



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)
دفعه: 2017

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال المؤسسات

عنوان المذكرة:

تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين

دراسة الحالة: المؤسسة الاستشفائية للأومومة والطفولة خالدي عبد العزيز- تبسة-

تحت إشراف الأستاذ(ة):
د. صورية بوطرفة

من إعداد الطالبين:
حنان فارس
كريمة بن عيشة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عبد الكريم شوكمال	أستاذ مساعد "أ"	رئيسا
صورية بوطرفة	أستاذة محاضرة "ب"	مشرفا ومقررا
راضية عروف	أستاذة مساعدة "أ"	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2017/2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد.....

فإننا نشكر الله العلي القدير أولا وأخيرا على توفيقه بإتمام هذه المذكرة، فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء وأولى بهما، وانطلاقا من قوله ﷺ : " لا يشكر الله من لا يشكر الناس " فإننا نتوجه بالشكر والتقدير لأستاذتنا الكريمة بوظرفة صورية التي أشرفت على هذه المذكرة حيث بفضل الله ثم بفضل جهدها المتواصل وتوجيهاتها السديدة ورحابة صدرها أثناء فترة البحث تم إنجاز هذا البحث فلها منا خالص التقدير وجزاها الله خير الجزاء وأكرمها ورفع شأنها.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير لأستاذتنا بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير لما أمدونا به من إرشاد، فعلى أيديهم نشأنا وبفضل توجيهاتهم واصلنا فآتمنا دراستنا هذه، فجزأهم الله كل خير ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى الإدارة والعاملين في المؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالدى عبد العزيز بتبسة والذين ساعدونا في الحصول على المعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث من خلال توفير المعلومات.

وأخيرا فكثيرون الذين يستحقون الشكر والتقدير منا فكل الشكر والتقدير لمن قدم لنا المساعدة وأبدى رأيا ساهم في إنجاز هذا البحث فجزأهم الله كل خير ووفقهم وسدد خطاهم.

الفهرس العام

فهرس المحتويات	
الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	الفهرس العام
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
04	تمهيد
04	أولاً: الإشكالية
05	ثانياً: أهمية الدراسة
05	ثالثاً: أهداف الدراسة
06	رابعاً: أسباب الدراسة
06	خامساً: تحديد المفاهيم
14	سادساً: الدراسات السابقة
18	سابعاً: صعوبات الدراسة
19	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
21	تمهيد
21	أولاً: أخلاقيات الأعمال
21	1- أهمية أخلاقيات الأعمال
23	2- مصادر أخلاقيات الأعمال
27	3- مستويات أخلاقيات الأعمال
27	4- نماذج أخلاقيات الأعمال
32	5- أخلاقيات الأعمال في إطار الموارد البشرية
33	6- أسباب الانهيارات الأخلاقية في عالم مؤسسات الأعمال
34	ثانياً: أداء العاملين

34	1- محددات الأداء
36	2- تقييم أداء العاملين
40	3- أهداف تقييم أداء العاملين
41	4- برامج تقييم أداء العاملين
42	5- العوامل المؤثرة على أداء العاملين
43	6- أثر أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين
47	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة	
49	تمهيد
49	أولاً: الإجراءات المنهجية
49	1- مجالات الدراسة
53	2- منهج الدراسة
53	3- عينة الدراسة
53	4- أدوات جمع البيانات
55	ثانياً: الإجراءات الميدانية للدراسة
55	1- تصميم وتحليل الجداول
66	2- نتائج اختبار الفرضيات
69	خلاصة الفصل
71	الخاتمة
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	
فهرس الجداول	
07	الجدول رقم (01): الفرق بين مصطلحي الأخلاق والأخلاقيات
13	الجدول رقم (02): الاختلاف بين الكفاءة والفعالية
67	الجدول رقم (03): عدد الأسرة للمؤسسة الاستشفائية للأمم المتحدة والطفولة خالدي عبدالعزيز - تبسة-
54	الجدول رقم (04): الدرجات الخمسة لسلم ليكارت
54	الجدول رقم (05): قيم المتوسط المرجح
55	الجدول رقم (06): توزيع أسئلة محاور الاستمارة
56	الجدول رقم (07): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان
57	الجدول رقم (08): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس
58	الجدول رقم (09): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن

59	الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
61	الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور أخلاقيات الأعمال
64	الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور أداء العاملين
66	الجدول رقم (13): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية
67	الجدول رقم (14): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
فهرس الأشكال	
10	الشكل رقم (01): المفهوم الشمولي لأخلاقيات الأعمال
24	الشكل رقم (02): مصادر الأخلاقيات في الأعمال
26	الشكل رقم (03): مصادر أخلاقيات الأعمال
28	الشكل رقم (04): العوامل المؤثرة في السلوك
29	الشكل رقم (05): نموذج القرار الأخلاقي
30	الشكل رقم (06): نموذج الترابط بين القيم الأخلاقية والإبداع
31	الشكل رقم (07): القوى التي تساهم في تشكيل السلوك الأخلاقي
35	الشكل رقم (08): محددات الأداء
52	الشكل رقم (09): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالد بن عبد العزيز - تبسة-
58	الشكل رقم (10): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس
59	الشكل رقم (11): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن
60	الشكل رقم (12): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المقدمة العامة

يتصف العالم اليوم بعصر السرعة، هذه الصفة التي أصبحت ميزة لجميع أوجه النشاط البشري و إدارته للمؤسسات المختلفة، أدى هذا السباق المحموم إلى وجود انحراف إداري واضح في المؤسسات نتيجة تجاوز قيم الحق والعدل والخير، وصار استغلال هذه القيم لتحقيق أغراض أخرى مختلفة، كما يعتبر ترجيح الجانب السلبي من تيار العولمة وسيطرة الهدف المادي وتجاهل القيم الفاضلة من أكبر العوامل تأثيراً على زيادة ذلك الانحراف بالمؤسسات وأفرادها.

ففي ظل التغيرات العالمية التي يشهدها عالم الأعمال اليوم خاصة مع التطور الثقافي والاجتماعي لا يمكن لمؤسسات الأعمال أن تخلق القيمة لأطراف معينة على حساب أطراف أخرى بداعي أنها غير مهمة في نظرها، فعالم الأعمال اليوم يفرض على المؤسسات أن تكون أكثر استجابة من السابق في مجال أدائها الاجتماعي. وإن جوانب السلوك الأخلاقي وضرورة العمل بأخلاقيات الأعمال لا ترتبط بمجموعات محددة، بل إنها أصبحت موضوعاً حيوياً مهماً تواجهه مؤسسات الأعمال في الدول المتقدمة والنامية، فارتبط مفهوم الأخلاقيات بالعديد من المواضيع كالإدارة والعاملين والعمل والقيادة فهو يرشد ويعزز السلوك الجيد.

وهناك انطباع أن الأخلاقيات شأن روحي يهتم بعالم المثاليات في حين أن الأعمال تبيح كل شيء، فبعد أن كانت الكفاءة هي مركز الاهتمام الوحيد، والربح هو الهدف الأساسي والمسؤولية الوحيدة للأعمال، أصبحت الأخلاقيات هي الأخرى تحظى بالاهتمام، وأصبحت الأهداف والسياسات تصاغ بطريقة تبرز المسؤولية الأخلاقية للمؤسسات.

وفي اقتصاديات اليوم تعاضمت أهمية أخلاقيات الأعمال في المؤسسات وأصبحت تأخذ قدراً متزايداً من الاعتبار، إذ كانت هذه الموضوعات في أفضل الأحوال تعتبر من الموضوعات الهامشية، ممّا لا يجعل للأخلاقيات حيزاً يذكر مادامت الأخلاق لا تدفع، أو كانت في أسوأ الأحوال تجابه بالرفض أو الإستنكار، ولكن مع تزايد الفصائح الأخلاقية في عالم الأعمال خلال السنوات الأخيرة، واتساع انتقادات المؤسسات بسبب اهتمامها بالمؤشرات الربحية على حساب مسؤولياتها الأخلاقية والبيئية والاجتماعية، ممّا أدى إلى اهتمام الاقتصاد الجديد بأخلاقيات الأعمال إلى جانب اهتمامه بالربحية.

فأصبحت المؤسسات تولي اهتمامها للإعتبرات الأخلاقية، وتعيد بناء تنظيماتها وفقاً للقيم الأخلاقية، وهي مدعوة أيضاً لتعزيز السلوك الأخلاقي لأفرادها وتعزيز الثقة، وإرساء دعائم الولاء للعمل من منظور قيمي وأخلاقي، وهي أيضاً بحاجة إلى تفعيل القيم الأخلاقية في أنشطتها كافة لضمان انسيابية أعمالها وتحقيق رضا وولاء عمالها ورفع أدائهم، فالأخلاقيات في العمل ليست عنصر خسارة كما يدعي البعض، الذين يرون في الالتزام الأخلاقي باعثاً على الخسارة، وأنها تمثل مصدراً من مصادر زيادة

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

ومن خلال الإطلاع على الواقع تم مشاهدة العديد من التصرفات غير اللائقة مع المواطنين وعليه تم التقرب إلى المؤسسة الإستشفائية للأمومة والطفولة خالدي عبد العزيز بتبسة، لمعرفة أخلاقيات الأعمال ودرجة التمسك بها وإن كانت لها علاقة بأداء العاملين.

ومن هذا المنطلق تسعى الدراسة للكشف عن تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين وقد قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول.

تمثل الفصل الأول في مدخل عام للدراسة واحتوى على الإشكالية وتساؤلات فرعية وفي المقابل الفرضيات، أهمية الدراسة وأهدافها، وأسباب اختيار الموضوع، بالإضافة إلى مفاهيم ومصطلحات الدراسة، لتنتهي بالدراسات السابقة المشابهة لموضوع البحث.

أما الفصل الثاني تم تقسيمه إلى جزئين، تمثل الجزء الأول في أخلاقيات الأعمال، وضم أهمية أخلاقيات الأعمال، مصادر أخلاقيات الأعمال، مستويات أخلاقيات الأعمال، نماذج أخلاقيات الأعمال، أخلاقيات الأعمال في إطار الموارد البشرية، أسباب الانهيارات الأخلاقية في عالم مؤسسات الأعمال. أما فيما يخص الجزء الثاني فتمثل في أداء العاملين والذي احتوى على محددات الأداء، تقييم أداء العاملين، أهداف تقييم أداء العاملين، برامج تقييم أداء العاملين، العوامل المؤثرة على أداء العاملين، أثر أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين.

بينما الفصل الثالث الذي خص الدراسة الميدانية فقد تم التطرق إلى معلومات خاصة بالمؤسسة ومجالات الدراسة ومجتمع الدراسة والعينة وأدوات الدراسة وتجميع وتحليل المعطيات، ثم في الأخير الوصول إلى الاستنتاجات.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

تمهيد

أولاً: الإشكالية

ثانياً: أهمية الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أسباب الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: صعوبات البحث

خلاصة الفصل

تمهيد

تعد مرحلة اختيار موضوع البحث من أهم مراحل البحث العلمي، وقد تبدو هذه الخطوة صعبة لأنها الأساس الذي تبنى عليه بقية المراحل. ومن شروط الاختيار الجيد للموضوع، توفر عنصر الرغبة التي يتوقف عليها نجاح الباحث في مهمته الصعبة التي تتطلب الصبر والمثابرة إلا أن ضمان الاختيار السليم للموضوع من حيث طرق أو شروط الاختيار يكمن في الاطلاع الواسع من قبل الباحث. وعليه تم اختيار موضوع غير مبهم لأنها كثيرا ما يصعب تحديد ما يدخل في نطاقها، وهي تتطلب وقت طويل، لذا تصبح عملية تحديد الموضوع من حيث المصطلحات المستعملة، حدوده وأبعاده أمرا بالغ الأهمية لهذا تم اختيار موضوع أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين، الذي تم التطرق لعدة مفاهيم متنوعة في مجال البحث والسعي لتحقيق وتجسيد أخلاقيات الأعمال لدى عامل المؤسسة الاستشفائية للطفولة والأمومة، كما أنه لا بد من التطرق لبعض الدراسات المشابهة لبيان كيفية ونوعية التعامل مع أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين.

أولا: الإشكالية

تعتبر أخلاقيات الأعمال من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المؤسسة بموظفيها وأجهزتها، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمته، فالالتزام بالأخلاقيات سوف يقود إلى تطوير العاملين ويعكس الاهتمام الذي يوليه هؤلاء العاملين للالتزام بعناصر أخلاقيات الأعمال، حيث أن عدم الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المؤسسة، ولتحقيق ذلك لا بد من التزام الإدارة والعاملين بالقواعد الأخلاقية والمهنية للحد من الممارسات التي تهدد مستقبل المؤسسة في النمو والبقاء والاستمرار. ولم يتوقف الأمر عند هذا الحد بل أخذ بعدا آخر في الحياة العملية في المؤسسات، حيث أن سلوك الفرد الأخلاقي يتأثر بعدة مؤثرات ايجابية كانت أم سلبية داخلية وخارجية، حيث وصل تأثير هذه المؤثرات إلى أن تطغى وتؤثر في سلوك الأفراد داخل التنظيم وعلى مدى رضا أو عدم رضا العاملين عن ذلك التنظيم. واتساقا لما تقدم فإن إشكالية بحثنا تتمحور حول:

ما هو تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين في المؤسسة ؟

ومن خلال التساؤل الرئيسي السابق يمكننا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل تلتزم المؤسسة الاستشفائية والعاملين بها بأخلاقيات الأعمال ؟
2. هل هناك علاقة ارتباط بين كل من أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$ ؟
3. هل يوجد تأثير لأخلاقيات الأعمال على الأداء في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$ ؟

فرضيات الدراسة: لمعالجة إشكالية بحثنا قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالية:

تؤثر أخلاقيات الأعمال تأثيراً مهماً على أداء العاملين بالمؤسسة

وتطلب تحليل الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

1- الفرضية الفرعية الأولى: هناك التزام ملحوظ للمؤسسة والعاملين بها بأخلاقيات الأعمال في المؤسسة محل الدراسة.

2- الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الإلتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$

3- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير لأخلاقيات الأعمال على الأداء في المؤسسة الاستشفائية عند مستوى دلالة محل الدراسة $\alpha = 0,05$.

ثانياً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كون هذا الموضوع من بين أساسيات المجتمع ومن ثم الحقل المهني، ويمكن حصر الأهمية من الموضوع في النقاط التالية:

- إن أهمية دراسة أخلاقيات الأعمال وكيفية تأسيسها في نفوس العاملين وضمايرهم تنبع من أنه بدونها ينشأ جهاز إداري غير فعال وغير متجاوب.
- تنبع أهمية الدراسة من الدور الكبير الذي تلعبه الأخلاق بصورة عامة وأخلاقيات الأعمال بصورة خاصة في دعم أداء العاملين في مؤسسات الأعمال، وكذا مساهمتها في رفع أداء المؤسسات بشتى أنواعها وأشكالها.
- ضعف اهتمام المؤسسات بأهمية أخلاقيات الأعمال.
- يعد موضوع الأخلاقيات من الموضوعات الهامة والتي أخذت الحاجة إليها تتزايد إثر تزايد

الفضائح الأخلاقية.

ثالثاً: أهداف الدراسة

انطلاقاً من أهمية تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين في المؤسسة تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على واقع أخلاقيات الأعمال في المؤسسة، ومدى إدراكها لأهمية الإلتزام بالأخلاق.
- التطرق إلى العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في المؤسسة.
- إظهار وتوضيح أخلاقيات الأعمال بصورة عامة وأثر ذلك على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية.

- معرفة إذا كانت المؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالدي عبد العزيز تسعى إلى ترسيخ الأخلاق لدى عاملها.

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

وقع اختيارنا على هذا الموضوع نظراً لعدة أسباب ذاتية وموضوعية:
فالسبب الذاتية تتمثل فيما يلي:

- الأهمية البالغة لأخلاقيات الأعمال في أي مؤسسة.
 - واقع الممارسات اليومية لأخلاقيات الأعمال داخل المؤسسة.
- أما الأسباب الموضوعية تشمل:
- الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص.
 - بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات القليلة والحديثة.

خامساً: تحديد المفاهيم

1- أخلاقيات الأعمال والمفاهيم ذات العلاقة

وسيتم فيما يلي التعريف بأخلاقيات الأعمال ومختلف العناصر المتعلقة بها:

1-1- تعريف أخلاقيات الأعمال

قبل التطرق إلى تعريف أخلاقيات الأعمال تجدر الإشارة إلى مفهوم الأخلاق حيث تعرف بأنها: "صفة في النفس تظهر آثارها في الكلام والسلوك العملي والمظهر الخارجي والصحة المختارة"¹.
- وعرفها الغزالي على أنها: "هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر وسهولة من غير حاجة إلى فكر"².

- وقدم "J.Dewey" الأخلاق بأنها: "تمثل منطلقات في التمييز بين ما هو جيد (الفضيلة) وما هو سيئ (الرديلة)".

وبالتالي ينعكس هذا المفهوم الأخلاق المثالية **Ideal Ethics** التي تتجسد في مقولة "Dewey" الشهيرة:
"إذا سرق جاري فإنني سارق أيضاً"³.

- كذلك عرفها "Robbins and Decenzo" أنها: "مجموعة القواعد والمبادئ التي تحدد ما هو السلوك الصحيح والسلوك الخاطئ"⁴.

¹ - سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات الأعمال (ضرورة تنمية ومصحة شرعية)، الإدارة العامة للثقافة والنشر، العدد 242، مكة المكرمة، السعودية، 2010، ص 11.

² - بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص 19.

³ - أحمد صالح، زكرياء الدوري، إدارة الأعمال الدولية، منظور سلوكي وإستراتيجي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 432.

⁴ - Robbins Stephen & Coulter Mary, **Management**, 7th edition, Prentice-Hall, New Jersey, U.S.A, 1999, P153.

- ويقصد كذلك بمصطلح الأخلاق **Ethic** أنه: "مجموعة المبادئ والمعايير والقيم التي تحكم سلوك الفرد أو المجموعة في ما يخص الصواب أو الخطأ وكذلك الجيد أو السيئ في المواقف المختلفة، والأخلاقيات تعزز المبادئ التي توجه سلوك الفرد في خياراته المختلفة، وفي الحياة العملية يمثل السلوك الأخلاقي **Ethical Behavior** جوانب تتعلق بصحة وسلامة الخيار وتبعده عن الخطأ والسوء"¹.

أما فيما يخص مفهوم الأخلاقيات (**Ethics**):

- فإن كلمة الأخلاقيات باللغة الإنجليزية هي **Ethics** وهي مأخوذة من كلمة **Ethos** اليونانية والتي تعني "دراسة العادات".

- كما عرفها "Rue et Byars" أنها: "المعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة"².

ومن خلال ما سبق يمكن طرح التعريف التالي للأخلاقيات: "الأخلاقيات يتصف بها الفرد وهي المسؤولة عن سلوكياته وتصرفاته تجاه المواقف التي يتعرض لها في ظل الظروف والمتغيرات التي يمر بها والتي تتفاعل مع مجموعة المبادئ والقيم التي يحملها".

إن نظرة فاحصة على هذه التعاريف السابقة المتعلقة بالأخلاق والأخلاقيات نستدل إلى أن هناك فرق بين المصطلحين. فالأخلاقيات هي محاولة منظمة عبر استخدام السبب لإعطاء قيمة للخبر، فردية واجتماعية، بطريقة ما لتحديد القواعد التي ينبغي أن تحكم السلوك البشري، أما الأخلاق فهي التي تعبر عن القيم والمبادئ التي يعدها أفراد الجماعة مهمة. ويمكن توضيح هذا الفرق في الجدول الآتي:

الجدول رقم (01): الفرق بين مصطلحي الأخلاق والأخلاقيات

الأخلاقيات	الأخلاق
- قيم ومعايير خاصة وفردية.	- قيم ومعايير شاملة ومشاركة بين جميع الناس.
- وضع معايير الأخلاقيات بما يتوافق مع الأهداف المرسومة.	- معايير الأخلاق إجبارية على الجميع.
- يتم اكتسابها في مراحل متقدمة عند الانضمام لمجتمع ما.	- يتم تعلمها في مراحل مبكرة من حياة الفرد.
- الجيد هو كل ما يعتبر جيداً.	- الجيد هو كل ما يتوافق مع المعايير الأخلاقية.
- البحث والعثور على السعادة.	- البحث عن الكمال والأمثلية.

المصدر: بودراع أمنية، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013، ص 36 .

¹ - صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة و الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2008، ص 82.

² - زكريا الدوري وآخرون، مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 286.

وبعد التطرق إلى مفهوم الأخلاق نتطرق الآن إلى مفهوم أخلاقيات الأعمال، حيث تنطلق أخلاقيات الأعمال من تربية الإنسان وثقافته وإيمانه، كما تنطلق من قيم المجتمع وعاداته وتقاليده، ويشكل الالتزام بها عنصرا مهما من عناصر تعزيز ثقة المجتمع بنفسه وبأفراده.¹

- عرفها "Peter Drucker" بأنها: "العلم الذي يعالج الاختبارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف".²

- هناك عدة تعريفات لأخلاقيات الأعمال نذكر منها ما يلي:³

- تعريف فان فيلوك: (Van Vilock 1993)

أخلاقيات الأعمال هي: "دراسة وتحليل منهجي للعمليات لتطوير القرار الإداري ليصبح أخلاقيا بأخذ ما هو جيد وصحيح للفرد والجماعات والمؤسسة في الاعتبار".
ويتضمن هذا التعريف أن ما هو جيد وصحيح بالنسبة للفرد والجماعات والمؤسسة هو الضابط الأخلاقي القيمي للقرارات الإدارية.

- تعريف وايلي: (Carolyn Wiley, 1995)

أخلاقيات الأعمال هي: "مجموعة المبادئ والقيم الأخلاقية التي تحدد قرارات المؤسسة وسلوكها".
ويتضمن هذا التعريف إشارة إلى أن أخلاقيات الأعمال هي محددات اتخاذ القرارات في المؤسسة ومن ثم هي التي تشكل السلوك التنظيمي للمؤسسات.

- وحسب "Pride" فإن أخلاقيات الأعمال ما هي إلا: "تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة".⁴

هذا إذا أردنا أن نعطي تصورا محددًا وتعريفًا بسيطًا لأخلاقيات الأعمال حيث يتضمن هذا التعريف إشارة إلى أن المعايير الأخلاقية في مجال الأعمال ترتبط بما لدى الفرد من معايير أخلاقية، إلا أنه لم يوضح ما هي تلك المعايير وما هي مصادرها وخصائصها.

- ويقصد أيضا بأخلاقيات الأعمال أنها: "تطبيق الأخلاقيات على مجتمع المؤسسة وتحديد المسؤولية في علاقات العمل مع تشخيص وتعريف القضايا الاجتماعية فضلا عن نقد لأعمال المؤسسة".⁵

¹ - كميل حبيب، جان بولس، أخلاقيات الأعمال في عالم متغير، المؤسسة الحديثة للكتاب طرابلس، لبنان، 2008، ص 21.

² - نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق، عمان، 2006، ص 17.

³ - مصطفى محمود أبو بكر، أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص ص 108-109.

⁴ - Pride wiliam & al, **Business**, 8th edition, Houghton Mifflinn Co, Boston, USA, 2005, P37.

⁵ - مصطفى يوسف كافي، إدارة الأعمال اللوجستية - مدخل إستراتيجي كمي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013، ص 67.

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات لأخلاقيات الأعمال نرى أن معظمها يركز أو يتفق على مجموعة من النقاط هي:¹

- مبادئ تحدد سلوك الأفراد في المؤسسة.
 - سلوكيات حسنة ينتج عنها أفعال حسنة.
 - إطار شامل يشكل السلوكيات والأفعال الأخلاقية وغير الأخلاقية.
- و يمكن تعريفها أيضا بأنها: " تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة داخل المؤسسة والتي تؤثر على قرارات الجهات الفاعلة أو على المؤسسة عموماً"².
- وكذلك وأعطى " المعاضيدي" بعدا شاملا لأخلاقيات الأعمال إذ يرى بأنها: " هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال تجاه 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 المؤسسة والقيم وأنظمة المؤسسة وأصحاب المصالح دورا أساسيا في تحديده"³.
- وفقا لما سبق يمكن استخلاص التعريف الآتي لأخلاقيات الأعمال فهي: " نظام مكون من مجموعة من القواعد والأسس والقيم المستمدة من الدين والبيئة الاجتماعية والتي تكون مطلوبة في سلوك العاملين في العمل الإداري، وتتعلق بالتمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ وما هو مرغوب وما هو غير مرغوب، بهدف تحقيق المصلحة العامة".⁴
- ويجسد الشكل التالي المفهوم الشمولي لأخلاقيات الأعمال:⁴

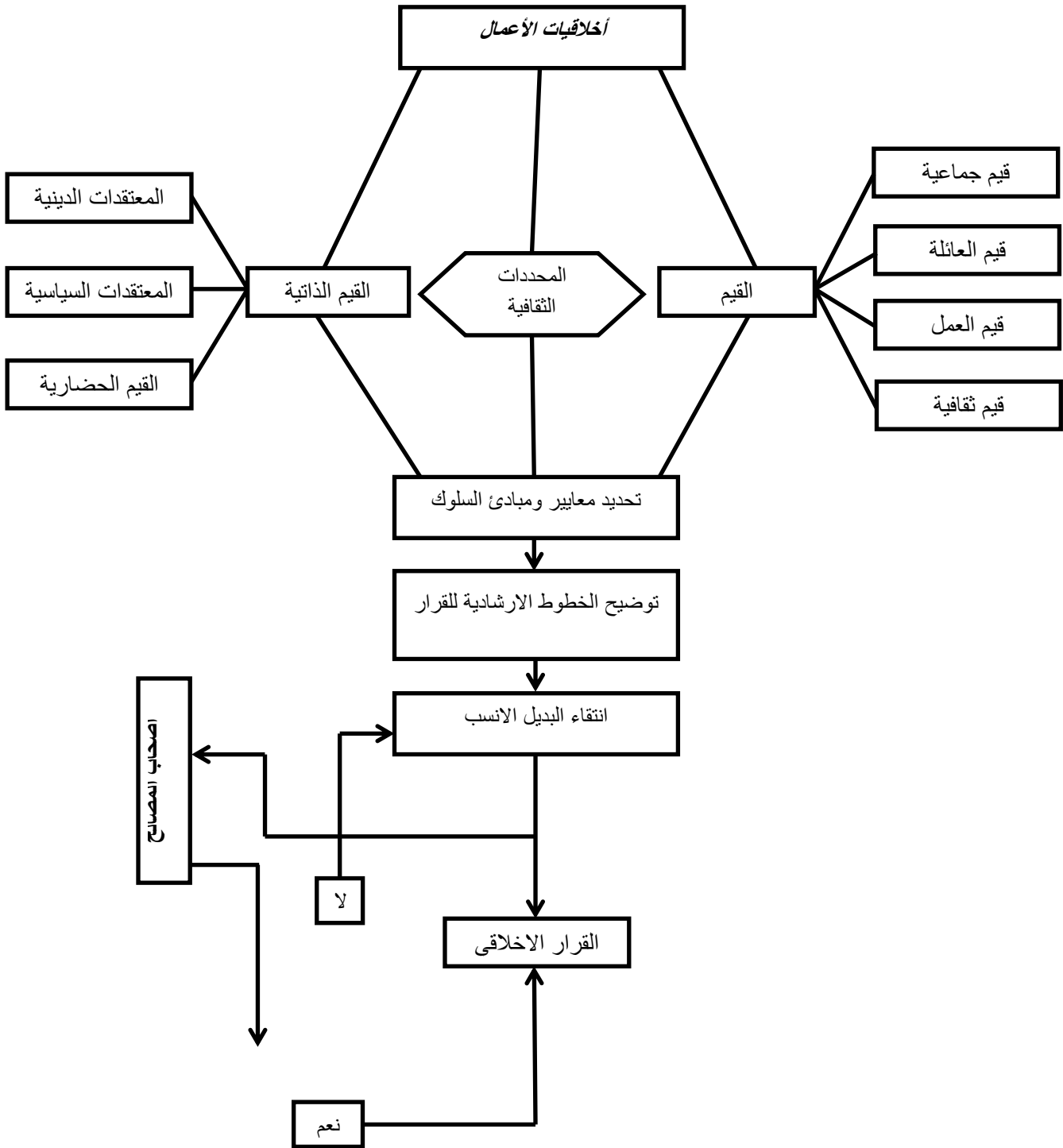
¹ - Woller, **Business Ethics Society and Adam Smith: Some Observations on the Liberal Business Ethos**, Journal of Socio- Economics, Vol 25, no 3, 1996, p315.

² - Andre boyer, **L'impossible éthique des entreprises**, éditions d'organisation, 2002, p04.

³ - المعاضيدي محمد عصام أحمد، أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، مذكرة ماجستير، جامعة الموصل، العراق، 2005، ص6.

⁴ - زكريا الدوري، مرجع سبق ذكره، ص435.

الشكل رقم (01): المفهوم الشمولي لأخلاقيات الأعمال



المصدر: زكريا الدوري و زكريا الدوري وآخرون، مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين، دار
اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص435

1-2- بعض المفاهيم المرتبطة بأخلاقيات الأعمال:

- الاستقلالية والموضوعية: وتعني أن يكون العاملين في المؤسسات محايدين وبعيدين عن أي تأثيرات جانبية، ويتمتعون باستقلال فكري في جميع ما يتعلق بأعمالهم، وألا يكون لهم أي مصالح متعارضة، وأن يتجنبوا أي علاقات قد تبدو أنها تفقد موضوعيتهم واستقلالهم عند القيام بأعمالهم.

- الأمانة والاستقامة: وهي التجرد من الانحياز للمصلحة الشخصية وأن يكون العاملين في المؤسسات محل ثقة العميل ويحفظوا أسرارهم.

- النزاهة والشفافية: وتعني أن يتصف العاملين في المؤسسات بالعدل وأن يتحلون عند قيامهم بعملهم بالنزاهة والعفة والصدق في أدائهم لواجباتهم، وأن يتجردوا من المصالح الشخصية، كما ينبغي على العاملين ألا يضعوا أنفسهم في مواقف تؤثر على حيادهم أو تجعلهم يقعون تحت تأثير الغير.

2- مفهوم الأداء

يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمؤسسة. حيث يحتل الأداء مكانة خاصة داخل أي مؤسسة باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة التي تقوم بها. سيتم فيما يلي التعريف بالأداء:

حيث يشير الأداء إلى: " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"¹.

- ويقصد بالأداء أيضا انه: " تحقيق أهداف المؤسسة بمستوى من الفعالية وذلك من خلال استخدام المدخلات المناسبة للحصول على المخرجات بدرجة كفاءة عالية"².

- كما يعرف الأداء كذلك بأنه: " المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه"³.

- ويقصد به: " عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد، أو مؤسسة ويتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل لتحقيق هدف أو أهداف محددة"⁴.

- كما يعرف الأداء بأنه: " السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة"⁵.

- يعرف الأداء أيضا أنه: " انجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية"¹.

¹- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، دار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 209.

²- Bernard Martory, Daniel Groset, **Gestion des ressources Humaines**, Dunod, 6eme edition, paris, 2005, p164.

³- حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، 2004، ص 123.

⁴- عقلة محمد المبيضين وأسامة محمد جراوات، التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2001، ص 43.

⁵- سناء عبد الكريم خناق، مظاهر الأداء الإستراتيجي والميزة التنافسية، ملتقى دولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ص 68.

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف الأداء على أنه: جهد مبذول من مورد بشري لتحقيق هدف محدد في مدة معينة من أجل تقديم خدمة أو منتج باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية. والأداء بهذه المفاهيم يشتمل على الأبعاد التالية²:

- أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة.
 - أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة.
 - أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
- الأداء بين الكفاءة والفعالية :

إن مفهوم الأداء يستخدم للدلالة عن مفهوم الكفاءة والفعالية³، بحيث ارتبط مفهوم الأداء بعدد من المصطلحات مما أدى إلى حدوث خلط بينها وبينه، وإزالة هذا الخلط سنحاول تسليط الضوء على المصطلحات الآتية:

1- الفعالية: تعرف الفعالية بأنها: " مدى تحقيق المنظمة لأهدافها"⁴.

- ويرى "Price" أنها: " درجة تحقيق الأهداف المتعددة".

- كما يعرفها "Freeman" أنها: " درجة التطابق بين الأهداف في حدود الموارد المتاحة"⁵.

فالفعالية يمكن تعريفها وفهمها من خلال عدة أبعاد، فقد تشير إلى قدرة المؤسسة على البقاء والتكيف مع تغييرات البيئة، بالإضافة إلى تحقيق النمو والمردودية، كما قد تعرف بمدى تحقيقها للأهداف التي قامت من أجلها، وبالتالي فهي تتعلق بالأهداف طويلة الأجل (الإستراتيجية)، ومتوسطة الأجل (التكتيكية)، وقصيرة الأجل (العملية)⁶.

2- الكفاءة: تشير الكفاءة إلى حسن استخدام الموارد المتاحة من أجل تحقيق المؤسسة لأهدافها⁷

كذلك تتصل بالتوازن بين كمية الموارد المستخدمة كمدخلات وبين كمية النتائج المحققة في المخرجات، أي أنها ترتبط باقتصادية العمل فكلما كانت المدخلات أقل وكانت المخرجات أكثر كان ذلك معبرا عن عنصر الكفاءة في الأداء⁸.

- كما تعني أيضا أنها: " الحصول على أكبر كمية من المخرجات (النتائج) نظير استخدام أقل كمية أو أقل تكلفة (الموارد والوسائل)، بعبارة أخرى إبقاء التكاليف في حدودها الدنيا والنتائج في حدودها القصوى، وهذا التعريف مشابه للتعريف الذي قدمه "Mintzberg" حيث يعرف الكفاءة على أنها: "

¹ عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، 2006، ص 327.

² محمد قدرى حسن، إدارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، 2015، ص 230.

³ سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية-مدخل إستراتيجي- دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2003، ص 138.

⁴ أحمد علي صالح، إدارة الأعمال الدولية- مدخل منهجي متكامل- دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2012، ص 90.

⁵ صلاح الدين عون الله، مداخل ومشكلات قياس الفعالية التنظيمية، مجلة الإدارة العامة، العدد 54، المملكة السعودية، 1997، ص 9.

⁶ ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998، ص 341.

⁷ سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 71.

⁸ بودراع امنية، مرجع سبق ذكره، ص 72.

القدرة على اختيار السبيل الذي يحقق أحسن نتيجة بتطبيق الإمكانيات المتوفرة، وبعبارة أخرى فإن الكفاءة تعني الوصول إلى الأعظمية في أي هدف تسعى إليه المؤسسة¹.

لذلك فالكفاءة مفهوم يربط بين المخرجات والمدخلات فكلما كانت المخرجات أكبر من المدخلات تم الحكم على المؤسسة بأنها ذات كفاءة.

ويمكن التعبير عن الكفاءة بأنها النسبة بين قيمة المخرجات وبين قيمة المدخلات، أو أنها نسبة الإنتاج إلى عناصر الإنتاج أو المستخدمات.

وعليه فإن الأداء يعبر عن قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف باستخدام أقل الموارد الممكنة، ويجمع بين مفهومي الفعالية و الكفاءة، وهذا ما تؤكد المعادلة التالية:

$$\text{الأداء} = \text{الفعالية} \times \text{الكفاءة}^2$$

بالرغم من الاتفاق على أهمية الكفاءة والفعالية للأداء، إلا أن تعريف الكفاءة والفعالية يجعل الأمر مختلفا لوجود اختلاف بين المنظورين حول ما هي الكفاءة وما هي الفعالية .

والجدول التالي يوضح هذا الاختلاف:³

جدول رقم (02): الاختلاف بين الكفاءة والفعالية

الكفاءة في الأداء		الفعالية في الأداء
1	عمل الأشياء بطريقة صحيحة	بدلا من عمل الشيء الصحيح
2	حل المشاكل	بدلا من الإبداع في إظهار البدائل
3	إحياء والمحافظة على الثروات المستخدمة	بدلا من استخدام الثروات بحد أقصى
4	التماسي بموجب إجراءات الوظيفة	بدلا من تحقيق النتائج
5	تخفيض استعمال التكاليف وتقليل التكاليف	بدلا من تحقيق أعلى نسبة من الربح أو تحقيق خدمات بنوعية وكمية عالية

المصدر: نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية العمومية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005 ، ص170 .

¹ -Mintzberg Henry, **le management au coeur des organisations**, Edition d'organisation, Paris, France, 1998, P480.

² - عبد الكريم شوكال، أثر الخصوصية على أداء الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة تبسة، الجزائر، الجزائر، 2008، ص 38.

³ - نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية العمومية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005 ، ص170 .

من الجدول نستنتج أنه لا يمكن بلوغ الأهداف المسطرة إلا بالاهتمام بالوسائل المستعملة لتحقيقها، كما أن دراسة نقطة الوصول (تحقيق الأهداف) يتطلب بالضرورة تحليل طريق الوصول إليها (كيفية استخدام الموارد)، وإذا كان تحديد مستوى الكفاءة يعتمد على المدخلات كمعايير لقياسها، فإن تحديد مستوى الفعالية يعتمد على النتائج أو المخرجات كمعايير لقياسها، مع العلم أن المدخلات هي مكون هام في المخرجات، ولذلك فالجدول يبين أن الكفاءة لا تعادل الفعالية ولكنها أحد عناصرها، كما يبين أن الكفاءة ليست شرطاً كافياً للفعالية ولكنها متطلب ضروري لها.

سادساً: الدراسات السابقة

يعتبر استطلاعاً للأبحاث والدراسات من المراحل المنهجية في البحث العلمي بهدف التعرف على المساهمات السابقة فيما يتعلق بموضوع البحث، وسنذكر منها :

1- دراسات سابقة عن المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال)

1-1- دراسة (اسماء بالعمودي) أخلاقيات الأعمال وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بورقلة- رسالة ماستر في علوم التسيير . جامعة ورقلة 2015.

سعت هذه الدراسة إلى تقديم أهم المفاهيم حول أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ودراسة العلاقة التي تربطهما من خلال تحليل إطار نظري ضمن أدبيات الإدارة في هذا المجال وتحديد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال تطبيق أبعادها في المؤسسات وتوضيح مدى الالتزام بأخلاقيات الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتبنى المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال أبعادها المتمثلة في البعد الاقتصادي بالدرجة الأولى، بالإضافة إلى أبعاد أخرى والمتمثلة في البعد الأخلاقي والقانوني والبعد الخيري.

وأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال والمتغير التابع أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وذلك بنسبة متوسطة جداً، بالإضافة إلى أن الدراسة توصلت إلى أن أخلاقيات الأعمال تؤثر على المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة نسبياً.

2-1- دراسة (عبد الحكيم جربي و إلهام الشيلي) أخلاقيات الأعمال كركيزة لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية فرع قسنطينة .
 وهدفت الدراسة إلى التعمق في مفاهيم كلا من الميزة التنافسية المستدامة وأخلاقيات الأعمال وكذلك معرفة مختلف الأساليب الخاصة بتحقيق الميزة التنافسية ومعايير أخلاقيات الأعمال.
 وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن القول أن المؤسسة حققت ميزة تنافسية مستدامة عندما تتمكن من تحقيق قيمة مضافة بفضل الاستراتيجية التي تتبناها في الوقت الذي يعجز فيه منافسيها القيام بذلك، وتكون أن الميزة مستمرة ومتواصلة على المدى الطويل، كما توصلت الدراسة أيضا على أن اعتماد المؤسسة على معايير أخلاقيات الأعمال يمكنها من التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ وكذلك تمكنها من جني ثمار ربحية في الجانب الاقتصادي والاجتماعي.

1-2- دراسة (بلال خلف السكارنة) أخلاقيات الأعمال وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في مؤسسات الأعمال، جامعة الإسراء، الأردن، 2012.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصال الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات الأعمال ضمن الأبعاد التالية: (احترام الوقت، السرعة والإتقان، العدالة وعدم التحيز، احترام القوانين) وتحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد أخلاقيات الأعمال والمتغيرات الشخصية واستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية.
 كما هدفت الدراسة إلى تقييم أثر أخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية ولقد تم جمع بيانات الدراسة الميدانية عن طريق إستبانة، وزعت على المديرين والموظفين المتواجدين في المراكز الرئيسية.
 وقد توصلت الدراسة إلى أن شركات الاتصال الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عال من الاهتمام بأخلاقيات الأعمال بأبعادها الأربعة وكذلك وجود أثر معنوي لأخلاقيات الأعمال بأبعادها مجتمعة في إدارة الصورة الذهنية ككل.

2- دراسات سابقة عن المتغير التابع (أداء العاملين)

2-1- دراسة (عبد الكريم بوبرطخ- 2012) بعنوان " دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية – دراسة حالة مؤسسة الجرارات الفلاحية" مذكرة ماجستير في علوم التسيير بجامعة منتوري، قسنطينة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على نظام تقييم أداء العاملين المطبق في المؤسسة الجزائرية وتحليل هذا النظام والتعرف على نقاط القوة والضعف فيه وفهم مكوناته وتحديد أفضل الطرق لتقييم أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية وكيفية الاستفادة من تطبيقاته من أجل تعظيم مكاسبه سواء بالنسبة للمؤسسة أو العاملين وتوضيح أهمية تطبيق هذا النظام خاصة بالنسبة للعاملين، ووضع نظرة إيجابية نحوه وتبديد

تخوفهم منه ذلك أنهم يظنون في أغلب الأحيان أن هذا النظام يعد موجه لكشف أخطائهم وإنزال العقوبات بهم.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن نظام تقييم الأداء له دور كبير في تحسين أداء العاملين ذلك لما يوفره من تغذية عكسية لأصحاب القرار في المؤسسة وخاصة على مستوى مراكز المنفعة من أجل بلوغ أهداف المؤسسة المسطرة وفق استراتيجيتها وهذا ما يحقق تنمية للمؤسسة من خلال نمو إنتاجها وبلوغ المعدل المسطر وأيضا من أجل ضمان استمرار المؤسسة، وهذا ما يعكس فعالية نظام تقييم الأداء في المؤسسة.

2-2- دراسة (عمار بن عيشي -2006) بعنوان " دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب- دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية - بسكرة- " مذكرة ماجستير في علوم التجارية بجامعة محمد بوضياف-المسيلة.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية موضوعي تقييم الأداء والتدريب في المؤسسات بالإضافة إلى أهمية ربط التدريب والبرامج التدريبية بنتائج نظم تقييم الأداء لضمان تنافسيتها في السوق. ومدى مساهمة التغيرات التنظيمية والتوسعات في الزيادة من حاجة الفرد لتحديث مهاراته ومعارفه واكتساب مهارات ومعارف جديدة. ولا يتم ذلك إلا من خلال إخضاع هؤلاء الأفراد لبرامج تدريب تكون مبنية في جانب كبير منها على أساس نتائج تقييم الأداء.

بينت الدراسة أن التدريب بالمؤسسة يتم على أساس نتائج تقييم الأداء حيث يرى الرؤساء أن التدريب الناجح هو الذي يعتمد على نتائج تقييم الأداء وأن اتفاق كل من الرؤساء والمرؤوسين على أن التدريب مفيد سواء بالنسبة للعامل حيث يمكنه من اكتساب مهارات ومعارف جديدة وبالنسبة للمؤسسة حيث تحقق الأهداف التالية : زيادة الإنتاج، تحسين الجودة، تقليل حوادث العمل، تحسين مستوى الأداء، الزيادة في الإنتاجية، معالجة مشكل الغياب والتأخر عن العمل. كما بينت الدراسة أن أسباب ضعف الإنتاج بالمؤسسة هي نقص التدريب بالدرجة الأولى والغياب والتأخر عن العمل بدرجة أقل وهنا تظهر الحاجة إلى التدريب لتفادي النقص في التدريب والتقليل من الغيابات والتأخير في العمل. كما أن حوادث العمل انخفضت وكذلك معدل هذه الحوادث بعد إخضاع الأفراد للتدريب أي أن التدريب حقق جزاء من أهدافه والمتمثلة في انخفاض حوادث العمل. ويرى الرؤساء إن الاحتياجات التدريبية بالمؤسسة يتم تحديدها فعلا عن طريق نتائج تقييم الأداء حيث يطلب منهم تحديد الاحتياجات التدريبية لكل فرد يعمل تحت رئاستهم بعد إجراء عملية تقييم الأداء.

2-3- دراسة (صبرينة فارسي -2015) بعنوان " تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة- دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر - خميس مليانة- " مذكرة ماستر في علوم السياسية بجامعة الجيلالي بونعامة-خميس مليانة.

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان اثر تقييم أداء الأفراد العاملين بالمؤسسات على مستويات أدائها، إضافة إلى تطوير النظرة إلى الموارد البشرية باعتبارها تمثل الكفاءة المحورية التي تسير كل عوامل الإنتاج، ومدى الاعتماد على أداة التقييم لضمان القيام بالمهام والأنشطة المختلفة بمستوى عالي من الكفاءة والفعالية فالمؤسسة فعاليتها مرتبطة أساسا بفعالية عمالها فهي ملتزمة إذن بالاهتمام بالعنصر البشري من خلال العمل على تحفيز هؤلاء العمال وضمان الترقية المستمرة لكفاءاتهم وتنمية قدراتهم وبالتالي تثمين الموارد البشرية وكذا الاهتمام بشخصيته وظروفه الاجتماعية وقدراته لخاصة وهذا ما يعكس بزيادة الإنتاج واستقرار واستمرار المؤسسة وتحسين أدائها.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن العمال في المؤسسة ينظرون إلى عملية تقييم الأداء كعملية مهمة ويشعرون بأهميتها ومقتنعون بتقييم أدائهم من طرف رئيسهم وأن المؤسسة تهتم بعمالها من خلال الشكاوي المقدمة إليها وأنهم يستفيدون من عملية التقييم. كما أن تقييم الأداء له دور كبير في تحسين أداء العاملين، فمن خلال هذه العملية يتم معرفة نقاط الضعف والتمثلة في نقص المعارف والمهارات فبعض العمال هذه المؤسسة على علم بهذه العملية لأنهم يخضعون لفترات تدريبية. كما أن المؤسسة تتولى اهتماما بتطبيق ومتابعة هذه العملية، وأن العمال لا يشاركون في وضع معايير تقييم أداء يفضلون معايير محددة لتقييمهم كمعايير النتائج والذكاء والانجاز والسلوك. بالإضافة إلى أن المؤسسة تقدم خدمات اجتماعية للعمال تؤدي زيادة أدائهم.

2-4- دراسة (موسى محمد أبو حطب -2009) بعنوان " فاعلية نظام الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين - حالة دراسية على جمعية أصدقاء المريض " مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية بغزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين في جمعية أصدقاء المريض الخيرية، وذلك من خلال التحقق من مدى فاعلية نظام تقييم الأداء بالتعرف على أفضل الطرق والوسائل المستخدمة لعملية التقييم وأثرها على تحسين أداء العاملين. وتوصلت الدراسة إلى أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظام تقييم الأداء وكل من التحليل الوظيفي، المعايير المستخدمة، أساليب التقييم المستخدمة، التغذية الرجعية، مهنية نظام التقييم، مستوى الأداء.

وبينت الدراسة أن عملية التحليل الوظيفي في الجمعية لا يتم مراجعتها بشكل دوري، وأن المعايير المستخدمة لتقييم الأداء في الجمعية قليلة، وأن الأساليب المستخدمة في عملية تقييم الأداء داخل الجمعية

غير كفاية وغير مناسبة لطبيعة العمل، بالإضافة إلى أن عملية تقييم الأداء لا يتبعها أي قرارات متعلقة بالحوافز المادية وتعديلات الأجور والرواتب والحوافز المعنوية.

سابعاً: صعوبات الدراسة

يمكن حصر أهم الصعوبات التي واجهت الدراسة في الآتي:

- نقص الدراسات التي تناولت أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على أداء العاملين.
- نقص المراجع الخاصة بأخلاقيات الأعمال على مستوى المكتبة الجامعية – تبسة-.
- عدم الفهم الكافي لموضوع الدراسة عند أغلب عاملي المؤسسة الإستشفائية للأمومة والطفولة - تبسة- إلا بعد التوضيح والشرح.

خلاصة الفصل

من خلال الإطلاع على بعض مفاهيم أخلاقيات الأعمال والأداء وطرح الإشكالية والفرضيات التي تمهد لفهم موضوع الدراسة، يمكن القول أن أخلاق المجتمع تعتبر أساس أخلاقيات الأعمال، كما أن أخلاقيات الأعمال تتبع من أخلاقيات المجتمع، وذلك لأن الأعمال لا تقوم بمعزل عن المحيط بل هي بيئة متفاعلة بين المؤسسة ووسطها. ليس فقط لأنها خلفية مسبقة في تكوين أفراد المجتمع الذين يأتي منهم المديرون ويعتبرون مصدرا لتكوين أخلاقيات الأعمال، إذن لابد من أخذ قيم هذه البيئة ومحدداتها الأخلاقية بعين الاعتبار في قرارات المؤسسة ونشاطاتها المختلفة.

كما تم تحديد مفهوم الأداء وأبعاده التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمؤسسة حيث يحتل الأداء مكانة خاصة داخل المؤسسة باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة بها.

وعكست الدراسات السابقة بحوث الفكر الإداري والعلوم السلوكية عبر مراحل تطورها المختلفة، كل محور على حدى ونادرا ما تطرق البحث في الدراسات الإدارية إلى أداء العاملين وعلاقته بأخلاقيات الأعمال.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

تمهيد

أولاً: أخلاقيات الأعمال

- 1- أهمية أخلاقيات الأعمال
- 2- مصادر أخلاقيات الأعمال
- 3- مستويات أخلاقيات الأعمال
- 4- نماذج أخلاقيات الأعمال
- 5- أخلاقيات الأعمال في إطار الموارد البشرية
- 6- أسباب الانهيارات الأخلاقية في عالم مؤسسات الأعمال

ثانياً: أداء العاملين

- 1- محددات الأداء
- 2- تقييم أداء العاملين
- 3- أهداف تقييم أداء العاملين
- 4- برامج تقييم أداء العاملين
- 5- العوامل المؤثرة على أداء العاملين
- 6- أثر أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين

خلاصة الفصل

تمهيد

إن ضرورة العمل بأخلاقيات الأعمال لا ترتبط بمجتمعات محددة، بل أصبحت موضوعاً مهماً تواجهه مؤسسات الأعمال في الدول المتقدمة والنامية، فارتبط مفهوم الأخلاقيات بالعديد من المواضيع والمهام المتعلقة بالمؤسسة وفيها من موارد بشرية، كالإدارة، العاملين، العمل، القيادة والمديرين، إذ يتم التأكيد عليها من إدارتها لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد لأنه يستطيع أن يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل، وتتعلق أخلاقيات الأعمال بسلوكيات الأفراد في نشاطاتهم العلمية المختلفة. وكذلك تعد أخلاقيات الأعمال من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المؤسسة بموظفيها وأجهزتها، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمته، فالالتزام بالأخلاقيات سوف يقود إلى تطوير العاملين ويعكس الاهتمام الذي يوليه هؤلاء العاملين للالتزام بعناصر أخلاقيات الأعمال.

كما يلعب أداء العاملين دوراً مهماً ويؤثر بشكل مباشر على المؤسسة، وذلك من خلال تحفيزهم وتدريبهم من أجل كفاءة وفعالية المؤسسة. كما تعد المسؤولية الاجتماعية قراراً استراتيجياً تتبناه المؤسسة ويتم تنفيذه وتفعيله بأنشطتها المختلفة.

أولاً: أخلاقيات الأعمال

1- أهمية أخلاقيات الأعمال¹

تكمن أهمية أخلاقيات الأعمال سواء بالنسبة للمؤسسة أو الأفراد الذين ينتمون إليها أو للأطراف ذات المصلحة في أنها تعد أمراً مهماً في تقوية مدى الالتزام بمبادئ العمل الصحيح الذي بإمكانه توجيه المؤسسة نحو مفهوم أوسع يبرر وجودها .

وإذا أردنا الإشارة إلى أهمية أخلاقيات الأعمال فإننا سنحاول إيرادها في شكل نقاط على النحو التالي:

- لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعارضاً بين تحقيق مصالح مؤسسة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية والتي عرضت وكأنها تقلل من الكفاءة ضمن هذا المنظور التقليدي. ففي إطار المنظور الحديث نجد ارتباطاً إيجابياً بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المؤسسة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فإنه بالتأكيد سوف يكون واضحاً على المدى الطويل.
- قد تتكلف مؤسسات الأعمال كثيراً نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المؤسسة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية خاصة إذا ما تبادت المؤسسة وأخذت تركز كثيراً على مبدأ الرشد والنموذج الاقتصادي بعيداً عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي.

¹ - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 137.

- تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضا له مردود إيجابي.
- إن الحصول على شهادات عالمية وامتيازات عمل خاصة (مثل ايزو 9000 و ايزو 14000) يقترن بالتزام المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والثقة ودقة وصحة المعلومة.
- تنظيم وضبط السعي وراء المصلحة الشخصية الذي يمكن أن يهدد المصالح الجماعية، فالقواعد والمعايير الأخلاقية تراقب السلوك، وترسخ الحالات المرغوبة في المؤسسة.¹
- تساعد القيم الأخلاقية على تقليل التكاليف التي تتكبدها المؤسسة عند اتخاذ القرار المناسب، فالقواعد الأخلاقية تقلل من الجهد والوقت المبذول في قياس الشيء الصحيح للقيام به أو اتخاذ القرار بشأنه.
- إن الدور الجوهرى والأساسي للأخلاقيات بصفة عامة ولأخلاقيات الأعمال بصفة خاصة هو أنها وسيلة للنهوض بالأمة ذلك أن التاريخ يخبرنا أن سقوط الكثير من الأمم والحضارات كان بسبب انهيار الأخلاق.²
- وفي هذا نجد أنه قد سئل أحد وزراء اليابان: " ما سر تقدم اليابان هذا التقدم؟ " فقال: "السر يرجع إلى تربيئنا الأخلاقية"³.
- بالإضافة إلى أن أخلاقيات الأعمال تلعب دورا كبيرا في نجاح المؤسسات ويمكن إبراز أهميتها في النقاط التالية:⁴
- تسهل عملية صنع القرار وتحقق الاحترام كل الأطراف سواء من داخل أو من خارج المؤسسة.
- تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر وبالانتماء للمؤسسة.
- تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي من داخل أو خارج المؤسسة.
- وبالإضافة إلى ما سبق اتفقت العديد من الدراسات على أن التزام المديرين والأفراد في المؤسسة بالمعايير الأخلاقية يحقق ما يلي:
- **على مستوى المؤسسة:** يمكن أن يحقق الالتزام الأخلاقي مجموعة من الامتيازات للمؤسسة تتمثل فيما يلي:⁵
- إعطاء صورة ذهنية إيجابية وسمعة جيدة للمؤسسة لدى جميع أصحاب المصالح.

¹ - نفس المرجع ، ص ص 137-138.

² - Jones, **Organizationl Theory: Text et Cases**, 2nd ed, New York, Addison Wesley Publishing, 1999, P196

³ - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 23 .

⁴ - برحومة عبد الحميد، مهديد فاطمة الزهراء، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال التجربة اليابانية، الملئقي الوطني الثالث حول تفسير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014 ، ص 05 .

⁵ - أبو بكر مصطفى محمود، مرجع سبق ذكره، ص ص 130-133.

- الالتزام بأعباء المسؤولية القانونية والمساءلة الاجتماعية.

- كفاءة استخدام الموارد والإمكانيات في المؤسسة.

• **على مستوى بيئة المؤسسة الخارجية:** يمكن أن يحقق الالتزام الأخلاقي مجموعة من الامتيازات لبيئة المؤسسة تتمثل فيما يلي:

- التوافق مع أهداف ومصالح الأطراف الخارجية من عملاء وجماعات ضغط ومؤسسات حكومية ومهنية، وتجنب أسباب النزاع.

- الاستجابة لتقافة المجتمع وتوسيع نطاق المصالح المشتركة، وبناء ثقافة مشتركة تدعم استمرار المؤسسة واستقرارها ونموها.

- **الحاجة إلى الأخلاقيات والاهتمام المتزايد بها:**¹

تكمن الحاجة إلى الأخلاقيات في المؤسسة إلى:

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

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

وجود الأسباب المؤدية إلى المعضلات، فالأفراد سواء في الإدارة أو في الوظائف الأخرى التابعة لها نجد أن لهم أسباب عديدة تدفعهم إلى الانتهاكات الأخلاقية².

2- مصادر أخلاقيات الأعمال

من أهم خصائص السلوك الإنساني أنه مسبب وهادف ومدفوع، فهو لا يأتي من فراغ حيث تقف عدة عوامل ورائه، ولذا فإن التعرف على مصادر السلوك ودراستها وتحليلها، وتوظيفها بشكل سليم لصالح المؤسسة أمر في غاية الأهمية.

إضافة إلى أن التعرف على مصادر السلوك لدى الأفراد في المؤسسة يفيد في التنبؤ بالظواهر المرتبطة بهذا الجانب، ومن ثم السيطرة عليها أو التكيف معها بالشكل الذي يكون في صالح المؤسسات³.

وتستند أخلاقيات الأعمال إلى ركنين أساسيين هما:¹

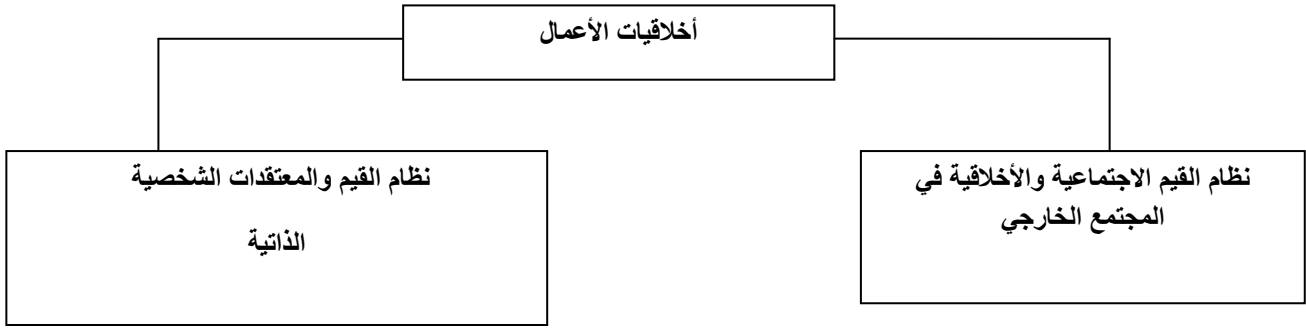
¹ - تيتوش مفيدة، تحليل الإشهار من منظور أخلاقي، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2008، ص 63.

² - نجم عبود نجم، البعد الأخضر للأعمال المسؤولية البيئية لرجال الأعمال، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 382-383.

³ - مجد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2012، ص 106.

- نظام القيم الاجتماعي والأخلاقي والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع.
 - نظام القيم الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وكذلك خبرتها السابقة.
- والشكل التالي يوضح ذلك :

شكل رقم (02) مصادر الأخلاقيات في الأعمال



- القيم الشخصية الذاتية الفطرية
- المعتقدات الدينية والمذهبية
- الخبرة السابقة والمستوى التعليمي
- الخصوصية الفردية
- الحالة الصحية النفسية والجسمانية
- الثقافة السائدة في المجتمع
- قيم الجماعة
- قيم العائلة
- قيم العمل
- قيم المجتمع الحضارية

المصدر: بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص 57.

و يمكن إجمال مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي الحميد أو السيء بالآتي:

- **الفرد:** إن الفرد كمدير أو موظف هو أساس السلوك الأخلاقي للأعمال، وإن سلوك هذا الفرد يتأثر بمجموعة من العوامل بعضها يرتبط بتكوينه العائلي والشخصي أو بنظامه القيمي والبعض الآخر يتشكل عبر مؤثرات أخرى².
- **العائلة والتربية البيئية:** حيث تمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الفرد³. وأحد المؤثرات البيئية التي تساعد على تكوين سلوكه، فهي تمثل المصدر الأول للمعلومات التي يحصل عليها، فالمبادئ والقيم الاجتماعية التي تحدد مسيرة حياة الفرد إنما يتعلمها من العائلة التي ترعرع في ظلها⁴.

¹- بلال خلف السكارنه، مرجع سبق ذكره، ص 57.

²- مصطفى كامل، إدارة الأعمال الدولية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006، ص 439.

³- بلال خلف السكارنه، مرجع سبق ذكره، ص 58.

⁴- إبراهيم الغمري، السلوك الإنساني، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، مصر، دس، ص 128.

- **المدرسة ونظام التعليم في المجتمع:** يلعب النظام التعليمي دورا مهما في المجتمع وفي تمرين القيم الأخلاقية وتنمية السلوك الأخلاقي لدى الأفراد¹. حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريبهم بعض الدروس في الدين والأخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوكياتهم الإيجابية تجاه المؤسسة والانتماء والإخلاص².
- **ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته:**³ حيث يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كبيرة أهمها ثقافة المجتمع، والمجتمعات الإنسانية تتباين في نوع ثقافتها وإعطائها أولويات لقيم معينة دون أخرى كذلك العادات والتقاليد الموروثة.
- **التأثر بالجماعات المرجعية:** إن الجماعات المرجعية هي في حقيقتها مصدر مهم للسلوك الفردي الأخلاقي وغير الأخلاقي وقد يكون التأثير بها سببا في اتخاذ قرارات كارثية أحيانا.
- **إعلام الدولة و الصحافة و مؤسسات الرأي:** يعبر البعض عن الصحافة بكونها مرآة المجتمع، وفي نفس الوقت فإن الصحافة ووسائل الإعلام الأخرى ثبت قيما وأفكارا تصلنا حيثما نكون فهي أدوات واسعة الانتشار وكبيرة التأثير، فإذا لم تكن هذه الصحافة حرة وصادقة ومهنية فإن بعدا واحدا سيطغى عليها وتصبح بالتالي ذات تأثير كبير على المجتمع.
- **مجتمع العمل الأول:** يؤثر مجتمع العمل بكل مكوناته على الأفراد ويغير من أخلاقياتهم يفرض عليهم سلوكيات جديدة، وبالأخص مجتمع العمل الأول أو وظيفة يمارسها الشخص.
- **سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين:** في المجتمعات التقليدية فإن للموروث الثقافي والحضاري تأثيرا كبيرا على سلوكياتنا وأخلاقياتنا خاصة وأن هذا الموروث جاء متأسلا عبر فترات زمنية متلاحقة.
- **القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات:** يمكن النظر للقوانين بأنها عبارة عن نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول، ويمكن اعتبار الممارسات على أنها غير قانونية إذا ما كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبية وغير أخلاقية.
- **قوانين السلوك الأخلاقي والمعرفي للصناعة والمهن:** نظرا للتشعب الكبير في الصناعات والمهن فقد سُنت قوانين ومدونات أخلاقية رسمية وهناك العديد من الأعراف والسلوكيات غير المدونة تمثل بمجموعها أدلة إرشادية لعمل المديرين والعاملين والمهنيين في إطار هذه الأعمال المختلفة.
- **الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح:** تعتبر الخبرة التي يتمتع بها الفرد مصدرا مهما لتكوين سلوكياته في العمل وتمتعه بأخلاقيات معينة تجاه الإشكالات والقضايا المطروحة.

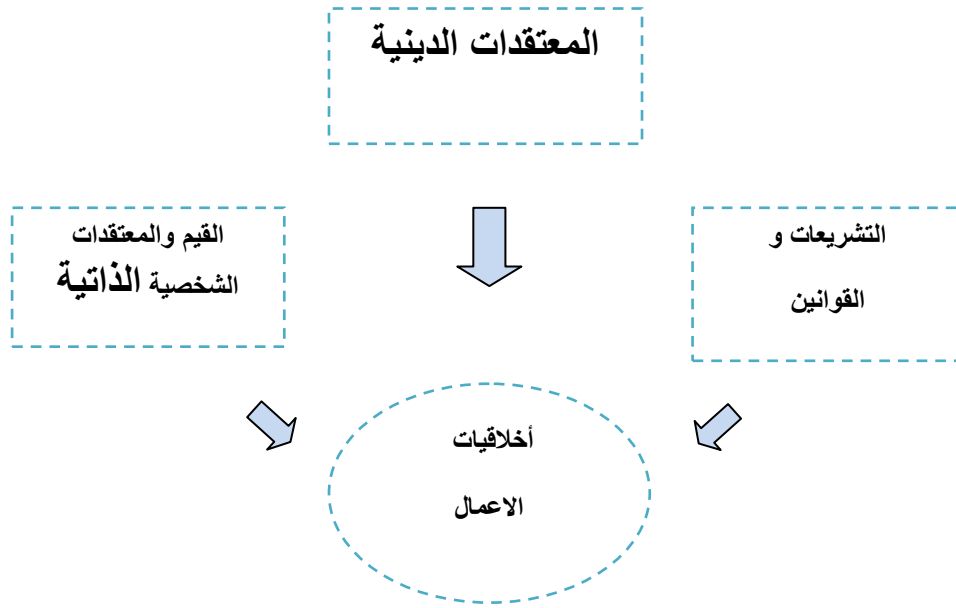
¹ - بلال خلف السكرانه، مرجع سبق ذكره، ص 60.

² - محمد عبد الفتاح ياغي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

³ - بلال خلف السكرانه، مرجع سبق ذكره، ص ص 58 - 64 .

- **جماعات الضغط في المجتمع المدني:** بالإضافة للمصادر السابقة تشكل جماعات الضغط بجميع أشكالها مصدرا مهما لقواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في مؤسسات الأعمال، وقد تمارس الكثير من جماعات الضغط تأثيرا في سن الكثير من القوانين وقواعد العمل أو قد تنظر بشكل غير رسمي لتعزيز اتجاهات وأخلاقيات معينة تسترشد بها الإدارات عند اتخاذ قراراتها.
- وتستمد أخلاقيات الأعمال مصادرها من ثلاثة أركان أساسية وهي موضحة في الشكل الموالي¹:

الشكل رقم (03): مصادر أخلاقيات الأعمال



المصدر: برحومة عبد الحميد، مهدي فاطمة الزهراء، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال التجربة اليابانية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014، ص 06.

- القوانين والتشريعات التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة التي تحدد سلوكيات الأفراد والمؤسسات والقيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين.
- العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة والمشاركة للأفراد.
- الاعتقادات الشخصية للفرد من خلالها تتحد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحرية في التصرف المناسب وفقا لذلك.

¹ - برحومة عبد الحميد، مهدي فاطمة الزهراء، مرجع سبق ذكره، ص 06.

3- مستويات أخلاقيات الأعمال

تؤثر الأعمال التي تقوم بها المؤسسات بالمؤسسات الأخرى، وتؤثر أيضا بالأفراد في داخل المؤسسة، لذا فإن المؤسسات تواجه مختلف المعضلات الأخلاقية في أعمالها وتظهر هذه المعضلات في ثلاثة مستويات هي¹:

- **على المستوى الفردي:** ففي المستوى الفردي يتركز موضوع أخلاقيات الأعمال على أنشطة الأفراد في المستوى الوظيفي إذا كانت ممزوجة بالقيم الأخلاقية، والكيفية التي يؤدون بها أعمالهم، وتصرفاتهم اتجاه مدراءهم وزملائهم، وعند هذا المستوى يؤخذ بالحسبان ظروف العمل المحيطة بأفراد المؤسسة وفيما إذا كانت مناسبة ومحفزة للعمل.
- **على المستوى التنظيمي:** أما في المستوى التنظيمي فيؤخذ في الاعتبار ما تقوم به المؤسسات من أنشطة بشكل عام، إذ تكون المؤسسات مسؤولة عما تقوم به من أعمال سواء اتجاه المؤسسات الأخرى أو تجاه أفرادها، وعليها أن تتحمل العواقب المترتبة عن تلك الأعمال، فإلى جانب الكيان القانوني الذي تتمتع به المؤسسة فإن لها كيان معنويا أو أخلاقيا، يجعلها مسؤولة عما تقوم به من أعمال بشكل قانوني وأخلاقي معا، وفي حالة السلوك الغير الأخلاقي لبعض الأفراد في المؤسسة ينبغي عليها أن تتخذ الإجراءات القانونية فضلا عن الأخلاقية في قراراتها.
- **على المستوى الاقتصادي:** وفي هذا المستوى تظهر أخلاقيات الأعمال لتشمل ما تقوم به المؤسسات من أعمال تؤثر في الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها، وفيما إذا كانت الأخلاقيات مندمجة في أعمال المؤسسات.

ونجد أنه عند المستويين الفردي والتنظيمي يتبادر إلى ذهننا التساؤل التالي: أيصنع الأفراد المؤسسة؟ أم المؤسسة هي التي تصنع الأفراد؟ ومغزى السؤال أيهما يصنع أخلاقيات الأعمال؟ وهذا ما حاول الباحثان: (Tshuridu and Perryer) الإجابة عليه، حيث أجابا على هذا التساؤل بمدى تغلب أحد الأطراف على الآخر، فإذا كان الفرد هو الذي يصنع المؤسسة ففي هذه الحالة على المؤسسة أن توظف أفرادا أخلاقيين يتصرفون بشكل أخلاقي كي تكون أخلاقية، وإذا كانت المؤسسة هي التي تصنع الأفراد فإنها تحتاج إلى تكوين المناخ والثقافة الأخلاقية التي من شأنها أن تؤثر على سلوك الأفراد الذين يعملون فيها.

4- نماذج أخلاقيات الأعمال

من أجل فهم السلوك الأخلاقي وتحديد العوامل المؤثرة في اتخاذ قرارات المؤسسات والأفراد وضعت مجموعة من النماذج من قبل الكتاب والباحثين نستعرض بعضها منها حسب تسلسلها الزمني:

¹ - Belak Jernj, **MER Model of Integral Management: Family Business Ethics**, Published in proceeding of 2nd International conference on management, Enterprise and Benchmarking, 2004, <http://www.mer-evrocenter.si/f/docs/mer-ov-model-integralega/meb2004jb.pdf> الكروني موقع

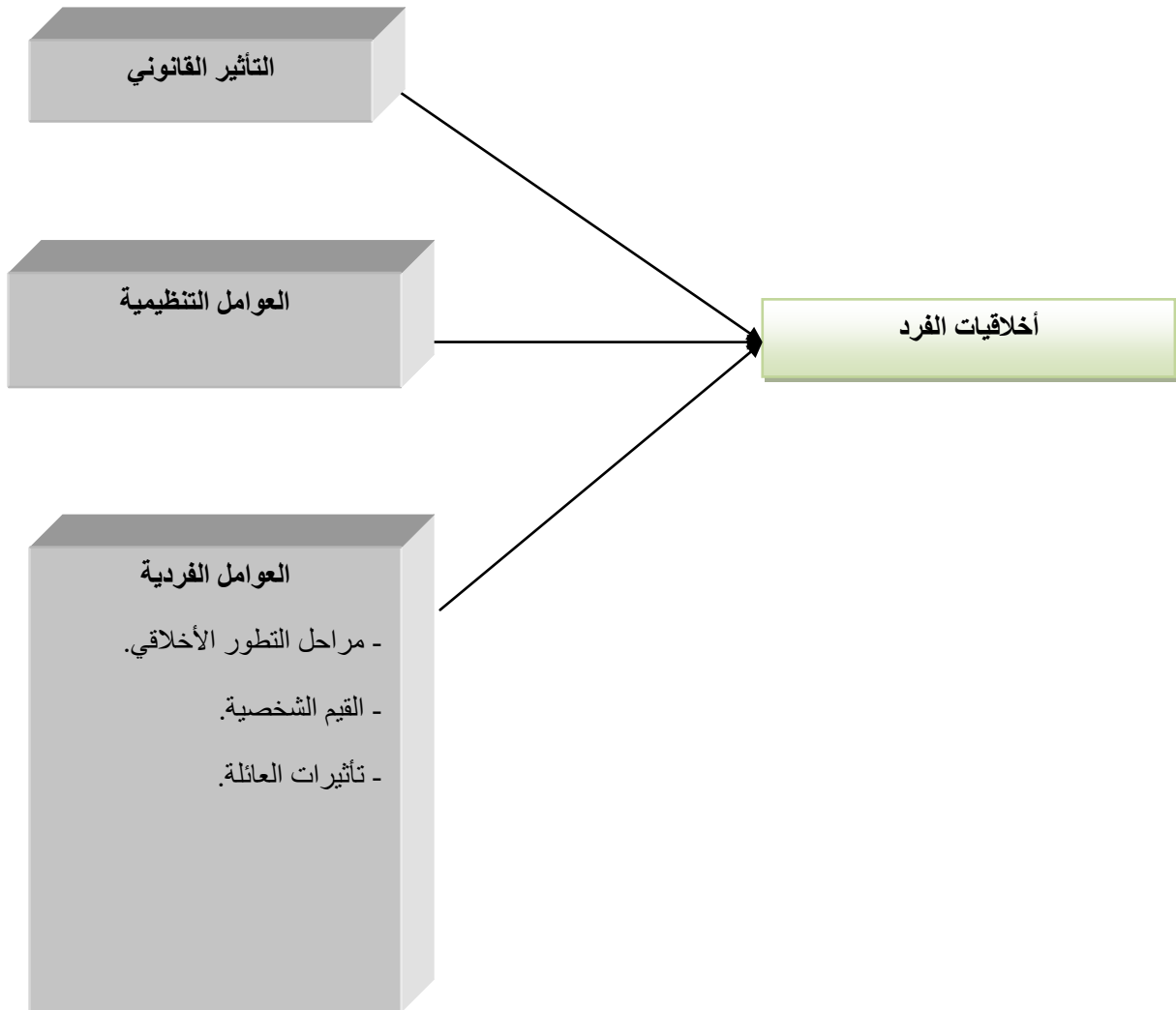
1-4- نموذج Jay and Griffin (1992):

هناك وفقا لهذا النموذج ثلاث عوامل تساهم وتؤثر في تكوين سلوك الأفراد الأخلاقي وهي:¹
 أ. **التأثير القانوني:** القيود القانونية تحدد سلوكيات الأفراد وتكبح السلوك السيئ وتعزز السلوك الحسن.

ب. **العوامل التنظيمية:** يمكن أن تؤدي دورا في تحديد السلوك الأخلاقي عند الأفراد.

ج. **العوامل الفردية:** يأتي الأفراد في المؤسسات حاملين معهم حزمة من العوامل المؤثرة في تحديد الأخلاق، وهي القدرة على تحديد السلوك السيئ والسلوك الحسن وذلك من خلال القيم والمعتقدات. والشكل التالي يوضح هذه العوامل:

الشكل رقم (04):العوامل المؤثرة في السلوك



Source: Beekun Rafik Issa, **Islamic Business Ethics**, University of Navada, P 8

2-4- نموذج Ferrell (2001) :

¹ -Beekun Rafik Issa, **Islamic Business Ethics**, University of Navada, P 08.

قدم هذا النموذج لتفسير العوامل التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار الأخلاقي وهي¹:

• **العوامل الفردية** : هي قيم الأفراد واتجاهاتهم ومعتقداتهم التي يؤمنون بها، التي يتم من خلالها اتخاذ قراراتهم وتحديد ما هو صحيح وخاطئ.

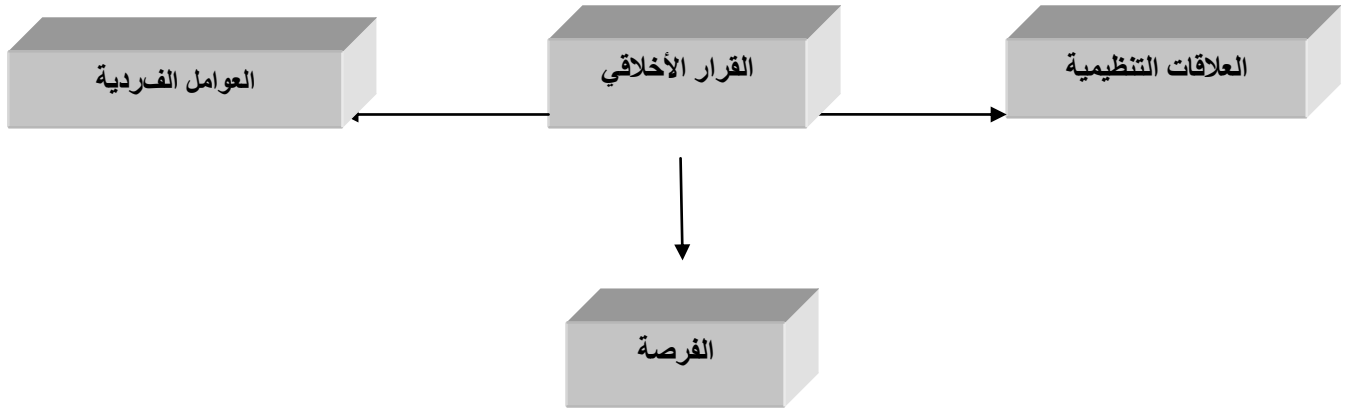
• **العلاقات التنظيمية**: وهي العلاقات القائمة بين الأفراد في المؤسسة التي تجمعهم بها ثقافتها التنظيمية، ويمكن التعبير عنها رسميا من خلال عادات العمل، اللباس، القصص...، إذ تعطي الثقافة التنظيمية للمؤسسة هويتها.

• **الفرصة** : هي مجموعة الظروف التي يحتمل أن تؤدي إما إلى المنافع أو إلى التقليل من القيود بالنسبة للمؤسسة، على سبيل المثال إذا كانت هناك فرصة للقيام بعمل غير أخلاقي ينجم عنه التقليل من النفقات ومن ثم مكافأة القائم بهذا العمل فإن هذا سيكون حافزا لتكراره. وتخضع الفرصة للبيئة الأخلاقية السائدة في المؤسسة، فإذا كان السلوك الأخلاقي عاليا فإنها لا توافق على السلوك المأخوذ حتى وإن كان كفي.

ووفقا لهذا النموذج فإن العوامل الفردية والعلاقات التنظيمية أكثر تأثيرا في عملية اتخاذ القرارات الأخلاقية من الفرصة.

والشكل التالي يوضح هذا النموذج:

الشكل رقم (05): نموذج القرار الأخلاقي



Source : André Van Hoorn and Robbert Maseland, Weber, Work Ethic And Well-Being, U.S .T ,P 37

¹ -André Van Hoorn and Robbert Maseland, Weber, Work Ethic And Well-Being, U.S .T ,P 37.

3-4- نموذج Schlegelmich (2001) :

أشار Schlegelmich إلى نموذج عرف بنموذج الحكم الأخلاقي وهي عملية الحكم بين المؤسسة والمتعاملين معها، وتخضع هذه العملية لثلاثة عوامل أخلاقية هي:¹

- **الأخلاقيات التنظيمية:** وهي القيم الأخلاقية التي تتحكم في عمل المؤسسة والمتمثلة في ثقافتها التنظيمية ومدوناتها الأخلاقية.

- **الأخلاقيات الكلية:** وهي الأخلاقيات الاجتماعية التي تحكم السلوك الأخلاقي للأفراد من خلال انتمائهم لمجتمع ما.

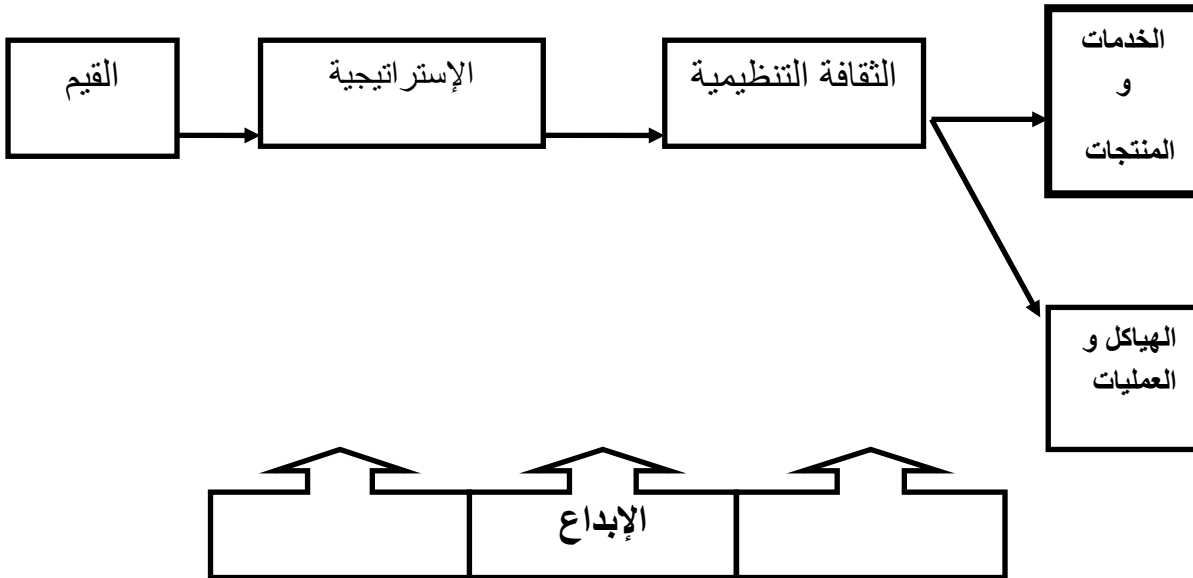
- **الأخلاقيات الشخصية:** وهي أخلاقيات الفرد التي تساهم في تكوينها الدين والبيئة.

4-4- نموذج Desotelle and Kaufman (2002):²

في هذا النموذج ربط الباحثان بين القيم الأخلاقية والإبداع، وبين أن المشاكل في مؤسسات الأعمال تتطلب فهم الأخلاقيات، وركزا على أنه يجب دمج الأخلاقيات في استراتيجيات المؤسسة ورؤيتها وأن تكون جزء من ثقافتها التنظيمية. وتأتي عملية الإبداع لتأخذ دورها متأثرة بإطار القيم الأخلاقية التي يحيط بها .

والشكل التالي يوضح نموذج الترابط بين القيم الأخلاقية والإبداع:

الشكل رقم (06): نموذج الترابط بين القيم الأخلاقية والإبداع



Source: Michael Kaufman, Vic Desotelle, **The Link Between Ethics and Innovation**, 2002,P7

¹ - Laima Abromaitytė-Sereikienė, **The Levels of Marketing Ethics**, Vilnius University, 2005, P P 6 -7.

² - Michael Kaufman, Vic Desotelle, **The Link Between Ethics and Innovation**, 2002, P7.

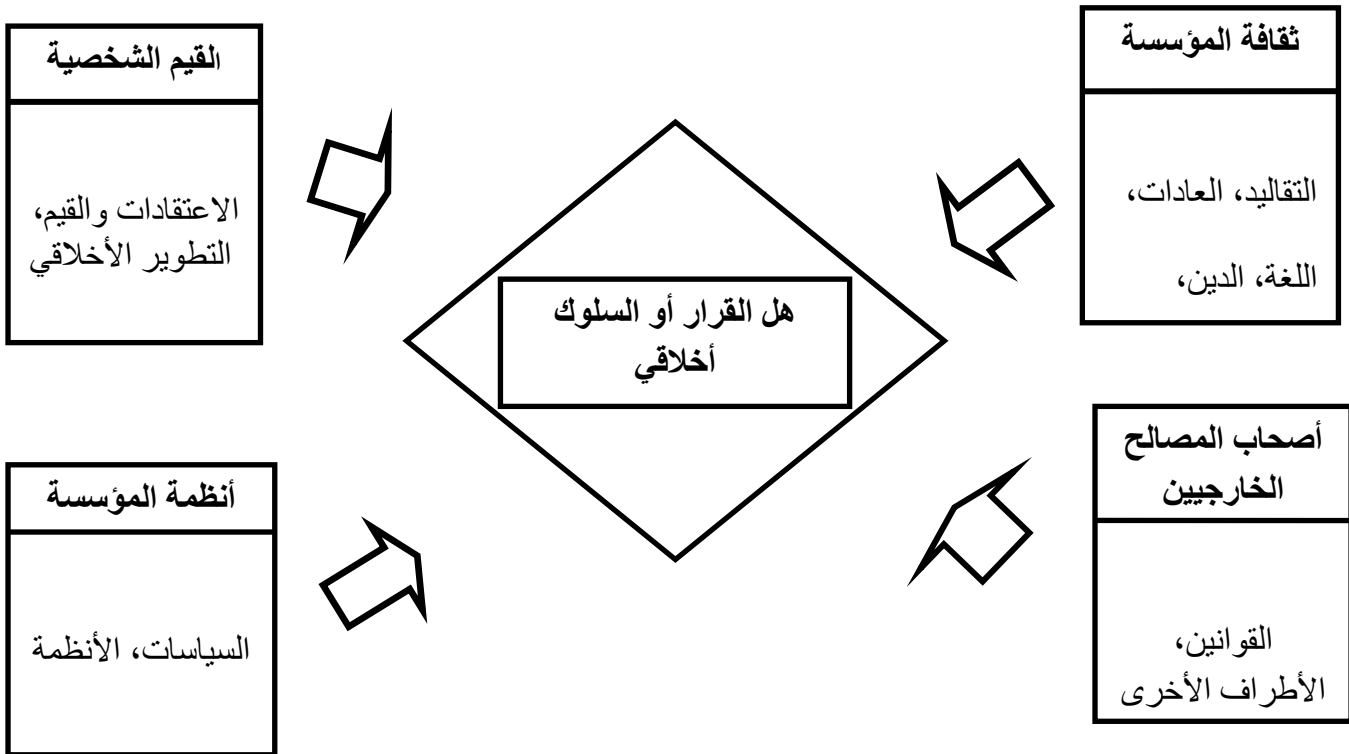
4-5- نموذج Daft (2004):

أشار إلى أن هناك أربعة قوى تسهم في تشكيل السلوك الأخلاقي وهي¹:

- القيم الشخصية: وهي مجموعة القيم والمعتقدات التي يؤمن بها الفرد.
- ثقافة المنظمة: هي عبارة عن مجموعة الأعراف والقيم والمبادئ التي يشترك بها أفراد المؤسسة.
- أنظمة المنظمة: وهي الأنظمة والسياسات والإجراءات التي تتبعها المؤسسة في إدارة شؤونها. مثل : المدونات الأخلاقية.
- أصحاب المصالح: وهم مجموعة الأطراف التي تتأثر بقرارات المؤسسة. مثل : البيئة، الأطراف الخارجية... الخ.

والشكل التالي يوضح ذلك²:

الشكل رقم (07): القوى التي تساهم في تشكيل السلوك الأخلاقي



Source: Daft Richard, **Organization Theory and Desing**, Sowth Western, USA, 2004, P 376.

¹ - Daft Richard, **Organization Theory and Desing**, Sowth Western, USA, 2004, P 376.

² - نفس المرجع، ص 376.

5- أخلاقيات الأعمال في إطار الموارد البشرية

تحتل الموارد البشرية في مؤسسات الأعمال مكانة رفيعة وتلعب دورا فعالا، فلم يعد يقتصر دور إدارة الموارد البشرية على المهام التقليدية من استقطاب وتعيين واحتساب الرواتب والمكافآت وإلغاء الخدمة، وإنما اتسع دور العنصر البشري ليصبح مجالاً للاستثمار. وهكذا أصبح النظر للمورد البشري على أنه قدرات متجددة وميزات إبداعية يفترض بإدارة المؤسسة أن تعيرها جل اهتمامها وتتحمل مسؤوليتها الأخلاقية كاملة اتجاه هذا المورد المهم. ويمكن لمؤسسة الأعمال أن تجسد مسؤوليتها الأخلاقية تجاه مواردها البشرية من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية والمتعددة والمتنوعة لإدارة الموارد البشرية وهي كالآتي¹:

- **تعبئة واستقطاب الموارد البشرية:** يتم تحقيق المسؤولية الأخلاقية هنا عن طريق الالتزام بعملية البحث الصحيحة، وتأمين حقوق المرشحين لشغل الوظيفة وكذا صدق الإعلان التوظيفي. بالإضافة إلى الموثوقية في الإجراءات والأساليب المعتمدة في عملية التعبئة والاستقطاب حيث يجب أن تتسم هذه الإجراءات بالشفافية والنزاهة والعدالة...إلخ.
- **المقابلة والاختبار والاختيار والتوظيف:** يجب أن تكون المقابلات التي تجريها إدارة الموارد البشرية ولجان الاختيار قائمة ومراعية للموضوعية، وكذا إعطاء عناية فائقة للاختبارات الشخصية وذلك من حيث صدقها في قياس ما يجب قياسه وأن تتم بالثبات لكي يمكن الاعتماد على نتائجها. وهكذا تكون عملية الاختيار والتعيين والتوظيف منسجمة في إجراءاتها، وتجسد العدالة والمصادقية والكفاءة لتنعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة.
- **التدريب والتطوير:** إن هذه الأنشطة تمثل أحد الحقوق المهمة للعاملين في المؤسسة وبذلك لا يمكن استبعاد البعض منها لأي سبب كان كالجنس والعرق، اللون، الدين، القومية وغيرها. وتساهم هذه الأنشطة في تعزيز ثقافة المؤسسة وتأكيد الجوانب الاجتماعية، والأخلاقية فيها وبذلك تصبح المؤسسة ذات نسيج ثقافي متجانس تعزز في إطاره الممارسات الأخلاقية والسلوكية.
- **الأجور ومكافآت العاملين:** الالتزام بالعدالة والمساواة والموضوعية في تناول هياكل الأجور والمرتبات ونظم الحوافز والمكافآت. ومن نافلة القول فإن عدم المساواة والتحيز وعدم الشفافية في نظام المكافآت في مؤسسة الأعمال سينعكس سلباً على مختلف أوجه العمل بالمؤسسة ويشمل قدرها على التطوير والتجديد.

¹- طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، صص 261 - 260.

- **تقييم أداء العاملين:** يفترض أن تكون عملية تقييم الأداء ضمن إطار رسمي وبمعايير ذات قدرة على إعطاء معنى محدد لما يراد قياسه وتقويمه من خصائص الفرد الأدائية والسلوكية، وأن تبتعد عن التحيز.

6- أسباب الانهيارات الأخلاقية في عالم مؤسسات الأعمال

سيتم فيما يلي عرض أهم العوامل المؤدية إلى الانهيار الأخلاقي في المؤسسات والتي نذكر منها ما يلي¹:

- تقبل الرشاوي
 - تضارب المصالح
 - الافتقار إلى العدالة والنزاهة في المعاملة
 - المعلومات المضللة والكاذبة
 - تهريب وغسيل الأموال
 - صراع المصالح
 - الضغوط التي يفرضها بعض المديرين على المؤسسة
 - الخوف والصمت إزاء تجاوزات المديرين في المؤسسة
 - وجود مجلس إدارة ضعيف
 - الاعتقاد بأن حسن أداء بعض المهام يستلزم أحيانا اتخاذ أساليب غير أخلاقية
- واستنادا إلى ما تقدم يمكن اقتراح عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين بالمؤسسة وفي إطار أخلاقيات الأعمال²:

- تقوم المؤسسة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية .
- العمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة المؤسسة لمشاركة العاملين في تسيير المؤسسة، واعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار.
- منح مكافآت وحوافز للأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة وجدارة العاملين، وأن تعمل المؤسسة على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل، إضافة إلى اهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات للعمل.
- إعداد وتنفيذ برامج توعوي للأفراد العاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل، واعتماد برامج أو سياسة معينة لإيجاد فرص لإنجاز أعمال

¹- موقع الكتروني: www.stqou.com/vb/attachment.php?attachmen:2017/01/17

²- موقع الكتروني: <https://hrdiscussion.com/hr11456.html>:2017/01/17

صغيرة للأفراد العاملين، وإعداد سياسة تمنع الأفراد العاملين من تسريبهم للمعلومات المهمة أو السرية الخاصة بأعمال المؤسسة خاصة الأفراد العاملين في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وبث روح التعاون والدافع والحافز بينهم والحفاظ عليهم ومنع تسربهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات الغياب ودوران العمل على رفع قدراتهم ومساهماتهم في المجتمع، إضافة إلى إتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين المعوقين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المؤسسة.

- محاولة المؤسسة لوضع إجراءات معينة للحد من استخدام الأفراد العاملين لموارد المؤسسة المختلفة واستخداماتها لأغراض شخصية، واعتماد برنامج أو نموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة، كذلك التزام المؤسسة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم.

- متابعة الأفراد العاملين فيما يتعلق بكل ممارسات حول عقد اتفاقيات غير مشروعة أو غير واضحة بالنسبة للمؤسسة، والمحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المؤسسة باعتبارهم جزء من المجتمع، كذلك متابعة كل ما يتعلق بالممارسات المالية غير المشروعة التي تتم من قبل الأفراد العاملين، والالتزام بإنجاز وتكامل الأعمال في المؤسسة خاصة فيما يتعلق باستخدام الأفراد كبار السن والنساء والأطفال ومحاولة عدم تركهم للعمل¹.

ثانياً: أداء العاملين

1- محددات الأداء

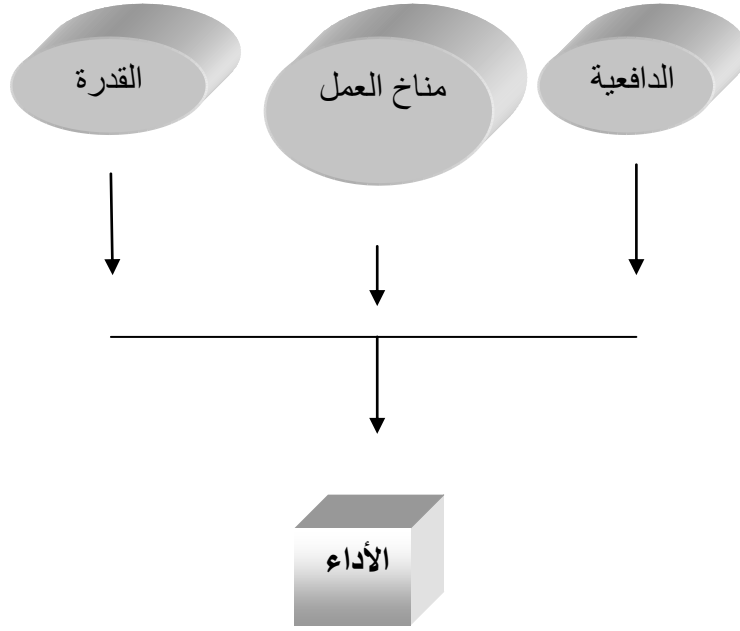
تتمثل محددات الأداء فيما يلي²:

- **الجهد:** يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسدية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته.
- **القدرات:** هي تلك الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة والتي لا تتغير، وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة.
- **إدراك الدور أو المهمة:** ويشير إلى إدراك الدور إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد العامل بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور، ولتحقيق مستوى من الأداء لا بد من وجود حد أدنى من الإتقان. في حين ترى مجموعة أخرى أن الأداء لا يتحدد من خلال توافر أو عدم توافر بعض المحددات، وإنما هو نتيجة تفاعل بين ثلاث محددات رئيسية كما هي موضحة في الشكل التالي:¹

¹- موقع الكتروني، <https://samehar.word pness.com>، 2016/12/23.

²- راوية حسن، مرجع سبق ذكره، ص 225.

الشكل رقم (08): محددات الأداء



المصدر: احمد سيد مصطفى، المدير ومهاراته السلوكية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2005، ص71 .

- **الدافعية:** تشير الدافعية إلى الطاقة الكامنة داخل الفرد والتي تحركه وتوجهه للتصرف بطريقة معينة، كما تمثل قوة الحماس التي يتصف بها الفرد للقيام بمهام العمل². حيث تعبر عن الرغبة في العمل وتنعكس في شكل مجهود يبذله الفرد في العمل وفي درجة مثابرته واستمراره فيه.
- **مناخ العمل:** ويتمثل في هيئة مناخ العمل الملائم، سواء على مستوى التنظيم أو الإدارة أو القسم أو على جميع المستويات بحيث يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد، وإثراء دوافعه للعمل.
- **القدرة:** تشير القدرة إلى ما يستطيع أن ينجزه الفرد بالفعل من الأعمال فهي مرتبطة أيضاً بالسرعة والدقة في الأداء، وليس هناك فرق في هذا الاستعمال بين القدرات المكتسبة والفطرية³. لقد حاولت مجموعة من علماء الإدارة إعداد نموذج لمحددات الأداء حيث قدم " Porter " نمودجا يستند إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي: الجهد، القدرة، الإدراك⁴.
- **الجهد:** الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.
- **القدرة:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، وتتقلب هذه القدرات عبر فترات زمنية قصيرة.

¹ - احمد سيد مصطفى، المدير ومهاراته السلوكية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2005 ، ص71 .

² - راوية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 109.

³ - بودراع أمنية، مرجع سبق ذكره، ص 79.

⁴ - بن الحاج جلول ياسين، نظام تقييم أداء العمال في المؤسسة، ملتقى حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، الجزائر، 2009، ص 212.

• الإدراك: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده على العمل من خلاله.

2- تقييم أداء العاملين

1-2- تعريف تقييم أداء العاملين

يعتبر تقييم الأداء نشاط رقابي على أداء الأعمال وهو ليس ناتج فكري إداري حديث، وقد تعددت التسميات التي أطلقها كتاب الإدارة على تقييم الأداء فقد سميت تارة بتقييم الأداء، وسمية تارة بقياس الكفاءة وآخرون سموها بتقييم الكفاءة، كلها مسميات مترادفة هدفها تحليل أداء العامل بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية، أو مهارات فنية، أو سلوكية أو فكرية.

يعرف تقييم أداء العاملين أنه: " نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنتظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجهما، خلال فترة زمنية محددة ومعروفة، ويجرى في نهاية الملاحظة تقدير جهد ونشاط وسلوك كل فرد على حدى وبالتالي تقدير كفاءته بشكل موضوعي، لتجرى في النهاية مكافأة الفرد بقدر ما يعمل وينتج وتحديد نقاط الضعف في أدائه والعمل على تفاديها مستقبلاً، وتمكينه من أداء عمله بفعالية أكبر"¹.

- يقصد كذلك بتقييم أداء العاملين أنه: " الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب العمل لمعرفة أي من العمال أنجز العمل وفقاً لما ينبغي له أن يؤدي ويترتب على هذا التقييم وصف العامل بمستوى كفاية أو جدارة و استحقاق معين وممتاز، جيد جداً، جيد، مقبول، ضعيف، ضعيف جداً"².

- يعرف تقييم أداء العاملين أيضاً أنه: " دراسة وتحليل لأداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضاً للحكم على إمكانات النمو والتقدم للفرد في المستقبل"³.

- كما يقصد بأداء العاملين ما يقدمه العمال من مخرجات عمل وما يضيفونه، ونوعية علاقتهم بالآخرين وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة والتعليمات ويتم قياس هذا المتغير من خلال الأبعاد التالية:⁴

- **جودة العمل:** وتشمل الدقة، الإتقان، التمكن الفني، القدرة على تنظيم وتنفيذ العمل ...
- **كمية العمل :** وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.
- **المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة:** المهارات المهنية، المعرفة الفنية، الجدية في العمل، الالتزام بالدوام، انجاز العمل في مواعيده، القدرة على تحمل المسؤولية...

¹- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية، مؤسسة زهران، الأردن، 1991، ص 166.

²- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 295.

³- عبد الباقي صلاح الدين محم، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 285.

⁴- مروان محمد النصور، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرون، العدد الثاني، 2012، ص 192.

يتضح مما سبق تعدد تعريفات أداء العاملين، فمنهم من يرى أنه سلوك، ومنهم من يرى أنه حصيله جهد، ومنهم من يرى أنه إنجاز عمل، إذن الأداء عبارة عن:¹

- جهد يهدف إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات.
- جهد يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفة.
- سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة.
- سلوك وظيفي هادف يظهر نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.
- استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال.

من خلال ما سبق يمكن تعريف تقييم أداء العاملين أنه: " عملية تقدير لأداء العاملين خلال مدة معينة وذلك لتقدير مستوى ونوعية أدائهم وتحديد قدرتهم على الاستفادة من المكافآت".

2-2- أهمية تقييم أداء العاملين

تتجلى أهمية تقييم أداء العاملين فيما يلي²:

- **تخطيط الموارد البشرية:** إن فعالية التقييم يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية سيما أن المؤسسة تعتمد على مقاييس تقييم الأداء دورياً لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد بدءاً باستقطاب الموارد الكفؤة واختيارها وتدريبها واستثمار قدراتها بكل فعالية.
- **وضع نظام عادل للحوافز والمكافآت:** إن التقييم العادل من شأنه أن يبين مستوى الإنجاز الفعلي للعامل، لذا فإن الحوافز والمكافآت تعتمد على الجهد الفعلي المبذول.
- **تحسين الأداء وتطويره:** تساعد عملية التقييم الإدارة العليا في معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين، وهذا من شأنه أن يحفز العمال ويدعو كل منهم إلى استثمار جوانب القوة في مساره الوظيفي وتطويره بالشكل الأفضل.
- **تحديد الاحتياجات التدريبية:** مما لا شك فيه أن التقييم السليم لأداء العاملين من شأنه أن يساهم في تحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين.
- **إنجاز عمليات الترقية والنقل:**³ قد يتم اكتشاف أن السبب الحقيقي لفشل العاملين في أدائهم بكفاءة يرجع إلى عدم وضعهم في الوظيفة المناسبة لمؤهلاتهم العلمية والعملية لذلك تعمل الإدارة على نقلهم أو ترقيتهم إلى الوظائف المناسبة لهم.

¹ بيودراع أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 78.

² خيضر كاضم حمو، ياسين الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة، الطبعة الثانية، عمان، 2009، ص 152-153.

³ محمد فالحة صالح، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، الطبعة الأولى، عمان، 2004، ص 138.

- **معرفة معوقات ومشاكل العمل:** يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الغرض المناسب لمعرفة الإدارة العليا بأماكن الخلل أو الضعف في اللوائح والبرامج والسياساتالخ، المطبقة في العمل من ناحية ومعرفة الضعف في المعدات والأجهزة من ناحية أخرى.
- كذلك تتمثل أهمية تقييم أداء العاملين فيما يلي¹:
- استخدام مفاهيم ومعايير موضوعية موحدة لتقييم أداء العاملين في العمل الواحد أو المجموعة الوظيفية المتجانسة، بما يكفل وحدة وموضوعية تقييم الأداء.
- تأصيل مفهوم أن تقييم الأداء ليس تصديدا للأخطاء أو اتهاماً أو تجريحاً لشخص الفرد، وإنما هو تعرف على نمط ومستوى أدائه الفعلي مقارنة بالأداء المستهدف أو المفترض، لتحديد ما قد يتواجد من قصور ومساعدة الفرد على تداركه.
- توفر نظام فعال للاتصال بين الرؤساء والمرووسين (على اختلاف مستوياتهم) يتيح النقل الواضح والسليم لمفهوم وأهداف ومعايير تقييم أداء المرووسين، وكذا نقل آراء وتبريرات المرووسين لرؤسائهم.
- إدراك الرؤساء والمرووسين لمفهوم وأهداف ومعايير التقييم وإيمانهم بفاعليتها بحيث يسهل على الرؤساء تطبيق هذه المعايير، ويدرك المرووسين موضوعيتها وفعاليتها في تنميتهم الذاتية.
- إدراك واعتبار كل من الإيجابيات والسلبيات، بحيث لا تغليب أحدهما على الآخر، أو إدراك السلبيات دون الإيجابيات أو العكس، ومن ناحية أخرى يمكن تغليب الإيجابيات طالما لم يبدر من الموظف أو الموظفة إخلال ملموس بواجبات وأخلاقيات الأعمال.
- استقاء المعلومات عن الأفراد من مصادرها الأصلية المعتمدة .
- المشاركة في عملية التقييم.
- تأسيس تقييم الأداء على قياس الجدارة، وهي تشمل المهارات والمعارف والخبرات اللازمة للأداء.

2-3- خصائص تقييم أداء الموارد البشرية

لعملية تقييم أداء الموارد البشرية الناجحة خصائص ومميزات يمكن ذكر أهم هذه الخصائص بما يلي²:

- **لا بد من مراعاة مبدأ التكلفة والعائد في ممارسة عملية تقييم الأداء:** إذ ينبغي التأكد من أن لنظام تقييم أداء الموارد البشرية المستخدم عائداً يتجاوز الكلفة، فبذل الجهد الكبير في اكتشاف سبب خطأ بسيط قد يعطل من العمل ويزيد من التكلفة بشكل كبير، وهذا يتنافى مع الهدف من تطبيق عملية تقييم الأداء.

¹ - محمد قدرى حسن، مرجع سبق ذكره، ص 254- 255 .

² - حمداوي وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص 127 .

- ضرورة توفير الحياد والاستقلال للجهاز الذي يستولى القيام بعملية التقييم على الأداء لضمان أكبر قدر ممكن من الدقة والموضوعية: حيث يستدعي الأمر أحيانا أخذ رد فعل الجهاز الذي يقوم بعملية تقييم الأداء في الحسبان وبخاصة أنه يتعذر قياس جميع جوانب الأداء موضوعيا.
- أن تكون عملية تقييم الأداء مقبولة من قبل الجهاز القائم بعملية تقييم الأداء: وهذا يتطلب مشاركتهم في تصميمه وتطويره حتى يتم ضمان دعمهم إياه وتطبيقه بشكل جيد، بحيث يحقق هدف تقييم الأداء.
- يجب أن تتصف عملية تقييم الأداء بالمرونة الكافية: فنظرا للتغيير المستمر في ظروف التنفيذ والذي يفرضه تعقد العمليات الإنتاجية، فإنه من الأهمية بمكان تميز المعايير المستخدمة في عملية تقييم الأداء بالمرونة الكافية، بحيث تتغير إذا تغيرت ظروف التنفيذ بشكل لم يكن متوقعا عند التخطيط ووضع هذه المعايير.
- الاستمرار في عملية تقييم الأداء، بمعنى ألا تقتصر عملية تقييم الأداء على فترة محددة: يجب أن تتم بصفة دورية ومنتظمة، حتى يمكن الكشف عن الانحرافات قبل وقوعها، وإن وقعت فإنها تسهم في سرعة اكتشافها ومن ثم تضمن اتخاذ القرارات التصحيحية لمنع الانحرافات أو التقليل من وقوعها وآثارها السلبية.
- أن تضمن عملية تقييم الأداء اتخاذ الإجراءات والتصحيحية المناسبة: أي ألا يقتصر الهدف من عملية تقييم الأداء على كشف الانحرافات فقط، بل يجب أن يتبع ذلك تشخيص لأسباب الانحراف والتقصير ووضع الحلول الناجحة للتغلب عليها ومنع تكرارها مستقبلا¹.
- أن يتم إيصال نتائج عملية تقييم الأداء بالسرعة والوقت المناسب إلى الجهات المعنية: أي أن تضمن عملية تقييم الأداء السرعة في استرجاع المعلومات والحصول عليها حتى تتم معرفة ما يحدث أولا بأول، وبالتالي تساعد في اتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا استدعى الأمر ذلك وبالوقت المناسب.
- إن عملية تقييم الأداء يجب أن ترتبط بنظام فعال ومتطور للمعلومات: ذلك لأن أهم مدخلات عملية التقييم هي البيانات التي يجب توفيرها بصورة مستمرة وسليمة، وهذا يتطلب وجود سجلات تفصيلية وحديثة بالنشاطات التي تمت خلال فترة سابقة، والنتائج التي تحققت سواء كانت تخزن بصورة يدوية أو آلية، إذ أن وجود نظام متطور للمعلومات يسهل تسجيل الأداء العام لكافة وحدات المشروع بدقة كبيرة، كما يسمح ببرمجة معايير تقييم الأداء المعتمدة مما يوفر أسباب النجاح والفاعلية لعملية تقييم الأداء.

وبالتالي فإن دراسة هذه النقاط سابقة الذكر بشكل جيد ومفصل قبل البدء بعملية تقييم الأداء سوف يساهم في نجاح عملية تقييم الأداء، وبالتالي يساهم في تحقيق الأهداف التي دعت الحاجة إليها إلى القيام بتطبيق عملية التقييم.

3- أهداف تقييم أداء العاملين

تتمثل أهداف تقييم أداء العاملين فيما يلي:¹

- **الأهداف الإستراتيجية:** تهدف عملية تقييم الأداء إلى الربط بين الأهداف التنظيمية (الإستراتيجية) ونشاطات العاملين وخصائصهم المناسبة لتنفيذ الإستراتيجية التنظيمية والمتمثل بالمرجات المحددة مسبقاً، ولذلك لا بد وأن يكون نظام تقييم الأداء مرناً يستجيب لأي تغيير في إستراتيجية المؤسسة، وذلك بتغيير مكوناته والسلوكيات والخصائص اللازمة للأداء الإستراتيجي.
- **الأهداف التطويرية:** يعد تطوير العاملين من الأهداف الجوهرية لنظام تقييم الأداء وبصورة خاصة لأولئك العاملين الفاعلين في وظائفهم، أما أولئك الذين يكون معدل أدائهم أقل من المعدلات القياسية فلا بد من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين أدائهم.
- **الأهداف الإدارية:** تستخدم المؤسسات المعلومات المتعلقة بنتائج تقييم الأداء في اتخاذ العديد من القرارات الإدارية مثل زيادة الأجور والرواتب وإعادة الاستخدام والاستغناء عن العاملين وكذلك تحديد الحوافز.

وهناك أهداف أخرى لتقييم أداء العاملين نذكر منها ما يلي:²

- توفير معلومات هامة عن مستوى أداء العاملين، تساعد في تحديد الأساس الواقعي الذي يجب أن تبدأ منه جهود التطوير الإداري، وبذلك فإن نتائج تقييم الأداء يمكن أن تكون مرشداً وموجهاً للعديد من برامج التطوير الإداري.
- الكشف عن الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد والغير مستغلة في عملهم الحالي، ويمكن أن تكون ذلك مدخلاً لإعادة تقييم العمل وتوزيع المسؤوليات والأعباء والأدوار بما يكفل الاستفادة من هذه الطاقات والقدرات البشرية غير المستغلة.
- الكشف عن العاملين الذين لا تتفق قدراتهم واستعداداتهم ومهاراتهم مع ما يقومون به من أعمال تتطلب مستوى أعلى من القدرات والمهارات، ويمكن أن يكون ذلك مدخلاً لتخطيط البرامج التدريبية اللازمة لرفع مستوى قدرات ومهارات العاملين.

¹ - سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 139.

² - محمد قدرى حسن، مرجع سبق ذكره، ص 258-259.

- معاونة الرؤساء الإداريين في اكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين والعمل على تقويتها.
- توفير الأساس الموضوعي والعاقل لمكافأة المجدين من العاملين.
- تقدير مدى صلاحية اختبارات التوظيف، والوسائل والطرق التي اتبعت لإتمامها.
- إشعار العاملين بالمسؤولية.
- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- استمرار الرقابة والإشراف على أداء العاملين.
- دعم العلاقة بين العاملين وجهة الإدارة.
- كشف ما قد يكون هناك مشكلات إدارية.

4- برامج تقييم أداء العاملين

إن تقييم أداء العاملين كأفراد وكمجاميع وكإدارات أو عاملين فنيين هو من صميم عمل إدارة الموارد البشرية ويترتب عليه أمور مهمة جدا تتعلق بالأجور والترقية وغيرها. كما أن عملية تقييم الأداء يفترض أن تكون متكاملة بحيث تتضمن القياس والتقييم والتقييم. لذلك يفترض أن تكون إجراءات ضمن إطار رسمي وبمعايير ذات قدرة على إعطاء معنى محدد لما يراد قياسه وتقويمه من خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ومحاولة أن يعطي هذا النظام تصورا عن احتمالية تكرار السلوك والأداء الجيدين في المستقبل لغرض فائدة الفرد والمؤسسة والمجتمع¹.

وفي إطار آليات وإجراءات عملية تقييم الأداء يمكن للمؤسسة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتتبنى سلوكيات أخلاقية ترضي مختلف الأطراف وهي كالآتي²:

- أن تجتهد المؤسسة بوضع معايير دقيقة لتقييم الأداء متممة بقدرتها على تجسيد الجانب الموضوعي والسلوكي والذاتي في مختلف الأعمال التي ينجزها العاملون، لذلك فإن المؤسسات الجيدة تعيد النظر بين فترة وأخرى وتناقش استمارات الأداء كفقرات وكناتج نهائية مع المعنيين.
- الابتعاد عن التحيز في التقييم من خلال التأكيد على توفر الخصائص الموضوعية والإنسانية في المقومين وعدم تأثرهم بعوامل الدين والمذهب والعشيرة والصدقة والقرابة وغيره.
- أن تناط عملية التقييم بأشخاص من ذوي الخبرة والإدراك والاستقرار العاطفي والقدرة على التعامل مع الآخرين وأن يكون التقييم من قبل فريق عمل وليس فرديا لغرض التخلص من مشكلة تأثير الهالة.

¹ - Lakhdar sekiou et les autres : **Gestion de ressources humaines**, edition de book université, canada 1993.p 305.

² - طاهر محسن الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 268.

- إن أهم التزام أخلاقي في عملية تقييم أداء العاملين هو الموضوعية والابتعاد عن إعطاء تقييم متساهل للجميع أو أن يكون متشدداً مع الجميع أو يتسم التقييم بأن يكون وسطاً للجميع.
- أن لا يركز على الأداء الأحداث، ويهمل الأداء خلال السنة بأكملها حيث يكون هذا التقييم جزئياً ولا يمثل معياراً صادقاً يعتمد عليه.
- أن تستخدم إدارة الموارد البشرية مختلف أساليب تقييم الأداء التقليدية منها والحديثة مع الاطلاع الدائم على ما يستجد في هذا المجال وخاصة الأساليب المطورة لقياس الإنجاز الذي يتصف بالإبداع الفكري والريادي للعاملين والذي لا تظهر نتائجه إلا على المدى البعيد. بمعنى أن المؤسسة تكافئ المنجزين الذين يقدمون أفكار جديدة¹.

5- العوامل المؤثرة على أداء العاملين

يتأثر أداء العاملين بجملة متعددة ومختلفة ومتشابكة من العوامل التي يصعب عملياً تحديدها وتمييزها، إذ يقول "bajt" تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية أو الحياة الاجتماعية أو الحياة عموماً لا تؤثر في الأداء. وهذه العوامل تختلف باختلاف الزمان والمكان ومرحلة حياة الفرد وكذلك العوامل الفيزيائية، كما أن الاختلاف يلاحظ في شدة تأثيرها فبعض هذه العوامل تؤدي إلى رفع الأداء وتحسينه في حين يؤدي البعض الآخر إلى خفضه، كما أن للبعض منها تأثيراً مباشراً على الأداء بينما للبعض الآخر تأثيراً غير مباشر عليه، وبغرض التبسيط ومحاولة منا لإبراز العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء ارتأينا تقديمها على شكل نقاط:

• غياب الأهداف المحددة:²

إن المؤسسات التي تعمل دون أن يكون لها خطط شمولية وتفصيلية للأعمال، ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقّقه من إنجازات أو محاسبة عاملها على معدلات إنجازاتهم، وفي ظل غياب أو محدودية استخدام معايير للأداء أو خطط تفصيلية محددة من المؤسسة لا تستطيع أن يكون لديها معايير أو مؤشرات للإنتاج، ويتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي عمله والذي يكون أداءه محدود أو معدوم وعلى الرغم من وجود تقارير للأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات، وينتج عنه صعوبة قياس أداء العاملين وهذا بدوره يؤدي إلى تدني الأداء حيث لا يكافأ العامل المنتج بما يستحقه مما قد يؤدي إلى تعميق شعور عدم المبالاة لديه، ومن ثم تدني مستوى أدائه.

¹ - نفس المرجع، ص 268

² - حمود بن مطلق العماج، علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2003 ص 67-68.

- **مشكلات الرضا الوظيفي:**

إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى العاملين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء. والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية والاقتصادية.

- **التسبب الإداري:**

يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء العاملين، فالتسبب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل.

- **عدم المشاركة في الإدارة:**

إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا. وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية لتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى العاملين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها، وينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا، ومن ثم انخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.

- **اختلاف مستويات الأداء:¹**

من العوامل المؤثرة على أداء العاملين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات أدائهم والمردود المعنوي والمالي الذي يحصلون عليه، فكلما كان هناك ارتباط واضح بين مستوى أداء العامل والترقيات والعلاوات والمكافآت والحوافز المالية الأخرى التي يحصل عليها، كلما كانت عوامل التحفيز على الأداء مؤثرة وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقويم أداء العاملين يتم من خلاله التمييز بين العامل المنتج والمتوسط والعامل غير المنتج، كذلك فإن وجود نظام الحوافز الإضافية كالمكافآت وبالتالي رفع مستوى أدائهم.

6- أثر أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين

بعد أن قمنا بتحليل ودراسة الأخلاقيات التي يجب أن تتوفر في المؤسسة ولدى العاملين توصلنا إلى أن معظم الأدبيات الصادرة عن " أخلاقيات الأعمال " تشير إلى أن الأخلاق أمر هام ونافع للعامل وللمؤسسة في الأجل البعيد على أقل تقدير إن لم تكن هامة ونافعة في الأجل القريب. فالأخلاق لن يكون لها أي معنى إلا إذا ساهمت في قدرة تأثيرها على العاملين في اتجاه تحقيق أهداف المؤسسة، وبما أن تحقيق هذه

¹ - المرجع نفسه، ص 68.

الأهداف لن يكون إلا من خلال الأداء الذي يقدمه العاملين للعمل، حيث سوف يفقد العمل فعاليته بدون وجود درجة من الثقة والأمانة والصدق.

6-1- تأثير أخلاقيات الأعمال على العامل:¹

- تقويم سلوك الفرد ورفع مستواه إلى ما هو أفضل.
- إضفاء شخصية مستقلة.
- تجعل الفرد يشعر بالسعادة الداخلية لأنه يمثل بأوامر الله.
- تهذب سلوكه وتزكي نفسه.
- تنمي الرقابة الذاتية للعامل.
- أكثر رغبة في المشاركة مع الجماعة.
- الإحساس بالنواحي الجمالية في الحياة.
- تقضي على الأمراض النفسية.
- تبني قاعدة الوسطية في سلوك الفرد قولاً وعملاً.
- تعالج الأخلاقيات بشموليتها كل جوانب حياة الفرد.

6-2- أثرها على العلاقة بين العاملين والإدارة:

من الأمور المعلومة أن الثقة بين العاملين والإدارة لها علاقة مباشرة بزيادة إنتاجية العامل، فالموظف الذي يعلم أن إدارة المؤسسة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فإنه يتفانى في عمله. ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المؤسسة لا تقي بوعودها للعاملين فإن هذا يكون أمراً غير محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة.

لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل ويوفر كثيراً من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والتفاوض.

عند المقارنة بين حالتين: حالة الإدارة الملتزمة بأخلاقيات الأعمال والإدارة غير الملتزمة بأخلاقيات الأعمال.

في الحالة الأولى تجد أن وعود المديرين للعاملين مُصدقة بينما في الحالة الثانية تجد أن الوعود غير مُصدقة بل يكون الشك مُهيماً على العلاقة بين العاملين والإدارة.

أما في الحالة الأولى تجد كثيراً من العاملين يستمر في العمل لسنوات عديدة طالما كان الدخل مقبولاً بينما في الحالة الثانية تجد العاملين يبحثون عن بديل باستمرار حتى وإن كان الدخل مرتفعاً .

¹ - أحمد داود المزجاجي الأشعاري، الوجيز في أخلاقيات الأعمال، الطبعة الثانية، خوارزم العلمية، المملكة السعودية، 2011، ص 65.

وكذلك في الحالة الأولى تجد العامل سعيدا في عمله ولديه ولاء لهذه المؤسسة المحترمة بينما في الحالة الثانية تجد العلاقة مبنية على المقابل السريع لأن المقابل بعيد المدى غير مضمون. هذا الأمر يمتد تأثيره على أسلوب تعامل المؤسسة مع المتقدمين للوظائف يؤثر على الكفاءات التي تقبل التوظيف بها بل والتي تتقدم لها مستقبلا¹.

3-6- أثرها على العلاقة بين العاملين أنفسهم

الحالة الأولى: عندما يكون الصدق والتعاون والاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين وبعضهم البعض فإن هذا يؤدي إلى تفجر طاقات العاملين لصالح العمل.

الحالة الثانية: بينما عندما تكون ثقافة الخداع والنفاق والإساءة للزملاء هي المسيطرة فإن كل عامل يكون على حذر من زميله ويتعاون معه بقدر ضئيل ويخفي عنه الكثير من المعلومات وقد يكذب في التقارير التي يكتبها لرئيسه وهكذا.

و ذكر "Williamson": أن القيم المشتركة بين العاملين والتفاعل الداخلي لأفراد المؤسسة قد يشكلان نظاما قويا وفعالا داخل المؤسسة يمكن الإدارة من السيطرة التامة على مجريات الأداء. من خلال كل ما سبق نجد التأثير الكبير للقيم والسلوكيات على رفع وتحسين أداء العاملين وبالتالي تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين، لكون الأخلاق أحد سبل رفع مستوى أداء العاملين وزيادة معارفهم وتغيير آرائهم واتجاهاتهم لتأدية العمل بكفاءة وفعالية عالية.

حيث يرى "Somers": أن القيم التنظيمية التي تسعى إلى رقي المبدأ الأخلاقي في المؤسسة، تحصد عددا من الفوائد الهامة، وتحقق أقل الأخطاء في العمل، وأعلى درجات الالتزام الوظيفي². وكما سبقت الإشارة فأخلاقيات الأعمال إنما هي محاولة لتحديد معيار يمكن من خلاله لجميع العاملين بالمؤسسة معرفة المتوقع منهم، بل وهي محاولة أيضا لحث الموظفين والمديرين وأعضاء مجالس الإدارات على التفكير واتخاذ القرارات من خلال منظومة موحدة لرفع وتحسين أداء العاملين³. بناء على ما سبق ذكره هناك مجموعة من المبررات تدفع المؤسسات على اختلاف أنواعها باتجاه بناء أخلاقيات الأعمال وهي كالاتي⁴:

- أن الالتزام بالمعايير الأخلاقية للعمل سوف يؤدي إلى تنمية قدرات العاملين وتحفيزهم على رفع الأداء.
- احترام حقوق ومصالح الآخرين سوف يؤدي إلى زيادة الثقة بالمؤسسة ويعزز من مكانتها.

¹- نفس المرجع، ص 65

²-Robert w. kolb, *Encyclopedia of Business Ethics and Society*, loyala university chicago, 2008, p556 .

³- موقع الكتروني 2017/01/24 www.moid.gov.ae/freecourses/work_moral.pdf.

⁴- انمار أمين حاجي، محفوظ حمدون الصواف، أخلاقيات الوظيفة العامة و أثرها على أداء منظمات الأعمال، ملتقى إدارة منظمات الأعمال، التحديات العالمية المعاصرة، الأردن، 2009 ، ص 40.

- تطور القدرات المهنية والتعرف على آخر المستجدات في مجال عمله سوف تؤدي إلى رفع الأداء.
- الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية وقواعد السلوك الوظيفي عامل أساس في رفع كفاءة أداء العاملين في المؤسسة.
- الشفافية في تنفيذ الأعمال الموكلة للعاملين سوف يعزز من الطاقة الذهنية للمؤسسة لدى الجمهور.
- الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية يعزز في الأداء من خلال العمل كفريق واحد.
- ضمان حرية الرأي والتفكير للعاملين سوف يعزز من ولائهم تجاه المؤسسة التي يعمل بها وبالتالي تحسين ورفع أدائهم.
- هذه الأخلاقيات محفز كبير لتفجير الطاقات، وتساعد العامل على سهولة سير العمل، والإسراع به وترشيد الأوقات والنفقات.

خلاصة الفصل

يتضح من خلال كل ما سلف ذكره أن العلاقة بين الأخلاقيات والأداء علاقة وثيقة ومتغيرة كما لا يمكن فصل أي منهما عن الآخر. ففي بعض الأحيان، يعزز كل منهما الآخر، وفي أونة أخرى يتعارضان، وحينما يتعارضان فإنهما يسببان مشكلات للمجتمع وللمؤسسة، إن لم يكن للعمل ذاته. وربما نجد أن أفضل طريقة لتسوية ذلك التضارب بينهما إنما يكون من خلال العمل الجماعي الذي يعتمد على الحوافز التي يتم منحها للمؤسسات والأفراد والجزاءات التي يتم فرضها عليهم لكي تدفعهم إلى التصرف بطريقة أخلاقية. ولا يمثل ذلك مشكلة كبرى، حيث يسعى معظم رجال الأعمال إلى فعل الشيء الصحيح بسبب المصالح المالية أو لأن ذلك ببساطة هو الشيء الصحيح الذي ينبغي فعله. فمما لا شك فيه أن توفر الأخلاق داخل المؤسسة سيؤثر إيجاباً على أداء العاملين لعملهم، وغيابه سيؤثر سلباً، باعتبار العامل يتأثر مباشرة بالأخلاقيات السائدة في بيئة العمل.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة

تمهيد

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

1- مجالات الدراسة

2- منهج الدراسة

3- عينة الدراسة

4- أدوات جمع البيانات

ثانياً: الإجراءات الميدانية للدراسة

1- تصميم وتحليل الجداول

2- النتائج العامة

خلاصة الفصل

تمهيد

إن ضمان ونجاح العمل المنجز وتفوقه لا يد له من مجموعة من المبادئ والمعايير، وعلى هذا تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الإجراءات تمثلت في مجالات الدراسة وتضمنت لمحة عن المؤسسة وكذلك المجال الزمني والمكاني، المنهج المتبع في الدراسة، ومجتمع الدراسة ولنخلص بالأدوات المستخدمة في الدراسة.

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

وتتمثل فيما يلي:

1- مجالات الدراسة

تتمثل في المجال المكاني والمجال الزمني والمجال البشري.

1-1- المجال المكاني

أجريت الدراسة الميدانية بالمؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالدى عبد العزيز بولاية تبسة التي أنشأت في 2009/01/01 بناء على المرسوم التنفيذي رقم: 62/08 المؤرخ في 2008/02/24 المعدل والمتمم لقائمة المؤسسات الاستشفائية المتخصصة الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم 465/97 المؤرخ في: 1997/12/02 والمحدد لقواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة بتنظيمها وتسييرها بقدرة استيعاب 140 سرير تقني و166 سرير تنظيمي، وتحتوي المؤسسة الاستشفائية على 03 مصالحي وهي: مصلحة طب الأطفال، مصلحة أمراض النساء والتوليد ومصلحة جراحة الأطفال. والجدول الموالي يمثل عدد الأسرة للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة خالدى عبد العزيز- تبسة :-

جدول رقم (03): عدد الأسرة للمؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالدى عبد العزيز-تبسة-

عدد أسرة المستشفى	عدد الأسرة التقنية	
96	80	مصلحة أمراض النساء والتوليد
70	40	مصلحة طب الأطفال
00	20	مصلحة جراحة الأطفال
166	140	المجموع

المصدر: تم إعداده بناء على معلومات محصلة من المؤسسة

تحتوي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأمومة والطفولة خالدى عبد العزيز على ما يلي:

1- مزود بطاقم مكون من الأقسام التالية:

- عنبر الجراحة بغرفتين للعمليات الجراحية.

- مخبر التحاليل الطبية.
- مصلحة الأشعة.
- 2- المصالح الطبية:
 - مصلحة الولادة.
 - مصلحة الكشف والفحص الاستعجالات.
 - مصلحة ما بعد الولادة.
 - مصلحة أمراض النساء.
 - مصلحة الحمل ذو الخطورة العالية.
 - مصلحة طب الأطفال أ (من 05 إلى 15 سنة).
 - مصلحة طب الأطفال ب (من سنة إلى 05 سنوات).
 - مصلحة ما بعد الجراحة.
 - مصلحة حديثي الولادة.
- 1-1-1 الهيكل التنظيمي للمؤسسة

يحتوي الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة خالدي عبد العزيز -تبسة- من المديرية العامة على رأس الهيكل التنظيمي، ثلاثة مديريات فرعية هي كالتالي: المديرية الفرعية لإدارة الوسائل، المديرية الفرعية للمصالح الاقتصادية والمنشآت القاعدية والتجهيزات، المديرية الفرعية للنشاطات الصحية

وتتمثل مهام كل مصلحة كما يلي:

أولاً: المديرية العامة

- المديرية العامة يترأسها مدير عام حيث يتم تعيينه بقرار وزاري من طرف الوزارة الوصية وتنتهى مهامه بنفس الطريقة. وتكون مسؤوليته تسيير المؤسسة وتمثل مهامه فيما يلي:
- يمثل المؤسسة أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية.
 - هو الأمر بالصرف فيما يخص نفقات المؤسسة.
 - يعد مشاريع الميزانية التقديرية.
 - يقوم بتنفيذ مداورات مجلس الإدارة.
 - يضع التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلى السلطة الوصية بعد موافقة مجلس الإدارة.
 - إبرام جميع العقود والصفقات والاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به.

- يمارس السلطة السليمة على المستخدمين الخاضعين لسلطته.
- يمارس سلطة التعيين والتسيير على مجموع مستخدمي المؤسسة باستثناء المستخدمين الذين خصص لهم شكل آخر من أشكال التعيين.
- تفويض السلطة لصالح مساعديه.

ثانيا: المديرية الفرعية للنشاطات الصحية

حيث تتمثل معظم مهامها في مجال النشاطات الصحية من تنظيم عمليات العلاج وتنظيم عمليات الاستقبال والإعلام، وكذا التنسيق بين جميع العمليات الصحية وتسييرها وتنظيمها على أكمل وجه من أجل الوصول إلى الخدمة المرغوب فيها.

وتتفرع المديرية الفرعية للنشاطات الصحية إلى ثلاثة مكاتب وهي:

- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.
- مكتب الاستقبال والتوجيه: يوجه المرضى إلى المصالح العلاجية الخاصة بهم ويقدم التعليمات اللازمة التي تخصهم.

• مكتب الدخول: وتكمن مهامه في تسجيل دخول المرضى وخروجهم، تقديم المعلومات والبيانات الإحصائية الخاصة بالمرضى، تقديم الشهادات والوثائق الخاصة بالمرضى.

ثالثا: المديرية الفرعية للمصالح الاقتصادية والمنشآت القاعدية والتجهيزات

وهي الجهة المسؤولة عن إدارة المصالح الاقتصادية والمنشآت الجديدة والتزويد بالتجهيزات اللازمة والضرورية وصيانة الأجهزة الطبية، وتحتوي المديرية الفرعية للمصالح الاقتصادية والمنشآت القاعدية والتجهيزات على مكنتين وهما:

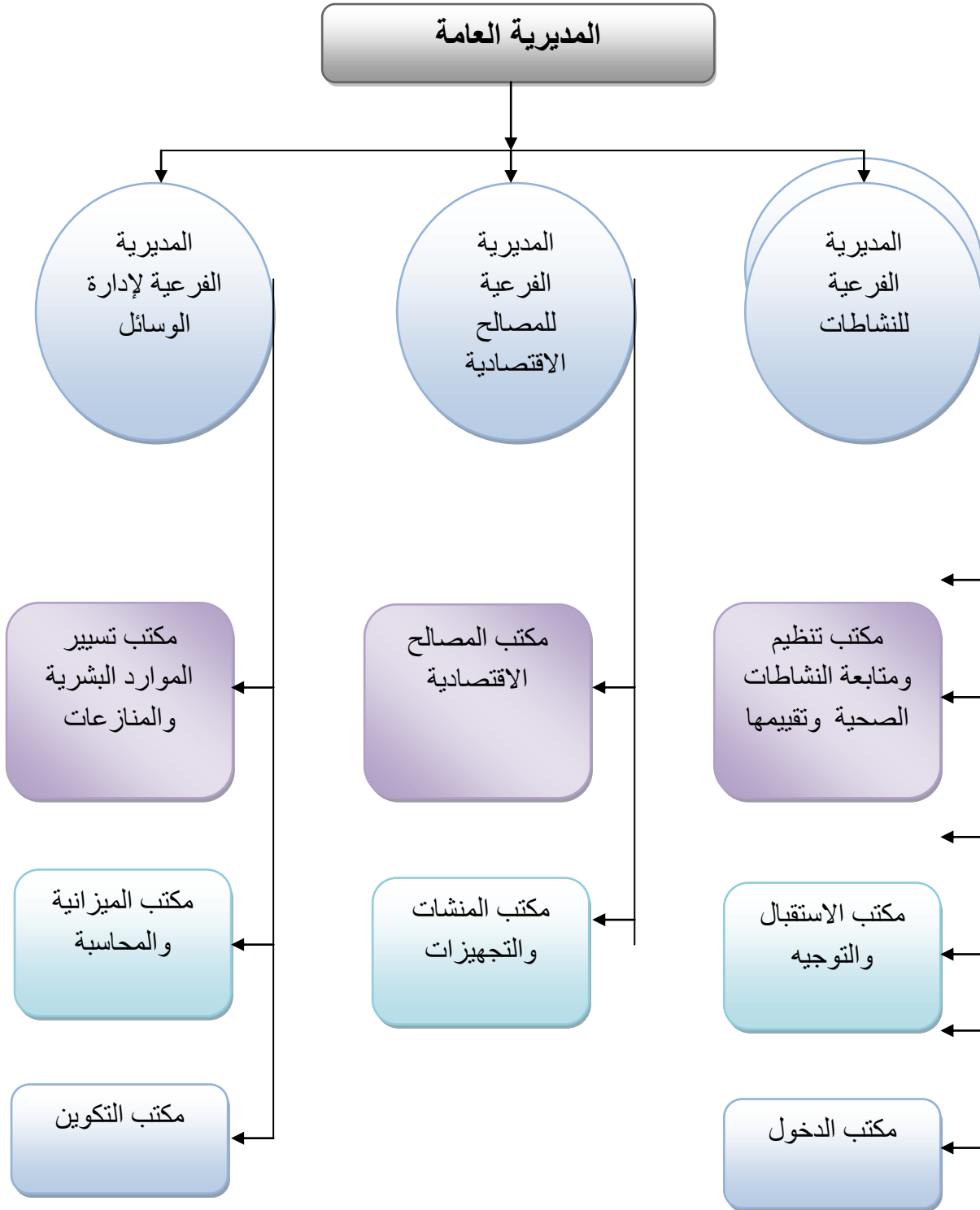
- مكتب المصالح الاقتصادية.
- مكتب المنشآت والتجهيزات.

رابعا: المديرية الفرعية لإدارة الوسائل

وتقوم بتنظيم عمل المكاتب والتأكد من تأهيل العاملين والظروف الخاصة بهم، وتسجيل العمليات المالية والمحاسبية وإعداد الميزانيات الخاصة بالمستشفى، وهي بدورها تحتوي على ثلاثة مكاتب:

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.
- مكتب الميزانية والمحاسبة.
- مكتب التكوين.

الشكل رقم (09): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالد بن عبد العزيز-تبسة-



المصدر: مكتب تسيير الموارد البشرية

2-1- المجال الزمني

أنجزت هذه الدراسة في السنة الجامعية 2017/2016، حيث أجريت الدراسة الميدانية في 2017/02/26 إلى غاية 2017/03/25، ثم المتابعة وإجراء التصحيحات مع الأستاذة المشرفة 2017/04/27.

3-1- المجال البشري

اقتصرت هذه الدراسة على جميع موظفي المؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالد بن عبد العزيز -تبسة- وتحدد الدراسة بالعينة المختارة

2- منهج الدراسة

استخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم من خلال هذا المنهج جمع البيانات من عدد المتغيرات وتحديد ما إذا كان هناك تأثير بينها.

حيث نجد أن هذا المنهج مناسباً لهذه الدراسة لأنه يقوم على جمع البيانات بهدف وصف أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على أداء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالد بن عبد العزيز بتبسة.

3- عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي المؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالد بن عبد العزيز بتبسة، والبالغ عددهم 449 موظف موزعين على مختلف المصالح.

3-1- تحديد العينة وطريقة سحبها: يمكن تعريف العينة على أنها: جزء من مجتمع الأصلي، ولكن ليس أي جزء، بل الجزء الذي يمثل العينة أحسن تمثيل.¹

استهدفت الدراسة عينة عشوائية قدرت ب: 50 موظفاً ويعود سبب عدم الاعتماد على مجتمع الدراسة كاملاً لكبر حجمه، ولجمع البيانات تم توزيع الاستمارات على عينة ممثلة لمجتمع الدراسة منتقاة بطريقة عشوائية من المجتمع الأصلي وتم استعادة 48 استمارة استبعد منها استمارتين لعدم صلاحيتهما للتحليل الإحصائي، وبالتالي أصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل 48 استمارة من إجمالي عدد الاستمارات الموزعة.

4- أدوات جمع البيانات**1-4- الاستمارة**

تعتبر الاستمارة من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي: "مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض بحثه".² ولإعداد الاستمارة تم الاعتماد على الآتي:

¹-Vincent Girard : **Statistique appliquée à la gestion, Paris, Economic, 3eme édition, 2003, P : 175.**

²- مصطفى صلاح نوال، **مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار غريب، القاهرة، 1998، ص 305.**

- مراجعة الأدبيات ذات الصلة بالموضوع واقتباس المقولات والعبارات منها.
- إعداد استمارة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- احتوت الاستمارة على 26 سؤالاً مقسمة إلى المحاور التالية :
- محور خاص بالبيانات الشخصية والوظيفية.
- محور خاص بأخلاقيات الأعمال.
- محور خاص بأداء العاملين.

وصيغت الاستمارة وفقاً لسلم ليكارت الخماسي والمكون من الدرجات الخمسة للموافقة كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): الدرجات الخمسة لسلم ليكارت

الإجابات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين

بعد ذلك يتم حساب المتوسط الحسابي ثم يحدد الاتجاه حسب قيم المتوسط كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): قيم المتوسط المرجح

المتوسط المرجح	المستوى
غير موافق تماماً	من 1.00 الى 1.79
غير موافق	من 1.80 الى 2.59
محايد	من 2.60 الى 3.39
موافق	من 3.40 الى 4.19
موافق تماماً	من 4.20 الى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات برنامج SPSS .

يتم الحصول على المستويات في الجدول السابق من خلال حساب طول الفترة وهي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5، حيث تمثل 4 عدد المسافات (من 1 الى 2 مسافة ومن 2 الى 3 مسافة ومن 3 الى 4 مسافة ومن 4 الى 5 مسافة)، و 5 تمثل عدد الاختبارات، وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة ويساوي 0.80.

ووزعت الأسئلة حسب المحاور الآتية:

الجدول رقم (06): توزيع اسئلة محاور الاستمارة

عدد الفقرات	محاور الدراسة	رقم المحور
16	الالتزام الأخلاقي لدى المؤسسة والعاملين	الأول
10	أداء العاملين	الثاني
26	المجموع الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الاستمارة.

يوضح الجدول السابق عدد الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة حيث تضمن المحور الأول 16 سؤالاً، والمحور الثاني 10 أسئلة.

4-2- الملاحظة:

إضافة إلى الوثائق والسجلات والاستمارة تم استعمال الملاحظة لما لها من دور مكمل للوثائق والسجلات والاستمارة من جمع للبيانات حول عينة الدراسة، فأثناء التجول في المؤسسة وأقسامها وإداراتها تم تسجيل العديد من الملاحظات التي تتعلق بسلوك العاملين، ومدى الالتزام وملاحظة كيفية التعامل مع المرضى والمرافقين والرعاية المتاحة من نظافة وطبخ للوجبات وطريقة الحفاظ على الأدوية والتحليل، وأيضا العلاقات بين العمال ورؤسائهم والعمال ببعضهم، وذلك لمعرفة مدى توفر العوامل التي تساعد على زيادة رضا المرضى، ومعرفة مدى ملائمة بيئة ومناخ العمل لأداء العامل.

ثانياً: الإجراءات الميدانية للدراسة

1- تصميم وتحليل الجداول

لإكمال هذه الدراسة بعد المرور بعملية التحضير لها تم القيام بإعداد استمارة لتحقيق أغراض البحث وبعد ذلك تم توزيعها على مجموعة من المحكمين لتقديم ملاحظاتهم التي تساعد في تعديل هذه الاستمارة، ليتم توزيعها على العينة التي تم اختيارها ثم جمعها بعد ذلك. وللتأكد من مدى مصداقيتها تم التطرق إلى مايلي:

1-1- صدق أداة الدراسة

بعد إعداد الاستمارة كان لابد من قياس ثباتها وصدقها، حيث تم عرضها على الأستاذة المشرفة من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات وتعديلها بشكل أولي حسب مآثرها المشرفة، وبعد ذلك تم عرضها على مجموعة من المحكمين والمتمثلين في مجموعة من الأساتذة في تخصص علوم التسيير الذين قاموا بدورهم في تقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يجب حذفه ليتم توزيعها على عينة اختيارية البالغ

عددها (10%) من المجتمع الأصلي، للتأكد من مدى وضوح عبارات هذه الاستمارة ليتسنى للجميع الإجابة.

1-2- ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات الاستمارة تم الاعتماد على معامل الثبات ألفا كرونباخ الذي قيمته عالية، إذا يمكن استعمال الاستمارة والوثوق في النتائج المتواصل لها، ويمكن التعبير عن معامل الثبات بالمعادلة التالية:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt}\right)$$

وتتمثل من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (07): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0.85	16	أخلاقيات الأعمال
0.77	10	أداء العاملين
0.86	26	معامل الثبات الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يلاحظ من الجدول أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للدراسة ككل هو (0.86) وهي نسبة ثبات عالية وعليه يمكن الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة.

2- أساليب المعالجة الإحصائية

لدراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر يتم الاعتماد على الطرق الإحصائية حتى يتم وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها.

حيث أنه من أجل دراسة الاستمارة وتحليل البيانات التي تم جمعها تم القيام بترميز البيانات وإدخالها في الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS v23) للتحليل وتم اعتماد العديد من أساليب المعالجة الموالية:

1-2- التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة تجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون التالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة}}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}} \cdot 100$$

2-2- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

تم حسابهما لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات.

2-3- معامل ارتباط بيرسون

ويكون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها البعض، وتم حسابه انطلاقاً من برنامج الحزم الإحصائية (SPSS v23).

2-4- الانحدار

لتحديد مدى انحدار متغيرات الدراسة ببعضها، قمنا بحسابها انطلاقاً من برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية spss.

3- عرض وتحليل واختبار الفرضيات.

ويتضمن عرض وتفسير النتائج ومناقشتها واختبار الفرضيات من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة، إذ هدفت إلى معرفة مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين بمستشفى خالد عبد العزيز للأمومة والطفولة بتبسة واحتوى على العناصر التالية:

- تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.
- تحليل بيانات متغيرات الدراسة.
- نتائج اختبار الفرضيات .

3-1- تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

تم توزيع استمارات الاستبيان على عينة الدراسة والتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك:

أولاً: متغير الجنس: يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

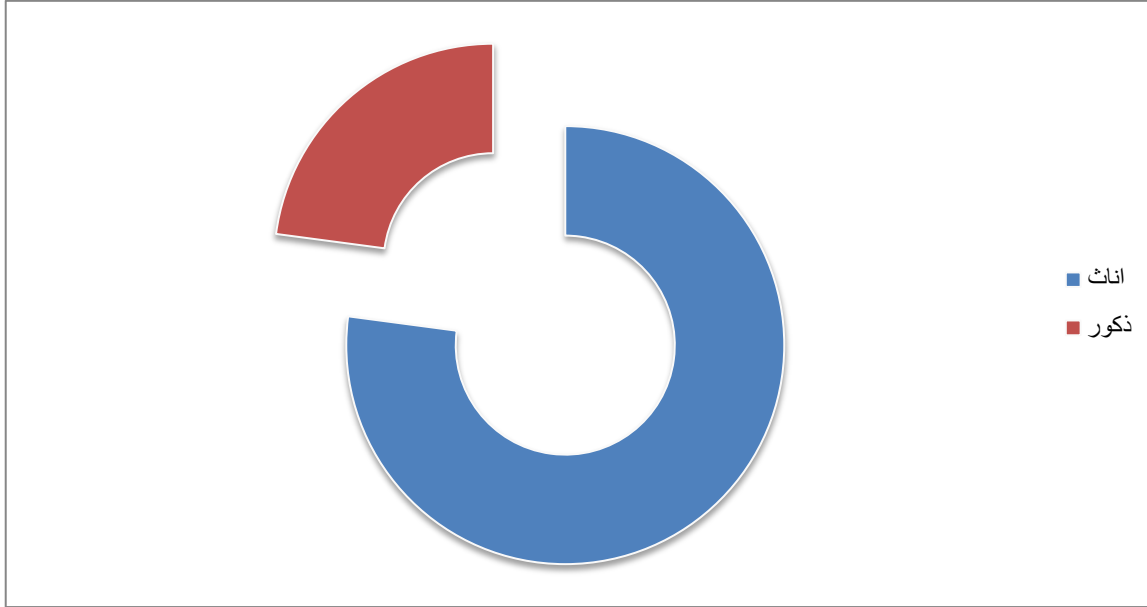
الجدول (08): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
22,9	11	ذكر
77,1	37	أنثى
100,0	48	المجموع

المصدر: إعداد الطالبتين بناءً على التحليل الإحصائي SPSS v23 .

من خلال الجدول السابق يلاحظ انخفاض نسبة الذكور مقارنة بالإناث إذ لا تتعدى نسبة الذكور من العينة 22.9 مقابل 77.1 للإناث وعليه فإن الوظائف الإدارية والمهنية للمؤسسة الاستشفائية يشغلها نسبة من الإناث كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل رقم (10): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: تم اعداده بناء على معطيات الجدول رقم (08).

ثانيا: متغير العمر: يظهر توزيع العينة متغير العمر من خلال الجدول التالي:

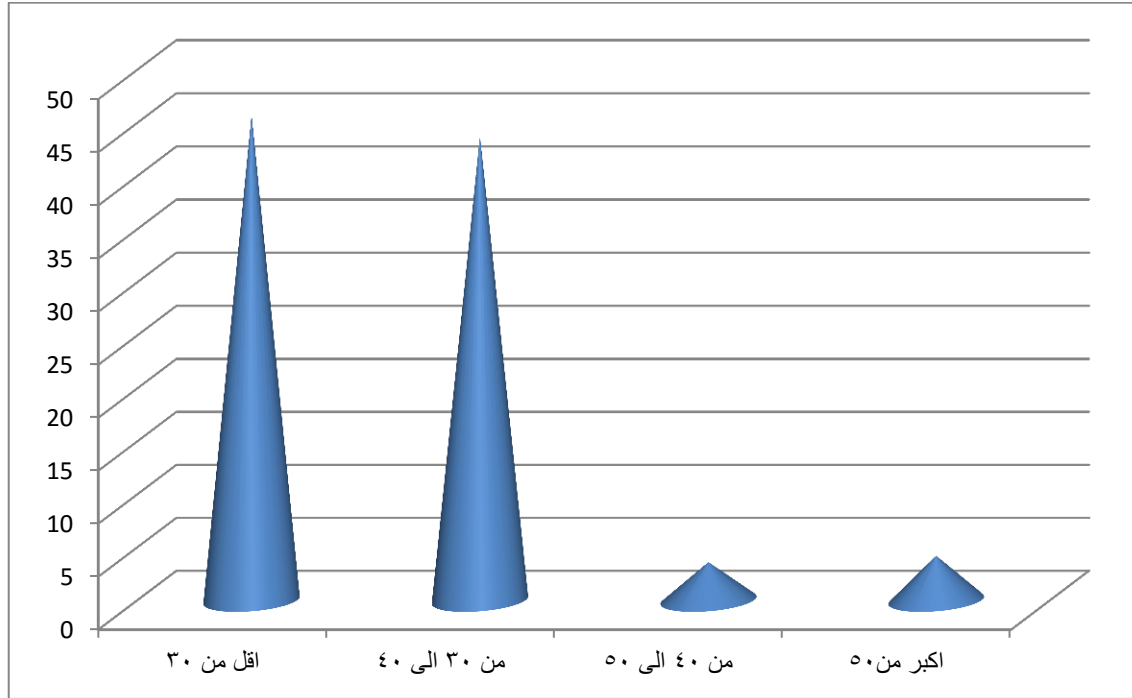
الجدول (09): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
45,8	22	أقل من 30
43,8	21	من 30 إلى 40
6,3	3	من 40 إلى 50
4,2	2	أكبر من 50
100,0	48	المجموع

المصدر: تم إعداده بناء على التحليل الإحصائي SPSS v23.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن نسبة 45.8 % من أفراد العينة في الفئة العمرية (أقل من 30) سنة، و43.8% للفئة (من 30 إلى 40) سنة، أما الفئة (من 40 إلى 50) سنة فتمثل 6.3% من أفراد العينة، وتقارب الفئة العمرية (فوق 50) سنة، نسبة 4.2% . وهذا يدل على أن أغلبية العاملين بالمؤسسة تكون محصورة بين الفئتين الأولى والثانية (أقل من 30 إلى 40) سنة. ويلخص الشكل التالي أهم هذه المعطيات:

شكل رقم (11): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن



المصدر: تم إعداده بناء على معطيات الجدول رقم (09).

ثالثاً: متغير المستوى التعليمي: يمثل الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير مستواهم التعليمي:

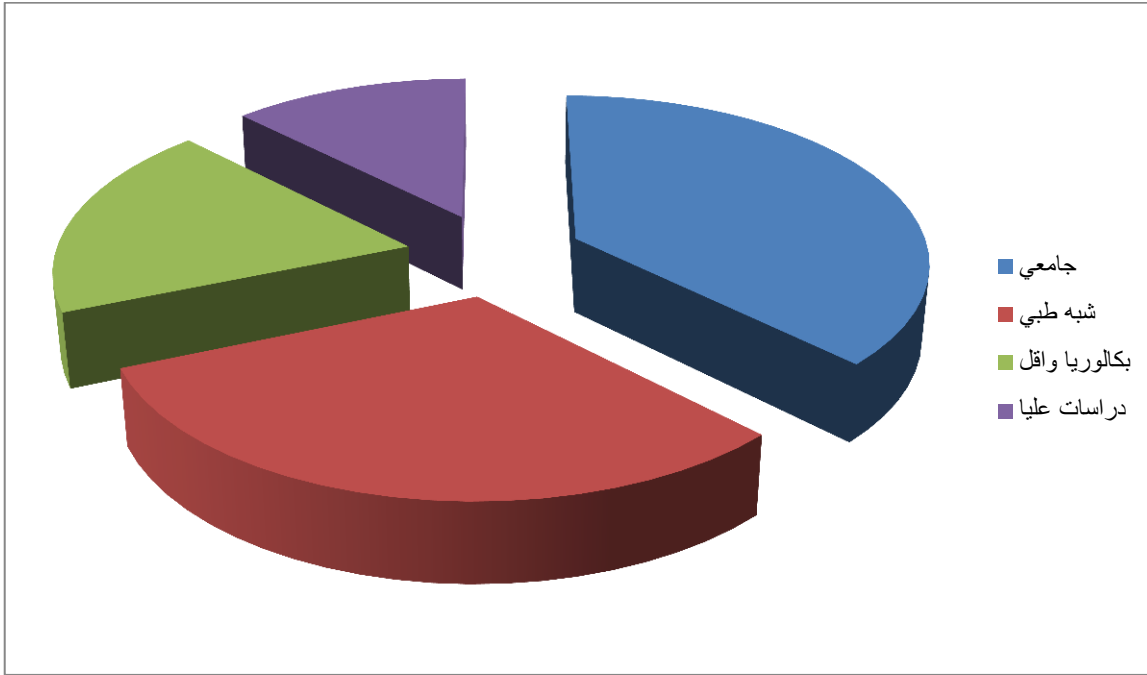
الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
18,8	9	بكالوريا أو أقل
37,5	18	جامعي
12,5	6	دراسات عليا
31,3	15	تكوين شبه طبي
100,0	48	المجموع

المصدر: تم إعداده بناء على التحليل الإحصائي SPSS v23.

من خلال الجدول يتضح أن أغلبية أفراد الدراسة لديهم مستوى جامعي إذ بلغت نسبتهم 37.5 %، ويقاربه مستوى التكوين الشبه طبي حيث بلغت نسبته 31.3 %، وهو أمر عادي يتماشى مع طبيعة المؤسسة الاستشفائية. أما مستوى بكالوريا وأقل فبلغت نسبتهم 18.8 %، وبلغت نسبة الدارسين دراسات عليا 12.5 %، وهذا يعكس ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة، والشكل التالي يلخص توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

الشكل رقم (12) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: تم إعداده بناء على معطيات الجدول رقم (10)

3-2- تحليل بيانات متغيرات الدراسة

في هذا المطلب سيتم تحليل البيانات الأساسية والتي تمثل استجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستمارة، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (SPSS v23).

أولاً: تحليل إجابات أفراد العينة نحو متغير أخلاقيات الأعمال

يوضح الجدول الموالي توزيع إجابات الأفراد نحو المحور الأول من الاستمارة والمتمثل في أخلاقيات الأعمال، وكذلك من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيبهم:

الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة محور أخلاقيات الأعمال

الترتيب	الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً	رقم العبارة
05	أتفق	1,31262	4,0208	4	5	1	14	24	ت
				8,3	10,4	2,1	29,5	50,0	%
12	محايد	1,29374	3,1667	4	15	7	13	9	ت
				8,3	31,3	14,6	27,1	18,8	%
08	أتفق	1,38891	3,6667	6	5	5	15	17	ت
				12,5	10,4	10,4	31,3	35,4	%
09	أتفق	1,25035	3,6042	4	7	5	20	12	ت
				8,3	14,6	10,4	41,7	25,0	%
11	محايد	1,41781	3,2292	8	10	2	19	9	ت
				16,7	20,8	4,2	39,6	18,8	%
06	أتفق	1,35365	3,8913	6	2	2	17	19	ت
				12,5	4,2	4,2	35,4	39,6	%
13	محايد	1,27092	2,7083	6	23	4	9	6	ت
				12,5	47,9	8,3	18,8	12,5	%
10	محايد	1,47065	3,4255	7	9	2	15	14	ت
				14,6	18,8	4,2	31,3	29,2	%
09	أتفق	1,34859	3,6042	4	8	8	11	17	ت
				8,3	16,7	16,7	22,9	35,4	%
02	أتفق تماماً	0,43759	4,7500	0	0	0	12	36	ت
				0	0	0	25,0	75,0	%
14	لا أتفق	0,42474	1,7708	0	0	0	11	37	ت
				0	0	0	22,9	77,1	%

03	أُتفق	0,81541	4,6250	1	1	1	9	36	ت	12
	تماما			2,1	2,1	2,1	18,8	75,0	%	
02	أُتفق	0,43795	4,7500	0	0	0	12	36	ت	13
	تماما			0	0	0	25	75	%	
01	أُتفق	0,42474	4,7708	0	0	0	11	37	ت	14
	تماما			0	0	0	22,9	77,1	%	
07	أُتفق	1,35204	3,7083	5	4	10	10	19	ت	15
				10,4	8,3	20,8	20,8	39,6	%	
04	أُتفق	0,68125	4,5625	0	1	2	14	31	ت	16
	تماما			0	2,1	4,2	29,2	64,6	%	
		1.0426	3.7659	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي						

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS v23.

اشتمل هذا المحور على 16 عبارة تقيس بمجملها اتجاهات مجتمع الدراسة نحو متغير أخلاقيات الأعمال والجدول رقم (11) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ورتبة كل فقرة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لإجابات أفراد العينة حول مختلف عبارات هذا المحور **3.7659** ووفقا لسلم ليكارت فإن مستوى الإجابات يقابل الخيار محايد، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي **1.0426**

- بلغ المتوسط الحسابي أعلى قيمة له 4.77 عند العبارة (14) بانحراف معياري 0.424 مما يدل ان غالبية عمال المؤسسة يحترمون سرية المهنة ويحافظون على أسرار المريض.
- أما المتوسط الحسابي الذي جاء في المرتبة الثانية بقيمة 4.75 بانحراف معياري 0.43 عند الفقرة رقم (10)، وهذا يدل على كل العاملين لدى المؤسسة يلتزمون بالوقت الرسمي للعمل .
- والمتوسط الحسابي الذي جاء في المرتبة الثالثة بقيمة 4.75 بانحراف معياري 0.43795 عند (13)، وهذا يدل على كل العاملين لدى المؤسسة يجتهدون في الإخلاص والتفاني في القيام بأعمالهم، وكانت هذه الفقرة قريبة جدا من الفقرة التي سبقتها في المرتبة نظرا لتطابق متوسطيهما الحسابيين واختلاف طفيف في انحرافيهما المعياريين.
- أما المرتبة الرابعة للمتوسط الحسابي بقيمة 4.62 وانحراف معياري 0.81 جاءت للعبارة رقم (12) ومن خلاله يتضح ان اغلب العاملين لا يقومون باستغلال مناصبهم لتأدية مصالحهم الخاصة.
- ويأتي المتوسط الحسابي 4.56 في المرتبة الخامسة بانحراف معياري 0.68 للعبارة رقم (16) مما يبين أن التعامل بين المسؤولين والعاملين والمرضى يكون وفق القوانين المعمول بها.

- **المرتبة السادسة** بمتوسط حسابي 4.02 وانحراف معياري 1.31 في العبارة رقم (01) مما يوضح أن المستشفى لديها قانون أخلاقي تعمل به .
- أما **المرتبة السابعة** كانت بمتوسط حسابي 3.89 وانحراف معياري 1.35 للعبارة رقم (06) وهذا يدل على أنه هناك مساواة بين المرأة والرجل في الحقوق والواجبات الوظيفية.
- وبلغ المتوسط الحسابي قيمة 3.70 بانحراف معياري 1.35 بالعبارة رقم (15) **المرتبة الثامنة** مما يدل على أنه هناك اتفاق بين العمال في التبليغ بأي سلوك لا أخلاقي قد يحدث.
- أما المتوسط الحسابي 3.66 وانحراف معياري 1.38 اخذ **المرتبة التاسعة** للعبارة رقم (03) وهو يدل على أن المستشفى لديها وسائل تفصي الجوانب الأخلاقية كالشفافية والأمانة والسرية...الخ.
- واحتل المتوسط الحسابي 3.60 **المرتبة العاشرة** بانحراف معياري 1.25 للعبارة رقم (04) مما يدل على أنه يوجد حماية للمرأة العاملة من المضايقات اللاأخلاقية في مكان العمل.
- وجاء المتوسط الحسابي 3.60 **المرتبة الحادية عشر** بانحراف معياري 1.34859 للعبارة رقم (09) مما يدل على المستشفى تدمج الأهداف الأخلاقية ضمن خططها وأهدافها العامة.
- وكذا بلغ المتوسط الحسابي **المرتبة الثانية عشر** بقيمة 3.42 وانحراف معياري 1.47 للعبارة رقم (08) وهذا يدل المناخ العام للمستشفى يشجع على السرية في التعاملات مع العاملين والمرضى.
- واحتلت **المرتبة الثالثة عشر** على متوسط حسابي قيمته 3.22 وانحراف معياري 1.41 للفقرة رقم (05) مما يدل أنه تعتمد المستشفى على برامج لتحسين حياة العاملين.
- أما **المرتبة الرابعة عشر** حازت على متوسط حسابي 3.16 وانحراف معياري 1.29 للفقرة رقم (02) مما يبين أن هناك عدالة في الإجراءات والقواعد التنظيمية بالمؤسسة.
- وجاءت الفقرة رقم (07) في **المرتبة الخامسة عشر** بمتوسط حسابي 2.70 وانحراف معياري 1.27 مما يعني أن المستشفى تقوم بدورات تدريبية وتكوينية لترسيخ أخلاقيات الأعمال لدى موظفين .
- أما **المرتبة السادسة عشر** فازت على أدنى متوسط حسابي 1.77 وانحراف معياري 0.42 للفقرة رقم (11) يتضح من خلالها أن العامل يؤدي واجباته المهنية بأمانة ونزاهة ودقة. من خلال النتائج السابقة لمتغير أخلاقيات الأعمال يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية مرتفعة وذلك مقابل درجة محايد بمعنى أن أفراد عينة الدراسة محايدة على إجابات محتوى عبارات الدراسة، وهذا ما يشير إلى أن العمال في المستشفى لا يعطون أهمية كبيرة للمتغيرات الأخلاقية في مؤسستهم.

ثانياً: تحليل إجابات أفراد العينة نحو متغير أداء العاملين

يوضح الجدول التالي توزيع إجابات الأفراد نحو المحور الثاني من الاستمارة والمتمثل أداء العاملين، وكذلك من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيبهم.

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة محور أداء العاملين

الترتيب	الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	رقم العبارة
07	أُتفق	1,17430	4,0625	2	6	1	17	22	ت 17
				4,6	12,5	2,1	35,4	45,8	%
08	أُتفق	1,21146	3,9792	4	2	5	17	20	ت 18
				8,3	4,2	10,4	35,4	41,7	%
10	محايد	1,48694	3,2917	7	12	3	12	14	ت 19
				14,6	25,0	6,3	25,0	29,2	%
05	أُتفق	1,15377	4,1277	4	0	4	17	22	ت 20
				8,3	0	8,3	35,4	45,8	%
09	أُتفق	1,08830	3,9167	2	3	9	17	17	ت 21
				4,2	6,3	18,8	35,4	35,4	%
03	أُتفق	1,15537	4,2766	2	4	2	10	29	ت 22
				4,2	8,3	4,2	20,8	60,4	%
02	أُتفق	0,90071	4,4043	0	3	4	11	29	ت 23
				0	6,3	8,3	22,9	60,4	%
06	أُتفق	1,14545	4,0833	1	6	5	12	24	ت 24
				2,1	12,5	10,4	25,0	50,0	%
04	أُتفق	0,93399	4,2500	1	1	7	15	24	ت 25
				2,1	2,1	14,6	31,3	50,0	%
01	أُتفق تماماً	0,84635	4,5833	0	3	2	7	36	ت 26
				0	6,3	4,2	14,6	75	%
		1.109664	4.09753	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي					

المصدر: تم إعداده بناءً على نتائج التحليل الإحصائي SPSS v23.

اشتمل هذا المحور على 10 عبارات تقيس بمجملها اتجاهات مجتمع الدراسة نحو متغير أداء العاملين والجدول رقم (12) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ورتبة كل فقرة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 4.09 ووفقا لسلم ليكارت فإن مستوى الإجابات يقابل الخيار محايد، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي 1.10 وهو ما يدل على أن هناك توافق بين فقرات هذا المحور.

- وقد بلغ المتوسط الحسابي أعلى قيمة له 4.58 عند العبارة (26) بانحراف معياري 0.84 مما يدل أن غالبية عمال المؤسسة مقتنعون أن المعاملة الحسنة بين العمال أنفسهم وبين الإدارة ترفع من أدائهم.
- أما **المرتبة الثانية** للمتوسط الحسابي بقيمة 4.40 وانحراف معياري 0.90 جاءت للعبارة رقم (23) ومن خلاله يتضح أن اغلب العاملين يرون أن الإشراف المباشر والمراقبة المستمرة لهم ترفع من نتيجة أدائهم.

- ويأتي المتوسط الحسابي 4.27 في **المرتبة الثالثة** بانحراف معياري 1.15 للعبارة رقم (22) مما يبين ان العمل الجماعي والتعاون بين العاملين يرفع من مستوى الأداء لأعمالهم.
- أما المتوسط الحسابي الذي جاء في **المرتبة الرابعة** بقيمة 4.25 بانحراف معياري 0.93 عند الفقرة رقم (25) ، وهذا يدل على أن المحاسبة على الأخطاء وتصحيحها يساهم في تقييم أداء العاملين بالمؤسسة.

- **المرتبة الخامسة** بمتوسط حسابي 4.12 وانحراف معياري 1.15 في العبارة رقم (20) مما يوضح أن العاملين بالمستشفى يجتهدون في تطوير مهاراتهم بصورة مستمرة.

- وبلغ المتوسط الحسابي قيمة 4.08 بانحراف معياري 1.14 بالعبارة رقم (24) **المرتبة السادسة** مما يدل على أن السلوك في العمل له دور أساسي في طريقة تقييم أداء العاملين.

- أما **المرتبة السابعة** كانت بمتوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري 1.17 للعبارة رقم (17) وهذا يدل على أن المؤسسة تولي اهتمام لتقييم أداء العاملين بها ولها نظام خاص تعتمد عليه في ذلك.

- أما المتوسط الحسابي 3.97 وانحراف معياري 1.21 أخذ **المرتبة الثامنة** للعبارة رقم (18) وهو يدل على أن المستشفى تقوم بمتابعة أداء العاملين وتقييمه باستمرار.

- و بلغ المتوسط الحسابي **المرتبة التاسعة** بقيمة 3.91 وانحراف معياري 1.08 للعبارة رقم (21) وهذا يدل على أن العاملين بالمؤسسة لديهم قدرة ذاتية في تقييم أدائهم وتصحيح أخطائهم .

- أما **المرتبة العاشرة** حازت على أدنى قيمة للمتوسط الحسابي 3.29 وانحراف معياري 1.48 للفقرة رقم (16) مما يبين أن هناك خلية تواصل بين الإدارة والعاملين تهدف إلى إعلامهم بنتائج تقييم أدائهم.

3-3- نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يظهر تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية والإشكالية الرئيسية للبحث، من خلال اختبار فرضيات الدراسة.

أولاً: اختبار الفرضيات الفرعية

1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: هناك التزام ملحوظ للمؤسسة وللعاملين بأخلاقيات الأعمال في المؤسسة محل الدراسة.

انطلاقاً من عرض وتحليل بنود المحور الثاني من الاستمارة الموجهة للعاملين، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي تبين أن عاملي المؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة تتوفر فيهم صفات أخلاقية، وكذلك تبين أنهم يقرون بالإيجاب على كل عبارات المحور الثاني الخاص بالالتزام الأخلاقي لدى المؤسسة وعمالها، وهذا بدرجات متفاوتة، حيث قدر المتوسط الحسابي للمحور الثاني بـ (3.7659)، فالأخلاقيات مكون أساسي من مكونات الفرد والتي تختلف منفرد إلى آخر، لهذا فإن الأفراد يمارسون أنماط سلوكية مختلفة منها الإيجابي ومنها السلبي، ومنه نستنتج أن هناك التزام ملحوظ لدى المؤسسة وعمالها بأخلاقيات الأعمال.

وعليه تمت الإجابة على التساؤل الفرعي الأول، واثبات صحة الفرضية الأولى حيث تم التوصل إلى أن هناك التزام ملحوظ للمؤسسة والعاملين بأخلاقيات الأعمال في المؤسسة محل الدراسة.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بأخلاقيات

الأعمال والأداء في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$

سيتم توضيح نتائج اختبار الفرضية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (13): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

مجتمع البحث	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المتغيرات	نوع المتغير
N	(sig)	(r)		
48	0,018	0,763	أخلاقيات الأعمال	مستقل
			أداء العاملين	تابع

المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام مخرجات برنامج (SPSS v23).

من خلال الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت قيمة 0,763 وهو ارتباط معنوي ($\text{sig} = 0.018$) وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، مما يدل على وجود علاقة ارتباط بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين، وبهذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة

ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال والأداء في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha=0,05$

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير لأخلاقيات الأعمال على الأداء في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha=0,05$. سيتم توضيح نتائج اختبار الفرضية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (14): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	11.059	11.059	1	63.949	0.000 ^b
البواقي	7.955	0.173	46		
المجموع	19.015		47		
$R=0,763$ $R^2 =0,582$					

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام مخرجات برنامج (SPSS v23).

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (46,1) ومستوى معنوية 0.018 تساوي 2,455

من الجدول (14) نلاحظ بأن قيمة معامل الارتباط البسيط R قد بلغ (0,763) بينما بلغ معامل التحديد R^2 (0,582) مما يعني بأن المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) استطاعت أن تفسر (58,2%) من التغيرات الحاصلة في (أداء العاملين) والباقي (41,8%) يعزى إلى عوامل أخرى.

كما يلاحظ من جدول تحليل التباين أن معنوية اختبار F ($\text{Sig} < 0.05$) مما يؤكد أن أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية خالدي عبد العزيز يتأثر بالمتغير المستقل (أخلاقيات العمل)، إضافة إلى أن قيمة F المرتفعة تؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية، وبالتالي تأكيد الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير لأخلاقيات الأعمال على الأداء في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha=0,05$.

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية

" تؤثر أخلاقيات الأعمال تأثيراً مهماً على أداء العاملين لدى المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة "

إنه ومن خلال العرض المقدم في الفصل الأول والثاني، ومن خلال الدراسة الميدانية في الفصل الثالث

وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة، ومن خلال اختبار الفرضيات الفرعية اتضح لنا أن نتائج العلاقة السببية بين أخلاقيات الأعمال والأداء في المؤسسة الاستشفائية تظهر من خلال أداء العاملين فيها، وتعتبر الأخلاقيات أهم العوامل المؤثرة في الأداء داخل المؤسسة، إضافة إلى وجود عوامل أخرى لا تقل أهمية ولها تأثير مباشر على أداء المورد البشري سواء كانت معنوية أو مادية.

ومن خلال ما سبق ونتائج اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة التي تم إثبات صحتهم، تكون قد أجبنا على الإشكالية الرئيسية لبحثنا، وإثبات صحة الفرضية الرئيسية، وبالتالي تؤثر أخلاقيات الأعمال تأثيراً مهماً على أداء العاملين لدى المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا التعرف على تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين، ولقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية إلى أن أخلاقيات الأعمال تعرف نوعاً من الغموض وهذا ما تم استنتاجه من خلال أجوبة عينة الدراسة، فقد التمسنا من دراستنا أن مفهوم أخلاقيات الأعمال جديد بالنسبة للعاملين بالرغم من توفر مدونات أخلاقية تنص على كل ما يتعلق بهذا الموضوع وفي كل الجوانب، وهذا نتيجة لعدم وجود قنوات حقيقية بجداولها.

ولم تحظى أخلاقيات الأعمال بعد بالمكانة التي يجب أن تعطى لها كنشاط يمثل جوهر العمل الإداري، بما لها من أدوار تدعم تحقيق الأهداف الوظيفية، التحفيزية، تحصين الكفاءات الفنية من الانحرافات السلوكية، وكذا تحسين ورفع أداء العاملين، وتم التوصل إلى أن هناك تأثيراً بأخلاقيات الأعمال على أداء العاملين.

الخاتمة العامة

ان الأخلاق صفة كامنة في النفس البشرية ويعرف وجودها بظهور آثارها التي تعد في الوقت نفسه دلائل ومؤشرات على الأخلاق في الذات الإنسانية، وتتكون الأخلاق في الإنسان من جهتين، الأولى وتمثل في الفطرة التي يفطر عليها الإنسان، والثانية تتمثل في الاكتساب على أن الأخلاق الفطرية تنمو باكتساب ما يقويها وتذوي بالإهمال أو اكتساب ما يضادها، الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد في الوظيفة أو مهنة معينة أو مجموعة مؤسسات يعتبر ذو أهمية بالغة لمختلف شرائح المجتمع حيث أن هذا الأمر يقوي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح ويبعد المؤسسة على أن ترى مصالحها بمنظور ضيق لا يستوعب غير معايير محددة تتجسد في الاعتبارات المالية التي تحقق لها فوائد على المدى القصير، ولكنها ستكون ذات أثر سلبي في الأمد الطويل، ففي مجتمعاتنا النامية والمجتمعات الإسلامية بشكل خاص، فإن الإسلام يعتبر الوعاء الحضاري والإنساني الذي يطرح مفاهيم أخلاقية نظريا على الأقل مقبولة وجيدة في حين واقع الحال إلى وجود فجوة كبيرة بين هذا الوعاء الحضاري وبين الممارسات الفعلية للأفراد والمؤسسات.

وتعتبر أخلاقيات الأعمال قضية هامة من القضايا المعاصرة والملحة، فهي من ضمن المواد الأساسية في بناء المؤسسات، وأساس تقدمها ورمز ثقافتها وحضارتها. وهي ما استحسنته الفطرة السليمة، واتفقت عليه جميع الأعراف البشرية والرسالات السماوية، فإذا كانت العبادات في الإسلام لتزكية الجانب الروحي في الإنسان، فالأخلاقيات هي السياج الحصين لتنمية الجانب المادي فيه، واللازم لتعامله مع البيئة من حوله. وبهذا المنهج فإن الإنسان قادر على قيادة المؤسسات المختلفة على هدى من الحق والعدل والخير، فالعالم بات يبحث عن القيم والأخلاقيات في مجال الأعمال بكافة أشكالها في ظل الأزمات التي أطاحت ببعض المؤسسات والمنظمات العملاقة نتيجة عدم الالتزام بأخلاقيات الأعمال في ممارساتها، حيث تتأثر الممارسات الأخلاقية للمؤسسات بما يمارسه الأفراد العاملون فيها، ومدى التزام أولئك الأفراد بالمعايير الأخلاقية السائدة، فالاستثمار في المورد البشري يضع الإدارة أمام صورة جديدة تتبنى من خلالها المعايير الأخلاقية التي من شأنها المحافظة على خصوصيات الأفراد وتنمية جانب الالتزام لديهم والمطالبة بإحلال القيم الأخلاقية بدلا من اللوائح والإجراءات، مما يجنب المؤسسة عواقب مواجهة الدعاوي القضائية الناتجة عن الخروقات الأخلاقية، وعلى المؤسسة أيضا أن تضمن بشكل تدريجي ومتواصل في استراتيجياتها بعيدة المدى الاعتبارات الأخلاقية وتحديد الأسس السليمة للإدارة انطلاقا من كون المسؤولية الأخلاقية هي أحد أهم المسؤوليات الملقة على عاتق إدارة المؤسسة في ممارسة أنشطتها.

ولقد قمنا من خلال هذه الدراسة بمعالجة تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالدي عبد العزيز بتبسة، التي كانت محل الدراسة الميدانية التي قمنا بها

من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، وكان الغرض من ذلك هو الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية بحثنا، بطريقة تجعلنا نتعرف على أخلاقيات الأعمال ومدى تأثيرها على أداء العاملين، مركزين على الجوانب التي تخدم الموضوع في الجانبين النظري والتطبيقي. وأشارت الدراسة إلى أنه على الرغم من بروز العديد من الأدبيات والتطورات في مجال الاهتمام بأخلاقيات الأعمال، إلا أن تطبيقات أخلاقيات الأعمال في المؤسسات مازال محدودًا.

أولاً: نتائج الدراسة

من خلال ما سبق وبعد الإحاطة بمختلف المفاهيم النظرية والتطبيقية الخاصة بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين، تم الوصول إلى أن الفرضية الرئيسية وهي: " تؤثر أخلاقيات الأعمال تأثيراً مهماً على أداء العاملين لدى المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة " كانت فرضية صحيحة .

ومن خلال الدراسة الميدانية في عينة المؤسسة الإستشفائية للأمومة والطفولة خالدي عبد العزيز بتبسة، وباستعمال أدوات الملاحظة والمقابلة والاستبيان، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تفتقد المؤسسة إلى سياسات أخلاقية، وإستراتيجية تهتم بترسيخ وإرساء مبادئ أخلاقيات الأعمال.
- إن مفهوم أخلاقيات الأعمال جديد بالنسبة لأغلبية العاملين في المؤسسة، بالرغم من وجوده ضمن وثائق خاصة في المؤسسة تدعى بالمدونات الأخلاقية للمستشفى.
- نقص كبير لدى المستشفى في استغلال واستخدام المدونات الأخلاقية والعمل بها.
- غياب الاهتمام الكافي بعملية تقييم أداء العاملين مما ولد لدى غالبيتهم سلوك لا مبالي.
- غياب دور إدارة المستشفى في توعية العاملين حول أهمية أخلاقيات الأعمال، وكذا عدم اهتمامها برفع أداء العاملين.
- إن الجانب الأخلاقي للأعمال ليس فقط صورة لإيضاح ما هو صحيح أو خاطئ من الناحية الأخلاقية كما يعرف في التقيد الفلسفي، ولكنه وسيلة للتسيير الجيد بالمؤسسة.
- إن توفر سلوك الأخلاقيات في العاملين، يوطد جسور الثقة بين المستشفى والعمال ومختلف أصحاب المصالح.

لعل أبرز النتائج التي أشرها الجانب التطبيقي أن هناك علاقة بين متغير أخلاقيات الأعمال التي تم اعتمادها كمتغير مستقل وأداء العاملين الذي تم اعتماده كمتغير تابع. ونتائج الدراسة جاءت لتؤكد صحة الفرضيات الفرعية بأن أخلاقيات الأعمال تساهم ولو بشكل ضمني على أداء العاملين. وفيما يلي استعراض لأهم النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة:

1- بالنسبة للمحور الثاني حول: الالتزام الأخلاقي لدى المؤسسة والعاملين

من خلال الدراسة النظرية والميدانية للموضوع وتحليلنا لإجابات العاملين في المستشفى محل الدراسة، ونتيجة التحليل الإحصائي لأسئلة الدراسة في المحور الثاني، توصلنا إلى أن اتجاهات عينة الدراسة نحو تساؤلات هذا المحور كانت ايجابية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك قدر من الالتزام الأخلاقي لدى المؤسسة والعاملين وهو ما أوضحتها النتائج المتحصل عليها، وكذا توصلنا إلى أن هناك التزام ملحوظ للمؤسسة وللعاملين بأخلاقيات الأعمال لدى عينة المؤسسة محل الدراسة.

انطلاقاً من هذه النتائج تم ثبوت صحة الفرضية الأولى: " هناك التزام ملحوظ للمؤسسة وللعاملين بأخلاقيات الأعمال في المؤسسة محل الدراسة "

2- بالنسبة للمحور الثالث حول أداء العاملين:

من خلال نتيجة التحليل الإحصائي لأسئلة الدراسة في المحور الثالث، توصلنا إلى أن اتجاهات عينة الدراسة نحو تساؤلات هذا المحور كانت ايجابية وهو ما أوضحتها النتائج المتحصل عليها، حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك ترابط بين أخلاقيات الأعمال بأداء العاملين في المؤسسة.

من خلال النتائج تم إثبات صحة الفرضية الثانية: " هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الالتزام

بأخلاقيات الأعمال والأداء في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$ "

وبعد معالجتنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية منها والتطبيقية، توصلنا إلى أن أخلاقيات الأعمال تؤثر على أداء العاملين وتحسين الكفاءات الفنية من الانحرافات السلوكية، كما أن أخلاقيات الأعمال تعمل على مد جسور الثقة بين الإدارة والعاملين وحتى المرضى، وهذا ما توصلت إليه نتائج الدراسة التي قمنا بها حيث تعمل القوانين والمدونات الأخلاقية على سهولة إنجاز العمل في المؤسسة وبالتالي على رفع أداء العاملين في المؤسسة.

ومنه تم اثبات صحة الفرضية الثالثة " يوجد تأثير لأخلاقيات الأعمال على الأداء في المؤسسة

الإستشفائية محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$ "

ثانياً: التوصيات

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، يمكن تقديم بعض التوصيات التي تسهم في ترسيخ وإرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الإستشفائية للأومومة والطفولة وذلك لرفع كفاءة العاملين فيها ورفع أدائهم، وذلك على النحو التالي:

- وضع القوانين والمدونات الخاصة بقواعد أخلاقيات الأعمال.
- وضع قوانين أو قواعد أخلاقية لسلوك العاملين في المؤسسة، بحيث يتم الالتزام بها داخل المؤسسة، حتى يتسنى للعامل فهم أسس أخلاقيات الأعمال في المؤسسة، ومن ثم محاولة تطبيقها (المدونة الأخلاقية).

- رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات الأعمال.
- تطوير ميثاق أخلاقي يلزم الإداريين التقيد به أثناء ممارستهم لواجباتهم على اختلاف مستوياتهم الوظيفية، وهو ما يساعد في رفع وتحسين الأداء.
- إلزام المؤسسات بمختلف أنواعها بوضع أسس ومعايير أخلاقية.
- ضرورة دمج القضايا الاجتماعية والأخلاقية في صنع القرار وقيم وثقافة المؤسسة.
- خلق مكاتب ولجان أخلاقية في إطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة تهتم بأخلاقيات الأعمال داخل المؤسسة مع إعطاء الاستقلالية لهذه الإدارات وتخصيص إطار عمل فيها.
- ضرورة وجود آليات إبلاغ والتي يمكن من خلالها حمل الأفراد للإفصاح عن كل الممارسات الغير قانونية والغير أخلاقية في المؤسسة، وإنشاء برامج لتدعيم وتشجيع عمليات الإبلاغ داخل المؤسسة.

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

- توفير دورات تدريبية للعاملين في المؤسسة أو خارجها ويكون هدفها توجيه وتعليم العاملين لتطوير أنفسهم أخلاقيا وكذلك محاولة إحساس العاملين بالمسؤولية الملقاة على عاتقهم.
- وفي الأخير نوصي بالاهتمام الجدي بدراسة هذه المواضيع وزيادة الحوار نحوها خاصة في الجزائر، وكذا زيادة التطبيقات الإدارية للجوانب الأخلاقية في المؤسسات سواء في القطاع الخاص أو العمومي، ومتابعة الخروقات الأخلاقية ومحاسبة المؤسسات والعاملين على أدائهم للأخلاقي.

ثالثا: آفاق البحث

نظرا لحدثة الموضوع واتساعه وأهميته البالغة بالنسبة للمؤسسة، وانطلاقا مما هو موجود في هذه الدراسة، أثار انتباهنا يمكن أن يكون هذا الموضوع منطلق للعديد من الأبحاث والدراسات فيما يلي أهمها:

- تأثير أخلاقيات الأعمال على اتخاذ القرارات الإدارية.
- دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء المنظمة.
- أخلاقيات الأعمال وسلوك المورد البشري.
- أخلاقيات الأعمال ودورها في التقليل من الفساد الإداري.
- أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية

1- الكتب:

- 1) إبراهيم الغمري، السلوك الإنساني، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، مصر، دس.
- 2) أحمد داود المزجاجي الأشعاري، الوجيز في أخلاقيات الأعمال، الطبعة الثانية، خوارزم العلمية، المملكة السعودية، 2011.
- 3) احمد سيد مصطفى، المدير ومهاراته السلوكية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2005 .
- 4) أحمد علي صالح، إدارة الأعمال الدولية-مدخل منهجي متكامل-، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2012 .
- 5) أحمد صالح، زكرياء الدوري، إدارة الأعمال الدولية، منظور سلوكي وإستراتيجي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 6) بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
- 7) زكريا الدوري وآخرون، مبادئ ومدخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 .
- 8) حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، 2004.
- 9) كميل حبيب، جان بولس، أخلاقيات الأعمال في عالم متغير، المؤسسة الحديثة للكتاب طرابلس، لبنان، 2008.
- 10) محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2012 .
- 11) محمد قدرى حسن، إدارة الأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2015.
- 12) مصطفى يوسف كافي، إدارة الأعمال اللوجستية – مدخل إستراتيجي – كمي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013.
- 13) مصطفى كامل، إدارة الأعمال الدولية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006.
- 14) مصطفى محمود أبو بكر، أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010.
- 15) محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، الطبعة الأولى، عمان، 2004.

- (16) مصطفى صلاح نوال، *مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية*، دار غريب، القاهرة، 1998.
- (17) ناصر دادي عدون، *اقتصاد المؤسسة*، دار المحمدية، الجزائر، 1998.
- (18) نجم عبود نجم، *أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال*، الطبعة الأولى، دار الوراق، عمان، 2006.
- (19) نجم عبود نجم، *البعد الأخضر للأعمال المسؤولية البيئية لرجال الأعمال*، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- (20) سهيلة محمد عباس، *إدارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي* - دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2003.
- (21) سونيا محمد البكري، *إدارة الجودة الكلية*، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- (22) عبد الباقي صلاح الدين محمد، *إدارة الموارد البشرية*، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.
- (23) عبد الستار العلي وآخرون، *المدخل إلى إدارة المعرفة*، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، 2006.
- (24) عبد الغفار حنفي، *السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية*، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
- (25) عمر وصفي عقيلي، *إدارة الموارد البشرية*، مؤسسة زهران، الأردن، 1991، ص 166.
- (26) عقلة محمد المبيضين وأسامة محمد جراوات، *التدريب الإداري الموجه بالأداء*، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2001.
- (27) صالح مهدي محسن العامري، *طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال*، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2008.
- (28) راوية حسن، *إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية*، دار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- (29) راوية حسن، *السلوك في المنظمات*، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2001.
- (30) خيضر كاضم حمو، *ياسين الخرشة، إدارة الموارد البشرية*، دار المسيرة، الطبعة الثانية، عمان، 2009.

2- المجالات:

- (1) صلاح الدين عون الله، *مداخل ومشكلات قياس الفعالية التنظيمية*، مجلة الإدارة العامة، العدد 54، الرياض، المملكة السعودية، جويلية 1997.

(2) مروان محمد النسور، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرون، العدد الثاني، 2012 .

(3) سعيد بالناصر الغامدي، أخلاقيات الأعمال (ضرورة تنموية و مصلحة شرعية)، الإدارة العامة للثقافة والنشر، العدد 242، مكة المكرمة، السعودية، 2010 .

3- الرسائل الجامعية:

(1) المعاضيدي محمد عصام أحمد، أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، مذكرة ماجستير، جامعة الموصل، العراق، 2005.

(2) بودراع أمنية، دور أخلاقيات العمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013.

(3) حمود بن مطلق العماج، علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2003 .

(4) نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية العمومية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005 .

(5) عبد الكريم شوكمال، أثر الخصوصية على أداء الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة تبسة، الجزائر، 2008.

(6) تيتوش مفيدة، تحليل الإشهار من منظور أخلاقي، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2008 .

4- الأبحاث والمقالات:

(1) انمار أمين حاجي، محفوظ حمدون الصواف، أخلاقيات الوظيفة العامة وآثرها على أداء منظمات الأعمال، ملتقى إدارة منظمات الأعمال، التحديات العالمية المعاصرة، الأردن، 2009.

(2) بن الحاج جلول ياسين، نظام تقييم أداء العمال في المؤسسة، ملتقى حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، الجزائر، 2009 .

(3) برحومة عبد الحميد، مهدي فاطمة الزهراء، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال التجربة اليابانية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

(4) سناء عبد الكريم خناق، مظاهر الأداء الإستراتيجي والميزة التنافسية، ملتقى دولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.

5- المواقع الإلكترونية:

(1) موقع وزارة تطوير البنية التحتية لدولة الإمارات:

www.moid.gov.ae/freecourses/work_moral

(2) المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية <https://hrdiscussion.com/hr11456.html>

(3) الإدارة والهندسة الصناعية https://samehar.word_pness.com

(4) موقع طلاب جامعة قدس المفتوحة:

www.stqou.com/vb/attachment.php?attachmen

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

(1) الكتب:

1) Andre boyer ,**l'impossible ethique des entreprises**,éditions d'organisation,2002.

2) André Van Hoorn and Robbert Maseland,**Weber,Work Ethic And WellBeing**,U.S .T

3) Bernard Martory,Daniel Groset ,**Gestion des ressources Humaines** ,Dunod,6eme edition,paris,2005.

4) Daft Richard, **Organization Theory and Desing**, Sowth Western, USA, 2004.

5) Lakhdar sekiou et les autres : **Gestion de ressources humaines**,_edition de book université, canada 1993.

6) Jones, **Organizationl Theory: Text et Cases**, 2nd ed, New York, Addison Wesley Publishing, 1999.

7) Mintzberg Henry, **le management au coeur des organisations**, Edition d'organisation, Paris, France, 1998.

8) Michael Kaufman, Vic Desotelle, **The Link Between Ethics and Innovation**, 2002.

- 9) Pride wiliam & al, **Business**, 8th edition, Houghton Mifflinn Co, Boston,USA, 2005.
- 10) Robbins Stephen & Coulter Mary, **Management**, 7th edition, Prentice-Hall, New Jersey, U.S.A, 1999.
- 11) Vincent Girard : **Statistique appliquée à la gestion**, Paris, Economic, 3eme édition, 2003.

(2) الأبحاث والمقالات:

- 1) Beekun Rafik Issa, **Islamic Business Ethics**, University of Navada.
- 2) Laima Abromaitytė-Sereikienė, **The Levels of Marketing Ethics**, Vilnius University, 2005.
- 3) Robert w .kolb, **Encyclopedia of Business Ethics and Society**, loyala university chicago, 2008 .
- 4) Woller, **Business Ethics Society and Adam Smith: Some Observations on the Liberal Business Ethos**, journal of Socio- Economics, Vol 25, no 3, 1996.

(3) المواقع الإلكترونية:

- 1) Belak Jernj, **MER Model of Integral Management: Family Business Ethics**, Published in proceeding of 2nd International conference on management, Enterprise and Benchmarking, 2004.

http://www.mer-evrocenter.si/f/docs/mer-ov-model-integralnega-managementa/meb_2004_jb.pdf

الملاحق

استمارة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في إدارة أعمال المؤسسات

تخصص: إدارة أعمال المؤسسات

استمارة استبيان حول:
تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين
المؤسسة الإستشفائية للأمومة والطفولة خالدي عبد العزيز-تبسة-

تحت إشراف الدكتورة

صورية بو طرفة

اعداد الطالبتين

✓ حنان فارس
✓ كريمة بن عيشة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته أما بعد:

نتوجه إلى سيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان بغرض جمع المعلومات اللازمة لأطروحة التخرج الموسوم بـ: "تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين". والتي تم إعدادها استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال المؤسسات. لذا نرجوا منكم التفضل بالإجابة بدقة على فقرات الاستبيان المرفق وذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة علماً أن إجاباتكم سنحظى بالسرية التامة والاستخدام لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين تعاونكم معنا..... والله الموفق

وشكراً

المحور الأول: المعلومات الشخصية

الجنس:	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>
السن:	أقل من 30	<input type="checkbox"/>	من 31-40	<input type="checkbox"/>
	من 41-50	<input type="checkbox"/>	أكثر من 50	<input type="checkbox"/>
المستوى التعليمي:	بكالوريا أو أقل	<input type="checkbox"/>	جامعي	<input type="checkbox"/>
	دراسات	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

المحور الثاني: الإلتزام الأخلاقي لدى المؤسسة والعاملين

الرقم	الفقرات	أتفق تماما	اتفق	محايد	لا أتفق	لا اتفق تماما
أولا- الإلتزام الأخلاقي لدى المؤسسة الاستشفائية						
1	يوجد لدى المستشفى قانون أخلاقي معمول به (كتعويضات حوادث العمل)					
2	هناك عدالة في الإجراءات والقواعد التنظيمية					
3	يوجد لدى المستشفى وسائل لتقصي الجوانب الأخلاقية (الشفافية- الأمانة – السرية في العمل...)					
4	يوجد حماية للمرأة العاملة من المضايقات الأخلاقية في مكان عملها					
5	توجد برامج لتحسين حياة العاملين (العلاوات- المكافأة- التعاقد مع طبيب- مع صيدلي...)					
6	توجد مساواة بين المرأة والرجل في الحقوق والواجبات الوظيفية					
7	يقوم المستشفى بعقد دورات تدريبية وتكوينية لترسيخ أخلاقيات الأعمال					
8	يحافظ المستشفى على السرية في التعاملات سواء مع العاملين أو المرضى					
9	ادماج الأهداف الأخلاقية ضمن الخطط والأهداف العامة للمستشفى					
ثانيا- الإلتزام الأخلاقي لدى العاملين						
10	تلتزم بالوقت الرسمي للعمل					
11	تؤدي واجباتك المهنية بأمانة ونزاهة ودقة					
12	لا تستغل منصبك المهني لأغراض شخصية					
13	تجتهد في الإخلاص والتفاني في العمل					
14	تحافظ على أسرار المهنة وأسرار المرضى					
15	تبلغ عن أي سلوك غير أخلاقي					
16	تتعامل مع المسؤولين والعاملين والمرضى وفق القوانين					

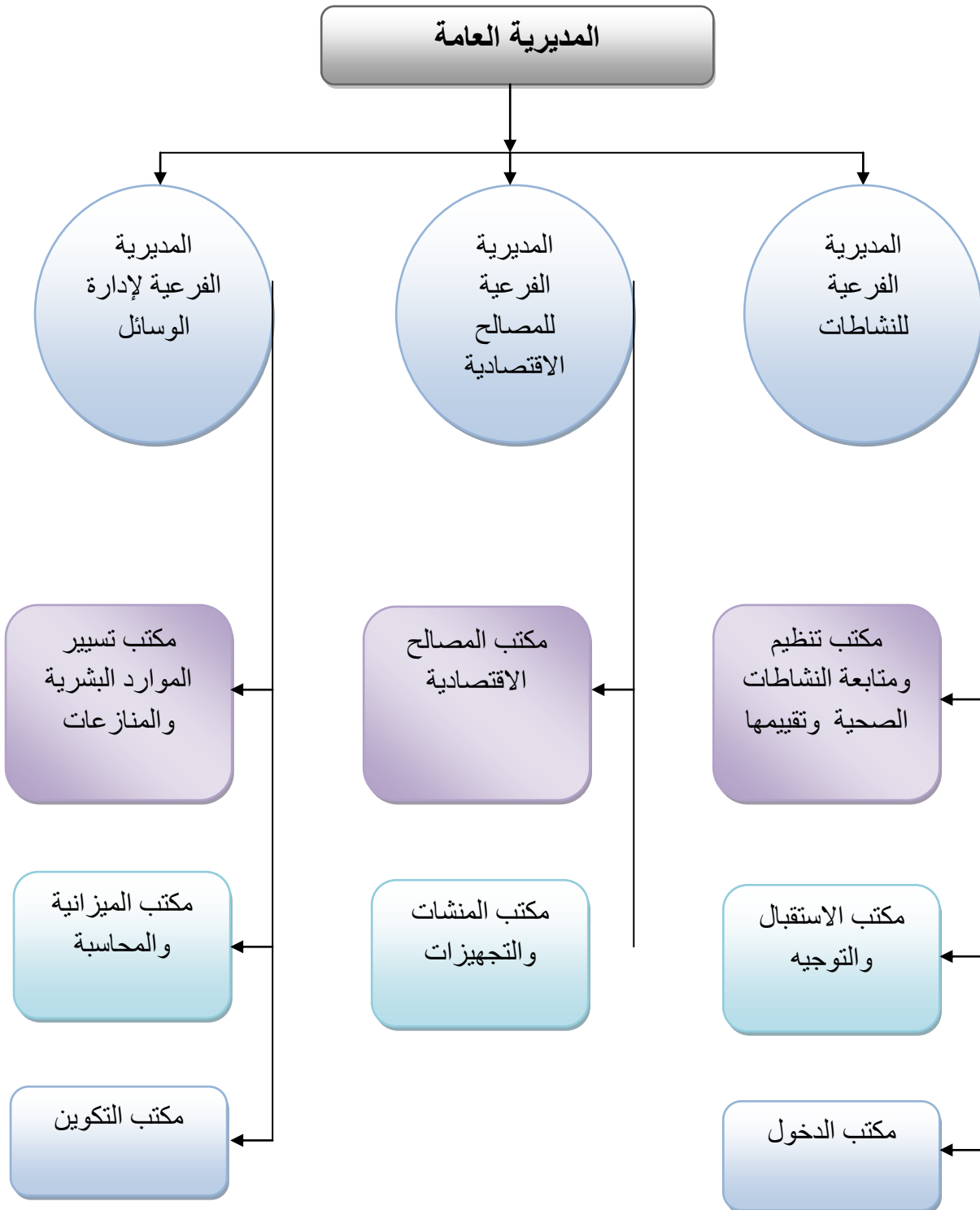
المحور الثالث: الأداء

الرقم	الفقرات	أتفق تماماً	اتفق	محايد	لا أتفق	لا اتفق تماماً
1	تتوفر لدى المستشفى نظام لتقييم أداء العاملين					
2	تجري عملية تقييم أداء العاملين بصفة مستمرة					
3	يتم تبليغ جميع العاملين بنتائج تقييم أدائهم					
4	تقوم بتطوير أدائك ومهاراتك بشكل مستمر					
5	هناك قدرة لدى العاملين على تصحيح الأخطاء الناتجة عند قيامهم بأداء العمل					
6	تساهم روح الفريق في رفع مستوى الأداء					
7	الإشراف المباشر والمتابعة المستمرة من قبل المدير يؤدي إلى رفع الأداء					
8	تستخدم طريقة تقييم أداء العاملين في المستشفى على أساس السلوك في العمل					
9	استعراض الأخطاء يساهم في تقييم أداء العاملين					
10	المعاملة الحسنة من قبل الزملاء والإدارة يرفع من أداء العامل					

في الأخير أقدر بإخلاص تعاونك(ي) معنا، الرجاء التأكد من عدم إغفال أي سؤال من أسئلة

الاستمارة.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية للأمومة والطفولة خالد بن عبد العزيز -
تبسة-



Reliability

Notes

Output Created		17-APR-2017 13:18:54
Comments		
Input	Data	C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	48
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES=المستقل التابع
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

[DataSet1] C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	48	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	2

Reliability

Notes

Output Created	19-APR-2017 19:01:46
Comments	
Data	J:\حنان.sav
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	48
Matrix Input	J:\حنان.sav
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Cases Used	RELIABILITY عبارة 1 عبارة 2 عبارة 3 عبارة 4 عبارة 5 عبارة 6 عبارة 7 عبارة 8 عبارة 9 عبارة 10 عبارة 11 عبارة 12 عبارة 13 عبارة 14 عبارة 15 عبارة 16
Syntax	<pre>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.</pre>
Processor Time	00:00:00,00
Resources	Elapsed Time 00:00:00,03

[DataSet1] J:\حنان.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	46	95,8
Cases Excluded ^a	2	4,2
Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	16

Reliability

Notes

Output Created	19-APR-2017 19:02:50
Comments	
Data	J:\حنان.sav
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	48
Matrix Input	
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	
Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES= 19:عبارة 18:عبارة 17:عبارة 24:عبارة 23:عبارة 22:عبارة 21:عبارة 20:عبارة 26:عبارة 25:عبارة /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet1] J:\حنان.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	93,8
	Excluded ^a	3	6,3
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,775	10

Frequencies

Notes

Output Created		17-APR-2017 13:19:50
Comments		
Input	Data	C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	48
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=الجنس
		/STATISTICS=STDDEV MEAN
		/PIECHART FREQ
Resources	Processor Time	00:00:00,22
	Elapsed Time	00:00:00,21

[DataSet1] C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav

Statistics

الجنس

N	Valid	48
	Missing	0
Mean		1,7708
Std. Deviation		,42474

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	11	22,9	22,9	22,9
Valid أنثى	37	77,1	77,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Frequencies

Notes

Output Created	17-APR-2017 13:19:57
Comments	
Input	Data C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav
	Active Dataset DataSet1

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	48
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		<p>FREQUENCIES VARIABLES=السن</p> <p>/STATISTICS=STDDEV MEAN</p> <p>/PIECHART FREQ</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,23
	Elapsed Time	00:00:00,25

[DataSet1] C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav

Statistics

السن

N	Valid	48
	Missing	0
Mean		1,6875
Std. Deviation		,77614

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 30	22	45,8	45,8	45,8
من 30 إلى 40	21	43,8	43,8	89,6
Valid من 40 إلى 50	3	6,3	6,3	95,8
أكثر من 50	2	4,2	4,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Frequencies

Notes

Output Created	17-APR-2017 13:20:06	
Comments		
Input	Data	C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	48
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=المستوى	
	/STATISTICS=STDDEV MEAN	
	/PIECHART FREQ	
Resources	Processor Time	00:00:00,17
	Elapsed Time	00:00:00,22

[DataSet1] C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav

Statistics

المستوى التعليمي

N	Valid	48
	Missing	0
Mean	2,5625	
Std. Deviation	1,12810	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid باكالوريا أو أقل	9	18,8	18,8	18,8
جامعي	18	37,5	37,5	56,3
دراسات عليا	6	12,5	12,5	68,8

تكوين شبه طبي	15	31,3	31,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Frequencies

Notes

Output Created	17-APR-2017 13:21:25	
Comments		
Input	Data	C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	48
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES= عبارة1 عبارة2 عبارة3 عبارة4 عبارة5 عبارة6 عبارة7 عبارة8 عبارة9 عبارة10 عبارة11 عبارة12 عبارة13 عبارة14 عبارة15 عبارة16 عبارة17 عبارة18 عبارة19 عبارة20 عبارة21 عبارة22 عبارة23 عبارة24 عبارة25 عبارة26	
	/STATISTICS=STDDEV MEAN	
	/ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet1] C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav

Statistics

		يوجد لدى المستشفى قانون أخلاقي معمول به (كتعويضات (حوادث العمل	هناك عدالة في الإجراءات والقواعد التنظيمية	يوجد لدى المستشفى وسائل لتقصي الجوانب الأخلاقية	يوجد حماية للمرأة العاملة من المضايقات الأخلاقية في مكان عملها	توجد برامج لتحسين حياة العاملين
N	Valid	48	48	48	48	48
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	4,0208	3,1667	3,6667	3,6042	3,2292
	Std. Deviation	1,31262	1,29374	1,38891	1,25035	1,41781

Statistics

		توجد مساواة بين المرأة والرجل في الحقوق والواجبات الوظيفية	يقوم المستشفى بعقد دورات تدريبية وتكوينية لترسيخ أخلاقيات الأعمال	يحافظ المستشفى على السرية في التعاملات سواء مع العاملين أو المرضى	ادماج الأهداف الأخلاقية ضمن الخطط العامة للأهداف للمستشفى	تلتزم بالوقت الرسمي للعمل
N	Valid	46	48	47	48	48
	Missing	2	0	1	0	0
	Mean	3,8913	2,7083	3,4255	3,6042	4,7500
	Std. Deviation	1,35365	1,27092	1,47065	1,34859	,43759

Statistics

		تؤدي واجباتك المهنية بأمانة ونزاهة ودقة	لا تستغل منصبك لاغراض شخصية	تجتهد في الإخلاص والتفاني في العمل	تحافظ على أسرار المهنة وأسرار المرضى	تبلغ عن أي سلوك غير أخلاقي
N	Valid	48	48	48	48	48
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	4,7708	4,6250	4,7500	4,7708	3,7083
	Std. Deviation	,42474	,81541	,43759	,42474	1,35204

Statistics

		تتعامل مع المسؤولين والعاملين والمرضى وفق القوانين	تتوفر لدى المستشفى نظام لتقييم أداء العاملين	تجري عملية تقييم أداء العاملين بصفة دائمة	يتم تبليغ جميع العاملين بنتائج تقييم أدائهم	تقوم بتطوير أدائك ومهاراتك بشكل مستمر
N	Valid	48	48	48	48	47
	Missing	0	0	0	0	1
	Mean	4,5625	4,0625	3,9792	3,2917	4,1277
	Std. Deviation	,68125	1,17430	1,21146	1,48694	1,15377

Statistics

	استعراض الاخطاء يساهم في تقييم أداء العاملين	تستخدم طريقة تقييم أداء العاملين في المستشفى على اساس السلوك في العمل	الإشراف المباشر والمتابعة المستمرة من قبل المدير يؤدي إلى رفع الاداء	تساهم روح الفريق في رفع مستوى الاداء	هناك قدرة لدى العاملين على تصحيح الاخطاء الناتجة عند قيامهم بأداء العمل
N	Valid Missing	48 0	47 1	47 1	48 0
Mean		3,9167	4,2766	4,4043	4,0833
Std. Deviation		1,08830	1,15537	,90071	1,14545

Statistics

	المعاملة الحسنة من قبل الزملاء والإدارة يرفع من أداء العامل
N	Valid Missing
Mean	4,5833
Std. Deviation	,84635

Frequency Table

(يوجد لدى المستشفى قانون أخلاقي معمول به) كتعويضات حوادث العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	8,3	8,3
	2,00	5	10,4	18,8
	3,00	1	2,1	20,8
	4,00	14	29,2	50,0
	5,00	24	50,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

هناك عدالة في الإجراءات والقواعد التنظيمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	8,3	8,3	8,3
2,00	15	31,3	31,3	39,6
3,00	7	14,6	14,6	54,2
4,00	13	27,1	27,1	81,3
5,00	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

يوجد لدى المستشفى وسائل لتقصي الجوانب الاخلاقية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	6	12,5	12,5	12,5
2,00	5	10,4	10,4	22,9
3,00	5	10,4	10,4	33,3
4,00	15	31,3	31,3	64,6
5,00	17	35,4	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

يوجد حماية للمرأة العاملة من المضايقات الالاقية في مكان عملها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	8,3	8,3	8,3
2,00	7	14,6	14,6	22,9
3,00	5	10,4	10,4	33,3
4,00	20	41,7	41,7	75,0
5,00	12	25,0	25,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

توجد برامج لتحسين حياة العاملين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	8	16,7	16,7	16,7
2,00	10	20,8	20,8	37,5
3,00	2	4,2	4,2	41,7
4,00	19	39,6	39,6	81,3
5,00	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

توجد مساواة بين المرأة والرجل في الحقوق والواجبات الوظيفية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	6	12,5	13,0	13,0
2,00	2	4,2	4,3	17,4
3,00	2	4,2	4,3	21,7
4,00	17	35,4	37,0	58,7
5,00	19	39,6	41,3	100,0
Total	46	95,8	100,0	
Missing System	2	4,2		
Total	48	100,0		

يقوم المستشفى بعقد دورات تدريبية وتكوينية لترسيخ أخلاقيات الأعمال

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	6	12,5	12,5	12,5
2,00	23	47,9	47,9	60,4
3,00	4	8,3	8,3	68,8
4,00	9	18,8	18,8	87,5
5,00	6	12,5	12,5	100,0

Total	48	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

يحافظ المستشفى على السرية في التعاملات سواء مع العاملين أو المرضى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	7	14,6	14,9	14,9
2,00	9	18,8	19,1	34,0
3,00	2	4,2	4,3	38,3
4,00	15	31,3	31,9	70,2
5,00	14	29,2	29,8	100,0
Total	47	97,9	100,0	
Missing System	1	2,1		
Total	48	100,0		

ادماج الاهداف الاخلاقية ضمن الخطط والاهداف العامة للمستشفى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	8,3	8,3	8,3
2,00	8	16,7	16,7	25,0
3,00	8	16,7	16,7	41,7
4,00	11	22,9	22,9	64,6
5,00	17	35,4	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

تلتزم بالوقت الرسمي للعمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4,00	12	25,0	25,0	25,0
5,00	36	75,0	75,0	100,0

Total	48	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

تؤدي واجباتك المهنية بامانة ونزاهة ودقة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4,00	11	22,9	22,9	22,9
Valid 5,00	37	77,1	77,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

لا تستغل منصبك المهني لاغراض شخصية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	2,1	2,1	2,1
2,00	1	2,1	2,1	4,2
3,00	1	2,1	2,1	6,3
Valid 4,00	9	18,8	18,8	25,0
5,00	36	75,0	75,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

تجتهد في الإخلاص والتفاني في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4,00	12	25,0	25,0	25,0
Valid 5,00	36	75,0	75,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

تحافظ على أسرار المهنة واسرار المرضى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4,00	11	22,9	22,9	22,9
Valid 5,00	37	77,1	77,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

تبلغ عن اي سلوك غير اخلاقي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	5	10,4	10,4	10,4
2,00	4	8,3	8,3	18,8
3,00	10	20,8	20,8	39,6
Valid 4,00	10	20,8	20,8	60,4
5,00	19	39,6	39,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

تتعامل مع المسؤولين والعاملين والمرضى وفق القوانين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	2,1	2,1	2,1
3,00	2	4,2	4,2	6,3
Valid 4,00	14	29,2	29,2	35,4
5,00	31	64,6	64,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

تتوفر لدى المستشفى نظام لتقييم اداء العاملين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	4,2	4,2	4,2
2,00	6	12,5	12,5	16,7

3,00	1	2,1	2,1	18,8
4,00	17	35,4	35,4	54,2
5,00	22	45,8	45,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

تجري عملية تقييم أداء العاملين بصفة دائمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	4	8,3	8,3	8,3
2,00	2	4,2	4,2	12,5
3,00	5	10,4	10,4	22,9
4,00	17	35,4	35,4	58,3
5,00	20	41,7	41,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

يتم تبليغ جميع العاملين بنتائج تقييم أدائهم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	7	14,6	14,6	14,6
2,00	12	25,0	25,0	39,6
3,00	3	6,3	6,3	45,8
4,00	12	25,0	25,0	70,8
5,00	14	29,2	29,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

تقوم بتطوير أدائك ومهاراتك بشكل مستمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	8,3	8,5	8,5

	3,00	4	8,3	8,5	17,0
	4,00	17	35,4	36,2	53,2
	5,00	22	45,8	46,8	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1		
Total		48	100,0		

هناك قدرة لدى العاملين على تصحيح الاخطاء الناتجة عند قيامهم بأداء العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	4,2	4,2
	2,00	3	6,3	10,4
	3,00	9	18,8	29,2
	4,00	17	35,4	64,6
	5,00	17	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

تساهم روح الفريق في رفع مستوى الاداء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	4,2	4,3
	2,00	4	8,3	12,8
	3,00	2	4,2	17,0
	4,00	10	20,8	38,3
	5,00	29	60,4	100,0
Total	47	97,9	100,0	
Missing	System	1	2,1	
Total	48	100,0		

الإشراف المباشر والمتابعة المستمرة من قبل المدير يؤدي إلى رفع الاداء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	6,3	6,4	6,4
3,00	4	8,3	8,5	14,9
Valid 4,00	11	22,9	23,4	38,3
5,00	29	60,4	61,7	100,0
Total	47	97,9	100,0	
Missing System	1	2,1		
Total	48	100,0		

تستخدم طريقة تقييم اداء العاملين في المستشفى على اساس السلوك في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	2,1	2,1	2,1
2,00	6	12,5	12,5	14,6
Valid 3,00	5	10,4	10,4	25,0
4,00	12	25,0	25,0	50,0
5,00	24	50,0	50,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

استعراض الاخطاء يساهم في تقييم أداء العاملين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	2,1	2,1	2,1
2,00	1	2,1	2,1	4,2
Valid 3,00	7	14,6	14,6	18,8
4,00	15	31,3	31,3	50,0
5,00	24	50,0	50,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

المعاملة الحسنة من قبل الزملاء والإدارة يرفع من أداء العامل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	6,3	6,3	6,3
3,00	2	4,2	4,2	10,4
Valid 4,00	7	14,6	14,6	25,0
5,00	36	75,0	75,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Correlations

Notes

Output Created	17-APR-2017 13:17:22
Comments	
Data	C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Input Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	48
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=المستقل التابع /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources Processor Time	00:00:00,02
Elapsed Time	00:00:00,08

[DataSet1] C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav

Correlations

	أخلاقيات العمل	أداء العاملين
Pearson Correlation	1	,763**
أخلاقيات العمل Sig. (2-tailed)		,000
N	48	48
Pearson Correlation	,763**	1
أداء العاملين Sig. (2-tailed)	,000	
N	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

NONPAR CORR

```
/VARIABLES=_75;93_;76_;75_;78_ل;75_قل;78_;87_لم;
```

```
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Nonparametric Correlations

Notes

Output Created	17-APR-2017 13:17:23
Comments	
Data	C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	48
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Cases Used	

		NONPAR CORR
Syntax		/VARIABLES=المستقل التابع /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
	Processor Time	00:00:00,00
Resources	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed	157286 cases ^a

a. Based on availability of workspace memory

[DataSet1] C:\Users\Akram\Desktop\حنان.sav

Correlations

		أخلاقيات العمل	أداء العاملين
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1,000	,769**
	أخلاقيات العمل Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	48	48
	Correlation Coefficient	,769**	1,000
	أداء العاملين Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Regression

Notes

Output Created	18-APR-2017 22:43:44	
Comments		
Input	Data	J:\حنان.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	48
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT التابع /METHOD=ENTER المستقل /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time	00:00:02,28
	Elapsed Time	00:00:02,68
	Memory Required	3568 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	640 bytes

[DataSet1] J:\حنان.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	أخلاقيات العمل ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: أداء العاملين

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,763 ^a	,582	,573		,41586

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات العمل

b. Dependent Variable: أداء العاملين

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,059	1	11,059	63,949	,000 ^b
	Residual	7,955	46	,173		
	Total	19,015	47			

a. Dependent Variable: أداء العاملين

b. Predictors: (Constant), أخلاقيات العمل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,970	,395		2,455	,018
	أخلاقيات العمل	,790	,099	,763	7,997	,000

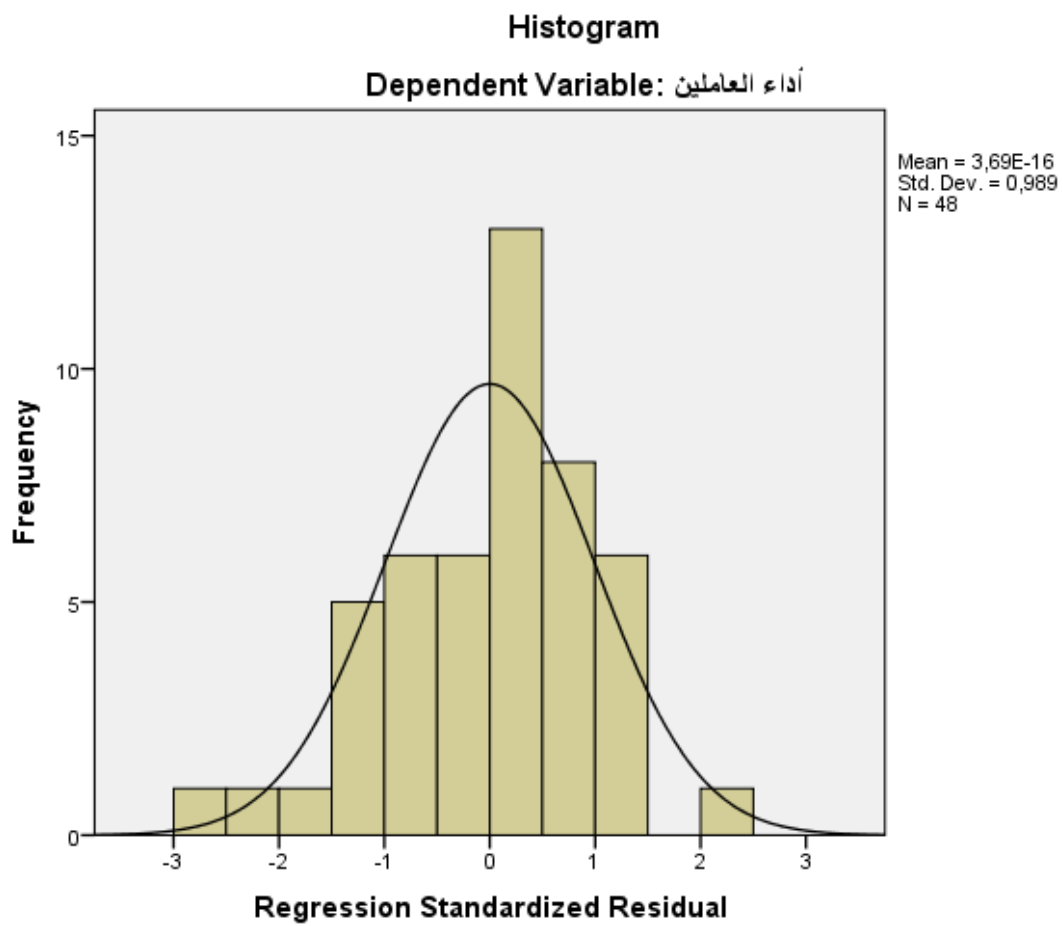
a. Dependent Variable: أداء العاملين

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,8460	4,9193	4,0940	,48508	48
Residual	-1,08521	,96161	,00000	,41141	48
Std. Predicted Value	-2,573	1,701	,000	1,000	48
Std. Residual	-2,610	2,312	,000	,989	48

a. Dependent Variable: أداء العاملين

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: أداء العاملين

