

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمارثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



العنوان:

# الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

## دراسة ميدانية بمديرية الصيانة بالأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص : علم اجتماع الاتصال

اشرف الدكتور:

اعداد الطالبتان:

\* قعدة لعيد

- سحنون نسبية

- العكسي هاجر

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة	الصفة
سويسي أحمد	دكتور	رئيسا
قعدة لعيد	استاذ التعليم العالي	مشرفا
طيب معاش	دكتور	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و العرفان

حمد الله تعالى ونشكره الذي سدد خطانا ووفقنا في هذا العمل المتواضع  
يسرنا أن نتقدم بالشكر والامتنان الى الاستاذ المشرف على هذا العمل ولم  
يبخل علينا بنصائحه وارشاداته نتمنى له دوام الصحة والعافية والمزيد من  
النجاح والتألق في حياته.

الدكتور ""قعدة العيد""

والى كل أساتذتنا بقسم علم الاجتماع تنظيم وعمل بجامعة عمارثليجي  
الذين رافقونا طيلة مشوارنا الجامعي

الى كل من ساعدنا وتحمل معنا مشاق العمل والتعب من قريب وبعيد

# اهداء

نحمد الله خالق السماوات العلى الذي بفضلله اتممنا هذا العمل بمعاونه ربي سبحانه  
وتعالى فله الشكر والمنية وصلى الله وسلم على الحبيب المصطفى عليه أفضل

الصلاة وازكى التسليم

الى الوالدين الكريمين

الى كل العائلة

الى كل الأصدقاء

الى كل من يعرفنا

الى كل من شارك في انجاز هذا العمل المتواضع

والى كل من وسعهم القلب ولم يسمهم قلبي

سحنون نسبية

# اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم  
(يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ)

صدق الله العظيم

اهداء إلى من وكله الله بالهيبة والوقار

إلى من علمني العطاء بدون انتظار..

إلى من أحمل إسمه بكل افتخار..

حفظه الله" ..والدي العزيز"

وإلى ملاكي في الحياة ..

إلى من كان دعائها سرنجاحي إلى أغلى الحبايب "أمي الغالية"

وإلى كل عائلتي

هاجر العكسي



# فهرس المحتويات



## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرهان
	الاهداءات
	فهرس المحتويات
أ	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
<b>الجانب المنهجي للدراسة</b>	
	<b>الفصل الاول</b>
	<b>الاطار المنهجي للدراسة</b>
04	1. اشكالية الدراسة
05	2. الفرضيات
05	3. مفاهيم الدراسة
08	4. أسباب اختيار الموضوع
09	5. اهمية الدراسة
09	6. اهداف الدراسة
09	7. الدراسات السابقة
15	8. جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة :
15	9. المقاربة النظرية
<b>الجانب النظري للدراسة</b>	
	<b>الفصل الثاني</b>
	<b>اخلاقيات العمل</b>
19	تمهيد:
20	المبحث الأول: ماهية أخلاق العمل
20	المطلب الأول: مفهوم أخلاق العمل

## فهرس المحتويات

23	المطلب الثاني: أهمية أخلاقيات المهنة:
26	المبحث الثاني: عناصر ومصادر ومبادئ أخلاقيات الوظيفة:
26	المطلب الأول: عناصر ومصادر أخلاقيات الوظيفية
27	المطلب الثاني: مبادئ اخلاقيات المهنة
31	المبحث الثالث: الأسس الأخلاقية من منظورات اسلامي وغربي
31	المطلب الأول: أخلاقيات المهنة من منظور إسلامي:
36	المطلب الثاني: أخلاقيات المهنة من منظور غربي:
38	خلاصة الفصل:
<b>الفصل الثالث</b>	
<b>الاداء الوظيفي</b>	
40	تمهيد:
41	المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي
41	المطلب الأول: تطور مفهوم الأداء والأداء الوظيفي
44	المطلب الثاني: مكونات ومحددات الأداء الوظيفي
47	المبحث الثاني: خطوات و طرق تقييم الأداء الوظيفي
47	المطلب الأول: خطوات الأداء الوظيفي
49	المطلب الثاني: طرق تقييم الأداء الوظيفي
51	المطلب الثالث: أهمية تقييم الاداء الوظيفي
53	خلاصة الفصل:
<b>الجانب التطبيقي للدراسة</b>	
<b>الفصل الرابع</b>	
<b>منهجية الدراسة و اجراءاتها</b>	
55	1. حدود الدراسة
55	2. منهج الدراسة
56	3. مجتمع الدراسة وعينته

## فهرس المحتويات

58	4. أدوات جمع البيانات:
	الفصل الخامس
	نتائج الدراسة
60	أولاً: عرض نتائج الدراسة
73	ثانياً: النتائج العامة للدراسة :
75	استنتاج العام:
78	الخاتمة
81	قائمة المراجع
.....	الملاحق



# مقدمة



لقد أصبح من المسلم به في عالم اليوم، عالم التنافسية والتسابق نحو مقدرات الحضارة والتقدم أن العنصر البشري هو الأداة الفاعلة في تنمية أي مجتمع من المجتمعات، ولا ترتقي الأمم ولا تصل إلى غايتها وأهدافها ما لم تكن منظومة الموارد البشرية لديها من الكفاءة والمهارة والتميز والالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي بالقدر الذي يسمح لها بالتنافس بين الأمم ولا يمكنها تحقيق ذلك دون وجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل، وتعزز الثقة بين المؤسسات والمستفيدين كما أنها عنصر أساسي في نجاح العلاقة مع الجمهور والموظفين والمؤسسات الأخرى.

تعد الأخلاق عنوان المسلم، ودورها عظيم في حياته فهي طريق الفلاح والنجاح في الدنيا والآخرة وتخلق المسلم وتأدبه بالآداب الإسلامية الحميدة يعد شرف وامتنال بالنبي صلى الله عليه وسلم حيث أوصى رسولنا وبين لنا أهمية ومكانة الأخلاق وهدفه من البعثة فعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "إنما بُعثت لأتمم مكارم الأخلاق (رواه البخاري)

يعد موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع الحديثة والتي تعد في غاية الأهمية في عصرنا الحالي وخاصة في ضوء الاتجاهات الحديثة نحو العولمة وما نتج عنها من زيادة المعرفة والتوسع الثقافي وأدى ذلك كله إلى تطوير وتغيير المدير والأفراد العاملين بالمنظمة بصورة عامة حيث تسعى المؤسسات تعزيز منظومة أخلاقيات العمل وذلك لتحقيق جودة الأداء والذي بدوره ينعكس على نمو المجتمع وقد حضى هو بذاته باهتمام بالغ في المنظمات سواء منظمات الأعمال التجارية من مواجهة الكثير من المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها ومهامها تحدياً مشتركاً يتمثل في حاجتها لرفع مستوى أدائها حتى يتسنى لها التأقلم مع متطلبات التغيير السريع، فالأخلاق العامة هي أحد الأسباب في فجوة الأداء كما أن فقدانها يؤدي إلى الفساد الإداري وتراجع الأداء في المؤسسات والمنظمات.

وبهذا يختلف الأفراد العاملون في مجموع الأخلاق المهنية التي تتحكم في أدائهم، ومدى

انجازاتهم ، وكما هو معروف فإن المنظمات الجزائرية منذ استقلالها مرت بعدة تطورات ساهمت بشكل أو بآخر في تغيير مفاهيمها وأيديولوجياتها، وبالتالي غيرت وبدلت من السمات المميزة للعاملين بها، حتى وصلنا إلى هذه المرحلة التي أصبح التشكيك في امتلاك العمال أخلاق مهنية، وباعتبار أدائهم أقل جهد، صورة نموذجية للعامل الجزائري يتصورها المستفيدون من خدمات هذه المنظمات، وقد عملنا في هذه الدراسة على إبراز علاقة الأخلاق المهنية بالأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط، وقد احتوت هذه الدراسة على شقين إحداهما نظري والآخر ميداني تركز حول خمس فصول متسلسلة جاءت على النحو التالي:

فصل التصور النظري للدراسة وهو الفصل الأول حيث تناولنا فيه إشكالية البحث وفرضياتها، وأسباب اختيار الموضوع وأهدافه وأهميته، بالإضافة إلى تحديد المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة ودراسات السابقة.

أما الفصل الثاني تحت عنوان أخلاقيات العمل وضم مفهوم أخلاقيات العمل وأهميته عناصر ومصادر ومبادئ أخلاقيات العمل الأسس الأخلاقية من منظورات اسلامي وغربي واخير خلاصة الفصل

حيث تمحور الفصل الثالث حول الأداء الوظيفي وتم التعرف على مفهومه وتطره خصائصه اما الفصل الرابع جاء بإجراءات المنهجية من منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينته وأدوات الدراسة وجاء به تحليل محاور الاستبيان وصولا الى النتائج .



# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة



### 1- اشكالية الدراسة:

تقوم المجتمعات الإنسانية على فكرة التبادل في جميع مناحي الحياة، حتى يتسنى لجميع الأفراد تحقيق كل احتياجاتهم، ولهذا ظهرت منظمات تختلف في نشاطها وخدماتها التي تقدمها، حتى تكون لكل منظمة خدمة خاصة تقدمها تفيد بها المجتمع والأفراد ومع تعقد الحياة الاجتماعية وتغير أنماط الخدمة المطلوبة زاد عدد المنظمات التي تقدم نفس الخدمة بمعايير مختلفة حسب توجهات المنظمة نفسها والأفراد العاملين بها، اتجه تركيز المجتمع إلى جهة أكثر تعقيدا من نوعية الخدمة.

وهذه المهن تحكمها مجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تهدف إلى توظيف واجبات المهنة والتزاماتها وتقديمها للمستفيدين منها، وهذا ما يعرف بالأخلاق المهنية التي تعتبر الدعامة الأولى لسلوك العاملين داخل المنظمات، فالعمل يتكون من ثلاثة أبعاد، فأما البعد الأول يتمثل في البعد المعرفي والبعد الثاني هو البعد السلوكي أما البعد الثالث هو البعد الأخلاقي، وهذا الأخير يرتبط بالأخلاق اللازمة لأي ممارسة مهنية والتي تتمثل في غالبها في إتقان العمل، المحافظة على القيام به في إطار من الالتزام والانضباط والمساعدة المتبادلة التي تشكل جو من الاحترام داخل مكان العمل<sup>1</sup>.

واتسع موضوع أخلاقيات الوظيفة وتجاوز المدارس والجامعات وأخذ بعدا أكبر في حياة الإنسان إلى درجة كبيرة حتى استقلت كعلم يدرس في معظم الجامعات، وسعت المؤسسات والمنظمات إلى تحقيق جودة الأداء من خلال تعزيز الأخلاقيات المهنية، والذي بدوره ينعكس إيجابا على نمو المجتمع، فنظر للدور الذي تلعبه القيم الأخلاقية في تحسين أداء الموظف تسعى المؤسسات الخاصة والعمومية لإصدار مدونات أخلاقيات المهنة.

وبهذا يختلف الأفراد العاملون في مجموع الأخلاق المهنية التي تتحكم في أدائهم، ومدى إنجازاتهم، وعليها تفعيل القيم الأخلاقية في أنشطتها وتحقيق الولاء والرضا المستفيد

<sup>1</sup> طوبال ابراهيم، أثر ومفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي وتحسين الأداء الأستاذ الجامعي نموذجا، جامعة الجلفة، مجلة

والمعضلة الفكرية الأخلاقيات المهنية في الوظائف والمنظمات تشير إلى أن الأخلاق تكاد تكون الى معضلة. ومنه يمكن طرح تساؤل أتي:

هل هناك تأثير للأخلاق المهنية على سلوك العمال داخل المؤسسة؟

-التساؤلات الفرعية:

- هل توجد علاقة بين الأخلاق المهنية وسلوك العمال داخل المؤسسة؟

- هل توجد علاقة بين الأخلاق المهنية والأداء الوظيفي للعمال؟

2-فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة بين الاخلاق المهنية والسلوك داخل المؤسسة

- توجد علاقة بين الاخلاق المهنية والأداء الوظيفي للعمال .

3-مفاهيم الدراسة:

- الأخلاق:

لغة "أخلاق، جمع خُلُق، طَبَع وسَجِيَّة، عريكة، طريقة تصرّف يتميز بها الإنسان<sup>1</sup>.

اصطلاحاً : عرفها سعيد بن ناصر الغامدي بأنها" صفة في النفس تظهر آثارها في الكلام

والسلوك العملي والمظهر الخارجي والصحبة المختارة<sup>2</sup>."

أي انها شيء موجود داخل نفس الفرد يظهر في كلامه وتصرفاته في جميع مناحي حياته وحتى مظهره الخارجي ومن يرافقه.

-أي أنها صفة موجودة في النفس وهي المسؤولة عن تصرفات وأفعال الشخص أي كل

شخص يتصرف حسب ما وجد من صفات في نفسه.

<sup>1</sup> أنطوان نعمة وآخرون: المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، ط 2 ، لبنان، 2001 ، ص41

<sup>2</sup> سعيد بن ناصر الغامدي: أخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، السعودية،

### التعريف الإجرائي للاخلاق:

مجموعة من القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته ويحتكم إليها في تقييم سلوكه وتصرفاته وتوصف بالحسن أو القبح.

### 2- المهنة:

لغة: "الخلُق بالخدمة والعمل ونحوه<sup>1</sup>.

اصطلاحاً: عرفها عبد الله محمد نوري على أنها: "الحرفة التي تشتمل على مجموعة من المعارف العقلية ومجموعة من الممارسات والخبرات التدريبية يؤديها الفرد من خلال ممارسته للعمل<sup>2</sup>".

-أي انها لا تكون إلا من صنع الإنسان وقد تكون بدنية و ذهنية نحتاج للتدريب المستمر من أجل ممارستها واتقانها.

### التعريف الإجرائي:

هي حرفة ومهنة يقوم بها الأشخاص على معارف وخبرات سابقة اذ ان صاحبها يتقد بمهام يقوم بها بأخلاق منهية تساعد على أداء العمل بشكل جيد.

### 3. الأخلاق المهنية:

لغة: يعود لفظ كلمة الأخلاق Ethics إلى الكلمة اليونانية Ethos والتي تعني "العادات أو السلوك أو الصفات" وهي في حقيقة الأمر اشتباك مفاهيمي مع عدد من المصطلحات من قيم وأخلاق وأعراف وتقاليد<sup>3</sup>.

اصطلاحاً: فنتشير إلى معايير السلوك التي تقود المدراء وتوجههم في عملهم حيث تؤثر هذه الأخلاقيات على عمل المدراء بطرق مختلفة وفي مجالات أساسية متعددة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> مجد الدين محمد بن يعقوب: قاموس المحيط، مؤسسة الرسالة، ط8، لبنان، 2005، ص1336

<sup>2</sup> عبد الله محمد نوري الديرشوي، الأخلاق الإسلامية وآداب المهنة، دار انتساب، السعودية، 2013، ص119.

<sup>3</sup> أحمد عبد الله محمد الكبير، القيادة الأخلاقية من منظور إسلامي دراسة نظرية تطبيقية مقارنة"، (مذكرة مكملة لنيل درجة الدكتوراه في حقول إدارة الأعمال، جامعة المقاصد، كلية الدراسة الإسلامية، 2014)، ص53.

وقد عرفها المعاضيدي قائلاً "الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال اتجاه شيء ما، وتوضح ما هو مقبول وصحيح، وما هو مرفوض أو خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون والذي تلعب فيه ثقافة المنظمة والقيم وأنظمة المنظمة وأصحاب المصالح دوراً أساسياً في تحديده"<sup>2</sup>.

### -التعريف الإجرائي للمهنة:

وتعني التزام العامل بالأخلاق الجيدة والصفات الحسنة وبأداء المهام الموكلة إليه، والتعاون مع الآخرين واحترامهم أثناء أداء العمل.

### الأداء الوظيفي:

لغة - : أدى الشيء: قام به وقضاه.

-أدى إليه الشيء: أوصله.

-أدى به إلى كذا: إنتهى أو قاده إلى كذا.<sup>3</sup>

**إصطلاحاً:** يتفق جل الباحثين في مجال إدارة الأفراد على أن الأداء هو المخرجات الخاصة بالعمل الفردي مقدرة بساعة واحدة وهو باختصار إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة<sup>4</sup>.

-ويعرفه مصطفى عشوي بأنه: أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، ط4، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2014، ص 82

<sup>2</sup> بودراع أمينة، "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين - دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية"، مذكرة مكملة النيل شهادة الماجستير، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2012، ص16.

<sup>3</sup> ابن منظور ، لسان العرب، دار الوفاء للنشر والتوزيع، لبنان، 2005، ص 263.

<sup>4</sup> حسن ابراهيم بلوم، ادارة الموارد البشرية من منظور استراتيجية، ط1، 2003، ص178.

<sup>5</sup> مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائري، 1992، ص14.

**التعريف الإجرائي للاداء الوظيفي:** هو مجهود الفرد داخل المؤسسة التي يؤدي فيها قدرات وإدراك الدور والمهام ، سواء كان هذا الجهد عضليا أو فكريا وذلك من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له بهدف تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

**سلوك العاملين :** هو النظام الذي يتعبه العامل داخل المؤسسة كل حسب شخصيته وميولاته واهدافه المستقبلية

**مفهوم السلوك لغةً** السلوك بالضم مصدر سَلَكَ، وهو يعني سيرة الإنسان وتصرفاته<sup>1</sup>

السلوك لغة: مصدر سلك يقال: سلك طريقاً، وسلك المكان يسلكه سلكاً وسلوكاً وسلكه غيره<sup>2</sup>.

**مفهوم السلوك اصطلاحاً** يُعرّف السلوك بأنه كل الأنشطة والأفعال التي تصدر عن الإنسان، سواءً كانت هذه الأفعال ظاهرة أم غير ظاهرة، ويعرفه آخريين بأنه أي نشاط يقوم به الإنسان سواءً كان أفعالاً يمكن قياسها وملاحظتها كالنشاطات الفسيولوجية والحركية، أو نشاطات تحدث على نحو غير مرئي كال تفكير والذاكرة والوساوس وغيرها<sup>3</sup>

والسلوك هو سيرة الإنسان ومذهبه واتجاهه، يقال: فلان حسن السلوك أو سيئ السلوك<sup>4</sup>

**التعريف الاجرائي لسلوك العاملين :** هو النظام الذي يتعبه العامل داخل المؤسسة كل حسب شخصيته وميولاته واهدافه المستقبلية

#### 4-أسباب اختيار الموضوع:

➤ ارتباط الموضوع بمجال التخصص الذي ادرس فيه من جهة، واهتمامي الشخصي بموضوع الأخلاق من جهة اخرى.

<sup>1</sup> معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي"، المعاني.

<sup>2</sup> لسان العرب لابن منظور، حرف الكاف فصل السين، 10 / 442.

<sup>3</sup> شيماء علي خميس النعيمي، خصائص السلوك ، الابعاد الرئيسية للسلوك ، دوافع السلوك الانساني"، جامعة بابل، 2016، ص 89.

<sup>4</sup> ابراهيم مصطفى، أحد الزيت، حامد عبد القادر، ممد النجار، العجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، 2011، ص 452.

➤ الرغبة في وضع بدائل وخطط عمل تعمل على الرفع من فعالية الأداء للموظف العمومي وذلك بالاطلاع على بعض الحقائق، والتجارب ضمن دراستنا للمديرية ذات الطابع الديني والتي بإمكان بعض المنظمات العمومية الأخرى على اختلاف طابعها الاستفادة منها.

### 5- أهمية الدراسة :

**الأهمية النظرية:** تأتي أهمية الدراسة من أهمية أخلاقيات العمل في التأثير على سلوك الموظف العام فهي تحاول دراسة السلوكيات الأخلاقية للعاملين للتوصل إلى نتائج وتوصيات يتم إستخدامها كأداة في أيدي المسؤولين للمساهمة في تحسين السلوك الأخلاقي للموظفين للحصول على أفضل أنواع السلوك.

**الأهمية العملية:** سوف توفر هذه الدراسة إن شاء الله مؤشرا للمسؤولين في المؤسسة عن مدى الإلتزام بأخلاقيات العمل ودور ذلك الإلتزام في تحقيق أفضل وقد تساعد هذه الدراسة في إعداد برامج تدريبية للموظفين في المؤسسة في مجال أخلاقيات العمل

### 6- أهداف الدراسة:

-الكشف تأثير للأخلاق مهنية على سلوك عمال.

- التعرف على الأخلاق المهنية وتأثيرها على اداء العاملين.

7-الدراسات السابقة: لإعداد هذا البحث تم الاعتماد على الدراسات التالية:

### 7-1 الدراسات الغربية:

\* الدراسة الأولى : هي لـ وهي دراسة بعنوان:

"Eran vigoda-gadot(2007) "leadership style organizational politics ,and employees performance"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الأنماط القيادية التحويلية والإجرائية والسياسات التنظيمية ,وأداء الموظفين كوسيط في هذه العلاقة ، وحاولت الدراسة أيضا أن تعزز معرفتنا

السياسة التنظيمية وكذلك عن سلوكيات المواطنة التنظيمية . إستخدم الباحث إستبانة لأغراض الدراسة, تم توزيع إستبانة على موظفين يعملون في مؤسسات الأمن العام في دولة الاحتلال "إسرائيل وبلغ عدد العينة ( 201 ) موظف،بالإضافة إلى ذلك قدم المشرفين تقييم موضوعي عن أداء موظفيهم في الأداء الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية .

وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها :

- وجود علاقة إيجابية بين نمط القيادة التحويلية والأداء الوظيفي، بالإضافة إلى وجود علاقة ايجابية بين نمط القيادة التحويلية وسلوكيات المواطنة التنظيمية .
- وجود علاقة سلبية بين نمط القيادة الإجرائية والأداء الوظيفي, كما توجد علاقة سلبية بين نمط القيادة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية,
- وجود علاقة سلبية بين نمط القيادة التحويلية وتصورات السياسة التنظيمية، بالإضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين القيادة وتصورات السياسة التنظيمية
- وجود علاقة سلبية بين التصورات السياسية والتنظيمية في أداء دورها, وبين مفاهيم السياسة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية .

الدراسة الثانية : ( Yana. Sarah 2006 Trust and the relationshin between leadership and follower relationship between performance"-University of newcastle.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مقارنة للعلاقة بين أداء الموظفين التابعين (كما صنفت من قبل قادتهم ) ونوعين من القيادة : القيادة التحويلية والقيادة الإجرائية في بيئتين ثقافيتين مختلفتين أستراليا والصين، حيث بلغ عدد المستجوبين (119) موظف من أستراليا ،و(112) موظف من الصين وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:

المرووسين الأستراليين أظهروا مستويات أعلى من الثقة في قادتهم ،مقارنة بالمرووسين الصينيين .

- وجود علاقة بين القيادة التحويلية والإجرائية وأداء التابعين في أستراليا، ولكن لا توجد علاقة بين القيادة التحويلية والإجرائية وأداء التابعين في الصين  
نتائج الدراسة سلطت الضوء على ضرورة أخذ القادة في الاعتبار البيئة الثقافية عند محاولة العلاقة بين تسوية الخلافات ونتائج الأداء .

### 7-2 الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة للدكتور بلال خلف السكارنة، بعنوان " أخلاقيات العمل " لسنة 2013 بالمملكة العربية السعودية.

الذي حاول إعطاء صورة واضحة للمفهوم العام والسلوكيات الصحيحة لأخلاقيات العمل، حيث تناول إثناء عشر فصلا وحاول تفسير ما يجب أن يكون عليه العمل لا كما العمل في الواقع العملي والتطبيقي مشيرا إلى مجموعة من المرتكزات والعناصر التي لا بد أن تتوفر وكيفية تفسير بعض السلوكيات، وتجنب بعضها مع مراعاة الجانب التكنولوجي، والشبكة المعلوماتية والانترنت والاتصال دون أن ننسى أهم آفة إدارية في القطاع العام كما الخاص وفي جميع أقطار العالم، وهي ظاهرة الفساد وكيفية مكافحتها، وقد أكد في دراسته على أن أخلاقيات العمل في الإسلام مرتبطة ارتباطا أساسيا وعضويا ومنطقيا بالعمل المدني والدنيوي، والذي يبدأ من التعامل مع الآخرين وكيفية إجادة العمل الوظيفي والممارسات الإنسانية والانتهاه بالتمسك بالقوانين، وفي دراستنا هذا الموضوع سنضيف بعض الجزئيات والعناصر وتطبيقها على أرض الواقع من خلال الدراسة الميدانية التي سنجرها.

### الدراسة الثانية:

دراسة الدكتور الطاهر احمد محمد علي، اخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، بالمجلة المغاربية للاقتصاد والمناجمنت، 2020 بدولة السودان.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي، تم بناء نموذج البحث وفرضياته اعتمادا على أدبيات الدراسة، وتم تطوير مقاييس الدراسة بناء على الدراسات السابقة، وتم توزيع 150 استبانة واسترجع منها 120 استبانة صالحة للتحليل. وان أهم نتائجه أظهرت عدم وجود علاقات تأثير بين مستوى أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي. ودرجة التزام الادارة باخلاقيات الاعمال ضعيفة لذلك نوصي بالزام الادارات بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب، واجراء المزيد من الدراسات في المجال.

**الدراسة الثالثة: دراسة تساييح محمد، خلود مبارك، رانية عبد الله، وشيراز عبد القادر 2015 : بعنوان : أخلاقيات العمل وأثرها على الأداء الوظيفي**

هدفت الدراسة الى معرفة أخلاقيات العمل وأثرها على الأداء الوظيفي من خلال الصدق والأمانة والعدالة والنزاهة وتحمل المسؤولية وتهدف هذه الدراسة إلي معرفة أداء العاملين في ظل تمسكهم بأخلاقيات العمل ومعرفة حجم أدائهم وسرعة إنجازهم للأعمال الموكلة إليهم وإستخدمت المنهج الوصفي التحليلي حيث كانت الإستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات وزعت على موظفين ومدراء ورؤساء الأقسام بنسبة إسترداد (86%) ولإختيار فرضيات الدراسة تم إستخدام الإنحدار المتعدد ولقياس المتغيرات تم إستخدام التحليل العاملي. وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك علاقة إيجابية بين تبني أخلاقيات العمل وأثرها على الأداء الوظيفي ويوصي الباحثون بإجراء المزيد من الأبحاث عن أخلاقيات العمل وأثرها على الأداء الوظيفي والأخذ في الإعتبار بعد (تحمل المسؤولية النزاهة).

الدراسة الرابعة: دراسة للباحثة "هيا عبد الرحمان العقيلي" والموسومة بأخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض، للسنة الجامعية 2013 / 2014 م

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التزام الموظفين الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض بأخلاقيات العمل والتعرف كذلك على مستوى الرضا لديهم .  
 قدر مجتمع الدراسة الأصلي ب 1700 موظفة إدارية وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لصلته بالموضوع, كما أنها قامت بتوزيع 340 استبانة على أفراد الدراسة .  
 وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- يوجد تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على بعد التزام الموظفين الإداريات بالأخلاقيات الوظيفية، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين ( 3.22 إلى 4.11).
- يوجد تفاوت في آراء أفراد الدراسة حول مستوى الرضا عن الأجر, حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين ( 2.20 إلى 2.88).
- توجد علاقة قوية طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي ، بمعنى أنه كلما توفرت أو تحسنت أخلاقيات العمل الوظيفية لدى الموظفين أدى إلى تحسين أو ارتفاع مستوى الرضا لديهم .

### 7-3 الدراسات الوطنية "

#### الدراسة الاولى:

دراسة الطالبة بو دراع أمنية وعبد الحميد بورحومة: بعنوان "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين- بمجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المركز الجامعي بتمنراست الجزائر -2013-

جاء الهدف من الدراسة ترسيخ أخلاقيات الأعمال والتي ينبغي وضعها في المقام الأول، وأن تسير في ملكها جميع الفلسفات الأخرى المنشودة التي تصل جميعها نحو تحقيق الأداء

المتميز وكانت العينة من البنوك التجارية الجزائرية، والهدف من الدراسة ، وأهم النتائج التي تم الإشارة إليها في الجانب التطبيقي أن هناك علاقة بين متغيرات أداء العامل الذي تم اعتماده كمتغير تابع ومتغيرات أخلاقيات الأعمال التي اعتمدها كمتغيرات مستقلة حيث جاءت النتائج لتؤكد صحة الفرضيات بأن أخلاقيات الأعمال تساهم ولو بشكل ضمني في تحسين أداء الموظفين، وتضيف دراستنا اعطاء تفسير السيكولوجية البيروقراطي وتضيف اهمية وظيفة الرقابة والطريقة التي يتبعها الموظف في الانضباط وكيف يمكن أن نوفر عناصر المناخ التنظيمي للعمل.

### \* الدراسة الثانية:

دراسة "ناقوس عبلة" والمعنونة بـ"ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف" دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة للسنة الجامعية 2013، 2014 م هدفت الدراسة إلى محاولة ربط العلاقة بين مختلف العوامل والظروف المرتبطة بالعامل، والمؤثرة على أخلاقياته بالمؤسسة كما أنها هدفت أيضا إلى التعرف على تأثيرات الضغوط التي يعاني منها العامل وضرورة الاهتمام بهذه الظاهرة والكشف عن أهميتها وما تخلفه من بعض النتائج السلبية بالمؤسسة.

قدر المجتمع الأصلي للدراسة بـ 1131 موظف حيث أخذت نسبة 5% من المجتمع الأصلي وبالتالي تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة والمقدرة بـ 57 موظف.

- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الملائم لدراسة الظاهرة، كما أنها اعتمدت على الملاحظة الاستمارة لجمع المعلومات وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :-

- للظروف التنظيمية تأثير على أخلاقيات المهنة كالغياب وعدم الانضباط، ولها دور في حدوث ضغوطات العمل لدى الموظف بالمؤسسة .

- ليس للظروف الاجتماعية تأثير على أخلاقيات المهنة لدى الموظف بالمؤسسة .

8- جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة :

من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة تمكنا من تحديد النقاط الهامة التي يكمن التركيز عليها وكيفية صياغة التساؤلات وهذا ما مكننا من تحديد الخطوات المنهجية العلمية المناسبة استخدمنا من خلال الدراسات السابقة كذلك في بناء الاطار النظري لدراستنا الحالية وصياغة اشكالياتها كما ساعدتنا في اثراء الجانب المنهجي وتحديد المدخل النظري وهو مدخل الاستخدامات والاشاعات ومعرفة الاشاعات المحققة وتوسيع المعلومات في هذا الجانب وكيفية توظيف المدخل بما يخدم الدراسة بالإضافة الى تحديد نوع الدراسة ومنهجها واداة جمع البيانات المناسبة والكافية.

9. المقاربة النظرية:

اعتمدنا في دراستنا على الخلفية النظرية التي تتناسب مع دراستنا و هي النظرية العامة " البنائية الوظيفية ". ومن خلال هذه النظرية اعتمدنا على نظريتين الفرعيتين و هما : نظرية الأنساق و نظرية الدور الاجتماعي

9-1 المقاربة الأولى: نظرية الأنساق.

انطلقنا لتحديد المقاربة النظرية من ميدان الدراسة " مديرية الصيانة بالأغواط"، واعتمدنا في ذلك على نظرية الأنساق التي كانت سائدة في علم الاجتماع في العقد الخامس والسادس من القرن العشرين، والتي إقترنت مع مجموعة من المنظرين الذين التقوا حول تالكوت بارسونز<sup>1</sup> في جامعة هارفرد.

اعتبرنا أن مديرية الصيانة عبارة عن نسق مفتوح يتكون من عدة أنساق فرعية لكل منها وظيفة مشغلة لتؤدي في الأخير وظيفة جوهرية وهي خدمة وشفاء المرضى.

أعطى "بارسونز" محاولة رائدة في تعريف المؤسسة كنسق اجتماعي منظم أنشئ من أجل تحقيق أهداف محددة حيث يمكن تفكيك النسق كما يلي:

<sup>1</sup> معن خليل العمر ، معجم علم الاجتماع المعاصر ، دار الشروق ، عمان ، ط1 ، 2000 ، ص 404.

النسق الإجتماعي = أفراد + تفاعل + قواعد + حيز + هدف

على العموم تتطلق البنائية الوظيفية من 4 فروض و التي تعكس دراستنا بحيث أن أخلاقيات العمل من النسق الفرعي الثقافي للمنظمة:

- المؤسسة نظام كلي يتكون من عدد من الأجزاء التي يعتمد كل واحد منها على الآخر.
- يأتي هذا الكل النظامي قبل الأجزاء أي لا يستطيع أحد فهم أي جزء منفرد إلا بإرجاعه إلى النظام الأوسع الكلي والذي يشكل جزء منه.
- فهم الجزء بإرجاعه إلى الكل يتم في ضوء الوظيفة التي تؤديها للمحافظة على توازن الكل.

- الاعتماد المتبادل للأجزاء هو نفسه اعتماد متبادل وظيفي

### 9-2 المقاربة الثانية: نظرية الدور الاجتماعي:

ظهرت النظرية في مطلع القرن العشرين, حيث ترى بأن سلوك الفرد وعلاقاته الاجتماعية إنما يعتمد على الدور أو الأدوار الاجتماعية التي يشغلها في المجتمع، ذلك أن الدور الاجتماعي ينطوي على واجبات وحقوق اجتماعية فواجبات الفرد يحددها الدور الذي يشغله، أما حقوقه فتحدها الواجبات والمهام التي ينجزها في المجتمع. فالدور هو الوحدة البنائية للمؤسسة والمؤسسة هي الوحدة البنائية للتركيب الاجتماعي فصلا عن الدور هو حلقة الوصل بين الفرد والمجتمع.

بين علماء الاجتماع الذين يعتقدون بنظرية الدور هو ماكس فيبر الذي تناولها بالدراسة والتحليل في كاره الموسوم "نظرية التنظيم الاجتماعي والاقتصادي".

ذه النظرية تعكس سلوك الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية و علاقاتهم الاجتماعية المتمثلة في التزامهم بأخلاقيات العمل و معرفة أدوارهم الوظيفية التي تتحدد من خلال معرفتهم لواجباتهم ومهامهم.



# الفصل الثاني

## أخلاقيات العمل



### تمهيد:

أصبح موضوع الأخلاقيات العمل من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد خلال السنوات الأخيرة نظرا لعدة أسباب عديدة، في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية والنقد الموجه للإدارات لمختلف المهن والمعايير التي تعتمد عليها بعيدا عن الإطار الأخلاقي ، حيث أن تنمية الالتزام بالمثل والقيم الأخلاقية والاعتبارات القانونية والسلوكيات الايجابية تعتبر من الفلسفات الرئيسية التي ينبغي وضعها في المقام الأول وأن تسير في فلكها جميع الفلسفات الأخرى المنشودة التي توصل جميعا نحو تحسين الأداء وبالتالي تحسين رفاة المجتمع .

المبحث الأول: ماهية أخلاق العمل

المطلب الأول: مفهوم أخلاق العمل

معنى الأخلاق في اللغة:

إن الأخلاق في اللغة جمع خلق والخلق كما ورد في القاموس المحيط للفيروز أبادي هو السجية والطبع والمرأوة والدين .

إصطلاحا :

هنالك عدة تعريفات منها: تعريف الغزالي فقد عرف الأخلاق "بأنها هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر ورية. وهنالك عدة تعريفات أخلاقيات المهنة نكتفي بإثنين منها:

هي مجموعة من المبادئ تدور حول أربعة محاور رئيسية هي القيام بالأعمال الهادفة وعدم إلحاق الضرر بالآخرين وعدم الخداع في أي تعاملات، وعدم التحيز في القيام بأي ممارسات لصالح طرف دون الأخر<sup>1</sup>.

يعرفها الباحثون بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساس للسلوك المستحب من أفراد المهنة ويتعهد أفرادها بالإلتزام بها.

وعرفها Rue et Byars الاخلاقيات هي المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد او الجماعة "ومن هنا يمكن تعريف الاخلاقيات على الاخلاقيات يتصف بها الفرد وهي المسؤولة عن سلوكياته وتصرفاته تجاه المواقف التي يتعرض لها في ظل لظروف والمتغيرات التي يمر بها والتي تتفاعل مع مجموعة المبادئ والقيم التي يحملها.

<sup>1</sup> بودراع امينة ،دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين، دراسة عينة من البنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم لاقتصادية جامعة المسيلة الجزائر، 2012 2013 ،، ص13.

ويعرفه Woller ان اخلاقيات المهنة هي الالتزام بالقيم الاخلاقية الامانة، الاستقامة والثقة والصدق في المهنة.

أن وضع تعريف واضح ولد لأخلاقيات المهنة يعد في غاية الصعوبة لأنه يركز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الأفراد في بنات مختلفة فقد اختلف الباحثون والكتاب حول اعطاء مفهوم الاخلاقيات المهنة فيما يلي عرض لاهم التعاريف:

يعرفها walley "أن الأخلاقيات المهنة في مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما وتضع محددات على قراراتها"<sup>1</sup>.

ويعرفها Boyer بأنها مجموعة المبادئ او القواعد المحددة التي يجب احترامها ويمكن وصفها بأنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة من داخل المنظمة والتي تؤثر على قرارات الفاعلة او على المنظمة عموماً.

أما job thics تعرف أخلاقيات المهنة بأنها "منظومة من القيم الاجتماعية الذاتية تحكم التصرفات الفردية في مختلف المواقف والظروف ونحدد السلوكيات الجيدة وغير الجيدة وتنعكس في القوانين والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير العمل.

ويعرفها بلال خلق السكارنة بأنها" المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم ايجاباً او سلباً.

كما أن هناك تعريف مقدم من Van vilol يشير فيه الى ان اخلاقيات الأعمال في الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الاداري بحيث يصبح هذا القرار خياراً اخلاقياً آخذ في الاعتبار ما هو صحيح للفرد والمجموعة وللمنظمة .

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات لأخلاقيات المهنة نرى ان بعضها يركز على مجموعة من النقاط:

<sup>1</sup> لشهب وردة، الأخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد بوضياف -المسيلة ، 2016-2017 ، ص 20

- مبادئ تحدد سلوك الافراد في المنظمة.
  - مجموعة من الصفات والسلوكيات الحسنة.
  - مجموعة من القيم والنظم المحققة للمعايير الايجابية العليا المطلوبة في أداء الاعمال الوظيفية.
  - مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات.
- يمكننا تعريف مفهوم أخلاقيات المهنة في العديد من وجهات النظر، بحيث هناك أكثر من تعريف وأكثر من نظرة لهذه الأخلاقيات العمل بحيث يمكننا توضيح مفهوم أخلاقيات المهنة في المهنة والمؤسسات العمل من خلال ما يلي:
- التعريف الأول:** هي عبارة عن المبادئ والمعايير التي تدير سلوكيات وأداء الموظف وزملاء المهنة في المهنة المهني، وتتصل هذه المبادئ والمعايير بالتمييز بين ما هو صحيح أو خطأ في موقف معين أو نشاط مهني معين<sup>1</sup>.
- التعريف الثاني:** هو عبارة عن العديد من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويشترك بها جميع العاملين في وظيفة ومؤسسة مهنية واحدة، بحيث تشمل على جميع الحقوق والواجبات والأساسيات والقواعد الخاصة بالتعامل بينهم وتنظيم شؤونهم وواجباتهم تجاه العمل وتجاه بعضهم البعض، وتقوم هذه الأخلاقيات على تنظيم سلوك الموظف في إطار المهنة التي ينتمي لها.
- التعريف الثالث:** هي عبارة عن العديد من المبادئ أو الأسس المحددة التي يجب على جميع من ينتمي لوظيفة معينة أو مؤسسة مهنية معينة احترامها، ويمكن تصويرها على أنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للموظفين في قراراته العمل الملموسة المتخذة من

<sup>1</sup> دجلة مهدي محمود، تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري، بحث ميداني في عينة من المصارف العراقي، مجلة التقني، المجلد السادس والعشرون العدد 04، 2013، ص ص 117-118.

داخل المؤسسة المهني والتي تؤثر على قرارات الإدارة العمل أو القرارات العمل الخاصة بالمؤسسة العمل كاملة.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن الأخلاق العمل في المهنة يهتم بجميع السلوكيات العمل والقيم العمل ذات العلاقة بنظام وثقافة المؤسسة العمل الواحدة ويتعاملون من خلالها جميع الموظفين.

### المطلب الثاني: أهمية أخلاقيات المهنة:

تعبّر الأخلاقيات العمل عن قيم وسلوكيات جميع الأشخاص بغض النظر داخل المهنة المهني أو خارجه، لذلك تعتبر أخلاقيات المهنة ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمجتمع بشكل عام؛ لأن الإنسان اجتماعي ويتشارك بالعديد من الأمور والمهنة في هذا المجتمع، ويمكننا ذكر أهمية الأخلاقيات العمل للمجتمع من خلال ما يلي:

#### 1- بالنسبة للموظفين:

يعتبر الموظف المهني من العناصر المهمة في المهنة والمؤسسات العمل، ويتوجب الاهتمام بجميع المثيرات والعوامل التي قد تؤثر في سلوكياته وإنجازاته العمل في المهنة المهني، ومنها يتوجب علينا التعرف على أهمية أخلاقيات المهنة للموظفين في المهنة والمؤسسات العمل، والتي تتمثل من خلال ما يلي:

■ تساعد الموظف على أن يقوم في بناء الحياة العمل الخاصة به في المجال المهني، بحيث تساهم في تشكيل شخصيته العمل في المكان المهني الذي يقوم به بأداء واجباته العمل المختلفة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> اسار فخري عبد اللطيف، اثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد والإدارة في الوظائف الحكومية"، المديرية

العامة للإحصاء والأبحاث، البنك المركزي العراقي ، 2006، ص89

- تعتبر من المعايير والقواعد الأساسية الخاصة بتعديل وتقويم تصرفات الموظف المهني في المهنة والمؤسسات العمل، من حيث توجيههم للطريق السليم في العمل من حيث تعاملهم واحترامهم للقوانين العمل واحترامهم للعلاقات العمل.
- تعتبر من الأسس التي يتم من خلالها تقييم سلوك الموظفين وجميع العاملين في المهنة في جميع المواقف والظروف الخاصة بالعمل العمل، وتقوم بتحديد وتمييز الإيجابيات والسلبيات في العمل.
- تعتبر بمثابة وقاية للموظف من السلوكيات والقيم السلبية، وتزيد من ثقة الموظف بنفسه وعاداته العمل الإيجابية<sup>1</sup>.
- تعتبر من المثيرات التي تساعد على قدرة الموظف على صنع واتخاذ القرارات العمل المتعلقة بالأمور العمل.

### 2- بالنسبة للفرد:

- تساعد على بناء حياة الفرد وتشكيل شخصيته.
- المعيار الذي تحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهه.
- تمثل أحكاما معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات وتحدد إذا كانت إيجابية ومرغوبة أو غير مرغوبة.
- تعمل على وقاية الفرد من الانحراف.
- تلعب دورا رئيسيا في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد.

### 3- بالنسبة للمجتمع:

عبر الأخلاقيات العمل عن قيم وسلوكيات جميع الأشخاص بغض النظر داخل المهنة المهني أو خارجه، لذلك تعتبر أخلاقيات المهنة ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمجتمع بشكل

<sup>1</sup> اسار فخري عبد اللطيف، مرجع سابق، ص 90.

عام؛ لأن الإنسان اجتماعي ويتشارك بالعديد من الأمور والعمل في هذا المجتمع، ويمكننا ذكر أهمية الأخلاقيات العمل للمجتمع من خلال ما يلي:

- تساعد في التقليل من السلوكيات والأنشطة السلبية غير المنصفة بين الأشخاص، بحيث يأخذ كل ذي حق حقه من النواحي والمجالات العمل المختلفة.
- تكون بمثابة القاعدة الأساسية لتنمية وزيادة الشعور بالرضا المهني بين الجميع وخاصة زملاء المهنة المهني بين المؤسسات العمل المختلفة.
- يكون بمثابة توضيح للفرد لجميع القواعد والقوانين العمل لأي وظيفة يرغب بالانتماء إليها.

- تحفظ للمجتمع تماسكه وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة<sup>1</sup>.
- تعمل كموجهات السلوك الأفراد والجماعات وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية ولا يستقيم المجتمع بدونها.
- يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة.

- توجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية .
- تلعب الأخلاق دورا بارزا في تحقيق تنمية المجتمع.
- تلعب دورا هاما في العلاقات الإنسانية وتبعدهم عن العنف.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص90.

المبحث الثاني: عناصر ومصادر ومبادئ أخلاقيات الوظيفة:

المطلب الأول: عناصر ومصادر أخلاقيات الوظيفة

أولاً: عناصر أخلاقيات الوظيفة

إن العناصر التي تقوم عليها الأخلاقيات الوظيفية مختلفة ومتعددة يمكن أن نركز على أبرزها فيما يلي:

■ **الثقافة التنظيمية في الإدارة:** تمثل واحدة من أهم مكونات أخلاقيات الإدارة إذ أن القيم الشخصية والتفسير الأخلاقي الذي يترجم هذه القيم إلى تصرفات هي ظاهرة مهمة خاصة في عملية صنع القرار الأخلاقي في المؤسسة أو المنظمة.

■ **تشكيل أخلاقيات الفرد:** يدخل في تكوين أخلاق الأفراد جملة من المصادر التحديد ما هو صحيح وما هو خطأ فالقرآن الكريم والسنة النبوية والكتب المقدسة الأخرى والضمير والإبداء وكذا القوانين... الخ أين تمنح هذه المصادر القدرة على الحكم على ما هو صحيح وما هو خاطئ إزاء المواقف والحالات التي تواجه الفرد.

■ **أنظمة المنظمة:** تساهم الأنظمة والسياسات ومجموع المبادئ الأخلاقية في تشكيل أخلاقيات الإدارة والتي من شأنها توجه سلوك الفرد باتجاه معين، ولكل نظام تأثير خاص على طبيعة سلوك العادي وهذا التأثير هو الذي يتحكم في السلوك باتجاه يعزز أو يضعف المهنة بأخلاقيات الإدارة<sup>1</sup>.

■ **الجمهور الخارجي:** يمثل القوة الرابعة في الأنظمة الحكومية والزبائن والجماعات المستفيدة وقوى السوق والتي تسهم في تكوين أخلاقيات الإدارة توجهها باتجاه معين دون غيره خاصة في عالمنا اليوم والذي يتميز بزيادة المنافسة ومختلف التحولات والتطورات في مجال التكنولوجيا.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاي، أخلاقيات العمل الاعلامي، دراسة مقارنة، الدار المصرية اللبنانية، 1994، ص 159

ثانيا: مصادر أخلاقيات المهنة العامة:

تختلف النظم الإدارية في مستوياتها وطبيعتها وطرق تعاملها وهذا لا يعني اختلافها في المصادر من حيث الجوهر، فقد أجمع الكثير من الكتاب والباحثين في تحديد المصادر الأساسية الأخلاقية والمتمثلة فيما يلي:

**المصدر الديني:** فما جاءت به الديانات السماوية من أخلاق وفضائل تنعكس على المرء في تعامله مع الله، وحسن المعاملة والاستقامة في التعامل مع الجميع لأنهم متساوون أمام القانون.

**القوانين والأنظمة والتشريعات:** والتي تقوم بوصفها الدولة لنظام الخدمة المدنية، قانون الخدمة المدنية، قانون الخدمة العمومية، أنظمة وقواعد المهنة، اللوائح الإدارية.

**البيئة الاجتماعية:** أين تعد القيم والعادات والتقاليد والأعراف من بين أهم مصادر الأخلاقيات التي تؤثر في الإدارة، وفي مستوى التعامل بين الموظفين، والجمهور من جهة، ومن بين الموظفين أنفسهم داخل المنظمة من جهة أخرى.

**نظريات التنظيم والمدارس الفكرية والفلسفية:** حيث حاول العلماء والفلاسفة ورجال الفكر على اختلاف مدارسهم وعلماء الإدارة والسلوك والتاريخ وغيرهم، في مختلف كلياتهم أن ينظروا للعلاقة بين الحاكم والمحكوم<sup>1</sup>.

**المطلب الثاني: مبادئ أخلاقيات المهنة**

نحصر الصفات والمبادئ الأخلاقية للمهنة التي يجب على الموظف التحلي بها في خمس عناصر كالآتي:

### 1- الطهارة والقدسية:

عن طريق حسن السيرة والسلوك وجودة الأداء.

**الاستقامة:** وما تقتضيه من المشورة والوفاء والصدق.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي، مرجع سابق، ص160.

**التعاون:** وما سنلزمه من تعميق معاني الأخوة والاحترام والصبر.

**الأمانة:** وما تشتمله من علم إفشاء الأسرار الخاصة بالمهنة والاستغلال والكذب .

**المحبة:** وما تشمله من معاني الود والإحسان والإيثار.

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

كما يراه ( جوهرة و فوزية 2012 ) وهي:

- **الانضباط:** بحيث أن الغياب والتأخر يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف، ويمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته ، معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها، ضبط الوقت ، إعطاء لنفسه الراحة الكافية ، وإعلام الجهات المعنية في حالة غيابه .

- **صفات الموظف:** فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض التحقيق أهداف المهنة لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة، بالمهنة، وبزملاء المهنة ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف: الولاء ، الصدق ، الثقة المتبادلة ، التبادل والتعاون في إنجاز المهام، الأمانة، المسؤولية<sup>1</sup>.

- **فرق المهنة:** بحيث تضمن فرق المهنة انجاز المهام بكفاءة فعالية أكثر، تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظف من خلال كسبه المعارف ومهارات جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق المهنة، الالتزام بفعالية ضمن عمل الفريق، روح التضحية، فتح فرص

<sup>1</sup> عبد الرحمن بدوي، الأخلاق النظرية، وكالة المطبوعات، الكويت، 1999، ص87

- التعلم وإعطاء مجال للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة التحلي بالسلوكيات الإيجابية في علاقته مع أعضاء فريق المهنة، والثقة في الآخرين .
- **المظهر:** بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه لوظيفة للمنظمة، لزملائه الموظفين، للجهات العليا، للمستهلكين.
  - **المواقف:** فيجب على الموظف أن تكون له مواقف ايجابية تعكس ثقته في نفسه .
  - **الإنتاجية :** حيث يمكن للموظف من تحسين إنتاجيته من خلال احترام إجراءات المهنة إجراءات السلامة، وطرق استخدام موارد المنظمة .
  - **المهارات التنظيمية :** اذ يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة .
  - **الاتصال:** فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان الاتصال لفظيا أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام والشعور بالآخرين.
  - **التعاون:** من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات المهنة<sup>1</sup> .
  - **الاحترام :** فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين اذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هو أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي .
- انه للتركيز على أخلاقيات المهنة يقتضي أن يوضع لكل مهنة أخلاقيات تحكمها وتضبط مسيرة العاملين فيها سواء كان هذا المهنة ميدانيا أو حرفيا أو مكتبيا أو إداريا أو إعلاميا أو تطوعيا، وذلك ليقوم كل عامل وموظف ومسئول بدوره المطلوب منه على أحسن وجه وأمثلة طريق، شريطة أن ترتبط هذه الأخلاقيات بأمرين :

<sup>1</sup> عبد الرحمن بدوي، مرجع سابق، ص90.

الأول: المفهوم الشامل للأخلاق حتى لا يصبح العامل في حالة انفصام أخلاقي فيعيش في عمله بخلق معين يرى أن فيه تحقيقا لمصلحته ويعيش خارج عمله بخلق آخر مخالف لما هو عليه في عمله.

الثاني : ربط الأخلاق بمبدأ الثواب والعقاب الآخرة حتى لا تتحول أخلاقيات المهنة إلى مجرد تصرفات نفعية.

### المبحث الثالث: الأسس الأخلاقية من منظورات اسلامي وغربي

اهتم مجموعة من العلماء والباحثين في شتى الميادين والحقول العلمية المعرفية وبخاصة في علم النفس والاجتماع، وعلم الأجناس البشرية، والإدارة بقضية القيم ومحاولة منهم لتفسير السلوك الإنساني وما يصدر عنه من ممارسات صحيحة وخطئة نتيجة للقيم أو الموروثات التي يحملها الفرد ويؤمن بها، وفي هذا المبحث سنركز على منظورين الإسلاميين والغربيين.

#### المطلب الأول: أخلاقيات المهنة من منظور إسلامي:

يشكل الدين الإسلامي مصدر الأخلاق الأساسي عند المؤمنين، فقد أوجب علينا أخلاقيات كثيرة في المهنة، وهدف ذلك هو تنفيذ مقولة أن المهنة لا أخلاق فيها، وأن الأخلاق تكون خارج نطاق التجارة، فعلى المسلم أن يتصف بمواصفات جيدة في معاملاته مع من يعمل معهم إذا كان عاملاً أو مع مرؤوسيه إذا كان مديراً، وأن يكون حريصاً على عمله، وإن يتجنب الرذائل والسلوكيات اللاأخلاقية والأمور الزائلة، وأن يدرك أن تلك المسؤوليات يسأل عنها المرء يوم القيامة وأن الرزق هومن عند الله ما دامت خزائن الله لا تنتهي.

فالخداع والغش والاستغلال كلها أمور أمرنا الله عز وجل باجتنابها لقوله عز وجل في محكم تنزيله ( يا أيها الذين آمنوا لا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل إلا أن تكون تجارة عن تراض منكم ولا تقتلوا أنفسكم إن الله كان بكم رحيماً ) سورة النساء الآية 29.

وقوله تعالى: ( وأقيموا الوزن بالقسط ولا تخسروا الميزان ) سورة الرحمن، الآية 9.

وفي حديث النبي صلى الله عليه وسلم عن أبي هريرة أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "من حمل علينا السلاح فليس منا ومن غشنا فليس منا"، فإن كنت موظفاً أو مديراً أو مستثمراً عليك الالتزام بأخلاقيات المهنة، ولا تقوم بتعليم الآخرين الأخلاق السيئة في المهنة كي لا تتحمل وزرهم.

فغاية خلق الله للإنسان هي العبادة والخلافة في الأرض تحقيقاً لقوله تعالى ( وما خلقت الجن والإنس إلا ليعبدون (56) ما أريد منهم من رزق وما أريد أن يطعمون (57)) سورة

الداريات، الآية 57

كما نجد أن الإدارة في الإسلام تتميز بثلاث مميزات وهي:

تسعى لخدمة الأهداف المشروعة من خلال الأنشطة الخدمية والسلعية المباحة أين يحكمها في ذلك الإيمان والعقيدة الربانية.

يؤدي المكلف بالمهنة واجبه على أساس أنه قيمة إيمانية يسعى من خلالها للعبادة.

التعامل في الإدارة يتم على أساس الأخوة، المساواة، احترام الإنسان، ونوع المهنة أيا كان.

والمهنة العامة تتطلب من العاملين سلوكاً لا بد أن يتوافق مع القواعد الأخلاقية المتفق عليها في المهنة والتي تحددها اللوائح و القوانين السائدة في الأنظمة، كما تستمد كما سبق وذكرنا من الأخلاق والمبادئ الفاضلة التي أرسى قواعدها القرآن والسنة المطهرة، ومن قوال الحكماء والعلماء والفقهاء والمسلمين.

وقد تم تصنيف القيم الأخلاقية في الإسلام إلى مجموعتين:

مجموعة القيم التي يتحلى بها العامل المسلم: وهذه القيم تعمل على تحسين بيئة التعامل بين الناس وتسموا بهم إلى الحياة الطيبة الذي ذكرها الله عز وجل في قوله ومن عمل منكم صالحاً من تكرر أو أنثى وهو مؤمن فلنجيبه حياة طيبة ولنجزينهم أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون به، وتتمثل هذه القيم في التقوى : وهي مفتاح سعادة المسلم في الدنيا والآخرة حيث ربطها الرسول صلى الله عليه وسلم بحسن الخلق في حديث أخرجه الإمام أحمد عن أبي هريرة أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "أتدرون أكثر ما يدخل الناس الجنة تقوى الله وحسن الخلق".<sup>1</sup>

الأمانة: وهي مفتاح الإيمان إذ لا إيمان لمن لا أمانة له، ولا دين لمن لا عهد له.

<sup>1</sup> رواه الترمذي وقال: حديث حسن صحيح.

• الصدق: وأرفعها الصدق مع الله عز وجل ثم الصدق مع الناس.

البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين: لقوله صلى الله عليه وسلم قال: "تبسمك في وجه أخيك لك صدقة".<sup>1</sup>

الرقابة الذاتية: والتي تعتمد على يقظة الضمير، وصحته، وربط الضمير الحي في السر والعلن بخالقه، وهي أسمى أنواع الرقابة الوقائية، وضمان الأمان ضد الفساد، وهذا ما نلاحظه في المنظمات الإدارية في الغرب رغم التطور التكنولوجي الذي حدث في هذه المنظمات، ومستوى الإنتاج إلا أنها تبقى عاجزة عن مواجهة مظاهر الفساد الإداري، ذلك أنه يصعب كشفه بضبطه لأنه يتعلق بالضمان لذا اعتنى الإسلام اهتماماً بالسلوك الإنساني.<sup>2</sup>

بالإضافة إلى الصفات المرتبطة بالمهنة، والتي تتوفر في المسلم وهي:

**الصفات العمل:** حيث اتخذت العلاقة بين العلم والمهنة في المجال الإسلامي صورة جدلية إذ أنه كلما أوغل المرء في العلم خرج إلى عمل أصحح، وكلما أوغل في المهنة خرج إلى علم أنفع أي يفضي المهنة إلى العلم كما يفضي العلم إلى المهنة.

كما كانت مقالة أبي حامد الغزالي بصدد العلاقة بين العلم والمهنة جامعة وبالغة إذ يقول في هذا الصدد "أن العلم بلا عمل جنون، والمهنة بغير علم لا يكون".

**الصفات الجسمية والعقلية:** حيث أن العقل يعد علامة على تحصيل العلم الذي يصحبه التغلغل في المهنة، فالفارابي يقول في هذا الصدد "أن هؤلاء أي الجمهور المسلمين إنما يعنون بالعقل من كان فاضلاً وحيد الروية في استنباط ما ينبغي أن يثر من خير أو يتجنب

<sup>1</sup> أخرجه البخاري في الأدب المفرد والترمذي وابن حبان.

<sup>2</sup> طه عبد الرحمن، سؤال العمل: بحث عن الأصول العلمية في الفكر والعلم، ط1، بيروت: المركز الثقافي العربي،

2012، ص129.

من شر ويمتنعون أن يوقعوا هذا الاسم على من كان جيد الروية في استتباط ما هو ستر بل سيمونه...داهية".

كما أشار القرآن الكريم إلى القوة في قصة موسى عليه السلام عندما قالت ابنة نبي الله شعيب عليه السلام لأبيها كما ذكر الله عز وجل وقالت إحداهما يا أبت استأجره إن خير من استأجرت القوي الأمين (26)

وأما بالنسبة لشرح الآية قوي فيما ولي، أمين فيما استودع.

كما أوصى الرسول صلى الله عليه وسلم بالأخذ بالقوة وترك العجز لما جعل من يتصف بها أفضل وأحب إلى الله لقوله صلى الله عليه وسلم "المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف".

بإضافة إلى الكفاءة في المهنة أي أن يكون الشخص ملماً بالجوانب الشرعية فيه حتى يقع في الحرج خاصة في الأمور المتعلقة بالمعاملات والأمر المالية والتجارية.<sup>1</sup>

مجموعة القيم المرتبطة بالمهنة: وهي لا تقتصر على وظيفة معينة دون أخرى لذا وضع الإسلام منهاجاً وقائماً مليئاً بالقيم والضوابط لحماية الفرد من الانحرافات وحماية مصالح الفرد، والمنظمة والمجتمع وهي:

أ. المهنة عبادة: لقوله عز وجل: ( ووقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

(سورة التوبة الآية 105)

فالمهنة أيا كان هو شريف وشاغله كذلك ما دام يكسب رزقه، وأيا كان نوعه، فالإسلام حث على المهنة والإنتاج وعمارة الأرض، وطلب الرزق، ولم يدعو إلى الزهد في الدنيا.

**المهنة مقياس للتفاضل في الإسلام:** حيث جعل التفاضل بين الناس في المهنة وغير ذلك فهم سواسية فمنزلة المسلم في المجتمع بعمله الذي يبذله لا بحسبه ونسبه الذي يدعيه، كما أنه أول دين أرسى قواعد ومعايير الجدارة والكفاءة في المهنة، وقبل الأنظمة الغربية بأربعة

<sup>1</sup> طه عبد الرحمن، مرجع سابق، ص129.

عشرة قرنا من الزمن، فحث على رسول الله صلى الله عليه وسلم هذا المبدأ " لا يشم رائحة الجنة، قيل من يا رسول الله قال من ولى رجلا وهو يعلم أن في الناس خيرا منه وهذا الحديث يشير إلى ضرورة إسناد الوظائف للأكفاء." <sup>1</sup>

**الإخلاص وإتقان المهنة:** في وقتنا الحاضر إن الاهتمام بأساليب الجودة، وهو تطبيق عملي لما يدعوا له الإسلام من اتفاق المهنة لقوله صلى الله عليه وسلم ( إن الله تعالى أحب من العامل إذا عمل أن يتقنه ) " والاتقان يقصد به أن يكون الشخص متخصصا في المهنة الذي ينجزه فالحديث عن الاتقان في الإسلام يقابله الحديث عن الجودة الشاملة، وحلقات الجودة في الفكر الإداري الغربي حيث أن الدولة الإسلامية الناجحة في هذا المجال في المملكة الماليزية، وذلك بإصدارها لميثاق المراجع أو الزبون (مع الحكومة).

أن لا يستبد بالرأي: فالمسلم وبخاصة عند اتخاذ القرارات الهامة يجب أن يأخذ بالشورى وأن لا يستبد برأيه، لقوله تعالى ( فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر ). (سورة آل عمران، الآية 15)

**العدل والمساواة في المعاملة:** لأن العدل إذا ساد بين الموظفين ورؤسائهم يؤدي إلى الرفع من حالتهم المعنوية، وفي الوقت نفسه، يمنحونهم ثقتهم، أما إذا ساد عكس ذلك كالحرمان من الحقوق والمعاملة السيئة وإحداث الفرق أو التمييز بين المرؤوسين بؤدي بالضرورة إلى الظلم وفقدان الثقة.

**طاعة المرؤوسين للرئيس:** تكون الطاعة بالمعروف، وحتى إن كره الموظف من رئيسه شيئا فيجب أن لا يخلط بين ذلك وبين الطاعة بالمعروف.

تجنب المحاباة والمحسوبية: فالمحاباة والمحسوبية أولى خطوات الفساد الإداري وتضييع المصلحة العامة، ومن المحاباة أن يقرب من يرغب، ومن يزين له الأعمال، وبالمقابل يبعد من له الحق، لقوله صلى الله عليه وسلم إذا أراد الله بالأمير خيرا جعل له وزير صدق إن

<sup>1</sup> رواه الحاكم في صحيحه وروى بعضهم أنه من قول عمر لابن عمر روي ذلك عنه.

نسي ذكره، وإن نكره أعانه، وإذا أراد به غير ذلك جعل له وزير سوء إن نسي لم يذكره وإن ذكر لم يعنه".

### المطلب الثاني: أخلاقيات المهنة من منظور غربي:

مع تطور الفكر الإداري الحديث، كان الاهتمام منصبا على زيادة الكفاءة العمل المنظمة لزيادة الإنتاج، وتعظيم الربح، ولا يوجد أي اهتمام بأخلاقيات الإدارة، فمع ظهور الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر برزت نزعة تعظيم الربح على حساب الأخلاق بشكل واضح وهوما وضحه آدم سميث في كتابه ثروة الأمم في البحث عن الأسباب وطبيعة ثروة الأمم، وقد أكد للمنظمة هدف أساسي هو إنتاج السلع المادية، وحماية رأس المال، وتعظيم الربح بأي طريقة، وهذا ما سبب المشاكل والانحرافات الأخلاقية التي لا مثيل لها على غرار ظلم واستغلال الأطفال وسوء معاملة النساء العاملات<sup>1</sup>.

وهكذا سيطر الاتجاه المادي على الفكر الإداري الغربي الحديث ومنظّماته، متجاهلا دور القيم والأخلاق في بناء النظم الإدارية، الأمر الذي أدى إلى الانحراف الإداري في منظمات اليوم رغم التطور العلمي السائد والرفاه الاجتماعي الذي استطاعت تحقيقه.

لكن مع تزايد الاهتمام بالأخلاقيات مع الثلث الأخير من القرن العشرين حيث بدأ يظهر بقوة ما يسمى بأخلاقيات القيم عند أصحاب فلسفة القيم أمثال "ماكس شيلر Max Sheler (1880-1954)"، و يرى هؤلاء أن القيمة موضوع الميول والرغبات والتقديرَات تُؤلف ميدان مستقلا تماما عن ميدان الوجود، وتؤسس أحكاما خاصة تتعلق بالتقدير مردها إلى الانفعال ولا ترجع إلى العقل، وهي في جوهرها خلق مثل أعلى<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> دحيمان لويّزة، "تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، -جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات، تخصص إدارة الموارد البشرية، (2011. 2012)، ص17

<sup>2</sup> دحيمان لويّزة، مرجع سابق ص17

وتتمثل قيم المنظمة في الفكر الغربي فيما يسمى بالثقافة التنظيمية، أي يربط ماكس شيلر بين الأخلاق والقيم، ويرى أن القيم الأخلاقية مرتبطة بسلم القيم، فالفعل يكون خيرا إذا حقق قيمة إيجابية، وإذا حقق قيمة عليا، ويكون شريرا إذا حقق قيمة سلبية أو دنيا.

وتتجسد قيم المنظمة في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية، وكذا الجوانب المرتبطة بالموارد البشرية وهي:

**تحقيق الأهداف:** فقيم أي منظمة تتجسد في رؤى مؤسسيها وأهدافهم حيث تمثل القيم الأساسية في تحقيق الأهداف.

**الاستقرار:** أي منظمة تسعى لتحقيق الموازنة بين العوائد واستقرارها، وعدم تعرضها للمخاطر الشديدة.

النمو المنظمات ملتزمة بالنمو أكثر ميلا إلى إعطاء قيمة أكبر للإبداع والمخاطرة والريح القليل والقدرة العالية على الإنتاج.

**السلطة:** حيث تعطي المنظمة قيمة للسلطة وتخصص لها مكانا في هيكها التنظيمي. التعاون والتعاون الإداري للفرد قيمة كبيرة في كل المنظمات، أما التعاون الفردي دليل على الالتزام بالمهنة العامة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> لشهب وردة، الاخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الاداء الوظيفي في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في

العلوم السياسية والعلاقات الدولية، مذكرة جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016-2017، ص20

### خلاصة الفصل:

إن الأخلاقيات العمل هي بيان شامل للقيم والأخلاق والمبادئ التي ينبغي على الشخص التحلي بها، وممارستها في جل حياته العمل والعملية كونها سلوك هادف إلى توظيف واجبات المهنة وتقديمها للشخص المستفيد، والتميز بين ما هو جيد و ما هو سيئ فهي تمثيل لمفهوم الصواب والخطأ في المسار المهني.



# الفصل الثالث

## الأداء الوظيفي



### تمهيد:

بما أن المنظمات توجد لتحقيق الأهداف، فإن درجة نجاح كل عامل من العاملين في الوصول إلى هذه الغاية يعتبر مهما في تحديد فعالية المنظمة، (الفعالية التنظيمية). إن إنجاز أو تحقيق الأهداف يمكن إذا اعتباره بمثابة تعريف للأداء وبالتالي فإننا نحتاج إلى التعرض للدور الذي يلعبه الأداء في نموذج التوقع وللكيفية التي يتم بها تقييم الأداء وللمشاكل التي تعترض التقييم الموضوعي للأداء، ولبعض الحلول المقترحة لمواجهة هذه المشاكل وتمثل هذه المواضيع الرئيسية التي سنتناقشها في هذا الفصل.

### المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث ليس بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد فمثلا الطالب قد يبذل مجهودا كبيرا في الاستعداد للامتحان ولكنه يحصل على درجات منخفضة وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض<sup>1</sup>.

### المطلب الأول: تطور مفهوم الأداء والأداء الوظيفي

#### 1-تعريف الأداء:

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث ليس بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد فمثلا الطالب قد يبذل مجهودا كبيرا في الاستعداد للامتحان ولكنه يحصل على درجات منخفضة وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض.

ومن أجل معرفة كيف تطورت فكرة الأداء لابد من النظر إلى مفهومه القديم والجديد.

أ- **النظرة القديمة للأداء:** يعتبر الأداء الإقتصادي من أهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور وتنظيم الإقتصاد حيث من خلاله تتشكل الركائز المادية للمجتمع والتي تؤمن من إنطلاقه نحو الحضارة والرفاه الإجتماعي الذي يبني بالدرجة الأولى على أساس التراكمات المادية والمالية التي تحققها البلدان والتي تنعكس مباشرة على تطور الدخل القومي فيها.

لهذا كان الإهتمام بقياس الأداء منذ القدم فقد كان ل TAYLOR الفضل في الدراسة الدقيقة للحركات التي كان يؤديها العامل وتوقيت كل منها بقصد الوصول إلى الوقت اللازم لإدارتها

<sup>1</sup> أحمد صقر عاشور "إدارة القوى العاملة" دار النهضة العربية، بيروت، 1971 ص50.

وايقافها ولقد كان جوهر الدراسة التي أجراها TAYLOR هي أن هناك مجموعة من تفاصيل الحركات تشترك فيها عمليات كثيرة، بحيث إذا أمكن مشاهدة كل هذه الحركات ودراسة الزمن المستغرق فمن السكّن إعتبار النتيجة وحدة فنية يستفاد منها في العمليات المتشابهة التي لم يجرى بها دراسة زمن خاصة بها.

نلاحظ مما سبق أن النظرة إلى الأداء كانت تقتصر فقط على الزمن المستغرق للأفراد والمعدات لتحديد معدلات الأداء ولكن سرعان ما تطورت تلك النظرة وفق التطورات المحيط. ب - النظرة الحديثة للأداء تواجه المؤسسات اليوم تحديات جديدة تفرض عليها مقارنة الأداء وما تحقّقه من إنجازات بما يصل إلى غيرها من المؤسسات الأحسن والأفضل والأنجح إلى السوق وما يعبر عنه بالقياس إلى القسط الأفضل وقد تطورت هذه الفكرة بتأثير المنافسة العالمية والرغبة في الوصول الأفضل المستويات في الأداء ومن ثم ظهرت فكرة المستوى العالمي للأداء.<sup>1</sup>

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفية الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبز وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقياس على أساس النتائج التي حققها الفرد.. - وقد عرف الأداء بأنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوي أو ضغوط نابغة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين قوي الداخلية للفرد والقوى الخارجية. - ويعرفه أيضا نادر أبو احمد شيخة بأنه مدي الجودة التي يجب أن يؤدي بها الموظف الواجبات والمسؤوليات المحددة التي تنطوي عليها وظيفته.

<sup>1</sup> عزري سعود الهاجري، اثر التمكين والابداع في تحسين اداء العاملين، رسالة ماجستير ادارة اعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011 ص ص 34 - 35.

الأداء يعني ذلك النشاط الذي تم انجازه، أو يعني نتائج جهد معين قام به فرد لإنجاز عمل معين، ويعرف الأداء على أنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها البشرية والمادية واستغلاله بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها<sup>1</sup>.

### 2- المفهوم الأداء الوظيفي:

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

يعبر عن الأداء بالمخرجات أو الأهداف التي تسعى الإدارات تحقيقها خلال فترة زمنية محددة، ويعكس الأداء مدى تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة إليها سواء تلك المرتبطة بالأهداف المتعلقة بالربحية أو بنمو المبيعات أو بالحصة السوقية.

فيعرف في الأداء حسب Nicalas F.N انه ناتج سلوك فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتائج السلوك فهي النهائية مختلفة عما كانت عليه نتائج ذلك السلوك<sup>2</sup>.

أما Angéliser فعرف الأداء بأنه يتجسد في قدرة المؤسسة على تنفيذ استراتيجيتها وتمكنها مواجهة القوى التنافسية أي قدرة المؤسسة على الاستمرار بالشكل المرغوب فيه في سوق تنافسية متطور وهذا ما يتطلب في آن واحد الكفاءة والفعالية.

وعرفه Farinelli.M: انه يعبر عنه من خلال مؤشرات النجاح هو نشاط يؤدي الى النوم كصيرورة وليس كنتيجة تظهر في زمن معين.

ويرى نظمي واخرون أن موضوع أداء الموارد البشرية من المواضيع المهمة والحساسة وذلك لأنه يتصل بصورة مباشرة ببقاء المنظمة، وأن عملية تحديد مستوى الأداء للموارد البشرية

<sup>1</sup> عذري سعود الهاجري، مرجع سابق، ص 36.

<sup>2</sup> قلبو حسينة، دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2012، ص 26.

يجب ان يكون بصورة موضوعية وعلمية على أساس العدالة والمساواة التي تحقق هدف المنظمة، ومن ثم تحقيق حاجات المجتمع من اجل النهوض نحو الافضل.

كما يعرف ايضا الأداء الوظيفي بانه انجاز الأهداف التنظيمية، باستخدام المورد بكفاءة وفعالية لدى في الأداء المؤسسي يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المنشأة عن غيرها من المنشآت الاخرى، التي تكون محورا للتقييم وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة وتشمل الجوانب العريضة للأداء المؤسسي المرتكزة على الاستراتيجيات والعمليات والموارد البشرية والنظم<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: مكونات ومحددات الأداء الوظيفي

بالنسبة لمكونات الأداء فحددها "سعاد" على انها اثنان رئيسيان تجمع بين عاملين "الفعالية والكفاءة" أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هل التي تجمع بين عاملين الفعالية والكفاءة في تسييرها وعليه سنقوم بتعريف هذين المصطلحين الهامين:

**الفعالية:** وتحقيق الأهداف يربط البعض بين الفعالية وتحقيق الأهداف فينظر للفعالية على انها بلوغ الأهداف المتوقعة.

ويمكن تعريف الفعالية هي عبارة عن درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، حيث يتم الاخذ بعين الاعتبار مجال المتغيرات على مستويين هما مستوى الاقسام ومستوى المنظمة أو يمكن تعريف الفعالية على أنها مجموعة أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج المخرجات . وينظر الباحثون في علم التسيير الى مصطلح الفعلية على انه اداة من ادوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق ان الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة وتجدر الاشارة من جهة اخرى الى انه توجد اسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيكي الفعلية بمثابة الارباح المحققة الكفاءة تعرف

<sup>1</sup>سعاد قسوم، دور التمكين الاداري في تطوير الاداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019 ص 45 - 46

الكفاءة بأنها العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها اعوان المؤسسة وتعني ايضا العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك . كذلك هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب باقل الامكانيات والنشاط الكف، هو الاقل كلفة حيث نستنتج من هذا التعريف ان الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المداخلات، أي استعمال مدخلات أقل كما تعرف على انها الاستخدام الامثل للموارد المؤسساتية باقل تكلفة ممكنة دون حصول اي هدر يذكر.

اتضح مما سبق التداخل بين مفهوم الكفاءة والفعالية من المهم جدا التمييز بين المفهومين على الرغم من الارتباط الكبير بينهما فالمنظمات يمكن ان تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفوة كما يمكن ان تتمتع بقدر كبير من الكفاءة في حين تكون غير فعالة حيث تشير الفعالية الى الدرجة التي تتحقق بها الأهداف المحددة مسبقا أما الكفاءة فتشير الى الطريقة الاقتصادية التي يتم انجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، كما يعتبر مفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة فمفهوم الفعالية يأخذ بعين الاعتبار العديد من العوامل الداخلية والخارجية اما الكفاءة فتركز على العمليات الداخلية للمنظمة<sup>1</sup>.

■ **القدرة:** ويراد بها استطاعة العامل أداء عمله بالشكل المطلوب والتمتقن وفق معايير العمل الموضوعية، وما القدرة بمختلف مستوياتها الى حصيلة تفاعل عنصرين رئيسيين هما المعرفة والمهارة: اللذان يعملان مشتركا لتحقيق ذلك.

■ **الرغبة:** أي توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمرا ضروريا لرفع الكفاءة<sup>2</sup>.

■ **واما "روقاو والولهي" فحددوا مكونات الأداء الوظيفي كالآتي:**

<sup>1</sup> ابنتسام بو العيش، التغيير التنظيمي واثرة على الاداء الوظيفي، مذكرات ماستر تسيير الموارد البشرية، جامعة، جيجل، الجزائر، 2014، ص 30

<sup>2</sup> جميل عبد الكريم احمد، ادارة الموارد البشرية، الجندرية للنشر، 2015، ص 82

- الأنشطة التي تتغير مع الزمن: حسب الأوقات التي تؤدي فيها العمل ومثال على ذلك تغيير مهام مدير الحسابات وقت الميزانية في آخر عن مهمته الأخرى خلال السنة.
- الأنشطة التي تتغير بتفاوت العمال: هي نتيجة لخبرات خاصة متميزة لكل عامل من العمال الذين يؤدون العمل.
- الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف: هي نتيجة لطبيعة الحركة التي يؤدي فيها العمال عملهم مثل توقف مفاجئ للأدلة قد يجعل العمال يتوقفون عن أداء أنشطة الإنتاج والقيام بأنشطة أخرى لمنع التوقف<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> الكوخي مجيد، مؤشرات الاداء الرئيسية، ط1، دار المناهج، للنشر 2015، ص 30

**المبحث الثاني: خطوات و طرق تقييم الأداء الوظيفي**

**المطلب الأول: خطوات الأداء الوظيفي**

يمكن تحسين الأداء الوظيفي من خلال اتباع الخطوات التالية:

**وضع التوقعات الصحيحة :** يكون الموظفون غالبًا مشوشين بشأن ما يجب القيام به في وظيفتهم الجديدة وما هو متوقع منهم، ولتجنب ذلك، يجب أن يدرك الموظفون سبب تعيينهم في الوظيفة في المقام الأول، بالإضافة إلى وضع توقعات واضحة لهم ممن قبل المديرين والمسؤولين عنهم، إذ سيؤدي القيام بذلك إلى زيادة إنتاجية الموظفين لأنهم سيكونون أكثر تركيزًا.

**تحديد مؤشرات التطور والأهداف:** يعد مؤشر التطور من الأمور التي يجب على المديرين في المؤسسات اتباعها من أجل تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، لمقارنة مدى تطور الموظفين واقعيًا مع مستوى التوقعات بهم، بشرط ألا تكون هذه الأهداف مستحيلة وبعيدة عن الواقع.<sup>1</sup>

يمكن تجزئة الأهداف إلى مراحل صغيرة للحصول على صورة أفضل، حيث إنّ وجود أهداف صغيرة قابلة للتحقيق يساعد الموظفين على أن يكونوا أكثر فاعلية من خلال:

- الوفاء بالمواعيد النهائية. وتنظيم العمل.
- إدارة الوقت بشكل فعال.
- تعزيز إدارة المشاريع ومهارات إدارة التغيير.

**التواصل الفعال:** يُعد التواصل الفعال أداة أساسية للأداء التنظيمي، وتعتمد معظم الشركات على التواصل الفعال مع كل من العملاء والموظفين لزيادة المبيعات وتعزيز نمو الأعمال، ومن الجدير بالذكر أنّ التواصل الفعال له تأثير كبير على أداء الموظف في أي عمل

<sup>1</sup> فرحي ابتسام ، التمكين الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنمية وتسيير موارد بشرية، جامعة العربية بن مهدي، أم البواقي، 2017، ص ص 50- 52 .

تجاري حيث تعزز الاتصالات التجارية الفعالة من الإدارة التنظيمية، وتؤثر على توافق التنسيق بين الموظفين والمديرين، وتبني روح العمل الجماعي، وتعزز العلاقات الجيدة بين أصحاب المصلحة، وتعزز مشاركة الموظفين؛ وبالتالي تساعد على تحسين أداء الموظف.

**التخطيط وتحديد الأولويات:** يعد تخطيط الجدول اليومي وتنظيم المهام أو الأهداف وتحديد أولوياتها أمراً ضرورياً لتحسين أداء العمل، ومن المهم أن يكون الشخص منطقياً عند تحديد الأهداف بحيث تكون قابلة للتحقيق، كما يعد وضع خطة مفصلة مسبقاً مفيداً جداً في تحديد المهام التي يمكنك تأجيلها والمهام الأكثر إلحاحاً والتي يجب إنجازها فوراً كما يمكن تنظيم العمل بعد التخطيط عن طريق تقسيم المشاريع الكبيرة إلى مهام أصغر، وتحديد تاريخ الاستحقاق وحالة الأولوية لكل منها، و ثم ترتيب أولويات العمل من خلال الجمع بين المهام الأكثر إلحاحاً والأساسية، مع الأخذ بعين الاعتبار مقدار الوقت الذي يستغرقه إنهاء كل مهمة.

**تجنب تعدد المهام:** يزعم معظم الأشخاص أنهم خبراء في تعدد المهام، إلا أن تعدد المهام يضر بجودة العمل، على الرغم من أنه يبدو أن تعدد المهام يسمح بإنجاز المزيد، إلا أنه في الواقع يفعل العكس تماماً، لذا يجب تحديد المهمة الأكثر أهمية والتركيز عليها بالكامل، فالعمل على مهمة واحدة في كل مرة يجعل الشخص أسرع وأقل توتراً ويمنع ارتكاب الأخطاء.

**تحديد نقاط الضعف:** يمتلك كل شخص نقاط ضعف، ويستحيل أن يكون أي شخص جيداً في كل شيء، لذا يجب على الشخص تحديد نقاط ضعفه حتى يتسنى له تحسينها، ويجب التركيز على تحديد الأشياء التي تقلل من أداء العمل، والعمل باستمرار على تحسينها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فاروق عبده فليبه، المرجع سابق، ص 275

### المطلب الثاني: طرق تقييم الأداء الوظيفي

إن تقييم أداء العاملين يعني قياس كفاءتهم ومدى مساهمتهم في انجاز الأعمال المناطة بهم، وكذلك الحكم على سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل.

كما عرف تقييم الأداء على أنه يتم بموجبها تقدير جهود العاملين منصف وعادل لتحرى مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل الذي يعملون به وعلى ضوء هذا المفهوم لتقييم أداء العاملين يتبين لنا مفهوم تقييم الأعمال على النحو التالي: أن تقييم الأعمال ما هي إلا عملية لإيجاد والتعرف على القيمة العملية والإنتاجية في المؤسسة بناء على ما يتضمنه العمل من أعباء، ومن المعروف إنه كلما زادت أعباء العمل كما زاد الفرد من زيادة إنتاجية وجهده وخبرته ومداركه ومقابل ذلك لا بد من إعطاء استحقاقاته من الترقية والأجور والحوافز المختلفة الأخرى، كذلك مقابل أعباء العمل الكثيرة قد يفقد الفرد روح الأداء والإحباط لما يصبه من روتين، ومقابل ذلك من إعطائه ما يستحق من تنزيل الدرجة أو الراتب أو الحوافز السلبية أو حتى الاستغناء عنه إذن فإن عملية تقييم الأداء للأفراد ما هي إلا عملية مراجعة النشاط الإنتاجي للأفراد من أجل تقييم إسهاماتهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وهي كذلك نشاط مستمر يشمل الأفراد بمختلف مستوياتهم وأقدميتهم أو حديثي التعيين.<sup>1</sup>

فهناك أكثر من طريقة تستخدم لتقسيم انجاز الفرد وهي:

#### 1- الطرق الغير موضوعية:

تتضمن هذه الطرق الحكم على أداء الفرد من خلال عملية التقييم التي يقوم بها الرئيس المباشر لذلك الفرد، زملاؤه أو الفرد نفسه. ووصفت هذه الطرق بغير الموضوعية، لأن

<sup>1</sup> نظمي شحادة، محمد رسلان الجيوس، محمد الباشا، رياض الحبلي، إدارة الموارد البشرية، ط1 دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن ص75.

الحكم الشخصي أو الإنساني يلعب دوراً أساسياً في عملية التقييم وهذا يجعله معرضاً لارتكاب الأخطاء التالية:

- خطأ التساهل ويعني قيام المقيم بإعطاء درجات عالية لكل الأفراد دون اعتبار للتفاوت الحقيقي بينهم.

- خطأ التشدد وهو عكس خطأ التساهل، حيث المقيم بإعطاء درجات متدنية لكل الأفراد بغض النظر عن مستوى أدائهم.

- خطأ النزعة المركزية وهذا يعني إعطاء درجات متوسطة لكل فرد بحيث تتركز جميعها حول المتوسط دون الأخذ بالاعتبار الفروق في الأداء لا يشكل ارتكاب الأخطاء الثلاثة السابقة أي مشكلة إذا تم تقييم جميع الأفراد في المنظمة من قبل فرد واحد لأن الخطأ سيكون متكرراً عند الجميع لكن ذلك لا يحدث من ناحية عملية حيث يكون هناك أكثر من فرد يقوم بعملية التقييم في المنظمة.

- خطأ تعميم الصفات: يرتكب هذا الخطأ عندما يقوم المقيم بتقييم جميع الصفات عند الفرد بناء على معرفته الشخصية بصفة واحدة فقط فإذا كان تعاون الفرد جيداً مع زملائه فقد يقيم على صفات الذكاء والجدية والإنتاجية بدرجة جيدة أيضاً، بالرغم من أنه قد يكون ضعيفاً بالإنتاج أو الذكاء. مثلاً.<sup>1</sup>

وهذا الخطأ شائع في تقييم الطلبة لأساتذتهم، حيث يؤثر صفة معينة في الاستاد على جميع الصفات الأخرى، وعلاج هذا الخطأ هو في تعبير تدرج المعيار بالنسبة لكل صفة لكي تصير المقيم على التفكير في الإجابة على كل صفة.

- خطأ التشابه: ويرتكب هذا الخطأ عندما يقيم المقيم الأفراد بناءً على صفات موجودة بنفسه. فمثلاً إذا كان المقيم جريئاً فيركز على عنصر الجرأة عند الشخص المقيم ويهمل

<sup>1</sup> جمال الدين محمد مرسي، المرجع السابق، ص 453-454

الصفات الأخرى. ويزول الخطأ هنا أيضا إذا قام نفس الشخص بتقييم جميع الأفراد في المؤسسة.

- أخطاء عائدة إلى المقصر الخارجي للفرد، الجنس، العرق، الدين، ومستوى التعليم..إلخ يتضح مما سبق أن جميع الأخطاء السابقة، ترتكب من قبل الأشخاص الذين يقومون بعملية التقييم. ولتحاشي هذا فقد ركزت الأبحاث والدراسات خلال السنوات الثلاثين الماضية على طريقة التقييم بدلا من الأشخاص في محاولة لتطوير طرق تقييم تخفض من درجة التحيز الشخصي عند المقيمين. والحقيقة الثانية التي يجب ذكرها في هذا المجال هي أنه يمكن تخفيض درجة عدم الموضوعية في عملية التقييم، لكن لا يمكن القضاء عليها مطلقا.

### 2- طرق التقييم غير الموضوعية:

2-1 المقياس المتدرجة: تعتبر أكثر المقاييس استعمالا في تقييم الأداء وتقوم على أساس تقدير المقيم لدرجة احتواء الفرد على صفات معينة وغالبا ما تكون هذه الصفات المقاسة عامة كالحكمة، المعرفة بالعمل، التعاون...إلخ وهناك أكثر من طريقة في تصميم المقاييس المتدرجة، كما يظهر من المثال التالي في قياس صفة التعاون عند الأفراد.

### المطلب الثالث: أهمية تقييم الاداء الوظيفي

- رفع معنويات العاملين: أن جوا من التفاهم والعلاقات الطيبة سيسود بين العاملين والإدارة عندما يشعر العاملون أن جهودهم وطاقاتهم في تأدية أعمالهم هي موضع تقدير الإدارة وأن الهدف الأساسي من التقييم هو معالجة نقاط الضعف في الأداء على ضوء ما يضره مصدر رفع معنوياتهم.

- دعم إجراءات التوقيع والنقل واثبات عدالتها وتحديد المكافآت التشجيعية، ومنح العلاوات كما تغير معيارا لإيجاد نظم الحوافز والمكافآت والعلاوات كما يعتبر وسيلة فعالة لمعرفة الذين هم بحاجة إلى انتقال لوظائف أخرى تتفق وقدراتهم.

- يساعد في تحديد مدى فعالية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير الأفراد الذين يعملون تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.<sup>1</sup>
- استمرار الرقابة والإشراف: أن تقييم أداء العاملين وفق نظام محدد ومواعيد محددة سيلزم الإدارات تتبع منجزات العاملين وتقديم تقاريرهم حول كفاءتهم، والاحتفاظ بسجلات لتدوين ملاحظاتهم ونتائج تقييمهم كوثائق للحكم على صحة التقييم والتقييد بمواعيده وبذلك يضمن استمرارية الرقابة والإشراف.
- يمكن أن تؤدي نتائج تقييم الأداء إلى إجراء تعديلات في الرواتب والأجور للعاملين.
- تعتبر تقييم الأداء وسيلة أو أداة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين أدائهم.
- يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.
- يزود إدارة الأفراد بالمعلومات عن أداء وأوضاع العاملين فيها مما يعتبر مؤشرا لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم وإنتاجيتهم ومستقبل المؤسسة كما يعتبر مؤشرا لعمليات الاختيار والتعيين التي تمت في المؤسسة.

<sup>1</sup> كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، الطبعة 2، 1420هـ - 200م، ص125

### خلاصة الفصل:

ومنه نستخلص أن قد اهتم العديد من الباحثين بالأداء الوظيفي لما لهذا الموضوع من أهمية بالبيئة والافراد و المنظمات بشكل عام، وقد تم تعريف الاداء الوظيفي بأكثر من تعريف هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة.



# الفصل الرابع

## إجراءات الميدانية للدراسة



### 1- حدود الدراسة

**حدود الزمنية:** هي الفترة الزمنية التي استغرقها مشروع البحث ومشروع دراستنا هذا في الفترة الزمنية الممتدة من فيفري 2022 الى غاية سبتمبر 2022 وهذا من اجل جمع المراجع والبحث عن الدراسات السابقة وتأخرنا في انجاز هذا العمل نظرا لعدة ظروف .

**حدود المكانية:** هي مكان اجراء الدراسة ودراستنا تم اجراءها بمدرية الصيانة بالأغواط (DML) Direction Maintenance Laghouat.

**حدود البشرية:** هي عبارة عن افراد العينة التي اجرية عليهم الدراسة ودراستنا أجرية على 80 عامل في مؤسسة DML بالأغواط.

### 2. منهج الدراسة

إن اختيار منهج البحث يعتبر من أهم مراحل في عملية البحث العلمي، تستدعي كل دراسة منهج ملازم لها، يختلف باختلاف طبيعة الدراسة والمراد إنجازها والمنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تتضمن على سير العقل وتحديد عملياته فالمنهج هو عبارة عن خطوات منهجية متعارف عليها من قبل العلماء ويتم إتباعها في البحث العلمي بغية الحصول على معلومات وحقائق علمية موضوعية من شأنها إثراء المعارف والتحصيل على نتائج.<sup>1</sup>

المنهج هو إخضاع الباحث لنشاطه البحثي على تنظيم دقيق في شكل خطوات معلمة يحدد فيها مساره البحثي، ويعرف بأنه مجموعة من الإجراءات والخطوات التي يضعها الباحث لدراسة مشكلة معينة.<sup>2</sup>

وطبيعة دراستنا تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي " بأنه مجموعة الطرق التي يتمكن الباحثون من خلالها بوصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها، والمجال العلمي الذي

<sup>1</sup> عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، ط 2، وكالة المطبوعات، الكويت، 1997، ص 05

<sup>2</sup> أحمد مصطفى عمر، البحث العلمي إجراءاته ومناهجه، ط 1، مكتبة الفلاح، القاهرة، 2000، ص 167

تتتمي إليه، وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة والمتأثرة فيها. وكما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلاؤم الأهداف التي يسعى الباحثون إلى تحقيقها من خلال هذه البحوث.<sup>1</sup>

وهو أيضا على أنه دراسة الظواهر كما هي في الواقع والتعبير عنها بشكل كمي، يوضح حجم الظاهرة، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى أو بشكل كفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها فالبحث الوصفي يختلف عن البحث الاستكشافي من حيث أنه أكثر تحديد المشكلة وفرضياتها وأكثر تفصيلا للمعلومات التي تحتاجها.<sup>2</sup>

### 5. مجتمع الدراسة وعينته

#### - مجتمع الدراسة:

يعتبر اختيار مجتمع البحث أو الدراسة وعينتها من أهم خطوات البحث العلمي الذي يساعد الباحث على دراسته والتواصل إلى النتائج المرغوب فيها بدقة. ويعرف مجتمع الدراسة على انه مجتمع البحث الذي يقوم أولا على تحديد مجتمع البحث الأصلي، وما يحتويه من مفردات إلى جانب التعرف على تكوينه الداخلي تعريفا دقيقا، ويشمل طبيعة وحداته من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية الدقيقة.<sup>3</sup> وتعرف العينة على " أنها جزء من المجتمع الأم وهي الحالات الجزئية التي تتوفر لكل منها الخصائص التي حددها الباحث"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> منال هلال مزاهره، " بحوث الإعلام، الأسس و المبادئ " دار الكنوز للمعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011، ص 105.

<sup>2</sup> - محفوظ جودة، أساليب البحث العلمي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007، ص119.

<sup>3</sup> - رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط 1، دار الهدى للطباعة للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 25

<sup>4</sup> - حسين مسي ، مناهج البحث التربوي ، دار الكندي للنشر والتوزيع ، الأردن ، ط1، 1999، ص 20.

تعرف أيضا بأنها مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزء من الكل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من الافراد المجتمع على ان تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة، فالعينة اذن هي جزء معين او نسبة معينة من افراد المجتمع الاصلي ثم تعميم نتائج الدراسة على المجتمع كله ووحدات العينة تتكون اشخاصا، كما قد تكون احياء او وارع او مدن او غير ذلك<sup>1</sup>.

تعتبر العينة بأنها «مجموعة جزئية من المجتمع ويلاحظ أن مصطلح العينة لا يضع اي قيود وعلى طريقة الحصول على العينة فالعينة ببساطة هي مجموعة جزئية من مجتمع له خصائص مشتركة»<sup>2</sup>.

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيطة وتعرف على أنها «العينة التي تختار بطريقة الصدفة والتي تعطي لجميع وحدات المجتمع البحث فرصة متساوية للاختيار في العينة»<sup>3</sup>.

ولقد تم الاعتماد على هذه العينة لأنها تخدم أهداف الدراسة وتساعدنا في تحديد حجم العينة نظرا لضيق الوقت واستحالة الوصول إلي جميع الأفراد وتم اللجوء إلى أسلوب العينة من خلال سحب عينة بشكل عشوائي من المجتمع الاصلي للدراسة يطلق عليها اسم العينة العشوائية البسيطة حول حجم العينة و يبلغ عدد افراد عينتنا 80 عامل من عمال مؤسسة الصيانة DML منهم 64 عاملا و 16 عاملة .

<sup>1</sup> عادل مرابطي ، عائشة نحوي ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، العدد 4 ، 2009 ص 69

<sup>2</sup> رجاء محمود ابوعلام: مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية دار نشر للجامعات ط5، مصر 2006، ص156

<sup>3</sup> احسان محمد الحسين :الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي الاجتماعي ،دار الطليعة والنشر ، ط3 ، بيروت 1994، ص52.

### 4- أدوات جمع البيانات:

أدوات جمع البيانات هي تلك الأداة التي يستند إليها، قصد الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، والأداة هي الوسيلة التي تشكل نقطة الاتصال بين الباحث والمبحوث التي تمكن من جمع المعلومات.

في هذا البحث اعتمدنا على اداة استمارة الاستبيان ونقصد بها مجموعة من الأسئلة تطرح على عينة البحث والتي تعطينا إجابات لتفسير موضوع البحث.<sup>1</sup>

وفي دراستنا تم تقسيم استمارة الاستبيان الى ثلاث محاور محور البيانات الشخصية به 05 اسئلة فيما يتعلق بالسن والمستوى الدراسي والحالة الاجتماعية والمستوى لتعليمي وسنوات الخبرة اما المحور الثاني ف جاء بعنوان الاخلاق المهنية وسلوك العاملين، اما المحور الثالث ف جاء بعنوان الاخلاق المهنية والاداء الوظيفي للعاملين.

<sup>1</sup> - إبراهيم بن عبد العزيز الدعيج، مناهج وطرق البحث، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 108



الفصل الخامس

تحليل ومناقشة

نتائج الدراسة



اولاً: عرض نتائج الدراسة

### 1- عرض وتحليل نتائج المحور الأول: البيانات الشخصية لأفراد العينة

الجدول الأول: يمثل متغير الجنس لأفراد العينة

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	64	80
أنثى	16	20
المجموع	80	100

قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة هي 80% من اجمالي افراد العينة كانت من فئة الذكور بينما نسبة 20% من اجمالي افراد العينة كانت ذكور وهذا يفسر ان العدد الكبير نسبيا للذكور مقارنة بالإناث فيرجع لكون نسبيا للذكور في العمل علاوة على ان طبيعة المؤسسة عتاديه وتعتمد بالمجمل على فئة الذكور الذين هو اكثر تحمل للعمل وابجدياته وهذا ما يفسر ان معظم عمال مؤسسة DML بالأغواط من فئة الذكور. ومنه نستنتج ان مؤسسة DML بالأغواط تعتمد اكثر على فئة الذكور.

الجدول الثاني: يمثل متغير السن لأفراد العينة

السن	ت	%
اقل من 30 سنة	20	25
من 30 الى 40 سنة	34	42.5
من 41 سنة الى 50 سنة	18	22.5
من 51 الى 60 سنة	08	10
اكثر من 60 سنة	00	00
المجموع	80	100

### قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة هي 42.5% تتراوح اعمارهم ما بين 30 و 40 سنة، اما نسبة 25% من اجمالي افراد العينة تقل أعمارهم على 30 سنة، وتليها نسبة 22.5% من اجمالي افراد العينة تتراوح اعمارهم ما بين 41 و 50 سنة، وتليها نسبة 10% من اجمالي افراد العينة تتراوح اعمارهم ما بين 51 و 60 سنة، ومنه نستنتج ان مؤسسة DML بالأغواط تعتمد على عمال تتراوح اعمارهم من اقل من 30 سنة الى 50 سنة في اداء اعمالها اليومية حيث ان نسبتهم في المؤسسة حوالي 90% وذلك للمزج بين قوة الشباب وخبرة الكهول.

ويفسر ذلك كون ان المؤسسة قديمة النشأ نجدها مازالت تعتمد على مجموعة من عمالها القدامى التي يتميزون بخبرة اكتسبوها من سنوات العمل في المؤسسة.

### الجدول الثالث: يمثل متغير المستوى التعليمي لأفراد العينة

المستوى التعليمي	ت	%
متوسط	08	10
ثانوي	20	25
جامعي	52	65
المجموع	80	100

### قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة هي 65% من اجمالي افراد العينة ذو مستوى جامعي وتليها نسبة 25% من اجمالي افراد العينة ذو مستوى ثانوي، وتليها نسبة 10% من اجمالي افراد العينة ذو مستوى متوسط ومنه نستنتج ان يوجد اختلاف في المستوى الدراسي او يفسر هذا وجود اختلاف المهام والعمل الا ان مؤسسة DML بالأغواط

تعتمد على نسبة 65% من خريجي الجامعات لانهم اكثر خبرة ولهم معلومات في المجال حيث ان دراساتهم وتخصصاتهم الجامعية تتماشى مع مهامه في المؤسسة .

ومنه نستنتج ان معظم عمال المؤسسات الاقتصادية ذو مستوى تعليمي عالي وبتخصصات تتماشى مع العمل المطلوب والمهام الموكلة لهم .

### الجدول الرابع: يمثل متغير الحالة العائلية لأفراد العينة

الحالة العائلية	ت	%
أعزب	24	30
متزوج	53	66.25
ارمل	02	2.5
مطلق	01	1.25
المجموع	80	% 100

### قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة هي 66.25% من اجمالي افراد العينة حالتهم العائلية متزوجون ، وتليها نسبة 30% من اجمالي افراد العينة حالتهم العائلية عزاب ومن يمكننا القول ان نسبة 66.25% من عمال مؤسسة DML بالأغواط متزوجون .

### الجدول الخامس: يمثل سنوات الخبرة لأفراد العينة

سنوات الخبرة	ت	%
اقل من 05 سنوات	12	15
من 05 الى 10 سنوات	16	20
من 11 الى 15 سنة	23	28.75
من 16 الى 20 سنة	19	23.75
اكثر من 20 سنة	10	12.5
المجموع	80	100

قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة هي 28.75% من اجمالي افراد العينة لهم خبرة مهنية تتراوح ما بين 11 و 15 سنة عمل وتليها نسبة 23.75% من اجمالي افراد العينة لهم خبرة مهنية تتراوح ما بين 16 و 20 سنة عمل وتليها نسبة 20% من اجمالي افراد العينة لهم خبرة مهنية تتراوح ما بين 05 و 10 سنوات عمل وتليها نسبة 15% من اجمالي افراد العينة لهم خبرة مهنية تقل عن 05 سنوات عمل وتليها نسبة 10% من اجمالي افراد العينة لهم خبرة مهنية تتراوح تفوق العشرون سنة ومنه نستنتج ان عمال مؤسسة DML بالأغواط تعتمد على عمال ذو خبرة مهنية عالية حيث بلغة نسبة العمال الذين لهم خبرة مهنية ما بين 05 سنوات واكثر من 20 سنة خبرة في مجال العمل 85% وهذا يفسر ان مؤسسة DML بالأغواط تعتمد على عمال ذو كفاء مهنية عالية اكتسبوها من سنوات العمل الطويلة ما ساعدها على النجاح والتطور .

**2- عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: الاخلاق المهنية وسلوك العاملين**

الجدول السادس: يمثل مدى احترام مواقيت العمل وسبب ذلك

ت	%	احترام مواقيت العمل وسبب ذلك
20	28.6	من اجل المراقبة
50	71.4	الامتثال الى الضمير والأخلاق المهنية
70	87.5	المجموع
10	12.5	لا
80	100	المجموع

قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 87.5% كانت اجابتهم بنعم انهم يحترمون مواقيت العمل بانتظام وباستمرار منهم نسبة 28.6% يحترمون مواقيت العمل بانتظام وباستمرار من اجل المراقبة التي تفرض عليهم ومنهم نسبة 71.4% يحترمون مواقيت العمل

باننظام وباستمرار امتثالا الى الضمير والأخلاق المهنية وذلك لاحترام وازعهم الديني الذي ينص على احترام العمل ومواقبته والتقييد بالواجبات المهنية .

اما نسبة 12.5% من اجمالي افراد العينة كانت اجابتهم بنعم انهم يحترمون مواقيت العمل باننظام وباستمرار أي انهم لا يحترمون مواقيت العمل وهذا قد يرجع الى بعض الظروف القاهرة كالظروف الاسرية والامراض العائلية وظروف التنقل وبعد المسافة .

ومنه نستنتج ان معظم عمل مؤسسة DML بنسبة فاقت 70% يحترمون مواقيت العمل باننظام وباستمرار امتثالا الى الضمير والأخلاق المهنية التي ينص عليها الوازع الديني للعمال حيث ينص دين الإسلام على الاخلاق في جميع المجالات وصنف العمل كعبادة .

الجدول السابع: يمثل حرص العمال على المحافظة على عتاد واملاك المؤسسة

ت	%	حرص العمال على المحافظة على عتاد واملاك المؤسسة
80	100	نعم
00	00	لا
80	100	المجموع

قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان افراد العينة بنسبة 100% كانت اجابتهم بنعم اي انهم يحرصون ويحافظون على عتاد واملاك المؤسسة ويفسر هذا ان عمال مؤسسة يتحلون بالأخلاق المهنية اتجاه المؤسسة وعتادها اذ انهم يحرصون دائما على المحافظة على عتاد واملاك المؤسسة وهذا من اجل دوام العمل ودوام مهامهم في المؤسسة من خلال الحفاظ على العتاد الذي هو ضرورة حتمية لقيام المؤسسة وإنجاز المهام والاعمال.

ومنه نستنتج ان كل عمال مؤسسة DML بالأغواط يتحلون بالأخلاق المهنية النبيلة اذ انهم دائمو الحرص على المحافظة على عتاد واملاك المؤسسة.

الجدول الثامن: يمثل العلاقة بين استعداد العمال للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي ومدى مناسبة ساعات عملك مع ظروف العمال الخاصة

المجموع		لا		نعم		العلاقة بين استعداد العمال للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي ومدى مناسبة ساعات عملك مع ظروف العمال الخاصة
%	ت	%	ت	%	ت	
00	00	00	00	00	00	نعم
100	80	100	10	100	70	لا
100	80	100	10	100	70	المجموع

### قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان افراد العينة بنسبة 100% كانت اجابتهم بلا اي انهم لا يستعدون للخروج قبل انتهاء الوقت ويكون خروجهم مع صافرة نهاية الوقت منهم 70 عامل بنسبة 100% ممن اجابوا بنعم على ان ساعات العمل تتناسب مع ظروفهم الخاصة وهذا راجع الى تنظيم وقتهم وتهيئة الظروف التي تتماشى مع اوقات العمل ومنهم 10 عمال ممن اجابوا بلا على ان ساعات العمل لا تتناسب مع ظروفهم الخاصة وهذا راجع حسب اجاباتهم الى انهم عمال مناوبة ليلية وحراس بوابات وان ساعات عملهم اكثر من فئات العمال الأخرى.

ومنه نستنتج ان عمال مؤسسة DML بالأغواط لا يستعدون للخروج قبل انتهاء الوقت لان معظمهم يرى ان ساعات واوقات العمل بالمؤسسة تتماشى مع ظروفهم الخاصة .

الجدول التاسع: يمثل مدى تنفيذ عمال المؤسسة مهام اخرى خارج نطاق مسؤولياتهم

ت	%	مدى تنفيذ عمال المؤسسة مهام اخرى خارج نطاق مسؤولياتهم
20	25	نعم
60	75	لا
80	100	المجموع

قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة هي 75% من اجمالي افراد العينة اجابوا بلا اي انهم لا يقومون بمهام اخرى خارج نطاق مسؤولياتهم، اما نسبة 25% من اجمالي افراد العينة اجابوا بنعم اي انهم يقومون بمهام اخرى خارج نطاق مسؤولياتهم وهذا راجع الى حاجة المؤسسة احيانا في سد الغيابات وتعويضهم بعمال للمهام الإضافية حيث ان العلاقات السوسيو مهنية تفرض على العمال التعاون وتعلم مهام أخرى قد تسد حاجات المؤسسة الطارئة لتعويض بعض النقائص لذي يتطلب من العمال التقيد بتعاليم المؤسسة من اجل السير الحسن لها .

ومنه نستنتج ان نسبة 75% من عمال مؤسسة DML بالأغواط لا يقومون بمهام اخرى خارج نطاق مسؤولياتهم الا في الضرورة القصوى أي في حائل طارئ ووجب على العمال تعويض النقص بإنجاز مهام أخرى خارج مسؤولياتهم المهنية

الجدول العاشر: يوضح العلاقة بين ضرورة التعاون بين العمال وصعوبات العمل الجماعي

المجموع		لا		نعم		هل تجد صعوبات في أداء المهام بشكل جماعي
%	ت	%	ت	%	ت	هل تعتبر التعاون امر ضروري لنجاح العمل
100	80	100	80	00	00	نعم
00	00	00	00	00	00	لا
100	80	100	80	00	00	المجموع

### الجدول يربط بين السؤالين 12 و 13

#### قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان افراد العينة بنسبة 100% كانت اجابتهم بنعم على ان التعاون امر ضروري للنجاح في العمل اما انهم اجابوا بلا يجدون صعوبات في اداء المهام بشكل جماعي وهذا يفسر ان التعاون و العمل الجماعي يساعد على تبادل الخبرات وتضافر الجهود وهو من الاخلاق المهنية للعمل ان يكون عوناً لبعضهم البعض من خلال التجارب اليومية والعمل المتبادل فمن خلال التجارب نلاحظ ان العمال يتبادلون الخبرات ميدانيا ما يساعدهم في العمل كجماعة.

ومنه نستنتج ان عمال مؤسسة DML بالأغواط يرون ان التعاون ضروري لنجاح العمل وانهم لا يجدون اي صعوبات في اداء مهامهم بشكل جماعي.

جدول الحادي عشر: يوضح مدى اعتماد العمال على حل المشاكل دون الرجوع الى المشرف

الرجوع الى المشرف	ت	%
نعم	60	85
لا	12	15
المجموع	80	100

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة هي 85% من اجمالي افراد العينة اجابوا بنعم اي انهم بإمكانهم حل بعض المشاكل التي تصادفهم دون الرجوع الى المشرف مباشرة وذلك حسب خبرتهم وحسب المشكلة بحد ذاتها، اما نسبة 15% من اجمالي افراد العينة اجابوا بلا اي انه ليس بإمكانهم حل بعض المشاكل التي تصادفهم دون الرجوع الى المشرف مباشرة وهذا قد يرجع لنقص خبرتهم.

ومنه نستنتج ان معظم عمال مؤسسة DML بالأغواط يمكنهم حل المشكلة التي تعترضهم اثناء العمل دون الرجوع الى المسؤول المباشر.

### 3- عرض وتحليل نتائج المحور الثاني (الفرضية الأولى):

نصت الفرضية: نثبت علاقة الاخلاق المهنية وسلوك جاءت النتائج التالية  
ان معظم عمل مؤسسة DML بنسبة فاقت 70% يحترمون مواقيت العمل بانتظام وباستمرار امتثالاً الى الضمير والأخلاق المهنية التي ينص عليها الوازع الديني للعمال حيث ينص دين الإسلام على الاخلاق في جميع المجالات وصنف العمل كعبادة الا ان مجموعة من العمال لا يحترمون مواقيت العمل لظروف خارجة عن نطاقهم كالظروف الاسرية وغيرها، الا ان العمال يتحلون بالأخلاق المهنية النبيلة اذ انهم دائمو الحرص على المحافظة على عتاد واملاك المؤسسة الذي هو أساس نجاح المؤسسة وراجل الى اخلاق العمال التي

تدفعه لا يستعدون للخروج قبل انتهاء الوقت لان معظمهم يرى ان ساعات واوقات العمل بالمؤسسة تتماشى مع ظروفهم الخاصة وفي غالب الأحيان لا يقوم العمال بمهام اخرى خارج نطاق مسؤولياتهم الا في الضرورة القصوى أي في حائلة طارئ ووجب على العمال تعويض النقص بإنجاز مهام أخرى خارج مسؤولياتهم المهنية في حين يرون ان التعاون ضروري لنجاح العمل وانهم لا يجدون اي صعوبات في اداء مهامهم بشكل جماعي وهذا ما يساعدهم في حل المشكلة التي تعترضهم اثناء العمل دون الرجوع الى المسؤول المباشر من خلال تبادل الأفكار والعمل الجماعي وهذا راجع لأخلاقهم المهنية التي تكسبهم سلوكا حسنا داخل المؤسسة وبالتالي توجد علاقة بين الاخلاق المهنية والسلوك ومن هنا نثبت ان فرضيتنا صحيحة .

### 4- عرض وتحليل نتائج المحور الثالث: الاخلاق المهنية والاداء الوظيفي للعاملين

الجدول الثاني عشر : يمثل التزام العمال بأوقات العمل الرسمية للمؤسسة

التزام العمال بأوقات العمل الرسمية للمؤسسة	ت	%
نعم	80	100
لا	00	00
المجموع	80	100

### قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان كل افراد العينة بنسبة 100% كانت اجابتهم بنعم اي انهم يعطون عملهم حقه المطلوب زمنيا من الوقت الرسمي وهذا يفسر بالالتزام العمال بالوقت لتأدية عملهم بشكل المطلوب في الوقت المطلوب والمناسب لضمان سيرورة عمل المؤسسة ككل.

ومنه نستنتج انم عمال مؤسسة DML بالأغواط يعطون عملهم حقه المطلوب زمنيا من الوقت الرسمي.

### الجدول الثالث عشر: يوضح العلاقة بين الاخلاق الوظيفية واداء العاملين

المجموع		لا		نعم		الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية المهنية لدى العمال
%	ت	%	ت	%	ت	الاخلاق المهنية تساهم في تحسين اداء
100	80	00	00	100	80	نعم
00	00	00	00	00	00	لا
100	80	00	00	100	80	المجموع

### قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان كل افراد العينة بنسبة 100% كانت اجابتهم بنعم اي ان الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية المهنية لدى العمال من بين المعايير التي تقييم الاداء الوظيفي عندهم ويفسر ذلك ان الالتزام بالأخلاق المهنية يجعل من العامل مجتهدا في اداء مهامه على اكمل وجه وتقاني وهذه من ابرز مميزات الاخلاق المهنية كما تجعل العمال يحبون عملهم ويسعون دائما الى نجاح مهامهم ، كما ان كل افراد العينة بنسبة 100% اجابوا بنعم على ان الاخلاق المهنية تساهم في تحسين اداءهم داخل المؤسسة. ومنه نستنتج أن معظم عمال مؤسسة DML بالأغواط يرون ان الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية المهنية لدى العمال من بين المعايير التي تقييم الاداء الوظيفي عندهم كما انها تساهم في رفع الاداء المهني.

الجدول الرابع عشر: يمثل مدى تجنب افراد العينة للمسؤولية

ت	%	تجنب المسؤولية سلوك سوي
08	10	نعم
72	90	لا
80	100	المجموع

قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة هي 90% من اجمالي افراد العينة اجابوا بلا على ان تجنب المسؤولية يعتبر سلوك غير سوي اما نسبة 10% من اجمالي افراد يعين يرون العكس واجابوا بنعم على ان تجنب المسؤولية يعتبر سلوك غير سوي ويفسر هذا ان ليس كل العمل يحذون المسؤولية نظرا لصعوباتها وكثرة المهام بها. ومنه نستنتج ان معظم عمال مؤسسة DML بالأغواط يتجنبون المسؤولية ويرونه سلوكا سوي اي عادي .

الجدول الخامس عشر: يوضح دور مدونة القيادة في توفير الشفافية والثقة العالية داخل المؤسسة

ت	%	مدونة القيادة في توفير الشفافية والثقة العالية داخل المؤسسة
60	75	نعم
20	25	لا
80	100	المجموع

قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة هي 65% من اجمالي افراد العينة اجابوا بنعم على ان اصدار مدونة القيادة يساعد على توفير الشفافية والثقة العالية في مختلف المجالات، اما نسبة 25% من اجمالي افراد العينة اجابوا بلا على ان اصدار مدونة القيادة يساعد على توفير الشفافية والثقة العالية في مختلف المجالات، ويفسر ذلك من

خلال تنظيم العمل وتقسيم المهام والحرص على ان يكون كل مجموعة من العمال في مجال تخصصاتهم الاكاديمية والتكوينية.

ومنه نستنتج ان نسبة كبيرة من عمال مؤسسة DML بال أغواط تفوق 60% يرون ان اصدار مدونة القيادة يساعد على توفير الشفافية والثقة العالية في مختلف المجالات.

الجدول السادس عشر: العلاقة بين اداء العمال لواجباتهم المهنية والوازع الاكثر دعامة

المجموع		الوازع القانوني		الوازع الاخلاقي		الوازع الاكثر دعامة
%	ت	%	ت	%	ت	اداء العمال لواجباتهم المهنية
100	80	100	20	100	60	نعم
00	00	00	00	00	00	لا
100	80	100	20	100	60	المجموع

### الجدول يربط بين السؤالين 20 و21

#### قراءة وتحليل الجدول:

من خلال الجدول أعلاه الذي يربط بين السؤالين 20 و21: نلاحظ ان كل افراد العينة بنسبة 100% كانت اجابتهم بنعم على انهم يؤدون واجباتهم المهنية بأمانة ودقة ، منهم 60 فردا بنسبة 100% ممن اجابوا انهم يودون عملهم بوازع اخلاقي اي انهم يتحلون بأخلاق مهنية في اداء مهامهم ، ومنهم 20 فردا بنسبة 100% ممن اجابوا بانهم يؤدون مهامهم بوازع قانوني اي ان القانون الداخلي للمؤسسة يجبرهم على اداء مهامهم بأمانة ودقة .

ومنه نستنتج ان معظم عمال مؤسسة DML بالأغواط يؤدون مهامهم الوظيفية وواجباتهم المهنية بأمانة ودقة وبوازع أخلاقي يساعدهم على أداء مهامهم بشكل واجب الاعتماد عليه ومن الجانب الأخلاقي فكل ما أدى العمال مهامهم بأخلاق كلما كان الأداء جيد

### 5- عرض وتحليل نتائج المحور الثالث (الفرضية الثانية):

نصت الفرضية الثانية: نثبت علاقة بين الاخلاق المهنية واداء وظيفي

عمال مؤسسة DML بالأغواط يعطون عملهم حقه المطلوب زمنيا من الوقت الرسمي يرون ان الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية المهنية لدى العمال من بين المعايير التي تقيم الاداء الوظيفي عندهم كما انها تساهم في رفع الاداء المهني كما انهم يتجنبون المسؤولية ويرونه سلوكا سوي لعدم حبههم للمسؤولية وتحمل المسؤوليات ويرون ان اصدار مدونة القيادة يساعد على توفير الشفافية والثقة العالية في مختلف المجالات العمل وهذا ساعدهم على تأدية مهامهم الوظيفية وواجباتهم المهنية بأمانة ودقة وبوزن أخلاقي اذا تولى العمال بأخلاق المهنية اتجاه مهامهم يرتفع اداءهم المهني وبالتالي توجد علاقة بين الاخلاق المهنية والأداء الوظيفي اذا فرضيتنا صحيحة وقد تحققت .

### ثانيا: النتائج العامة للدراسة :

- ان مؤسسة DML بالأغواط تعتمد اكثر على فئة الذكور
- مؤسسة DML بالأغواط تعتمد على عمال تتراوح اعمارهم من اقل من 30 سنة الى 50 سنة في اداء اعمالها اليومية حيث ان نسبتهم في المؤسسة حوالي 90% وذلك للمزج بين قوة الشباب وخبرة الكهول.
- ان نسبة 66.25% من عمال مؤسسة DML بالأغواط متزوجون.
- عمال مؤسسة DML بالأغواط تعتمد على عمال ذو خبرة مهنية عالية حيث بلغة نسبة العمال الذين لهم خبرة مهنية ما بين 05 سنوات واكثر من 20 سنة خبرة في مجال العمل 85% وهذا يفسر ان مؤسسة DML بالأغواط تعتمد على عمال ذو كفاء مهنية عالية اكتسبوها من سنوات العمل الطويلة ما ساعدها على النجاح والتطور .

- معظم عمل مؤسسة DML بنسبة 75% يحترمون مواقيت العمل بانتظام وباستمرار امتثالاً الى الضمير والأخلاق المهنية التي ينص عليها الوازع الديني للعمال حيث ينص دين الإسلام على الاخلاق في جميع المجالات وصنف العمل كعبادة .
- ان كل عمال مؤسسة DML بالأغواط يتحلون بالأخلاق المهنية النبيلة اذ انهم دائمو الحرص على المحافظة على عتاد واملاك المؤسسة.
- عمال مؤسسة DML بالأغواط لا يستعون للخروج قبل انتهاء الوقت لان معظمهم يرى ان ساعات واوقات العمل بالمؤسسة تتماشى مع ظروفهم الخاصة .
- ان نسبة 75% من عمال مؤسسة DML بالأغواط لا يقومون بمهام اخرى خارج نطاق مسؤولياتهم الا في الضرورة القصوى أي في حائل طارئ طارئ وجب على العمال تعويض النقص بإنجاز مهام أخرى خارج مسؤولياتهم المهنية
- عمال مؤسسة DML بالأغواط يرون ان التعاون ضروري لنجاح العمل وانهم لا يجدون اي صعوبات في اداء مهامهم بشكل جماعي.
- معظم عمال مؤسسة DML بالأغواط يمكنهم حل المشكلة التي تعترضهم اثناء العمل دون الرجوع الى المسؤول المباشر.
- عمال مؤسسة DML بالأغواط يعطون عملهم حقه المطلوب زمنيا من الوقت الرسمي.
- معظم عمال مؤسسة DML بالأغواط يرون ان الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية المهنية لدى العمال من بين المعايير التي تقييم الاداء الوظيفي عندهم كما انها تساهم في رفع الاداء المهني.
- معظم عمال مؤسسة DML بالأغواط يتجنبون المسؤولية ويرونه سلوكا سوي اي عادي
- نسبة كبيرة من عمال مؤسسة DML بال أغواط تفوق 60% يرون ان اصدار مدونة القيادة يساعد على توفير الشفافية والثقة العالية في مختلف المجالات

- معظم عمال مؤسسة DML بالأغواط يؤديون مهامهم الوظيفية وواجباتهم المهنية بأمانة ودقة وبوازع اخلاقي.

### استنتاج العام:

ان معظم عمل مؤسسة DML بنسبة فاقت 70% يحترمون مواقيت العمل بانتظام وباستمرار امتثالا الى الضمير والأخلاق المهنية التي ينص عليها الوازع الديني للعمال حيث ينص دين الإسلام على الاخلاق في جميع المجالات وصنف العمل كعبادة الا ان مجموعة من العمال لا يحترمون مواقيت العمل لظروف خارجة عن نطاقهم كالظروف الاسرية وغيرها، الا ان العمال يتحلون بالأخلاق المهنية النبيلة اذ انهم دائمو الحرص على المحافظة على عتاد واملاك المؤسسة الذي هو أساس نجاح المؤسسة وراجل الى اخلاق العمال التي تدفعه لا يستعدون للخروج قبل انتهاء الوقت لان معظمهم يرى ان ساعات واوقات العمل بالمؤسسة تتماشى مع ظروفهم الخاصة وفي غالب الأحيان لا يقوم العمال بمهام اخرى خارج نطاق مسؤولياتهم الا في الضرورة القصوى أي في حائلة طارئ طارئ ووجب على العمال تعويض النقص بإنجاز مهام أخرى خارج مسؤولياتهم المهنية في حين يرون ان التعاون ضروري لنجاح العمل وانهم لا يجدون اي صعوبات في اداء مهامهم بشكل جماعي وهذا ما يساعدهم في حل المشكلة التي تعترضهم اثناء العمل دون الرجوع الى المسؤول المباشر من خلال تبادل الأفكار والعمل الجماعي وهذا راجع لأخلاقهم المهنية التي تكسبهم سلوكا حسنا داخل المؤسسة

كما ان عمال مؤسسة DML بالأغواط يعطون عملهم حقه المطلوب زمنيا من الوقت الرسمي يرون ان الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية المهنية لدى العمال من بين المعايير التي تقيّم الاداء الوظيفي عندهم كما انها تساهم في رفع الاداء المهني كما انهم يتجنبون المسؤولية ويرونه سلوكا سوي لعدم حبهم للمسؤولية وتحمل المسؤوليات ويرون ان اصدار مدونة القيادة يساعد على توفير الشفافية والثقة العالية في مختلف المجالات العمل وهذا

ساعدهم على تأدية مهامهم الوظيفية وواجباتهم المهنية بأمانة ودقة وبوازع أخلاقي اذا كلما تحلى العمال بأخلاق المهنية اتجاه مهامهم يرتفع اداءهم المهني .

اذا يمكننا القول ان التحلي بالأخلاق المهنية يكسب العمال سلوكا مهنيا جيد يساعدهم في رفع من مهارتهم المهنية وبالتالي رفع الأداء المهني.



# الخاتمة



أصبحت أخلاقيات العمل ذات أهمية كبيرة في المؤسسات بمختلف أحجامها لما لها من دور في رفع من كفاءة الأداء وتحسينه وتعزيز العلاقات بين أفراد المنظمة الواحدة ، فالأخلاق أساسها القيم التي تشكل أساس الأفعال وركيزها ، وعدم تبات هذه القيم يؤثر في سلوك الفرد أثناء تأديته لعمله و أيضا في علاقاته مع الأفراد العاملين معه.

ومن خلال دراستنا التي قمنا بما عن أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي ، والتي قمنا بمعالجتها من خلال طرح التساؤل المركزي والمتمثل في هل هناك تأثير للأخلاق المهنية على سلوك العمال داخل المؤسسة؟، توصلنا إلى أن للأخلاقيات تأثير كبير على الاداء الوظيفي ، حيث أن كفاءة الاداء تتوقف بدرجة كبيرة على القيم والسلوكيات الأخلاقية للفرد داخل المنظمة .

ومن خلال دراستنا توصلنا الى الاجابة عن التساؤلات الفرعية التي طرحناها سابقا على النحو التالي:

- توجد علاقة بين الاخلاق المهنية والسلوك داخل المؤسسة
  - توجد علاقة بين الاخلاق المهنية والأداء الوظيفي للعمال .
- تتمثل اخلاقيات العمل في المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد والجماعة، فالاخلاقيات يتصف بها الفرد وتعتبر المسؤولة عن سلوكياته وتصرفاته تجاه مختلف المواقف التي يتعرض اليها وعلى أساسها يتم تقييم أدائه اما ايجابا أو سلبا .
- الاداء هو العمل الذي يقوم به الفرد بغية تحقيق هدف معين وذلك عن طريق بذل جهد جسدي أو ذهني مقابل الحصول على منفعة معينة .
- هناك علاقة تربط بين القيم الأخلاقية للفرد وادائه الوظيفي ، وذلك من خلال وجود علاقة تربط بين الاخلاق والقيم التي تمثل مجموعة من المبادئ ومعايير السلوك التي تمكن الفرد والمنظمة من التمييز بين الصواب والخطأ وبين ما هو مرغوب وما هو غير مرغوب فيه.

كما انه تم تأكيد وجود علاقة وطيدة بين القيم التي يحملها الفرد في المنظمة واخلاقيات الاعمال السائدة فيها اذ ان اغلبية المنظمات ترغب في أن يتوفر لدى عاملها حد أعلى من القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل وهذا بغية تحقيق جودة عالية ونوعية في الاداء.

- الاخلاقيات العمل دور في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي .

رفع الانضباط الوظيفي للفرد العامل داخل المنظمة من مختلف الجوانب: الاهتمام بالهيئة ، احترام الوقت ، حسن التعامل مع الاخرين.



قائمة المصادر

والمراجع



أولاً: المصادر

القرآن الكريم

ثانياً: المراجع

الكتب

1. إبراهيم بن عبد العزيز الدعياج، مناهج وطرق البحث، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010
2. ابراهيم مصطفى، أحد الزيت، حامد عبد القادر، ممد النجار، العجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، 2011
3. احسان محمد الحسين: الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي الاجتماعي، دار الطليعة والنشر، ط3، بيروت 1994
4. أحمد صقر عاشور "إدارة القوى العاملة" دار النهضة العربية، بيروت 1971
5. أحمد مصطفى عمر، البحث العلمي إجراءاته ومناهجه، ط 1، مكتبة الفلاح، القاهرة، 2000
6. أنطوان نعمة وآخرون: المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، ط 2، لبنان، 2001
7. جميل عبد الكريم احمد، ادارة الموارد البشرية، الجنادرية للنشر، مصر، 2015،
8. حسن ابراهيم بلوم، ادارة الموارد البشرية من منظور استراتيجية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، لبنان، 2003
9. حسن عماد مكايي، أخلاقيات العمل الاعلامي، دراسة مقارنة، الدار المصرية اللبنانية، 1994
10. حسين مسي، مناهج البحث التربوي، دار الكندي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 1999

11. رجاء محمود ابوعلام: مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية دار نشر للجامعات ط5، مصر
12. رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط 1، دار الهدى للطباعة للنشر والتوزيع، الجزائر
13. سعيد بن ناصر الغامدي: أخلاقيات العمل (ضرورة تنمية ومصلحة شرعية)، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، السعودية، 2010
14. شيماء علي خميس النعيمي، خصائص السلوك ، الابعاد الرئيسية للسلوك ، دوافع السلوك الانساني"، جامعة بابل، 2016
15. صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2014
16. طه عبد الرحمن، سؤال العمل :بحث عن الأصول العلمية في الفكر والعلم، ط 1 بيروت :المركز الثقافي العربي،2012
17. عادل مرابطي، عائشة نحوي، مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، العدد 4، 2009
18. عبد الرحمن بدوي، الأخلاق النظرية، د ط، الكويت :وكالة المطبوعات،1999
19. عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، ط 2، وكالة المطبوعات، الكويت، 1997
20. عبد الله محمد نوري الديرشوي ، الأخلاق الإسلامية وآداب المهنة، دار انتساب، السعودية، 2013
21. كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، الطبعة 2، 1420هـ- 200م
22. الكوخي مجيد، مؤشرات الاداء الرئيسية، ط1، دار المناهج، للنشر والتوزيع، الاردن، 2015
23. ابن منظور ، لسان العرب، دار الوفاء للنشر والتوزيع، لبنان، 2005.
24. مجد الدين محمد بن يعقوب :قاموس المحيط، مؤسسة الرسالة، ط8 ، لبنان، 2005

25. محفوظ جودة، أساليب البحث العلمي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007
26. مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائري، 1992
27. معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي"، المعاني.
28. معن خليل العمر ، معجم علم الاجتماع المعاصر ، دار الشروق ، عمان ، ط1 ، 2000
29. منال هلال مزاهره، " بحوث الإعلام، الأسس و المبادئ " دار الكنوز للمعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011
30. نظمي شحادة، محمد رسلان الجيوس، محمد الباشا، رياض الحبلي، إدارة الموارد البشرية، ط1 دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن ، 2006.
- الرسائل والمذكرات :**
1. ابتسام بو العيش، التغيير التنظيمي واثرة على الاداء الوظيفي، مذكرات ماستر تسيير الموارد البشرية، جامعة، جيجل، الجزائر، 2014.
2. أحمد عبد الله محمد الكبير، القيادة الأخلاقية من منظور إسلامي دراسة نظرية تطبيقية مقارنة"، (مذكرة مكملة لنيل درجة الدكتوراه في حقول إدارة الأعمال، جامعة المقاصد، كلية الدراسة الإسلامية، 2014)، بودراع أمينة، "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين - دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية"، مذكرة مكملة النيل شهادة الماجستير، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2012
- 2013.
3. دجلة مهدي محمود، تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري، بحث ميداني في عينة من المصارف العراقي، مجلة التقني، المجلد السادس والعشرون العدد 04، 2013

4. دحيمان لويزة، "تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الج ا زئر"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، -جامعة الج ا زئر، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات، تخصص إدارة الموارد البشرية، (2011. 2012
5. سعاد قسوم، دور التمكين الاداري في تطوير الاداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2019
6. عذري سعود الهاجري، اثر التمكين والابداع في تحسين اداء العاملين، رسالة ماجستير ادارة اعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011
7. فرحي ابتسام ، التمكين الاداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر تنمية وتسيير موارد بشرية، جامعة العربية بن مهدي، أم البواقي، 2017.
8. قلبو حسينة، دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2012.
9. لشهب وردة، الاخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الاداء الوظيفي في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،مذكرة جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016-2017.

#### المجالات:

1. طوبال ابراهيم، أثر ومفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي وتحسين الأداء الأستاذ الجامعي نموذجاً، جامعة الجلفة، مجلة الميدان للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 03/ ، 2021.



# الملاح



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمارة ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



العنوان:

# الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

## دراسة ميدانية بمديرية الصيانة بالأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص : علم اجتماع الاتصال

إشراف الدكتور:

إعداد الطالبتان:

\* فعدة لعيد

- سحنون نسبية

- هاجر العكسي

## الملاحق

المحور الأول:

البيانات الشخصية:

المحور الأول:

البيانات الشخصية:

الجنس : ذكر  أنثى

الفئات العمرية: اقل من 30 سنة  من 30 الى

40 سنة  ن 41 سنة الى 50 سنة  اكثر من 60 سنة  من 51 الى

60 سنة

الحالة العائلية: أعزب  متزوج  مطلق  أرمل

المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  جامعي

المنصب في المؤسسة: عون تنفيذ  عون تحكم  اطار

عدد سنوات العمل في المؤسسة: اقل من 05 سنوات  من 05 الى 10 سنوات

من 11 الى 15 سنة  من 16 الى 20 سنة  اكثر من 20 سنة

المحور الثاني: الأخلاق المهنية وسلوك العاملين

1- هل تحترام مواقيت العمل وباستمرار ؟ نعم  لا

إذا كان نعم هل يعود إلى طبيعة المراقبة  الامتثال إلى الضميره الأخلاق

2- هل تعمل على المحافظة على العتاد وأملاك الشركة نعم  لا

3- هل تبدأ للاستعداد للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل؟ نعم  لا

4- هل تتناسب ساعات عملك مع ظروفك الخاصة؟ نعم  لا

إذا كانت اجابتك بلا لماذا؟.....

5- هل تقوم بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتك؟ نعم  لا

6- هل تعتبر التعاون أمر ضروري للنجاح العمل؟ نعم  لا

7- هل تجد صعوبة في أداء المهام بشكل جماعي؟ نعم  لا

8- هل بإمكانك حل بعض المشاكل التي تصادفك دون الرجوع الى المشرف مباشرة؟

نعم  لا

### المحور الثالث: الأخلاق المهنية والأداء الوظيفي للعاملين

1- هل تعطي عملك حقه المطلوب زمنيا الوقت الرسمي؟ نعم  لا

2- هل الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية لدى الموظفين من بين المعايير تقييم أداء الموظفين

في المنظمة؟ نعم  لا

3- هل تجنب المسؤولية تعتبر سلوك غير سوي؟ نعم  لا

4- هل تساهم أخلاقيات الوظيفية في تحسن أداء العمل في المنظمة؟ نعم  لا

5- هل اصدار مدونة القيادة يساعد على توفير الشفافية والثقة العالية في مختلف المجالات

نعم  لا

6- هل تؤدي واجبات مهنتك متوفيا الأمانة والدقة المطلوبتين ؟ نعم  لا

7- أي الوازعين الأكثر دعامة : الوازع الاخلاقي  الوازع القانوني  الاثنين معا

8- في رأيك هل أغلبية العمال المحتسبون إلى الوازع الاخلاقي ؟ نعم  لا