جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص ادارة الاعمال

الموضوع

اخلاقيات المهنة ودورها في تحسين اداء العاملين

دراسة جامعة المدية خلال الفترة (2018-2019)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التسيير تخصص: ادارة اعمال

اعداد الطلبة

زيرق محفوظ

صحبي بلال

تحت اشراف الاستاذ

د. يرقي جمال

أعضاء لجنة المناقشة

د .سرار عمر	رئيسا
د.جمال يرقي	مشرفا مقررا
د.باصور رضوان	عضو ممتحنا

السنة الجامعية: 2018 – 2019


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

إلى والدي الذي هو اغلى ما املك في الوجود الذي انار لي درب الحياة

بمكارم الاخلاق إلى والدتي منبع الدفء والحنان الذي لا ينفد
إليهما... أدعو:

ربنا اغفر لي ولوالدي يوم وللمومنين يقوم الحساب (سورة ابراهيم الاية)

إلى إ خوتي و أخواتي ذخري وسندي في الحياة إلى كل الأهل والأقارب

إلى كل من له الفضل علينا إلى كل طالب علم

الى اسرة النادي الجامعي للعمل التطوعي

الى كل من لايحمل ضغينة لأي مسلم

اليهم جميعا نهدي لهم ثمرة هذا العمل المتواضع

شكر وتقدير

نحمد الله ونشكره عز وجل على إتمام هذا العمل، ونتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل ، وخاصة الأستاذ يرقي جمال ، على مساعدته لنا دون أن يبخل بتوجيهاته ونصائحه القيمة، وتشجيعه لنا من بداية هذا البحث، وله منا خالص التقدير والاحترام والى كل المعلمين والأساتذة الذين ساهموا في بلوغنا هذه المرحلة.

مستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معالجة موضوع أخلاقيات المهنة ودورها في تحسين اداء العاملين ، من خلال إتباع **منهج وصفي تحليلي، حيث تم في الجانب النظري التطرق إلى الأسباب المؤدية إلى زيادة الاهتمام بأخلاقيات المهنة في الآونة الأخيرة وإلى الدور الذي تلعبه عند الالتزام بتطبيقها في الارتقاء بأداء العاملين من مرحلة الممارسة إلى مرحلة الجودة التي لا يمكن أن تتحقق إلا بتوافر عناصر تتمثل في الخبرة والكفاءة المهنية التي يكتسبها العامل أثناء تأديته مهامه، وتحلي العامل وبالاستقلال وكذا السمعة الطيبة.**

أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم دراسة الواقع العملي لتطبيق أخلاقيات المهنة وكيفية تأثيرها على اداء العاملين، وهذا من خلال الاستعانة بالاستبيان الموزع على عينة مكونة من (35) فردا من أساتذة بجامعة المدية وموظفيين ومهنيين وهذا لما لهذه الفئة من دراية في هذا الموضوع.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن الالتزام بأخلاقيات المهنة له دور إيجابي في تحسين اداء العاملين ، وبالتالي هناك ترابط قوي بين أخلاقيات المهنة وتحقيق الجودة في اداء العاملين وأن كل مكون من مكونات أخلاقيات المهنة له تأثير على تحسين اداء العاملين.

الكلمات المفتاحية : أخلاقيات المهنة، اداء العاملين.

ADSTRACT

The objective of this study is to address the issue of professional ethics and its role in improving the performance of the employees through an analytical descriptive approach. The theoretical side discussed the reasons that lead to increased attention to the ethics of the profession in recent times and the role it plays in complying with its application to improve the performance of employees from The stage of practice to the stage of quality that can be achieved only with the availability of elements of the experience

and professionalism gained by the worker in the performance of his functions, and the worker's independence and reputation.
As for the practical aspect, the practical reality of the application of professional ethics and how it affects the performance of employees has been studied. This is done by using the questionnaire distributed to a sample of (35) members of the University of Medea and two employees and professionals.
The study concluded with a set of results, the most important of which is that the commitment to the ethics of the profession has a positive role in improving the performance of the employees. Consequently, there is a strong correlation between the ethics of the profession and the achievement of quality in the performance of the employees.
Keywords: Professional Ethics, Employee Performance

شكر وتقدير

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس الملاحق

المقدمة 1

1 –مدخل الد راسة 2

4 –أ همية الدارسة 3

5 –أ هداف الدراسة.. 3

6 –أ سباب اختيار الموضوع 4

7 –حدود الدراسة 5

9 –ا لمنهج المتبع في الدارسة 5

10 –الدراسات السابقة 6

11 –هيكل البحث 8

الفصل الاول مفاهيم عامة حول اخلاقيات المهنة

المبحث الاول :ماهية اخلاقيات المهنة

المطلب الاول :مفهوم اخلاقيات المهنة.....,,.....10

المطلب الثاني :اهمية اخلاقيات المهنة.....13

المطلب الثالث : قوعد اخلاقيات المهنة.....14

المبحث الثاني: مصادر وخطوات التي يصل اليها الموظف في اخلاقيات المهنة.

المطلب الأول مصادر اخلاقيات المهنة.....17
المطلب الثاني :الخطوات التي يمر فيها الموظف حتى يصل الى المستوى المقبول.....20
المطلب الثالث: الحاجة الى اخلاقيات المهنة 22
المبحث الثالث :وسائل ترسيخ والجهود الدولية لأخلاقية المهنة.
المطلب الأول وسائل ترسيخ اخلاقيات المهنة.....23
المطلب الثاني :اسباب انهيارات الاخلاقية في عالم الاعمال 24
المطلب الثالث :الجهود الدولية الرامية لوضع اطار عام لأخلاقيات المهنة.....25

الفصل الثاني اساسيات اداء العاملين بالمنظمة

المبحث الاول: تقديم اداء العاملي
المطلب الاول مفهوم اداء العاملين 31
المطلب الثاني عناصر اداء العاملين 33
المطلب الثالث محددات اداء العاملين 36
المبحث الثاني العوامل المؤثر في اداء العاملين
المطلب الاول عوامل منظمية.....37
المطلب الثاني الظروف المادية للعمل.....39
المطلب الثالث عوامل الشخصية.....40
المبحث الأول: تقييم اداء العاملين
المطلب الأول تعريف وأهمية تقييم اداء العاملين.....42
المطلب الثاني :خطوات ومعايير تقييم اداء العاملين 45
المطلب الثالث: طرق تقييم اداء العاملين.....49

الفصل الثالث :دراسة حالة (جامعة المدية)

المبحث الأول :الطريقة والإجراءات المتبعة في الدارسة الميدانية 59
المطلب الأول :نبذة حول الجامعة.....60
أولا :مجتمع وعينة الدراسة 64
ثانيا :مصادر وأدوات جمع البيانات 65
ثالثا :هيكل الاستبيان 65
المطلب الثاني :الأدوات والإجراءات المتبعة

أولا :الأدوات الإحصائية والقياسية المتبعة 69
ثانيا :الأدوات المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان 70
المبحث الثاني :نتائج الدارسة الميدانية، تفسيرها ومناقشتها
المطلب الأول :عرض نتائج البيانات الشخصية.....70
أولا :المؤهل العلمي 71
ثانيا:التخصص 74
ثالثا:الوظيفة.....76
رابعا :الخبرة المهنية 76
المطلب الثاني :تحليل النتائج المتعلقة باتجاه أفراد العينة حول محاور الاستبيان
أولا :واقع تطبيق أخلاقيات المهنة في الجزا ئر 78
ثانيا :اداء العاملين 87
ثالثا :تأثير أخلاقيات المهنة في تحسين اداء العاملين 93
الخاتمة 97
المراجع.....105
الملاحق 110

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم2–1	نموذج طريقة التدرج البياني	50
الجدول رقم3 –1	الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	51
الجدول رقم3 –2	التفسير الإحصائي لمقياس ليكارت الثلاثي	68
الجدول رقم3 –3	التفسير الإحصائي لمقياس ليكارت الخماسي	68
الجدول رقم3 –4	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	71
الجدول رقم3 –5	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	72
الجدول رقم3 –6	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	73
الجدول رقم3 –7	توزيع اجابات أفراد عينة الد راسة حول هل ترى أن القوانين المنظمة لأخلاقيات المهنة كافية في جامعة المدية؟	78

الجدول رقم3 –8	توزيع اجابات أفراد عينة الد راسة حول كيف ترى واقع ممارسة اخلاقيات المهنة في جامعة المدية ؟	79
الجدول رقم3 –9	توزيع اجابات أفراد عينة الد راسة حول هل عدم إشراك المهنيين في إ عداد ميثاق الأخلاقيات المهنة ساهم في عدم الالتزام بالقوانين المنظمة لها؟	80
الجدول رقم3 –10	توزيع اجابات أفراد عينة الد راسة حول من الضروري إصدار ميثاق الأخلاقيات ا لمهنة يتوافق مع وزارة التعليم العالي ؟	81
الجدول رقم3 –11	توزيع اجابات أفراد عينة الد راسة حول هل بإصدار ميثاق أخلاقيات المهنة يزيد من التقيد بمبادئ أخلاقيات المهنة؟	82
لجدول رقم3 –12	توزيع اجابات أفراد عينة الد راسة حول هل تتضمن الخطط الدراسية لكل تخصصات في جامعة المدية مواد كافية تتعلق بأخلاقيات المهنة؟	86
الجدول رقم3 –13	توزيع اجابات أفراد عينة الد راسة حول عدم تدريس أخلاقيات المهنة في الجامعة يعتبر عنصرا هام لما	86

	نلاحظه متدني معرفة الطلبة بالأمور الأخلاقية في ممارسة المهنة؟	
الجدول رقم3 –14	النتائج المتعلقة المحور الثالث	88
الجدول رقم3 –15	النتائج المتعلقة المحور الثالث	93

فهرس الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل 1–1	الخطوات التي يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة	19
الشكل3 –1	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	69
الشكل 3–2	التخصص حسب العينة افراد توزيع	70
الشكل 3–3	الوظيفة حسب العينة افراد توزيع	72
الشكل 3–4	الخبرة حسب العينة افراد توزيع المهنية	74

الملاحق

	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة الاستبيان	96
02	لجنة مناقشة	98
03	معامل ألفاكرونباخ لقياس معامل ثبات الدارسة	99
04	التكرارات والنسب المئوية مخرجات برنامجSPSS	100

مقدمة

تسعى المنظمات الى تحسين اداء من خلال تعزيز منظمومة اخلاقيات العمل وآداب المهنة والذي بدوره ينعكس على نمو المجتمع ولا يمكنها تحقيق ذلك دون وجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل، وتعزز الثقة بين المنظمات والمستفيدين كما انها عنصر أساس في نجاح العلاقة مع الجمهور والموظفين المنظمات الأخرى إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد، أو الجماعة، أو المؤسسات والمنظمات بمختلف نشاطاتها يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث إن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق.

ففي السنوات الأخيرة تعاظمت أهمية أخلاقيات المهنة في المنظمات وأصبحت تأخذ قدرا متزايدا من الاعتبار، إذ كانت هذه الموضوعات في أفضل الأحوال تعتبر من الموضوعات الهامشية، مما لا يجعل للأخلاقيات حيزا يذكر مادامت الأخلاق لا تدفع، أو كانت في أسوأ الأحوال تجابه بالرفض أو الشجب، ولكن مع تزايد الفضائح الأخلاقية والتجاوزات في عالم الأعمال خلال السنوات الأخيرة،باعتبارها عنصر هاما من عناصر الفساد,هذا الاخير ينفر المجتمع والؤسسة والفرد على سواء مما يؤدي الي تدهور اداء العملين مما ادى الى اتساع انتقادات المؤسسات بسبب اهتمامها بالمؤشرات الربحية على حساب المسؤوليات الأخلاقية والبيئية والاجتماعية، مما أدى إلى اهتمام الاقتصاد الجديد بأخلاقيات المهنة إلى جانب اهتمامه بالربحية

فالمنظمات اليوم مدعوة إلى تنظيم أعمالها وفقا للرؤى الأخلاقية، وإعادة تشكيل ثقافتها وفقا للقيم الأخلاقية، وهي مدعوة أيضا لتعزيز السلوك الأخلاقي لأفرادها وتعزيز الثقة، وإرساء دعائم الولاء للعمل من منظور قيمي وأخلاقي، وهي أيضا بحاجة إلى تفعيل القيم الأخلاقية في أنشطتها كافة لضمان انسيابية أعمالها وتحقيق رضا وولاء زبائنها، فالأخلاقيات في العمل شجرة طيبة تؤتي أكلها كل حين، وهي ليست عنصر خسارة كما يدعي بعض رجال الأعمال، الذين يرون في الالتزام الأخلاقي باعثا على الخسارة، وأنها تمثل مصدرا من مصادر زيادة

التكاليف على المنظمات بدلا من تخفيضها، ولكن على الواقع العكس من ذلك فهي تمثل مصدرا من مصادر الربح سواء أكان ماديا أو معنويا.

الإشكالية:

إن المعضلة الفكرية لأخلاقيات المهنة في المنظمات تشير إلى أن الأخلاقيات تكاد تكون القضية الصعبة والمهمة في منظمات الأعمال التي ترتبط بأداء العاملين، والذي بدوره يعطي مؤشرا هاما عن مدى نجاح المنظمة، لذلك من الضروري النظر إلى الأخلاقيات كونها مبادئ معيارية وليست نظرية أو أسلوب يعطي وصفا لأحكام معينة، فضلا عن أن التأثير في التصرف الإنساني أصبح أحد المتغيرات الاقتصادية التي يمكن استغلالها للتأثير على أداء العاملين. حيث أنه يمكن أن تشكل الأخلاقيات والقيم أصلين متكاملين لعلم الاقتصاد الحديث الذي قد يملك في المستقبل قدرة كبيرة في حل المعضلات الاقتصادية التي يعاني منها العالم المعاصر .بناء على ذلك يمكن بلورة إشكالية بحثنا في السؤال الجوهري التالي:

كيف يمكن لأخلاقيات المهنة ان تساهم في تحسين أداء العاملين ؟

من خلال التساؤل الرئيسي السابق يمكننا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1 ما مدى تبني أخلاقيات المهنة من قبل المنظمات ؟

2 ما مدى التزام العاملين في المنظمات بأخلاقيات المهنة؟

3 هل هناك علاقة بين كل من أخلاقيات المهنة وأداء العاملين في المنظمات؟

فرضيات الدراسة:

لمعالجة إشكالية بحثنا قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1 هناك تفاوت في تبنى أخلاقيات المهنة لدى المنظمات؛

2 هناك التزام ملحوظ للعاملين المنظمات بأخلاقيات المهنة؛

3 هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وأداء العاملين.

أهمية الدراسة:

تدعو الضرورة في البداية إلى الإحاطة بالأهمية العلمية، والفائدة العملية من القيام بهذا البحث، حيث تكمن أهميته في النقاط التالية:

1 يكتسب البحث أهمية كبيرة من خلال تقديمه عرضا لأخلاقيات المهنة، ولما لهذا الموضوع من أهمية وضرورة لا يمكن لمنظمات اليوم الاستغناء عنها بأي شكل من الأشكال، حيث يعد موضوع الأخلاقيات من الموضوعات الهامة والتي أخذت الحاجة إليها تتزايد إثر تزايد الفضائح الأخلاقية وتراجع النظم القيمية؛

2 تنبع أهمية الدراسة من الدور الكبير الذي تلعبه الأخلاق بصورة عامة وأخلاقيات المهنة بصورة خاصة في دعم أداء العاملين في منظمات المهنة، وكذا مساهمتها التي لايستهان بها في رفع أداء المنظمات بشتى أنواعها وأشكالها، وبالتالي رفع سوية الاقتصاد بشكل عام، والمجتمع بشكل خاص؛

3 إن أهمية دراسة أخلاقيات المهنة وكيفية تأسيسها في نفوس العاملين وضمائرهم تنبع من أنه بدونها ينشأ جهاز إداري غير فعال وغير متجاوب، كما أنه سيكون جهازا موبوءا بالفساد الإداري؛

4 ضعف اهتمام المنظمات بأهمية أخلاقيات المهنة على الرغم من دورها وتاثيرها واهميتها كمكون إستراتيجي لضمان استمرارية وبقاء المنظمة.

أهداف الدراسة:

انطلاقا من أهمية الالتزام بأخلاقيات المهنة ودورها في تحسين أداء العاملين في المنظمة هدف الدراسة إلى:

1 التعريف بالمفهوم الشمولي لأخلاقيات المهنة وتوعية إدارات منظمات الأعمال بأهمية تبني المزيد من المبادرات الأخلاقية؛

2 التعرف على واقع أخلاقيات المهنة في المنظمات، ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق؛

3 دراسة وتحليل أخلاقيات المهنة ومتغيراها والعلاقات السببية بين تلك المكونات؛

4 التطرق إلى العلاقة بين أخلاقيات المهنة وأداء العاملين في المنظمة وهل أن فقدان الأخلاق يمكن أن يكون سبب ضمنيا لانهيار المنظمات؟

5 إظهار وتوضيح أخلاقيات المهنة بصورة عامة وأثر ذلك على أداء العاملين في المنظمة؛

6 التوصل إلى عدد من التوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة للمنظمات، والباحثين، والمهتمين بهذا المجال

7 يعتبر هذا البحث بمثابة مساهمة علمية في بناء الإطار النظري لإشكالية ترسيخ أخلاقيات المهنة، والتي ينبغي وضعها في المقام جيد، وأن تسير في فلكها جميع الفلسفات الأخرى المنشودة التي تصل جميعها نحو تحقيق الأداء المتميز.

أسباب اختيار الموضوع:

وقع اختيارنا على هذا الموضوع نظرا لعدة أسباب ذاتية وموضوعية:

فالأسباب الذاتية تتمثل في ما يلي:

لان جامعة المدية هي الواقع المحيط بنا وكذا سهولة دراستها لمعرفتنا بها

أما الأسباب الموضوعية تشمل:

1 تحسيس منظمات الأعمال بأهمية أخلاقيات المهنة وبالتالي زيادة الاهتمام بها مما يؤدي إلى تحقيق الأداء المتميز؛

2 الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص؛

3 بالإضافة إلى ما سبق هذه الدراسة وبحدود الإطلاع تعتبر من الدراسات القليلة والحديثة.

حدود البحث:

تقتضي منهجية البحث العلمي بهدف الاقتراب من الموضوعية، وتيسير الوصول إلى استنتاجات منطقية، ضرورة التحكم في إطار التحليل المتعلق بطبيعة هذه الدراسة النظرية، وذلك بوضع حدود للإشكالية، مع ضبط الإطار الذي يسمح بالفهم الصحيح للمسار المقترح لتحليلها ومنهجية اختبار فرضياتها، ولتحقيق ذلك قمنا بإنجاز هذا البحث ضمن الحدود والأبعاد التالية:

الحدود الموضوعية :يصنف هذا البحث ضمن البحوث النظرية التي تهدف إلى الإحاطة بجوانب معرفية ذات الصلة بحقل أخلاقيات المهنة، حيث يقتصر البحث على دراسة مختلف الجوانب المتعلقة بأخلاقيات المهنة ومدى تأثيرها على أداء العاملين في المنظمة وذلك دون التعمق في تحليل عناصر الأداء.

منهج البحث:

سوف نعتمد في هذه الدراسة على نوعين من المناهج:

أ .**المنهج الوصفي** :وذلك من خلال وصف الظاهرة موضوع الدراسة (أخلاقيات المهنة)بالاعتماد على مجموعة من المراجع، الكتب والرسائل الجامعية، وذلك لتحليل العلاقة بين الأخلاقيات المهنة وأداء العاملين.

ب . **منهج دراسة حالة** :سنعتمد على الاستمارة والمقابلة وذلك في محاولة لتشخيص أثر أخلاقيات المهنة على أداء العاملين في جامعة المدية وعليه فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها ستكون محدودة بالعينات التي تم جمعها من خلال قائمة الاستبيان، ولذا فقد يكون من الصعوبة تعميم هذه النتائج خارج نطاق البيانات التي تم جمعها، بمعنى أن تعميم نتائج الدراسة الحالية مشروط أو محدد بأهدافها ومنهجيتها والأساليب المستخدمة للوفاء بمتطلباتها.

دراسات سابقة:

في حدود إطلاعنا وجدنا أن هناك قلة قليلة من الدراسات تناولت موضوع أخلاقيات المهنة، وذلك بسبب حداثة الموضوع ومن بين هذه الدراسات نجد:

اطروحة دكتوراه

1 **دور القيم والأخلاق وأثرهما على النشاط الاقتصادي، دراسة اقتصادية تحليلية، أطروحة دكتوراه .الاقتصادغير منشورة، محمود عبد الكريم أحمد أرشيد، جامعة النيلين، الخرطوم، سنة2003**

حاولت هذه الدراسة وصف وتحليل دور القيم والأخلاق الإسلامية وأثرهما على النشاط.

تقترب هذه الدراسة من البحث الذي نحن بصدد القيام به، من حيث تطرقه إلى دور القيم والأخلاق وأثرهما على النشاط الاقتصادي، وهو ما يمثل جانب كبير في بحثنا، أما عن نقطة الاختلاف فتتمثل في أن البحث الذي نقوم به يركز على تحسين أداء العاملين، أي التعرف أكثر على آليات تحسين أداء العاملين من خلال الدور الذي تلعبه أخلاقيات الأعمال في ذلك

مذكرة ماجيستير

1 **أخلاقيات العمل الإداري، مذكرة ماجستير غير منشورة، حنان بنت حسين بوقس، جامعة الملك عبد العزيز، سنة1997**

هدف البحث إلى دراسة العوامل الإدارية الداخلية للمنظمة الأكثر تأثيراً على السلوك الأخلاقي للموظف، وقد عالجت الباحثة ذلك من خلال جانبين :جانب نظري، وجانب ميداني، يركز الجانب النظري على توضيح ما يجب أن يكون عليه الموظف العام من خلال عرض موضوع الأخلاقيات من زاوية إسلامية، وأهمية التمسك بواجبات الوظيفة كالتزام أخلاقي، وكذلك تم توضيح العوامل المؤثرة في سلوك الموظف بصفة عامة، والتركيز بصفة خاصة على العوامل الإدارية الداخلية للمنظمة والتي تعتبر متغيرات هذه الدراسة وذلك في أدبيات البحث

أما الجانب الميداني فاستهدف على أهم العوامل الإدارية الداخلية للمنظمة تأثيراً على السلوك الأخلاقي للموظف، وجرى تصميم استمارة استقصاء لجمع المعلومات المطلوبة، وتم توزيعها على موظفي الإدارات الوسطى للموظف، وجرى تصميم استمارة استقصاء لجمع المعلومات المطلوبة، وتم توزيعها على موظفي الإدارات الوسطى لبعض المنظمات الصحية والتعليمية كعينة، وذلك لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث التي تقول" :أن السلوك الأخلاقي للموظف يتأثر بمجموعة من العوامل التنظيمية للإدارة."

كما انتهت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في تحسين المناخ التنظيمي للمنظمات الحكومية، وللحد من الآثار السلبية المترتبة عن الانحراف الوظيفي للم وظف، ولمساعدة الموظف العام على نهج السلوك الأخلاقي السوي.

2 **السلوكيات الإدارية للموظف السعودي وأثرها على أخلاقيات الأعمال، دراسة تحليلية عن ظاهرة توطين الوظائف في القطاع الخاص، مذكرة ماجستير، صباح بنت حسين فتيحي، جامعة الملك عبد . العزيز، سنة2005**

هدف بحثها إلى دراسة ظاهرة توطين الوظائف في القطاع الخاص، وقد تناولت أخلاقيات المهنة السائدة في المجتمع وأثرها على توطين الوظائف في القطاع الخاص، وكذا دراسة العلاقة بين سلوكيات الموظف السعودي وأخلاقيات العمل السائدة في المنشآت والشركات – محل الدراسة – الموجودة بالمملكة السعودية.

وقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها :وجود علاقة بين سلوكيات الموظف السعودي وتوطين الوظائف، وجود علاقة بين أسباب إقبال الموظف السعودي للعمل في القطاع الخاص أو عدم إقباله، وتوطين الوظائف في القطاع الخاص، وجود علاقة بين درجة تفضيل الموظف السعودي للعمل في القطاع العام والعمل في القطاع الخاص، ووجود ندرة في عرض الوظائف في القطاع الخاص للموظفين السعوديين.

تلتقي هذه الدراسة مع بحثنا من حيث تناولها لأثر السلوكيات الإدارية للموظف على أخلاقيات الأعمال، والنتائج المترتبة عن هذا السلوك، وتأكيدها على ضرورة الدور الذي تلعبه أخلاقيات وسلوكيات الموظف في المؤسسة، وتختلف معنا في عدم تركيزها على العنصر البشري من حيث الأداء الذي نحن بصدد دراسته

تميزت هذه الدراسة عن البحث الذي نحن بصدد القيام به، من حيث تطرقها إلى أهمية أخلاقيات المهنة الإداري في المؤسسة وعلاقتها أساسا بالسلوك الأخلاقي للموظف، من خلال تأثيره عليه نحو تفعيله، وتكمن نقاط الاختلاف في أن هذه الدراسة تركز على أخلاقيات العمل كسلوك درامي في المؤسسة، ولم تتناول تأثيراته على أداء العاملين، أما بحثنا فيركز على أخلاقيات المهنة كسلوك يتعلق بالعنصر البشري، ينبغي ترقيته إلى هدف من أهداف المنظمة عليها العمل به، باعتباره عاملا مؤثرا في أداء العاملين وبالتالي المؤسسة ككل

هيكل البحث:

لدراسة هذا الموضوع وإثرائه وتحليل الإشكالية المحددة بالبحث وتأكيد أو نفي الفرضيات المقترحة، اعتمدت الدراسة على الخطة التالية التي تتضمن مقدمة وثلاث فصول وخاتمة.

حيث جاء الفصل الأول بعنوان مدخل إلى أخلاقيات المهنة فكرا وممارسة، واشتمل على ثلاثة مباحث تناولنا فيها ماهية الأخلاقيات بصفة عامة، و مصادر والخطوات المؤثرة في السلوك المهني ومن ثم تطرقنا إلى وسائل ترسيخ لأخلاقيات المهنة والجهود الدولية الرامية إليها .

أما الفصل الثاني يحتوي على ثلاث مباحث ركزنا فيه على مفهوم وعناصر ومحددات أداء العاملين وتم التطرق في هذا الفصل إلى ظروف المادية للعمل و وظروف وتقييم أداء العاملين ، وخصصنا الفصل الثالث لدراسة ميدانية لدور أخلاقيات المهنة في تحسين أداء العاملين في جامعة المدية.

وفي الأخير، نجد الخاتمة العامة التي تتضمن ملخص عام على الموضوع، ثم استعراض لأهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة، وكذا أهم التوصيات الخاصة بالموضوع، ونختم بأفاق الدراسة.

المبحث الأول: ماهية أخلاقيات المهنة

ينطوي مفهوم اخلاقيات المهنة على عدة معان متعددة فليس هناك تعريف محدد ودقيق لأخلاقيات المهنة بل ان هناك اختلاطا في مفهوم المهنة وأخلاقيات الادارة والسلوك الاخلاقي فقد تعني استخدام اخلاقيات كإستراتيجية عمل لتحسين سمعة وأداء المنظمة وعليه سنحاول في هذا المبحث التطرق الى ماهية اخلاقيات المهنة وأهميتها ومصادرها بإضافة الى اسباب تدنيها في عالم الاعمال

المطلب الأول :مفهوم أخلاقيات المهنة

ويحسن بنا ونحن نستعرض أخلاقيات المهنة أن نبدأ أولاً بتعريف الأخلاق باعتباره التصور الأولي لها، وحتى يكون ذلك توطئة لما بعده ؛ ذلك أن الأخلاق منظومة متكاملة تنتظم العلاقات البشرية جميعًا، وعليها تقوم الحياة الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، علاوةً على أن الأخلاق وثيقة الصلة بالأعمال وقوامها

أولًا : مفهوم الأخلاق:

الأخلاق لغة : جمع خلُق، وهو السجية والطبع.

وحقيقته :أنه صورة الإنسان الباطنة، وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة ، وهي بمنزلة الخَلْقِ لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها، ولهما أوصاف حسنة وقبيحة، والثواب والعقاب يتعلقان بأوصاف الصورة الباطنة أكثر مما يتعلقان بأوصاف الصورة الظاهرة[1]

الأخلاق اصطلاحا :تعددت تعريفات علماء التربية لمعنى الأخلاق، ولعل المختار منها أن الخُلقَ:

هيئة للنفس راسخة، عنها تصدر الأفعال بسهولة ويسر، من غير حاجةٍ إلى فكر وروِية[2]

المهنة :لغةً :الحِذْق بالخدمة والعمل ونحوه[1]

---

[1]انظر :لسان العرب، لابن منظور، مادة (خلق)، وانظر :الصحاح للجوهري4_ص 1740

[2] التعريفات، للجرجاني ص 136

واصطلاحا :يرى بعض الباحثين أن للمهنة تعريف عام، وخاص:

أ – **تعريف العام** بذل النفس في صنعة أو عمل، ولو بدون مقابل يؤدي الى قوة التوازن برعاية المصالح في العيش المشترك

ب- تعريف الخاص :وهو المراد عند إطلاق مصطلح المهنة فتطلق على النشاط الحياتي الذي يتخذه المرء وسيلة لكسب معاشه وإعالة أهله

أما التعريف المختار للمهنة: مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال).

ممارسات تدريبية[2]

و اختلفت وجهات نظر الباحثين والمختصين في علم الإدارة بشأن مفهوم أخلاقيات المهنة على اختلاف تلك القيم والمعايير مداركهم لهذا الموضوع المتشعب والهام . فمنهم من عرّف

تلك القيم والمعايير التي تستند لها المؤسسة لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ في المواقف المختلفة لأنه ببساطة تؤثر في توجه وصناعة واتخاذ القرارات من خلال تمكين المديرين من التفرقة بين الصحيح والجيد وما هو سيئ وما هو خطأ لايمكن التغاضي عليه في المواقف المختلفة لأنه

ببساطة تؤثر في توجه وصناعة واتخاذ القرارات من خلال تمكين المديرين من التفرقة بين الصحيح والجيد وما هو سيء في الأعمال، [3]ومنهم من ينظر إلى أخلاقيات المهنة على انها

---

[1]انظر :لسان العرب، لابن منظور، مادة (مهنة)

[2]السكرانة بلال خلف **اخلاقيات الاعمال** دار المسير للنشر والتوزيع الطبعة الاولى عمان الاردن 2009ص27

1 طاهر محسن منصور الغالبي , **إدارة و إستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة و الصغيرة** , الطبعة الأولى, دار وائل للنشر و التوزيع, عمان . , 2009 ، ص 102

"التزام الموظف بواجباته الوظيفية كما حددها القانون وتشمل احترام الموظف للأنظمة والقوانين ، وقيم المجتمع وعاداته والعدالة وعدم التحيز والعمل من أجل تحفيف المصلحة الخاصة التي لا تتناقض مع المصلحة العامة ، والحفاظ على أسرار المنظمة التي يعمل فيها، وكذلك احترام الوقت .والتقيد بالدوام لتحقيق أكبر قدر من الإنتاج من جهة و توازن العامل من جهة ثانية[1]

يحدد البعض الباحثين في وصفهم أخلاقيات المهنة بمجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد والجماعة,وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ جسيم وماهو الخطا مقصود وماهو الغير مقصود أو ما هو صواب في موقف معين[2]

ويذهب البعض إلى أبعد من ذلك ليحدد الهدف الأساس من الاهتمام بأخلاقيات المهنة بأنه ليس فقط تعلّم الفرق بين الصواب والخطأ ، بل يمتد لتوفير الأدوات التي يتعامل بها الأفراد مع التعقيدات الأخلاقية ، أفي الاعتبار والتفكير بالتداعيات الأخلاقية الخاصة بالقرارات الإستراتيجية[3].

ينطوي مفهوم أخلاقيات المهنة على معاني عديدة فليس هناك تعريف محدد ودقيق حيث:

تعريف" :**1** الأخلاقيات المهنية لا تقتصر على المبادئ والقواعد الأخلاقية للفرد العادي، بل تتجاوز ذلك لتشكل مجموعة من القواعد بحيث تصبح قواعد مهنية واقعية وقابلة للتطبيق توجه أصحاب المهنة نحو السلوك المهني، .

[1] العمر فؤاد عبد الله ، **أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة عليها من منظور إسلامي** ، الطبعة الأولى ، بحث رقم .52 البنك الإسلامي للبحوث والتدريب ، جدة : السعودية ، 1999 ، ص104

[2] أبو النصر، مدحت محمد محمود ، **قيم وأخلاقيات العمل والإدارة** ، الدار العالمية للنشر والتوزيع ، القاهرة : مصر ، 2008 ، ص53

[3] شارلز و جونز ، جاريث ، (1998) **الإدارة الاستراتيجية : مدخل متكامل** ، ترجمة د .رفاعي محمد رفاعي ، د .محمد سيد أحمد عبد .المتعال دار المريخ للنشر ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، (2001) ، ص12

وذلك يتطلب أن يلتزم المهنيون بالسلوك الأخلاقي الذي يعود بالنفع فيما بعد على اصحاب المهنة ومن ثم المجتمع[1] "

.**تعريف**" :**2** كل ما تقره او ترخصه اوتوافق عليه او تصادق عليه المنظمة باعتبارها المصدر الرئيسي لتقرير ما هو صواب أو خطأ داخل بيئة الأعمال[2]

تعريف" :**3** مجموعة من الأسس التي يجب أن يعمل المهنيين بمقتضاها، مما يسهم في تعزيز الثقة بزيادة المنفعة المشتركة مع الذي .يتعاملون معهم من ذوي العلاقة[3]

المطلب الثاني أهمية أخلاقيات المهنة

لا يكتمل سير المنظمة بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة العمال فيما بينهم وتمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، والأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات والمنظمات وضمان سيرها، والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصلاح جميع الأعمال التي يقوم بها العامل لتتحقق له اهاف المسطرة

أهمية أخلاقيات المهنة

سنحاول التطرق إلى أهمية أخلاقيات المهنة في شكل نقاط على النحو التالي [4]

---

[1] محمود بكر خليل عبد العال **مدى التزام مراجعي الحسابات بأخلاقيات المهنة و قواعد السلوك المهني–دراسة تطبيقية**« مذكرة ماجستير .غير منشورة، كلية التجارة، غزة :الجامعة الاسلامية، 2015 ، ص 20

[2] أحمد حلمي جمعة ا، »**المدخل إلى التدقيق والتأكيد وفقا للمعايير الدولية للتدقيق** « ،الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2012 ص 76

[3] محمد عبد الغني المصري **أخلاقيات المهنة** . مكتبة الرسالة الحديثة، عمان، 2005 ، ص 16

[4] أيمن زيد، أمينة بودراع **دور تلاعبات أخلاقيات الأعمال في الحد من التلاعبات في السياسات المحاسبية** المؤتمر الدولي الأول حول المحاسبة والمراجعة في ظل مستجدات بيئة الاعمال الدولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر الدراسات في العلوم التجارية يومي . 04-2012/12/05،

- تساعد مختلف الشرائح المكونة للموارد البشرية في المؤسسة بالالتزام بالأهداف الموسومة لهم وهذا استنادا إلى قيم المؤسسة التي تؤثر فيهم
- تسهيل عملية صنع القرار تحقق احترام كل الأطراف سواء من داخل أو خارج المؤسسة
- تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر والانتماء للمنظمة
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية
- ضرورية لقيام المجتمعات واستمرارها وتماسكها ونجاحها في عملية البناء
- انعدامها يؤدي إلى الخداع والغش وانعدام الثقة وتغليب المصلحة الخاصة على المصلحة العامة[1]

المطلب الثالث: قواعد أخلاقيات المهنة

وهي تمثل الإرشادات التفصيلية التي يجب أن يسير عليها العامل في عمله حتى يكون ملتزما بالمعايير :الأخلاقية العامة، وفيما يلي عرض لأهم قواعد أخلاقيات مهنة

قواعد أخلاقيات المهنة

1 -**المقدرة** :ويتحمل العامل المسؤوليات التالية[2]:

– المحافظة على مستوى ملائم من الجدارة المهنية وذلك بالتطوير المستمر لمعارفه ومهاراته؛

– أداء الواجبات المهنية طبقا للقوانين التي يجب ان تكون ذات مصداقية اخلاقية والتعليمات والمعايير الفنية الملائمة؛

[1] ياسر شمس **قواعد وأخلاقيات وسلوكيات مهنة المحاسبة والمراجعة مدخل عربي ودولي مقارن) المملكة العربية السعودية –انجلترا** http://mohasep.blogspot.com/2008/01/blog-post_26.html ،: 09 متاح على تاريخ الاطلاع 2018/03/. تاريخ الاطلاع09 04 2019

[2] [2]نوال صبايحي **حكومة الموسسات من خلال اخلاقيات المهنة المحاسبة** اطروحة دكتورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الجزائر جامعة الجزائر الجزائر جامعة الجزائر3 2016 ص 42

-إعداد تقارير وتوصيات كاملة بعد إجراء تحليل ملائم للمعلومات التي يمكن الاعتماد عليها

2-السرية : ويتحمل العاملون المسؤوليات التالية:

ا لامتناع عن الإفصاح عن أية معلومات يحصلون عليها خارج ضرورات المصلحة من خلال العمل، إلا في حالة وجود التزامات قانونية بهذا الإفصاح؛

إعلام المساعدين بما يتعلق بسرية المعلومات التي يحصلون عليها في حالة التصريح بذلك، ومتابعة أنشطتهم للتأكد من المحافظة على السرية؛

الامتناع عن استخدام المعلومات السرية التي تتاح لهم، من خلال العمل وذلك للحصول على ميزة غير أخلاقية أو غير قانونية.

3 -ا **لاستقامة** :ويتحمل العامل المسؤوليات التالية:

- تجنب مواقف تعارض المصالح الفعلية أو الظاهرة وتقديم النصائح لجميع الأطراف عن أي تعارض محتمل؛
- الامتناع عن الارتباط بأي شكل يمكن أن يحد من قراراتهم على تنفيذ واجباتهم في إطار أخلاقي؛
- التأثير في تصرفاتهم؛ رفض هدية أو ميزة أو مجاملة من شأنها التأثير في تصرفاتهم؛
- لإمتاع عن التأثير السيئ المباشر وغير المباشر على تحقيق الأهداف القانونية والأخلاقية للمؤسسة؛
- توصيل المعلومات الملائمة في الوقت المناسب والمكان المناسب؛
- الإمتاع عن الدخول في أي نشاط من شأنه أن ينقص من قدر المهنة .

4 -ا **لموضوعية** :وعلى العامل الوفاء بالمسؤوليات التالية:

توصيل المعلومات بعدالة وموضوعية (الصدق والأمانة)؛

الإفصاح الكامل عن جميع المعلومات الملائمة التي يمكن التوقع بدرجة معقولة،تؤثر على فهم مستخدم المعلومات للتقارير والتعليقات أو التوصيات المعروضة.

5 -ا **لسمعة** : وهي أن يكون العامل ملتزما بآداب وسلوك المهنة، لا يتهاون في أبسط المخالفات، يلتزم بالدقة والحرص وبذل الجهد الكافي، يؤدي عمله بصبر ومهارة، حسن التعامل مع الآخرين، كل هذا يؤدي إلى سمعة طيبة للعامل.

6 -ا **لأنشطة غير القانونية** : يتعين على العامل أن يمارس عمله دون مخالفة القوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الحكومية والرسمية، والامتناع عن المشاركة في أنشطة تخالف القوانين والتعليمات مع العميل، أو مع زميل مهني، ومن أبرز تلك الأنشطة ما يتعلق بالتهرب الضريبي.[1]

7 - **الدعاية والإعلان** :يمكن للعامل أن يمارس الاعلان الاخباري، الذي يمكن للجمهور من التعرف إلى نوع الخدمات المقدمة.

ولقواعد أخلاقيات المهنة عدة أنواع حسب الزاوية التي ينظر إلى هذه القواعد، لذلك سوف نتطرق إلى أبرز هذه الأنواع كما يلي

أ – من حيث السلطة أو الجهة التي وضعتها :وتقسم إلى نوعين:

1 -**قواعد قانونية:**

ويقصد بها تلك القواعد التي يضعها المشرع التي تتضمن القوانين المنظمة للمهنة أو التي تحكم الرقابة على حسابات الوحدات، ومن أمثلتها لا يجوزللعامل أن يحاول الحصول على عمل من الأعمال المتعلقة بمهنته عن طريق الاعلان أو بأي طريقة يعتبر مخلا بكرامة المهنة..

[1] نفس المرجع نوال, صبحي ,ص, 43

2 -**قواعد تنظيمية**:العاملين على الالتزام بآداب المهنة وسلوكها مثل القواعد التي وضعتها نقابة العمال(المحامين الصيادلة ...) .

ب من حيث شكل صدورها و وسيلة إثباتها :تقسم إلى نوعين:

1 -**قواعد مكتوبة**:

هي التي دونت كتابة في وثيقة مكتوبة سواء قانون يصدر من سلطة تشريعية أو قرار من السلطة التنفيذية أو توصيات من منظمات مهنية.

2 -**قواعد عرفية**:

نعني بها تلك القواعد والمبادئ التي لا تتضمنها وثيقة مكتوبة وإنما يتعارف عليها المدققون على ا دستور جامع ومجموعة من الآداب والتقاليد التي يعمل على توفيرها الوعي المهني بين المزاولين للمهنة.

المبحث الثاني: مصادر ووسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة

إن أخلاقيات المهنة بشكل عام تتأثر بشكل كبير بالدين والقيم والتقاليد الاجتماعية والتشريعات المعمول بها في وبالتالي تتحدد وترسم طبيعة العلاقة بين المدراء والعاملين داخل المؤسسات وكذلك العلاقة مع الأفراد ذوي العلاقة في المجتمع، حيث أن الأخلاقيات غيرت من طبيعة العمل الإداري في المؤسسات، حيث كان في الماضي يتم التركيز على حماية مصالح مالكي الشركة وتعظيم الأرباح، أما الاتجاه الحالي للمؤسسات يعطي اهتماما كبيرا بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقيات،

المطلب الأول: مصادر أخلاقيات المهنة

ان اخلاقيات المهنة هي تراكمات تربوية تبدأ من النفس مرورا بأربعة مراحل التي يمر بها في مسارها المختلفة وتنتهي بالعقيدة التي يختارها الفرد لنفسه كمبدأ حياة وحتى الوصول الى الوظيفة العامة وما تفرضه عليه

مصادر أخلاقيات المهنة

يوجد ثلاثة مصادر رئيسية لأخلاقيات المهنة بشكل عام هي

1 الفرد (الأخلاق الشخصية) :إن الفرد كمدير أو موظف هو أساس السلوك الأخلاقي للأعمال، وإن سلوك هذا الفرد يتأثر بمجموعة من العوامل بعضها يرتبط بتكوينه العائلي والشخصي أو بنظامه القيمي والبعض الآخر يتشكل عبر مؤثرات أخر ومن بين هذه العوامل نذكر

أ الدين :تأمر الأديان السماوية الإنسان بالتقوى وطاعة الله وحسن المعاملة وهذا بطبيعة الحال ينعكس على أخلاقيات أي عامل في مجال عمله .فالدين قدم للإنسانية جمعاء مختلف الطرق السليمة في تعامل الناس مع بعضها .فلم يترك صغيرة ولا كبيرة إلا أحصاها، حيث تعرض للعدل والاستقامة، والطاعة، ومعاملات الناس في البيع والشراء والعقود وإبرام المعاهدات، وترشيد الاستهلاك والنفقات، كما حث على النزاهة في التعامل مع الآخرين، وكذا أمر بتجنب الغش وتحريم الرشوة...، هذا من جهة، أما من جهة أخرى فإنه هو المصدر الحقيقي للمسؤولية الشخصية والتي تنبع منها الرقابة الذاتية 2 .وكثيرا ما تدرس الأخلاق باسم الدين ويدافع الدين عن نفسه باسم الأخلاق، ويكاد مدلول إحدى الكلمتين يتطابق مع مدلول الكلمة الأخرى في بعض المواقف[1] .

إن القرآن الكريم والكتب السماوية الأخرى والتي تعد المنبع الأول لكل القيم الأخلاقية التي يسترشد الإنسان الواعي، فضلا عن السنة النبوية لسيد المرسلين النبي **محمد** صلى الله عليه وسلم، هي أساس الأخلاق، فنجد أن هناك عدة أحاديث تحث على إتقان العمل ومنها قوله صلى الله عليه وسلم":إن الله يحب إذا عمل أحدكم أحدكم عملا أن يتقنه ."وهناك أحاديث كثيرة دف إلى زرع القيم الحميدة في الأفراد منها قوله صلى الله عليه وسلم":أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه."

[1] محمد عبد الله دراز، **الدين بحوث ممهدة لدراسة تاريخ الأديان**، الطبعة الأولى، دار القلم، الكويت، 1991 ، ص58

ب .العائلة :تعد العائلة (الأسرة) أحد المؤثرات البيئية التي تساعد على تكوين سلوك الفرد، فهي تمثل المصدر الأول للمعلومات التي يحصل عليها، فالمبادئ والقيم الاجتماعية التي تحدد مسيرة حياة الفرد إنما يتعلمها من العائلة التي ترعرع في ظلهاحيث ينقل الإنسان سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى التنظيم، وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعاشة وظروف حياته المادية، فالأسرة التي تربي أبناءها على المبادئ والمثل الدينية من صدق وأمانة واحترام، يظل أبناؤها متمسكين هذه المبادئ .وأما الأسرة التي تربي أبناءها على عدم احترام القيم والمبادئ، والتشكيك فيهما فإن هؤلاء الأبناء سينقلون نظرهم للقيم والمبادئ إلى التنظيم الذي سوف يعملون فيه .وعلى العموم فتصرفات موظف المستقبل هي تركيبة نفسية اجتماعية متكاملة لطفل اليوم، فالمبادئ التربوية تؤثر على الدور الاجتماعي للطفل وهو ما يؤثر بدوره بالطبع على مستوى أخلاقه وبالتالي على أخلاقياته في المنظمة[1]

ج المؤسسات التعليمية والخبرة السابقة أو المكتسبة :تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريسهم بعض المساقات في الدين والأخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوكياتهم الإيجابية تجاه المؤسسة والانتماء والإخلاص

2 المنظمة :إن منظمة الأعمال هي المؤثر والمتأثر بالسلوك الأخلاقي أو لاأخلاقي الذي يمارسه المديرون والعاملون فيها .فهي تشير إلى السياسات والأنظمة ومجموعة مبادئ الأخلاقيات ونظم المكافأة والاختبار والتدريب التي تشكل بمجملها واحدة من أهم القوى المساهمة في تشكيل أخلاقيات الأعمال والتي من شأنها أن توجه السلوك باتجاه معين، ولكل نظام من أنظمة المنظمة تأثيرا خاصا على طبيعة سلوك العاملين وبمجمل هذه التأثيرات تتولد قوة تشد السلوك وتدفعه بالاتجاه الذي قد يعزز أو يضعف العمل بأخلاقيات الأعمال ومن السياسات المتبعة من قبل المنظمة نجد:

أ الثقافة التنظيمية :والتي هي في حقيقتها مجموعة المفاهيم والمعتقدات والقيم الراسخة والطقوس والشعائر ذات الدلالات المهمة .ويعبر عنها بأنها طريقة عمل الأشياء المتعلقة بالمنظمة، وإن أهم فوائدها تتمثل بكونها مرجعية للعاملين ومرشد للسلوك الملائم .

ب .المدونات الأخلاقية :وثيقة تصدرها المنظمة تمثل أداة ووسيلة توصل من خلالها الإدارة توقعاتها الأخلاقية، فهي تتضمن على الأقل مجموعة القيم والمبادئ المرتبطة بالسلوكيات المقبولة والمرغوبة أو السلوكيات الخاطئة وغير المرغوبة داخل المنظمة أو بتعاملها مع الأطراف الأخرى.

[1] سيد أحمد غريب، **دراسات في علم الاجتماع العائلي**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1985 ، ص229

ج .سلوك المديرين والمشرفين والزملاء :يكون للأشخاص الذين يقتدي بهم الفرد ويتخذ منهم نموذجا يحتذى به تأثيرات واضحة في أخلاقه في ميدان العمل، حيث نجد أن الزملاء يؤثرون إلى حد كبير في تكوين أخلاق الفرد وأهدافه وهواياته ورغباته، ولذلك يقول الرسول **محمد** صلى الله عليه وسلم" المرء على دين خليله فلينظر أحدكم من يخالل"، وقد قيل قديما" لا تسل عن المرء بل سل عن قرينه ."

3 البيئة الخارجية :إن الإنسان كائن اجتماعي بفطرته وطبيعته، ولا يستطيع أن يعتزل الناس ويعيش وحيدا، فنجده يتأثر بمجموعة من العوامل الخارجية التي تتحكم في أخلاقه ومن ضمنها نجد:

أ .التشريعات والقوانين الحكومية :إن التزام الفرد بأخلاقيات الأعمال تبعا للنظم الوضعية لن يكون إلا بمقدار خوفه من العواقب المترتبة على عدم الالتزام بها، فالقوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات وتصريف المعاملات وتنفيذ القرارات الإدارية وأوامر الرؤساء الإداريين.

والمقصود هنا بالتشريعات هي دستور الدولة وكافة القوانين المنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية، والأنظمة واللوائح الأخرى على مختلف أنواعها، التي تبحث في أخلاقيات الأعمال من حيث الانتظام بالدوام مثلا، والتقيد بقواعد الجدارة والاستحقاق وأتباع كافة الإجراءات القانونية من بين القوانين التي تنص على ذلك نجد القانون الأساسي العام للعامل في مادته 23 والذي جاء فيه:

"يتعين على العمال أن يلتزموا السر المهني، وألا يفشوا محتوى أية وثيقة أو حدث أو خبر بحوزتهم أو يطلعون عليه بحكم ممارسة مهامهم وأن لا يمكنوا غيرهم من الإطلاع عليه ما عدا ما تقتضيه ضرورات الخدمة ".

54 وتضمن المرسوم التنفيذي رقم93 / 54، في مادته الثانية" :يلتزم الموظفين أثناء وظائفهم بواجب النزاهة، في علاقاتهم مع الجمهور[1] "

ب .الأعراف والتقاليد الاجتماعية :تحتوي على مجموعة من القيم والعادات والتقاليد والأعراف التي اكتسبت قوة القانون في ضبط السلوك الفردي اتجاه العديد من القضايا، وهي بالتالي تعد من أهم مصادر أخلاقيات الأعمال المؤثرة في السلوك، وتلعب دورا مهما لدى الأفراد من حيث الاستقامة والالتزام بالقواعد الأخلاقية المجتمعية.

ج .جماعات الضغط في المجتمع المدني :بالإضافة للمصادر السابقة تشكل جماعات الضغط بجميع أشكالها مصدرا مهما لقواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في منظمات الأعمال .وقد تمارس الكثير من جماعات الضغط تأثيرا في سن الكثير من القوانين وقواعد العمل أو قد تنظر بشكل غير رسمي لتعزيز اتجاهات وأخلاقيات معينة

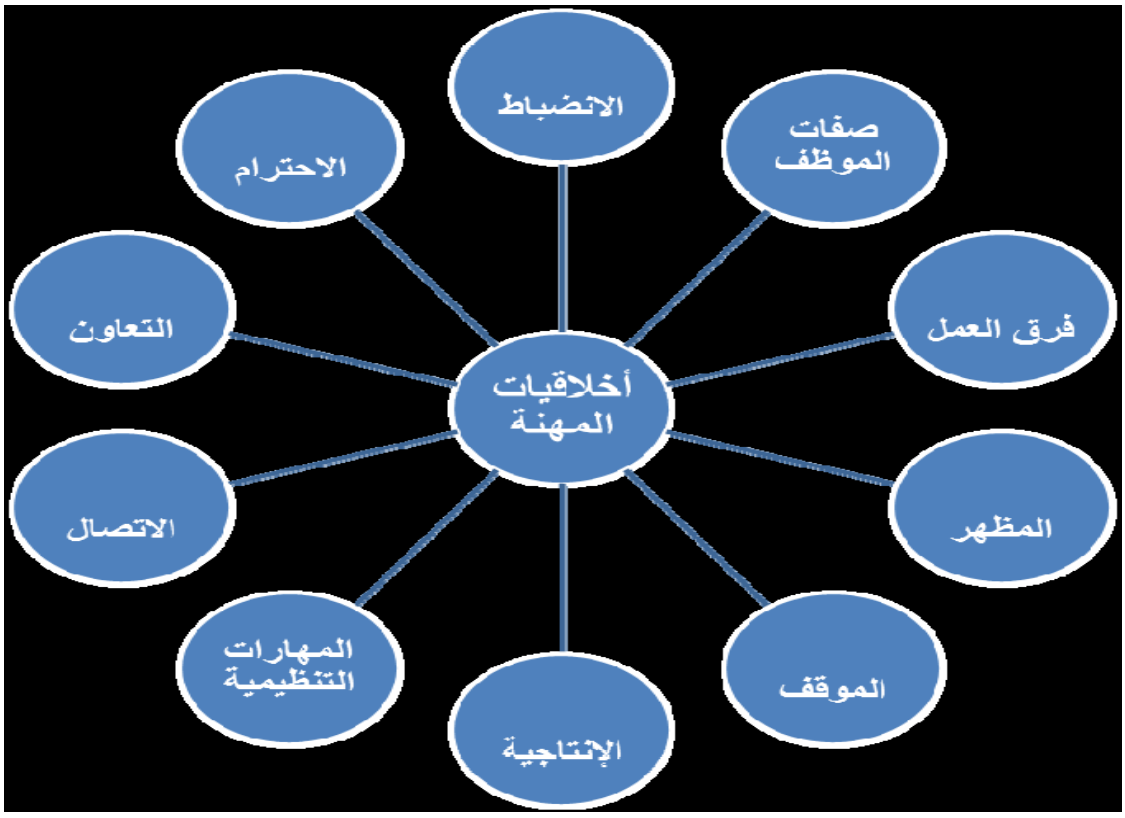
[1] المرسوم 87 / 12، المؤرخ في 1 رمضان 1397 الموافق ل 8 أوت 1987 ، المتضمن القانون الأساسي العام للعامل، الجريدة الرسمية، العدد 32 ، ص 724

نسترشد بها الإدارة عند اتخاذ قراراتها .ولعل أوضح الأمثلة على جماعات الضغط هي نقابات العمال، وجمعيات حماية المستهلك، جمعيات الدفاع عن حقوق المرأة، جمعيات حماية البيئة، جمعيات السلام الأخضر[1] .

المطلب الثاني :الخطوات التي يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة

وتهتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة. كما تعبر عن ضرورة أداء العامل لمهامه في كل وقت وفق قانون الدولة، الإقليم، المجتمع، والمنظمة التي يشتغل فيها فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لأن يكون مسئولا عن العمل الذي يقوم به .وقد تم تحديد مجموعة من الخطوات يمر فيها العامل حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة

الشكل 1-1 الخطوات التي يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة



[1] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال**، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2010. ص147

فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لأن يكون مسئولا عن العمل الذي يقوم به .وقد تم تحديد مجموعة من الخطوات يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة وهي[1]:

1 **الانضباط** :بحيث أن الغياب والتأخر يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف، ويمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته وبتوازن لا تكون على حساب العائلة او مجتمع او نفسه، معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها، ضبط الوقت، إعطاء لنفسه الراحة الكافية، و اعلام الجهات المعنية في حالة غيابه.[2]

2 **صفات الموظف** :فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة ، بالوظيفة، وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف : الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التبادل والتعاون في انجاز المهام، الأمانة، وروح المسؤولية[3].

3 **فرق العمل** :بحيث تضمن فرق العمل انجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر، تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظف من خلال كسبه لمعارف ومهارات جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل، الالتزام بفعالية ضمن عمل الفريق، روح التضحية، فتح فرص التعلم وإعطاء مجال للآ خررين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة، التحلي بالسلوكيات الإيجابية في علاقته مع أعضاء فريق العمل، والثقة في ومع الآخرين.

4 **المظهر** :بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للوظيفة، للمنظمة، لزملائه الموظفين، للجهات العليا، وللمستهلكين.

5 **المواقف** :فيجب أن تكون للموظف مواقف إيجابية تعكس ثقته في نفسه.

[1] جوهر اقطي فوزية, المرجع السايق, ص,8

2

3

6 **الإنتاجية** :حيث يمكن للموظف من تحسين إنتاجيته من خلال احترام إجراءات العمل، إجراءات السلامة، وطرق استخدام موارد المنظمة[1].

7**المهارات التنظيمية** :إذ يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة

8**الاتصال** :فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان الاتصال لفظي أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام والشعور بالآخرين

9 **التعاون** :من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل.

10 **الاحترام** :فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي

. المطلب الثالث: الحاجة إلى أخلاقيات المهنة

بعد تحديدنا لمفهوم أخلاقيات الأعمال سابقا، فإن التساؤل الذي يتبادر إلى الذهن ويمكننا إثارته هنا هو: لماذا هذه الحاجة إلى الأخلاقيات والاهتمام المتزايد به
تكمن الحاجة إلى الأخلاقيات في المنظمة إلى[2]:

1 شيوع بعض الأعمال المضادة أو غير المرغوب فيها، مما ولد الإحساس المتزايد بأن المنظمات أصبحت في تصرفاتها وصفقاتها أقل أخلاقية مما كانت عليه في السابق، مما يكشف عن الحاجة إلى الأخلاقيات في المنظمات سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي؛

2 تعقد وتداخل المصالح في المنظمات الحديثة جعلها أمام حالات معقدة من الصعب جدا الحكم فيها على ما هو صواب أو ما هو خاطئ من الناحية الأخلاقية، وهذا ما أدى إلى أن تصبح المشكلات الأخلاقية في غاية التعقيد في نطاق واسع من القضايا والمواقف والحالات، لهذا أصبحت أكثر إثارة للاهتمام والجدل في الوقت الحاضر على صعيد البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة؛

[1] جوهر اقطي فوزية, المرجع السابق, ص,9
[2] مفيدة تيتوش ، **تحليل الإشهار من منظور أخلاقي**، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر،2008 ص63

3 ثمة مراجعة جدية للمفاهيم السائدة التي ترى أن منظمات الأعمال دف من أجل بقائها واستمرارها إلى تعظيم الربح، مما أدى إلى إضافة قدسية واضحة على الربح والربحية في هذه الشركات دون أن يرافق ذلك اهتمام واضح بالاعتبارات الأخلاقية والمعنوية

4 وجود وقوة الأسباب المؤدية إلى المعضلات، فالأفراد سواء في الإدارة أو في الوظائف الأخرى التابعة لها نجد أن لهم أسباب عديدة تدفعهم إلى الانتهاكات الأخلاقية .

المبحث الثالث :وسائل ترسيخ والجهود الدولية الرامية لوضع إطار أخلاقيات المهنة

إتباع الأخلاق هو ما يجب أن يحرص عليه كل شخص .ولكن إدارة المنظمة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات المهنة بناءا على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل، فعدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة وبالتالي فلابد لها من الحرص على تطبيقها

مطلب الأول : وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة [1]

إتباع الأخلاق هو ما يجب أن يحرص عليه كل شخص .ولكن إدارة المنظمة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناءا على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل، فعدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة وبالتالي فلابد لها من الحرص على تطبيقها .

1-تنمية الرقابة الذاتية : فالموظف الناجح هو الذي يراقب الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول ، وهو الذي يراعي المصلحة الشخصية التي لا تتناقض مع المصلحة المجتمع ، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شكّ ؛ لأن الموظفين مخلصون لها

[1] جوهرة، إقطي، فوزية، مقراش .(2012)أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية .حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر، الجزائر ص8

2–وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة : لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً م ن ضعف النظام ، أو عدم وضوحه . ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتباً خاصاً للاهتمام بأخلاق المهنة ، يقوم عليه مجموعة من الموظفين ، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الاخلاق

3–القدوة الحسنة : وهي خير وسيلة لاجتذاب الآخرين وتوثيق الصلات بهم والتأثير فيهم ، فإذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة ، فهم كذلك من باب أولى .

4–تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة : فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة فمن مصلحة الشخصية ان يزيد من الأداء وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية ، وازدهار البلد ، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.

5–محاسبة المسؤلين ، والموظفين : فلا بدّ من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام ، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام ،

6–التقييم المستمر للموظفين : مما يحفزّهم على التطوير إذا علموا أن من يطوّر نفسه يقيَّم تقييماً صحيحاً، وينال مكافأته على ذلك ، والتقييم الصحيح والاخلاقي يعين المسوؤل على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم[1]

المطلب الثاني: اهم أسباب الانهيارات الأخلاقية في عالم الأعمال

لقد أصبح موضوع أخلاقيات الأعمال على مستوى المؤسسات سواء كانت محلية أو دولية شغلا شاغلا لدى الكثير من فئات المجتمع .و تشير الدراسات إلى أن النشاطات غير الأخلاقية على مختلف المستويات تتم بشكل يومي و بشكل متزايد، لذلك سنقوم بعرض أهم العوامل المؤدية إلى انهيار الأخلاقي في المؤسسات و التي نذكر منها:

[1] السكرانة بلال خلف **اخلاقيات الاعمال** دار المسير للنشر والتوزيع الطبعة الاولى عمان الاردن 2009ص67

-تقبل الرشاوي :التي تعتبر من أخطر التطورات غير الأخلاقية التي تنخر جسد المؤسسات خاصة العمومية

-الافتقار إلى العدالة والنزاهة في المعاملة تأخذ هذه القضية أشكال متعددة تظهر بشكل عدما احترام التشريعات والقوانين وما قد يترتب على ذلك من إلحاق إضرار بالمجتمع الذي تعمل به المؤسسات مثل إضرار بالبيئة

-المعلومات المضللة والكاذبة حيث تسلك بعض المؤسسات سلوك لا أخلاقيا في اتصالها بالجمهور من خلال نشر إعلانات مخادعة او على منتجاتها وما قد يترتب على ذلك من أضرار يتعرض لها مشتري تلك المنتجات

-الخوف والصمت إزاء تجاوزات المديرين في المؤسسة

-الضغوطات التي يفرضها بعض المديرين على المؤسسة ليستمروا في مناصبهم

-وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والنزاعات

-الاعتقاد ان حسن أداء بعض الإعمال يستلزم أحيانا اتخاذ أساليب غير أخلاقية

- تضارب المصالح (ترجيح المصلحة الخاصة على العامة)[1]

5-محاسبة المسؤلين ، والموظفين : فلا بدّ من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام ، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية.وهذه الاجهزة يجب ان تخضع لرقابة التي تشرف على تطبيق النظام ،

6-التقييم المستمر للموظفين : مما يحفزّهم على التطوير إذا علموا أن من يطوّر نفسه يقيَّم تقييماً صحيحاً، وينال مكافأته على ذلك ، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم

المطلب الثالث:الجهود الدولية الرامية لوضع إطار عام لأخلاقيات المهنة

[1] **اخلاقيات الاعمال الدولية والمسؤولية الاجتماعية** مقال متاح على الرابط التالي اطلع عليه يوم 04 05 2019 www.stqou.com/vb/attachment.php?attachmen،

لقد أبدت المجموعة الدولية مؤخرا اهتماما بالغ الوضوح بموضوع أخلاقيات المهنة ويتجلى ذلك أساسا من خلال إتخاذها لجملة من المبادرات الرامية لمعالجة الموضوع، والخروج ببعض التوصيات والتدابير ذات الطابع الدولي وذلك من أجل الحد من انتشار ظواهر الفساد في مختلف القطاعات لاسيما ظاهرة الرشوة والمحسوبية، وكذا من أجل رسم إطار أخلاقي عام يتسم بالإلزام.

يبرز هذا الاهتمام الدولي من خلال مجموعة من المبادرات الدولية التي عنيت بالموضوع

الفقرة الأولى :في إطار هيئة الأمم المتحدة(*ONU*)

إن مركز الوقاية من الجرائم الدولية التابع لهيئة الأمم المتحدة قد أعد برنامجا دوليا لمكافحة الرشوة، يتضمن محورين أساسيين هما:

1-عنصر التحري والبحث؛

2-عنصر التعاون التقني.

فيما يخص المحور الأول فقد أجريت عدة دراسات تتعلق بكل من:

الرشوة في الإدارات العمومية؛

الرشوة في المؤسسات الاقتصادية؛

الرشوة في الأوساط السياسية والمالية .

وبإنتهاء هذه الدراسات يتم إعداد " بروتوكول لمراقبة الرشوة " وسينشر كل سنة لتسهيل عملية التقييم والمتابعة.

أما فيما يخص عنصر المتابعة التقنية، فإنه يعكس وبصفة واضحة برنامج الأمم المتحدة في مساعدة الدول لاسيما السائرة في طريق النمو في تكثيف قدرات المؤسسات بهدف الوقاية ومكافحة الرشوة وذلك عن طريق تكوين كفاءات متخصصة على المستوى الوطني لمحاربة هذه الآفة.

الفقرة الثانية :في إطار منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية[1](*OCDE*)

لقد لعبت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية دورا هاما في مجال ارساء قواعد الأخلاقيات، وعلى وجه الخصوص في مجال مكافحة الرشوة داخل القطاع العام، وقد ترجم اهتمام هذه المنظمة بموضوع الأخلاقيات بإعداد توصيات خاصة لمكافحة الرشوة في المعاملات التجارية الدولية وذلك في سنة 1997 إضافة إلى إبرام اتفاقية لمكافحة الرشوة في ميدان المبادلات التجارية الدولية من خلال توصياتها ساهمت المنظمة في إرساء المبادئ الأساسية لأخلاقيات المهنة خصوصا في القطاع العام، وقد تمت مناقشة هذه المبادئ في نوفمبر 1997

.وتم نشرها في أفريل (OMC) 1998 المنظمة العالمية للتجارة، وقد أعد وزراء الدول المشكلة للمنظمة تقريرا شاملا يخص هذه المبادئ سنة2000 التي تم اعتماده كورقة طريق في مجال الأخلاقيات.

الفقرة الثالثة :في إطار مجموعة الثمانية الكبار(*G 8*) *G*

في قمتها لسنة 1998 قرر أعضاء المجموعة عقد قمة للدول الأعضاء خاصة بإيجاد السبل الكفيلة بمكافحة ظاهرة الرشوة وفرض احترام أخلاقيات المهنة في أوساط العدالة والأمن العمومي.

وقد تم عقد هذه القمة يوم1999/02/24، ودامت 3 أيام وقد ترأسها نائب الرئيس الأمريكي آل غور الذي إجتمع بممثلي مايزيد عن 90 دولة ومسؤولي الأمريكي و المنظمات الدولية، وقد تناول الم تتألف قواعد الأخلاقيات من نوعين من المعايير؛ ألا وهما المبادئ وقواعد السلوك[2].

[1] www.corporatecompliance.org | +1 952 933 4977 اطلع عليه يوم 04 05 2019

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يمكننا القول أن الأزمات المالية العالمية التي مست كبرى الشركات المالية، وانهيارات الاقتصاد العالمي نتيجة الفساد المالي والإداري الذي كان يسود شركات آنذاك أدى إلى زيادة الاهتمام بأخلاقيات المهنة كأحد دعائم الثقة في المهنة والتمكن من اكتشاف الأخطاء والغش والتصرفات غير القانونية، إضافة إلى قيام المنظمات والجمعيات المهنية بالبحث عن وسائل جديدة لضبط أخلاقيات المهنة، وذلك من خلال الالتزام بالسلوك والقواعد الأخلاقية وبالتالي يؤثر في تحسين اداء

.

مقدمة

تمثل الموارد البشرية في المؤسسات موردا من أهم موارد المؤسسة، وأصلا من أهم الأصول التي تمتلكها المؤسسة فالمورد البشري هو محور العملية الإنتاجية فلا يمكن تحقيق أهداف المؤسسة بدون هذه الموارد البشرية، فالمؤسسة بدون أفراد ما هي إلا مجموعة من المباني، والمعدات والآلات فقط، فالأفراد الناشطة هي التي تصنع أو تخلق المؤسسة وليس المباني أو المعدات. ومن أهم سبل نجاح أي مؤسسة وجود أفراد قادرين ومخلصين ومتخلقين على بذل الجهود المطلوبة للقيام بكافة أنشطة العمل داخل المؤسسة، حيث يعتبر موضوع الأداء وتقييمه من أهم المواضيع في وظيفة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة، ذلك أن نجاح أي مؤسسة مرتبط بمدى كفاءة وفعالية أداء مواردها البشرية وعليه نجد أنه يعتبر المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المديرين كونه يشكل أهم أهداف المؤسسة، ولمعرفة مدى كفاءته تقوم إدارة الموارد البشرية بتقييمه لكي تعرف مكامن الضعف والقوة في إنجاز الأعمال المنوطة بكل فرد في المؤسسة من أجل وضع استراتيجية فعالة للقوى العاملة وبناء برامج الاختيار والتعيين ووضع معايير موضوعية للأجور والترقية والتحفيز أو حتى الاستغناء عن الأفراد في المؤسسة

الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية، على النحو التالي:

المبحث الأول :تقديم أداء العاملين؛

المبحث الثاني :العوامل المؤثرة في أداء العاملين؛

المبحث الثالث :تقييم أداء العاملين.

الفصل الثالث :أداء العاملين.

المبحث الأول :تقديم أداء العاملين.

يعتبر العنصر البشري أحد أهم مصادر الأداء في المؤسسة باعتبار أن الفرد هو أهم مواردها على ألإطلاق إذ لا معنى للموارد الأخرى سواء كانت مالية، تكنولوجية إذا غاب عنها أداء العنصر البشري سواء في المستوى الإداري أو التنفيذي، وانطلاقا من أهمية تحليل أداء العاملين سيتم التطرق في هذا المبحث بداية إلى مفهوم أداء الفرد، إلى جانب عناصر ومحددات الأداء.

المطلب الأول :تعريف أداء العاملين.

للإلمام بمفهوم الأداء يتطلب الوقوف على التعاريف المختلفة للأداء، كما يتطلب التعرف على العناصر المكونة له، بالإضافة الى مختلف المحددات التي تتحكم بمستواه، حيث وضع الباحثون تعاريف عديدة للأداء نذكر منها:

يقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، وهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقيها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها[1]

أما الكاتب مصطفى عشوي فيرى أن" :الأداء هو نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال[2]

يعتبر هذا التعريف أن الأداء هو نتيجة أي نشاط والتي تتجسد في تغيير المحيط، لذا فالأداء قد يكون جيدا أو سيئا حسب النتيجة، إلا أنه عند ذكر مصطلح الأداء يتصور الذهن تلقائيا فكرة الأداء الجيد.

. يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو (يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة[1]

[1] عايدة خطاب، التخطيط الاستراتيجي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1991 ، ص35 .

[2] مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 9111 ، ص 244 .

نعني بأداء الفرد للعمل بقيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية، يمكن قياس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي عملية الجهد المبذول، ونوعية الجهد ونمط الأداء[2]

ويجدر بنا هنا الإشارة إلى بعض المفاهيم المرتبطة بالأداء وهما الكفاءة والفعالية، فتشير الكفاءة إلى النسبة بين المدخلات والمخرجات فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى فهو مفهوم يرتبط بالقدرة على أداء الأعمال أي مرتبط بالمهارات، أما الفعالية فتشير إلى الأهداف المحققة من قبل العامل[3]

يمكن أن يكون الأداء نجاحا، كالنجاح الذي تحققه المنشأة من تحقيق أهدافها، وهذا ما يتناسب مع احدى وجهات النظر المجسدة في التعريف التالي" :الأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة (للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها[4]

وكثيرا ما يقارن الأداء بمصطلحي الكفاءة والفعالية، ذلك أنه وعلى المدى القصير والمتوسط يقدر بمستوييهما ويمكن تعريف كل من الكفاءة والفعالية كمايلي:

الكفاءة :تعني القدرة على الإنجاز بالشكل الصحيح [5] وهي حسب "Martory Bernard"تتمثل في العلاقة بين النتائج المحققة والموارد المستخدمة لتحقيقها ويمكن تمثيل هذا رياضيا بالعلاقة التالية[6]

الكفاءة = النتائج المحققة / الموارد المستخدمة

أو = المخرجات / المدخلات

---

[1] راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 ، ص 209 .

[2] أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية ، بيروت، 1971 ، ص 50 .

[3] سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للإنتاج والتوزيع، عمان، الأردن، 2002 ، ص138 .

[4] فلاح حسن عداي الحسيني، الادارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر، عمان، 2000 ، ص131 .

[5] Bernard Martory, **Gestion des ressources humaines**, pilotage social et performances, Dunod, paris, 2009, p.164.

[6] Leon C Megginson, **Management**: **concepts and applications**, second édition, Harper a Row publichers, N.Y, 1986, p.13.

ويعني هذا بأن الكفاءة هي مدى الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق النتائج المتوقعة والأهداف المسطرة، وطبعا المسير الكفء هو الذي يحقق أعلى المخرجات بأدنى حد ممكن من المدخلات الفعالية :وتعني القدرة على ، الإنجاز التام للأشغال، ويتضمن هذا اختيار الأهداف الجيدة والطريقة المناسبة لتحقيقها وهي حسب "Bernard Martory"

تتمثل في درجة بلوغ أو تحقيق الأهداف مهما كانت الموارد المستخدمة[1]

وبصفة عامة فإن مفهوم الفعالية يتصف بالتعقيد، أما قياسها فيكون انطلاقا من العلاقة المتواجدة (بين النتائج المحققة والأهداف المرسومة، وبهذا يمكن حساب الفعالية بالعلاقة الرياضية التالية

الفعالية = النتائج المحققة / النتائج المتوقعة

أو = النتائج المحققة / الأهداف

ويرى"Peter Drucker" أن الفعالية هي سر نجاح أي منشأة فالمسير الفعال هو ليس الذي يبحث عن كيفية أداء الأعمال، بل هو الذي يبحث عن الأعمال التي يجب أن تنجز ثم يخصص الجهد والموارد اللازمة لإنجازها بكفاءة

تعريف اداء العامل

يمثل اداء العامل في(قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله) الى ان العامل البشري ظاهرة معقدة متعددة الجوانب الشخصية والسلوكية والاجتماعية يجسد اداء العاملين في (مدى مساهمتهم في الاعمال الموكلة اليهم ومدى سلوكياتهم وتصرفاتهم اثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي يطرء على اسلوبهم)

المطلب الثاني :عناصر أداء العاملين.

[1] Bernard Martory, op cit, p.164.

يتحدد أداء العاملين من خلال عناصر عدة تختلف هذه العناصر من مؤسسة إلى أخرى ويكون هذا الاختلاف حسب طبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة حيث نلاحظ أن المؤسسات الصناعية والإنتاجية تركز دائماً على كمية الإنتاج ووقت الإنتاج وعدد المعيب والتالف في الانتاج مع قليل من الاهتمام بالأمور السلوكية، ونجد الأمر مختلف في المؤسسات الخدمية والتي هي محض دراستنا حيث الاهتمام بالأمور السلوكية، ونجد الأمر مختلف في المؤسسات الخدمية والتي هي محض دراستنا حيث تحاول هذه المؤسسات تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية للمستفيد من الخدمة، ولذلك فهي تركز على السمات الشخصية وسلوكيات الفرد العامل فهي ترغب بالعاملين الذين يبدون تعاون مع زملائهم ورؤسائهم في العمل ويعملون بروح الفريق وكذلك العاملين الذين يمتلكون قدرات ومهارات تمكنهم من جذب الزبائن وتقديم أفضل الخدمات لهم، حيث أن من المعلوم أن الزبون يبحث عن اللمسة الإنسانية في مثل هذه المؤسسات أكثر من الخدمة نفسها.

وتقسم عناصر أداء العاملين إلى خمسة عناصر أساسية يتفرع منها عناصر فرعية كما يأتي

أولا :العمل والإنتاجية[1].

- **كمية الإنتاج** :يقيم هذا العنصر مدى تغطية العامل لمسؤوليات عمله من حيث كمية الإنتاج مع الأخذ في النظر ظروف العمل المتاحة؛
- **جودة الإنتاج** :ويقيم مدى إتقان العامل لعمله ومدى سلامة إنتاجه مع مراعاة قواعد العمل وظروف العمل والإمكانيات المتاحة؛
- **السرعة** :وتشير إلى الوقت اللازم لإنجاز العمل المطلوب أو المحدد مسبقاً؛

الإلمام والإتقان بالعمل :وتشير إلى مدى إحاطة العامل ومعرفته بأمور عمله وكيفية أدائه .

ثانيا :التعاون والعلاقات.

[1] البرنوطي سعاد نائف، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الأردن، ص593 ،2001

- **العلاقة مع زملاء العمل** :وتشير إلى درجة تعاون وتفاهم الفرد مع زملائه في العمل؛

العلاقة مع الرؤساء :وتشير إلى مدى الترابط والاتفاق بين الفرد العامل ورئيسه أو مشرفه المباشر في العمل؛

العلاقة مع الزبائن :وتشير إلى درجة الترابط والتفاهم بين الفرد العامل والزبون .

ثالثا :القدرات العقلية.

القدرة الإبداعية :وتتمثل القدرة على إدخال التحسينات والأفكار الناجحة إلى العمل؛

القدرة على التعلم وتطوير الذات :وتشير إلى قدرة الفرد العامل على اكتساب المعلومات والأفكار التي من شأنها رفع مستوى أدائه؛

القدرة على حل المشكلات :وتتمثل في مدى قدره الفرد العامل على مواجهة المشاكل وتفهمها والعمل على حلها؛

الذكاء :وتتمثل في القدرات العقلية التي يمتلكها الفرد العامل مثلا سرعة البديه وقوة الذاكرة... الخ.

رابعا :المواظبة.

الالتزام بالدوام والأوقات الرسمية :ويقصد بها المحافظة على مواعيد الحضور والانصراف عن العمل؛

الالتزام بالضوابط والتعليمات :وتتمثل في مدى الالتزام العامل بالضوابط والتعليمات الموجهة إليه من رؤسائه في العمل.

خامسا :السمات الشخصية والاستعدادات النفسية.

الاستعداد لتحمل المسؤولية :وتشير إلى مدى تقدير العامل لمسؤولياته ومدى الحاجة لمتابعة عمله

الجدية والحرص :وتشير إلى مدى اهتمام وحرص العامل على عمله؛

القدرة على التغيير والتكييف :وتشير إلى مدى المرونة التي يمتلكها العامل في تأدية أعماله .

المطلب الثالث :محددات أداء العاملين

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أي إدراك المهام فهذا يعني أن الأداء هو نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من :الجهد، القدرات وإدراك الدور أي إدراك المهام المنوطة به.[1].

فيشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته وينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك، أما القدرات فيقصد بها الصفات الشخصية للفرد والتي يستخدمها لأداء وظيفته، فيما يشير إدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يوجه الفرد جهوده في العمل من خلاله ويتمثل ذلك في مجموعة الأنشطة والسلوكيات التي يقوم بها الفرد في أداء مهامه.

ولكي يحقق الفرد مستوى مر من الأداء لابد من وجود تكامل وحد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء، بمعنى أن الفرد إذا بذل جهودا فائقة، وكانت لديه قدرات لا بأس بها وكان مدركا لدوره فإن مستوى أدائه سيكون مقبولا، أما إذا كان يبذل جهودا كبيرة ويتمتع بقدرات متفوقة إلا أنه غير مدرك لدوره، أو أن لديه قدرات متفوقة و الفهم اللازم للدور الذي يقوم به إلا أنه لا يبذل الجهود اللازمة في العمل فإن مستوى أدائه عادة ما يقيم كأداء منخفض أو غير مقبول، وفي بعض الأحيان قد يبذل العمل الجهد اللازم لذلك مع تمتعه بقدرات فائقة وفهما جيدا لمهمته إلا أنه يتصادم مع بعض العوامل الخارجة عن نطاق سيطرته يمكن لها أن تؤثر على مستوى أدائه والتي نوردها في العنصر الموالي

المبحث الثاني :العوامل المؤثرة في أداء العاملين.

هناك العديد من العوامل التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر في أداء العاملين، منها ما يقع تحت سيطرة الفرد العامل والكثير منها هو خارج سيطرته، وعلى الرغم من أن هذه العوامل قد تؤخذ بوصفها أعذارا إلا أنها يجب أن تؤخذ بالاعتبار لأنها حقيقية موجودة بالفعل، ويمكن تصنيف هذه العوامل أعذارا إلا أنها يجب أن تؤخذ بالاعتبار

[1] رواية محمد حسن مرجع سابق ص 210

لأنها حقيقية موجودة بالفعل،ويمكن تصنيف هذه العوامل المؤثرة في أداء العاملين إلى ثلاثة أصناف، يحوي كل صنف مجموعة من المؤثرات الفرعية. [1]

المطلب الأول :عوامل منظمية

تتعلق بفلسفة المؤسسات والسياسات والإجراءات والطرق الإدارية المستخدمة مع العاملين وتضم:

أولا .أسلوب الإدارة :تعتبر العلاقة بين المدير وموظفيه علاقة تكاملية، وأسلوب المدير في تعامله مع موظفيه أحد العناصر الرئيسية التي تضمن أداء الأعمال الموكلة إليهم بفعالية، فالمدير يوجه الموظفين لتنفيذ متطلبات العمل وفق توجه معين، فالبعض منهم ينهج أسلوب الحزم في قراراته وله مبرراته في ذلك، والبعض الآخر ينحى أسلوب التسلط لفرض قراراته وقناعاته. مما لا شك فيه أن التسلط له أثر سلبي على معنويات العاملين مما قد يؤثر بالتالي على أدائهم

وإنتاجهم، ولتلافي هذه الحالة ينبغي على المدير أن يكون حازماً في لين ولين في حزم بمعنى أن يطلب إنجاز المهمة المطلوبة بالشكل الصحيح مع المحافظة على الروح المرحة والعلاقة الإيجابية دون أن تظهر عليه علامات التسلط وهنا يرجع الأمر لحنكة المدير(هوالذي يبعث الروح في الخطة) الإدارية وخبرته العملية، فالأسلوب الإداري الأكثر فعالية

لضمان إنجاز الأعمال بانسيابية هو الأسلوب الذي يعمل على تحقيق المعادلة الصعبة وهي إنجاز العمل وتحقيق الأهداف مع المحافظة على العلاقات الصحية بين العاملين سواءً تطلب المشاركة أو الحزم أو حتى (استخدام النظام لو تطلب الأمر لكن في أضيق الحدود

1 [1]راوية محمد حسن، مرجع سابق، ص 212 .

ثانيا الهيكل التنظيمي :وهوالمخطط لتوزيع المهام الذي يجب ان يكون محدد بدقة وعدم تداخل الاعمال بين العمال بغية تحقق أهداف المؤسسة، إضافة لذلك يبين أنماط الاتصالات وشبكات العلاقات ولكي يحقق الهيكل التنظيمي للمؤسسة الكفاءة

والفاعلية في إنجاز المهام لابد أن يتسم بالمرونة، إن هذه الخصائص تتيح للعاملين المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات وتحقيق سبل الإبداع والابتكار في إطار مناخ تنظيمي قادر على تحفيز الأفراد ورفع روحهم المعنوية[1].

ثالثا العدالة الوظيفية :هي درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمؤسسة، وتجسد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين تجاه المؤسسة التي (يعملون فيها، وتأكيد الثقة التنظيمية المطلوبة بين الطرفين[2]

تعتبر العدالة الوظيفية من أهم مكونات الهيكل الاجتماعي والنفسي للمؤسسة، حيث تعتبر قيمة ونمط اجتماعي، والاعتداء عليها من جانب المؤسسة، يمثل تدمير للقيم والعلاقات الاجتماعية للعاملين، وعليه فإن عدم العدالة يترتب عليه إتباع العاملين لسلوكيات ضارة بالمؤسسة، لذلك يعتبر موضوع العدالة التنظيمية من الموضوعات المهمة في حقل الإدارة لأن العدالة التنظيمية تصب في السعي العلمي لردم الفجوة الحاصلة بين أهداف الأعضاء وأهداف المؤسسة .

رابعا الاتصالات الداخلية :إن نمط الاتصالات السائدة من شأنها التأثير في خلق المناخ التنظيمي الملائم، ومن خلالها يتم نقل المعلومات والبيانات والأفكار لتحقيق الأداء المستهدف للمؤسسة، وتعتمد الاتصالات على طبيعة العمل والمناخ التنظيمي السائد إذ إنها تؤثر وتتأثر به عادة حيث أن الموقع المادي للأفراد وما ترتبط بذلك من

[1] محمد آل سعد، المدير بين سندان تدني مستوى العاملين ومطرقة تحقيق أهداف المنظمة، مجلة التنمية الإدارية، العدد 89 ، المملكة العربية السعودية . أوت 2012 ، ص31 .

[2] صابرين مراد نمر أبو جاسر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي(دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية . الفلسطينية)، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2010 ، ص12.

جماعات العمل الرسمية وغير رسمية من شأنها أن تخلق مناخاً تنظيمياً ملائماً لخلق التفاعلات الاجتماعية الهادفة بين الأفراد وتنشيط دورهم وأدائهم[1].

المطلب الثاني :الظروف المادية للعمل.

وتتمثل بالعوامل المادية التي تحيط بالعامل أثناء قيامه بالعمل وهي:

أولا الإضاءة :تعتبر الإضاءة في بيئة العمل من العوامل الطبيعية عامة فبالعينيين تنقل إلى الجهاز العصبي المركزي ما يزيد عن 85 بالمئة من مجموع ما تنقله الحواس الخمسة، فالإضاءة السليمة ضرورة ملحة للقيام بالأعمال على أكمل وجه، وتكمن مخاطر الإضاءة في ضعف تدريجي في قوة الابصار نتيجة الاجهاد عصب العين بالإضافة إلى التأثير على الجهاز العصبي المركزي مما يؤدي إلى سرعة الشعور بالتعب والإجهاد ونقص القدرة على أداء العمل [2].

ثانيا الضوضاء :هي الخليط المتنافر من الأصوات التي تنتشر في جو العمل حيث تؤثر على نشاط العاملين فتقلل من إنتاجهم فضلا عن الآثار الجانبية التي تحدثه على المدى الطويل من أثر على الصحة والروح المعنوية للعاملين

ثالثا درجة الحرارة :ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا فإن كفاءة الفرد تقل فيه كلما ازدادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدلات المناسبة في مكان العمل، حيث ارتفاعها أو انخفاضها يسبب ضيقا لدى العامل كما تؤثر على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد إحساس العامل بالضيق ويقلل كفاءته في العمل[3]

رابعا التنظيم المادي للعمل :ويقصد بها مدى استخدام الأساليب التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في أتمتة العمل وتحديثه من حين لآخر وما تضفيه من تسهيلات في تنفيذ العمل والإبداع إن توافر تساهم في أتمتة العمل وتحديثه

[1] محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية(دراسة حالة وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة .) رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة، 2006 ، ص37

[2]، خديجة بن طبة، الظروف الفيزيقية وأثرها على أداء العاملين(دراسة ميدانية على عينة من عمال مصنع الآجرتقرت)، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2012 2011

[3] خديجة بن طبة، مرجع سابق، ص 11 .

من حين لآخر، وما تضفيه من تسهيلات في تنفيذ العمل والإبداع إن توافر تساهم في أتمتة العمل وتحديثه من حين لآخر، وما تضفيه من تسهيلات في تنفيذ العمل والإبداع إن توافر التكنولوجيا المناسبة يؤثر إيجابا على كمية وجودة الخدمات والإنتاج وكذلك على تخفيض الوقت اللازم لذلك وبالتالي تخفيض الجهد المبذول[1] .

خامسا طبيعة العمل :إن طبيعة العمل تعتبر عاملا مهما في تحفيز العاملين أو وإحباطهم إذ أن العمل الروتيني الرتيب يؤدي إلي حدوث الملل والسأم وزيادة الإهمال واللامبالاة وعدم الاكتراث نحو اعتماد أسلوب التحديث، أو التطوير حيث أن العامل غالبا ما يشعر بعدم أهمية جدوى عمله، أما الأعمال التي تتسم بالتحسن والتطوير فإنها تشجع العاملين على الإسهام بكل طاقاتهم وقدراتهم الابداعية في إثارة تتسم بالتحسن والتطوير فإنها تشجع العاملين على الإسهام بكل طاقاتهم وقدراتهم الإبداعية في إثارة الكفاءات والإمكانات الكامنة لديهم في نجاح العمل وتحقيق الأهداف .

المطلب الثالث :عوامل شخصية.

وتتمثل السمات والميزات الموجودة لدى الفرد العامل وتضم:

أولا مستوى التعلم :قد يرتبط مستوى التعليم عكسيا أو طرديا بالالتزام التنظيمي الذي يؤدي إلى رفع الأداء وقد يرجع السبب في العلاقة العكسية في أنه كلما ارتفع مستوى تعليم الفرد زادت توقعاته من رفع الأداء وقد يرجع السبب في العلاقة العكسية في أنه كلما ارتفع مستوى تعليم الفرد زادت توقعاته من المؤسسة، وكان التزامه لمهنته أكبر، كلما أثر على مستوى الالتزام التنظيمي لديه بالانخفاض ، ومن وجهة المؤسسة، وكان التزامه لمهنته أكبر، كلما أثر على مستوى الالتزام التنظيمي لديه بالانخفاض ، ومن وجهة أخرى كلما ارتفع مستوى التعليم وزادت خبرات الفرد وكانت طبيعة العمل تتناسب مع قدراته وميوله واتجاهاته كلما ارتفع مستوى الالتزام التنظيمي.

[1] محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي، مرجع سابق، ص35 .

ثانيا عدد سنوات الخدمة :تعتبر من العوامل التي لها تأثير على أداء العاملين حيث كلما زادت مدة الخدمة زاد تعلق الفرد بالمؤسسة، والعكس صحيح أي في حالة مدة الخدمة القصيرة فيكون الالتزام التنظيمي منخفض وهذا ينعكس بانخفاض الأداء . (الرحلة الاولى– المقاومة العمل –المرحلة الثانية التذوق العمل – المرحلة الثالثة الاستمتاع بالعمل)[1]

ثالثا درجة المعرفة بالعمل ومتطلباته :نعني به افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه أو أن تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصيبه الشعور بعدم (السيطرة على عمله مما يؤدي إلى شعوره في الضغط

رابعا رغبة العامل وأخلاقياته في العمل :كلما كان الأفراد ينظرون إلى المؤسسة على أنها المكان الذي يعتمدون عليه في إشباع حاجاتهم، وهناك درجة من التطابق بين توقعات الأفراد وما تقدمه المؤسسة زاد الالتزام التنظيمي وبذلك الأداء الوظيفي المؤسسة زاد الالتزام التنظيمي وبذلك الأداء الوظيفي

ويجب النظر إلى هذه العوامل على أنها مؤثرات في الجهد والقدرة والاتجاه وأن أي خلل في هذه العوامل يمكن أن يؤثر في أداء الفرد فضلا عن ذلك فأن تأثيرات هذه العوامل تتفاوت حسب أهميتها فيما يخص الفرد العاملومن عامل الى اخر ، فمثلا السياسات غير واضحة أو نمط الإشراف السيئ يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود وبالطريقة نفسها فإن النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في استغلال غير صحيح

للقدرات الموجودة لدى الأفراد العاملين[2] لذا فإن على الإدارة أن تهتم بهذه العوامل وتسخرها بشكل إيجابي لزيادة فاعلية وكفاءة أداء العاملين، وهذا يكون عن طريق:

1 توفير بيئة مؤسسية مدعمة تستخدم طرائق إدارية كفأة وناجحة يقل فيها عوائق الأداء؛

2 توفير ظروف عمل جيدة للعاملين؛

[1] صابرين مراد نمر أبو جاسر، مرجع سابق، ص27 .

[2] بشير عباس العلاق، الطائي حميد، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1999 ، ص373 .

3 اختيار العاملين الأكفاء الذين يمتازون بقدرات ومهارات وخبرات عالية.

وهنا يجب الإشارة إلى أن التسويق الداخلي يؤثر في تحسين ودعم أداء العاملين حيث إجراءاته المتمثلة في ثقافة الخدمة وسياسات إدارة الموارد البشرية والتدريب الداخلي ونشر المعلومات التسويقية إلى العاملين جميعها تدخل ضمن العوامل المؤثرة في أداء العاملين والتي من شأنها أن تؤثر بشكل إيجابي في أدائهم[1]

المبحث الثالث :تقييم أداء العاملين.

مرت عملية تقييم الأداء بتطورات عديدة، فاليوم تتطلب أنظمة التقييم التنسيق بين جهود كل من إدارة الموارد البشرية، ومديري المؤسسة المسئولين عن تقييم الأداء ولقد تعددت الطرق المتبعة لتقييم أداء العامل التي تشرح الأسلوب الذي يتم على أساسه تقييم أدائه، فيمكن إن نقسم طرق تقييم أداء العامل إلى حديثة وأخرى تقليدية، وسوف نتطرق في هذا المبحث تعريف وأهمية تقييم أداء العاملين بالإضافة إلى خطوات ومعايير التقييم وفي الأخير أهم الطرق لتقييم الأداء.

المطلب الأول :تعريف وأهمية تقييم أداء العاملين

أولا :تعريف تقييم أداء العاملين.

تعتبر عملية تقييم أداء العاملين إحدى السياسات المحورية في إدارة الموارد والبشرية والتي لا غنى عنها نظرا للفوائد التي تعود من تطبيقها، لذا على القادة الإداريين والمشرفين أن يولوها عناية قصوى، كما أن مجموع الباحثين قدموا مجموعة من التعاريف المتعلقة بتقييم الأداء نذكر منها:

يقصد بتقييم أداء العاملين قياس مدى قيام العاملين بالوظائف المسندة إليهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم، ومدى تقدمهم في العمل وقدرتهم على الاستفادة من فرص الترقي وزيادة الأجور[2]

[1] راوية محمد حسن، مرجع سابق، ص211 .

[2] زهير ثابت، كيف تقيم أداء الشركات والعاملين؟، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001 ، ص87 .

و يعني تقييم الأداء الحصول على حقائق أو بيانات عن الأفراد العاملين التي من شأنها أن تساعد في تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه فيه، في فترة زمنية محددة، وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية للقيام بالواجبات المتعلقة بعمله الحالي وفي المستقبل لشغل وظائف ذات مستوى أعلى من الوظائف الحالية، وذلك لفتح مجالات التقدم الوظيفي واستغلال الطاقات البشرية بالشكل أو بالأسلوب

الذي يحقق أهداف المؤسسة[1]

ويقصد بتقييم أداء العاملين كذلك دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، ذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل، وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقيته لوظيفة أخرى[2]

وتعرف عملية تقييم الأداء على أنها عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه إذ تنفذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيداً أم لا وفي كل المجالات[3].

ويشيع في العربية مفهوم تقييم الأداء، وليس تخمينه أو تقديره، أما في الإنكليزية فالمصطلح الشائع حاليا هو التخمين أو التقدير فمفهوم التقييم يوحي بإمكانية إعطاء قيمة محددة، أما مفهوم التقدير أو حاليا هو التخمين أو التقدير فمفهوم التقييم يوحي بإمكانية إعطاء قيمة محددة، أما مفهوم التقدير أو التخمين فهو يفتر بأن من الصعب إعطاء رقم لأداء فرد على مدى فترة زمنية معينة لذلك ما يتم هو التخمين فهو يفتر بأن من الصعب إعطاء رقم لأداء فرد على مدى فترة زمنية معينة لذلك ما يتم هو إجراء تخمين أو تقدير لهذا الأداء وسوف نستخدم هنا تسمية تقييم الأداء أو تقييم أداء العاملين لكونها مازالت شائعة في العربية

ثانيا :أهمية تقييم أداء العاملين.

[1] شاويش مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، فلسطين، 1996 ، ص) 86 .

[2] صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنرمة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001 ، ص) 752 .

[3] البرنوطي سعاد نائف، مرجع سابق، ص232 .

لتقييم أداء العاملين الكثير من الفوائد التي تعود على العاملين والمؤسسة، وهو ما يجعله عملية ضرورية ومحورية في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، ولعل أبرز فوائد ومزايا تقييم الأداء:

1 يسهم تقييم الأداء في الكشف عما يكون هنالك من طاقات كامنة لدى الأفراد وغير مستغلة في عملهم الحالي، ويسهم أيضا في الكشف عن العاملين الذين لا تتفق قدراتهم واستعداداتهم ومهاراتهم مع ما يقومون به من أعمال ويمكن أن يكون ذلك مدخلا لإعادة تقسيم العمل وتخطيط البرامج التدريبية اللازمة وتوزيع المسؤوليات والأعباء والأدوار على أعمال أخرى تتفق مع قدرة الفرد العامل؛

2 يسهم تقييم الأداء في توفر الأساس الموضوعي لكثير من أنشطة ومجالات الموارد البشرية كالترقية والنقل والتحفيز والأجور ومدى صلاحية اختبارات التوظيف وسلامة عمليات التعيين وبعبارة أخرى فإن تقييم الأداء أساس موضوعي وعادل لمكافأة المجدين من العاملين ومعاقبة المقصرين منهم ومن ثم تجنب الحكم العشوائي أو المتحيز عند اتخاذ القرارات في هذا المجال[1]

3 تقييم الأداء أساس جوهري لعمليات التطوير الإداري فعمليات التطوير الإداري تتناول جوانب عدة ومتشابكة منها ما يتصل بالتنظيم وإجراءات العمل، ومنها وهو أهم ما يتصل بالعاملين أنفسهم، إذ يسهم تقييم الأداء في توافر معلومات هامة عن مستوى أداء العاملين فإنها بذلك تساعد في تحديد الأساس الواقعي الذي يجب أن تبدأ منه جهود التطوير الإداري وبعبارة أخرى فإن نتائج تقيم الأداء يمكن

أن تكون مرشدا وموجها للعديد من برامج التطوير الإداري مثال ذلك برامج التدريب والتطوير الوظيفي والتحفيز وتوزيع الاختصاصات والمسؤوليات وتحديد معدلات الأداء وغيرها؛

4 يزود تقييم الأداء الإدارات المختلفة بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع العاملين كما يعد مؤشرا إجراء مؤشرا لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم وإنتاجيتهم ومستقبل المؤسسة نفسها

[1] زكي محمود هاشم، إدارة الموارد البشرية، دار سلاسل للطباعة والنشر، الكويت، 1989 ، ص 192 .

5 يسهم تقييم الأداء في تحديد مدى فعالية المديرين والمشرفين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم [1].

المطلب الثاني :خطوات ومعايير تقييم أداء العاملين.

أولا :خطوات تقييم أداء العاملين[2].

1 تحديد متطلبات التقييم وأهدافه :يجب أن تجيب إدارة الموارد البشرية على السؤال الآتي:

ما الذي نريد أن نقيمه في أداء الفرد؟ إذ لابد من تفكيك أداء العامل إلى أجزاء محددة حتى تستطيع الإدارة أن تخصص من المعايير ما يمكن أن يقيس هذه الأجزاء .ويمكن استخلاص هذه الأجزاء أو العناصر من نموذج وصف الوظيفة، وقد تندرج هذه العناصر في عدة تقسيمات مثل :نوعية العمل المنجز، مدى التعاون مع الآخرين، درجة الابتكار في الأداء...، بالإضافة إلى جمع المعلومات المتعلقة

بالموظف و الوظيفة على حد سواء، ومهما يكن الأمر فإن على إدارة الموارد البشرية وبالتعاون مع الإدارات الأخرى أن تحدد بشكل دقيق ومنذ البداية ما هي العناصر المطلوب قياسها ومدى ارتباطها بالأهداف الأساسية للمؤسسة وما هو الهدف من عملية التقييم؛

2اختيار الطريقة المناسبة للتقييم :بالرغم من وجود أكثر من طريقة واحدة لتقييم أداء العاملين إلا أن اختيار الطريقة المناسبة أمر جدير بالاهتمام لان الطريقة المختارة ستصبح المحور الذي ترتكز عليه العلاقة بين الموظف ورئيسه .وليس بمستغرب أن يكون لدينا عدة نماذج وطرق للتقييم في إطار المؤسسة الواحدة، فقد يكون لدينا نموذج تقييم أداء رجال الإنتاج يختلف تماما عن نموذج تقييم أداء إطار المؤسسة الواحدة، فقد يكون لدينا نموذج تقييم أداء رجال الإنتاج يختلف تماما عن نموذج تقييم أداء رجال البيع أو العاملين والإداريين والمهندسين؛

[1] شاويش مصطفى نجيب، مرجع سابق، ص 97 .

[2] شاويش مصطفى نجيب، مرجع سابق، ص98 .

3تدريب المشرفين على عملية التقييم :يجب تدريب الرؤساء أو المشرفين على كيفية تقييم الأداء بطريقة دقيقة وعادلة وكيفية مناقشة نتائج التقييم مع مرؤوسيهم، وذلك لأن أي خلل في هذه العملية الحساسة جدا ينعكس على الروح المعنوية للمرؤوسين، وعلى إنتاجيتهم نظرا لارتباطها بمواضيع عديدة كالترقية، والمكافآت، والعلاوات، أو تخطيط العمالة مستقبلا؛

4مناقشة طرق التقييم مع العاملين :قبل تنفيذ عملية التقييم يجب أن يبلغ الرئيس المرؤوسين اركان المخالفة وتحديدها ومن ثم يناقش الرئيس مع المرؤوسين الطريقة المستخدمة في التقييم، الأهداف وما هي العناصر التي سيركز عليها التقييم والفوائد المتوقع الحصول عليها وانعكاساتها على مستقبل العامل والمؤسسة على حد سواء؛

5 وضع معايير للمقارنة :الهدف من تقييم أداء العاملين هو قياس مدى التزام العامل بمتطلبات العمل وهذا يعني أن هذه المتطلبات يجب أن تحدد مسبقا في شكل معايير كمية أو نوعية أو زمنية، وقياس سلوك العامل وأداؤه في العمل في ضوء هذه المعايير بعيدا عن التحيز الشخصي أو الانفعالي للرئيس

6 مناقشة نتائج التقييم مع العامل :إذ من حق العامل أن يعرف نتائج التقييم وأن يعرف جوانب القوة والضعف في أدائه، وأن يناقشها مع رئيسه بحرية تامة من أجل معرفة مدى تقدمه في العمل مع ما هو متوقع منه من قبل الإدارة، فعند غياب مثل هذه المناقشة سيبحث العامل عن طرق أخرى لإشباع رغبته في هذا المجال وقد يتوصل إلى نتائج غير دقيقة الأمر الذي ينعكس سلبا على أدائه بشكل مباشر؛

7 اتخاذ القرارات الإدارية :وتتمثل هذه القرارات بنواحي عديدة مثل :النقل، أو إعادة التكييف الوظيفي، أو الترقية أوتنزيل الدرجة، أو الفصل...الخ؛

8 وضع خطط تطوير الأداء مستقبلا :وتبرز أهمية هذه الخطوة عندما لا تصل فيها النتائج العملية مع ما خطط لها سابقا، وعلى الرئيس في هذه المرحلة أن يحدد جوانب التطوير، وقد تتحددهذه الجوانب في واحدة أو أكثر من متطلبات العمل[1]

- الجانب الفني؛
- سلوكيات الأداء والتعاون مع الزملاء أو الرؤساء؛
- رفع كفاءة الاتصالات؛
- رفع كفاءة اتخاذ القرارات .

ثانيا :معايير تقييم أداء العاملين.

يقصد بمعايير الأداء الأساس الذي يقيّم به الفرد ويقارن به للحكم عليه أو هي المستويات التي يعد فيها الأداء جيدا ومرضيا أو سيئا وأن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء، حيث أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المؤسسة وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء

يتم تقييم أداء العاملين باستخدام معايير محددة يستند إليها في الحكم على صلاحية السلوك والكفاءة الأدائية للعاملين، ويقصد بمعايير الأداء الأساس الذي ينسب إليه الفرد وبالتالي يقارن به للحكم عليه أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا، ويشترط أن تصاغ هذه المعايير بمشاركة العاملين مما يرفع من إخلاصهم وولائهم للمؤسسة وكذا أدائهم، وتنقسم معايير الأداء إلى نوعين ذاتية

(وتسمى بعناصر الأداء، ومعايير موضوعية وتسمى بمعدلات الأداء[2]

[1] شاويش مصطفى نجيب، مرجع سابق، ص98 .

[2] الهيتي خالد عبد الرحمن، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، الأردن، 2008 ، ص 202 .

1 المعايير الذاتية :وتشمل الصفات والمميزات التي يجب أن تتوفر في العامل وتختلف طبقا للفروقات بين الوظائف وهي:

- مهارة العامل في أداء مهامه؛

-توفر المعلومات المهنية الكافية لدى العامل و استعداده لزيادتها وتطويرها؛

-إدراك العامل لتوجيهات ونرم وأساليب العمل والالتزام بها؛

-الاهتمام بسلامة وكفاءة ما يستخدم في الأداء من معدات وأدوات؛

-الانضباط والالتزام بمواعيد الدخول والخروج؛

-المبادأة والايجابية في الأداء في جميع المواقف العادية وغير العادية والتفكير في أفكار واقتراحات جديدة من شأنها أن تحسن من الأداء كما ونوعا؛

-طريقة التعامل مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين والعملاء من حيث التعاون والاحترام والإدلاء بمختلف الآراء وقبول التوجيهات وإدراكها؛ بمختلف الآراء وقبول التوجيهات وإدراكها؛

-المهارات الاتصالية والقيادية لدى الرؤساء وقدرتهم على تحليل المشكلات واتخاذ القرارات؛ معينة أو حتى لظروف خارجة عن إرادة الفرد.

-الأخطاء الفنية المرتكبة أثناء العمل ومدى رجوعها لعدم الانضباط والإهمال أو لنقص مهارات معينة أو حتى لظروف خارجة عن إرادة الفرد.

.**2المعايير الموضوعية** :تعبر عن المقومات الأساسية التي تستلزمها طبيعة العمل مثل:كمية الإنتاج، النوعية السرعة جودة المنتج، فهي تعبر عادة عن حجم المخرجات، جودة المخرجات والزمن المحدد للإنجاز.

ويفضل البعض تسمية هذه المعايير بمعدلات الأداء وتجدر الإشارة إلى ضرورة استخدام المعايير السلوكية والموضوعية معا في تقييم الأداء لتكون النتائج أكثر دقة، حيث هناك بعض الأعمال يصعب استخدام المعدلات في قياسها

والعكس صحيح، بينما هناك أعمال يستحسن استخدام النوعين معا استخدام المعدلات في قياسها والعكس صحيح، بينما هناك أعمال يستحسن استخدام النوعين معا[1]

المطلب الثالث :طرق تقييم أداء العاملين.

لقد تعددت الطرق المتبعة لتقييم أداء العامل التي تشرح الأسلوب الذي يتم على أساسه تقييم أدائه، فيمكن إن نقسم طرق تقييم أداء العامل إلى حديثة وأخرى تقليدية:

أولا :الطرق التقليدية

هناك العديد من الطرق التي تلجأ إليها المنظمات وحتى الأ فراد لتقييم أدائهم وذلك بهدف التعرف على مستوى الأداء، وعلى الرغم من انتشار هذه المقاييس إلا أن عملية التقييم للأداء والحكم عليه قد تتعرض للعديد من المشاكل والأخطاء لذلك من المهم معرفة كيفية الحد منها حتى يكون عليه قد تتعرض للعديد من المشاكل والأخطاء لذلك من المهم معرفة كيفية الحد منها حتى يكون

المطلب الأول :الطرق التقليدية في التقييم:

هي الطرق التي تعتمد بدرجة كبيرة على المشرف و رايه وتقديراته أي أن هذه الطرق تتميز بأنها ذاتية أكثر منها موضوعية وهي عديدة نذكر منها:

أولا – طريقة حساب الترتيب البسيط:

يقوم المقيم في هذه الطريقة بترتيب الأ فراد من الأحسن إلى الأسوأ أن فإذا كان المطلوب تقييم عشرة أشخاص فيعطى الرقم 6 لأحسن فرد ورقم 61 إلى الشخص الأخير في المجموعة

وتتميز هذه الطريقة بالبساطة وسهولة الاستخدام، أما عيوبها فإنّ هذه الطريقة عرضة للتأثيرات الشخصية والتحيز.

[1] أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، منظور القرن الحادي والعشرين، 1999 ، .ص 336 .

ثانيا – طريقة التدرج البياني:

تعتمد هذه الطريقة على تحديد عدد الصفات أو الخصائص التي تتعلق بالعمل والأداء حيث تكون لمل صفة أو خاصة درجة مختلفة مرقمة ومصنفة بشكل متسلسل وبناءًا على ذلك يتم تقييم كلّ فرد وفقًا لدرجة امتلاكه لهذه الصفات أو الخصائص من قبل المقيم الذي يضع علامة تتناسب مع ما يراه من مستوى أداء العامل والنموذج الأكثر استخدامًا لهذه الطريقة موضح في الجدول التالي[1]

الجدول رقم 2-1

اسم الفرد العامل	القسم		التاريخ			
الصفات أو الخصائص أو المرقمة	10	8	6	4	2	المعدل
	متميز	جيد	مرضي	متوسط	غير مرضي	%
كمية العمل وفق ما هو محدد	×					10
نوعية العمل (الجودة، الثقة)		×				8
المعرفة بالعمل المهارة، الخبرة			×			6
مواصفات الافراد المتفرقة (الشخصية، المظهر، التفاعل)				×		4
التعاون					×	2
علاقته بالرؤساء		×				8

[1] جيرالد جرينبنج، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي و إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، ط 7. 2004 ص 147

الحرص على الالتزام			×			6
اقتراح الأفكار			×			6
اسم المشرف	ملاحظات					التوقيع

إن أهمية وفائدة هذه الطريقة في التقييم أنها تعتمد على الدقة في تحديد الصفات والخصائص المرتبطة بالأداء ومن عيوبها:

-أنها لا ترتبط بصورة مباشرة بأسلوب الأفراد موضوع التقييم فالفرد العامل يتم تقييمه وفقا لأحكام المشرفين.

-من الصعب تصميم برامج تدريبية الأفراد العاملين الذين يكون تقييمهم منخفض فالصفات هي عامة في الغالب، حيث لابد من تحديد نقاط الضعف بدقة ليتسنى تعديل السلوك.

ثالثا – طريقة الاختيار الإجباري:

تتطلب هذه الطريقة من المقيم أن يختار الصفة التي تكون أكثر وصفًا وانطباقًا على الفرد العامل مثل :يعمل بجدية وحرص، يتأخر عادةً عن العمل، وهذه التقييمات تجمع من قبل إدارة الموارد البشرية وتعطى لها درجات وتكون سرية وغير معروفة.

كما أن هذه الطريقة لا تتطلب أي نوع من التدريب والتهيئة المسبقة للمقيم ويكون تأثير هذه الطريقة فعالا عند استخدام لجنة التقييم بدل شخص واحد.

وتتمثل عيوب هذه الطريقة في كونها تعتمد على بذل جهود عالية في الإعداد والتهيئة والعبارات بحيث تكون منطقية على الوظيفة أو العمل الذي يؤديه الفرد العامل، ولذلك يتم الاستعانة بالخبراء والمستشارين في المجالات السلوكية والإدارية، وكذلك عند استخدام هذا النوع

ربعا – طريقة المواقف الحرجة:

يتم التقييم بموجبها عن طريق د راسة طبيعة كل نوع من الوظائف من خلال نتائج تحليلها ووصفها ومن ثم تحديد مجموعة من السلوكيات التي تؤثر في أدائها إيجابيًا أو سلبيًا على أن تكون هذه السلوكيات هامة وذات علاقة وتأثير مباشر في أداء الأفراد حيث تحدد عاد ةً قيمًا موجبة على شكل نقاط للسلوكيات الإيجابية وقيمًا سالبة للسلوكيات السلبية.

لكن لهذه الطريقة عيوبًا تتمثل في استهلاك وقت كبير وجهدًا متواصلا في ملاحظة أداء العاملين، إضافة إلى انخفاض الموضوعية فإذا كانت المواقف سلبية، يمكن تداركها وعلاجها، ومع ذلك تم التقييم على أساسها

خامسا – طريقة المقالة:

تعتمد هذه الطريقة على كتابة التقارير التفصيلية من قبل المشرف المباشر يصف فيها جوانب الضعف والقوة والأداء الماضي، ومهارات الأفراد العاملين إضافة إلى وضع الاقتراحات التطويرية لكل منهم تتميز هذه الطريقة بالبساطة، وما يؤخذ عليها أنّها غير منظمة وتخضع للتغيير من قبل المشرف، فإما أن تزداد فيها المعلومات أو تقل، كما أنّ هذه الطريقة تتطلب إمكانية جيدة في الكتابة

ثانيا :الطريقة الحديثة.

1 طريقة التوزيع الإجباري:

يطلب من المقيم بموجب هذا الأسلوب إجراء تقييم للعاملين ومن ثم توزيعهم وفق نسب مئوية في مستويات أداء محددة مختلفة على شكل التوزيع الطبيعي حيث يقسم العاملين إلى مجموعات، على سبيل يطلب من المقيم أن يقيم ما نسبته % 40 من العاملين بدرجة متوسط، % 10 منهم كمتميزين،20 % بمستوى جيد، % 20 بمستوى اقل من المتوسط، % 10 غير مقبول أي ضعيف[1]

[1] حنا نصر الله، ادارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009 ، ص 186

.2طريقة الاختيار الإجباري:

تتكون استمارة التقييم في هذه الطريقة من مجموعات عديدة من الجمل، تحتوي كل مجموعة على أربع جمل، ومن هذه الأربع جمل اثنتان تمثلان الصفات المرغوبة، واثنتان تمثلان الصفات غير المرغوبة في أداء الفرد، ويقوم المشرف في كل أربع جمل باختيار جملتين فقط واحدة تقيس الصفة المرغوبة في أداء المرؤوس، وأخرى تعبر عن الصفة غير المرغوب فيها في أداء هذا المرؤوس والغر من وجود أربع جمل في كل مجموعة هو أن يبدو ظاهريا، وبالتالي يتوهم المشرف أن هناك جملتين تصفان الخاصية الحسنة، وجملتين تصفان الخاصية السيئة في أداء الموظف، ولا يعلم المشرف مسبقاً الوزن أو القيمة الحقيقية لهذه الجمل، ومن ثم لا يستطيع أن يقيم المرؤوس تقييماً حسناً أو سيئاً حسب تفضيله الشخصي، ولذلك فإنه يختار الجمل التي تصف فعلاً سلوك الشخص في الوظيفة وأما الحقيقة فهي أنه في كل أربع جمل، هناك جملة واحدة فقط من بين الاثنتين اللتين تبدو أن كمقياس للصفات المرغوبة، هي التي تعبر عن الصفة المرغوبة، وجملة واحدة فقط من بين الاثنتين اللتين تبدوان كمقياس للصفات غير المرغوبة هي التي عن الصفات، ولكن المشرف حين يقرأ العبارات كلها لا يدري أيا منها سيحسب في صالح الموظف وأيا منها سيحسب ضده، وتجري الإدارة أو قسم الأفراد عملية الحساب وتظهر نتيجة التقييم للأفراد.

وكمثال على ذلك نورد الجمل الأربعة التالية لتوضيح ما سبق:

أ . يقابل الموظف توقعات الإدارة في أوقات زحمة العم؛

ب . ينجز الأعمال المطلوبة منه، والأعمال الإضافية أيضاً؛

ج . جلا يستطيع أن يحدد موقفه في المشاكل التي يصادفها؛

د . لا يعد قادراً على اتخاذ القرارات.

وتمثل العبارات أ، ب، الصفات المرغوبة في أداء الموظف، بينما تصف العبارتان ج، د، الصفات غير المرغوبة، ويختار المشرف من كل عبارتين عبارة واحدة تمثل الصفة المراد قياسها، وهو في ذلك يختار العبارة التي تعبر عن الأداء الحقيقي للموظف وليس على أساس أن واحدة من العبارتين تعتبر أحسن من

الأخرى، لأنه لا يدري ما هي القيمة المعطاة لكل منهما وبذلك ينعدم أو يقل تدخله الشخصي أو انحيازه في التقييم[1]

3 طريقة الوقائع الحرجة:

الأساس الذي ترتكز عليه هو تجميع اكبر عدد ممكن من الوقائع التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل، والتي تؤثر في أداء الفرد، سواء من حيث نجاحه أو إخفاقه، وتحدد قيمة لكل حادثة حسب أهميتها للعمل، لا يطلع على تلك القيمة القائم بالتقييم ويطلب من المقيم أن يقوم بملاحظة أداء الفرد بشكل دقيق، ليحدد أي من هذه الوقائع تحدث من خلال أداء الفرد لعمله، وبعد الانتهاء من هذا التقييم تقوم الإدارة بتحديد كفاءة الفرد، وذلك على أساس عدد الحوادث التي حدثت في أدائه واحتساب قيمتها في القائمة السرية وبذلك نستخرج المعدل الأخير الذي يعبر عن كفاءة الفرد، و تحتاج هذه الطريقة إلى مقدرة وكفاءة عالية من قبل الرؤساء المباشرين، إذ يتطلب منهم ملاحظة دقيقة لأداء مرؤوسيهم، وذلك للوقوف على الأعمال التي يقوم بها مرؤوسيهم بنجاح أو إخفاقهم وتحليل الأسباب ومقارنة ذلك مع الوقائع

على الأعمال التي يقوم بها مرؤوسيهم بنجاح أو إخفاقهم وتحليل الأسباب ومقارنة ذلك مع الوقائع المحددة[2]

4 طريقة الإدارة بالأهداف:

هذه الطريقة تقيس الأداء وتقييمه عن طريق المقارنة بين الأهداف الموضوعة والمسطرة من قبل (المؤسسة للفرد من أجل إنجازها مع ما أنجز فعلا وتمر هذه الطريقة بعدة خطوات وهي كالآتي[1]

[1] سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، مصر، 2003 ، ص 316 .

[2] مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2003 ، ص 211 .

1 تحديد الأهداف والنتائج المطلوب تحقيقها، والتي سيتم قياس الأداء وتقييمه على أساسها، ويتم هذا بالاتفاق بين الرئيس والمرؤوس؛

2 أثناء التنفيذ يقوم الرئيس بمساعدة مرؤوسيه في تحقيق الأهداف، ومتابعة تحقيق النتائج؛

3 في نهاية المدة المتفق عليها يتم تقييم النتائج التي تحققت وذلك بمقارنة ما تم تحقيقه، بما اتفق عليه في بداية الفترة، وتحديد الانحراف عن التنفيذ إيجابا أو سلبيا.

إن الهدف الأساسي من هذه الطريقة هو تقوية العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، وزيادة تحفيز الأفراد على العمل.

ومن أهم المقومات الأساسية للإدارة بالأهداف، وبصفة خاصة في مجال تقييم الأداء ما يلي:

1 المشاركة الجماعية بين الرئيس والمرؤوسين في وضع المهام الأساسية ومجالات مسؤولية عمل الفرد؛

2 يضع الفرد بنفسه أهداف الأداء قصيرة الأجل بالتعاون مع رئيسه، أما دور الرئيس فهو توجيه عملية وضع الأهداف، وذلك من أجل ضمان ارتباط هذه الأهداف بأهداف واحتياجات التنظيم المختلفة؛

3 موافقة الأطراف المعنية(الرئيس والمرؤوس)، على معايير القياس وتقييم الأداء؛ حيث يتم عقد لقاء مشترك بين الرئيس والمرؤوس بين الحين والآخر لتقييم مدى تحقيق الأهداف السابق تحديدها، وفي أثناء هذه الاجتماعات يتم وضع أو تعديل أهداف خاصة بالفترات القادمة.

في ظل الإدارة بالأهداف يلعب المشرف دوراً إيجابياً في مساعدة مرؤوسيه، فهو يحاول يومياً مساعدة مرؤوسيه في تحقيق الأهداف الموضوع، ترتكز عملية التقييم على الإنجازات المحققة لا على (السمات والمميزات الشخصية [2]

[1] أحمد ماهر، الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد، الدار الجامعية، مصر، 2003 ، ص 378 .

[2] جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2003 ، ص 434 .

خلاصة الفصل.

[1]تم التعرف في هذا الفصل على مفهوم الأداء والعوامل التي تؤثر فيه، إضافة إلى عملية تقييم أداء العاملين، وبالنظر لأهميتها تحتاج إدارة الموارد البشرية إعداد نظام أو أنظمة لتقييم الأداء، حيث كلما كانت المؤسسة أكبر حجما وأكثر تعقيدا وتعتمد على عناصر بشرية ناضجة، تحتاج المؤسسة إلى نظاما ناضجا لتقييم أدائهم يساعدها في الاستفادة المثلى منهم.

حيث أن المؤسسة تسعى إلى الوصول إلى الأداء المتميز الذي يضمن لها البقاء والاستمرارية، كما أنه وباعتبار المؤسسة مجموعة من الأفراد أو العاملين يمارسون نشاطات مختلفة تؤدي في مجموعها إلى تجسيد الهدف الذي أنشئت لأجله المؤسسة، فيجب على المؤسسة تجسيد طرق ناجعة لتقييم أداء العاملين حيث يتم مقارنتها بالأداء المطلوب من خلال معايير موضوعة بعناية ثم محاولة استخراج الانحرافات والقيام بالإجراءات التصحيحية، وهناك عدة طرق للتقييم لذا على إدارة الموارد البشرية اختيار الطريقة المناسبة وذلك بالأخذ بعين الاعتبار عدة متغيرات. وبذلك يمكننا أن نستخلص أن عملية قياس الأداء هي جزء من عملية المراقبة وهي بذلك تكتسي أهمية بالغة عند مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة والاشكالية ان تقييم الاداء يحتاج كذالك الى تقييم لان الخطا في التقيم يؤدي بالمؤسسة لعدم عدالتها

1

تمهيد

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى دور أخلاقيات المهنة في تحسين أداء العاملين ، وإلى واقع تطبيق أخلاقيات المهنة في جامعة المدية ، ولقد استهدفت الدراسة أساتذة جامعيين وموظفين والمهنيين ، وذلك بالتقرب المباشر من هذه الفئات وعن طريق استخدام الاستبيان الذي يعتبر الخيار الملائم لتحليل وتفسير نتائج الدراسة التطبيقية من خلال

المنهج المتبع في الدراسة والأدوات المستخدمة في جمع بيانات الدراسة وينتهي الفصل باستخلاص النتائج وتفسيرها، حيث ارتأينا تناول الدارسة الميدانية من خلال مبحثين:

المبحث الأول :الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

سنتعرض في هذا المبحث إلى نبذة عن الجامعة و الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة، كبيانات الدراسة الميدانية، وطريقة تصميم قائمة الاستبيان بدءً بمرحلة الإعداد إلى هيكل الاستبيان، ثم نتطرق إلى الأدوات الإحصائية والقياسية المستخدمة، وبرامج معالجة بيانات الاستبيان

المبحث الثاني :نتائج الدراسة الميدانية، تفسيرها ومناقشتها

سنقوم في هذا المبحث بعرض النتائج المتوصل إليها من خلال الاستبيان ثم تفسيرها وتحليلها بالأدوات EXCEL.ومعالج الجداول SPSS الإحصائية

المبحث الأول الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

المطلب الأول نبذة عن الجامعة

رأى التعليم العالي في المدية النور خلال السنة الجامعية 1988-1989، بموجب المرسوم 48-89 المؤرخ في 04 نوفمبر 1989، بالهياكل الإدارية التي احتضنت المعهد الوطني للتعليم العالي في مجال الالكتروتقني، في الوقت الذي كان فيه هذا المعهد تابعا لمتوسطة الفارابي، وكان بهدف توفير تعليم عالي في التخصصات التالية:

- جذع مشترك تكنولوجيا.
- تكوين قصير المدى في الإلكتروتقني.

في شهر جويلية من عام 2000، تمت ترقية المعهد الوطني للتعليم العالي إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 198-2000 المؤرخ في 23 ربيع الثاني 1421الموافق 25 جويلية 2000. وشمل المركز أربعة معاهد:

- معهد العلوم والتكنولوجيا.
- معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- معهد العلوم القانونية والإدارية.
- معهد الآداب واللغات.

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-11 المؤرخ في 7 محرم 1430 الموافق 4 جانفي 2009 المتضمن إنشاء جامعة المدية، حدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة المدية واختصاصاتها كما يلي:

- كلية العلوم والتكنولوجيا

- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
- كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية
- كلية الحقوق

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-403 المؤرخ في 27 محرم 1435 الموافق 1 ديسمبر 2013 المعدل والمتمم للمرسوم رقم 09-11 المؤرخ في 7 محرم 1430 الموفق 4 جانفي 2009، تم تحديد عدد الكليات المكونة لجامعة المدية واختصاصاتها كما يلي:

- كلية الآداب واللغات،
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،
- كلية العلوم والتكنولوجيا،
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،
- كلية الحقوق .

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 16-74 المؤرخ في 13 جمادى الأولى 1437 الموافق 22 فيفري 2016 المعدل والمتمم للمرسوم رقم 09-11 المؤرخ في 7 محرم 1430 الموفق 4 جانفي 2009، تم تحديد عدد الكليات المكونة لجامعة المدية واختصاصاتها كما يلي:

- كلية الآداب واللغات،
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،
- كلية التكنولوجيا،
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،

- كلية الحقوق والعلوم السياسية

هيكلة الجامعة[1]

	هاتف / فاكس
رئاسة الجامعة	00 213 (0) 25 78 58 11
الأمانة العامة	00 213 (0) 25 78 57 05
نائب المدير مكلف بالتكوين العالي في الطور الثالث و التاهيل الجامعي و البحث العلمي و كذا التكوين العالي في ما بعد التدرج	00 213 (0)25 78 58 11
نائب المدير مكلف بالتكوين العالي في الطورين الاول و الثاني و التكوين المتواصل و الشهادات و كذا التكوين العالي في التدرج	00 213 (0)25 78 53 84
نائب المدير مكلف بتنشيط البحث العلمي و العلاقات الخارجية و التعـــاون	00 213 (0) 25 78 55 51
نائب المدير مكلف بالتنمية و الاستشراف و التوجيه	00 213 (0) 25 78 55 55
المكتبة المركزية	00 213 (0) 25 59 47 40
المصالح المشتركة	00 213 (0) 25 78 59 68
خلية الاعلام و الاتصال	

[1] الموقع الخاص بالجامعة المدية الصفحة الرئيسة

عدد الاساتذة و الطلبة 2018- 2019

عدد الاساتذة[2]

الدرجة	العدد
استاذ	50 دائم و واحد حالة خاصة
استاذ محاضر قسم أ	182
مساعد استاذ محاضر قسم أ	283
استاذ محاضر قسم ب	192
مساعد استاذ محاضر قسم ب	75
متعاقد اجنبي مساعد	1

عدد الطلبة[3]

[2] مصلحة المستخدمين الطابق الثالث برئاسة الجامعة

[3] مكتب الاحصاء بالطابق الاول برئاسة الجامعة

سنوات	العدد
سنة الاولى ليسانس	6787
سنة الثانية ليسانس	4986
سنة الثالثة ليسانس	4468
سنة الاولى ماستر	4512
سنة الثانية ماستر	2802
دكتوراه	602

المطلب الثاني :الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دور أخلاقيات المهنة في تحسين أداء العاملين ، وهذا من وجهة نظر اساتذة وموظفين ومهنيين , حيث اشتمل هذا المبحث على تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية.

أ الطريقة المتبعة

يتناول هذا المطلب عرض للطريقة المتبعة في هذه الدراسة من خلال التعرف على مجتمع وعينة الدراسة، وأهم مصادر البيانات بالإضافة إلى أدوات جمع هذه البيانات.

1 مجتمع وعينة الدراسة

تم حصر مجتمع في الاساتذة وموظفين ومهنيين لجامعة المدية، وروعي في اختيار مجتمع الدراسة الميدانية أن يكون فيه الأشخاص تتوفر لديهم الخبرة العلمية والعملية

تم اختيار عينة معبرة عن المجتمع حيث قمنا بتوزيع 45 استمارة بالنسبة لعينة الدراسة وبعد عملية الفرز والتبويب والتنظيم، قررنا الإبقاء على 35 استمارة من مجموع الاستمارات لتمثل عينة الدراسة، وهذا بعد إلغاء باقي الاستمارات المقدرة ب 4 استمارة وهذا بسبب نقص الإجابات أو لصياغتها, فقدان 6 استمارة ، والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم (3_1) الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان –

البيان	التكرار	النسبة المئوية
الاستمارات الموزعة	**45**	**100 %**
الاستمارات المفقودة	**6**	**13,33 %**
الإستمارات الملغاة	**4**	**8,88 %**
الإستمارات الصالحة للتحليل	**35**	**77,77 %**

ثانيا :مصادر وأدوات جمع البيانات

1:مصادر البيانات:

بغرض جمع بيانات الدراسة قمنا بالاعتماد على نوعين أساسيين من المصادر والتي لها علاقة بموضوع الدراسة والتي تمثلت فيما يلي:

مصادر البيانات الأولية

بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على الملاحظة من خلال الذهاب إلى الميدان والاحتكاك بالمهنيين والأساتذة ومحاولة معرفة واقع المهنة ، ثم القيام بصياغة استبيان مع الاعتماد على المقابلة من أجل شرح وتوضيح المحتوى والتحاور والتناقش مع المستجوبين، وتم الاعتماد على الاستبيان ، كأداة أساسية .لجمع البيانات من مصادرها الرئيسية وتفريغها وتحليلها في البرنامج الإحصائيSPSS

مصادر البيانات الثانوية :

من أجل عرض الجزء النظري للدراسة تم جمع البيانات والمعلومات الثانوية من خلال الدراسات السابقة في الموضوع والتي شملت:

-الكتب والمؤلفات العلمية باللغة العربية والأجنبية والمتخصصة بموضوع الدراسة؛

-القوانين والمراسيم التنفيذية المنشورة في الجريدة الرسمية ؛

-المقالات، الملتقيات والرسائل الجامعية

.2أدوات جمع البيانات:

تمثل الاستمارة الأداة الرئيسية التي يتم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات والمعلومات من الواقع، والمتمثلة في آراء وجهات نظر أساتذة وموظفين ومهنيين

ولكي تكون الاستمارة دقيقة ومنظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون، فقد مر تصميمها على مراحل:

مرحلة التصميم الأولي:

تعتبر الخطوة الأولى في إعداد الاستمارة وانطلاقا من الجانب النظري والدراسات السابقة تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث والفرضيات الموضوعة، ولقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي

- صياغة عبارات الأسئلة بطريقة بسيطة وواضحة لتفادي الالتباس؛

- استعمال لغة سليمة؛

- ترتيب الأسئلة وتسلسلها وربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية؛

مرحلة التصميم النهائي:

بعد الانتهاء من إعداد الأسئلة تم عرضها على بعض أستاذ بغية التأكد من سلامة بناء الاستمارة وصياغة الأسئلة، وتفادي الأخطاء التقنية والمنهجية

بعد المراجعة والأخذ بعين الاعتبار الملاحظات المقدمة من قبل أستاذ ، انتقلنا إلى مرحلة التصميم النهائي للاستبيان، وبعد تصحيح الأخطاء والتعديل النهائي تم توزيع الاستبيان

صعوبات توزيع و استرجاع الاستبيانات:

- عدم تجاوب بعض أفراد العينة مع الاستبيان

- تماطل بعض أفراد العينة في الإجابة على الاستبيان رغم إصرارنا وزيارتنا المتكررة لهم

- اكتفاء بعض أفراد العينة بالإجابة على بعض الأسئلة وليس كلها

ثالثا :هيكل الاستبيان

احتوت استمارة الاستبيان جزأين من الأسئلة:

الجزء الأول :ويتعلق هذا الجزء بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

الجزء الثاني :متعلق بالأسئلة الخاصة بفرضيات الدراسة حيث قسم إلى ثلاث محاور:

-**المحور الأول** :تضمن أسئلة متعلقة بواقع تطبيق أخلاقيات المهنة في الجامعة واشتمل هذا المحور على09 أسئلة.

-**المحور الثاني** :تضمن أسئلة متعلقة بالأداء العاملين 09أسئلة.

-**المحور الثالث** :تضمن أسئلة متعلقة بالعناصر المشكلة لأخلاقيات المهنة في تحسين أداء العاملين وقد اشتمل هذا المحور على 08 أسئلة.

وبغرض القيام بدراسة ميدانية موضوعية تساعدنا على تحقيق أهداف بحثنا، تم إعداد الأسئلة على أساس الثلاثي والخماسي، حسب المعطيات والبيانات المطلوبة من كل سؤال

(Likert Scale)مقياس ليكارت بالإضافة إلى تحديد آراء أفراد العينة لفقرات الاستبيان، ويسهل ترميز وتنميط الإجابات كما هو مبين بالجداول

الرأي(التصنيف)	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	1	2	3
المتوسط المرجح	(1 -1,66)	(2,33 2,670)	(3- 2,34)

الرأي (التصنيف)	**موافق جدا**	**غير موافق جدا**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**
الدرجة	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
المتوسط المرجح	**(1 -1,79)**	**2,59 - (1,80)**	**3,39- (2,60)**	**4,19- (3,40)**	**(5 -4,20)**

عز عبد الفتاح، مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS (الجزء الثالث) موضوعات مختارة ص541

ب : الأدوات والإجراءات المتبعة

أولا :الأدوات الإحصائية والقياسية المتبعة

نحاول من خلال هذا المطلب إيضاح الأدوات الاحصائية والمتمثلة في:

1- تحكيم الاستبيان:

بعد الانتهاء من صياغة الأسئلة تم اللجوء إلى بعض الأساتذة المختصين للتأكد من الجانب الشكلي والتقني للاستمارة بالإضافة إلى أساتذة مختصين في التدقيق للتأكد من الجانب الموضوعي للاستمارة وتغطية جميع جوانب البحث، وقد مكنتنا هذه الإجراءات من تفادي بعض الأخطاء التقنية، والمنهجية التي قد تحول دون الوصول لتحقيق أهداف الاستبيان وتمت صياغة الاستبيان بناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من الأساتذة والمحكمين.

اختبار ثبات الاستبيان:

من أجل اختبار ثبات الاستبيان استخدمنا المؤشر الإحصائي، (Alpha Cronbach's)ألفاكرونباخ وهي طريقة لقياس ثبات الاستبيان حيث أن معامل ألفاكرونباخ يأخذ قيما بين الصفر والواحد ،(0، 1) فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، أي أن زيادة قيمة معامل ألفاكرونباخ تعني زيادة مصداقية وثبات عينة مجتمع الدراسة.

حساب الانحراف المعياري لكل محور من محاور الدراسة

نتائج اختبار الثبات:

عند تطبيق اختبار المصداقية والثبات ألفاكرونباخ على إجابات عينة الدراسة المكونة من 35 فرد، وجدنا أن قيمة ألفا بلغت (0,912) وهذا يبين أن الارتباط بين الإجابات جيد ممتاز إحصائيا

ثانيا :الأدوات المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان

بعد تحصيل الاستبيانات المقبولة، تم الاعتماد في عرض وتحليل المعطيات على برنامجEXCE لمعالجة المعطيات التي تكون في شكل جداول ليترجمها إلى رسومات بيانية لتسهيل عملية الملاحظة والتحليل بغية التحليل الجيد للبيانات، كما تم استخدام بعض الأساليب الاحصائية المتاحة في برنامج الحزمة الإحصائية SPSS ومن هذه التحاليل انتهجنا التحليل الإحصائي الوصفي وما يندرج تحته من تحليلل ك :

- تحليل التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة؛
- حساب المتوسطات الحسابية لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض استجابة عينة الدراسة لكل عبارة؛
- حساب الانحرافات المعيارية لمعرفة مدى انحراف استجابات عينة الدراسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي جمعت ، استخدمنا العديد من الأساليب الإحصائية التي تتمثل فيما يلي:

- استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة في الاستبيان؛
- قياس المتوسطات الحسابية لكل عبارة في الاستبيان؛
- حساب الانحراف المعياري لكل محور من محاور الدراسة

المبحث الثاني :نتائج الدراسة الميدانية، تفسيرها ومناقشتها

سنعرض في المطلب الأول النتائج المتحصل عليها من البيانات الشخصية، أما المطلب الثاني فسيتم فيه تحليل محاور الاستبيان ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

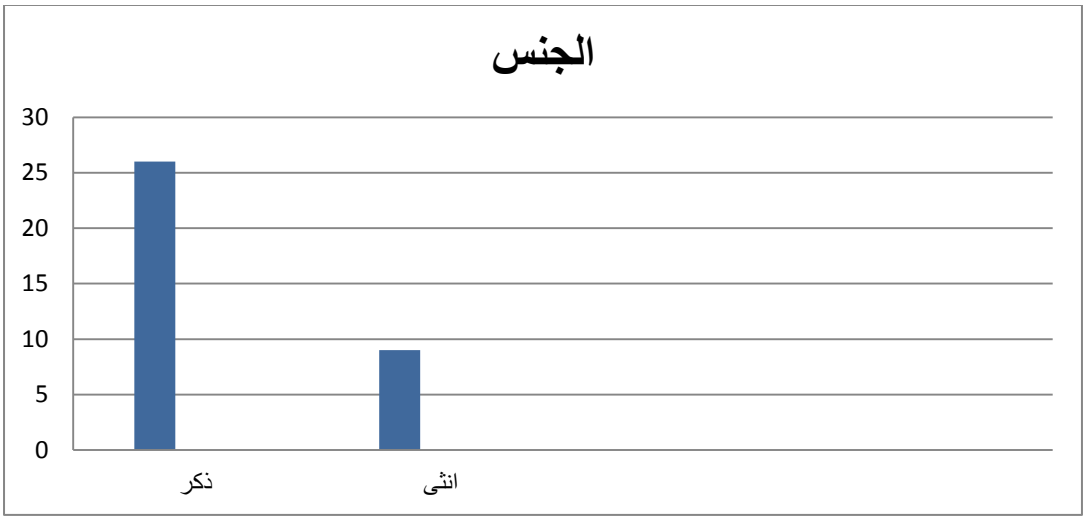
المطلب الأول :عرض نتائج البيانات الشخصية

نعرض في هذا المطلب النتائج المتوصل اليها من خلال الاستبيان ويتم تفسيرها بالأدوات الاحصائية والبرامج المذكورة سلفا.

الجدول رقم (3_2) توزيع أفراد العينة حسب– الجنس

جنس	ذكر	انثى	مجموع
العدد	26	09	35
النسبة المئوية	74,3%	25,7%	100%

الشكل رقم (3_1) الخاص الجنس–

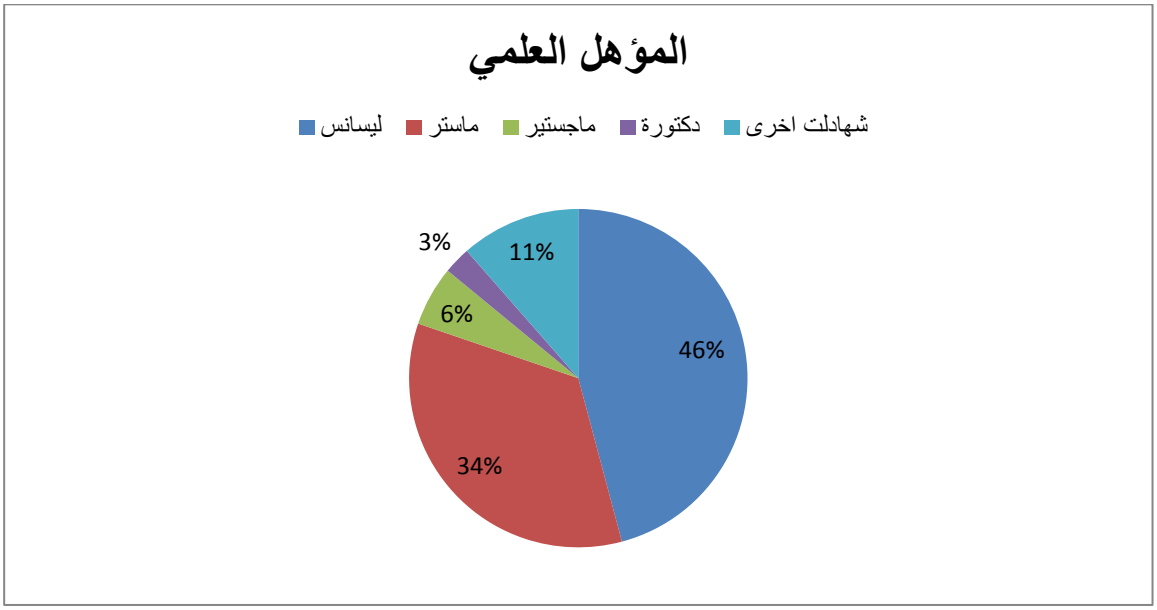


المصدر :من إعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان وبرنامج Excel

الجدول رقم (3_2) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ليسانس	16	45,71%
ماستر	12	34,28%
ماجستير	2	5,71%
دكتورة	1	2,58%
شهادات أخرى	4	11,42%
المجموع	35	100%

الشكل رقم (3_2) الخاص بالمؤهل العلمي



المصدر :من إعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان وبرنامج Excel

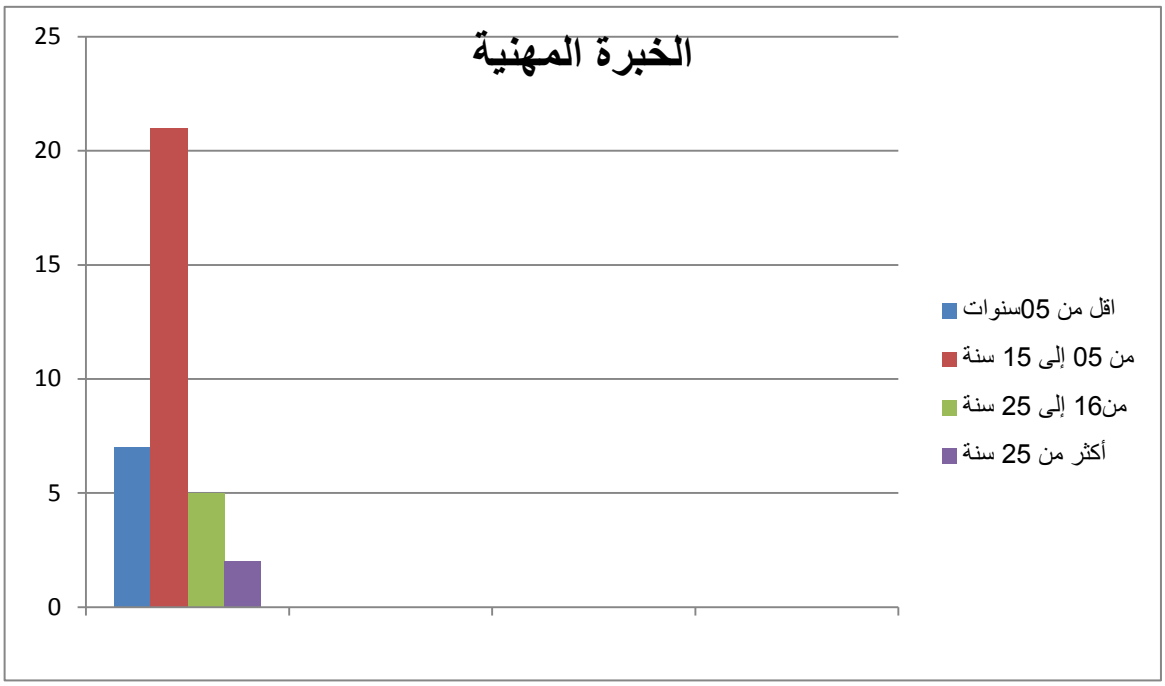
من خلال الجدول والشكل السابقين، الدرجات العلمية والشهادات المتوفرة لدى أفراد العينة، فكانت نسبة الحاصلين على شهادة الليسانس% 45,71 ، بينما كانت نسبة الحاصلين على شهادة الماستر % 34,28 وشهادة الماجستير% 5,71 ، والحاصلين على شهادة الدكتوراه 2,58% أما الحاصلين على شهادات أخرى فكانت 11,42%

الملاحظ أن أكبر نسبة كانت على مستوى الحاصلين على شهادة الليسانس ، ثم تليها نسبة الحاصلين على الماستر ، وتليها نسبة الحاصلين على شهادات أخرى تتضمن فيها المتحصلين على شهادات تقني وتقني سامي ... ثم الماجستير ومن ثم الدكتوراه

الجدول رقم (3_4) الإحصائيات الخاصة بالخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من05 سنوات	7	20%
من 05 إلى 15 سنة	21	60%
من16 إلى 25 سنة	5	14,28%
أكثر من 25 سنة	2	5,71%
المجموع	35	100%

الشكل رقم (3_3) الخاص بالخبرة



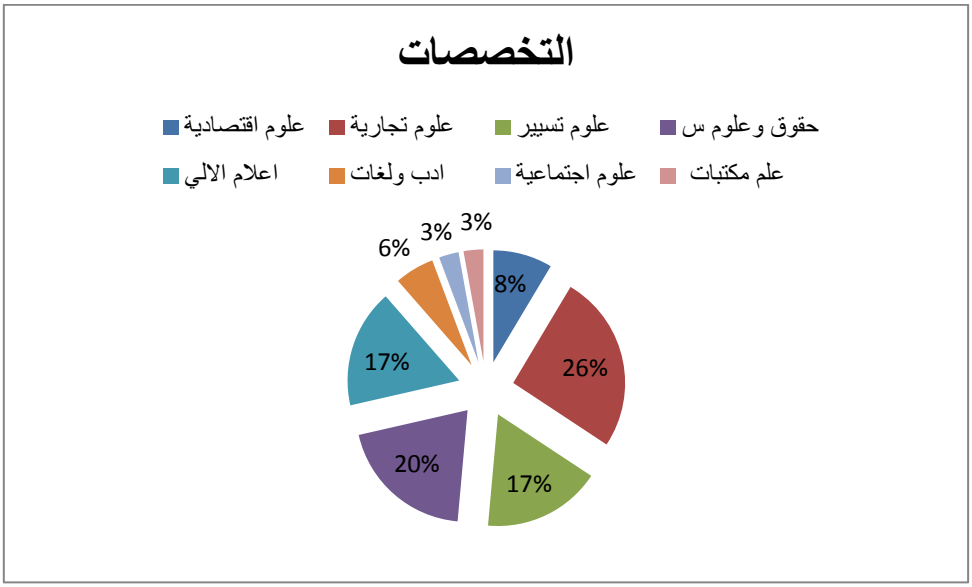
المصدر :من إعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان وبرنامجExcel

من خلال الجدول والشكل السابقين، نلاحظ توزيع النسبة حول سنوات الخبرة لأفراد العينة، حيث نجد نسبة 60%خبرتهم ما بين 5 و 15 سنوات، ونسبة 20 %خبرتهم أقل من 05 سنوات، ونسبة 14,28 %خبرتهم من 16 إلى 25 سنة، أما الذين يمتلكون خبرة أكثر من 25 سنة فكانوا بنسبة% 5,71،، وهي نسبة عادية بالنسبة لتوزيع العينة على متغير الوظيفة

الجدول رقم (3_5) الإحصائيات الخاصة بالتخصص

التخصص	تكرار	النسبة المئوية
علوم الاقتصادية	3	8,57%
علوم تجارية	9	25,71%
علوم التسيير	6	17,14%
حقوق علوم سياسية	7	20%
إعلام الآلي	6	17,14%
ادب ولغات	2	5,712%
علوم اجتماعية	1	2,58%
علم المكتبات والتوثيق	1	2,58

الشكل رقم(3_4) الخاص بالتخصصات



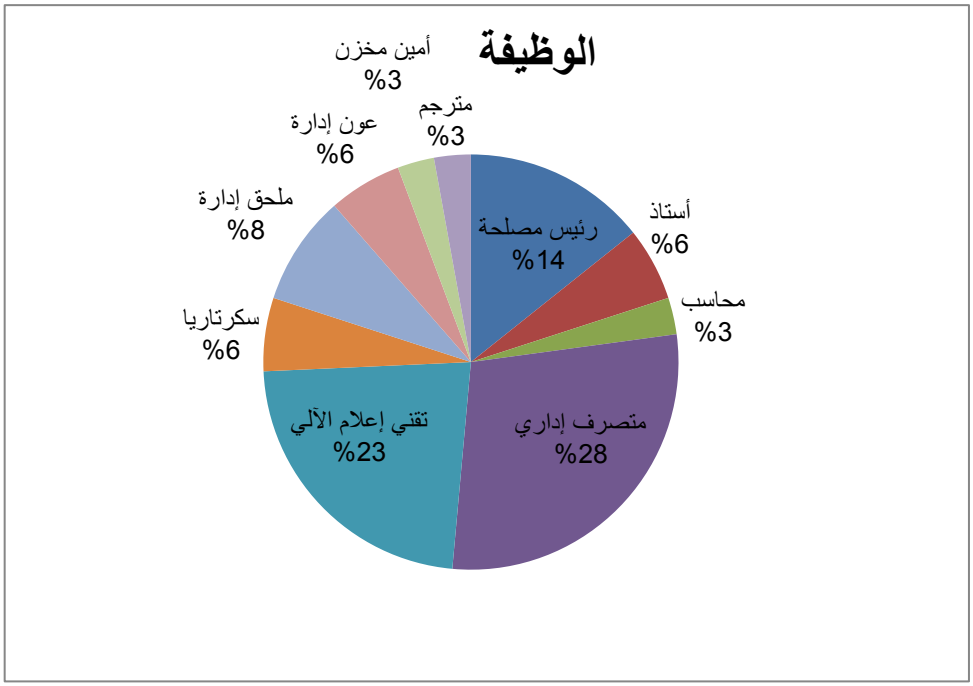
المصدر :من إعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان وبرنامج Excel

من خلال الجدول والشكل السابقين، نلاحظ التوزيع النسبي حسب التخصص، حيث نجد تخصصات في علوم تجارية يمثل النسبة العالية من بين التخصصات الأخرى وهذا بنسبة26% ، ثم تليها نسبة % 20 بالنسبة للمتخصصين في حقوق وعلوم سياسية، وثالثا جاءت التخصصات الأخرى بنسبة % 17والتي كانت عبارة عن تخصصين في علوم التسيير والإعلام الآلي ، ثم تخصصات في علوم الاقتصادية بنسبة% 8 ، وبعدها تأتي , نسبة 6%و3%و 3% بنسبة لتخصصات في أدب ولغات و علوم اجتماعية وعلم المكتبات والتوثيق على توالي وإن ارتكاز عينة الدراسة على هذه تخصصات جاء نتيجة اعتمادنا في الدراسة على الإدراك أهمية الموضوع بالنسبة لهذه تخصصات، وهو مؤشر جيد جدا لأنه مرتبط بالتخصص

الجدول رقم (3_6) الإحصائيات الخاصة الوظيفة

الوظيفة	تكرار	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	5	14%
أستاذ	2	6%
محاسب	1	3%
متصرف إداري	10	28%
تقني إعلام الآلي	8	23%
سكرتاريا	2	6%
ملحق إدارة	3	8%
عون إدارة	2	6%
أمين مخزن	1	3%
مترجم	1	3%

الشكل رقم (3_4) الخاص بالوظيفة



المصدر :من إعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان وبرنامج Excel

من خلال الجدول والشكل السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب الوظيفة الحالية لأفراد العينة حيث نجد أن النسبة الأكبر تعود لفئة متصرفين إداريين والتي تمثل% 28 ، أما النسبة الثانية فهي لتقنيين في إعلام الآلي بنسبة، 23%، وكانت النسبة الثالثة ب% 14، لوظيفة رئيس مصلحة و نسبة 8% لوظيفة ملحق إدارة ونسبة 6%لوظيفة أستاذ وعون إدارة وفي الأخير 3% لكل من وظيفة محاسب ومترجم وأمين مخزن

المطلب الثاني :تحليل النتائج المتعلقة باتجاه أفراد العينة حول محاور الاستبيان

أولا :واقع تطبيق أخلاقيات المهنة في الجامعة

1–هل ترى أن القوانين المنظمة لأخلاقيات المهنة كافية في جامعة المدية؟

الجدول رقم (3_7)

هل ترى ان القوانين المنظمة للأخلاقيات المهنة كافية في جامعة المدية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	نعم	14	40,0	40,0	40,0
	لا	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

المصدر :من اعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة % 60 من أفراد العينة أجابت بلا، وهذا يعني أن نسبة معتبرة من الأساتذة والموظفين والمهنيين المستجوبين على دراية بما جاءت به القوانين ويعتبر مؤشر إيجابي لأنه يعتبر القانون الأساسي لأخلاقيات المهنة في الجامعة ، في حين أن نسبة% 40 كانت لإجابة بنعم

الجدول رقم (3_8)

2- كيف ترى واقع ممارسة أخلاقيات ا لمهنة في جامعة المدية ؟

العبارة	ممتاز	جيد	مقبول	سيء	سيء جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العام العينة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
كيف ترى واقع ممارسة أخلاقيات المهنة في جامعة المدية ؟	2	3	20	6	4	3,20	0,96	مقبول
	5,7%	8,6%	57,1%	17,1 %	14,4 %			

المصدر :من اعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جل إجابات أفراد العينة تمركزت حول عبارتي مقبول حيث لاحظنا أن أعلى نسبة % 57,1 من أفراد العينة يرون أن واقع ممارسة أخلاقيات المهنة في جامعة مقبول، وتليها نسبة % 17,1 يرون أن واقع ممارسة أخلاقيات المهنة في جامعة سيء، أما المجيبون بعبارة سيء جدا هي14,4% و عبارة جيد مثلت 8,6%

ويتضح لنا أن المتوسط الحسابي كان 3,20 وهو يعبر عن الفئة الثالثة من مقياس ليكارت الخماسي-3,39) (2,60، وهنا يتضح أن الاتجاه العام للعينة تمركزت حول الإجابة (مقبول) وهذا بانحراف معياري بلغ 0,49 والذي يدل على عدم تواجد تباين كبير في الآراء لعينة الدراسة، وعموما فإن هذه المؤشرات تدل على أن نسبة كبيرة من العينة اتفقت على أن واقع ممارسة أخلاقيات المهنة في الجامعة مقبول لكنه قريب من السيء،

الجدول رقم (3_9)

– 5عدم إشراك المهنيين في إعداد ميثاق لأخلاقيات المهنة

العبارة	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العام العينة
	التكرار	**التكرار**	**التكرار**			
	النسبة	**النسبة**	**النسبة**			
3- هل عدم إشراك المهنيين في إ عداد ميثاق الأخلاقيات المهنة ساهم في عدم الالتزام بالقوانين ا لمنظمة لها؟	**14**	**15**	**6**	1,77	0,73	محايد
	40%	42,9 %	17,1 %			

المصدر :من اعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات أفراد العينة تمركزت حول الإجابة (محايد)، حيث أن أعلى نسبة 42.9% من أفراد العينة محايدون على أن عدم إشراك المهنيين في إعداد ميثاق لأخلاقيات المهنة ساهم في عدم الإلتزام بالقوانين المنظمة بها، وتليها % 40 موافق ، أما المجيبون بعبارة غير موافق مثلت % 17,1 بإجابة 6 أفراد من العينة وهي نسبة ضعيفة مقارنة بسابقتيها، وبلغ المتوسط الحسابي1,77, وهو ما يشير إلى أن الاتجاه العام للعينة ارتكز في الإجابة محايد فبالرغم من أن القوانين المتعلقة بأخلاقيات المهنة أعدت باستشارة المهنيين المنتمين إلى المنظمات المهنية إلا أنه لا يشمل جميعهم، كما أنه ليس هناك لحد الآن ميثاق لأخلاقيات المهنة صادر من طرف المنظمة المهنية. كما اقترح مجموعة من المهنيين على ضرورة اشراكهم في وضع هذا الميثاق من خلال تقديم إشارة من طرف المنظمة ، ويكون مستمد من المواثيق الدولية الصادرة عن المنظمات المهنية، وهذا ما أكدته الإجابات الموالية.

الجدول رقم (3_10)

4–هل من الضروري إصدار ميثاق الأخلاقيات ا لمهنة يتوافق مع وزارة التعليم العالي ؟

الاطلاع	التكرار	النسبة المئوية
الإجابة بنعم	30	85,7%
الإجابة بلا	5	14,3%
المجموع	35	100%

المصدر :من اعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة % 85,7 يرون أنه من الضروري إصدار ميثاق لأخلاقيات المهنة يتوافق مع وزارة التعليم العالي.,، بينما يرى 5 من أفراد العينة المدروسة بنسبة % 14,3 أنه لا ضرورة لذلك، وهذا يشير إلى

أن هناك إجماع من طرف أساتذة وموظفين و المهنيين والأكاديميين على ضرورة إصدار ميثاق يتوافق مع وزارة التعليم العالي

الجدول رقم (3_11)

5-هل بإصدار ميثاق أخلاقيات المهنة يزيد من التقيد بمبادئ أخلاقيات المهنة؟

العبارة	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العام العينة
	التكرار	**التكرار**	**التكرار**			
	النسبة	**النسبة**	**النسبة**			
5-هل بإصدار ميثاق أخلاقيات يزيد من التقيد بمبادئ المهنة أخلاقيات المهنة؟	**20**	**10**	**5**	1,57	0,73	**موافق**
	57 , 1 %	28,6 %	14,3 %			

المصدر :من اعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة % 57,1 من أفراد العينة جاءت إجابتهم بموافق وبالتالي يرون أن بإصدار ميثاق لأخلاقيات المهنة سيزيد من التقييد بمبادئ أخلاقيات المهنة، بينما 3, 14%يرون أن إصدار هذا الميثاق

لن يؤثر على التقيد بأخلاقيات المهنة لأن هناك قوانين ومراسيم كثيرة في الجامعة ولكن المشكل في عدم تطبيقها، أما بقية أفراد العينة فجاءت إجابتهم محايد بنسبة% 28,6 ، وبمتوسط حسابي 1,57 وانحراف معياري 0,73 وكان الاتجاه العام للعينة موافق

الجدول رقم (3_12)

6-هل تتضمن الخطط الدراسية لكل تخصصات في جامعة المدية مواد كافية تتعلق بأخلاقيات المهنة؟

الاطلاع	التكرار	النسبة المئوية
الإجابة بنعم	14	40%
الإجابة بلا	21	60%
المجموع	35	100%

المصدر :من اعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

من خلال الإجابات التي تظهر في الجدول يتضح لنا أن نسبة % 60 من أفراد العينة أكدوا أن كل تخصصات في جامعة المدية لا تتضمن خططها الدراسية مواد كافية تتعلق بأخلاقيات المهنة، بينما 40%من أفراد هذه العينة أجابوا بأن الخطط الدراسية لكل لتخصصات في جامعة المدية تحتوي على مواد كافية تتعلق بأخلاقيات المهنة.

من خلال هذه النتائج وبمقابلة شخصية من طرفنا مع بعض الأساتذة المختصين في مجال أكدوا لنا وجود مواد تتعلق بأخلاقيات العمل بصفة عامة والتي تدرس في السنة الثانية وهذا ما بينته الإجابة نعم من طرف المستجوبين ولكن بالنسبة لأخلاقيات المهنة فلا توجد مواد تتعلق بهذا الخصوص وهذا ما أشارت إليه النتائج بموافقة 21 من أفراد العينة، وهذا ما يدفعنا إلى ضرورة مطالبة الجهات المعنية إلى إعادة مراجعة المخططات الدراسية لكل

لتخصصات وإدراج مادة الأخلاقيات ضمن مفردات مناهج التكوين والمعاهد والجامعات بسبب أهميتها الكبيرة على المستوى العلمي والعملي

الجدول رقم (3_13)

***7*–عدم تدريس أخلاقيات المهنة في الجامعة يعتبر عنصرا هام لما نلاحظه متدني معرفة الطلبة بالأمور الأخلاقية في ممارسة المهنة؟**

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العام العينة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
–عدم تدريس أخلاقيات المهنة في الجامعة يعتبر عنصرا هام لما نلاحظه متدني معرفة الطلبة بالأمور الأخلاقية في ممارسة المهنة؟	**13**	**14**	**5**	**2**	**1**	1,97	1,01	موافق
	37%	40%	14,3%	5,7%	2,9%			

المصدر :من اعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

(16يتضح لنا أن نسبة % 40 موافقون على أن عدم تدريس أخلاقيات المهنة بالرجوع إلى نتائج الجدول في الجامعة يعتبر عنصرا هاما لما نلحظه من تدني معرفة الطلبة بالأمور الأخلاقية في ممارسة المهنة، ثم تليها نسبة 37% يوافقون بشدة، بينما نسبة % 14,3 من أفراد العينة كانوا محايدون، وجاءت نسبة % 5,7 غير موافق. ويتضح لنا أن المتوسط الحسابي قدر ب 1,97 والانحراف المعياري ب 0,01 أما الاتجاه العام لعينة الدراسة فكان موافق، ومن رأينا الخاص وكذا سؤالنا لبعض الطلبة المتخصصين وجدنا أن لا أحد على علم أو اطلاع بما جاءت به القوانين فيما يخص مبادئ وقواعد أخلاقيات المهنة، وهذا راجع إلى عدم تناولها في كل مراحل الدراسة الجامعية، مما يجعلنا نستنتج أنه من بين أسباب عدم الالتزام بتطبيق أخلاقيات المهنة هو عدم المعرفة بما تتضمنه أو هناك معرفة سطحية.

8- سبب عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة في الجامعة

- التنشئة الاجتماعية للفرد وغياب الوازع الديني
- نقص القوانين لأخلاقيات المهنة وعدم تطلع العامل عليها
- عدم وجود آليات لتطبيق القوانين
- عدم تدريس اخلاقيات المهنة ونقص التدريب والتكوين
- البيروقراطية
- المصالح الشخصية
- ضعف الاتصال
- ضغوطات العمل
- ضعف الحوافز المادية والمالية

9- رفع مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة في الجامعة

- احياء الضمير المهني
- تطبيق القوانين
- تدريس أخلاقيات المهنة
-عقد مؤتمرات والقيام بحملات توعية وقيام بدورات تكوين
- القضاء على البيروقراطية
- تحفيز العامل ماديا ومهنيا
- تفعيل الاتصال وتقوية العلاقات

المحورالثاني

الجدول رقم (3_14)

العبارة	موافق جدا	غير موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العام العينة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار				
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة				
تتوفر لدي الدافعية والقدرة والرغبة في العمل	**12**	**16**	**2**	**3**	**2**	2,06	1,13	5	غير موافق جدا
	34,3 %	45,7 %	5,7%	8,6%	5,7%				

أدرك دوري بدقة ووضوح وأعرف ما الذي يجب بعمله	16	16	3	0	0	1,63	0,64	6	غير موافق جدا
	45,7 %	45,7 %	8,6%	0	0				
لدي حرية واستقلال في حدود مجال عملي	6	15	5	1	8	2,51	1,12	1	غير موافق جدا
	17,1 %	42,9 %	14,3%	2,9%	22,9 %				
أبذل الجهد الكافي لإنجاز العمل	18	15	2	0	0	1,60	0.75	7	موافق جدا
	51,4 %	42,9 %	5,7%	0	0				

ثقتي بنفسي تزداد عند تدربي على مهارات جديدة متعلقة بعملي	19	14	1	1	0	1.54	0,70	8	موافق جدا
	54,3 %	42,9 %	2,9%	0	0				
اكتساب يل مهارات جديدة في مجال عملي تدفعني بذل المزيد من الجهد	19	15	1	0	0	1,51	0,65	9	موافق جدا
	54,3 %	42,9 %	2,9%	0	0				

اشبع حاجة الشعور بالانجاز لدي كلما أضفت مهارات متنوعة تتعلق بأ داء عملي	15	18	1	1	0	2,20	3,50	3	غير موافق جدا
	42,9 %	51,4 %	2,9%	2,9%	0				

لدي القدرة على التصرف ذاتيا والتحكم في كل المشاكل التي تواجهني في العمل ولا انتظر الأوامر من الإدارة العليا	7	15	6	7	0	2,37	1,03	2	غير موافق جدا
	20%	42,9 %	17,1%	20%	0				
اعمل على تطوير مهارات يدون اعتمادي على الإدارة فيذلك.	10	17	3	3	2	2,14	1,11	4	غير موافق جدا
	28,6	48,6	8,6	8,6	5,7				
واقع الاداء في الجامعة						1,95	1,81	غير موافق جدا	

المصدر :من اعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

لمعالجة المتغير التابع والمتمثل في الأداء العاملين والذي حدد من خلال 9 عبارات حققت وسط حسابيا عاما يقدر ب1,95 و انحراف معياري يقدر ب 1,81

جاءت في المرتبة الأولى عبارة (أدرك دوري بدقة ووضح وأعرف ما الذي يجب عمله)بمتوسط حسابي ,2,51 وانحراف معياري 0,64 ، وتليها في المرتبة الثانية عبارة (لدي القدرة على التصرف ذاتيا والتحكم في كل المشاكل التي تواجهني في العمل، ولا أنتظر الأوامر من الإدارة العليا)بمتوسط حسابي2,37 وانحراف معياري 0,31 ، وفي المرتبة الثالثة عبارة (اشبع حاجة الشعور بالانجاز لدي كلما أضفت مهارات متنوعة تتعلق بأ داء عملي)بمتوسط حسابي 2,20 وانحراف معياري 1,03 ، وحلت في المرتبة الربعة عبارة (اعمل على تطوير مهارات يدون اعتمادي على الإدارة فيذلك)بمتوسط حسابي 2,14 وانحراف معياري1,11، وفي المرتبة الخامسة جاءت عبارة' (تتوفر لدي الدافعية والقدرة والرغبة في العمل)، وفي المرتبة الخامسة جاءت عبارة' (تتوفر لدي الدافعية والقدرة والرغبة في العمل)بمتوسط حسابي2,06 وانحراف معياري 1,13 ، وفي المرتبة الثامنة جاءت عبارة (ثقتي بنفسي تزداد عند تدربي على مهارات جديدة متعلقة بعملي) بمتوسط حسابي 1,54 وانحراف معياري 0,70 ، وحلت في الأخيرة عبارة (اكتساب يل مهارات جديدة في مجال عملي تدفعني بذل المزيد من الجهد)بمتوسط حسابي 0,65وانحراف معياري

المحورالثالث

الجدول رقم (3_15)

العبارة	**موافق**	**غير**	**موافق**	**محايد**	**غير**	المتوسط	الانحراف	الترتيب	اتجاه

	جدا	موافق جدا			موافق		الحسابي	المعياري		العام العينة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار					
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة					
توفر الكفاءة المهنية المناسبة لقيام العامل بعمله	**6**	**4**	**9**	**5**	**11**		3,31	1,47	7	5
	17,1 %	11,4 %	25,7%	14,3 %	31,4 %					
رفض العامل للأعمال غير الأخلاقية حتى لوعادت بالنفع عليه	4	3	7	16	15		3,71	1,40	4	5
	11,4 %	8,6%	20%	17.1 %	42.9 %					
قدرة العامل على اكتساب	3	3	8	11	10		3,63	1,23	5	4

الثقة								
	8,6%	8,6%	22,9%	31,4 %	28,4 %			
عدم إفشاء المعلومات التي توصل إليها العامل بدون موافقة موكله	7	6	1	7	14	3,43	1,63	6	5
	20%	17,1 %	2,9%	20%	40%				
بذل العناية المهنية اللازمة	2	8	7	15	1	4.74	5,06	1	4
	5,7%	22,9 %	20%	42.9 %	2.9%				
نزاهة وشفافية العامل أثناء أداء مهامه	1	8	1	7	18	3,94	1,32	2	5
	2,9%	22,9 %	2,9%	20%	51.4 %				

موضوعية العامل عند قيامه بعمله وتجنبها لعلاقات الشخصية	1	5	5	14,3%	8	16	3,94	1,21	2	5
	2,9%	14,3 %	14,3%	22,3 %	45.7 %					
واقع الاداء في الجامعة							3,81	1.90	5	

المصدر :من اعداد الطالبين اعتمادا على الاستبيان ومخرجات برنامجSPSS

أشار الجدول إلى أن المتوسطات الحسابية للمحور المتعلق بدرجة تأثير العناصر المشكلة لأخلاقيات المهنة في تحسين اداء العاملين تراوحت بين(4,74 و3,31)

وبمتوسط عام 3.81 للمحور قدر ب وانحراف معياري عام 90. 1وهذا يعني أن معظم أفراد العينة يرون أن هناك تأثير كبير للالتزام بمبادئ أخلاقيات المهنة في تحسين العاملين..

ونلاحظ أن العبارة الخامسة التي تنص على بذل العناية المهنية اللازمة، قد احتلت المرتبة الأولى بدرجة تأثير 4 وبمتوسط حسابي 4,74 وانحراف معياري5,06 ، كما نلاحظ أن العبارتين السادسة والسابعة التي تنص على نزاهة وشفافية العامل أثناء أداء مهامه و موضوعية العامل عند قيامه بعمله وتجنبها لعلاقات الشخصية جائتا في المرتبة الثانية بدرجة تأثير5 ، إذ بلغ متوسطها الحسابي 3,94 وانحراف معياري قدر ب1,32 واحتلت عبارة

توفر موضوعية العامل عند قيامه بعمله وتجنبها لعلاقات الشخصية المرتبة الثالثة بدرجة التأثير 5 بمتوسط الحسابي 3,71وانحراف معياري 1,21 ، وجاءت العبارة الثانية والتي تنص على رفض العامل للأعمال غير الأخلاقية حتى لوعادت بالنفع عليه في المرتبة الثالثة بدرجة تأثير 4 بمتوسطها الحسابي 3,63 وانحراف معياري 1,40 ، واحتلت عبارة عدم إفشاء المعلومات التي توصل إليها العامل بدون موافقة موكله بمتوسط حسابي 3,43 وانحراف معياري 1,63 ، أما وفي الأخير عبارة توفر الكفاءة المهنية المناسبة لقيام العامل بعمله المرتبة السادسة بدرجة تأثير 5وبمتوسط حسابي 3,31 وانحراف معياري 1,47 ، احتلال العناية المهنية اللازمة المرتبة الأولى نظرا لاعتبار غالبية أفراد العينة أنه المؤثر على اداء العاملين واعتبارها من أهم مكوناتها، كما أن العناية المهنية اللازمة والتي تشمل في أحد جزئياتها التمتع بالتركيز على العناية بالعامل والتي تعتبر من مكونات أخلاقيات المهنة وبالتالي العناية المهنية اللازمة مكون مشترك له تأثير قوي

الخاتمة العامة

خاتمة

تعتبر أخلاقيات المهنة قضية هامة من القضايا المعاصرة والملحة، فهي من ضمن المواد الأساسية في الفرد والمجتمع و بناء المنظمات، وأساس تقدمها ورمز ثقافتها وحضاراتها .وهي ما استحسنته الفطرة السليمة، واتفقت عليه جميع الأعراف البشرية والرسالات السماوية، فإذا كانت العبادات في الإسلام لتزكية الجانب الروحي في الإنسان، فالأخلاقيات هي السياج الحصين لتنمية الجانب المادي فيه، واللازم لتعامله مع البيئة من حوله .وهذا المنهج فإن الإنسان قادر على قيادة المنظمات المختلفة على هدىً من الحق والعدل والخير .فالعالم بات يبحث عن القيم والأخلاقيات في مجال الأعمال بكافة أشكالها في ظل الأزمات العاصفة التي أطاحت ببعض المنظمات العملاقة نتيجة عدم الالتزام بأخلاقيات في الممارسات، حيث حدث تحول في مفاهيم المنظمة نحو أهدافها، فأصبح الهدف الأخلاقي يسير جنبًا إلى جنب مع هدف تعظيم الربح حيث يلتقي الجانب المادي مع الجانب الروحي المشكّل لطبيعة الإنسان .وأصبح الاهتمام لا يقتصر فقط على المنظمات في حد ذاته بل تعداه إلى العاملين وأطراف التعامل في المجتمع بوجه عام، كما أن بروز مفاهيم الإدارة السليمة وهو ما يعرف بالحوكمة قد أدى إلى الاهتمام بتشكيل أعضاء مجالس إدارة ممتازين أخلاقيًا ويتحلون بصفات مثل الثقة والعدالة والإحسان وضبط النفس والحشمة والاعتدال والقوة والامانة لقصة سيدنا موسى قالت يابتي استاجرة ان خير من استاجرت القوي الامين ولقصة سيدنا يوسف قال اجعلني على خزائن الارض ان لحفيظ عليم.

حيث تتأثر الممارسات الأخلاقية للمنظمات بما يمارسه مسيرو المؤسسة بالدرجة الاولى و الأفراد العاملون فيها، ومدى التزام أولئك الأفراد بالمعايير الأخلاقية السائدة، فالاستثمار في المورد البشري يضع الإدارة أمام صورة جديدة تتبنى من خلالها المعايير الأخلاقية التي من شأنها المحافظة على خصوصيات الأفراد وتنمية جانب الالتزام لديهم والمطالبة بإحلال القيم الأخلاقية بدلا من اللوائح والإجراءات، مما يجنب المنظمة عواقب مواجهة الدعاوى القضائية الناتجة عن الخروقات

الأخلاقية، وعلى المنظمة أيضا أن تضمن بشكل تدريجي ومتواصل في استراتيجياتا بعيدة المدى الاعتبارات الأخلاقية وتحديد الأسس السليمة للإدارة انطلاقا من كون المسؤولية الأخلاقية هي احد أهم المسؤوليات الملقاة على عاتق إدارة المنظمة في ممارسة أنشطتها.

ولقد قمنا من خلال هذه الدراسة بمعالجة مدى الدور الذي تلعبه أخلاقيات المهنة في تحسين أداء العاملين في الجامعات الجزائرية، التي كانت محل الدراسة الميدانية التي قمنا بها من أجل إسقاط جانب العاملين في جامعة المدية النظري على الجانب التطبيقي، وكان الغرض من ذلك هو الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية بحثنا، بطريقة تجعلنا نتعرف على أخلاقيات المهنة ومدى الدور الذي تلعبه في تحسين أداء العاملين، مركزين على الجوانب التي تجعلنا نتعرف على أخلاقيات المهنة ، مركزين على الجوانب التي تخدم الموضوع في الجانبين النظري والتطبيقي .

وأشارت الدراسة إلى أنه على الرغم من بروز العديد من الأدبيات والتطورات في مجال الاهتمام بأخلاقيات المهنة ، إلا أن تطبيقات أخلاقيات المهنة في المنظمات مازال محدودًا في اطار الضبط الذاتي الداخلي وضبط المجتمع دون المجتمع الكبير

أولا اختبار الفرضيات

حول الجوانب الأخلاقية لدى الجامعة:

من خلال الدراسة النظرية والميدانية للموضوع وتحليلنا لإجابات العاملين في الجامعة محل الدراسة، ونتيجة التحليل الإحصائي لأسئلة الدراسة ؛ توصلنا إلى أن اتجاهات عينة الدراسة نحو تساؤلات هذا المحور كانت ايجابية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك قدر من الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى الجامعة وهو ما كانت ايجابية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك قدر من الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى الجامعة وهو ما أوضحته النتائج المتحصل عليها، وكذا توصلنا إلى أن هناك تفاوت في تبني مفهوم أخلاقيات المهنة في الجامعة لدى عينة الجامعة محل الدراسة، حيث مفهوم ان أخلاقيات المهنة متداول أو أكثر تداول لدى أغلب عاملي الجامعة ،

انطلاقا من هذه النتائج تم ثبوت صحة الفرضية الأولى " هناك تفاوت في تبني أخلاقيات المهنة لدى المنظمات"

.2بالنسبة حول توجه العامل نحو أخلاقيات المهنة:

أشارت نتائج الدارسة إلى أهمية أخلاقيات العامل أو الفرد الشخصية على أخلاقيات المنظمة، مما لها من أثر ملحوظ في زيادة توجه المنظمة نحو ترسيخ الأخلاقيات، حيث بينت الدراسة توفر صفات أخلاقية يتميز بها عاملي الجامعات من أمانة وصدق وانضباط ونزاهة...، وهذا الأمر راجع إلى المستوى العلمي والثقافي الذي يتميز به الأفراد العاملين لدى الجامعة بمختلف مستوياتها الإدارية.

انطلاقا من هذه النتائج تم ثبوت صحة الفرضية الثانية " هناك التزام ملحوظ للعاملين في الجامعات الجزائرية بأخلاقيات المهنة"

.3بالنسبة حول علاقة أخلاقيات المهنة فيالجامعة بأداء العاملين:

بعد معالجتنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية منها والتطبيقية، توصلنا إلى أن أخلاقيات المهنة تساهم في تحسين أداء العاملين وتحصين الكفاءات الفنية من الانحرافات السلوكية، كما أن أخلاقيات المهنة تعمل على مد جسور الثقة بين المؤدي للخدمة والمتلقي لها، وهذا ما توصلت إليه نتائج الدراسة التي قمنا بها حيث تعمل القوانين والمدونات الأخلاقية على سهولة إنجاز العمل في الجامعة وبالتالي على تحسين أداء العاملين في المنظمة وعلى جميع الأصعدة، وبالتالي تحسين أداء المنظمة ككل، وهذا ما تعبر عليه العبارة التالية" :أن الأخلاق يمكن أن تدفع أي تحقق منافع مادية".

انطلاقا من هذه النتائج تم ثبوت صحة الفرضية الثالثة " هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وأداء العاملين في الجامعة"

ثانيا :نتائج الدراسة

من خلال الدراسة الميدانية في عينة جامعة المدية، وباستعمال أدوات الملاحظة والمقابلة والاستبيان، تم التوصل إلى النتائج التالية:

-إن مفهوم أخلاقيات المهنة جديد بالنسبة لأغلبية العاملين في الجامعة ، بالرغم من وجوده ضمن وثائق خاصة في الجامعة تدعى بالمدونات الأخلاقية للجامعة ،

-نقص كبير لدى جامعة في استغلال واستخدام المدونات الأخلاقية والعمل بها

-عدم تطابق الهدف الأخلاقي لدى الجامعة مقارنة مع تحقيق الاهداف.

-تتضمن أخلاقيات مهنة مجموعة المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الأفراد أثناء أدائهم مهامهم؛

-غياب الاهتمام الكافي بعملية تقييم أداء العاملين مما ولد لدى غالبيتهم سلوك لا مبالي.

-غياب دور إدارة الجامعة في توعية العاملين حول أهمية أخلاقيات المهنة، وكذا عدم اهتمامها بتحسين أداء العاملين.

-من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها بعينة الجامعة محل الدراسة، تبين أن الجامعة ملتزمة أخلاقيا وخاصة اتجاه عمالها وموظفيها وحتى المجتمع، مما جعلها تكسب العديد من المزايا

-إن الجانب الأخلاقي للمهنة ليس فقط صورة لإيضاح ما هو صحيح أو خاطئ من الناحية الأخلاقية كما يعرف في التقيد الفلسفي، ولكنه وسيلة للتسيير الجيد للجامعة بصفة خاصة وللمنظمة بصفة عامة.

-إن توفر سلوك الأخلاقيات في العاملين، يوطد جسور الثقة بينالجامعة والعمال ومختلف أصحاب المصالح لعل أبرز النتائج التي أشارلها الجانب التطبيقي أن هناك علاقة بين متغيرات أداء العامل الذي تم اعتماده كمتغير تابع ومتغيرات أخلاقيات ت المهنة التي تم اعتمادها كمتغيرات مستقلة .ونتائج الدراسة جاءت لتؤكد صحة الفرضيات بأن أخلاقيات المهنة تساهم ولو بشكل ضمني في تحسين أداء العاملين.

وفيما يلي استعراض لأهم النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة:

.1حول الجوانب الأخلاقية لدى الجامعة:

من خلال الدراسة النظرية والميدانية للموضوع وتحليلنا لإجابات العاملين في الجامعة محل الدراسة، ونتيجة التحليل الإحصائي لأسئلة الدراسة في المحور الثاني؛ توصلنا إلى أن اتجاهات عينة الدراسة نحو تساؤلات هذا المحور كانت ايجابية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك قدر من الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى الجامعة وهو ما كانت ايجابية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك قدر من الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى الجامعة وهو ما أوضحته النتائج المتحصل عليها، وكذا توصلنا إلى أن هناك تفاوت في تبني مفهوم أخلاقيات المهنة في الجامعة لدى عينة الجامعة محل الدراسة، حيث مفهوم ان أخلاقيات المهنة متداول أو أكثر تداول لدى أغلب عاملي الجامعة ،

انطلاقا من هذه النتائج تم ثبوت صحة الفرضية الأولى " هناك تفاوت في تبني أخلاقيات المهنة لدى المنظمات"

.2بالنسبة حول توجه العامل نحو أخلاقيات المهنة:

أشارت نتائج الدارسة إلى أهمية أخلاقيات العامل أو الفرد الشخصية على أخلاقيات المنظمة، مما لها من أثر ملحوظ في زيادة توجه المنظمة نحو ترسيخ الأخلاقيات، حيث بينت الدراسة توفر صفات أخلاقية يتميز بها عاملي الجامعات من أمانة وصدق وانضباط ونزاهة...، وهذا الأمر راجع إلى المستوى العلمي والثقافي الذي يتميز به الأفراد العاملين لدى الجامعة بمختلف مستوياتها الإدارية.

انطلاقا من هذه النتائج تم ثبوت صحة الفرضية الثانية " هناك التزام ملحوظ للعاملين في الجامعات الجزائرية بأخلاقيات المهنة"

.3بالنسبة حول علاقة أخلاقيات المهنة فيالجامعة بأداء العاملين:

بعد معالجتنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية منها والتطبيقية، توصلنا إلى أن أخلاقيات المهنة تساهم في تحسين أداء العاملين وتحصين الكفاءات الفنية من الانحرافات السلوكية، كما أن أخلاقيات المهنة تعمل على مد جسور الثقة بين المؤدي للخدمة والمتلقي لها، وهذا ما توصلت إليه نتائج الدراسة التي قمنا بها حيث تعمل القوانين والمدونات الأخلاقية على سهولة إنجاز العمل في الجامعة وبالتالي على تحسين أداء العاملين في المنظمة وعلى جميع الأصعدة، وبالتالي تحسين أداء المنظمة ككل، وهذا ما تعبر عليه العبارة التالية" :أن الأخلاق يمكن أن تدفع أي تحقق منافع مادية".

انطلاقا من هذه النتائج تم ثبوت صحة الفرضية الثالثة " هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وأداء العاملين في الجامعة"

ثانيا :الاقتراحات

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، يمكن تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي تسهم في ترسيخ وإرساء أخلاقيات المهنة في الجامعة وذلك لرفع كفاءة العاملين فيها وتحسين أدائهم، وذلك على النحو التالي:

1 رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات المهنة

2 تطوير ميثاق أخلاقي يلزم الإداريين التقيد به أثناء ممارستهم لواجباتهم على اختلاف مستوياتهم الوظيفية وهو ما يساعد في تحسين الأداء.

3 وضع القوانين والمدونات الخاصة بقواعد أخلاقيات المهنة.

4 توعية العاملين بأبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية وأثرهماعلى توازن العامل من جهة وعلى تمكنه وترقيته من جهة اخرى على تحسن الأداء.

5 ضرورة وضع برامج فعالة للحد من الفساد الإداري لأن ذلك من شائنة أن يحفز العاملين على الالتزام بأخلاقيات المهنة..

6 ولكي ينجح تطبيق أخلاقيات الأعمال في المنظمات، يجب مراعاة ما يلي:

– وضع قوانين أو قواعد أخلاقية لسلوك العاملين المسيريين من جهة وفي المنظمة من جهة اخرى، بحيث يتم الالتزام بها داخل المنظمة، حتى يتسنى للعامل فهم أسس أخلاقيات العمل في المنظمة، ومن ثم محاولة تطبيقها المدونة الأخلاقية

– الاستعانة بالاستشارة الأخلاقية في المنظمات العامة والخاصة، وينصب عمل المستشار على تطوير العاملين" أخلاقيا "وكذلك التحقيق في شكاوى جميع الاطراف؛

– توفير دورات تدريبية للعاملين في المنظمة أو خارجها ويكون هدفها توجيه وتعليم العاملين لتطوير أنفسهم أخلاقيا وكذلك محاولة إحساس العاملين بالمسؤولية الملقاة على عاتقهم.

وكما يقال :إذا أردت أن تتخذ قراراً أخلاقياً فاسأل نفسك ثلاثة أسئلة قبل اتخاذه:

- **هل هو قانوني؟ ..... فالسؤال القانوني للنظر في المعايير المتوافرة**
- **هل هو متوازن؟ ..... والسؤال عن التوازن للنظر في العدالة والعقلانية**

كيف سيجعلك تنظر إلى نفسك في المرآة؟ ..... والسؤال الأخير للنظر في العواطف والرضا عن النفس.

وفي الأخير نوصي بالاهتمام الجدي بدراسة هذه المواضيع وزيادة الحوار نحوها خاصة في الجزائر، وكذا زيادة التطبيقات الإدارية للجوانب الأخلاقية في المنظمات العامة منها والخاصة، ومتابعة الخروقات الأخلاقية ومحاسبة ومعاقبة المنظمات والعاملين على أدائهم لا أخلاقي.

ثالثا :آفاق البحث

أثار انتباهنا ونحن نبحث في متغيرات البحث عدة مواضيع أخرى للبحث في هذا المجال ونحبذ لو يتطرق لها باحثون آخرون مستقبلا بشكل متوسع، خاصة وأن تركز على الجوانب الأخلاقية والاجتماعية وتتمثل بعض

الإشكاليات المقترحة في:

1. **اخلاقيات المهنة للمسيرين ودورها في تحقيق اهداف المؤسسة.**
2. **تأثير أخلاقيات المهنة على اتخاذ القرارات الإدارية.**
3. **أخلاقيات المهنة للحكام ودورها في تحسين المجتمع.**

الملحق رقم : 01 استمارة استبيان

جامعة يحي فارس المدية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
إدارة اعمال

استمارةاستبيان

الأخ الكريم/الأخت الكريمة تحية طيبة وبعد:

يعتبر هذا الاستبيان جزء منا الدراسة التي سيجريها الباحثين للحصول على شهادة الماستر في إدارةأعمال من خلال مذكرة لدراسة ميدانية لعينة من الأساتذة والمهنيين تحت عنوان

<دور أخلاقيات المهنة في تحسين أداء العاملين>

حيث يمثل هذا الاستبيان دراسة تكميلية لما تما لتطرق إليه في الجانب النظري,تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه أخلاقيات المهنة في تحسين أداء العاملين ومدى التزام المهنيين بأخلاقيات وقواعد السلوك المهني أثناء أداء مهامهم،وذلك قصد معرفة واقع أخلاقيات المهنة ودورها على تحسين أداء العاملين

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

زيرق محفوظ
صحبي بلال

أولا :البيانات الشخصية

ملاحظة :الرجاء وضع علامة (X)

ذكر ◯ انثى ◯

1 –المؤهل العلمي :ليسانس◯ ماستر◯ ماجستير ◯ دكتوراه◯
شهادات أخرى حدد.....
2 –التخصص.....
3 –الوظيفة :.....

4 –الخبرةالمهنية :أقل من 05 سنوات ◯ من 05 إلى 15 سنة ◯
من 16 إلى 25 سنة ◯ كثرمن 25 سنة ◯

المحورالأول

واقع تطبيق أخلاقيات المهنة في الجزائر

1–هل ترى أن القوانين المنظمة لأخلاقيات المهنة كافية في جامعة المدية؟

نعم ◯ لا ◯

2– كيف ترى واقع ممارسة أخلاقيات المهنة في جامعة المدية ؟

ممتاز ◯ جيد ◯ مقبول ◯ سيء ◯ سيء جدا ◯

3– هل عدم إشراك المهنيين في إ عداد ميثاق الأخلاقيات المهنة ساهم في عدم الالتزام بالقوانين المنظمة لها؟

موافق ◯ محايد ◯غير موافق ◯

4–هل من الضروري إصدار ميثاق الأخلاقيات المهنة يتوافق مع وزارة التعليم العالي ؟

نعم ◯ لا◯

5–هل بإصدار ميثاق أخلاقيات المهنة يزيد من التقيد بمبادئ أخلاقيات المهنة؟

موافق ◯ محايد◯ غير موافق ◯

6–هل تتضمن الخطط الدراسية لكل تخصصات في جامعة المدية مواد كافية تتعلق بأخلاقيات المهنة؟

نعم ◯ لا ◯

***7*–عدم تدريس أخلاقيات المهنة في الجامعة يعتبر عنصرا هام لما نلاحظه من تدني معرفة الطلبة بالأمور الأخلاقية في ممارسة المهنة؟**

موافق جدا◯ موافق ◯ محايد◯ غير موافق ◯ غير موافق◯ إطلاقا◯

8–في رأيك، ماهو سبب عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة في الجامعة؟

.....

9–في رأيك،كيف يتم رفع مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة في الجامعة؟

.....

المحورالثاني

إليك مجموعة من العبارات لتي تعبر عن الأداء الوظيفي في جامعة

01–تتوفر لدي الدافعية والقدرة والرغبة في العمل

موافق جدا◯ غير موافق جدا ◯ موافق ◯ محايد ◯ غير موافق ◯

02–أدرك دوري بدقة ووضوح وأعرف ما الذي يجب بعمله

موافق جدا ◯ غير موافق جدا ◯ موافق ◯ محايد ◯ غير موافق ◯

03–لدي حرية واستقلال في حدود مجال عملي

موافق جدا ◯ غير موافق جدا ◯ موافق ◯ محايد ◯ غير موافق ◯

04–أبذل الجهد الكافي لإنجاز العمل

موافق جدا ◯ غير موافق جدا ◯ موافق ◯ محايد ◯ غير موافق ◯

05–ثقتي بنفسي تزداد عند تدربي على مهارات جديدة متعلقة بعملي

موافق جدا ◯ غير موافق جدا ◯ موافق ◯ محايد ◯ غير موافق ◯

06–اكتسابي لمهارات جديدة في مجال عملي تدفعني بذل المزيد من الجهد

موافق جدا ◯ غير موافق جدا ◯ موافق ◯ محايد ◯ غير موافق ◯

07–اشبع حاجة الشعور بالانجاز لدي كلما أضفت مهارات متنوعة تتعلق بأداء عملي

موافق جدا ◯ غير موافق جدا ◯ موافق ◯ محايد ◯ غير موافق ◯

08–لدي القدرة على التصرف ذاتيا والتحكم في كل المشاكل التي تواجهني في العمل ولا انتظر الأوامر من الإدارة العليا

. موافق جدا ◯ غير موافق جدا ◯ موافق ◯ محايد ◯ غير موافق ◯

09–اعمل على تطوير مهارات بدون اعتمادي على الإدارة فيذلك.

. موافق جدا ◯ غير موافق جدا ◯ موافق ◯ محايد ◯ غير موافق ◯

المحور الثالث

ماهية درجة تأثير العناصر المشكلة لأخلاقيات المهنة في تحسين أداء العاملين ؟باعتبار أن رقم 5 هو أكبر

الرقم	العبارة	01	02	03	04	05
01	توفر الكفاءة المهنية المناسبة لقيام العامل بعمله					
02	رفض العامل للأعمال غير الأخلاقية حتى لوعادت بالنفع عليه					
03	قدرة العامل على اكتساب الثقة					
04	عدم إفشاء المعلومات التي توصل إليها العامل بدون موافقة موكله					
05	بذل العناية المهنية اللازمة					
06	نزاهة وشفافية العامل أثناء أداء مهامه					
07	موضوعية العامل عند قيامه بعمله وتجنبها لعلاقات الشخصية					

الملحق 02 لجنة المناقشة

د .سرار عمر	***استاذ محاضر أ***	***رئيسا***
د.جمال يرقي	***استاذ محاضر أ***	***مشرفا مقررا***
د.باصور رضوان	***استاذ محاضر ب***	***عضوا ممتحنا***

الملحق رقم : 03 معامل ألفاكرونباخ لقياس معامل ثبات الدراسة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	35	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	35	100,0

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	35	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	35	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,912	4

الملحق رقم : 04 التكرارات والنسب المئوية مخرجات برنامجSPSS

أسئلة المحور الأول:

Statistiques

		الجنس	المؤهل العلمي	التخصص	الوظيفة	الخبرة
N	Valide	35	35	35	35	35
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		1,26	2,00	3,43	3,74	2,06
Somme		44	70	120	131	72
Centiles	25	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
	50	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00
	75	2,00	2,00	5,00	5,00	2,00

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	26	74,3	74,3	74,3

	أنثى	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسانس	16	45,7	45,7	45,7
	ماستر	12	34,3	34,3	80,0
	ماجستير	2	5,7	5,7	85,7
	دكتوراه	1	2,9	2,9	88,6
	شهادات أخرى	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

التخصص

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	علوم إقتصادية	3	8,6	8,6	8,6
	علوم تجارية	9	25,7	25,7	34,3
	علوم التسير	7	20,0	20,0	54,3
	حقوقو وعلوم سياسية	7	20,0	20,0	74,3
	اعلام الي	6	17,1	17,1	91,4
	توثيق	1	2,9	2,9	94,3
	لغات	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من5	7	20,0	20,0	20,0
	5-15	21	60,0	60,0	80,0
	16-25	5	14,3	14,3	94,3
	أكثر من25	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متصرف	10	28,6	28,6	28,6
	تقني اعلام الي	8	22,9	22,9	51,4
	ملحق ادارة	2	5,7	5,7	57,1
	عون ادارة	2	5,7	5,7	62,9
	رئيس مصلحة	5	14,3	14,3	77,1
	استاذ	2	5,7	5,7	82,9
	امين مخزن	1	2,9	2,9	85,7
	مترجم	1	2,9	2,9	88,6
	محاسب	1	2,9	2,9	91,4
	سكرتير	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

- التكرارات والنسب المئوية لأسئلة محاور الإستبيان

-

هل ترى ان القوانين المنظمة للأخلاقيات المهنة كافية في جامعة المدية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	14	40,0	40,0	40,0
	لا	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

كيف ترى واقع ممارسة أخلاقيات المهنة في جامعة المدية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ممتاز	2	5,7	5,7	5,7
	جيد	3	8,6	8,6	14,3
	مقبول	20	57,1	57,1	71,4
	سيئ	6	17,1	17,1	88,6
	سيئ جدا	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

هل عدم إشراك المهنين في إعداد ميثاق أخلاقيات المهنة ساهم في عدم التزام بالقوانين المنظمة لها

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	14	40,0	40,0	40,0
	محايد	15	42,9	42,9	82,9
	غير موافق	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

-

هل من الضروري إصدار ميثاق الاخلاقيات المهنة يتوافق مع وزارة التعليم العالي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	30	85,7	85,7	85,7
	لا	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

-

هل بإصدار ميثاق أخلاقيات يزيد من التقيد بمبادئ أخلاقيات المهنة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	20	57,1	57,1	57,1
	محايد	10	28,6	28,6	85,7
	غير موافق	5	14,3	14,3	100,0

هل بإصدار ميثاق أخلاقيات يزيد من التقيد بمبادئ أخلاقيات المهنة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	20	57,1	57,1	57,1
	محايد	10	28,6	28,6	85,7
	غير موافق	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

هل تتضمن الخطط الدراسية لكل تخصصات في جامعة المدية مواد كافية تتعلق بأخلاقيات المهنة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	14	40,0	40,0	40,0
	لا	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

-

-

عدم تدريس أخلاقيات المهنة في الجامعة يعتبر عنصرا هام لما تلاحظه من تدني معرفة الطلبة بالأمور الأخلاقية في ممارسة المهنة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق جدا	13	37,1	37,1	37,1
	موافق	14	40,0	40,0	77,1
	محايد	5	14,3	14,3	91,4
	غير موافق	2	5,7	5,7	97,1
	غير موافق إطلاقا	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

-

أسئلة المحور الثاني:

تتوفر لدي الدافعية والقدرة والرغبة في العمل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق جدا	12	34,3	34,3	34,3
	موافق	16	45,7	45,7	80,0
	محايد	2	5,7	5,7	85,7

	غير موافق	3	8,6	8,6	94,3
	غير موافق إطلاقا	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

أدرك دوري بدقة ووضوح وأعرف ماالذي يجب عمله

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق جدا	16	45,7	45,7	45,7
	موافق	16	45,7	45,7	91,4
	محايد	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

لدي حرية واستقلال في حدود مجال عملي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق جدا	6	17,1	17,1	17,1
	موافق	15	42,9	42,9	60,0
	محايد	5	14,3	14,3	74,3
	غير موافق	8	22,9	22,9	97,1
	غير موافق إطلاقا	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

أبذل الجهد الكافي لانجاز العمل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق جدا	18	51,4	51,4	51,4
	موافق	15	42,9	42,9	94,3
	غير موافق	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

ثقتي بنفسي تزداد عند تدربي على مهارات جديدة متعلقة بعملي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق جدا	19	54,3	54,3	54,3
	موافق	14	40,0	40,0	94,3
	محايد	1	2,9	2,9	97,1
	غير موافق	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

أكتسابي لمهارات جديدة في مجال عملي تدفعني بذل المزيد من الجهد

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق جدا	19	54,3	54,3	54,3
	موافق	15	42,9	42,9	97,1
	غير موافق	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

أشبع حاجة الشعور بالانجاز لدي كلما أضفت مهارات متنوعة تتعلق بأداء عملي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق جدا	15	42,9	42,9	42,9
	موافق	18	51,4	51,4	94,3
	غير موافق	1	2,9	2,9	97,1
	22	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

لدي القدرة على التصرف ذاتيا والتحكم في كل المشاكل التي تواجهني في العمل ولاأنتظر الأوامر من الادارة العليا

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق جدا	7	20,0	20,0	20,0
	موافق	15	42,9	42,9	62,9
	محايد	6	17,1	17,1	80,0
	غير موافق	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

أعمل على تطوير مهارات بدون اعتمادي على الادارة في ذلك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق جدا	10	28,6	28,6	28,6
	موافق	17	48,6	48,6	77,1
	محايد	3	8,6	8,6	85,7
	غير موافق	3	8,6	8,6	94,3
	غير موافق إطلاقا	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

أسئلة المحور الثالث:

توفر الكفاءة المهنية المناسبة لقيام العامل بعمله

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	01	6	17,1	17,1	17,1
	02	4	11,4	11,4	28,6
	03	9	25,7	25,7	54,3
	04	5	14,3	14,3	68,6
	05	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

رفض العامل للأعمال غير الأخلاقية حتى لو عادت بالنفع عليه

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	01	4	11,4	11,4	11,4
	02	3	8,6	8,6	20,0
	03	7	20,0	20,0	40,0
	04	6	17,1	17,1	57,1
	05	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

قدرة العامل على اكتساب الثقة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	01	3	8,6	8,6	8,6
	02	3	8,6	8,6	17,1
	03	8	22,9	22,9	40,0
	04	11	31,4	31,4	71,4
	05	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

عدم إفشاء المعلومات التي توصل أليها العامل بدون موافقة موكله

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	01	7	20,0	20,0	20,0
	02	6	17,1	17,1	37,1
	03	1	2,9	2,9	40,0
	04	7	20,0	20,0	60,0
	05	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

بذا العناية المهنية الازمة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	01	2	5,7	5,7	5,7
	02	2	5,7	5,7	11,4
	03	8	22,9	22,9	34,3
	04	7	20,0	20,0	54,3
	05	15	42,9	42,9	97,1
	33	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

نزاهة وشفافية العامل أثاء أداء مهامه

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	01	1	2,9	2,9	2,9
	02	8	22,9	22,9	25,7
	03	1	2,9	2,9	28,6
	04	7	20,0	20,0	48,6
	05	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

موضوعية العامل عند قيامه وتجنبه لعلاقات الشخصية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	01	1	2,9	2,9	2,9
	02	5	14,3	14,3	17,1
	03	5	14,3	14,3	31,4
	04	8	22,9	22,9	54,3
	05	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	