جامعة يحي فـارس بالمديــة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

موضوع حول :

أثر أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي

دراسة حالة ثانوية البشير الابراهيمي بأولاد معرف المدية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر الأكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالب:

- لوصيف عامر

تحت إشراف:

د. "بوسهوة نذير

قائمة لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
د.عبد العزيز بوخرص	أستاذ بجامعة يحي فارس المدية	رئيسا
د. بوسهوة نذير	أستاذ بجامعة يحي فارس المدية	مشرفا ومقررا
د. كواديك حمزة	أستاذ بجامعة يحي فارس المدية	عضوا مناقشا

الجامعية 2024/2023





شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم "يرفع الله الذين أمنوا منكم والذين أونتو العلم درجات والله بما تعملون خبير" المجادلة صدق الله مولانا العظيم والصلاة والسلام على رسوله الكريم، محمد ابن عبد الله وعلى آله وصحبه جمعين.

الحمد لله أستعينه وأشكره وأهتدي به، الذي هداني إلى سبيل العلم ويسره لي وسخر لي عباده الصالحين وهون علي الصعب في إتمام هذا العمل.

ثم إن الشكر موصول إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد وأخص بالذكر أمي وابي وأخوتي..

أتقدم بجزيل الشكر وخالص التقدير إلى الأستاذ المشرف " " على ما قدمه لي من توجيهات ومصائح قيمة وعلى ما بذله من جهد ووقت في سبيل ذلك.

كما لا يفوتني أم أتقدم بأسمى معاني الشكر والعرفان إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة كل باسمه على قبولهم مناقشة وتقييم هذا العمل.

وأختم شكري بزملاء الدراسة من بداية المشوار إلى نهايته وكل من شجعني بالكلمة الطيبة والإبتسامة والدعاء...

جزاكم الله عني خير الجزاء..

الإهداء

الحمد لله الذي يسر البديات وأكمل النهايات وبلغنا الغيات الحمد لله الذي ما تم جهد إلا بعونه وما ختم سعي إلى بفضله

الحمد لله على البلوغ ثم الحمد لله على التمام.

لأنك تجيئين قبل البدء ...

وقبل الكل...وقبل القلب...وقبل القبل...إلى العظيمة ...أمي

إلى من علمني أن الحياة إيمان وصبر وتحدي...أبي

إلى سندي في هذه الحياة إخوتي وأخواتي

إلى من جالت معي بين صفحات الأوراق فتحملت عناء كل الأوقات...إلى ذاتي الطموحة

إلى من حملوا أقدس رسالة في الحياة ومهدوا لنا طريق العلم والمعرفة...إلى أساتذتي في كل أطوار التعليم.

إلى كل من أوقفته صعوبات الحياة عن تحقيق أحلامه فأبى إلا أن يتميز....

إلى بلد المليون ونصف مليون شهيد... بلدي الجزائر

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي في ثانوية البشير الإبراهيمي بأولاد معرف بالمدية، حيث تبين أن النزاهة، العدالة، والشفافية تلعب دورًا محوريًا في تعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين. النتائج أظهرت أن الموظفين الذين يشعرون بأن أخلاقيات العمل تُمارس بشكل فعال في الثانوية، يظهرون مستويات أعلى من الرضا تجاه بيئة العمل، والراتب، والتقدير من قبل الإدارة. بناءً على هذه الاستنتاجات، يُوصى بضرورة تعزيز النزاهة، وزيادة العدالة والشفافية في جميع جوانب العمل، بالإضافة إلى تقدير واحترام الموظفين كأساس لتحسين الرضا الوظيفي وتعزيز الأداء المؤسسي بشكل عام، باستعمال المنهج الوصفي التحليلي توصلنا إلى بعض النتائج نذكر منها: أن أخلاقيات العمل تلعب دورًا محوريًا في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، كما أن الشفافية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية لها تأثير إيجابي ملحوظ على الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، الرضا الوظيفي، النزاهة العدالة، والشفافية

Summary:

The impact of work ethics on job satisfaction was studied at Al-Bashir Al-Ibrahimi Secondary School in Ma'rif Boys in Medea, where it was found that integrity, justice, and transparency play a pivotal role in enhancing job satisfaction among employees. The results showed that employees who feel that work ethics are effectively practiced at school show higher levels of satisfaction with the work environment, salary, and recognition by management. Based on these conclusions, it is recommended that enhancing integrity, increasing fairness and transparency in all aspects of work, in addition to recognizing and respecting employees are recommended as a basis for improving job satisfaction and enhancing overall organizational performance, Using the descriptive analytical approach, we reached some results, including: that work ethics plays a pivotal role in improving the level of job satisfaction among employees, and transparency in the administrative decision-making process has a noticeable positive impact on job satisfaction.

Keywords: work ethics, job satisfaction, integrity, justice, and transparency.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر	–
إهداء	–
ملخص	–
فهرس المحتويات	–
فهرس الجداول	–
فهرس الأشكال	–
مقدمة	أ
الفصل الأول: مدخل نظري حول أخلاقيات العمل	
تمهيد	11
المبحث الأول: أخلاقيات العمل	12
المطلب الأول: تعريف أخلاقيات العمل	12
المطلب الثاني: خصائص أخلاقيات العمل	13
المطلب الثالث: أهمية أخلاقيات العمل	15
المطلب الرابع: أهداف أخلاقيات العمل	17
المبحث الثاني: مصادر وعناصر وأبعاد أخلاقيات العمل	18
المطلب الأول: مصادر أخلاقيات العمل	18
المطلب الثاني: عناصر أخلاقيات العمل	20
المطلب الثالث: أبعاد أخلاقيات العمل	22
المبحث الثالث: أخلاقيات العمل في المؤسسات	24

المطلب الأول: كيفية ترسيخ أخلاقيات العمل في المؤسسة	24
المطلب الثاني: العوامل المؤثره في أخلاقيات العمل	25
المطلب الثالث: مبادئ أخلاقيات العمل	30
خلاصة الفصل	32
الفصل الثاني: مدخل نظري حول الرضا الوظيفي	
تمهيد	34
المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي	35
المطلب الأول: تعريف الرضا الوظيفي	35
المطلب الثاني: خصائص الرضا الوظيفي	37
المطلب الثالث: أهمية الرضا الوظيفي	38
المبحث الثاني: معايير وعوامل وطرق الرضا الوظيفي	41
المطلب الأول: معايير الرضا الوظيفي	41
المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي	42
المطلب الثالث: طرق قياس الرضا الوظيفي	45
المبحث الثالث: العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي	47
المطلب الأول: أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي	47
المطلب الثاني: أثر أخلاقيات العمل على مناخ العمل	49
المطلب الثالث: العلاقة بين أبعاد أخلاقيات العمل والرضا والوظيفي	50
خلاصة	52
الفصل الثالث: دراسة حالة ثانوية أولاد معرف	
المبحث الأول: تعريف بمؤسسة محل الدراسة	54
المطلب الأول: التعريف المؤسسة	54

المطلب الثاني: مدى وظيفية المرافق والهياكل والتجهيزات	55
المطلب الثالث: الصعوبات التي تعاني منها المؤسسة	56
المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها	59
المطلب الأول: مجالات الدراسة	59
المطلب الثاني: صدق وثبات الاستبيان	62
المطلب الثالث: عرض النتائج وتحليل البيانات	65
المبحث الثالث: التوزيع الطبيعي واختبار الفرضيات والعلاقة بين المحاور	76
المطلب الأول: التوزيع الطبيعي للمحور الأول	76
المطلب الثاني: التوزيع الطبيعي للمحور الثاني	77
خلاصة الفصل	80
خاتمة	82
قائمة المراجع	86
الملاحق	93

فهرس الجداول

رقم	الجدول	الصفحة
.1	درجات مقياس ليكرت الخماسي	60
.2	تقدير الاتجاهات	61
.3	نتائج معامل ألفا كرونباخ لأداة الاستبيان	62
.4	الاتساق الداخلي لعبارات محور الأول	63
.5	الاتساق الداخلي لعبارات محور الثاني	64
.6	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	65
.7	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	66
.8	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	67
.9	النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الأول	69
.10	النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الثاني	72
.11	التوزيع الطبيعي للمحور الأول	75
.12	التوزيع الطبيعي للمحور الثاني	76
.13	العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية	77

فهرس الأشكال

رقم	الأشكال	الصفحة
1.	المؤثرات في السلوك الأخلاقي	29
2.	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	66
3.	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	67
4.	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.	68
5.	توزيع الطبيعي للمحور الأول	75
6.	توزيع الطبيعي للمحور الثاني	76

مقدمة

يشهد العالم تغيرات متسارعة على جميع الأصعدة سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو تكنولوجية الأمر الذي انعكس على منظمات الأعمال مما أصبح لزاما على المنظمة أن تغير نظراتها للبيئة بما تحويه من متغيرات متعددة ومتنوعة، حيث اجتهدت بوضع الخطط والاستراتيجيات المختلفة سعيا منها في بقائها ولذلك برزت الحاجة إلى ظهور أساليب إدارية تمكن المنظمة من الحصول على صورة كلية وشمولية لتفاعل أجزائها بعضها ببعض وفهم أسلوبها الإداري لإعطاء صورة شاملة وواضحة عن صحة أداء المنظمة، وخصوصا مع تزايد الفضائح الأخلاقية وكذا انتشار مختلف مظاهر الفساد الإداري واستفحاله في شتى المجالات وعبر أقطار العالم وبالأخص في الدول العربية لهذا أصبح موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع المعاصرة التي حظيت باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة بسبب تزايد حدة المشكلات الأخلاقية والقصور الأخلاقي في المنظمات، مثل ارتفاع معدلات الصراعات الفردية والجماعية، والاستغلال غير القانوني للمناصب داخل المنظمات ، إلخ. في المنظمات، إلى جانب السلوك الأخلاقي المنخفض للموظفين، تعتبر أخلاقيات العمل من أهم العوامل في تنظيم أو تطور أو إعاقة أو تدهور المجتمعات والدول الماضية والحديثة، وستظل تساهم فيها بسبب الظروف العامة والخاصة. المؤسسات الخاصة هي مجرد مجتمعات صغيرة وبالتالي فإن تأثير الأخلاق عليها لابد أن يكون له تأثير سلبي أو إيجابي داخل المنظمة وجميع أنواع وأشكال العمل لها أخلاقياتها وتشريعاتها الخاصة حيث تسعى المؤسسات إلى فرض الأخلاق. لقد اجتذب نظام الأخلاقيات المهنية الذي تم إنشاؤه من أجل توفير الرضا الوظيفي للموظفين اهتمام وأبحاث الباحثين في مختلف المجالات. على وجه الخصوص ، يجب على الخبير الاجتماعي دراسة موضوع الرضا الوظيفي هذا ، لأن الموارد البشرية عنصر مهم وفعال داخل المؤسسة، كدليل على أن نجاح أي مؤسسة يرجع إلى خبرة وكفاءة مواردها البشرية

يجب أن يشعر بالعدالة والإنصاف والمساواة في المعاملة، وتوفير بيئة مناسبة للعمل وعوامل أخرى، وبالتالي الرضا عن العمل.

إنها تؤدي إلى إعاقة الأداء السليم للعمل وبالتالي اهتمت المنظمة بدراسة الرغبات التالية الأفراد ومدى الرضا الوظيفي اتجاه العمل الذي يقومون به نحو تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية وانتمائهم لها من خلال تسخير إدارة خاصة تهتم بمصالح الموظفين ومشاكلهم وتستعمل احدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من اجل تحسين رضا الموظفين والرفع من أدائهم، وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل.

من خلال ما تطرقنا إليه يمكننا أن نطرح التساؤل الآتي:

- **ما مدى تأثير اخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟**

ويندرج تحت هذا التساؤل تساؤلات فرعية

تساؤلات الدراسة

- ✓ ما طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي ؟
- ✓ ما طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل المتعلقة بالبيئة التنظيمية والرضا الوظيفي؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي

الفرضيات الفرعية

- ✓ توجد علاقة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) بين أخلاقيات العمل المتعلقة بالشخصية والرضا الوظيفي

- ✓ توجد علاقة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أخلاقيات العمل المتعلقة بالبيئة التنظيمية والرضا الوظيفي.

أهمية الدراسة

تم اختيار موضوعنا الموسوم بـ "أثر أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي" في ثانوية البشير الإبراهيمي بأولاد معرف المدية لأنه يحمل أهمية كبيرة لتحسين بيئة العمل المدرسية وتعزيز جودة التعليم. دراسة هذه العلاقة تساهم في خلق بيئة إيجابية تدعم التعاون والثقة بين المعلمين والإداريين، مما يقلل من معدلات الدوران الوظيفي ويزيد من استقرار الطاقم التعليمي، بالإضافة إلى ذلك، يساعد الالتزام بأخلاقيات العمل على تقديم نموذج إيجابي للتلاميذ، مما يعزز القيم الأخلاقية والسلوكيات الحميدة. تحسين الرضا الوظيفي ينعكس بشكل إيجابي على الأداء التعليمي ويساهم في تحقيق التنمية المهنية المستدامة ودعم السياسات التعليمية في الثانوية

أهداف الدراسة

يهدف موضوعنا إلى استكشاف كيفية تأثير الالتزام بأخلاقيات العمل على مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والإداريين ونهدف إلى تحديد العلاقة بين المعايير الأخلاقية في بيئة العمل ومستوى الرضا المهني، وكذلك تقديم توصيات عملية لتعزيز بيئة عمل إيجابية ومستقرة. الهدف النهائي هو تحسين جودة التعليم من خلال رفع مستوى الرضا الوظيفي ودعم التنمية المهنية للمعلمين والإداريين، مما ينعكس إيجابيًا على أداء التلاميذ وبيئة الثانوية بشكل عام.

أسباب اختيار الموضوع

أسباب ذاتية

- ✓ ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص الذي ادرس فيه من جهة واهتمامي بموضوع الأخلاق من جهة أخرى؛
- ✓ الرغبة في توظيف المعارف النظرية المتعلقة بمنهجية البحث العلمي؛
- ✓ قابلية الموضوع للدراسة وإمكانية النزول للميدان والتحقق من فرضيات الدراسة؛

أسباب موضوعية

- ✓ وتتماشى هذه المشكلة مع الوضع المتدهور للمؤسسات في العديد من دول العالم العربي، وخاصة الجزائر؛
- ✓ يعد موضوع أخلاقيات العمل، أحد الموضوعات الحالية هو تأثير الزيادة في الفضائح الأخلاقية وانتشار علامات الفساد المختلفة؛
- ✓ التعرف على أهم أسباب الوقوف أمام تطبيق أخلاقيات العمل في المنظمة؛
- ✓ الغرض من البحث التعرف على طبيعة العلاقة بين الشخصية وأخلاقيات العمل المتعلقة بالرضا الوظيفي;؛
- ✓ تحديد النطاق الذي تطبق عليه أخلاقيات العمل في المؤسسة قيد التحقيق؛
- ✓ أهمية الدراسة للتعرف على درجة الرضا عن العمل في ظل تطبيق أخلاقيات العمل وغيابه؛
- ✓ هذه الدراسة مهمة لأنها تتعلق بأخلاقيات العمل، والتي تعد واحدة من أنجح العوامل في المنظمة؛
- ✓ تكمن أهمية البحث في حقيقة أنه يقدم عدة جوانب تعمل على تحسين أخلاقيات العمل؛
- ✓ أهمية الأخلاق في المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي؛
- ✓ توفر هذه الدراسة إطارا نظريا وميدانيا يثري مكتبة الجامعة.

حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة بـ: ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية–
- **الحدود البشرية:** العاملين والموظفين بالمؤسسة
- **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال فصل الثاني من السنة الدراسة 2023–2024

الدراسات السابقة

سيتم استعراض أهم الدراسات السابقة، بالإضافة إلى الفرق بين الدراسات السابقة ودراستنا وتوضيح ما يميزها عن هذه الدراسة:

الدراسة الأولى قام بها بن بلي حمزة وبوجريو عادل في إطار الإعداد لمذكرة ماستر، بعنوان اثر ممارسة أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي دراسة حالة المؤسسة المينائية جن جن جيجل، تخصص إدارة الموارد البشرية بجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، سنة 2018_2019.

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج التالية:

- ✓ أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية بين ممارسة أخلاقيات العمل في إدارة الموارد البشرية ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين. الموظفون الذين يشعرون بأن مؤسستهم تلتزم بأخلاقيات العمل يميلون إلى الشعور برضا أكبر تجاه وظائفهم.
- ✓ الالتزام بأخلاقيات العمل يعزز من الثقة المتبادلة بين الموظفين والإدارة. هذه الثقة تترجم إلى مستوى أعلى من الإخلاص والالتزام تجاه المؤسسة.

- ✓ ممارسة أخلاقيات العمل تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية، حيث يشعر الموظفون بالاحترام والتقدير. هذا الشعور الإيجابي ينعكس على تحسين الأداء الوظيفي والرضا العام.
- ✓ ممارسة أخلاقيات العمل تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية، حيث يشعر الموظفون بالاحترام والتقدير. هذا الشعور الإيجابي ينعكس على تحسين الأداء الوظيفي والرضا العام.

الدراسة الثانية قام بها محمد حسن أبو عودة في إطار لإعداد البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير بعنوان أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي تخصص إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية بغزة سنة 2017

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج التالية:

- ✓ أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية ومباشرة بين ممارسة أخلاقيات الأعمال في المؤسسات ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين. كلما زادت التزام المؤسسة بأخلاقيات الأعمال، زاد مستوى الرضا الوظيفي.
- ✓ الالتزام بأخلاقيات الأعمال يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية، حيث يشعر الموظفون بالاحترام والتقدير من قبل المؤسسة وزملائهم في العمل. هذا الشعور الإيجابي يعزز من رضى الموظفين عن وظائفهم.
- ✓ الموظفون الذين يعملون في بيئة تتبع أخلاقيات الأعمال يشعرون بثقة أكبر في المؤسسة. هذه الثقة تؤدي إلى تعزيز الولاء المؤسسي، حيث يميل الموظفون إلى الالتزام والانتماء للمؤسسة بشكل أكبر.
- ✓ الالتزام بأخلاقيات الأعمال يقلل من حدة التوتر والصراعات داخل بيئة العمل، حيث يتم التعامل مع الجميع بنزاهة وشفافية. هذا يقلل من الضغوط النفسية ويزيد من الرضا الوظيفي.

الدراسة الثالثة قام بها عبد الملك محمد ملهي البعداني في إطار الإعداد أطروحة دكتوراه بعنوان دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة في العاصمة اليمنية صنعاء تخصص إدارة أعمال بجامعة النيلين سنة 2017.

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج التالية:

- ✓ أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين ممارسة أخلاقيات العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. المؤسسات التي تلتزم بأخلاقيات العمل تساهم في تحسين مستوى رضا العاملين عن وظائفهم.
- ✓ أكدت الدراسة على أن القيم التنظيمية تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الرضا الوظيفي. القيم التنظيمية التي تتبناها المؤسسة تؤثر بشكل مباشر على شعور العاملين بالانتماء والولاء للمؤسسة.
- ✓ تبين أن الالتزام بأخلاقيات العمل والقيم التنظيمية لا ينعكس فقط على الرضا الوظيفي، بل يمتد تأثيره ليشمل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. الموظفون الذين يشعرون بالرضا بسبب الالتزام الأخلاقي والقيم التنظيمية يميلون إلى تقديم أداء أفضل وأكثر إنتاجية.
- ✓ أظهرت النتائج أن الالتزام بأخلاقيات العمل يساعد في تقليل الصراعات الداخلية بين العاملين، مما يعزز بيئة العمل الإيجابية ويساهم في تحسين الأداء العام.

الفرق بين دراسات السابقة ودراستنا تمثلت فيما يلي:

الدراسة الأولى: اثر ممارسة أخلاقيات العمل في أنشطة إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي دراسة حالة المؤسسة المينائية جن جن جيجل

- ✓ **مجتمع الدراسة المؤسسة المينائية جن جن جيجل** :قطاع الموانئ والنقل البحري.

- ✓ **النطاق الجغرافي:** جيجل (الجزائر)،
- ✓ **الفئات المستهدفة:** الموظفين والعاملين في الموانئ
- ✓ **نوعية المشكلات المدروسة:** تتناول المشكلات المتعلقة بالتحديات التشغيلية والأخلاقية في قطاعات النقل البحري.

الدراسة الثانية: دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي للعاملين

- ✓ **مجتمع الدراسة الجامعة الإسلامية في غزة:** قطاع التعليم العالي.
- ✓ **النطاق الجغرافي:** غزة فلسطين
- ✓ **الفئات المستهدفة:** الموظفين والعاملين في الجامعات.
- ✓ **نوعية المشكلات المدروسة:** تتناول المشكلات المتعلقة بالتحديات التشغيلية والأخلاقية في قطاع التعليم العالي.

الدراسة الثالثة: أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي بالجامعة الإسلامية

- ✓ **مجتمع الدراسة المستشفيات الخاصة في صنعاء:** القطاع الصحي.
- ✓ **النطاق الجغرافي:** صنعاء اليمن
- ✓ **الفئات المستهدفة:** الموظفين والعاملين في المستشفيات
- ✓ **نوعية المشكلات المدروسة:** تتناول المشكلات المتعلقة بالتحديات التشغيلية والأخلاقية في قطاع الصحة

اما دراستنا فكانت حول:

- ✓ **مجتمع الدراسة ثانوية البشير الإبراهيمي بأولاد معرف المدية.**

يركز موضوع دراستنا على قطاع التعليم الثانوي، مما يجعل السياق مختلفًا من حيث الطبيعة والبيئة الوظيفية والمعايير التنظيمية.

- ✓ **النطاق الجغرافي:** أولاد معرف المدية (الجزائر
- ✓ **الفئات المستهدفة:** المعلمين والإداريين في الثانوية وهنا تختلف الديناميكيات والتفاعلات في البيئة التعليمية الثانوية عن القطاعات الأخرى المذكورة.
- ✓ **نوعية المشكلات المدروسة:** التحديات في البيئة التعليمية لأنها تشمل التعامل مع التلاميذ، تطبيق المناهج الدراسية، التفاعل مع أولياء، وضغوط العمل اليومي في الوسط التعليمي.

هيكل الدراسة

وقد قمنا في هذا الموضوع بعرض العناصر التالية:

- **الفصل الأول** تمثل مدخل نظري حول أخلاقيات العمل، حيث قمنا في **المبحث الأول** بتعريف أخلاقيات العمل و**المبحث الثاني** مصادر وأبعاد أخلاقيات العمل أما **المبحث الثالث** فكان حول أخلاقيات العمل في المؤسسات.
- **الفصل الثاني** مدخل نظري حول الرضا الوظيفي وتمثل في **المبحث الأول** ماهية الرضا الوظيفي وفي **المبحث الثاني** معايير وعوامل وطرق الرضا الوظيفي وأخيرا إلى **المبحث الثالث** العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي.
- **الفصل الثالث** تمثل في دراسة حالة بثانوية أولاد معرف، وشمل **المبحث الأول** التعريف بالمؤسسة بثانوية أولاد معرف و**المبحث الثاني** قمنا بتحليل البيانات واختبار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها وفي الاخير **المبحث الثالث** التوزيع الطبيعي واختبار الفرضيات والعلاقة بين المحاور.

الفصل الأول:

مدخل نظري حول أخلاقيات العمل

تمهيد:

أصبح موضوع أخلاقيات العمل الإداري محط إهتمام خاصة في السنوات الأخيرة وذلك نتيجة لأسباب عديدة، لذا احتاجت لمعايير أكثر رقيا لتحسين أدائها التنظيمي والذي يرتبط ارتباطا وثيقا بمدى التزام الإدارة العليا للمؤسسات بالمبادئ الأخلاقية للعمل وبدوره هذا يعكس إيجابا على الأداء التنظيمي.

عليه فإن مسألة أخلاقيات العمل هي مسألة أساسية لنجاح وتطوير الأداء التنظيمي وتعظيمه وخفض التكاليف وتحقيق الأهداف والاستمرارية والريادة، بفكر استراتيجي بعيد المدى، وهو المصطلح الذي سعت المنظمات إلى تجسيده في الوقت الذي أصبح فيه من الضروري ترسيخه في إطار قانوني.

وقد اعتمدنا في بحثنا على المباحث التالية:

المبحث الأول: أخلاقيات العمل

المبحث الثاني: مصادر وعناصر وأبعاد أخلاقيات العمل

المبحث الثالث: أخلاقيات العمل في المؤسسات

المبحث الأول: أخلاقيات العمل

تعتبر الأخلاق الركيزة الأساسية للفرد، والمبادئ التي يعتمدها للقيام بواجبه ونظراً لما تحمله من أهمية في تحقيق الأهداف للفرد وللمنظمة كلما توفرت فيهما.

المطلب الأول: تعريف أخلاقيات العمل

تعد أخلاقيات العمل من بين الأسس التي ترتكز عليها المنظمات الحديثة في أداء مختلف نشاطاتها وذلك لما له الأثر الكبير للالتزام بهذه الأخلاق على أداء الفرد داخل المنظمة وعلى أداء المنظمة ككل، فقد تعددت التعاريف التي عالجت أخلاقيات العمل[1].

فقد عرفها بعض الباحثين على أنها "مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا"[2]

فيما عرفها البعض الآخر على أنها "مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل"؛

فأخلاقيات العمل تعتبر الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال اتجاه شيء ما وتوضح ما هو مقبول أو صحيح وما هو مرفوض أو خاطئ، بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون والذي تلعب فيه الثقافة التنظيمية والقيم والأنظمة وأصحاب المصالح دورا أساسيا في تحديده ونفس الأمر ينطوي على مفهوم المسؤوليات الأخلاقية المتميزة، التي تشمل سلوكا متوقعا يتجاوز الالتزامات القانونية".

---

[1] بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط 01 ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، (2009) ص 37.

[2] الغامدي سعيد بن ناصر، أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصلحة شرعية، الإدارة العامة للثقافة والنشر، مكة المكرمة (2010 ،)ص 33.

وتستند أخلاقيات العمل إلى ركنين أساسيين هما[1]:

نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع النظام القيمي الذاتي المرتبط بشخصية العامل والمعتقدات التي يؤمن بها، وكذلك الخبرات التراكمية السابقة.

المطلب الثاني: خصائص أخلاقيات العمل

تعبر أخلاقيات العمل عن مجموعة من المبادئ والأخلاق والقواعد والمفاهيم السلوكية الراقية التي يتعين على العامل إتباعها في مكان العمل أثناء أدائه الواجباتة المهنية وهذه الأخلاقيات كثيرة ومتنوعة وتختلف حسب طبيعة العمل وهي كالآتي:

1-الأمانة: وهي أرقى خلق يمكن أن يتحلى به العامل في عمله وهي خلق الفطرة السليمة والطبع الكريم، وقد عرف النبي الكريم محمد "صلى الله عليه وسلم" بالأمانة والواقع أن أمور الناس لا تستقيم إلا بالأمانة، والأمانة هي أن يحسن العامل عمله وأن يؤدي ما عليه من مسؤولية اتجاه العامل والدولة والأمة جميعاً.[2]

وخلق الأمانة يقتضي قيام الفرد بعمله على أكمل وجه دون غش أو إهمال أو تقصير منه، وبذلك فالأمانة ضرورة عملية من أجل ممارسة الأعمال بتأني وإتقان.

2-الصدق: إن الصدق هو قول الحق وعدم شهادة الزور وذلك في القول والعمل.

"وأرفع درجاته أن يصدق المرء مع ربه ويليه الصدقا مع الناس ".[3]

---

[1] بلال خلف السكارنة، نفس المرجع السابق، ص 40.

[2] نفس المرجع السابق، ص 32.

[3] محمد أحمد سليمان، سوسن عيد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي-قيم وأخلاقيات الأعمال طاق زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن 2011 ص 104.

والصدق في العمل خلق ضروري، حيث أن العامل عليه أن يؤدي عمله على أكمل وجه وبصدق دون غش.

3-**الإخلاص والإتقان:** وهما خلقان ضروريان في العمل، فيجب على العامل الإخلاص في عمله وإتقانه له من أجل أن ينال رضا رؤسائه وزملائه وبذلك قد حرصت الأنظمة الإدارية واللوائح على تحصين العمل من الفساد مثل الرياء والنفاق بأن يجعل أساس العمل النية، فهو بذلك يصون المصلحة العامة للجماعة والمجتمع فيحمي عمله من الفساد أو استغلال عمله في تحقيق مصلحته الشخصية على حساب المصلحة العامة.[1]

فالإخلاص والإتقان يستطيع العمال تحصين أعمارهم من الفساد والنفاق والسمو به نحو الآفاق وتحقيق الذات ورفع الروح المعنوية لدى هؤلاء العمال من خلال تعاينهم فيه.

4-**القوة:** وهي القدرة البدنية والعقلية التي تمكن العاملين أداء العمل على أكمل وجه، والقوة المطلوبة العمل كما قال تعإلى[2] "إن خير من استأجرت القوي الأمين" (القصص26) فهكذا ينبغي أن يكون الأجراء وهكذا ينبغى أن تكون العمالة فينبغي أن تراعي فيهم القوة والأمانة[3].

فالقوة إذن مطلوبة في العمل من أجل القدرة على الممارسة والقيام به، والقوة في كل مهنة هي قوة، معرفة وإتقان.

---

[1]محمد أحمد سليمان، سوسن عيد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي – قيم وأخلاقيات الأعمال طاق زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن 2011 ص105.

[2] _ القرآن الكريم، سورة القصص، آية رقم 26

[3]بلال خلف السكارنة ، نفس المرجع السابق، ص 31 .

5-الموضوعية: وهي عكس الذاتية والتي تعني الإبتعاد عن الأحكام والعواطف الشخصية والذاتية والتعامل مع المواقف بطريقة واقعية وعقلانية، "ويقصد بها عدم تأثير العواطف الشخصية على إتخاذ القرار لممارسة سلوك معين" .[1]

فالموضوعية في العمل هي أن يقوم العامل بأداء عمله دون تحيز أو ميل شخصي، أوإصدار قرارات بناء على عواطف معنية كالحب أو الكراهية، فالموضوعية أداة قوية وآلية متماسكة محددة للأهداف وداعمة لتحمل المسؤولية في الأعمال.

6-التطور الذاتي: هو منهج يعمل على تنمية وإكساب أي مهارة أو معلومة أو سلوك يجعل الإنسان قادراً على التركيز على أهدافه وإعانته على التعامل مع العوائق التي قد تواجهه.

هو أيضا العمل على تحصيل المعارف والمهارات الأساسية والمتطور في التخصص من خلال القراءات الشخصية وحضور المحاضرات وبرامج التدريب المهني وغيرها مما يحقق الإرتقاء في العمل"[2] فالتطوير الذاتي ضروري في ميدان العمل من أجل سد الفجوات والثغرات بين المهارات والمعلومات المتوفرة لدى العامل في العمل وبينما يحتاجه فقط، وكذا تفيد في تعلم طرق جديدة ومفيدة للتعامل مع الأزمات وضغوطات العمل والحياة .

المطلب الثالث: أهمية أخلاقيات العمل

وحسب " Davis Donald son " فإن التطبيق الصحيح للبرامج الأخلاقية يؤدي إلى تحقيق العديد من المنافع منها:

[1] نداء محمد الصوص ،السلوك الوظيفي، طه، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ،عمان، الاردن، 2008،ص54.
[2] نداء محمد الصوص السلوك الوظيفي ، مرجع سابق، ص 54.

- ✓ منح الشرعية للأفعال الإدارية؛
- ✓ تقوية الترابط المنطقي والتوازن في الثقافة التنظيمية؛
- ✓ تحسين مستويات الثقة بين الأفراد والجماعات في المنظمة؛
- ✓ دعم عملية التمسك والثبات بمقاييس جودة المنتجات؛
- ✓ التمسك بأثر قيم المنظمة ورسالتها في المجتمع.

– وفي إطار العلاقة بين الجوانب الأخلاقية للمنظمة وأدائها المالي، فتشير إحدى الدراسات أن المنظمة التي تتبع في ممارسة أعمالها قاموسا أخلاقيا واجتماعيا حققت نتائج تفوقت فيها على المنظمات التي لا تمتلك مثل هذا القاموس وبذلك فإن الإلتزام بالأبعاد الأخلاقية في ممارسة الأعمال يسهم على نحو مباشر أو غير مباشر في تحقيق النجاح واستدامته.

فأخلاقيات الأعمال تساعد المنظمة على اتباع أساليب الإدارة الحديثة والعكس صحيح، فالمنظمة الأخلاقية تستطيع أن تطبق سياسات مثل "Just in time "لأنها تستطيع التعاون مع الموردين لتوريد المواد الأولية في الوقت المناسب كذلك فإنها تستطيع تطبيق سياسة "Total Productive Maintenance" أو الصيانة الإنتاجية الشاملة لأن روح التعأون بين التشغيل والإنتاج ستكون متوفرة كما تستطيع تكوين تحالفات إستراتيجية Stratégique Alliances" مع الموردين والمنافسين، اتباع أخلاقيات العمل تساعد على دراسة المشاكل بالأساليب الحديثة وتطبيق نظم مثل six sigma لأنه يمكن الرجوع لبيانات دقيقة وصادقة.

المطلب الرابع: أهداف أخلاقيات العمل

لأخلاقيات الأعمال العديد من الأهداف التي نوجزها في[1] :

- ضبط العادات والإتفاقات ومجموع القيم والأعراف والتقاليد المتفق عليها في محيط ما؛
- تساعد الأخلاقيات على تقديم النقد الذاتي لتحسين المردودية، وتحصين الكفاءات الفنية وتحفيز المهارات المهنية وخلق جسور الثقة في الأهداف المتبعة؛
- ضبط السلوك المهني والشخصي الذي ينبغي أن يتحلى به الموظفون لدى الدولة وضمان انضباطهم بما ينسجم ومقتضيات ممارسة الوظيفة العمومية، واطلاعهم على واجباتهم المهنية في إطار أخلاقي؛
- تطبيق نظام الجزاءات الإيجابية والسلبية لتفادي بعض مظاهر الفساد الإداري؛
- ضمان مخطط عقلاني لتسيير الموارد البشرية يأخذ بعين الإعتبار مسارهم المهني والوظائف؛
- تحقيق التوازن بين الأحكام الأخلاقية وحريات وحقوق الموظفين (ضبطها وتقنينها)؛
- ضرورة تغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة للموظف بشكل يتفق والأنظمة التشريعية والتنظيمية السارية المفعول ؛
- تقريب عمل الإدارة العامة من المواطنين بالإصغاء إلى اهتماماتهم وانشغالاتهم وكذا تحسين نوعية الخدمات المقدمة إليهم؛
- إنشاء الثقة المتبادلة بين الإدارة والمواطن.

[1] بحاش وفاء،(2019)، ثقافة المنظمة كمحدد لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة، مجلة الاستاذ الباحث للدرسات القانونية والسياسية – المجلد 04 العدد 02 ،ص1788

المبحث الثاني: مصادر وعناصر ومبادئ وأبعاد أخلاقيات العمل

يعد الإلتزام بالمبادئ الأخلاقية والعمل بها على مستوى الفرد في المنظمة له أهمية كبيرة تعود عليها وعلى من يتعامل معها بالنفع، وبتمسكها بالأخلاقيات تجني امتيازات كونها وتبني أفراداً صالحين.

المطلب الأول: مصادر أخلاقيات العمل

لا تنشأ أخلاقيات العمل من العدم وإنما تصدر من منابع مختلفة أشهر تبويباتها ما يلي[1] :

المصدر الديني : لقد وضعت الديانات السمأوية أخلاق وفضائل سلوكية تنعكس على المرء في تعامله مع الله وحسن المعاملة والإستقامة في التعامل ومعاملة الجميع معاملة حسنة لأنهم متسأوون في الحقوق والواجبات.

الذات: إنّ الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غاية إلا إذا كان لها صدى في نفسه، وعليه فانّ العمل لا بد أن يكون جيد أمام الذات الإنسانية وعليه فانّ هذه الذاتية ستعمل على إخضاع القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص وهذا أمر محفوف بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية الثبات والإستقرار والإستمرارية اللازمة له.

الأسرة : ينقل الفرد سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى المنظمة وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية وظروف حياته.

[1] صوفي إيمان، قوراري مريم :أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، الملتقى الوطني حول : – حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد الإداري والمالي، 7ماي 2012 ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص3.

المؤسسات التعليمية: تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول الحقل الوظيفي حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريسهم ببعض المسائل في الأخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي تجاه المسؤولية والإخلاص.

القوانين والأنظمة والتشريعات التي تضعها الدولة من نظام الخدمة المدنية

قانون الخدمة الجامعية، قانون العمل والعمال، أنظمة وقواعد العمل، اللوائح الإدارية.

البيئة الإجتماعية: تعتبر البيئة الإجتماعية التي يعيش فيها الفرد والتمازج بين قطاعات المجتمع المختلفة من خلال عادات وتقاليد وأعراف وقيم من أهم مصادر الإختلافات التي تؤثر في الإدارة وفي مستوى التعامل بين المواطنين والجمهور من جهة وبين الموظفين أنفسهم داخل المنظمة من جهة أخرى .

نظريات التنظيم والمدارس الفكرية والفلسفية: حيث تعد آراء العلماء والفلاسفة ورجال الفكر على مختلف مدارسهم وكذلك علماء البيئة والإدارة والسلوك والتاريخ والسياسة الذين حاولوا في كلياتهم أن ينظموا العلاقة بين الحاكم والمحكوم.

القيادة القدوة : إنّ القيادة الإدارية الناجحة هي التي تستطيع أن تثبت في الهياكل الجامحة روح الحياة عن طريق إشعار كل موظف في الإدارة بأنه عضو في جماعة تعمل متساندة ومجتمعة لتحقيق هدف معين في التنظيم والقيادة القدوة هي التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة ولين ليس فيه ضعف وتستطيع أن تغرس فضائل الأخلاق في نفوس المرؤوسين وتوجد الروح الجماعية التي تتعأون فيما بينها وتحترم الآخرين وتكون خادمة للمصالح العامة.[1]

[1] صوفي إيمان، قوراري مريم، نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

ملاحظة: مصادر أخلاقيات الوظيفة في القطاع الخاص هي نفس مصادر أخلاقيات الوظيفة العامة مضافا إليها القوانين الداخلية للمؤسسات والإتفاقيات المبرمة والعقود الملزمة وتحركات المجتمع المدني(جمعيات أرباب العمل، جمعيات تهتم بصناعات معينة...)

المطلب الثاني: عناصر أخلاقيات العمل

نجد عديد العناصر المهمة لأخلاقيات العمل على شكل[1]:

احترام الأنظمة والقوانين:إن السياسات والأنظمة ومجموعة مبادئ الأخلاق تشكل قوى مهمة في تشكيل أخلاقيات الأعمال والتي من شأنها توجيه السلوك بالاتجاه الذي قد يعزز أو يضعف أخلاقيات الأعمال ومنه بأي مؤسسة تشريع مواثيق تنبثق عنها مجموعة قوانين وأنظمة وتعليمات تلزم الموظفين بتلك القوانين والتعليمات، بهدف الحفاظ على طابع السيادة العامة داخل المؤسسة، مع ضرورة أن تتصف هذه القوانين بالمرونة والتطوير وتماشي مع متطلبات العمل وظروفه ولا يخفى على الإدارة إشراك الإداريين أو الفنيين في وضع هذه القوانين والتعليمات كي تضمن تكاملها وتوافقها .

وعليه فاستنادا لما تقدم يكون الرئيس والمرؤوسين في أي مؤسسة خاضع لأوامر التعليمات، لأن في ذلك واجب الطاعة واحترام الذات والمؤسسة كشخصية معنوية.

احترام قيم وعادات المجتمع : تعتبر أخلاقيات العمل في الأساس هي مجموعة القيم الأعراف والتقاليد التي يبنى عليها المجتمع، ومن منطلق أنها تلك القواعد والمعايير التي يمكن للفرد التمييز بين الصواب والخطأ، فهي تشكل نمط من السلوك الفردي الذي يعد انعكاس لما هو سائد في البيئة المجتمعية، وهذا ما ينقله الأفراد نتيجة.

[1] زرفة بولقواس يعقوب سالم ،(2017) ،أخلاقيات العمل واشكالية الممارسة في المؤسسة الجزائرية، **مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية**– جامعة الشهيد حمة لخضر–الوادي العدد 23 ، ص 96–97.

تفاعلهم في مؤسساتهم، وبالتالي نجد العادات والتقاليد والقيم، قد أدت دور أساسيا في بناء وتشكل الممارسات الأخلاقية التي يمارسها العامل يوميا.

الرقابة الذاتية: من أهم عناصر أخلاقيات العمل الضرورية في الوقت الحاضر استشعار المسؤولية، فالموظف لابد أن يستشعر حجم مسؤوليته أمام الله والناس وأن يحرص على القيام بحق هذه المسؤولية العظيمة والمتتبع لحركة التطور والتطوير في جميع المؤسسات وما صاحبها من تطور تكنولوجي هام على أعلى مستوى، يلاحظ بأن أجهزة المراقبة المتطورة مازالت عاجزة عن الوصول إلى الحد من مظاهر الإشكالات التنظيمية وهذا يستدعي صحوة الضمير في السر والعلن والمتمثل في الرقابة الذاتية التي تحول دون وقوع الخلل والإنحراف، وبالتالي ضمان الأمان والأمن ضد كل الممارسات السلبية الناجمة عن عمل ما.

أخلاقيات سلوكية : يجب على الموظف والعامل أن يكرس وقته لخدمة المؤسسة التي يعمل بها وأن يعمل كل جهده لصالح المصلحة العامة والإبتعاد عن المصالح الشخصية التي بالتأكيد ترجع بالضرر على مؤسسته، كما أن الإنهماك في القضايا المشبوهة يعد عملا غير أخلاقيا؛

إن العمل وأداء الواجبات الوظيفية بكل دقة وإخلاص، يعتبر أمانة في عنق الموظف والعامل وعلى جميع المستويات الإدارية الكلية أو الجزئية.

الإخلاص والثقة في العمل :يجب أن يجسد العامل أو الموظف جميع الفضائل العامة ومنها الإخلاص والثقة اللذان يعدان وجهان لعملة واحدة فالثقة بين الرئيس ومرؤوسيه تضمن العلاقة القوية التي تتصف بالعدالة القائمة بينهما كل له حقوق وواجبات له وعليه وهو ما حثت عليه الأنظمة الإدارية المعاصرة على الإتقان والإبداع في العمل[1].

[1] زرفة بولقواس يعقوب سالم، نفس المرجع السابق، ص 97

المطلب الثالث: أبعاد أخلاقيات العمل

الأمانة والإستقامة وتعرف الأمانة على أنها خلق يعف به الإنسان عما ليس له به حق، ويؤدي ما عليه من الحقوق ومن أمانة الإنسان أن يتعفف عن الأموال والأعراض التي لا تحل له، ومن أمانته أن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين كما يجب على الموظف أن يكون أمينا في أدائه لوظيفته، وأن يترفع عن كل ما ينقص من كيانه كخادم للأمة، أو يهز من ثقة الجمهور به كممثل للمنشأة الخاصة التي يعمل فيها، فوظيفته التي يشغلها ليست ملكة له، بل هي تكليف لا تشريف، ويجب على الموظف ألا يستخدم الوظيفة لتحقيق مصالح خاصة سواء له أم لأقاربه أو لمعارفه، لأن في هذا الإستخدام الشخصي للوظيفة استغلالا[1].

الإستقلالية والموضوعية:

وتعني أن يكون العاملين في الشركات محايدين وبعيدين عن أي تأثيرات جانبية ويتمتعون باستقلال فكري في جميع ما يتعلق بأعمالهم، وألا يكون لهم أي مصالح متعارضة، وأن يتجنبوا أي علاقات قد تبدو أنها تفقدهم موضوعيهم واستقلالهم عند القيام بأعمالهم.

والموضوعية في الإيمان بأن الموضوعات المعرفة وجودا ماديا خارجيا في الواقع، وبأن الحقائق يجب أن تظل مستقلة عن قائلها ومدركها، وبأن ثمة حقائق عامة يمكن التأكد من صدقها أو كذبها، وأن الذهن يستطيع أن يصل إلى إدراك الحقيقة الواقعية القائمة بذاتها (مستقلة عن النفس المدركة) إدراكا كاملا، وأن بوسعه أن يحيط بها بشكل كامل من هنا ندرك أن الإستقلالية والموضوعية هي القدرة على فهم وفصل رهاناتنا النفسية والمادية بمعزل عن الحساسية والذاتية التي تتحكم وتؤثر في مواقفنا وقراراتنا، وهي

[1] زرفة بولقواس، يعقوب سالم، مرجع سابق، ص 97

أداة قوية وآلية متماسكة ومحددة الأهدافنا وداعمة لنا في تحمل مسؤولية اختياراتنا، وهي قاعدة وعماد للإعتداد والثقة الذاتية بالنفس التي تساعد على أداء العمل بشكل جيد.[1]

النزاهة والشفافية:

ترتبط النزاهة بالقيم الروحية والأخلاقية، فهي تعبير عن الترفع عن الدنيا والحفاظ على مسؤوليات وواجبات الوظيفة دون محاباة أو محسوبية، فالنزاهة هي مراعاة الموظف القيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله، دون منح امتيازات لمن لا يستحقها، أو حجب امتيازات عمن يستحقها للحصول على مميزات ومنافع شخصية وذلك في إطار الأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل، كما تظهر أهمية الشفافية من خلال دورها في تحقيق ترابط المنظمة على جميع المستويات الإدارية والتنفيذية، وإحداث تكامل بين أهدافها، وإشاعة النظام والإنضباط، والحرص والدقة والإنجاز والحس وتقوية الترابط المجتمعي بما ينسجم مع الحقوق الإجتماعية والإقتصادية للفئات المهمشة والفقراء وتعميق أركان الديمقراطية، والإسهام في بناء القواعد القانونية ومفهوم الشفافية هو الوضوح والتبيان في كل مجالات العمل التي تتم بين الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى بحيث تكون المعلومة متاحة للجميع كل حسب اختصاصه، وذلك للإستفادة منها في أداء المهام المنوطة.[2]

[1] الشميمري، أحمد بن عبد الرحمن،أخلاقيات الموظف، الرياظ: مكتبة الملك فهد الوطنية، الطبعة الرابعة2006. .ص 54

[2] الشيباني،بندر عمير، تصور إستراتيجي لتعزيز النزاهة تحقاق للأمن الوطني بالمملكة العربية السعودية،رسالة ماجيستر غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض 2014، ص 136

المبحث الثالث: أخلاقيات العمل في المؤسسات

تركز منظمات الأعمال على دورها الإقتصادي المناط بها، وتسعى لتحقيق أرباحها وتعظيمها، بغض النظر عن الطريقة التي تحقق بها أهدافها وغايتها ·

المطلب الأول: كيفية ترسيخ أخلاقيات العمل في المؤسسة

أخلاقيات العمل تعد من العوامل الرئيسية التي تسهم في نجاح المؤسسات وتعزيز سمعتها. إن طريقة ترسيخ هذه الأخلاقيات ليس فقط مسؤولية الإدارة العليا، بل يتطلب تعاون جميع العاملين في المؤسسة وذلك عن طريق :[1]

- يجب على القادة والمسؤولين أن يكونوا نموذجًا يحتذى به في السلوك الأخلاقي.
- القدوة الحسنة تسهم في نشر القيم الأخلاقية بين الموظفين.

1. **تطوير سياسات واضحة:**

- وضع سياسات مكتوبة وواضحة حول ما هو مقبول وما هو مرفوض من سلوكيات.
- التأكد من أن جميع الموظفين على دراية بهذه السياسات ويلتزمون بها.

2. **التدريب والتوعية:**

- تقديم دورات تدريبية مستمرة للموظفين حول أخلاقيات العمل.
- تنظيم ورش عمل وحلقات نقاش لتعزيز الوعي بأهمية الأخلاقيات.

[1] محمد أحمد البكري، دور أخلاقيات العمل في تعزيز جودة الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2018.ص180

3. **آليات الشكاوى والمساءلة:**

- إنشاء قنوات واضحة لتقديم الشكاوى بسرية تامة.
- التأكد من معالجة الشكاوى بجدية وشفافية.

4. **المكافآت والحوافز:**

- مكافأة الموظفين الذين يظهرون سلوكًا أخلاقيًا ممتازًا.
- استخدام الحوافز لتشجيع السلوكيات الإيجابية.

ترسيخ أخلاقيات العمل في المؤسسة يتطلب التزامًا وجهودًا مستمرة من جميع الأطراف المعنية. من خلال القيادة الجيدة، والتدريب المستمر، وتطوير سياسات واضحة، يمكن للمؤسسات أن تخلق بيئة عمل أخلاقية تساهم في تحقيق النجاح المستدام.

المطلب الثاني: العوامل المؤثره في أخلاقيات العمل

أصبحت المؤسسات تحت تأثير عوامل عديدة عرضة الأخلاقيات والعمل وفق قواعد تتجأوز فيها مسؤولياتها الإجتماعية والتزاماتها الأخلاقية من هذه العوامل :

- ✓ **العولمة:** والتي اتاحت للمؤسسة توزيع منتجاتها وممارساتها عبر الحدود بطريقة تحقق مصالح المؤسسة العالمية على حساب مسؤوليتها الإجتماعية والأخلاقية؛
- ✓ **الممارسات المهنية:** تزايد الأنشطة والأعمال القائمة على المعرفة أدى إلى مزيد من التخصص المهني الإحترافي ومع هذا التطور ظهرت ممارسات مهنية كثيرة ومتنوعة تضر بالمهنة ولا ترتقي بها لا تتوخى المنفعة وتتعمد الضرر مما أوجد الحاجة أخلاقيات العمل لمواجهة مثل هذه الممارسات؛

- ✓ **الفساد الإداري وتطوره:** من الأسباب التي أدت إلى انتشار هذا النوع من الفساد تتلخص في غياب معايير الاخلاق في المؤسسات، ازدياد سواء أوضاع الإقتصادية مما ساعد على توفير البيئة المناسبة واتساع دور الدولة في تقديم الخدمات وتأثير القيم والأخلاق الإجتماعية التي تشجع على الإنحراف وتفضيل الأقارب؛
- ✓ **الكسب الشخصي والأنانية** في مقدمة الإهتمامات وبداية وسيلة أو طريقة تجأوز القواعد والمعايير الأخلاقية في السلوك وتؤذي الآخرين وتكون على حسابهم؛[1]
- ✓ **التعارض ما بين الثقافات:** إن معيار السلوك الأخلاقي تختلف من ثقافة إلى أخرى مما يجعل المؤسسات التي تعمل في ظل ثقافات مختلفة معضلات أخلاقية جراء تلك التعارضات كما أن أسباب الإنهيارات الأخلاقية للمؤسسة تنطلق من دافع الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على المؤسسة ليستمروا في مناصبهم وأن الخوف والصمت ازاء تجأوزات الكبار في المؤسسة وجود مجلس إدارة ضعيف تمزقه الخلافات والصراعات والإعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم الأمر أحيانا اتخاذ أساليب غير أخلاقية الإحتياجات المالية والتي تعبر من احد العوامل المؤثرة التزام بأخلاقيات العمل خاصة في ظل الاحتياطات المتزايده للافراد؛[2]
- ✓ ضعف القدرات التحقق لمستخدمي المعلومات المحاسبية.[3]

---

[1] دار الجميع مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي كرابط فاعل بين حكومة المؤسسات ومكافحة الفساد ،مجلة الجامعة الأسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية،المجلد العشرون –العدد الثاني ،يونيو 2012،ص250.

[2] سهام جوهري، دور أخلاقيات مهنة المراجعة في تحسين عملية المراجعة الداخلية، مذكرة ماستر غير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسير، جامعة أكلي محمد أو الحاج،2015،ص59-60

[3]محمد صدام محمود، علي ابراهيم حسين، محمد حامد احمد، أثر معايير الأخلاقية للمحاسب الإداري في جودة المعلومات التقارير المالية – دراسة حالة مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية- المجلد 04، العدد 07 ، 2011، ص413.

- ✓ **تصرفات القيادة أو المسؤولين في المؤسسة:** أي الفرده كلما ابتعد هؤلاء على أخلاقيات العمل كلما شجع الموظفين على عدم الإلتزام بهذه الأخلاقيات هذا من جهة ومن جهة أخرى درجة العقوبات المطبقه من قبل مسؤولي الشركة في حالة عدم احترام أخلاقيات العمل[1] .
- ✓ **البيئة الإقتصادية:** لاشك أن مستوى المعيشة أوالأوضاع الإقتصادية يساهم بشكل كبير في تشكيل الإتجاهات السلوكية والأخلاقية التي يتحلى بها مراجع الحسابات، حيث تؤدي إلى ظهور طبقات اجتماعية واقتصادية متعددة في المجتمع، مما يجعل كل فرد أومجموعة من الأفراد يتخذون سلوكا ونهجا معينا في الوصول إلى الاهداف الفردية أوالجماعية المنشودة.[2]

إن هذه العوامل وغيرها أدت إلى تزايد اهتمام بأخلاقيات الإدارة وما يرتبط بها من سياسات برامج للإرتقاء بها التدريب عليها وإصدار مدونات أخلاقية في مؤسسات الأعمال في محاولة للإرتقاء بمسؤولياتها الإجتماعية والتزاماتها الأخلاقية.[3]

كما يمكن المؤثرات التي تؤثر في السلوك الأخلاقي ثلاث مكونات أساسية هي:

1-الفرد the person :

يتأثر السلوك الأخلاقي للفرد بمجموعة من العوامل ترتبط بتكوينه العائلي والشخصي فالقيم الدينية معايير الشخصية والحاجات الفردية وتأثير العائلة والمتطلبات

[1] بوحدو رضا، بنرزاق ليلى، أخلاقيات الاعمال في المحاسبه لعمليه التنمية- التفاته لحاله الجزائر، مجله الاقتصاد المعاصر، العدد ثمانية، جامعه خميس مليانه، الجزائر 2007، صفحه 06.

[2] المطيري عبد الرحمن مخل، قواعد السلوك واداب مهنه التدقيق واثرها على جوده عمليه التدقيق في الشركات الصناعيه الكويتيه، رساله ماجستير، جامعه الشرق الوسط،، عمان الاردن، 2012، ص20ص 22-

[3] ديال جميل محمد الرزي وبن منصور عبد الله، مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي كرابط فعال بين حوكمه المؤسسات ومكافحه الفساد، مرجع سابق،251.

المالية وغيرها تدفع الأفراد إلى نوع أو آخر من السلوك أن القيم الأخلاقية التي تعطي الأولوية للنزهة والعدالة والكرامة والاستقامة واحترام النفس توفر دعائم للمديرين تساندهم في عملية اتخاذ القرار وتجعله أكثر صوابا حتى لو كانت الظروف المحيطة غير واضحة أو غامضة والضغوطات كبيرة.

2-المنظمة the organization:

إن المنظمة تأثير مهما في أخلاقيات مكان العمل من خلال الهيكل التنظيمي الموجود وخطوط السلطة وكذلك قواعد العمل واجراءات وأنظمة الحوافز وغيرها وكذلك فإن المجاميع والتنظيمات غير الرسمية الموجوده لها أثر في سلوكيات الأفراد، ولعل الثقافة التنظيمية السائدة organizational culture والتي تعني مجموعة القيم والأعراف المشتركة التي تتحكم بالتفاعلات بين أعضاء المنظمة بعضهم بعض ومع الجهات الأخرى المنظمة، هي مؤثر كبير وفاعل في السلوك سواء كان أخلاقيا أو غير أخلاقي من خلال اعتماد الفرد العامل أو الإداري على هذه الأعراف والقيم ومدى تأكيدها على الإلتزام أو عدم الإلتزام بسلوكيات معينة.[1]

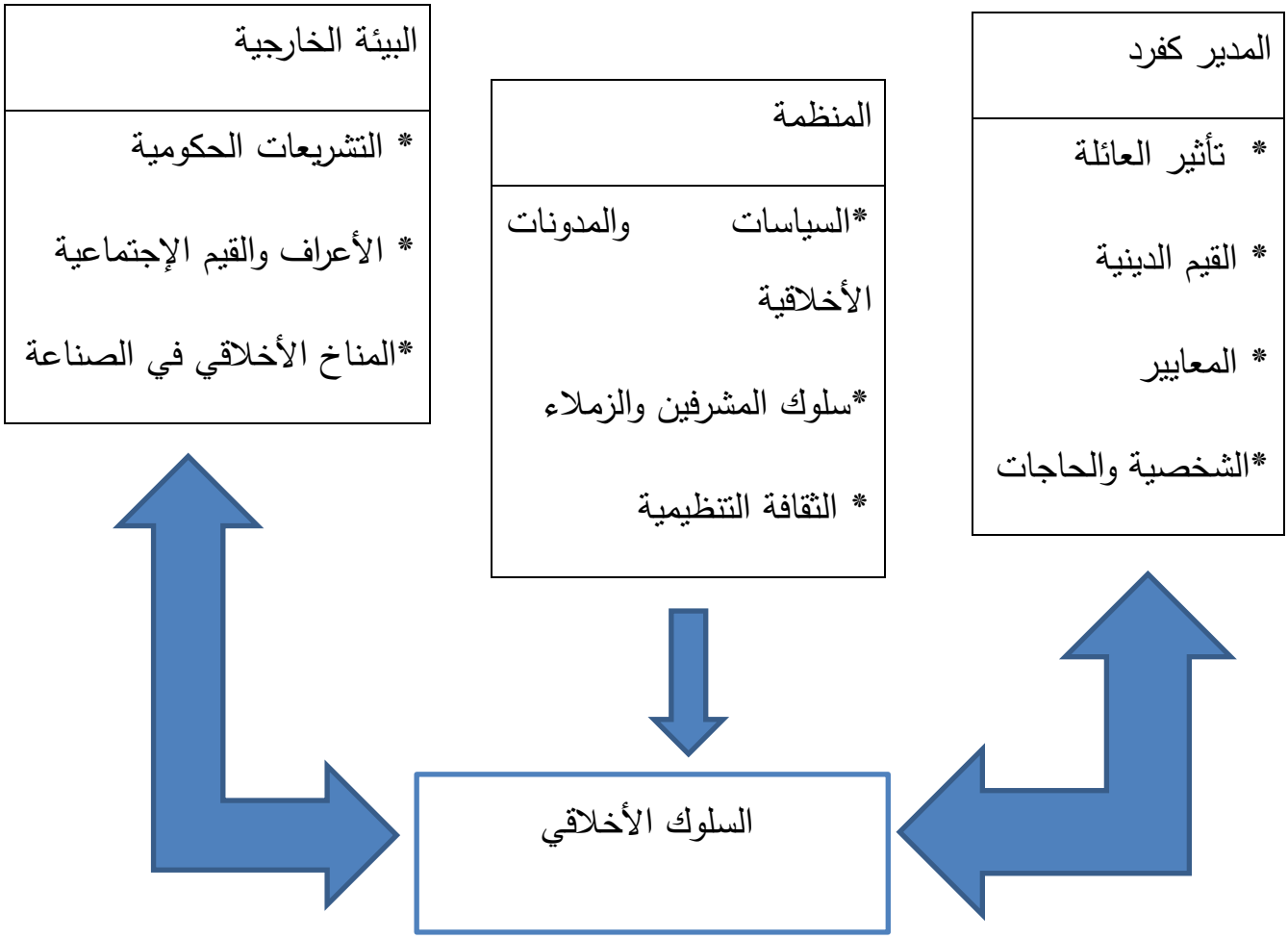
3-البيئه The environment :

تعمل منظمات الأعمال في بيئة تنافسية تتأثر بقوانين الحكومة وكذلك بالقيم والأعراف الإجتماعية السائدة، فالقوانين تلزم المنظمات بسلوكيات معينة وتضع معايير لتصرفاتها وبحدود معينة، في حين أن التشريعات تساعد الحكومة في التحكم بسلوك المنظمات وجعلها متامشيتا مع المعايير المقبولة أن مجمله تشريعات والقوانين الحكومية وكذلك الأعراف والقيم الإجتماعية تعطي تصورا عن طبيعة المناخ الأخلاقي السائد في

[1]طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، الاداره والاعمال، الطبعه الثانيه، دار وائل للنشر، عمان 2008، صفحه 86.

صناعة معينة وهذه تؤثر بدورها بالسلوك الأخلاقي للمديرين والشكل التالي يوضح هذه الأفكار:[1]

الشكل رقم 1: المؤثرات في السلوك الأخلاقي



المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري الإدارة والاعمال الطبعة الثانية، وائل من النشر والتوزيع، عمان 2008 صفحه 88.

[1] طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري الإدارة والاعمال الطبعة الثانية، وائل من النشر والتوزيع، عمان 2008 ص 86-87

المطلب الثالث: مبادئ أخلاقيات العمل

يشتمل السلوك الأخلاقي على مجموعة من الصفات والخصائص على الموظف الإلتزام بها خلال تأدية عمله، وهي تشكل مبادئ ومعايير أخلاقيات العمل، والتي نوجزها فيمايلي:

-احترام القوانين والأنظمة على الموظف احترام القوانين والأنظمة بشكل إلزامي سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية أم الشكلية، وأن لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص، وعليه أيضاً عم التصرف بأي شكل من الأشكال دون الإستناد على أسس قانونية [1]؛

العدل والمساواة: يجب أن يتسم الموظف بالعدل والإنصاف في تصرفاته وتعامله مع الآخرين، لأنه مؤتمن على هذا العمل، بحيث لا تؤثر عليه قرابة أو صداقة أو خصومة

السرية: تمثل السرية قدرة الموظفين في المنظمة على عدم إفشاء الأسرار الوظيفية وما تتضمنها من معلومات وبيانات ووثائق، أتيحت لهم بحكم منصبهم ووظيفتهم، والتي ليس بمقدورهم الإطلاع عليها لولا مركزهم الوظيفي الذي يشغلونه، وضرورة المحافظة على سرية العمل لا تقتصر فقط أثناء تأدية الخدمة، بل تتعداها إلى ما بعد تركهم عملهم[2].

[1] . -هاني خلف خليل الطروانة، أثر إدارة الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، ط1 ،2016، ص 26

[2] السيد فتحي الويشي.)2013 .)ألساليب القيادية واالخبل االدارية لمموارد البشرية. ط1 .القاىرة :مجموعة العربية لمتدريب والنشر، ص155

الأمانة: وتعرف الأمانة على أنها خلق يعف به الإنسان عما ليس له به حق ويؤدي ما عليه من حقوق، ومن أمانة الإنسان أن يتعفف عن الأموال والأعراض التي لا تحل له ومن أمانته أن يؤدي ما عليه من حقوق تجاه الله والخلق أجمعين[1]؛

احترام وحسن معاملة فريق العمل: حسن المعاملة يحتاجها الموظف مع رؤسائه وزملائه، ومرؤوسيه، وهي تظهر في العلاقة الحسنة معهم، وإحسان الظن بهم، وعدم نشر الإشاعات الكاذبة عنهم أو التشهير بهم، أو غيبتهم [2]؛

النزاهة والشفافية ترتبط النزاهة بمراعاة الموظف القيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله، دون منح امتيازات لمن لا يستحقها، أو حجب امتيازات عمن يستحقها للحصول على مميزات ومنافع شخصية.

[1] .الحميدان.عصا عبد المحسن.أخلاقيات العمل في الإسلام الرياض.شركة العبيكان للأبحاث والتطوير. ط1 . 20.ص59

[2] هاني خلف خليل الطروانة، مرجع سابق، ص 34

خلاصة الفصل:

نستخلص من خلال ما سبق ذكره في هذا الفصل أن موضوع أخلاقيات العمل أصبح من المواضيع الضرورية والمفروضة على المؤسسات الالتزام بها وبقواعدها الإستراتيجية الناجحة لعمل المؤسسات، ولبلوغها الأهداف المرجوة فهي تعتبر كأساس إن سارت على دربها كما ينبغي؛

كما أن أخلاقيات العمل تعتبر مجموعة من المبادئ والقيم التي تحكم سلوكنا في مكان العمل، والتي تشمل الأخلاقيات الالتزام بالصدق والنزاهة والاحترام والعدل، فمن المهم أن نكون أخلاقيين في تعاملنا مع زملائنا ورؤسائنا والعملاء، وأن نلتزم بالأخلاقيات التي تساعد على بناء ثقة وتعزيز العلاقات المهنية الجيدة.

الفصل الثاني:

مدخل نظري حول الرضا الوظيفي

تمهيد:

اجتذب موضوع الرضا الوظيفي اهتمام الباحثين في الإدارة وعلم الاجتماع وعلم النفس وغيرها من العلوم الأخرى، قد أُجريت العديد من الدراسات والاستطلاعات للإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالرضا الوظيفي للموظفين وعدم رضاهم عن العمل.

ومع ازدهار مثل هذه الأبحاث، بدأ علماء النفس في استخدام الرضا الوظيفي وما زالوا مستمرين في ذلك، وقد استُخدم مفهوم الرضا الوظيفي للإشارة إلى مواقف الموظفين تجاه عملهم.

ويتم التعبير عنه من حيث الأنماط السلوكية، ولهذاسوف نقوم بدراسة هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

المبحث الثاني: معايير وعوامل وطرق الرضا الوظيفي

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي يشير إلى مدى راحتك ورضاك في بيئة عملك ومستوى رضاك عن عملك وظروفه، يمكن أن يتأثر الرضا الوظيفي بعوامل مختلفة مثل العلاقات العملية والمكافآت والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل.

المطلب الأول: تعريف الرضا الوظيفي

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي إلا أن هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح محدد لهذا المصطلح، ومن بين التعريفات التي حاول الباحثون والعلماء من خلالها تحديد تعريف يوضح مفهوم الرضا الوظيفي نذكر ما يلي:

يعرفه هوبوك: هو مجموعة العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله"[1].

أما "سترونج" فقد عرف الرضا الوظيفي بأنّه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية غصاصة[2].

يشير بلوك إلى الرضا الوظيفي بأنه "اتجاه يعتبر محطة للعديد من الخبرات المحبوبة والغير محبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته"[3].

---

[1]– إيمان عباس الخفاف، الذكاء الأانفعالي: تعلم كيف تتفكر انفعاليا، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2013،ص 369.

[2]– منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرءوسين، ط1،2015، ص38.

[3] –مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء،ط1، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص11.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق[1].

أما فروم يرى أن الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالتكافؤ مع عمله من خلال ما يحققه له العمل من نتائج إيجابية[2].

نفهم من هذا التعريف أن "فروم" نظر إلى الرضا الوظيفي بأنه شعور إيجابي يتصف به الفرد لعمله، إلا أنه يعاب عليه أنه لم يحدد شيئا عن مكونات الرضا الوظيفي.

أما "الصراف" وآخرون فيروا أنه الاتجاه نحو العمل الوظيفة أو المهنة أو الشعور الإيجابي أثناء ممارسة العمل، أو التصور الإيجابي للعمل، وخلو محيط العمل من التوتر والقلق.

وهناك جانب آخر للرضا الوظيفي هو الولاء للمهنة الذي يتمثل في إخلاص العامل لعمله وللمؤسسة التي يعمل بها[3].

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازه والإعتراف والتقدير.[4]

[1] –د. عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارات ضغوط لعمل ، ط1، نيولينك للنشر والتدريب، 2015،ص

[2] –د. عادل عبد الرزاق هاشم، وعلاقتها بالرضاالوظيفي، جار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019، ص38.

[3] –المرجع نفسه، ص87.

[4]– مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، مرجع سبق ذكره، ص12.

من خلال ما سبق يمكن القول أن الرضا الوظيفي هو القوة اللازمة للموظفين للقيام بأعمالهم بأعلى مستويات الإنجاز والأداء، وتعرف أيضا بأنها القناعة المصاحبة للعمل كما أن الرضا الوظيفي يمثل الاشباعات التي يحصل عليه الموظف من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصورهم في الوظيفة التي يشغلونها، وبالتالي فبقدر ما تمثل الوظيفة مصدر إشباعات مختلفة بقدر ما يزيد رضاهم عن هذه الوظيفة.

المطلب الثاني: خصائص الرضا الوظيفي

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:[1]

1. **تعدد مفاهيم طرق القياس** أشار الكثير من الباحثين فى ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعاريف وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها؛
2. **النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:** غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي فإن يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم؛
3. **الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:** نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات؛

[1] –د.محمد سرور الحريري، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في ادارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة ، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان 2016، ص105–106.

4. **الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول** يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة من تفاعل الفرد العمل نفسه ومع بيئة العمل، وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤذي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له، وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق مع أهداف العمل وغاياته؛
5. **للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الإجتماعي:** حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأساليب التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات؛
6. **رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:** إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.

المطلب الثالث: أهمية الرضا الوظيفي

يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من المورد البشري، المؤسسة والمجتمع نوضحها كما يلي:[1]

أ- **أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري:** ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يؤدي بها إلى:

[1] شنوفي نور الدين، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية: حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر 2005، ص191-192.

- ✓ القدرة على التكيف مع بيئة العمل .حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به؛
- ✓ الرغبة في الإبداع والابتكار .فعندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل شرب، سكن..الخ وغير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي...الخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة؛
- ✓ زيادة مستوى الطموح والتقدم .فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي؛
- ✓ الرضا عن الحياة حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشري تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة؛

ب- أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة

- ✓ ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزا على عملها؛
- ✓ ارتفاع في الإنتاجية .فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموارد البشرية في الإنجاز وتحسين الأداء؛
- ✓ تخفيض تكاليف الإنتاج .فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي...الخ؛
- ✓ ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة .فلما تشعر الموارد البشرية بأن وظائفها أشبعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها؛

ج-**أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:** ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

- ✓ ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية؛
- ✓ ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع؛

من خلال ما تقدم ذكره في هذا المطلب نستنتج أن الرضا الوظيفي يعتبر من المفاهيم المعقدة نسبيا لارتباطه باتجاهات الموارد البشرية وانطباعاتها عن الوظائف والتي تختلف بين المواد البشرية باختلاف شخصياتها وحاجاتها وطموحاتها... الخ.

المبحث الثاني: معايير وعوامل وطرق الرضا الوظيفي

هناك عدة معايير وعوامل تؤثر على الرضا الوظيفي، مثل الرواتب والمزايا، وفرص الترقية، والعلاقات مع الزملاء والمديرين، والبيئة العامة في العمل.

بالإضافة إلى ذلك، هناك طرق مختلفة لزيادة الرضا الوظيفي، مثل تحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وتعزيز الاعتراف بالإنجازات، وتوفير فرص التطوير المهني من المهم أن تستمع لاحتياجاتك وتعمل على تحقيقها لتعزيز رضاك الوظيفي.

المطلب الأول: معايير الرضا الوظيفي

تنحصر معايير الرضا الوظيفي فيما يلي[1] :

الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتنافس مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا على الإتقان على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات.

الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها في الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات تدريب وتسهيلات.

[1] زويش سامية، محددات الرضا الوظيفي واثرها على أداء الموظفين في المؤسسة دراسة حالة ثانوية أمزيل أمحمد بجيزر، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة ، 18.

الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد الغير قابلة للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخلا، مما يحتم استغلاله بالشكل الصحيح في كل لحظة من حياتنا وهذا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة ويعد أحد خمس الموارد الأساسية في مجال إدارة الأعمال والتنظيم، وهي: الموارد المعلومات الأفراد، الموارد المالية، والوقت الذي يعد أكثرها أهمية.

الإجراءات: هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل أو بمعنى آخر هي بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المؤسسة وفق قواعد وقوانين وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون صورة واضحة لجميع الأطراف.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي والتي لابد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

أولا: عوامل شخصية مؤثرة في الرضا الوظيفي:

تشير الأبحاث العلمية إلى أن الرضا الوظيفي تؤثر فيه العديد من العوامل المرتبطة بشخصية المورد البشري نذكر منها ما يلي[1]:

[1] محمد فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999 ، ص 114.

احترام الذات والرضا الوظيفي:

من المتوقع أنه كلما كان المورد البشري يمتلك شخصية تميل إلى الاعتزاز بالنفس وتقدير الذات، كلما كان أكثر رضا، والعكس صحيح بالنسبة للمورد البشري الذي لا يملك خاصية الاعتزاز بالنفس وتقدير الذات .

تحمل ضغوط العمل والرضا الوظيفي:

من المتوقع أن الموارد البشرية التي تتميز بأن لديها قدرة عالية على تحمل ضغوط العمل والتكيف معها، تكون أكثر رضا من تلك التي تتميز بأن لديها قدرة ضعيفة على تحمل الضغوط حيث تنهار بسرعة فور وجود عقبات أمامها.

المكانة الإجتماعية والرضا الوظيفي:

من المتوقع أن الموارد البشرية التي ترتفع لديها المكانة الإجتماعية تكون أقل رضا منتلك التي تحضا بمكانة اجتماعية متواضعة فعندما نكون أمام موارد بشرية من مكانة اجتماعية عالية فإن ذلك يخلق لديها ثقافة ومكانة قد تصبح معها أكثر مشروطية ومطالبة بظروف عمل جيدة، فرص ترقية أكبر...الخ، وهو ما يعني انخفاض رضاها الوظيفي.

الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي:

من المتوقع أن الموارد البشرية الراضية عن حياتها الإجتماعية عموما وحياتها العائلية والزوجية خصوصا عادة ما تنقل هذا الشعور إلى عملها، والعكس صحيح بالنسبة للموارد البشرية غير الراضية عن حياتها الإجتماعية حيث تنتقل مشاعر الإستياء إلى عملها.

ثانيا: عوامل مادية مؤثرة في الرضا الوظيفي

هناك العديد من العوامل المرتبطة بالظروف المادية والتي لها تأثير على شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي نذكر منها ما يلي:[1]

[1] محمد فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص 115.

العوائد والرضا الوظيفي:

تشير العوائد إلى مختلف القيم المادية (الأجر، العلاوات...الخ) وغير المادية (التقدير والإحترام، التكريمات...الخ) التي يتحصل عليها المورد البشري من خلال تأديته لمهام وظيفته ويزداد شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي كلما أدرك بأن هذه العوائد تلبي تطلعاته ويراع فيها مبدأ العدالة.

ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي:

كلما كانت الظروف المادية للعمل من تهوئة، إضاءة، ترتيب المكاتب...الخ ظروف مناسبة كلما ازدادت درجة تقبل المورد البشري لبيئة عمله، وهو ما ينعكس بالإيجاب على مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح في حالة وجود ظروف مادية سيئة للعمل.

فرص الترقية والرضا الوظيفي:

تشير نتائج الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية وبين الرضا أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على (Victor Vroom) الوظيفي حيث يرى فكثور فروم الرضا الوظيفي هو توقعات المورد البشري عن هذه الفرص فكلما كان توقع أو طموح المورد البشري للترقية أكبر من ما هو متاح فعلا، كلما قل مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح.

ثالثا: عوامل معنوية مؤثرة في الرضا الوظيفي

هناك العديد من العوامل المعنوية والتي لها تأثير على أداء الموارد البشرية وشعورهم بالرضا الوظيفي نذكر منها ما يلي:[1]

[1] محمد فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص 115.

نمط الإشراف والرضا الوظيفي:

كلما كان المشرف مهتما بحاجات ومشاعر مرؤوسيه ويتيح لهم فرصة التعبير عن آراءهم ومقترحاتهم بكل حرية، كلما ارتفع لديهم مستوى الشعور بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح في حالة وجود مشرف استبدادي.

سياسات المؤسسة والرضا الوظيفي:

تشير سياسات المؤسسة إلى تلك الإجراءات التي تنظم العمل فكلما كانت هذه الإجراءات واضحة وبسيطة ومرنة، كلما ازدادت قدرة الموارد البشرية على التحكم في عملها وهو ما يؤدي إلى زيادة مستوى رضاها الوظيفي، والعكس صحيح في حالة وجود إجراءات جامدة ومعقدة.

تصميم العمل والرضا الوظيفي:

كلما كان العمل مصمم بالشكل الذي يعطي للمورد البشري فرصة وحرية أكبر للإبداع في العمل والإستقلالية في تخطيطه وتنفيذه ومراقبته، كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح في حالة وجود تصميم سيء للعمل.

جماعات العمل والرضا الوظيفي:

تشير الدراسات إلى أنه في الحالة التي يكون فيها هناك تماسك وتضامن ما بين أعضاء الجماعة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة مستوى شعور أعضاءها بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح في حالة وجود صراع وعدم ثقة وتعأون بين أعضاء الجماعة.

المطلب الثالث: طرق قياس الرضا الوظيفي

1_ المقابلات: فيمكن استخدام المقابلات المعرفة درجة الرضا للعاملين عن العمل وقد تكون هذه المقابلات رسمية أو غير رسمية وهي أكثر فاعلية في معرفة الرضا عن العمل خاصة إذا كان حجم المنظمة صغيرا.

2_ **طريقة (M.S.Q) Minnesta Statisfaction Quetionnaire**: هي عبارة عن قائمة استقصاء جامعة منسوتا لقياس الرضا وهي أكثر الطرق استعمالا وتقيس الرضا عن مظاهر الوظيفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكون إما راضين أو غير راضين عن جوانب مختلفة كالأجر وفرص التقدم العلاقات الإنسانية الإشراف وظروف العمل.

وتشمل هذه القائمة عشرون (20) بندا كل يتعلق بجانب معين من العمل ويعلق المبحوث كل بند من خلال خمسة بدائل للإجابة وهي: غير راض تماما، غير راض محايد راضي راضي تماما[1].

3_ طريقة مقياس ليكرث أو طريقة التدرج التجميعي[2]

نشرها في أرشيف علم النفس سنة 1932، وتتلخص هذه الطريقة في أنها تركز على مقاييس الفئات المتساوية حيث توضع مجموعة من العبارات تصف مختلف الخصائص المرتبطة بالعمل وكل عبارة تتبع بخمسة آراء وذلك على الشكل التالي: موافق جدا موافق بدون رأي، معارض، معارض جدا.

فإذا كانت مثلا درجة موافق جدا 5 موافق 4 بدون رأي 3 معارض 2 معارض جدا =1 فإن الباحث يقوم بحساب معامل الارتباط لكل درجة يحصل عليها من كل عبارة بالدرجة الكلية من المقياس، وتتبع هذه الطريقة الخطوات التالية: جمع المعلومات عن العبارات التي تدور حول موضوع الاتجاه التي تتراوح بين الاتجاه والمعارضة مع حذف العبارات المحايدة، تقدم هذه العبارات إلى مجموعة من الأفراد يطلب منهم الإجابة إتجاه كل عبارة.

---

[1] جبارة سامية، رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالآداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، رسالة ماجيستير، قسم علم الإجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة باتنة، 2008، ص 35

[2] مجيدر بلال، تماسك جماعة العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجيستير، قسم علم النفس، تخصص تنظيم وعمل، جامعة قسنطينة، 2010، ص90

المبحث الثالث: العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي

تعد أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي من المفاهيم الأساسية في مجال إدارة الموارد البشرية وعلم النفس التنظيمي. يتداخل هذان المفهومان بشكل كبير في بيئة العمل، حيث أن العلاقة بينهما تلعب دورًا حيويًا في تعزيز الأداء العام للمنظمة ورفاهية الموظفين وهذا ما سوف نتعرف عليه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي

تؤثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي ويعبر عن مدى فعالية وكفاءة الموظف في أداء مهامه الوظيفية. يشمل القدرة على تحقيق الأهداف المحددة، الالتزام بالمعايير والجودة، والإنتاجية. [1]

1-معايير تقييم الأداء الوظيفي[2]

- ✓ **الإنتاجية** :كمية ونوعية العمل المنجز.
- ✓ **الجودة** :مدى مطابقة العمل للمعايير المطلوبة.
- ✓ **الالتزام بالمواعيد** :القدرة على إنجاز المهام في الوقت المحدد.
- ✓ **الابتكار** :القدرة على تقديم أفكار جديدة وحلول مبتكرة.
- ✓ **التفاعل والتعاون** :العمل بفعالية مع الزملاء والإدارة.

2-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي[3]

- **التحفيز** :الدعم المادي والمعنوي.

[1] -ابراهيم محمد المحاسنة، ادارة وتقييم أداء العاملين بين النظرية والتطبيق،ط1،جرير للنشر والتوزيع، الاردن، 2013، ص 106.

[2] محمد فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999 ، ص 114.

[3] محمد فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص 115.

- **بيئة العمل** :الظروف الفيزيائية والنفسية.
- **التدريب والتطوير** :الفرص المتاحة للنمو المهني.
- **الثقافة التنظيمية** :القيم والمبادئ التي تحكم العمل.

3-أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي

تشير العديد من الدراسات إلى أن أخلاقيات العمل تلعب دورًا محوريًا في تحسين الأداء الوظيفي، عندما تكون القيم الأخلاقية جزءًا من الثقافة التنظيمية، يشعر الموظفون بالانتماء والثقة، مما يعزز من إنتاجيتهم والتزامهم بجودة العمل.

ولتوضيح ما سبق شرحه سوف نقوم بالمثال التالي:[1]

1. **شركة :X** تبنت شركة X مجموعة من القيم الأخلاقية تشمل النزاهة والعدالة، مما أدى إلى زيادة في مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين وتحسين الأداء العام للشركة.
2. **شركة :Y** قامت شركة Y بإنشاء برامج تدريبية لتعزيز أخلاقيات العمل، مما أسفر عن تحسين كبير في جودة العمل وتقليل معدلات الغياب والتأخير.

تأثير النزاهة، الأمانة، المسؤولية، والعدالة على الأداء الوظيفي

- **النزاهة** :تعزز الثقة بين الموظفين والإدارة، مما يزيد من الالتزام والإنتاجية.
- **الأمانة** :تساهم في خلق بيئة عمل آمنة وموثوقة.
- **المسؤولية** :تشجع الموظفين على الأداء بأعلى مستوى من الكفاءة والجودة.

[1] العتيبي، فاطمة بنت محمد. "تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية." رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، 2019.ص139.

- **العدالة** :تضمن معاملة جميع الموظفين بإنصاف، مما يحسن الروح المعنوية ويقلل من النزاعات.

المطلب الثاني: أثر أخلاقيات العمل على مناخ العمل

1- أبعاد أخلاقيات العمل

لأخلاقيات العمل تشمل مجموعة من الأبعاد التي تحكم سلوك الأفراد في بيئة العمل. تسعى أخلاقيات العمل إلى خلق بيئة عمل عادلة وشفافة تشجع على الإنتاجية وتحافظ على حقوق جميع الأطرافوتتمثل هذه الأبعاد في:[1]

2- **البعد الإنساني:** يستمد هذا البعد مدلوله من إنسانية الإنسان والإيمان بضرورة الحفاظ على كرامة الإنسان في ممارسة العدل ومراعاة الأمانة العلمية والصدق والشفافية.

3- **البعد المؤسسي:** السهر على تكريس المثابرة في تقديم نموذج علاجي وارشادي مبني على الجودة، ومساعدة الأفراد على تخطي المحن والمشاكل النفسية.

4- **البعد الشرعي:** ينبثق من مبادئ الشريعة الإسلامية وما تحثنا عليه من الالتزام الخلقي والتحسن بالخلق وإتقان العمل.

تلعب أخلاقيات العمل دورًا حيويًا في تشكيل مناخ العمل داخل أي منظمة مناخ العمل يشير إلى البيئة العامة والثقافة السائدة في مكان العمل، وهو يتأثر بمجموعة من العوامل بما في ذلك القيم والمبادئ التي يتبناها الأفراد والإدارة. تهدف هذه الدراسة إلى

[1] جنان شهاب أحمد، أخلاق العمل، منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15 ،العدد 4 ،2013 ،ص95.

تسليط الضوء على كيفية تأثير أخلاقيات العمل على مناخ العمل، مع التركيز على الأبعاد المختلفة لهذا التأثير.[1]

تشكل أخلاقيات العمل ركيزة أساسية لتحسين مناخ العمل. تساهم القيم الأخلاقية في بناء بيئة عمل إيجابية، تعزز الثقة والتعاون بين الموظفين، وتدفعهم لتحقيق أفضل أداء ممكن. بالتالي، فإن التركيز على تطوير وتعزيز أخلاقيات العمل يجب أن يكون جزءًا لا يتجزأ من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات[2].

المطلب الثالث: العلاقة بين أبعاد أخلاقيات العمل والرضا والوظيفي

تعد أخلاقيات العمل من الأسس الهامة التي ترتكز عليها بيئات العمل الناجحة والمستدامة، حيث تلعب دورًا محوريًا في تحديد سلوكيات الأفراد وتوجهاتهم داخل المؤسسات. تعبر أخلاقيات العمل عن مجموعة من القيم والمبادئ التي تميز الأفراد في تعاملاتهم المهنية وتشمل النزاهة، الأمانة، المسؤولية، العدالة، والإخلاص هذه الأبعاد ليست فقط مجرد مبادئ نظرية، بل لها تأثيرات عملية واضحة على الأداء الوظيفي والرضا المهني للعاملين[3].

كما أن الرضا الوظيفي من جهة أخرى يعبر عن مدى شعور الموظفين بالارتياح والإيجابية تجاه وظائفهم ومكان عملهم. يرتبط هذا الشعور بعدة عوامل مثل طبيعة العمل، بيئة العمل، التقدير والتحفيز، والعلاقات بين الزملاء. يعتبر تحقيق مستوى عالٍ

[1] سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصلحة شرعية، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، السعودية، 2010 ،ص79

[2] السكارنة بلال خلف، أخلاقيات العمل، ط1 ،دار المسيرة، عمان الأردن، 2009 ،ص67-68.

[3] السكارنة بلال خلف،.أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصور الذهنية في منظمات الأعمال :دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة .جامعة الإسراء العراق،العدد33،2013، ص 407 -373.

من الرضا الوظيفي هدفًا استراتيجيًا تسعى إليه المؤسسات لتحسين الإنتاجية وتقليل معدلات الغياب والدوران الوظيفي[1].

في هذا السياق، يظهر ارتباط وثيق بين أبعاد أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي، حيث تساهم القيم الأخلاقية في خلق بيئة عمل إيجابية تعزز من رضا الموظفين. فالنزاهة تبني الثقة، والأمانة تخلق الاحترام المتبادل، والمسؤولية تشجع على الالتزام، والعدالة تضمن المساواة، بينما يعزز الإخلاص من ولاء الموظفين للمؤسسة تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين هذه الأبعاد الأخلاقية والرضا الوظيفي، وتحديد كيف يمكن لأخلاقيات العمل أن تكون أداة فعالة في تحسين جودة الحياة المهنية داخل المؤسسات.

بهذا، تتضح أهمية أخلاقيات العمل ليس فقط كقيمة أخلاقية، بل كعامل رئيسي يؤثر بشكل مباشر على مستوى الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجابيًا على الأداء العام للمؤسسة واستدامتها.

[1] بلال السكارنه خلف. أخلاقيات العمل وأثرها في إدارة الصور الذهنية في منظمات الأعمال ، مرجع سابق، ص773

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه حول موضوع، الرضا الوظيفي الذي له أهمية كبيرة في المؤسسة ويصل الموظفون إلى مستوى معين من الرضا نتيجة لتعرضهم لعوامل نفسية واجتماعية ومهنية ومادية مختلفة، فالرضا الوظيفي يتكون من عدة عناصر ويتأثر بعدة عوامل، إلا أن أهمها تهتم المنظمات بأن الرضا الوظيفي يحقق أهداف المنظمة والموظفين على حد سواء ويحسن الأداء ويزيد من إنتاجية الفرد وولائه وارتباطه بالمنظمة.

ويمكن أن يقلل من معدل دوران الموظفين والتظلمات والحوادث والتغيب عن العمل في المنظمة، لذلك تعتمد المنظمات على لآليات والتدابير لتحقيق الرضا الوظيفي للموظفين لتحسين العمل الصعب والغامض وظروف العمل وتوفير جو من التوافق والتعاون والثقة والعدالة والمساواة للوصول إلى الأهداف المشتركة.

الفصل الثالث:

دراسة حالة ثانوية أولاد معرف

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى تعريف بالمؤسسة ثانوية العلامة محمد البشير الإبراهيمي ببلدية أولاد معرف، والتعرف على الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وأهم الصعوبات التي تواجهها.

المطلب الأول: التعريف المؤسسة

الاسم الرسمي للمؤسسة: ثانوية العلامة محمد البشير الإبراهيمي

بلدية: أولاد معرف

دائرة : عين بوسيف

العنوان : بلدية أولاد معرف دائرة عين بوسيف

الإنشاء : 2016 تاريخ الافتتاح 20 سبتمبر 2016 أصلها صلب، رقم التعريف الوطني 8701

الرقم الميكانوغرافي26055النمط: 200/800

بريد إلكتروني: lyceeoledmaaref@gmail.com

رقم هاتف المؤسسة : لا يوجد هاتف ثابت

نظام الدراسة نصف داخلي عدد التلاميذ المستفيدين:

عدد المديرين الذين تداولوا على إدارة المؤسسة في 3 سنوات الأخيرة : 01

عدد التلاميذ: إلى غاية 14/10/2018 310 الذكور: 172 الإناث: 138

نصف الداخليين 183 الخارجيون: 127

مدى توفر ظروف التمدرس بالمؤسسة: الماء .. يوجد الكهرباء: توجد الهاتف

يوجد الأنترنت: لا توجد، مكيفات هوائية: لا توجد

المطلب الثاني: مدى وظيفية المرافق والهياكل والتجهيزات:

ع / **حجرات الدراسة** : 18 ع / المخابر العلمية : 04 ع / مخابر الإعلام الي :

02 حالة الأجهزة بالمخبرين، ومدى توفر الأجهزة: متوفرة وبحالة جيدة

المكتبة : غير مستغلة، الكتب: عربية، فرنسية، انجليزية، لغات أخرى قواميس

المبلغ المرصود للمكتبة بالبند 244

أهم الملاحظات المسجلة المكتبة غير مستغلة لعدم توفر مكتبي عدد المكاتب الإدارية : 09 وضعية قاعة الأساتذة : غير وظيفية لصغر مساحتها

لغات أخرى ..... قواميس

نسبة المقروئية العامة للسنة 2017/2018...00%.

وضعية المدرج: جيدة طاقة استيعابه 150

لا توجد وحدة الكشف والمتابعة بالمؤسسة .

الانشغالات

وضعية ممارسة التربية البدنية : لم يتم الاستلام النهائي لقاعة الرياضة

وضعية التجهيز : كراسي وطاولات وغيرها : جيدة

الجرد منجز بالكامل منجز بالكامل

المطعم : طاقة استيعابه : 200 ظروف الاستقبال: جيدة

المطلب الثالث: الصعوبات التي تعاني منها المؤسسة

السكنات الوظيفية: 7 المشغولة : 00. الذين لا يسكنون:(المدير – الناظر . مستشار التربية – المقتصد الحاجب يشطب على غير المعنى)

وضعية البناءات والنقائص المسجلة: توجد تحفظات عديدة ولم يتم الاستلام النهائي للمؤسسة.

وحدة الكشف والمتابعة موجودة تابعة لمؤسسة أخرى ثانوية بهلول عبد القادر عين بوسيف

وضعية التسيير البيداغوجي والتربوي:

الخريطة التربوية رقمها (12) تاريخها : 09/09/2018 عدد الأفواج عدد الأساتذة المتعاقدين أو المستخلفين : 00 حسب المواد التربوية 14 عدد المناصب المالية المفتوحة 30 المشغولة 50 : الشاغرة:00

فيما استغلت الساعات الفائضة حسب كل مادة.

معدل أقدمية الأساتذة بالمؤسسة : 43.33% أول سنة توظيف ، 16.66% سنة ثانية توظيف 40%% تتراوح الأقدمية بين 3 سنوات إلى 17 سنة

الخريطة الإدارية 102 تاريخها 10/10/2018 عدد المناصب المفتوحة 33 المشغولة 24 الشاغرة : 09 اذكر المناصب الشاغرة تحديدا مستشار تربية نائب

إنجاز لوح القيادة:

-المعلقات الإحصائية

- ✓ الخريطة التربوية
- ✓ الخريطة الإدارية جدول تعداد التلاميذ حسب الجنس، السن والمستوى جدول احصائيات نتائج التلاميذ لكل ثلاثي
- ✓ قائمة الأمراض المعدية
- ✓ قائمة التلاميذ اليتامى
- ✓ قائمة التلاميذ المصابين بأمراض مزمنة
- ✓ قائمة التلاميذ المعفيين من التربية البدنية
- ✓ قائمة التلاميذ المنقطعين عن الدراسة
- ✓ قائمة التلاميذ الوافدين من مؤسسات أخرى
- ✓ قائمة التلاميذ المغادرين للمؤسسة

-المعلقات الزمنية

- ✓ رزنامة الفروض والاختبارات
- ✓ رزنامة مجالس الأقسام ومجالس التعليم رزنامة الندوات التربوية
- ✓ رزنامة تكوين المشرفين التربويين
- ✓ رزنامة اللقاء مع مندوبي الأقسام
- ✓ رزنامة العطل المدرسية.

المعلقات التنظيمية

- ✓ للأساتذة التوقيت الأسبوعي؛

- ✓ التوزيع الأسبوعي للأقسام؛
- ✓ توقيت الحجرات الشاغرة؛
- ✓ مواقيت استقبال الأساتذة للأولياء؛
- ✓ قائمة الأساتذة منسقي الأقسام والمواد ... (مسؤولي المواد والأساتذة الرئيسيين) ؛
- ✓ توزيع الأساتذة على الأفواج التربوية (الإسناد التربوي)؛
- ✓ توزيع الأفواج التربوية على الحجرات؛
- ✓ التوقيت الأسبوعي للمكتبة والمخابر؛
- ✓ جدول خدمات مشرفي التربية.

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها

ضمن هذا المبحث عرضا لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(Spss)، حيث نقوم أولا بوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، وبعد إجراء تحليل وصفي لإجابات موظفي عينة الدراسة، وبعد ذلك نقوم باختبار فرضيات الدراسة

المطلب الأول: مجالات الدراسة

تتمثل مجالات الدراسة فيما يلي:

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة بـ: **ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف– المدية–**

الحدود البشرية: العاملين والموظفين بالمؤسسة

الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال فصل الثاني من السنة الدراسة 2023–2024

مجتمع الدراسة: تمثل في الموظفين والعاملين في ثانوية محمد البشير الإبرهيمي ببلدية أولاد معرف في ولاية المدية

عينة الدراسة: تكونت عينتنا من 45 عامل وعاملة بالثانوية التي هي قيد للدراسة

أدوات الدراسة: تم إعداد استبانة صممت خصيصاً لغرض جمع البيانات، وتم توزيعها على مجتمع الدراسة، وتم تحليل نتائج هذا الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss قد تم إعداد الإستبانة على النحو الآتي:

- ✓ إعداد استبانه أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

- ✓ عرض الإستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.
- ✓ تعديل الإستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- ✓ توزيع الإستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، ولقد تم تقسيم الإستبانة إلى جزأين كما يأتي:

الجزء الأول: يتكون من البيانات العامة لعينة الدراسة: الجنس، السن، المستوى الدراسي

الجزء الثاني: ينقسم إلى:

المحور الثاني: أخلاقيات العمل

المحور الثالث: الرضا الوظيفي

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة، حيث تم إعطاء درجات مقياس للدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم1: درجات مقياس ليكرت الخماسي.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالب.

وانطلاقاً من هذه الدرجات ولتحديد الحدود الاتجاهات لكل فئة من فئات ليكرت الخماسي تم حساب طول المدى (4=1−5)، ثم قسمة طول المدى على عدد الفئات (4/5=0,8)، بعد ذلك إضافة العدد 0,8 إلى كل فئة تدريجيا ابتداءا من الفئة الأولى والنتائج كالآتي:

تقدير الاتجاهات وفقا لمقياس ليكرت الخماسي: والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2): تقدير الاتجاهات

المتوسط	الاتجاه العام
[1.00 – 1.79]	غير موافق بشدة
[1.80 – 2.59]	غير موافق
[2.60 – 3.39]	محايد
[3.40 – 4.19]	موافق
[4.20 – 5.00]	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج Spss، وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- ✓ قياس معامل ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ.
- ✓ التكرارات والنسب المئوية.
- ✓ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- ✓ معامل الارتباط الخطي لسبيرمان Spearman.
- ✓ معامل الارتباط الخطي لبيرسون Pearson.
- ✓ الانحدار الخطي البسيط.

المطلب الثاني: صدق وثبات الاستبيان

لاختبار مدى صدق وثبات الاستبيان وللتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الاستبيان لكل محور على حدا فقد تم استخدام معامل آلفا كرونباخ لتحقق من ذلك.

وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (3): نتائج معامل ألفا كرونباخ لأداة الاستبيان.

رقم المحور	عنوان المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
1	أخلاقيات العمل	**15**	**0.985**
2	الرضا الوظيفي	**15**	**0.957**
جميع محاور الاستبيان		**30**	**0.982**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح لنا من خلال الجدول أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول: أخلاقيات العمل والمحور الثاني: الرضا الوظيفي كانت قيمته أكبر من 0,60%، فيما بلغت قيمة معامل الثبات الإجمالي 0.982 وهي قيمة تفوق 0,60%، وهذا يدل على أن أداة الاستبيان تتمتع بالثبات لما وضعت لأجله.

أولا: الاتساق الداخلي للمحاور

وذلك بالاعتماد على معامل الارتباط سبيرمان spearman لقياس مدى توافق واتساق كل محور مع العبارات التي يتضمنها.

الاتساق الداخلي للمحور الأول: أخلاقيات العمل

سنتطرق إلى الاتساق الداخلي للمحور الأول "أخلاقيات العمل" من خلال حساب معامل الارتباط، ومستوى المعنوية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (4): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	أشعر بأن مؤسستي تلتزم بأعلى معايير أخلاقيات العمل.	0.899**	0.000
2	يتم التعامل مع جميع الموظفين في مؤسستي بعدل واحترام.	0.913**	0.000
3	تشجع مؤسستي الموظفين على الالتزام بالقيم الأخلاقية في العمل.	0.848**	0.000
4	أشعر بالراحة في التعبير عن مخاوفي الأخلاقية في مؤسستي.	0.928**	0.000
5	تتم معاقبة التصرفات غير الأخلاقية بصرامة في مؤسستي.	0.980**	0.000
6	أجد أن مؤسستي تتبع سياسات شفافة وعادلة.	0.936**	0.000
7	تشجع مؤسستي على الصدق والنزاهة في جميع الأوقات.	0.866**	0.000
8	يشعر الموظفون بالثقة في أن مشكلاتهم الأخلاقية سيتم التعامل معها بشكل مناسب.	0.883**	0.000
9	أعتقد أن مؤسستي تهتم بسلامة ورفاهية الموظفين.	0.920**	0.000
10	يتم التعامل مع الشكاوى والنزاعات بشكل عادل ومنصف في مؤسستي.	0.784**	0.000
11	تشجع مؤسستي على السلوك المهني الأخلاقي.	0.845**	0.000
12	أعتقد أن القيادة في مؤسستي تقدم نموذجًا جيدًا للسلوك الأخلاقي.	0.777**	0.000
13	أشعر بالرضا لأن مؤسستي تتبع سياسات عدم التمييز.	0.877**	0.000
14	يتم احترام الحقوق الشخصية للموظفين في مؤسستي.	0.881**	0.000
15	أشعر بالفخر لكوني جزءًا من مؤسسة تلتزم بالأخلاقيات.	0.932**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS. ** دال احصائيا عند 0.01

يتبين لنا من خلال الجدول أن معامل الارتباط لسبيرمان لعبارات المحور الأول: أخلاقيات العمل كانت كلها موجبة وعند مستوى معنوية أقل من 0,05 وهذا يدل على اتساق وصدق العبارات، وأنها تقيس ما وضعت لأجله.

الاتساق الداخلي للمحور الثاني: الرضا الوظيفي

سنتطرق إلى الاتساق الداخلي للمحور الأول "الرضا الوظيفي" من خلال حساب معامل الارتباط، ومستوى المعنوية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (5): الاتساق الداخلي لعبارات محور الثاني

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	أجد أن مؤسستي توفر بيئة عمل أخلاقية وآمنة.	0.872**	0.000
02	تشجع مؤسستي على الاحترام المتبادل بين الموظفين.	0.967**	0.000
03	أشعر بأن مؤسستي تلتزم بمسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية.	0.934**	0.000
04	أعتقد أن مؤسستي تقدم دعمًا كافيًا للموظفين فيما يتعلق بأخلاقيات العمل.	0.962**	0.000
05	أشعر بأن مؤسستي تتعامل بشفافية مع الموظفين والعملاء.	0.887**	0.000
06	أجد أن مؤسستي تدعم الابتكار والتطور ضمن إطار أخلاقي.	0.939**	0.000
07	أشعر بأن مؤسستي تشجع على التعاون والعمل الجماعي بشكل أخلاقي.	0.929**	0.000
08	أعتقد أن مؤسستي تتعامل بنزاهة في جميع تعاملاتها المالية.	0.906**	0.000
09	أشعر بالثقة في أن مؤسستي تتبع سياسات قانونية وأخلاقية صارمة.	0.425**	0.004

10	أشعر بالارتياح لأن مؤسستي تلتزم بمعايير أخلاقية عالية في علاقاتها مع الشركاء الخارجيين.	0.424**	0.004
11	أعتقد أن مؤسستي توفر التدريب اللازم لتعزيز أخلاقيات العمل بين الموظفين.	0.406**	0.006
12	أشعر بأن مؤسستي تدعم التنوع الثقافي والاحترام في مكان العمل.	0.404**	0.006
13	أجد أن مؤسستي تشجع على التحسين المستمر مع الحفاظ على القيم الأخلاقية.	0.479**	0.001
14	أعتقد أن مؤسستي تلتزم بالمساواة والعدل في جميع قراراتها.	0.363*	0.014
15	أشعر بأن مؤسستي تحترم التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للموظفين.	0.394**	0.007

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتبين لنا من خلال الجدول أن معامل الارتباط لسبيرمان لعبارات المحور الثاني: الرضا الوظيفي كانت كلها موجبة وعند مستوى معنوية أقل من 0,05 وهذا يدل على اتساق وصدق العبارات، وأنها تقيس ما وضعت لأجله.

المطلب الثالث: عرض النتائج وتحليل البيانات

أولا: النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

1. **الجنس:**

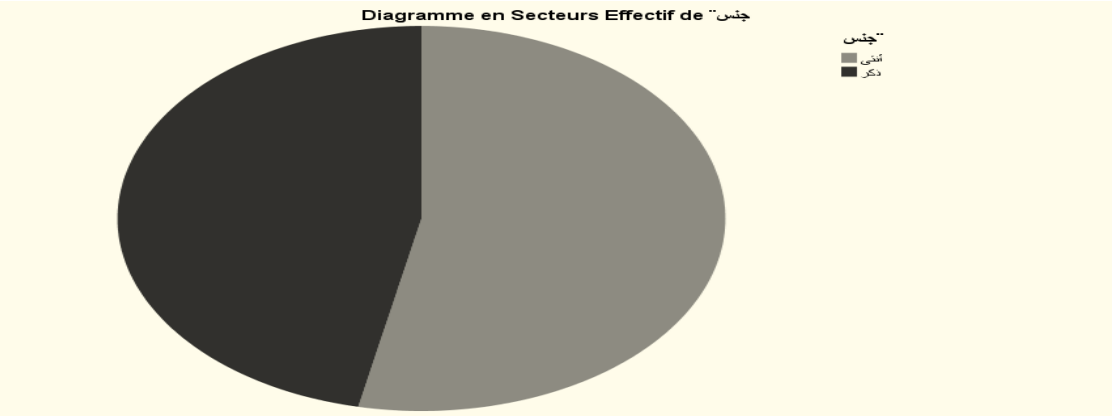
الجدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	24	53.3 %
أنثى	21	46.7 %
المجموع	45	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح لنا من خلال الجدول أن **ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف– المدية–** تعتمد بشكل كبير على الفئة القادرة على إعطاء إضافة من حيث الجهد العضلي والفكري والقدرة على التحمل، حيث كانت نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور، حيث كانت نسبة الإناث 46.7%، ونسبة الذكور 53.3%.

الشكل رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS.

2. السن:

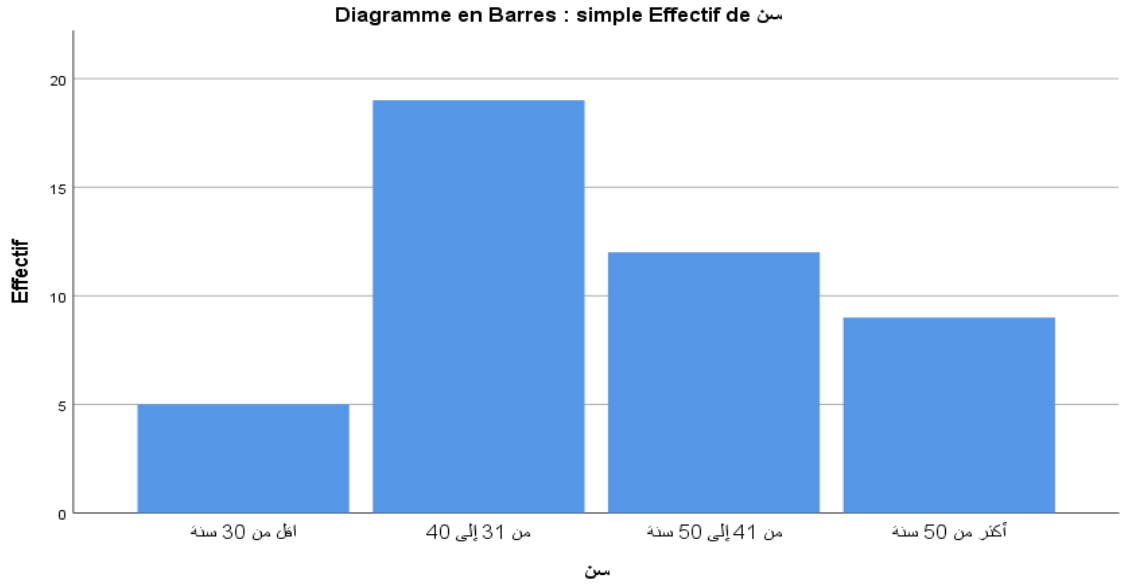
الجدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل 30سنة	5	11.1 %
من 31– 40 سنة	19	42.2 %
من 41–50 سنة	12	26.7 %
أكثر من 50 سنة	9	20 %
المجموع	**45**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS.

يتضح لنا من خلال الجدول أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على الفئة القادرة على إعطاء إضافة من حيث الجهد العضلي والفكري وهي الفئة 31- 40 والتي قدرت بـ 42.2%، ثم لتأتي فئة من 41-50 بنسبة % 26.7، حيث كانت نسبة الأفراد الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة 20%، بينما فئة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة فقدرت بـ: 11.1%.

الشكل رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS.

3. المستوى الدراسي:

الجدول رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	11	24.4 %
ليسانس	21	46.7 %

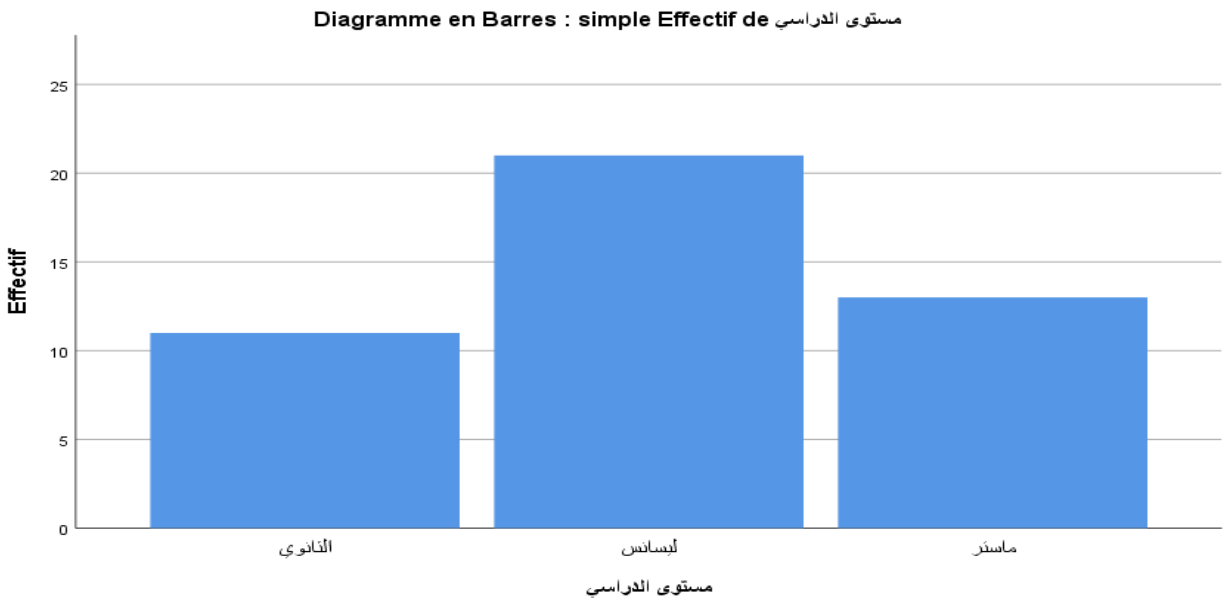
ماستر	13	28.9 %
المجموع	45	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS.

تضح لنا من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة من مستوى الدراسي هم من أصحاب الجامعة حيث بلغت نسبة 46.7% لأصحاب ليسانس، تليها فئة الأفراد الحاصلين على ماستر بنسبة 28.9%، بينما بلغت نسبة الأفراد من ذوي مستوى ثانوي 24.4%.

يعود ذلك إلى حيز توزيع استمارات الاستبيان حيث خصص أغلباها لطبقة الأساتذة بالثانوية.

الشكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج SPSS.

ثانيا: تحليل نتائج إجابات الأفراد المستجوبين حول محاور الاستبيان:

لمعرفة درجة الموافقة حول كل محور قمنا باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاهات العامة لإجابات الأفراد حول جميع أسئلة محاور الاستبيان.

- **النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الأول: أخلاقيات العمل**

الجدول رقم (9): النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الأول

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه العام
		التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار				
		%	%	%	%	%				
01	أشعر بأن مؤسستي تلتزم بأعلى معايير أخلاقيات العمل.	11	9	3	18	4	2.89	1.402	14	محايد
		24.4 %	20%	6.7%	40%	8.9%				
02	يتم التعامل مع جميع الموظفين في مؤسستي بعدل واحترام.	7	8	5	21	4	3.16	1.278	1	محايد
		15.6 %	17.8%	11.1%	46.7%	8.9%				
03	تشجع مؤسستي الموظفين على الالتزام بالقيم الأخلاقية في العمل.	8	10	6	17	4	2.98	1.305	10	محايد
		17.8 %	22.2%	13.3%	37.8%	8.9%				
04	أشعر بالراحة في التعبير عن مخاوفي	8	8	5	20	4	3.09	1.311	2	محايد
		17.8	17.8%	11.1%	44.4%	8.9%				

	الأخلاقية في مؤسستي.	%								
05	تتم معاقبة التصرفات غير الأخلاقية بصرامة في مؤسستي.	10	9	4	18	4	2.93	1.372	13	محايد
		22.2 %	20%	8.9%	40%	128.9%				
06	أجد أن مؤسستي تتبع سياسات شفافة وعادلة.	10	8	5	18	4	2.96	1.364	12	محايد
		22.2 %	17.8%	11.1%	40%	8.9%				
07	تشجع مؤسستي على الصدق والنزاهة في جميع الأوقات.	9	10	4	18	4	2.96	1.348	11	محايد
		20%	22.2%	8.9%	40%	8.9%				
08	يشعر الموظفون بالثقة في أن مشكلاتهم الأخلاقية سيتم التعامل معها بشكل مناسب.	8	9	4	20	4	3.07	1.321	3	محايد
		17.8 %	20%	8.9%	44.4%	8.9%				
09	أعتقد أن مؤسستي تهتم بسلامة ورفاهية الموظفين.	8	9	6	18	4	3.02	1.305	7	محايد
		17.8 %	20%	13.3%	40%	8.9%				
10	يتم التعامل مع الشكاوى والنزاعات بشكل عادل ومنصف في مؤسستي.	8	10	4	18	5	3.04	1.348	5	محايد
		17.8 %	22.2%	8.9%	40%	11.1%				
11	تشجع مؤسستي على السلوك المهني الأخلاقي.	6	11	6	18	4	3.07	1.250	4	محايد
		13.3 %	24.4%	13.3%	40%	8.9%				
12	أعتقد أن القيادة في مؤسستي تقدم نموذجًا	11	9	5	16	4	2.84	1.381	15	محايد
		24.4	20%	11.1%	35.6%	8.9%				

	جيدًا للسلوك الأخلاقي.	%							
13	أشعر بالرضا لأن مؤسستي تتبع سياسات عدم التمييز.	10	8	4	18	5	3.00	1.398	8	محايد
		22.2 %	17.8%	8.9%	40%	11.1%				
14	يتم احترام الحقوق الشخصية للموظفين في مؤسستي.	8	10	8	15	4	2.98	1.286	9	محايد
		17.8 %	22.2%	17.8%	33.3%	8.9%				
15	أشعر بالفخر لكوني جزءًا من مؤسسة تلتزم بالأخلاقيات.	10	10	3	18	4	3.04	1.379	6	محايد
		22.2 %	22.2%	6.7%	40%	8.9%				
الإنحراف المعياري والمتوسط الحسابي							3.00	1.344	محايد	

المصدر: إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي.Spss

يتضح لنا من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية للمحور الثاني: أخلاقيات العمل محصورة بين (3.16-2.84) والانحرافات المعيارية محصورة بين (1.402-1.278)، كما أن العبارة 02 والمتمثلة في [يتم التعامل مع جميع الموظفين في مؤسستي بعدل واحترام] جاءت في المرتبة الأولى للترتيب العام للمحور بمتوسط حسابي قدره 3.16 وانحراف معياري 1.278 وباتجاه الحياد من طرف أفراد العينة، لتأتي العبارة 04 والمتمثلة في: [أشعر بالراحة في التعبير عن مخاوفي الأخلاقية في مؤسستي] في المرتبة الثانية وباتجاه الحياد عند متوسط حسابي 3.09 وانحراف معياري 1.311، ثم جاءت بعدها العبارات 01، 02، 03، 05، 06، 07، 08، 09، 10، 11، 13، 14، 15على التوالي باتجاه الحياد، لتأتي العبارة 12 والمتمثلة في: [أعتقد أن القيادة في مؤسستي تقدم نموذجًا جيدًا للسلوك الأخلاقي] في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 2.84 وانحراف معياري 1.381 وباتجاه الحياد من قبل الأفراد.

كما بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور أخلاقيات العمل 2.97 وباتجاه الحياد من قبل أفراد العينة، مما يدل أن العاملين يرون بأن ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية–تتوفر على أخلاقيات العمل، وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي للمحور 1.356 وهي قيمة قريبة من الصفر وهذا يفسر وجود تقارب كبير في الإجابات حول هذا المحور.

- **النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الأول: الرضا الوظيفي**

الجدول رقم (10): النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الثاني

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه العام
		التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار				
		%	%	%	%	%				
		22.2 %	22.2 %	6.7%	40%	8.9%				
01	أجد أن مؤسستي توفر بيئة عمل أخلاقية وآمنة.	8	11	3	18	5	3.02	1.357	8	محايد
		17.8 %	24.4 %	6.7%	40%	11.1 %				
02	تشجع مؤسستي على الاحترام المتبادل بين الموظفين.	10	9	3	19	4	2.96	1.381	13	محايد
		22.2 %	20%	6.7%	42.2 %	8.9%				
03	أشعر بأن مؤسستي تلتزم بمسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية.	9	9	4	19	4	3.00	1.348	10	محايد
		20%	20%	8.9%	42.2 %	8.9%				
04	أعتقد أن مؤسستي تقدم دعمًا كافيًا للموظفين فيما يتعلق بأخلاقيات	10	9	3	18	5	2.98	1.406	11	محايد
		22.2	20%	6.7%	40%	11.1				

	العمل.	%			%				
05	أشعر بأن مؤسستي تتعامل بشفافية مع الموظفين والعملاء.	7 15.6 %	11 24.4 %	4 8.9%	19 42.2 %	4 8.9%	3.04	1.296	5	محايد
06	أجد أن مؤسستي تدعم الابتكار والتطور ضمن إطار أخلاقي.	7 15.6 %	11 24.4 %	4 8.9%	19 42.2 %	4 8.9%	3.04	1.296	6	محايد
07	أشعر بأن مؤسستي تشجع على التعاون والعمل الجماعي بشكل أخلاقي.	9 20%	10 22.2 %	5 11.1 %	16 35.6 %	5 11.1 %	2.96	1.364	14	محايد
08	أعتقد أن مؤسستي تتعامل بنزاهة في جميع تعاملاتها المالية.	12 26.7 %	9 20%	3 6.7%	17 37.8 %	4 8.9%	2.82	1.419	15	محايد
09	أشعر بالثقة في أن مؤسستي تتبع سياسات قانونية وأخلاقية صارمة.	10 22.2 %	8 17.8 %	2 4.4%	20 44.4 %	5 11.1 %	3.04	1.413	7	محايد
10	أشعر بالارتياح لأن مؤسستي تلتزم بمعايير أخلاقية عالية في علاقاتها مع الشركاء الخارجيين.	9 20%	7 15.6 %	3 6.7%	21 46.7 %	5 11.1 %	3.13	1.375	2	محايد
11	أعتقد أن مؤسستي توفر التدريب اللازم لتعزيز أخلاقيات العمل بين الموظفين.	10 22.2 %	8 17.8 %	2 4.4%	19 42.2 %	6 13.3 %	3.07	1.437	4	محايد
12	أشعر بأن مؤسستي تدعم التنوع الثقافي والاحترام في مكان العمل.	7 15.6 %	9 20%	3 6.7%	21 46.7 %	5 11.1 %	3.18	1.319	1	محايد
13	أجد أن مؤسستي تشجع على التحسين المستمر مع الحفاظ على القيم الأخلاقية.	7 15.6 %	10 22.2 %	3 6.7%	20 44.4 %	5 11.1 %	3.13	1.325	3	محايد

14	أعتقد أن مؤسستي تلتزم بالمساواة والعدل في جميع قراراتها.	9 20%	9 20%	4 8.9%	18 40%	5 11.1	3.02	1.373	9	محايد
15	أشعر بأن مؤسستي تحترم التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للموظفين.	11 24.4 %	8 17.8 %	2 4.4%	19 42.2 %	5 11.1 %	2.98	1.438	12	محايد
الإنحراف المعياري والمتوسط الحسابي							3.00	1.344	محايد	

المصدر: إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي.Spss

يتضح لنا من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية للمحور الثاني: الرضا الوظيفي محصورة بين (3.18–2.82) والانحرافات المعيارية محصورة بين (1.438–1.296)، كما أن العبارة 12 والمتمثلة في [أشعر بأن مؤسستي تدعم التنوع الثقافي والاحترام في مكان العمل.] جاءت في المرتبة الأولى للترتيب العام للمحور بمتوسط حسابي قدره 3.18 وانحراف معياري 1.319 وباتجاه الحياد من طرف أفراد العينة، لتأتي العبارة 10 والمتمثلة في: [أشعر بالارتياح لأن مؤسستي تلتزم بمعايير أخلاقية عالية في علاقاتها مع الشركاء الخارجيين.] في المرتبة الثانية وباتجاه الحياد عند متوسط حسابي 3.13 وانحراف معياري 1.375، ثم جاءت بعدها العبارات 01، 02، 03، 04، 05، 06، 07، 09، 11، 13، 14، 15 على التوالي باتجاه الحياد، لتأتي العبارة 08 والمتمثلة في: [أعتقد أن مؤسستي تتعامل بنزاهة في جميع تعاملاتها المالية.] في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 2.82 وانحراف معياري 1.419 وباتجاه الحياد من قبل الأفراد.

كما بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور الرضا الوظيفي 3.08 وباتجاه الحياد من قبل أفراد العينة، مما يدل أن العاملين يرون بأن ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية–تتوفر على الرضا الوظيفي، وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي للمحور

1.276 وهي قيمة قريبة من الصفر وهذا يفسر وجود تقارب كبير في الإجابات حول هذا المحور.

المبحث الثالث: علاقة الخطية واختبار الفرضيات والعلاقة بين المحاور

المطلب الأول: العلاقة الخطية للمحور الأول

جدول رقم(11): العلاقة الخطية للمحور الأول

Tests de normalité

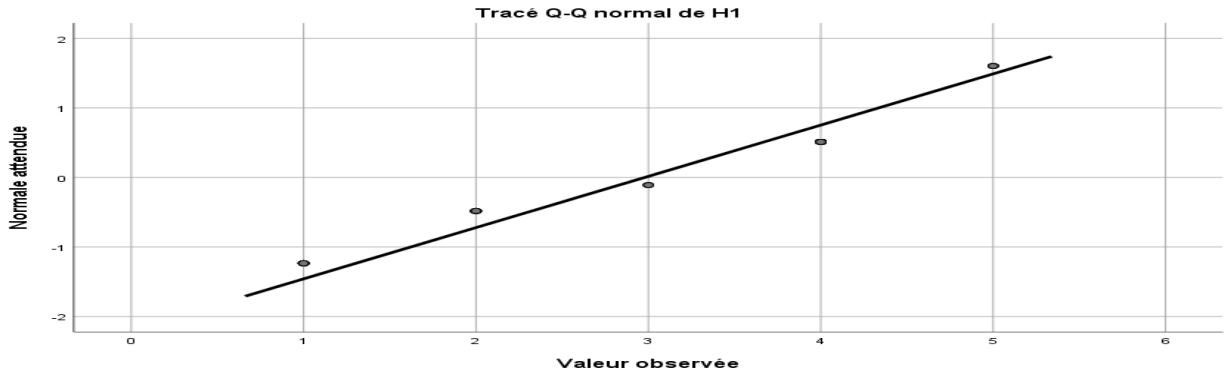
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
H1	,286	45	,000	,844	45	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر: إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي.Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المحور الأول يتبع العلاقة الخطية حيث نرى أن Kolmogrov–Smirnov أقل من 0.05 و Shapiro–Wilk أقل من 0.05.

الشكل رقم (5): توزيع الطبيعي للمحور الأول



المصدر: إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي.Spss

المطلب الثاني: العلاقة الخطية للمحور الثاني

جدول رقم(12): العلاقة الخطية للمحور الثاني

Tests de normalité

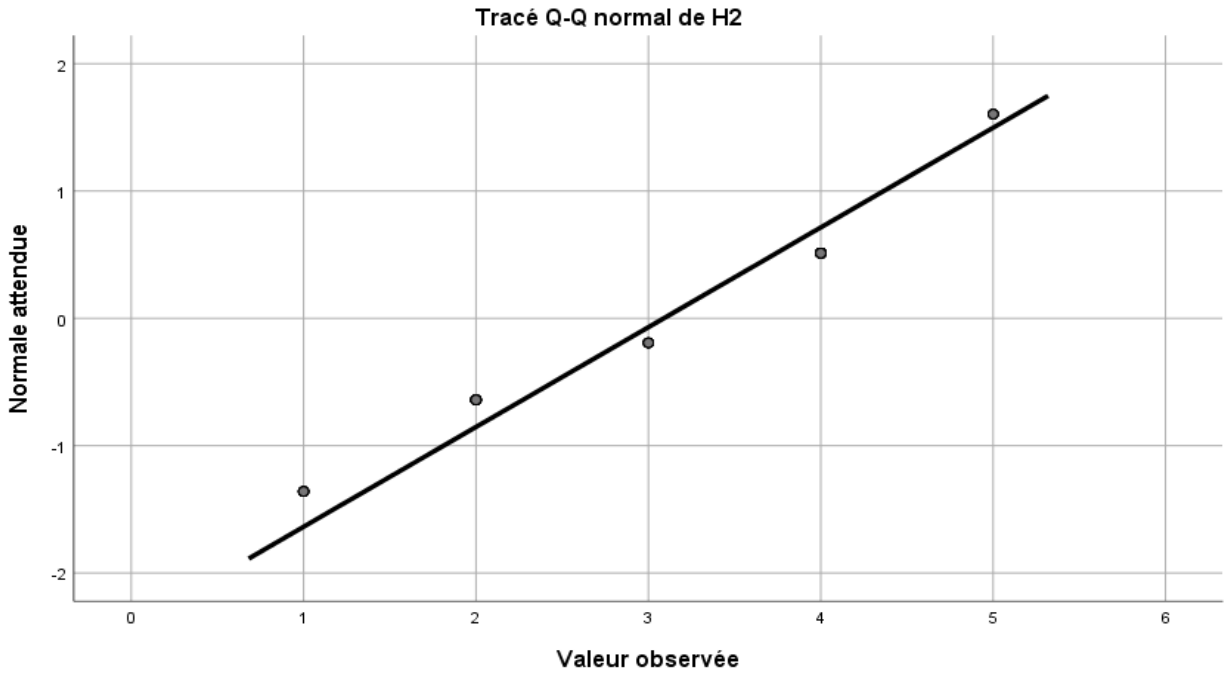
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
H2	,274	45	,000	,863	45	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر: إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي.Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المحور الأول يتبع العلاقة الخطية حيث نرى أن Kolmogrov–Smirnov أقل من 0.05 و Shapiro–Wilk أقل من 0.05.

الشكل رقم (6): توزيع الطبيعي للمحور الثاني



المصدر: إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائيSpss

الجدول رقم (13): العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية–

البيان	الرضا الوظيفي					
أخلاقيات العمل	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	b معامل الانحدار	a الثابت	t المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
	0.933	0.871	0.992	−0.087	−0.449	**0.656**

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي.Spss

يوضح لنا الجدول ما يلي:

بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.933$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط طردية جيدة جدا أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي.

بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.871$ أي أن نسبة 87.1%من التغير في أخلاقيات العمل ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية– ترجع إلى تأثير أخلاقيات العمل ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية–ولاية المدية

وبلغت قيمة معامل الانحدار $b = 0.992$ وهذا يعني أن زيادة أخلاقيات العمل ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية– بدرجة واحدة يؤدي إلى زيادة في الرضا الوظيفي ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية– بقيمة 0.992

قيمة الثابت بلغت $a = -0.087$ وهي عبارة عن قيمة ثابتة في معادلة الرضا الوظيفي ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية–ولاية المدية

فيما بلغت قيمة ستودنت المحسوبة $t = -0.449$ عند مستوى معنوية 0.656 وهي قيمة أكبر من 0,05.

ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 والتي تنص على أنه:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية– عند مستوى دلالة إحصائية 0,05.

وعليه تكون معادلة الدراسة كالآتي:

$$y = 0.992\,x - 0.087$$

حيث أن:

y : أخلاقيات العمل

x : الرضا الوظيفي

المصدر: إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات البرنامج الاحصائي.Spss

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل تعرفنا على دور أخلاقيات العمل في تحقيق الرضا الوظيفي ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية–وذلك بناءا على دراسة ميدانية التي اعتمدت على الإستبيان الموزعة في ثانوية محمد البشير الإبراهيمي أولاد معرف–المدية– وبعدها القيام بتحليل عن طريق برنامج spss مع الإستعانة بعدة أساليب إحصائية أخرى منها المدرجات التكرارية والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري والتوزيع الطبيعي الإنحدار وهذا من أجل التوصل إلى العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي.

الخاتمة

الخاتمة

لقد أصبح موضوع أخلاقيات المهنة من المواضيع المهمة والقضايا الراهنة في عصرنا الحالي لما له من إسهام في البناء التنظيمي وتنشيط وتطوير المجتمع، والذي تتفق عليه كافة العادات والأديان والرسائل المقدسة. بعد الأزمة التي واجهتها العديد من المنظمات والشركات بمختلف أنواعها، بدأ العالم يعيد التفكير في رؤيته التجارية بكافة أشكالها بسبب عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة في أي ممارسة مهنية. ولذلك، تؤخذ المخاوف بشأن أخلاقيات المهنة في الاعتبار. أحد المحاور الأساسية لتطوير المؤسسة مهما كان نوعها أو طبيعتها.

تقوم الأخلاق على القيم والمبادئ المغروسة في الفرد حيث أنها تتحكم في تصرفاته وسلوكه وأي انحراف عنه يعني تغيرا في قيمه وأخلاقه الإسلام من أغنى الأديان بالتعاليم الأخلاقية، وخاصة الأخلاق الإدارية، وخير دليل على ذلك ما ورد في القرآن والحديث النبوي.

تواجه المنظمات والإدارات اليوم العديد من التحديات، بما في ذلك مدى احتفاظها بقدراتها

وفيما يتعلق بالموارد البشرية، يرجع ذلك إلى الجهود الطويلة الأمد التي بذلتها الإدارة لضمان أن يكون لدى الأفراد الاهتمام والالتزام بتحقيق الأهداف التنظيمية. وهذا ما يسمى بالرضا الوظيفي لأنه عامل مهم يجب أن تسعى أي منظمة إلى تحقيقه بما يضمن رضا موظفيها ويعتبر أيضًا أحد أهم متطلبات الإدارة الحديثة. تحسين القدرات الشخصية والولاء الوظيفي الذي تنتهجه أي منظمة، بما يحافظ على مكانتها الاجتماعية وتفعيل دورها بين أفراد المجتمع.

الخاتمة

نتائج الدراسة

من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة موظفي ثانوية البشير الإبراهيمي، يمكن استنتاج عدة استنتاجات رئيسية تتعلق بأثر أخلاقيات العمل على الرضا الوظيفي، وتتمثل النتائج فيما يلي:

- ✓ تبين أن أخلاقيات العمل تلعب دورًا محوريًا في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين. هذا يعكس مدى تأثير القيم والمبادئ الأخلاقية على مشاعر ورضا العاملين في بيئة العمل.
- ✓ النزاهة ظهرت كأكثر العناصر الأخلاقية تأثيرًا على الرضا الوظيفي. الموظفون الذين يشعرون بأن النزاهة تُمارس بشكل فعّال في المدرسة كانوا أكثر رضا عن وظائفهم. هذا يعزز فكرة أن الشفافية والأمانة في التعاملات اليومية تساهم بشكل كبير في تعزيز الشعور بالثقة والاحترام بين العاملين.
- ✓ العدالة في توزيع المهام والمكافآت كانت أيضًا عاملاً مهمًا في تحقيق الرضا الوظيفي. الموظفون الذين شعروا بأنهم يُعاملون بعدل وإنصاف كانوا أكثر رضا عن وظائفهم. هذا يشير إلى أن التوزيع العادل للموارد والمكافآت يعزز الشعور بالإنصاف ويقلل من التوتر والاحتقان داخل بيئة العمل.
- ✓ الشفافية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية لها تأثير إيجابي ملحوظ على الرضا الوظيفي. عندما يكون الموظفون على علم بالقرارات التي تؤثر على حياتهم المهنية ويشاركون في عملية اتخاذ القرار، فإنهم يشعرون بمزيد من الارتباط والالتزام تجاه المؤسسة.
- ✓ التقدير والاحترام من قبل الإدارة كانت من بين العوامل الأكثر تأثيرًا على الرضا الوظيفي. الموظفون الذين يشعرون بأنهم مُقدّرون ومحترمون من قبل الإدارة كانوا

أكثر رضا عن وظائفهم، مما يبرز أهمية الاعتراف بجهود الموظفين وتقدير مساهماتهم.

التوصيات:

- ✓ وضع سياسات وإجراءات واضحة لتعزيز النزاهة في جميع جوانب العمل. يمكن تحقيق ذلك من خلال تعزيز الشفافية في التعاملات وتشجيع ثقافة الصدق والأمانة.
- ✓ تعزيز الشفافية في اتخاذ القرارات الإدارية وإشراك الموظفين في عملية صنع القرار. يمكن تحقيق ذلك من خلال عقد اجتماعات دورية وتوفير معلومات واضحة حول القرارات المهمة.
- ✓ ضمان التوزيع العادل للمهام والمكافآت بناءً على الأداء والكفاءة. يمكن استخدام أنظمة تقييم الأداء العادلة والمعتمدة على معايير واضحة لتحقيق هذا الهدف.
- ✓ إنشاء نظام لتقدير ومكافأة الموظفين الذين يظهرون سلوكًا أخلاقيًا متميزًا ويحققون أداءً عاليًا. يمكن أن تشمل هذه المكافآت الاعتراف العلني، المكافآت المالية، وفرص التطوير المهني.
- ✓ تقديم دورات تدريبية منتظمة حول أخلاقيات العمل وأهميتها وتأثيرها على الرضا الوظيفي. يمكن أن تتضمن هذه الدورات دراسات حالة، ورش عمل، ومحاضرات تفاعلية لتعزيز الوعي والممارسات الأخلاقية في بيئة العمل.
- ✓ ترسيخ أخلاقيات العمل في ثانوية البشير الإبراهيمي بأولاد معرف بالمدية له تأثير كبير على الرضا الوظيفي للموظفين. من خلال تعزيز النزاهة، العدالة، الشفافية والتقدير يمكن تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام للمؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب

1- إيمان عباس الخفاف، الذكاء الأانفعالي: تعلم كيف تتفكر انفعاليا، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2013.

2- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، ط 01 ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.

3- الحميدان. عصا عبد المحسن.أخلاقيات العمل في الإسلام الرياض. شركة العبيكان للأبحاث والتطوير. ط1 .

4- ديال جميل محمد الرزي وبن منصور عبد الله، مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي كرابط فعال بين حوكمه المؤسسات ومكافحه الفساد.

5- السيد فتحي الويشي. الأساليب القيادية والسبل الإدارية لموارد البشرية. ط1 .القاهرة: مجموعة العربية لمتدريب والنشر، 2013.

6- الشميمري، أحمد بن عبد الرحمن، أخلاقيات الموظف، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، الطبعة الرابعة.2006.

7- صالح محمد محسن العامري، طاهر محسن الغالبي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2007.

8- طارق طه، إدارة الأعمال: منهج حديث معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007 .

9- طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري الإدارة والاعمال الطبعة الثانية، وائل من النشر والتوزيع، عمان 2008.

10-طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، الإدارة والاعمال، الطبعه الثانيه، دار وائل للنشر، عمان 2008.

11- عادل عبد الرزاق هاشم، وعلاقتها بالرضا الوظيفي، جار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019.

12- عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارات ضغوط لعمل ، ط1، نيولينك للنشر والتدريب، 2015.

13- الغامدي سعيد بن ناصر، أخلاقيات العمل ضرورة تنموية ومصلحة شرعية، الإدارة العامة للثقافة والنشر، مكة المكرمة 2010.

14- محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية،2005.

15- محمد أحمد سليمان، سوسن عيد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي- قيم وأخلاقيات الأعمال طاق زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن 2011.

16- محمد أحمد سليمان، سوسن عيد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي-قيم وأخلاقيات الأعمال طاق زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن 2011.

17- محمد الصيرفي، السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية،2007.

18- محمد سرور الحريري، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في ادارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة ، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان 2016.

19- محمد فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999 ، ص 114.

20- مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء،ط1، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2017.

21- منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرءوسين، ط2015،1.

22- منصور فهي، إنتاجية العمل في ضوء الدوافع والحوافز، دار النهضة العربية، لبنان، 1984.

23- نداء محمد الصوص ،السلوك الوظيفي، طه، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008.

24- هاني خلف خليل الطروانة، أثر إدارة الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن عمان، ط1 ،2016.

المقالات والملتقيات العلمية

1- بحاش وفاء،(2019)، ثقافة المنظمة كمحدد لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل على مستوى المنظمة، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية – المجلد 04 العدد 02.

2- بوحدو رضا، بنرزاق ليلى، أخلاقيات الاعمال في المحاسبه لعمليه التنمية– التفاته لحاله الجزائر، مجله الاقتصاد المعاصر، العدد ثمانية، جامعه خميس مليانه، الجزائر 2007.

3- بووذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكليناالد للدافعية _ دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك وحدة فرجيوة_ 2006،2007 .

4- بووذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكيلناالد للدافعية _ دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك وحدة فرجيوة، 2006-2007.

5- دار الجميع مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي كرابط فاعل بين حكومة المؤسسات ومكافحة الفساد ،مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرون –العدد الثاني ،يونيو 2012.

6- زرفة بولقواس يعقوب سالم ،(2017) ،أخلاقيات العمل واشكالية الممارسة في المؤسسة الجزائرية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية –جامعة الشهيد حمة لخضر–الوادي العدد 23.

7- صوفي إيمان، قوراري مريم: أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد الإداري والمالي، 7ماي 2012 ، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

8- محمد صدام محمود، علي ابراهيم حسين، محمد حامد احمد، أثر معايير الأخلاقية للمحاسب الإداري في جودة المعلومات التقارير المالية – دراسة حالة مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية– المجلد 04، العدد 07 ، 2011.

أطروحات ومذكرات التخرج

1- جبارة سامية، رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالآداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، رسالة ماجيستير، قسم علم الإجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة باتنة، 2008.

2- زويش سامية، محددات الرضا الوظيفي واثرها على أداء الموظفين في المؤسسة دراسة حالة ثانوية أمزيل أمحمد بجيزر، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة ، 18.

3- زويش سامية، محددات الرضا الوظيفي واثرها على أداء الموظفين في المؤسسة دراسة حالة ثانوية أمزيل أمحمد بجيزر، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة ، 18 .

4- زين الدين ضياف، السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000.

5- زين الدين ضياف، السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000.

6- سهام جوهري، دور أخلاقيات مهنة المراجعة في تحسين عملية المراجعة الداخلية، مذكرة ماستر غير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أو الحاج،2015.

7- شنوفي نور الدين، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية: حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر 2005.

8- الشيباني، بندر عمير، تصور إستراتيجي لتعزيز النزاهة تحقيق للأمن الوطني بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجيستر غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض 2014.

9- عبد النور أرزقي، محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، 1997.

10- مجيدر بلال، تماسك جماعة العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجيستير، قسم علم النفس، تخصص تنظيم وعمل، جامعة قسنطينة، 2010.

11- محمد أحمد البكري، دور أخلاقيات العمل في تعزيز جودة الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2018.

12- المطيري عبد الرحمن مخل، قواعد السلوك واداب مهنه التدقيق واثرها على جوده عمليه التدقيق في الشركات الصناعيه الكويتيه، رساله ماجستير، جامعه الشرق الوسط،، عمان الاردن، 2012.

مراجع أجنبية

1- Marie-Georges Filleau, Clotilde Marque-Rippoul, les théories de l'organisation et de l'entreprise, édition Marketing, Paris, 1999.
2- Jean-François Soutenain, Management, édition Faucher, Paris, 2008.

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ **أنثى** ☐

السن: أقل من 30 سنة ☐ **من 31-40 سنة** ☐ **من 41-50 سنة** ☐

أكثر من 50 سنة ☐

المستوى الدراسي: ثانوي ☐ **ليسانس** ☐ **ماستر** ☐

المحور الثاني: أخلاقيات العمل

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أشعر بأن مؤسستي تلتزم بأعلى معايير أخلاقيات العمل.					
يتم التعامل مع جميع الموظفين في مؤسستي بعدل واحترام.					
تشجع مؤسستي الموظفين على الالتزام بالقيم الأخلاقية في العمل.					
أشعر بالراحة في التعبير عن مخاوفي الأخلاقية في مؤسستي.					
تتم معاقبة التصرفات غير الأخلاقية بصرامة في مؤسستي.					
أجد أن مؤسستي تتبع سياسات شفافة وعادلة.					
تشجع مؤسستي على الصدق والنزاهة في جميع الأوقات.					
يشعر الموظفون بالثقة في أن مشكلاتهم الأخلاقية سيتم التعامل معها بشكل مناسب.					
أعتقد أن مؤسستي تهتم بسلامة ورفاهية الموظفين.					
يتم التعامل مع الشكاوى والنزاعات بشكل عادل ومنصف في مؤسستي					
تشجع مؤسستي على السلوك المهني الأخلاقي.					
أعتقد أن القيادة في مؤسستي تقدم نموذجًا جيدًا للسلوك الأخلاقي.					

أشعر بالرضا لأن مؤسستي تتبع سياسات عدم التمييز.					
يتم احترام الحقوق الشخصية للموظفين في مؤسستي.					
أشعر بالفخر لكوني جزءًا من مؤسسة تلتزم بالأخلاقيات.					
أجد أن مؤسستي توفر بيئة عمل أخلاقية وآمنة.					
تشجع مؤسستي على الاحترام المتبادل بين الموظفين.					
أشعر بأن مؤسستي تلتزم بمسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية.					
أعتقد أن مؤسستي تقدم دعمًا كافيًا للموظفين فيما يتعلق بأخلاقيات العمل.					
أشعر بأن مؤسستي تتعامل بشفافية مع الموظفين والعملاء.					
أجد أن مؤسستي تدعم الابتكار والتطور ضمن إطار أخلاقي.					
أشعر بأن مؤسستي تشجع على التعاون والعمل الجماعي بشكل أخلاقي.					
أعتقد أن مؤسستي تتعامل بنزاهة في جميع تعاملاتها المالية.					
أشعر بالثقة في أن مؤسستي تتبع سياسات قانونية وأخلاقية صارمة.					
أشعر بالارتياح لأن مؤسستي تلتزم بمعايير أخلاقية عالية في علاقاتها مع الشركاء الخارجيين.					
أعتقد أن مؤسستي توفر التدريب اللازم لتعزيز أخلاقيات العمل بين الموظفين.					
أشعر بأن مؤسستي تدعم التنوع الثقافي والاحترام في مكان العمل.					
أجد أن مؤسستي تشجع على التحسين المستمر مع الحفاظ على القيم الأخلاقية.					
أعتقد أن مؤسستي تلتزم بالمساواة والعدل في جميع قراراتها.					
أشعر بأن مؤسستي تحترم التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للموظفين.					

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,982	30

جنس¨

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	24	53,3	53,3	53,3
	ذكر	21	46,7	46,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

سن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من اقل	5	11,1	11,1	11,1
	40 إلى 31 من	19	42,2	42,2	53,3
	سنة 50 إلى 41 من	12	26,7	26,7	80,0
	سنة 50 من أكثر	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

الدراسي مستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الثانوي	11	24,4	24,4	24,4
	ليسانس	21	46,7	46,7	71,1
	ماستر	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

العمل أخلاقيات معايير بأعلى تلتزم مؤسستي بأن أشعر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	11	24,4	24,4	24,4
	موافق غير	9	20,0	20,0	44,4
	محايد	3	6,7	6,7	51,1
	موافق	18	40,0	40,0	91,1
	بشدة موافق	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

العمل في الأخلاقية بالقيم الالتزام على الموظفين مؤسستي تشجع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	8	17,8	17,8	17,8
	موافق غير	10	22,2	22,2	40,0
	محايد	6	13,3	13,3	53,3
	موافق	17	37,8	37,8	91,1
	بشدة موافق	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

مؤسستي في بصرامة الأخلاقية غير التصرفات معاقبة تتم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	10	22,2	22,2	22,2
	موافق غير	9	20,0	20,0	42,2
	محايد	4	8,9	8,9	51,1
	موافق	18	40,0	40,0	91,1
	بشدة موافق	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

.الأوقات جميع في والنزاهة الصدق على مؤسستي تشجع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	9	20,0	20,0	20,0
	موافق غير	10	22,2	22,2	42,2
	محايد	4	8,9	8,9	51,1
	موافق	18	40,0	40,0	91,1
	بشدة موافق	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

.الموظفين ورفاهية بسلامة تهتم مؤسستي أن أعتقد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	8	17,8	17,8	17,8
	موافق غير	9	20,0	20,0	37,8
	محايد	6	13,3	13,3	51,1
	موافق	18	40,0	40,0	91,1
	بشدة موافق	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

الأخلاقي المهني السلوك على مؤسستي تشجع.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	6	13,3	13,3	13,3
	موافق غير	11	24,4	24,4	37,8
	محايد	6	13,3	13,3	51,1
	موافق	18	40,0	40,0	91,1
	بشدة موافق	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

التمييز عدم سياسات تتبع مؤسستي لأن بالرضا أشعر.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	10	22,2	22,2	22,2
	موافق غير	8	17,8	17,8	40,0
	محايد	4	8,9	8,9	48,9
	موافق	18	40,0	40,0	88,9
	بشدة موافق	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

بالأخلاقيات تلتزم مؤسسة من جزءًا لكوني بالفخر أشعر.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	10	22,2	22,2	22,2
	موافق غير	10	22,2	22,2	44,4
	محايد	3	6,7	6,7	51,1
	موافق	18	40,0	40,0	91,1
	بشدة موافق	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

الموظفين بين المتبادل الاحترام على مؤسستي تشجع.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	10	22,2	22,2	22,2
	موافق غير	9	20,0	20,0	42,2
	محايد	3	6,7	6,7	48,9
	موافق	19	42,2	42,2	91,1
	بشدة موافق	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

العمل بأخلاقيات يتعلق فيما للموظفين كافيًا دعمًا تقدم مؤسستي أن أعتقد.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	10	22,2	22,2	22,2
	موافق غير	9	20,0	20,0	42,2
	محايد	3	6,7	6,7	48,9
	موافق	18	40,0	40,0	88,9
	بشدة موافق	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

أخلاقي إطار ضمن والتطور الابتكار تدعم مؤسستي أن أجد.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	7	15,6	15,6	15,6
	موافق غير	11	24,4	24,4	40,0
	محايد	4	8,9	8,9	48,9
	موافق	19	42,2	42,2	91,1
	بشدة موافق	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

المالية تعاملاتها جميع في بنزاهة تتعامل مؤسستي أن أعتقد.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	12	26,7	26,7	26,7
	موافق غير	9	20,0	20,0	46,7
	محايد	3	6,7	6,7	53,3
	موافق	17	37,8	37,8	91,1
	بشدة موافق	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

الخارجيين الشركاء مع علاقاتها في عالية أخلاقية بمعايير تلتزم مؤسستي لأن بالارتياح أشعر.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	9	20,0	20,0	20,0
	موافق غير	7	15,6	15,6	35,6
	محايد	3	6,7	6,7	42,2
	موافق	21	46,7	46,7	88,9
	بشدة موافق	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

العمل مكان في والاحترام الثقافي التنوع تدعم مؤسستي بأن أشعر.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	7	15,6	15,6	15,6
	موافق غير	9	20,0	20,0	35,6
	محايد	3	6,7	6,7	42,2
	موافق	21	46,7	46,7	88,9
	بشدة موافق	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

قراراتها جميع في والعدل بالمساواة تلتزم مؤسستي أن أعتقد.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	9	20,0	20,0	20,0
	موافق غير	9	20,0	20,0	40,0
	محايد	4	8,9	8,9	48,9
	موافق	18	40,0	40,0	88,9
	بشدة موافق	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

للموظفين الشخصية والحياة المهنية الحياة بين التوازن تحترم مؤسستي بأن أشعر.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق غير	11	24,4	24,4	24,4
	موافق غير	8	17,8	17,8	42,2
	محايد	2	4,4	4,4	46,7
	موافق	19	42,2	42,2	88,9
	بشدة موافق	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
S1	45	3,0000	1,34418
العمل أخلاقيات معايير بأعلى تلتزم مؤسستي بأن أشعر	45	2,89	1,402
واحترام بعدل مؤسستي في الموظفين جميع مع التعامل يتم.	45	3,16	1,278
العمل في الأخلاقية بالقيم الالتزام على الموظفين مؤسستي تشجع	45	2,98	1,305
مؤسستي في الأخلاقية مخاوفي عن التعبير في بالراحة أشعر	45	3,09	1,311

مؤسستي في بصرامة الأخلاقية غير التصرفات معاقبة تتم	45	2,93	1,372
وعادلة شفافة سياسات تتبع مؤسستي أن أجد.	45	2,96	1,364
الأوقات جميع في والنزاهة الصدق على مؤسستي تشجع.	45	2,96	1,348
مناسب بشكل معها التعامل سيتم الأخلاقية مشكلاتهم أن في بالثقة الموظفون يشعر.	45	3,07	1,321
الموظفين ورفاهية بسلامة تهتم مؤسستي أن أعتقد.	45	3,02	1,305
مؤسستي في ومنصف عادل بشكل والنزاعات الشكاوى مع التعامل يتم.	45	3,04	1,348
الأخلاقي المهني السلوك على مؤسستي تشجع.	45	3,07	1,250
الأخلاقي للسلوك جيدًا نموذجًا تقدم مؤسستي في القيادة أن أعتقد.	45	2,84	1,381
التمييز عدم سياسات تتبع مؤسستي لأن بالرضا أشعر.	45	3,00	1,398
مؤسستي في للموظفين الشخصية الحقوق احترام يتم.	45	2,93	1,286
بالأخلاقيات تلتزم مؤسسة من جزءًا لكوني بالفخر أشعر.	45	2,91	1,379
وآمنة أخلاقية عمل بيئة توفر مؤسستي أن أجد.	45	3,02	1,357
الموظفين بين المتبادل الاحترام على مؤسستي تشجع.	45	2,96	1,381
والأخلاقية الاجتماعية بمسؤولياتها تلتزم مؤسستي بأن أشعر.	45	3,00	1,348
العمل بأخلاقيات يتعلق فيما للموظفين كافيًا دعمًا تقدم مؤسستي أن أعتقد.	45	2,98	1,406
والعملاء الموظفين مع بشفافية تتعامل مؤسستي بأن أشعر.	45	3,04	1,296
أخلاقي إطار ضمن والتطور الابتكار تدعم مؤسستي أن أجد.	45	3,04	1,296
أخلاقي بشكل الجماعي والعمل التعاون على تشجع مؤسستي بأن أشعر.	45	2,96	1,364
المالية تعاملاتها جميع في بنزاهة تتعامل مؤسستي أن أعتقد.	45	2,82	1,419
صارمة وأخلاقية قانونية سياسات تتبع مؤسستي أن في بالثقة أشعر.	45	3,04	1,413
الخارجيين الشركاء مع علاقاتها في عالية أخلاقية بمعايير تلتزم مؤسستي لأن بالارتياح أشعر.	45	3,13	1,375
الموظفين بين العمل أخلاقيات لتعزيز اللازم التدريب توفر مؤسستي أن أعتقد.	45	3,07	1,437
العمل مكان في والاحترام الثقافي التنوع تدعم مؤسستي بأن أشعر.	45	3,18	1,319
الأخلاقية القيم على الحفاظ مع المستمر التحسين على تشجع مؤسستي أن أجد.	45	3,13	1,325
قراراتها جميع في والعدل بالمساواة تلتزم مؤسستي أن أعتقد.	45	3,02	1,373
للموظفين الشخصية والحياة المهنية الحياة بين التوازن تحترم مؤسستي بأن أشعر.	45	2,98	1,438
N valide (liste)	45		