

عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني محاولة الحصول على أكبر عدد من الأفكار الإبداعية بواسطة بيئة محفزة ومتحررة من القيود الغير ضارة

يسبق عملية بناء الأفكار أو العصف الذهني من خلال (يشترط توفر العناصر التالية) :-

- ١-التحديد الواضح للموضوع ٢-تشجيع المشاركين على طرح الأفكار ٣-قبول تعديل الأفكار ٤ -تجديد الأفكار وعدم تكرارها ٥-عدم النقد
- ٦-عدد المشاركين ٧- الاهتمام بالوقت

نظريات الحافز ١- الدفع مقابل الأداء / مكافآت الموظفين الفردية تتناسب مع مساهمات أدانهم وهذا يدعى أيضاً باستحقاق الدفع

٢- مقابل المشاركة / مكافأة جميع الموظفين والمدراء في وحدة العمل عندما يتم تحقيق أهداف الأداء المحددة

٣- سهم الموظف/خطة الملكية / منح الموظفين جزء من ملكية المنظمة لتمكين الموظفين من المشاركة لتحسين عوائد الأداء

٤- تكتيك - تجميع الزيادات / مكافأة الموظفين بالدفع النقدي لمرة واحدة مبني على الأداء

٥- الدفع مقابل المعرفة /ربط راتب الموظف بعدد مهارات المهمة المطلوب إنجازها العاملون يحفزهم لتعلم مهارات لأكثر من عمل

٦- التعويض على أساس جماعي كفريق /مكافآت الموظفين على النشاطات والسلوكيات يعود بالفائدة على الفريق مثل التنسيق والاستماع والتمكين

مبادئ التفعيل واستخدام الحوافز

١- على المنظمة أولاً تحديد ما الذي تريد إنجازاه مع برنامج التحفيز ٢- إذا كان الحافز غير متوفر فلا تستخدمه

٣- الموظف يحتاج أن يكون جدير بالمكافأة ليحفز للحصول عليها ٤- الحوافز حتى تكون محفزة يجب أن تكون مرئية

٥- الحافز الجيد هو الحافز الذي يقدم مكافآت في الماضي والمستقبل ٦- الحوافز بحاجة لأن تدار على أساس زمني

٧- الحوافز الجيدة هي تلك التي لا يحصل عليها الموظف بطريقة ٨- لا تخطئ تقدير أهمية الحوافز غير المالي

٩- أجعل الأنداد والمرووسين والزبائن يشتركون في تحديد الحوافز ١٠- الموظف بحاجة إلى فهم كيف يحد سلوكه الحوافز التي يحصل عليها

مفهوم أخلاقيات الأعمال

١-يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير ، التي تعتبر أساساً للسلوك المستحب ، من أفراد العمل بالالتزام بها

٢-هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدانهم إيجاباً أو سلباً

٣-هي مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتميز بين ما هو صواب أو خطأ ، جيد أو سيئ ، حلال أو حرام

أهمية الأخلاق بالنسبة للفرد

- ١-تساعد في بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته ٢- المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه ٣-تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات ، وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة ٤-تعمل على وقاية الفرد من الانحراف ٥-تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد

أهمية الأخلاق بالنسبة للمجتمع :

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

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

مفهوم الحرفة : لغة : من الاحتراف ، وهو الكسب واصطلاحاً : عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب قصير

مفهوم الوظيفة : لغة : ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معيّن واصطلاحاً : وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل

الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل

- ١- أن يبين للعامل ماهية العمل المراد انجازه مع بيان ما يتعلق بالمدة والأجر ٢- أن لا يكلفه فوق طاقته ٣- أن يعامله بالاحسن ٤- أن لا يبخسه حقه ٥- أن يعطيه حقه عند الفراغ من عملة ٦- أن يكون رحيم مع العامل اذا اخطأ ويصفح عنه

أنواع السلوك ١- السلوك الحازم (إيجابي) تعبر عن أفكارك ومشاعرك واحتياجاتك بصدق مباشره ٢- **السلوك الغير الحازم (السلبي)** عدم قدره على التعبير عن أفكارك ومشاعرك ٣- **السلوك العدائي (أكثر سلبي)** لا يراعي أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين

جدول المقارنة بين أنواع السلوك الثلاثة

عنصر المقارنة	الأسلوب الحازم	الأسلوب السلبي	الأسلوب العدواني
١- التركيز في التعامل	على الشخص نفسه بطريقة أساسية ثم الآخرين بعد ذلك .	على الآخرين بصفة كلية مع صرف النظر عن الشخص نفسه	على الشخص نفسه بطريقة كلية وصرف النظر عن الآخرين .
٢- حق الآخرين في التعبير عن آرائهم ومشاعرهم واحتياجاتهم	التعبير عن احتياجات الشخص ورغباته بطريقة يتقبلها الآخرين .	التخلي عن حقوق الشخص الفردية والخنوع لحقوق الآخرين	لا يعطي اهتماماً لحقوق الآخرين .
٣- التعبير والألفاظ	قد تكون غير سارة للآخرين ولكنها لا تحمل التهديد والوعيد	استسلامية – انهزامية ،	عدوانية وفي صيغة تهديد ووعيد .
٤- رد الفعل لدى الآخرين	غير مؤذ وإن كان غير محبب أحياناً .	يمارسون حقوقهم هم على الشخص بصرف النظر عن حقوق الشخص ، واستغلاله أحياناً .	مؤذ جسدياً أو معنوياً ولفظياً .
٥- الدفاعية	الصدق والأمانة والمحافظة على حق الشخص في التعبير عن أفكاره ومشاعره .	الشعور بالانهزامية والخنوع .	السلوك الدفاعي وحب السيطرة

قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات الاعمال فردية – مهنية – عامة

مصادر الأخلاقيات في الأعمال ١- نظام القيم الإجتماعية والأخلاقية في المجتمع الخارجي الجماعة-العائلة – التعليمي العمل-المجتمع الحضارية الجسمانية ٢- **نظام القيم والمعتقدات الشخصية الذاتية** الفطرية –المعتقدات الدينية –الخبرة السابقة و المستوى – الخصوصية الفريدة الحالة النفسية

إجمالاً يمكن أن تحدد مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيئ بالآتي

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

يمكن النظر للقوانين واللوائح الحكومية التشريعية

- ١- عبارة عن نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول ٢- عبارة عن الممارسات على أنها غير قانونية إذا ما كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبية وغير أخلاقية

وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

- ١- تنمية الرقابة الذاتية ٢- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الإجتهاادات الفردية الخاطئة ٣- القدوة الحسنة ٤- تصحيح الفهم الديني والوطني للتوظيف ٥- محاسبة المسؤولين والموظفين ٦- التقييم المستمر للموظفين

أخلاقيات الأعمال هي ضروره إداريه وهذا يظهر من خلال ما يلي

- ١- العلاقات بين العاملين والإدارة ٢- العاملين ٣- الموردين ٤- العملاء ٥- المستثمرين ٦- المنافسين أسباب الإنهيارات الأخلاقية للشركات والمؤسسات غير الهادفه للربح (الخيري ، المدني ، الجامعات ، البر ، الوقف ، الميراث) 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 حسن أداء بعض المهام يستلزم أحياناً اتخاذ أسباب غير أخلاقية

مواقف لها علاقة بأخلاقيات الأعمال وأخلاقيات الإدارة

- ١-الوعود ٢- تقارير العمل ٣- التوظيف ٤- الاولويات ٥- التسلق والاستهانة بالمرووسين ٦- عدم التعاون ٧- الرشوة ٨-الكذب ٩- الهدايا بسبب منصب العمل ١٠- التقييم ١١- ازدراء المرووسين

قيم المنظمة ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية تتمثل القيم في المنطقة مما يلي

- ١- تحقيق الأهداف إن قيم أي منظمة إنتاجية كانت أو خدمية هي مجموعته رؤى مؤسسيها ورسالتهم وأهدافهم الفردية وأهداف المنظمة ٢-
- الاستقرار حيث إن المنظمة تعمل على الموازنة بين العوائد الكبيرة للمنظمة وبين استقرارها وعدم تعرضها للمخاطر ٣- النمو إن المنظمات الملتزمة بالنمو أكثر ميلاً إلى إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة والربح القليل والقدرة العالية على الإنتاج ٤- الاستقلالية إن من طبيعة المنظمة إعطاء الاستقلالية قيمة ووزناً ، وتسعى المنظمة إلى تدعيم استقلالها وتقرير مصيرها ٥- السلطة تعطي كل المنظمات قيمة للسلطة وتخصص لها مكاناً في هيكلها التنظيمي ٦- التعاون وللتعاون الإداري للفرد قيمة كبيرة في كل المنظمات ، والتعاون الفردي دليل وأصح على الالتزام بالوظيفة للقيم دور بارز في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة ، كما أن لهذه القيم تأثير ملموس على ١- أداء الأفراد سواء كانت هذه القيم من موروثة الأفراد أنفسهم أو منظماتهم ٢- نتائج الأعمال التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة بما يؤثر سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية إذا سادت العلاقة بين الرئيس والموظفين ١- كسر الروتين الوظيفي ٢- والتجديد في العمل ٣- والتشجيع على النقد البناء لمصلحة العمل ٤- ومنع التشنجات في العلاقات ٥- وتعطيل مصالح الموظفين الانضباط : لغة : مصدر من الضبط وهو ضبط الشيء حفظه بالحزم الإلتقان : لغة : إحكام الشيء ، ... أتقنت الشيء أحكمته

أخلاقيات المهنة مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحاً في تعامله مع الناس ناجحاً في مهنته

آداب المهنة مجموعة القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحد وإن آداب المهنة في عموميتها تدور حول ١- إتقان العمل ٢- تجنب القصور أو الإهمال فيه

صور الانضباط في حياة الموظفين الانضباط في الهيئة (الشكل) ٢- الانضباط في الوقت ٣- الانضباط في التعامل (التصرفات)

العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الأعمال ١- الإيمان والتوحيد ٢- العبادات ٣- الصحبة والصدقة والمخالطة ٤- التربية

العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه ١- الإكراه ٢- الغضب ٣- الرياء والمصلحة ٤- الخوف

طرق تساعد على التعرف على صدق و الكذاب التصرف من عدمه ١- الرجوع إلى أهل الدراية والخبرة ٢- ملاحظة السلوك العام للشخص في مدة معينه ٣- اختبار المتصنع والمرائي في بعض المواقف

عرّف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة

أنماط المسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الإقتصادية منشآت الأعمال يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية

المسؤولية الاجتماعية يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينها في جميع قراراته

الاقتصادي – الاجتماعي الأكثر توازناً حيث يرى أن الوقت قد تغير وأن إدارات المنشآت لا تمثل مصالح جهة واحدة – المالكين – فقط وإنما هناك جهات عديدة أخرى مثل الحكومة والمجتمع

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

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

١ - تفاعل المنظمات مع المجتمع ٢ - المساهمة في تنمية الموارد البشرية ٣ - المساهمة في تنمية الموارد الطبيعية والبيئية ٤ - الإرتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات

المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء ١- حق الأمان ٢- حق الحصول على المعلومات ٣- حق الاختيار ٤- حق سماع رأي المستهلك ٥- حق التمتع ببيئة نظيفة ٦- حق إشباع احتياجاته الأساسية (حق الرعاية الصحية) ٧- حق التعويض ٨- حق التثقيف

مدونة السلوك معايير لأخلاقيات وسلوكيات العمل المهنية في إطار الدوائر الحكومية تحدد للموظفين العامين مجموعة القيم والسلوكيات

مبادئ أساسية للمدونة السلوك والمعايير الأخلاقية ١- احترام القانون ٢- الحيادية ٣- النزاهة ٤- الإجتهد ٥- الإقتصاد والفعالية

واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة ١- عدم إساءة استخدام الممتلكات والموارد العامة ٢- تسهيل الإجراءات ٣- توفير بيئة عمل مناسبة ٤- الأخذ بأراء الموظفين المتعلقة بعمله ٥- عدم استخدام معلومات عامه غير منشوره ٦- تدريب الدائره موظفيها على مضمون حق المواطن ٧- توفر إمكانية وصول المواطنين للمعلومات الموثقة ٨- نشر المعلومات ٩- بجدية وأمانه في حالة اكتشاف قضايا الكسب غير المشروع ١٠- استقبال شكاوي المواطنين والتحقيق فيها ١١- منع استغلال عدم معرفة المواطنين بالإجراءات

الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف ١- واجبات الموظف ومسؤوليات العامة ٢- التعامل مع الآخرين ٣- الحفاظ على السريه وآليات الإفصاح عن المعلومات

الشركات المساهمة العامة المحدودة أسهم قابله للتداول وتطرح للإكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدودة
الشركات المساهمة الخصوصية أسهم لا تطرح للإكتتاب العام ، وتكون مسؤولية المساهمين بها محدودة بمقدار مساهمة

المبادئ التي تستند إليها هذه المدونة ١- منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل (النزاهة) ٢- وضوح الأنظمة والإجراءات داخل المؤسسة (الشفافية) ٣- تقديم البيانات والتقارير الدورية المقدمة عن نتائج أعمال الموظف ومدى الشجاعة في التنفيذ والتأكد بأن الأداء يتفق مع القوانين والتشريعات والصالح العام (المساءلة) ٤- الالتزام بالقوانين المحلية والاتفاقات الدولية (الأنظمة المالية ، والإدارية للشركة ، قانون الشركات ، تعليمات مراقب عام الشركات ، اتفاقية مكافحة الرشوة OECD

أنواع السلوك العدواني ١- جسمي كالضرب والعراك ٢- لفظي كالإهانة والشتيم ٣- على شكل نوبات غضب ٤- غير مباشر (اعتداء عن طريق شخص آخر) ٥- سلبي مثل العناد ، المماطلة ، التدخل المتعمد

أسباب السلوك العدواني ١- بينية ٢- تتعلق بالمؤسسة ٣- نفسية ٤- اجتماعية ٥- ذاتية ٦- اقتصادية ٧- تأثير وسائل الاعلام

تأثير السلوك العدواني على الموظف ١- في المجال السلوكي ٢- في المجال الوظيفي ٣- في المجال الاجتماعي ٤- في المجال الإنفعالي

طرق الوقاية من السلوك العدواني ١- إعطاء المؤسسة الأولوية للتربية الأخلاقية في العمل ٢- اختيار الإداريين والموظفين على أسس واضحة تجمع بين الكفاية العلمية والإدارية والرجاحة الخلقية ٣- العدالة في معاملة الموظف في المؤسسة ٤- لعدالة في توزيع الواجبات والوظائف بين العاملين ٥- العدالة في قضايا الثواب والعقاب بين الموظفين ٦- إعطاء الحقوق الكاملة للموظفين . العدالة في تقييم الأداء ٧- العدالة في الرواتب والحوافز .

الوسائل الممكنة لكيفية تفادي السلوك العدواني ١- مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الإدارات ٢- مهام ترعى تنفيذها من قبل الهيئته الإدارية ٣- مهام تقع مسؤولية تنفيذها على الموظف

السلوك بأنه كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد سواء كانت ظاهره أم غير ظاهره . ويعرفه آخرون أنه أي نشاط يصدر عن الإنسان سواء

أنواع السلوك ١- السلوك الإيجابي / تتحكم به المثيرات التي تسبقه ٢- السلوك الإجرائي / بفعل العوامل البينية مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتربوية والدينية

الاتجاهات الرئيسية في تعديل السلوك ١- الاتجاه السلوكي- الاتجاه المعرفي ٣- اتجاه التعلم الاجتماعي

اتفاق دولي على تعريف الفساد كما حدده منظمة الشفافية الدولية بأنه كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة أو جماعة

ما هي مظاهر الفساد ١- السياسي ٢- المالي ٣- الإداري ٤- الأخلاقي (الرشوة- المحسوبية- المحاباة- الوساطة- نهب المال العام)

وتقسم أسباب الفساد قسمين وهما (أسباب تفشي الفساد)

أسباب بينية اجتماعية خارجية : ١- أسباب تربوية وسلوكية ٢- أسباب اقتصادية ٣- أسباب سياسية أسباب بينية داخلية (قانونية)

الفساد الإداري (١- الانحرافات التنظيمية ٢- الانحرافات السلوكية ٣- الانحرافات المالية ٤- الانحرافات الجنائية)

الآثار المترتبة على الفساد ١- أثر الفساد الإداري على الإيرادات الحكومية ٢- أثر الفساد الإداري على النمو الاقتصادي ٣- أثر الفساد الإداري على مستوى الفقر وتوزيع الدخل ٤- أثر الفساد على النواحي الاجتماعية ٥- أثر لفساد على النظام السياسي

آليات مكافحة الفساد ١- المحاسبة ٢- المساءلة ٣- الشفافية ٤- النزاهة

مجالات الإصلاح لمواجهة الفساد الإداري ١- الإصلاح الهيكلي والسياسي ٢- الإصلاح في مجال القضاء ٣- الإصلاح في مجال الحريات العامة وحقوق الإنسان ٤- الإصلاح في مجالي التربية والتعليم العالي ٥- الإصلاح في المجال الاجتماعي ٦- الإصلاح في مجال الثقافة والأعلام والتوجيه ٧- الإصلاح في مجال السياسة والعلاقات الخارجية

الفرق بين الفساد الإداري والمرض الإداري إن المرض الإداري تخلف بينما الفساد الإداري جريمة

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

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

تتصف الحوكمة بالخصائص ولأركان التالية المشاركة - حكم القانون - الشفافية - سرعة الاستجابة - بناء التوافق والإجماع - المساواة والاشتمال - الفعالية والكفاءة - المحاسبة ، والرؤية الاستراتيجية

حددت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إطاراً تفصيلياً لكي تستوفي الشركات شروط الحوكمة ١- توفير الحماية للمساهمين في هذه الشركات ، وأن يسهل لهم ممارسة حقوقهم ٢- معاملة متساوية لكافة المساهمين ، سواء كانوا وطنيين أو أجانب ٣- ضمان القيام بالإفصاح السليم في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات المهمة المتعلقة بالشركة ٤- ضمان التوجيه والإرشاد الإستراتيجي للشركة ، والرقابة الفعالة لمجلس الإدارة على إدارة الشركة ، ومحاسبة مجلس الإدارة

محددات الحوكمة الداخلية ١- المساهمون ٢- مجلس الادارة ٣- الادارة ٤- الوظائف الرئيسية

محددات الحوكمة الخارجية : التنظيم ١- المعايير ٢- القوانين والقواعد ٣- القطاع المالي ٤- الاسواق الخاص اصحاب المصالح -مؤسسات خاصة (محاسبون ومراجعون-محامون-تصنيف انتمائي-بنوك استثمار-ستثمارات- تحليل مالي- لإعلام المالي)

وتؤدي الحوكمة في النهاية إلى ١- زيادة الثقة في الاقتصاد القومي ٢- وتعميق دور سوق المال ٣- وزيادة قدرته على تعبئة المدخرات ورفع معدلات الاستثمار ٤- والحفاظ على حقوق الأقلية أو صغار المستثمرين ٥- تشجع الحوكمة على نمو القطاع الخاص ودعم قدراته التنافسية ٦-وتساعد المشروعات في الحصول على التمويل وتوليد الأرباح ٧- خلق فرص عمل

الآلية المناسبة لحوكمة الشركات كما يلي ١- إيجاد آلية فاعلة لتوفير القدر المناسب من الثقافة لدى المساهمين لمعرفة حقوقهم وواجباتهم ٢- توفير اللوائح الخاصة بالزام الشركات لمزيد من الشفافية والإفصاح ٣- خلق الانسجام والتوافق بين مجموعة اللوائح والأنظمة المستحدثة ٤- استنباط وسائل لمكافحة الأساليب الملتوية التي تلجأ لها بعض إدارات الشركات ٥- تزويد مجالس إدارات الشركات بالكوادر المتخصصة

الثقافة مزيج من مجموعة مكتسبة سواء بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة ، نتيجة التفاعل والاحتكاك بين الأفراد

خصائص الثقافة ١- مكتسبة ٢- متغيرة ٣- دور كبير في تحديد نمط حياة الفرد ٤- قابلة للانتقال

عناصر الثقافة التنظيمية ١- القيم التنظيمية ٢- المعتقدات التنظيمية ٣- الأعراف التنظيمية ٤- التوقعات التنظيمية

أهمية الثقافة التنظيمية ١- جعل سلوك الأفراد ضمن شروطها وخصائصها ٢- توسيع أفق ومدارك الأفراد العاملين ٣- تساعد في التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعات

ثقافة المنظمة تخدم أربع وظائف ١- تعطي الأفراد العاملين هوية منظمة ٢- الالتزام الجماعي ٣- تعزز استقرار النظام الاجتماعي ٤- تشكل السلوك

وسائل تسهم في تغيير ثقافة المنظمة ١- الإدارة عمل ريادي ٢- مشاركة العاملين ٣- المعلومات من الآخرين ٤- العوائد والمكافآت

عوامل رئيسية تلعب دوراً كبيراً في المحافظة والبقاء على ثقافة المنظمة ١- الإدارة العليا ٢- اختيار العاملين ٣- المخالطة الاجتماعية

سوء استخدام الموظفين للإنترنت 64% استخدام شخصي

الاتصال الشخصي هو عملية نقل هادئة للمعلومات **الاتصالات بأنها** عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك

أهمية الاتصال بالنسبة للمدير والمنظمة ١- القدرة على إنجاز الأهداف ٢- الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال العامل اليومية ٣- تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم ٤- أنها ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين ٥- أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار ٦- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك ٧- وسيلة رقابية وإرشادية

خطوات عمليات الاتصال عند ديفز 1- تكوين الفكرة 2- تحويل الفكرة 3- نقل 4- تسليم 5- التفسير 6- التصرف

طرق الاتصال

١-الاتصال البدني يوضح ردود الفعل العكسية -مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث إن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات له أثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات والثقافة العالية (**الإيماءات-حركات الوجه-السكوت والغضب والانفعال-السلم باليد-الابتسامة**)

٢-الاتصال اللفظي يقوي روح التعاون والصداقة-يزيل التوتر والضغط نتيجة إخراج ما في الصدور-يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم-يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد (**المقابلات الشخصية-المكالمات التليفونية-اللجان والاجتماعات والمؤتمرات-المحاضرات**)

٣-الاتصال الكتابي يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات- يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل-يضمن نقل بعض المعلومات والأجوبة لعدد كبير من العاملين (**التقارير- المذكرات .اللوحات البيانية .وسائل الإيضاح البصرية**)

أنواع الاتصالات ١-الرسمية ٢- غير الرسمية

معوقات الاتصال ١- تحريف المعلومات معان غير مقصودة من الاتصال ٢- حجم المعلومات الإفراط في مقدار المعلومات

مقومات الاتصال الفعال ١- الإصغاء (الإنصات) ٢- الحديث المؤثر ٣- وسائل الإقناع ٤- استعمال لغة الإشارة والجسد ٥- التقويم ٦- السؤال والمناقشة ٧- الاستجابة

المهارات الأساسية للتعامل مع الآخرين ١- النظرة الشمولية ٢- تطوير أساليب العمل ٣- النظرة المستقبلية ٤- ثقة بالنفس ٥- القدرة على الإقناع ٦- معرفة أسباب الفشل وتجنبها ٧- التفكير الإبداعي والتفكير الخلاق ٨- الاستفادة من الفرص المتاحة ٩- القدرة على تبادل المعرفة ١٠- القدرة على الإجابة ١١- إدارة الوقت

من قواعد السلوك في دنيا الأعمال ١- الثقة ٢- التحكم ٣- الإسهام ٤- الاتصال

نسيت اسم شخص ١- الإقرار بالنسيان ٢- تسأل شخصاً آخر ٣- تطلب تبادل بطاقات العمل ٤- ترسل شخصاً آخر ليقدم نفسه إلى الشخص

الخلق من الناحية العملية وبصفة عامة – هو سلوك راسخ في عمق الإنسان يظهر بشكل اختياري وعادي دون تردد أو تكلف أو اضطراب أو محاباة

علاقة أخلاقيات العمل بالعسكرية : وما ينطبق على الموظف المدني ، ينطبق أيضاً على الموظف العسكري ، لا سيما وهو حامي النظام ورجل الأمن الأول في المجتمع . ما يعزز الدور الإيجابي للعسكري

علاقة أخلاقيات العمل بالخدمات الصحية فحص المريض وتشخيص حالته بدقة واهتمام - وجوب احتفاظ الطبيب/الطبيبة بأسرار المريض وعدم البوح- يجب توفير الحماية الكاملة للعاملين في المستشفى من مخاطر كيميائية- عدم استغلال حاجة المريض للعلاج ، مادياً أو معنوياً- عدم صرف دواء لا يحتاجه المريض ، وذلك بدافع مادي روج له

علاقة أخلاقيات العمل بالقانون قائماً على معايير أخلاقية تبعده عن الاستبداد في الأحكام والكيل بمكيالين ، وإحقاق الحق

علاقة أخلاقيات العمل بالاقتصاد بالتوازن في السلوك الاقتصادي ، فلا شح ولا إسراف ، إنفاقاً ، وإنتاجاً ، واستهلاكاً ، واستثماراً وادخاراً ، وهذا ما يظهر جلياً العلاقة القوية بين المعايير الأخلاقية والعمليات الاقتصادية

علاقة أخلاقيات العمل بالرياضة وهي تمارس في النوادي والمراكز الرياضية المتخصصة

أخلاقيات العمل الخاصة بالطلاب أن يكون مهذباً ومنظماً مع أساتذته- حضور المحاضرات بانتظام والالتزام بأوقاتها- المحافظة على أمانة التعليم ، فلا يغش في اختبارات

أخلاقيات العمل الخاصة بالأستاذ حرص أستاذ المادة على وقت المحاضرة حضوراً وانصرافاً- الالتزام الفعلي بالساعات المكتبية- ألا يسفه رأياً أو وجهة نظر للطلاب

أخلاقيات العمل الخاصة بعلاقة الأستاذ بزملائه في المهنة ألا يتدخل في أمور زملائه وعلاقاتهم مع طلابهم- أن يقدم لهم يد العون ، وبخاصة الجدد منهم- أن يكون موضوعياً في تقييم زملائه