المحاضرة ١

مفهوم أخلاقيات الأعمال

أنماط السلوكيات والأخلاقيات فى العمل

- ترك العمل ليوم غد
- نقل الإشاعات
- تقدير مشاعر الاخرين
- دعم أفكار الآخرين
- حل المشاكل المشتركة
- إعطاء امتيازات
- الاعتراف بالخطأ
- الحفاظ على أجهزة العمل
- تنفيذ السياسة والإجراءات
- الالتزام بمواعيد انجاز المهام
- مشاركة الزملاء
- إرباك الآخرين

أنواع السلوك

- الحازم: تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك (سلوك إيجابي)
- الغير الحازم: عدم القدرة على التعبير عن أفكارك ومشاعرك (سلوك سلبي)
- العدائي: لا يراعي أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين يحاول إيذائهم جسمانياً أو عاطفياً أو لفظياً (سلوك اكثر سلبية)

المفهوم

- مبادئ ومعايير أساس للسلوك المستحب
- مبادئ ومعايير لمرجع السلوك المطلوب لأفراد المهنة
- معتقدات و قيم ومبادئ تحكم سلوك الفرد

القيم

- الأمانة
- العدل
- الولاء
- إطاعة النظم
- الرحمة
- احترام الآخرين
- المساعدة والتعاون
- التحكم في النفس
- الشجاعة
- الصدق

بناء الأفكار العصف الذهني

- التحديد للموضوع
- تشجيع المشاركين
- قبول تعديل الأفكار
- تجديد الأفكار وعدم تكرارها
- عدم النقد
- عدد المشاركين
- الاهتمام بالوقت

Brainstorming

نظريات الحافز

- الدفع مقابل الأداء ← تكتيك - تجميع الزيادات ← مكافأة الموظفين بالدفع النقدي
- الدفع مقابل المعرفة ← ربط راتب الموظف بعدد مهارات المهمة المطلوبة
- التعويض ← مكافآت الموظفين على النشاطات والسلوكيات
- مكافآت الموظفين الفردية ← مقابل المشاركة ← مكافأة جميع الموظفين والمدراء
- سهم الموظف/خطة الملكية ← منح الموظفين جزء من ملكية المنظمة

الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل

- يبين للعامل ماهية العمل المراد انجازه
- لا يكلفه فوق طاقته
- يعامله بالحسنى
- لا يبخسه حقه عند التعاقد
- يعطيه حقه عند فراغه من عمله
- يكون رحيماً بالعمال حين الخطأ

الأخلاقيات المطلوبة في العمل

- القوة: القدرة اوالقوة المعنوية
- الأمانة

مفهوم الوظيفة

- لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق في زمن معيّن
- اصطلاحاً: وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات

مفهوم الحرفة

- لغة: من الاحتراف وهو الكسب
- اصطلاحاً: عمل يمارسه الإنسان (يحتاج إلى تدريب قصير)

مفهوم المهنة

- لغة: العمل(يحتاج إلى خبرة ومهارة)
- اصطلاحاً: مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة

مفهوم العمل

- لغة: المهنة والفعل عن قصد
- اصطلاحاً: ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة

أهمية الأخلاق

- بالنسبة للفرد:
  - تساعد في بناء حياته وتشكيل شخصيته
  - المعيار الذي تحكم تصرفاته في حياته وضبط سلوكه وتوجيهه .
  - تمثل أحكاماً معيارية في تقييم السلوك
  - تعمل على الوقاية من الانحراف
  - تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات
- بالنسبة للمجتمع:
  - تحفظ للمجتمع تماسكه وتحدد له أهدافه
  - تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات ،
  - وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية
  - بتحقق الانضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات
  - توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية
  - تلعب دوراً بارزاً في تحقيق التنمية للمجتمع
  - تؤدي دوراً مهماً في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع

المحاضرة ٢-٣

قيم الفرد والمنظمات و أخلاقيات الأعمال

القيم

هذه القيم قد تكون فردية أو مهنية... وقد تكون عامة كقيم المنظمة والمجتمع

العلاقة التبادلية كما أوضحها "دارن شميدت " و"باري بونز" (السكارنة، ٢٠١١)

مصادر الأخلاقيات في الأعمال

- قيم اجتماعية واخلاقية خارجية
- قيم ومعتقدات شخصية ذاتية

الثقافة السائدة
قيم الجماعة
والعائلة
والعمل
والمجتمع الحضارية

الذاتية الفطرية
والدينية
والخبرة
والمستوى
والخصوصية
والحالة الصحية

مصادر اخلاقيات الأعمال في السلوك الأخلاقي

- العائلة والتربية البيئية
- ثقافة المجتمع
- التأثر بالجماعات المرجعية
- المدرسة ونظام التعليم في مجتمع
- إعلام الدولة والصحافة
- مجتمع العمل الأول
- سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين
- القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات
- قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي
- الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني
- جماعات الضغط في المجتمع المدني

نتائج تيار أو اتجاه معين - اعتبار الممارسات على أنها غير قانونية (سلبية وغير أخلاقية)
ذكرت ف الاختبار

مواقف لها علاقة بأخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة

- أزدراء المرؤوسين
- الوُعود
- تقارير العمل
- التوظيف
- الأولويات
- عدم التعاون
- التسلق والاستهانة بالمرؤوسين
- الرشوة
- الكذب على الموردين
- الكذب على العملاء
- الهدايا بسبب المنصب/العمل
- التقييم (التقويم)

أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح

- الضغوط التي يفرضها بعض المديرين
- الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار
- وجود مجلس إدارة ضعيف
- حسن أداء بعض المهام

يوضح شميدت وبونز بأن على المنظمات أن توضح قيمها للعاملين فيها وخاصة العاملين في المستوى التنفيذي

قيم المنظمة

- تحقيق الأهداف
- الاستقرار
- النمو
- الاستقلالية
- السلطة
- التعاون

أخلاقيات الأعمال هي ضرورة إدارية من خلال العلاقة مع جميع الاطراف

وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

- الرقابة الذاتية
- الأنظمة الدقيقة
- القدوة الحسنة
- تصحيح الفهم
- المحاسبة
- التقييم المستمر

المحاضرة ٤

الانضباط و الالتزام الوظيفي

الانضباط
- مفهوم
  - لغة: حفظه بالحزم
  - اصطلاحاً: اهتمام التقني بجميع الأنظمة

الإتقان
- لغة: إحكام الشيء
- اصطلاحاً: الإحكام والحذق في الأعمال والتربية

أخلاقيات المهنة
- مجموعة القواعد والأسس

آداب المهنة
- مجموعة القواعد والأصول

تفعيل الانضباط والإتقان
- الموظف قدوة وأسوة
- الموظف يستطيع الحصول على المعارف
- تقيد الموظف بوسائل السلامة
- الموظف يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال
- الموظف المنضبط يشجع الآخرين
- محافظة الموظف على الساعات المكتبية

الانضباط في حياة الموظفين
- في الهيئة (الشكل)
- في الوقت
- في التعامل (التصرفات)

العوامل التى تؤثر على أخلاقيات الأعمال
- الإيمان والتوحيد
- العبادات
- التربية
- الصحبة والصداقة

العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه
- الإكراه
- الغضب
- الرياء والمصلحة
- الخوف

تمييز الصادق من الكاذب
- الرجوع إلى أهل الدراية والخبرة
- ملاحظة السلوك العام للشخص
- اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف

المحاضرة ٥

المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

مفهوم المسؤولية
عرّفها البنك الدولي بأنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة لتحسين مستوى معيشة الناس

World Bank

أنماط المسؤولية
- الاقتصادية ← منشآت الأعمال تركز على هدف تعظيم الربح
- الاقتصادية - الاجتماعية ← يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة
- الاجتماعية ← النمط الأكثر توازناً الوقت قد تغير وأن إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة - المالكين- وإنما جهات عديدة

المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء
- حق الأمان
- حق الحصول على المعلومات
- حق الاختيار
- حق سماع رأي المستهلك
- حق التمتع ببيئة نظيفة
- حق إشباع احتياجاته الأساسية (الرعاية الصحية)
- حق التعويض
- حق التثقيف

مجالات المحاسبة الاجتماعية
- تفاعل المنظمات مع المجتمع
- المساهمة في تنمية الموارد البشرية
- المساهمة في تنمية الموارد الطبيعية والبيئية
- الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات

NSA National Society of Accountants

حددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية الاجتماعية للمحاسبين بأمريكا (N.A.A)

عناصر المسؤولية
- المالكون
- العاملون
- الزبائن
- المنافسون
- المجهزون
- المجتمع
- البيئة
- الحكومة
- جماعات الضغط الاجتماعي

المحاضرة ٦

مدونة و قواعد السلوك

مفهوم مدونة السلوك
- معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية

مبادئ مدونة السلوك
- احترام القانون
- الحيادية
- النزاهة
- الاجتهاد
- الاقتصاد والفعالية

واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات
- توفير بيئة عمل مناسبة
- الأخذ بآراء الموظفين
- نشر المعلومات
- عدم استخدام معلومات عامة غير منشورة
- العمل على تسهيل الإجراءات
- تتعامل بجدية وأمانة في اكتشاف قضايا الكسب غير المشروع
- تُدرب موظفيها على مضمون حق المواطن
- عدم أساءت استخدام الممتلكات والموارد
- استقبال شكاوى المواطنين والتحقيق فيها
- منع استغلال عدم معرفة المواطنين بالإجراءات
- إمكانية وصول المواطنين للمعلومات الموثقة

أنظمة وتعليمات سلوك الموظف
- واجبات الموظف ومسؤولياته العامة
- التعامل مع الآخرين مع متلقي الخدمة - رؤسائه - الزملاء - مرؤوسه
- الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات

الشركات المساهمة العامة
- العامة المحدودة المساهمة الخصوصية
- يتألف رأسمالها من أسهم قابلة للتداول وتطرح للاكتتاب وتكون مسؤولية المساهمين محدودة بمقدار مساهمة كل منهم برأسمال الشركة .
- ينقسم رأسمالها إلى أسهم لا تطرح للاكتتاب وتكون مسؤولية المساهمين بها محدودة بمقدار مساهمة كل منهم برأسمال الشركة

المبادئ التي تستند إليها المدونة
- النزاهة: القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص
- الشفافية: وضوح الأنظمة والإجراءات
- المساءلة: تقديم البيانات والتقارير الدورية
- مكافحة الرشوة: القوانين المحلية والاتفاقات الدولية

OECD

المحاضرة ٧

السلوك العدواني للموظف و أخلاقيات الأعمال

مفهوم السلوك العدواني
- لغة : الظلم وتجاوز الحد
- اصطلاحا: سلوك يؤدي إلى إلحاق الأذى بالآخرين

أنواع السلوك العدواني
- عدوان جسمي
- عدوان لفظي
- عدوان سلبي: العناد ، المماطلة ، التدخل المتعمد
- عدوان على شكل نوبات غضب
- عدوان غير مباشر: إعتداء عن طريق شخص آخر

أسباب السلوك العدواني
- بيئية
- نفسية
- تتعلق بالمؤسسة
- اجتماعية
- ذاتية
- اقتصادية
- تأثير وسائل الإعلام

تأثير السلوك على الموظف
- المجال السلوكي
- المجال الوظيفي
- المجال الاجتماعي
- المجال الانفعالي

الاتجاهات في تعديل السلوك
- الاتجاه السلوكي
- الاتجاه المعرفي
- اتجاه التعلم الاجتماعي

مفهوم السلوك
- أنواعه
- تعريفه
- السلوك الاستجابي: تتحكم به المثيرات التي تسبقه
- السلوك الإجرائي: يتحدد بفعل العوامل البيئية

الوسائل لتفادي السلوك العدواني
- مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الموظف
- مهام يراعى تنفيذها من قبل الهيئة الإدارية
- مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الإدارت

الوقاية من السلوك العدواني
- الالتزام بالتعليمات والأنظمة
- إعلام الإدارة عن المشاكل والأخطاء
- التعاون مع الإدارة والرؤساء
- احترام الزملاء والرؤساء
- العدالة في معاملة الموظف
- العدالة في توزيع الواجبات والوظائف
- العدالة في قضايا الثواب والعقاب
- اختيار الإداريين والموظفين على أسس واضحة
- إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية
- إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين
- العدالة في تقييم الأداء
- العدالة في الرواتب والحوافز

المحاضرة ٨

الفســاد الإداري

منظمة الشفافية الدولية

تعريفة من منظمة الشفافية الدولية
- كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة أو جماعة يؤدي إلى إلحاق الضرر بالمصلحة العامة

الفرق بين
- الفساد الاداري جريمة
- المرض الإداري تخلف

مجالات إصلاح الفساد الإداري
- الهيكلي والسياسي
- مجال القضاء
- مجالي التربية والتعليم العالي
- المجال الاجتماعي
- مجال السياسة والعلاقات الخارجية
- مجال الحريات العامة وحقوق الإنسان
- مجال الثقافة والأعلام والتوجيه

آليات مكافحة الفساد
- المحاسبة
- المساءلة
- الشفافية
- النزاهة

الآثار المترتبة على الفساد
- الإيرادات الحكومية
- النمو الاقتصادي
- مستوى الفقر وتوزيع الدخل
- النواحي الاجتماعية
- النظام السياسي

مظاهر الفساد
- الفساد السياسي
- الفساد المالي
- الفساد الإداري
- الفساد الأخلاقي

الرشوة
المحسوبية
المحاباة
الواسطة
نهب المال العام

أسباب ظاهرة الفساد
- بيئية داخلية (قانونية)
- بيئية اجتماعية خارجية
  - تربوية وسلوكية
  - اقتصادية
  - سياسية

أنواع الفساد الإداري
- الانحرافات التنظيمية
- الانحرافات السلوكية
- الانحرافات المالية
- الانحرافات الجنائية

المحاضرة ٩

المحاضرة ١٠

المحاضرة ١١

الإنترنت و أخلاقيات الأعمال

فوائد الإنترنت
- البريد الإلكتروني و إمكانية البحث وعرض المعلومات و الحصول على معلومات عن شركات أو أفراد
- تكوين موقع(لوحة إعلامية) وموقع للمحادثة
- الحصول على شهادة دراسية
- تحديث وعي و توسيع أفق
- الاشتراك مجاناً بمجلات إلكترونية
- الاتصال من خلال الإنترنت على تلفون

الإنترنت و الأعمال الإلكترونية
- خدمات شبكة الإنترنت
- البريد الإلكتروني
- المؤتمر الإلكتروني
- تبادل الملفات
- الاستخدام عن بعد
- مجموعات المناقشة
- الدليل الإلكتروني
- برامج التعليم والتسلية
- التصوير الطبي
- الحقيقة الافتراضية

مضار الإنترنت
- المواقع السيئة
- فيروسات الحاسب
- سرية أمن المعلومات
- الإدمان على الإنترنت

القواعد التى تحكم سلوك الموظف بخصوص والإنترنت
- المتعلقة بالحاسوب
- المتعلقة باستخدام الإنترنت
- المتعلقة بالبريد الإلكتروني

الإحصائيات
٦٤% من الموظفين يقولون : يستخدمون الإنترنت في العمل لحاجات شخصية

٢٣% من الموظفين استخدم الانترنت له علاقة بالعمل عن طريق أجهزة المراقبة الحديثة للمديرين

المحاضرة ١٢

مهارات الاتصال مع الآخرين و أخلاقيات الأعمال

مفهوم الاتصال
- الاتصال الشخصي : عملية نقل هادفة للمعلومات بغرض إيجاد نوع من التفاهم بينهما
- الاتصالات :عملية تبادل الأفكار والمعلومات لإيجاد فهم مشترك بين العناصر الإنسانية

المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين
- النظرة الشمولية والمستقبلية
- تطوير أساليب العمل
  - معرفة أسباب الفشل وتجنبها
- ثقة بالنفس
- التفكير الإبداعي و الخلاق
- القدرة على الإقناع
  - الاستفادة من الفرص
- القدرة على الإجابة
  - القدرة على تبادل المعرفة
- إدارة الوقت

مقومات الاتصال الفعال
- الإصغاء
- الحديث المؤثر
- وسائل الإقناع
- استعمال لغة الإشارة والجسد
- التفويم
- السؤال والمناقشة
- الاستجابة

معوقات الاتصال
- تحريف المعلومات
- حجم المعلومات

طرق الاتصال
- البدني
  - ردود الفعل العكسية - مؤثر في الروح المعنوية - أثره البالغ لدى الموظفين (الإيماءات - حركات الوجه - السكوت والغضب والانفعال - السلام باليد - الابتسامة)
- اللفظي
  - يقوي روح التعاون - يزيل التوتر والضغوط - يشجع على تبادل الأسئلة- يسرع عملية تبادل الأفكار(المقابلات الشخصية - المكالمات التليفونية - اللجان والاجتماعات والمؤتمرات المحاضرات)
- الكتابي
  - يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات - يوثق المعلومات - يضمن نقل بعض المعلومات والأجوبة (التقارير-المذكرات - اللوحات البيانية - وسائل الإيضاح البصرية - جريدة العمال والجرائد الحائطية)

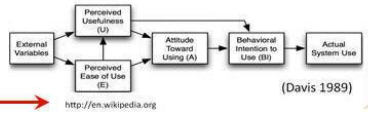
أنواع الاتصالات
- رسمية
- غير رسمية
  - يمتاز بسرعته

أهمية الاتصال بالنسبة للمدير والمنظمة
- إنجاز الأهداف
- أعمال العامل اليومية
- نقل المعلومات
- توجيه وتغيير السلوك
- نقل المفاهيم
- وسيلة هادفة
- وسيلة رقابية

خطوات عمليات الاتصال عند ديفز
1. تكوين الفكرة لدى المرسل
2. تحويل الفكرة إلى رموز
3. نقل الفكرة خلال قناة الاتصال
4. تسلم الرسالة
5. تفسير الرموز
6. التصرف

عمليات الاتصال عند ديفز

تكوين الفكرة (لدى المرسل) ← تحويل الفكرة إلى رموز ← نقل (الفكرة خلال قناة اتصال) ← تسلم الرسالة ← التفسير (تفسير الرموز) ← التصرف



المحاضرة ١٣

المحاضرة ١٤

المحاضرة ١٥

أخلاقيات الإدارة في شركات الأعمال

اهتمام الشركات الناجحة بمدونات الاخلاق

- تؤدي إلى التجانس والوحده والتوافق
- تساهم في تطوير مهنه الإدارة
- تساهم في تقليل الاعباء التنظيميه
- تعمل على وقاية العاملين .
- تنمي الاهتمام بالجوانب والمشكلات الأخلاقيه
- تحمي العاملين من الانتهاكات الأخلاقية

مبادئ أخلاقيات للشركات

- مبادئ للشركات
- مبادئ للمديرين
- مبادئ للعاملين
- مبادئ للعملاء

القيم في تصريحات شركات الأعمال الناجحه

- ليست بالضروره قيمه اخلاقيه بقدر ماهي تفضيلات أساسيه للشركه من أجل التميز على المنافسين
- قيم الشركه عاده ما تكون مرتبطه بطبيعه عمل الشركه وأغراضها (شركات العطور: قيم الجمال الذي يقدم للمرأه بلا حدود)
- هي قيم أعمال في جوهرها أكثر مما هي أخلاقيات في جوهرها
- الصعوبه المرتبطه بالطبيعه الشائكه للقسم الأكبر من الخيارات الأخلاقيه

مدونة أخلاقيات الإدارة

- تقديم صوره مخلصه وواضحه عن أولوياتها للجمهور والمجتمع وأصحاب المصلحه
- إعطاء العاملين نقاط بؤرية في توجيه أعمالهم لتحديد خياراتهم وتوجيهاتهم

المبادئ لدعم اخلاقيات الادارة

روبرت أوستن (R.W.Austin)

- أن يضع المديرون مصلحه شركتهم قبل مصلحتهم
- أن يضعوا مصلحه المجتمع قبل مصلحه شركتهم ومصلحتهم الشخصيه
- ألا يفشوا سوى الحقيقه في كل المواقف التي يواجهونها

عوامل أخلاقيات الإدارة وثقافة الشركة

- المنافسه الشديده
- تزايد الاتجاه نحو العولمه
- الفساد الإداري وتطوره
- الممارسات المهنيه

دكتور/ نجم عبود نجم

تتم في مجال الثقافه والقيم والمعايير (العوامل الناعمه).

نقل منتجاتها وممارستها عبر الحدود

أصبح ظاهره معقده وواسعه متنوعه

مزيد من التخصص المهني الاحترافي

مفهوم اخلاقيات الإدارة

نجم عبود نجم

- مجموعه القيم والمعايير التي يعتمدها أفراد المجتمع في التمييز بين الجيد والسيئ
- مفهوم الصواب والخطأ في السلوك

المشكلات الأساسية في اخلاقيات الاداره

- اختلاط المفاهيم
- الصعوبات المرتبطه بالتفاوت بين أخلاقيات الإداره
- الصعوبه المرتبطه بعلاقه أخلاقيات الإداره بالكفاءة الإدارية
- المشكله المتعلقه بالصراع الأخلاقي
- الصعوبه المرتبطه بالطبيعه الشائكه للقسم الأكبر من الخيارات الأخلاقيه
- الصعوبه الخاصه بضعف الحس الأخلاقي للمديرين
- الصعوبه المرتبطه باختلاف الأخلاقيات جراء اختلاف الثقافات والبيئات