

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير الإدارة الصحية



عنوان البحث

أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض

إعداد الطالب/

فارس بن صالح بن علي القحطاني

٢٤٣٠٠٠٥٩٧

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥



قال تعالى : وقل ربي زدني علما (طه ١٤٤)

شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان مالم يعلم، الحمد لله المنان الملك القدوس السلام مدبر الليالي والأيام، مصرف الشهور والأعوام، قدر الأمور فأجراها على أحسن نظام، ما شاء الله كان ومالم يشأ لم يكن، الحمد لله على ما أنعم به علي من فضله الخير الكثير والعلم الوفير، وأعانني على إنجاز هذا العمل الذي احتسبه عبادة من العبادات، جعلها الله خالصة لوجهه الكريم.

وبعد حمد الله تعالى وشكره على إنهائي لهذه الرسالة أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى والديّ العزيزين اللذين غرسا فيني حب العلم من الصغر، وقدما لي كل غالي ونفيس، وكان لهما الفضل بعد الله فيما وصلت إليه الآن، فلا أملك إلا الدعاء لهما بطول العمر وحسن العمل وبلوغ الجنان.

أبي العزيز الذي كان لي مصدر دعم وإلهام الدائم بتشجيعه لي طوال حياتي والدي الذي علّمني معنى المثابرة والعمل الجاد، كان لي الشريك والداعم في كل خطوة من هذه الرحلة.

أمي الحبيبة، يا جنّتي على الأرض دعواتك لي كانت لي خير زاد وسلاح شكراً لك أيتها الأم العظيمة التي لم تترك جهداً إلا بذلته، ولم تترك باباً مفيداً لأبنائها إلا وطرقته، شكراً لك لأنك بحق أم عظيمة تقومين بواجب الأمومة بكل حب.

وإلى أصدقائي، يوسف علي حضرم على جهوده ووقفته بجانبني، كان لي عوناً وسنداً.

وأخيراً، أود أن أعرب عن خالص امتناني لجامعة ميدأوشن على دعمها الأكاديمي المميز خلال إعداد رسالة البحث. وأخص بالشكر والتقدير الدكتور الفيصل عبد الحميد والدكتور فايز جراد على توجيهاتهم القيمة ومساعدتهم المستمرة، والتي كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا العمل. كما أقدر كل من ساهم في توفير البيئة العلمية الملائمة لإنجاز هذه الرسالة.

جدول المحتويات

الفصل الاول : الاطار العام للدراسة.....	٥
١. مقدمة:	٥
٢. مشكلة الدراسة:	٦
٣. أهمية الدراسة:	٦
٤. أهداف الدراسة:	٧
٥. تساؤلات الدراسة:	٨
6. فرضيات الدراسة:	٩
٧. الدراسات السابقة:	٩
٨. المنهجية وطرق البحث:	١٢
٩. أدوات الدراسة:	١٢
١٠. حدود الدراسة:	١٢
الفصل الثاني : الاطار النظري	١٣
الفصل الثالث: التحليل الإحصائي	٢٦
التحليل الإحصائي لأسئلة الاستبيان.....	٣٠
الفصل الرابع: النتائج والتوصيات	٣٣
١١. المراجع:	٣٥

الفصل الاول : الاطار العام للدراسة

١. مقدمة:

تُعد الإدارة الصحية من أهم المجالات التي تسهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية، حيث تجمع بين المفاهيم الإدارية الحديثة ومتطلبات القطاع الصحي لضمان استدامة رعاية صحية فعالة (Lavis et al., 2005). ويكمن دورها الأساسي في تعزيز كفاءة وفعالية المنظمات الصحية، من خلال تطبيق مبادئ الإدارة المتقدمة، وتنسيق العمليات التشغيلية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

تؤثر الإدارة الصحية بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى والمجتمع، حيث تشمل مجموعة واسعة من الجوانب الإدارية والتنظيمية التي تهدف إلى تحسين الأداء العام للمؤسسات الصحية. ومن بين العوامل الحاسمة في نجاح الإدارة الصحية، يبرز الالتزام بالأخلاقيات المهنية والقيم الأخلاقية التي تحكم سلوك العاملين في هذا المجال (Beauchamp & Childress, 2013).

تلعب الأخلاقيات المهنية دورًا محوريًا في قطاع الرعاية الصحية، إذ تحدد السلوكيات المتوقعة من العاملين الصحيين، مما يضمن التزامهم بمبادئ النزاهة والشفافية والمسؤولية المهنية (Runciman et al., 2017). وتعزز هذه الأخلاقيات الثقة بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، ورفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المجال الصحي (Emanuel et al., 2020).

وفي ظل الدور المحوري للإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية، يبرز التساؤل حول مدى تأثير الالتزام بالأخلاقيات المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع، خاصة في المستشفيات الكبرى التي تقدم خدمات صحية متقدمة، مثل مستشفيات مدينة الرياض. لذا، يهدف هذا البحث إلى استكشاف أهمية الأخلاقيات المهنية في تحسين الأداء الوظيفي في مجال الإدارة الصحية، مع التركيز على مستشفيات الرياض كمجال للدراسة والتطبيق.

وسيسلط البحث الضوء على الأساليب والطرق الفعالة التي يمكن من خلالها تحسين جودة الموظفين في الإدارات الصحية، وتعزيز كفاءتهم المهنية، بما ينعكس على جودة الإنتاجية في المستشفيات بمدينة

الرياض. وسيتم تحليل العوامل الإدارية والتدريبية والتنظيمية التي تساهم في تطوير بيئة العمل، ورفع مستوى الأداء، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للقطاع الصحي في مدينة الرياض.

٢. مشكلة الدراسة:

تعد الأخلاقيات المهنية من الركائز الأساسية التي تساهم في بناء بيئة عمل صحية ومتوازنة داخل المستشفيات، حيث تؤثر بشكل مباشر على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي (Haider, 2023; Osibanjo et al., 2015; Tarima, Zaim, & Torun, 2014)). ومع التطور المستمر في نظم الإدارة الصحية والزيادة في التحديات التي تواجه المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، تبرز أهمية الالتزام بالأخلاقيات المهنية لضمان تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية، وتحقيق الرضا الوظيفي بين العاملين، وتعزيز ثقة المرضى في النظام الصحي.

وعلى الرغم من وجود سياسات ولوائح تنظيمية تحكم السلوك المهني للعاملين في المستشفيات الحكومية، إلا أن بعض التحديات لا تزال قائمة، مثل ضعف الالتزام بمعايير الأخلاقيات المهنية، وتفاوت مستوى الأداء بين الموظفين، وتأثير بيئة العمل على إنتاجيتهم. بالإضافة إلى ذلك، قد يؤثر غياب الحوافز والتوجيه المستمر على مدى التزام الموظفين بالقيم الأخلاقية التي تحكم عملهم، مما قد ينعكس سلباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

بناءً على ما سبق، تتمحور مشكلة الدراسة حول مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين الممارسات الأخلاقية في بيئة العمل ومدى كفاءتها في تحسين الإنتاجية، وتعزيز الرضا الوظيفي، وضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعال

٣. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في موضوع "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض" من عدة جوانب:

١ - تحسين جودة الخدمات الصحية:

من خلال فهم العلاقة بين الأخلاقيات والأداء الوظيفي، يمكن تحديد كيف يُساهم الالتزام بالقيم الأخلاقية في رفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين.

٢ - تعزيز بيئة العمل:

تسهم الدراسة في توضيح كيفية تأثير السلوك الأخلاقي على بيئة العمل داخل المستشفيات، مما يعزز الثقة والتعاون بين الموظفين ويقلل من النزاعات الداخلية.

٣ - دعم صنع القرار:

توفر النتائج توصيات عملية لصناع القرار والمسؤولين في القطاع الصحي حول تبني سياسات وإجراءات تعزز من ثقافة الأخلاقيات المهنية، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.

٤ - إثراء المكتبة البحثية:

تسد الدراسة فجوة في الأدبيات البحثية المتعلقة بأخلاقيات المهنة في القطاع الصحي بالمملكة، مما يشجع الباحثين على استكشاف المزيد في هذا المجال الحيوي.

٥ - تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية:

تساعد الدراسة في وضع استراتيجيات فعالة لإدارة الكوادر البشرية تركز على تعزيز القيم الأخلاقية كوسيلة لرفع الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف التنظيمية.

٦ - تعزيز ثقة المرضى:

عندما يلتزم الطاقم الطبي بالأخلاقيات المهنية، تزداد ثقة المرضى في المستشفيات الحكومية، مما يؤدي إلى تحسين العلاقة بين المرضى والعاملين في القطاع الصحي.

٧ - تقليل الأخطاء الطبية والإدارية:

من خلال الالتزام بالمعايير الأخلاقية، يمكن تقليل حالات الإهمال والأخطاء الطبية والإدارية، مما يحسن من كفاءة النظام الصحي.

٤. أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

- دراسة دور أخلاقيات المهنة في تحسين الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض (علي مداح، ٢٠٢٤)

الأهداف الفرعية:

١. التعرف على مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين في المستشفيات الحكومية.
٢. تحليل تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة على جودة الأداء الوظيفي والإنتاجية.
٣. دراسة العلاقة بين أخلاقيات المهنة وعوامل الأداء الوظيفي مثل الرضا الوظيفي والتحفيز.
٤. تقييم دور البرامج التدريبية في تعزيز أخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي.
٥. استكشاف تأثير الثقافة التنظيمية على الالتزام بأخلاقيات المهنة.
٦. تحليل الفروقات في الالتزام بأخلاقيات المهنة بين الفئات الوظيفية المختلفة.
٧. تقديم توصيات لتعزيز أخلاقيات المهنة بما يسهم في تحسين الأداء الوظيفي.

٥. تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي:

- كيف يؤثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على كفاءة وأداء العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

التساؤلات الفرعية:

١. ما مدى التزام العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض بأخلاقيات المهنة؟
٢. ما العلاقة بين أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية؟
٣. ما تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة (مثل الأمانة، النزاهة، العدالة، والمسؤولية) على جودة الخدمات الصحية المقدمة؟

٦. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.

هذه الفرضية تعني أنك تفترض وجود علاقة بين مستوى التزام الموظفين في المستشفيات الحكومية بأخلاقيات المهنة وبين أدائهم الوظيفي. أي أنه كلما زاد الالتزام بالقيم الأخلاقية مثل النزاهة، المسؤولية، العدالة، واحترام المرضى والزملاء، فمن المتوقع أن يتحسن الأداء الوظيفي من حيث الإنتاجية، جودة الرعاية الصحية، الالتزام بالمهام، والتفاعل الإيجابي داخل بيئة العمل.

الفرضيات الفرعية:

١. النزاهة والشفافية تؤثر إيجابيًا على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية.
٢. الالتزام بالمسؤولية المهنية يحسن جودة الخدمات الصحية.
٣. المعايير الأخلاقية في بيئة العمل تعزز رضا الموظفين وأدائهم.
٤. كلما زاد التزام العاملين بأخلاقيات المهنة، ارتفعت كفاءتهم وفعاليتهم.
٥. السياسات التنظيمية المتعلقة بالأخلاقيات تؤثر على سلوك الموظفين وأدائهم.

٧. الدراسات السابقة:

فيما يلي بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية والحكومية:

١. دراسة (المداخ، ٢٠٢٤)

هدفت دراسة سمر وصفي علي المداح بعنوان "العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض" إلى تحليل مدى التزام الموظفين بالأخلاقيات المهنية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستبيانًا كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة بلغت ٤٢٣ موظفًا في عدد من المؤسسات الحكومية. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بالأخلاقيات المهنية (مثل الشفافية، العدالة، والأمانة) ومستوى الأداء الوظيفي (كالجودة، السرعة، والكفاءة). كما أكدت الدراسة أن الأخلاقيات المهنية تلعب دورًا محوريًا في تعزيز ثقة المواطنين في الخدمات الحكومية. من أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة ضرورة تنظيم برامج تدريبية مستمرة للموظفين حول السلوك المهني، وتعزيز الرقابة الداخلية وثقافة الشفافية.

٢. دراسة (أبو الكاس، ٢٠١٥)

هدفت دراسة المعتصم بالله هاني أبو الكاس بعنوان "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة" إلى التعرف على مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة على تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات غير الحكومية. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتضمنت الدراسة جمع البيانات من عينة من العاملين في عدد من هذه المنظمات. أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بالأخلاقيات المهنية ومستوى الأداء الوظيفي، كما تم الإشارة إلى أن غياب آليات رقابية واضحة أدى إلى تراجع مستوى الالتزام الأخلاقي. من بين التوصيات الرئيسية للدراسة: وضع سياسات داخلية صارمة للسلوك المهني، وتشجيع ثقافة العمل الجماعي والشفافية داخل المنظمات غير الحكومية.

٣. دراسة (محمد، ٢٠٢٠)

هدفت دراسة عوض الكريم الطيب محمد بعنوان "أخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا" إلى التعرف على العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي في بيئة التعليم العالي. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من عينة من العاملين في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بأخلاقيات العمل (مثل الأمانة، النزاهة، والمسؤولية) ومستوى الأداء الوظيفي. أشارت الدراسة

إلى أن انخفاض مستوى الوعي بالقيم الأخلاقية يؤثر سلبًا على الأداء العام للموظفين. من التوصيات التي خرجت بها الدراسة: تعزيز الجانب التدريبي للعاملين في مجال الأخلاقيات المهنية، وربط الأداء الوظيفي بتقييم السلوك الأخلاقي للموظفين.

٤. دراسة (الزروق، ٢٠٢٠)

هدفت دراسة الزروق عثمان محمد بعنوان "أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي" إلى قياس مدى تأثير الأخلاقيات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتضمن جمع البيانات من خلال استبيان موزع على العاملين في تلك الشركات. أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي، مع تركيز على دور الثقافة التنظيمية وأنظمة الإدارة في تعزيز هذا الأثر. أشارت الدراسة أيضًا إلى أن غياب السياسات الواضحة للأخلاقيات المهنية يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء. من بين التوصيات: ضرورة وضع استراتيجيات واضحة لتعزيز الأخلاقيات المهنية داخل المؤسسات، وربطها بالحوافز والمكافآت.

٥. دراسة (العزب، ٢٠٢٣)

هدفت دراسة أحمد محمد العزب بعنوان "دور أخلاقيات المهنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة الإسكندرية" إلى التعرف على مدى تأثير الالتزام بالأخلاقيات المهنية على الأداء الوظيفي للطاقم الطبي والفني في المستشفيات الحكومية. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم استبيانًا مغلقًا كأداة لجمع البيانات من عينة بلغت ٣٨٥ موظفًا من الأطباء والممرضين والفنيين والإداريين في عدد من المستشفيات الحكومية. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية و (significant) إحصائية بين الالتزام بالأخلاقيات المهنية (مثل الأمانة، الشفافية، المسؤولية، والاحترام المهني) ومستوى الأداء الوظيفي (المقاس بمؤشرات الجودة، الدقة، الكفاءة، ورضا المرضى). كما أشارت الدراسة إلى أن ضعف الرقابة الداخلية وغياب برامج التدريب الأخلاقي ساهم في انخفاض مستوى الالتزام لدى بعض الفئات الوظيفية. من بين التوصيات الرئيسية: تفعيل دور لجان الأخلاقيات داخل المستشفيات، ودمج قيم السلوك المهني في خطط التدريب والتطوير للموارد البشرية

٨. المنهجية وطرق البحث:

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث:

- يهدف المنهج الوصفي إلى وصف واقع أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالرياض، وتحليل مدى التزام الموظفين بالأخلاقيات المهنية.
- يركز التحليل على دراسة العلاقة بين الأخلاقيات المهنية والأداء الوظيفي، وتأثير المتغيرات المختلفة على هذه العلاقة.

٩. أدوات الدراسة:

سيتم الاعتماد على الأدوات التالية لجمع البيانات:

١. الاستبيان: لجمع البيانات من العاملين في المستشفيات الحكومية حول مدى التزامهم بأخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي.
٢. المقابلات الشخصية (اختيارية): مع القيادات الإدارية والموظفين للحصول على رؤى أعمق حول تأثير الأخلاقيات المهنية.
٣. تحليل الوثائق والسجلات: دراسة الأنظمة واللوائح المتعلقة بأخلاقيات المهنة، بالإضافة إلى تقارير الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية.

١٠. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.
- الحدود الزمنية: فترة الدراسة ستكون خلال عام (٢٠٢٥).
- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي دون التطرق إلى جوانب أخرى مثل الأداء المالي أو الكفاءة التشغيلية.

الفصل الثاني : الاطار النظري

مقدمة

إن قياس الأداء الوظيفي عملية ضرورية لأية منظمة خصوصا عندما تكون هذه المنظمة خدمية، حيث أنه يترتب على هذه العملية قرارات كثيرة في مجال إدارة شؤون الأفراد، ومن خلال عملية التقييم نستطيع من خلالها الحكم على أهلية العاملين للبقاء في العمل، أو استحقاقهم للترقية، أو تنزيل أو رفع درجاتهم و رواتبهم، أو حتى الاستغناء عنهم.

المطلب الاول: اطار مفاهيمي عن الاداء الوظيفي

• تعريف الاداء الوظيفي

لقد اهتم العديد من الباحثين بالأداء الوظيفي لما لهذا الموضوع من أهمية بالبيئة والافراد و المنظمات بشكل عام ، وقد تم تعريف الاداء الوظيفي بأكثر من تعريف .

وسوف نستعرض معا مفاهيم الأداء الوظيفي:

١. الأداء هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة . (عبد المحسن ، ٢٠٠٢ م ، ص ٧)

٢. الاداء هو نشاط يمكن الفرد من انجازه للمهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة . (جمال ، ١٩٩٥ م ، ص ١٨)

٣. الاداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عملة ويمكن التمييز بين ثلاث إبعاد أو معايير يمكن من خلالها أن يقاس الأداء وهذه المعايير هي : كمية الجهد المبذول ؛ نوعية الجهد ؛ نمط الأداء ؛ فكمية الجهد تعني مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية محددة . (عاشور ، ١٩٨٩ م ، ص ٥٠)

٤. التفاعل بين السلوك والانجاز أو انه مجموع السلوك والنتائج التي تحقق معا مع الميل إلى إبراز الانجاز أو النتائج وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك وبين الانجاز و النتائج من ناحية أخرى . (الدرة ، ٢٠٠٢ م ، ص ١٣)

لذا يمكن القول من خلال التعريفات السابقة إن الأداء هو :

السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة مراعيًا في ذلك الفاعلية والكفاءة في العمل

• خصائص الاداء الوظيفي

حتى لو كان الشخص الذي يدخل سوق العمل نكيًا ، فعادةً ما يكون ذلك غير كافٍ. تريد المنظمات موظفين متعاونين وموثوقين بشكل جيد.

يتم سرد خمس صفات رئيسية تؤدي إلى أداء وظيفي جيد طوال الحياة المهنية:

١. القدرة على التعلم

٢. تطبيق

٣. مهارات التعامل مع الآخرين

٤. القدرة على التكيف

٥. النزاهة

• علاقة الموارد البشرية بالاداء الوظيفي

والموارد البشرية مجموع الأفراد المشكلين للقوى العاملة بمنظمة ما، أو قطاع أعمال أو اقتصاد ما. ويستخدم البعض مصطلح رأس المال البشري بشكل مترادف مع الموارد البشرية، على الرغم من رأس المال البشري عادة ما يشير إلى وجهة نظر أضيق، هناك مصطلحات أخرى تستخدم أحيانًا تشمل «القوى العاملة» أو المواهب أو «العمل» أو مجرد «الأفراد». ووجدت الموارد البشرية كمنتج لحركة العلاقات البشرية في بدايات القرن العشرين، عندما بدأ الباحثون يوثقون طرق لخلق قيم للأعمال عن طريق الإدارة الإستراتيجية للقوى العاملة

• عناصر الاداء الوظيفي .

إذا وصف الأداء على أنه " النتائج التي يحققها الفرد عندها تظهر كثير من العوامل المؤثرة في الأداء وتخضع هذه العوامل لسيطرة الموظف وقد يخرج البعض الآخر عن هذه السيطرة .

هنا يبرز عدة عناصر للأداء وهي :

- **الموظف:** وهو كل ما يمتلكه من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- **الوظيفة:** وهي ما تتصف به هذه الوظيفة من متطلبات أو تحديات وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي وتحتوي على عناصر التغذية الراجعة كجزء منة
- **الموقف:** وهي ما تتصف به البيئة التنظيمية وتتضمن مناخ العمل و الإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي. (Seley, ٣٩ , ١٩٧٦)

• طرق قياس أداء العاملين .

إن قياس أداء العاملين عملية ضرورية لأية منظمة خصوصا عندما تكون هذه المنظمة خدمية، حيث أنه يترتب على هذه العملية قرارات كثيرة في مجال إدارة شؤون الأفراد، ومن خلال عملية التقييم نستطيع من خلالها الحكم على أهلية العاملين للبقاء في العمل، أو استحقاقاتهم للترقية، أو تنزيل أو رفع درجاتهم و رواتبهم، أو حتى الاستغناء عنهم.

و ذلك لأن العامل يعتبر عنصر من عناصر الإنتاج، و وسيلة لتحقيق غايات المنظمة و استراتيجياتها، لذلك لا بد من المنظمة أن تقيس هذه العناصر البشرية في قيامها بالمهام الموكولة إليها. (القريوتي، ٨٢ ، ١٩٩٠)

أما بالنسبة لطرق قياس الأداء، عادة ما تستخدم أساليب القياس الموضوعية للأداء، وهذه الأساليب تقسم الى ثلاثة مجموعات هي :

١. **كمية ناتج الأداء :** يمكن الحصول على مقياس موضوعي لكمية ناتج الأداء إن أمكن تحديد ناتج الأداء، و تحديد وحدة قياسه، و من الأمثلة على هذا النوع، عدد الوحدات التي تم إنجازها خلال وقت محدد، أو عدد الغرف المباعة بالنسبة لعامل المبيعات في الفندق، أو عدد الفواتير التي يمكن حسابها و مراجعتها بالنسبة للمحاسب في الفندق.

٢. **جودة ناتج الأداء :** من أهم ما يميز قطاع الخدمات هو جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة، ففي بعض الحالات يتطلب معرفة جودة الخدمة المقدمة من العامل، بصرف النظر عن سرعته في الأداء، و يجب الإشارة هنا إلى أن استخدام معيار جودة الناتج يجب أن يتضمن تعريف محددة للجودة.

٣. كمية و جودة الناتج معا : وهو عندما يمكن استنباط مقياس يجمع بين الكم و الجودة معا، و هذا المقياس يعتبر أفضل من حيث شموله لتلك المقاييس التي تعكس الكم و الجوة كلا على حدة. (زويلف، ٢٩٥ ، ١٩٩٣)

يتضح من هذه الأساليب أنه من الضروري بعد تعيين العاملين، التأكد من مدى قيامهم بالأعمال المطلوبة منهم من خلال عملية تقييم أدائهم، فيمكن القول بأن تقييم أداء العاملين يمكن أن يوصلنا إلى نتائج نستطيع من خلالها التعرف على الضغوط التي تواجه العاملين أثناء عملهم، و المحاولة في تخفيف حدة هذه الضغوط حتى نتمكن للوصول الى أداء أفضل.

• العلاقة بين القيادة التحويلية والاداء الوظيفي .

وقد دلت الدراسات على اختلاف في وجهات نظر الباحثين نحو العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء كما يلي:

(١) بعض الباحثين أكدوا أن العلاقة بين ضغوط العمل والاداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات اكدوا أن ضغوط العمل عبارة عن عائق للسلوك الانساني وينعكس سلبيا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس اوقات كثيرة للتغلب على هذه الضغوط.

(٢) يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والاداء علاقة ايجابية ويمثل نوعا من التحدي للسلوك الانساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني انماط ايجابية من سلوك وتعطي اداء افضل . (ماهر، ٣٩٦، ٢٠٠٣)

ويرى هؤلاء الباحثون أن وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لا يحفز الأفراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ولكن في حالة زيادة مستوى الضغوط فإنها تؤدي الى اثار عكسية .

(٣) الاتجاه الثالث يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وكفاءة الاداء واصحاب هذا الراي قلة، ويفترض هذا الراي ان الفرد قد التزم ذاتيا بعقد م ع المنطقة التي يعمل بها، فيهيئ نفسه جسديا ونفسيا للعمل في هذه المنظمة و إنجاز واجباته، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط و يفترض أصحاب هذا الاتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد، يساعده على إنجاز هذا العقد المبرم بينه و بين المنظمة.

اما التفسير الآخر لهذا الاتجاه فإنه يكمن في قدرة الفرد على التأقلم والتكيف مع جميع الظروف المستجدة، و بالتالي لن تحدث اثار نفسية أو عقلية على الفرد، وبالتالي عدم وجود اي تأثير على الأداء.

(٤) الاتجاه الرابع يري أن هناك علاقة خطية منحنية على شكل مقلوب حرف (U) بين الضغوط والاداء.

وهذا الاتجاه يفترض أن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الأفراد للعمل، ووجود مستوى عال من الضغوط سوف يؤدي لامتناس قدرات الأفراد في محاولة مكافحته، وبالتالي استنفاد هذه القدرات وعدم توفره لإنجاز العمل. . ماهر، ٣٩٧، ٢٠٠٣)

لذلك يفترض أصحاب هذا الراي أن وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل، يساعد الفرد على ايجاد توازن في قواه لتوزيعها بين انجاز عملة ومكافحة هذه الضغوط، وهو الوضع الأمثل لإنجاز العمل.

• اثر القيادة التحويلية على الاداء الوظيفي

القيادة التحويلية من العوامل المهمة في تحسين أداء العاملين "٢٠، بحيث أشار باس وآخرون في أبحاثهم: "بأن القيادة التحويلية ترتبط بشكل إيجابي بالأداء" ٢١، وهكذا فإنه يتوجب على القائد التحويلي إيجاد تصور كامل عن الأداء الوظيفي للعاملين وضرورة الارتقاء بمستوى كفاءته وفعاليته مع بث القناعة والثقة في نفوس العاملين بأن مساهمتهم الفعلية والجادة في تأدية المهام الموكلة إليهم تمثل الرفاهية الاجتماعية لهم ومجال لإشباع حاجاتهم الضرورية ٢، وأكد (Durga): "أن أسلوب القيادة التحويلية له علاقة مباشرة و نتائج الأداء العالية" ٢٣، ومن هذا المنطلق أشار (Leithwood): "إن القيادة التحويلية تعمل على تطوير أداء العاملين بالمؤسسة، وتحسين مهاراتهم بصورة مستمرة، وتشجعهم على التعاون والعمل الجماعي ٢٤، في غمرة هذا الوضع؛ ننتهي إلى نتيجة مفادها أن نمط القيادة التحويلية يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين من خلال السلوكيات التي يمارسها القادة بهدف ترشيد سلوك الأفراد العاملين وحشد قدراتهم واستثمار طاقاتهم المخزنة وتنسيق جهودهم والتشجيع على المبادرة والإبداع في طريقة العمل والتفكير، مع توفير مناخ تنظيمي صحي، من أجل تحقيق التحدي الأكبر لأي مؤسسة وهو البقاء والنمو والازدهار.

تطوير الأداء الوظيفي

هو الأداء الذي يهتم بشكل مباشر بالعناصر المميزة التي تفرّد المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى، والتي تكون بمثابة محور للتقييم، وعليه تكتنف المؤشرات المالية وغير المالية، وأيضاً التعرف على الموجودات الملموسة وغير الملموسة، وتضم العناصر العريضة للأداء الوظيفي على العمليات والأساليب والموارد البشرية.

ثانياً: أهمية تطوير الأداء الوظيفي

تتمثل أهمية تطوير الأداء الوظيفي فيما يلي:

- العلاقة القائمة بين الأداء والاستقرار الوظيفي للعاملين، فالعاملين الذين يحققون مستويات دون المستوى المرجو فإنهم مهددين بخسارة وظيفتهم.
- إن لنظام الحوافز مردود قوي على أداء العامل، وبالتالي يحفزه على بذل المزيد من الجهود لتأدية المهام المناطة به.
- يعد الأداء بمثابة مقياس يعكس مدى تمكن الموظف من إتمام عمله في الوقت الحالي وأعمال أخرى مستقبلاً، وهذا من شأنه يساهم في قرارات النقل والترقية.
- إن الاهتمام بتجويد الأداء الوظيفي يشكل نقطة محورية لإدارة الموارد البشرية في جميع المؤسسات على تباين أنواعها، ومجالات عملها. لذا فإن عملية تقييم الأداء والكشف عن مخرجات العمليات في المؤسسة يعمل على تصحيح مدخلات العملية الإدارية في المؤسسة، وهذا يُحسن من الكفاءة الإنتاجية.

ثالثاً: مراحل تطوير الأداء الوظيفي

هناك عدد من الإجراءات التي تتبعها الإدارة لتجويد الأداء وذلك من خلال ما يلي

- الكشف عن الأسباب الجوهرية المسؤولة عن حدوث مشاكل الأداء

من الضروري الوقوف على أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، فالكشف عن الأسباب يخدم الإدارة والعاملين، حيث تزود الإدارة بالطرق الملائمة لتقييم الأداء، والتأكد إذا ما تمت العملية بموضوعية

• خفض الصراعات التنظيمية ما بين الإدارة والعاملين

ويتم ذلك بالبحث عن الأسباب المؤدية لانخفاض الأداء، ومن هذه الأسباب التعرف على الرغبات والدوافع والفاعلية والعوامل الموقفية في البيئة الداخلية للمؤسسة، والمتغيرات الخارجية ومنها الحوافز، والرواتب، إلى جانب المتغيرات الذاتية والعوامل الموقفية والتي تحتوي على العديد من العوامل التنظيمية التي لها تأثير جلي على مستوى الأداء بالسلب أو بالإيجاب كظروف العمل، ونوعية المواد المستعملة.

• استحداث خطة عمل مبتكرة بغية التوصل للحلول الأكثر ملائمة

يفترض أن تشتمل خطة العمل على إجراءات وأساليب للحد من مشكلات الأداء وصياغة حلول ملائمة من خلال التعاون المشترك بين الإدارة والعاملين من جهة والمختصين فيما يتعلق بتجويد وتطوير الأداء.

• الاتصالات المباشرة

إن المحافظة على إيجاد قنوات اتصال مباشرة بين المشرفين والعاملين يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي، ويشترط تحديد محتوى الاتصال وأشكال الاتصال المناسبة

رابعا: برنامج تطوير الأداء الوظيفي

• **وضع أهداف بارزة:** كلما كان نظام العمل والأهداف الموضوعية بارزة وواضحة للموظف كلما تطور أدائه ويصبح على دراية ووعي، والأهداف المستهدفة والطموحات في حالة الإبهام سيكون الموظف ليس على علم بمهامه كلما تطور معدل الأسئلة للموظف كما يكون في حالة تشتت وتوتر في العمل، ويتطلب في ذلك توفير وضوح الأهداف للموظفين وكلما بلغت دقة أكبر كلما بارد الموظفين في إكمالها.

• **الاتصالات:** عامل مهم جدا في نجاح أي مشروع وذلك من أجل بحيث تكون لدى كل من الموظف وصاحب العمل الحرية الكاملة في التعبير عن الصعوبات التي تواجههم في الوقت الراهن، وكذلك عن الخطط القادمة من أجل تطوير العمل والوصول للأهداف الموضوعية لئلا يحدث أي خلل أو اضطراب في سلسلة العمل، ويجب على صاحب العمل التأكد التام من

طرح التوقعات التي يملكها أمام الموظفين وتوضيح نطاق عملهم وموظف PIP يجب أن يستمر في التواصل مع المدير وذلك لفحص سير الأمور أول ب أول.

- **تسجيلات الوصول المنتظمة:** تدعم عملية تسجيل الوصول المنتظمة وحدة منظمة واحدة ويمنح الموظفين خط سير معروف يتم السير على أساسه.

خامسا: نموذج خطة تطوير اداء الموظف

يشمل عدة جهات يتم تدعيمها وهي

- **معلومات الموظف:** التي من خلالها يتم تعريف ما هي الموظف ومن هو المدير.
- **النقاط المستهدفة:** تمييز أهم السلوكيات المراد السير على نهجها مع الاستدلال بمثال واضح في حالة مخالفة ذلك ليتم معرفة هذا.
- **نقط النجاح :** وعي نقاط معينة يُطمح من الموظف أدائها أو سلوكها والنجاح بها.
- **طرق التطوير من العمل:** وضع نقاط مفصلة حول الطرق التي يمكن من خلالها تحقيق الغاية المرتدة من تطوير الأداء و السلوك.
- **المناقشة في الخطة:** يفضل أن يتم عقد اجتماعات بصفة مستمرة للمناقشة في مواضع الضعف ومواضع التطور والمشاكل التي يواجهها الموظفون.
- **المراجعة الأخيرة:** يتم عمل قائمة بجميع الأمور الطارئة ما إن كان تطور في السير إلى تحقيق الغاية المحددة، ويتم تعيين أي مواضع تحمل سلوك سئ أو سلوك حسن كذلك تحديد ما إذا كانت هذه السلوكيات تظهر بصفة دورية.

طرق تحسين الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي يتمثل في قيام الموظف بتقديم أفضل مستوى من العمل المقدم له على أن يتم فيها الاستعانة بالوسائل المتوفرة

قد يكون أداء بعض الموظفين ممتاز للغاية والبعض الآخر غير مرضي وأحيانا لا يكون بسبب كفاءة الموظف، إلا أنه يتعين من المدير البحث في الأمر ومعرفة الأسباب الجذرية لذلك.

كلما زادت كفاءة وإنتاجية الموظفين يتوجب على المدير تزويد المكافآت كوسائل تحفيزية لهم، وهذه طرق لتطوير الأداء الوظيفي لدى الموظفين والتي تتمثل في ما يلي :

انتقاء الأفكار الصحيحة: هناك فرق بين الأمور الواجب القيام بها من الموظفين في المهمة الجديدة وبين التطور الواضح الذي من المتوقع تقديمه لذلك، فهو المدير تعتمد على تعلية سقف الطموحات في موظفيه، كما يجب أن يدرك الموظفين سبب اختيار المدير لهم تحديدًا نظرًا لكفائتهم والعمل على تحسين أدائهم أكثر من ذي قبل.

كما يجب أن يكون المدير قريبًا من موظفيه وكلما لاحظ التوتر أو التراخي يجب منحه ثقة وأمان يدفعه للتطور أكثر في أدائه، وهذا يعمل بشكل ملحوظ على توسيع دائرة النتائج الواردة من هذه المهام.

تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها: يجب خلق توازن بين العمل على أهداف مستحيل تحقيقها وبين الثقة في الموظفين لتطوير عمل جيد وخلق توقعات مذهلة فيهم، وكلما كانت المهمات منسقة ومرتبطة على شكل خطوات متتابعة كان لذلك فرصة في:

- تسليم العمل في الموعد المحدد لذلك.
- تعميم النظام بين الموظفين.
- جعل الموظفين قادرين على إدارة المشاريع التنموية بأنفسهم.
- الاستفادة من كل الخبرات.
- كلما تم التنظيم وتم وضع خطط يتم السير عليها بانتظام كلما كان الإنتاج أكبر و أكثر إفادة.
- لخطط المدروسة وتحديد أولويات للعمل: الأولويات قد تضطر الموظف أو المدير في بعض الأحيان إلى إعادة ترتيب وجدولة الأولويات الخاصة به واختيار المهمة التي يجب تنفيذها أولاً من بين جميع مهام العمل المطلوبة، وكلما زادت قدرة الموظف والمدير على إدارة المشروع وإدارة الوقت بدقة كلما كان تأدية المهام أيسر، ويجب تحديد مجموعة خطوات وهي:
- خلق توازن بين كل من معان فريق العمل والمدير.
- يجب تحديد أكثر مهمة مطلوبة حاليًا على رأس قائمة المهام.

- لا يفضل أن يكون الموظف مشغولاً لأكثر من مهمة في الوقت نفسه لكي يصبح قادر على تأديتها.

بيد أن تتحقق هذه العناصر بالعمل عن بعد عبر تطويرها وتنفيذها فهذا يضمن بشكل كبير تحقيق أهداف المشروع المتخذة، وتتمثل نقاط الثقافة القوية للعمل عن بعد في:

توقعات واضحة: إن تحديد توقعات واضحة وصريحة المشروع من أكثر العوامل التي تطور ثقافة العمل عن بعد، ولا يعتمد ذلك فقط على الحصة من المشروع أو مؤشرات الأداء الأساسية وإنما تعتمد أيضاً على الاتصالات الشخصية ومعايير الجودة والظروف الواردة والتساير مع الأمور.

فتح الاتصال: تدعيم الثقة والقرب بين صاحب العمل وأعضاء الفريق خطوة مهمة جداً في تقريب المسافات وتسهيل التواصل فيما بينهم، بحيث يفضل أن يتم طرح الأفكار وأية اقتراحات في بيئة جيدة وأكثر أمناً، فكرة المشورة وإن يتعود أعضاء الفريق على ضرورة إبداء الرأي وطرحه بشكل منسق، والنقد إن لم يكن موجود فلا فائدة له والرد على الآراء المطروحة يعتمد على هذا الأمر.

مشاركة الموظف: مشاركة الموظفين وإشراكهم في الأمور المهمة وأخذ رأيهم بعين الاعتبار يدعم فكرة تقانينهم في العمل وحبهم له وسعي المستمر فيه، كلما كان الموظفون وأعضاء الفريق أكثر نشاطاً واهتماماً في العمل وهي لتحقيق الأهداف الموضوعة كلما تطورت العلاقة بينهم وبين صاحب العامل إلى الأفضل، وينبغي على أصحاب العمل كذلك تدعيم فكرة أنهم مهمين ومتفاعلين في العمل لدى الموظفين وذلك لتقديم أفضل ما لديهم، حيث يحتاج الموظفين إلى أن يشعروا بإنجازاتهم والأشياء التي يقدمونها.

النتائج الموجهة: والذي ينتج عنه آثار جيدة تتمثل في

- تقليل نسبة الدوران.
- حدوث اتزان بين العمل وممارسة الحياة.
- ترضية الموظفين وتعميم النظام.
- التأثير بالإيجاب على نظام حياة الموظفين أنفسهم.

- الثقة المتبادلة: يجب أن يكون أساس التعامل بين الموظفين وبعضهم وصاحب العمل على الثقة المتبادلة بين الطرفين، حيث يجب أن يتيح أصحاب العمل لموظفيها فرصة الإبداع في عملهم وتقديم نتائج لها مواعيد موضوعية وتكون هذه مسئوليتهم من أجل تقديم نتائج مذهلة، ويكون هذا المنظومة بالأكمل النهوض بالعمل وتحقيق ذواتهم وتطوير العمل.

المطلب الثاني : أخلاق المهنة

مفهوم أخلاقيات المهنة

تُعد أخلاقيات المهنة من المفاهيم الأساسية التي تحكم السلوك المهني في مختلف القطاعات، وخاصة في المجالات التي تتطلب اتصالاً مباشراً مع الجمهور مثل قطاع الصحة، التعليم، والخدمات العامة. وتُعرف أخلاقيات المهنة بأنها مجموعة المبادئ والقيم الأخلاقية التي توجه سلوك الفرد في بيئة العمل، وتُحدد الطريقة التي يتعامل بها الموظف مع زملائه، ومديري المؤسسة، وعملاء المنظمة (البقي، ٢٠١٩، ص. ٤٥). وتشمل هذه القيم أساسيات مثل الصدق، الأمانة، الشفافية، الاحترام المتبادل، والعدل في التعامل، والتي تشكل حجر الأساس لبناء ثقافة مؤسسية صحية ومستدامة.

ومن خلال هذا التعريف، يتضح أن أخلاقيات المهنة لا تقتصر فقط على القواعد الرسمية أو التعليمات التنظيمية، بل تمتد إلى الجوانب الإنسانية والنفسية للسلوك المهني، حيث تمثل الضمير الداخلي الذي يوجه قرارات الموظف ويحد من تجاوزاته في ظل ضغوط العمل المختلفة (العيسى، ٢٠٢٠، ص. ٣٣). وفي هذا السياق، يشير الباحث الغربي تومبسون (Thompson, 2017, p. 89) إلى أن أخلاقيات المهنة لا تظهر فقط في التصرفات الخارجية الملحوظة، بل تتجلى أيضاً في القيم الداخلية التي تستند إليها تلك التصرفات، وهو ما يُعرف بالضمير المهني أو الأخلاقيات الذاتية. ومن هنا تأتي أهمية غرس هذه القيم منذ مرحلة التعليم الأولي وحتى التدريب المهني المستمر.

أما غاردنر (Gardner, 2016, p. 102) ، فيرى أن التحدي الأكبر في تطبيق أخلاقيات المهنة يكمن في تحقيق التوازن بين الضغوط اليومية والمبادئ الأخلاقية التي يجب أن تتحكم في سلوك الموظف. ويضيف أن هذا التوازن يصبح أكثر تعقيداً في بيئات العمل ذات الكثافة العالية والضغوط النفسية، مثل المستشفيات والمرافق الصحية، حيث يكون القرار المهني غالباً له تأثير مباشر على حياة

الإنسان. ومن هنا تبرز الحاجة إلى وجود إرشادات واضحة ومعايير موحدة تساعد الموظفين الصحيين على اتخاذ قرارات أخلاقية صائبة تحت ظروف الاستعجال والضغط.

وفي قطاع الصحة، يكتسب مفهوم أخلاقيات المهنة أهمية خاصة نظراً لحساسية طبيعة العمل فيه، حيث يتعامل العاملون في هذا المجال مع حياة الإنسان ومعاناته الجسدية والعاطفية. ولذلك فإن أي خرق لأخلاقيات المهنة قد يؤدي إلى فقدان الثقة بين المريض والطاقم الطبي، وقد يؤثر على سمعة المؤسسة الصحية ككل (البقي، ٢٠١٩، ص. ٤٧). ويشير العديد من الباحثين العرب إلى أن تطوير معايير أخلاقية واضحة في القطاع الصحي الحكومي هو خطوة أولى نحو بناء نظام صحي متماسك وموثوق (العيسى، ٢٠٢٠، ص. ٣٥).

أخلاق المهنة أو آداب المهنة (بالإنجليزية: Professional Ethics) هي مجموعة من القواعد والآداب السلوكية والأخلاقية التي يجب أن تصاحب الإنسان المحترف في مهنته تجاه عمله، وتجاه المجتمع ككل، وتجاه نفسه وذاته. حيث يُعرف البعض السلوكيات والآداب (بالإنجليزية: Ethics) بصفة عامة بأنها عبارة عن تفكير منهجي يتعلق بالتبعات الأخلاقية للقرارات التي يتم إتخاذها، ويمكن وضع هذه التبعات في إطار حدوث ضرر أو أذى معين لمن يتعلق بهم هذه القرارات، ويعرفها الآخرون بأنها معايير قياسية للسلوك الأخلاقي، أي السلوك المقبول من المجتمع في إطار الصواب مقابل الخطأ.

أما توضيح المقصود بسلوكيات أو آداب المهنة تحديداً فيقتضي تفهم أن «العمل المهني» له مفهوم أوسع كثيراً من مفهوم الأداء الوظيفي، فهو يتطلب قيام الإنسان بأداء التزامات معينة تجاه عدة أطراف، وليس فقط استيفاء الحد الأدنى الموكل إليه من أعمال من قبل رؤسائه، يقوم بها بشكل آلي، ثم يذهب إلى منزله في نهاية اليوم ويأخذ أجره المستحق في نهاية الشهر. إن هذا الأداء، على الرغم من أهمية القيام به على الوجه الأكمل، وبأفضل صورة فنية ممكنة في إطار الحصيلة العلمية التي اكتسبها الفرد أثناء سنوات دراسته، وكذلك الخبرة العملية التي تتراكم لديه مع تقدم الزمن، يمكن أن يدخل في إطار العمل الحرفي أو الوظيفي. ولكن إذا اعتبر الإنسان أن ملكاته تنحصر في هذه القدرات الفنية وحسب، فإن ذلك يُعد نقصاً في إنسانيته.

إن أخلاقيات المهنة هي فئة فرعية من منظومة الأخلاق بصفة عامة، والممارس لمهنة معينة يواجه أنواعاً خاصة من المشكلات ذات الطبيعة الأخلاقية، يتعين عليه أن يتعلم كيف يواجهها بشكل منهجي، ولا يعينه بالضرورة تدريبه ومعرفته بالمنظومة الأخلاقية للأشخاص العاديين على مواجهة مثل هذه

المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة لها. ومن أمثلة الأعمال والمواقف التي قد يواجهها المهندسون مثلاً، والتي يمكن وضعها في إطار الأعمال غير الأخلاقية، والتي لا تتوافق مع الآداب العامة المقبولة للممارسة المهنية:

١. الحصول على أعمال بطرق غير أخلاقية مثل الرشوة والمحسوبية والافتئات على حقوق زملاء آخرين في القيام بهذه الأعمال.

٢. الحصول على أعمال بأتعاب متدنية للغاية تحت ضغط التنافس، مما يترتب عليه تقديم خدمة ذات مستوى متواضع على أقل تقدير.

٣. تضارب المصالح بين العملاء (العمل كاستشاري للمالك والمقاول في نفس الوقت مثلاً)

٤. التغاضي عن الآثار الجانبية المدمرة للبيئة أو الضارة بالمجتمع عند تصميم وتنفيذ المشروعات الهندسية.

٥. وقد أظهرت بعض استطلاعات الرأي بين المهنيين في دول الغرب أن أهم الأمور الأخلاقية التي تسبب مشكلات أمامهم عند ممارسة المهنة طبقاً لمعدلات تكرارها، هي تضارب المصالح، وتقديم الهدايا للحصول على منافع، والتحرش الجنسي بالمرؤوسين.

مصادر الأخلاق المهنية

تتصدر المصادر التي تتخذ على أساسها القرارات المهنية ذات الطبيعة المتعلقة بالأخلاق والسلوك في ثلاث منظومات رئيسية:

منظومة القيم الخاصة بالفرد طبقاً لتربيته وتكوينه ودرجة تدينه

منظومة القيم السائدة في المجتمع بصفة عامة

لوائح آداب المهنة التي تصدرها النقابات والتنظيمات المهنية، والتي تضع القواعد المناسبة لممارسات السلوك عند قيام المهنيين بالتزاماتهم تجاه الأطراف المختلفة (العملاء، الزملاء، المرءوسين، المجتمع، المهنة)

الفصل الثالث: التحليل الإحصائي

تم توزيع استبيان البحث على عينة بلغت 150 مشاركاً من العاملين في المستشفيات الحكومية في منطقة الرياض، بهدف قياس مدى التزام الموظفين الصحيين بأخلاقيات المهنة، ومستوى الأداء الوظيفي لديهم، بالإضافة إلى العلاقة بين هذين المتغيرين.

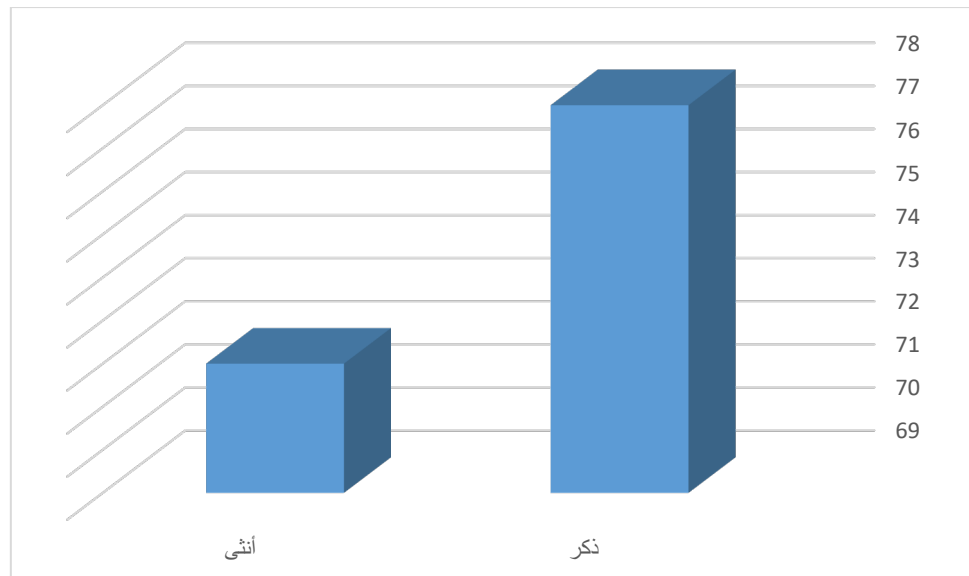
تم استخدام برنامج SPSS للقيام بالتحليل الإحصائي، حيث تم توظيف الإحصاء الوصفي (التكرار - النسبة المئوية - المتوسط - الانحراف المعياري) لتلخيص البيانات وتحليلها. فيما يلي نتائج التحليل حسب القسمين:

تحليل القسم الاول

المتغير: الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	78	52%
أنثى	72	48%

تتوزع العينة البالغ عددها ١٥٠ مشاركاً بين الذكور والإناث بنسبة متقاربة، حيث بلغت نسبة الذكور ٥٢٪ أي ما يعادل ٧٨ مشاركاً، بينما بلغت نسبة الإناث ٤٨٪ أي ما يقارب ٧٢ مشاركة. هذا التوزيع المتوازن يعزز من تمثيلية العينة ويضمن تغطية شاملة لكلا الجنسين في نتائج البحث.



المتغير : العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٢٥ سنة	20	13.30%
من ٢٥ إلى ٣٥ سنة	55	36.70%
من ٣٦ إلى ٤٥ سنة	40	26.70%
من ٤٦ إلى ٥٥ سنة	25	16.70%
أكثر من ٥٥ سنة	10	6.60%

تظهر البيانات أن أغلب المشاركين تتراوح أعمارهم بين ٢٥ إلى ٤٥ سنة، حيث سجلت الفئة العمرية من ٢٥ إلى ٣٥ عامًا أعلى نسبة بواقع ٣٦.٧٪، تليها الفئة من ٣٦ إلى ٤٥ عامًا بنسبة ٢٦.٧٪. هذا يدل على أن غالبية العينة تنتمي إلى فئة الشباب والبالغين الذين يتمتعون بخبرة وسطى إلى عالية، مما يسهم في تقديم آراء مهنية دقيقة ومبنية على خبرة عملية كافية.

المتغير : المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	15	10%
بكالوريوس	90	60%
ماجستير	30	20%
دكتوراه	15	10%

تشير النتائج إلى أن أعلى نسبة من العينة حاصلة على مؤهل البكالوريوس بنسبة ٦٠٪، تليها نسبة حملة الماجستير بنسبة ٢٠٪، بينما حصل كل من حملة الدبلوم وحملة الدكتوراه على نسبة ١٠٪ لكل منهما. هذه النتائج تعكس مستوى تعليمي مرتفع لدى أفراد العينة، وهو ما يدعم جودة الإجابات وتعمق المشاركين في موضوع الأخلاقيات المهنية والأداء الوظيفي.

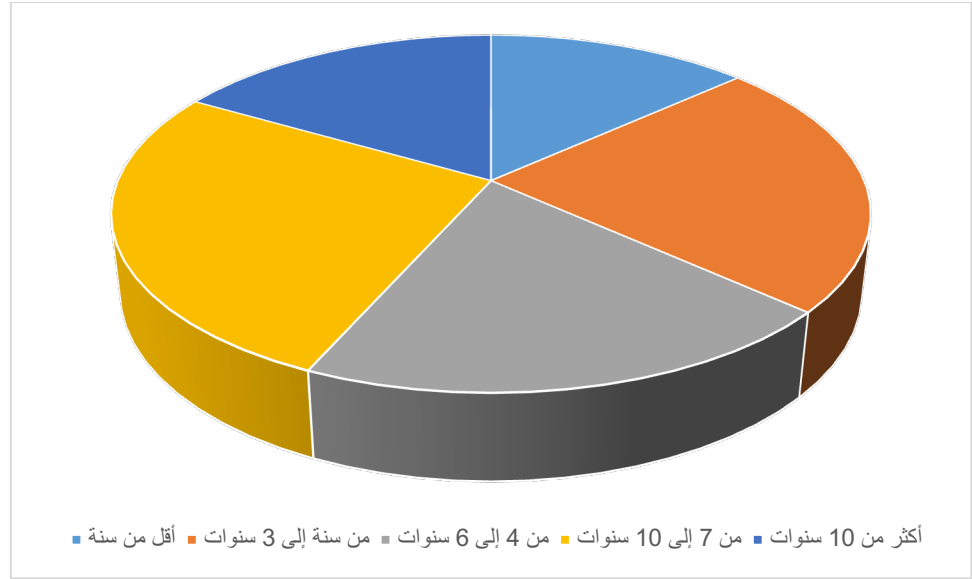
المتغير : الوظيفة الحالية

الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	35	23.30%
تمريض	50	33.30%
إدارة وموظفين	20	13.30%
فنيون صحيون	25	16.70%
موظفون إداريون	10	6.70%
أخرى	10	6.70%

تتنوع الوظائف التي يتولاها المشاركون، حيث كانت أعلى نسبة لفئة التمريض بنسبة ٣٣.٣٪، تليها مباشرة فئة الأطباء بنسبة ٢٣.٣٪. أما باقي الفئات فتتراوح نسبتها بين ٦.٧٪ و ١٦.٧٪. هذا التنوع الوظيفي يعكس اتساع نطاق العينة لتضم جميع مستويات العمل داخل المستشفى، مما يمنح البحث زاوية شمولية وتحليلية أوسع.

المتغير: مدة الخدمة

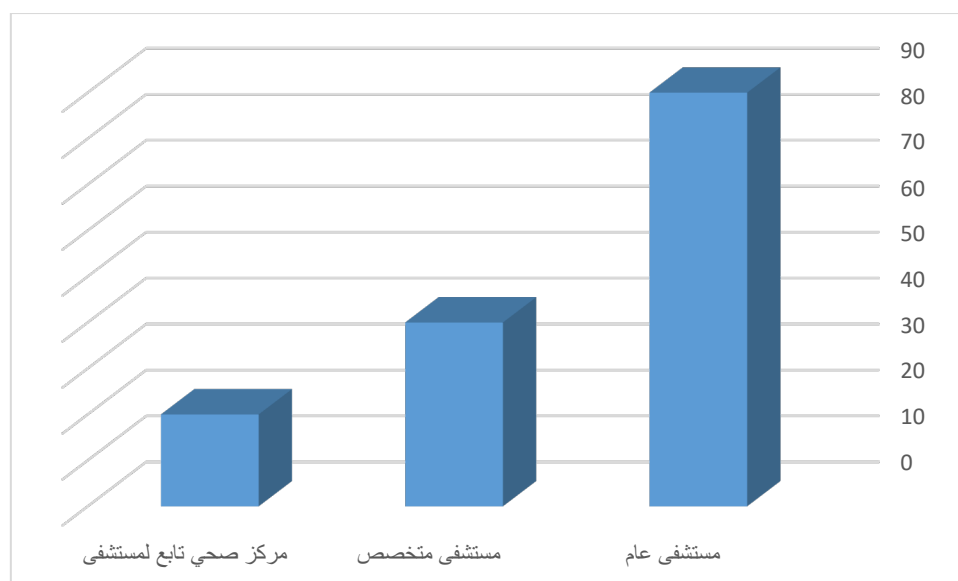
مدة الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	20	13.30%
من سنة إلى ٣ سنوات	35	23.30%
من ٤ إلى ٦ سنوات	30	20%
من ٧ إلى ١٠ سنوات	40	26.70%
أكثر من ١٠ سنوات	25	16.70%



تظهر النتائج أن أكثر من نصف العينة لديهم خبرة تتراوح بين ٤ إلى أكثر من ١٠ سنوات، حيث بلغت نسبة من عملوا من ٧ إلى ١٠ سنوات ٢٦.٧٪، تليها الفئة من ٤ إلى ٦ سنوات بنسبة ٢٠٪. هذا يشير إلى أن غالبية المشاركين يتمتعون بخبرة طويلة في المجال الصحي، وبالتالي فإن آراؤهم تعكس واقعًا عمليًا دقيقًا يمكن الاعتماد عليه في تحليل نتائج البحث.

نوع المستشفى

نوع المستشفى	التكرار	النسبة المئوية
مستشفى عام	90	60%
مستشفى متخصص	40	26.70%
مركز صحي تابع لمستشفى	20	13.30%

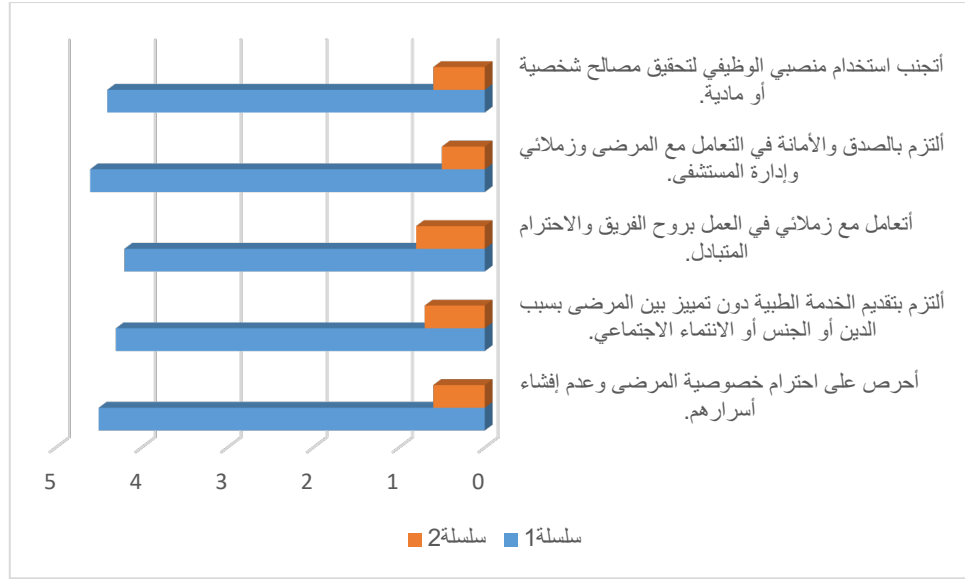


توضح البيانات أن أغلب المشاركين يعملون في المستشفيات العامة بنسبة ٦٠٪، بينما كان العمل في المستشفيات المتخصصة أقل بقليل بنسبة ٢٦.٧٪. أما المراكز الصحية التابعة للمستشفيات فكانت لها النسبة الأدنى بواقع ١٣.٣٪. هذا التركيز على المستشفيات العامة قد يكون له تأثير على توجه بعض النتائج، لكنه لا يزال يمثل قاعدة بيانات كبيرة وقوية لتحليل موضوع البحث.

التحليل الإحصائي لأسئلة الاستبيان

المحور الأول: أخلاقيات المهنة

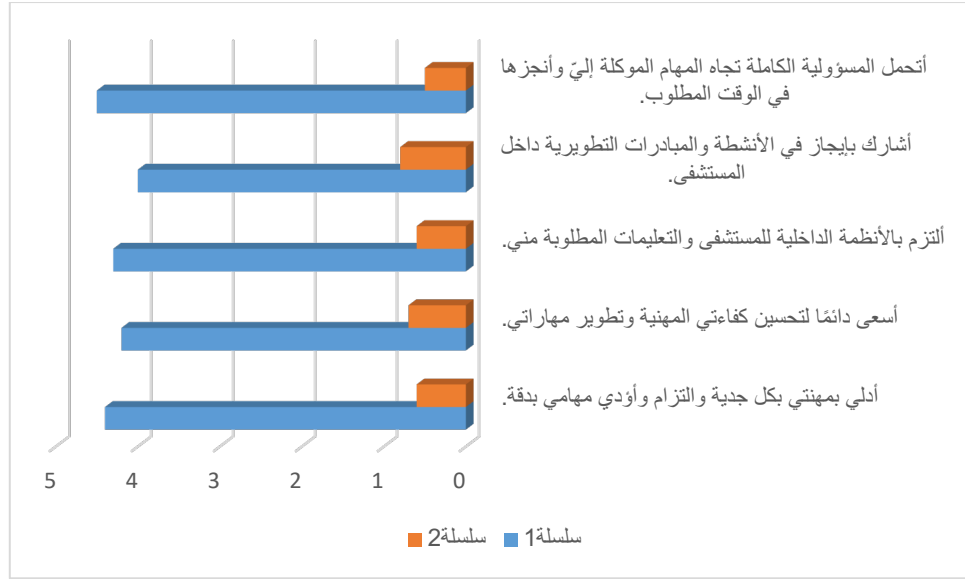
أحرص على احترام خصوصية المرضى وعدم إفشاء أسرارهم.	4.5	0.6	موافق بشدة
ألتزم بتقديم الخدمة الطبية دون تمييز بين المرضى بسبب الدين أو الجنس أو الانتماء الاجتماعي.	4.3	0.7	موافق
أتعامل مع زملائي في العمل بروح الفريق والاحترام المتبادل.	4.2	0.8	موافق
ألتزم بالصدق والأمانة في التعامل مع المرضى وزملائي وإدارة المستشفى.	4.6	0.5	موافق بشدة
أتجنب استخدام منصبي الوظيفي لتحقيق مصالح شخصية أو مادية.	4.4	0.6	موافق بشدة



- أظهر المشاركون مستوى مرتفعاً جداً من الالتزام بأخلاقيات المهنة، حيث تراوحت متوسطات الإجابات بين ٤.٢ و ٤.٦ على مقياس من ٥.
- كانت أعلى درجة على سؤال "الصدق والأمانة"، مما يدل على أن المشاركين يعتبرون الأمانة من أهم الأخلاقيات المهنية.
- جاءت النتيجة الأدنى نسبياً على سؤال "عدم التمييز"، لكن لا تزال ضمن تصنيف "موافق"، مما يشير إلى وجود بعض التحديات البسيطة في هذا الجانب.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	التصنيف
أدلي بمهنتي بكل جدية والتزام وأؤدي مهامى بدقة.	4.4	0.6	موافق بشدة
أسعى دائماً لتحسين كفاءتي المهنية وتطوير مهاراتي.	4.2	0.7	موافق
ألتزم بالأنظمة الداخلية للمستشفى والتعليمات المطلوبة مني.	4.3	0.6	موافق
أشارك بإيجاز في الأنشطة والمبادرات التطويرية داخل المستشفى.	4	0.8	موافق
أتحمل المسؤولية الكاملة تجاه المهام الموكلة إلي وأنجزها في الوقت المطلوب.	4.5	0.5	موافق بشدة

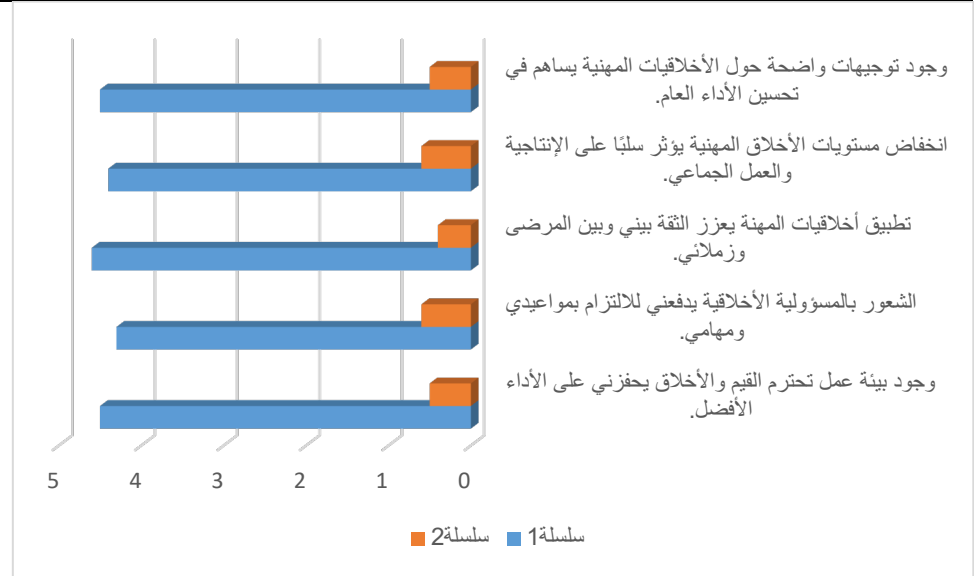


- يعكس المشاركون مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي، مع متوسطات تتراوح بين 4.0 و 4.5 .
- سُجلت أعلى نتيجة على سؤال "تحمل المسؤولية وإنجاز المهام في الوقت المطلوب"، مما يدل على الالتزام المهني العالي.
- كان أقل تقييم على سؤال "المشاركة في الأنشطة التطويرية"، وهو ما قد يشير إلى ضرورة تشجيع هذه المشاركة بشكل أكبر من قبل الإدارة.

المحور الثالث: العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي

السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	التصنيف
وجود بيئة عمل تحترم القيم والأخلاق يحفزني على الأداء الأفضل.	4.5	0.5	موافق بشدة
الشعور بالمسؤولية الأخلاقية يدفعني للالتزام بمواعيدي ومهامي.	4.3	0.6	موافق
تطبيق أخلاقيات المهنة يعزز الثقة بيني وبين المرضى وزملائي.	4.6	0.4	موافق بشدة
انخفاض مستويات الأخلاق المهنية يؤثر سلباً على الإنتاجية والعمل الجماعي.	4.4	0.6	موافق بشدة

موافق بشدة	0.5	4.5	وجود توجيهات واضحة حول الأخلاقيات المهنية يساهم في تحسين الأداء العام.
---------------	-----	-----	---



أظهرت النتائج ارتباطاً قوياً بين الالتزام بالأخلاقيات المهنية وارتفاع مستوى الأداء الوظيفي.

- سُجلت أعلى نتيجة على سؤال "تعزيز الثقة بين الموظفين والمرضى"، مما يدل على الأثر الإيجابي المباشر لأخلاقيات المهنة على العلاقات المهنية.
- أكد المشاركون على أهمية وجود سياسات وتوجيهات واضحة لدعم الأخلاقيات المهنية وتحسين الأداء، وهو مؤشر على الحاجة إلى بناء إطار عمل أخلاقي رسمي في المستشفيات.

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

أظهرت نتائج الدراسة التي تم إجراؤها على عينة بلغت ١٥٠ مشاركاً من العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض أن هناك اهتماماً نسبياً بأخلاقيات المهنة بين الكوادر الصحية، حيث سجل المشاركون مستويات مرتفعة في الالتزام بالقيم الأخلاقية المهنية، مثل احترام خصوصية المرضى وعدم التمييز بينهم، والتعامل بصدق وأمانة مع الزملاء وإدارة المستشفى، بالإضافة إلى الابتعاد عن استخدام المنصب لتحقيق مصالح شخصية. كما أظهرت النتائج أن أعلى المتوسطات كانت لسؤال "الالتزام بالصدق والأمانة"، مما يدل على أن هذه القيمة تُعد من الركائز الأساسية في نظر العاملين في القطاع الصحي.

من ناحية أخرى، أشارت بيانات الأداء الوظيفي إلى أن أغلب المشاركين يقومون بأداء مهامهم المهنية بدقة وجدية، ويتحملون المسؤولية الكاملة تجاه أعمالهم، كما يحرصون على الالتزام بأنظمة العمل الداخلية وتعليمات الإدارة. وقد جاءت النتائج بشكل عام في نطاق "موافق" و "موافق بشدة"، مما يعكس وجود مستوى جيد من الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة. ومع ذلك، لوحظ أن بعض الجوانب مثل المشاركة في الأنشطة التطويرية داخل المستشفى لم تحظ بنفس المستوى من التقييم الإيجابي، ما يشير إلى الحاجة إلى تشجيع الموظفين على الانخراط أكثر في المبادرات التطويرية.

وبخصوص العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، فقد أظهرت النتائج وجود ترابط إيجابي واضح بين هذين الجانبين. فالموظفون الذين يلتزمون بالأخلاقيات المهنية يميلون إلى تقديم أداء أفضل في عملهم، كما أن بيئة العمل التي تعزز القيم الأخلاقية تساهم في رفع الحماس والمسؤولية الفردية، وبناء الثقة بين الموظفين والمرضى وزملاء العمل. وأكد المشاركون على أن وجود سياسات وتوجيهات واضحة حول الأخلاقيات المهنية يمكن أن يكون له دور كبير في تعزيز ثقافة الأداء الجيد والعمل المؤسسي.

وعلى صعيد الخلفيات الديموغرافية، فإن توزيع العينة بين الذكور والإناث كان متوازناً، مع سيطرة طفيفة للذكور، بينما تنتمي غالبية المشاركين إلى الفئة العمرية من ٢٥ إلى ٤٥ سنة، وهي فئة الشباب والبالغين متوسطين في الخبرة. كما أن معظم المشاركين حاصلون على مؤهل البكالوريوس، وتزيد فترة خدمتهم في المستشفى عن خمس سنوات، مما يعزز من مصداقية وجهات النظر التي قدموها. ومن حيث نوع المستشفى، فإن أغلبية العينة تعمل في المستشفيات العامة، وهو ما يعكس تركيز البحث على البيئة الصحية الشاملة.

وفي ضوء هذه النتائج، يوصي الباحث بعدد من التوصيات التي من شأنها تعزيز أخلاقيات المهنة وتحسين الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية. من أبرز هذه التوصيات ضرورة توفير برامج تدريبية دورية للموظفين حول قواعد السلوك المهني والأخلاقيات الطبية، وتشجيع ثقافة التقييم الذاتي والمتابعة الأخلاقية في العمل. كما يوصي الباحث بإنشاء آليات واضحة لتلقي شكاوى المرضى والموظفين وحلها بطريقة عادلة وشفافة، بهدف تعزيز الثقة بين جميع الأطراف المعنية. بالإضافة إلى ذلك، يُقترح دعم الأنشطة التطويرية وتشجيع الموظفين على المشاركة فيها، لما لها من دور في رفع الروح المعنوية وتحسين الأداء العام.

وأخيرًا، يُوصى بإجراء دراسات مستقبلية تتناول نفس الموضوع في مستشفيات خاصة أو في مناطق أخرى بالمملكة، وذلك لمقارنة النتائج وتوسيع قاعدة الاستنتاجات، وتطوير سياسات وطنية شاملة تدعم تكامل الأداء الأخلاقي والمهني في قطاع الصحة.

١١. المراجع:

أبو الكاس, & المعتصم بالله. (٢٠١٥). أخلاقيات المهنة ودورها في الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة (Doctoral dissertation, الاكاديمية).

ابو محمد, & الطاهر احمد محمد علي. (٢٠٢١). أخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا Work ethic and its relationship to job performance: a case study of Sudan University of Science and Technology. المجلة المغربية للإقتصاد و المانجمت, ٧(٢), ٣١٠-٢٨١.

زروق عثمان بلال, & أحمد سهيل كشوب. (٢٠٢٠). أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان. مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية, ٤(٤), ٥١-٦٨.

وصفي علي المداح, س. (٢٠٢٤). العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, ١٥(١), ٨٢٠-٧٧٢.

Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2013). Principles of Biomedical Ethics (7th ed.). Oxford University Press.

Emanuel, E. J., Wendler, D., & Grady, C. (2020). What Makes Clinical Research Ethical? JAMA, 323(10), 1036-1047.

Haider, H. M. (2023). WORKING ETHICS AND THEIR ROLE IN IMPROVING JOB PERFORMANCES OF HEALTH SERVICE PROVIDERS. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 15(3), 170–184.

Lavis, J., Davies, H., Oxman, A., Denis, J. L., Golden-Biddle, K., & Ferlie, E. (2005). Towards systematic reviews that inform health care management and policy-making. *Journal of health services research & policy*, 10(1_suppl), 35–48.

Osibanjo, A. O., Akinbode, J. O., Falola, H. O., & Oludayo, A. O. (2015). Work Ethics and Employees' Job Performance. *Journal of Leadership, Accountability & Ethics*, 12(1).

Runciman, W., Merry, A., & Walton, M. (2017). Safety and Ethics in Healthcare: A Guide to Getting it Right. CRC Press.

Tarıma, M., Zaimb, H., & Torunc, Y. (2014). The Effects of Work Ethics Practices on Hospital Performance: A Field Study on Public Hospitals. *Turkish Journal of Business Ethics*• [www. isahlakidergisi. com/en](http://www.isahlakidergisi.com/en)• Autumn, 7(2), 135–151.

ملحق

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛ وبعد:

يقوم الباحث بإعداد رساله، بعنوان: " أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض " ونظراً لطبيعة الدراسة، فقد تطلب تحقيق أهدافها إعداد استبيان لجمع البيانات ولذا أشرف بأن أعرض على سعادتك هذا الاستبيان، المكون من قسمين رئيسيين، القسم الأول يتناول البيانات العامة، أما القسم الثاني يتناول أسئلة الدراسة

آمل من سعادتك الإجابة عن جميع أسئلة الاستبانة بموضوعية، وبما يعكس وجهة نظركم تجاه ما تتضمنه الاستبانة، علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط و أشكر لكم مقدماً تعبئة الاستبانة، واعتذر عن استقطاع جزءٍ من وقتكم الثمين، سائلاً المولى القدير أن يجعل ذلك في موازين عملكم، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

القسم الاول : المتغيرات الديمغرافية:

يرجى وضع علامة (√) في الخانة المناسبة أو تعبئة المعلومات المطلوبة:

١. الجنس:

- ذكر
- أنثى

٢. العمر:

- أقل من ٢٥ سنة
- من ٢٥ إلى ٣٥ سنة
- من ٣٦ إلى ٤٥ سنة
- من ٤٦ إلى ٥٥ سنة

• أكثر من ٥٥ سنة

٣. المؤهل العلمي:

• دبلوم

• بكالوريوس

• ماجستير

• دكتوراه

٤. المنصب أو الوظيفة الحالية:

• طبيب

• تـمـريـض

• إدارة وموظفين

• فنيون صحيون

• موظفون إداريون

• أخرى _____ :

٥. مدة الخدمة في المستشفى (الخبرة):

• أقل من سنة

• من سنة إلى ٣ سنوات

• من ٤ إلى ٦ سنوات

• من ٧ إلى ١٠ سنوات

• أكثر من ١٠ سنوات

٦. نوع المستشفى الحكومي الذي تعمل به:

- مستشفى عام
- مستشفى متخصص
- مركز صحي تابع لمستشفى

القسم الثاني : اسئلة الاستبيان

المحاور	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: أخلاقيات المهنة الهدف: قياس مدى التزام الموظفين الصحيين بأخلاقيات المهنة في المستشفيات الحكومية.					
أحرص على احترام خصوصية المرضى وعدم إفشاء أسرارهم.					
ألتزم بتقديم الخدمة الطبية دون تمييز بين المرضى بسبب الدين أو الجنس أو الانتماء الاجتماعي.					
أتعامل مع زملائي في العمل بروح الفريق والاحترام المتبادل.					
ألتزم بالصدق والأمانة في التعامل مع المرضى وزملائي وإدارة المستشفى.					
أتجنب استخدام مناصبي الوظيفي لتحقيق مصالح شخصية أو مادية.					

المحاور	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الثاني: الأداء الوظيفي الهدف: قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية.					
أدلي بمهنتي بكل جدية والتزام وأؤدي مهامتي بدقة.					
أسعى دائماً لتحسين كفاءتي المهنية وتطوير مهاراتي.					
ألتزم بالأنظمة الداخلية للمستشفى والتعليمات المطلوبة مني.					
أشارك بإيجاز في الأنشطة والمبادرات التطويرية داخل المستشفى.					
أتحمل المسؤولية الكاملة تجاه المهام الموكلة إليّ وأنجزها في الوقت المطلوب.					

المحاور	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الثالث: العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي الهدف: قياس مدى تأثير الأخلاقيات المهنية على الأداء الوظيفي.					
وجود بيئة عمل تحترم القيم والأخلاق يحفزني على الأداء الأفضل.					
الشعور بالمسؤولية الأخلاقية يدفعني للالتزام بمواعيدي ومهامي.					

					تطبيق أخلاقيات المهنة يعزز الثقة بيني وبين المرضى وزملائي.
					انخفاض مستويات الأخلاق المهنية يؤثر سلباً على الإنتاجية والعمل الجماعي.
					وجود توجيهات واضحة حول الأخلاقيات المهنية يساهم في تحسين الأداء العام.



Midocean University

College of Management

Department \ Master of Health Administration

Title

Professional ethics and its role in job performance in government hospitals in the city of Riyadh

Prepared by:

FARIS SALEH ALI ALQAHTANI
243000597

Supervised by:

DR. AL Faisal Abdul hammed
DR. Fayez Jarad

Academic year :2025