

دور السلوك الأخلاقي للمدير والموظف وتأثيره في رفع مستوى الجودة والأداء وأثرها في إدارة الوقت

ندى مروان الاحمدي
2021204522

مشروع تخرج-1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني 2024م

3.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.
4.....	1.1. المقدمة:
5.....	1.2. مشكلة الدراسة.
5.....	1.2.1. فجوات الدراسة على المستوى النظري.
5.....	1.2.2. فجوات الدراسة على المستوى التطبيقي.
5.....	1.3. أهمية الدراسة.
5.....	1.3.1. على المستوى النظري.
5.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي.
6.....	14. أسئلة الدراسة.
6.....	1.5. أهداف الدراسة.
6.....	1.6. فرضيات الدراسة.
6.....	1.7. نموذج الدراسة.
7.....	1.8. منهجية الدراسة.
7.....	1.9. الدراسة الميدانية.
7.....	1.10. مخطط المشروع المقترح.
8.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.
9.....	2.1. المقدمة.
9.....	2.2. المتغير المستقل.
9.....	2.3. المتغير التابع.
9.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
10.....	2.5. الخاتمة.
10.....	قائمة المراجع.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يعد الوقت من الموارد الهامة والقيمة للإنسان، وتعد عملية إدارته وحسن استثماره مشكلة أساسية في المجتمعات الحديثة نظرا لما تتميز به من انتشار لأعراض السرعة والقلق والتوتر وذلك لعدم القدرة على إدارة الوقت بالطرق السليمة والاستفادة منه بشكل جيد في حالات كثيرة، وهذا يزيد من درجة الضغوط التي يتعرض لها العاملين وتظهر الحاجة إلى الإدارة الفعالة للوقت وأهميتها في مختلف المستويات الإدارية للمنظمة،

بالإضافة إلى المشرفين لكونهم مسؤولين وأصحاب قرار في المؤسسة مما يؤثر على أدائها وتحقيق أهدافها، كما أن تعدد بيئة العمل بمختلف أبعادها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وازدياد توقعات المنظمات لما يجب أن يحققه العاملون فيها، وكبر حجم المنظمات والحكومات وازدياد تأثيرها على الأفراد الأمر الذي أدى إلى رغبة هؤلاء الأفراد الاستقلال الفردي، ومحاولة السيطرة على حياتهم، كلها عوامل زادت من درجة الاهتمام بإدارة الوقت التي أصبحت تعد من الأساسيات التي يجب أن يهتم في إدارة أعمالهم، وذلك بغية أجل الوصول إلى أفضل النتائج.

نظرا لارتباط الوقت بحياة الإنسان الشخصية والمهنية، فقد اكتسب أهمية بالغة بصفته مورد مهم ينبغي التعامل معه واستثماره بفعالية، فكلما استطاع الفرد أن يتحكم في وقته بشكل جيد فقد أدار حياته بنجاح، فالفرد هو المسؤول الأول والأخير عن إدارة حياته مما يجعله مجبرا على اختيار الطريقة الصحيحة لذلك سواء على مستوى حياته الشخصية، أو على مستوى المنظمة، فالوقت مرتبط بالعمل سواء كان إداريا، اقتصاديا أو خدمائيا، ويعتبر أحد أهم خمسة موارد أساسية في مجال الأعمال وهي المواد، المعلومات، الأفراد والموارد المالية، وبالتالي فهو يحتاج إلى إدارة جيدة لكونه ليس من الموارد المتجددة، ولا يمكن استبداله بمورد آخر.

جميع المنشآت مبنية على المدراء والموظفين يتكون المدراء من:
المدير التنفيذي: هو المدير الأعلى أو التنفيذي للمنظمة، للشركة أو المؤسسة ويقوم بالتخطيط والتنظيم والتنسيق والمراقبة لكل ما يتعلق بالإدارة الداخلية للشركة، فهو يشارك في تحديد سياستها ويشرف ويدير كل ما له علاقة بالعمل

المدير العام: هو مسؤول تنفيذي كبير، وغالبا الرئيس التنفيذي ضمن مؤسسة حكومية، أو قانونية، أو منظمة غير حكومية، أو قطاع ثالث، أو مؤسسة غير ربحية
المدير المباشر: هو مسؤول عن الاشراف على الموظفين والعمال وادارتهم والتنسيق بينهم والإدارة العليا بهدف تحقيق الأهداف التنظيمية أو الوظيفية

يؤثر السلوك الإنساني والأخلاقي على عمل المدراء من خلال كيفية التعامل مع العاملين فيما يتعلق بالتقاعد والتسريح والرواتب والأجور واحترام خصوصية العاملين، حيث أن بعض المدراء يميزون بين العاملين بسبب انتمائهم العرقي أو الديني أو الجنس أو المعتقد السياسي وهذا يمثل سلوك غير أخلاقي وغير قانوني يؤثر على إتمام الأعمال، وأيضا كيفية التعامل مع الموظفين

ويؤثر في بيئة العمل بحيث أن السلوكيات الأخلاقية لها دور كبير في تحقيق النجاح لدى الفرد العامل بمختلف مستوياته سواء أكان مديرا أم موظفا وتصنع منه شخصا قادرا على تحمل المسؤولية ويعتبر اتباع السلوكيات الأخلاقية الحسنة في العمل هو الأساس في جعل الفرد قادرا على إنجاز عمله على أكمل وجه ومن دون تذمر أو ضجر من المدراء.

إن لأخلاقيات العمل والسلوك الأخلاقي في بيئة العمل دورا كبيرا في تطور الفرد العامل على الصعيد الشخصي وعلى الصعيد المهني وجعله يواكب التطورات الحديثة في بيئة العمل وتمكن أخلاقيات العمل الفرد العامل من تنفيذ أعمال أعلى من مستواه ومستوى مهاراته وخبراته الحالية وأكثر من المتوقع وتجعل أخلاقيات العمل الفرد العامل يتمتع بالمصداقية والوفاء والمثابرة من أجل تحقيق أهداف عمله.

يؤثر السلوك الأخلاقي في بيئة العمل كذلك على إشكالية النزاهة والثقة وحماية أسرار العمل فيعتبر إفشاء أسرار المنظمة والعمل عملاً لا أخلاقياً وغير نزيه.

وأيضاً كيفية التعامل مع الأطراف الأخرى، مثل المستهلكين والمنافسين والوسطاء والنقابات العمالية، والتعامل مع هذه الأطراف يوجد به غموض أخلاقي في الإعلان والترويج والإفصاح المالي والمفاوضات الجماعية بين المنظمة ونقابات العمال.

يعرف السلوك الأخلاقي

- 1- بالنزاهة والأمانة: الالتزام بالنزاهة والأمانة في جميع التعاملات المهنية وتجنب أي أنشطة غير أخلاقية مثل الرشوة أو الاحتيال.
- 2- الاحترام والتعاون: التعامل بالاحترام والتسامح مع الزملاء والعمل على بناء علاقات تعاونية وإيجابية يتضمن ذلك الاحترام المتبادل والاستماع إلى وجهات نظر الآخرين وتعزيز التعاون والعمل الجماعي.
- 3- المسؤولية: تحمل المسؤولية عن أفعالك وقراراتك في العمل والاعتراف بالتأثير الذي يمكن أن تكون له على الآخرين وعلى المؤسسة بشكل عام.
- 4- الصداقة والاهتمام: بناء علاقات طيبة وصداقات مهنية في مكان العمل والاهتمام برفاهية الآخرين ودعمهم في تحقيق أهدافهم المهنية.
- 5- الالتزام بالقوانين والسياسات: الامتثال للقوانين والسياسات المحددة من قبل المؤسسة والعمل وفقاً للمعايير الأخلاقية المعتمدة.

تعزز السلوك الأخلاقي في العمل بيئة عمل إيجابية ومنسجمة وتعزز الثقة والمرونة والتطور المهني. كما يساهم في بناء سمعة جيدة للفرد والمؤسسة التي يعمل بها وهذا شيء مهم في العمل. وأصبحت المؤسسات بمختلف مجالاتها وأنشطتها في العصر الحالي تواجه العديد من التغيرات في جميع و ي مجالات الحياة الاجتماعية، والثقافية والسياسية، مما تطلب منها ضرورة تطوير استراتيجيات وتقنيات جديدة و لتصبح أكثر انفتاحاً لمواكبة هذه التغيرات والوصول إلى المزايا التنافسية والحفاظ عليها، وإعادة النظر في العديد من الجوانب التنظيمية والعمل على تحديثها وتطويرها باستخدام أساليب ومداخل إدارية جديدة ومع التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم وزيادة حدة المنافسة أصبحت العملية الإدارية أكثر دقة وأهمية، حيث تعددت الجوانب للوظيفة الإدارية وأصبحت أكثر شمولاً، كما تعددت الأنشطة الإدارية وظهرت ضرورة و التنسيق فيما بينها عن طريق معرفة طبيعة هذه الأنشطة وجوانب التكامل والتوافق وأوجه الاختلاف فإن المهارات الإدارية تمثل عنصراً مهماً في تطوير أداء العاملين في المؤسسات و وكذلك تطوير ذاتهم بما يتلاءم ويتناسب مع الاستراتيجيات الحديثة في تنمية وتطوير الموارد البشرية لتحسين أدائهم و وبالتالي تحسين أداء المؤسسة

ويمثل الوقت أهمية خاصة في حياة الأفراد والمجتمعات، فهو المال والفرصة التي يجب استغلالها وهدرها يمثل نوعاً من المفاصل التي نهت عنها الفلسفات والأيدولوجيات والأديان، لهذا أخذت ظاهرة: إدارة الوقت حيزاً معتبراً من اهتمامات الباحثين والدارسين في مختلف التخصصات الأدبية والعلمية وكما أنها حظيت بالعديد من الدراسات والبحوث من أجل التحكم فيها وضبطها وإدارتها لما لها من دور في إدارة الأفراد والجماعات و

يعد الوقت أحد الموارد الثمينة المهمة والنادرة لأي إنسان في هذا العالم الكبير، فالوقت أحد هذه الموارد المتاحة لأي شخص دون استثناء وبشكل متساوي يفترض أن يستغل بطريقة فعالة من خلال استغلال كافة الإمكانيات والمواهب والقدرات الشخصية المتاحة لديه للوصول إلى الأهداف، كما أن إدارة الوقت من المواضيع: المهمة التي شغلت اهتمام الكثير من رواد الإدارة الحديثة، وذلك نظراً لارتباطها بمختلف العمليات الإدارية: وخصوصاً أن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها مرهون بإدارتها الرشيدة للوقت، وباعتبار أن الوقت هو أحد محددات العملية الإنتاجية سواء في المجال الزراعي أو الخدمي أو الصناعي يكون الاهتمام والاستفادة القصوى منها وتنميته وتضعيفه ذلك بالإقلال قدر الإمكان من الهدر منه في كل عملية وفي كل جزئية صغيرة من جزئيات و العملية الإدارية والإنتاجية

1.2. مشكلة الدراسة

يؤثر السلوك الإنساني والأخلاقي على عمل المدراء من خلال كيفية التعامل مع العاملين فيما يتعلق بالتقاعد والتسريح والرواتب والأجور واحترام خصوصية العاملين، حيث أن بعض المدراء يميزون بين العاملين بسبب انتمائهم العرقي، أو الديني أو الجنس أو المعتقد السياسي وهذا يمثل سلوك غير أخلاقي وغير قانوني يؤثر على إتمام الأعمال، وأيضاً كيفية التعامل مع الموظفين

1.2.1. فجوات النظرية

تظهر بعض الأبحاث أن السلوك الأخلاقي مهم في إدارة الوقت بأنه يعتمد على سلوك المدير والموظف معا فهو يغير أشياء كثيرة منها نجاح العمل وتكوين فرق عمل ناجحة أو إذا كانت علاقة المدير والموظف معا سيئة فلن تنجح الشركة ما لم يعملوا معا

1.2.2. فجوات العملية

تظهر بعض وظائف الشركات في الإعلانات في مدينة الرياض بأن الشركة جيدة وسهلة في العمل أو بأن تكون جيدة في سوق العمل لكن في الحقيقة تكون ليست كذلك وهذه مشكلة كبيرة يجب أن تحل من المدير نفسه كمثال عندما يكتبون في الإعلان أن هناك عمولات سنوية أو شهرية، ربما تدوم 5 أو 7 سنين فقط عندما يكون هناك أشخاص يدومون في هذه الشركة لثلاثين سنة أو إلى أن يتقاعدوا فكيف تؤثر علاقة السلوك الأخلاقي للمدير والموظف وتأثيره رفع مستوى الجودة والأداء وأثره في إدارة الوقت؟

1.3. أهمية البحث

يؤثر السلوك الأخلاقي في بيئة العمل كذلك على إشكالية النزاهة والثقة وحماية أسرار العمل فيعتبر إفشاء أسرار المنظمة والعمل عملاً لا أخلاقياً وغير نزيه. وأيضاً كيفية التعامل مع الأطراف الأخرى، مثل المستهلكين والمنافسين والوسطاء والنقابات العمالية، والتعامل مع هذه الأطراف يوجد به غموض أخلاقي في الإعلان والترويج والإفصاح المالي والمفاوضات الجماعية بين المنظمة ونقابات العمال.

1.3.1. على المستوى النظري

توجد هناك طرق كثيرة لحل هذه المشكلة مثل وضع دورات تعليمية جماعية سواء تكون عن بعد أم حضورية بشكل دوري أو بأن تكون هناك أعمال جماعية في داخل الشركة وتكون هناك عمولات شهرية تحفز الموظف بأن يعمل بجد أكبر. وهناك أكثر من حل غير ذلك.

1.3.2. على المستوى التطبيقي

أهمية إدارة الوقت في العمل: يساعد تنظيم الوقت في زيادة كفاءة العمل، مما يزيد فرص التقدم ويمنح فرص أكبر لتحقيق أهدافك سواء على المستوى الشخصي أو المستوى العملي، وتعد زيادة الإنتاجية وكفاءة العمل من أهم الأهداف الرئيسية لإدارة الوقت.

قائمة المراجع

1. نوازي. (2021). إدارة الوقت وتأثيرها على فرق العمل داخل المؤسسات.
2. ماجد منير العتيبي، & ناصر الجار الله. (2020). المهارات المستقبلية المطلوبة لدى مديري المستشفيات في المملكة العربية السعودية-دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية، 4(15)، 22-39.
<https://doi.org/10.26389/AJSRP.M040520>
3. حبيبو & حسين. (2019). إدارة الوقت و الأداء.
4. سارة (2021/1/26) "أثر أخلاقيات العمل على وظائف الإدارة
5. روان مرسى (2020/7/2)، بحث عن اخلاقيات العمل الوظيفي شامل مع المراجع"، الموسوعة العربية الشاملة
6. Christopher Smith (11/11/2017) "Organizational Behavior Management vs. Change Management: What's the Difference?
7. Jessica Ellis (16/7/2014) "What is the Role of Ethics in Organizational. Behavior?", smartcapitalmind
8. امتنان سحيم (2012/10/28) السلوك الأخلاقي والموارد البشرية"، الاقتصادية