

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير / إدارة الأعمال



تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الأعمال بشركة كيان المشاعر بمكة المكرمة

The Impact of Human and Ethical Behavior on Business
Management: A Case Study of Kayan Al-Mashaer
Company in Makkah

إعداد الطالب / محمد طلال محضر

الرقم الجامعي: 251002492

إشراف /

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي: ٢٠٢٥

تبقى حقوق الطباعة والنشر لصالح جامعة ميدأوشن

مقدمة:

تلعب الأخلاق دوراً جوهرياً في حياة الشعوب على اختلاف أجناسها، ودياناتها، ومواقعها الجغرافية، والفلسفات التي تؤمن بها، ويظهر تأثير الأخلاق بوضوح في سلوك الأفراد، إذ تكسبهم قدرًا من الثبات والتماسك والتوافق، مما يجعلها أحد أدوات الضبط الاجتماعي الفعالة، كما تمثل الأخلاق دافعًا ومحركًا لسلوك الأفراد، وتعزز لديهم الشعور بالانتماء إلى مجتمعهم، وتساعدهم على التكيف مع بيئتهم الاجتماعية، وتُعد الأخلاق الأساس الأول في بناء الأمم واستقرار المجتمعات، لارتباطها الوثيق بالعملية التربوية، كونها من أبرز المبادئ التي تنظم سلوك الإنسان. (بلحاج، ٢٠١٠)

ويُعد العنصر البشري الركيزة الأساسية لأي منظمة، بل هو المحور الجوهري في تحقيق نجاحها والوصول إلى أهدافها المنشودة، فلكل فرد داخل هذا الكيان دور محدد ومكانة خاصة، ويُعد التزامه وجهده جزءًا أساسيًا من فعالية المنظمة، إلا أن ذلك لا يكتمل إلا بوجود أخلاقيات تنظم هذا العمل، فالمنظمات تتألف من مجموعة من الأفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض لتحقيق أهداف مشتركة، غير أن هذا التفاعل قد يشهد اتفاقًا في بعض المواقف واختلافًا في مواقف أخرى، الأمر الذي قد يؤدي أحيانًا إلى نشوء صراعات داخل بيئة العمل، وهنا تظهر أهمية التحلي بالأخلاق المهنية كوسيلة فعالة لتفادي هذه الصراعات والحفاظ على بيئة تنظيمية متوازنة ومنتجة. (قاسم وقاسم، ٢٠٢٢)

كما أصبح السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الأعمال اليوم من القضايا الملحة على مستوى العالم، حيث يُعد سلوك الموظفين أحد أبرز الموضوعات التي تحظى باهتمام واسع في أبحاث أخلاقيات العمل، نظرًا لدوره الحاسم في تمكين المؤسسات من تطبيق مسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية وممارساتها التجارية المستدامة، ويُعد السلوك التنظيمي جزءاً جوهرياً من أداء الموظفين، إذ إن التصرفات الفردية المسؤولة تساهم بشكل مباشر في تعزيز أو إضعاف الأداء الأخلاقي والاجتماعي والبيئي للشركات. (أبو درويش، ٢٠٢٢)

وتواجه المؤسسات في العالم العربي تحديات ناتجة عن الخصوصية الثقافية والتقاليد والموروثات الاجتماعية السائدة، مما يجعل من الضروري تبني قيادة قائمة على القيم الأخلاقية، فالقيادة الأخلاقية تُمكن المنظمات من تعزيز الالتزام الوظيفي وبناء جسور الثقة بين أفراد فرق العمل، وفي هذا السياق يتجه اهتمام الباحثين إلى دراسة أثر هذه الممارسات الأخلاقية على مستوى الإنتاجية والأداء المؤسسي في الدول العربية، لفهم أبعاد العلاقة بين القيم التنظيمية ونجاح بيئات العمل في هذه المجتمعات. (عبدالفتاح واخرون، ٢٠٢٤)

ويُعطي نظام العمل السعودي من شأن العدالة بمفهومها الشامل، ويسهم في ترسيخ الأمن الوظيفي والسلم الاجتماعي وصون حقوق الإنسان، مما يجعل من وثيقة ومبادئ أخلاقيات العمل ركناً أساسياً في تعزيز الإنتاج، حيث إن وضع قواعد واضحة للسلوك المهني يسهم في بناء بيئة عمل جاذبة، تعزز الكفاءة وتحقق الأمان الوظيفي والاستقرار المجتمعي. (وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ٢٠١٧)

كما تعد أخلاقيات الأعمال ركناً أساسياً من أركان النجاح، إذ تعكس ثقة المنظمة بموظفيها ونظمها، كما تعكس ثقة المجتمع الذي تخدمه بها، فالالتزام بالأخلاقيات يعزز من تطوير العاملين ويُبرز مدى اهتمامهم بمبادئ المهنة، في حين أن غياب هذا الالتزام يؤثر سلباً وبشكل مباشر على سمعة المنظمة. (المرايات، ٢٠١١)

وفي ظل تزايد المطالب العالمية بالمحافظة على البيئة وتحقيق الاستدامة وصون حقوق الإنسان ومحاربة الفساد، اتجهت المنظمات المعاصرة إلى تعزيز اهتمامها بأخلاقيات الأعمال لمواجهة هذه التحديات، حيث أصبح الطابع الأخلاقي في الممارسات المؤسسية ميزة تنافسية تسعى المنظمات لاكتسابها، وتؤدي الأخلاقيات دوراً محورياً في نجاح أنشطة المنظمات، إذ توفر إطاراً داخلياً للتعامل مع الموظفين واتخاذ القرارات الأخلاقية، كما تسهم خارجياً في بناء علاقات قوية مع العملاء والموردين، والحفاظ على النزاهة داخل المجتمع، مما يحمي سمعة المنظمة ويعزز الثقة والنجاح المستدام في أعمالها. (الضالعي وآخرون، ٢٠٢٢)

وتعتبر دراسة السلوك الإنساني وفهم جوانب الشخصية وسماتها وأنماطها أمراً بالغ الأهمية لجميع أفراد المجتمع، إلا أن أهميتها تزداد بشكل خاص لدى القادة والمديرين والطامحين لتولي مواقع مؤثرة، وكذلك لدى المعلمين والخريجين وكل من يتعامل مع الآخرين على مستوى الأسرة أو العمل أو المجتمع، لما لذلك من أثر كبير في بناء علاقات ناجحة وتواصل فعال. (عثمان وعبدالغني، ٢٠٢٣)

وتلعب الأخلاق دوراً جوهرياً في حياة الأفراد على اختلاف أماكنهم وأجناسهم ودياناتهم، إذ تُعد من أبرز المبادئ التي تنظم سلوك الإنسان، وتنعكس أخلاق الفرد بشكل مباشر على مدى التزامه المهني، حيث تُعد المهنة وسيلة لتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي، مما يسهم في خدمة المجتمع وتعزيز رفاهيته، ومن هذا المنطلق، تبرز مسؤولية المديرين في احترام المعايير والقواعد والمعتقدات والقوانين السائدة داخل المجتمع، وتجنب تجاوزها، فالسلوك الأخلاقي والالتزام بالمبادئ يمثلان حجر الأساس في الأداء المهني السليم، كما أن التزام العاملين بسياسات المنظمة وقوانينها يُعد من مظاهر الأخلاق المهنية التي حظيت باهتمام عالمي واسع. (شهوان والدسوقي، ٢٠٢٣)

وتبني نهج أخلاقي في ممارسة الأعمال لا يُعد ضرورياً فقط لضمان استدامة نجاح المنظمة ونموها على المدى الطويل، بل يُسهم أيضاً في تعزيز رفاهية المجتمع ككل، ومن هنا تبرز أهمية فهم الأخلاق من الأساس، إذ إن غياب هذا الفهم قد يؤدي إلى إعاقة سير العمل داخل المنظمة، وخلق صورة سلبية عنها، مما قد يؤدي في النهاية إلى عزلها عن عملائها ومورديها وشركائها والمساهمين فيها. (الضالعي وآخرون، ٢٠٢٢)

كما إن التمسك بأخلاقيات العمل يسهم في تعزيز الاستقرار المهني من خلال الحد من النزاعات والفساد، والارتقاء بمنظومة العمل والعطاء والولاء، حيث إن السلوك الأخلاقي القويم يدفع أصحاب الأعمال إلى تبني ممارسات عادلة في تقييم الموظفين، مبنية على الجدارة وتكافؤ الفرص، مع ضمان حق التنظيم وتشجيع المبادرة والابتكار. (وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ٢٠١٧)

وقد يؤدي ضعف الالتزام بأخلاقيات الإدارة داخل أي نظام إلى تبدل الحس الأخلاقي، والتعامل مع القضايا الأخلاقية بنوع من التجاهل غير المبرر، ولهذا تُعد المحافظة على البعد الأخلاقي في الإدارة أمراً أساسياً، لما له من أثر كبير في ترسيخ الثقة المتبادلة وتعزيز بيئة عمل قائمة على الاحترام والتعاون، كما أن الالتزام الأخلاقي يُسهم في دفع الأفراد إلى أداء مهامهم بإخلاص، والحرص على سرية المهنة، ما ينعكس إيجاباً على كفاءة العمل واستقراره. (حاكم ودولي، ٢٠١٧)

وينبع هذا الاهتمام من أهمية الالتزام بالمبادئ والقيم السلوكية والأخلاقية، سواء على المستوى الفردي في الإطار الوظيفي والمهني، أو على المستوى الجماعي داخل منظمات الأعمال، إذ إن ترسيخ ثقافة العمل القائم على النزاهة والمسؤولية يُسهم في توسيع نظرة المنظمات لتشمل أبعاداً إنسانية وأخلاقية تتجاوز التركيز الضيق على الأرباح والمعايير المالية قصيرة المدى، مما يحميها من آثار سلبية قد تظهر على المدى البعيد. (سعيد، ٢٠١٨)

وأخلاقيات المهنة هي مجموعة من القواعد والمبادئ السلوكية التي تُنظم سلوك أصحاب المهن وتحدد واجباتهم تجاه العمل والعملاء والزملاء والرؤساء والمجتمع وحتى أنفسهم، إذ تمثل إطاراً يُوجه التعاملات المهنية ويضمن الالتزام بمستوى أخلاقي يليق بالمهنة، مما يجعل من الضروري فهم المفاهيم التي يتضمنها هذا المصطلح والإلمام بكافة الجوانب المرتبطة به. (قاسم وآخرون، ٢٠٢٠)

كما تُعتبر الشفافية من القيم الجوهرية في أخلاقيات العمل، إذ تشكل ركيزة أساسية للنجاح، وتُسهم في بناء بيئة عمل تتسم بالصراحة والثقة، مما ينعكس إيجاباً على التطوير والإنتاجية، فمشاركة المعلومات والقضايا التي تهم الموظفين تعزز روح الانتماء والولاء، وتدفعهم نحو المزيد من الإنجاز والتقدم. (وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ٢٠١٧)

ومن أبرز سبل نجاح أي منظمة اعتمادها على أفراد يتحلّون بسلوك إنساني وأخلاقي يعكس وعيهم المهني، وقدرتهم على أداء المهام من خلال حوار فكري بناء، يتمشى مع قيمهم وثقافتهم الشخصية، ويُحقق توافقاً مع أهداف المنظمة، فكلما انسجمت هذه القيم مع بيئة العمل، ارتفع أداء الموارد البشرية وازدادت إنتاجيتهم، مما يعزز الولاء والاستقرار داخل المؤسسة. (العريبي، ٢٠١٦)

وترسيخ القيم الأخلاقية لدى العاملين يُعد أمراً بالغ الأهمية، حيث يسهم بشكل فعال في الحد من نشوء الصراعات داخل بيئة العمل، والتي قد تترك آثاراً سلبية مثل خيبة الأمل، وتراجع الثقة بالنفس، وانخفاض الروح المعنوية ومستوى الرضا الوظيفي، فالسلوكيات السلبية الناتجة عن هذه الصراعات تؤثر على أداء الأفراد والمنظمة ككل، ومن هنا تأتي أهمية أخلاقيات العمل بوصفها أداة لضبط السلوك المهني وتعزيز الانضباط والتوازن داخل بيئة العمل. (قاسم وقاسم، ٢٠٢٢)

ومن جانب آخر، يرى الأفراد أن تحقيق الأهداف التنظيمية يفتح المجال أمامهم للحصول على مزيد من الفرص المادية والبشرية، سواء من حيث اختيار أفضل الكفاءات أو تدريبها وتقديم الرعاية والحوافز المناسبة لها، وانطلاقاً من ذلك، تسعى المنظمة إلى وضع مجموعة من القيم والقواعد الوظيفية التي يتعين على العاملين الالتزام بها. كما تحرص على فهم القيم والأخلاقيات التي يتحلّى بها الأفراد المتأثرون بها، وذلك بهدف التعامل معها بإيجابية بما يحقق التوازن بين أهداف المنظمة وطموحات العاملين. (العنزي والصالح، ٢٠١٨)

وكما افتتحنا بالعدل نختتم به، إذ أكدت التشريعات الحديثة على نبذ التمييز وتعزيز المساواة، غير أن الدين الإسلامي كان السبّاق في ترسيخ قيم العدل الحقيقي، فالمساواة المجردة دون مراعاة الفروق الفردية قد تؤدي إلى ظلم واضح، لذلك يُعد العدل أساساً لا غنى عنه، يسبق المساواة ويوجّهها، خاصة عند منح الحقوق وتحمل الواجبات. (وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، ٢٠١٧)

وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الأعمال، من خلال دراسة تطبيقية على شركة كيان المشاعر، وذلك للتعرف على مدى انعكاس القيم والسلوكيات الأخلاقية على فاعلية الإدارة وجودة الأداء، واستكشاف العلاقة بين الممارسات الأخلاقية والبيئة التنظيمية داخل المؤسسة.

مشكلة الدراسة:

يُعد السلوك الإنساني والأخلاقي أحد العوامل الجوهرية في تعزيز ثقة العاملين بمنظمتهم، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على مستويات أدائهم وإنجازهم، إلا أن الواقع الذي تعيشه منظمات القطاعين العام والخاص في الوطن العربي يكشف عن تبني بعض الممارسات الغير الأخلاقية، وهو ما يؤدي إلى تراجع في أداء الموظفين وانخفاض إنتاجيتهم. (عبدالفتاح وآخرون، ٢٠٢٤)

وعلى الرغم من تزايد الاهتمام بالاستدامة البيئية في المؤسسات، إلا أن تفاوت سلوكيات الموظفين الفردية تجاه البيئة يشكل تحديًا حقيقيًا، مما يثير التساؤل حول مدى تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي في تشكيل الأداء البيئي للمؤسسات، فعدم وضوح العلاقة بين هذه السلوكيات ونتائج الأداء البيئي يجعل من الضروري دراسة العوامل التي تؤثر على هذا السلوك وكيفية توجيهه بما يخدم أهداف الاستدامة. (ميدني ولعلالي، ٢٠٢٤)

وتواجه العديد من المؤسسات تحديات متزايدة بسبب انتشار مظاهر الفساد المالي والإداري، حيث أشارت العديد من الدراسات إلى أن السبب الرئيسي وراء هذه الظواهر هو ضعف التزام القيادة بممارسات السلوك الأخلاقي، مما يؤثر سلبيًا على أداء العاملين ونتائجهم، وعلى الرغم من وجود دراسات تناولت محددات السلوك الأخلاقي وتأثيره على الأفراد والجماعات داخل المؤسسات، إلا أن هناك حاجة ملحة لمزيد من البحث لفهم أبعاد هذا التأثير بشكل أعمق وتحليل كيفية تعزيز السلوك الأخلاقي لتحسين أداء المنظمات. (راضي وحسن، ٢٠١٤)

كما يُعد تراجع أخلاقيات الإدارة في بيئات العمل أحد العوامل التي قد تؤدي إلى ضعف الوعي الأخلاقي بين الأفراد، وتعاملهم مع القضايا الأخلاقية بنوع من الإهمال أو التجاهل غير المبرر، مما ينعكس سلبيًا على بيئة العمل والثقة داخل المنظمة، وتكمن مشكلة الدراسة في الحاجة إلى الحفاظ على البعد الأخلاقي في الممارسات الإدارية، لما له من دور مهم في تعزيز الالتزام، وبناء علاقات مهنية سليمة، وتحفيز الأفراد على أداء واجباتهم بإخلاص، مع الالتزام بمبادئ المهنة وسريتها، وتحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي. (حاكم ودولي، ٢٠١٧)

وتتبع مشكلة هذه الدراسة من التباين الواضح في التزام المؤسسات بالسلوكيات الأخلاقية والإنسانية داخل بيئة العمل، وما يترتب على ذلك من آثار مباشرة على كفاءة الإدارة وجودة الأداء المؤسسي، فعلى الرغم من أهمية القيم الأخلاقية في دعم النزاهة والشفافية وتعزيز الثقة بين العاملين، إلا أن بعض المنظمات لا تزال تواجه صعوبات في ترسيخ تلك المبادئ ضمن ممارساتها الإدارية. ويؤدي غياب هذا السلوك إلى ضعف الانتماء الوظيفي، وزيادة النزاعات الداخلية، وانخفاض الإنتاجية.

كما تواجه العديد من منظمات الأعمال تحديات متزايدة في تحقيق التوازن بين الأداء المؤسسي والالتزام بالسلوك الإنساني والأخلاقي، حيث يظهر تأثير هذه السلوكيات بوضوح في مختلف جوانب الإدارة، وتتجلى المشكلة في مدى التزام العاملين باللوائح والقوانين المنظمة للعمل، وتحقيق الموضوعية في أداء المهام بعيداً عن المصالح الشخصية، إضافة إلى احترام المهنة وتقديرها بما يعكس صورة إيجابية عن المنظمة، كما تلعب الموارد البشرية والتدريب دوراً محورياً في تعزيز هذه السلوكيات، إلى جانب دور فريق المتابعة والتقييم في رصد مدى الالتزام الأخلاقي والمهني، فضلاً عن دور إدارة المخاطر في الكشف عن الانحرافات السلوكية والحد من آثارها السلبية، ومن هنا تنبع الحاجة إلى دراسة مدى تأثير هذه العناصر السلوكية والأخلاقية على فاعلية إدارة الأعمال واستدامتها وتنقسم المشكلة إلى قسمين وهي:

المشكلة النظرية:

- غياب إطار نظري موحد يربط بين القيم الأخلاقية والسلوك الإنساني وبين فاعلية إدارة الأعمال.
- قصور الدراسات السابقة في تناول العلاقة بين التزام العاملين بالموضوعية واحترام المهنة وتأثيرها الفعلي على الأداء الإداري.
- ضعف التفسير الأكاديمي لدور إدارة المخاطر والتقييم في معالجة الانحرافات السلوكية داخل بيئة العمل.
- نقص الأدبيات التي تربط بين أخلاقيات المهنة وتقديرها وبين تعزيز الشفافية والحوكمة داخل المنظمات.
- التداخل بين المفاهيم مثل: السلوك المهني، الأخلاقيات التنظيمية، القوانين الإدارية، مما يصعب قياسها بشكل دقيق.

المشكلة التطبيقية:

- ضعف الالتزام الفعلي من بعض العاملين بالقوانين واللوائح، رغم وضوحها في اللوائح الداخلية.
- تفاوت درجة احترام المهنة والالتزام الأخلاقي بين العاملين، ما يؤثر على الانضباط المؤسسي.
- قصور برامج التدريب في تعزيز السلوك الأخلاقي المهني والموضوعية في أداء المهام.
- غياب أو ضعف دور فرق المتابعة والتقييم في رصد السلوكيات غير المهنية واتخاذ إجراءات تصحيحية.
- عدم تكامل إدارة المخاطر مع الجوانب السلوكية، ما يؤدي إلى ضعف في كشف الانحرافات الأخلاقية قبل تفاقمها.

ومشكلة الدراسة هي: ما مدى تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي على فاعلية إدارة الأعمال في شركة كيان المشاعر؟

أهمية الدراسة:

يُعد التزام الفرد بالمبادئ والسلوكيات الأخلاقية داخل منظمات الأعمال أمراً بالغ الأهمية لكافة فئات المجتمع، إذ يُعزز من الالتزام بقيم العمل الصحيح والنزيه، ويُبعد المنظمة عن النظرة الضيقة التي تقتصر على تحقيق المكاسب المالية قصيرة المدى دون مراعاة القيم والمعايير الأوسع، فالالتزام الأخلاقي يُعد من أبرز المكاسب الحقيقية التي يمكن أن تحققها منظمات الأعمال، لما له من دور في ترسيخ الثقة والاستدامة وتعزيز سمعة المنظمة على المدى البعيد. (بلحاج، ٢٠١٠)

ويعتبر دراسة السلوك الإنساني والأخلاقي وفهم أنماط الشخصية وسماتها أمراً ذا أهمية بالغة على مستوى المجتمع عامة، إلا أن هذه الأهمية تتضاعف وتصبح أكثر إلحاحاً لدى القادة والمديرين والمعلمين والخريجين وكل من يسعى لتولي أدوار قيادية أو يتعامل مع الآخرين في محيط الأسرة أو العمل أو المجتمع، نظراً لما لهذا الفهم من أثر في تحسين التواصل وبناء علاقات فعالة وتعزيز القدرة على التأثير الإيجابي. (عثمان وعبدالغني، ٢٠٢٣)

وتتبع أهمية هذا الموضوع من تناول متغيرات حيوية تمثل محوراً رئيسياً في الإدارة الحديثة، حيث حظي موضوع السلوك الإنساني والأخلاقية باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة انتشار السلوكيات غير الأخلاقية في العديد من المؤسسات حول العالم، كما يستمد البحث أهميته من نطاق ميدانه وعينه الدراسة، التي تعزز الدور الفعال للقيادة الأخلاقية في نشر الثقافة الأخلاقية داخل المجتمعات، مما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الثقة بين مختلف الأطراف المعنية. (راضي وحسن، ٢٠١٤)

وتكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها تأثير البيئة الأخلاقية على السلوك الأخلاقي وأداء العاملين، مما يبرز الدور الحيوي للأخلاقيات في تحسين جودة الأداء، وتسهم الدراسة في التأكيد على ضرورة توسيع تطبيق مفاهيم السلوك الأخلاقي في بيئات العمل المختلفة، والاستفادة منها لتطوير الممارسات الإدارية وتعزيز الأداء الوظيفي، كما تهدف إلى تعميق الفهم حول الجوانب المرتبطة بالسلوك الأخلاقي، مع إمكانية تقديم أساليب جديدة لدراسة البيئة الأخلاقية في ظل تزايد الأبحاث والاهتمام بهذا المجال. (المرايات، ٢٠١١)

وتتمثل أهمية هذه الدراسة في معالجتها لموضوع السلوك الإنساني والأخلاقي، الذي يُعد من أبرز القضايا المعاصرة في بيئة العمل، خاصة في ظل ما تشهده المؤسسات من تطور سريع في المفاهيم الإدارية وتزايد في حالات التجاوزات والانحرافات السلوكية، ويُعد هذا الموضوع محوريًا لما له من أثر مباشر على استقرار بيئة العمل وجودة الأداء، إذ تسلط الدراسة الضوء على ضرورة ترسيخ المبادئ الأخلاقية في الممارسات الإدارية، وتعزيز الوعي المهني بين العاملين. (حاكم ودولي، ٢٠١٧)

وتُعد أخلاقيات العمل من الركائز الأساسية التي تقوم عليها بيئة العمل السليمة، حيث لا يقتصر نجاح المنظمات مهما كان حجمها على الالتزام بالقوانين واللوائح فحسب، بل يتطلب أيضًا ترسيخ مبادئ السلوك الأخلاقي بين الموظفين، فالالتزام الأخلاقي يسهم بشكل فعال في تعزيز أداء العاملين، ورفع مستويات الإنتاجية، وبناء ثقافة تنظيمية قائمة على الثقة والاحترام. ومن هنا تتبع أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على الدور المحوري الذي تلعبه الأخلاقيات المهنية في دعم استقرار المؤسسات وتحقيق أهدافها بفاعلية. (أبو درويش، ٢٠٢٢)

كما تشكل دراسة تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الأعمال ذات أهمية كبيرة لما لها من دور فعال في تحسين الأداء المؤسسي وبناء ثقافة عمل إيجابية، فالسلوك الأخلاقي يعزز من شفافية التعامل، ويرسخ مبادئ العدالة والمسؤولية، مما ينعكس على رفع مستوى الانتماء والالتزام لدى الموظفين، كما أن البعد الإنساني في الإدارة يسهم في تعزيز العلاقات داخل بيئة العمل، ويقلل من التوتر والصراعات التنظيمية، مما يدعم تحقيق الأهداف بكفاءة، لذلك فإن تناول هذا الجانب بالدراسة والتحليل يساهم في فهم أعمق لدور الأخلاق والسلوك في رفع كفاءة الإدارة وتحقيق التنمية المستدامة للمؤسسات.

وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تتناول أحد العوامل الجوهرية المؤثرة في فاعلية إدارة الأعمال، وهو السلوك الإنساني والأخلاقي داخل بيئة العمل، فمع تزايد التحديات الأخلاقية والمهنية التي تواجه المنظمات، تبرز الحاجة إلى فهم مدى تأثير الالتزام باللوائح والأنظمة، والموضوعية في أداء المهام، واحترام المهنة، ودور كل من الموارد البشرية والتدريب، وفريق المتابعة والتقييم، وإدارة المخاطر، في تحقيق بيئة عمل مستقرة ومنتجة، وتكمن أهمية هذه الدراسة في مساهمتها بتقديم إطار علمي متكامل لفهم العلاقة بين السلوك الأخلاقي والإداري، إلى جانب ما توفره من توصيات عملية تُمكن المؤسسات من تحسين أدائها، وتعزيز القيم المهنية، وتطوير سياسات إدارية أكثر فاعلية واستدامة، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية:

الأهمية النظرية

- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالسلوك الأخلاقي في بيئة الأعمال.
- توضح العلاقة بين الالتزام الأخلاقي وأداء المؤسسات من منظور أكاديمي ومنهجي.
- تساهم في بناء إطار نظري لفهم دور العوامل الأخلاقية مثل احترام المهنة والموضوعية في نجاح إدارة الأعمال.
- تساعد على تحليل دور الموارد البشرية والتدريب في غرس القيم الأخلاقية داخل المنظمات.
- تعزز البحث في الترابط بين التقييم الداخلي وإدارة المخاطر والسلوكيات المهنية.

الأهمية التطبيقية

- تساعد المدراء وأصحاب القرار على تحسين بيئة العمل من خلال ترسيخ مبادئ السلوك الأخلاقي.
- تمكن المنظمات من تقليل المخاطر الإدارية والسلوكية من خلال تطوير آليات التقييم والرقابة.
- تساهم في رفع مستوى الالتزام المهني للعاملين مما ينعكس على جودة الأداء المؤسسي.
- تدعم تطوير برامج التدريب المهني المبني على القيم، ما يعزز كفاءة الموارد البشرية.
- تقدم توصيات يمكن تطبيقها لتحسين سياسات إدارة المخاطر والسلوك المؤسسي بما يحقق الاستدامة والشفافية.

أهداف الدراسة:

الهدف العام: التعرف على مدى تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الاعمال في شركة كيان المشاعر .

- تحليل مدى التزام العاملين باللوائح والقوانين وأثره على كفاءة إدارة الأعمال.
- تقييم تأثير الموضوعية في أداء العمل على جودة القرارات الإدارية داخل المؤسسة.
- تحديد العلاقة بين احترام المهنة وتقديرها وبين تعزيز بيئة العمل الإيجابية.
- تحليل دور إدارة الموارد البشرية والتدريب في دعم السلوك الأخلاقي والمهني.
- تقييم فعالية فرق المتابعة والتقييم في ضبط ومراقبة السلوك الإداري داخل المنظمة.
- تقييم كفاءة إدارة المخاطر في التعامل مع الانحرافات السلوكية داخل المؤسسات.

- تحديد أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق مبادئ السلوك الإنساني والأخلاقي.
- دراسة تأثير القيم الأخلاقية في تحقيق الاستدامة ورفع الأداء الإداري في بيئة العمل.

تساؤلات الدراسة:

ما هو تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الأعمال في شركة كيان المشاعر؟ ويتفرع من التساؤل الرئيسي السابق الأسئلة البحثية التالية:

- إلى أي مدى يلتزم العاملون في شركة كيان المشاعر باللوائح والأنظمة، وما أثر ذلك على كفاءة الإدارة؟
- كيف تؤثر الموضوعية في أداء العمل على جودة القرارات الإدارية داخل شركة كيان المشاعر؟
- ما مدى انعكاس احترام المهنة وتقديرها على بيئة العمل وسلوك الموظفين في الشركة؟
- ما دور إدارة الموارد البشرية والتدريب في تعزيز السلوك الأخلاقي في شركة كيان المشاعر؟
- كيف تساهم فرق المتابعة والتقييم في رصد وضبط السلوكيات الإدارية داخل الشركة؟
- ما مدى كفاءة إدارة المخاطر في التعامل مع الانحرافات السلوكية داخل شركة كيان المشاعر؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه شركة كيان المشاعر في تطبيق مبادئ السلوك الإنساني والأخلاقي؟
- كيف تؤثر القيم الأخلاقية في تحقيق الاستدامة ورفع الأداء الإداري في شركة كيان المشاعر؟

فروض الدراسة:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للسلوك الإنساني والأخلاقي على إدارة الأعمال في شركة كيان المشاعر.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين مدى التزام العاملين في شركة كيان المشاعر باللوائح والأنظمة وكفاءة إدارة الأعمال.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين مستوى الموضوعية في أداء العمل وجودة القرارات الإدارية في شركة كيان المشاعر.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين احترام المهنة وتقديرها وبين تعزيز بيئة العمل وسلوك الموظفين في شركة كيان المشاعر.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدور إدارة الموارد البشرية والتدريب في تعزيز السلوك الأخلاقي داخل شركة كيان المشاعر.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدور فرق المتابعة والتقييم في ضبط ورصد السلوكيات الإدارية في شركة كيان المشاعر.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة إدارة المخاطر في الحد من الانحرافات السلوكية في شركة كيان المشاعر.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحديات التنظيمية على فعالية تطبيق مبادئ السلوك الإنساني والأخلاقي في شركة كيان المشاعر.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقيم الأخلاقية على تحقيق الاستدامة ورفع الأداء الإداري في شركة كيان المشاعر.

الدراسات السابقة:

تُعد الدراسات السابقة الحجر الأساس الذي يُبنى عليه البحث العلمي، إذ تساهم في توضيح الخلفية النظرية لموضوع الدراسة، وتحديد الفجوات البحثية، وتوجيه الباحث نحو الأساليب والاتجاهات التي اتبعها باحثون سابقون، ومن خلال مراجعة الأدبيات والدراسات المرتبطة، يمكن تعزيز الإطار النظري للدراسة الحالية، والاستفادة من المناهج المستخدمة والنتائج المتوصل إليها، بما يسهم في تطوير رؤية شاملة وأكثر عمقاً حول موضوع السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الأعمال.

جاءت دراسة راضي وحسن، ٢٠١٤، بعنوان العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي، وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين السلوك الأخلاقي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من تدريسيي كلية الإدارة في جامعة القادسية، انطلقت الدراسة من فرضية مفادها وجود علاقة ذات دلالة بين أبعاد السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير معنوي للسلوك الأخلاقي على الالتزام التنظيمي، مما يدعم فرضية الدراسة، وأوصت الدراسة بأهمية تعزيز القيم الأخلاقية وترسيخها في بيئة العمل، باعتبارها أحد المقومات الأساسية لاستمرار المنظمة ونجاحها.

وأجريت دراسة حاكم ودولي، ٢٠١٧، بعنوان مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، في سياق التغيرات المتسارعة والانهيئات التي شهدتها عالم المال والأعمال، مما زاد من أهمية دراسة الجانب الأخلاقي في الإدارة، وسعت الدراسة إلى إثبات وجود تأثير فعال لأخلاقيات الإدارة

على الأداء الوظيفي، وذلك انطلاقاً من اعتبار السلوك الأخلاقي عنصراً ملازماً للعنصر البشري، الذي يُعد بدوره ركيزة أساسية في نمو المنظمة واستقرارها.

وتناولت دراسة بلحاج ٢٠١٠، موضوع أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة، في ظل تصاعد التنافسية العالمية وتزايد أهمية العنصر البشري باعتباره المحرك الأساسي للتنمية، وأكدت الدراسة أن كفاءة الموارد البشرية لا تكتمل دون التزامها بالسلوك الأخلاقي، الذي يُعدّ من أهم عوامل بناء الثقة داخل المؤسسات ومع أصحاب المصلحة الخارجيين، كما يشكل قاعدة أساسية لنجاح العلاقة مع الجمهور والموظفين والمؤسسات الأخرى، كما سعت الدراسة إلى إبراز دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق الاستقرار المؤسسي، والبحث في سبل ترسيخها من خلال إطار نظري يستعرض مفاهيم محورية، مدعماً ببعض التجارب الدولية في هذا المجال، وتطرق الباحث إلى مقارنة نماذج متعددة لأخلاقيات الإدارة، مثل النموذج الأمريكي والياباني والعربي، بهدف معرفة ما إذا كانت الأخلاقيات المؤسسية ذات طابع عالمي أم تتباين بحسب السياقات الثقافية والإدارية.

وجاءت دراسة أبو درويش، ٢٠٢٢، بعنوان تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الأعمال، حيث ركزت على أهمية تجسيد السلوكيات الأخلاقية داخل المنظمات من خلال احترام الأعراف والقوانين والمعتقدات السائدة في المجتمع، إضافة إلى الالتزام بالقواعد الأخلاقية التنظيمية، وتناولت الدراسة دور المنظمات في تعزيز السلوك الأخلاقي عبر سياسات إدارة الموارد البشرية، والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين والمجتمع والبيئة، كما استعرضت الدراسة عدداً من المحاور التي توضح كيف يمكن للمؤسسات أن تعزز بيئة عمل أخلاقية من خلال احترام حقوق العمال، وتوفير بيئة آمنة، وضمان التدريب المستمر، وإشراكهم في اتخاذ القرار، بما يعكس التفاعل بين السلوك الإنساني والعدالة التنظيمية، وأكدت الدراسة أن احترام هذه المبادئ يسهم في تحسين الأداء المؤسسي، ويعزز من استدامة المنظمة وعلاقاتها مع أصحاب المصلحة.

وتناولت دراسة لعربي، ٢٠١٦، موضوع "دور إدارة الموارد البشرية في إرساء أخلاقيات المهنة"، وهدفت إلى الكشف عن مدى مساهمة إدارة الموارد البشرية في ترسيخ السلوك الأخلاقي داخل المؤسسات، وانطلقت الدراسة من فرضية أساسية مفادها أن نجاح المنظمات لا يتحقق فقط من خلال المهارات الفنية للعاملين، بل من خلال مواءمة أهداف المنظمة مع قيم وأخلاق الأفراد العاملين فيها، بما يعزز الولاء الوظيفي، ويرفع من كفاءة الأداء، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي للكشف عن الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية، وكيفية تسييرها بشكل يعزز من أخلاقيات المهنة داخل المؤسسة الجزائرية، وركزت الدراسة على تحليل تأثير الوظائف الإدارية والمتخصصة لإدارة الموارد البشرية، مثل التوظيف، التدريب،

تقييم الأداء، والتحفيز في تعزيز القيم الأخلاقية بين العاملين، مما يسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء الوظيفي والتنظيمي.

وجاءت دراسة سعيدي، ٢٠١٨، بعنوان مقومات بناء السلوك الأخلاقي لدى منظمات الأعمال، وهدفت إلى تقديم إطار معرفي متكامل لفهم كيفية بناء السلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال، من خلال تحليل أربعة محاور رئيسية، بدأت الدراسة بتوضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بالأخلاقيات والسلوك الأخلاقي في بيئة العمل، ثم انتقلت إلى تحليل العوامل المؤثرة في تكوين هذا السلوك، مثل العوامل الفردية والتنظيمية والثقافية، كما تطرقت الدراسة إلى آليات ترسيخ السلوك الأخلاقي داخل المؤسسات، مشيرة إلى دور القيادة، والسياسات التنظيمية، والتدريب، والرقابة المؤسسية، في دعم الالتزام الأخلاقي، وخُتمت الدراسة بتحديد الركائز الأساسية التي يُبنى عليها السلوك الأخلاقي، كالنزاهة، والشفافية، والمسؤولية الاجتماعية، مؤكدة على أن السلوك الأخلاقي ليس نتيجة ظرفية، بل هو نتاج منظومة متكاملة داخل المنظمة.

واستهدفت دراسة بلقاسم وفطيمي، ٢٠٢٢، بعنوان أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ومدى التزام العاملين بأخلاقيات المهنة في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة، وقد اعتمد الباحثون على أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية مناسبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن ضغوط العمل كانت ذات تأثير متوسط ولم يكن لها أثر كبير أو دالّ إحصائيًا على أخلاقيات المهنة، كما لم تسجل الدراسة وجود فروق معنوية في الالتزام الأخلاقي تُعزى إلى خصائص فردية مثل الشخصية الثابتة، وتشير النتائج إلى أن ضغوط العمل، ضمن المستوى الطبيعي، لا تُعد عاملاً حاسماً في تراجع أو تحسن مستوى السلوك المهني الأخلاقي.

وركزت دراسة عبد الفتاح وآخرون، ٢٠٢٤، بعنوان دور أخلاقيات القيادة في تحسين إنتاجية العاملين، على مدى تأثير السلوك الأخلاقي للقيادة التنظيمية على إنتاجية الموظفين داخل منظمات الأعمال، وقد تناولت الدراسة أبعاداً متعددة لأخلاقيات القيادة مثل العدالة، النزاهة، التوجيه الأخلاقي، التوجه نحو المرؤوسين، حث الآخرين على تجنب السلوك المشين، وتوضيح الأدوار، وذلك بهدف قياس العلاقة بين هذه السلوكيات الإنتاجية الفعلية للعاملين، ونتائجها أظهرت أن التزام القيادة بالسلوك الأخلاقي يسهم بوضوح في تحفيز العاملين ورفع مستويات إنتاجيتهم، مما يلبي طموحات الطرفين الإدارة والعاملين على حد سواء.

وجاءت دراسة العنزي والصالح، ٢٠١٨، بعنوان أثر القيم والأخلاقيات الوظيفية على أداء الموظف العام، وسعت إلى تحليل العلاقة بين الالتزام بالقيم والسلوكيات الأخلاقية من جهة، ومستوى الأداء

الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العامة بدولة الكويت من جهة أخرى، وقد ركزت الدراسة على مجموعة من القيم الجوهرية مثل الصدق، والانضباط، والالتزام الوظيفي، إلى جانب تناول بعض الممارسات السلبية التي تؤثر سلبًا على منظومة القيم، كاستخدام موارد العمل لإنجاز أعمال خاصة خلال وقت الدوام، وأشارت نتائج الدراسة إلى أهمية ترسيخ القيم الأخلاقية في بيئة العمل، وأوصت بضرورة تعزيز وعي الموظفين بمبادئ السلوك الأخلاقي، وتبني برامج تحفيزية ومكافآت للملتزمين بالقيم المهنية، بالإضافة إلى إعداد وثيقة موحدة لأخلاقيات العمل يتم تسليمها للموظف عند بدء الخدمة.

وأجريت دراسة محمد، ٢٠٢٢، بعنوان تأثير الحيزات الداخلية بالمنشآت الثقافية على السلوك الإنساني، وهدفت إلى تفسير العلاقة التفاعلية بين تصميم الحيزات الداخلية والسلوك الإنساني داخل البيئة المعمارية، خاصة في المنشآت ذات الطابع الثقافي، انطلقت الدراسة من فرضية أن فهم السلوك البشري المتوقع داخل هذه الفضاءات قبل مرحلة التصميم يساهم في تجنب الكثير من المشكلات السلوكية والوظيفية لاحقًا، وتناولت الدراسة مفهوم البيئة الداخلية كعامل نفسي واجتماعي يؤثر في سلوك الأفراد من خلال تحليل طبيعة الأنشطة التي تُمارس داخل المنشأة، والعناصر التصميمية التي تسهم في تشكيل الاستجابات السلوكية، وأكدت النتائج أن تصميم الحيز الداخلي لا يُعد مجرد عنصر بصري جمالي، بل هو مكون حيوي في تشكيل السلوك الإنساني وتعزيز التفاعل الإيجابي مع البيئة، مما يجعل من الضروري دمج البعد السلوكي في المراحل التخطيطية والتصميمية للمنشآت.

وأجرى المريات، ٢٠١١، دراسة بعنوان أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية، وهدفت إلى قياس تأثير أخلاقيات المنظمة على سلوك وأداء مندوبي المبيعات في قطاع الأدوية بمدينة عمان. شملت العينة العاملين في مصانع الأدوية، ومخازن التوزيع، والصيدليات الخاصة والحكومية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى أخلاقيات المنظمة والسلوك المهني والأداء الفعلي لرجال البيع، وأوصت بتعزيز التوعية والتدريب الأخلاقي داخل المؤسسات الصيدلانية.

وهدفت دراسة شهوان والدسوقي، ٢٠٢٣، بعنوان القيادة الأخلاقية وعلاقتها بالسلوك الأخلاقي للعاملين إلى استكشاف العلاقة بين ممارسات القيادة الأخلاقية والسلوك الأخلاقي للعاملين، وذلك في بيئة المدارس الحكومية بمحافظة الشرقية، وقد ركزت الدراسة على تحديد درجة توافر أبعاد السلوك الأخلاقي والقيادة الأخلاقية، بالإضافة إلى تقديم إطار مقترح يساعد في تعزيز مهارات القيادة الأخلاقية لدى القيادات التعليمية، وأظهرت النتائج أن العاملين لديهم إدراك مرتفع لمظاهر السلوك الأخلاقي، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين القيادة الأخلاقية والسلوك الأخلاقي للعاملين، وأوصت الدراسة بتبني

إطار تنموي يساعد على ترسيخ مبادئ القيادة الأخلاقية كأحد الأسس المهمة لرفع مستوى التفاعل والانضباط المهني في المؤسسات التعليمية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تتعلق هذه الدراسة من مجموعة من الأطر النظرية والمفاهيمية التي تشكّل الأساس لفهم طبيعة السلوك الإنساني والأخلاقي في بيئة إدارة الأعمال، ودورها في التأثير على فاعلية الأداء المؤسسي، لا سيما في ظل التحديات المعاصرة التي تواجهها المنظمات في مختلف القطاعات، وتستند الدراسة إلى المنطلق القائل بأن الالتزام بالسلوك الأخلاقي يمثل ركيزة أساسية في تحسين جودة القرارات الإدارية، وتعزيز الثقة داخل بيئة العمل، ورفع الكفاءة الإنتاجية، بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة بطريقة مستدامة ومسؤولة، وتتبنى الدراسة الحالية من مجموعة من النظريات التي توضح العلاقة بين السلوك الإنساني والأخلاقي في العمل وبين أداء المؤسسات، والتي تدعم أهمية تعزيز السلوك الأخلاقي من خلال القوانين والتنظيمات المهنية وبناء ثقافة مؤسسية تركز على العدالة، الشفافية، والمسؤولية واستخدام التفكير النظري كأساس لتصميم أدوات البحث واستنتاج النتائج.

- **نظرية السلوك المخطط:** تُشير إلى أن سلوك الإنسان يتحدد بناءً على نيته تجاه الفعل، والتي تتأثر بموقفه الشخصي، وتأثير المجتمع، ومدى شعوره بالقدرة على تنفيذ السلوك.
- **نظرية التعلم الاجتماعي:** ترى أن الأفراد يتعلمون من خلال ملاحظة الآخرين وتقليدهم، خاصة عندما يرون أن هذا السلوك يُكافأ أو يُعزز في بيئتهم.
- **نظرية القيم:** تركز على أن تصرفات الأفراد ومواقفهم تتبع من مجموعة من القيم التي يؤمنون بها وتوجه اختياراتهم في الحياة.
- **نظرية العدالة:** تؤكد على أن شعور الفرد بالعدالة أو الظلم يؤثر على سلوكياته وقراراته، سواء في التفاعل مع الآخرين أو في أداء المهام.
- **نظرية المسؤولية الاجتماعية:** تقوم على أن الأفراد والمؤسسات يتحملون مسؤولية أخلاقية تجاه المجتمع ويجب أن يراعوا الأثر الاجتماعي لأفعالهم.
- **النظرية النفعية:** تنص على أن القرار أو الفعل يُعتبر أخلاقياً إذا حقق أكبر قدر من المنفعة لأكبر عدد من الأشخاص، بغض النظر عن المبادئ الثابتة.
- **نظرية الواجب الأخلاقي:** تركز على أن السلوك يجب أن يُبنى على الواجبات والمبادئ الأخلاقية بصرف النظر عن نتائجه، مثل قول الحقيقة أو احترام الحقوق.

- **نظرية التحفيز:** تفترض أن السلوك البشري ناتج عن رغبات أو احتياجات داخلية يسعى الفرد لإشباعها، مثل الحاجة للإنجاز أو التقدير أو الأمن.
- **نظرية النظم:** تنظر إلى الظواهر على أنها أجزاء مترابطة داخل نظام شامل، وتفترض أن التغيير في جزء من النظام يؤثر على الأجزاء الأخرى.
- **نظرية التبادل الاجتماعي:** تفترض أن العلاقات الإنسانية تقوم على مبدأ التبادل، حيث يسعى كل طرف لتحقيق مكاسب مقابل ما يقدمه من جهد أو وقت.

كيفية توظيف هذه النظريات في الدراسة:

تُوظف هذه النظريات في بناء الإطار النظري للبحث، وصياغة الفرضيات، واختيار أدوات القياس التي تعكس الواقع المهني داخل شركة كيان المشاعر، خصوصاً فيما يتعلق بمواضيع السلوك الإنساني، أخلاقيات العمل، والمساءلة الإدارية.

التوجهات والقيم: تعتمد الدراسة على نظرية السلوك المخطط ونظرية القيم لفهم كيف تؤثر نوايا الأفراد وقيمهم الأخلاقية (مثل النزاهة والاحترام) في تشكيل تصرفاتهم داخل العمل، هذه التوجهات تساعد في تفسير مدى التزام الموظف بالأنظمة واللوائح، ورغبته في التصرف بمسؤولية.

السلوك الإنساني في بيئة العمل: نظريات مثل العدالة والتبادل الاجتماعي تساهم في تفسير كيف يتأثر سلوك الموظف بالمعاملة التي يتلقاها، ومدى شعوره بالإنصاف والتقدير، فإذا شعر الفرد أن بيئة العمل عادلة وتحترمه، فإنه غالباً ما يعكس ذلك بسلوك أخلاقي ومهني.

إدارة الأعمال وتنمية الأداء: نظرية النظم ونظرية المسؤولية الاجتماعية توضح أهمية العمل الأخلاقي على مستوى المنظمة ككل، فهي تبرز كيف يؤثر كل جزء في المؤسسة على الآخر، وأن الالتزام بالقيم ينعكس إيجابياً على الأداء الإداري، الاستدامة، وكفاءة إدارة المخاطر والموارد البشرية.

تحليل الأبعاد وقياس التأثير: تم الاستفادة من هذه النظريات في بناء الفرضيات وتحديد المتغيرات، بحيث تساعد في تحليل العلاقة بين أبعاد مثل الالتزام بالأنظمة، احترام المهنة، دور التدريب، والمتابعة، وبين جودة إدارة الأعمال، فهذا يساهم في تقديم قراءة علمية دقيقة للبيانات ويقوّي تفسير النتائج.

المنهجية وطرق البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُستخدم لدراسة الظواهر كما هي في الواقع بهدف وصفها وتحليلها واستخلاص العلاقات بينها ويُعد هذا المنهج الأنسب لدراسة تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الأعمال، كونه يساعد على تحليل الواقع الإداري والسلوكي داخل "كيان المشاعر" من خلال بيانات كمية تُجمع من أفراد العينة وتحلل للوصول إلى نتائج موضوعية، كما تم اتباع الأسلوب الكمي في جمع البيانات وتحليلها، حيث تم تصميم أدوات كمية مناسبة لطبيعة المتغيرات محل الدراسة، وذلك لضمان دقة القياس وإمكانية اختبار الفرضيات بصورة علمية منهجية.

المنهجية:

تحليل الأدبيات: تمت مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بالسلوك الإنساني والأخلاقي وأثره في إدارة الأعمال، وذلك لفهم الخلفية العلمية للموضوع وتحديد الفجوات التي يمكن أن يسهم البحث في سدها.

المنهج الوصفي التحليلي: أُستخدم هذا المنهج بهدف وصف الظاهرة المدروسة (السلوك الإنساني والأخلاقي) وتحليل علاقتها بفعالية إدارة الأعمال، من خلال تتبع الواقع كما هو وتحليله بطريقة منهجية قائمة على بيانات واقعية.

المقارنة: سيتم مقارنة بعض النتائج المستخلصة من الأدبيات مع النتائج الأولية للدراسة الحالية، وذلك لمعرفة أوجه التوافق أو الاختلاف، خاصة في سياق البيئة السعودية وشركة كيان المشاعر تحديداً.

التحليل الإحصائي: بما أن البحث قائم على بيانات ميدانية، سيتم تحليل البيانات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة، مثل اختبار العلاقات بين المتغيرات وقياس دلالة التأثير، باستخدام برنامج SPSS، مما يساعد على التحقق من صحة الفرضيات.

القياس الكمي: سيعتمد البحث على أداة الاستبانة في جمع البيانات من عينة الدراسة، حيث حرص الباحث على اختيار فقرات الاستبانة بعناية لتقيس كل بعد من أبعاد السلوك الأخلاقي ومدى تأثيره على إدارة الأعمال.

طرق البحث:

الاستبانة: سيتم استخدامها لجمع البيانات من أفراد العينة حول أبعاد السلوك الإنساني والأخلاقي داخل بيئة العمل.

المقابلات: ستُجرى مع عدد من الموظفين للحصول على معلومات نوعية تدعم نتائج الاستبانة.

مراجعة الأدبيات: سيتم الرجوع إلى الدراسات السابقة والكتب المتخصصة لتكوين أساس نظري للبحث.

التحليل الإحصائي: ستُحلل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مناسبة لاختبار الفرضيات.

أدوات الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة البحث، نظرًا لقدرتها على قياس آراء المبحوثين بشكل مباشر ومنظم، وقد تم إعادة صياغة وتعديل بعض فقرات الاستبانة لتلائم البيئة البحثية الحالية لشركة كيان المشاعر، سواء من حيث اللغة والمصطلحات أو من حيث مضمون البنود، بما يضمن وضوحها للمستجيبين وارتباطها الفعلي بسياق العمل داخل المؤسسة، ولقد اعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي، الذي يتدرج من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة، بهدف قياس اتجاهات المبحوثين بدقة.

حدود الدراسة:

تتحدد هذه الدراسة ضمن عدد من الحدود التي يجب مراعاتها عند تفسير النتائج، وهي على النحو الآتي:

- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على موضوع محدد ضمن نطاق السلوك الأخلاقي وإدارة الأعمال، دون التوسع في الجوانب أو العوامل الأخرى ذات الصلة،
- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على إحدى الشركات وهي شركة كيان المشاعر.
- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال سنة ٢٠٢٥.
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على عينة من الإداريين والعاملين داخل المؤسسة.

المراجع:

- أبو درويش، ن. (٢٠٢٢). تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الأعمال. المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار الخامس، العدد (٥٠)، ٥٧٩٨-٢٦٦٣.
- بلحاج، ف. (٢٠١٠). أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصاد، ٢٣ (٢).
- بلقاسم، ح.، وفطيمي، أ. (٢٠٢٢). أثر ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة توقرت. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- حاكم، أ.، ودولي، ل. (٢٠١٧). مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة. المجلد الثالث، العدد (٠٢)، ٢٤٥-٢٦١.
- راضي، ج.، وحسن، ع. (٢٠١٤). العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة والالتزام التنظيمي. دراسة اختبارية في كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة القادسية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال.
- سعيدي، س. (٢٠١٨). مقومات بناء السلوك الأخلاقي لدى منظمات الأعمال. المجلة الجزائرية للتمية الاقتصادية، ٢٣٩٢-٥٣٠٢.
- شهوان، ت.، والدسوقي، ن. (٢٠٢٣). القيادة الأخلاقية وعلاقتها بالسلوك الأخلاقي للعاملين. دراسة ميدانية على المدارس الحكومية بمحافظة الشرقية. جامعة الزقازيق، كلية التجارة.
- عبدالفتاح، أ.، وحامد، م.، وحسن، ش.، وإبراهيم، أ. (٢٠٢٤). دور أخلاقيات القيادة في تحسين إنتاجية العاملين. دراسة تطبيقية. المجلد الخامس عشر، العدد (٣).
- العنزي، ع.، والصالح، ب. (٢٠١٨). أثر القيم والأخلاقيات الوظيفية على أداء الموظف العام في بعض المنظمات العامة في الكويت. جامعة الكويت، المؤسسة العامة للرعاية السكنية.

- عثمان، ع.، وعبدالغني، م. (٢٠٢٣). السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية، قسم طرق الخدمة الاجتماعية.
- الضالعي، س.، وعبدالسلام، ر.، والطبلاوي، أ. (٢٠٢٢). دور أخلاقيات الأعمال في الحد من سلوكيات العمل السلبية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المجلد الثامن، العدد (١٤) – الجزء الأول.
- قاسم، د.، وكشكول، د.، وعبدالستار، ر. (٢٠٢٠). أخلاقيات المهنة. الجامعة المستنصرية، كلية القانون.
- قاسم، ف.، وقاسم، ف. (٢٠٢٢). أخلاقيات العمل وعلاقتها بالصراع التنظيمي. دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية – تيارت. جامعة ابن خلدون تيارت، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية.
- لعريبي، أ. (٢٠١٦). دور إدارة الموارد البشرية في إرساء أخلاقيات المهنة. جامعة أدرار.
- محمد، أ. (٢٠٢٢). تأثير الحيزات الداخلية بالمنشآت الثقافية على السلوك الإنساني. مجلة التراث والتصميم، المجلد الثاني، العدد (١١)، ٨٨-١٠٥.
- المريات، ر. (٢٠١١). أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمّان. جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال.
- ميداني، ن.، ولعلالي، ف. (٢٠٢٤). أثر القيادة الأخلاقية في تعزيز السلوكيات الخضرى للأفراد في المؤسسة. دراسة حالة مؤسسة سارل بتروبركة – بسكرة. جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- وزارة العمل والتنمية الاجتماعية. (٢٠١٧). الدليل الاسترشادي لقواعد أخلاقيات العمل. المملكة العربية السعودية.