموظف . - قيم المجتمع والمنظمه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(7)

تتمثل القيم في المنطقه مما يلي : - تحقيق الأهداف . - الإستقرار . - النمو . - جميع ما ذكر صحيح .	(8)
من مجموعة القيم الأخلاقيه التي ترتبط بالعمل أيا كان نوعها أو درجتها أو شاغلها : - الصدق . - البشاشه وحسن التعامل مع الآخرين . - الإتقان في العمل . - جميع ما ذكر صحيح .	(9)
من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة : - تنمية الرقابيه الذاتيه . - أنظمة وتعليمات المنظمه . - التقييم المستمر للموظفين . - جميع ما ذكر صحيح .	(10)

الواجبات (2)

الواجب الأول	
إن عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني : - هي محاولة الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعيه بواسطة بينه محفزه ومتحرره من القيود الغير ضاره . - هي مصدر المعلومات . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	(1)

تراعي عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني : - قبول تعديل الأفكار . - تجديد الأفكار وعدم تكرارها . - عدم النقد . - جميع ما ذكر .	(2)
من نظريات الحافز : - تكتيك - تجميع الزيادات . - الدفع مقابل المعرفة . - التعويض على أساس جماعي كفريق . - جميع ما ذكر .	(3)
الواجب الثاني	
من مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز : - الموظف يحتاج أن يكون جدير بالمكافأه ليحفز للحصول عليها . - الموظف يحتاج أن يكون حريصا بالمكافأه ليحفز للحصول عليها . - الموظف يحتاج أن يكون قويا بالمكافأه ليحفز للحصول عليها . - جميع ما ذكر .	(4)
من أسس التعريفات لأخلاقيات الأعمال : - المبادئ والمعايير . - الآداب والسلوك . - الأخلاق العامه . - جميع ما ذكر .	(5)
من القيم الأخلاقية التالي عدا : - إطاعة النظم . - الولاء . - (أ ، ب) . - الإنتاجية وتحديد المنافسه .	(6)
الواجب الثالث	

من أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد : - تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته . - تساعد على الوقاية من الإحراف . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	(7)
من أهمية أخلاقيات الأعمال للمجتمع : - يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات . - يتحقق بها التوجه نحو الأهداف السامية . - يتحقق بها الانضباط نحو تحقيق التنمية للمجتمع . - جميع ما ذكر	(8)
إجمالاً يمكن أن تحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ بالآتي : - العائلة والتربية البيئية . - ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	(9)
من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة : - وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الإجهادات الفردية الخاطئة . - القدوة الحسنة . - تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة . - جميع ما ذكر .	(10)

أسئلة كتاب مقرر أخلاقيات الأعمال

--	--

أن تعريف أخلاقيات العمل هو : - بأنها المبادئ والمعايير . - التي تعتبر أساس للسلوك المستحب من أفراد العمل . - ويتعهد أفرادها بالالتزام بها . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	(1)
إن أهمية الأخلاق فيما يلي : - التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك البهائم في تحقيق حاجاته الطبيعية أو في علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى . - إن هدف الأخلاق تحقيق السعادة في الحياة الفردية والجماعية . - في نجاح الإنسان في حياته . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	(2)
إن من مصادر الخلق الحسن : - الإيمان بوجود الله سبحانه وتعالى . - القرآن الكريم . - (أ + ب) . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	(3)
إن مفهوم العمل هو : - ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي . - في وظيفه أو مهنة أو حرفه . - (أ + ب) . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	(4)
إن من الأخلاقيات المطلوبه في العامل : - الأمانة . - القوه . - عدم الخيانه . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	(5)
إن من الأخلاقيات المطلوبه في صاحب العمل : - أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازه مع بيان ما يتعلق بالمدد والأجر . - أن لا يكلفه فوق طاقته . - أن يعامله بالحسنى فلا بد أن تكون نظرة صاحب العمل إلى العامل نظرة إنسانية . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	(6)

إن من مكارم الأخلاق التي يدعو إليها الإسلام : - التعاون والترابط والتراحم . - خدمة الناس وقضاء حوائجهم . - السكوت عن ذكر عيوب الآخرين في الحضور والغيبه . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	(7)
إن السلوك الحازم هو : - أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانه وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين . - ويتصف هذا السلوك بالإيجابيه أي أنه سلوك إيجابي . - <u>(أ + ب) .</u> - جميع ما ذكر صحيح .	(8)
إن من أسباب تراجع أخلاق العمل : - التلوث الجغرافي . - التلوث البيئي . - <u>التلوث القيمي .</u> - جميع ما ذكر صحيح .	(9)
إن من أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل : - دعم أفكار وآراء الآخرين الجديده . - الحفاظ على أدوات واجهزة العمل . - تنفيذ السياسه والإجراءات الوظيفيه . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	10) (
من مصادر الأخلاقيات هي : - <u>العائله والتربيه البيئيه .</u> - <u>ثقافة المجموعات العالميه .</u> - <u>(أ + ب) .</u> - جميع ما ذكر صحيح .	11) (
من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة : - تنمية الرقابہ الذاتيه . - أنظمة وتعليمات المنظمه . - <u>(أ + ب) .</u> - جميع ما ذكر صحيح .	12) (

تتضمن العلاقة مع الموردين : - أن تطلب من الموردين تقديم أسعاراً أفضل وجودة أفضل . - أن تطلب منهم تعديل أسلوب عملهم أو التكنولوجيا التي يستخدمونها للوصول إلى الجودة المطلوبة . - (أ + ب) . - جميع ما ذكر صحيح .	13) (
من أسباب الإتهامات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح : - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركة ليستمرروا في مناصبهم . - الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة . - وجود مجلس إدارة قوي تمزقه الخلافات والصراعات . - (أ + ب) . - جميع ما ذكر صحيح .	14) (
من أساسيات أخلاقيات العمل : - عدم وجود تضاد في المصالح Conflict of Interest . - عدم الغش والخداع والكذب . - (أ + ب) . - جميع ما ذكر صحيح .	15) (
من المواقف لها بأخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة : - الوعود . - الأولويات . - التوظيف . - جميع ما ذكر صحيح .	16) (

في سبيل تحقيق متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية فلا بد من : - معرفة كيفية الفصل بين متطلبات العمل ومتطلباتنا (رغباتنا) الشخصية . - تأكيد أهمية التركيز على شؤون العمل بدلا من الإهتمامات الشخصية . - إدارة المتطلبات والرغبات لدى الموظفين . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	17) (
عندما نتعرض لأي المواقف فلا بد من أن نقيم تصرفنا من منطلق الأخلاقيات : - هل هذا التصرف شرعي . - هل ذلك مخالف للقانون أو أنظمة وسياسات الشركة . - هل هو عدل لكل من يهمهم الأمر . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	18) (
من أساسيات أخلاقيات العمل : - تقبل الهدايا . - الرشوة . - السرقة . - <u>لا شيء مما ذكر .</u>	19) (
من أساسيات أخلاقيات العمل : - عدم التفرقة في التوظيف والترقية والتدريب وأي معاملته في العمل بناء على لون أو نوع أو ديانه أو أصل العامل أو المتقدم للعمل . - عدم التفرقة في التعيين والترقيات وخلافه بناء على وجود إعاقه غير مؤثره في العمل . - الصدق والدقه في التقارير . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	20) (
من أنواع القيم الموجوده في منظمة الأعمال : - قيم الفرد . - قيم المجتمع . - قيم المنظمه . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	21) (
تتمثل القيم في المنظمه مما يلي : - تحقيق الأهداف . - الإستقرار . - (أ + ب) . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	22) (

يقول الإمام أبو الحسن الماوردي : إن الأخلاق هي : - غرائز كامنه تظهر بالإختيار . - وتظهر بالإضطراب ، وللنفس أخلاق تحدث منها بالطبع . - ولها أفعال تصدر عنها بالإرادة . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	23) (
السلوك الأخلاقي هو : - السلوك الذي عمل به المجتمع وأقرّه . - ويتكون هذا السلوك من مجموعه من القواعد التي تبين للأفراد كيف يتصرفون . - في الحالات والمواقف التي تعرض لهم دون أن يخالفوا في ذلك العرف السائد في مجتمعهم . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	24) (
من مجموعة القيم الأخلاقية التي ينبغي أن يتحلى بها العامل المسلم بغض النظر عن العمل الذي يزاوله : - <u>التقوى .</u> - الكذب . - الخيانه . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	25) (
من مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط بالعمل أيا كان نوعها أو درجتها أو شاغلها : - الصدق . - التقوى . - <u>الإتقان في العمل .</u> - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	26) (
من مجموعة القيم الأخلاقية التي ترتبط ببعض المهن دون بعض : - الصدق . - الامانه . - <u>الشورى والتفويض .</u> - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	27) (

حسن معامله يحتاجها الموظف مع : - رؤسائه . - زملاءه . - المراجعين . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	28) (
إن إقامة العدل والمساواة بين الرؤوسين تقوم على : - إن الله عزوجل جعل الناس سواسيه لا فرق بين عريبيهم ولا أعجميهم إلا بالتقوى . - التقوى هي المعيار الأوحد للتفريق بين الناس . - <u>(أ + ب) .</u> - جميع ما ذكر صحيح .	29) (
من أنواع حسن معامله : - في بشاشة اللقاء والترحيب الحار . - وفي الإهتمام بأمور الآخرين وتقديم الخدمة الممكنة لهم . - وفي عدم إحراجهم أو إهانتهم . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	30) (
يعني الإنضباط هو : - ضبط الشئ حفظه بالحزم . - اهتمام التقني بجميع الأنظمة المنظمة لمهنته والمحافظة عليها . - سواء الإنضباط في الأوقات أو التصرفات أو الشكل أو التعامل مع جميع المستويات . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	31) (
من صور كيفية تفعيل الإنضباط والإتقان : - <u>الموظف قدوه في جميع أعماله فإنضباطه ومحافظته على أوقات العمل محفز واضح للآخرين .</u> - الموظف ليس أسوه فتقيده بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بعدم وصول هذه القيمه للآخرين . - الموظف ليس مخزنا للمعارف والمعلومات ولكن ليس لديه القدره لكيفية الحصول عليها وطرق الإستفاده منها وتطبيقها . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	32) (
من صور الإنضباط في التعامل (التصرفات) : - <u>اعرف قدر الموظفين والمسؤولين وعاملهم كما تعامل والديك .</u> - عامل زملاءك كإخوانك ولا تحب لهم الخير ولا تتعاون معهم على البر . - عامل الضعفاء ومن هم دونك بدون احترام ورحمه . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	33) (

تعني القيم في الإسلام هي : - فضائل خلقه . - هي المعيار لسلوك أفراد المجتمع عامه وأرباب المهن خاصة . - (أ + ب) . - جميع ما ذكر صحيح .	34) (
من العوامل التي تؤثر على أخلاقيات العمل : - الإيمان والتوحيد . - العبادات . - (أ + ب) . - جميع ما ذكر صحيح .	35) (
من العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه : - الإكراه . - الصدق . - الأمانة . - جميع ما ذكر صحيح .	36) (
ماهو مفهوم المصلحة العامة : - المنفعة . - الصدق . - العمل . - جميع ما ذكر صحيح .	37) (
من مبادئ القواعد الأخلاقية التي تحكم السلوك في الوظيفة العامة : - الالتزام بالقاعده الديموقراطيه للمجتمع . - الالتزام بالمصلحة العامة . - احترام إرادة المجتمع . - جميع ما ذكر صحيح .	38) (

من شروط المصلحة العامة في الإسلام : - أن تكون حقيقه وليست وهميه . - أن تكون عامه للناس وليست شخصيه . - أن لا تتعارض مع النص أو الإجماع . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	39) (
عرّف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الإجتماعيه لمنظمات الأعمال على أنه : - إلتزام أصحاب النشاطات التجاريه بالمساهمه في التنميه المستدامه . - من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم المجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس . - بأسلوب يخدم التجاره ويخدم التنميه في آن واحد . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	40) (
من أنماط المسؤولية الإجتماعيه : - المسؤولية الإقتصاديّه . - النمط الإجتماعي . - <u>(أ + ب) .</u> - <u>جميع ما ذكر صحيح</u>	41) (
من عناصر المسؤولية الإجتماعيه : - المالكون . - الزبائن . - العاملون . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	42) (
من عناصر المسؤولية الإجتماعيه للمالكين : - تحقيق أكبر ربح ممكن . - تعظيم قيمة السهم والمنشأه ككل . - رسم صورته محترمه للمنشأه في بيئتها . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	43) (
من عناصر المسؤولية الإجتماعيه لجماعات الضغط الإجتماعي : - التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك . - احترام أنشطة جماعات حماية البيئه . - احترام دور النقابات العاليه والتعامل الجيد معها . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	44) (

يعني مفهوم المحاسبه عن المسؤولية الإجتماعيه هو : - مجموعة الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال . - توصيل تلك المعلومات للفئات والطوائف المختصة . - وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء الإجتماعي لتلك المنظمات . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	45) (
من أهداف المحاسبه الإجتماعيه : - تحديد وقياس صافي المساهمه الإجتماعيه للمنظمه . - <u>عدم تقييم الأداء الإجتماعي للمنظمه .</u> - (أ + ب) . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	46) (
من مجالات المحاسبه الإجتماعيه : - العاملين . - البيئة الإجتماعيه . - حماية المستهلك . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	47) (
من أنواع الإفصاح المحاسبي عن الأداء الإجتماعي : - الإفصاح الكافي . - الإفصاح الكامل . - (أ + ب) . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	48) (
من حقوق المسؤولية الإجتماعيه مع العملاء : - حق الأمان . - حق الحصول على المعلومات . - (أ + ب) . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	49) (
مدونة السلوك تعني : - معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنيه في إطار الدوائر الحكوميه . - تحدد للموظفين العاملين مجموعة القيم والسلوكيات التي ينبغي إتباعها أثناء أداء مهماتهم . - وفي علاقاتهم فيما بينهم من جهة ومع جمهور المستفيدين من جهة ثانيه . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	50) (

من مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي القطاع العام : - احترام القانون . - الحيادية . - النزاهة . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	51) (
من أهداف مدونة السلوك : - تحدد معايير السلوك والأخلاق المرغوبه والمتوقعة من قبل الدوائر الحكوميه وموظفي القطاع العام . - تعرف المواطنين بالسلوك المرغوب فيه والمتوقع من الدوائر الحكوميه والموظف في القطاع العام . - <u>(أ + ب) .</u> - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	52) (
إن دور مدراء الدوائر في قواعد السلوك : - <u>تبني مدونات السلوك والترويج لها وتدريب الموظفين عليها في مختلف المستويات الوظيفيه .</u> - <u>عدم توفير بيئة عمل تضمن توفير مكان مناسب لطبيعة عمل الموظفين وحوافز ماديه ومعنويه تساعد على تعزيز ولاء الموظف للمؤسسة وليس للأشخاص .</u> - <u>عدم تحديد المستويات الإداريه في المؤسسة ومهام الدوائر والموظفين والوصف الوظيفي لهم .</u> - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	53) (
إن من القواعد العامه التي تحكم سلوك الموظف : - <u>أحرص على تأدية العمل بدقه وأمانه وإخلاص وتجرد بعيدا عن أية اعتبارات خاصه قد تخل بوظيفتي .</u> - <u>أخصص وقت العمل الرسمي في أداء مهامي الوظيفه واحافظ على ذات مستوى الأداء في غير أوقات العمل الرسمي إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك .</u> - <u>أحترم مواعيد العمل المخصصه لوظيفتي .</u> - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	54) (
إن من مرتكزات السلوك للموظف العام : - <u>الحيادية الوظيفيه .</u> - <u>الحيادية السياديه .</u> - <u>الحيادية الماليه .</u> - <u>(أ + ب) .</u>	55) (

من المواد القانونية المتعلقة بسلوك الموظف والمحظورات : - تأدية العمل المنوط به بنفسه بدقه وأمانه وأن يخصص وقت العمل الرسمي لأداء واجبات وظيفته . - أن يحسن معاملة الجمهور وأن ينجز معاملاتهم في الوقت المحدد . - احترام مواعيد العمل . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	56) (
من قواعد السلوك في القطاع الخاص : - <u>الملكية الفكرية وحقوق النشر العائده للآخرين .</u> - التجاره العالميه . - التجاره المحليه . - جميع ما ذكر صحيح .	57) (
من العقوبات التأديبيه في القطاع العام التاليه : - التنبيه أو لفت النظر . - الإنذار . - الخصم من الراتب بما لا يزيد عن راتب خمسة عشر يوما . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	58) (
من قواعد السلوك في القطاع الخاص : - العدالة في الأجور . - العدالة في مسؤوليات العمل . - <u>(أ + ب) .</u> - جميع ما ذكر صحيح .	59) (
ماهو السلوك العدواني : - استجابته انفعاليه متعلمه تتحول مع نمو الطفل . - وبخاصه في سنته الثانيه إلى عدوان وظيفي . - لإرتباطها ارتباطا شرطيا بإشباع الحاجات . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	60) (
يمكن تصنيف أنواع السلوك العدواني على النحو التالي : - <u>عدوان جسدي كالضرب والعراك .</u> - عدوان غير لفظي كالإهانه والشتيم . - عدوان على شكل ضربات غضب . - جميع ما ذكر صحيح .	61) (

يخدم العنف عند الموظف أهداف شخصيه أساسيه منها : - تحقيق مكانة إجتماعيه مهيبه عند الآخرين . - تعزيز الهوية الإجتماعيه بحيث يحسب له الآخرون حسابا . - فرض السيطره الإجتماعيه واكتساب القوه والنفوذ . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	62) (
تقوم فكرة نظرية الإحباط – العدوان على : - كل الإحباطات تزيد من احتمالات رد الفعل العدواني . - كل العدوان يفترض مسبقا وجود إحباط سابق . - <u>(أ + ب) .</u> - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	63) (
تبنى فكرة نظرية العدوان الإبداعي : - باخ . - بيتر . - نيلسون . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	64) (
من أشكال ومظاهر السلوك العدواني : - اعتداء موظف على موظف . - اعتداء موظف على رئيسه المباشر . - اعتداء موظف على إداره . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	65) (
من أسباب السلوك العدواني : - أسباب بيئيه . - أسباب نفسيه . - <u>(أ + ب) .</u> - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	66) (

من طرق الوقاية من السلوك العدواني : - العدالة في معاملة الموظف في المؤسسة . - العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين . - العدالة في قضايا الثواب والعقاب بين الموظفين . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	67) (
يعرف تعديل السلوك على أنه : - العلم الذي يشمل على التطبيق المنظم للأساليب التي انبثقت عن القوانين السلوكي . - ذلك بغية إحداث تغيير جوهري . - ومفيد في السلوك الأكاديمي والاجتماعي . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	68) (
من أنواع المعززات : - المعززات المادية . - المعززات الرمزية . - المعززات النشاطي . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	69) (
ما معنى الفساد الإداري : - كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام . - لتحقيق مصلحة ذاتية لنفسه أو جماعته . - وبشكل عام وبالنتيجة فإن الفساد يؤدي إلى إلحاق الضرر بالمصلحة العامة . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	70) (
من مظاهر الفساد : - الفساد السياسي . - الفساد المالي . - الفساد الإداري . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	71) (
من مظاهر الفساد الأخرى هي : - الرشوة . - المحسوبية . - المحاباة . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	72) (

من أسباب تفشي ظاهرة الفساد هي : - أسباب اقتصادية . - أسباب تنمويه . - أسباب جغرافيه . - جميع ما ذكر صحيح .	73) (
من أشكال الفساد الإداري : - تبذير المال العام من خلال منح تراخيص أو إعفاءات ضريبية أو جمركية لأشخاص أو شركات بدون وجه حق . - استغلال المنصب العام لتحقيق مصالح سياسيه . - (أ + ب) . - استغلال الثروات المعدنيه .	74) (
من الآثار المترتبة على الفساد : - أثر الفساد الإداري على الإيرادات الحكوميه . - أثر الفساد الإداري على النمو الإقتصادي . - (أ + ب) . - أثر الفساد الإداري على النمو النفسي .	75) (
من آليات مكافحة الفساد : - المحاسبه . - المساءله . - الشفافيه . - جميع ما ذكر صحيح .	76) (
تقوم إستراتيجية مكافحة الفساد على ما يلي : - تبني نظام ديموقراطي يقوم على مبدأ فصل السلطات وسيادة القانون . - بناء جهاز قضائي مستقل وقوي ونزيه وتحريره من كل المؤثرات التي يمكن أن تضعف عمله والإلتزام من قبل السلطه التنفيذيه على احترام أحكامه . - أعمال القوانين المتعلقة بمكافحة الفساد على جميع المستويات . - جميع ما ذكر صحيح .	77) (

من الوثائق الدولية لمكافحة الفساد : - وثيقة الإسكندرية . - إعلان باريس . - (أ + ب) . - إعلان جده .	78) (
إن الفساد الإداري والمالي هو أكبر معوق للتنمية وقد ازداد الإهتمام بهذا الموضوع للأسباب متعددة منها : - انفتاح الدول بعضها على بعض . - سرعة انتشار المعلومات . - زيادة مشاركة الشعوب في صنع القرار . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	79) (
عرّف باريكنسون الحوكمة بما يلي : - الحوكمة هي الإجراء الإداري ، الإشرافي والتنسيقي المعتمد . - والذي يعكس مصداقية إدارة الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء . - (أ + ب) . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	80) (
من عناصر الحوكمة الرشيدة : - المشاركة . - حكم القانون . - الشفافية . - <u>سرعة الاستجابة .</u>	81) (
من شروط الحوكمة : - عدم توفير الحماية للمساهمين في هذه الشركات وأن يسهل لهم ممارسة حقوقهم . - <u>معامله متساوية لكافة المساهمين سواء كانوا وطنيين أو أجانب كما ينبغي إتاحة الفرص لكافة المساهمين للحصول على تعويض فعال عن انتهاك حقوقهم .</u> - عدم ضمان القيام بالإفصاح السليم في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات المهمة المتعلقة بالشركة بما في ذلك المركز المالي والأداء وحقوق الملكية . - جميع ما ذكر صحيح .	82) (

من محددات الحوكمة : - محددات خارجيه . - محددات عالميه . - محددات وطنيه . - جميع ما ذكر صحيح .	83) (
من معايير منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية : - ضمان وجود أساس لإطار فعال لحوكمة الشركات . - حفظ حقوق جميع المساهمين . - المعامله المتساويه بين جميع المساهمين . - جميع ما ذكر صحيح .	84) (
أن القوانين المتعلقة بحرية المعلومات تدر على المواطنين والحكومات معا منافع كثيره منها : - تعد شرطاً أساسياً من شروط الحوكمه الصالحه . - تحث الحكومات على الكشف عن المعلومات خاصه عند التحقيق في دعاوي الفساد . - يسمح الإطلاع على المعلومات للمواطنين بفحص أعمال المؤسسه العامه بدقه . - جميع ما ذكر صحيح .	85) (
أن قوانين حق الوصول إلى المعلومات يجب أن يتضمن بعض العناصر التاليه : - يجب أن يكون حق الوصول إلى المعلومات حقاً لكل شخص وليس مقصوراً على المواطنين والمقيمين . - يتم السماح للمؤسسات العامه برفض الكشف عن معلومات فقط في حالة أن هذا الكشف سيؤدي إلى إلحاق أذى مادي وجوهري لمصلحة مشروع . - يجب إدراج تفوق أهمية المصلحة العامه للسماح بالكشف عن المعلومات في الحالات التي تفوق فيها أهمية المصلحة العامه المترتبة عن الكشف عن هذه المعلومات . - جميع ما ذكر صحيح .	86) (
تتكون مؤشرات الحكم الجيد من الأبعاد الأساسيه التاليه : - عدم التعبير والمساءله . - الإستقرار السياسي . - عدم فاعلية الحوكمه . - جميع ما ذكر صحيح .	87) (

إن الآلية المناسبة لحوكمة الشركات هي : - إيجاد آلية فاعلة لتوفير القدر المناسب من الثقافة لدى المساهمين لمعرفة حقوقهم وواجباتهم من خلال عقود تأسيس الأنظمة الأساسية للشركة . - توفير اللوائح الخاصة بإلزام الشركات لمزيد من الشفافية والإفصاح عن كل المعلومات التي تتعلق بالشركة . - خلق الإنسجام والتوافق بين مجموعة اللوائح والأنظمة المستحدثه والتي صدرت لمعالجة متطلبات التطورات الإقتصادية الحالية . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	88) (
إن حماية حقوق المساهمين والتي تشمل : - <u>تسهيل ممارسة المساهمين لحقوقهم وحصولهم على المعلومات .</u> - حقوق المساهمين المتعلقة بعد حضور اجتماع الجمعية العامة . - حقوق المساهمين في قراءة الصحف . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	89) (
تعرف الثقافة بأنها : - مجموعة السلوك التي تتعلمها الكائنات الإنسانية . - في أي مجتمع . - الكبار والصغار . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	90) (
من خصائص الثقافة هي : - متطوره . - لها دور كبير في تحديد نمط حياة الفرد . - غير قابل للانتقال من جيل لآخر . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	91) (
تعني الثقافة التنظيمية هي : - <u>مجموعه من الاعتقادات والتوقعات والقيم .</u> - <u>مجموعه من الحوارات .</u> - <u>مجموعه من التحليل .</u> - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	92) (

إن ثقافة المنظمة تخدم مجموعه من الوظائف هي : - تعطي الأفراد هوية منظميه . - تسهل الالتزام الجماعي . - تشكل السلوك . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	93) (
من خصائص الثقافة التنظيمية : - <u>الانتظام في السلوك والتقييد به .</u> - الأنماط . - القيم العشوائية . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	94) (
إن من أنواع الثقافة التنظيمية هي : - ثقافة قوية . - ثقافة ضعيفة . - ثقافة متوسطة . - <u>بعض ما ذكر صحيح .</u>	95) (
هناك عدة وسائل لتغيير ثقافة المنظمة : - مشاركة العاملين . - المعلومات عن الآخرين . - العوائد والمكافآت . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	96) (
تعرف القيم الثقافية بأنها : - <u>الشئ الذي تؤمن به مجموعه معينه ويصبح مرغوبا لذاته .</u> - شئ تؤمن به الكائنات . - البعد الإستراتيجي . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	97) (
تؤثر البيئة الإجتماعيه على : - هيكل وعلاقات الأعمال . - <u>هيكل وعلاقات منظمات الأعمال .</u> - هيكل وعلاقات الأفراد . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	98) (

البيئة الأخلاقية تتكون من : - الإحكام القيمية المنصبه على الأفعال الإنسانية . - البعد الثقافي . - البعد القومي . - جميع ما ذكر صحيح .	99) (
إن مفهوم الإنترنت هو : - عبارته عن مجموعة شبكات أجهزة حاسوب في دول العالم . - وقد اتصلت ببعضها البعض دون أية رقابة رسمية . - وقد أصبحت اليوم طريقة للاتصال عن طريق البريد الإلكتروني . - جميع ما ذكر صحيح .	100) (
إن بعض فوائد الإنترنت : - استخدام البريد الإلكتروني لإرسال رسائل وملفات لشخص أو لعدة أشخاص خلال ثواني حول العالم والرد خلال ثواني . - عرض معلومات عن الأشخاص أو المؤسسات من أجل أهداف تجاريه أو أهداف أخرى . - (أ + ب) . - جميع ما ذكر صحيح .	101) (
إن من مضار الإنترنت : - المواقع السيئه في الشبكة العنكبوتيه . - فيروسات الحاسب . - سرية أمن المعلومات . - جميع ما ذكر صحيح .	102) (
إن من خدمات شبكات الإنترنت : - تبادل الملفات . - الإستخدام عن قرب . - جوكر . - جميع ما ذكر صحيح .	103) (
وضعت الجمعية الأمريكية للأمراض النفسيه معايير لتحديد ما إذا كان مستخدم الإنترنت مدمنا ومنها : - الرغبة المستمره في زيادة الوقت المستهلك لإستخدام الإنترنت . - ظهور بعض الأعراض عند تقليل الوقت المقضي على الشبكة مثل قلق وتفكير مستمر . - فشل أو تهديد حياة المستخدم العائله أو الوظيفيه .	104) (

- جميع ما ذكر صحيح .	
إن من أعراض إدمان الإنترنت : - مشاكل صحيه . - مشاكل تنمويه . - مشاكل جغرافيه . - جميع ما ذكر صحيح .	) 105 (
الوسائل التي تستخدمها منظمات الأعمال لمراقبة سوء استخدام الإنترنت : - من الذي ينفق معظم الوقت متصفحاً الإنترنت . - من الذي ينفق الوقت في زيارة مواقع التسوق والرياضه ومواقع الكبار . - من يقوم بالدردشه أو استخدام خدمات بريد إلكتروني مثل هوميل أو جيميل . - جميع ما ذكر صحيح .	) 106 (
إن الوقايه تتطلب من المدير اتخاذ الإجراءات المحدده التاليه بكل دقه : - الإنتباه إلى الإشارات التحذيره التي تكشف عن وجود المشكله . - اتخاذ إجراءات مساعدة الموظف المدمن . - ضبط الدخول على الإنترنت أثناء العمل ودراسة الحاجه الفعلية لإستعمال الموظفين للإنترنت . - جميع ما ذكر صحيح .	) 107 (
الإتصال الشخصي هو : - عملية نقل هادفه للمعلومات . - من شخص لآخر . - بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما . - جميع ما ذكر صحيح .	) 108 (
إن أهمية الإتصال في : - أن الإتصالات تمثل جزءا كبيرا من أعمال العامل اليوميه . - أنها تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفه . - أنها ضروره أساسيه في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين . - جميع ما ذكر صحيح .	) 109 (

إن من عناصر الإتصال هي : - الرسالة . - المرسل . - (أ + ب) . - جميع ما ذكر صحيح .	110) (
إن من وسائل الإتصال هي : - وسائل كتابيه . - وسائل طبيعيه . - وسائل عربيه . - جميع ما ذكر صحيح .	111) (
إن من أنواع الإتصالات هي : - الإتصالات الصاعده . - الإتصالات الهابطه . - الإتصالات الأفقيه . - جميع ما ذكر صحيح .	112) (
إن من معوقات الإتصال : - وضوح الهدف من الرسالة . - خطأ المرسل في توقع رد فعل المستقبل وقدرته على فهم الرسالة . - تبليغ الرسالة بصورة واضحة . - جميع ما ذكر صحيح .	113) (
إن من مقومات الإتصال الفعال : - الإصغاء . - استخدام لغة الإشاره المناسبه . - (أ + ب) . - جميع ما ذكر صحيح .	114) (
كيف تكون متصلا بارعا : - تحقق من جدوى الإتصال . - وسّع دائرة التفكير لديك . - استمع بدقه واستيعاب إلى الرسالة التي ينقلها الآخرون لديك . - جميع ما ذكر صحيح .	115) (

إن من العوامل التنظيمية التي تؤثر على عملية الإتصال هي : - تخلي العاملين عن الإتجاهات السالبة . - توعية العاملين بالفروق الفردية بين الأفراد . - تخليص العاملين من النقد والمشكلات النفسية . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	) 116 (
من وسائل بناء الثقة بينك وبين زملائك في العمل : - كن حريصا على عملك أميناً في القيام بها يجب عليك فيه لتتال احترام زملائك . - تمتع بالأخلاق العاليه والسلوك المستقيم في التعامل مع زملائك ، كن بشوش الوجه ، عف اللسان تعفوا عمن أخطأ وتثني على من أحسن . - احرص على نظافة لباسك وطيب رائحتك لتريح من حولك . - <u>جميع ما ذكر صحيح .</u>	) 117 (

أسئلة الفصل الدراسي الأول للعام 1434 / 1435هـ

(1)	من مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لسلوك الموظفين أثناء تأدية الخدمة هي : - احترام القانون الدولي والمحلي . - الحيادية . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
(2)	بالعموم يمكن القول أن هناك عدة طرق تساعد على التعرف على صدق التصرف من عدمه منها : - الرجوع إلى أهل الدراية والخبره الذين يستطيعون من خلال طول تجربته تمييز التصرفات غير الصادقه . - ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينه لأن المتصنع لا يستطيع التصنيع أبد الدهر ولا لمدته طويله أيضا فلا بد أن تظهر بعض السلوكيات التي تدل على رياءه وتصنعه . - اختيار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها إلا الصادقون . - جميع ما ذكر أعلاه .
(3)	من واجبات القياده الأخلاقية في المؤسسات العامه : - عدم إساءة استخدام الممتلكات والموارد العامه . - العمل على تسهيل الإجراءات . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
(4)	من المسؤوليه الإجتماعيه وحقوق العملاء : - حق الأمان . - حق الحصول على المعلومات . - حق الاختيار . - جميع ما ذكر أعلاه .
(5)	الإتصال الكتابي : - يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات . - يوثق المعلومات للاستفاده منها في المستقبل . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .

(6)	من أهم الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف : - واجبات الموظف ومسؤولياته العامة . - التعامل مع الآخرين . - الحفاظ على السريه وآليات الإفصاح عن المعلومات . - جميع ما ذكر أعلاه .
(7)	حددت لجنة المحاسبين الأداء الإجتماعي من قبل الجمعية القومية الإجتماعية (N.A.A) للمحاسبين بأمريكا مجالات للأداء ومنها : - تفاعل المنظمات مع المجتمع . - المساهمة في تنمية الموارد الإقتصادية الدولية العالمية . - (أ ، ب) - ليس مما ذكر أعلاه
(8)	الإتصال الكتابي مثل : - التقارير - المذكرات . - اللوحات البيانية . - وسائل الإيضاح البصريه . - جميع ما ذكر أعلاه .
(9)	أي من التعريفات التالية للشركات المساهمة العامة صحيحا : - الشركات المساهمة العامة المحدوده هي الشركات التي يتألف رأس مالها من أسهم قابله للتداول وتطرح للإكتتاب العام وتكون مسؤولية المساهمين بها محدوده بمقدار مساهمة كل منهم برأس مال الشركه . - الشركه المساهمة الخصوصيه هي الشركات التي ينقسم رأس مالها إلى أسهم لا تطرح للإكتتاب العام وتكون مسؤولية المساهمين بها محدوده بمقدار مساهمة كل منهم برأس مال الشركه . - (أ ، ب) - ليس مما ذكر أعلاه .
10) (	يمكن تصنيف أنواع السلوك العدواني إلى أنواع ومنها : - عدوان جسمي كالضرب والعراك . - عدوان على شكل نوبات صرع . - (أ ، ب) - ليس مما ذكر أعلاه .

11) (	من مقومات الإتصال الفعال : - الإصغاء (الإنصات) . - الحديث المؤثر . - وسائل الإقناع . - جميع ما ذكر أعلاه .
12) (	من مصادر الأخلاقيات في الأعمال : - الثقافة السائدة في المجتمع . - قيم الجماعه . - قيم العائله . - جميع ما ذكر أعلاه .
13) (	من أسباب تفشي ظاهرة الفساد الأسباب البيئية الإجتماعيه الخارجيه ومنها : - أسباب تربويه وسلوكيه . - أسباب اقتصاديه - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .
14) (	من المواقف التي لها علاقه بأخلاقيات العمل وأخلاقيات الإداره : - الكذب على العملاء . - التقييم (التقويم) . - ازدراء المرؤسين . - جميع ما ذكر أعلاه .
15) (	من الآليات المناسبه لحوكمة الشركات : - إيجاد آلية فاعله لتوفير القدر المناسب من الثقافه لدى المساهمين لمعرفة حقوقهم وواجباتهم . - توفير اللوائح الخاصه بالزام الشركات لمزيد من الشفافيه والإفصاح . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
16) (	كيف تتدارك الأمور إذا أرسلت دون قصد رسالة إلكترونيه أو وثيقه قبل أن تكون جاهزه للعرض على العموم : - تصرف بسرعه فكلما أسرعت في وضع نسخه معدله بين يدي المتلقي كان أفضل . - أرسل النسخه المعدله بأسرع ما يمكن . - وضع في عنوان الموضوع العبارة الآتيه (الرجاء إهمال الوثيقه السابقه) . - جميع ما ذكر أعلاه .

من العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه : - الإكراه . - الغضب . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	17) (
من أثر أخلاقيات الأعمال على وظيفة التوجيه كأحد وظائف الإدارة : - أن يكون توجيهه مبنيا على معلومات صحيحة . - أن يكون قدوة للآخرين في توجيهه . - ألا يضيق ذرعا بالإستفسارات والمناقشة . - جميع ما ذكر أعلاه .	18) (
من القواعد التي تحكم سلوك الموظف فيما يخص الحاسوب والإنترنت : - القواعد المتعلقة بالحاسوب . - القواعد المتعلقة بإستخدام الإنترنت . - القواعد المتعلقة بالبريد الإلكتروني . - جميع ما ذكر أعلاه .	19) (
من أسباب السلوك العدواني : - أسباب بيئية . - أسباب تتعلق بالمؤسسه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	20) (
نسيت اسم الشخص ولديك عدد من الخيارات التاليه فما هو المناسب منها : - الإقرار بالنسيان . - أن تسأل شخصا آخر . - أن تطلب تبادل بطاقات العمل . - جميع ما ذكر أعلاه .	21) (

22) (	أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد : - تعمل على وقاية الفرد من الانحراف . - تلعب دورا رئيسيا في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
23) (	للفساد نتائج مكلفه على مختلف نواحي الحياة السياسية والإقتصادية والإجتماعية ومن الآثار المترتبة على الفساد : - أثر الفساد الإداري على الإيرادات الحكومية . - أثر الفساد الإداري على النمو الإقتصادي . - أثر الفساد الإداري على مستوى الفقر وتوزيع الدخل . - جميع ما ذكر أعلاه .
24) (	من أسباب الإنهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح (الخيرية ، المدنية ، الجامعات ، البر ، الوقف ، الميراث ... إلخ) التالي عدا : - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم . - الخوف والصمت إزاء الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية . - وجود مجلس إداره ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات . - التركيز على مجارة المنافسين وما يقدمونه من مزايا .
25) (	من خصائص الثقافة : - مكتسبه . - متغيره دائمه . - دور محدود في تحديد نمط الحياة للفرد . - جميع ما ذكر أعلاه .
26) (	أخلاقيات العمل الخاصه بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة التالي عدا : - ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقاتهم مع طلابهم . - المعاونه بتشكيل التنظيم الغير رسمي . - أن يقدم لهم يد العون وخاصة الجدد منهم . - أن يكون موضوعيا في تقييم زملائه .

27) (	الإنضباط له صور عديدة رئيسيه في حياة الموظفين منها : - الإنضباط في الهيئه (الشكل) . - الإنضباط في السكن . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
28) (	من أثر أخلاقيات الأعمال على وظيفة الرقابه كأحد وظائف الإدارة : - التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأه وأنه يحقق النفع للجميع . - التأكيد من سلامة الأداء وخلوه من الأخطاء والإنحرافات . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
29) (	إن أهمية الإتصال بالنسبه للمدير وللمنظمه تنبع من عدة نواحي ومنها : - القدره على إنجاز الأهداف . - الإتصالات تمثل جزءا كبيرا من أعمال العامل اليوميه . - تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم . - جميع ما ذكر أعلاه .
30) (	من طرق الوقايه من السلوك العدواني : - إعطاء المؤسسه الأولويه للتربيه الأخلاقيه في العمل . - اختيار الإداريين والموظفين على أسس واضحه بين الكفايه العلميه والإداريه والرجاحه الخقيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
31) (	بالبحث عن أفضل الموضوعات التي تصلح لإقامة اتصال مع زبونك تكون المبادره بطرح أسئلته تحقق عدة أمور منها : - أنك تبدأ بالتحكم وتضمن حصوله والمحافظة عليه وهذا من صلب اهتماماتك . - أنك تبعد الأضواء عنك وعن وصولك . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
32) (	من نظريات الحافز : - مقابل المشاركه . - سهم الموظف ، خطة الملكيه . - تكتيك ، تجميع الزيادات . - جميع ما ذكر أعلاه .

من آليات مكافحة الفساد التالي عدا : - المحاسبه . - المسأله . - الحوافز . - ليس مما ذكر أعلاه	33) (
إن أخلاقيات العمل هي ضرورة إداريه وهذا يظهر من خلال العديد من العلاقات مثل : - علاقه مع العملاء . - علاقه مع المستثمرين . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	34) (
ثقافة المنظمه تخدم وظائف ومنها : - تعطي الأفراد العاملين هوية منظمه . - الإلتزام الجماعي . - تعزيز استقرار النظام الإجتماعي . - جميع ما ذكر أعلاه .	35) (
من أخلاقيات العمل على وظيفة التخطيط كأحد وظائف الإدارة : - وضع تدابير وترتيبات عمليه مباحه لمواجهة المستقبل . - متطلبات مستقبليه مشروعه إذ لا يجوز التخطيط لمتطلبات مستقبليه محظوره أو مشتبّهه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	36) (
من صور كيفية تفعيل الانضباط والإتقان : - الموظف قدوه في جميع أعماله فأنضباطه ومحافظة على أوقات العمل محفز واضح للآخرين . - الموظف أسره ف تقيده بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمه للآخرين . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	37) (

38) (	الإتصال البدني : - يوضح ردود الفعل العكسيه . - مؤثر في الروح المعنويه للموظفين حيث أن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من المكالمات . - له أثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات والثقافه العاليه . - جميع ما ذكر أعلاه .
39) (	توجد عدة أنواع وتصنيفات للإتصالات وهناك نوعين رئيسيين من الإتصالات مهمه وهما : - الإتصالات الرسميه . - الإتصالات الغير رسميه . - (أ ، ب) . - الإتصالات المتكامله .
40) (	من الإتجاهات الرئيسيه في تعديل السلوك : - الإتجاه السلوكي . - الإتجاه المعرفي . - اتجاه التعلم الإجتماعي . - جميع ما ذكر أعلاه .
41) (	أي من التالي تعتبر موضوعات خطره للنقاش مع العملاء (لا ينصح بالحديث بها مع العملاء) : - في القضايا الشخصيه . - الطقس (حالة الجو) . - الكتاب الجيد . - وسائل النقل .
42) (	لفعالية عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني يشترط العديد من العناصر ومنها : - التحديد الواضح للموضوع . - تشجيع المشاركين على طرح الأفكار . - قبول تعديل الأفكار . - جميع ما ذكر أعلاه .
43) (	حددت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية إطارا تفصيليا لكي تستوفي الشركات شروط الحوكمه من أهمها : - توفير الحمايه للمساهمين في هذه الشركات وأن يسهل لهم ممارسة حقوقهم . - معامله متساويه لكافة المساهمين سواء كانوا وطنيين أو أجانب كما ينبغي إتاحة الفرصه لكافة المساهمين الحصول على تعويض فعال عن انتهاك حقوقهم .

- ضمان القيام بالإفصاح السليم في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات المهمة المتعلقة بالشركة بما في ذلك المركز المالي والأداء وحقوق الملكية . - جميع ما ذكر أعلاه .	
من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة : - وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الإجهادات الفردية الخاطئة . - محاسبة المسؤولين والموظفين . - التقييم المستمر للموظفين . - جميع ما ذكر أعلاه .	44) (
عندما يحاول المديرون تغيير ثقافة المنظمة يجب تغيير الافتراضات والأساسيات والمعتقدات لدى الأفراد حول موضوع ما وهناك العديد من الوسائل التي تسهم في تغيير ثقافة المنظمة ومنها : - الإدارة عمل ريادي . - مشاركة العاملين . - جميع ما ذكر أعلاه . - ليس مما ذكر أعلاه .	45) (
من أثر أخلاقيات العمل على وظيفة التنظيم كأحد وظائف الإدارة : - القرارات الإدارية ذات الطبيعة التنظيمية تصدر بصوره حيادية وبمناى عن أي مؤثرات عاطفيه . - التغلب على أي من أنواع الصراعات الطبقيه أو الطائفية بينهم وإلغاء الحواجز التنظيميه المسببه للعزله بين منسوبي المنظمه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	46) (
قيم المنظمه هي عبارته عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها الماديه والفنيه والتنظيميه والجوانب التي تتصل بالموارد البشريه ومن هذه القيم : - تحقيق الأهداف حيث أن المنظمه تعمل على الموازنه بين العوائد الكبيره للمنظمه وبين استقرارها وعدم تعرضها للمخاطر الشديده . - الإستقرار حيث أن قيم أي منظمه إنتاجيه كانت أو خدمه هي مجموعه رؤى مؤسسيها ورسالتهم وأهدافهم الفرديه وأهداف المنظمه فالقيم الأساسيه لأي منظمه هي تحقيق أهداف مؤسسيها . - (أ ، ب) . - الإستقلاليه أن من طبيعة المنظمه إعطاء الإستقلاليه قيمة ووزنا وتسعى المنظمه إلى تدعيم استقلالها وتقرير مصيرها .	47) (

48) (	الإتصال اللفظي : - يقوي روح التعاون والصدقه . - يزل التوتر والضغط نتيجة إخراج مافي الصدور . - يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم . - جميع ما ذكر أعلاه .
49) (	من معوقات الإتصالات : - تأكيد المعلومات . - حجم المعلومات . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
50) (	تتجلى ظاهرة الفساد بمجموعة من السلوك التي يقوم بها بعض من يتولون المناصب ومنها : - الفساد الإقتصادي . - الفساد المالي والإداري . - الفساد الإجتماعي . - جميع ما ذكر أعلاه .

أسئلة الفصل الدراسي الثاني للعام 1434 / 1435هـ

من أسباب الإنهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفه للربح : الخيره ، المدنيه ، الجامعات ، البر ، الوقف ، الميراث ... إلخ التالي عدا : - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم . - الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسه حتى ولو بحسن النيه . - وجود مجلس إداره ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات . - التركيز على مجاراة المنافسين وما يقدمونه من مزايا .	(1)
يمكن النظر للقوانين واللوائح الحكوميه والتشريعات بأنها عباره عن : - نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول . - الممارسات على أنها غير قانونيه إذا ما كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبيه وغير أخلاقيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	(2)
من المواقف التي لها علاقه بأخلاقيات العمل وأخلاقيات الإداره : - الكذب على العملاء . - التقييم (التقويم) . - ازدراء المرووسين . - جميع ما ذكر أعلاه .	(3)
إن أخلاقيات العمل هي ضروره إداريه وهذا يظهر من خلال العديد من العلاقات مثل : - العلاقات بين العاملين والإداره . - علاقه بين العاملين . - علاقه مع الموردين . - جميع ما ذكر أعلاه .	(4)
إن ترسيخ معايير أخلاقيه مهمه كالعادل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق لدى المدير وأن لا يتجاهل الحاجات الروحيه والماديه للموظف تهتم أخلاقيات العمل لوظيفة :	(5)

	- التخطيط . - التنظيم . - التوجيه . - الرقابة .
(6)	من قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل : - فرديه . - مهنيه . - عامه . - جميع ما ذكر أعلاه .
(7)	من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة : - تنمية الرقابة الذاتية . - وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الإجهادات الفردية الخاطئة . - القدوة الحسنه . - ليس مما ذكر أعلاه .
(8)	أن يصدر قراره / تعميمه في الوقت المناسب وأن يقصد من ذلك القرار / التعميم تحقيق مصلحة عامه تهم أخلاقيات العمل لوظيفة : - التخطيط . - التنظيم . - التوجيه . - الرقابة .
(9)	لاشك أن للقيم دورا بارزا في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة ، كما أن لهذه القيم تأثيرا ملموسا على : - أداء الأفراد سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو منظماتهم . - نتائج الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة بما يؤثر سلبا أو إيجابا على قيمهم الذاتية . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
10) (	إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائيا على : - كسر الروتين الوظيفي . - التجديد في العمل . - التشجيع على النقد البناء لمصلحة العمل . - جميع ما ذكر أعلاه .

الشخص الذي تجري معه حديث مجامله قال شيئا غير مناسب أو سأل عن أمر غير مستساغ لك من الحلول المناسبه : - استعمال الدعابه ما أمكنك ذلك . - الإعتراض الفوري . - الموافقه والمجامله . - ليس مما ذكر أعلاه .	11) (
من مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز : - إذا كان الحافز غير متوفر فلا تستخدمه . - الحوافز حتى تكون محفزه يجب أن تكون مرئيه . - الحافز الجيد هو الحافز الذي يقدم مكافآت في الماضي والمستقبل . - جميع ما ذكر أعلاه .	12) (
من المبادئ التي تستند إليها مدونة السلوك : - منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانه والإخلاص في العمل (النزاهه) . - وضوح الأنظمه والإجراءات داخل المؤسسه (الشفافيه) . - تقديم البيانات والتقارير الدوريه المقدمه عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعه في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات والصالح العام (المساعله) . - جميع ما ذكر أعلاه .	13) (
أي من التالي صحيحا : - مفهوم المهنه لغة : العمل والعمل يحتاج إلى خبره ومهاره واصطلاحا : مجموعه من الأعمال تتطلب مهارات معينه يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبيه . - مفهوم الحرفه لغة : من الإحتراف وهو الكسب ، واصطلاحا : عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير . - مفهوم الوظيفه لغة : ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين ويأتي بمعنى الخدمه المعينه ، واصطلاحا : وحده من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطه مجتمعه بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر . - جميع ما ذكر أعلاه .	14) (

15) (	من المحددات الداخليه للحوكمه : - المساهمون . - مجلس الإدارة . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
16) (	من الإرشادات في بطاقة العمل التالي عدا : - تأكد أن اسمك هو أبرز ما في البطاقه . - تطلب من مدير رفيع المستوى بطاقة عمله . - لا تكتب على بطاقة العمل دون استئذان . - جميع ما ذكر أعلاه .
17) (	من مصادر الأخلاقيات في الأعمال الخارجيه : - القيم الشخصيه الذاتيه الفطريه . - المعتقدات الدينيه والمذهبيه . - قيم المجتمع الحضاريه . - الخصوصيه الفرديه .
18) (	من أخلاقيات العمل بالخدمات الصحيه : - فحص المريض وتشخيص حالته بدقه واهتمام . - عدم استغلال حاجة المريض للعلاج ، ماديا أو معنويا . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
19) (	يمكن تعريف الإتصالات بأنها : - عملية نقل هادئه للمعلومات من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما . - عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك بين العناصر الإنسانيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
20) (	مالفرق بين أخلاقيات المهنة وآداب المهنة : - أخلاقيات المهنة هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها . - آداب المهنة هي مجموعة القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحده . - جميع ما ذكر صحيحا .

	- جميع ما ذكر غير صحيح .
21) (	تعد مناسبة لقاء العمل الجماعي : - فرصة لعرض نفسك بمظهر إيجابي على زملائك ورؤسائك وأرباب الصناعة والزبائن المحتملين . - دعوة إلى التعريف بنفسك لدى أشخاص لا سبيل لك إلى مقابلتهم وجها لوجه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
22) (	من نظريات الحافز : - سهم الموظف / خطة الملكيه . - الدفع مقابل المعرفه . - التعويض على أساس جماعي كفريق . - جميع ما ذكر أعلاه .
23) (	تأثير السلوك العدواني على الموظف : - في المجال السلوكي . - في المجال العام . - في المجال الخاص . - جميع ما ذكر أعلاه .
24) (	أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع : - تحفظ للمجتمع تماسكه وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة . - تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات وتقي المجتمع من الانحرافات الإجتماعيه ولا يستقيم المجتمع بدونها . - تلعب الأخلاق دورا بارزا في تحقيق التنمية للمجتمع . - جميع ما ذكر أعلاه .

(25)	تؤدي الحوكمة في النهاية إلى : - زيادة الثقة في الإقتصاد الوطني . - تعميق دور سوق المال . - زيادة قدرته على تعبئة المدخرات . - جميع ما ذكر أعلاه .
(26)	من آداب السفر وقواعد السلوك الدولي : - دقة المواعيد - تقديم الهدايا . - لغة الزبون . - جميع ما ذكر أعلاه .
(27)	من أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل : - الإعتراف بالخطأ في عمل ما لم يكن ليكتشف لولا اعتراك . - تقدير مشاعر الأفراد والجماعات . - التعامل مع التغيرات بإيجابيه . - جميع ما ذكر أعلاه .
(28)	من أخلاقيات العمل الخاصة بالطلاب : - أن يكون مهذبا ومنظما مع أساتذته . - حضور المحاضرات بانتظام والالتزام بأوقاتها . - المحافظة على أمانة التعليم فلا يغش في اختبارات ولا يسرق بحوث غيره . - جميع ما ذكر أعلاه .
(29)	تعتبر المعلومات كوظيفه لاغراض الإتصال لتوجه : - المشاعر . - التأثير . - تقني . - البنيه .
(30)	من أنماط المسؤولية الإجتماعيه : - المسؤولية الإقتصادية . - المسؤولية الإجتماعيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .

31) (	عندما تصل إلى غرفة الاجتماعات فإن مكان الجلوس يعتمد على : - إذا كان الاجتماع في المكتب . - إذا كان الاجتماع في غرفة الاجتماعات . - مضيفك قد حدد سلفاً أماكن الجلوس . - جميع ما ذكر أعلاه .
32) (	لفعالية عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني يشترط العديد من العناصر ومنها : - التحديد الواضح للموضوع . - تشجيع المشاركين على طرح الأفكار . - قبول تعديل الأفكار . - جميع ما ذكر أعلاه .
33) (	من مظاهر الفساد هي : - الرشوة . - المحاباة . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
34) (	أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد : - تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته . - المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه . - تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة . - جميع ما ذكر أعلاه .
35) (	من عناصر الثقافة التنظيمية : - القيم التنظيمية . - الأعراف التنظيمية . - التوقعات التنظيمية . - جميع ما ذكر أعلاه .
36) (	الخلق من الناحية العملية وبصفة عامة هو : - سلوك راسخ في عمق الإنسان . - يظهر بشكل اختياري وعادي دون تردد أو تكلف أو اضطراب أو محاباة . - يمارسها الشخص بصورة مستمرة في الظروف والأحوال . - جميع ما ذكر أعلاه .

من أنواع السلوك : - السلوك الحازم . - السلوك الغير حازم . - السلوك العدائي . - جميع ما ذكر أعلاه .	37) (
من أخلاقيات العمل الخاصه بالأستاذ : - حرصه على وقت المحاضرات حضورا وانصرافا . - الالتزام الفعلي بالساعات المكتبية . - ألا يسفه رأيا أو وجهة نظر للطالب . - جميع ما ذكر أعلاه .	38) (
من خطوات عمليات الإتصال عند ديفز : - تكوين الفكره - تحويل الفكره - نقل . - تسليم - التفسير . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .	39) (
من عناصر المسؤوليه الإجتماعيه : - المالكون . - الزبائن . - المجهزون . - جميع ما ذكر أعلاه .	40) (
ما تفعل إذا أقحم أحد نفسه في الإجتماع بعد مدته من بدئه : - هذا يتعلق بمكانة الشخص . - بالمدته التي مضت على الإجتماع . - (أ ، ب) . - يعتمد على الوقت المتبقي .	41) (

42) (	عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني هي محاولة : - الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية . - بواسطة بينه محفزه . - متحرره من القيود الغير ضاره . - جميع ما ذكر أعلاه .
43) (	من مجالات الإصلاح لمواجهة الفساد الإداري : - الإصلاح النفسي . - الإصلاح في مجالي التربيه والتعليم العالي . - الإصلاح في المجال الإجتماعي . - (ب ، ج) .
44) (	هناك عدة تعريفات لأخلاقيات العمل ومنها : - يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساس للسلوك المستحب من أفراد العمل بالالتزام به . - هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحده والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا . - هي مجموعه عامه من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتميز بين ما هو صواب أو خطأ ، جيد أو سيئ ، حلال أو حرام . - جميع ما ذكر أعلاه .
45) (	هناك عوامل رئيسيه تلعب دورا كبيرا في المحافظه والبقاء على ثقة المنظمه ومنها : - الإدارة الدنيا والوسطى . - المخالطه الإجتماعيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .
46) (	أخلاقيات العمل بالعسكريه : - ما ينطبق على الموظف المدني أيضا ينطبق على الموظف العسكري . - ما ينطبق على الموظف المدني ليس بالضروره ينطبق على الموظف العسكري . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر أعلاه .

47) (	من الأخلاقيات المطلوبه في صاحب العمل التالي عدا : - أن يبين للعامل ماهية العمل المراد إنجازه مع بيان ما يتعلق بالمدد والأجر والرئاسه . - أن لا يكلفه فوق طاقته . - أن يعامله بالحسنى . - جميع ما ذكر أعلاه .
48) (	إن وضوح تدابير وترتيبات عملية مباحه لمواجهة المستقبل تهتم أخلاقيات العمل لوظيفة : - التخطيط . - التنظيم . - التوجيه . - الرقابه .
49) (	من المهارات الأساسيه للتعامل مع الآخرين : - التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق . - قدره على تبادل المعرفه . - القدره على الإجابة . - جميع ما ذكر أعلاه .
50) (	مدونة السلوك عبارہ عن : - معايير لأخلاقيات . - سلوكيات العمل . - (أ ، ب) . - مفاهيم الأداء .

أسئلة الفصل الدراسي الأول للعام 1435 / 1436هـ

الشخص الأول الذي ينبغي أن يتسلم بطاقة عملك عند وصولك إلى مكان الاجتماع هو : - موظف الإستقبال . - حارس المبنى . - مدير عام المبنى . - (ب ، ج)	(1)
من الموضوعات الآمنة للمحادثة الرسمية التالي عدا : - الكتاب الجيد . - وسائل النقل . - البيئة المحيطة . - القضايا الشخصية .	(2)
من المصطلحات السلوكية التالي عدا : - التقليد . - العادة . - الخلق . - الدخل .	(3)

(4)	بطاقة العمل القاعده تقول : - لا تطلب أبدا بطاقة شخص أعلى منك مرتبه . - أطلب البطاقه بشكل دائم من رؤسائك . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .
(5)	من الموضوعات الخطره للمحادثه الرسميه التالي عدا : - في السياسه . - في الدين والعادات والتقاليد . - في القضايا الشخصيه . - الطقس .
(6)	فالخلق من الناحيه العمليه وبصفه عامه هو : - سلوك راسخ . - هو تعلم وخبره الحياه فقط . - هو موهبه وإبداع ذاتي فقط . - (ب ، ج) .
(7)	أي من التعريفات (شرح) أنماط المسؤوليه الإجتماعيه صحيحا : - إن هذا النمط يقع على النقيض تماما من النمط الأول ويحاول أن يعرض المنشآت كوحداث إجتماعيه بدرجه كبيره تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراته . - إن جوهر هذا النمط هو أن منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمه اجتماعيه وأن المساهمات الإجتماعيه ماهي إلا تحصيل حاصل أو نواتج ثانويه لتعظيم الربح . - وهو النمط الأكثر توازنا حيث يرى أن الوقت قد تغير وأن إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحده - المالكين - فقط وإنما هناك جهات عديده أخرى مثل الحكومه والمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينه . - ليس مما ذكر .
(8)	واجبات القياده الأخلاقيه في المؤسسات العامه التالي عدا : - توفير بيئة عمل مناسبه . - عدم استخدام معلومات عامه غير منشوره . - تدرب الدائره موظفيها على مضمون حق المواطن . - حجب نشر المعلومات .

(9)	من طرق الوقايه من السلوك العدواني : - اختيار الإداريين والموظفين على أسس واضحة تجمع بين الكفايه العلميه والإداريه والرجاحه الخلقية . - العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين . - العدالة في قضايا الثواب والعقاب بين الموظفين . - جميع ما ذكر .
10) (	ينقسم الفساد إلى أربع مجموعات ومنها : - الإحتراقات العامه . - الإحتراقات الماليه . - الإحتراقات الجنائيه . - (ب ، ج) .
11) (	عندما يحاول المديرون تغيير ثقافة المنظمه يجب عليهم تغيير الافتراضات والاساسيات والمعتقدات لدى الأفراد حول موضوع ما . هناك عدة وسائل تسهم في تغيير ثقافة المنظمه ومنها : - الإداره عمل ريادي . - مشاركة العاملين . - العوائد والمكافآت . - جميع ما ذكر .
12) (	أن أهمية الإتصال بالنسبه للمدير وللمنظمه تنبع من عدة نواحي منها : - الإتصالات تمثل جزءا كبيرا من أعمال العامل اليومي . - أنها ضروره أساسيه في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين . - أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار . - جميع ما ذكر .
13) (	أي اسم تقدم أولا في مجال الأعمال : - قدّم اسم الشخص الأكثر أهميه . - الأكبر عمرا (سنا) . - (أ ، ب) . - الأعلى شهاده .

14) (	من أخلاقيات الأعمال والتوجيه : - أن يكون توجيهه مبنيا على معلومات صحيحة . - ألا يضيق ذرعا بالإستفسارات والمناقشة . - أن يقصد من توجيهه تحقيق مصلحة عامه للعمل وليست خاصة به . - جميع ما ذكر .
15) (	الأخلاق المطلوبه في العمل : - الأخلاق التي يجب توافرها في العامل فقط . - في صاحب العمل فقط . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .
16) (	من أسباب الإتهيمات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفه للربح ، الخيرية ، المدنية ، الجامعات ، البر ، الوقف ، الميراث ، إلخ : - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم . - الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن نية . - وجود مجلس إداره ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات . - جميع ما ذكر .
17) (	من العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الأعمال التالي عدا : - الصحبه والصدقه والمخالطه . - التربيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .
18) (	أي من التالي صحيحا : - حق التمتع ببيئه نظيفه أدى الإهتمام العالمي المتزايد بقضايا البيئه والعوامل التي تلوثها ومصادر النقص المتزايدة في الطاقه والمواد الخام وغيرها بالمنتجين والمسوقين وصانعي القرار لإدراك الآثار السلبيه لبعض السلع كالمنظفات الكيماويه والعبوات والمخلفات على بيئه الإنسان الداخليه والخارجيه على حد سواء . - حق التعويض بالرغم من التطول الإقتصادي الحاصل عالميا إلا أنه لم يتجاوز المشكلات المتعلقة بالفقر المساوي الناجمه عن تشغيل القاصرات من الأحداث في ميادين العمل المختلفه . - حق التنقيف أن يكون للمستهلك الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبه لممارسة الإختيارات الواعيه بين السلع والخدمات . - جميع ما ذكر .

(19)	من تأثير السلوك العدواني على الموظف التالي عدا : - في المجال السلوكي . - في المجال الوظيفي . - في المجال الدولي . - في المجال الاجتماعي .
(20)	من أسباب تفشي ظاهرة الفساد أسباب بينية إجتماعية خارجية ومنها : - أسباب تربويه وسلوكيه . - أسباب اقتصادية . - (أ ، ب) . - أسباب صحيه .
(21)	ثقافة المنظمة تخدم عدة وظائف أساسيه عدا : - تعطي الأفراد العاملين هوية منظميه . - الالتزام الخاص . - تعزيز استقرار النظام الاجتماعي . - تشكل السلوك .
(22)	تناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات تسمى : - الاتصالات الغير رسميه . - الاتصالات الرسميه . - الاتصالات الفعاله . - الاتصالات الإحترافيه .
(23)	أي من التالي صحيحا : - مفهوم المهنة لغة : العمل والعمل يحتاج إلى خبره ومهاره . - مفهوم الحرفه لغة : من الإحتراف وهو الكسب . - مفهوم الوظيفه لغة : ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين ويأتي بمعنى الخدمه المعينه . - جميع ما ذكر .
(24)	من أخلاقيات الأعمال بالتنظيم : - القرارات الإداريه ذات الطبعه التنظيميه تصدر بصوره حياديه وبمناى عن أي مؤثرات عاطفيه . - التغلب على أي من أنواع الصراعات الطبقيه أو الطائفه بينهم وإلغاء الحواجز التنظيميه المسببه للعزله بين منسوبي المنظمه .

- ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدل والمساواة واحترام الواجبات والحقوق . - جميع ما ذكر أعلاه .	
أي من التالي صحيحا : - الثقة : التي تبدأ من ثقة المرء بنفسه والثقة هي كل ما يتعلق بإظهار الطاقة الإيجابية والروح المعنوية المالية والمواقف العملية . - التحكم : كثيرا ما أسأل من الذي ينبغي أن يبدأ بالمبادرات الودية من مثل : أحاديث المجاملة ، أو المصافحه ، أو الجلوس . - الإتصال لكي تكون على صلة فعالة بالآخر تحتاج إلى أن تتصل به على جميع المستويات فالإتصال مع الآخر يساعدك على إقامة علاقة معه وبناء الثقة به وتشجع الآخرين على العمل معك . - جميع ما ذكر .	25) (
التأثر الجماعات المرجعية : - سياسية . - أدبية . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	26) (
الإنضباط له صور عديدة أخرى في حياة الموظفين منها : - الإنضباط في الهيئة (الشكل) . - الإنضباط في الوقت . - الإنضباط في التعامل (التصرفات) . - جميع ما ذكر .	27) (
أي مما يلي صحيحا : - حق الأمان : يعني ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سببا في إحداث الأضرار والحوادث الصحية في حياته . - حق الحصول على المعلومات : يضمن حق الإختيار توفير الفرصه للمستهلك لإختيار أنواع مختلفه للمنتجات وبأسعار تنافسيه أما في الصناعه التي تعمل في ظروف غير تنافسيه ومعتمده بإجراءات وتنظيمات حكوميه فإنه يجب توفير سلع وخدمات ذات نوعيه تحقيق الإشباع للمستهلك وبأسعار معتدله . - حق الإختيار : يتم ذلك بتوفير الحماية من التظليل والغش التجاري والإعلان المضلل والمعلومات المضلله عن الأغلفه والعبوات . - ليس مما ذكر .	28) (

من أسباب السلوك العدواني : - أسباب تتعلق بالمؤسسة . - أسباب اجتماعية . - أسباب ذاتية . - جميع ما ذكر .	29) (
من الاتجاهات الرئيسيه في تعديل السلوك : - الاتجاه البحثي . - الاتجاه البيئي . - اتجاه معرفة المنافس . - ليس مما ذكر .	30) (
من الآليات المناسبه لحوكمة الشركات : - إيجاد آليه فاعله لتوفير القدر المناسب من الثقافه لدى المصدري لمعرفة حقوقهم وواجباتهم . - توفير اللوائح الخاصه بالزام الشركات لمزيد من الشفافيه والإفصاح . - خلق الإسجام والتوافق بين مجموعه اللوائح والأنظمه المستحدثه . - (ب ، ج) .	31) (
من فوائد الإنترنت والأعمال الإلكترونية : - خدمات شبكة الإنترنت . - برامج التعليم والتسلية . - التصوير الطبي . - جميع ما ذكر .	32) (
من المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين : - ثقة بالنفس . - معرفة أسباب الفشل وتجنبها . - التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق . - جميع ما ذكر .	33) (

34) (	من أخلاقيات الأعمال بالتخطيط : - وضع تدابير وترتيبات عملية مباحة لمواجهة المستقبل متطلبات مستقبلية مشروعه . - لا يجوز التخطيط لمتطلبات مستقبلية محظوره أو مشتبهه . - (أ ، ب) . - التخطيط حسب الماضي .
35) (	ماهي أهداف المقرر : - تعريف مفهوم وأهمية أخلاقيات الأعمال وأنماطها . - التعرف على قيم الفرد والمنظمه وتأثيرها على أداء الأفراد والمنظمات . - إدارة أنماط وعناصر المسؤولية الإجتماعيه وقياس العائد الإجتماعي محاسبيا وحقوقيا . - جميع ما ذكر .
36) (	أي من التالي يعتبر سلوك سلبي : - نقل الإشاعات بين مجموعات العمل . - ترك العمل ليوم غد لتقوم به . - (أ ، ب) . - الإتصال من خلال القنوات الرسميه .
37) (	من صور كيفية تفعيل الانضباط والإتقان : - الموظف أسوه فتقيد به بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمه للآخرين . - الموظف ليس مخزن للمعارف والمعلومات ولكن لديه القدره لكيفية الحصول عليها وطرق الإستفاده منها وتطبيقها . - الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الإهتمام بكميتها . (الكيف أهم من الكم وخصوصا أثناء العمل) . - جميع ما ذكر .
38) (	لقد حددت لجنة المحاسبه عن الأداء الإجتماعي من قبل الجمعيه القوميه الإجتماعيه هي (N.A.A) للمحاسبين بأمريكا أربعة مجالات للأداء : - تفاعل المنظمات مع المجتمع . - المساهمه في تنمية الموارد البشريه . - الإرتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات . - جميع ما ذكر .

من واجبات الموظف ومسؤولياته العامة التالي عدا : - في مجال التعامل مع متلقي الخدمة . - في مجال التعامل مع رؤسائه . - في مجال التعامل مع المنافسين . - في مجال التعامل مع مروضه .	39) (
من الوسائل الممكنه لكيفية تفادي السلوك العدواني مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الموظف ومنها مهام التالي عدا : - الإلتزام بالتعليمات والأنظمة الموجوده في المؤسسه . - العدالة في المعامله . - التعاون مع الإدارة والرؤساء في تحقيق أهداف المؤسسه . - احترام الزملاء والرؤساء بما يحقق مصلحة العمل .	40) (
من آليات مكافحة الفساد : - المحاسبه . - الشفافية . - النزاهه . - جميع ما ذكر .	41) (
هناك عدة عوامل رئيسيه تلعب دورا كبيرا في المحافظه والبقاء على ثقافة المنظمه ومنها : - الإدارة الوسطى . - المخالطه الإحترافيه . - (أ ، ب) . - ليس مما ذكر .	42) (
من معوقات الإتصال : - تحريف المعلومات . - حجم المعلومات . - (أ ، ب) . - نوعية المعلومات .	43) (

(44)	من أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملاءه في المهنة : - ألا يتدخل في أمور زملاءه وعلاقتهم مع طلابهم . - أن يقدم لهم يد العون وبخاصة الجدد منهم . - أن يكون موضوعيا في تقييم زملاءه . - جميع ما ذكر .
--------	---

تم بحمد الله وتوفيقه
إن أصبت من الله وإن أخطأت ف صوّبوني
دعواتي للجميع بالتوفيق والسداد
المحترمه