

## المحاضرة التمهيدية

تعد دراسة فلاكسندر ١٩١٥ من أقدم الدراسات في مجال المهن وقد توصلت إلى معايير عدة منها :  
 أ-أن يكون للمهنة قواعد أخلاقية تحكم عملياتها  
 ب-الحق في التعبير  
 ج-التجاوب مع حقوق الإنسان  
 د-استراتيجية واضحة ، نظام موثوق وثقافة مؤسسية

تعد .....دراسة أقدم دراسة في مجال المهن وقد توصلت إلى معايير عدة،منها أن يكون للمهنة قواعد أخلاقية تحكم عملياتها :

أ-طاهر محسن منصور الغالبي ١٩١٥

ب-فلاكسندر ١٩١٥

ج-صالح مهدي محسن العامري ١٩١٥

د-هوتو البرت ١٩١٥

**وصف المقرر:** يصف المقرر مفهوم اخلاقيات الاعمال المطلوبة في الوظيفة و يبرز مصادرها و طرق ترسيخها لدى الموارد البشرية مع التركيز على ابراز الفرق بين اخلاقيات الاعمال و الاخلاق و اخلاقيات المهنة .  
 كما يكشف لنا بيان مدونة و قواعد السلوك و السلوك الاخلاقي للموظف والفساد الاداري ضمن اخلاقيات الاعمال لكل مهنة من المهن قيم ومبادئ ومعايير اخلاقية ومعرفة علمية و اساليب و مهارات فنية تحكم عمليات المهنة وتحدد ضوابطها ،  
 وتعد دراسة فلكنسر اقدم دراسة في مجال المهن إلى وقد توصلت معايير عدة ، منها ان يكون للمهنة قواعد اخلاقية تحكم عملياتها .(flexner 1915)

## المحاضرة الأولى

دانيال فاي يمسك رهينة المدير الرئيس العام لشركة رانك زيروكس والسبب :  
 أ-الفساد الإداري  
 ب-انعدام الانضباط الوظيفي  
 ج-انعدام الالتزام الوظيفي  
 د-عدم احترام الوعود

دانيال فاي يمسك رهينة المدير الرئيس العام لشركة رانك زيروكس وهذا راجع الى :  
 ما الذي أجبر فاي على مسك رئيس شركة رانك زيروكس كرهينة :  
 أ-الاختلاف في الوعود  
 ب-انعدام الثقة كخاصية جديدة تصف العلاقات بين الرئيس والمرؤوس  
 ج-الضغط الذي يعيشه العامل من جراء الاجبار المتكرر على المزيد من الاتجبة  
 د- فقدان الصواب

من بعض الحقائق المؤلمة في علم الاعمال..... انتحارات متتالية في ظرف وجيز شهر ٤ في شركة رينو في سنة ٢٠٠٧ :  
 انتحارات متتالية خلال أربعة اشهر، في شركة رينو :  
 أ-٣  
 ب-٦  
 ج-٤  
 د-٧

من بعض الحقائق المؤلمة عالم انتحار ..... في شركتي بيجو وستروان في سنة ٢٠٠٨ :  
 أ-سادس  
 ب-خامس  
 ج-رابع  
 د-ثالث

في سنة ٢٠٠٨ سجلت شركتي بيجو وستروان انتحاراً ..... :  
 أ-خامساً  
 ب-رابعاً  
 ج-ثالثاً  
 د-سادساً

نشرت جريدة المدينة السعودية .. من موظفي الدوائر الحكومية يخرجون قبل نهاية الدوام :  
 صرحت جريدة سعودية أن .... من الموظفين التابعين للدوائر الحكومية ينصرفون مبكراً :  
 أ-٦٠%  
 ب-٥٠%  
 ج-٤٩%  
 د-٣٩%

نشرت شركة كلاود بو عام ٢٠٠٢ م ان ..... % من الموظفين يأخذون معدات مكتبية تتبع الشركة كالأقلام والكتب معهم :  
 أ-٤٥%  
 ب-٥٤%  
 ج-٤٠%  
 د-٥٠%

نشرت شركة كلاود بو عام ٢٠٠٢ م ، أن ..... من الموظفين يستخدمون الحاسب الالي الأغراضهم الشخصية :  
 أ-٥٦%  
 ب-٦٠%  
 ج-٦٥%  
 د-٥٠%

**من بعض الحقائق المؤلمة !!!**

❖ "دانيال فاي" يمسك المدير العام لشركة رانك زيروكس كرهينة (مجلة L'Humanité 1992) -من وعد وفى -

[يحكي قصة موظف مبيعات كفو حقق الأهداف البيعية المطلوبة، ووعدته المدير بمكافأة ثم أخلف المدير بوعدته]

❖ نشر موقع [www.recruitersworld.com](http://www.recruitersworld.com) عام ٢٠٠٤ م ، أن ٦١ % من الموظفين لا يتقنون برؤسائهم في العمل.

❖ ثلاث إنتحارات متتالية في ظرف وجيز - ٤ أشهر- في شركة رينو Santé et travail, 2007

❖ إنتحار سادس في شركتي بيجو و ساتروان Les échos, 2008

❖ موظف تابع لـ BNP Paribas يشنق نفسه في مكتبه.

❖ نشرت جريدة المدينة السعودية أن ٦٩ % من موظفي الدوائر الحكومية متسيبون في عملهم ، وأن ٥٤ % منهم يخرجون أثناء الدوام

الرسمي لقضاء مصالح شخصية ، وأن ٦٠ % يخرجون قبل نهاية الدوام .

❖ نشر موقع [www.valuebasedmanagement.net](http://www.valuebasedmanagement.net) في أبريل ٢٠٠٤ م ، أن ثلاثة أرباع المنظمات لا تخصص موظفاً لأخلاقيات

العمل ، وثلاثة أرباع المنظمات ليس لديها برنامج أخلاقيات، ولا تخدم الموظفين في تعليم الأخلاقيات.

❖ نشرت شركة كلاود بو cloudbow عام ٢٠٠٢ م ، أن ٤٥ % من الموظفين يأخذون معدات مكتبية تتبع الشركة كالأقلام والكتب معهم،

وأن ٦٥ % من الموظفين يستخدمون الحاسب الآلى لأغراضهم الشخصية. ([www.cloudbow.com](http://www.cloudbow.com))

تأتي كلمة اخلاقيات من اليونانية و هي تعني :

أ-مجموعة القيم

ب-الطابع

ج-المبادئ

د-الاخلاق

**يبدل مصطلح الأخلاقيات على :**

أ-مجموعة القيم

ب-الاخلاق

ج-المبادئ

د-الطابع

**أخلاقيات الأعمال تعني :**

أ-القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغير التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ

ب-احترام قواعد السلوك المعمول بها في الوسط المهني

ج- جذور الصراع الأصلي وكيفية الإقلاع عن ردود الفعل الوراثية لصالح موقف أكثر تحضر

د-مجموعة الأخلاق

**من ضمن التعاريف التي جاءت لأخلاقيات الاعمال هي :**

أ-سمة من سمات توفر الاخلاق لدى شخص ما

ب-مجموعة القيم الشخصية

ج-ردود الفعل الوراثية

د-احترام قواعد السلوك المهنة

**مفهوم أخلاقيات الأعمال وأهميتها :**

كلمة أخلاقيات تأتي من اليونانية وتعني ( الطابع ) فهي دراسة **بشكل عام** للقيم والمعايير الأخلاقية يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين

ما هو صحيح وما هو خطأ .

**وبشكل خاص** أخلاقيات الأعمال تعني إحترام قواعد السلوك المعمول بها في الوسط المهني بما يمكن الإنسان أن يسعى وراء تعزيز هذا السلوك

لتحقيق الهدف المنشود أخلاق الإنسان سعياً وراء تعزيز السلوك المنشود .

**الطبع يغلب التطبع ، المفهوم من هنا :**

أ-الفساد الإداري

ب-صعوبة تبني السلوك الاخلاقي

ج-انعدام الالتزام الوظيفي

د-عدم احترام الوعود

**تدل هذه الجملة: الطبع يغلب التطبع على :**

أ-أن السلوك بإمكاننا تغييره على عكس الطبع

ب-انعدام الانضباط الوظيفي

ج-قيمة الثقافة في تهذيب التطبع

د-التعاون داخليا والمنافسة خارجيا

**تشير المقولة التالية : الطبع يغلب التطبع الى :**

أ-اهمية جذور الصراع الاصلي و الشخصي

ب-احترام قواعد السلوك المعمول به في الوسط المهني

ج-القيم و المعايير الاخلاقية التي يستند لها افراد المجتمع

د-التعاون الداخلي و القدرة التنافسية الخارجية(المبدأ المقدس لدى كل قبيلة)

**هويتنا البيولوجية الأبعد تعود إلى :**

أ-٥٠٠ مليون سنة

ب-٧ مليون سنة

ج-٤,٥ مليار سنة

د-٤٠ مليون سنة

**اليوم في قبيلة الماساي يبرهنون على رجولتهم من خلال :**

أ-الصبر تحت التعذيب

ب-للقتل باستعمال سلاح أبيض

ج-سقوط أكثر عدد ممكن من الرؤوس الذي يضمن من خلاله لمحارب المحضوض اكتساب

د-قتل أسد

**يبرهن الرجال المتابعين لقبيلة الماساي على رجولتهم من خلال :**

أ-القتل بالسلاح الأبيض

ب-قتل أسد

ج-تعذيب المخالفين للقوانين القبلية

د-سقوط أكثر عدد ممكن من الرؤوس

**المبدأ الرئيسي لقبيلة التونقة هو : \* الجواب ذكر بالشرح غير موجود نصيا \***

أ-قتل الاسد >> لقبيلة الماساي

ب-سقوط اثر من الرؤوس يضمن للمحارب المحظوظ إمكانية

الحصول على كل شي

ج-بدون قتل لا زوجة >> ل- هوراس ذكرها بالمباشرة؛

د-قيمة الألم

**تتمثل القيمة البيداغوجية للألم بالنسبة لقبيلة التونقة في .....**

أ-بدون قتل ، لا زوجة ..

ب-سقوط أكثر عدد من الرؤوس تضمن للمحارب الزواج ممن يختار

ج-قتل أسد

د-الاستحقاق

**المبدأ المقدس لدى كل قبيلة :**

أ-أن يكون افراد القبيلة قادرين على استخدام ماديهم من إمكانيات بفاعلية لتحقيق ما هو ممكن أو متاح

ب-عدم الإساءة في استخدام الممتلكات والموارد العامة

ج-التعاون الداخلي والقدرة التنافسية الخارجية

د-الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة

**صعوبة تبني السلوك الأخلاقي من مفهوم علمي بحت :**

جذور الصراع الأصلي والشخصي و كيفية الإقلاع عن ردود الفعل الوراثية

لصالح موقف أكثر تحضر

❖ يقول هوراس Horace ٠٠٨-١٢-٦٥ ق م، "أطرّد الطبيعي يعود وهو

يركض" [الطبيعي الذي فيك] / أي أن الطبع يغلب التطبع.

❖ كل العيوب لدينا كانت في الأصل فضيلة (جودة).

❖ الحياة على وجه الأرض ٤,٥ مليار سنة.

❖ هويتنا البيولوجية الأبعد تعود إلى ٥٠٠ مليون سنة.

❖ "توماي" أحد جدودنا يعود إلى ٧ مليون سنة.

❖ كان الرجل الأول قاسياً للضرورة.

❖ التعذيب كان متعة والقتل كان مجد (قبيلة التونجا Tonga Tribe)

❖ بدون قتل، لا زوجة - [أي بدون قتل ليس هناك زوجة]

❖ سقوط أكثر من الرؤوس تضمن للمحارب المحظوظ إمكانية الحصول على

جميع الفتيات عند قدميه.

❖ اليوم "الماساي" يبرهنون على رجولتهم من خلال قتل أسد.

❖ انتقلت الشعوب فيما بعد إلى حالة إجتماعية أكثر تقدماً، وأصبح المجتمع

يُشرع قوانينه: التعاون الداخلي والقدرة التنافسية الخارجية (المبدأ المقدس

لدى كل قبيلة) - [أي نتعاون في الداخل لكي نكون أكثر قدرة تنافسية في

الخارج].

ومن ثم إمتداد هذه القواعد أسست المجتمع..

**توضيح الإجابة:** عند هالقبيلة الذكر كي يبرهن انه رجل

يجب ان يخضع للضرب المبرح و التعذيب يعنى بالفهم قيمة الألم.

وذكرها بالشرح بالانقلش قال face up pain يعنى مواجهة الألم.

**كان حمورابي ملكا على :**

أ-موريتانيا

ب- المغرب الأقصى

ج- بابل

د- أفريقيا

❖ **حمورابي ملك بابل (القرن الحادي والعشرين. ق. م) ضم ٢٨٥ نص تشريعي**  
يعود تاريخها إلى 6000 سنة.

[حمورابي أول من عمل مدونة للسلوك، ومن البنود التي تضمنتها هذه المدونة ما يلي:]  
منع القوي من ظلم الضعيف. ، إنارة البلاد [بالمعرفة] ، الإستمرار في مصلحة الشعب.

❖ ولتعزيز هيمنته، قام حمورابي بذكاء ب سنّ مبادئ العلمانية وقال إنها بموافقة سماوية، حيث قال:

"في هذا الوقت دعنتي الآلهة، أنا حمورابي، العبد الذي يقدرون سلوكه لضمان رفاهية الشعب"

❖ طيلة خمسة عشر قرناً، حكمت مبادئ حمورابي الشعوب والقادة والملك نفسه.

**كان حمورابي ملكاً لبابل في القرن :**

أ- 11 قبل الميلاد

ب- 22 قبل الميلاد

ج- 12 قبل الميلاد

د- 21 قبل الميلاد

**ضم حمورابي ملك بابل في القرن :**

الحادي و العشرين ق.م :

**ضم ملك بابل ... نص تشريعي:**

أ- 258 نص تشريعي

ب- 285 نص تشريعي

ج- 288 نص تشريعي

د- 255 نص تشريعي

**يعود تاريخ النصوص التشريعية الذي أقرها حمورابي الى :**

أ- 6000 سنة

ب- 5000 سنة

ج- 600 سنة

د- 500 سنة

**جمع ..... مجموعة من النصوص التشريعية :**

أ- ادقار مورين

ب- حمورابي

ج- الان وسرتين ولافون

د- هوراس

**ضم ..... 285 نص تشريعي :**

أ- الان وسرتين ول الافون

ب- هوراس

ج- ادقار مورين

د- حمورابي

**لتعزيز هيمنته ادعى حمورابي ان النصوص تلقت موافقة :**

أ- الشعب

ب- سماوية

ج- اخصائي

د- البرلمان

**المبدأ الاساسي للبقاء الذي يتلاءم مع عصورنا القديمة هو :**

مبدأ من مبادئ العصور القديمة :

**المبدأ الاساسي للبقاء الذي يتلاءم مع عصورنا القديمة هو:**

أ-التأقلم واللعب على ايجاد نقطة ضعف المنافس

ب-التخلي عن المركزية القبلية

ج-القتل وتجنب التعرض للقتل

د-الانتصار وتجنب الهزيمة

**المبدأ الأساسي للبقاء الذي يتلاءم مع عصرنا الحالي هو :**

أ- قبول السيطرة والتفكير فقط في تحقيق الأهداف

ب- الاتساع قليل فوات الأوان

ج- القتل ، وتجنب التعرض للقتل

د- الانتصار ، وتجنب الهزيمة

**التخلق يعني :**

أ- رابط العمل بمعايير محددة مسبقاً

ب- الحيادية

ج- خلق منظومة للتسيير الذاتي تعلم اتخاذ القرارات الصحيحة

د- اتباع معركة مستمر ضد الميل الأولي الذي يشدنا نحو القسوة والعمل الغير أخلاقي.

**معنى الأخلاقيات هو :**

أ- مرادف للأخلاق

ب- جميع قواعد السلوك في المطلق وهي جماعية وتطبق على كل من يريد أن يعمل بها

ج- القيم والمعايير التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ

د- صفة في النفس ذات آثار على السلوك

**الإخلاق هي :**

أ- مرادف للأخلاقيات

ب- جميع قواعد السلوك في المطلق وهي جماعية وتطبق على كل من يريد أن يعمل بها

ج- القيم والمعايير التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ

د- صفة في النفس ذات آثار على السلوك >> هذا تعريف الأخلاق من حيث المعنى

• **التخلق [التحضر]:** يعني إتباع معركة مستمرة ضد الميل الأولي الذي يشدنا نحو القسوة والعمل غير الأخلاقي، التي كانت مقبولة تماماً في العصور القديمة، لكنها أصبحت تُحاكم في هذا العصر.

• **المبدأ الأساسي للبقاء (القتل، وتجنب التعرض للقتل)** أُسْتُبدل بمبدأ جديد يتلائم مع عصرنا الحالي (الانتصار، وتجنب الهزيمة).

• **مفهوم الأخلاق من حيث المعنى، هو:** "صفة مستقرة في النفس ذات آثار في السلوك محمودة أو مذمومة".  
• **قائمة الأخلاق الأخلاقية هي:** مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته، ويحكم إليها في تقييم سلوكه، وتوصف بالحسن أو بالقيح.

• **أخلاق العمل بأنها:** "المبادئ التي تُعد أساساً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة، والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجاباً وسلباً".

❖ **الأخلاقيات، الأخلاق وأخلاقيات المهنة: هل يمثلون النموذج نفسه؟**

• **الأخلاقيات :** القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ.

• **الأخلاق:** جميع قواعد السلوك في المطلق وهي جماعية وتطبق على كل من يريد أن يعمل بها.

• **أخلاقيات المهنة :** هي مجموعة القواعد المعترف بها في مهنة ما للدفاع عن مصالح الجميع.

**يوجد في القرآن الكريم (.....) آية تتحدث عن المهنة :**

أ- 300

ب- 100

ج- 696

د- 2200

**نوح عليه السلام كان ..... يأكل من كسبه :**

أ- بزازا

ب- خياطا

ج- نجاراً

د- تاجر

أ

**كان إدريس ع م :**

أ- أفلاحا

ب- بزازا

ج- تجاراً

د- خياطا

تحدث أكثر من ( .... ) آية القرآن في الكريم عن الفضائل الخلقية :  
(...) آية قرآنية تدل على الفضائل الخلقية :

أ-696

ب-100

ج-300

د-2200

**مكانة الأخلاق في الإسلام :**

❖ يوجد في القرآن الكريم أكثر من (١٠٠) آية تتحدث عن المهنة.

❖ تعتبر أحد الركائز الأساسية للعقيدة الإسلامية، والحضارة الإسلامية.

❖ **نوح عليه السلام كان نجاراً يأكل من كسبه.** زكريا عليه السلام كان نجاراً. إدريس عليه السلام كان خياطاً.

إبراهيم عليه السلام كان بزازاً. [بانع الثياب والأقمشة]، داود عليه السلام كان يأكل من كسبه.

❖ وجاءت أخلاق محمد ﷺ كتطبيق عملي لأخلاقيات العمل، حيث كان النبي الكريم ﷺ يعمل في شبابه راعياً للغنم على قراريط لأهل مكة - ويبيّن أن كل الأنبياء عليهم السلام قد رعو الغنم، وعمل لخديجة رضي الله عنها في التجارة، فنجحت تجارتها وبورك فيها، وعرضت نفسها عليه وقالت: "يا ابن عم، إنني قد رغبت فيك لقربتك وسطتك في قومك، وأمانتك، وحسن خلقك، وصدق حديثك".

أولاً- كثرة النصوص الواردة فيها في الكتاب والسنة:

• ففي القرآن الكريم أكثر من (٣٠٠) آية تتحدث عن الفضائل الخلقية صراحةً.

• وفي السنة الشريفة أكثر من (٢٢٠٠) حديث في الفضائل الخلقية.

ثانياً: المنزلة العظيمة التي جعلت لها في ميزان الإسلام:

• حيث مدح بها النبي ﷺ في قوله سبحانه [وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ] • وجعل النبي ﷺ أعلى درجة في الجنة لمن حسن خلقه.

• ويبيّن أن رسالته جاءت لتكمّل مكارم الأخلاق ، فقال " **إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق** "

• ويبيّن أن أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم خلقاً . • ويبيّن أن أثقل شيء في ميزان الأعمال يوم القيامة الخلق الحسن.

**الإنسان كائن ذو ..... انتماءات :**

أ-ثلاث

ب-ثقافة و

ج-قيم و

د-ميكانيكية تفرز اختلافاً

**واحدة فقط لا تعتبر ضمن التصنيفات التي أقرها ادقار موزين في سنة 1973 في صفة الانسان :**

أ-الانتماء السيكولوجي

ب-الانتماء البيولوجي

ج-الانتماء الاجتماعي

د-الانتماء النفسي

**Edgar - ..... لا يحتسب ضمن الانتماءات التي تناولها (- Morin 1973) :**

أ-الانتماء البيولوجي

ب-الانتماء النفسي

ج-الانتماء الاجتماعي

د-الانتماء الذاتي

**واحدة فقط لا تعتبر ضمن التصنيفات التي أقرها ادقار مورين ١٩٧٣ في وصفه للانسان:**

أ-الانتماء البيولوجي

ب-الانتماء الاجتماعي

ج-الانتماء النفسي

د-الانتماء الديموغرافي

**واحدة فقط لا مكان لها ضمن الانتماءات التي تناولها ادقار مورين 1973 :**

أ-الانتماء البيولوجي

ب-الانتماء النفسي

ج-الانتماء الاجتماعي.

د-الانتماء الذاتي

يقصد ادغار موران 1973 بالانتماء البيولوجي : \*هالسؤال و السؤالين الي بعده اجوبتها غير موجوده نصيا بالمحتوى ذكرت بالشرح بالمحاضرة وكتبتها\*

أ-اهمية المكاسب

ب-اهمية الخبرة الانسانية

ج-الحكاية الشخصية

د-اهمية الفطرية

**الأخلاقيات لن تُكتسب أبداً ...**

"الإنسان كائن بيولوجي نفسي اجتماعي" ذو ثلاث إنتماءات، كما يقول:

إدغار موران 1973 Edgar Morin,

١- إنتماء بيولوجي [هو ذلك الجانب الفطري/الغريزي الذي يولد مع الإنسان، مثل: لون البشرة، الطول ...]

٢- إنتماء إجتماعي [يركز هذا الإنتماء على المُكتسبات الإجتماعية من خلال تفاعله مع المجتمع، ما يتلقاه من العائلة، المدرسة ...]

٣- إنتماء نفسي [حكاية الإنسان لنفسه، الحكاية الشخصية] [وهذه الإنتماءات تختلف من إنسان إلى آخر، حتى على مستوى أفراد العائلة، وهذا يُكون إختلاف في المبادئ وإختلاف في المفهوم الذي نعطيه للقيمة]

يقصد ادغار موران ١٩٧٣ بالانتماء الاجتماعي :

أ-اهمية المكاسب

ب-اهمية الخبرة الانسانية

ج-اهمية الحكاية الشخصية

د-اهمية الفطرية

يقصد ادغار موران ١٩٧٣ بالانتماء النفسي :

أ-اهمية المكاسب

ب-اهمية الخبرة الانسانية

ج-اهمية الحكاية الشخصية

د-اهمية الفطرية

حسب ادغار موران ١٩٧٣ ... دورا في تباين المفهوم الذي نعطيه للقيمة :

أ-المجتمع

ب-الثقافة

ج-الحكاية الشخصية

د-المنظمة

في مفهوم مورين.....دورا مهما في اختلاف المفاهيم التي نقدمها لقيمة ما :

أ-للجانب النفسي

ب-للمنظمة

ج-الثقافة

د-للمجتمع

**اختلاف المبادئ ناتج على :**

أ-اختلاف في المفهوم الذي نعيطه للقيمة

ب-تباين في الأخلاقيات

ج-اختلاف في الثقافات

د-اختلاف في العرق والجنس والدين

الاختلاف في المفهوم الذي نعطيه للقيمة يولد :

الاختلاف في المفهوم الذي نعطيه للقيمة يولد أولا:

مفاهيمنا يمكن أن تكون مختلفة و ينجر على هذه الاختلافات :

أ-اختلاف في الشنات البشرية

ب-تباينا في المستوى الاخلاقي

ج-اختلافا في المبادئ

د-اختلاف عرقيا

يغيب الشعور بالقلق بخصوص نقطة أخلاقية في وضعية ما وهذا ناتج على :

أ-غياب مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته

ب-البحث عن الشهرة

ج-التخلي عن المركزية

د-التجرد من حب الذات

اجابة فقط لا تخلق غياب الشعور بالقلق بخصوص نقطة أخلاقية :

أ-حب الذات

ب-التجرد من حي الذات

ج-حب السلطة

د-البحث عن الشهرة

واحدة فقط ضمن الاسباب المؤدية الى غياب الشعور بالقلق بخصوص نقطة اخلاقية لا تعتبر في وضعية ما:

أ-حسب السلطة

ب-البحث عن الشهرة

ج-حب الربح

د-التجرد من حب الذات

في مفهوم آلان ، سرنين لافون ١٩٨٥ " كل الحروب هي مسائل .....":

أ-شرف

ب-قيم

ج-مبادئ

د-ثروات

الأساطير اليونانية ، نذكر حرب دامت ..... سنة سميت Helen وكان سببها الطاعة العمياء للقيمة :

دامت حرب ايلين ....سنة :

أ-600

ب-800

ج-80

د-60

إن إختلاف المبادئ (اختلاف في المفهوم الذي نعطيه للقيمة) يؤدي إلى تباين في الأخلاقيات :

القيمة : العمل (محايد) / النجاح [العمل قيمة، والنجاح مبدأ – فالمبدأ يكمل القيمة]

المبدأ : الإلتقان والتفاني/ الغاية تبرر الوسيلة

حب الربح والسلطة البحث عن الشهرة كل هذا يحو أي وازع ( قلق بخصوص نقطه أخلاقيه ) نشعر أنه حالما يقع التخفيف من الواجبات

التي تضع أمه في قالب من الحضاره إلا ويطفو على السطح الإنسان البدائي

يقول كل من (آلان ، سرنين ، لافون ، ١٩٨٥) أن: "كل الحروب هي مسائل شرف"

Helen of Troy الأساطير اليونانية، حرب دامت ٨٠٠ سنة. [قصة حرب دامت ٨٠٠ سنة بسبب خطف امرأة]

الحرب : عمل غير أخلاقي ، الشرف : قيمة

الميكافلية تعني : \*سؤال خارجي\*

أ-السلطة وتجنب التسلط

ب-الغاير تبرر الوسيلة

ج-إجبار الناس على توخي السلوك المنشود

د-البيروقراطية

يرمز مبدأ (الغاية تبرر الوسيلة) لـ :

تدل الجملة التالية: الغاية تبرر الوسيلة عبي مبدأ من مبادئ :

أ-المدرسة السلوكية

ب-البيروقراطية

ج-الايوتوقراطية

د-الميكافلية

كل الحروب هي مسائل شرف " ( آلان لافون ، سرنين ، ١٩٨٥) من الأساطير اليونانية حرب دامت ٨٠٠ سنة ، سميت بحرب

Helen وكان سببها : \*سؤال خارجي من المحاضرات المباشرة\*

أ-التجاهل للقيم

ب-الطاعة العمياء للقيمة

ج-الميل الاولي الذي يشدنا نحو القسوة

د-الميكافلية.

كل الحروب هي مسألة شرف :

أ-دائما

ب-أحيانا

ج-في جل الحالات

د-نادرا

النشاط الذهني أو الجسدي هو ركن من أركان : \*سؤال خارجي من المحاضرات المباشرة\*

أ-العمل

ب-الحرفة

ج-التدريب

د-الوظيفة

الفرق بين الأخلاق والأخلاقيات:

الأخلاقيات	الأخلاق
العمل وفق ما تعتبره النفس جيد	العمل وفق ما يبرز من الخارج كإلزامي
ربط العمل بكل ما يمكن الفرد من البحث عن تحقيق الذات	ربط العمل بمعايير محددة مسبقاً
قيمة شخصية للمعايير المرجعية - السعادة	قيمة عالمية للمعايير المرجعية - الثروة
تقبل المناقشة، الجدل، المفارقات	لا تقبل المناقشة، الجدل، المفارقات
ظرفية	لا يمكن أن تكون ظرفية

العمل وفق ما يبرز من الخارج كإلزامي ، من :

أ-الأخلاق

ب-الأخلاقيات

ج-القيم

د-الفطرية

العمل وفق ماتعتبره النفس جيد ، من :

أ-الأخلاق

ب-الأخلاقيات

ج-القيم

د-الفطرية

ربط العمل بمعايير محددة مسبقاً ، من :

أ-الأخلاق

ب-الأخلاقيات

ج-القيم

د-الفطرية

الانتحار ، هو مظهر من مظاهر ضعف:

أ-أخلاقيات الاعمال

ب-الأخلاق

ج-الثقة

د-اخلاق المهنة

ليس من الممكن مناقشة ..... :

أ-ما تعتبره النفس جيد أم لا

ب-ثقافة المنظمة

ج-الأخلاقيات

د-الأخلاق

**لا يمكننا مناقشة ضعف في :**

أ-المعايير الشخصية

ب-الاخلاق

ج-الاخلاقيات

د-مشمولات النفس

**يمكننا مناقشة:**

أ-ما يبرز من الخارج كالزامي

ب-مشمولات النفس

ج-المعايير المحددة مسبقا

د-الاخلاق

**من الممكن مناقشة :**

أ-الاخلاقيات

ب-الاخلاق

ج-المعايير المحددة مسبقا

د-الذي يبرز من الخارج كالزامي

**ربط العمل بكل ما يمكن الفرد من البحث عن تحقيق الذات ، من :**

أ-الاخلاق

ب-الاخلاقيات

ج-القيم

د-الفطرية

**قيمة عالمية للمعايير المرجعية ، من :**

أ-الاخلاق

ب-الاخلاقيات

ج-القيم

د-الفطرية

**قيمة شخصية للمعايير المرجعية من :**

أ-الاخلاق

ب-الاخلاقيات

ج-القيم

د- الفطرية

**تتسم الاخلاقيات بـ :**

أ-الظرفية

ب- انها لا تقبل المناقشة،الجدال،المفارقات

ج- ربط العمل بمعايير محدد مسبقا

د- انها تعمل وفق ما يبرز من الخارج كالزامي

**أهمية الأخلاقيات بالنسبة للمجتمع:**

- ١-تحفظ للمجتمع تماسكه، وتحدد له أهدافه ومثله الأعلى ومبادئه الثابتة.
- ٢-تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات، وتقي المجتمع من الانحرافات الإجتماعية، ولا يستقيم المجتمع بدونها.
- ٣-يتحقق بها الإنضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة.
- ٤-توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية.
- ٥-تلعب الأخلاق دوراً فعالاً في تحقيق التنمية للمجتمع.
- ٦-تؤدي دوراً مهماً في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبعدهم عن العنف والصراعات.

**أهمية الأخلاقيات بالنسبة للفرد:**

- ١- تساعد الفرد على بناء حياة لها معنى وتشكل شخصيته.
- ٢- تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد المعايير المرجعية إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة.
- ٣- تجنب الفرد من الانحراف.
- ٤- تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات وإتخاذ القرارات عند الأفراد.

**تكمن اهمية الاخلاقيات بالنسبة للفرد بانها :**

- أ-تحفظ للمجتمع تماسكه، وتحدد له اهدافه و مثله الاعلى ومبادئه الثابته  
ب-تؤدي دورا مهما في العلاقات الانسانية بين ابناء المجتمع  
وتبعدهم عن العنف والصراعات  
ج-توجه كل نشاط انساني نحو الاهداف السامية  
د-تساعده على بناء حياة لها معنى وتشكل شخصيته

من اهمية الاخلاق بالنسبة للفرد بانها تمثل احكاما ... تمكنه من تقييم سلوك الفرد وسلوك الاخرين في بعض  
المواقف و التصرفات و تحدد اذا كانت ايجابية و مرغوبة او غير مرغوبه :  
أ-ثابته  
ب-معيارية  
ج-سامية  
د-عامه

### من أهمية الأخلاقيات بالنسبة للمجتمع أنها :

- أ-تساعد الفرد على بناء حياة لها معنى وتشكل شخصيته  
ب-تلعب دورا رئيسيا في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الافراد  
ج- توجه كل نشاط انساني نحو الاهداف السامية  
د-تمثل احكاما معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الاخرين في بعض المواقف والتصرفات ، وتحدد اذا كانت ايجابية ومرغوبة  
او غير مرغوبة

### تحتاج المهنة كمفهوم :

- أ- للاعتراف  
ب- للتدريب  
ج- الخبرة والمهارة  
د- للاخلاق

### مفهوم المهنة :

لغة: العمل، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة.  
اصطلاحاً : مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية.

### ..... مجموعة من الواجبات والمسؤوليات تستوجب من شاغلها التزامات معينة، مقابل تمتعه بمجموعة من الحقوق والمزايا :

- أ-تتضمن الوظيفة  
ب-تتضمن المهنة  
ج-تتضمن الحرفة  
د-يتضمن العمل

اصطلاحاً ... من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون و الشكل ويمكن ان يقوم بها انسان واحد او اكثر و يضمن أو تتضمن  
مجموعة من الواجبات و المسؤوليات تستوجب من شاغلها التزامات معينة، مقابل تمتعه بمجموعة من الحقوق و المزايا :  
وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل تتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات  
تستوجب من شاغلها التزامات معينة ، مقابل تمتعه بالحقوق :

اصطلاحاً.....يتضمن أو تتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات تستوجب من شاغلها التزامات معينة، مقابل تمتعه بحقوق  
ومزايا :

مفهوم الوظيفة : لغة : ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين، وتأتي بمعنى الخدمة المعينة.  
اصطلاحاً : وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها  
موظف واحد أو أكثر وتتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات تستوجب من شاغلها التزامات معينة، مقابل تمتعه  
بالحقوق والمزايا الوظيفية.

- أ- العمل يتكون  
ب- المهنة تتكون  
ج- الوظيفة تتكون  
د- الحرفة تتكون

مفهوم العمل : العمل كما جاء في القاموس هو: المهنة والفعل وجمعه أعمال.  
لغة : المهنة، والفعل عن قصد.

اصطلاحاً : هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة.  
وهذا يبين لنا ركني العمل الأساسيين: النشاط، والإنتاج، فالنشاط هو لب العمل، سواء كان نشاطاً جسدياً أو ذهنياً.  
مفهوم الحرفة : لغة : من الإحتراف، وهو الكسب.  
اصطلاحاً : عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب.

### المحاضرة الثانية

تكون القيم الفردية او مهنية وقد تكون عامة كقيم المنظمة و المجتمع، وكلها تكون ذات علاقة.... بحيث يؤثر كل منها على الآخر :

- أ-عمودية
- ب-افقية
- ج-سببية
- د-تبادلية

**مفهوم القيم :** المبدأ العام الذي يمكن بمقتضاه توجيه تصرفات الأفراد في المجتمع عن طريق تحديد أهداف، وخيارات (نماذج، وسيلة لرؤية الأشياء)، أي منحهم وسيلة للحكم على أعمالهم. هذه القيم هي مجردة وتشكل مجموعة هرمية ومتناسكة تسمى نظام القيم.  
\*هذه القيم قد تكون فردية أو مهنية، وقد تكون عامة كقيم المنظمة والمجتمع، وكلها تكون ذات علاقة تبادلية بحيث يؤثر كل منها على الآخر كما أوضحها دارن شميدت وباري بونز

أوضحا دران شميدت وباري بونز في دراستهما ان قيم المجتمع ذات تأثير مباشر على قيم :

- أ -الفرد والمنظمة
- ب -الفرد فقط
- ج-المنظمة والمدير
- د-الفرد والمدير

تأثر قيم المجتمع بصفة ..... على قيم الفرد و المنظمة :

- أ-كلية
- ب-نسبية
- ج-مباشرة
- د-غير مباشرة

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.

القيم المشتركة بين المنظمة و الأفراد تعتبر ذات مصدر اساسي ل..... الفرد و المنظمة على حد سواء :

- أ-تحقيق ذات
- ب-لنسج اخلاقيات
- ج-نجاعة
- د-فاعلية

تعتبر الرقابة الذاتية في الوظيفة من :

- أ-أخلاقيات العمل
- ب-الاخلاق
- ج-الاهداف السامية في الحياة الاجتماعية
- د-التربية البيئية

من الأسئلة التي لا يجب ان نسألها لأنفسنا في حالة تعارض مصلحة شخصية مع مصلحة العمل :

- أ - إذا ما فعلت ذلك ، هل سيمكنني من الحصول على هذا في المقابل؟
- ب - يتعارض مع قيمي العقدية ، المجتمعية او الشخصية؟
- ج-كيف سيكون شعوري الداخلي حول الأمر؟
- د-هل سأكون فخورا بذا العمل؟

**الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية :**

تعتبر أحد ركائز الرقابة الذاتية التي تعتبر أحد أهم عوامل ترسيخ أخلاقيات العمل

- كيف نتعامل في حال تعارض المصلحة الشخصية مع مصلحة العمل ؟
- هل يتعارض مع قيمي العقدية المجتمعية أو الشخصية ؟
- هل يتعارض مع قوانين ولوائح المؤسسة (قيم المنظمة) ؟
- هل فيه ظلم لأحد الأطراف (من يهمهم الأمر) ؟
- كيف سيكون شعوري الداخلي حول الأمر ؟
- هل سأكون فخورا بهذا العمل ؟ في وسط العمل والأسره ؟
- ( الإثم ما حاك في النفس وكرهت ان يطلع عليه الناس ) صدق عليه الصلاة والسلام

تعتبر ..... احد اهم عوامل ترسيخ اخلاقيات العمل :

- أ-الرقابه الاداريه
- ب-الرقابه الهيكليه
- ج-الرقابه التكنولوجيه ( الكاميرا )
- د-الرقابه الذاتيه

تنتج اخلاقيات المهنة من خلال التعميم للقيم الفرديه للمسير :

- أ-أحيانا
- ب-لما لا
- ج-ابدا
- د-نعم

استعمال الهاتف الجوال اثناء العمل هو ضعف في : \*سؤال خارجي من المحاضرات المباشره\*

أ- الأخلاقيات

ب- الأخلاق

ج- أخلاقيات العمل

د- أخلاق المهنة

**يعتبر الانصراف قبل نهاية الدوام ضعف في:****يعتبر التأخير على الدوام ضعف في :**

أ- أخلاقيات الاعمال

ب- أخلاق الاعمال

ج- أخلاق المهنة

د- ثقافة المنظمة

**عدم الامتناع عن التدخين اثناء العمل ، مظهر من مظاهر ضعف:**

أ- اخلاقيات الاعمال

ب- الاخلاق

ج- الثقة

د- اخلاق المهنة

**.....ما حاك في النفس وكرهت ان يطلع عليه الناس :**

أ- السلوك الغير الحازم

ب- من انعدام الاخلاقيات

ج- من انعدام الاخلاق

د- الاثم

**السلوك العدائي هو :**

أ- السلوك الغير حازم

ب- عدم القدرة على التعبير على التعبير عن مشاعرك و احتياجاتك

ج- السلوك الذي لا يراعي افكار و مشاعر و احتياجات الاخرين

د- سلوك سلبي

**السلوك الغير الحازم هو سلوك :**

أ - يقدر أن يصل الي درجة الإيذاء

ب - يحط من قدر الناس

ج- لا يراعي أفكار ومشاعر الاخرين

د- سلبي

**السلوك الغير الحازم هو سلوك :**

أ- يتسم بالانحطاط الأخلاقي

ب- يحط من قدر الاخرين

ج- يتصف بالسلبية

**أنواع السلوك :**

١- السلوك الحازم: هو أن تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين، ويتصف

هذا السلوك بالإيجابية أي أنه سلوك إيجابي.

٢- السلوك غير الحازم : هو عدم القدرة على التعبير عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة، ويتصف هذا السلوك

بالسلبية .. أي أنه سلوك سلبي.

٣- 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 سلبية من سابقه بل يتعداه لدرجة الإيذاء.

**يعتبر على سبيل المثال الاعتراف بالخطا في عمل مالم يكن ليكتشف لولا اعترافك من :**

تبويب أسئلة أخلاقيات الأعمال

جنون الحياه &amp; أمل باوزير

الدفعه الماسيه

أ-الإخلاقيات

ب-الاخلاق

ج-اخلاقيات الاعمال

د-المبادئ

من أنماط السلوكيات الايجابية التي تكون موجودة في العمل :

أ-الاتصال من خلال القنوات الرسمية

ب- تأجيل عمل اليوم للغد

ج- إرباك الآخرين بسبب ما تتخذه من اجراءات وأعمال

د- الاعتراف بالخطأ في عمل ما لم يكن ليكتشف لولا اعترافك

ليست من الأنماط السلبية للسلوكيات التي تكون موجودة في العمل :

أ -إرباك الآخرين بسبب ما تتخذه من إجراءات واعمال

ب -الاستفادة من إنجازات الآخرين

ج-نقل الاشاعات بين مجموعة العمل

د-إعطاء امتيازات خاصة للأقران

قد تكون من الأنماط السلبية للسلوكيات التي تكون موجودة في العمل :

أ -التعامل مع المتغيرات بإيجابية

ب -الاتصال الا من خلال القنوات الرسمية

ج-تنفيذ السياسة والإجراءات الوظيفية

د-التقليل من المحسوبية والتعامل في محيط العمل

أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل :

هنالك مجموعة من أنماط السلوكيات التي تكون موجودة في العمل منها **السلبى** و**الإيجابى** وهي على النحو التالي :

- ١- نقل الإشاعات بين مجموعات العمل.
- ٢- مشاركة الزملاء والتعاون معهم في إنجاز العمل.
- ٣- الإتصال من خلال القنوات الرسمية.
- ٤- الإعتراف بالخطأ في عمل ما لم يكن ليكتشف لولا إعترافك.
- ٥- الاستفادة من إنجازات الآخرين.
- ٦- الإلتزام بمواعيد إنجاز المهام.
- ٧- تقدير مشاعر الأفراد والجماعات.
- ٨- ترك العمل ليوم غد لتقوم به.
- ٩- التعامل مع التغيرات بإيجابية.
- ١٠- إرباك الآخرين بسبب ما تتخذه من إجراءات وأعمال.
- ١١- دعم أفكار وأراء الآخرين الجديدة.
- ١٢- الحفاظ على أدوات وأجهزة العمل.
- ١٣- تنفيذ السياسات والإجراءات الوظيفية.
- ١٤- حل المشاكل المشتركة بين الآخرين.
- ١٥- إعطاء إمتيازات خاصة للأقران.
- ١٦- الحفاظ على الموثيق والأسرار.
- ١٧- الحفاظ على النظام حتى وأن شمل أصدقائك.
- ١٨- الحفاظ على جو وبيئة أمنة للعمل.
- ١٩- التقليل من المحسوبية والتعامل في محيط العمل.

تنشأ اخلاقيات العمل من :

أ-نظام القيم في المجتمع

ب-الثقافة السائدة في المجتمع

ج-نظام القيم و المعتقدات الشخصية

د-نظام القيم و المعتقدات الشخصية و نظام القيم في المجتمع

يمكن لنظام القيم في المجتمع ان يتركز على :

أ-قيم الجماعة

ب-القيم الشخصية الذاتية الفطرية

ج-المعتقدات الدينية و المذهبية

د-الحالة الصحية والنفسية و الجسمانية

يعتمد نظام القيم في المجتمع على :

جنون الحياه &amp; أمل باوزير

تويوب أسئلة أخلاقيات الأعمال

الدفعه الماسيه

- أ- القيم الشخصية الذاتية الفطرية
- ب- الحالة الصحية النفسية والجسمانية
- ج- قيم العمل
- د- الخبرة السابقة والمستوى التعليمي

**ليست من مكونات نظام القيم في المجتمع :**

- أ -المعتقدات الدينية
- ب-قيم الجماعة .
- ج-قيم العمل
- د-الثقافة

**ترمز هذه المقولة ( ليس من الغريب ان احد ابعاد القيم الوطنيه هي في الواقع مخرجات مقترحه من قبل الوالدين ) الى :**

- أ-بطولة اللاوعي
- ب-تباين المجتمعات الانسانيه في ثقافتها
- ج-ترسيخ صور لاتمحي وتؤثر على البرمجه العقلية
- د-التأثر بالجماعات المرجعية

**ليس من الغريب ان أحد القيم الوطنية هي في الواقع مخرجات مقترحة من قبل الوالدين ، هنا تدل مقولة هوفستيد ١٩٩٤ على أهمية :**

- أ-ثقافة المؤسسة
- ب-التأثر بالجماعات المرجعية
- ج-نظام التعليم في المجتمع
- د-التربية البيئية

**ليست من الغريب أن احد ابعاد القيم الوطنية هي في الواقع مخرجات مقترحة من قبل الوالدين يرجع هذا الي دور وتأثير :**

- أ-نظام التعليم في المجتمع
- ب-هيمنة الجماعات على الفرد
- ج-التربية البيئية
- د-ثقافة المجتمع

**انطلاقا من مفهوم جين ميزونوف ١٩٥٠ بطولة اللاوعي تاتي من جراء :**

- أ-مجتمع العمل الاول
- ب-نظام التعليم في المجتمع
- ج-التربية البيئية
- د-الجماعات المرجعية

**موسكوفيتشي Moscovici (١٩٩٨) يعزز فكرة أن " التوافق يجبر الفرد على تغيير سلوكه أو موقفه من وضع ما وفقا لسلوك او موقف المجموعة " (١٩٩٨ : ٢٦) ، يدل هذا المفهوم على مصدر أخلاقيات العمل التالي :**

- أ-المدرسة ونظام التعليم في المجتمع
- ب-مجتمع العمل الأول
- ج-إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي
- د-ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته

**..... يعزز فكره أن التوافق يجبر الفرد على تغيير سلوكه او موقفه من وضع ما وفقا لسلوك او موقف المجموعه ( ١٩٩٨ : ٢٦ ) :**

- أ-هوفستيد
- ب-موسكوفسكي
- ج-ميزونوف
- د-فيشر

**يمكن لـ ..... ان يكون او تكون مصدرا مهما في تكوين سلوكيات الفرد :**

أ-الجهة الوظيفية

ب-المبدأ

ج-الخبرة

د-القيمة

**يمكن إجمال مصادر أخلاقيات العمل بما يأتي :****١-العائلة والتربية البيئية :** [تمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد]**"للأب والأم وأعضاء من العائلة الموسعة دور في ترسيخ صور لا تحمى وتؤثر على البرمجة العقلية للطفل الصغير. وهكذا فإنه ليس من الغريب أن أحد أبعاد القيم الوطنية هي في الواقع مخرجات مقترحة من قبل الوالدين" (Hofstee 1994 هوفشتيد).****٢-التأثر بالجماعات المرجعية****حول موضوع هيمنة الجماعات على الفرد يقول (جين ميزونوف:1950:5 Jean Maisonneuve) أنها "تسلبه شخصيته، تنومه وتوحشه، وعلاوة على ذلك فإنها تؤدي به إلى العنف والفوضى، وربما إلى بطولة اللاوعي".****٣-مجتمع العمل الأول :** [مجتمع العمل الأول أول وظيفة يمارسها الشخص]**مناخ العمل الأول مهم جداً في التأثير على العامل. فمناخ تسوده السلوكيات السلبية تحول حتى المستقطب الجديد الذي يتحلّى بسلوكيات إيجابية وإلا لن يقبل وسوف يواجه صعوبات عدة للتكيف مع هذا المناخ. (موسكوفسكي ١٩٩٨) يعزز فكرة أن "التوافق يجبر الفرد على تغيير سلوكه أو موقفه من وضع ما وفقاً لسلوك أو موقف المجموعة"****٤-ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته :** تتباين المجتمعات الإنسانية في ثقافتها ففي مجتمعات نجد السائد فيها سمات التسامح والرغبة في التعاون وقبول الرأي الآخر وحب العمل والإخلاص واحترام المواعيد والصدق فيكون الفرد الذي نشأ فيها متمتعاً بسلوكيات إيجابية في عمله وتجاه الآخرين، أما الفرد الذي يعيش في بيئة ملوثة تكثر فيها المحسوبية والوساطات وكل همه مصالحه الضيقة يتعود بالسلوكيات السلبية. [مثلاً قول الطلاب لأستاذ المادة – أنت كريم ونحن نستهال – تعني قيمه مشوهه إذا صح التعبير]**٥-المدرسة ونظام التعليم في المجتمع :** يفترض بالنظام التعليمي أن يعزز القيم الإيجابية والتي تؤدي إلى سلوكيات أخلاقية فالمنافسة الشريفة والثقة والصدق والعمل المتأثر وأدب الحوار وتبادل الأفكار والنقد البناء وقبول الرأي الآخر والتفاعل الإيجابي واحترام القوانين، كلها سلوكيات يجب أن تعزز ضمن إطار النظام التعليمي.**٦-إعلام الدولة والصحافة ومؤسسات الرأي :** الصحافة مرآة المجتمع تبث قيماً وأفكاراً تصلنا حينما نكون فهي واسعة الانتشار وكبيرة التأثير. فإذا لم تكن هذه الصحافة حرة وصادقة ومهنية فسوف تصبح ذات تأثير سلبي كبير على المجتمع.**٧-الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح :** تعتبر الخبرة التي يتمتع بها الفرد مصدراً مهماً لتكوين سلوكياته في العمل وتمتعته بأخلاقيات معينة تجاه الإشكالات والقضايا المطروحة. فالمُدراء ذوي الضمير الإنساني الصالح والمتفتح يفكرون دائماً بمستقبل العمل ويعملون على حماية سمعتهم الشخصية وسعة منظماتهم.**وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة :****١- تنمية الرقابة الذاتية.****٢- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة.****٣- القدوة الحسنة.****٤- تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة.****٥- محاسبة المسؤولين والموظفين.****٦- التقييم المستمر للموظفين.****من وسائل ترسيخ اخلاقيات المهنة :****أ-اعلام الدولة و الصحافة و مؤسسات الرأي****ب-محاسبة المسؤولين و الموظفين****ج-المدرسة و نظام التعليم في المجتمع****د-الخبرة المتراكمة و الضمير الانساني الصالح****من وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة :****أ-تنمية الرقابة الذاتية ووضع الانظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة والقدوة الحسنة****ب-تنمية الرقابة الذاتية ووضع الانظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة والقدوة الحسنة وتصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة****ج-تنمية الرقابة الذاتية ووضع الانظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة والقدوة الحسنة وتصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة ومحاسبة المسؤولين والموظفين****د-تنمية الرقابة الذاتية ووضع الانظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة والقدوة الحسنة وتصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة ومحاسبة المسؤولين والموظفين والتقييم المستمر للموظفين****مواقف لها علاقة بأخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة :****• الرشوة****• الكذب على الموردين****• الكذب على العملاء****• الهدايا بسبب المنصب /العمل****• التقييم****• الوعود****• التوظيف****• الأولويات****• الإستهانة بالمرؤوسين****• عدم التعاون****• تقارير العمل****من وسائل ترسيخ اخلاقيات المهنة :****أ-المزيد من الرقابة****ب -العقاب في حالة ارتكاب الأخطاء****ج-تنمية الرقابة الذاتية****د-التأجيل وعدم المبادرة****التأخر المتكرر وغير المبرر يعتبر ضعف في .....**

- أ-مدونة قواعد السلوك  
ب-أخلاق المهنة  
ج-أخلاقيات الأعمال  
د-ثقافة المنظمة

**\*إضافة\* أسباب الإتهابات الأخلاقية للشركات :**

- 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-الإعتقاد بأن حُسن أداء بعض المهام يستلزم أحياناً إتخاذ أسباب غير أخلاقية.

..... موقف من المواقف التي لها  
علاقه بأخلاقيات الإدارة :

- أ-الاولويات والصدق في تقارير العمل  
ب-السلطة  
ج-المكافئية  
د-الدافعية

### المحاضرة الثالثة

إحصائيات مخيفة مستخرجة من إدارة الوقت في المملكة .. عبدالعزيز ملانكة ( ماجستير - ١٩٩١ ) تدل على نسبة ..... لا يستطيعون ممارسة إدارة الوقت كما ينبغي :

أ- ٣٤ %

ب- ٦٦ %

ج- ١٠٠ %

د- ٧١ %

#### إحصائيات مخيفة !!!

❖ إدارة الوقت في المملكة - عبد العزيز ملانكة (ماجستير - ١٩٩١): ٣٤% يستطيعون إدارة وقتهم بشكل فعال.  
٦٦% لا يستطيعون ممارسة إدارة الوقت كما ينبغي. (الزيارات المفاجئة - المجاملات - الباب المفتوح).  
٧١% من المديرين ينبغي لهم تقديم خدمات للأصدقاء والأقارب أثناء العمل.  
٥٩% من المديرين يقضون جزءاً كبيراً من الوقت في الترحيب والمجاملة والضيافة قبل البدء في مواضيع الاجتماعات.  
٨٨% ذكروا أن المركزية أكبر عائق لإضاعة الوقت.

سياسة الباب المفتوح ترمز الى ضعف مجال \*

أ-الأخلاق

ب-الالتزام

ج-ثقافة المنظمة

د-الانضباط الوظيفي

هو مظهر من مظاهر الضعف في الانضباط الوظيفي:

أ-سياسة الادارة المفتوحة

ب-سياسة القسم المفتوح

ج-سياسة المكتب المفتوح

د-سياسة الباب المفتوح

نشرت مجلة ( Supervision ) مقالاً بشهر مارس ٢٠٠١ للكاتب ( Polck Ted )

بعنوان ( Mind Your Own Business ) ركز فيه على ان .... اهم اول من يقوم بأضاعة الوقت :

أ-الموظفين

ب-المدرء

ج-العاملين

د-المشرفين

نشرت مجلة (سوبرفيزيون) مقالاً بشهر مارس ٢٠٠١ للكاتب ( بولك تاد ) ركز فيه على أن ..... هم أول من يقوم بأضاعة الوقت :

أ-الموظفين الجدد

ب-الجميع

ج-المرووسين

د-المديرين

❖ نشرت مجلة (Supervision) مقالاً بشهر مارس ٢٠٠١ للكاتب (Polck Ted) بعنوان:

(Mind Your Own Business) ركز فيه على أن المديرين هم أول من يقوم بأضاعة وقت الموظفين.

#### مجالات الانضباط المهمة :

أ..الإنضباط في الوقت : المحافظة والإستثمار لثروة الزمان  
حث النبي- ﷺ - على الوفاء بالوعد، وجعل من يخلف الوعد قد اتصف  
بصفة المنافق، فقال - عليه الصلاة والسلام-: "آية المنافق ثلاث: إذا  
حدّث كذب، وإذا ائتمن خان، وإذا وعد أخلف"  
\*مؤشرات عدم الانضباط بالوقت: ١-إخلاف المواعيد. ٢-التأخر عن  
المواعيد. ٣-الإعتذار عن المواعيد. ٤-قطع المواعيد.

ب..الإنضباط في الأداء: القدرة على الإتقان والإنجاز والإنتاج ،

\*مؤشرات عدم الانضباط بالأداء

١-التأجيل وعدم المبادرة. ٢-العجلة وعدم الدقة. ٣-التفريط وعدم  
الجدية. ٤-الفوضى وعدم التوثيق.

عليه الصلاة والسلام :- آية المنافق ثلاث : إذا حدث كذب  
وإذا ائتمن خان وإذا وعد أخلف -- قال يريد عليه السلام

التركيز على :

أ-الأخلاق

ب-الانضباط في الأداء

ج-الانضباط في الوقت

د-الالتزام

من مؤشرات عدم الانضباط

في الاداء نذكر :

أ-إخلاف المواعيد

ب-الاعتذار عن المواعيد

ج-التأجيل و عدم المبادرة

د-قطع المواعيد

**يعتبر التأجيل وعدم المبادرة :****من مجالات :**

- أ- الانضباط في الوقت
- ب- الانضباط في الأداء
- ج- الانضباط
- د- الالتزام

**لا يعتبر من ضمن مجالات الانضباط في الأداء :**

- أ- العجلة وعدم الدقة
- ب- التفريط وعدم الجدية
- ج- اخلاف المواعيد
- د- التأجيل وعدم المبادرة

**من الآثار المترتبة على غياب الانضباط الوظيفي :**

- أ- الانضباط في الوقت
- ب- الانضباط في الأداء
- ج- الانضباط
- د انعدام الثقة

**من الآثار المترتبة على غياب الانضباط الوظيفي :**

- أ -فقدان المصداقية
- ب -الطرد
- ج-الطرد التعسفي
- د-العقاب

**عدم احترام المواعيد يفقدنا:**

- أ- الكفاءة
- ب- المصداقية
- ج- الموهبة
- د- الاتقان

**إذا انتشر عند الناس أن فلانا يتخلف عن مواعيده يؤدي هذا الصنيع الى فقدان :**

- أ- الكفاءة
- ب- المصداقية
- ج- الموهبة
- د- الإلتقان

**الإنضباط الذاتي :** السمة الأولى التي تقوم عليها حياة الإنسان العملية، فبدون هذا الإنضباط لا يمكن للمرء أن يحقق أي نجاح يذكر في حياته. وهو ضبط النفس أو السيطرة على الغرائز بما يسمى بـ **جهاد النفس وقمع الذات** الذي يمثل الخطوة الأولى والأخيرة لتحقيق النجاح في الحياة / وهذا يذكرنا بالمسؤولية والتضحيات.

**بعض التقنيات الأساسية الكفيلة بمساعدتنا على تجاوز ضعف الإنضباط الذاتي:**

- ١- تحديد الهدف. ٢- معرفة الألم والمتعة. ٣- التعود على مواجهة المشاكل. ٤- مراجعة القيم والمبادئ.
- ٥- التخلص من العادات. ٦- التعرف على نواحي القوة والضعف في الذات.
- ٧- التعلم من الأخطاء.

**يعتبر ضبط النفس و السيطرة على الغرائز من مشمولات :**

- أ- الانضباط في الوقت
- ب- الانضباط الذاتي
- ج- الانضباط في الاداء
- د- الانضباط الوظيفي

**من المقصود بجهاد النفس :**

- أ - السيطرة على الغرائز
- ب - الاجتهاد والمبادرة الحسنة
- ج- بذل مجهودات المطلوب لنيل الرضا
- د- التعلم من الأخطاء

أول التقنيات الأساسية الكفيلة بمساعدتنا على تجاوز ضعف الانضباط الذاتي هي :

أ- معرفة الألم والمتعة

ب- التعلم من الأخطاء

ج- التخلص من العادات

د- تحديد الهدف

بعض التقنيات الأساسية الكفيلة بمساعدتنا على تجاوز ضعف الانضباط الذاتي :

-تحديد الهدف

-معرفة الألم والمتعة

-التعود على مواجهة المشاكل

-مراجعة القيم والمبادئ

-التخلص من العادات

-التعرف على نواحي القوة والضعف في الذات

-التعلم من الأخطاء

مراجعة القيم والمبادئ تعد من :

أ- أساسيات ثقافة المنظمة

ب- التقنيات الأساسية الكفيلة بمساعدتنا على تجاوز ضعف الانضباط الوظيفي

ج- التقنيات الأساسية الكفيلة بمساعدتنا على تجاوز ضعف الانضباط الذاتي

د- التقنيات الأساسية الكفيلة بمساعدتنا على تجاوز ضعف الالتزام

الالتزام الوظيفي وان يكون الانسان:

أ-وفيا لنفسه

ب-وفيا مع العقد القانوني الذي يربطه مع منظمة

ج-وفيا مع زملاء العمل

د-وفيا زملائه ومروسيه

مقولة ويليام شكسبير جاهد لأخر نفس في حياتك ترمز إلى :

تصف وجهة النظر التالية ( جاهد لأخر نفس في حياتك ) إلى :

أ-الانضباط الوظيفي

ب-الالتزام الوظيفي

ج-الانضباط الذاتي

د-الانضباط الترميزي

الالتزام الوظيفي: \*جاهد لأخر نفس في حياتك\* ويليام

شكسبير

مفهوم الالتزام الوظيفي: إذا أردت أن تنجح في حياتك

فابدأ بقطع الالتزامات على نفسك والوفاء بهذه الالتزامات،

اتفق مع نفسك واقطع عنها العهد أن تحافظ على فعل شيء

معيّن ووف بهذا العهد والتزم به بالفعل فأنت بذلك تنمي

ثقتك بنفسك، وتولد لديها قناعة بأنك تستطيع تحويل الكلام

النظري إلى واقع عملي وأنك شخص إيجابي يختار

الاختيار الأفضل ويأخذ القرار السليم ثم ينفذه ويلتزم

بنتفذه ..

قول ستفن كوف: (إن الالتزامات التي نقطعها على أنفسنا

أو لغيرنا، وتمسكنا بهذه الالتزامات، هو الجوهر وأكثر

الوسائل وضوحاً للإعلان عن إيجابياتنا).

ينصح الدكتور روبرت شولر في كتابه قوة الأفكار ، بقوله ( ابذل قصارى جهدك وابدأ صغيراً ، ولكن فكر في مستوى كبير عليك باجتياز العواقب واستثمر كل ما عندك ، وكن دائماً مستعداً للتصرف وتوقع العقبات ، ولكن لاتسمح لها بمنعك من التقدم ) تحفز هذه المقولة على :

أ-الانضباط في الوقت

ب-الانضباط في الأداء

ج-الانضباط الوظيفي

د-الالتزام الوظيفي

أول الدرجات الثلاث للالتزام هي :

ماهي أهم درجة في مجال الالتزام :

أ-رفقاء الدرب

ب-وضوح الهدف

ج-العمل الدائب

د-طريق النجاح

❖الالتزام الوظيفي، لماذا؟

١-طريق النجاح: الإلتزام هو أهم سبل النجاح والتميز، ومن ثم لا يمكن للإنسان أن يحقق

المبادرة الفعالة وينجح في تلك المبادرة، ويصبر على نتائجها إلا بالإلتزام، فكما يقول زيج

زيجلير: (يفشل الناس أحياناً، ليس بسبب نقص القدرات، ولكن بسبب النقص في الإلتزام).

٢-فوق الحواجز: فالإلتزام والوفاء به حتى الممات هو الضمان للقفز فوق حواجز وعقبات

المبادرة والفاعلية، فكما يقول جون مكسويل في كتابه لليوم أهميته: (في أي وقت تقطع على

نفسك عهداً، فإن العهد سيواجه تحديات كثيرة).

٣-أراك على القمة: وحتى تصل إلى القمة في التميز، ينصح الدكتور روبرت شولر في كتابه

قوة الأفكار، حين يقول: (ابدل قصارى جهدك وأبدأ صغيراً، ولكن فكر على مستوى كبير عليك

باجتياز العواقب واستثمر كل ما عندك، وكن دائماً مستعداً للتصرف وتوقع العقبات، ولكن لا

تسمح لها بمنعك من التقدم).

ليست من الدرجات الثلاث للالتزام :

أ-وضوح الهدف

ب -توفر كل الإمكانيات المالية والمادية

ج-رفقاء الدرب

د-العمل الدائب

يقول الدكتور عبدالكريم بكار وهكذا العمل الدائب ، والسعي المستمر ، يجعل من العمل البسيط المستمر قطرات تحفر أخدود ..... في نفس كل منا:

يجعل من العمل البسيط المستمر قطرات تحفر ، والسعي المستمر ، يقول الدكتور عبد الكريم بكار هذا العمل الدائب أخدود

..... في نفس كل منا :

أ-المتابعة

ب-المبادرة

ج-المواظبة

د-القدرات المحورية

يقول الدكتور عبدالكريم بكار... من العمل البسيط قطرات :

يقول الدكتور عبدالكريم بكار ..... من العمل البسيط قطرات تحفر أخدود المبادرة في نفس كل منا :

أ-تجعل خبرة رفقاء الدرب

ب-يجعل الانضباط الوظيفي

ج-يجعل السلوك الحازم

د-يجعل العمل الدائب

**\*الالتزام الوظيفي : الدرجات الثلاث للالتزام :**

١-وضوح الهدف: فكما يقول سيسل ديميل: (أغلبنا يسعى لتحقيق أهدافه بشكل يفتقر إلى المثابرة والمواظبة، إن الشخص الذي يحقق النجاح في الحياة، هو الذي يضع هدفه أمام عينيه بصفة مستمرة، ويتجه إليه بلا إنحراف).

٢-رفقاء الدرب: فأنت تحتاج في طريق المبادرة والفاعلية إلى رفقاء الدرب ممن جعلوا الإلتزام شعارهم، كما يقول دونالد كليفتون:(إن العلاقات تساعدنا على تحديد هويتنا وإمكانياتنا المستقبلية، وأغلبنا يستطيع أن يقتفي أثر إنجازاته ليحدها مرتبطة بعلاقات محورية في حياته).

٣-العمل الدائب: فكما يقول الدكتور عبد الكريم بكار: (لو تصفحتم يا أبنائي وبناتي سير عظماء الرجال وعظيمات النساء لوجدتم أنهم يشتركون في عدد من الصفات والعادات الحسنة، وهي التي جعلتهم عظماء ومتميزين

وستجدون من بين تلك الصفات "المثابرة" والقدرة على الإستمرار في العمل؛ وذلك لأن الأعمال الصغيرة حين

تستمر تتراكم وتتحوّل إلى أعمال عملاقة وكلّم يعرف ما تفعله قطرات الماء الواهية في الحجر الأصم إنها مع

الإستمرار تحفر فيه الأحاديث، وتغير شكله).

وهكذا العمل الدائب، والسعي المستمر، يجعل من العمل البسيط المستمر قطرات تحفر أخدود المبادرة في نفس كل منا.

## المحاضرة الرابعة

يعرف مجلس الاعمال العالمي للتنمية المستدامة ... على أنها الالتزام المستمر من قبل شركات الاعمال بالتصرف اخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و عائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع ككل :

أ-مدونة الاخلاق

ب-المسؤولية الاجتماعية

ج-مدونة الاخلاقيات

د-القيم

**تقتصر المسؤولية الاجتماعية على :**

أ-القيام باعمال خيرية

ب-التصرف أخلاقيا مع كل أصحاب المصالح

ج-احترام ما جاء به الشرع في مجال الزكاة

د-القيام باعمال تطوعية

**يدخل الالتزام المستمر من قبل الشركات بالتصرف اخلاقيا داخل منظومة :**

أ-أعمالها الخيرية

ب-مسؤوليتها الاجتماعية

ج-أعمالها التطوعية

د-الزكاة

**المسؤولية الاجتماعية هي :**

أ-عمل خيري

ب-الالتزام المستمر من قبل الشركات بالتصرف أخلاقيا

ج-نوع من الزكاة

د-عمل تطوعي

**من معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية :**

أ-ضعف الانضباط

ب-الفساد الإداري

ج-عدم وضوح المفهوم

د-غياب مدونة القواعد السلوكية

**معوقات تطبيقات المسؤولية الاجتماعية :**

• ضعف ثقافة المسؤولية الاجتماعية وعدم وضوح مفهومها، مما يؤدي إلى ضعف وتدني توجه المنشآت لأداء المسؤولية الاجتماعية بالشكل الصحيح .

• إهمال البيئة الداخلية للمنشأة لحقوق العاملين وعدم الالتزام بتطبيق أخلاقيات العمل مثل سوء بيئة وظروف العمل الشفافية، الحوكمة، نظام ترفيحات غير عادل، مستوى الأجر ونظام المكافأة والتعويضات .

• ضعف توافر الاستراتيجيات وغياب الشكل التنظيمي المخطط في أداء المسؤولية الاجتماعية وآليات العمل المرتبطة بها .

• عدم توافر كوادر و وحدات إدارية متخصصة ومؤهلة لتخطيط وتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية حيث غالبا ما تعطى مهام المسؤولية الاجتماعية لإدارات العلاقات العامة أو التسويق .

• عدم توافر معايير أو مؤشرات يتم بها تقييم أداء المسؤولية الاجتماعية .

• خلط الأوراق بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري والعمل التطوعي .

• عدم وجود نظام يحفز ويكافئ المنشآت النشيطة في مجال أعمال المسؤولية الاجتماعية .

• عدم وجود مرجعية نظامية وتشريعية للمسؤولية الاجتماعية .

• ضرورة الاتفاق على مفهوم ومصطلح محلي للمسؤولية الاجتماعية .

• ضرورة الاقتناع بأن المسؤولية الاجتماعية هي واجب نحو المجتمع وليس بمساعدة فحسب .

• ترسخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المنظمات وكافة المستويات الوظيفية بدءا بالإدارة العليا إلى الإدارة التنفيذية مروراً بالإدارة الوسطى وذلك عبر ترسيخ مفهوم المواطنة .

• إبراز وسائل الإعلام للنماذج الناجحة في مجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات .

• مشاركة الجامعات ومراكز الأبحاث في ابتكار برامج للمسؤولية الاجتماعية والتطوير لموضوع ماجستير أو موضوع اطروحة دكتوراه بالبناء المشتركة مع عالم الاعمال .

**مفهوم المسؤولية الاجتماعية:** يعرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة **المسؤولية الاجتماعية** على أنها **الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقياً** والمساهمة في تحقيق التنمية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، والمجتمع المحلي والمجتمع ككل. [وهذه المسؤولية لن تتحقق إلا من خلال تكريس الجهود على ثلاث نقاط: النمو الإقتصادي، التطور والإزدهار الإجتماعي، واحترام البيئة] **عناصر المسؤولية الاجتماعية:**

١- المالكون . ٢- المنافسون. ٣- البيئة. ٤- الحكومة.  
٥- المجهزون  
٦- العاملون. ٧- الزبائن. ٨- المجتمع. ٩- جماعات الضغط الاجتماعي.

## المحاضرة الخامسة

اشار .... ان المؤسسات الاكثر نجاحا في النهج الاخلاقي هي التي قامت بتدوين سلوكها و قيمها :

**هل يجب علينا تدوين المبادئ الأخلاقية ؟**  
 أشار **مارفين باور** أن المؤسسات الأكثر نجاحاً في النهج الأخلاقي هي التي قامت بتدوين سلوكها وقيمها. وهذه هي الطريقة التي تسمح للموظفين لديها بالحصول على "دليل" يتيح لهم إختيار كيفية التصرف عند مواجهة وضع دقيق. لكن مدونة قواعد السلوك لا ينبغي أن تكون مجرد آلية اتصال ولكن أداة إدارية حقيقية. (حوكمة المؤسسة).

أ-جون ميزونوف  
 ب-فيليب كروزبي  
 ج-مارفين باور  
 د-ادغار موران

مدونة قواعد السلوك هي :  
 أ-المسؤولية الاجتماعية  
 ب-ثقافة المنظمة  
 ج-مجرد آلية اتصال  
 د-أداة إدارية

**يرجع غياب مدونة قواعد السلوك : \*سؤال بالمفهوم\***

أ-أسباب اقتصادية  
 ب-أسباب قاهرة  
 ج-أسباب بيئية  
 د-عدم حرص المؤسسة في هذا الغرض

**يمكننا وضع مدونة لقواعد السلوك استناد لـ :**

أ-شرعية المنظمة  
 ب-للمنظمات التي سبقتنا في تدوين سلوكياتها وحققت أهدافها  
 ج-النمط التشاركي  
 د-الميزة التنافسية التي تحتكرها المنظمة

**يمثل النمط ..... لخلق المدونة وسيلة لوضع الموظف في صلب المبادرة الأخلاقية للمؤسسة :**

**كيف يمكننا وضع مدونة لقواعد السلوك :** • من المنطقي توضيح قواعد التنفيذ.  
 • النمط التشاركي لخلق المدونة يمثل وسيلة لإشراك الموظف في صلب المبادرة الأخلاقية للمؤسسة.  
 • أجواء العمل ستكون لها مكاسب إيجابية من الناحيتين الإندماج والأداء.  
 • إذا لم يتم إستشارة الموظف فيإمكانه تسلم هذه المبادرة بالشكوك أو اللامبالاة. [يشير هنا إلى النمط البيروقراطي]

أ-البيروقراطي  
 ب-الاستبدادي  
 ج-التشاركي  
 د-الديموقراطي

**يؤدي النمط البيروقراطي في خلق المدونة:**

أ-للاندماج و حسن الاداء  
 ب-لحسن الاداء فقط  
 ج-للكشوك و اللامبالاة  
 د-للمبادرة

**من إيجابيات تفعيل المدونة :**

أ-خلق منظومة للتسيير الذاتي وتعلم اتخاذ القرارات الصحيحة  
 ب-احترام القانون  
 ج-الحيادية  
 د-الاجتهاد

**من إيجابيات تفعيل المدونة :**

أ-الحق في التعبير  
 ب-عدم الإسائة في استخدام الممتلكات والموارد العامة  
 ج-العمل على تسهيل الإجراءات  
 د-استخدام معلومات سرية

**من إيجابيات تفعيل المدونة:**

• هي تحسين للتصرف الفردي والجماعي للموظفين تبعاً لقواعد السلوك.  
 • هي منظومة للتسيير الذاتي وتعلم إتخاذ القرارات الصحيحة.  
 • هي تمثل وسيلة للموظفين لممارسة حقهم في التعبير ووضعهم في موضع شركاء / تحفيز غير مادي وعلى المدى الطويل.  
 • هي أداة تُعطي معنى للعمل، فهي مساهمة وسند لفك اللغز وإيجاد الحلول لجميع المشاكل بطريقة بناءة وبمسؤولية أخلاقية عالية.

**مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية:**

تعتمد هذه المدونة على خمسة مبادئ أساسية للواجبات الأخلاقية لسلوك الموظفين أثناء أدائهم للعمل، وهي: ١-إحترام القانون.  
 ٢-الحيادية. ٣-النزاهة. ٤-الإجتهاد. الإقتصاد والفعالية.

**..... ليس من المبادئ الخمس لمدونة السلوك والمعايير الأخلاقية :**

أ-الاقتصاد

ب-احترام القانون

ج-الاجتهاد

د-العمل الدؤوب

**واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة :**

- ١-عدم الإساءة في إستخدام الممتلكات والموارد العامة.
- ٢-العمل على تسهيل الإجراءات.٣-توفير بيئة عمل مناسبة.
- ٤-الأخذ بأراء الموظفين المتعلقة بعمل الدائرة.٥-عدم إستخدام معلومات سرية.
- ٦-توفر إمكانية وصول المواطنين للمعلومات الموثقة.
- ٧-نشر المعلومات.٨-إستقبال شكاوى المواطنين والتحقق فيها.

**من واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة :**

أ-الاقتصاد والفعالية

ب-نشر المعلومات

ج-العمل على ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية

د-العمل وفق ما يبرز من الخرج ومن الداخل كإلزامي

**الشفافية كمبدأ من المبادئ التي تستند إليها المدونة، تعني :**

أ-إقرار القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل

ب-وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة

ج-تقديم البيانات والتقارير الدورية عن نتائج أعمال الموظف ومدى

الشجاعة في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات.

د-الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية

**من بين المبادئ التي تستند إليها المدونة نذكر تقديم****البيانات والتقارير الدورية ويرمي هذا الى :**

أ-المساءلة

ب-مبدأ النزاهة

ج-مبدأ الشفافية

د-مبدأ اتفاقية مكافحة الرشوة

المساءلة هي :

أ-اتفاق الأداة مع التشريعات والقوانين

ب-الصدق والأمانة و الإخلاص في العمل

ج-وضوح الأنظمة في المنظمة

د-الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية

**تدخل اتفاقية مكافحة الرشوة ضمن :**

أ-النزاهة

ب-الشفافية

ج-المساءلة

د-الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية

**المبادئ التي تستند إليها هذه المدونة :**

أ-منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل (النزاهة).

ب-وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة (الشفافية).

ج-تقديم البيانات والتقارير الدورية المقدمة عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعة في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات (المساءلة).

د-الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية (الأنظمة المالية والإدارية للشركة، قانون الشركات، تعليمات مراقب عام الشركات،

## المحاضرة السادسة

**\*إضافة مفهوم السلوك:** السلوك هو حالة من التفاعل بين الكائن الحي ومحيطه (بيئته)، وهو في غالبته سلوك مُتعلّم (مكتسب)، يتم من خلال الملاحظة والتعليم والتدريب، ونحن نتعلم السلوكيات البسيطة منها والمعقدة. وأنه كلما أتبح لهذا السلوك أن يكون منضبطاً وظيفياً ومقبولاً، كلما كان هذا التعلّم إيجابياً، وأننا بفعل تكراره المستمر نحيله إلى سلوك مبرمج الذي سرعان ما يتحول إلى "عادة سلوكية" تؤدي غرضها ببسر وسهولة وتلقائية.

يمكن للسلوك ان يكون مقبولاً او غير مقبول، بناء على المعايير التي يحتكم إليها ، ولهذا فقد تتباين أحكامنا على السلوك باختلاف المجتمعات الإنسانية : \*الإجابة غير موجودة خارجية\*

**معايير تحديد السلوك السوي والسلوك غير السوي ::** ويمكن للسلوك أن يكون مقبولاً أو غير مقبول، بناءً على المعايير التي يُحتكم إليها، ولهذا فقد تتباين أحكامنا على السلوك باختلاف المجتمعات الإنسانية.  
ويمكننا أن نصف السلوك بأنه **سوي** إذا اتصف بما يلي: ١- **الفاعلية**: وذلك بأن يتصرف الشخص بشكل إيجابي يحقق النتائج المطلوبة لحل المشكلات التي يواجهها رغم ما يعترضه من عقبات أو صعوبات.

أ-دائماً  
ب-ابداً  
ج-أحياناً  
د-غالباً

يمكننا أن نصف السلوك بأنه سوي إذا اتصف بالفاعلية وهذه الأخيرة تعني :

أ-أن يكون الإنسان قادراً على استخدام ما لديه من إمكانيات بفاعلية لتحقيق ما هو ممكن أو متاح  
ب-توافق السلوك مع عمر صاحبه ومع خصائص الموقف الذي يتم فيه السلوك  
ج-أن يكون الموظف قادراً على استخدام ما لديه من إمكانيات بفاعلية لتحقيق ما هو ممكن أو متاح  
د-ان يتصرف الشخص بشكل إيجابي ليحقق النتائج المطلوبة لحل المشكلات التي يواجهها رغم ما يعترضه من عقبات أو صعوبات

**المرونة هي القدرة على .....** : \*الإجابة بالمفهوم\*

أ-توظيف التجار  
ب-التناغم  
ج-التواصل الفعال  
د-التجرد من الذات

**تقدير الذات هو :**

أ-أن يتوافق السلوك مع عمر صاحبه ، ومع خصائص الموقف الذي يتم فيه السلوك  
ب-حب الذات  
ج-التمييز بين جوانب القوة والضعف لدى الانسان  
د-ان يتصرف الشخص بشكل إيجابي

تقدير الذات يشير إلى :

أ-المرونة  
ب-الموضوعية في التقييم الشخصي  
ج-الملائمة  
د-تحقيق الذات

**\*إضافة\*تابع المعايير ١-الكفاءة:** وذلك بأن يكون قادراً على استخدام ما لديه من إمكانيات بفاعلية لتحقيق ما هو ممكن أو متاح.

٣-الملائمة: وذلك بتوافق السلوك مع عمر صاحبه، ومع خصائص الموقف الذي يتم فيه السلوك.

٤-المرونة: الشخص السوي هو القادر على تكيف سلوكه وفقاً لما تحتاجه المواقف أو الظروف المتغيرة.

٥-الإستفادة من الخبرة: وذلك بتوظيف تجاربه وخبراته والإستفادة منها في توليد السلوك الجديد.

٦-القدرة على التواصل الإنساني: وهي حاجة من الحاجات الأساسية التي لا غنى عنها، والشخص ذو السلوك السوي هو القادر على تحقيق هذا التواصل على نحو مقبول ومرضي.

٧-تقدير الذات: وهو الشخص القادر على تقييم ذاته بموضوعية، مميّزاً لجوانب القوة والضعف لديه، ويعمل على تعزيز جوانب القوة لديه وإستكمال جوانب الضعف ومعالجتها.

**وفقاً لمفهوم دافيدوف، المعايير النمائية من المعايير التي تحدد السوك الغير السوي، وتعني :**

- أ- أن سلوك الفرد ينبغي أن يكون متوافقاً مع الفطرة السوية كما يخضع لقانون المحافظة على النوع وتنازل الكائنات الحية ومنها الإنسان ، فإذا كان سلوك الإنسان لا يتفق مع أسس بقائه فإنه يكون غير سوي
- ب- إذ أن لكل مرحلة عمرية مظاهرها السلوكية ، فإذا تجاوز سلوك الفرد إلى مراحل سابقة كان سلوكه غير سوي
- ج- يقوم على إقرار الفرد من تلقاء نفسه بأن سلوكه غير سوي ولعل هذا المعيار يحتاج إلى درجة عالية من الموضوعية إذ أن قلة من الناس من يملك القدرة على الاعتراف بأن سلوكه غير مقبول وأنه يحتاج إلى علاج
- د- حيث يتوزع أفراد المجتمع وفقاً للمنحنى السوي، بحيث يتمركز غالبيتهم في منطقة الوسط وحوله بينما يتواجد بعض أفرادهم على أطراف المنحنى، والشخص الذي يرسم سلوكه بالسوي لا يكون من أفراد المجتمع المتواجدين على الأطراف أن يتصرف الشخص بشكل إيجابي ليحقق النتائج المطلوبة لكل المشكلات التي يواجهها رغم ما يعترضه من عقبات أو صعوبات

**أما عن معايير تحديد السلوك غير السوي كما أشار إليها (دافيدوف) فهي:**

- ١- معيار النشاط المعرفي: وذلك بأن تحدث إعاقة لأي من القدرات العقلية كالإدراك، أو التذكر، أو الإنتباه، أو الإتصال.
- ٢- معيار السلوك الإجتماعي: وذلك عندما ينحرف السلوك عن القيم والعادات والتقاليد، أو أن يكون مخالفاً للإتجاهات الدينية أو العقائدية السائدة.
- ٣- معيار التحكم الذاتي: وذلك عندما يعجز الفرد عن التحكم بسلوكه، مع إستمرار هذه الحالة أو تكرارها بشكل كبير.
- ٤- معيار الضيق والكره: عندما يُعبر الفرد عن معاناته، أو ضائقه بطريقة يتجاوز فيها حدود المعقول فإن هذا يُعتبر سلوكاً يحتاج إلى معالجة.
- ٥- المعايير النمائية: إذ أن لكل مرحلة عمرية مظاهرها النمائية والسلوكية، فإذا تجاوز سلوك الفرد إلى مراحل سابقة، كان سلوكه غير سوي.
- ٦- معيار الندرة الإحصائية: حيث يتوزع أفراد المجتمع وفقاً للمنحنى السوي، بحيث يتمركز غالبيتهم في منطقة الوسط وحوله، بينما يتواجد بعض أفرادهم على أطراف المنحنى، والشخص الذي يُوسم سلوكه بالسوي لا يكون من أفراد المجتمع المتواجدين على الأطراف.
- ٧- معيار الإقرار الذاتي: ويقوم على إقرار الفرد من تلقاء نفسه بأن سلوكه غير سوي. ولعل هذا المعيار يحتاج إلى درجة عالية من الموضوعية إذ أن قلة من الناس من يملك القدرة على الاعتراف بأن سلوكه غير مقبول وأنه بحاجة إلى علاج.
- ٨- المعيار الطبيعي: إن سلوك الفرد ينبغي أن يكون متوافقاً مع الفطرة السوية كما يخضع لقانون المحافظة على النوع وتنازل الكائنات الحية ومنها الإنسان، فإذا كان سلوك الإنسان لا يتفق مع أسس بقائه فإنه يكون غير سوي.

**تعتمد المدرسة السلوكية على :**

- أ-العوامل البيئية للتأثير على أفرادها
- ب-العوامل الداخلية للتأثير على أفرادها
- ج-الإعتراف بالمبادئ للتأثير على أفرادها
- د-الإعتراف بالقيم للتأثير على أفرادها

**تدل مقولة ليفشر ١٩٨٧ كل عمل أو سلوك بشري أحببناه أم كرهناه هو في الحقيقة ردة فعل سببية تعود نتيجة للتغيرات في الأحداث الخارجية على :**

- أ-إمكانية توقع السلوك البشري
- ب-عدم إمكانية تحفيز الأفراد مباشرة
- ج-الاتجاه المعرفي
- د-إمكانية الاعتماد على المؤثرات الباطنية للإنسان

**سكينر ١٩٨٤ يدعم فكرة أن سلوكيات الإنسان تعتمد على حزمة معدلة من المكافآت والعقوبات :**

- أ-إمكانية توقع السلوك البشري
- ب-عدم إمكانية تحفيز الأفراد مباشرة
- ج-الاتجاه المعرفي
- د-إمكانية الاعتماد على المؤثرات الباطنية للإنسان

**ينبع سلوك الفرد من البحث عن المكافأة والخوف من العقوبة هي :**

- أ-سرين
- ب-ادقار مورين
- ج-فيبر
- د-سكينر

دعم ..... فكرة أن سلوكيات الفرد تعتمد على حزمة معدلة من المكافآت والعقوبات :

أ- فيشير (١٩٨٧)

ب- ادامس (١٩٦٥)

ج- فروم (١٩٦٤)

د- سكينر (١٩٤٨)

إن السلوك الذي يحقق للفرد كل أهدافه ولكنه يهدر الكثير من إستهلاك الموارد هو سلوك : \*سؤال خارجي بالمفهوم\*

أ- كفو ولكنه غير فعال.

ب- فعال ولكنه غير كفو

ج- فعال و كفو

د- ليس فعال وليس كفو

**الإتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك:**

١- الإتجاه السلوكي ٢- الإتجاه المعرفي

أولاً- الإتجاه السلوكي: علم النفس الإجتماعي يعتمد أساساً على النظرية السلوكية لتحديد وفهم دور وتأثير العوامل البيئية (المحيط) على الترابط البشري بشكل أفضل.  
" كل عمل أو سلوك بشري أحببناه أم كرهناه هو في الحقيقة ردة فعل سببيه تعود نتيجته للتغيرات في الأحداث الخارجية " فيشر (1987).

• يعتقد علماء الإتجاه السلوكي في إمكانية توقع السلوك البشري، وذلك من خلال التعامل مع عوامل المحيط.  
سكينر (1948)، المعروف بالمتطرف في الإتجاه السلوكي الراديكالي، يدعم فكرة أن سلوكيات الفرد تعتمد على حزمة معدلة من المكافآت والعقوبات.

## المحاضرة السابعة

**الاتجاه السلوكي :** الدوافع الداخلية والخارجية لـ **ديسي (١٩٧٥)**: هذه النظرية، التي قدمها **ديسي** عام ١٩٧٥ وأثرها **ديسي** و **ريان (1985-2002)** تظهر أصلاتها مقارنة بالنظريات السابقة، للتمييز بين طريقتين من الدوافع سواء كانت "مفروضة" أم لا.



**أ-الدافع الخارجي:**

(العقاب، المكافأة، الضغط الاجتماعي، والحصول على موافقة شخص آخر).

**ب-الدافع الداخلي:** يؤخذ في الاعتبار فقط من أجل المصلحة والتمتع الذي يشعر به الفرد في العمل، دون أن ينتظر مكافأة خارجية.

**تفعل سياسة العصا والجزرة على :**

أ-أهمية الدافع الخارجي والاتجاه السلوكي

ب-أهمية الاتجاه المعرفي

ج-أهمية الدافع الداخلي

د-أهمية الدافع الداخلي والاتجاه المعرفي

**سياسة العصا و الجزرة جات رسمة فقط**

**بالمحتوى ، واندكرت شفهيًا بالمحاضرة .**

**يعني هي من الدافع الخارجي التابع للاتجاه الد**

لا يعتبر دافع من الدوافع الخارجية :

أ-الحصول على موافقة شخص آخر

ب-المكافأة

ج-إحترام القواعد الأخلاقية

د-العقاب

**يقصد بالدافع الداخلي في مفهوم ديبي (١٩٧٥) :**

أ-الضغط الاجتماعي وتأثير السلطة على الأفراد

ب-دور المكافأة في خلق المبادرة المطلوبة

ج-تأثير العقاب في نفوس الأفراد

د-التمتع الذي يشعر به الفرد أثناء ادائه لعمله

**تدل مقولة فيليب برنو ، لا يمكن تحفيز الأفراد مباشرة ، بينما يمكن وضعهم في ظروف تمكنهم من تحفيز أنفسهم بأنفسهم، على :**

أ-أهمية الدافع الخارجي والاتجاه السلوكي

ب-أهمية الاتجاه السلوكي

ج-أهمية الدافع الخارجي

د-أهمية الدافع الداخلي والاتجاه المعرفي

**إستراتيجية التحفيز:**

في مجال إستراتيجية التحفيز ووفقاً لـ **فيليب برنو**: فإنه لا يمكن تحفيز الأفراد مباشرة،

وبوسائل ملموسة ومرنية (الاتجاه السلوكي: من الخارج إلى الداخل) بينما يمكن وضعهم

في ظروف تمكنهم من تحفيز أنفسهم بأنفسهم (الاتجاه المعرفي: من الداخل إلى الخارج).

**ركزوا لو ذكر الجزء الاول من المقولة بس ، و قال وش تعني؟ بيكون الجواب أ ، بس ذكر المقولة كاملة ل فيليب برنو تدل على وش؟**

**يعني الجواب د**

**مقولة فيليب تقول ان في مجال التحفيز الاتجاه السلوكي و الدافع الخارجي ما تنفع معها الي ينفع الاتجاه المعرفي و الدافع الداخلي**

**يركز فيليب برنو على ضرورة وجود ..... تحفز الفرد نفسه بنفسه :**

أ-ظروف

ب-ردة فعل سببيه

ج-سياسة العصا والجزرة

د-سياسة تشاركية

وفقا لفيليب برنو تتكون إستراتيجية التحفيز من :

أ-مسالك 8

ب-مسالك 6

ج- مسالك 4

د-مسالك 5

**ليست من الأربعة مسالك لإستراتيجية التحفيز الذي تناولها فيليب برنو :**

أ-العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملي

ب-تقديم المكافآت

ج-تغيير العمل

د-احترام القواعد الأخلاقية

ترمز الكاريزما الى : \*سؤال خارجي بالمفهوم\*

- أ-شخصية صارمة
- ب-شخصية قوية
- ج-شخصية مؤثرة
- د-شخصية متسلطة

مصطلح " الكاريزما " يستخدم لوصف : \*سؤال خارجي بالمفهوم\*

- أ-شخصية غير مؤثرة
- ب-شخصية جذابة ومؤثرة
- ج-نموذج لإدارة المعرفة
- د-عملية التخطيط الاستراتيجي

وفقا لفيليب برنو تغيير العمل وذلك بهدف إثراء العمل الذي تم تقسيمه بطريقة تايلورية مفرطة وتغيير العمل يعني استعادة تعقيده فان التعقيد يساعد على جعل ..... للعمل :

أ-معنى

ب-أسلوب سلس

ج-مبادئ

د-أخلاقيات

يمكن إستكشاف أربعة مسالك:

- ١-تقديم مكافآت: ويتمثل ذلك في تقديم المكافآت المادية مقابل الجهد ولكن هذا يفترض أن يتم ذلك في تقييم جيد لهذا الجهد.
- ٢-تغيير العمل: ويتم ذلك بهدف إثراء العمل الذي تم تقسيمه بطريقة مفرطة تايلورية. وتغيير العمل يعني استعادة تعقيده. فإن التعقيد يساعد على جعل معنى للعمل.
- ٣-تعيين قادة لهم كاريزمية: يجب أن تكون للمدير المؤهلات الكفيلة لحشد جهود الأفراد حوله لأداء مهام معينة (التعاطف، والإستماع البناء).
- ٤-احترام القواعد الأخلاقية: الدافع يفترض إحترام الكرامة والنزاهة الأخلاقية والجسدية للأفراد دون خلفية بهدف التلاعب. الصدق في القول والشفافية في نقل المعلومات وتجنب إعطاء الوعود وعدم الوفاء بها هي أهم القواعد الواجب إتباعها.

في مجال استراتيجية التحفيز يقترح فيليب برنو أربعة مسالك منها تغيير العمل ، تقديم مكافآت ، احترام القواعد الأخلاقية و .....

أ-تدوين قواعد السلوك

ب-ترسيخ المسؤولية الاجتماعية

ج-احترام التدوير الوظيفي

د-تعيين قادة لهم كرزما

أصبح السلوك العدواني لدى الموظفين حقيقة واقعية موجودة في معظم دول العالم ، وهي تشغل كافة العاملين في منظما الأعمال بشكل خاص والمجتمع بشكل عام، في هذا الصدد قدم موريس تافني ١٩٩٢ مفهوم :

أ-الإنحراف في الإنتاج

ب-الغائب الحاضر

ج-رواتب القراصنة

د-الإنحراف في الممتلكات

هالثلاث أسئلة من الرسمه ، وركزوا الاسماء بالمحتوى بالانجلىش  
ر بالاسئلة بالعربي

أصبح السلوك العدواني لدى الموظفين حقيقة واقعية موجودة في معظم دول العالم ، وهي تشغل كافة العاملين في منظمات الأعمال بشكل خاص والمجتمع بشكل عام ، في هذا الصدد قدم جون ماري بارتي ٢٠٠٤ مفهوم :

أ-الانحراف في الإنتاج

ب-الغائب الحاضر

ج-رواتب القراصنة

د-الانحراف في الممتلكات

فاردي و وينر ١٩٩٦ قدما مفهوم Organizational misbehavior وهو :

أ-سلوك يشمل الحاق الأذى أو الضرر بالآخرين

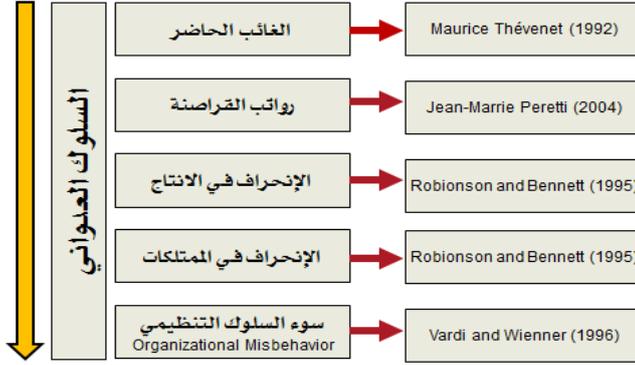
ب-عدوان على شكل نوبات غضب

ج-عدوان غير مباشر ( اعتداء عن طريق شخص آخر )

د-عدوان سلبي مثل العناد، المماطلة ، التدخل المتعمد

**يظهر مثلا مصطلح الانحراف في الإنتاج لروبينسون و بينيت (١٩٩٥) حين : \*سؤال خارجي بالمفهوم\***  
 أ-يتعدى على الغير عن طريق شخص آخر  
 ب-يعيث الموظف بأدوات العمل >>انحراف بالامتلاكات  
 ج-لا يحترم الموظف وقت الدخول والإتصرف من العمل >>انحراف بالإنتاج  
 د-يعتمد الموظف اللاحق الأذى أو الضرر بالأخرين.

**السلوك العدواني والخلل التنظيمي:** أصبح السلوك العدواني لدى الموظفين حقيقة واقعية موجودة في معظم دول العالم، وهي تشغل كافة العاملين في منظمات الأعمال بشكل خاص والمجتمع بشكل عام.



**سوء السلوك التنظيمي Organizational Misbehavior**  
 سلوك يشمل إلحاق الأذى أو الضرر بالأخرين في المنظمة سواءً كان نفسياً كالإهانة أو الشتم أو جسدياً كالضرب والعراك.  
 ويمكن تصنيف أنواع السلوك العدواني على النحو التالي:  
 ١-عدوان جسدي كالضرب والعراك. ٢-عدوان لفظي كالإهانة والشتم [والألقاب].  
 ٣-عدوان على شكل نوبات غضب. ٤-عدوان غير مباشر (اعتداء عن طريق شخص آخر). ٥-عدوان سلبي مثل العناد، المماطلة، التدخل المتعمد

**يعتبر تشجيع بعض أولاء الأمور لأطفالهم على السلوك العدواني من :**

- أ-الأسباب الإجتماعية
- ب-الأسباب البيئية
- ج-الأسباب الناشئة من المشكلات الأسرية
- د-عدم إشباع الحاجات الأساسية

**ضعف أو إنعدام مدونة السلوك الأخلاقي راجع لأسباب :**

- أ-اجتماعية
- ب-ذاتية
- ج-بيئية
- د-تتعلق بالمؤسسة

**الإحباط يعد سبب من أسباب السلوك العدواني وهو ينبثق من الأسباب :**

- أ-المتعلقة بالمؤسسة
- ب-الأسباب البيئية
- ج-الأسباب الذاتية
- د-الأسباب النفسية

**ضعف الوازع الديني من أسباب السلوك العدواني وبالتحديد هو من الأسباب :**

- أ-النفسية
- ب-البيئية
- ج-الذاتية
- د-الاجتماعية

**دركايم يرى أن الانتحار ينمو مع مجموعة من الأزمات وهي :**

- أ-نابعة من أسباب اجتماعية
- ب-نابعة من أزمات الفقر
- ج-نابعة من أزمات الفقر والإزدهار
- د-نابعة من تأثير وسائل الإعلام

**أسباب السلوك العدواني :**

١-أسباب بيئية: -تشجيع بعض أولياء الأمور لأطفالهم على السلوك العدواني.

-ما يلاقه الأطفال من تسلط أو تهديد من البيت.  
-ما يتعرض له الانسان من فشل في الحياة الأسرية. حالات الإحباط، التعرض لنماذج عدوانية، المكافأة ودعم أعمال العنف، الإثارة المعنوية، الإضطراب النفسي والعقلي وإضطرابات الشخصية، الخوف من الفشل والعقاب.

٢-أسباب تتعلق بالمؤسسة:

عدم توفر العدالة في المنظمة. -ضعف أو إنعدام مدونة السلوك الأخلاقي.

٣-أسباب نفسية: **دولارد Dollard** كان أول من وضع النظرية المسماة بفرضية "الإحباط والتعدي" سنة ١٩٣٩، والتي أكد فيها "أن العدوان ينجم عن دافع يُثار عندما تحبط مساعي الفرد الموجهة نحو تحقيق هدف ما"، بمعنى أن الإحباط يؤدي دائماً إلى التمرد على الواقع المرفوض.

٤-أسباب إجتماعية:

المشاكل الأسرية. -المستوى الثقافي. -عدم إشباع الحاجات الأساسية. -تأثير المجتمع المحيط.

٥-اسباب ذاتية:

حب السيطرة والتسلط. -ضعف الوازع الديني. -ما يعانيه الانسان من حالات مرضية ونفسية.  
-إحساسه بالنقص النفسي أو وجود عاهه جسديه مما يجعله يتجه للعدوان لأنه يجد فيه تعويضاً ينال به لفت إنتباه من حوله وهناك بعض أنماط الشخصية التي تتصف بالعدوانية أكثر من سواها، ومن أهم خصائص هذه الشخصية، إندفاعية الفرد وتعديه على الغير بدون مبرر أو بسبب حاجة عارضة، ومن الخصائص الأخرى، عدم مقدرة صاحب هذه الشخصية على السيطرة على إنفعالاته نتيجة وجود إضطراب في صحته النفسية والعقلية وما يرتبط بهذا الوضع من احتمالات لها أن تؤدي إلى تطوير الإتجاه نحو العنف والتعدي بصورة واضحة.

٦-أسباب إقتصادية: حسب **دوركايم Durkheim** الإنتحار ينمو مع الأزمات الإقتصادية: أزمات الفقر والإزدهار: الإنتحار الثروة ..

٧-تأثير وسائل الإعلام: يتضح من الدراسات السلوكية العديدة، أن توفر النماذج العدوانية في العائلة أو المجتمع، له أن يكون عاملاً أساسياً في توجيه الفرد الذي يتعرض لمثل هذه النماذج إلى القيام بسلوك عدواني، وكلما زاد عدد هذه النماذج كلما كثرت إمكانية تقليدها، خاصة إذا

**يعتبر إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل :**

- أ-طرق الوقاية من السلوك الغير السوي
- ب-طرق الوقاية من السلوك الغير حازم
- ج-طرق الوقاية من السلوك العدواني
- د-طرق الوقاية من السلوك الغير الأخلاقي

**يعتبر اختيار الموارد البشرية على أسس واضحة تجمع بين الكفاءة العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية من :**

- أ-طرق الوقاية من السلوك الغير السوي
- ب-طرق الوقاية من السلوك الغير الحازم
- ج-طرق الوقاية من السلوك العدواني
- د-طرق الوقاية من السلوك الغير أخلاقي

**تعتبر العدالة في توزيع الواجبات و الوظائف بين العاملين من :**

- أ-طرق الوقاية من السلوك الغير سوي
- ب-طرق الوقاية من السلوك الغير حازم
- ج-طرق الوقاية من السلوك العدواني
- د-طرق الوقاية من السلوك الغير الأخلاقي

هـ -القيم والمعايير التي يسند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ

تعتبر العدالة في قضايا المكافئة و العقاب بين الموظفين من :

- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير السوي
- ب- طرق الوقاية من السلوك الغير حازم
- ج- طرق الوقاية من السلوك العدائي >>يعني العدوانى
- د- طرق الوقاية من السلوك الغير اخلاقي

#### طرق الوقاية من السلوك العدواني:

- ١- إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل.
- ٢- إختيار الموارد البشرية على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية.
- ٣- العدالة في معاملة الموظف في المؤسسة.
- ٤- العدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين.
- ٥- العدالة في قضايا المكافئة والعقاب بين الموظفين.
- ٦- إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين.
- ٧- العدالة في تقييم الأداء.
- ٨- العدالة في الرواتب والحوافز.

يعتبر اعطاء الحقوق الكاملة للموظفين من :

يعتبر إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين من :

- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير سوي
- ب- طرق الوقاية من السلوك الغير حازم
- ج- طرق الوقاية من السلوك العدواني
- د- طرق الوقاية من السلوك الغير الاخلاقي

تعتبر العدالة في تقييم الاداء من :

- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير السوي
- ب- طرق الوقاية من السلوك الغير حازم
- ج- طرق الوقاية من السلوك العدواني
- د- طرق الوقاية من السلوك غير اخلاقي

تعتبر العدالة في الرواتب والحوافز من :

- أ- طرق الوقاية من السلوك الغير السوي
- ب- طرق الوقاية من السلوك الغير الحازم
- ج- طرق الوقاية من السلوك العدواني
- د- طرق الوقاية من السلوك الغير الاخلاقي

لا يعتبر من طرق الوقاية من السلوك العدواني :

- أ- إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل
- ب- إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين
- ج- إختيار الموارد البشرية على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية
- د- إعطاء المكافآت حتى الغير المستحقة وذلك لإبعاد الموظف عن طريق الإنحراف

## المحاضرة الثامنة

عرفت المنظمة الشفافية الدولية ... بأنه كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة خاصة ذاتية لنفسه أو لجماعته :

**مفهوم الفساد الإداري:** عرفت منظمة الشفافية الدولية الفساد الإداري بأنه "كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة خاصة ذاتية لنفسه أو لجماعته".  
وأغلب التعاريف جاءت متفقة وبشكل كبير على سوء هذه الظاهرة والآثار السلبية التي تتركها في كل مستويات الحكومة ومؤسساتها وهيكلها التنظيمية وتعتبر هذه الظاهرة وبانية في معظم دول العالم.  
كما عرفه كل من كايدن و كايدن على أنه "التأثير غير المشروع في القرارات العامة"  
**(Caiden and Caiden. Administrative Corruption public administration review,**

أ-الفساد الاداري  
ب-السلوك الغير سوي  
ج-الانحطاط الاخلاقي  
د-السلوك الغير الاخلاقي

يعتبر التأثير الغير المشروع في القرارات العامة من مظاهر :

أ-الفساد الاداري  
ب-السلوك الغير السوي  
ج-انعدام الانضباط الوظيفي  
د-انعدام الالتزام الوظيفي

### \*إضافة\*مظاهر الفساد الإداري :

✓ظاهرة سينة تؤدي إلى إساءة استعمال السلطة الرسمية ومخالفة الأنظمة والقوانين والمعايير الأخلاقية.  
✓ظاهرة تؤثر على أهداف المصلحة العامة نتيجة لتأثيرها السلبي في النظام الإداري.  
✓ظاهرة تنتج عن إنحرافات سلبية وبالتالي فهي ستولد إفرازات سلبية على النظام الإداري قد يتحمل أعباءها الموظفون والجمهور.  
✓ظاهرة سلبية قد تحدث بشكل فردي أو جماعي.  
✓ظاهرة تهدف إلى إحداث إنحراف في المسار الصحيح للنظام الإداري لتحقيق أغراض غير مشروعة.  
✓ظاهرة سلبية قد تحقق عوائد غير شرعية للشخص الذي يمارسها وليس بالضرورة أن تكون هذه العوائد مالية.

تعتبر الرشوة و المحسوبية من مظاهر :

أ-الفساد الاداري  
ب-السلوك غير السوي  
ج-انعدام الانضباط الوظيفي  
د-انعدام الالتزام الوظيفي

تعتبر المحاباة و الوساطة من مظاهر :

أ-الفساد الاداري  
ب-السلوك الغير السوي  
ج-انعدام الانضباط الوظيفي  
د-انعدام الالتزام الوظيفي

يعتبر نهب المال العام من مظاهر :

أ-الفساد الاداري  
ب-السلوك الغير سوي  
ج-انعدام الانضباط الوظيفي  
د-انعدام الالتزام الوظيفي

يعتبر نهب المال و العام و الابتزاز من مظاهر :

أ-الفساد الاداري  
ب-السلوك الغير السوي  
ج- انعدام الانضباط الوظيفي  
د- انعدام الالتزام الوظيفي

لا تعتبر من أسباب الفساد الإداري :

أ-الأسباب الحضرية  
ب-الأسباب الهيكلية  
ج-الأسباب الفيزيولوجية  
د-الأسباب النفسية

### مظاهر أخرى للفساد الإداري ، وهي:

١-الرشوة (Bribery): أي الحصول على أموال أو أية منافع أخرى من أجل تنفيذ عمل أو الإمتناع عن تنفيذه مخالفة للأصول. [الرشوة هي المظهر الأبرز والأوسع إنتشاراً والأكثر تنوعاً من بين مظاهر الفساد المختلفة]  
٢-المحسوبية (Nepotism): أي تنفيذ أعمال لصالح فرد أو جهة ينتمي لها الشخص، مثل حزب أو عائلة أو منطقة... إلخ، دون أن يكونوا مستحقين لها.  
٣-المحاباة (Favoritism): أي تفضيل جهة على أخرى في الخدمة بغير حق للحصول على مصلحة معينة.  
٤-الوساطة (Wasta): أي التدخل لصالح فرد ما، أو جماعة دون الإلتزام بأصول العمل والكفاءة اللازمة، مثل تعيين شخص في منصب معين لأسباب تتعلق بالقرابة رغم كونه غير كفؤ أو غير مستحق.  
٥-نهب المال العام: أي الحصول على أموال الدولة والتصرف بها من غير وجه حق تحت مسميات مختلفة.  
٦-الابتزاز (Black Mailins): أي الحصول على أموال من طرف معين في المجتمع مقابل تنفيذ مصالح مرتبطة بوظيفة الشخص المتصرف بالفساد.

سبب بروز ظاهرة الفساد الإداري هو وجود فجوة كبيرة بين قيم المجتمع وقيم قواعد العمل الرسمية و المطبقة في أجهزة الدولة هو من :  
سبب بروز ظاهرة الفساد الإداري هو وجود فجوة كبيرة بين قيم المجتمع وقيم وقواعد العمل الرسمية المطبقة في أجهزة الدولة لذلك  
ستكون هناك حالات مخالفة لقيم وقواعد العمل الرسمية وهو من :

**\*أسباب الفساد الإداري:**

١- الأسباب الحضرية: وتعني أن سبب بروز ظاهرة الفساد الإداري هو وجود فجوة كبيرة بين القيم الحضرية السائدة في المجتمع وبين قيم وقواعد العمل الرسمية المطبقة في أجهزة الدولة، لذلك ستكون هناك حالات مخالفة لقيم وقواعد العمل الرسمية.

- أ-الاسباب المؤسسية
- ب-الاسباب الهيكلية
- ج-الاسباب الاجتماعية
- د-الاسباب الحضرية

سبب بروز ظاهرة الفساد الإداري هو وجود فجوة كبيرة بين قيم المجتمع وقواعد العمل الرسمية المطبقة في أجهزة الدولة لذلك ستكون هناك حالات مخالفة لقيم وقواعد العمل الرسمي :

- أ-الأسباب الحضرية
- ب-الأسباب المؤسسية
- ج-الأسباب الهيكلية
- د-الأسباب الاجتماعية

وجود الهياكل القديمة للأجهزة الإدارية التي لم تتغير على الرغم من التطور الكبير وهذا له أثره في دفع العاملين إلى اتخاذ مسالك تعمل تحت ستار الفساد الإداري بغية تجاوز هذا النوع من المحدوديات وما ينشأ عنها من مشاكل تتعلق بالإجراءات وتضخم الأجهزة الإدارية المركزية يعتبر هذا السبب من بين :

**أ-الأسباب الهيكلية**

٢-الأسباب الهيكلية: تؤدي إلى وجود هياكل قديمة للأجهزة الإدارية التي لم تتغير على الرغم من التطور الكبير والتغير في قيم وطموحات الأفراد، وهذا له أثره الكبير في دفع العاملين إلى إتخاذ مسالك وطرق تعمل تحت ستار الفساد الإداري بغية تجاوز محدوديات الهياكل القديمة وما ينشأ عنها من مشاكل تتعلق بالإجراءات وتضخم الأجهزة الإدارية المركزية.

- ب-الأسباب الاجتماعية
- ج-الأسباب البيولوجية والفيزيولوجية
- د-الأسباب الحضرية

عدم العدالة في توزيع الثروة في المجتمع و الذي من شأنه ان يولد فئات ذات ثراء كبير واخرى محرومة من :

**أ-الاسباب الاقتصادية**

٣-الأسباب الاقتصادية: لعل من أهم هذه الأسباب هو عدم العدالة في توزيع الثروة في المجتمع والذي من شأنه أن يولد فئات ذات ثراء كبير وأخرى محرومة.

- ب-الاسباب الاجتماعية
- ج-الاسباب الوراثية
- د-الاسباب العائلية

تعتبر جميع الاسباب التي دافعها الاولي و الاساسي هو ما اكتسبه الفرد عن طريق الوراثة وكل ما يتعلق بالخلفية السابقة من حياته و ماتركته من اثار على سلوكياته وتصرفاته :

**أ-الاسباب الهيكلية**

٤-الأسباب البيولوجية والفيزيولوجية: وهي جميع الأسباب التي دافعها الأولي والاساسي هو ما اكتسبه الفرد عن طريق الوراثة وكل ما يتعلق بالخلفية السابقة من حياته وما تركته من آثار على سلوكياته وتصرفاته.

٥-الأسباب الاجتماعية: وهي جميع الأسباب التي تنشأ نتيجة للتأثيرات البيئية والاجتماعية.

- ب-الاسباب الاجتماعية
- ج-الاسباب البيولوجية و الفيزيولوجية
- د-الاسباب الحضرية

تعتبر جميع الاسباب التي دافعها الاول والاساسي هو ما اكتسبه الفرد عن طريق الوراثة وكل ما يتعلق بالخلفية السابقة من حياته وما تركته من اثار على سلوكياته وتصرفاته :

**أ-الاسباب**

- ب-الاسباب الاجتماعية
- ج-الاسباب البيولوجية و الفيزيولوجية
- د-الاسباب الحضرية

**من تأثير الفساد على التنمية الاقتصادية :**

**أ-خلخلة القيم لأخلاقية**

- ب-الإحباط وانتشار اللامبالاة والسلبية بين أفراد المجتمع
- ج-بروز التعصب والتطرف في الآراء وانشار الجريمة كرد فعل لانهباء القيم وعدم تكافؤ الفرص.
- د-الفشل في جذب الاستثمارات الخارجية ، وهروب رؤوس الأموال المحلية

**\*\*آثار الفساد الإداري:**

- ١- تأثير الفساد على التنمية الاقتصادية: يقود الفساد إلى العديد من النتائج السلبية على التنمية الاقتصادية منها:
  - الفشل في جذب الإستثمارات الخارجية، وهروب رؤوس الأموال المحلية.
  - إندثار الموارد بسبب تداخل المصالح الشخصية بالمشاريع التنموية العامة، والكلفة المادية الكبيرة للفساد على الخزينة العامة كنتيجة لهدر الإيرادات العامة.
  - الفشل في الحصول على المساعدات الأجنبية، كنتيجة لسوء سمعة النظام الاقتصادي.
  - هجرة الكفاءات الاقتصادية نظراً لغياب التقدير وبروز المحسوبية والمحاباة في إشغال المناصب.

\*إضافة\* ٢- أثر الفساد على النواحي الإجتماعية: يؤدي الفساد إلى خلخلة القيم الأخلاقية وإلى الإحباط وانتشار اللامبالاة والسلبية بين أفراد المجتمع، وبروز التعصب والتطرف في الآراء وانتشار الجريمة كرد فعل لإنهيار القيم وعدم تكافؤ الفرص. كما يؤدي الفساد إلى إختفاء المهنية وفقدان قيمة العمل والتقبل النفسي لفكرة التفریط في معايير أداء الواجب الوظيفي والرقابي وتراجع الإهتمام بالحق العام والشعور بالظلم لدى الغالبية مما يؤدي إلى الإحتقان الإجتماعي وانتشار الحقد بين شرائح المجتمع وانتشار الفقر وزيادة حجم المجموعات المهمشة والمتضررة وبشكل خاص النساء والأطفال والشباب.

تعتبر عملية خضوع الأشخاص الذين يتولون المناصب العامة للمساءلة القانونية والإدارية والأخلاقية عن نتائج أعمالهم من آليات مكافحة الفساد الإداري ، وهي :

أ-المساءلة

ب-المحاسبة

ج-الشفافية

د-النزاهة

**آليات مكافحة الفساد الإداري:**

١-المحاسبة: هي خضوع الأشخاص الذين يتولون المناصب العامة للمساءلة القانونية والإدارية والأخلاقية عن نتائج أعمالهم، أي أن يكون الموظفون الحكوميون مسؤولين أمام رؤسائهم (الذين هم في الغالب يشغلون قمة الهرم في المؤسسة أي الوزراء ومن هم في مراتبهم) الذين يكونون مسؤولين بدورهم أمام السلطة التشريعية التي تتولى الرقابة على أعمال السلطة التنفيذية.

يعتبر واجب المسؤولين عن الوظائف العامة سواء كانوا منتخبين او معينين تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم ومدى نجاحهم في تنفيذها وحق المواطنين في الحصول على المعلومات اللازمة عن أعمال الإدارات العامة من مشمولات : هي حق المواطنين في الحصول على المعلومات اللازمة :

أ-المساءلة

ب-المحاسبة

ج-الشفافية

د-النزاهة

٢-المساءلة: هي واجب المسؤولين عن الوظائف العامة، سواء كانوا مُنتخبين أو مُعينين، تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم ومدى نجاحهم في تنفيذها، وحق المواطنين في الحصول على المعلومات اللازمة عن أعمال الإدارات العامة حتى يتم التأكد من أن عمل هؤلاء يتفق مع القيم المنظمة ومع تعريف القانون لوظائفهم ومهامهم، وهو ما يشكل أساساً لاستمرار

هي منظومة القيم المتعلقة بالصدق و الامانة والاخلاص و المهنية في العمل، ف..... تتصل بقيم اخلاقية معنوية :

أ-المساءلة

ب-المحاسبة

ج-الشفافية

د-النزاهة

٣-الشفافية: هي وضوح ما تقوم به المؤسسة ووضوح علاقتها مع الموظفين (المنتفعين من الخدمة أو مموليهها) وعلنية الإجراءات والغايات والأهداف.  
٤-النزاهة: هي منظومة القيم المتعلقة بالصدق و الامانة والاخلاص و المهنية في العمل، وبالرغم من التقارب بين مفهومي الشفافية والنزاهة إلا أن مفهوم النزاهة يتصل بقيم اخلاقية معنوية بينما يتصل مفهوم الشفافية بنظم وإجراءات عملية.

ركزوا بالسؤال لو مثلا بعد الفراغ قال..... تتصل ب نظم و إجراءات عملية ، بكون الجواب (ج)

## المحاضرة التاسعة

نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع فئات المعنية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل المنظمة ، وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل :

أ-النظام البيروقراطي

ب-النظام الحاكم

ج-مدونة قواعد السلوك

د- الحوكمة

### مفهوم الحوكمة + ما هي الحوكمة الرشيدة ؟

نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، وهو يُحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع الفئات المعنية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل المنظمة. وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل. بالمحتوى كل المصطلحين نفس التعريف ، و حسب ما ذكر الدكتور انها المصطلحين نفس بعض ما تفرق عن بعض .

### العناصر الثلاثة الأساسية للحوكمة هي:

أ-مجموعة قيم ومبادئ رسمية وقواعد إجبارية

ب-تكتيك واضح و أهداف منطقية ومدونة لقواعد السلوك

ج-الادارة العليا و الادارة الوسطى و الادارة السفلى

د-استراتيجية واضحة و نظام موثق و ثقافة مؤسسية

### العناصر الثلاثة الأساسية للحوكمة:

١-الإستراتيجية الواضحة. [مجموعة الأهداف التي تمثل رسالة المنظمة]

٢-النظام المُوثق. [نظام الرقابة، نظام التوجيه .. ]

٣-الثقافة المؤسسية المناسبة. [مبني على قيم ومبادئ معينة]

### لا تستطيع التحدث على الحوكمة الا اذا ما توفرت العناصر الثلاث التالية :

أ-الاستراتيجية واضحة ، نظام موثق وثقافة مؤسسية

ب-مجموعة قيم ،مبادئ رسمية وقواعد إجبارية

ج-الادارة العليا، الادارة الوسطى والادارة السفلى

د-انتماء بايولوجي ، نفسي واجتماعي

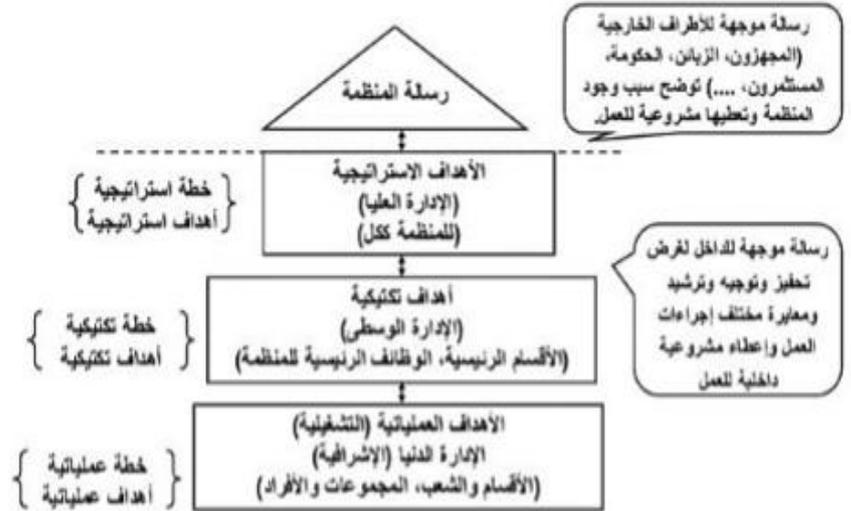
### ليست من العناصر الثلاثة الأساسية للحوكمة :

أ-الاستراتيجية

ب-الثقافة

ج-النظام

د-الفرد



### رسالة المنظمة هي : \*موجوده بالرسمه\*

أ-الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها الأقسام الرئيسية للمنظمة

ب-الأهداف العامة المتعلقة بمستقبل المنظمة

ج-السبب الرئيسي لوجود المنظمة والقيم والتطلعات

د-الأهداف التي تتعلق بالأقسام الصغيرة و المجموعات و الأفراد

### مدير الإدارة الإشرافية : \*سؤال خارجي بالمفهوم بالرسمه\*

أ-مسؤول عن بناء الخطط التكتيكية

ب-متواجد على المستوى الإشراف

ج-يتخذ قرارات مصيرية تخص المنظمة

جنون الحياه & أمل باوزير

د-بالبيئة الخارجية يهتم أساسا

تعبير عن سبب وغاية وجود المنظمة : \*موجوده بالرسمه\*

أ-الأهداف العملياتية

ب-الأهداف التكتيكية

ج-رسالة المنظمة

د-الإدارة والقيم

جميع الاسئلة الي عندها نجمة ★ الجوابين أ و ب كلها صحيحة ذكر الدكتور بالمحاضرة المباشرة ان الحوكمة و الحوكمة الرشيدة ،نفس المصطلح لا فرق بينها، وانه ما حصل باختبار اول ترم انها تجي كلها مع بعض بالخيارات غلط و لن يتكرر،

\*الحوكمة:

عملية يقوم المجلس من خلالها بتوجيه المؤسسة لتحقيق رسالتها وحماية مصالح وموجودات الأعضاء والهيئة العامة. تتعلق الحوكمة الرشيدة بالموازنة ما بين المسؤوليات الإستراتيجية والتشغيلية بطريقة منظمة ومدروسة.

تساعد .... اعضاء المجلس و المديرين التنفيذيين

في تحقيق الاهداف واتخاذ القرارات بافضل الطرق :

أ-الحوكمة

ب-الحوكمة الرشيدة

ج-الثقافة المؤسسية

د-الاستراتيجية الواضحة

... حماية المصالح و الموجودات :

أ-تضمن الحوكمة

ب-تضمن الحوكمة الرشيدة

ج-يضمن النظام الموثق و الثقافة المؤسسية

د-تضمن الاستراتيجية الواضحة

\*فوائد الحوكمة الرشيدة:

- تساعد أعضاء المجلس والمديرين التنفيذيين في تحقيق الأهداف وإتخاذ القرارات وبأفضل الطرق.
- تضمن حماية المصالح والموجودات.
- تضمن الإلتزام تجاه المنظمة والإلتزام بالقوانين والأنظمة.
- تحدد المسؤوليات والمهام.
- تضمن الموازنة بين المسؤوليات الإستراتيجية والتشغيلية.
- تعزز الثقة والمصداقية.
- تبني بيئة وعلاقات عمل متميزة.

تضمن ... الإلتزام تجاه المنظمة و الإلتزام بالقوانين

و الأنظمة :

أ-الحوكمة

ب-الحوكمة الرشيدة

ج-الثقافة المؤسسية

د-الاستراتيجية الواضحة

..... الموازنة بين المسؤوليات الاستراتيجية والتشغيلية :

أ-تتضمن المنظمة البيروقراطية

ب-تضمن الحوكمة الرشيدة

ج-يضمن النظام الموثق و الثقافة المؤسسية

د-تضمن الاستراتيجية الواضحة

\*إضافة\* أسباب فشل المنظمات:

- نقص المعرفة والتدريب.
- عدم وجود رقابة إدارية ومالية.
- عدم وجود شكل واضح للقيادة والمساءلة عن الأداء لمجالس الإدارة.
- جمود عمليات الحوكمة.

تعزيز .... الثقة و المصداقية :

أ-الحوكمة

ب-الحوكمة الرشيدة

ج-الثقافة المؤسسية

د-الاستراتيجية الواضحة

تبني ... بيئة و علاقة عمل مميزة :

أ-الحوكمة

ب-الحوكمة الرشيدة

ج-الثقافة المؤسسية

د-الاستراتيجية الواضحة

**تعتبر المشاركة صفة من صفات****الحوكمة الرشيدة وهي :**

- أ- عمل الموارد البشرية جنباً إلى جنب في المجتمع
- ب- حماية كاملة لحقوق الإنسان
- ج- حماية كاملة لحقوق الأقليات
- د- حماية كاملة لحقوق المرأة

**يعتبر التجاوب صفة من صفات الحوكمة الرشيدة****وهو :**

- أ- توفر المعلومات و إتاحتها للأشخاص المتأثرين بالقرارات و مضامينها
- ب- التجاوب مع حقوق الانسان
- ج- التجاوب مع حقوق الأقليات
- د- فهم جميع الشرائح ضمن اطر زمنية معقولة و محددة

**يعتبر التوافق صفة من صفات الحوكمة الرشيدة****و هو :**

- أ- الوسطية في التعامل مع المصالح المختلفة
- ب- الابتعاد عن كل ما من شأنه ان يؤدي العلاقة الحرفية الى ( غير واضح )
- ج- الرفع من المهارات لرفع المصداقية
- د- فهم جميع الشرائح ضمن اطر زمنية معقول و محددة

**تعتبر الكفاءة الفعلية من صفات الحوكمة الرشيدة وهي :**

- أ- تطبيق المسؤولية الإجتماعية تجاه أعضاء الفريق ، والتأكد من أنهم أصبحوا على درجة عالية من الاطمئنان والرضاء الوظيفي
- ب- العمل في كنف العدالة والنزاهة
- ج- الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة
- د- خلاص الموظف الأجر المناسب مقارنة مع الجهد المقدم

**\*صفات الحوكمة الرشيدة:**

- ١- المشاركة: تعتبر المشاركة حجر الأساس في الحوكمة الرشيدة، وتبدأ من عمل الموارد البشرية جنباً إلى جنب في المجتمع.
- ٢- سيادة القانون: تتطلب الحوكمة الرشيدة هيكل قانونية عادلة يتم فرضها بشكل نزيه. بحيث تضمن حماية كاملة لحقوق الإنسان، خصوصاً حقوق الأقليات.
- ٣- التجاوب: أن الحوكمة الرشيدة تتطلب التجاوب مع متطلبات جميع الشرائح ضمن أطر زمنية معقولة ومحددة.
- ٤- العدل والشمولية: وجود نظام عادل يدافع عن جميع المعنيين بالأمر (شركاء) وأنهم ليسوا بعيدين أو محايدين عن المسيرة.
- ٥- الشفافية: الشفافية تعني بأن عملية اتخاذ القرارات وتنفيذها تطبق بأساليب تتدرج ضمن إطار لوائح وتعليمات القوانين والأنظمة. تعني أيضاً أن المعلومات متوفرة و متاحة للأشخاص المتأثرين بالقرارات ومضامينها. تعني أيضاً بأن المعلومات الكافية يتم تجهيزها بشكل مفهوم والإفصاح عنها في أجهزة الإعلام والإعلانات الصادرة عن المؤسسة.
- ٦- التوافق: تتفاوت وجهات النظر بين الأفراد والأقسام... إلخ. تتطلب الحوكمة الرشيدة الوسطية في التعامل مع المصالح المختلفة بحيث تؤدي إلى توافق أعم وأشمل لجميع الفئات المختلفة.
- ٧- الكفاءة والفعالية: الحوكمة الرشيدة تعني أن عمل المؤسسات في المجتمع والعمليات موجه لتحقيق إحتياجات المجتمع باستخدام أمثل للموارد المتاحة. أما الكفاءة في منظور الحوكمة فتعني الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة.
- ٨- المساءلة و المحاسبة: المساءلة هي عامل مهم ومؤثر في الحوكمة الرشيدة، ولا يقتصر ذلك على المؤسسات الحكومية فقط بل يمتد أيضاً ليشمل القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني. من يحاسب الآخر يعتمد على القرارات المتخذة هل هي خارجية أم داخلية ومن هي الجهة المتأثرة بتلك القرارات ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بوجود الشفافية ووجود دولة قانون.

## المحاضرة العاشرة

### \*إضافة\* ما معنى ثقافة المنظمة وما محتواها؟

تتركز ثقافة المنظمة والثقافة الوطنية على مجموعة من القيم والمبادئ التوجيهية التي توفر الإطار المرجعي المناسب لفئة إجتماعية محددة. تصبح الثقافة في مفهوم مورغان (١٩٩٩) "سجن للعقل" فهذه المجموعة من القيم والمعايير تكون برمجة جماعية لسلوك فئة إجتماعية محددة. حسب هوفستد (١٩٩٤)، الثقافة تؤثر في الواقع على السلوكيات من خلال أربعة جوانب معينة حيث يكون للقيم دوراً محورياً مقارنة مع الجوانب الثلاثة الأخرى، ألا وهي الرموز والأبطال والطقوس.

### تعتبر الطقوس من الأسس الأيدولوجية للثقافة ومن استطاعتها :

- أ- تطوير الشعور بالانتماء للشركة
- ب- خلق حكاية تتعلق بإنشاء المنظمة
- ج- إيصال مواضيع مهمة في حياة المنظمة
- د- ضمان القدرة التنافسية

### الحكم المسبق هو :

- أ- حاجز غير مرئي يمنع النساء من الارتقاء في السلم الهرمي
- ب- إصدار أحكام عن الناس أو على السلوك عادة خاطئة
- ج- صور نمطية غير موضوعية مبنية على قناعات جاهزة من الصعب معرفة مآتها
- د- صور نمطية موضوعية مبنية على قناعات و غالباً ما تكون خاطئة

### صراع الأدوار هو :

- أ- لما يجبر الفرد على القيام بعمل يتجاوز متطلبات الوظيفة وذلك لأنه ينتمي إلى أقلية في المنظمة
- ب- لما يكون الفرد عضواً من مجموعة قليلة جداً داخل المنظمة بحيث يكون مهماً جداً أو غير مهم على الإطلاق
- ج- اضطرار الفرد لتقمص ثقافة الأكثرية بهدف النجاح ولكن سرعان ما تتضارب مع ثقافته الأصلية ينشأ عنها ضغوط
- د- لما يشغل الفرد منصباً يقوم فيه بدورين متناقضين

### يجبر الفرد على القيام بعمل يتجاوز مشمولات الوظيفة يسمى هذا ب :

- أ- أصراع الأدوار
- ب- الفردانية
- ج- تضخم الأدوار
- د- الثقافة الثنائية

### الحاجز الغير المرئي الذي يمنع النساء من الوصول إلى المناصب الإدارية العليا يطلق :

- أ- الجدران الزجاجية
- ب- السقف الزجاجي
- ج- الحواجز الاسمنتية
- د- الأشعة تحت البنفسجية

### التحديات التي تواجهها الأقليات والمرأة وذوي الإحتياجات الخاصة :

- ١- التمييز: هو اختلاف في العمر والجنس والعرق والأقليات والدين يؤدي إلى التمييز في الأجور والتمييز الوظيفي
- ٢- الحكم المسبق: إصدار أحكام عن الناس أو على السلوك عادة خاطئة
- ٣- السقف الزجاجي: وهو حاجز غير مرئي يمنع النساء من الإرتقاء في السلم الهرمي
- ٤- الجدران الزجاجية: هي حواجز غير مرئية أفقية على عكس السقوف تمنع الأقليات من التمتع بنفس المزايا المتاحة في نفس الموقع الوظيفي للأخرين
- ٥- حكم ضمن القوالب الجاهزة: هي صور نمطية غير موضوعية مبنية على قناعات جاهزة من الصعب معرفة مآتها
- ٦- الفردانية: تشير هذه الحالة إلى كون الفرد عضواً من مجموعة قليلة جداً داخل المنظمة بحيث يكون مهماً جداً أو غير مهم على الإطلاق
- ٧- الثقافة الثنائية: اضطرار الفرد لتقمص ثقافة الأكثرية بهدف النجاح ولكن سرعان ما تتضارب مع ثقافته الأصلية وينشأ عنها ضغوط ومشاكل نفسية
- ٨- صراع الأدوار: يحصل هذا عندما يشغل الفرد منصباً يقوم فيه بدورين متناقضين
- ٩- تضخم الأدوار: يجبر الفرد على القيام بعمل يتجاوز متطلبات الوظيفة وذلك لأنه ينتمي إلى أقلية في المنظمة
- ١٠- التحرش الجنسي: مصطلح "التحرش الجنسي" يعني تجاوز وتجاوز لفظي وسلوكي ذو طابع جنسي موجه بشكل خاص للموظفات في مكان العمل، [وقد يكون من الموظفة للموظف]

**\*إضافة\* كيفية تطوير الوعي بالتنوع:**

الفهم	يُعتبر الفهم سلوك أولي تجاه التنوع والتعدد الثقافي ويندرج في إطاره ممارسة المدراء أولاً لمبدأ تكافؤ الفرص وعدم التطرف أو التحيز وهي أمور ينص عليها القانون ولكن يجب أن تتولد القناعة بها عند هؤلاء المدراء ومن ثم ترجمتها في مكان العمل عن طريق الإعراف بالأخلاقيات الثقافية.
الصبر والإحساس بالآخر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الجميع لديه حاسة السمع ولكن الجميع قد لا يعرف الإستماع أو الإستماع بعناية [الإستماع بالأذن الثالثة]</li> <li>• تلبية حاجيات الموظفين في الحاضر والمستقبل.</li> <li>• وضع نفسك في مكان الآخرين وعش حزنهم والرفع</li> </ul>
التسامح	<ul style="list-style-type: none"> <li>• حسن النية والثقة المتبادلة هما أهم ركائز التنوع الثقافي.</li> <li>• التسامح يجعل بيئة العمل أكثر سلاسة وأسهل مما كانت عليه، ويُمكن الموظفين من تحقيق نتائج أفضل في المنظمة.</li> </ul>
الرغبة في الإتصال	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التواصل هو جانب مهم جداً في حياة المنظمة.</li> <li>• الحصول على المعلومات والمعارف.</li> <li>• وضع معيار مشترك للفهم.</li> <li>• إنشاء علاقة للتفاعل.</li> <li>• إعطاء الهوية.</li> </ul>
السياسات	يمكن للمنظمة أن ترسم سياسات لإدارة التنوع والتعدد الثقافي من خلال سياساتها التنظيمية المعتمدة، والتي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في بناء علاقات الأفراد بعضهم ببعض [أو بين المستويات]
الممارسات	إجراءات معينة يمكن أن تتخذها المنظمة بطريقة مرنة تساهم بفاعلية في فهم وإدارة التنوع وتعدد الثقافات وتجعل الأقليات أكثر إنسجاماً.

## المحاضرة الحادية عشر

### من فوائد الإنترنت :

- التأثير والتأثر وتقبل التغيير حتى في الثوابت بات من بديهيات
- اعتراض رسائل البريد الإلكتروني وقراءتها
- الإنترنت عبارة عن بحر مفتوح للثقافات والممنوعات حيث يحتوي الإنترنت على الكثير من المواقع الغير مرغوبة
- مواقع تستهدف الدين ونشر الفتنة بين الناس

### الايبحار على مواقع التواصل الاجتماعي اثناء الشغل، مظهر من مظاهر ضعف:

- أخلاقيات الاعمال
- الاخلاق
- الثقافة
- اخلاق المهنة

### من فوائد الإنترنت:

- سقوط الحواجز الجغرافية والسياسية ليصبح العالم قرية صغيرة، ينظر على بعضه بعضاً من خلال القنوات الفضائية والإنترنت والهواتف المرئية.
- انتشار ثقافة العولمة على كافة الأصعدة السياسية والإقتصادية والإجتماعية والفكرية.
- أصبح التأثير والتأثر وتقبل التغيير حتى في الثوابت بات من بديهيات هذه المرحلة.
- ظهور وتقبل مفاهيم ومبادئ أسس جديدة تشكل ما يُسمى بالإقتصاد الرقمي.
- الانتقال من رأس المال المادي إلى رأس المال المعلوماتي والمعرفي، بعد أن أصبحت المعلومات والمعرفة المورد الأكثر أهمية في إنشاء الثروة.
- التفاعل الآني وعلى مدار الساعة، حسب قاعدة (٧/٢٤) أي أربع وعشرون ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع.
- التفاعل هنا وفي كل مكان حول العالم.
- السرعة الفائقة، فالرسالة عبر البريد الإلكتروني من قارة إلى قارة لا تستغرق أكثر من خمس عشرة ثانية.

### تولت شبكة النبا العالمية (٢٠٠٨) دراسة للاستطلاع على سوء استخدام الموظفين للإنترنت و شمل بحثها :

- سوء استخدام الموظفين للإنترنت:
- وفقاً لدراسة قامت بها شبكة النبا العالمية (٢٠٠٨) وشملت ١٣١ دولة وتوصلت إلى أن:
- ✓ ٦٤% من الموظفين يستخدمون الإنترنت لأغراض شخصية.
  - ✓ يزور ٦٤% من الموظفين مستخدمي الإنترنت أشهر موقع للحجوزات خلال أوقات الدوام.
  - ✓ ربع الشركات الأمريكية شهدت حالات طرد للموظفين بسبب سوء استخدام الإنترنت (القدس، ٢٠٠٨)

- أ- ٣٣١ دولة
- ب- ١٣٣ دولة
- ج- ١٣١ دولة
- د- ١١٣ دولة

### \*إضافة\* القواعد المتعلقة باستخدام الموظف للإنترنت:

- إتباع اللوائح المنظمة لاستخدام الإنترنت في المنظمة.
- استخدامها لأغراض العمل.
- الالتزام بإتباع شروط حقوق الملكية الفكرية.
- إستشارة وحدة تقنية المعلومات في حال حدوث أي مشكلة أو ملاحظة أمر غير طبيعي.
- عدم محاولة استخدامه لأغراض شخصية بأي طريقة كانت.

## المحاضرة الثانية عشر

### أنواع الإتصال:

- ١- الإتصال الجماهيري
- الإتصال الجماهيري هو مرسل واحد (أو مجموعة من مصدري الرسالة يجمعهم رابط) يتواصل مع جميع المتلقين.
- هنا الفهم هو الأسوأ وذلك لوجود الضوضاء، ردود الفعل نادرة جداً، أو بطيئة للغاية.
- ٢- التواصل داخل المجموعة
- يتركز التواصل داخل المجموعة على إنتقال محتوى الرسالة من مرسل واحد أو أكثر إلى فئة ما.
- حيث أنه يقع إستهداف ثقافة المجموعة وقيمهم ومبادئهم لمسههم في الصميم ومن هنا إستدراجهم لتحقيق المبتقى.
- ٣- التواصل بين الأشخاص
- يتركز التواصل بين الأشخاص على التبادل بين مرسل واحد ومتلقي واحد.
- رد الفعل موجود وسريع.
- عدم الفهم يكون قليل بالمقارنة مع التواصل داخل المجموعة أو الإتصال الجماهيري.
- التواصل ليس فقط عن طريق الفم بل يمكن أن يكون أيضاً غير لفظي.

### يقام الإتصال الجماهيري بين :

- أ-مرسل واحد ( أو مجموعة من مصدري الرسالة يجمعهم رابط ) وجميع المتلقين
- ب-مرسل واحد ومتلقي واحد
- ج-مجموعة من مصدري الرسالة وجميع المتلقين
- د-مجموعة من مصدري الرسالة ومتلقي واحد

### في حالة التواصل بين

#### الأشخاص، يكون رد الفعل :

- أ-قليل وبطيء
- ب-موجود وبطيء
- ج-موجود وسريع
- د-غير موجود

### في مفهوم البارت مهابيان وحول كيفية التواصل يقسم محتواه كما يلي :

- أ-التواصل الغير اللفظي يشغل ٣٨% من عملية التواصل، في حين أن نبرة الصوت تحتل ٥٥% من النسبة المتبقية، ولا تشغل الكلمات إلا ٧%
- ب-التواصل الغير اللفظي يشغل ٥٥% من عملية التواصل، في حين أن نبرة الصوت تحتل ٣٨% من النسبة المتبقية، ولا تشغل الكلمات إلا ٧%
- ج-التواصل الغير اللفظي يشغل ٧% من عملية التواصل، في حين أن نبرة الصوت تحتل ٥٥% من النسبة المتبقية ولا تشغل الكلمات إلا ٣٨%
- د-التواصل الغير اللفظي يشغل ١٠% من عملية التواصل، في حين أن نبرة الصوت تحتل ٨٣% من النسبة المتبقية ، ولا تشغل الكلمات إلا ٧%

### في مفهوم البارت مهابيان تشغل نبرة الصوت نسبة ..... من عملية الإتصال :

- أ-١٢
- ب-٧
- ج-٥٥
- د-٣٨

### مثل فرنسي يقول : (ارني قمامتك أقول لك من أنت ) ويرمز الى :

- أ-التواصل الغير لفظي
- ب-التواصل الشبه لفظي
- ج-التواصل اللفظي
- د-التواصل الاعتبائي

**\*\*كيفية الإتصال: حسب البارت مهابيان:** يتطلب التواصل أيضاً إستعمال الجسم، ما يسمى بـ لغة الجسد، فهو تواصل غير لفظي، وهو يشغل (٥٥%) من عملية التواصل، في حين أن نبرة الصوت تحتل (٣٨%) من النسبة المتبقية، و لا تشغل الكلمات إلا (٧%) من عملية الإتصال.

✓حتى الصمت هو تواصل ✓السكوت علامة الرضا ✓مثل فرنسي يقول: "أرني قمامتك، أقول لك من أنت"

### تكتيف الذراعين تعني :

- أ-الحماية
- ب-الانفتاح
- ج-الانغلاق والحماية والانطواء والعناد
- د-الانغلاق والعناد

### التواصل الشبه اللفظي هو :

- أ-لغة
- ب-لغة الجسد
- ج-نبرة الصوت
- د-لغة ولغة الجسد

وقد بينت أبحاث أخرى في نفس المجال: أن الإتصال غير اللفظي يمكن أن يكون شبه لفظي، وهي مجموعة الحركات الجسدية التي تصاحب النطق أو الكلمات. لذلك عندما يقول المتحدث علينا أن نذهب من اليمين وينقل يده في هذا الإتجاه، فهي حالة من التواصل شبه اللفظي.

**\*\*تكتيف الذراعين:** هي علامة غير لفظية تعني الحماية كانه يقول: " أنا أختبئ وراء أفكارى أتركني و شاني "

علامة إنغلاق وحماية وانطواء وعناد

### خلاصة:

- ✓التواصل اللفظي: لغة
- ✓التواصل غير اللفظي: لغة الجسد
- ✓التواصل شبه اللفظي: لغة ولغة الجسد

يتكون النموذج التقليدي الإتصال من : \*جابها ك عدد بدل الأسماء يقصد فيها النموذج الشهير\*

أ- ٨ عناصر

ب- ٦ عناصر

ج- ٤ عناصر

د- ٩ عناصر

#### نظريات الإتصال:

#### النظريات التقليدية

- بدأت نظريات المعلومات مع عمل شانون و وينر بفضل النموذج الشهير الذي يتضمن الوحدات الآتي ذكرها : الإستقبال - الإرسال - محتوى الرسالة - الترميز - فك الترميز - الضوضاء - القناة وردود الفعل
- وبأبحاث سيمون، كانت هذه المناهج مطلع أجهزة الكمبيوتر الأولى.

#### بدأت نظريات المعلومات مع عمل :

أ-شانون و وينر

ب-سيمون

ج-بول فاتسلافيك

د-جريجوري باتيسون

عنصر من العناصر التالية لا مكان له في نظام نموذج شارون و وينر :

أ-الرسالة

ب-مضمون الرسالة

ج-الضوضاء

د-رد الفعل

من المبادئ الأربعة الأساسية للتواصل ، نذكر المبدأ التالي :

أ-يمكننا ان لا نتواصل

ب-لا يمكننا ان نتواصل

ج-لا يمكننا ان لا نتواصل

د-يمكننا ان نتواصل

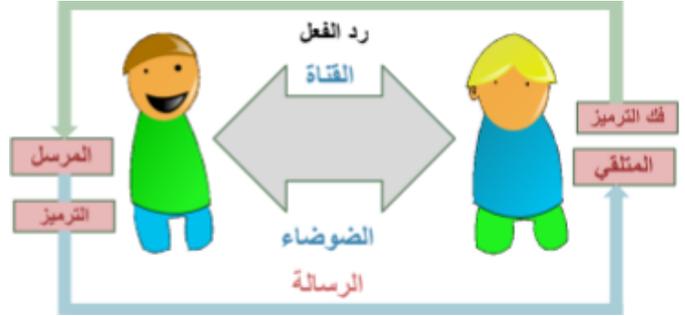
في مفهوم شانون ووينر العلاقات التي تربط الملتقي بالمرسل هي علاقة : \*سؤال خارجي بالمفهوم على حسب الرسمة\*

أ-خطية

ب-عمودية

ج-دائرية

د-أفقية



ظهرت مدرسة بالو ألتو بعد :

أ-المدرسة المعرفية

ب-المدرسة التقليدية الإتصال

ج-المدرسة السلوكية

د-مدرسة العلاقات البشرية

مدرسة بالو ألتو والمبادئ الأربعة الأساسية للتواصل لـ بول فاتسلافيك **Paul Watzlawick**

مدرسة بالو ألتو والتي عُرفت بـ مدرسة التواصل التعبيري، ومؤسسها الرسمي هو جريجوري باتيسون.

من هو المؤسس الرسمي لمدرسة بالو ألتو :

أ-شانون و وينر

ب-جريجوري باتيسون

ج-سيمون

د-بول فاتسلافيك

**ما هو المبدأ الذي حملته مدرسة بالو ألتو :**  
من المبادئ الأربعة الأساسية للتواصل،

نذكر المبدأ التالي :

أ- يمكننا أن لا نتواصل

ب- لا يمكننا أن نتواصل

ج- لا يمكننا أن لا نتواصل

د- يمكننا أن نتواصل

المبادئ الأربعة التي وضعها بول فانسلافيك ك أسس لهذه المدرسة:

١- لا يمكننا أن لا نتواصل.

٢- نتواصل على مستويين: المحتوى و العلاقة، يعني ما محتوى الرسالة وكيف نتواصل.

٣- التواصل هو عملية دون بداية ونهاية محددة.

٤- الإتصالات هي إما متناظرة (علاقة أفقية) أو تكميلية (علاقة عمودية).

لا يمكننا ان لا نتواصل يرمز هذا المبدأ الى :

أ-التواصل الشبه لفظي

ب-التواصل الغير لفظي

ج-التواصل اللفظي

د-التواصل الاعتباضي

**في مفهوم مدرسة بالو ألتو والمبادئ الأربعة الأساسية للتواصل لبول فانسلافيك التواصل هو عملية :**

أ-بدون بداية ونهاية محددة

ب-لها بداية وليس لها نهاية معروفة

ج-لها بداية ونهاية محددة

د-غير محددة

الإتصالات المتناظرة تعني :

أ-المتناقضة

ب-المعنى والكيفية

ج-العلاقات الأفقية

د-العلاقات العمودية

**أعطت مدرسة بالو ألتو أهمية قصوى لمفارقات الاتصال الإنساني، ماذا تقصد بالمفارقات الاتصال الإنساني ؟**

أ-الرسالة المرسله تحتوي على رسالة خاطئة

ب-الرسالة المرسله تنهي عملية التواصل

ج-الرسالة المرسله تحتوي على نوع من السب والشتم

د-الرسالة المرسله في نفس الوقت تحتوي على نقيضها

**الإتصالات المتناقضة ومفهوم Double Bind**

• قد أعطت مدرسة بالو ألتو أهمية قصوى لمفارقات الاتصال الإنساني.

• وهو إتصال حيث الرسالة المرسله في نفس الوقت تحتوي على نقيضها.

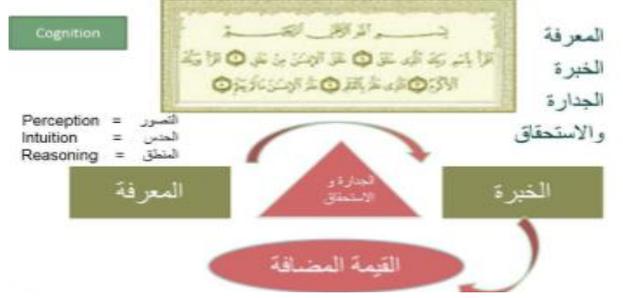
[كأن تقول لشخص أقعد واقف، أو أجلس واقف]

**\*إضافة\***

مهارات الاتصال	أهداف الاتصال
الإتصال (غالباً ما يُختصر باسم "كوم") هو عمل أو فعل التواصل. إقامة علاقة مع الآخرين. أن ينقل الإنسان شيئاً لشخص ما عبر الوسائل والتقنيات لنشر رسالة إلى جمهور كبير أو صغير وغير متجانس.	الحصول على المعلومات والمعارف، والإحساس أيضاً. وضع معيار مشترك للفهم. إنشاء علاقة للتفاعل بشكل متكرر، أو إعادة تشغيل الحوار الحصول على نفوذ لتشجيع البعض على التصرف وفقاً للإرادة. إعطاء الهوية للتعرف.

## المحاضرة الثالثة عشر

### المعرفة والخبرة، سر النجاح



تقاس الخبرة بـ :

**تقييم الخبرة على أساس:**

- أ-الجدارة
- ب-الاستحقاق
- ج- القيمة المضافة
- د-المعرفة

**المصادقية هي :**

- أ-الثقة في النفس
- ب-الكفاءة
- ج-الثقة في النفس والكفاءة
- د-الثقة في النفس ضارب الكفاءة

**المصادقية = الثقة × الكفاءة**

➤ **التحكم:** ٩٠ ثانية لربح ثقة الآخر

ان تردد في نفسك انك الاحسن و الافضل

✓ التحديق، فرار النظر= من مظاهر الخجل و الشك في النفس ✓الابتسام

➤ **الاسهام:** لا تكون بخيل في بذل الجهد المطلوب لتحقيق أحلامك. ماذا تنتظر؟

➤ **الاتصال:** ✓ هو عمل أو فعل التواصل، ✓ إقامة علاقة مع الآخرين،

✓ إعطاء الهوية للتعرف. ✓ إنشاء علاقة للتفاعل بشكل متكرر،

✓ وضع معيار مشترك للفهم. ✓ أو إعادة تشغيل الحوار.

**الأخلاقيات تحكم فيها : \*سؤال خارجي من المحاضرات المباشرة\***

- أ-نفس الإنسان
- ب-المعايير العالمية المرجعية
- ج-كل ماحدد مسبقا
- د-المعرفة العامة

**يعتبر عدم التحديق مظهر من مظاهر :**

يعتبر فرار النظر من مظاهر :

- أ-الاحترام
- ب-الخجل
- ج-الأخلاق
- د-الأخلاقيات

**نستنتج من خرافة أسوب مكانة ..... في فن التواصل:**

ترمز حكاية الكاتب اليوناني أسلوب إلى :

- أ-الكفاءة
- ب-التواصل
- ج-المصادقية
- د-الثقة

**أسوب:**

- أ-أغريقي الجنسية
- ب-أمريكي الجنسية
- ج-الماني الجنسية
- د-يوناني الجنسية

**احترام المواعيد أمر ضروري وهو من قواعد السلوك الجيد الذي يجب توحيه أثناء مقابلة :**

- أ-الانتداب
- ب-الاستقطاب
- ج-التعيين
- د-الاستقطاب الداخلي

**تعني المقولة التالية ( لا يمكن الحكم على الكتاب من غلافه ) :**

- أ-الاهتمام بالمضمون
- ب-معرفة مكان المقابلة من قبل وذلك للابتعاد عن المجازفة فلا عذر مقبول للتأخير
- ج-الحفاظ على تواضعك
- د-الاهتمام بالمظهر الخارجي

**مالنقطة التي يمكن استبعادها في مقابلة الاستقطاب :**

- أ-اللباقة
- ب-الصراحة
- ج-التواضع
- د-المناويل الورقية

**وقت المقابلة:**

- وقت المصافحة :لا تسحق أصابع المُستأجر [القائم بالمقابلة] عند مصافحتك له، لا تظن أنك بسحق الأصابع سوف تعرض عليه رجولتك، ولكن [بهذه الحركة] يمكن أن تُظهر له عُقدة من عُقدك.
- اللباقة = الرقة والسلاسة
- إمتلاك الشجاعة على التفاوض فأنت حامل لكفاءة
- التحلي بالصبر. [أن تتحلى بالصبر] صاحب جاذبية. [أن تكون صاحب كاريزما]
- لا تتسرع بالجلوس على الكرسي، وانتظر دعوتك للجلوس.
- عندما تكشف (للمرة الثانية) عند عتبة الباب، سماع تفضل ٣ مرات: سماع تفضل (لأول مرة) طرق الباب لا تفتح الباب دون طرقة، سماع تفضل (للمرة الثالثة)، وجهك.

**الاجابات التي تبدأ ب أعتقد واظن :**

- أ-تقلل من مرتبة الانسان
- ب-تظهر تواضع الانسان
- ج-تبعيد الانسان من المجازفة
- د-تبرهن على الرقة والسلاسة

**لا تسرع بالجلوس على الكرسي الا حين سماعك لكلمة ( تفضل ) وذلك لـ :**

- أ-مرة واحدة
- ب-مرتين
- ج-٣ مرات
- د-٤ مرات

**لتزويد المخ بالأوكسجين على حساب الادرينالين يجب على الانسان إبقاءه لمدة :**

- أ-٦ ثواني
- ب-١٢ ثانية
- ج-٤ ثواني
- د-١٠ ثواني

• **التنفس البطني:** [عندما تشعر بتوتر فيمكنك إستعمال تقنية

$$12 = 6 + 6$$

✓ شهيق = ٦ ثواني ✓ إبقاء الأوكسجين = ٦ ثواني

✓ زفير = ١٢ ثانية

[وذلك بهدف] تزويد المخ بالأوكسجين على حساب الإدرينالين.

٢٠% تقنيّة التخلص من الأدرينالين هي مالاتي ذكرها :

4-6-10

4-4-8

6-6-12

6-4-10

تقنيّة التنفس البطني ١٢-٦-٦ :

أ-تزودك الأوكسجين

ب-تزودك الأوكسجين وتساعدك على التخلص من الأوكسيد الكربوني

ج-تزودك الأوكسجين على حساب الأدرنالين

د-تساعدك على التنفس فقط

يمكنك من التخلص من :  $6 + 6 = 12$  عملية التنفس البطني :

أ-الأدرينالين

ب-الشهيق

ج-الأوكسجين

د-الزفير

لحظات الانتقال من المعروف والمألوف ( الوضع القديم ) إلى المستقبل الغامض ( الوضع الجديد ) :

أ-هي فترات ضعف يمكن للإنسان أن يشك في مهاراته وقدراته

ب-هي فترات تتسم بالقوة فالإنسان بصدد تحقيق طموحاته

ج-هي فترات لا ينقطن إليها الإنسان

د-هي فترات يجب على الإنسان أن يشأ فيها علاقات للتفاعل بشكل متكرر، أو إعادة تشغيل الحوار

ترويض الخطر والتغلب على المخاوف:

❖ وضعي الجديد ... وضعي القديم

▪ الشك في مهاراتي وقدراتي

❖ تولي منصب، ❖ استقطاب داخلي، ❖ التغيير التنظيمي...

[كل هذه الفترات تسمى فترات ضعف، ولكنها فترات وقتية يمكنك التغلب عليها]

▪ لحظات من الانتقال بين المعروف والمألوف (وضعي القديم) والمستقبل الغامض (وضعي الجديد).

### المحاضرة الرابعة عشر

**انبثقت أهمية ..... اثر دراسات هاوثرون :**

- استنتج التون مايو بعد دراسات هاوثرون أهمية :
- أ-العوامل النفسية  
ب-العوامل المادية  
ج-الإضاءة والحرارة  
د-الخلاص بالقطعة

يسمى علم دراسة الإنسان وسلوكياته :

- أ-علم النفس الاجتماعي  
ب-علم النفس  
ج-علم الاجتماع  
د-علم الانثروبولوجيا

**علم الانثروبولوجيا هو :**

- أ- فلسفة السيكولوجية  
ب- علم النفس  
ت- علم الاخلاقيات  
ث- علم دراسة الانسان

**قام التون مايو بدراساته في ولاية .....**

- أ- شيكاغو

**قام التون مايو بدراساته في مصنع .....**

- أ- ويسترن مينيسوتا  
ب- ويسترن قروب  
ت- ويسترن يونيون  
ث- ويسترن الكترينك

علاقة أخلاقيات الأعمال بالعلوم الأخرى :	علاقة أخلاقيات العمل بالخدمات الصحية :
<ul style="list-style-type: none"> <li>الإدارة الحكومية وإحترام الوقت والمواعيد والميزانية وخدمة المواطن.</li> <li>عمل العسكرية: وما ينطبق على الموظف المدني، ينطبق أيضاً على الموظف العسكري، فهو يجب أن يكون قدوة. لا سيما وهو حامي النظام ورجل الأمن الأول في المجتمع. ما يعزز الدور الإيجابي للعسكري. أخلاقيات العمل والأمن الشامل.</li> <li>علاقة أخلاقيات العمل بالإدارة الخاصة.</li> <li>علاقة أخلاقيات العمل بالمصنع والمهن الفنية .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>فحص المريض وتشخيص حالته بدقة ومهنية ومسؤولية.</li> <li>وجوب احتفاظ الطبيب/الطبيبة بأسرار المريض وعدم البوح بها.</li> <li>توفير أساسيات الصحة والسلامة في المستشفى وذلك عبر التوعية وتوفير الحماية الكاملة للعاملين فيه من مخاطر كيميائية أو إشعاعية أو مغناطيسية متوقعة بارتداء الواقي الخاص بها.</li> <li>عدم صرف دواء لا يحتاجه المريض، وذلك بدافع مادي.</li> </ul> <p>ملاحظة:</p> <p>ما ينطبق على الطبيب، ينطبق أيضاً على المحامي والأستاذ والمهندس والجيولوجي والكيميائي والفيزيائي والإداري والمحاسب وكل الأعمال الأخرى. ومن العجيب ألا يُطلب منهم القَسَم الغليظ قبل مباشرتهم لأعمالهم مثل الطبيب.</p>

علاقة أخلاقيات العمل بالقانون :	علاقة أخلاقيات العمل بالإقتصاد :	علاقة أخلاقيات العمل بالرياضة :
<p>لا بد أن يكون قائماً على معايير أخلاقية تبعده عن الإستبداد في الأحكام والكيل بمكيالين، وإحقاق الحق. فالقانون يعلو ولا يعلى عليه.</p>	<p>الأخذ بعين الإعتبار بالتوازن في السلوك الإقتصادي، فلا شح ولا إسراف، إنفاقاً، وإنتاجاً، واستهلاكاً، واستثماراً وادخاراً، وهذا ما يُظهر جلياً العلاقة القوية بين المعايير الأخلاقية والعمليات الإقتصادية.</p>	<p>عدم تناول المنشطات للمحافظة على منافسة نزيهه، وتقبل الهزيمة بكل روح رياضية، وعدم التلاعب بنتائج الدوري خاصة في الأسابيع الأخيرة من الدوري وذلك بشراء حُكام المباريات.</p>

أخلاقيات العمل الخاصة بالطلاب :	أخلاقيات العمل الخاصة بالأستاذ :	أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة :
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ أن يكون مستقيماً ومحترماً.</li> <li>✓ مهماً ومهتماً.</li> <li>✓ حضور المحاضرات وليس جسدياً فحسب.</li> <li>✓ الالتزام بالأوقات والمواعيد (وخاصة الاختبارات).</li> <li>✓ "من غشنا فليس منا" فيجب على الطالب الإمتناع عن الغش وسرقة بحوث غيره، والكذب على الله أولاً ثم على أستاذه بأنه هو الذي أعد ما كُلف به من أعمال منزلية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ السرقة في الوقت تُسمى سرقة أيضاً، لذا يجب على الأستاذ أن يحترم وقت المحاضرة حضوراً وانصرافاً وأن يُعطي للطلاب المثال الصحيح.</li> <li>✓ العمل على إيصال المعلومة لكل طالب.</li> <li>✓ أن يقبل الرأي والرأي الآخر ومختلف أوجه النظر للطالب.</li> <li>✓ أن يجدد في معلوماته وأن يكون مواكباً للبحوث الجديدة لخلق القيمة المضافة لدى الطالب.</li> <li>✓ احترام القواعد الأخلاقية يفترض إحترام كرامة الطلاب والعمل على ترسيخ النزاهة الأخلاقية والجسدية للطلاب دون خلفية بهدف التلاعب بهم.</li> <li>✓ الصدق في القول والشفافية في نقل المعلومات وتجنب إعطاء الوعود وعدم الوفاء بها هي أهم القواعد الواجب إتباعها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقاتهم مع طلابهم.</li> <li>✓ أن يقدم لهم يد العون، وبخاصة الجدد منهم.</li> <li>✓ أن يكون موضوعياً في تقييم زملائه.</li> </ul>

أخلاقيات الأعمال وعلم الاجتماع :	أخلاقيات الأعمال وعلم دراسة الإنسان (الأنثروبولوجيا) :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• توجد علاقة قوية بين أخلاقيات الأعمال وعلم الاجتماع، لأن بعض القضايا المدروسة ضمن علم الاجتماع هي محور الدراسة ضمن السلوك التنظيمي مثل (الجماعات، الصراع، القوة...).</li> <li>• فهم الجماعات والصراعات الموجودة داخل المنشآت (التغلب على أي من أنواع الصراعات الطبقية أو الطائفية بينهم وإلغاء الحواجز التنظيمية المسببة للعزلة بين منسوبي المنظمة).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• هو علم دراسة الإنسان وسلوكياته التي يتعلمها كاللغة، والقيم، والمبادئ، والمشاعر.</li> <li>• توجد علاقة بين أخلاقيات الأعمال وعلم الأنثروبولوجيا بسبب تواجد مواضيع مشتركة مثل (الثقافة، العادات، والتقاليد).</li> <li>✓ لا تجاهل للحاجات الروحية والنفسية للموظف.</li> </ul>

### ❖ أثر أخلاقيات الأعمال على وظائف الإدارة :

١- التخطيط	٢- التنظيم
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التخطيط عملية ذهنية بطبيعتها تعتمد على التفكير الخلاق للمخطط الذي يقوم من خلاله باستخدام خبراته ومهاراته ومعرفته في بلورة الحقيقة والمعلومات المتاحة بالنسبة للموقف المحدد حتى يتمكن من وضع الخطة المناسبة للأنشطة المراد تحقيقها.</li> <li>لا يقام التخطيط على أساس الخيال والريغبات بل إنطلاقاً من الواقع الحي وذلك فيه إحتراماً للثقافة التي وضعت في الإنسان المخطط وسعياً على إحترام وتقدير المرؤوسين المطالبين بتحقيق المخطط له.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ إستنتاجات ألتون مايو</li> <li>✓ ليس للعوامل المادية (الإضاءة، الحرارة..) الأثر الإيجابي على إنتاجية العاملين.</li> <li>✓ العوامل الإجتماعية والإنسانية لها تأثير أكبر على معنويات العاملين وإنتاجيتهم.</li> <li>✓ تعدد العوامل الإجتماعية عاملاً مهماً يؤثر على سلوك الفرد.</li> <li>✓ تؤثر العوامل الإنسانية بشكل كبير على الرضا الوظيفي للعاملين.</li> <li>✓ يتأثر سلوك الفرد بما يمنح له من حوافز معنوية.</li> <li>❖ تقسيم العمل وإحترام التسلسل الرئاسي.</li> <li>❖ إلغاء الطابع الشخصي والتجرد من الذاتية والعقلانية في التصرفات.</li> <li>❖ التعيين على أساس الجدارة.</li> <li>❖ ترسيخ معايير أخلاقية مهمة كالعدالة والمساواة وإحترام الواجبات والحقوق.</li> </ul>

٤- الرقابة	٣- التوجيه و القيادة
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ عمليات مستمرة لقياس الأداء وإتخاذ الإجراءات لضمان النتائج المرغوبة.</li> <li>❖ العملية الرقابية تراقب الجميع للتأكد من أن الأمور الصحيحة هي التي تحدث وبالطريقة الصحيحة وفي الوقت المناسب.</li> <li>• التأكد من نظامية مشروعية النشاط الذي تمارسه المنشأة وأنه يحقق النفع للجميع.</li> <li>• التأكد من سلامة الأداء وخلوه من الأخطاء أو الإنحرافات .</li> <li>• عدم التبذير.</li> <li>• الموضوعية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ حالة، جودة لشخص ما في مركز مهيم في مجموعة أو في منظمة يقوم بتأثيرات للأسباب التالية:</li> <li>• الدور المهني له (المرجعية والخلفية).</li> <li>• من أفكاره (السلطة المستخرجة من كمية المعلومات).</li> <li>• من سلوكه (الوحدة والخصوصية).</li> <li>• حشد الجهود لتحقيق الغاية (التحفيز).</li> <li>• الكاريزما التي يتمتع بها (الصفات الجسدية).</li> <li>❖ أن يكون توجيهه مبنياً على معلومات صحيحة.</li> <li>❖ أن يكون قدوة للآخرين في توجيهه.</li> <li>❖ ألا يكون بخيلاً في إعطاء المعلومات الكاملة والصحيحة.</li> <li>❖ أن يقصد من توجيهه تحقيق مصلحة عامة للعمل وليست خاصة به.</li> </ul>

وتم بحمد الله

الإنتهاء من تبويب أسئلة أخلاقيات الأعمال  
مع الجزئيات التي جات منها الأسئلة وبإضافات بسيطة لى ماجات منها  
ولابد من العودة للملخص الدكتور دقيق جدا بالأسئلة  
شكر للأخ بوعبد المحسن على أسئلة الترمين سنة ٣٧  
والأخ بوسعد على أسئلة الترم الأول ٣٨  
ولالأخ أبو عبد الله على أسئلة الترم الثاني ٣٨  
وشكر لـ نور القمر و shime على توفير أسئلة الترم الصيفي  
والشكر للأخت جنون الحياه على تجميع الثلاث الأترام  
وشكر لـ Mayosh 6 جنون إحساس لوسيندا العصامية على توفر أسئلة ١٤٣٩  
وإضافة الترم الثاني ١٤٣٨ وإضافة الترم الصيفي وإضافة ترم ١٤٣٩  
والشكر لـ Mayosh ٦ على حل أسئلة الترم الثاني ١٤٣٩  
وتنسيق الملف أمل باوزير  
نتمنى دعوة بظهر الغيب وبالتوفيق للجميع  
أمل باوزير - الدفعة الماسية  
مانحلل إزالة الحقوق

تحديث ١-١٤٤٠ زينب حبيب  
ترتيب الملف الغير محلول ببششوو