

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالاغواط
كلية العلوم الإجتماعية
قسم علم الإجتماع و الديمغرافيا



الميدان: العلوم الانسانية و الاجتماعية

شعبة: العلوم الاجتماعية

الموضوع:

دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالاداء الوظيفي

"دراسة ميدانية على عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية احميدة بن عجيبة بالاغواط"

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم و عمل

* تحت إشراف الدكتورة:

سعيدة زيزاح

* من إعداد الطالب:

بشير تجاني

السنة الجامعية :

2020-2019



تصريح وتعهد

أنا الطالب (ة) الممضي (ة) أسفله :

الطالب (ة): **بيليسير...بتاجا...نبي...**

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: **29700.640258400ad...** الصادرة بتاريخ
2016...09...25 عن دائرة: **الأغواط...ولاية...الأغواط**
رقم التسجيل: **2015.390000936**

التخصص: **علم الاجتماع...تنظيم وعمل**

عنوان مذكرة نهاية الدراسة: **دور أخلاقيات في الارتقاء بالأداء الوطني**

أصرح بشرفي أنني قمت بانجاز مذكرة نهاية الدراسة المذكور عنوانها أعلاه
بجهدى الشخصي وفقا للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمي وبذلك أتحمّل
المسؤولية كاملة عن أي مخالفة لقواعد الأمانة العلمية وحقوق الملكية الفكرية وما
يترتب عن ذلك من متابعة بما فيها الإجراءات الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلي
للجامعة وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الأغواط في **07.09.2020**

توقيع الطالب (ة):



إهداء

لمن وهبني الحياة رمز الجمال والفخر والحكمة والصبر.

إلى أولئك الذين هم مصدر إلهامي و شجاعتي، لأولئك الذين أدين لهم بالحب والامتنان.

لأولئك الذين كنت أرغب دائماً في القيام بشيء ما أو تقديم شيء لهم، تقديراً لكل ما قدموه، فقط لرؤيتي أنجح، والفرصة التي أتحت لها.

"والدائي الكريمان "

إلى أولئك الذين لهم دائماً مكاناً في قلبي وأفكاري.

إخوتي و عائلتي الكريمة

الى كل اساتذة قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا و أخص بالذكر الدكتورة

نور الايمان عائشة عيساوي التي قدمت لنا يد العون بارك الله في علمها وعملها وعمرها

إلى اصدقائي الذين تشرفت بمعرفتهم في هذا المشوار المليئ بالذكريات

الى كل من كان ساهم في توجيهي و نصحي في مسار الدراسي.

بشير تجاني



الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الرحمة أفضل خلق الله سيدنا محمد
الصادق الأمين عليه صلوات ربي وأفضل التسليم، أما بعد....

إقراراً بالفضل لذويه ونزولاً عند قول النبي صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، فإن الواجب يدفعني إلى أن أخص بالشكر بعد الله تعالى نبغ المعرفة أستاذتي التي اشرفت على هذه المذكرة المشرفة **الدكتورة زيزاح سعيدة** التي تفضلت علينا بأن أعطتنا الكثير من وقتها الثمين، فلم تدخر جهداً في مساعدتنا و تقديم العون العلمي والمعنوي لنا، فكانت نعم الأستاذة، ونعم المشرفة، فجزاها الله عنا كل خير وبارك الله لها في علمها وعمرها.

كما وأتقدم بالشكر الجزيل لجميع العاملين في قسم علم الإجتماع ولعمال مستشفى أحميدة بن عجيله رغم الظروف الاستثنائية وانتشار جائحة كورونا فيروس كوفيد #19

وأخيراً، أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لكل من ساهم وساعد في إنجاح وإتمام هذه الدراسة.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين،،،

بشير تجاني



ملخص

تهدف هذه الدراسة الى محاولة معرفة دور اخلاقيات المهنة في الارتقاء باداء الوظيفي داخل المؤسسة حيث اجريت هذه الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالاغواط' و من خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مدى التزام العمال باخلاقيات المهنة داخل المؤسسة .و دراسة التزام و تقدير العمال لمنصب عملهم على الامور الشخصية لمعرفة مدى تمسك الافراد باخلاقياتهم داخل المؤسسة. كذلك تم التطرق الى رغبة العمال في التحدي لرفع من مستوى الادائهم داخل المؤسسة و العمل كالفريق يساعدهم في كسب الخبرة لرفع من مستوى ادائهم .

الكلمات المفتاحية : اخلاقيات المهنة ' الاداء الوظيفي ' المؤسسة العمومية الاستشفائية.

Abstract

This study aims to try to find out the role of ethics of the profession in improving the performance of the job within the institution where this field study was conducted in the public institution hospital by ghor' and through this study we tried to identify the extent of the commitment of workers to the ethics of the profession within the institution. Performance.

Keywords: Ethics of the Profession 'Job Performance' Public Hospital Institution

فهرس المحتويات

01	مقدمة
	الإطار النظري للدراسة
	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
3	الإشكالية
5	الفرضيات
6	تحديد المفاهيم
7	المقاربة السوسيولوجية
8	أهداف الدراسة
9	أسباب اختيار الموضوع
9	أهمية الدراسة
9	الدراسات السابقة مع التعقيب في نفس المبحث
13	صعوبات الدراسة
	الفصل الثاني: أخلاقيات المهنة
14	تمهيد
15	مفهوم الأخلاق وأخلاقيات المهنة
15	مفهوم أخلاقيات المهنة لغة و اصطلاحا
17	أهمية أخلاقيات المهنة

19	أهداف أخلاقيات المهنة
19	مصادر و الأبعاد و وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة
19	مصادر أخلاقيات المهنة
21	أبعاد أخلاقيات المهنة
22	مبادئ أخلاقيات المهنة
23	عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة
24	وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة
28	ملخص الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
29	تمهيد
30	مفهوم الأداء الوظيفي
31	عناصر الأداء الوظيفي
33	أهمية و معدلات الأداء الوظيفي
35	محددات الأداء الوظيفي
36	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
38	أنواع الأداء الوظيفي
39	مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

40	أهمية تقييم الأداء الوظيفي
42	ملخص الفصل
	الجانب الميداني
	الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة
43	بطاقة فنية حول مستشفى أحميدة بن عجيبة
44	مجالات الدراسة
44	مجال الزماني
44	مجال المكاني
44	مجال البشري
44	نوع و منهج الدراسة
44	نوع الدراسة
45	منهج الدراسة
45	أدوات جمع البيانات
46	مجتمع وعينة الدراسة
47	أساليب تحليل البيانات
56	الاستنتاج العام
61	الخاتمة

	قائمة المصادر المراجع
	الملاحق

الصفحة	قائمة الجداول	الرقم
46	الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	1
47	توزيع المبحوثين حسب الجنس	2
47	توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية	3
48	توزيع المبحوثين حسب طبيعة العمل	4
48	توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	5
49	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	6
50	توزيع المبحوثين حسب الوضعية المهنية	7
50	يبيّن مدى تقدير المبحوثين للالتزاماتهم بساعات العمل على إلتزامهم بأموّهم الشخصية حسب متغير الجنس	8
51	يبيّن مدى التزام المبحوثين بتبادلية مهام وظائفهم بكل دقة حسب متغير الجنس	9
52	يبيّن مدى تنازل المبحوثين عن الاخلاق التي يتبنونها عند تعارضها مع العمل حسب متغير الجنس	10
53	يبيّن مدى رغبة المبحوثين في التحدي في العمل لرفع مستوى الاداء. حسب متغير الجنس	11
54	يبيّن مدى ارتفاع مستوى أداء أفراد العينة عند العمل بروح الفريق	12

فهرس الأشكال

الصفحة	قائمة الأشكال	الرقم
32	نموذج الأداء الفعال	1
34	خطوات فعالية الأداء	2
37	العوامل التنظيمية المؤثرة في الأداء الوظيفي	3

المقدمة

أصبح موضوع أخلاقيات المهنة من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد خلال السنوات الأخيرة نظراً لعدة أسباب عديدة في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية والنقد الموجه للإدارات والمعايير التي تعتمد عليها بعيداً عن الإطار الأخلاقي حيث إن تنمية الالتزام بالمثل و القيم الأخلاقية والاعتبارات القانونية والسلوكيات الإيجابية تعتبر من الفلسفات الرئيسية التي ينبغي وضعها في المقام الأول وأن تسير في فلكها جميع الفلسفات الأخرى المنشودة التي توصل جميعاً نحو تحسين الأداء وبالتالي تحسين رفاة المجتمع.¹

إن الأخلاق العامة هي أحد الأسباب الرئيسة في فجوة الأداء كما إن فقدانها يؤدي إلى بروز الفساد الإداري مما سيزيد من تكلفة الخدمات العامة و يؤدي إلى عدم العدالة و الظلم بين أفراد المجتمع

تسعى المؤسسات إلى تحقيق جودة الأداء من خلال تعزيز منظومة أخلاقيات المهنة أو آداب المهنة والذي بدوره ينعكس على نمو المجتمع. ولا يمكنها تحقيق ذلك دون وجود معايير أخلاقية تنظم سير العمل، وتعزز الثقة بين المؤسسات والمستفيدين كما إنها عنصر أساس في نجاح العلاقة مع الجمهور والموظفين والمؤسسات الأخرى. إن الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد، أو الجماعة، أو المؤسسات والمنظمات بمختلف نشاطاتها يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث إن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصادق مما يؤدي في رفع الأداء، وهي تسعى لتعزيز السلوك الأخلاقي لأفرادها و تعزيز ثقته و إعادة تشكيل ثقافة أخلاقيات المهنة وفقاً لقيمتها . ومنه سنحاول التطرق إلى مفهوم و أهمية و أهداف أخلاقيات المهنة و مفهوم وعناصر و معدلات الأداء الوظيفي.

¹-مباني سارة ' اثر التزام بأخلاقيات المهنة على أداء العاملين 'رسالة ماجستير جامعة محمد بوضياف المسيلة '2015'

- قمنا في هذه الدراسة بتصميم خمس فصول هي كالتالي :
- ✓ الفصل الاول: وقد تضمن الجانب المنهجي للدراسة,
 - ✓ الفصل الثاني: والذي كان بعنوان أخلاقيات المهنة.
 - ✓ الفصل الثالث: الأداء الوظيفي.
 - ✓ الفصل الرابع: الجانب الميداني

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: الإشكالية

تعد الوظيفة من أهم المهام داخل المنظمة، فهي في الأساس عبارة عن واجبات و التزامات و مهام و ادوار يرتكز عليها الفرد في ادائه لوظيفته فهي تعد مصلحة و خدمة للإنسان، و بصفة أخرى فان الأداء هو عبارة عن مسؤوليات و واجبات و مهام التي يتكون منها عمل الفرد فهو يعتبر سياسة من السياسات الإدارية الهامة فهو يقوم على تفاعل سلوك الموظف و ان ذلك السلوك يتحدد بتفاعل الجهد و القدرات الموظف في المنظمة فهو يكمن في الناتج الذي يحققه الفرد عند قيامه باي عمل من الأعمال في المنظمة من خلال أدائه الوظيفي. فالأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة داخل منظمة لانه يعتبر الناتج النهائي من خلال ما قام به الفرد و المنظمة، لان منظمة تكون أكثر استقرارا و أكثر بقاء حين يكون أداء الموظفين متميزا. فهو يعود على مدى اهتمام الفرد بوظيفته فالأداء الوظيفي قائم على التزام الموظف بالواجبات و قيامه بالمهام المسندة إليه من خلال تحمله للأعباء و المسؤوليات الوظيفية و الالتزام بالآداب الحميدة و الأخلاق داخل المنظمة لان أخلاق هي مبدأ و الأساس التي تكون عليه المهنة.¹

إن أخلاقيات المهنة هي عبارة عن مجموعة من مبادئ و القيم و المعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة، فهي ترتكز على مبادئ الأخلاق التي تمثل السلوك الموظفين و تنبثق أخلاق المهنة في مجملها من الأخلاق العامة التي تعلمها في بداية حياته أي من خلال أسرة و المدرسة، و تتكون أخلاقيات المهنة من بعد معرفي و بعد سلوكي و أدائي و بعد خلقي.²

1- شاهين ماجد ابراهيم 'مدى فعالية و عدالة نظام تقييم اداء العاملين في الجامعات الفلسطينية و اثره على الاداء الوظيفي و الولاء و الثقة التنظيمية' رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة

2- اخلاقيات العمل و دورها في الارتقاء بالاداء الوظيفي 'بقلم دكتور خيام محمد الزعبي' الموقع الالكتروني

<http://syria-news.org/dayin/mosah/readnews.php?id=9968>

و يرتبط هذا بإتقان العمل والمحافظة على قيام به في إطار من الالتزام بمعايير و قيم إلى جانب المعايير الذاتية للإفراد و الجماعات, لان أخلاق تهتم بشكل رئيسي بتحقيق الثقة و المساعدة المتبادلة و العدالة في العلاقات الإنسانية لان التزام بمبادئ و السلوك الأخلاقي سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي يعتبر ذو أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة و المجتمع لان هذا المر يقوي تماسك بمبادئ المهنة الصحيح و الصادق

و نظرا لدور الهام الذي تلعبه القيم الأخلاقية المتعلقة بممارسة المهنية في تحسين أداء العامل و استثماره لوقته بالشكل الأمثل و سعيه لتحقيق أفضل فهذا عائد للمجتمع بما ينسجم مع مراحل تطوره و تقدمه .

فقد تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات المهنة, فهي تحظى بالاهتمام الأكبر لإبرازها للأهمية أخلاق التي تساعد على تحقيق الكفاءة العالية في الأداء و تمكين المشاركين من صياغة القيم للتعامل الايجابي وتدعيم تلك القيم في الممارسات الإدارية و كذلك خلق بيئة عمل مؤسسة تنظيمية ايجابية ومحفزة تجعل الانتماء و الولاء ممارسة السلوكية للموظفين, و أيضا التعامل مع الأنماط مختلفة من المرؤوسين و كيفية التعامل مع السلوك السلبي .

وبما أن المؤسسة جزء لا يتجزأ من البناء الاجتماعي لأي مجتمع و بما أنها نسق مصغر مفتوح على نسق الأكبر, هذا ما يعكس وجود علاقة وطيدة بين المؤسسة و المجتمع مثل الذي تجمعها بالمؤسسة الصحية و المتمثلة في المستشفى الذي بنائها الاجتماعي يمثل نسقا من العلاقات التي تربطها أخلاقيات المهنة بالعمال.³

و بالتالي فالتساؤل الرئيسي للإشكالية هو:

³- الموقع الالكتروني 'مرجع سابق

➤ هل تساهم الأخلاقيات المهنية في الرقي بالأداء الوظيفي لدى المؤسسة العمومية
الاستشفائية أحميدة بن عجيلة ؟

الأسئلة الفرعية:

1) ما مدى التزام العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بالاغواط
بأخلاقيات المهنة؟

2) ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن
عجيلة بالاغواط؟

ثانيا: الفرضيات

الفرضية العامة :

- تساهم الأخلاقيات المهنية في الرقي بالأداء الوظيفي لدى المؤسسة العمومية
الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بالاغواط .

الفرضيات الجزئية :

1) الفرضية الأولى : هنالك التزام بأخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة العمومية
الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بالاغواط .

2) الفرضية الثانية : هناك ارتفاع في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة
العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بالاغواط .

ثالثا تحديد المفاهيم

1- مفهوم الدور: هو مجموعة من الأنشطة المرتبطة و الأطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع من مواقف معينة و يترتب على الأدوار إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في مواقف مختلفة و في الإدارة تتحدد الأدوار الرسمية للموظفين من خلال أسماء وظائفها أو توصيفها.

و يعرف أيضا بأنه محصلة ظروف نفسية و الاجتماعية, أي اعتبار يدل على الأفعال التي يقوم بها الأفراد بشكل يتوافق مع البناء الاجتماعي و عرف على انه سلوك الفرد في موقف معين تحددته علاقات اجتماعية معينة.

التعريف الإجرائي: هو السلوك الذي يقوم به الشخص و النمط المنظم من القيم و المعايير التي يدفعه إلى المشاركة في الحياة من خلال مكانة التي يشغلها في مجتمع و تترتب عليها مجموعة من الحقوق و الواجبات.

2- مفهوم الأخلاق: هو مجموعة من السلوكيات و الأفعال التي يمارسها الفرد خلال اتصالاته مع بني جنسه و هو في هذه العملية يحمل في ذهنه معايير يزن بها أفعاله و تصرفاته و الأخلاق من هذا المنطق هي السلوك الذي اصطلح عليه المجتمع و يتكون من مجموعة قواعد التي تبين للأفراد كيف يجب أن يتصرفوا في حالات و المواقف التي يتعرض لها.

التعريف الإجرائي: هو دراسة و تقييم و تنظيم و ضبط السلوك الإنساني في ضوء القيم الأخلاقية المطلقة.

3- مفهوم المهنة : هي عبارة عن ممارسة تتطلب مجموعة من المهارات و المعارف التي يتم اكتسابها من خلال التعليم والخبرة العلمية..

4- مفهوم اخلاقيات المهنة: هي عبارة عن معايير السلوك الرسمية و غير الرسمية التي يستخدمها الأفراد كمرجع يرشد سلوكهم أثناء أدائهم لوظائفهم وهي مجموعة عامة من المعتقدات و القيم و المبادئ التي تحكم السلوك الفرد في اتخاذ القرارات و تميز بين ما هو صواب أو خطأ

التعريف الإجرائي: و من التعاريف السابقة أن أخلاقيات المهنة هي بيان شامل للقيم و الأخلاق و المبادئ التي ينبغي على الشخص المستفيد و التمييز بين ما هو جيد و ما هو سيئ فهي تمثيل لمفهوم الصواب و الخطأ في المسار المهني

5- مفهوم الوظيفة: هي مجموعة من الواجبات و المسؤوليات التي تتطلب تعيين فرد لأدائها.

6- مفهوم الموظف: هو الشخص الذي يشغل وظيفة عامة بإحدى وحدات الجهاز الإداري للدولة .

7- المؤسسة العمومية الاستشفائية: مؤسسة العمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية معنوية و الاستقلال المالي ة تتكون من هياكل للتشخيص و العلاج و استشفاء و اعادة تأهيل الطبي و تغطي سكان بلدية واحدة او مجموعة من البلديات المجاورة و تتمثل مهامها في التكفل بصفة متكاملة متسلسلة بالحاجات الصحية للسكان .

رابعا المقاربة النظرية:

اعتمدنا في دارستنا على الخلفية النظرية التي تتناسب مع دارستنا و هي النظرية العامة " البنائية الوظيفية ". ومن خلال هذه النظرية اعتمدنا على نظرية فرعية و هي نظرية الدور الاجتماعي.

➤ نظرية الدور الاجتماعي:

ظهرت النظرية في مطلع القرن العشرين, حيث ترى بان سلوك الفرد و علاقاته 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 لمؤسسة والمؤسسة هي الوحدة البنائية لتركيب الاجتماعي فضلا عن الدور هو حلقة الوصل بين الفرد والمجتمع.

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

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

خامسا أهداف الدراسة :

تعالج الدراسة الحالية ظاهرتين من أهم ظواهر السلوك التنظيمي و هي الالتزام بأخلاقيات المهنة و الأداء الوظيفي ، و ذلك بالتركيز على العامل بصفة عامة في زيادة فعالية المؤسسة و الارتقاء بهاء.

وتهدف الدراسة بصورة رئيسية إلى تحقيق الأهداف التالية :

1) التعرف على مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة و الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة

العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة بالأغواط

2) التعرف على العلاقة القائمة بين كل من أخلاقيات المهنة و الأداء الوظيفي لدى

عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة بالأغواط

(3) الوقوف على مدى تأثير الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة بالأغواط بالالتزام بأخلاقيات المهنة.

سادسا: اسباب اختيار الدراسة:

➤ الأسباب الموضوعية:

- كون هذا الموضوع مهم و له اثر على سلوك العاملين.
- كونه يندرج ضمن التخصص.
- معرفة اهمية الاخلاق و دورها في الأداء الوظيفي

➤ الأسباب الذاتية:

- الرغبة في تناول مثل هذه المواضيع.
- الفضول بمعرفة دور اخلاقيات المهنة في زيادة الاداء و الارتقاء.
- لاعتبار هذا الموضوع قابل للبحث و الدراسة

سابعا: أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أنها من الدراسات العلمية التي تحاول أن تساهم في إلقاء المزيد من الضوء حول أهمية الالتزام بأخلاقيات المهنة والتعامل الأخلاقي والإنساني، ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة بالأغواط .

ثامنا: الدراسات السابقة

الدراسات الاجنبية:⁴

- الدراسة الأولى :

دراسة YANG SARAH تحت عنوان الثقة والعلاقة بين القيادة و أداء التابع " - جامعة نيوكاسل.

⁴-بوخلوة باديس و قمو سهيلة ' اثار انماط القيادة الادارية على الاداء الوظيفي 'مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية عدد 01 ' 2015

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مقارنة للعلاقة بين أداء الموظفين التابعين (كما صنفت من قبل قاداتهم) 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:

➤ المرؤوسين الأستراليين أظهروا مستويات أعلى من الثقة في قاداتهم مقارنة بالمرؤوسين 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 فهم العلاقة بين تسوية الخلافات ونتائج الأداء.

الدراسات العربية: 5

- الدراسة الأولى :

دراسة العقيلي 2014 "بعنوان" :أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع التزام الموظفين الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض بأخلاقيات العمل و أيضا التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لديهن، كما هدفت للتعرف إلى طبيعة العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود بالرياض

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان منها:

⁵- هبا عبد الرحمن العقيلي، أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات، مذكرة لنيل شهادة ماستر

- وجد تفاوت في درجة موافقة أفراد الدراسة على بعد التزام الموظفين الإداريات بالأخلاقيات الوظيفية.
- يوجد تفاوت في آراء أفراد الدراسة حول مستوى الرضا عن الاجر.
- وتوصلت أيضا ، لوجود علاقة قوية طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل . الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي.

الدراسة الثانية

لباحث عبد العزيز إبراهيم التويجري "البيئة الداخلية للعمل ومستوى الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية دراسة تطبيقية عن رضا المراقبين الجمركيين في مطار الملك خالد الدولي، وهي دراسة ميدانية، تدور إشكالياتها حول :

ما علاقة البيئة الداخلية للعمل بمستوى الأداء الوظيفي لمراقبين الجمركيين في مطار الملك خالد الدولي؟

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى رضا المراقبين الجمركيين عن :

1. بيئة عملهم الداخلية .
2. أسلوب الإشراف المتبع.
3. الحوافز المادية و المعنوية.
4. نوع العمل المنوط به.
5. البيئة المادية.
6. مستوى ادائهم الوظيفي.

الدراسات الجزائرية :

- الدراسة الأولى: 6

بودراع أمينة ،دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين ،مذكرة ماجستير ،جامعة المسيلة ،2012-2013. هدفت الدراسة الى تحليل أخلاقيات المهنة بمتغيراتها الفرعية ودورها في تحسين الاداء العاملين .وقد □ اختيار عينة من البنوك التجارية الجزائرية ،مجتمعا لإجراء الدراسة.

وقد حاولت الدراسة إلقاء الضوء على متغيرين يمكن عددهما من التحديات التي تواجه المنظمات في الوقت الراهن الحاضر ،و هما أخلاقيات الأعمال و تحسين الأداء .إذ تعد أخلاقيات المهنة عنصر النجاح الأول □ المنظمات والطريق الأمثل لتحقيق تحسين الأداء وبالتالي تحسين أداء العاملين و المنظمة ككل.

من أهم نتائجها:

1 - القيم الشخصية هي البعد الأكثر تأثيرا في البنوك □ ل الدراسة.

2 - التناسب الطردي بين أخلاقيات المهنة و تحسين الاداء .

- الدراسة الثانية : 7

للباحثة ناقوص عبلة والمعنونة بضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف" دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر النية 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

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

⁶-بودراع امينة دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين ،مذكرة ماجستير ،جامعة المسيلة ،2012-2013.

⁷- ناقوص عبلة 'ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف' مذكرة لنيل شهادة ماستر 2014

➤ للظروف التنظيمية تأثير على أخلاقيات المهنة كالغياب و عدم الانضباط ، ولها دور في حدوث ضغوطات العمل لدى الموظف بالمؤسسة .

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

تعقيب على الدراسات السابقة

تلقي هذه الدراسات السابقة عرضها ضوءا يوضح كثيرا من المعالم تفيد الدراسة الحالية أين يتضح مدى تباين أنواع العينات والمنهج والأدوات وأساليب المعالجة الإحصائية ، الأمر الذي ترتب عليه ظهور بعض الاختلافات بين نتائج الدراسات المختلفة التي وضحت فيما سبق . كما أن هذه الدراسة تختلف عن غيرها من الدراسات السابقة في كونها تناولت دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بالأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الإستشفائية بالأغواط، في حين أنه لم توجد أي دراسة حتى الآن حسب علمنا سيكون موضوع أخلاقيات العمل في القطاع الصحي كما أضافت هذه الدراسة الدراسات المحلية فائدة في البحث من أجل إحياء هذا القطاع المهم من قطاعات مجتمعنا الجزائري ولتضيف فائدة جديدة للباحثين.

وقد استفدنا من الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري ، وفي إعداد الاستبيان ، كما استفدنا من نتائج الدراسات السابقة في التعليق على النتائج.

تاسعا: صعوبات الدراسة :

في كل بحث سوسيولوجي يواجه الباحث صعوبات و عراقيل من الناحية النظرية او من الناحية الميدانية الى ان هذه الصعوبات تختلف من دراسة الى اخرى ومن صعوبات التي واجهتنا كانت كالتالي:

1. نقص المراجع بسبب عدم فتح المكتبات جراء الوباء كورونا.
2. عدم تجاوب العمال معي .
3. تزامن فترة استرجاع استمارة مع جائحة الوباء كورونا.
4. عدم الذهاب الى محل الدراسة بسبب الخوف من هذا الوباء.

الفصل الثاني

أخلاقيات المهنة

تمهيد :

يعد موضوع أخلاقيات المهنة موضوع شائع في العالم، وهو مهم وأساسي في حياة الأفراد ومنذ القدم كان أساس حياة الأفراد، والإسلام تطرق إليه من جميع نواحيه ولم يترك ذلك أبدا فهو لا يتعلق بالجوانب الفنية في العمل، وإنما بالأساس الأخلاقي له.

فهو لا يخاطب العقل فقط بل الضمير والوجدان أيضا، فهو حوار النفس قبل حوار الآخرين ومنذ القدم أهتم بهذا وعليها تقوم الحياة الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، علاوة على ذلك أنها وثيقة الصلة بالعقيدة الإسلامية بل لا يقوم إلا بها كما سيظهر

فهي تعتبر من الموضوعات التي حظيت باهتمام الإداريين و ذلك لعدة جوانب مختلفة لهذا الموضوع و مدى توفره من عدمه لدى الموظف داخل المنظمة فالأخلاق تقوم على أساس القيم الإنسانية التي تسود المجتمع و على الممارسات الفعلية للعملية الإدارية من تحديد مسؤوليات و تنسيق بين العاملين و المتابعة و بالتالي تكوين مجتمع ذو كفاءة مهنية أخلاقية ترفع من مستوى المنظمة ومن هذا منطلق نتطرق من خلال الفصل إلى أبرز و أهم المفاهيم متعلقة بأخلاقيات المهنة

أولاً: مفهوم الأخلاق وأخلاقيات المهنة:

أعطيت لأخلاقيات المهنة العديد من التعريفات ومع ذلك يبقى هناك اختلاف حول مفهوم الأخلاقيات لدى العديد من المختصين والدارسين لهذا الموضوع، لكن من الأفضل أن نورد بعضاً من هذه التعريفات لأصل معنى الأخلاق في اللغة والاصطلاح ثم لبعض من تعريفات أخلاقيات المهنة في الأدب الإداري لعلنا نتوصل إلى تعريف يتضمن بعض المعاني المختلفة.

أ . معنى الأخلاق في اللغة:

لأخلاق جمع خلق، والخُلُق -بضم اللام وسكونها- هو الدِّين والطبع والسجية والمروءة، وحقيقته أن صورة الإنسان الباطنة وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختصة بها بمنزلة الخُلُق لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها.

وقال الرَّاغِب: (والخُلُقُ والخُلُقُ في الأصل واحد... لكن خص الخُلُق بالهيئات والأشكال والصور المدركة بالبصر، وخص الخُلُق بالقوى والسجايا المدركة بالبصيرة.¹

بينما من يطالع قواميس اللغة الإنجليزية يجد بأن الأخلاقيات (Ethics) تعني مجموعة من السلوكيات والآداب والقيم التي تحكم الفرد أو الجماعة (Longman dictionary).

ب . معنى الأخلاق في الاصطلاح:

عرّف الجرجاني الخلق بأنه: (عبارة عن هيئة للنفس راسخة تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية، فإن كان الصادر عنها الأفعال الحسنة كانت الهيئة خلقاً حسناً، وإن كان الصادر منها الأفعال القبيحة سميت الهيئة التي هي مصدر ذلك خلقاً سيئاً.²

¹ - السكارنة بلال خلف 'اخلاقيات العمل و اثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال' دراسة ميدانية على شركة

الاتصالات الاردنية' مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية 2012 ص 379

² - موقع الالكتروني; <https://www.facebook.com/NouranAlQuranwAlsona/posts/491768237606164/>

عرفها عبد الكريم زيدان بقوله " ويمكننا تعريف الأخلاق "بأنها مجموعة من المعاني والصفات المستقرة في النفس وفي ضوئها، و ميزانها يحسن الفعل في نظر الإنسان أو يقبح ، ومن ثم يقدم عليه أو يحجم عنه" . ولا يخفى أن هذا التعريف هو نفسه تعريف الغزالي مع إضافات الغير خافية وتكمن إضافته الحسنة بأن المعاني والصفات المستقرة في النفس هي الضابط للإقدام والإحجام عن الفعل بحسب حسنه وقبحه.³

ج . معنى الأخلاق في الأدب الإداري:

هناك تعريفات عديدة لمفهوم أخلاقيات المهنة يغلب عليها جوهر واحد و ان اختلفت ألفاظها، ومن هذه التعريفات القول "بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ أو ما هو صواب في موقف معين" .

ويعرفها (بليسي) بأنها مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة ما حول ما هو حق وعدل في نظره وما يعتبرونه أساسا لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضا وبين المقاطعة والعقوبات المادية.⁴

ويعرفها (Boyer) بأنها "مجموعة المبادئ أو 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 الجهات الفاعلة أو على المنظمة عموما .

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج أن أخلاقيات المهنة هي:⁵

1 - مجموعة من القواعد والسلوكيات والمدونات التي تفرضها ثقافة المنظمة.

³-موقع الالكتروني <https://al-maktaba.org/book/22615/74>

⁴- ياغي محمد عبد الفتاح 'الاخلاقيات في الادارة' دار وائل للنشر ' طبعة الثانية ' 2012 ' ص7

⁵- سليمان بن سلمان بن خليل الرومي 'درجة التزام المشرفين التربويين في محافظات غزة باخلاقيات المهنة 'رسالة ماجستير 'غزة'

- 2 - يجب أن تتجلى أخلاقيات المهنة في تصرفات وسلوكيات كل فرد سواء تجاه المؤسسة أو المجتمع.
- 3 - يجب على أفراد المنظمة تبني و إحترام هذه الأخلاقيات.
- 4- تعتبر أخلاقيات المهنة من محددات نظرة المجتمع والمنظمة للفرد أثناء العمل، فإما تشعره بالرضا و اما تشعره بالاستياء .

ثانياً: أهمية أخلاقيات المهنة:

تعد أخلاقيات المهنة من الموضوعات التي نالت وسوف تتال اهتمام الكثير من الأكاديميين والممارسين في مختلف دول العالم رغم قلة ما كتب عنها، ويرجع ذلك إلى ما أشارت إليه الدراسات والبحوث حول وجود حالات من الرشوة والتزوير والاختلاس، وتعارض المصالح وغيرها من أساليب استغلال الوظيفة في تحقيق أهداف و أغراض شخصية.

وتعطي أخلاقيات المهنة أهمية كبيرة على عدة مستويات نذكر منها أهميتها على مستوى الفرد والمجتمع والعمل.

أ. أهمية أخلاقيات المهنة على مستوى الفرد:⁶

الفرد في الواقع أينما وجد لا بد من صياغة سلوكه وتصرفاته في إطار معين محدد يتفق مع تلك المبادئ والقي التي يؤمن بها بقية أفراد المجتمع، لذا ظهرت الحاجة لوجود أنماط سلوكية يقرها المجتمع لتكون المبرر لكل التصرفات والأفعال التي يقوم بها الأفراد.

ويلخص السكارنة أهمية أخلاقيات المهنة على الفرد بالنقاط التالية:

- 1 -تساعد الفرد في بناء حياته وتشكيل شخصيته المهنية .
- 2 - المعيار الذي يحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهاته.

⁶-سكارنة ' مرجع سابق 'ص 19

- 3- تمثل أحكاما معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، وتحدد ما إذا كانت ايجابية مرغوبة أو سلبية غير المرغوبة.
- 4- تعمل على وقاية الفرد من الانحراف وتدعم ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد.
- 5- تلعب دورا رئيسا في اتخاذ القرارات عند الأفراد ، كما أن لها دور في حل الخلافات، و النزاعات القائمة بين الأفراد.

ب. أهمية أخلاق المهنة على مستوى العمل:

تبرز أهمية أخلاق المهنة على مستوى العمل بحصول الفوائد التالية :

- 1-تعمل على ضبط سلوك الموظف التي يجب أن يتحلى بها أثناء أداءه لعمله وللمهام المكلف بها، وضمان تصرفه في الشؤون العامة بشكل موضوعي ونزيه.
- 2-تساعد في فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الثواب والعقاب كإحدى الوسائل الناجحة لتقادي السلوكيات غير الأخلاقية أو المحظورة.
- 3-إن أخلاقيات المهنة التي يسترشد بها جميع العاملين تؤدي إلى التجانس، والوحدة والتوافق الأخلاقي لجميع العاملين.
- 4-التخلص من الطابع التسلطي التي تمارسه إدارة ما على موظفيها.
- 5-تمكن المراجعين من معرفة حقوق الموظف، وواجباته أثناء أدائه لوظيفته عند تقديم الخدمات له ، مما يمكنه من تقدي الشكوى والمراجعة عند وجود انحراف أو تجاوز عن السلوك الأخلاقي المتعارف عليه.
- 6- تسهل عملية صنع القرار، وتحقق احترام لكل الأطراف سواء من داخل أو من خارج المؤسسة.⁷

7-الغالبى طاهر محسن منصور' العامري صالح مهدي محسن' المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال' دار وائل للنشر' عمان' 2005' ص 137

ثالثا اهداف اخلاقيات المهنة :⁸

تكمن اخلاقيات المهنة في مجموعة من الاهداف الضرورية و اللازمة نذكر اهمها ما يلي:

- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب ان يتحلى به المؤتمنون على مصالح الدولة.
- فهم الوجبات المهنية و التذكير بنظام الجزاءات الايجابية و السلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحظورة.
- ضما التوازن الاحكام الاخلاقية و ضرورة المحافظة على حريات و حقوق الموظفين و العاملين.
- ازالة طابع التسلطي الذي يمكن ان تتصف به الادارة.

رابعا: مصادر أخلاقيات المهنة.

إن الأخلاق هي تراكمات تربويه تبدأ من النفس مرورا بجميع المراحل التي تمر بها في مساراتها المختلفة، وتنتهي بالعقيدة التي يختارها الفرد لنفسه كمبدأ حياة، وحتى وصوله إلى الوظيفة العامة وما تفرضه عليه، وبالتالي ما تتنازعه فيها من قوى جذب مختلفة نحو سلوك معين دون الآخر .

ولذلك يمكن تقسي مصادر أخلاقيات المهنة بما يلي:

1-المصدر الديني:

يشكل المصدر الديني أهم مصادر الأخلاق، وذلك لأنه لا تخلُ أي ديانة سواء كانت سماوية أو غير السماوية من الحث على مكارم الأخلاق والقيم الحميدة والفضائل بحيث يشكل الدين وسيلة من وسائل لضبط الاجتماعي في كافة المجتمعات البشرية. وتختلف

⁸- مقدم سعيد'اخلاقيات الوظيفة العمومية' دار الامة للنشر ' الجزائر' ط2' 1997 ' ص 92

الديانات من حيث درجة التركيز على علاقة الفرد بالخالق وعلاقة الفرد بالآخر في داخل المجتمع المعني.⁹

ويمتاز الدين الإسلامي بمصدره الكتاب والسنة بأنه يشكل نظام حياة متكامل، فنظم علاقة الفرد بخالقه وعلاقته بالأفراد الآخرين في مجتمعه، وقدم قواعد سلوكية ترشد إلى الصالح وتحد من السيئ من الأعمال بعكس الديانات الأخرى التي اقتصر دورها على تنظيم علاقة الفرد بالخالق وتنظيم محدود لعلاقات الفرد بغيره في المجتمع.

2-المصدر الاجتماعي:

المقصود بهذا المصدر هو قيم المجتمع الذي يعمل فيه الشخص في مهنة معينة وعاداته وتقاليد،ومعاييره وقوانينه فهذه لا بد أن تنعكس بشكل أو بآخر على تعاملاته المهنية المختلفة فالفرد عندما ينخرط في مهنة معينة لا ينعزل عن مجتمعه ولا يستطيع أن يقفز عن الأنماط السلوكية للآخرين ومعاييره فهو من جهة نشأ على هذه الأنماط والمعايير ولا يستطيع أن يتحرر منها كلها، كما أن الآخرين الذين يتعاملون معه في ميدان مهنته نشئوا في ظل الثقافة الاجتماعية نفسها التي نشأ فيها.¹⁰

وبشكل عام تتباين المجتمعات الإنسانية في نوع ثقافتها، و اعطائها أولويات لقيم معينة دون الأخرى، ففي بعض المجتمعات نجد أن الثقافة السائدة هي ثقافة منفتحة تقبل الجديد وتتجسد فيها سمات التسامح، والرغبة في التعاون، وقبول الرأي الآخر، ويكون الأمر المهم هنا هو تجسيد صيغة الموضوعية في التعامل والعمل وعدم التطرف.

إن المجتمع الذي تسوده القيم والمبادئ المتناغمة لا بد وأن ينقلها إلى أفراد، وبالتالي تنعكس عليه في سلوكياته المهنية والوظيفية، فإذا كانت هذه القيم تضع حدا للانحرافات الأخلاقية فإنها ستجعل الأفراد يحرصون على الالتزام بها وعدم مخالفتها أو تجاهلها، لأنها بهذه الحصانة تعتبر أقوى منه.

⁹- الطروانة تحسن احمد 'الفلسفة الاخلاقية و علم القيادة و تطبيقها في قيادة الفرق العمل الامنية' مكتبة ملك فهد للنشر 'الرياض

'ط' 1' 2012' ص 34

¹⁰- طروانة تحسن احمد مرجع سابق 'ص' 35

3-المصدر السياسي:

يقصد به النظام الذي يسير المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على أخلاقيات الأفراد ، فإذا كان النظام السياسي ديمقراطيا مثلا يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي الآخر فلا شك أنه سيؤثر على قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، و اذا كان النظام ديكتاتوريا فاسدا لا يتورع عن النهب ويشجع القيم البالية فلا شك بأن تأثيره سيكون سلبيا على توجهات الأفراد في كل مؤسسة.

4-المصدر الاقتصادي:

ويعني مجمل الظروف والأوضاع الاقتصادية التي يعمل في ظلها الفرد، فإذا كان هذا الفرد يعيش في وضع اقتصادي معقول يمكنه من أن يعيش بكرامة مع أفراد أسرته فإنه من السهل أن نتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزاما أكيدا والعكس إذا وضعه لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته و مجتمعه، فيتوقع منه الانحراف والغش والاستغلال للوظيفة، ولعل أهمية هذا البعد الاقتصادي قد تضاعفت بشكل كبير في هذه الفترة من التاريخ حيث تطرح التكنولوجيا في كل يوم من المغريات، وحيث تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس.¹¹

خامسا : أبعاد أخلاقيات المهنة :

هناك مجموعة من الأبعاد أخلاقيات مهنة و نذكر أهم الأبعاد:

1. نحو الزملاء: يجب ان تكون العلاقة القائمة بين العامل و زملائه مختلف تخصصاتهم و التعامل معهم و الاحترام و يجب على العامل الموظف ان يحسن التصرف مع زملائه و معاملتهم كما يجب عليه أيضا أن يتجنب النقد المباشر لزميله أمام الزبائن.

¹¹ - اسامة محمد خليل الزيناتي ' دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية ' رسالة ماجستير ' غزة ص81

2. نحو المرؤوسين: ان قيادة الإدارة الناجحة باستطاعتها بناء إدارة قائمة على أساسها. فالرئيس له دور كبير و كل المسؤولية تقع على عاتقه و على الفرد العامل احترامه و تقديره و كذا الالتزام بالجانب الوظيفي فقط.
3. نحو المجتمع: الأخلاقيات عبارة عن قيم و أعراف و عادات و تقاليد متعارف بها لدى المجتمع.
4. نحو المهنة: يجب أن يلتزم الموظف بأخلاقيات المهنة, ويسعى إلى تقديم الأفضل الى مهنته. التي يشتغل بها و إعطاء صورة لها و محاولة تحسينها , ومن أهم أخلاقيات المهنة التي يجب للالتزامها و متمثلة في العمل المتواصل و المتقاني و إصلاح المتخاذلين و تشجيع المتفوقين و المتميزين منهم.¹²

سادسا: مبادئ أخلاقيات المهنة .¹³

تنطبق مبادئ اخلاقيات المهنة الواردة فيما يلي على من يقدم خدمات التدقيق الداخلي سواء من الأفراد أو المؤسسات.

1. الاستقامة:

استقامة المدققين الداخليين من شأنها إرساء دعائم الثقة وهذا ما يشكل الأساس للاعتماد على آرائهم و أحكامهم .

2. الموضوعية :

يجب على المدققين الداخليين مراعاة أرفع مستويات الموضوعية في جمع وتقييم و تبليغ المعلومات المتعلقة بالنشاط أو العمل الذي يكونون بصدد فحصه . ويجب على المدققين الداخليين مراعاة التقييم المتوازن لكل الظروف ذات الصلة، و كذلك مراعاة ألا يتأثروا في تكوينهم لآرائهم أو أحكامهم بمصالحهم الشخصية أو بآراء أو تأثيرات الآخرين.

¹²- خالد الجريسي ' اخلاقيات العمل ' دار وائل للنشر 'عمان،الاردن' طبعة الاولى ' 2012 ' ص 5- 6

¹³-موقع الالكتروني <http://www.auditarabia.com/page.php?id=70>

3. السرية :

على المدققين الداخليين أن يحترموا قيمة وملكية المعلومات التي يتلقونها أو يطلعون عليها، وعليهم ألا يفصحوا عن تلك المعلومات بدون الحصول على الاذن او التفويض المناسب اللازم وذلك ما لم يكون هناك التزام قانوني او مهني بالإفصاح عن تلك المعلومات

4. الكفاءة :

على المدققين الداخليين ان يستخدموا المعرفة و المهارات و الخبرات اللازمة في اداء خدمات التدقيق الداخلي.

سابعا: عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة¹⁴

لعل أكبر التحديات التي تواجه المنظمات بشكل عام ، في الإعداد الأخلاقي لموظفيها، هي كيفية التعامل مع كثير من الأخلاق السلبية، كالفساد الإداري، وعدم تكريس الجهود للقيام بمسؤوليات الوظيفة، وسوء استخدام السلطة وغيرها من الظواهر السلبية.

وتتمثل العقبات التي تواجه أخلاقيات المهنة فيما يلي:

1. عدم تطبيق العقوبات :

إن التساهل في التجاوزات الأخلاقية، وعدم تطبيق النظام المتبع في إنزال العقوبة على المخالف يؤدي إلى تهاون كبير في الالتزام بأخلاقيات المهنة، وتكرار الانحرافات السلوكية، نتيجة عدم وجود رادع يقوم بحمايتها والحد من تجاوزها.

2. غياب القدوة الحسنة:

في عصر نفتقد فيه إلى الكثير من القيم ، لا يختلف اثنان على أن للقدوة الحسنة أثرا كبيرا في تربية الأفراد والجماعات ودور مهم في بناء المجتمعات. وغياب القدوة الحسنة من قبل

¹⁴- سكارنة ' مرجع سابق ' ص 67 - 68

الإدارة يترك المجال مفتوحاً أمام الموظفين لاختلاق الذرائع حول عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة، لعدم وجود نموذج من الإدارة العليا يلتزم بأخلاقيات المهنة ويدعو للحفاظ عليها.

3. ضعف الحس الديني والوطني :

عند غياب شعور الموظف بقيمة العمل الذي يقو به، ودوره الكبير في التقرب إلى الله "سبحانه و تعالى " به ونيل مرضاته بالالتزام بأخلاقياته، وما له من أثر في تنمية وتطور المجتمع، فإنه ذلك سيحول دونه ودون التطبيق والالتزام بأخلاقيات المهنة.

4. اضطراب العلاقة بين الإدارة والعاملين :

من الأمور المعلومة أن الثقة بين العاملين، والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل. فالموظف الذي يعلم أن إدارة المنظمة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتفانى في عمله، ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المؤسسة لا توفي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمراً غير محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة، لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل و الوفاء و الرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزه على العمل ويوفر كثيراً من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والتقاوض¹⁵.

ثامناً: وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:¹⁶

إن إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص، ولكن إدارة المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعاته الشخصية، بل هي بحاجة، لأن تلتزمه بذلك كجزء من متطلبات العمل. وفيما يلي مجموعة من الوسائل التي تساهم في ترسيخ أخلاقيات المهنة لدى العاملين:

¹⁵- بلال خلف سكارنة 'أخلاقيات العمل' دار المسيرة للنشر 'الأردن' طبعة ثانية '2009 ص 67

¹⁶- https://uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures/14/14_2020_01_19!10_02_03_PM.pdf

1. تنمية الرقابة الذاتية:

من أهم وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة هو استحضار الموظف رقابة الله "عز وجل" قبل رقابة المدير أو المنظمة، فهو يراعي مصلحة المؤسسة ويسعى لتحقيق أهدافها دون تفضيل مصلحته الشخصية عليها

تعتبر الرقابة في علم الإدارة إحدى عناصر العملية الإدارية لتكتمل بها السلسلة الإدارية وهي العنصر الأخير والذي يحتوي كل ما يسبقه من عناصر (تخطيط..تنظيم..توجيه..رقابة) والتي من خلالها نتمكن من استكشاف نقاط الضعف والقوة بالأداء في العمل وكذلك استكشاف الأخطاء للسيطرة عليها وترميمها قبل وقوعها. 17

هذه الرقابة تمنع من الخيانة، وتعين على الأمانة، لذا فهي من المقومات المتفق عليها في العالم، و لتنمية الرقابة الذاتية وسائل: كتقوية الإيمان بالله والتقوى، وتعزيز الحس الوطني، وتحمل المسؤولية، و الإقناع بأهمية الوظيفة، وأدائها بشكل صحي.

2. وضع نظام دقيق يمنع الاجتهاد الفردي :

إن عدم وضوح النظام قد يؤدي إلى طرق غير سليمة في فهمه وبالتالي حصول بعض الممارسات غير الأخلاقية نتيجة هذا الفهم الخاطئ.

ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف على المنظمة توعية الموظفين وخاصة الجدد بخصوص نظام أخلاقيات المهنة المعتمد في المنظمة، ويمكنها أيضا تجهيز كتيب يحتوى على أنظمة وقوانين المنظمة بالإضافة إلى مدونة السلوك المعمول بها داخل المنظمة، وتخصيص أقسام خاصة داخل المنظمة تعنى بأخلاقيات المهنة وتوضيح الحالات الغامضة ومعالجة الانحرافات و التجاوزات لدى الموظفين.

3. القدوة الحسنة :

17- دور الرقابة الذاتية على زيادة انتاجية العاملين وتحسين الاداء في المؤسسات من وجهة نظر ادارية "بقلم جميل خاطر" موقع الالكتروني <https://pulpit.alwatanvoice.com/content/print/420159.html>

أوضح ما يقال في هذه الصفة هو قوله سبحانه وتعالى: { لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا } (الأحزاب: آية 21)، فالقدوة من أهم الوسائل في التأثير على الآخرين، ورسم العلاقات فيما بينهم واما أن تكون قدوة حسنة أو سيئة¹⁸.

ويجب على الإدارة العليا وعلى من يساهم في اعتماد نظام أخلاقيات المهنة من باب أولى الالتزام بهذه الأخلاقيات حتى لا يكون حجة وسبب في عدم التزام الموظفين بها.

وقد قال الخليفة الأول للمسلمين أبو بكر الصديق "وليت عليكم ولست بخيركم، فإن أحسنت فأعينوني، و إن أسأت فقوموني".

4. تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة :

لابد للموظف أن يقتنع بأن وظيفته عبادة يتقرب بها إلى الله إن أحسن تأديتها و راعى فيها الحقوق و الواجبات والأخلاقيات، كما عليه أن يقتنع أيضا أنها تساهم في تحقيق التنمية المجتمعية والوطنية وتساهم في تحسين ظروف الفرد والمجتمع والدولة، عندها سيقوي هذا من التزامه بأخلاقيات المهنة¹⁹.

5. إيجاد أدوات الضبط الإداري :

في كل نظام يتم تصميمه يجب أن يحتوى على الأجهزة والوسائل الرقابية التي تضمن سير هذا النظام بالشكل المطلوب والمخطط له، لذلك عند اعتماد نظام أخلاقيات المهنة في أي منظمة عليها أن تراجع وتراقب تطبيق هذا النظام ، وتحاسب كل من يخالفه ويتعدى عليه.

ومن الوسائل التي تساعد على فاعلية الإعداد الأخلاقي وتظهر جوانب النقص فيه، إنشاء جهاز إداري مستقل يكون مسئولاً عن وظائف الرقابة الإدارية، مع متابعة تصرفات وسلوك الموظفين، و من الوسائل أيضا إعادة النظر بإجراءات الضبط الوظيفي والعقوبات وتنفيذ إجراءات رادعة بحق المخالفين و المسيئين في النظام الإداري الأخلاقي.²⁰

¹⁸ - قرآن الكريم ' سورة الاحزاب ' الاية 21

¹⁹ - مسفر بن علي القحطاني ' دورة اخلاقيات العمل ' جامعة الميك فهد للبيترول و المعادن ' 2008 ص 17

²⁰ - العمر فؤاد عبد الله ' اخلاق العمل و سلوك العاملين ' في الخدمة العامة و الرقابة عليها من منظور الاسلامي .

6. التقييم المستمر للموظفين :

تساهم عملية التقييم في كشف الانحرافات أولاً بأول ومعرفة نقاط القوة والضعف في تطبيق الموظفين لأخلاقيات المهنة، حتى تسهل معالجتها وتعديلها. وتساهم عملية التقييم في التطوير عندما يعلم الموظف أن من يطور نفسه يقيم تقيماً صحيحاً ، وينال مكافئة على ذلك، والتقييم يعين المسئول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاته ومواطن إبداعه.²¹

طبعة الاولى 'مكتبة ملك فهد اثناء النشر' جدة ' 1999 ص 86
21- سكارنة بلال خلف 'اخلاقيات العمل' دار المسيرة للنشر و التوزيع ' طبعة الثانية ' عمان 2009 ' ص 67

ملخص الفصل:

نستنتج من هذا الفصل ان الأخلاق في عمومياتها هي تلك الأفعال أو السلوك الصحيح التي يقوم بها الفرد خلال مسيرته الحياتية و العملية، و الأخلاق كما هو معروف لا تتحصر في المجتمع م او وسط ما و فئة ما بل تعددت بتعدد المجتمعات و المهام و الأنشطة أخلاق المهنة لأخلاق كما لاحظنا مما سبق انها شملت مجال العمل أيضا و هذا إن دل على شيء فهو يدل على العظمة درجتها و أهمية ضرورتها بالحياة و لنؤكد ذلك سوف نستدل بقول الحبيب المصطفى صلى الله عليه و سلم إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق " كما قال احد خبراء لإدارة تحت عنوان قبل القانون تأتي الأخلاق " فالعامل الذي يلتزم بالأخلاق مهنته يساهم بطريقة او بأخرى في دفع عجلة نمو المؤسسة و ذلك من خلال أدائه الجيد الذي كان نتيجة أخلاق سامية كالأمانة و الإتيان و الالتزام.... الخ

فان تعزيز ثقافة المنظمة للأخلاق يرسخ الثقة المتبادلة و يرفع الروح المعنوية و يقلل الحاجة إلى رقيب أو حسيب بحيث يجب على المؤسسات ان تتخطى الالتزام بالقوانين إلى التزام بالسلوك و القوة.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد

لأقى موضوع الأداء الوظيفي اهتمام الباحثين والدارسين الذين تناولوه من زوايا متعددة، بسبب الأهمية الكبيرة التي يحضها الأداء الوظيفي لدى أي منظمة، فهو يعتبر من أهم عوامل تقدم المؤسسات ونجاحها.

فقد تعددت التقارير عن منظمات تسعى لتحسين أدائها ورفعها إلى أعلى المستويات، من خلال العديد الأساليب منها: محاولتها إشراك العاملين فيها بوضع السياسات، والتركيز على أسلوب فريق العمل، و تشجيع العاملين بالحوافز للجهود الفردية والجماعية المميزة، وكثير من الأساليب الأخرى التي كان الهدف منها رفع مستوى الأداء الوظيفي لديها.

إن تميز الأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة أهلية كانت أو حكومية باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، لأن المنظمة تكون أكثر استقرار وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين بها متميزا.

أولاً : مفهوم الأداء الوظيفي

يعد مفهوم الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام ، فهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصراً محورياً لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه.¹

وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء فقد عرفه Haynes بأنه: "الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال".

وعرف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الأداء بأنه: "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب".²

كما يُعرف الأداء الوظيفي بأنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعمله وملاحظة سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحه ، ومستوى كفاءته في القيام بأعماله الحالية وأيضاً للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر ، أو ترقية لوظيفة أخرى.³

ويلقى (Thomas Gilbert) الضوء على مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، وذلك أن السلوك هو ما يقو به الأفراد من أنشطة في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو إنتاج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز ، أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا .⁴

¹- ناصر، حسن محمود الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين رسالة ماجستير . 2010 ص 52

²- احمد زكي بدوي 'معجم مصطلحات الادارية الاجتماعية' مكتبة بيروت ' لبنان طبعة الاولى 1978 ص 139

³- النميان، عبد الله عبد الرحمن. الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية؛ رسالة ماجستير 2010 ص52

⁴- العطوي عواد محمد ، اخلاقيات العمل و دورها في تحقيق كفاءة الاداء رسالة ماجستير جامعة نايف للعلوم الامنية السعودية ص

ويتضح مما سبق كما أسلفنا تعدد تعريفات الأداء، فمنه من يرى أنه سلوك، ومنه من يرى أنه حصيلة جهد، ومنه من يرى أنه إنجاز عمل، وهذا ناتج عن تعدد الدراسات والأبحاث في هذا المجال.

ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي

إنه هناك مجموع من العناصر أو المكونات الأساسية للأداء وبدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال، وذلك لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد اتجه الباحثون للتعرف إلى عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم، وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للمنظمات.

إن الأداء الفعال لأي موظف يعني تحقيق نتائج معينة يتطلبها ذلك العمل، من خلال قيام الموظف بأعمال ومهام معينة تتفق و سياسات و اجراءات وظروف بيئة التنظيم الذي يعمل في هذا الموظف، إن الأداء الفعال لأي موظف هو محصلة تفاعل عوامل كثيرة أبرزها ما يلي: ⁵.

➤ "كفاية الموظف": ويقصد بها معلوماته ومهاراته و اتجاهاته وقيمه، فكفايات الموظف هي خصائص أساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف.

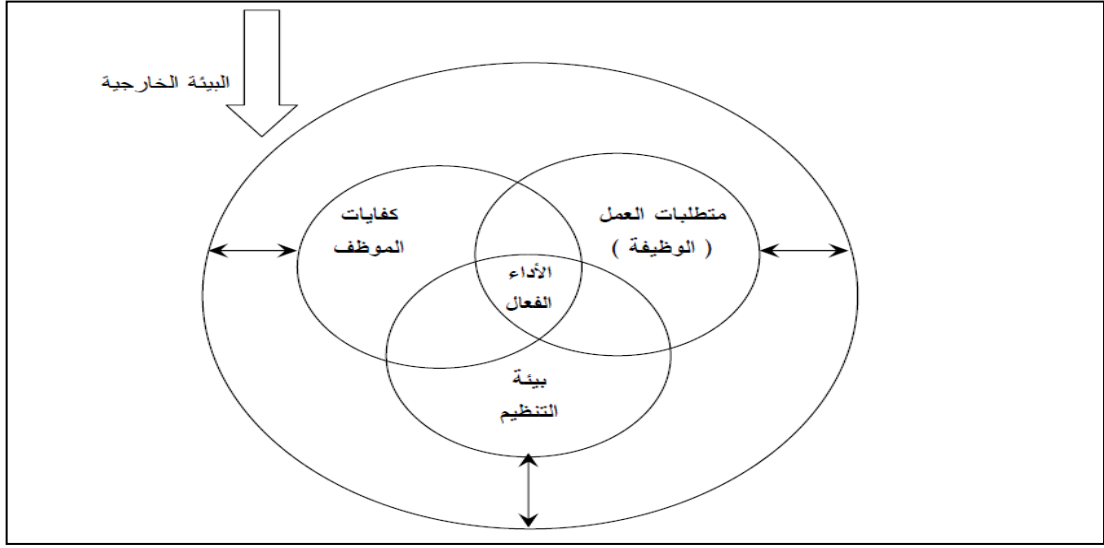
➤ "متطلبات الوظيفة": و يقصد بها المهام أو المسؤوليات أو الأدوار التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

➤ "بيئة التنظيم": تتكون من عوامل داخلية و عوامل خارجية ومن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف أهداف التنظيم و هيكله و الإجراءات المستخدمة فيه و موارده و مركزا الإستراتيجي، ومن العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم العوامل الاجتماعية و الاقتصادية و التكنولوجية و الحضارية و السياسية و القانونية.⁶

و الشكل التالي يوضح التداخل بين العوامل السابقة الذي ينتج أداء فعالاً:

⁵- درة عبد البارى ابراهيم⁵ و الصباغ زهير نعيم 'ادارة الموارد البشرية في قرن الحادي والعشرين' دار وائل للنشر 'الاردن' الطبعة الاولى، ص304

⁶- محمد مرسي زهير الصباغ 'ادارة الاداء معهد الادارة العامة، الرياض، 1988



شكل رقم (1) : نموذج الأداء الفعال⁷

وبالإضافة إلى ما سبق من العناصر فإن هناك عناصر إضافية أخرى للأداء تتمثل في التالي:

- 1- **كمية العمل المنجز** : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- 2- **المثابرة والثوق**: وتشمل الجدية و التفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية في إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، و مدى حاجة هذا الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.
- 3- **نوعية العمل**: تتمثل في مدة ما يدركه الموظف عن ما يقوم به من عمل، وما يمتلكه من رغبة و مهارات فنية و براعة و قدرة على التنظيم، و تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

⁷- درة و الصباغ مرجع سابق ص 305

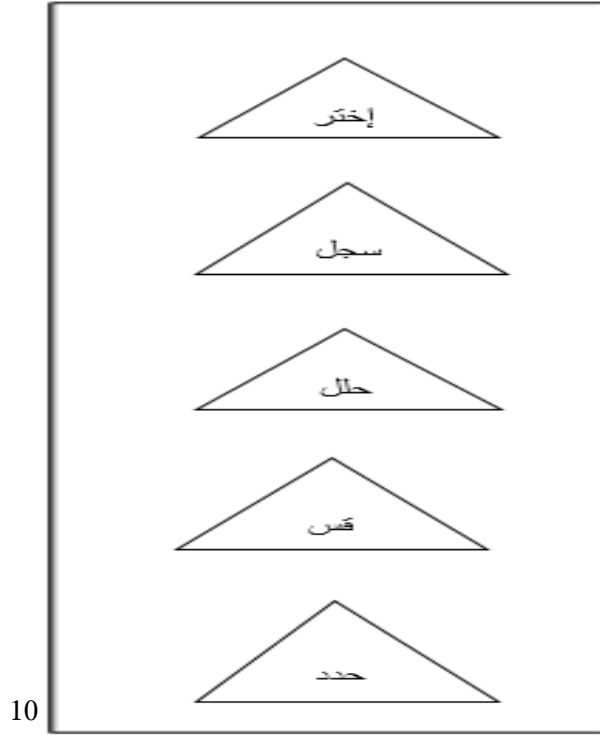
ثالثا : معدلات الأداء الوظيفي⁸

إن تقييم الأداء أو الحكم عليه يتطلب وصف معدلات الأداء، و قد يعتبر معدل الأداء هدفاً أو أداة تخطيطية أو قد يعكس خطة أو إجراء يستخدم لأداء نشاط معين، كما أن تقدير معدلات الأداء يختلف من مجتمع لآخر و من منظمة لأخرى و ذلك حسب العادات و التقاليد السائدة، و الظروف البيئية المحيطة بالمنظمة.⁹

وتكمن أهمية معدلات الأداء الوظيفي في أنها تحقق الأهداف التالية :

- 1-وضع مواصفات محددة للعمليات، و أوجه النشاط قبل البدء في العملية الإنتاجية من أجل قياس المنتج النهائي والحكم على مدى جودته.
 - 2-توضيح مستوى الأداء المطلوب أو المرغوب فيه من خلال توفير مؤشرات قابلة للقياس مثل(السرعة،و الدقة،و الاقتصاد،و الكفاءة).
 - 3-المعاونة على قياس الأداء الفعلي للعاملين .
 - 4-توفير الفهم المتبادل بين الرؤساء،و المرؤوسين، لأن تصرفات الجميع تحكمها معايير محددة مسبقا .
 - 5-توفير الأسس السليمة لمعالجة المشكلات أو الانحرافات التي تعيق فعالية الأداء.
- وتتم هذه العملية كما من خلال هذه خطوات التي يوضحها الشكل:

⁸- شامي صليحة ' المناخ التنظيمي و تأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين 'مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية بومرداس ص



الشكل رقم (2) خطوات فعالية الأداء

- **الاختيار:** اختيار أنسب الأعمال لقياسها، فقد يكون موضوعا لأداء عملا جديد لم يسبق قياسه، أو تغيير بطريقة أداء العمل تتطلب تحديد زمن نمطي جديد أو شكاوى العاملين من ضيق الوقت المسموح به لأداء عمل معين، أو غيه من الأسباب.
- **التسجيل:** وهذه الخطوة تركز على تسجيل الحقائق والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل و الأساليب وعناصر النشاط و تتضمن هذه المرحلة توصيف العمل وتقسيمه إلى عناصر تمثل الأداء الظاهر في النشاط المحدد.
- **التحليل لانتقادي :** وهذه الخطوة تركز على اختبار البيانات المسجلة انتقاديا للتأكد من استغلال الوسيلة و الحركات الأكثر فاعلية، و عزل العناصر المرئية التي لا تساعد على الإنتاج.

¹⁰- زويلف مهدي حسن 'ادارة الافراد من منظور الكمي و العلاقات الانسانية' دار مجدلوي للنشر و التوزيع ' عمان 'ص 288

● **القياس:** وتختص هذه الخطوة بقياس كمية العمل - المستغلة بكل عنصر، و

مصطلحات الوقت وباستعمال الأسلوب الفني المناسب لقياس العمل.

● **التحديد:** وتتم هذه الخطوة بتحديد سلسلة النشاطات تحديدا دقيقا، و تحديد طريقة

التشغيل التي حدد لها الوقت، و تحديد الوقت القياسي للنشاط والأساليب المعينة.¹¹

رابعا - محددات الأداء الوظيفي :

لتحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، فإن الأمر يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى و ماهية التفاعل بينها، ونظر التعدد هذه العوامل و صعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، و اختلاف نتائج الدراسات السابقة، فإن الباحثين يواجهون صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء.¹²

يرى مجموعة من الباحثين أن هذه الصعوبة في تحديد العوامل التي تحكم الأداء ترجع للأسباب التالية:¹³

- 1- محددات أداء فئة ليست هي محددات أداء فئة أخرى .
 - 2- محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة ليست بالضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى.
 - 3- العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو إيجابي في تحديد محددات الأداء.
- إن الأداء لا يتحدد من خلال توافر أو عدم توافر بعض المحددات، و إنما هي نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسية على النحو التالي:¹⁴

¹¹- صلاح الدين عبد الباقي 'الاتجاهات الحديثة: ادارة الموارد البشرية' دار الجامعة الجديدة 'الاسكندرية 2008

¹²- مرجع سابق, <https://hrdiscussion.com/hr83271.html>

¹³- رواية حسن ' لدلرة الموارد البشرية : رؤية المستقبلية ' دار الجامعية ' الاسكندرية ' 2003 ص 210

¹⁴- رواية حسن مرجع سابق ص 210

1. **الدافعية الفردية:** وتعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه و إقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.
2. **مناخ العمل:** إن بيئة العمل تتكون من جزأين هما: البيئة الداخلية للمنظمة، و البيئة الخارجية المحيطة بها، بالنسبة للبيئة الداخلية فهي تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها، أما البيئة الخارجية نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات، وهي البيئة العالمية، والإقليمية، والمحلية، كل هذه البيئات لها تأثيرها على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة، لذلك لابد من متابعة عناصر البيئة و التغيرات التي قد تحدث و مدى تأثيرها على المنظمة .
3. **القدرة على أداء العمل:** و هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها بالتعليم والتدريب، و اكتساب الخبرات و المهارات و المعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل.

خامسا - العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي: ¹⁵

يصعب تحديد كافة العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي، لأنه مجال واسع متشعب الأبعاد، ولأن تلك العوامل متعددة يخضع بعضها لسيطرة الموظف بينما بعضها الآخر يخرج عن سيطرته،

كما يرى بعض الباحثين تلك الصعوبة إلى نقص في فهم طبيعة التفاعل بين محددات الأداء الوظيفي. ¹⁶

وقد نكر درة والصبغ مجموعة من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي أهمها:

1-عوامل إدارية تنظيمية مثل :

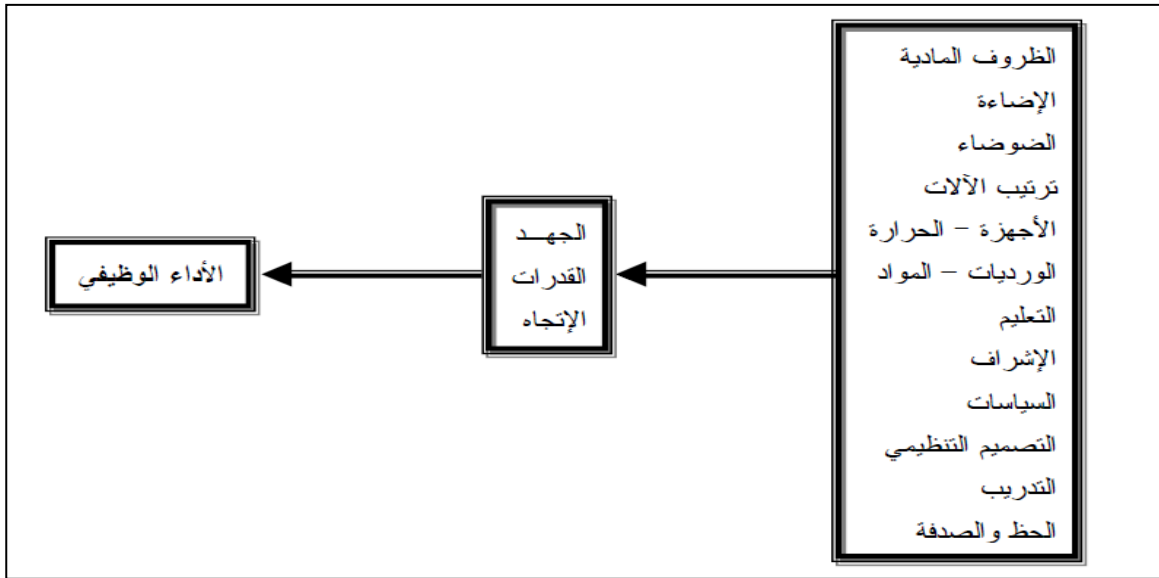
- عدم توفر مناخ يساعد على العمل و الإنتاجية في المؤسسة .

¹⁵ - الربيق محمد بن ابراهيم ' العوامل المؤثرة في فاعلية الاداء الوظيفي للقيادات الامنية 'رسالة ماجستير غير منشورة 'جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ' الرياض ص 46 .

¹⁶ - <https://www.facebook.com/EdaraElmWFan/photos/1348656941852060/>

- صراع بين الموظف و بين رئيسه أو بين الموظف و زملائه .
- عدم تحديد مهام الوظيفة تحديدا دقيقا .
- الإشراف السيئ .
- النقص في التدريب .
- عدم تحديد واجبات الموظف.
- نقص في الموارد المادية أو تأخر وصوله .

ويوضح شكل رقم(3)العوامل المذكورة و تأثيرها على الأداء الوظيفي:



17

الشكل رقم (3) العوامل التنظيمية المؤثرة في الأداء الوظيفي.

2-عوامل بيئية خارجية مثل :

- صراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم و الاتجاهات السائدة في المجتمع .
- الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل .
- تشريعات حكومية .
- سياسات النقابات .

- الاضطراب السياسي .

3- عوامل تتعلق بالموظف مثل :

- نقص في رغبته و دافعيته .
- ضعف في شخصيته أو نقص في قدراتها لعقلية .
- تغيب مستمر عن العمل .
- مشكلات عائلية.

سادسا: أنواع الأداء الوظيفي¹⁸

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته، والذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع، وبما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة واستعمالها كمعايير الشمولية والطبيعة وذلك كمايلي:¹⁹

اولا :حسب معيار المصدر²⁰

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي.

1. الأداء الداخلي :

ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا ممايلي:

أ. **الأداء البشري**: وهو أداء أفراد المؤسسة والذي يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

¹⁸- بوعطيط جلال الدين 'الاتصال التنظيمي و علاقته بالاداء الوظيفي' مذكرة لنيل الشهادة ماجستير في علم النفس عمل و تنظيم جامعة منتوري محمود ' قسنطينة ' ص 76-77
¹⁹- عبد المليك مزهودة ' الاداء بين الكفاءة و الفعالية :مفهوم و تقييم 'مجلة العلوم الانسانية ' العدد الاول ' نوفمبر 2001 'جامعة بسكرة 'ص 89
²⁰- عبد المليك مزهودة ' الاداء بين الكفاءة و الفعالية :مفهوم و تقييم 'مجلة العلوم الانسانية ' العدد الاول ' نوفمبر 2001 'جامعة بسكرة 'ص 89

ب. الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

ج. الأداء المالي: يكمن في فعالية تهيئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة.

2. الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه بل المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة ، التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع وكل هذه المتغيرات تتعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب ، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها

ثانيا :حسب معيار الشمول

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

1. الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون المساهمة من باقي العناصر.

في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو، كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

2. الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.

سابعا: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

يمكن تعريف تقييم الأداء الوظيفي " بأنه عملية قياس سلوكيات الموظفين في محيط العمل، وخصائصهم ذات الصلة بوظائفهم، ونتائج أعمالهم، بشكل منتظم ودوري، وذلك عن طريق شخص أو مجموعة أشخاص، يكونون على دراية مناسبة بأدائهم " .

ويعرف القحطاني تقييم الأداء بأنه " تحليل و تقييم أداء العاملين لعملهم ومسلوكهم فيه وقياس مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء الوظائف الحالية التي يشغلونها وتحملهم لمسؤولياتهم وإمكانية تقلدهم لمناصب و وظائف ذات مستوى أعلى .²¹

ويعرف ديسلر عملية تقييم الأداء " بأنها تقييم الأداء الحالي أو الماضي للفرد بالنسبة لمعدلات أدائه .²²

وتقييم الأداء أيضا " هو إصدار حكم يستند إلى معايير موضوعية عن أداء الموظف خلال فترة زمنية معينة مضت من قبل جهة معينة .

ويعرف الحمود تقييم الأداء بأنه " عملية تُعنى تحديداً بإعطاء قيمة رقمية أو وصفية لأداء موظف ما، وذلك عن طريق مقارنة أداء الموظف الفعلي في فترة معينة بتلك التوقعات المعلنة من قبل الجهاز لأداء الموظف. وتتمثل هذه العملية تطبيقياً بتعبئة نماذج تقييم الأداء الوظيفي ". وكذلك يعرف عملية تقويم الأداء الوظيفي بأنها " عملية شاملة تتضمن عمليات للإصلاح والتطوير الإداري، بدءاً من تحديد المستويات الأدائية المتوقعة وانتهاء بمرحلة تطوير الأداء، متضمنة مرحلة تقييم الأداء التي تعتبر جزئية من عمليات تقييم الأداء .²³

²¹ -القحطاني، سالم؛ العامري، احمد، منهج البحث في العلوم السلوكية. الطبعة الثانية. الرياض1425هـ: مكتبة العبيكان.

²² -ديسلر، جاري. . إدارة الموارد البشرية. الطبعة الثامنة (ترجمة محمد سيد عبد المتعال). دار المريخ للنشر '2009'

الرياض. ص322

²³ - د الحمود، أحمد. تقييم الأداء الوظيفي: الطرق - المعوقات - البدائل. مجلة الإدارة العامة، عدد 2، ص 307-

سابعا - أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

تكمن أهمية تقييم الأداء الوظيفي، متى ما تم تصميمه بطريقة سليمة وتطبيقه بدقة واتساق وموضوعية، في تحقيق فوائد عديدة للفرد والمنظمة منها ما يلي:

1. **تنمية وتطوير أداء الموظفين:** يوفر تقييم الأداء أداة مناسبة للتغذية العكسية للموظفين، تمكنهم من معرفة مستوى أدائهم لأعمالهم، والإلمام بجوانب القوة والضعف فيها. ولمساعدتهم في تصحيح ما قد يكون لديهم من مواطن الضعف، وتعزيز مواطن القوة.
2. **زيادة الإحساس بالمسؤولية:** متى ما أدرك الموظف أن أداءه يخضع للتقييم، وأن نتائج التقييم سيكون لها تأثير مباشر عليه، فإن ذلك يدفعه إلى بذل الجهد اللازم لأداء العمل على الوجه الصحيح، وإلى تحسين مستوى أداءه.
3. **تحقيق الفاعلية التنظيمية:** لتقييم أداء الموظفين دور جوهري في تزويد الجمهور بمستوى عالي من الخدمات العامة. والمنظمات عموما أصبحت تدرك أهمية تقييم الأداء الفاعل في تنفيذ الأهداف الإستراتيجية لها.
4. **توفير التغذية العكسية عن عمليات إدارة الموارد البشرية:** يوفر تقييم الأداء الوظيفي آلية مناسبة لتغذية مرتدة للكشف عن القصور في السياسات والأنشطة المختلفة لإدارة الموارد البشرية، مثل الخلل في عملية الاختيار أو في التخطيط، أو برامج التدريب أو عدم دقة المعلومات المستخدمة في تحليل الأداء أو تصميم الوظائف.
5. **تحسين الاتصالات التنظيمية:** يوفر تقييم الأداء الوظيفي وسيلة لتحسين الاتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين، من حيث شعور الموظفين باهتمام الرؤساء بأدائهم وتقديم المشورة لهم للتغلب على مواطن الضعف في الأداء. وشعورهم بالعدالة متى ما اتصف التقييم بالموضوعية.²⁴

²⁴-رشيد، مازن فارس. إدارة الموارد البشرية. الطبعة الثانية. الرياض: مكتبة العبيكان. 1425هـ ص 743-747

6. الموضوعية في قرارات إدارة الموارد البشرية: يوفر تقييم الأداء الوظيفي البيانات التي يمكن من خلالها اتخاذ قرارات موضوعية فيما يرتبط بشؤون الموظفين، مثل تثبيت الموظفين الجدد، التكليف، التدريب، النقل، الترقية، التأديب، إنهاء الخدمة.

ملخص الفصل:

يتضح مما سبق أن الأداء الوظيفي هو ناتج و محصلة كل الجهود و الأعمال التي يقوم بها الأفراد لتحقيق الهدف المطلوب منهم فكل منظمة تسعى جاهدة إلى جعل أفرادها العاملين يحققون الأداء الوظيفي الفعال, لأنه مقياس النجاح و الفشل بالنسبة للمنظمة .

ومن خلال كل ما تناوله تجدر الإشارة إلى أهمية إبراز قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية و الإنتاجية لأي منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها من خلال أداء أفرادها العالي و الذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالموارد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي و الهام والذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمنظمة .

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

أولاً:البطاقة الفنية حول مستشفى أحميدة بن عجيبة

• التقديم والتعريف بالمستشفى:

1- نبذة تاريخية عن نشأة مستشفى أحميدة بن عجيبة بالأغواط:

يرجع تاريخ مستشفيات المدينة الى وقت ليس بالبعيد لأنه في سنة 1975 اقترحت تسميتها القطاعات الصحية الجديدة ،بعدها كانت تسمى مستشفى المدينة وتعزز هذا سنة 1981 عند صدور المرسوم رقم 242/81 مؤرخ في 06 ذي القعدة 1401 الموافق 05 سبتمبر 1981 يتضمن انشاء القطاعات الصحية و تنظيمها وتصنيفها من الاصناف (ا، ب ،ج) اذ صنف القطاع الصحي بالأغواط :

- مستشفى 240 سرسر .
- مستشفى 120 سرير.
- قطاعات للعلاج الصحي.
- عيادات مراكز لحماية الامومة و الطفولة.

في سنة 1984 تم إنشاء مستشفى (240 سرير) من طرف شركة فرنسية BOUYIG بويغ وتم فتحه سنة 1985 بطاقة تشغيله تقدر ب 757 عاملا منها اطباء وشبه طبيين و اداريين بحيث كان يسمى القطاع الصحي بحيث كانت العيادات وقاعات فحص والعلاج و المراكز الصحية تابعة له إداريا وماليا، وفي سنة 05 جويلية 2000 تم تسميته باسم الشهيد أحميده بن عجيبة.

في سنة 2007 من شهر ماي تم تقسيم القطاعات الصحية الى مؤسسات عمومية استشفائية و العيادات التي كانت تابعة له الى مؤسسات عمومية للصحة الجوارية، وذلك طبقا للمرسوم رقم 140/07 مؤرخ في 02 جمادي الاول عام 1428 الموافق 19 ماي سنة 2007 متضمن انشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي و توضع تحت وصاية الوالي.

ثانيا: مجالات الدراسة:

1- المجال الزمني:

أجريت هذه الدراسة الميدانية تحديد تاريخ 12 فيفري 2020 كان اول نزول لي الي الميدان للدراسة للاستطلاع ثم بعد مدقبتاريخ 18 جوان 2020 ليتم توزيع الاستبيانعلى المبحوثين وتم ملاه من طرفهم ، و تم جمعه بعد مدة زمنية ويرجع السبب الي انتشار جائحة كورونا فيروس كوفيد# 19

2- المجال المكاني:

لقد أجريت هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أحميدة بن عجيلة بمدينة الاغواط

3-المجال البشري:

نقصد بالمجال البشري تحديد مجتمع الدراسة او العينة التي سنجري عليها الدراسة ؛ و من خلال دراستنا هذه دور أخلاقيات المهنة في الارتقاء بأداء الوظيفي .فقد شملت الحدود البشرية على عينة من العمال المؤسسة العمومية الاستشفائية التي تمثلت في 10 الأطباء و 15 إداريو 12 شبه طبي و 23 تمثلت في حراس أعوانالأمن عمال نظافة .

ثالثا: نوع ومنهج الدراسة :

1- نوع الدراسة:

تهدف دراستنا أساسا إلى معرفة العلاقة الفعلية التي تربط أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعاملين, والدور الذي تلعبه الإدارة في عملية بناء نظام أخلاقيات المهنة و التي تدفع العمال الى تحقيق معدلات عالية من الأداء المتميز بالتالي فان دراستنا هذه تنتمي الى مجموعة الدراسات و البحوث الميدانية الوظيفية, و التي تهدف إلى اكتشاف الوقائع ووصف الظواهر وصفا دقيقا وتحديد خصائصها و هذا ما نسعى الى تحقيقه من خلال هذه الدراسة ,محاولة

منا الوصول الى حقائق علمية تجسدها نتائج الدراسة بناء على جميع البيانات الميدانية المحصل عليها.

2- منهج الدراسة :

انطلاقا من موضوع بحثنا و من اجل الكشف عن طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة و الأداء الوظيفي فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لأنها أسلوب يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، و يهتم بـ وصف الظاهرة وصفا دقيقا و يعبر عنها كيفيا بتوضيح خصائصها و كميا بإعطائها وصفا رقميا و يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها و درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

1. المنهج الوصفي:

يمكن أن يعرف على انه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة، أو موضوع محدد خلال فترة او فترات زمنية معلومة وذلك من اجل الحصول على نتائج علمية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بها ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة قمنا بالاعتماد على هذا المنهج الانيه يخدم موضوع بحثنا و الذي من خلاله نستطيع وصف اخلاقيات المهنة و الاداء الوظيفي و تفسير المعلومات بطريقة تمثل المعطيات المتحصل عليها من العمال .

3- أدوات جمع البيانات :

الاستبيان : اعتمدنا فيه على مجموعة من الأسئلة المكتوبة بقصد الحصول على معلومات و آراء المبحوثين حول الظاهرة .

فقد وجه هذا الاستبيان الى مجموعة من العمال لمعرفة مدى التزامهم بأخلاقيات المهنة و دور هذا الالتزام في الارتقاء بالأداء الوظيفي .

وتم تقسيمه إلى قسمين القسم الأول يحتوي على واجهة دراسة و موضوع الدراسة. و بيانات الشخصية اما القسم الثاني تم تقسيمه إلى محورين:

المحور الاول: الفرضية الجزئية الاولى

المحور الثاني: الفرضية الجزئية الثانية

4- مجتمع و عينة الدراسة:

اختيار العينة هي عملية اختيار وحدات - أفراد أو منظمات - من مجتمع بعينه بحيث إننا عندما ندرس العينة نستطيع أن نعمم نتائج دراساتنا على المجتمع الذي اخترناها منه

فقد تم اختيار العينة القصدية لإننا نختار بقصد معين - تكون العينة القصدية مفيدة في الحالات التي نرغب فيها الوصول إلى العينة المرغوبة بسرعة . فهي تساعد في معرفة آراء المجتمع المستهدف وهذا ما يتوافق مع بحثنا.

تم اختيار عينة قصدية متمثلة في مستشفى أحميده بن عجيلة بالأغواط مكونة من 60 عامل وزعت عليهم 60 استمارة و قد تم استرجاع 52 استمارة .

اولا: الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان

الجدول رقم (01)

النسبة	التكرار	الاستبيان
100%	60	الاستمارات الموزعة
86.66%	52	الاستمارات المسترجعة
13.33%	8	الاستمارات غير المسترجعة او الملغاة

ثانيا : عرض وتحليل ومناقشة النتائج :

1 - عرض وتحليل البيانات :

• البيانات الشخصية :

جدول رقم (02) : يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس:

النسبة	التكررات	الجنس
30.77%	16	ذكور
69.23%	36	اناث
100%	52	مجموع

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أنعدد الذكور المبحوثين 16 ذكر متمثلة بنسبة 30.77% من عدد المبحوثين اما بالنسبة لعدد الاناث المقدر ب 36 انثى متمثلة بنسبة 69.23% وهذا ما يؤكد اجتذاب قطاع الصحة للعنصر النسوي.

جدول رقم (03): يوضح توزيع المبحوثين حسبالفئة العمرية :

النسبة	التكررات	الاحتمالات
71.15%	37	اقل من 30 سنة
24.89%	13	من 30 الى 50 سنة
03.86%	02	50 سنة فاكثر
100%	52	المجموع

يتبين لنا منخلال الجدول رقم (03) نرى ان الفئة العمرية اقل من 30 سنة مقدر عددهم ب37 عامل بنسبة 71.15% و عدد الفئة العمرية من 30 الى 50 سنة عددهم 13 عامل

أي بنسبة 24.89 % و اما عن فئة 50 سنة فاكثر متمثل عددهم 2 من عمال قدرت بنسبة 03.86%

جدول رقم (04) : يوضح توزيع المبحوثين حسب الطبيعة العمل:

النسبة	التكرارات	الاحتمالات
15.38	08	طبيب
23.07	12	اداري
17.30	9	شبه طبي
44.23	23	اخرى
100%	52	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (04) مختلف المهن التي تتكون منها عينة البحث حيثرى مهنة (اخرى) متمثلة في اعوان امن و حراس و عمال النظافة بنسبة متمثلة ب23 عامل بنسبة 44.23% ثم تاتي مهنة الاداريين 12 عامل بنسبة 23.07% ثم تاتي نسبة شبه الطبيين بنسبة 17.30% ثم عدد الاطباء 8 بنسبة 15.38% .

جدول رقم (05): يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية:

النسبة	التكرارات	الاحتمالات
73.07%	38	اقل من 5 سنوات
09.64%	05	6- 10 سنوات
03.84%	02	11- 15 سنة
13.46%	07	اكثر من 16 سنة
100%	52	مجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (05) ان نسبة 73.07% من افراد العينة البحث لها الخبرة المهنية تقل عن 5 سنوات ، ثم تأتي فئة العمال التي لها خبرة مهنية تفوق 16 سنة بنسبة 13.46% ثم تأتي فئة العمال ذات الخبرة المهنية من 6-10 سنوات بنسبة 9.64% ومن 11 سنة إلى 15 سنة بنسبة 03.84%

نلاحظ من خلال هذه النسب أن عدد العمال الذين تقل خبرتهم عن خمس سنوات يمثلون النسبة الأعلى ، ويدل هذا على أن القطاع الصحي بالأغواط لا يزال يستقطب أعدادا هامة من العمال الشباب .

جدول رقم (06) : يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية :

النسبة	التكرارات	الاحتمالات
55.79%	29	اعزب
42.38%	22	متزوج
00%	00	ارمل
1.9%	01	مطلق
100%	52	المجموع

يبين الجدول رقم (06) الحالة العائلية المجتمع الدراسة والتي يمكن تصنيفها إلى فئتين وهما فئة العزاب والتي تمثل أعلى نسبة 55.79% وتليها فئة المتزوجين ب 42.38% في حين انعدمت النسبة لدى فئة الأرامل ، بينما نجد أن نسبة المطلقين قليلة جدا وذلك بنسبة 1.9% من المبحوثين .

جدول رقم (07) :يوضح توزيع المبحوثين حسب الوضعية المهنية:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
مثبت	34	%65.38
متربص	16	30.76%
متعاقد	02	03.82%
المجموع	52	100%

يوضح الجدول رقم (07) الوضعية المهنية لأفراد العينة ، حيث نلاحظ أن نسبة العمال المثبتين تقدر ب 65. 38 % وهي أعلى نسبة وتليها نسبة المتربصين بنسبة % 30. 76 ونسبة المتعاقدين ب 03.82 % وذلك يعود إلى أن فترة التربص بالمؤسسة العمومية الإستشفائية أحيدة بن عجيلة قصيرة نسبيا تتراوح ما بين 06 و 09 أشهر وهذا ما يؤكد ارتفاع نسبة المثبتين .

1-عرض و تحليل بيانات الفرضية الأولى :

جدول رقم (08) : يبين مدى تقدير أفراد المبحوثين لالتزاماتهم بساعات العمل

على التزامهم بأمورهم الشخصية حسب متغير الجنس:

الجنس العبارة		ذكور				إناث				المجموع	
إلتزام بساعات العمل أمر الشخصية		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة	
		لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم
		%12.5	%87.5	02	14	%36.11	%63.89	13	23	%28.8	%71.15
المجموع		% 100		16		% 100		36		% 100	

يتضح من خلال الجدول رقم (08) أن نسبة 87.5 % هي من جنس الذكور الذين أكدوا أنهم يقدمون إلتزامهم بساعات العمل على إلتزامهم بأمورهم الشخصية في حين نجد النسبة لدى الإناث تصل إلى 63.89 % من أقرت بذلك. أما النسبة الأعلى التي نفت ذلك فنجدها عند الإناث حيث بلغت النسبة 36.11 % وعند الذكور 12.5 %

تؤكد هذه النتائج حرص أفراد عينة الدراسة بالتزامساعات العمل فقط وتأجيل أو تعديل المواعيد الخاصة بالالتزامات الشخصية حتى لا تتعارض مع واجبات العمل وهذا عكس فئة الإناث ويرجع.

جدول رقم (09): يبين مدى التزام المبحوثين بتادية مهام وظائفهم بكل دقة حسب متغير الجنس:

المجموع		إناث				ذكور				الجنس العبرة		
		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار				
لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	تلتزم و تؤدي مهام وظيفتك بكل دقة		
05	47	%09.59	%90.38	4	32	%11.11	%88.89	01	15		%06.25	%93.75
52		% 100		36		% 100		16		% 100		المجموع

يتبين من خلال الجدول (09) ان نسبة الذكور هي النسبة الأعلى ب 93.75 % والتي عبرت أنها تلتزم وتؤدي مهام وظيفتها بكل دقة في حين بلغت النسبة عند الإناث 88.89 % كما نلاحظ في الجدول أن الفئة التي أقرت أنها لا تلتزم بمهام وظيفتها بكل دقة هي فئة الذكور وذلك بنسبة 06.25 % . تليها فئة الإناث 11.11 %.

مما تؤكد النتائج السابقة أن أغلبية المبحوثين بالقطاع الصحي "أحميدة بن عجيبة" بالأغواط يؤكدون إلتزامهم بالمهام المنوطة بهم بكل دقة ، وذلك نابع من فهمهم لطبيعة العمل واحترامهم للقواعد والقوانين واللوائح التنظيمية وهذا سر نجاح وفاعلية العمل .

جدول رقم (10) :يبين مدى تنازل المبحوثين عن الاخلاق التي يتبنونها عند تعارضها مع العمل حسب متغير الجنس :

المجموع		إناث				ذكور				الجنس العبارة		
		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار				
لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	تتنازل عن الأخلاقيات تعارضها مع العمل
15	21	%59.61	%40.38	22	14	%61.11	%38.89	09	07	%56.25	%43.75	
52		% 100		36		% 100		16		% 100		

يتضح في الجدول رقم (10) ان نسبة 61.11% والتي عبرت أنها لا تتنازل عن الأخلاقيات التي تتبناها عند تعارضها مع العمل كانت لجنس الإناث أما عند الذكور فبلغت النسبة 56.25 % في حين أقر 07 مبحوثين من فئة الذكور بنسبة 43.75 % أنهم يتنازلون عن الأخلاقيات التي يتبنونها عند تعارضها مع العمل أما عند الإناث فقد قدرت النسبة %38.89.

ما نستنتجه من هذا الجدول أن معظم المبحوثين في المؤسسة العمومية الإستشفائية بالأغواط يؤكدون أنهم لا يقومون بالأعمال التي تتعارض مع الأخلاقيات والمبادئ التي

أفرتها منظومة العمل أو فيها مخالفة شرعية وهذا يدل على تحلي أفراد عينة الدراسة بأخلاقيات وقيم سلوكية نابعة من تنشئتهم الاجتماعية و ما يحملونه من التأثيرات القيمة التي صادفتهم خلال حياتهم.

الفرضية الثانية : تحليل بيانات الفرضية الثانية.

جدول رقم (11) :يبين مدى رغبة المبحوثين في التحدي في العمل لرفع مستوى الاداء .حسب متغير الجنس:

التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		رغبة في تحدي لرفع مستوى الاداء	الجنس
													العبارة
لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم		
07	45	%13.46	%86.53	04	32	%11.11	%88.89	03	13	%18.75	%81.25		
52		% 100		36		% 100		16		% 100			المجموع

يتضح في الجدول رقم (11) ان إرتفاع نسبة الرغبة في التحدي أثناء العمل ما يعادل بنسة 81.25 % من الذكور و من الإناث بنسبة 88.89 % في حين يقدر مجموع نسبة من لا يملكون الرغبة في التحدي في العمل ب 13.46 %.

إن تصريحات العمال برغبتهم في التحدي في العمل عالية مما يدل على الإرادة وحب العمل إضافة إلى العمل بجدية وصرامة مما يشكل منافسة إيجابية والتي بدورها تحقق الذات وتثبتها بصيغة طبيعية نتيجة الممارسة الفعلية للمهام الوظيفية باستمرار وكل هذا يعود إلى المهنة والتطلعات والتصورات المستقبلية لهؤلاء العمال.

جدول رقم (12): يبين مدى ارتفاع مستوى أداء المبحوثين عند العمل بروح الفريق:

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات	العبرة
%86.58	45	نعم	هل يساعدك العمل بروح الفريق على رفع مستواك في العمل؟
% 13.46	07	لا	
% 100	52	المجموع	

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن نسبة 86.58% من إجمالي المبحوثين صرحوا بأن العمل بروح الفريق يرفع من مستواهم في العمل، في حين نجد نسبة 13.46% أكدت غير ذلك.

ما نتبينه من هذا الجدول أن عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة بالأغواط يحبون العمل في فريق واحد وذلك انطلاقاً وإيماناً منهم أن عملهم الجماعي يساعدهم على اكتساب خبرات و معارف جديدة وتطبيقات بأساليب مختلفة مما يؤدي في رفع من مستوى ادائهم وذلك مؤشر على فاعلية العمل الفريقي.

نتائج الفرضية الاولى:

نستنتج أن أغلبية النسب تدل على التزام المبحوثين بساعات العمل على التزامهم بالامور الشخصية من خلال الجدول رقم (08) بنسبة 71.15% و هذا يدل على حرص افراد العينة على تمسك بأخلاقهم و الابتعاد على التزامات الشخصية حتى لا تتعارض مع واجبات العمل.

وكذلك نجد في الجدول رقم(09) ان اغلبية المبحوثين يلتزمون بمهامهم و يؤدونها بكل دقة بالنسبة 90.38% مما نجد ان العمال محافظين على المناصب التي يشغرونها .

اما عن تنازل عن اخلاقيات عند تعارضها مع العمل فنستنتج ان معظم المبحوثين لا يتنازلون عن اخلاقهم عند تعارضها مع العمل و هذا ما يوضحه الجدول رقم (10) بنسبة 59.61%.

نتائج الفرضية الثانية:

يتضح لنا من خلال النسب العالية التي في الجدول رقم (11) في رغبة المبحوثين في التحدي لرفع من مستوى أدائهم داخل المؤسسة بنسبة 86.53% مما يؤكد لنا ان التحدي قائم بين العمال لمحاولة تحسين و تطوير أدائهم.

و كذلك نرى من خلال الجدول رقم (12) ان أغلبية المبحوثين يفضلون العمل بروح الفريق بنسبة 86.58% مما يظهر لنا ان المبحوثين يفضلون العمل الجماعي الذي يساعدهم في اكتساب الخبرات و تعرف على طرق جديدة مما يؤدي إلى رفع مستوى أدائهم

الاستنتاج العام :

من خلال النتائج الدراسة التي توصلنا اليها نستطيع القول ان أخلاقيات المهنة بوصفها سلوكا تنظيميا ناتجة عن الالتزام بالتعليمات و التوجيهات الصادرة عن مؤسسة محل الدراسة. بحيث ان الالتزام بالأخلاقيات على جميع مستوياتها سلوكية كانت ام وظيفية اوجب على العمال داخل المؤسسة الاستشفائية توفير عدة معايير منها الامانة و الموضوعية في الاداء و الاتقان و قواعد أخلاقية و اداب خاصة لخدمة المجتمع .

فبكل هذه العناصر من شأنها ان تحسن في مستوى الاداء بالشكل الأمثل وسعيه لتحقيق أفضل عائد للمجتمع بما ينسجم مع مراحل تطوره وتقدمه، ويتسق مع منظومة القيم التي يحملها الفرد تجاه ذاته وتجاه مجتمعه و هذا ما يعكس سلوكهم بالمؤسسة محل الدراسة و علاقاتهم الاجتماعية المتمثلة في التزامهم بأخلاقيات المهنة و معرفة أدوارهم الوظيفية التي تتحدد من خلال معرفتهم لواجباتهم و مهامهم.

إن الالتزام بأخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي متغيرات لا يمكن لأي منظمة الاستغناء عنهما لكن هذا لا يعني أن ارتباطهما يؤدي إلى وجود نتائج إيجابية، لأن الإنسان بحكم طبيعته البشرية يبقى معرض للعديد من العوامل الخارجية التي تؤثر في إيجابية هذه العلاقة.

الخاتمة :

تعتبر الأخلاقيات عنصرا مهما في نجاح أي وظيفة في العالم، فالأخلاقيات مطلوبة في جميع الوظائف والمراتب، ومنها الإدارة، فعلى الرغم من تطوُّر وتقدُّم المجتمعات، ومعها الوظائف والإدارات في كل مجتمع، فإننا نرى بعض الممارسات اللاخلاقية في المؤسسات والوظائف؛ مثل: الفساد الإداري، والرشوة، والكذب، وغيرها من الأمور التي تقصد الرؤساء، وتُضعف معنويات المرؤوسين، فلحياة المهنية مليئة بالمواقف واللحظات والتفاصيل التي ينبغي على كل موظف أن يتخذ فيها خيار أخلاقيا ما يعبر عن شخصيته الخاصة من جهة وينسجم أو يتعارض مع مصلحة العمل من جهة أخرى .

فأخلاقيات المهنة هي مجموعة من المبادئ الأخلاقية أو التوجيهية التي تساعدك على تحديد السلوك الملائم الذي يتيح لك النجاح في مهنتك ، وقد لوحظ عموما أن الأفراد الذين يلتزمون اخلاقيات المهنة بإمكانهم إظهار المزيد من الايجابية في إنجاز المهام الموكلة لهم، و على النقيض من ذلك فإن ضعف أخلاقيات المهنة تدفع أصحابها الى اتخاذ طرق مختصرة في إنجاز المهام وبالتالي تحقيق نتائج ذات جودة منخفضة أو بشكل عام لن يتمكنوا من تقديم مساهمات ذات أهمية يمكن اعتبارها مؤثرة أو ملهمة ، ما نستخلصه في الاخير ان الاخلاق تعتبر من الضروريات لاي مؤسسة كانت ،فالمؤسسة كيف ما كان طابعها و تسييرها تحتاج لان تجعل من اخلاقيات المهنة منطلقا لها لنحسن و تطور من اداء عمالها و هذا ما عملت به المؤسسة العمومية الاستشفائية بالاغواط اذ اعتمدت في تسييرها على المنظومة الاخلاقية ذات معايير و قيم تتمشى في بيئة العمل ما سهل على العمال ان يلتزموا بهذه الاخلاق المهنية نتيجة ايمانها بان الاخلاق المهنية هي النزاهة و انجاز الاعمال ة هذا ما جعل ادائهم عالي أي ان اخلاقيات المهنة لعبت دورا مهم و مهم في الارتقاء في الاداء و هذا ما يبين ضرورة الاخلاق لأي أداء كان.

***قائمة المصادر :**

القرءان الكريم

(1) سورة الاحزاب ' الاية 21.

***قائمة المراجع:**

(2) الغالبي طاهر محسن منصور ' العامري صالح مهدي محسن ' المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال 'دار وائل للنشر ' عمان ' 2005 .

(3) العمر فؤاد عبد الله ' اخلاق العمل و سلوك العاملين 'في الخدمة العامة و الرقابة عليها من منظور الاسلامي , طبعة الاولى 'مكتبة ملك فهد اثناء النشر 'جدة ' 1999 .

(4) مقدم سعيد 'اخلاقيات الوظيفة العمومية 'دار الامة للنشر ' الجزائر ' ط2 ' 1997 .

(5) درة عبد الباري ابراهيم ' و الصباغ زهير نعيم 'ادارة الموارد البشرية في قرن الحادي و العشرين ' دار وائل للنشر 'الاردن 'الطبعة الاولى..

(6) ياغي محمد عبد الفتاح 'الاخلاقيات في الادارة'' دار وائل للنشر ' طبعة الثانية ' 2012' .

(7) محمد مرسي زهير الصباغ 'ادارة الاداء معهد الادارة العامة , الرياض , 1988,

(8) احمد زكي بدوي 'معجم مصطلحات الادارية الاجتماعية 'مكتبة بيروت ' لبنان طبعة الاولى 1978 .

- (9) الطروانة تحسن احمد 'الفلسفة الاخلاقية و علم القيادة و تطبيقها في قيادة الفرق العمل الامنية' مكتبة ملك فهد للنشر 'الرياض' ط1' 2012.
- (10) سكارنة بلال خلف 'اخلاقيات العمل' دار المسيرة للنشر و التوزيع ' طبعة الثانية 'عمان' 2009 .
- (11) خالد الجريسي ' اخلاقيات العمل ' دار وائل للنشر 'عمان,الاردن' طبعة الاولى ' 2012 .
- (12) مسفر ين علي القحطاني ' دورة اخلاقيات العمل 'جامعة الميك فهد لليتروال و المعادن '2008
- (13) زويلف مهدي حسن 'ادارة الافراد من منظور الكمي و العلاقات الانسانية 'دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ' عمان .
- (14) العمر فؤاد عبد الله' اخلاق العمل و سلوك العاملين 'في الخدمة العامة و الرقابة عليها من منظور الاسلامي , طبعة الاولى 'مكتبة ملك فهد اثناء النشر 'جدة' 1999 .
- (15) مباني سارة' اثر النزاه اخلاقيات المهنة على العاملين 'رسالة ماجستير 'جامعة محمد بوضياف ' المسيلة '2015
- (16) عبد الملوك مزهودة ' الاداء بين الكفاءة و الفعالية :مفهوم و تقييم 'مجلة العلوم الانسانية ' العدد الاول ' نوفمبر '2001 'جامعة بسكرة.

- (17) صلاح الدين عبد الباقي 'الاتجاهات الحديثة: ادارة الموارد البشرية' دار الجامعة الجديدة 'الاسكندرية 2008
- (18) روية حسن ' لدلرة الموارد البشرية : رؤية المستقبلية ' دار الجامعة ' الاسكندرية ' 2003 .
- (19) العطوي عواد محمد ,اخلاقيات العمل و دورها في تحقيق كفاءة الاداء رسالة ماجستير جامعة نايف للعلوم الامنية السعودية .
- (20) القحطاني، سالم؛ العامري، احمد ,منهج البحث في العلوم السلوكية.الطبعة الثانية. الرياض1425هـ: مكتبة العبيكان.
- (21) ديسلر، جاري. . إدارة الموارد البشرية. الطبعة الثامنة (ترجمة محمد سيد عبد المتعال). دار المريخ للنشر '2009' الرياض.
- (22) د الحمود، أحمد. تقييم الأداء الوظيفي: الطرق - المعوقات - البدائل. مجلة الإدارة العامة، عدد 2،
- (23) رشيد، مازن فارس. إدارة الموارد البشرية. الطبعة الثانية. الرياض: مكتبة العبيكان. 1425 .

رسائل و اطروحات جامعية:

- (24) اسامة محمد خليل الزيناتي ' دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية' رسالة ماجستير ' غزة .
- (25) الربيق محمد بن ابراهيم ' العوامل المؤثرة في فاعلية الاداء الوظيفي للقيادات الامنية 'رسالة ماجستير'جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ' الرياض .

(26) بوعطيط جلال الدين 'الاتصال التنظيمي و علاقته بالاداء الوظيفي' مذكرة لنيل الشهادة ماجستير في علم النفس عمل و تنظيم جامعة منتوري محمود ' قسنطينة.

(27) السكارنة بلال خلف 'اخلاقيات العمل و اثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال' دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الاردنية 'مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية 2012 .

(28) شامي صليحة ' المناخ التنظيمي و تأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين 'مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ,بومرداس .

(29) شاهين ماجد ابراهيم 'مدى فعالية وعدالة نظام تقييم اداء العاملين في الجامعات الفلسطينية و اثره على الاداء الوظيفي و الولاء و الثقة التنظيمية' رسالة ماجستير ,الجامعة الاسلامية غزة

(30) ناصر,حسن محمود الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين'رسالة ماجستير . 2010 .

(31) النميان، عبد الله عبد الرحمن. الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية; رسالة ماجستير 2010 .

(32) سليمان بن سلمان بن خليل الرومي 'درجة التزام المشرفيين التربويين في محافظات غزة باخلاقيات المهنة' رسالة ماجستير 'غزة.

(33) *مواقع الكترونية:

(34) اخلاقيات العمل و دورها في الارتقاء بالاداء الوظيفي 'بقلم دكتور خيام محمد

الزعبي 'الموقع الكتروني' <http://syria->

news.org/dayin/mosah/readnews.php?id=9968

(35) موقع الكتروني

<https://www.facebook.com/NouranAlQuranwAlsona/posts/4917>

[68237606164/](https://www.facebook.com/NouranAlQuranwAlsona/posts/491768237606164/)

(36) موقع الكتروني <https://al-maktaba.org/book/22615/74>

(37) موقع الكتروني <http://www.auditarabia.com/page.php?id=70>

(38) https://uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures/14/14_2020

[_01_19!10_02_03_PM.pdf](https://uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures/14/14_2020_01_19!10_02_03_PM.pdf)

(39) موقع الكتروني, <https://hrdiscussion.com/hr83271.html>

دور الرقابة الذاتية على زيادة انتاجية العاملين وتحسين الاداء في المؤسسات من وجهة نظر

ادارية 'بقلم جميل خاطر' موقع الكتروني

<https://pulpit.alwatanvoice.com/content/print/420159.html>

الملاحق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط



كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا

الإستمارة

دور أخلاقيات المهنة في الإرتقاء بالأداء الوظيفي لدى عمال

المؤسسة عمومية الإستشفائية بالأغواط

مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتورة:

سعيدة زيزاح

إعداد الطالب :

بشير تجاني

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر يسعدني أن أطلب منكم الإجابة على الأسئلة بوضع علامة (x) على الإجابة المناسبة راجيا منكم التحلي بالمصداقية والموضوعية وذلك لخدمة البحث العلمي

من فضلكم تأكدوا من الإجابة على جميع الأسئلة وشكرا البيئة الجامعية

السنة الجامعية:

2020-2019

ضع علامة (×) على الإجابة المناسبة

المحور الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس :

- ذكر

- أنثى

2- الفئة العمرية :

- أقل من 30 سنة

- من 30 إلى 50 سنة

- 50 سنة فأكثر

3- المهنة :

- طبيب

- اداري

- شبه طبي

- اخرى

4- عدد سنوات الخبرة :

- أقل من 05 سنوات

- من 05 سنوات إلى 10 سنوات

- من 11 سنة إلى 15 سنة

- 15 سنة فأكثر

5- الحالة الاجتماعية :

- أعزب

- متزوج

- أرمّل

- مطلق

6- الوضعية المهنية :

- مثبت

- متربص

- متعاقد

المحور الثاني : هناك التزام بأخلاقيات المهنة لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية " أحميذة بن عجيبة بالأغواط"

7- هل تقدم التزامك بساعات العمل على الالتزام بالأمر الشخصية ؟

نعم لا

8- هل تتابع التعليمات والتوجيهات الصادرة عن الإدارة بشكل مستمر ؟

نعم لا

9- هل تشعر أن هناك عدالة في التعامل بين الجميع ؟

نعم لا

10- هل تلتزم وتؤدي مهام وظيفتك بكل دقة ؟

نعم لا

11- هل يحترم مديرك قواعد وأخلاق العمل ؟

نعم لا

13- هل تحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات الخاصة بالعمل ؟

نعم لا

14 هل تتنازل عن الأخلاقيات التي تتبناها عند تعارضها مع العمل؟

نعم لا

15- هل تعتبر كتمان السر المهني من الأولويات في العمل؟

نعم لا

16- هل تمتلك القدرة على تحمل المسؤولية؟

نعم لا

17- أثناء تأدية الأعمال الوظيفية، هل يوجد ما يمنع من قضائك لبعض مصالحك الخاصة؟

نعم لا

18- عند زيارة الأصدقاء والأقارب للمستشفى، هل تولهم أهمية خاصة؟

نعم لا

19- هل تقوم بعملك بكل اتقان وإخلاص ؟

نعم لا

المحور الثاني : هناك ارتفاع في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية

الإستشفائية أحمد بن عجيلة بالأغواط

20- هل أنت على علم بما فيه الكفاية بالمهام والواجبات ؟

نعم لا

21- هل تتكيف مع الحالات الطارئة ؟

نعم لا

22- هل يساعدك العمل بروح الفريق على رفع مستواك في العمل ؟

نعم لا

23- هل لديك الرغبة في التحدي في عملك ؟

نعم لا

24- هل تخطط مسبقا للأداء الجيد ؟

نعم لا

25- هل تتنافس مع زملائك بهدف تحسين أدائك الوظيفي

نعم لا