

تأثير أخلاقيات العمل على أداء الموظفين في قطاع التعليم في المملكة العربية السعودية

(تطبق على مدارس خاصة لمرحلة رياض الأطفال ،جده ، المملكة العربية السعودية)

اسم الطالبة :

إبتهاج عبدالعليم محمد

2021202504

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

الشكر و التقدير

الإهداء

المستخلص

المحتويات

4.....	المستخلص
7.....	1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
8.....	1.1 المقدمة
10.....	1.2 مشكلة البحث
10.....	1.2.1 الفجوات النظرية
10.....	1.2.2 الفجوات العملية
11.....	1.3 أهمية البحث
11.....	1.3.1 أهمية نظرية
11.....	1.3.2 الأهمية العملية
12.....	1.4 أسئلة البحث
12.....	1.5 أهداف البحث
12.....	1.6 فرضيات البحث
13.....	1.7 نموذج البحث
14.....	1.8 منهجية البحث
15.....	1.9 الدراسة الميدانية
15.....	1.10 هيكل المشروع
16.....	2 الفصل الثاني : الإطار النظري
17.....	2.1 المقدمة
17.....	2.2 المبحث الأول: أخلاقيات الأعمال
17.....	2.2.1 تعريف اخلاقيات الاعمال
19.....	2.2.2 أهمية أخلاقيات الأعمال
19.....	2.2.3 مصادر أخلاقيات العمل
21.....	2.2.4 أبعاد أخلاقيات العمل
24.....	2.2.5 نظريات مفسرة لأخلاقيات العمل
25.....	2.3 المبحث الثاني : أداء الموظفين
25.....	2.3.1 تعريف أداء الموظفين
26.....	2.3.2 أهمية الأداء الوظيفي
27.....	2.3.3 محددات الأداء الوظيفي
28.....	2.3.4 المقاييس الأساسية المرتبطة بالأداء الوظيفي
29.....	2.3.5 عناصر الأداء الوظيفي

29.....	2.3.6 مكونات أداء العاملين
29.....	2.3.7 العوامل المؤثرة سلباً على أداء الموظفين
30.....	2.4 العلاقة بين اخلاقيات الاعمال وأداء الموظفين
33.....	2.5 الخاتمة :
34.....	قائمة المراجع

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	النموذج المقترح المصدر : الباحث	الشكل 1
14	منهجية البحث(يصلة البحث). المصدر: الباحث	الشكل 2
23	نموذج يلخص أبعاد اخلاقيات العمل . المصدر: الباحث	الشكل 3
28	محددات الأداء. المصدر: محمد زايد بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير العلوم الادارية . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض.1997،ص146.	الشكل 4

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الشكل
18	فروق مصطلحي الاخلاق والاخلاقيات. المصدر : (ناصر & يونس ،2021:ص6).بالاعتماد على Diffren.Ethics vs Morals , viewd 03/08/2018	1

1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

شهدت إدارة الأعمال تطورات وتغيرات بيئية متسارعة ، وقد أصبحت هذه الإدارة تهتم بالموارد البشري في مختلف المجالات الاقتصادية وغيرها من المجالات ، وعليها فإنه يعتبر الافراد احد اهم مولرد المنظمات ، وعلى هذا الأساس فإن من أولى مسؤوليات المديرين في المنظمات الحديثة الاهتمام بالعنصر البشري في العمل وعلى تحسين معرفته وقدراته . لذا يعد من أهم المجالات التي تهتم بها إدارة الموارد البشرية هو تحسين الأداء بالنسبة للموظفين و المؤسسة ككل أدى الى إيجاد دراسات حديثة تساهم في وضع أسس ووظائف جديدة من أجل التحسين المستمر لاداء العاملين كونه الأساس في نجاح أي مؤسسة ، وفي هذا الاطار فإن أداء الموظفين يلعب دورا مهما في تنمية وتطوير أي منظمة لانه يعتبر من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي منظمة . (يوبي & عبدالسلام ، 2022)

وقد حظي موضوع الأداء باهتمام بالغ ، ويشهد بحوثا مستمرة عن حلول المشكلات المتعلقة به وقد فاضت الدوريات العلمية بتقارير عديدة عن قيادات جديدة ، وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية و محاولات إشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة اكبر ، و استخدام نظام حلقات الجودة ، و التركيز على أسلوب فرق العمل ، و ابتكار حوافز جديدة للجهود الفردية و الجماعية الملموسة و مئات الأساليب الأخرى التي تركز على غاية واحدة و هي تحسين أداء العاملين . (ناصر & يونس ، 2021)

فكل فرد في هذا المجتمع يدرك بوضوح النقص الحاد في الممارسات الأخلاقية والسلوكيات الإيجابية وما يعكسه ذلك من تداعيات سلبية على مستوى الخدمة المقدمة للفرد وهذا بدوره يعكس سلبا على الأداء الذي يعد من المفاهيم التي نالت اهتمام الباحثين لما له أهمية للفرد و المؤسسة على حد سواء لان المؤسسات أصبحت تسعى الى تحقيق أهدافها وذلك من خلال كفاءة الأداء التنظيمي فيها . (قيطون & حافي ، 2021)

لم يجد موضوع أثر الالتزام بأخلاقيات العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي الاهتمام الكافي من قبل الباحثين على الرغم من أهميته الكبيرة وتأثيره على العاملين و على أدائهم الوظيفي وضعف الاهتمام ببرامج التدريب على الاخلاق و تفشي الفساد الأخلاقي بين الموظفين . (كوثر، 2022)

وتكمن أهمية الدراسة في كون هذا الموضوع من بين أساسيات المجتمع ومن ثم الحقل المهني وكيفية تأسيسها في نفوس العاملين وضمانهم تتابع من انه بدونها ينشأ جهاز إداري غير فعال و غير متجاوب ، وأيضا تتابع أهميته من الدور الكبير الذي تلعبه الاخلاق بصورة عامة و اخلاقيات العمل بصورة خاصة في دعم أداء الموظفين في مؤسسات الاعمال ، وكذا مساهمتها في رفع أداء المؤسسات بشتى أنواعها واشكالها . (حنان & كريمة ، 2017)

1.2 مشكلة البحث :

لم يجد موضوع أثر الالتزام بأخلاقيات العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي الاهتمام الكافي من قبل الباحثين على الرغم من أهميته الكبيرة وتأثيره على العاملين و على أدائهم الوظيفي وضعف الاهتمام ببرامج التدريب على الاخلاق و تفشي الفساد الأخلاقي بين الموظفين .(كوثر،2022)

1.2.1 الفجوات النظرية :

يعتبر موضوع اخلاقيات الاعمال في المنظمات من الموضوعات الإدارية التي تحتاج للمزيد من الاهتمام والبحوث ، وذلك لأن لكثرة المتغيرات التي تؤثر في هذا السلوك وعدم استقرارها ، لذلك تواجه منظمات الاعمال مشكلات وازمات في هذا المجال ، ونتيجة لإهمال تلك الاخلاقيات في التعامل مع العاملين أدى الى التأثير على أداء الموظفين ومن ثم أداء المنظمة الامر الذي يستلزم ضرورة البحث لمعرفة مدى العلاقة بين أخلاقيات العمل وتحسين أداء الموظفين .(زينب،2021)

1.2.2 الفجوات العملية :

ان هناك مشكلة في أداء العاملين في المؤسسة ، ويعود ذلك لعدة أسباب منها ما يتعلق بالموظف بنفسه و منها ما يتعلق بالإدارة . و من خلال عند من محاولة البحث في هذه الأسباب وجد ان كثيرا منها يمكن جمعها تحت مسمى اخلاقيات العمل (احترام قوانين وأنظمة المؤسسة ، العدالة ، التعاون .. وغيرها) في محاولة للوصول الى حل المشكلة لمعرفة أثر أخلاقيات العمل على أداء الموظفين . (ناصر & يونس،2021)

سؤال البحث الرئيسي

" كيف من الممكن أن تؤثر أخلاقيات العمل على أداء الموظفين ؟ "

1.3 أهمية البحث :

وتكمن أهمية الدراسة في كون هذا الموضوع من بين أساسيات المجتمع ومن ثم الحقل المهني وكيفية تأسيسها في نفوس العاملين وضمانهم تنبع من أنه بدونها ينشأ جهاز إداري غير فعال و غير متجاوب ، وأيضاً تنبع أهميته من الدور الكبير الذي تلعبه الأخلاق بصورة عامة وأخلاقيات العمل بصورة خاصة في دعم أداء الموظفين في مؤسسات الاعمال ، وكذا مساهمتها في رفع أداء المؤسسات بشتى أنواعها وأشكالها . (حنان & كريمة ، 2017)

1.3.1 أهمية نظرية :

أهمية هذه الدراسة تعود لأهمية متغيراتها ودورها في تحسين مستقبل المؤسسات ، وذلك من خلال تحسين أداء الموظفين من خلال تحسين مستوى أخلاقيات الأعمال والذي يؤدي في النهاية لرفع أداء المنظمة ، كما تبرز أهميتها على المجتمع من حيث مكانة المؤسسة في المجتمع من خلال ما تقدمه من مخرجات للمجتمع بمختلف مجالاته . (قيطون & حافي ، 2022)

1.3.2 الأهمية العملية :

يسعى هذا البحث الى مساعدة تعزيز إدراك مفهوم أخلاقيات العمل و أهميتها في الأداء الوظيفي وفهم أثر أخلاقيات العمل على أداء الموظفين ، وأن يساعد مسؤولي الإدارات في وضع السياسات واتخاذ القرارات التي تساعد في تعزيز مستوى أداء الموظفين وبالتالي على مستوى تحسين المنظمة ، وتعميق أخلاقيات العمل لدى الموظفين لبناء مستويات أداء أفضل وبناء أهداف الإدارة في المنظمات ، وأيضاً تساهم في التركيز على موضوع مهم لم يأخذ حقه الكافي من الباحثين وإثراء الدراسات الأكاديمية السابقة حول تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء الموظفين . (كوثر ، 2022)

1.4 أسئلة البحث :

سؤال البحث الرئيسي : كيف من الممكن أن تؤثر أخلاقيات العمل على أداء الموظفين ؟

السؤال الفرعي 1 : ما هو أثر الإلتزام بأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي ؟

السؤال الفرعي 2 : كيف تؤثر النزاهة و الشفافية على أداء الموظفين ؟

السؤال الفرعي 3 : ما هو دور العدل وعدم التحيز على أداء الموظفين ؟

السؤال الفرعي 4 : ما هو دور المسؤولية على أداء الموظفين ؟

1.5 أهداف البحث :

- 1 . التعرف على أخلاقيات العمل وتأثيرها على أداء الموظفين .
- 2 . التعرف على أثر الإلتزام بأخلاقيات العمل على أداء الموظفين .
- 3 . التحقق من العلاقة بين النزاهة والشفافية وأثرها على أداء الموظفين .
- 4 . التعرف على دور العدل في أداء الموظفين .
- 5 . التعرف على دور المسؤولية و أثرها على أداء الموظفين .

1.6 فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل وأداء الموظفين .

الفرضية الفرعية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإلتزام بأخلاقيات العمل وأداء الموظفين في القطاع التعليمي .

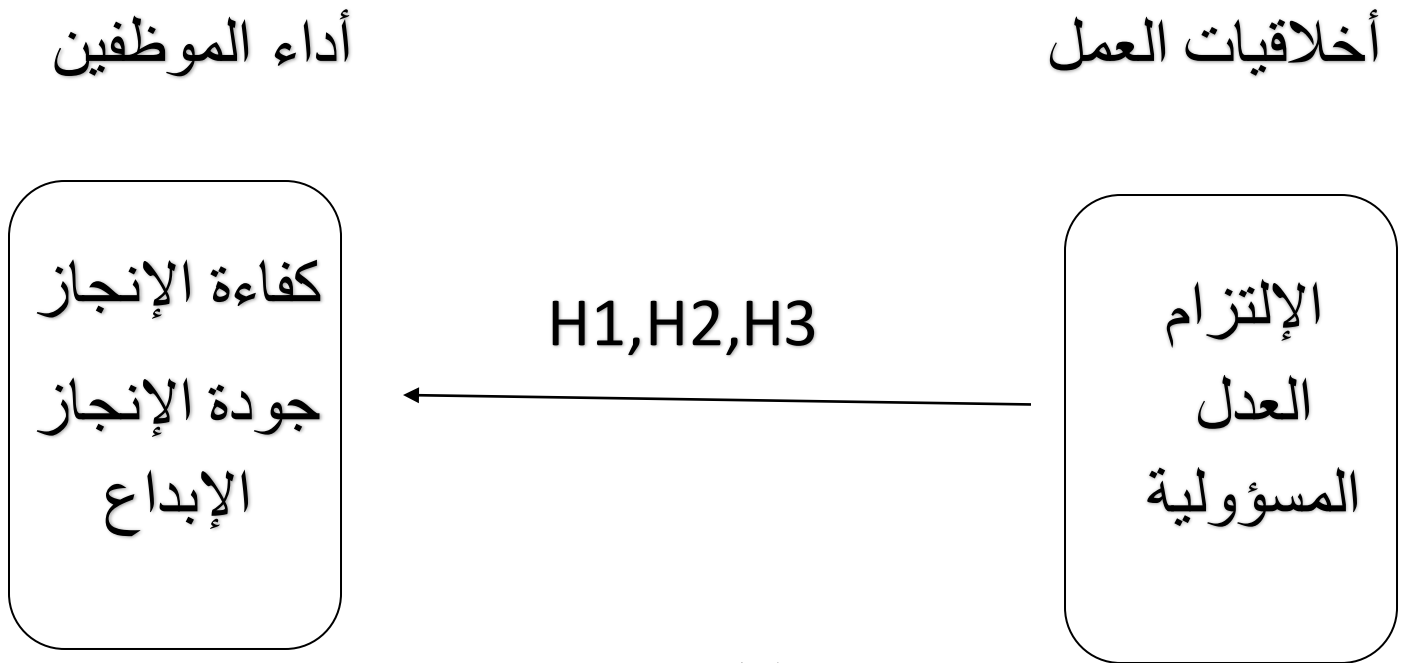
الفرضية الفرعية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العدل وأداء الموظفين .

الفرضية الفرعية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية وأداء الموظفين .

1.7 نموذج البحث :

تأثير أخلاقيات العمل على أداء الموظفين :

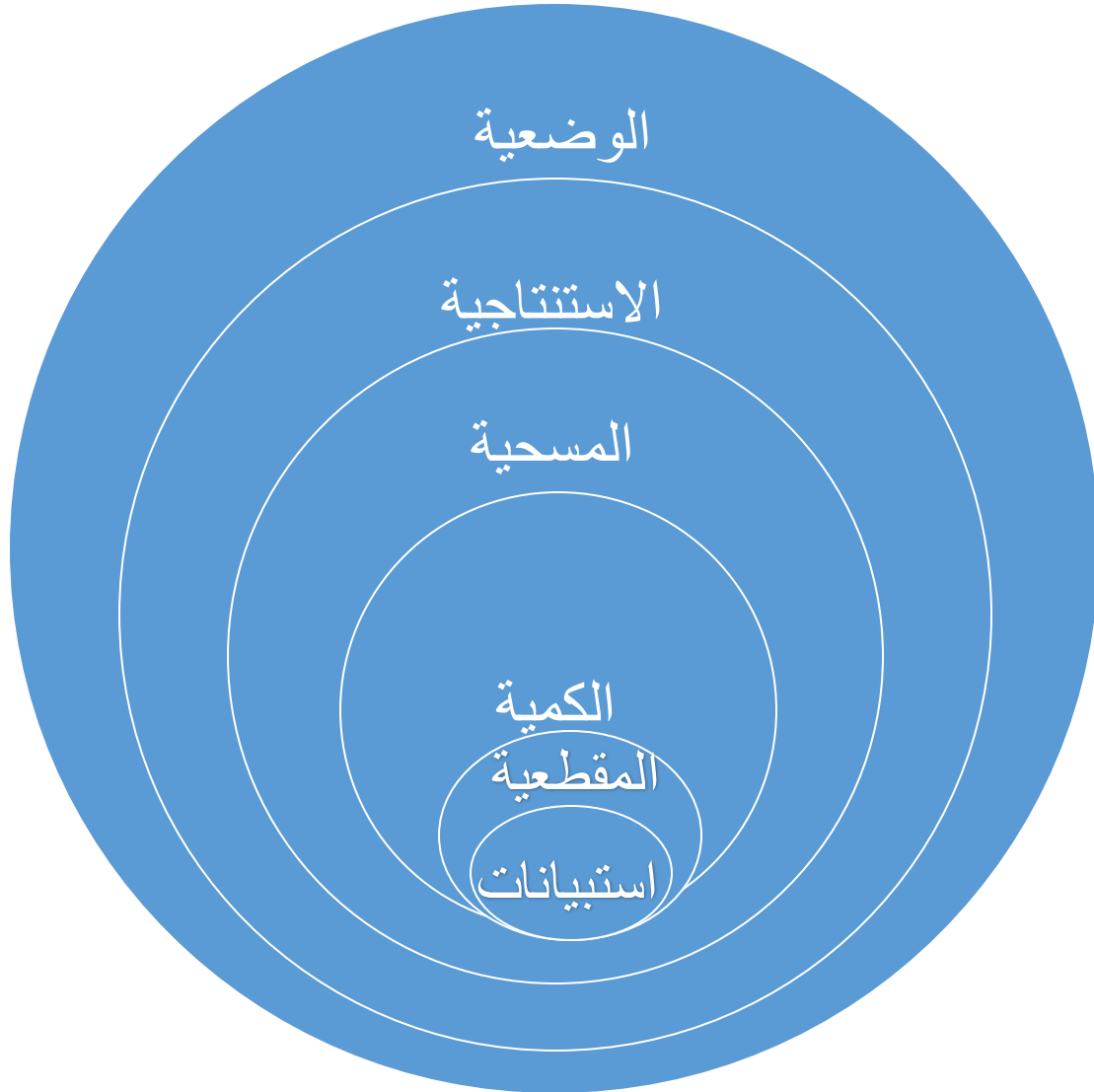
يبين هذا الشكل تأثير العامل المستقل (أخلاقيات العمل) على التابع (أداء الموظفين)



الشكل رقم (1)

النموذج المقترح للبحث ، المصدر : الباحث .

1.8 منهجية البحث :



الشكل رقم (2) العنوان : منهجية البحث .المصدر :الباحث .

1.9 الدراسة الميدانية :

يطبق البحث في مدرسة رياض الأطفال بجدة ، لدراسة تأثير اخلاقيات العمل على أداء الموظفين، حيث ان المدرسة لديها اكثر من فرع واكثر من 50موظفة يعملون في مجال رياض الأطفال .

ينقسم الموظفون الى قسمين طاقم اداري من مديرة ومحاسبة ومشرفة والقسم الثاني طاقم الموظفين الذي يكون فيه المعلمات والمساعدات ومسؤولات النظافة .

1.10 هيكل المشروع :

- الفصل الأول : المقدمة
- الفصل الثاني : الإطار النظري
- الفصل الثالث : منهجية البحث
- الفصل الرابع : التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة .

2 الفصل الثاني : الإطار النظري

2.1 المقدمة :

أصبحت أخلاقيات العمل لا تقتصر على مجتمع محدد بل انها تواجه مؤسسات العمل في الدول المتقدمة والنامية ، ارتباط مفهوم الاخلاقيات بالكثير من المواضيع والمهمات التي لها علاقة بالمؤسسة وفيها من موارد البشرية كالإدارة والعاملين ، العمل ، القيادة ، اذ يتم التأكيد عليها لإنها رقابة ذاتية للفرد كونه يستطيع التفريق بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء تأدية عمله ، وتتعلق اخلاقيات الاعمال بسلوكيات الافراد من خلال نشاطاتهم المختلفة وأيضا تعكس ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمته ، يقود الالتزام بأخلاقيات الاعمال الى تطوير العمل والعاملين . يلعب اداء العاملين دورا مهما ويؤثر بشكل مباشر على المؤسسة من خلال التفيز والتدريب من اجل كفاءة وفعالية افضل للمؤسسة ، يتم تنفيذ وتفعيل المسؤولين الاجتماعية كونها قرار استراتيجي تتبناه المؤسسة في أنشطتها المختلفة . (حنان & كريمة ، 2017)

2.2 المبحث الأول: أخلاقيات الأعمال

2.2.1 تعريف اخلاقيات الاعمال :

قبل التطرق الى مفهوم اخلاقيات الاعمال سنتعرف على تعريف الاخلاق
تعريف الأخلاق :

لغة : هي جمع مفردة خلق بضم اللام وسكونها ، و كما ورد القاموس المحيط هو السجية والطبع والمروءة (شوقي ، 2010:ص113) .

اصطلاحاً : عرفها الغزالي بأنها هيئة راسخة في النفس تصدر عنها الأفعال ببسر وسهولة دون الحاجة الى فكر ورؤية . (بلال ، 2011:ص19)

وبشير Slocum إلى توافق القيم والأخلاق الفردية والجماعية ، فالأخلاق هي مجموعة من القواعد الأخلاقية والقيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة بشأن الصح والخطأ ، كما أنها تضع المعايير عما هو جيد وسيء في التصرف و الأفعال . (محمد ، 2017:ص 618)

__ مفهوم أخلاقيات الأعمال وأهميتها :

المفهوم :

يعتبر Max wiber رائد المدرسة البيروقراطية للإدارة أول من أسس المنظور الحديث لأخلاقيات العمل في إدارة الأعمال ، وكان بنشره لكتاب " الأخلاق البروتستانتية وروح الرأسمالية " خلال سنة 1905.

(Saad ,2015:p287).

حيث نسب نجاح الرأسمالية في الغرب لأخلاقيات العمل البروتستانتية ، وتوالت بعده العديد من الأعمال التي أثرت في الموضوع . (Raymond,2010:p10)

و هناك العديد من التعاريف لأخلاقيات العمل بحسب عصرها منها :

عرفها Pried بأنها : المعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة . (خالد، 2015:ص306)

وعرفها الغامدي بأنها : مجموعة من الصفات الحسنة التي لابد من توافرها في صاحب المهنة ، ليؤدي عمله على الوجه الأمثل ، والحديث عن أخلاقيات العمل يقتضي أن يوضع لكل مهنة أخلاقيات تحكمها و تضبط مسيرة العاملين فيها ، سواء كان هذا العمل ميدانيا أو حرفيا أو مكتبيا أو إداريا أو إعلاميا أو تطوعيا .(سارة، 2017: ص686)

وعرفها السكارنة بإنها ؛ المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا للسلوك المستحب من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام به ، و للمهنة آداب سلوك أو آداب لباقة ، وهي قواعد عامة للآداب والسلوك الاجتماعي في محيط المهنة (بالل،2011:ص20).

تتشابه التعريفات الخاصة بأخلاقيات العمل لذا هناك تعريف شامل وهو : انها سلوكيات مبنية على مجموعة المبادئ والقيم والمعتقدات ، توجه الفرد نحو التصرفات الصحيحة لتفادي الوقوع في الخطأ و ذلك في إطار عمل أو مهنة محددة . (ناصر & يونس ، 2021 :ص6)

جدول رقم (1) العنوان :فروق مصطلحي الاخلاقيات والأخلاق.

الأخلاقيات	الأخلاق
المفهوم الشخصية	قواعد سلوك معترف بها تحكم أنشطة فئة معينة من الأفراد أو جماعة معينة .
المصدر	خارجي – النظام الاجتماعي .
سبب اتباعه	داخلي – الفرد
القبول و المرونة	لأن الفرد يؤمن بالمبادئ التي تميز الصحيح والخاطئ
	يضع إطارها مجموعة من الأفراد في مهنة معينة وتكون ثابتة في سياق محدد، تخدم مصالح المهنة وسمعتها وتخضع للمبادئ المهنية والقانونية خلال مكان و زمان محدد.

المصدر : (ناصر & يونس ، 2021:ص6).بالاعتماد على Diffren.Ethics vs Morals , viewd

03/08/2018

2.2.2 أهمية أخلاقيات الأعمال :

يعد الإهتمام بدراسة مواضيع اخلاقيات العمل قد كثر خلال العقود الأخيرة من القرن الماضي ، بالرغم من انها من قبل ذلك لم يكن لها ذات الاهتمام .(يعقوب،2018:ص47) . ومن المؤكد انه لن تستقيم الحياة بدون أخلاق ، فهي ضرورية ومهمة لاستقرار المجتمع وتقدمه ورقيه على أساس ثابت ، وبما ان شركات الاعمال أصبحت تتسم بالتغير السريع فهي تكون تحت تأثير العديد من العوامل التي تكون معرضة للمأزق الأخلاقية .(أحمد،2011:ص24)

ويمكن ان نوجز بعض النقاط التي تشير الى أهمية اخلاقيات الأعمال كما يلي :

. يرى المنظور التقليدي ان هناك تعارض بين النجاح في تحقيق مصالح مؤسسة العمل المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية حيث عرضت وكأنها تقلل من الكفاءة لذلك لا يمكن القبول به ، على عكس المنظور الحديث الذي يرى ارتباطا إيجابيا بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه والذي يتضح على المدى الطويل . (صالح&طاهر،2008:ص137)

. ومن حيث المنظمة فإن اهتمام المنظمات والمؤسسات بأخلاقيات العمل تكسبها سمعة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية والذي بدوره يعزز مردود المنظمة واكتساب ميزة تنافسية .

. كما انه تكمن أهمية أخلاقيات العمل على الفرد والمجتمع حيث انه يحكم تصرفات الإنسان في حياته ويضبط سلوكه وتوجيهه وتلعب دورا رئيسيا في حل الخلافات وأيضاً اتخاذ القرارات ، تحفظ للمجتمع تماسكه وتحديد أهدافه ومثله وتوجيهه نحو الأهداف السامية ، ولها دور في تحقيق التنمية للمجتمع . (كمال&آخرون،2019:ص214)

. ومن خلال الأبحاث الإدارية يؤكد أهمية الاهتمام بقيم المهنة وأخلاقياتها والتي تكون من أسباب التنمية والتطور للمؤسسات والمجتمعات ، وان عدم الاهتمام بهذه الاخلاقيات والتي تعد من عوائق النجاح والنهضة والإتقان و الإنجاز ، والذين تقتصر مفاهيم العمل لديهم على الحضور والغياب والدعم المادي فقط المشبع للبطون دون الأذهان سيوفرون فرص عمل مزيقة واعداد كبيرة الأشخاص الاتكاليين ومرسخين بالتراخي والإهمال .(سعيد،2010:ص35)

. ومن الحاجات التي تتطلب اهتمام واسعا في منظمات العمل هي إدارة القيم المقترنة بإدارة الجودة والتخطيط الاستراتيجي وإدارة التنوع حيث انها تميز المنظمة عن غيرها في نشاطها حسب "davis Donald sam" (ميدون،2014:ص123)

2.2.3 مصادر أخلاقيات العمل :

ان التعرف على مصادر اخلاقيات العمل ودراستها وتحليلها وتوظيفها بشكل سليم امر مهم جدا ،فهو يفيد التنبؤ بالظواهر المرتبطة بهذا الجانب والسيطرة عليها والتكيف فيكون لصالح المؤسسة .(حنان&كريمة،2017:ص23).

ويمكن تحديد عدد من المصادر وهي :

1. المصدر الديني :

يعد المصدر الديني المصدر الأهم لقيم كثيرة ، ومن القيم التي لها علاقة بالعمل والأخلاق في الدين الإسلامي : الإدارة والمسؤولية والجزاء والجهد وتلك الأسس هي التي يقوم عليها النظام الأخلاقي المعاصر . (بوهالة،2023:ص34)

ومن ابلغ ما مايدل على عظم الاخلاق والتي يعد منها اخلاقيات العمل واهميتها العظيمة و مكانتها في دين الإسلام قول النبي صلى الله عليه وسلم "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق". (يعقوب،2018:ص50)

2. المصدر الاجتماعي :

ان من اهم المصادر التي تؤثر في الادارة والتعامل بين بين الموظفين هي البيئة الاجتماعية التي يعيش بها الفرد والامتزاج بين اختلافات المجتمع من عادات وتقاليد وقيم . (محمد&احمد،2014:ص253).

فتمط العيش و ممارسات الحياة الاجتماعية وما لديهم من قيم وعادات واعراف سواء كانت تلك العادات امراضا اجتماعية او إيجابية فالمجتمع الذي يتمسك بالمصالح الضيقة فذلك يؤثر على السلوك المهني وبالتالي بمؤسسة العمل وبذلك تتشكل الاخلاق إيجابا او سلبا داخل العمل فقد يؤدي ذلك الى صراع وتداخل القيم الثقافية مما يجب الفصل فيه ضمن مدونات أخلاقية يعمل بها داخل العمل . . (يعقوب،2018:ص50).

يتأثر السلوك الفردي بمؤثرات خارجية ومن أهمها ثقافة المجتمع حيث تتباين في نوع ثقافتها واعطائها أولويات لقيم معينة دون غيرها وأيضا العادات والتقاليد المتوارثة.(بلال،2009:ص58-60).

3. المنظمات التعليمية :

ان لهذه المنظمات دورا هاما في اعداد الطالب للدخول في المجال الوظيفي ، عن طريق التوعية والتوجيه فيما يخص بعض المسائل في الاخلاق والعلاقات العامة ، حتى توصل الى تنمية السلوك للمتعلم اتجاه المسؤولية و الإخلاص والصدق في العمل . (حورية&وباديس،2017:ص270)

4. المصدر الاقتصادي :

للظروف الاقتصادية اثر كبير في اخلاقيات العمل ، فهي تتحكم في المجتمع بجميع افراده ، فعندما تكون هناك ظروف اقتصادية صعبة تقوم بدفع الفرد في الغالب الى أنماط من السلوك البعيدة عن المعايير الأخلاقية .(يعقوب&زروفة،2017:ص95).

5. التشريعات والقوانين :

تعتبر القوانين والتشريعات التي تصدرها السلطات التشريعية المعمول بها في الدول مهمة جدا فهي من مصادر أخلاقيات العمل لأنها تضبط وتتحكم في تسيير الإدارة في اتجاه ما تراه يخدم سياسة الدولة و ما تحقق به الأهداف فهي تعمل على تحديد الواجبات ومسؤوليات الوظيفة العامة والخاصة فهي تمثل رغبات المجتمع وأيضا رادع للسلوكيات الخاطئة والغير مرغوب بها وتحدد الممارسات المقبولة ، فهي تعمل على تأصيل القواعد للسلوك الأخلاقي في منظمات العمل .(بلال،2011:ص62).

2.2.4 أبعاد أخلاقيات العمل :

البعد الأول : الالتزام

ونعني به الإلتزام بقوانين و أنظمة العمل في المؤسسة

أولا تعريف القانون الإداري:

مصطلح القانون الإداري مكون من كلمتين قانون وإداري لذا نعرف القانون أولا ثم الإداري

القانون :هو مجموعة من القواعد العامة المجردة التي تنظم سلوك الانسان في المجتمع و تتضمن جزاء مادي يوقع ضد من يخالفه .

القانون الإداري : درج أغلب الفقهاء على تعريف القانون الإداري بأنه ذلك الفرع من فروع القانون العام الداخلي الذي يتضمن القواعد القانونية التي تحكم السلطات الإدارية في الدولة من حيث تكوينها ونشاطها بوصفها سلطات عامة تملك حقوقا وامتيازات استثنائية في علاقتها مع الافراد .(راضي ،2012:ص08).

فالقوانين والأنظمة مهمة لأنها تساعد في ضبط العملية الإدارية وتساعد في اصدار القرارات وتنفيذها (ناصر&يونس،2021:ص10).

يجب على الموظف الالتزام بتلك القوانين والأنظمة سواء كانت جوهرية او شكلية ، وان لا يتجاوز الحدود المرسومة له وعدم التصرف بدون الاستناد الى أسس قانونية .(باغي،2012:ص39).

المواد القانونية التي تحكم الموظف :

الوظيفة هي تكليف على الموظف القيام به ومن خلال عمله يجب عليه مراعاة مجموعة من الاحكام والالتزام بها نورد بعضها كما يلي:

1. ان يقوم بالعمل المطلوب منه بدقة وامانه خلال وقت عمله الرسمي .
2. معاملة الجمهور بشكل جيد وينجز مايريدونه بالوقت المحدد.
3. احترام مواعيد العمل
4. المحافظة على ممتلكات المنظمة .

5. العمل على تنمية قدراته العلمية والعملية وكفائتها ولإطلاع على اللوائح و الأنظمة ومعرفتها جيدا.
(بلال، 2011:ص212).

وفي حال التقصير تكون هناك عقوبات التي يقرها القانون الذي يجب احترامه وان يكونوا ملمين وجزءا من الاطار المرجعي الخاص بهم .(ناصر&يونس، 2021:ص11).

البعد الثاني : المسؤولية

ان يكون الموظف مسؤولا في عمله عن نتائج ما يقدمه وما يصدر عنه من قرارات حين قيامه بالاعمال الموكلة اليه . دون القاء اللوم على غيره ، وكذلك تحمل متطلبات عمله دون تماطل أداء واجباته ، والاخذ بعين الاعتبار ضرورة المحافظة على اللوازم المادية الخاصة بالمؤسسة والتعويض في حال الحاق أي ضرر بتلك اللوازم .(ريم، 2021:ص12).

البعد الثالث :العدالة

ان احد أسماء الله سبحانه وتعالى " العدل والعاقل " ، وقد ذكرت اشتقاقات كثيرة في القرآن الكريم حول العدالة ومنها في قوله تعالى : " إن الله يأمر بالعدل والإحسان " .(القرآن الكريم ،سورة النحل، الآية :29)
وأیضا قوله سبحانه وتعالى : " هل يستوي هو ومن يأمر بالعدل و هو على صراط مستقيم " . (القرآن الكريم ،سورة النحل، الآية :76).

وقال علي ابن طالب رضي الله عنه : "ولتكن أحب الأمور إليك أوسطها في الحق وأعمها في العدل " وقال أيضا : " أنصف الله و أنصف الناس من نفسك ومن خاصة أهلک ومن لك فيه هو من رعيك " .

فتوافر العدالة تظهر المساواة و القيم الأخلاقية الأساسية التي يجب ان تتوافر في الإدارة العامة والتي تقضي على المحسوبيات والواسطات والتفضيلات من خلال العلاقات العائلية او القبلية او الإقليمية ، وتطبيق أسس ومعايير الاختيار والتعيين والمساواة في تقديم الحوافز حسب ما يتم تقديمه من جهد . (ناصر&يونس، 2021:ص12)

تعريف العدالة :

تعرف العدالة في الشرع على أنها إعطاء كل ذي حق حقه من غير إفراط او تفريط ، وقيل : بذل الحقوق الواجبة وتسوية المستحقين في حقوقهم . (الحميدان، 2010:ص66).

اما بالنسبة للعدالة التنظيمية فهي : الطريقة التي تحكم الفرد من خلالها على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي و الإنساني ، وهي مفهوم نسبي يتعدد على ضوء ما يدركه الموظف من نزاهه وموضوعية .(البوق، 2014،:ص09).

ويعرفها البدراني بأنها : عملية إدارة الفروق في حياة المنظمة لحفز جميع الجهود نحو تحقيق أهداف المنظمة و مصلحتها العليا في البقاء و التقدم والتفوق نحو المستقبل ، و لا يكون ذلك إلا من خلال إقناع العاملين بأن أهدافهم الشخصية تتحقق كنتيجة لنجاح المنظمة و ليس لحساب المنظمة .(البدراني،2010:ص26).

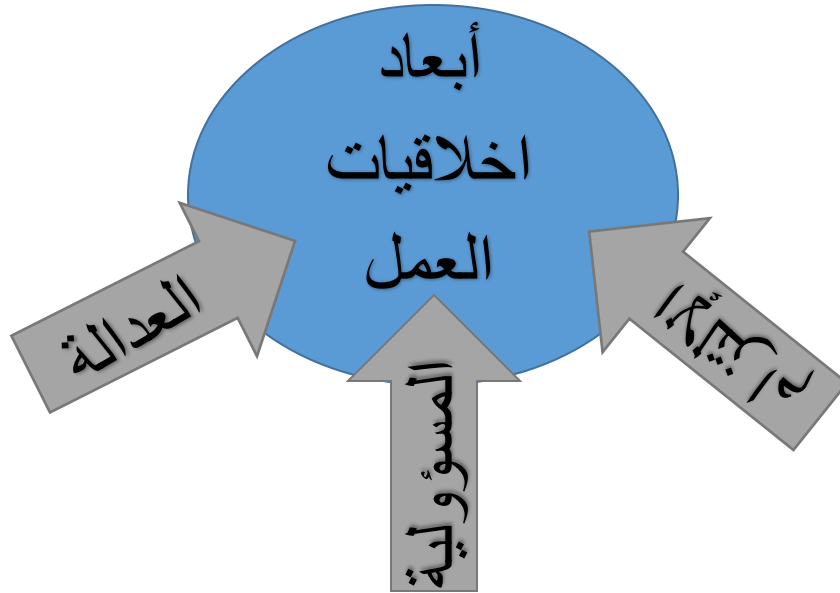
فالعدالة التنظيمية ظاهرة تنظيمية و مفهوم نسبي وذلك لأهمية الأثر الذي يمكن ان يحدث لشعور العاملين بالعدالة او عدم العدالة غي العمل ، والذي بذلك قد يؤدي الى تراجع مستويات الأداء والإنتاج مهما كانت قوة سائر عناصر العملية الإدارية .(الاسمري،2014:ص10).

العوامل المؤثرة في ادراك العاملين للعدالة :

1. عند اشراكهم في اتخاذ قرارات التي لها تأثير عليهم .
 2. المقدرة على فهم الأسباب وراء اتخاذ قرار معين .
 3. الوضوح بالتوقعات بشأن المعايير التي توضع عند الحكم على قرار معين و العقوبات المحتملة .
- (البوق،2014:ص10)

ومن مجالات تطبيق العدالة في العمل : إعطاء الاعمال الإدارية للأكفاء ليطبقوا العمل في إدارتهم وبيان وتوضيح حقوق وواجبات كل موظف حتى لا يحاسب على شيء يجهله وكذلك المساواة بين الموظفين المتساويين في الدرجة والخبرة من خلال المعاملة و الحقوق دون تمييز بينهم فالعدل يعني المساواة بين متماثلين .

(ناصر&يونس،2021:ص13)



الشكل رقم (3) العنوان : نموذج يلخص بعض من ابعاد اخلاقيات العمل . المصدر : الباحث

2.2.5 نظريات مفسرة لأخلاقيات العمل :

1. النظرية الغائية: teleological theory

هدف هذه النظرية ان لكل فرد هدف وغايه محدد يريد الوصول اليها ، وان اختلفت الطريقة التي توصل للهدف ، وان كل ما هو موجود في هذه الحياة له غاية محددة، تحاول هذه النظرية الوصول لاجابة على سؤالين الأول هو ما إذا كان الهدف يوصل الى غاية معينة ومرغوب فيه ؟ والثاني عكس ذلك وهو اذا كان السلوك يوصل الى النتائج المرغوب بها ؟ كما يطلق عليه بنظرية الاتجاهيين الأول اتجاه الانانية الذي يركز على النتيجة الأفضل فهو لا يهتم بحل الصراعات بين المصالح الانانية المختلفة للأفراد ، والاتجاه الثاني يركز على عيار الفائدة ويبحث عن النتيجة الأفضل لأكبر عدد من المهتمين . (ناصر، 2013:ص86).

2. نظرية الواجبات الأدبية : Deontological Theory

تستعمل هذه النظرية على نطاق واسع من الاتجاهات والأفكار التي ظهرت خلال القرنين السابع والثامن عشر ، وهي تتشابه مع النظرية الغائية من حيث التركيز على النتائج وتختلف معها في انها تهتم بطبيعة العمل نفسه ، وهذا ما يؤكد الفلاسفة من امانويل كانط وغيرهم فهو يرى : " ان العمل يكون جيداً اذا تم القيام به نتيجة الإحساس بالواجب الذي او ما يسميه كانط الإدارة الطبيعية او الصحيحة . هذه النظرية ترى ان واجب الشخص ان يفعل ما هو صحيح دائماً ، فالأفعال تنقسم الى صحيح وخاطئ ، وان ليس هناك انحراف عن الصحة والخطأ كما أن الغاية لا تبرر الوسيلة " . (ناصر، 2013:ص86).

3. نظرية المساواة : Equity Theory

هذه النظرية عرضها جون رولز في كتابه "نظرية العدالة " فيرى ان الناس يحتاجون الى مكافئة العمل الذي يقومون به ، فيعوض الأساليب الاقتصادية المتباينة ضرورة لتعطي حافز للأفراد والشرط ان يكون هذا التباين لمصلحة الطبقة الأقل فقراً وميزه في المجتمع والمساواة بين العاملين سواء في الواجبات واو الحقوق . (ناصر، 2013:ص86).

4 . نظرية الحقوق الأخلاقية : Moral Rights Theory

تعتمد تلك النظرية على أساس ان الاعمال الجيدة والمفيدة والصحيحة تكون كذلك بسبب طبيعة تلك الأعمال أو القوانين التي يتم اتباعها في العمل ، وليس بسبب الفائدة او المنفعة التي تقدمها ، بمعنى ان القيمة هنا لا تعتمد على النتائج ، لانها غير محدده وغير مؤكدة في الوقت الذي يتم فيه اتخاذ القرار والنتائج من القرار ليس له علاقة بتحديدھا ، فالقوانين ترشد وتوضع مناهج مختلفة لاتخاذ القرار الأخلاقي . (ناصر، 2013:ص86).

5.نظرية العدالة : Justice Theory

تهدف هذه النظرية الى بيان ان العدالة هي الفضيلة الأولى التي يجب ان تسعى اليها المنظمات ، وهي ضد نظرية المنفعة ، فيرى البعض ان لها معنيين ، الأول يأخذ الطابع لشخص عادل والمستقيم ، والذي يعمل

وفق ما هو صحيح واخلاقي وسليم ، والاتجاه الثاني لرؤية العدالة المحددة التي تختص بالفضيلة في مواقف محددة ، وقد قسم ارسطو العدالة المحددة الى ثلاث أنواع : (ناصر،2013:ص87).

. العدالة التوزيعية التي تتعامل مع توزيع المنافع والاضرار .

. العدالة التعويضية التي تختص بتعويض الافراد من الأخطاء التي تحدث لهم .

. العدالة الجزائية التي تتضمن عقوبة المذنبين ومرتكبي الأخطاء .

(Boatiright.jr,2003:p75)

6.نظرية الدافع : Emotivisme

ترى هذه النظرية ان كل المصطلحات التي نستخدمها لوصف أي عمل لا تصف الواقع الموضوعي بشكل صحيح ، لكن تعب عن المشاعر نحو العمل ، لذا يكون العمل لا صحيح او خاطئ في ذاته ، فهذه النظرية من الواضح انها لا تركز الى غيار معيار الشعور الفردي .(ناصر،2013:ص88)

2.3 المبحث الثاني : أداء الموظفين

2.3.1 تعريف أداء الموظفين :

بداية نعرف معنى الأداء :

يعرف الأداء بأنه مستوى الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه .(عمان.2012:ص39)

وقد عرف الباحثون الأداء على انه درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلباته الوظيفية وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد .(حمداوي،2004:ص123)

تعريف الأداء الوظيفي :

يعد الأداء الوظيفي مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة لمنظمات الاعمال بشكل عام وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة ويكاد ان يكون الظاهرة الشمولية لجميع حقول المنظمة ،وهو المرآة التي تعكس وضع المنظمة من مختلف جوانبها . وهو الفعل الذي يسعى كافة الأطراف في المنظمة لتعزيزه وهو مفهوم عام يعكس بنجاح او فشل المنظمة ، ومدى قدرتها على تحقيق الأهداف والالتزام العاملين بها .(وائل،2009:ص39).

ويعرف الأداء الوظيفي انه : هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وادراك الدور او المهام .الذي بالتالي يشير الى درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد . (كمال،1997:ص156)

ويعرفه هلال : هو تنفيذ الموظف لاعماله ومسؤولياته التي يتكلف بها من قبل المنظمة التي ترتبط وظيفته بها . ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة .(مصطفى،2021:ص58)

يشير الاداء الوظيفي الى مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وتتضمن حسن التنفيذ.(حسين،2009:ص170).

عرفه توماس جيلبرت : هو التفاعل بين السلوك والإنجاز ، أي انه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا.(مرح،2010:ص37)

ويعرف أيضا انه :درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة و غالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء و الجهد . الجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الأداء فيقاس على أساس النتائج.(سمية،2016:ص141).

ويعرفه علي السلمي : الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء ،حيث ان هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والقدرة على العمل والمستوى في الأداء .(بوعطيط،2009:ص280).

2.3.2 أهمية الأداء الوظيفي :

اصبح أداء الموظفين يحظى بأهتمام متزايد في الاعمال ، واصبح الجميع يسعى لتحسين مستوى الأداء الوظيفي و رفع معدلاته ، لذلك يعتبر معيارا مؤثرا لأي تقدم في المجالات ، وتتجلى أهميته بالنسبة للعاملين وللمنظمة :

اما بالنسبة لأهميته للعاملين :

مستوى أداء الموظفين والعاملين يعبر عن فعالية المنظمة ومدى نجاحها ، فاهتمام الفرد بمستوى أدائه يعود إيجابا على النحو التالي :

- انه على كل فرد الاهتمام مستوى ادائه لعمله وذلك لانه مرتبط بما يتقاضاه من أجور ومرتببات مقابل أدائه ،ويكون ذلك بشرط توافر المقومات اللازمة لايجاد العلاقة الإيجابية بين الحوافز و الأداء .
- ومن جهة الفرد فالأداء يرتبط بأحد الحاجات الأساسية له وهي الحاجة للاستقرار في عمله واثبات ذاته.

من خلال ماذكر نستنتج ان الى اهتمام الفرد بستوى أدائه يساعده على تحقيق أهدافه (يوي،2022:ص15)

بالنسبة للمنظمة :

يمثل الأداء احد العوامل المهمة التي ستخدم في تقييم المنظمة ، حيث يعتبر المقام الأول من حيث أهميته لدى المسؤولين . (يوي،2022:ص15)

- للأداء أهمية كبيرة داخل المنظمات التي تسعى للنجاح و التقدم ،فهو يعتبر الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الموظفون ، فعندما يكون الأداء مرتفعا فذلك مؤشر على واضح على نجاح المنظمة واستقرارها ، فتكون أكثر استقرارا وأكثر بقاء حين يكون الأداء مميزا ، فالأداء بالنسبة للمنظمة مرتبط بدورة حياتها .(بوقطف ،2014:ص61-62)

- يتبين ان الأداء الوظيفي الذي يمتاز به الافراد في المنظمة قد يحقق مزايا للمنظمة والافراد ، والذي يمكنهم من الارتقاء الى اعلى المراتب وتقييمهم داخل المنظمة إيجابيا ، لذا تظهر أهمية الأداء الوظيفي في الاعمال التي يمكن ان تتحقق في اقل وقت واقل تكلفة ممكنة من الناحية الاقتصادية والاجتماعية . (بكر اوي، 2010:ص140).

- كما ان للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل المنظمة ، فيعتبر هو المكون الرئيسي لعمليات الإنتاج او تقديم الخدمات ، و لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية يعتبر الجزء الحي منها . (إيمان، 2014:ص06)

واهميته ليس على مستوى المنظمة فقط بل يتعدى في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة . (إبراهيم، 2008:ص40).

وله دور في النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي فاذا كان مرتفع فذلك دليل واضح لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها . (شلمي، 2007).

2.3.3 محددات الأداء الوظيفي :

يحدد بعض الباحثين ثلاث محددات للأداء الوظيفي وهي :

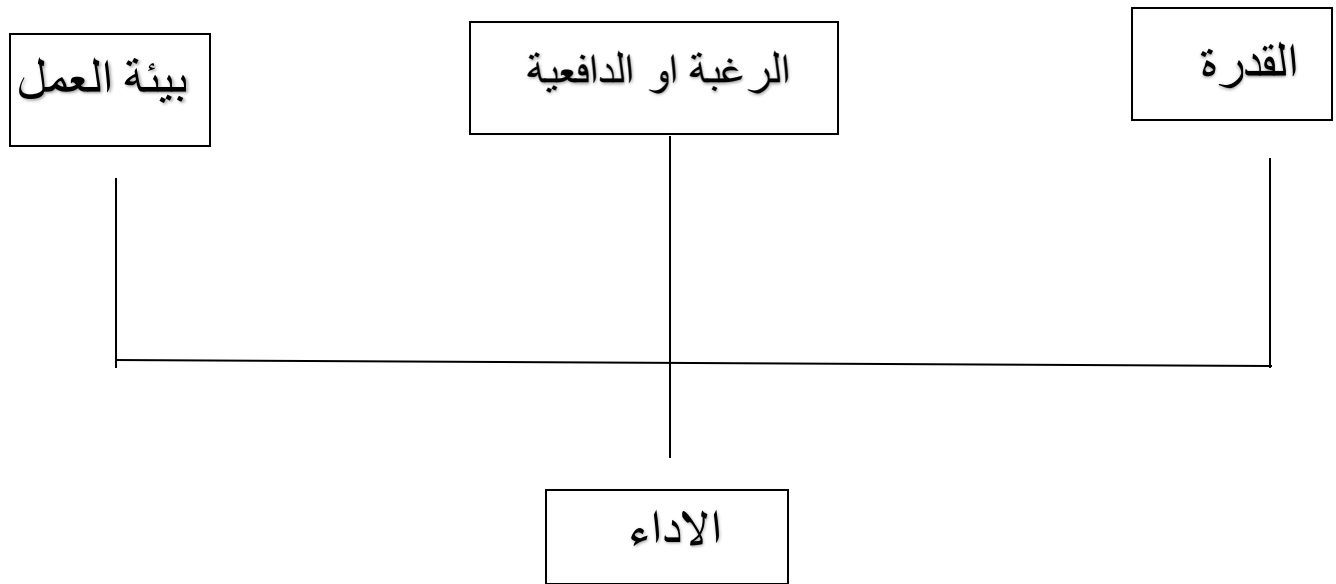
الجهد : ويعني الجهد المبذول (طاقة جسمية، عقلية) لأداء مهمته .

القدرات : هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة و لا تتغير في فترة زمنية قصيرة .

إدراك الدور او المهمة : يشير الى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله. (حسن، 2003:ص210)

ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية :

محددات الأداء الوظيفي = الجهد (الدافعية) x القدرات (الخبرات) x ادراك الأدوار . (شامي، 2007:ص60)



الشكل رقم (4) : عنوان :محددات الأداء

المصدر: محمد زايد بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير العلوم الادارية . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض.1997،ص146.

2.3.4 المقاييس الأساسية المرتبطة بالأداء الوظيفي :

كثيرا مايرتبط الأداء بالمفاهيم القياسية المتمثلة بالانتاجية من الناحية الاقتصادية والكفاءة والفعالية (ناصر&يونس،2021:ص17).

وهي كما يلي :

1. الإنتاجية :الأداء يتعلق بمؤشرات قياس الإنتاجية على مستوى المنظمة ويكون ذلك عن طريقة العلاقة بين مخرجات هذه المنظمة ومدخلاتها . (ناصر&يونس،2021:ص17)
وتعني نسبة المخرجات الى المدخلات :الإنتاجية =المخرجات/المدخلات ، أي ام الإنتاجية تساوي كمية المنتجات او الخدمات المنتجة / كمية الموارد المستخدمة .(صونيا،2000:ص146).
- ويمكن ان تقاس على مستوى المنظمة او الفرد . (ناصر&يونس،2021:ص17)

2. الكفاءة : تشير العلاقة بين الموارد والنتائج ، وتقاس باحتساب المخرجات الى المدخلات المستقلة لتحقيق اهداف المنظمة .(Souterain,2007:p18)

وهي كذلك الطريقة الاقتصادية التي فيها انجاز العمليات التي تؤدي الى تحقيق الأهداف ، فمصطلح الكفاءة يستخدم عادة لدى التعرض لبعد لأداء المتعلق بالعملية الإنتاجية . (ناصر&يونس،2021:ص17).

3.الفعالية : وتعني مدى تحقيق المنظمة لأهدافها. (ناصر&يونس،2021:ص17).

وتعرف أيضا بأنها "قدرة المنظمة على تأمين الموارد المتاحة واستخدامها بكفاءة لتحقيق اهداف المنظمة (حسين،2006:ص344).

4. الجودة : يقصد بها الملائمة السلعة والجودة مع المواصفات والشروط المحددة لها أي مدى مطابقة السلعة او الخدمات للمواصفات والمعايير الموضوعية لها ، والدرجة التي تتم بها تلبية المتطلبات والرغبات (حسين،2006:ص343).

2.3.5 عناصر الأداء الوظيفي :

. المعرفة : ويعني المعرفة بمجالات العمل ومهاراته والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة به

نوعية العمل : تشمل الدقة والانتقان والنظام والتمكن الفني والقدرة على تنفيذ العمل مع التحرر من الأخطاء .

كمية العمل : ويعني سرعة الإنجاز وكمية العمل المنجز في الوقت المحدد .

المثابرة والثوق: يتدخل بها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الاعمال في مواعيدها ومدى الحاجة والاشراف والتوجيه (بقي&الجيلالي،2018:ص37)

2.3.6 مكونات أداء العاملين :

1. كمية العمل : مقدار الطاقة الجسمية و النفسية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة .
2. نوعية العمل : هي مستوى الجودة والثقة ومدى تطابقها ويعني الجهد المبذول للمواصفات .
3. نمط انجاز العمل : الطريقة الي يقوم بها العامل بعمله ويقاس الحركات والطرق التي قام بها العامل بأداء عمله (محمد،2003:ص219).

2.3.7 العوامل المؤثرة سلبا على أداء الموظفين :

هناك عوامل قد تعيق أداء العاملين فعلى كل إدارة تسعى لكفاءة العمل والموظفين ان تعمل على إزالة مايعيقهم ويؤثر على الإنتاج .. ومن هذه العوامل مايلي :

1. غياب الأهداف المحددة : ان المنظمات التي تعمل دون ان تضع خطط وتفصيل للعمل ، ومعدلات انتاج فإنها لا تستطيع قياس ما تحققة من إنجازات وان نحاسب موظفيها على معدلات انتاجهم ، فعندما لا يكون هناك معايير أداء او خطط تفصيلية فإنه لا تستطيع المنظمة ان يكون لها معيار ومؤشر للإنتاج ، مما يؤدي الى تدني الأداء حيث لا يكون هناك مكافأة للموظف المنجز بما يستحقه مما يؤدي الى شعور بعدم المبالاة ويؤدي ذلك الى تدني مستويات الأداء .
2. عدم المشاركة في الإدارة : يؤدي ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرار الى إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا .

وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية وتحقيق اهداف المنظمة وذلك يؤدي الى تدني مستوى الأداء بالنسبة للموظفين حيث يشعر الموظف انه لم يشارك في وضع الأهداف او المطلوب إنجازها او تحليل المشكلات والمشاركة في الحلول المناسبة ، وينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا ومن ثم انخفاض الحماس للعمل والإنتاج .

3. اختلاف مستويات الأداء : هناك ارتباط بين الأساليب الادارية ومعدلات أدائهم والمردود المعنوي والمالي ، فكلما كان هناك ارتباط بين الأداء والحوافز والترقيات والعلاوات كلما كانت عوامل الحفز على الأداء مؤثرا ، لذلك يجب وضع نظام تقييم الأداء يتم من خلاله التمييز بين الموظف المنتج ومتوسط الإنتاج وغير المنتج .

4. التسبب الإداري: ويعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المدراء خارج العمل او اعمال ليست لها صلة بالعمل وهي من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات الأداء لدى الموظفين ومن الأسباب التي ينشأ منها التسبب الإداري أسلوب القيادة والاشراف كلما كان القيادة ذات التزام كبير بالعمل وواقاته اصبحوا قدوة للعاملين للالتزام بالوقت والنظام .

5. ضعف الحوافز : مما لا شك فيه ان الحوافز بانواعها تسهم في تحفيز العاملين لرفع كفاءة أدائهم و تزيد من درجة رضاهم عن العمل .
فغياب الحوافز وضعها يكون له اثر سلبي فهي تؤثر على العديد من النواحي المعنوية وعلى رغباتهم في تنمية قدراتهم ومعارفهم وبالتالي يؤثر على الوصول الى أفكار جديدة ومنجزات عالية ويؤدي ذلك على ضعف الأداء .(عبد الحميد:ص11)

2.4 العلاقة بين اخلاقيات الاعمال وأداء الموظفين :

على ضوء مما سبق نت تحليل المتغيرات نتوصل الى أهمية اخلاقيات العمل واثرها على العاملين فهي واقع يجب ان يكون في جميع مجالات العمل والمؤسسات وذلك لان الاخلاق امر هام ونافع فيكون لها معنى اذا ساهمت على العاملين في تحقيق أهدافهم . وتحقيق الأهداف يكون من خلال أداء العاملين . (حنان&كريمة،2017:ص43-44)

2.4.1 تأثير اخلاقيات العمل على العاملين :

- تقويم سلوك الفرد ورفع مستواه الى الأفضل .
- تهذب في السلوك
- تنمية الرقابة الذاتية .
- تبني القاعدة الوسطية في سلوك الفرد قولا وعملا .
- تقضي على الامراض النفسية . (أحمد،2011:ص65)

2.4.2 أثرها على العلاقة بين العاملين والإدارة :

نجد ان الثقة بين العاملين والإدارة لها علاقة كبيرة بزيادة الإنتاجية فعندما يشعر الموظف بتقدير عمله فانه يتفانى في عمله ، اما اذا وجد ان إدارة المؤسسة لا تفي بوعودها يقل الحافز على الإنتاجية بكفاءة وتطوير وابداع

لذا عندما يلتزم المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين فإنه ينتج عن ذلك ثقة العاملين في الإدارة والذي بدوره يعزز من تحفيزهم للعمل والإنتاج من غير إضاعة وقت ، فعند المقارنة بين حالتين : الأولى عندما يكون الإداريين ملتزمين بأخلاقيات الأعمال والتي تكون الوعود عندهم مصدقة ، فيستمر العامل بالعمل لسنوات وإن كان الدخل مقبولا فيكون سعيد ولا يبحث عن بديل ولدية ولاء للمؤسسة ، أما الحالة الثانية والتي يكون فيها المديرون وعودهم غير مصدقة هنا تظهر الشكوك بين العاملين والإدارة ، فتجد العامل يبحث عن البديل وإن كان الدخل مرتفعا وتجد العلاقة مبنية على المقابل السريع . (حنان&كريمة، 2017:ص44-45).

2.4.3 اثرها على العلاقة بين العاملين أنفسهم :

الحالة الأولى : عندما يكون اخلاقيات العمل هي السائدة في مكان العمل فيكون هناك الصدق والأمانة بين العاملين فذلك يكون لصالح العمل

الحالة الثانية : عندما يكون ثقافة الخداع والنفاق هي المنتشرة بين العاملين فيكون هناك الحذر من بعضهم و الكذب في التقارير وهكذا . (حنان&كريمة، 2017:ص44-45).

و ذكر "Williamson" ان القيم المشتركة بين العاملين والتفاعل الداخلي للأفراد داخل المؤسسة يشكلان نظاما قويا وفعالا يمكن من خلاله سيطرة الإدارة على مجريات الأداء.

2.4.4 برامج تحسين وتقييم أداء العاملين أخلاقيا :

هي مجموعة من الأنشطة التي تعمل على تعزيز الكرامة الإنسانية و النمو والتقدم للعاملين ومنها :

- ان تقييم أداء العاملين كأفراد ومجاميع وادارات هو ضمن عمل إدارة الموارد البشرية والذي يترتب عليه أمور مهمة منها الترقيات والأجور والتي من المفترض ان تكون متكاملة وضمن اطار رسمي ومعايير محددة لما يراد قياسه . (طاهر&صالح، سبق ذكره:ص68).
- ومن حيث اليات وإجراءات عملية تقييم الأداء يمكن للمنظمة ان تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتتبنى سلوكيات اخلاقيات وهي كالتالي :
- ان تجتهد المنظمة بوضع معايير دقيقة لتقييم الأداء مع القدرة على تجسيد الجانب الموضوعي والسلوكي .
- الابتعاد عن التحيز عند التقييم وذلك عن طريق عدم تأثرهم بعوامل الدين او المذهب والصدقة والقرابة .
- ان يكون التقييم عن طريق اشخاص ذوي خبرة وادراك واستقرار وان يكون التقييم من قبل فريق عمل وليس فرد للتخلص من مشكلة تأثير الهالة .
- ان يكون التقييم بالالتزام أخلاقي وهو الموضوعية والابتعاد عن التساهل او التشديد مع الجميع وان يكون وسط مع الجميع . (ناصر&يونس، 2021:ص28-29).

2.4.5 دور اخلاقيات العمل في رفع من كفاءة وتحسين الاداء :

ان المنظمات تسعى الى تنظيم اعمالها وفقا للرؤى الأخلاقية و إعادة تشكيل ثقافتها وتعزيز السلوك الأخلاقي للأفراد و زرع الثقة وإرساء معالم الولاء وكسب رضا الموظفين ، فان الآثار والخسائر الناتجة عن عدم الالتزام بالأخلاق في الوظيفة تقع على عاتق الموظفين و تتحمل عواقبها المنظمة فذلك يؤثر على الأداء وبالتالي الى سمعتها ، لذا لابد من الالتزام بأخلاقيات العمل وعدم التعارض مع مقتضيات الحرية وحرية الرأي والتعبير

(ناصر&يونس،2021:ص30-31).

فقد اكدت دراسة أمريكية في احدى الجامعات سنة2006 تحت عنوان : Ethical Attitudes km small business and larg corperation، وبعد تقديم الاستبيان الذي يخص البحث ان الجو الأخلاقي في المنظمة يعزز الكفاءة في الوصول الى تقليل الأخطار واستغلال الموارد بشكل امثل و منه فالأخلاق والعادات الحسنة تتطور لتصبح سلوك مباشر على أصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة . (لشهب،2013:ص55).

2.5 الخاتمة :

أخلاقيات الاعمال في الآونة الأخيرة أصبحت تحظى باهتمام كبير وكذلك أداء الموظفين لما لهم من ارتباط قوي . وقد درس الباحثون عن العلاقة بين اخلاقيات الاعمال وأداء الموظفين بتأثيرهم على العمل .فوفقا لدراسة ناصر & يونس (2021) ان لأخلاقيات العمل أهمية بالغة ولازمة في تعزيز سمعة المؤسسة وتحصل على المردود الإيجابي وبالتالي تحسين الأداء العاملين وخلق اثر ايجابي . وفي المقابل يرى الباحث حنان& كريمة (2017) ان العلاقة بين اخلاقيات الاعمال وأداء الموظفين علاقة وثيقة ومتغيرة لايمكن الفصل بينهما ويعزز كل منهما الآخر وتارة يتعارضان . في حين يرى الباحث حافي&قيطون (2022) ان اخلاقيات العمل تؤثر على كفاءة وفعالية الأداء ، فالمؤسسة التي تسعى لتحقيق أهدافها وتحسين أدائها لابد ان ترسخ اخلاقيات العمل في ثقافتها .

ويتلخص مما سبق عن تأثير اخلاقيات العمل على أداء الموظفين فنجد ان لها أهمية كبيرة فكلما كانت أجواء العمل ذا اخلاقيات إيجابية يكون أداء الموظفين إيجابي وبالتالي نتائج إيجابية داخل المؤسسة بحيث تزيد كفاءة العمل والالتقان وإظهار العمل بصورة مثالية .

يوجد قصور في الدراسات حول تأثير اخلاقيات العمل على أداء الموظفين فتحتاج المزيد من الدراسات ومن جوانب أخرى وذلك لأهميتها وكونها من اهم عناصر نجاح أداء الموظفين وبالتالي نجاح المشاريع .

قائمة المراجع :

الدراسات والأطروحات :

1. الاسمري سلطان فالح، مدركات العدالة التنظيمية وعلاقتها بالامن الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض،2014.
2. إبراهيم فيصل بن فهد بن محمد ، العوامل المؤثرة على مشاركة الموظفين في صنع القرار وعلاقتهم بمستوى أدائهم ، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم العربية للعلوم لامنية ، السعودية،2008م.
3. البوق لينا محمد ، ادراك العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض،2014.
4. البدراني حمد بن سليمان.ادراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة أدى العاملين في المنظمات الأمنية،رسالة دكتوراه غير منشورة ،جامعة نايف العربية الأمنية،الرياض،2010.
5. إيمان خويلدات، اثر تسيير الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوطنية . مذكرة ماستر في الحقوق الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ،2014م.
6. بقي، عبد القادر، الجيلالي، عبد المجيد & بوقرة/مؤطر). 2018. (دور الترقية في رفع أداء الموظفين Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادار).
7. بو عطيظ جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي- دراسة ميدانية على العمال متنقلين بمؤسسة سونغاز عنابة،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،شعبة علم نفس العمل والتنظيم ، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية ،2008-2009.
8. بو قطف محمود ، التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.العلوم الاجتماعية ، جامعة خيضر،بسكرة،2013-2014.
9. بكر اوي ايمان، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية بمديرية التجارة لأدرار ، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع تنزيم وعكس،2016-2017، غير منشورة .
10. بوهلالة.(2023). الفساد و أخلاقيات العمل.
11. تفريج، هادي، نور الهدى، بوزيد & علي/مؤطر). 2020. (النمط القيادي وأثره على أداء الموظفين Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادار).
12. حسين محمد، سياسة تطوير المسار الوظيفي و أثرها على الرضا و الأداء والمبادرة، دار المنظومة للبحوث والدراسات ، العلوم الإنسانية ،الأردن.2009.
13. زعوب، ناصر، يونس، عبد اللطيف، نجيمي، & عيسى (مشرف). (2021). أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين: دراسة حالة مركز تكوين الأعوان التقنيين المختصين في الغابات كيسير جيجل Doctoral dissertation, جامعة جيجل).

14. زينب العزاوي. (2021). تأثير السلوك الإنساني والأخلاقي في أداء العاملين. Journal of Al-Rafidain University College For Sciences (Print ISSN: 1681-6870, Online ISSN: 2790-2293), (3), 184-198.
15. سارة بن الشيخ ورشيد مناصرية والياس الشاهد، أخلاقيات العمل وأهميتها في تنمية سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين -دراسة منظمة موبيليس-وحدة ورقلة، الملتقى الدولي حول اخلاقيات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، جاكعة قاصدي مرباح ، ورقلة، الجزائر ، 27 و 28 نوفمبر، 2017.
16. سالم & يعقوب). 2018. (اخلاقيات العمل الوظيفي ودوره في بناء الهوية التنظيمية في الادارة الجزائرية (Doctoral dissertation, université mohamed khider biskra).
17. سمية زهرة، ظروف التداخل و الأداء الوظيفي في المؤسسة ، دراسة ميدانية بكليات جامعة أدرار ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص المنظمات والمانجمنت ، غير منشورة. 206/2015.
18. شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة احمد بوقرة ،بو مرداس، 2007.
19. سعيدة، سرقة، بوهناف & عبد الكريم/مؤطر). 2018. (دور علاقات العمل في التأثير على أداء الموظفين (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).
20. عبد الحميد المغربي، أثر محددات الدعم التنظيمي على دافعية الافراد للإنجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الاعمال العامة بحافظة الدافعية المحلية العامة للتجارة والتمويل ، كلية التجارة ، العدد الثاني .
21. فارس، بن عيشة، & كريمة). (2017). تأثير أخلاقيات الأعمال على أداء العاملين: دراسة الحالة المؤسسة الاستشفائية للأمومة والطفولة خالدي عبد لعزیز-تبسة (Doctoral dissertation).
22. قيطون، & حافي. أثر أخلاقيات العمل الإداري على الأداء التنظيمي دراسة ميدانية للمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات-تقرت (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).
23. المعشر ، عيسى إبراهيم &، المغربي، كامل محمد (مشرف)). 2009. (أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم: دراسة ميدانية (Doctoral dissertation).
24. محمد زايد بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير العلوم الادارية . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض.1997
25. مخلوفي، أمينة، بوسعيد، إكرام، رحمانى &، محمد/مؤطر). 2021. (بيئة العمل وأثرها في ممارسة أخلاقيات العمل (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).
26. مرح طاهر شكري حسن علي، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الضفة الغربية . جامعى النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، نابلس-فلسطين، 2008.
27. مصطفى علي البساطي ، أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي مذكرة ماجستير ،كلية التجارة.ادارة الاعمال،جامعة المنصورة.2021.
28. كوثر ناجي الحرازي. (2022). أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية و القانونية، 6(9)، 66-87.
29. لشهب وردة، الاخلاقيات الوظيفية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في الجزائر. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة محمد بوضياف-المسيلة، 2016-2017.
30. يوبي، خدة، بليلي، & عبد السلام/مؤطر). (2022). دور الادارة بالاهداف في تحسين أداء الموظفين (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).

الكتب :

31. القرآن الكريم .
32. أحمد، محمد سليمان وسوسن، عبدالفتاح وهب .(2011). الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات العمل.ط1.عمان.الأردن.الجزء الأول. مكتبة المجتمع العربي لنشر والتوزيع .
33. احمد،محمد موسى.(2014).أدارة الافراد و الموارد البشرية HR بين النظرية والتطبيق ط1.الاسكندرية بمصر.مكتبة الوفاء القانونية للنشر.
34. باغي محمد عبدالفتاح،الأخلاقيات في الإدارة ،دار وائل للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى عمان،2012.
35. بلال خلف سكارنة ، أخلاقيات العمل ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن ، 2011
36. بلال خلف سكارنة ، أخلاقيات العمل ، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ،2009
37. جرادات،ناصر محمد وعزام، محمد أبوالحمام .(2013). المسؤولية الأخلاقية و الاجتماعية ط1.الأردن.عمان إثراء للنشر و التوزيع .
38. الحميدان عصام عبدالمحسن ،أخلاقيات المهنة في الإسلام ،شركة العبيكان للأبحاث و التطوير ،الطبعة الأولى،2010.
39. حسين،حريم. مبادئ الإدارة الحديثة النظريات،العمليات الإدارية، وظائف المنظمة. دار حامد، عمان،الطبعة1، 2006.
40. حمداوي وسيلة ، إدارة الموارد البشرية ،مدية النشر لجامعة الجزائر،2004.
41. الدكتور عمان عيسى ،اتجاهات التدريب و تقييم أداء الافراد، دار أسامة ببنشر والتوزيع،طبعة 1 ، 2012.
42. راضي مازن ليلو،القانون الإداري،دار المطبوعات الجامعية ، الطبعة الأولى،الرياض،2012.
43. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية، ط1، الدار الجامعية ، مصر،2003.
44. سعيد عبدالناصر الغامدي،أخلاقيات الاعمال (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)،الادارة العامة للثقافة والنشر ،العدد242،مكة المكرمة،السعودية،2010.
45. شوقي ناجي جواد ، المرجع المتكامل في إدارة الأعمال، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2010
46. صالح مهدي محسن العامري ،طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والاعمال،دار وائل للنشر ،الطبعة الثانية،الأردن،2008.
47. صونيا محمد البكري، إدارة الإنتاج والعمليات –مدخل النظم، الإسكندرية، الدار الجامعية،2000.
48. كمال بزيير. إدارة الموارد البشرية زكفاءة الأداء التنظيمي. المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر ، لبنان.1997.
49. ميدون،فايزة. (2014). البعد الأخلاقي في التسويق . الجزائر. دار هومة .
50. العمري صالح مهدي محسن وطاهر محسن منصور الغالبي . الإدارة و الأعمال ، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان،2008

الملتقيات والمؤتمرات :

51. حورية بن طرية وباديس بوخلوة ، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز ثقافة الجودة ، دراسة ميدانية في منظمة سونلغاز-تقرت الملتقى الدولي حول أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية -جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر 27 و28 نوفمبر 2017.

52. محمد الصغير، قريسي، مبارك بوغلاق ، دور أخلاقيات العمل في تدنية التكاليف الخفية للخدمات الصحية العمومية – دراسة حالة المنظمة العمومية الاستشفائية محمد بو ضياف، ورقلة، الملتقى الوطني حول اخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح . ورقلة ، الجزائر ، 27 و28 نوفمبر 2017.

المجلات :

53. سالم يعقوب وزرقة بولقواس، أخلاقيات العمل واشكالية الممارسة في المؤسسة الجزائرية . مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي، العدد 23. 2017.
54. خالد محمد الحياصات، محمد مفضي الكساسبي ، أخلاقيات العمل الإسلامية وأثرها في الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الأردنية من نظر العاملين فيها، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية ، جامعة ال البيت ، الأردن ، مجلد 11-عدد 1. 2015.
55. قاسمي ريم ،دراسة " واقع اخلاقيات العمل في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية بمستشفى ابن سينا- عنابة"، مجلة العلوم الانسلنية ، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة 1، الجزائر، المجلد 32، العدد 02، 2021.
56. كمال، حوشين و آسية، رحيل . دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية . الممجلة العلمية (المستقبل الاقتصادي)، العدد 1، المجلد 7، 2019.

المراجع الأجنبية :

57. Boatiright,J,R. (2003). Ethics and the conduct of businers.New jerisey saddle river.
58. Saad Ghaleb taken. Diua & same Mazen Al tace.(2015).Islamic work ethics and organizational commitment . case stud of joedamian Islamic banks.Handbook Business ethics .Edition1.Chapter v1 Publisher Edward Elgs.
59. Souterain gern. Francaise ei phililppe farcet. Organization de lentreprise. Paris.Berti.2007.
60. Raymond.K.van ness. Kimberly M malincky. Cheryl Buff.Charles F.seifert.(2010). Work ethics .Do new Employees Mean New work values!Journal of managerialissues.22. 61.

Midocan University
Faculty of Management
Project Management



Impact of work ethic on the employee performance In the Education Industry Of Saudi Arabia , jeddah

(Applied In Private schoole for Kindergarten stage , Jeddah
, Saudi Arabia)

Student name

Ibtehaj Abdulalim Mohmmad

2021202504

Graduation Project-1

Faculty of Management – Midocean University

Supervisor

Dr.Mona Moustafa Elashry

*Faculty member -Faculty of Management – Midocean
University*

1 semester - 2024