

المحاضرة التمهيدية

Course objectives أهداف المقرر

- تعمل من خلال هذا المقرر على تحقيق الأهداف التعليمية التالية:
- تعريف مفهوم وأهمية أخلاقيات الأعمال وأنماطها.
- دراسة مصادر الأخلاقيات ووسائل ترسيخها بالإدارة الحديثة وأسباب تراجعها وطرق تقويمها.
- بيان الفرق بين متطلبات العمل والمتطلبات الشرعية.
- التعرف على قيم الفرد والمنظمة وتأثيرها على أداء الأفراد والمنظمات.
- تزويد الطالب بمفهوم وجوب الانضباط والالتزام الوظيفي والعوامل في أخلاقيات العمل من حيث المسؤولية والمصلحة العامة.
- إدارة أنماط وعناصر المسؤولية الاجتماعية وقياس العائد الاجتماعي محاسبياً وحقوقياً.
- تعريف مدونة وقواعد السلوك والمبادئ العامة والمواد القانونية التي تحكم قواعد السلوك للموظف.

١. ماهي أهداف المقرر:

- أ - تعريف مفهوم وأهمية أخلاقيات الأعمال وأنماطها
- ب - التعرف على قيم الفرد والمنظمة وتأثيرها على أداء الأفراد والمنظمات
- ت - إدارة أنماط وعناصر المسؤولية الاجتماعية وقياس العائد الاجتماعي محاسبياً وحقوقياً
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

المحاضرة الأولى

أهمية الأخلاقيات

أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد

1. تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته.
2. المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجهه.
3. تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة.
4. تعمل على وقاية الفرد من الانحراف.
5. تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد

١. أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد:

- أ - تعمل على وقاية الفرد من الانحراف
- ب - تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عن الأفراد
- ت - (أ و ب)
- ث - ليس مما ذكر أعلاه

٢. أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد:

- أ - تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته.
- ب - المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجهه.
- ت - تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة.
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

٣. هناك عدة تعريفات لأخلاقيات العمل ومنها:

- أ - يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب من أفراد العمل بالالتزام به.
- ب - هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً.
- ت - هي مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتميز بين ما هو صواب أو خطأ، جيد أو سيء، حرام أو حلال.
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

أخلاقيات الأعمال (المفهوم والنموذج)

مفهوم اخلاقيات الأعمال:

هنالك عدة تعريفات لأخلاقيات أعمال نكتفي بذكر ثلاثة منها:

- (1) يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب من أفراد العمل بالالتزام بها، وللمهنة آداب سلوك، أو آداب لياقة، وهي قواعد عامة للأدب والسلوك الاجتماعية في محيط المهنة حددتها ألواح وقوانين المنظمة لمزاولة هذه المهنة بل يصل إلى حد توقيع الجزاء والعقوبة عليه في بعض الأحيان
 - (2) هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً.
 - (3) هي مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتميز بين ما هو صواب أو خطأ، جيد أو سيء، حلال، أو حرام.
- إلا يمكن فصل أخلاقيات العمل عن الأخلاق العامة للفرد.. بل يجب على الفرد أن يتعامل مع مشاكل العمل من منطلق المعايير الأخلاقية العامة التي يؤمن بها

أنواع السلوك :

1. **السلوك الحازم** : هو أن نعبر عن أفكار ومشاعرنا واحتياجاتنا بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين ، ونصنف هذا السلوك بالإيجابية أي أنه سلوك إيجابي .
2. **السلوك الغير الحازم** : هو عدم القدرة على التعبير عن أفكار ومشاعرنا واحتياجاتنا بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة ، ونصنف هذا السلوك بالسلبية .. أي أنه سلوك سلبي .
3. **السلوك العدائي** : هو السلوك الذي لا يراعي أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين ، ويحط من قدرهم ، ويعاقل إبدائهم جسمانياً أو عاطفياً أو لفظياً . ونصنف هذا السلوك بأنه أكثر سلبية من سابقه بل يتعداه لدرجة الإيذاء وتجدر الإشارة هنا إلى أن أنواع السلوك الثلاثة مرتبطة بعملية الاتصال بالآخرين لأنها نعبر عن أفكار ومشاعرنا واحتياجاتنا تبرز إلى حيز الوجود عند التعامل مع الغير وسيكون تركيزنا على السلوك الحازم لأهميته وفوائده عند الاتصال مع الآخرين .

4. من أنواع السلوك :

- أ - السلوك الحازم .
- ب - السلوك الغير الحازم .
- ت - السلوك العدائي .
- ث - **جميع ما ذكر أعلاه**

5. عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني هي محاولة :

- أ - الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية .
- ب - بواسطة بيئة محفزة .
- ت - متحررة من القيود الغير ضارة .
- ث - **جميع ما ذكر أعلاه**

(1) عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني .

Brainstorming

هي محاولة الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية .

بواسطة بيئة محفزة ومتحررة من القيود الغير ضارة

6. من نظريات الحافز :

- أ - مقابل المشاركة
- ب - سهم الموظف / خطة الملكية
- ت - تكتيك - تجميع الزيادات
- ث - **جميع ما ذكر أعلاه**

7. من نظريات الحافز :

- أ - سهم الموظف / خطة الملكية
- ب - الدفع مقابل المعرفة
- ت - التعويض على أساس جماعي كفريق
- ث - **جميع ما ذكر أعلاه**

اسم البرنامج	نظريات الحافز	الهدف
• الدفع مقابل الأداء .	مكافآت الموظفين الفردية تتناسب مع مساهمات أدائهم وهذا يدعى أيضا باستحقاق الدفع .	
• مقابل المشاركة .	مكافأة جميع الموظفين والمدراء في وحدة العمل عندما يتم تحقيق أهداف الأداء المحددة .	
• سهم الموظف/خطة الملكية .	منح الموظفين جزء من ملكية المنظمة لتمكين الموظفين من المشاركة لتحسين عوائد الأداء .	
• تكتيك - تجميع الزيادات .	مكافأة الموظفين بالدفع النقدي لمرة واحدة مبني على الأداء .	
• الدفع مقابل المعرفة .	ربط راتب الموظف بعدد مهارات المهمة المطلوب إنجازها العاملون يحفزهم لتعلم مهارات لأكثر من عمل وهذا يزيد من كفاءة المنظمة ومرونتها	
• التعويض على أساس جماعي كفريق	مكافآت الموظفين على النشاطات والسلوكيات يعود بالفائدة على الفريق مثل التنسيق والاستماع والتمكين للآخرين .	

(2) عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني .

Brainstorming

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

8. الفعالية عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني بشرط العديد من العناصر ومنها : (مكرر)

- أ - التحديد الواضح للموضوع
- ب - تشجيع المشاركين على طرح الأفكار
- ت - قبول تعديل الأفكار
- ث - **جميع ما ذكر أعلاه**

9. من مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز :

- أ - إذا كان الحافز غير متوفر فلا تستخدمه
- ب - الحوافز حتى تكون محفزة يجب أن تكون مرئية
- ت - الحافز الجيد هو الحافز الذي يقدم مكافآت في الماضي والمستقبل
- ث - **جميع ما ذكر أعلاه**

مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز :

- (1) على المنظمة أولاً تحديد ما الذي تريد إنجازه مع برنامج التحفيز
- (2) إذا كان الحافز غير متوفر فلا تستخدمه
- (3) الموظف يحتاج ان يكون جدير بالمكافأة ليحفز للحصول عليها
- (4) الحوافز حتى تكون محفزة يجب ان تكون مرئية .
- (5) الحافز الجيد هو الحافز الذي يقدم مكافآت في الماضي والمستقبل
- (6) الحوافز بحاجة لان تدار على اساس زمني .
- (7) الحوافز الجيدة هي تلك التي لا يحصل عليها الموظف بطريقة
- (8) لا تخطئ تقدير أهمية الحوافز غير المالى .
- (9) اجعل الانداد والمرفوسين والزبائن يشتركون في تحديد الحوافز
- (10) الموظف بحاجة إلى فهم كيف يحد سلوكه الحوافز التي يحصل عليها

١٠. أي من التالي صحيحاً:

- أ - مفهوم المهنة لغة: العمل ، والعمل يحتاج الى خبرة ومهارة ، وأصطلاحاً: مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية.
- ب - مفهوم الحرفة لغة: من الاحتراف وهو الكسب ، وأصطلاحاً: عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير.
- ت - مفهوم الوظيفة لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين ، ويأتي بمعنى الخدمة المعينة وأصطلاحاً: وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر.

ث - جميع ما ذكر

١١. أي من التالي صحيحاً: (مكرر 1436هـ)

- أ - المهنة لغة: العمل، والعمل يحتاج الى خبرة ومهارة
- ب - الحرفة لغة: من الاحتراف ، وهو الكسب
- ت - الوظيفة لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين ، ويأتي بمعنى الخدمة المعينة
- ث - جميع ما ذكر

مفهوم العمل العمل كما جاء في القاموس هو (المهنة والفعل وجده أعمال، وأعله واستعمله غيره واعتمل عمل نفسه) ولغة المهنة والفعل عن قصد واصلاً ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة ولهذا يبين لنا كذا العمل الأساس النشاط والإنتاج فالنشاط هو لب العمل سواء كان نشاطاً جسدياً أو ذهنياً

مفهوم المهنة : لغة العمل والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة
واصطلاحاً مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية
مفهوم الحرفة لغة : من الاحتراف وهو الكسب
واصطلاحاً 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 المعينة
واصطلاحاً وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر
أو كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغليها التزامات معينة مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية وعليه فإن الموظف العام هو الشخص الطبيعي الذي يشغل إحدى الوظائف العامة الخاضعة لنظام الخدمة المدنية أو أحد الأنظمة الوظيفية الخاصة كنظام الوزراء ونظام القضاء وغيرها بالشروط والمؤهلات المطلوبة لشغل أي من تلك الوظائف.

١٢. أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع :

- أ - تحفظ للمجتمع تماسكه ، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة .
 - ب - تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات ، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية ولا يستقي المجتمع بدونها .
 - ت - تلعب الأخلاق دوراً بارزاً في تحقيق التنمية للمجتمع .
 - ث - جميع ما ذكر أعلاه .
1. تحفظ للمجتمع تماسكه ، وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة
 2. تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية 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 دوراً بارزاً في تحقيق التنمية للمجتمع
 6. تؤدى دوراً مهماً في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبعد بهم عن العنف والصراعات .

أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل هنالك مجموعة من أنماط السلوكيات التي تكون موجودة في العمل منها السلبي والإيجابي وهي على النحو التالي

- 1- نقل الإشاعات بين مجموعات العمل.
- 2- مشاركة الزملاء والتعاون معهم في إنجاز العمل
- 3- الاتصال من خلال القنوات الرسمية.
- 4- الاعتراف بالخطأ في عمل ما لم يكن ليكتشف لولا اعترافك .
- 5- الاستفادة من إنجازات الآخرين .
- 6- الالتزام بمواعيد إنجاز المهام .
- 7- تقدير مشاعر الأفراد والجماعات .
- 8- ترك العمل ليوم غد لتقوم به .
- 9- التعامل مع التغييرات بإيجابية .
- 10- إرمك الآخرين بسبب ما تتخذه من إجراءات وأعمال
- 11- دعم أفكار وآراء الآخرين الجديدة .
- 12- الحفاظ على أدوات واجبة العمل
- 13- تنفيذ السياسة والإجراءات الوظيفية.
- 14- حل المشاكل المشتركة بين الآخرين .
- 15- إعطاء امتيازات خاصة للأقران .
- 16- الحفاظ على المواعيد والأشهر .
- 17- الحفاظ على النظام حتى وأن شمل أصدقائك .
- 18- الحفاظ على جو وبيئة آمنة للعمل .
- 19- التقليل من المحسوبية والتعامل في محيط العمل.

١٣. من أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل :

- أ - الاعتراف بالخطأ في عمل ما لم يكن ليكتشف لولا اعترافك.
- ب - تقدير مشاعر الأفراد والجماعات.
- ت - التعامل م التغييرات بإيجابية.
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

الإخلاقيات 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 القدرة نحو قوة (خذوا ما آتيناكم بقوة)

ويستعمل ذلك في البدن وفي القلب أي تستعمل في الأشياء المادية والمعنوية فيقال قوت أطرافه وقوت عزيمته وقوت مكانته ومثله أن القوة المعنوية مطلب مهم وهذه القوة المعنوية فضيلة من الفضائل يعني بها رجال الأخلاق والأدب

الأمانة :

١٤. الأخلاق المطلوبة في العمل:

- أ - الأخلاق التي يجب توافرها في العامل فقط
- ب - في صاحب العمل على حد سواء فقط
- ت - **أوب**
- ث - ليس مما ذكر

١٥. أي من التالي يعتبر سلوك سلبي:

- أ - نقل الاشاعات بين مجموعات العمل
- ب - ترك العمل ليوم غد لتقوم به
- ت - **أوب**
- ث - الاتصال من خلال القنوات الرسمية

راجع سؤال رقم 13

السؤال تابع للمحاضرة الثانية

١٦. التأثير بالجماعات المرجعية:

- أ - سياسية
- ب - أدبية
- ت - **أوب**
- ث - ليس مما ذكر

(٣) **التأثير بالجماعات المرجعية:** إن الجماعات المرجعية هي في حقيقتها مصدر مهم للسلوك الفردي الأخلاقي وغير الأخلاقي وقد يكون التأثير بها سببا في اتخاذ قرارات كارثية أحيانا . وقد تكون هذه المرجعات سياسية أو دينية أو أدبية أو عشائرية أو عسكرية أو غيرها .

المحاضرة الثانية



١. من مصادر الأخلاقيات في الأعمال:

- أ - الثقافة السائدة في المجتمع
- ب - قيم الجماعة
- ت - قيم العائلة
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

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

- (١) العائلة والتربية البيئية
- (٢) ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته
- (٣) التأثير بالجماعات المرجعية
- (٤) المدرسة ونظام التعليم في مجتمع
- (٥) إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي
- (٦) مجتمع العمل الأول
- (٧) سلطنة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين
- (٨) القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات
- (٩) قوانين السلوك الأخلاقي والعريضة للصناعة والمهن
- (١٠) الخبرة للتراكمة والضمير الإنساني الصالح
- (١١) جماعات الضغط في المجتمع المدني

مواقف لها علاقة بأخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة :

- الوعود.
- تقارير العمل.
- التوظيف.
- الأولويات.
- التسلق والاستهانة بالمرؤوسين.
- الرشوة.
- الكذب على الموردين.
- الكذب على العملاء.
- الهدايا بسبب المنصب/العمل.
- الرشا.
- التقييم (التقويم).
- ازدراء المرؤوسين.

٢. من المواقف التي لها علاقة بأخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة: (مكرر)

- أ - الكذب على العملاء
- ب - التقييم (القيوم)
- ت - ازدراء المرؤوسين
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

٣. من أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفة للربح: (الخيرية ، المدنية ، الجامعات ، البر ،

الوقف ، المبراتالخ) التالي عدا : (مكرر)

- أ - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم
- ب - الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية
- ت - وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات
- ث - التركيز على مجاراة المنافسين وما يقدمونه من مزايا
- ١. الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم
- ٢. الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية.
- ٣. وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات.
- ٤. الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحياناً اتخاذ أسباب غير أخلاقية.

٥. من أسباب الانهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات

غير الهادفة للربح: (الخيرية ، المدنية ، الجامعات ، البر ، الوقف : مكرر

- أ - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على الشركات ليستمرروا في مناصبهم
- ب - الخوف والصمت إزاء تجاوزات الكبار في المؤسسة حتى ولو بحسن النية
- ت - وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات
- ث - جميع ما ذكر



٤. من قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل:

- أ - فردية
- ب - مهنية
- ت - عامة

ث - جميع ما ذكر أعلاه

قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات الأعمال

هذه القيم قد تكون فردية أو مهنية ، وقد تكون عامة مكنيم المنظمات والمجتمع .
وسكها تكون ذات علاقة تبادلية بحيث يؤثر كل منها على الآخر كما أوضحها
دارن شميدت وباري بونز في دراستها على النحو التالي :



٦. إن أخلاقيات العمل هي ضرورة إدارية وهذا يظهر من خلال العديد من العلاقات مثل :

- أ - العلاقة مع العملاء
- ب - العلاقة مع المستثمرين
- ت - (أ ، ب)
- ث - ليس مما ذكر

٧. أن أخلاقيات العمل هي ضرورة إدارية وهذا يظهر من خلال العديد من العلاقات مثل:

- أ - العلاقات بين العاملين والإدارة
- ب - العلاقة بين العاملين
- ت - العلاقة مع الموردين
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

أخلاقيات الأعمال ضرورة إدارية :
إن أخلاقيات الأعمال هي ضرورة إدارية وهذا يظهر من خلال ما يلي:

- أولاً : العلاقات بين العاملين والإدارة .
- ثانياً : العلاقة بين العاملين .
- ثالثاً : العلاقة مع الموردين .
- رابعاً : العلاقة مع العملاء .
- خامساً : العلاقة مع المستثمرين .
- سادساً : العلاقة مع المنافسين .

٨. يمكن النظر في القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات بأنها عبارة عن :

- أ - نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول.
- ب - الممارسات على أنها غير قانونية إذا ما كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبية وغير أخلاقية
- ت - (أ و ب)
- ث - ليس مما ذكر

(أ) القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات : يمكن النظر للقوانين بأنها عبارة 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 وضع المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي تعمل بدورها على توجيه المدراء

٩. من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:

- أ - تنمية الرقابة الذاتية
- ب - وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة.
- ت - القدوة الحسنة
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة :

- أولاً : تنمية الرقابة الذاتية .
- ثانياً : وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة .
- ثالثاً : القدوة الحسنة .
- رابعاً : تصحيح الفهم الديني والوطني للتوظيف .
- خامساً : محاسبة المسؤولين والموظفين .
- سادساً : التقييم المستمر للموظفين .

١٠. من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة :

- أ - وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة
- ب - محاسبة المسؤولين والموظفين.
- ت - التقييم المستمر للموظفين.
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية في المجتمع الخارجي

- الثقافة السائدة في المجتمع .
- قيم الجماعة .
- قيم العائلة .
- قيم العمل .
- قيم المجتمع الحضارية .

١١. من مصادر الأخلاقيات في الأعمال الخارجية :

- أ - القيم الشخصية الذاتية الفطرية
- ب - المعتقدات الدينية والمذهبية
- ت - قيم المجتمع الحضارية
- ث - الخصوصية الفردية.

١٢. من الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل التالي عدا :

أ - أن يبين للعامل ماهية العمل المراد أنجازة مع بيان مايتعلق بالمدة والأجر والرناسة.

ب - أن لا يكلفه فوق طاقته .

ت - أن يعامله بالحسن.

ث - جميع ما ذكر أعلاه.

الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل :

كما يطلب من العامل أن يكون متخلقاً بأخلاق معينة كذلك الحال بالنسبة إلى رب العمل هو الآخر مطلوب فيه توافر أخلاق معينة وعليه واجبات يجب القيام بها حق تستمر العلاقة علاقة إنسانية كريمة ومن تلك الأخلاق والواجبات ما يلي:

- أ- أن يبين للعامل ماهية العمل المراد أنجازة مع بيان ما يتعلق بالمدة والأجر
- ب- أن لا يكلفه فوق طاقته . لقول الله تعالى (لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا) ويقول صلى الله عليه وسلم "ولا تكلفوه ما لا يطيقون" وإذا كلفه فوق طاقته فعليه أن يعينه
- ج- أن يعامله بالحيس فلا بد أن تكون نظرة صاحب العمل إلى العامل نظرة إنسانية يحترم فيها إنسانيته . فالعامل إنسان يتمتع بكل خصائص الإنسانية فلا يعينه ولا يحتقره وقبل ذلك كله لا يظلمه
- د- أن لا ينحسه حقه عند التعاقد على أي عمل من الأعمال فينبغي أن يكون الأجر على قدر العمل
- هـ- أن يعطيه حقه عند فراغه من عمله دون مبالغة لأن هذا الحق أصبح ديناً وأمانة في عنق صاحب العمل عليه أن يؤديه كما قال صلى الله عليه وسلم "أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه" رواه مسلم
- و- أن يكون رحيماً بالعمال حين الخطأ والصفيح عنه إذا لم يكن ثمة تقصير ولو تكرر من الخطأ

المحاضرة الثالثة

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

1. **تحقيق الأهداف** : إن قيمة أي منظمة إنتاجية كانت أو خدمية هي مجموعته رؤى مؤسسيها ورسالتهم وأهدافهم 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 ميلاً إلى إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة والريح القليل والقدرة العالية على الإنتاج.

4. **الاستقلالية** : إن من طبيعة المنظمة إعطاء الاستقلالية قيمة ووزناً . وتسعى المنظمة إلى تدعيم استقلالها وتقرير مصيرها.

5. **السلطة** : تعطي كل المنظمات قيمة للسلطة وتخصص لها مكاناً في هيكلها التنظيمي.

6. **التعاون** : وللتعاون الإداري للفرد قيمة كبيرة في كل المنظمات . والتعاون الفردي دليل وأضح على الالتزام بالوظيفة والمنظمة .

تأثير القيم الأخلاقية على أداء الأفراد والمنظمات .

لأنك أن للقيم دوراً بارزاً في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة . كما أن لهذه القيم تأثيراً ملموساً على أداء الأفراد سواء

كانت هذه القيم من موروثة الأفراد أنفسهم أو منظماتهم . ولكن مما لا شك فيه أيضاً أن قيم المنظمة تؤثر تأثيراً

كبيراً على مخرجات الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة بما يؤثر سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية

وبوض شبيبت وبرزت بأن على المنظمات أن توضح قيمها للعاملين فيها وخاصة العاملين في المستوى التنفيذي حيث

العمل اليومي الذي يؤدي وذكر بأن المشاكل المرتبطة بشدتي الإنتاجية هي نتيجة لضغط الاتصالات من توضح قيم

المنظمة بين الإدارة والموظفين والعمال الذين يقومون بأداء الأعمال التنفيذية

١. **قيم المنظمة هي عبارة عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية وتمثل هذه القيم :**

أ - **تحقيق الأهداف** : حيث إن المنظمة تعمل على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة وبين استقرارها وعدم تعرضها للمخاطر الشديدة .

ب - **الاستقرار** : إن قيمة أي منظمة إنتاجية كانت أو خدمية هي مجموعته رؤى مؤسسيها ورسالتهم وأهدافهم الفردية وأهداف المنظمة، فالقيم الأساسية لأي منظمة هي تحقيق أهداف مؤسسيها

ت - **(أ و ب)**

ث - **الاستقلالية** : إن من طبيعة المنظمة إعطاء الاستقلالية قيمة ووزناً ، وتسعى المنظمة إلى تدعيم استقلالها وتقرير مصيرها

٢. **لأنك أن للقيم دوراً بارزاً في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة ، كما أن لهذه القيم تأثيراً ملموساً على:**

أ - **أداء الأفراد** سواء كانت هذه القيم من موروثة الأفراد أنفسهم أو منظماتهم.

ب - **نتائج الأعمال** التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة بما يؤثر سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية

ج - **(أ و ب)**

١٠. **ليس مما ذكر**

٣. **إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائياً على :**

أ - **كسر الروتين الوظيفي**

ب - **التجديد في العمل**

ت - **التشجيع على النقد البناء**

ث - **جميع ما ذكر أعلاه**

والروح الإيجابية الاجتماعية إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين انعكس ذلك تلقائياً على كسر الروتين الوظيفي .

والتجديد في العمل . والتشجيع على النقد البناء لصناعة العمل . ومنع التشنجات في العلاقات . وتعطيل مصالح الموظفين

وحل هذا الإشكال بأعو:

الأول : أن يعلم الموظف أن يعلم الموظف أن غيبته للمسؤول لا تخدمه . بل قد تضره ببلوغ هذه الغيبة للمسؤول .

الثاني : أن أخذ الحق له طرق شرعية ونظامية معروفة . وليس منها التشهير والغيبة .

الثالث : أن الناس مفطورين على حب من أحسن إليهم وعاملهم بالحسن فخير مواجهة لهذا الظلم . إن وجد . هو حسن التعامل

الرابع : أن المكاشفة والمصارحة والنصيحة الغالبة خير سبيل لصفاء القلوب وتقوم السلوك

المحاضرة الرابعة

١. بالعموم يمكن القول إن هناك عدة طرق تساعد على التعرف على صدق التصرفات من عدمه ومنها :

- أ - الرجوع إلى أهل الدراية والخبرة الذين يستطيعون من خلال طول التجربة تمييز التصرفات الصادقة
- ب - ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة لأن المتصنع لا يستطيع التصنع أبد ، الدهر ، ولا لمدة طويلة أيضاً ، فلا بد أن تظهر منه بعض السلوكيات التي تدل على ريائه وتصنعه
- ت - اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها إلا الصادقون
- ث - جميع مما ذكر أعلاه .

وقد سأل سائل : كيف نستطيع تمييز الصادق من الكاذب . ونحن مأمورون أن نتحكم على الشخص بظاهر تصرفاته ، والله يتولى البواطن ؟

والجواب : أن التمييز في مثل هذه الحالة من الصعوبة بمكان . ويمكن لبعض الناس إتقان التصنع بحيث لا يستطيع الشخص العادي تمييز صدقه من كذبه . كما أن رجال الجمارك والأمن يتفاوتون في إدراكهم للمزورين والمبرزين . ولكن هناك ثلاث طرق تساعد على التعرف على صدق التصرف من عدمه هي :

١. الرجوع إلى أهل الدراية والخبرة الذين يستطيعون من خلال طول التجربة تمييز التصرفات غير الصادقة .
٢. ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينة لأن المتصنع لا يستطيع التصنع أبد الدهر ولا لمدة طويلة أيضاً . فلا بد أن تظهر منه بعض السلوكيات التي تدل على ريائه وتصنعه
٣. اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف التي لا يصبر عليها إلا الصادقون .

العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه

- الإكراه .
- الغضب .
- الرياء والمصلحة .
- الخوف .

٢. العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه :

- أ - الإكراه .
- ب - الغضب .
- ت - (أوب)
- ث - ليس مما ذكر أعلاه

والانضباط له صور عديدة أخرى في حياة الموظفين منها

أولاً : الانضباط في الهيئة (الشكل)

ثانياً : الانضباط في الوقت :

الوقت هو الزمن وهو الإنسان فأنت مجموعة أيام حياتك .
فاهتمامك بوقتك واستثماره اهتمام بنفسك

ثالثاً : 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

٣. الانضباط له صور عديدة رئيسية في حياة الموظفين منها:

أ - الانضباط في الهيئة (الشكل)

- ب - الانضباط في السكن
- ت - (أ ، ب)
- ث - ليس مما ذكر أعلاه

٤. الانضباط له صور عديدة أخرى في حياة الموظفين منها:

أ - الانضباط في الهيئة (الشكل)

- ب - الانضباط في الوقت
- ت - الانضباط في التعامل (التصرفات)
- ث - جميع ما ذكر أعلاه



٥. ما الفرق بين أخلاقيات المهنة وآداب المهنة:

- أ - أخلاقيات المهنة : هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها .
- ب - آداب المهنة : هي مجموعة القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة .

ت - جميع ما ذكر صحيح

ث - جميع ما ذكر غير صحيح

أخلاقيات المهنة :
هي مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها . والعمل بمقتضاها .
لنكون ناجحاً في تعامله مع الناس ناجحاً في مهنته
آداب المهنة :
هي مجموعته القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة وإن آداب المهنة في عموميتها تدور حول نقطتين هما : إتقان العمل . وتجنب القصور أو الإهمال فيه .

٦. من صور كيفية تفعيل الانضباط والإتقان:

- أ - الموظف قدوة في جميع أعماله ، فاتضباطه ومحاظته على أوقات العمل محفز واضح للآخرين
- ب - الموظف أسوة ، فتقيدته بكافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين
- ت - (أ ، ب)
- ث - ليس مما ذكر أعلاه

٧. من صور كيفية تفعيل الانضباط والإتقان:

- أ - الموظف أسوة، فتقيد به كافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين
- ب - الموظف ليس مخزن للمعارف والمعلومات ، ولكن لديه القدرة لكيفية الحصول عليها وطرق الاستفادة منها وتطبيقها
- ت - الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الاهتمام بكميتها (الكيف أهم من الكم وخصوصاً أثناء العمل)
- ث - جميع ما ذكر أعلاه.

صور من كيفية تفعيل الانضباط والإتقان .

1. الموظف قدوة في جميع أعماله . فانضباطه ومخالفته على اوقات العمل محفز واضح للآخرين
2. الموظف أسوة . فتقيد به كافة الأنشطة والأعمال كفيل بوصول هذه القيمة للآخرين .
3. الموظف ليس مخزن للمعارف والمعلومات . ولكن لديه القدرة لكيفية الحصول عليها وطرق الاستفادة منها وتطبيقها .
4. تقيد الموظف بوسائل السلامة أثناء التطبيق العملي يطبع لدى الآخرين أهمية ذلك
5. الموظف المتقن يهتم أكثر بدرجة إتقان الأعمال التي ينجزها الآخرين أكثر من الاهتمام بكميتها . (الكيف أهم من الكم وخصوصاً أثناء العمل).
6. الموظف المنضبط يشجع الآخرين على الانضباط بجميع صوره . ويكون مثلاً لذلك.
7. محافظة الموظف على التواجد في الساعات المكتوبة والإجابة عن استفسارات الآخرين مما ينمي هذه المهارات ويشجعهم على التواصل معه .

٨. من العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الأعمال التالي عدا:

- أ - الصحبة والصدقة والمخالطة
- ب - التربية
- ت - (أ و ب)
- ث - ليس مما ذكر أعلاه

العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الأعمال :

- ❖ الإيمان والتوحيد .
- ❖ العبادات .
- ❖ الصحبة والصدقة والمخالطة .
- ❖ التربية

العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه :

- الإكراه .
- الغضب .
- الرياء والمصلحة .
- الخوف .

مسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء

- (1) حق الأمان يعني ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية
- (2) حق الحصول على المعلومات بتوفير الحماية من التضليل والغش التجاري والإعلان المضلل
- (3) حق الاختيار يضمن حق الاختيار وتوفير الفرصة للمستهلك لاختيار أنواع مختلفة للمنتجات وأسعار تنافسية
- (4) حق سماع رأي المستهلك يستوجب فتح المجال أمام المستهلك لإبداء رأيه بالسلعة وإسماع المعنيين بالأمر
- (5) حق التمتع بيئة نظيفة
- (6) حق إشباع احتياجاته الأساسية (حق الرعاية الصحية)
- (7) حق التعويض بموجبه يكون للمستهلك الحق في الحصول على تسوية عادلة لمطالبه المشروعة
- (8) حق التثقيف الحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة

١. المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء :

- أ - حق الأمان
- ب - حق الحصول على المعلومات
- ت - حق الاختيار
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

٢. لقد حددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية الاجتماعية هي (NAA) للمحاسبين

مجالات المحاسبة الاجتماعية

لقد حددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية الاجتماعية هي : (N.A.A) للمحاسبين بأمريكا أربعة مجالات للأداء

- (1) تفاعل المنظمات مع المجتمع .
- (2) المساهمة في تنمية الموارد البشرية .
- (3) المساهمة في تنمية الموارد الطبيعية والبيئية .
- (4) الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات .

بأمريكا أربعة مجالات للأداء :

- أ - تفاعل المنظمات مع المجتمع
- ب - المساهمة في تنمية الموارد الاقتصادية الدولية (العالمية)
- ت - (أ ، ب)
- ث - ليس مما ذكر أعلاه

٣. من أنماط المسؤولية الاجتماعية :

- أ - المسؤولية الاقتصادية .
- ب - المسؤولية الاجتماعية .
- ت - (أ و ب)
- ث - ليس مما ذكر

عناصر المسؤولية الاجتماعية :

- (1) الملكون (6) المجتمع
- (2) العاملون (7) البيئة
- (3) الزبائن (8) الحكومة
- (4) المنافسون (9) جماعات الضغط الاجتماعي
- (5) المجهزون

٤. من عناصر المسؤولية الاجتماعية :

- أ - المالكون .
- ب - الزبائن .
- ت - المجهزون .
- ث - جميع ما ذكر أعلاه .

٥. لقد حددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية القومية الاجتماعية هي (NAA) للمحاسبين

بأمريكا أربعة مجالات للأداء : مكرر .. راجع السؤال رقم 2

- (1) حق الأمان يعني ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سبباً في إحداث الأضرار والحوادث الصحية في حياته
- (2) حق الحصول على المعلومات يتم ذلك بتوفير الحماية من التضليل والغش التجاري والإعلان المضلل والمعلومات المضللة عن الأغلفة والعبوات
- (3) حق الاختيار يضمن حق الاختيار وتوفير الفرصة للمستهلك لاختيار أنواع مختلفة للمنتجات وأسعار تنافسية . أما في الصناعة التي تعمل في ظروف غير تنافسية ومعتمدة بإجراءات وتنظيمات حكومية فإنه يجب توفير سلع وخدمات ذات نوعية تحقيق الإشباع للمستهلك وأسعار معتدلة .

- أ - تفاعل المنظمات مع المجتمع
- ب - المساهمة في تنمية الموارد البشرية
- ت - الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات
- ث - جميع ما ذكر أعلاه

٦. أي من التالي صحيحا :

- أ - حق الأمان: يعني ذلك ما يجب أن يمتلكه المستهلك من حق الحماية ضد المنتجات والخدمات التي تكون سبباً في إحداث الأضرار والحوادث الصحية في حياته
- ب - حق الحصول على المعلومات: يضمن حق الاختيار توفير الفرصة للمستهلك لاختيار أنواع مختلفة للمنتجات وأسعار تنافسية. أما في الصناعة التي تعمل في ظروف غير تنافسية ومعتمدة بإجراءات وتنظيمات حكومية فإنه يجب توفير سلع وخدمات ذات نوعية تحقيق الإشباع للمستهلك وأسعار معتدلة
- ت - حق الاختيار: يتم ذلك بتوفير الحماية من التضليل والغش التجاري والإعلان المضلل والمعلومات المضللة عن الأغلفة والعبوات
- ث - ليس مما ذكر