

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. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي: ٢٠٢٥

تبقى حقوق الطباعة والنشر لصالح جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

إلى كل من كان نورًا في بدايات فكري، يوم كانت مجرد إشراقة صغيرة تبحث عن يحتضنها، وإلى كل من منحني صبرًا حين بدأ الطريق أطول مما توقعت؛ أهدي هذا العمل عربون تقدير يصعب أن توفيه الكلمات حقّه.

وإن كان شكرٌ يُستهلّ به الحديث، فلا يسبق أحدٌ فضل الخالق جلّ وعلا، الذي يسّر لي الدرب وفتح أمامي أبواب العلم، ومنحني القوة لأصل إلى هذه المحطة من رحلتي.

وامتدّ شكري إلى أساتذتي ومشرفي الكرام، الذين كانوا أكثر من موجّهين؛ كانوا سندًا فكريًا ورفقاء علم، يضيئون المسار برؤاهم الواسعة ونصحهم المخلص.

ولا يمكن أن يكتمل هذا الامتتان دون ذكر أسرتي، التي كانت ملاذي وطاقتي الدافعة، فقد احتضنتني بمحبة لا تُقاس، وبثّت في نفسي الإصرار كلما خفت وهج العزم، فكان دعمهم هو السبب الحقيقي وراء كل خطوة ثابتة خطوتها.

كما أوجّه تحية تقدير لزملائي وزميلاتي، الذين شاركوني الحوار، والتجارب، والتحديات التي جعلت من هذه الرحلة العلمية رحلة إنسانية قبل أن تكون أكاديمية.

فهرس الموضوعات

المقدمة.....	٦
مشكلة الدراسة.....	١٠
أهمية الدراسة.....	١٢
أهداف الدراسة.....	١٤
تساؤلات الدراسة.....	١٥
فروض الدراسة.....	١٥
النظريات المتبعة لإعداد البحث.....	١٦
الدراسات السابقة.....	٢٠
المنهجية وطرق البحث.....	٢٥
تصميم الدراسة.....	٢٧
أدوات الدراسة.....	٢٨
مصطلحات الدراسة.....	٢٨
خصائص عينة الدراسة.....	٣٣
صدق وثبات الدراسة.....	٣٥
التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.....	٤١
معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة.....	٤٣
اختبار صدق الدراسة.....	٤٥
النتائج والاستنتاجات.....	٥٥
التوصيات.....	٥٦
الخاتمة.....	٥٦
المراجع.....	٥٧
الملاحق.....	٥٩

فهرس الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٢٦	تصميم البحث الباحث، ٢٠٢٥	١
٣٤	التصنيف وفق الجنس الباحث، ٢٠٢٥	٢
٣٤	التصنيف وفق العمر الباحث، ٢٠٢٥	٣
٣٥	التصنيف وفق المؤهل الدراسي الباحث، ٢٠٢٥	٤

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٣٣	البيانات الشخصية الباحث، ٢٠٢٥	١
٣٧	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة - الباحث، ٢٠٢٥	٢
٣٩	ثبات أداء الدراسة - الباحث، ٢٠٢٥	٣
٤١	التحليل الوصفي - الباحث، ٢٠٢٥	٤
٤١	دالة المتوسط الحسابي - الباحث، ٢٠٢٥	٥
٤٢	دالة المتوسط الحسابي - الباحث، ٢٠٢٥	٦
٤٣	معاملات الارتباط الخطي (السلوك الانساني والاخلاقي) - الباحث، ٢٠٢٥	٧
٤٣	معاملات الارتباط الخطي (السلوك الانساني والاخلاقي) - الباحث، ٢٠٢٥	٨

٩	معاملات الارتباط الخطي (الموضوعية في العمل) - الباحث، ٢٠٢٥	٤٤
١٠	معاملات الارتباط الخطي (احترام المهنة وتقديرها) - الباحث، ٢٠٢٥	٤٤
١١	معاملات الارتباط الخطي (الموارد البشرية) - الباحث، ٢٠٢٥	٤٤
١٢	معاملات الارتباط الخطي (فريق المتابعة والتقييم) - الباحث، ٢٠٢٥	٤٤
١٣	معاملات الارتباط الخطي (إدارة المخاطر) - الباحث، ٢٠٢٥	٤٤
١٤	معاملات الارتباط الخطي (الاستراتيجية التفاوضية والتنسيق) - الباحث، ٢٠٢٥	٤٥
١٥	معاملات الارتباط الخطي (احترام المهنة وتقديرها) - الباحث، ٢٠٢٥	٤٥

الفصل الاول: الإطار العام

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 انقافًا 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 وآخرون، 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 ويبرز 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. (شهووان والدسوقي، ٢٠٢٣)

وتبني نهج أخلاقي في ممارسة الأعمال لا يُعد ضروريًا فقط لضمان استدامة نجاح المنظمة ونموها على المدى الطويل، بل يُسهم أيضًا 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 والعتاء والولاء، حيث إن السلوك الأخلاقي القويم يدفع أصحاب الأعمال إلى تبني ممارسات عادلة في تقييم الموظفين، مبنية على الجدارة وتكافؤ الفرص، مع ضمان حق التظلم 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 أمرًا أساسيًا، 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 إيجابًا 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 والزلاء 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 تشكّل 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 بّناء، يتماشى مع قيمهم وثقافتهم الشخصية، ويُحقّق توافقاً مع أهداف المنظمة، فكلما انسجمت هذه القيم مع بيئة العمل، ارتفع أداء الموارد البشرية وازدادت إنتاجيتهم، مما يعزز الولاء والاستقرار داخل المؤسسة. (لعريبي، ٢٠١٦)

وترسيخ القيم الأخلاقية لدى العاملين يُعدّ أمراً بالغ الأهمية، حيث يسهم بشكل فعّال 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 يُعدّ 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 بمنظماتهم، 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 سلبًا 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 سلبًا 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 فعالية 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 وعينة 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 فعالية 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.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تنطلق 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، وتنبثق 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 إيجابيًا 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.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

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 اتبعتها باحثون سابقون، ومن خلال مراجعة الأدبيات والدراسات المرتبطة، يمكن تعزيز الإطار النظري للدراسة الحالية، والاستفادة من المناهج المستخدمة والنتائج المتوصل إليها، بما يساهم 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 والانهييزات 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 عددًا 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 وعلاقتها مع أصحاب المصلحة.

وتناولت دراسة لعريبي، 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 دال 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 سلباً 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 لاحقاً، 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 المرات، 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 شهبان 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.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

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 سدّها.

المنهج الوصفي التحليلي: أُستخدم هذا المنهج بهدف وصف الظاهرة المدروسة (السلوك الإنساني والأخلاقي) وتحليل علاقتها بفعالية إدارة الأعمال، من خلال تتبّع 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: ستجرى 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: ستحلل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مناسبة لاختبار الفرضيات.

تصميم الدراسة

فلسفة الدراسة: المنهج الوضعي

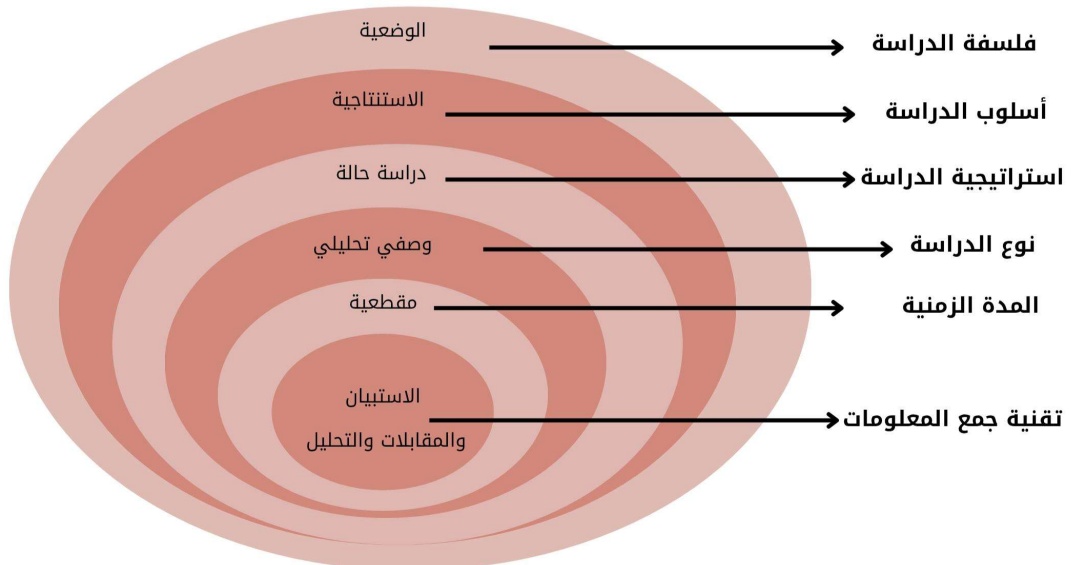
أسلوب الدراسة: استنتاجي

استراتيجية الدراسة: دراسة حالة

نوع الدراسة: وصفي تحليلي

المدة الزمنية: مقطعية

تقنية جمع المعلومات: استبيان



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:

تحدد 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.

مصطلحات الدراسة

السلوك الأخلاقي:

عرّفت دراسة راضي وحسن (٢٠١٤) السلوك الأخلاقي بأنه مجموعة الممارسات والقرارات القيادية التي تستند إلى قيم النزاهة والعدالة والالتزام، والتي تسهم في تعزيز الانتماء والالتزام التنظيمي داخل بيئة العمل.

والسلوك الأخلاقي هو نمط من التصرفات التي يظهرها الفرد أثناء أداء مهامه، معتمد إلى مبادئ الصدق والمسؤولية واحترام القوانين، بما يحقق توازنًا بين مصلحة المنظمة ومصلحة العاملين. (الباحث، ٢٠٢٥)

أخلاقيات الإدارة:

عرّفت دراسة حاكم ودولي (٢٠١٧) أخلاقيات الإدارة بأنها مجموعة من المبادئ والقيم التي توجه المديرين في اتخاذ القرارات السليمة، وتضمن ممارسات إدارية عادلة تعزز الأداء الوظيفي واستقرار المنظمة.

أخلاقيات الإدارة هي الإطار القيمي الذي يحدد سلوكيات المديرين في تعاملهم مع الموظفين والموارد، ويضمن التزاماً إدارياً ينعكس إيجاباً على فعالية العمل وجودته. (الباحث، ٢٠٢٥)

أخلاقيات الأعمال:

عرّفت دراسة بلحاج (٢٠١٠) أخلاقيات الأعمال بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تنظم سلوك الأفراد داخل المؤسسة، وتعزز الثقة مع أصحاب المصلحة، وتسهم في خلق علاقة مهنية قائمة على الشفافية والعدالة.

وعرفت أخلاقيات الأعمال بأنها المنظومة القيمية التي تضبط تصرفات العاملين والمؤسسة ككل، بهدف ضمان السلوك المسؤول وتعزيز السمعة المؤسسية وتحقيق الاستدامة. (الباحث، ٢٠٢٥)

السلوك الإنساني في بيئة العمل:

عرّفت دراسة أبو درويش (٢٠٢٢) السلوك الإنساني بأنه مجموعة الاستجابات والتصرفات التي يصدرها العاملون داخل المنظمة، والمتأثرة بالقيم المجتمعية والقوانين وسياسات الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية.

وأيضاً يعرف السلوك الإنساني بأنه الأنماط السلوكية التي يعبر بها الأفراد عن تفاعلهم مع بيئة العمل، بما يشمل من مشاعر ودوافع واتجاهات تؤثر على أدائهم وعلاقاتهم المهنية. (الباحث، ٢٠٢٥)

أخلاقيات المهنة:

عرّفت دراسة لعربي (٢٠١٦) أخلاقيات المهنة بأنها مجموعة من القواعد والمعايير التي تضبط سلوك العاملين أثناء ممارسة مهامهم، بما يعزز الانتماء والالتزام وتحقيق الأداء الوظيفي المتميز.

ومن تعريف آخر تعرف أخلاقيات المهنة هي مجموعة القيم الواجب الالتزام بها أثناء أداء العمل، مثل الانضباط، الإخلاص، احترام الأنظمة، وضبط السلوك بما يتوافق مع معايير المهنة.

السلوك الأخلاقي في منظمات الأعمال:

عرّفت دراسة سعيدي (٢٠١٨) السلوك الأخلاقي في الأعمال بأنه مجموعة من التصرفات التي تعكس قيم النزاهة والشفافية والمسؤولية الاجتماعية، والتي تتشكل من عوامل فردية وتنظيمية وثقافية داخل المؤسسة.

تريفينو (Trevino, 1986) يرى أن السلوك الأخلاقي هو عملية اتخاذ القرارات التي تعكس المبادئ الأخلاقية (مثل العدالة والنزاهة) داخل المنظمة، والتي تتأثر بكل من السمات الشخصية للفرد والسياق المواقفي المحيط به.

والسلوك الأخلاقي في الأعمال هو التزام العاملين بمعايير واضحة توجه تعاملهم مع الزملاء والقيادة والموارد، بهدف تعزيز الثقة وتحسين فعالية بيئة العمل. (الباحث، ٢٠٢٥)

ضغوط العمل:

عرّفت دراسة بلقاسم وفطيمي (٢٠٢٢) ضغوط العمل بأنها مجموعة الظروف والمتغيرات التي تؤثر على أداء العاملين ومستوى التزامهم الأخلاقي، سواء كانت ناتجة عن عبء وظيفي أو بيئة العمل أو عوامل فردية.

وضغوط العمل هي الحالات النفسية أو الوظيفية التي تنتج عن التحديات المهنية، والتي قد تؤثر في قدرة الموظف على أداء مهامه بفعالية إذا تجاوزت المستوى الطبيعي. (الباحث، ٢٠٢٥)

أخلاقيات القيادة:

عرّفت دراسة عبد الفتاح وآخرون (٢٠٢٤) أخلاقيات القيادة بأنها مجموعة السلوكيات القيادية التي تتسم بالعدالة والنزاهة والتوجيه الأخلاقي، وتعزز إنتاجية العاملين وتحفزهم نحو أداء أفضل.

في حين يمكن تعريفها بأنها هي الالتزام القيادي باتخاذ قرارات عادلة ومسؤولة، تعكس القيم الإنسانية وتشجع العاملين على السلوك الإيجابي والالتزام المؤسسي. (الباحث، ٢٠٢٥)

القيم والأخلاقيات الوظيفية:

عرّفت دراسة العنزي والصالح (٢٠١٨) القيم والأخلاقيات الوظيفية بأنها مجموعة من المبادئ مثل الصدق والانضباط والالتزام، التي توجه سلوك الموظف وتحكم علاقته بزملائه وبيئة العمل. كما تعرف القيم والأخلاقيات الوظيفية بأنها الأسس السلوكية التي تحدد طبيعة تعامل الموظف مع مهامه ومسؤولياته، بما يضمن الأداء الأمثل والالتزام المهني. (الباحث، ٢٠٢٥)

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

مقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى تفكيك الصورة الكاملة للبيانات التي جُمعت خلال الدراسة، وإعادة تركيبها بشكل يمنح رؤية أعمق لطبيعة السلوك الإنساني والأخلاقي وكيف يمكن أن يتحول من مجرد قيم نظرية إلى قوة محرّكة داخل بيئة الأعمال في شركة كيان المشاعر بمكة المكرمة.

وتركّز الدراسة على محورين رئيسيين؛ الأول يتناول السلوك الإنساني والأخلاقي بكل ما يحمله من مبادئ تتعلق بالعدل، والاحترام، وروح التعاون، وتأثير هذه المبادئ في أسلوب الإدارة وصنع القرار، أما المحور الثاني فيتعلق بنتائج هذه الممارسات الأخلاقية على بيئة العمل، بدءًا من تحسين العلاقات الوظيفية، مرورًا بزيادة الانتماء والرضا، وصولًا إلى ارتقاء الأداء المؤسسي وتحقيق أهداف الشركة.

استند البحث إلى استبانة مُحكمة تُقيس مستوى السلوك الأخلاقي داخل الشركة وعلاقته بفاعلية الإدارة وجودة العمل ولضمان تحليلٍ دقيق وموثوق، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي لإجراء سلسلة من الإجراءات، شملت التحليل الوصفي لرسم ملامح العينة من حيث نوع الوظائف، سنوات الخبرة، ومستويات المسؤولية، إضافةً إلى اختبار الصدق والثبات لضمان موثوقية الأداة.

كما تضمن التحليل الاستدلالي اختبار الفرضيات عبر الانحدار الخطي البسيط بهدف الكشف عن مقدار التأثير الحقيقي للسلوك الإنساني والأخلاقي على أداء الإدارة ونتائجها.

ومن خلال هذا التحليل، يسعى الفصل إلى تقديم قراءة شاملة للعلاقة بين الأخلاقيات الإدارية وجودة إدارة الأعمال داخل كيان المشاعر، مع تسليط الضوء على الأبعاد الأكثر تأثيرًا في تطوير بيئة العمل ورفع مستوى الكفاءة، كما يُقارن الفصل بين نتائج هذه الدراسة والدراسات السابقة، بهدف إبراز نقاط الالتقاء والاختلاف، واستخلاص توصيات عملية يمكن تطبيقها داخل الشركة لتعزيز نهج إداري أكثر إنسانية، وأكثر قدرة على دفع الشركة نحو تحقيق رؤيتها وأهدافها الاستراتيجية.

تحليل البيانات:

خصائص عينة الدراسة

تم توزيع عناصر عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية الأساسية، والتي تضمنت: الجنس، العمر، المؤهل الدراسي، وقد تم تحليل هذه البيانات من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية لكل فئة من

فئات هذه المتغيرات، بهدف تحديد الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة وتقديم خلفية وصفية دقيقة تساعد في تفسير نتائج الدراسة بشكل موضوعي وموثوق، وتشمل هذه الخصائص ما يلي:

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: اقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ إلى ١٠ سنوات ☐ من ١٠ إلى ١٥ سنة ☐

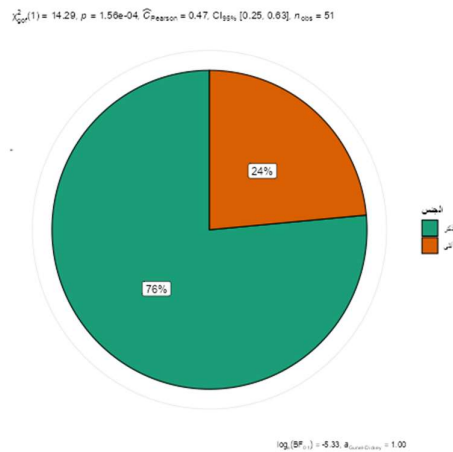
المؤهل الدراسي : المشرفين ☐ الموظفين التنفيذيين ☐ عامل ☐ مديري الإدارات ☐
موظفي الموارد البشرية ☐

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
الجنس	ذكر	٣٩	٪٧٦.٥
	انثى	١٢	٪٢٣.٥
	الإجمالي	٥١	٪١٠٠
العمر	اقل من ٢٠ سنة	٢	٪٣.٩
	من ٢١ إلى ٣٠ سنة	٣٣	٪٦٤.٧
	٣٠ سنة وأكثر	١٦	٪٣١.٤
	الإجمالي	٥١	٪١٠٠
	ثانوي	٨	٪١٥.٧
المؤهل الدراسي	جامعي	٣٥	٪٦٨.٦
	دراسات عليا	٧	٪١٣.٧
	متوسط	١	٪٢
	الإجمالي	٥١	٪١٠٠
	ثانوي	٨	٪١٥.٧

جدول رقم: ١

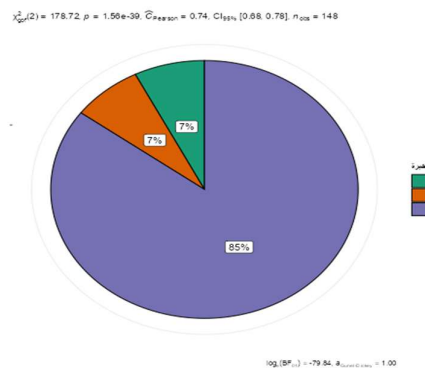
من بيانات جدول رقم 1 تم استخلاص النتائج التالية:

الجنس: أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الذكور الذين استجابوا للاستبيان بلغ ٣٩ شخص بنسبة ٧٦.٥٪ حيث بلغ عدد الإناث ١٢ شخص بنسبة ٢٣.٥٪ وتشير هذه النتائج إلى أن الذكور يشكلون النسبة الأكبر ضمن عينة الدراسة مما يعكس تفاوت واضح في التمثيل بين الجنسين.



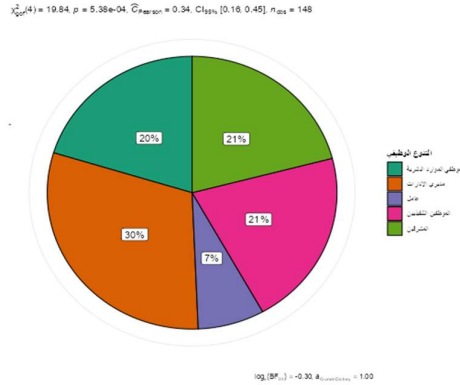
الشكل رقم: ٢ التصنيف وفق الجنس، الباحث ٢٠٢٥

العمر: أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم أقل من ٢٠ سنة فعددهم ٢ بنسبة ٣.٩٪، وعدد الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم من ٢١ إلى ٣٠ سنة ٣٣ شخص بنسبة ٦٤.٧٪، وعدد الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم أكثر من ٣٠ سنة ١٦ شخص بنسبة ٣١.٤٪.



الشكل رقم: ٣ التصنيف وفق العمر، الباحث ٢٠٢٥

المؤهل الدراسي: أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الأشخاص الذين ذو المؤهل الدراسي (متوسط) عددهم ١ بنسبة ٢٪ في حين بلغ عدد الأشخاص الذين بمؤهل دراسي (الثانوي) عددهم ٨ شخص بنسبة ١٥.٧٪ وبلغ عدد الأشخاص الذين بمؤهل دراسي (جامعي) عددهم ٣٥ شخص بنسبة ٦٨.٦٪ كما بلغ عدد الأشخاص الذين ذو مؤهل دراسي (دراسات عليا) عددهم ٧ شخص بنسبة ١٣.٧٪.



الشكل رقم: ٤ التصنيف وفق المؤهل الدراسي، الباحث ٢٠٢٥

قياس صدق وثبات الدراسة

تعتمد موثوقية أي دراسة علمية على جودة الأدوات التي تُستخدم في تنفيذها، فالأداة ليست مجرد نموذج لجمع المعلومات، بل هي البوابة التي تتسم من خلالها المفاهيم النظرية إلى بيانات واقعية يمكن تحليلها وفهمها، وانطلاقاً من هذا المفهوم حرص الباحث على إخضاع الأداة البحثية لعدد من الاختبارات العلمية الدقيقة التي تهدف إلى التأكد من قدرتها على قياس المفاهيم المستهدفة بصدق وموضوعية، وضمان استقرار نتائجها عند تطبيقها في بيئات أو أزمنة مختلفة.

ركزت الجهود في البداية على التحقق من مدى توافق فقرات الأداة مع الإطار النظري للدراسة، للتأكد من اتساقها الداخلي وانسجامها مع المفهوم الذي تسعى إلى قياسه، بحيث تُعبر البنود عن المعنى المقصود بوضوح ودقة كما تم فحص درجة استقرار الأداة عبر مختلف أبعادها للتأكد من موثوقيتها وثباتها بمرور الوقت.

وتُعد هذه الخطوات حجر الأساس في ضمان مصداقية النتائج، إذ إن قوة التحليل العلمي لا تقوم إلا على أدوات قياس تتسم بالدقة والاتساق، وقد بينت نتائج الاختبارات أن الأداة المستخدمة تمتلك مستوى مرتفعاً من الصدق والثبات، مما يعكس جودة بنائها المنهجي ويُضفي موثوقية عالية على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج واستنتاجات علمية.

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

تعتمد قوة النتائج البحثية على مدى جودة الأدوات التي تُستخدم في جمع البيانات، فالأداة البحثية لا تُعد مجرد وسيلة رقمية أو استبيان روتيني، بل هي أداة فكرية تُترجم المفاهيم النظرية إلى واقع قابل للقياس والتحليل.

ومن هذا المنطلق، حرص الباحث على اختبار الأداة بدقة للتأكد من أنها قادرة على قياس الظواهر المقصودة بموضوعية وثبات عبر مختلف التطبيقات.

وتم التحقق من ترابط الفقرات المكوّنة لكل بُعد من أبعاد الدراسة لضمان انسجامها واتساقها في التعبير عن المفهوم المراد قياسه، بحيث تشكل العبارات وحدة مترابطة المعنى وليست مجرد عناصر متفرقة.

كما أُجري تحليل لمدى التقارب بين البنود داخل كل بُعد، بما يعكس درجة تماسكها في تمثيل الفكرة النظرية التي بُنيت عليها الأداة.

أظهرت النتائج النهائية أن الأداة تتميز بدرجة مرتفعة من الاتساق الداخلي، مما يدل على وضوح بنيتها المنهجية ودقتها في تمثيل المتغيرات البحثية. وبذلك، يمكن القول إن الأداة لم تكن وسيلة جمع بيانات فحسب، بل منظومة علمية محكمة ضمنت دقة القياس وعمق الفهم، وأسهمت في رفع مصداقية النتائج وقوة التفسير التحليلي للدراسة.

متوسط التباين المستخرج		P Values	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير	
٠.٤١٤	٠.٧١٤	٠.٠٠٠	٠.٦١٠	٠.٨٤٥	٠.٧٨٧	A1	الالتزام باللوائح والقوانين	السلوك الإنساني والأخلاقي
		٠.٠٠٠	٠.٤٧٣	٠.٦٤٢		A2		
		٠.٠٠٠	٠.٦٣٨	٠.٧٣٢		A3		
		٠.٠٠٠	٠.٤٤٠	٠.٥٩٦		A4		
		٠.٠٠٠	٠.٦٦٦	٠.٤٣٧		A5		
		٠.٠٠٠	٠.٤٤٨	٠.٧٠٢		A6		
	٠.٤٠٣	٠.٠٠٠	٠.٥٩٤	٠.٤٥٩		B1	الموضوعية في العمل	
		٠.٠٠٠	٠.٤٦٩	٠.٨٢٨		B2		
		٠.٠٠٠	٠.٦٥٣	٠.٦٨١		B3		
		٠.٠٠٠	٠.٥٠٢	٠.٦٣٧		B4		
		٠.٠٠٠	٠.٦٠٨	٠.٩٦٠		B5		
		٠.٠٠٠	١.٠٠٥	٠.٦٣٥		B6		
	٠.٦٧٢	٠.٠٠٠	٠.٤٠١	٠.٦٩٣		C1	احترام المهنة وتقديرها	
		٠.٠٠٠	٠.٥٦٨	٠.٥٢٢		C2		
		٠.٠٠٠	٠.٥٩٤	٠.٩٠٥		C3		
		٠.٠٠٠	٠.٦٠٦	٠.٥٤٩		C4		
		٠.٠٠٠	٠.٨٦٤	٠.٧٨٨		C5		
		٠.٠٠٠	٠.٦٦٢	٠.٦٧٢		C6		
٠.٤٩٣	٠.٤١٢	٠.٠٠٠	٠.٧٠٣	٠.٦٣٧	٠.٧٥٤	A1	تخطيط الموارد	إدارة الأعمال
		٠.٠٠٠	٠.٦٤٤	٠.٥٩٤		A2		
		٠.٠٠٠	٠.٥٢٢	٠.٦٩٢		A3		

	٠.٤٠٢	٠.٠٠٠	٠.٥٥٩	٠.٦٤٠		B1	الاستراتيجية
		٠.٠٠٠	٠.٧٠٣	٠.٧٦١		B2	التفاوضية
		٠.٠٠٠	٠.٧٠٣	٠.٤٦٥		B3	والتنسيق
	٠.٤٧٨	٠.٠٠٠	٠.٦٧٤	٠.٧٠٥		C1	الموارد
		٠.٠٠٠	٠.٦٦٩	٠.٦٠٣		C2	البشرية
		٠.٠٠٠	٠.٧٠٠	٠.٧٥٧		C3	والتدريب
	٠.٧٢٢	٠.٠٠٠	٠.٦٣٥	٠.٩١٠		D1	فريق
		٠.٠٠٠	٠.٥٩٩	٠.٧٨٩		D2	المتابعة
		٠.٠٠٠	٠.٧٠٠	٠.٨٤٦		D3	والتقييم
	٠.٤٥٠	٠.٠٠٠	٠.٦٧٣	٠.٧٠٧		E1	ادارة
		٠.٠٠٠	٠.٧٣١	٠.٦٥٣		E2	المخاطر
		٠.٠٠٠	٠.٥٥٩	٠.٦٥١		E3	

جدول رقم: ٢

مقياس تطبيق المتغير الأول (السلوك الإنساني والأخلاقي):

أوضحت النتائج أن معاملات الارتباط بين عبارات مقياس السلوك الإنساني والأخلاقي والمتغير الكلي تراوحت بين قيم متوسطة ومرتفعة، حيث جاءت أغلب معاملات الارتباط أعلى من (٠.٦٠)، كما كانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠٠١). وهذا يشير إلى تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس واتساق فقراته.

أما فيما يتعلق بمتوسط التباين المستخرج (AVE)، فقد بلغت قيمته (٠.٤١٤)، وهي قيمة تقع ضمن الحدود المقبولة علمياً (٠.٤٠ فأعلى)، الأمر الذي يدل على تحقق الصدق التقاربي للاستبانة بشكل مقبول وفق المعايير المعتمدة في تقويم المقاييس.

مقياس تطبيق المتغير الأول (إدارة الأعمال):

أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط بين عبارات مقياس إدارة الأعمال والمتغير الكلي تراوحت بين مستويات متوسطة ومرتفعة، حيث تجاوزت غالبية القيم مستوى (٠.٦٠)، كما كانت جميع معاملات

الارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠٠٠١). وهذا يشير إلى تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس واتساق فقراته.

كما بلغت قيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) لمتغير إدارة الأعمال (٠.٤٩٣)، وهي قيمة تقع ضمن الحدود المقبولة علمياً (٠.٤٠ فأعلى)، مما يعكس تحقق الصدق التقاربي للمقياس وفق المعايير الإحصائية المعتمدة.

ثبات أداة الدراسة

يعبر ثبات الاستبيان عن مدى استقرار نتائجه عند إعادة تطبيقه على العينة نفسها في أوقات مختلفة، وهو ما يُعد مؤشراً مهماً على مصداقية الأداة البحثية، وللتحقق من مستوى هذا الثبات، تم احتساب معامل ألفا كرونباخ، حيث تشير القيمة التي تتجاوز (٠.٧) وفقاً لمعايير Hair إلى مستوى جيد من الثبات، مما يدل على اتساق داخلي مرتفع لفقرات الاستبيان وقدرته على قياس المتغيرات المستهدفة بدقة وموثوقية.

Cronbach's alpha		Number of statements عدد العبارات	Variable المتغير	
٠.٩١٣	٠.٩١٠	٦ عبارات	الالتزام باللوائح والقوانين	السلوك الإنساني والأخلاقي
	٠.٩١٤			
	٠.٩٠٤			
	٠.٩٠٩			
	٠.٩٠٤			
	٠.٩٠٦			
	٠.٩٠٥	٦ عبارات	الموضوعية في العمل	
	٠.٩٠٩			
	٠.٩١٠			
	٠.٩٠٤			
	٠.٩٠٩			
	٠.٩٢٠			

	٠.٩١١ ٠.٩٠٧ ٠.٩٠٥ ٠.٩٠٣ ٠.٩١٣ ٠.٩٠٧	٦ عبارات	احترام المهنة وتقديرها	
	٠.٩٥٩ ٠.٩٥٩ ٠.٩٦١	٣ عبارات	تخطيط الموارد	
	٠.٩٦٠ ٠.٩٦٠ ٠.٩٥٩	٣ عبارات	الاستراتيجية التفاوضية والتنسيق	
٠.٩٦٢	٠.٩٥٩ ٠.٩٦١ ٠.٩٥٩	٣ عبارات	الموارد البشرية والتدريب	إدارة الأعمال
	٠.٩٦٠ ٠.٩٥٩ ٠.٩٥٩	٣ عبارات	فريق المتابعة والتقييم	
	٠.٩٥٩ ٠.٩٦٠ ٠.٩٥٩	٣ عبارات	ادارة المخاطر	

جدول رقم: ٣

السلوك الإنساني والأخلاقي: أظهرت النتائج الإحصائية أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمتغير السلوك الإنساني والأخلاقي بلغت ٠.٩١٣ وهي قيمة عالية جدًا، وتشير إلى درجة ممتازة من الثبات الداخلي لأداة القياس.

إدارة الأعمال: أما متغير إدارة الأعمال فقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ ٠.٩٦٢ ، وهي أيضًا قيمة مرتفعة جدًا، مما يعكس مستوى عاليًا من الثبات الداخلي ويؤكد موثوقية المقياس.

ووفقاً للمعايير العلمية، تُعد هذه القيمة دليلاً واضحاً على أن العبارات المستخدمة في هذا البُعد تقيس نفس المفهوم بدرجة كبيرة من الاتساق.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
------------	-------	-------	-----------	----------------

جدول رقم: ٤

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقاً للمعادلة التالية:

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في [٥ ١٠٠] (المقياس الخماسي) = ٢٠%

ويوضح الجدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي:

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من ١ إلى أقل من ١.٨٠	غير موافق بشدة	من ٢٠ إلى أقل من ٣٦ %	منخفض جداً
من ١.٨٠ إلى أقل من ٢.٦٠	غير موافق	من ٣٦ إلى أقل من ٥٢ %	منخفض
من ٢.٦٠ إلى أقل من ٣.٤٠	محايد	من ٥٢ إلى أقل من ٦٨ %	متوسط

مرتفع	من ٦٨ إلى أقل من ٨٤ %	موافق	من ٣.٤٠ إلى أقل من ٤.٢٠
مرتفع جدا	من ٨٤ إلى أقل من ١٠٠ %	موافق بشدة	من ٤.٢٠ إلى أقل من ٥

جدول رقم: ٥

يبين الجدول التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة ممثلة بالمتوسطات الحسابية بناء على مقياس ليكرت الخماسي والانحرافات المعيارية للمتغيرات وفقا للجدول المتعلق بأهمية المتوسط الحسابي.

مستوى الأهمية		الاتجاه العام		المتوسط الحسابي		المتغير	
منخفض جدا	منخفض جدا	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	١.٣٤	١.٣٠	الالتزام باللوائح والقوانين	السلوك الإنساني والأخلاقي
منخفض جدا	منخفض جدا	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة		١.٣٤	الموضوعية في العمل	
منخفض جدا	منخفض جدا	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة		١.٣٨	احترام المهنة وتقديرها	
منخفض جدا	منخفض جدا	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	١.٤٣	١.٤٣	تخطيط الموارد	إدارة الأعمال
منخفض جدا	منخفض جدا	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة		١.٤٥	الاستراتيجية التفاوضية والتنسيق	
منخفض جدا	منخفض جدا	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة		١.٤٣	الموارد البشرية والتدريب	

فريق المتابعة والتقييم	١.٣٩	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	منخفض جدا	منخفض جدا
ادارة المخاطر	١.٤٢	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	منخفض جدا	منخفض جدا

جدول رقم: ٦

معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

يبين الجدول التالي نتائج معامل الارتباط الخطي بيرسون بين متغيرات الدراسة المختلفة وذلك بعد تحليل البيانات التي جمعت من عينة البحث باستخدام الأدوات الإحصائية الملائمة، ويهدف هذا التحليل إلى توضيح طبيعة العلاقات بين المتغيرات ومدى ارتباطها ببعضها البعض دون افتراض وجود علاقة سببية مباشرة بينها، ومحورها الأساسي هو أهمية هذا النوع من التحليل في كونه خطوة تمهيدية أساسية تساعد الباحث على استكشاف الاتجاهات العامة للعلاقات قبل الانتقال إلى تحليلات أعمق مثل تحليل الانحدار وأمثاله وذلك بحسب طبيعة الدراسة وأهدافها

إدارة الأعمال	السلوك الإنساني والأخلاقي	
٠.٨٣٩	Pearson correlation	المتغير الأول على المتغير الثاني
<٠.٠١	Sig. (2 tailed)	
٥١	N	

جدول رقم: ٧

الالتزام باللوائح والقوانين	السلوك الإنساني والأخلاقي	
٠.٨٨٦	Pearson correlation	المتغير الأول على البعد الأول من المتغير الأول
<٠.٠١	Sig. (2 tailed)	
٥١	N	

جدول رقم: ٨

الموضوعية في العمل	الالتزام باللوائح والقوانين
البعد الثاني من المتغير	٠.٦٠٧
الأول على البعد الأول	<٠.٠١
من المتغير الأول	٥١

جدول رقم: ٩

احترام المهنة وتقديرها	الالتزام باللوائح والقوانين
البعد الثالث من المتغير	٠.٦٩٣
الأول على البعد الأول	<٠.٠١
من المتغير الأول	٥١

جدول رقم: ١٠

الموارد البشرية والتدريب	السلوك الإنساني والأخلاقي
البعد الثالث من المتغير	٠.٦٢٦
الثاني على المتغير الأول	<٠.٠١
	٥١

جدول رقم: ١١

فريق المتابعة والتقييم	السلوك الإنساني والأخلاقي
البعد الرابع من المتغير	٠.٨٢٨
الثاني على المتغير الأول	<٠.٠١
	٥١

جدول رقم: ١٢

إدارة المخاطر	السلوك الإنساني والأخلاقي
---------------	---------------------------

٠.٨٦٠	Pearson correlation	البعد الخامس من المتغير الثاني على المتغير الأول
<٠.٠١	Sig. (2 tailed)	
٥١	N	

جدول رقم : ١٣

السلوك الإنساني والأخلاقي	الاستراتيجية التفاوضية والتنسيق	
٠.٧٦٠	Pearson correlation	البعد الثاني من المتغير الثاني على المتغير الأول
<٠.٠١	Sig. (2 tailed)	
٥١	N	

جدول رقم: ١٤

السلوك الإنساني والأخلاقي	احترام المهنة وتقديرها	
٠.٩١٠	Pearson correlation	البعد الثالث من المتغير الأول على المتغير الأول
<٠.٠١	Sig. (2 tailed)	
٥١	N	

جدول رقم: ١٥

اختبار صدق الدراسة

نتائج اختبار صدق فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للسلوك الإنساني والأخلاقي على إدارة الأعمال في شركة كيان المشاعر.

الفرضية الثانية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين مدى التزام العاملين في شركة كيان المشاعر باللوائح والأنظمة وكفاءة إدارة الأعمال.

الفرضية الثالثة:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين مستوى الموضوعية في أداء العمل وجودة القرارات الإدارية في شركة كيان المشاعر.

الفرضية الرابعة:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين احترام المهنة وتقديرها وبين تعزيز بيئة العمل وسلوك الموظفين في شركة كيان المشاعر.

الفرضية الخامسة:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدور إدارة الموارد البشرية والتدريب في تعزيز السلوك الأخلاقي داخل شركة كيان المشاعر.

الفرضية السادسة:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدور فرق المتابعة والتقييم في ضبط ورصد السلوكيات الإدارية في شركة كيان المشاعر.

الفرضية السابعة:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة إدارة المخاطر في الحد من الانحرافات السلوكية في شركة كيان المشاعر.

الفرضية الثامنة:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحديات التنظيمية على فعالية تطبيق مبادئ السلوك الإنساني والأخلاقي في شركة كيان المشاعر.

الفرضية التاسعة:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقيم الأخلاقية على تحقيق الاستدامة ورفع الأداء الإداري في شركة كيان المشاعر.

العلاقة بين السلوك الإنساني والأخلاقي وإدارة الأعمال

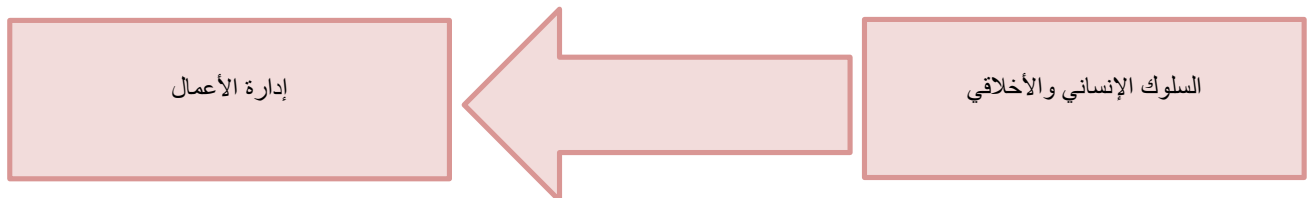
Model Fit Measures		
Model	R	R ²
1	0.839	0.704

Note. Models estimated using sample size of N=51

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
المتغير الأول (السلوك الانساني والاخلاقي)	9.85	1	9.8506	116	<.001
Residuals	4.14	49	0.0846		

Note. Type 3 sum of squares

Model Coefficients - المتغير ٢- إدارة الأعمال				
Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	-0.133	0.151	-0.885	0.381
المتغير الأول (السلوك الانساني والاخلاقي)	1.132	0.105	10.793	<.001



العلاقة بين السلوك الإنساني والأخلاقي والالتزام باللوائح والقوانين

Model Fit Measures		
Model	R	R ²
1	0.886	0.784

Note. Models estimated using sample size of N=51

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
المتغير الأول(السلوك الانساني والاخلاقي)	6.42	1	6.4183	178	<.001
Residuals	1.77	49	0.0360		

Note. Type 3 sum of squares

Model Coefficients - المتغيرا-بعدا-الالتزام باللوائح والقوانين				
Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	0.0344	0.0983	0.350	0.728
المتغير الأول(السلوك الانساني والاخلاقي)	0.9136	0.0685	13.346	<.001



العلاقة بين الموضوعية في العمل وتخطيط الموارد

Linear Regression

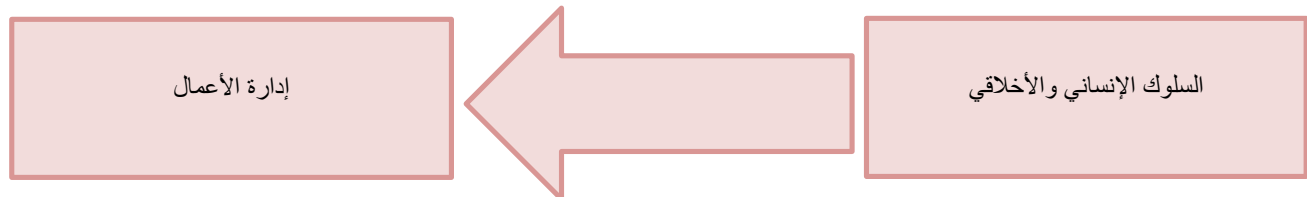
Model Fit Measures		
Model	R	R ²
1	0.607	0.369

Note. Models estimated using sample size of N=51

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
المتغير ٢-بعد ٢-موضوعية في العمل	5.78	1	5.780	28.7	<.001
Residuals	9.88	49	0.202		

Note. Type 3 sum of squares

Model Coefficients - متغير ٢-بعد ٢-تخطيط الموارد				
Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	0.303	0.221	1.37	0.177
المتغير ٢-بعد ٢-موضوعية في العمل	0.772	0.144	5.35	<.001



العلاقة بين احترام المهنة وتقديرها وبين الالتزام باللوائح والقوانين

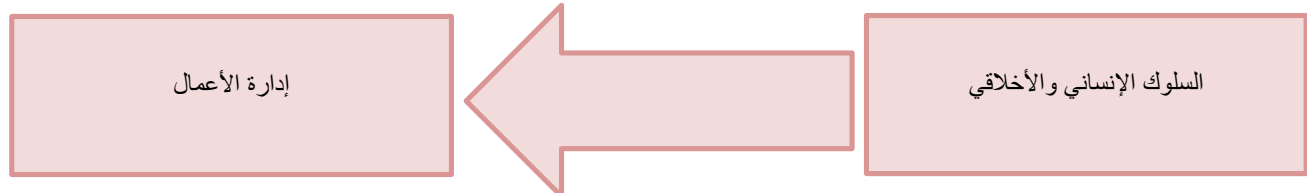
Model Fit Measures		
Model	R	R ²
1	0.693	0.481

Note. Models estimated using sample size of N=51

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
متغيرا-بعدا-احترام المهنة وتقديرها	3.94	1	3.9360	45.4	<.001
Residuals	4.25	49	0.0867		

Note. Type 3 sum of squares

Model Coefficients - المتغيرا-بعدا-الالتزام باللوائح والقوانين				
Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	0.444	0.1332	3.33	0.002
متغيرا-بعدا-احترام المهنة وتقديرها	0.619	0.0918	6.74	<.001



العلاقة بين فريق المتابعة والتقييم وبين السلوك الإنساني والأخلاقي

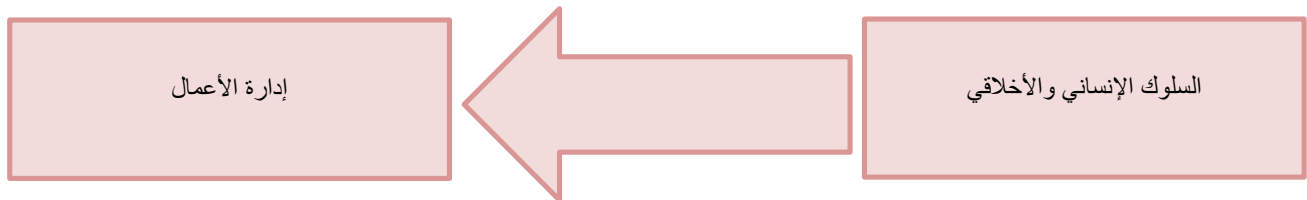
Model Fit Measures		
Model	R	R ²
1	0.828	0.686

Note. Models estimated using sample size of N=51

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
متغير ٢-بعدد-فريق المتابعة والتقييم	5.27	1	5.2736	107	<.001
Residuals	2.42	49	0.0493		

Note. Type 3 sum of squares

المتغير الأول(السلوك الانساني والاخلاقي) - Model Coefficients				
Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	0.648	0.0775	8.35	<.001
متغير ٢-بعدد-فريق المتابعة والتقييم	0.525	0.0508	10.34	<.001



العلاقة بين إدارة المخاطر والسلوك الإنساني والأخلاقي

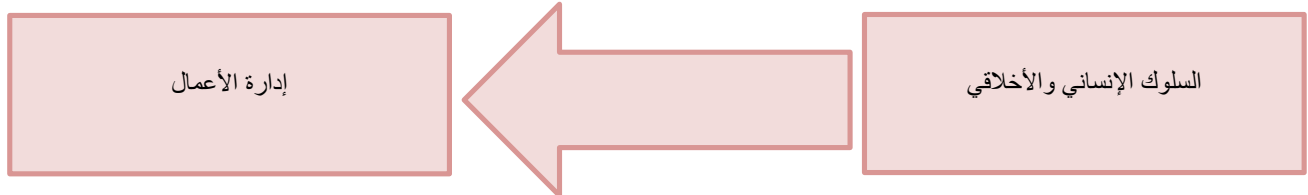
Model Fit Measures		
Model	R	R ²
1	0.860	0.740

Note. Models estimated using sample size of N=51

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
متغير ٢-بعده-إدارة المخاطر	5.69	1	5.6893	139	<.001
Residuals	2.00	49	0.0408		

Note. Type 3 sum of squares

المتغير الأول(السلوك الانساني والاخلاقي) - Model Coefficients				
Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	0.515	0.0787	6.54	<.001
متغير ٢-بعده-إدارة المخاطر	0.609	0.0516	11.81	<.001



العلاقة بين الاستراتيجية التفاوضية والتنسيق وبين السلوك الأخلاقي والانساني

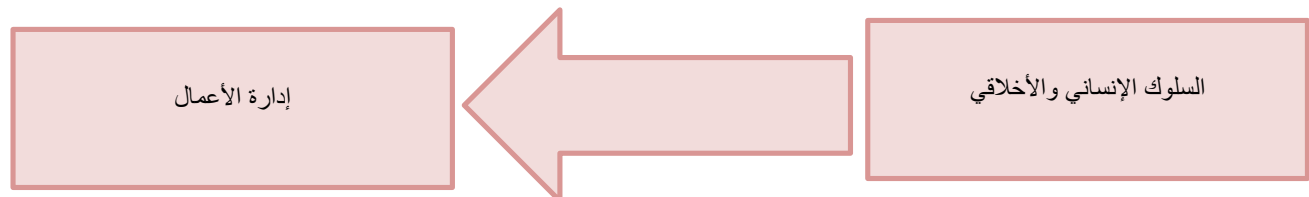
Model Fit Measures		
Model	R	R ²
1	0.760	0.578

Note. Models estimated using sample size of N=51

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
المتغير ٢-بعد ٢-الاستراتيجية التفاوضية والتنسيق	4.44	1	4.4413	67.0	<.001
Residuals	3.25	49	0.0663		

Note. Type 3 sum of squares

المتغير الأول (السلوك الانساني والاخلاقي) - Model Coefficients				
Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	0.620	0.0999	6.20	<.001
المتغير ٢-بعد ٢-الاستراتيجية التفاوضية والتنسيق	0.523	0.0639	8.19	<.001



العلاقة بين احترام المهنة وتقديرها وبين السلوك الانساني والاخلاقي

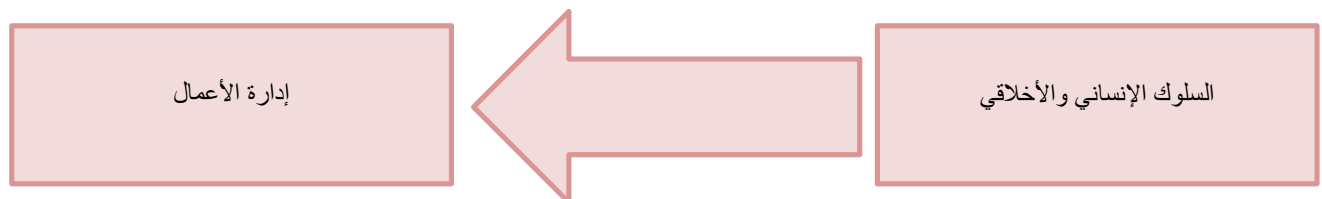
Model Fit Measures		
Model	R	R ²
1	0.910	0.828

Note. Models estimated using sample size of N=51

Omnibus ANOVA Test					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
متغيرا-بعد3-احترام المهنة وتقديرها	6.36	1	6.3642	235	<.001
Residuals	1.33	49	0.0270		

Note. Type 3 sum of squares

المتغير الأول(السلوك الانساني والاخلاقي) - Model Coefficients				
Predictor	Estimate	SE	t	p
Intercept	0.297	0.0744	4.00	<.001
متغيرا-بعد3-احترام المهنة وتقديرها	0.787	0.0513	15.34	<.001



النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بتأثير السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الأعمال بشركة كيان المشاعر بمكة المكرمة أن السلوك الأخلاقي يشكل أحد المرتكزات الأساسية لتعزيز كفاءة الإدارة وتحسين الأداء المؤسسي، فقد بينت التحليلات الإحصائية أن الالتزام بالقواعد والأنظمة، والموضوعية في التعامل، واحترام المهنة وتقديرها كانت من أكثر الأبعاد تأثيرًا على جودة أداء الإدارة، حيث أثبتت النماذج الإحصائية وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين هذه المتغيرات وفعالية إدارة الأعمال.

وأظهرت النتائج أن الالتزام باللوائح والقوانين يسهم بشكل واضح في تحسين الأداء الإداري، إذ إن الالتزام يعد أداة أساسية لضبط السلوك وتقليل الأخطاء، وتأتي هذه النتيجة متوافقة مع ما توصلت إليه دراسة راضي وحسن (٢٠١٤) التي أكدت أن السلوك الأخلاقي يعزز الالتزام التنظيمي ويحسن مستوى أداء العاملين.

وتبين أن الموضوعية في العمل لها تأثير إيجابي على اتخاذ القرارات الإدارية، حيث إن القرارات المبنية على الحياد والعدالة تدعم الثقة بين الموظفين والإدارة، وهو ما ينسجم مع نتائج دراسة بلحاج (٢٠١٠) التي شددت على أهمية العدالة والشفافية في تعزيز بيئة العمل الأخلاقية.

كما جاءت نتائج الدراسة لتظهر أن احترام المهنة وتقديرها هو أحد أقوى العوامل في تعزيز فعالية الإدارة، حيث ساهم هذا البعد في رفع مستويات الانضباط والالتزام الوظيفي، وقد انعكس ذلك في قيمة التأثير الإحصائي المرتفعة، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة لعريبي (٢٠١٦) التي بيّنت أن احترام المهنة يعزز الولاء الوظيفي ويحسن الأداء العام للمؤسسة.

كما أوضحت الدراسة أن برامج التدريب والمتابعة وتفعيل إدارة المخاطر تسهم في تحسين السلوك الأخلاقي للعاملين وتقليل الانحرافات المهنية، وهو ما يتسق مع دراسة سعيدي (٢٠١٨) التي أكدت أن القيادة والتدريب والسياسات التنظيمية من أهم آليات تعزيز السلوك الأخلاقي داخل المؤسسات.

وجاءت نتائج هذه الدراسة متوافقة إلى حد كبير مع الأدبيات السابقة التي أجمعت على أن السلوك الأخلاقي عنصر محوري في نجاح الإدارة ورفع جودة العمل المؤسسي، وإن كانت الدراسة الحالية قد تميزت بتركيزها على بيئة تشغيلية خاصة ضمن قطاع الخدمات بمكة المكرمة، مما يعطي النتائج خصوصية تتعلق بالسياق التشغيلي والثقافي داخل شركة كيان المشاعر.

التوصيات:

- إعداد برامج دورية توعوية للعاملين حول الأنظمة والتعليمات.
- تفعيل أدوات المتابعة لضمان الالتزام السلوكي والوظيفي.
- دعم الموضوعية في اتخاذ القرار.
- وضع قواعد واضحة للشفافية داخل الإدارة.
- تعزيز ممارسات العدالة بين الموظفين لمنع التحيز في القرارات.
- ترسيخ احترام المهنة وقيم الانتماء.
- توفير برامج تدريب مهني مستمر تعزز الانتماء للمؤسسة.
- تشجيع السلوك الإيجابي عبر أنظمة تحفيزية تعتمد على الالتزام الأخلاقي.

الخاتمة:

في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، يتضح أن السلوك الإنساني والأخلاقي يشكل عنصرًا أساسيًا في تعزيز كفاءة إدارة الأعمال داخل شركة كيان المشاعر بمكة المكرمة فقد أثبتت البيانات أن الالتزام بالقيم المهنية، والموضوعية في أداء العمل، واحترام المهنة، إضافة إلى فعالية التدريب والمتابعة وإدارة المخاطر—جميعها تلعب دورًا جوهريًا في رفع جودة الأداء الإداري وتحسين بيئة العمل.

وتؤكد هذه النتائج أهمية الاستثمار في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الأخلاق، لما لها من أثر مباشر على الإنتاجية واستدامة الأعمال، وبذلك، تأمل الدراسة أن تسهم نتائجها في دعم جهود تطوير الأداء الإداري وتعزيز السلوك المهني داخل الشركة، وفي المنظمات الأخرى بشكل عام.

المراجع:

المراجع العربية:

- 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.
- سعدي، س. (٢٠١٨). مقومات بناء السلوك الأخلاقي لدى منظمات الأعمال. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ٢٣٩٢-٥٣٠٢.
- شهبان، 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.
- المرايات، ر. (٢٠١١). أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان. جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال.
- ميداني، ن.، ولعلالي، ف. (٢٠٢٤). أثر القيادة الأخلاقية في تعزيز السلوكيات الخضراء 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.

المراجع الأجنبية:

Treviño, L. K. (1986). Ethical Decision Making in Organizations: A Person-Situation Interactionist Model

الملاحق

من خلال الدراسة الميدانية أضع بين يديكم استبيان لقياس تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي في إدارة الأعمال في شركة كيان المشاعر، يرجى الإجابة على الأسئلة بوضع علامة ✓ على الخيار المناسب، ويجب ان تعلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو إجابة خاطئة، فالهدف هو قياس وجهات نظرك.

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: اقل من ٢٠ سنة ☐ من ٢١ إلى ٣٠ سنة ☐ ٣٠ سنة فأكثر ☐

المؤهل: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات
المتغير الأول: السلوك الإنساني والأخلاقي					
الالتزام باللوائح والقوانين					
					تلتزم باللوائح والقوانين بدرجة عالية داخل المؤسسة وخارجها
					تستخدم المؤسسة وسائل الاتصال المكتوبة والمنشورة في تبليغ الموظفين باللوائح والقوانين
					توجد قواعد ولوائح تتبعها في سير عملك مع الآخرين داخل المؤسسة
					تلتزم باللوائح والقوانين عند أدائك الوظيفي بالمؤسسة
					حريص على حضور الاجتماعات التي تقام بالمؤسسة
					تحافظ على الوقت المحدد لسير العمل بالمؤسسة
الموضوعية في العمل					
					تستفيد من مؤهلك التعليمي في اتخاذ القرارات التي ترتبط بوظيفتك
					تنهي المعاملات التي تخص عملك في الوقت المحدد لذلك
					تعزز تعيين الأفراد على أساس التخصص والكفاءة
					تحافظ على المعاملة الموضوعية بين المراجعين دون أية محاباة
					لمؤهلك العلمي دور في إعطائك حرية التصرف في وظيفتك
					تتغاضى عن بعض اللوائح والقوانين في سير بعض المعاملات
احترام المهنة وتقديرها					
					تهتم بمظهرك أثناء قيامك بمهام وظيفتك
					تشجع القرارات التي تطور وظيفتك
					تحرص دائما على إبلاغ المؤسسة بظروف تأخرك أو غيابك عن العمل
					تقدم مقترحات متطورة لسير العمل بالمؤسسة
					تعمل أحيانا ساعات إضافية دون مقابل تقديرا للعمل
					تساعد زملاءك في أداء وظائفهم
المتغير الثاني: إدارة الأعمال					
تخطيط الموارد					
					يتم استخدام الأساليب العلمية في تخطيط الموارد

				يتم رصد ميزانية كافية لتخطيط موارد الأعمال
				يتم الاستفادة من تجارب مشروعات سابقة في تخطيط موارد الأعمال
الاستراتيجية التفاوضية والتنسيق				
				يتم عقد الاجتماعات اللازمة لعمليات التنسيق والتفاوض مع الجهات المعنية
				يتم تعيين أعضاء اللجان المحلية من قبل الجهات المعنية وفق معايير واضحة
				يتم منح اللجان المحلية الصلاحيات المناسبة لاتخاذ القرار
الموارد البشرية والتدريب				
				خضعت الدورات تدريبية طورت مهاراتي في مجال ادارة الاعمال
				أكسبتي الدورات التدريبية مهارة إدارة الأعمال
				يتم تجديد عقود العمل مع العاملين الذين يثبتون الجدارات
فريق المتابعة والتقييم				
				دور فريق المتابعة داعم لتنفيذ أنشطة إدارة الأعمال بشكل صحيح
				دور فريق المتابعة والتقييم واضح لجميع كوادر إدارة الأعمال
				تلعب نتائج عمل فريق المتابعة والتقييم دوراً هاماً في تصحيح مسار إدارة الأعمال
إدارة المخاطر				
				تم تحليل المخاطر التي قد تواجه إدارة الأعمال بشكل دقيق وفعال
				تمت إدارة المخاطر المتوقعة ووضع الحلول والخطط البديلة المناسبة
				تم الالتزام بتطبيق الحلول والخطط البديلة المقترحة للمخاطر المتوقعة والتي تواجهها إدارة الأعمال خلال فترة التنفيذ

الملخص:

تعالج هذه الدراسة تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي على إدارة الأعمال في شركة كيان المشاعر بمكة المكرمة، وذلك انطلاقاً من الأهمية المتزايدة للأخلاق المهنية ودورها في تعزيز كفاءة الأداء الإداري داخل المؤسسات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل العلاقة بين السلوك الأخلاقي والعمليات الإدارية داخل الشركة، وذلك من خلال جمع بيانات كمية من العاملين وتحليلها إحصائياً للتحقق من صحة الفرضيات

وشملت الدراسة عدة أبعاد رئيسية للسلوك الإنساني والأخلاقي، مثل: الالتزام باللوائح والقوانين، الموضوعية في العمل، احترام المهنة، تنمية الموارد البشرية، فرق المتابعة والتقييم، وإدارة المخاطر.

وأظهرت النتائج وجود تأثيرات ذات دلالة إحصائية لجانب الأخلاق المهنية على مختلف عناصر إدارة الأعمال، حيث تبين أن السلوك الأخلاقي يعزز جودة القرارات الإدارية، ويحسن بيئة العمل، ويحد من الانحرافات السلوكية، ويرفع مستوى الكفاءة التشغيلية داخل الشركة

كما توصلت النتائج إلى ارتفاع مستوى الاتساق الداخلي لمقاييس الدراسة، مما يعكس موثوقية الأداة البحثية المستخدمة في تحليل المتغيرات الخاصة بالسلوك الإنساني والأداء الإداري

وتخلص الدراسة إلى التأكيد على أن تعزيز الثقافة الأخلاقية داخل المؤسسات يُعدّ ضرورة إستراتيجية لتحسين جودة الأداء وتحقيق الاستدامة الإدارية، إضافةً إلى أهمية دعم التدريب، والرقابة، وإدارة المخاطر كعوامل مساندة للسلوك الأخلاقي في بيئة العمل.

الكلمات المفتاحية: السلوك الإنساني والأخلاقي، إدارة الأعمال، اللوائح والقوانين، الموضوعية، تقدير المهنة، الموارد البشرية، المتابعة والتقييم.

Abstract:

This study investigates the impact of human and ethical behavior on business management at Kayan Al-Mashaer Company in Mecca, in light of the growing importance of professional ethics and their role in enhancing administrative efficiency within organizations. The study adopted a descriptive-analytical approach to examine the relationship between ethical behavior and administrative processes within the company, by collecting quantitative data from employees and analyzing it statistically to test the validity of the hypotheses.

The study covered several key dimensions of human and ethical behavior, including adherence to regulations and laws, objectivity in work, respect for the profession, human resource development, monitoring and evaluation teams, and risk management.

The results revealed statistically significant effects of professional ethics on various aspects of business management, showing that ethical behavior enhances the quality of administrative decisions, improves the work environment, reduces behavioral deviations, and increases operational efficiency within the company.

Furthermore, the results indicated a high level of internal consistency for the study measures, reflecting the reliability of the research instruments used in analyzing the variables related to human behavior and administrative performance.

The study concluded that promoting an ethical culture within organizations is a strategic necessity for improving performance quality and achieving administrative sustainability. Additionally, it emphasized the importance of supporting training, supervision, and risk management as factors reinforcing ethical behavior in the workplace.

Keywords: Human and Ethical Behavior, Business Management, Regulations and Laws, Objectivity, Professional Respect, Human Resources, Monitoring and Evaluation

Midocean University



College of Management

Department of Business Administration

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

Prepared by: Mohammad Talal Mohdher

University ID: 251002492

Year:2025