



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد



كلية: العلوم الإجتماعية

الشعبة: ماجستير 2 علم الاجتماع

تخصص: التنظيم و العمل

العنوان:

الأخلاق المهنية و تأثيرها على الأداء العاملين
بجامعة وهران 2 محمد بن أحمد

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تخصص عمل و تنظيم

إعداد الطالبين:

تحت إشراف الأستاذ:

• لعراجي كريم

- معمري مليكة
- عمارة يمينة

أمام لجنة المناقشة المكونة من

أعضاء اللجنة	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. بلعوج لطفى	أستاذ محاضر قسم ب	جامعة وهران 2	رئيسا
د. بداش وردة	أستاذ محاضر قسم ب	جامعة وهران 2	مناقشا
د. لعراجي كريم	أستاذ مساعد قسم ب	جامعة وهران 2	مشرفا

السنة الجامعية

2022/2021

الفهرس

1.....	المقدمة العامة.....
3.....	الإشكالية.....
3.....	فرضيات الدراسة.....
4.....	أسباب إختيار الموضوع.....
4.....	أهداف الدراسة.....
4.....	أهمية الدراسة.....
5.....	منهج الدراسة.....
5.....	أدوات جمع البيانات.....
5.....	مجتمع و عينة الدراسة.....
5.....	مجالات الدراسة.....
6.....	جدول السمات العامة.....
7.....	التعاريف الإجرائية.....
7.....	الفصل الأول الأخلاق المهنية.....
8.....	تمهيد.....
9.....	مفهوم أخلاقيات المهنة.....
9.....	أهمية الأخلاق المهنية.....
10.....	مصادر أخلاقيات المهنة.....
11.....	أبعاد أخلاقيات المهنة.....
12.....	أخلاقيات المهنة من المنظور السوسولوجي.....
12.....	العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة.....
14.....	آليات ترسيخ أخلاقيات المهنة.....
16.....	مستويات ونماذج أخلاقيات المهنة.....
18.....	أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية.....
21.....	أسباب عدم التحكم في أخلاقيات المهنة في المؤسسة الجزائرية.....
23.....	الخلاصة.....
24.....	الفصل الثاني الأداء الوظيفي.....
24.....	تمهيد.....
25.....	الأداء الوظيفي.....
25.....	مفهوم الأداء.....
26.....	أهمية الأداء.....
27.....	عناصر الأداء الوظيفي.....
28.....	محددات الأداء.....

29.....	العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.....
31.....	خصائص الأداء الوظيفي
33.....	مقاييس الأداء
34.....	مفهوم تقييم الأداء
35.....	أهمية تقييم العاملين
36.....	أهداف تقييم الاداء
37.....	سمات نظام تقييم الأداء
38.....	أغراض تقييم الأداء
39.....	خطوات تقييم الأداء
40.....	طرق تقييم الأداء الوظيفي
44.....	دور أخلاقيات المهنة في ترقية الأداء الوظيفي
46.....	الخلاصة
50.....	الفصل الثالث نتائج الدراسة.....
50.....	التمهيد
50.....	النتيجة العامة للفرضية الأولى
53.....	النتيجة العامة الفرضية الثانية
55.....	النتيجة العامة الفرضية الثالثة
56.....	النتيجة العامة
58.....	الخلاصة
59.....	الخاتمة العامة

المقدمة

تعد الأخلاق بمثابة الدعامة الأولى لحفظ الأمم والمجتمعات، فهي تتصل اتصالاً وثيقاً بالعملية التربوية، باعتبارها من أهم المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني، وتنعكس الأخلاق على التزام الفرد بمهنته، فالمهنة وسيلة بالنسبة للفرد لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي بما يعود ذلك بالنفع على الفرد والمجتمع.

لكل مهنة في المجتمع الإنساني مرتكزات أخلاقية ومهنية يتبعها العاملون فيها، وتتكون تلك الأخلاقيات المهنية من أبعاد ثلاثة كالبعد المعرفي والبعد السلوكي الأدائي والبعد الخلقى، ويرتبط هذا الأخير بإتقان العمل والمحافظة على القيام به في إطار الالتزام بمجموعة من المعايير والقيم، وتهتم الأخلاق بشكل رئيسي بتحقيق الثقة والمساعدة المتبادلة والعدالة في العلاقات الإنسانية، فإذا لم توجد هذه القواعد بدرجة معينة يصبح مستحيلًا من الناحية الواقعية استمرار أي نشاط، فالأخلاق الحسنة هي الأعمال التي تحقق الاتفاق بين الجميع وتعكس القوانين لتلك الاعمال.

ونظراً للدور الهام الذي تلعبه القيم الأخلاقية المتعلقة بالممارسة المهنية في تحسين أداء العامل واستثماره لوقته بالشكل الأمثل وسعيه لتحقيق أفضل عائد للمجتمع بما ينسجم مع مراحل تطوره وتقدمه ويتسق مع منظومة القيم التي يحملها الفرد تجاه ذاته وتجاه المجتمع، فقد تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات العمل، وبدا واضحاً أن المؤسسات تتسابق لإصدار مدونات أخلاقية المهنة، وبعد أن شكلت الكفاءة مركز الاهتمام الوحيد أصبحت الأخلاقيات تحظى بالاهتمام الأكبر ويعاد صياغة الأهداف والسياسات وفقها وطريقة تبرز المسؤولية الأخلاقية، ويلاحظ في السنوات الأخيرة اهتمام المجتمع بموضوع مكافحة الفساد الإداري وكذلك موضوع الشفافية وسلامة الإجراءات في مؤسسات الدولة كافة، ويسجل للدولة والمؤسسات على اختلاف أشكالها وبيئات عملها محاولات تنمية السلوك المهني لدى العاملين فيها كمدخل ملائم للتقليل من الظواهر السلبية، فالوصول إلى بناء منظومة النزاهة في العمل العام يعد الهدف الأساسي في بناء مؤسسات عامة فعّالة تحظى باحترام الموظفين من خلال منظومة القيم والسلوكيات الأخلاقية وتمكّنها من تحصين المجتمع ضد ظاهرة الفساد وتوفير الآليات الفعّالة لمعالجة آثاره.

فالمنظمات اليوم مدعوة إلى تنظيم أعمالها وفقاً لرؤى الأخلاقية وإعادة تشكيل ثقافتها وفقاً للقيم الأخلاقية وهي مدعوة أيضاً لتعزيز السلوك الأخلاقي لأفرادها وتعزيز الثقة وإرساء دعائم الولاء للعمل من منظور قيمي وأخلاقي، فالأخلاقيات في العمل شجرة طيبة تؤتي أكلها كل حين، وهي ليست عنصر خسارة كما يدعي بعض رجال الأعمال الذين يرون في الالتزام الأخلاقي باعثاً على الخسارة، و التمثل مصدراً من مصادر زيادة التكاليف على المنظمات بدلاً من تخفيضها ولكن على العكس من ذلك فهي تمثل مصدراً من مصادر الربح سواء أكان مادياً أو معنوياً.

فالأخلاقيات وقيم العمل لها دور مهم في التأثير على الأداء ككل وتستطيع القيادات و صناع القرار في المؤسسات ملاحظة ذلك التأثير وقياسه وذلك ان سلوك الفرد يعتبر حجم الاساس الذي يبقى عليه سلوك الشركة التي يعمل فيها فالتصرفات والأنشطة التي يقوم بها الفرد من انتظامه في العمل واتصاله بالآخرين ورضاه على العمل وقيامه بأداء مهامه الى غير ذلك.

و قد قمنا بهذه الدراسة لمعرفة كيف يمكن للأخلاق المهنية أن تؤثر على أداء العاملين بجامعة وهران 2 محمد بن أحمد و قد احتوت هذه الدراسة على شقين احدهما نظري و الآخر ميداني جاءت على النحو التالي:

- الفصل الأول تناولنا فيه الأخلاق المهنية حيث قمنا فيه بعرض مفهوم الأخلاق المهنية، المبادئ الرئيسية لها، عناصرها، دورها، مصادرها، العوامل المؤثرة فيه، آليات ترسيخها و في الأخير معوقات تطبيقها.
- أما الفصل الثاني فتمحور حول الأداء الوظيفي:
 - الأداء الوظيفي و قد شمل كل من مفهوم الأداء، أهمية الأداء ، عناصر الأداء الوظيفي، محددات الأداء، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، خصائص الأداء الوظيفي و الأخير مقاييس الأداء.
 - تقييم الأداء و قد شمل مفهوم تقييم الأداء، أهمية تقييم العاملين، أهداف تقييم الأداء، سمات نظام تقييم الأداء، أغراض تقييم الأداء خطوات تقييم الاداء و في الأخير طرق تقييم الأداء.

الإشكالية:

الأخلاق المهنية دورا كبيرا في حياة العاملين ، فأدائهم الوظيفي مقرون بالأخلاق المهنية التي يتمتعون بها، فعدم مغادرة مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل و طلب الإذن لأخذ إجازة يعبران عن الالتزام في العمل و ذلك باعتبار العمل واجب يلزم العمال الانضباط و القيام بمتطلبات المهنة، كما أن التعاون يزيد من سرعة تقديم الخدمة لأن العمل الجماعي يكون أحسن فهو يخفف من ضغط العمل و يسهل العمل الصعب كما يساعد على التحفيز و التغطية على النقص الفردي في الأداء مما يزرع الثقة في نفوس العاملين و بذلك يكتسبون خبرات أخرى فيؤدي ذلك إلى الإتقان و الجودة و سرعة الأداء و احترام الزملاء يزيد من فعالية انجاز المهام، لأن تقدير إنجاز العامل يزيد من عزيمته و الرفع من ثقته بنفسه فيحاول القيام بعمله على اكمل وجه.

ووفق ما سبق ذكره جاءت دارستنا من خلال طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن للأخلاق المهنية أن تؤثر في أداء العاملين بالجامعة وهران 2؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

الأخلاق المهنية لها تأثير على أداء العاملين بجامعة وهران 2 محمد بن أحمد

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة بين الأخلاق المهنية و أداء العاملين
- لأخلاقيات المهنية تساهم في زيادة من فعالية انجاز المهام
- الالتزام في العمل يساهم في تقليل الغيابات لدى العاملين

أسباب إختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

- الرغبة في توسيع الإطلاع الشخصي و زيادة المعارف المرتبطة بمجال تخصصنا.
- إثراء المعارف الفردية و الإستفادة منها مستقبلا.
- معرفة مدى تطبيق الأخلاق المهنية بالجامعة وهران 2 محمد بن أحمد من طرف العاملين.

الأسباب الموضوعية:

- الصلة الوثيقة التي تربط الموضوع بتخصصنا
- قابلية الموضوع للدراسة و البحث و إمكانية النزول إلى الميدان لتحقيق أهداف الدراسة و التأكد من صحة فرضياتنا
- محاولة التنبيه إلى أهمية أخلاقيات المهنة و مدى تأثيرها على الأداء العاملين.

أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال دراستنا إلى التحقق من صحة الفرضيات و ذلك من خلال جملة من أهداف تتمثل في :
- معرفة مدى إلتزام العاملين في جامعة وهران 2 محمد بن أحمد بأخلاقيات المهنة.
- التعرف على العلاقة بين أخلاقيات المهنة و الأداء الوظيفي
- معرفة أهم التحديات التي تواجه الموظف في العمل و التي تدفعه إلى ممارسة سلوكيات اللاأخلاقية أو أخلاقية التي قد تؤثر على الأداء الوظيفي.

أهمية الدراسة:

يمكن إيجاز أهمية هذا البحث فيمايلي:

- هذه الدراسة تتمثل في الوقوف على الأداء الوظيفي و مدى تأثره بأخلاقيات المهنة
- تساهم في إضافة رصيد من المعرفة في مجال أخلاقيات المهنة و تأثيرها على الأداء الوظيفي.
- التعرف على مدى ممارسة العاملين بجامعة وهران 2 لأخلاقيات المهنة

منهج الدراسة:

للقيام بدراستنا الحالية والتي تدور حول الأخلاق المهنية و تأثيرها على الأداء العاملين اخترنا المنهج الوصفي التحليلي والذي يتلاءم مع طبيعة الدراسة الحالية، حيث يمكننا من جمع معلومات دقيقة وكافية حول الموضوع.

أدوات جمع البيانات:

و من بين الأدوات التي اعتمدنا عليها في بحثنا الميداني :

- **الملاحظة:** تعتبر وسيلة هامة وتستخدم لمراقبة الظواهر بدقة لتفسيرها، وإيجاد العلاقات الكامنة بها ولتحصيل البيانات التي ترتبط بسلوكيات الأفراد. كما تستخدم لدراسة وفحص الشخصية في المواقف الحياتية لرصد التفاعلات، وتتنوع الملاحظة بين الملاحظة المباشرة، الخارجية، الذاتية والمقيدة.
- **المقابلة:** تعتبر أداة أساسية وضرورية لأي باحث حيث يتم إعداد مجموعة من الأسئلة لكي يتم طرحها في المقابلات الفردية أو الجماعية وجهاً لوجه مع ملاحظة تصرفات وإيماءات المبحوثين.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من 10 عمال.

عينة الدراسة:

وفي دارستنا هذه اعتمدنا على العينة الغرضية أو القصدية حيث يختار الباحث أفراد هذه العينة بما يخدم أهداف دراسته وبناء على مجال الدراسة، حيث يحدد الباحث القيود أو الشروط التي يراها هو مناسبة للدراسة.

مجالات الدراسة:

المجال الزمني :

فترة بحثي الميداني كانت في مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة وهران 2 محمد بن احمد ، والتي تتكون من عدة مصالح، نزلنا إلى الميدان يوم 2022/05/24 قمنا بإجراء المقابلة مع عينة من الموظفين جامعة محمد بن أحمد وهران 2 و قد استمرت الدراسة الميدانية لمدة أسبوعين

المجال المكاني:

و هو المكان الذي تمت به الدراسة و المتمثل في جامعة محمد بن احمد هي مؤسسة عمومية ذات طابع عملي: ثقافي و مهني تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و هذا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14-261 المؤرخ في 2014/09/22 المتضمن إنشاء جامعة وهران 2، طبقا لأحكام المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 01-209 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1422 الموافق 23 يوليو 2001.

تحليل المقابلات:

جدول السمات العامة :

رقم المبحوث	الجنس	السن	المستوى الدراسي	تاريخ الالتحاق بالمؤسسة
-------------	-------	------	-----------------	-------------------------

2021/04/14	جامعى	25	أنثى	01
2018/08/01	تقني سامي	29	أنثى	02
2013/07/29	جامعى	33	أنثى	03
2018/08/01	أولى ثانوي	24	أنثى	04
2018/11/12	جامعى	36	أنثى	05
2019/06/02	ماستر	25	أنثى	06
2021/04/24	ماستر	36	ذكر	07
2005	دكتوراه في العلوم	44	ذكر	08
2019/11/01	جامعى	45	ذكر	09
2010/09/15	تقني سامي	42	ذكر	10

تم اجراء المقابلة مع 10 مبحوث من موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، التي تتراوح أعمارهم بين 24 سنة و 45 سنة يشغلون بمختلف المصالح المركزية.

التعاريف الإجرائية :

الأخلاق: يعود لفظ كلمة الأخلاق Ethics إلى الكلمة اليونانية Ethos و التي تعني العادات أو السلوك أو الصفات و هي في حقيقة الأمر اشتباك مفاهيمي مع عدد من المصطلحات من قيم و أخلاق و أعراف و تقاليد. أنها سلوكات وأفعال وأقوال وتصرفات تأتي نتاج لعيش الفرد وسط أسرة وجماعة الرفاق ومجتمع تميز بهذه الصفات ولهذا يتعود عليها وتصبح أساس في حياته والمواقف التي يمر عليها.

المهنة: عرفها قاموس علم الاجتماع على أنها: مجموعة أنشطة تتركز حول دور اقتصادي تستهدف ضمان توفير الحاجيات الأساسية للحياة ويطلق المصطلح على الأعمال التي تتم في الميادين التجارية والفنية.

-أي أنها مجموعة المهام التي يقوم بها الفرد في مجال اقتصادي معين قصد تلبية احتياجاته الأساسية مما توفره له من دخل.

الأخلاق المهنية: هي تصرفات وسلوكيات يظهرها الفرد وفق شعور داخلي أثناء قيامه بمهنته التي يكون مصدرها إيمانه بها.

عرفها سعيد الغامدي على أنها : "مجموعة القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والتخصصية وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل، ومع المستفيدين، وفي المحافظة على صحة الإنسان وسلامة البيئة."

الأداء : هو سلوك ناتج من قبل العاملين داخل المنظمة وهو نتاج التخطيط الإداري في تسيير الموارد البشرية من أجل الوصول إلى الاهداف المرغوبة.

الأداء الوظيفي: عبارة عن الإنجازات التي يقدمها الموظف بناء على مسؤولياته وواجباته الموكلة له من طرف المنظمة التي يعمل بها.

دراسات السابقة :

1) دراسة عبورة عرجونة التي أجريت سنة 2021/2020 تحت عنوان علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي للعمال دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية جيجل مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و العمل.

تساؤلات الدراسة : تضمنت هذه الدراسة تساؤل الرئيسي مفادها: هل توجد علاقة بين أخلاقيات المهنة و الأداء الوظيفي؟

وتتفرع عنه عدة تساؤلات فرعية هي:
هل القيم التنظيمية تساهم في تثمين الجهد المبذول ؟
هل الالتزام المهني يؤدي إلى المواظبة في العمل ؟
هل الالتزام بالتشريع الداخلي يؤدي إلى انجاز الخدمة ؟

أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف الدراسة فيمايلي :

- الإطلاع على التراث النظري الذي تناول الموضوع .
- اكتساب طريقة معرفية ومنهجية في إعداد البحوث الاجتماعية .
- الإجابة على تساؤلات الدراسة المتضمنة في إشكالية البحث .
- يمكن من تطبيق المنهج الوصفي المتبع في الدراسة .
- التحقق الإمبريقي من فرضيات البحث المدرجة .
- التحقق من مدى نجاح أدوات جمع البيانات المعتمدة.
- معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي .
- التعرف على موقع أخلاقيات المهنة ضمن سياسات المؤسسة .
- توضيح أهمية تحلي العمال بأخلاقيات المهنة داخل المؤسسة.

منهج الدراسة :

أعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصف التحليلي.

مجتمع الدراسة :

مجتمع بحث هذه الدراسة يتمثل في مجموع الأعوان بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية جيجل والمقدر عددهم ب 215 عونا موزعين نظام العمل والرتب.

أدوات جمع البيانات :

استخدم الباحث الإستمارة كأداة أساسية في دراسته.

نتائج الدراسة :

توصلت هذه الدراسة إلى أن أخلاقيات المهنة لها أهمية كبيرة في حياة الأعوان، فهي تعتبر الموجه الرئيسي لأدائهم فهذا الأخير يكون نتاج للأخلاقيات التي يتمتعون بها وذلك لما تبثه في المجتمع من ثقة فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها الوحدة و الأعوان العاملين بها، ورفع مستوى المهنة، إذ تعتبر هذه الأخلاقيات كأحد المؤشرات الأساسية للوصول بالوحدة إلى مستوى متميز من الكفاءة والمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية.

فقيام كل عون بدوره على أكمل وجه يؤدي إلى تحسين الوحدة بصفة عامة، وجودة الأداء بصفة خاصة، فأداء الفرد لا يمكن أن يخرج من إطار أخلاقيات المهنة التي يتمتع بها، فحسن أداء الوظيفة والوصول إلى نتائج مرضية يستلزم العمل بأخلاقيات المهنة واعتبارها مرجعية ذاتية يترشد بها في أداء مهامه، فهو لا يؤدي مهامه بمعزل عن الآخرين، لهذا يقاس أدائه ببناء على مدى الالتزامه بمهامه ومسؤولياته والتعاون في أداء المهمة فإنجازها يتم غالبا بتعاون عدد من الأفراد كما يتم أيضا قياس معدل وسرعة الانجاز، فالأداء الفعال هو الذي يتم في وقت قصير حيث يحقق الأهداف المرجوة منه بأقل جهد وأقل تكلفة وهذا الأمر يرتبط أيضا باستعداد الفرد بأن يقدم ما هو ملزم به لتحسين إنجازه. وبهذا فالالتزام المهني والأخلاقي والتعاون، هو الإطار الذي يحدد مستوى أداء العاملين وهذا ما حاولنا في دراستنا هذه الوصول إلى المهنة بالأداء إليه أي محاولة معرفة علاقة أخلاقيات المهنة بالأداء الوظيفي ومدى إسهام الالتزام بالتشريع الداخلي في إنجاز الخدمة وزيادة فعاليتها وكل هذا تم استقصائه بالوحدة الرئيسية للحماية المهنية.

دراسة خضراوي راجح و علاوة عامر تحت عنوان أثر الإلتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومي دراسة حالة لبلديتي (محمد بوضياف-أولاد سليمان) بالمسيلة مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي.

تساؤلات الدراسة : تضمنت هذه الدراسة تساؤل الرئيسي مفادها: ما مدى تأثير الإلتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية محل الدراسة؟ ومن خلال السؤال الرئيسي السابق تم طرح التساؤلات الفرعية تمثلت في:

- 1- ما مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو الزملاء على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية محل الدراسة؟
- 2- ما مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المرؤوسين على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية محل الدراسة؟
- 3- ما مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المواطنين على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية محل الدراسة؟
- 4- ما مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية محل الدراسة؟
- 5- ما مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية محل الدراسة؟

الفرضيات الدراسة :

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية نقترح الفرضيات الرئيسية التالية:

- الالتزام بأخلاقيات المهنة لها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية محل الدراسة
- الفرضية 1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية محل الدراسة.
- الفرضية 2: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأخلاقيات المهنة اتجاه المرؤوسين على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية محل الدراسة.
- الفرضية 3: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأخلاقيات المهنة اتجاه المواطنين على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية محل الدراسة.
- الفرضية 4: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع المحلي على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية محل الدراسة.
- الفرضية 5: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأخلاقيات المهنة نحو المهنة على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية محل الدراسة.

أهداف الدراسة:

يهدف البحث إلى:

- قياس مدى التزام العاملين في المؤسسات العمومية لممارسة أخلاقيات المهنة
 - التعرف على العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسة العمومية.
 - قياس أثر أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية.
- التوصل إلى العديد من التوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة للمؤسسات، والباحثين والمهتمين

منهج الدراسة:

من أجل الوصول الى أهداف البحث، تم الاعتماد على المنهج الوصفي.

أدوات جمع البيانات :

استخدم الباحث الأستبيان كأداة أساسية في دراسته.

نتائج الدراسة :

❖ هناك تأثير إيجابي لالتزام بأخلاقيات المهنة مع الزملاء على الأداء الوظيفي في المؤسسة المدروسة، بلغ معامل التحديد 36%، ويمكن تفسيرها بأن هناك روح تعاون واحترام والمودة الحسنة بين الموظفين بينهم في أداء العمل الوظيفي وتجنب الموظفين التدخل في خصوصيات بعضهم والتعامل فيما بينهم بالتواضع وتقبل النصح والإرشاد بعضهم.

❖ هناك تأثير إيجابي لالتزام بأخلاقيات المهنة مع المرؤوسين على الأداء الوظيفي في المؤسسة المدروسة، بلغ معامل التحديد 39%، ولحظنا أثناء الزيارة للمؤسسة أن الموظفين يتعاملون مع رؤسائهم بكل احترام والثقة ويحرص الموظفون على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون بالأنظمة واللوائح بالعمل ويتقبل الموظفون النقد من مسؤوليهم ويقدمون لهم النصائح والمشورة لتطوير العمل.

❖ هناك تأثير إيجابي لالتزام بأخلاقيات المهنة مع المواطنين على الأداء الوظيفي في المؤسسة المدروسة، بلغ معامل التحديد 61%، وهذا ما لاحظناه أثناء لزيارتنا للمؤسسة أن الموظفين يتعاملون مع المواطنين بصدق وأمانة، بحيث يقدم الموظفون الخدمة لكل المواطنين دون اعتبارات المحسوبية، والحرص على ضبط النفس والتصرف بلباقة مع المواطنين والتعامل مع المواطنين بعدل ومساواة ويحترم مشاعرهم دون التمييز عرقي أو الديني أو الجهوي

❖ هناك تأثير إيجابي لالتزام بأخلاقيات المهنة مع المجتمع المحلي على الأداء الوظيفي في المؤسسة المدروسة، بلغ معامل التحديد 60%، ولاحظنا في زيارتنا للمؤسسة أن الموظف يجب أن يتحمل المسؤولية اتجاه المجتمع مما يساعده من تطوير العلاقات الاجتماعية والسعي الموظفين إلى تحقيق أهداف المجتمع بكل إتقان، حيث أن الموظف يقدم الخدمة وإتقانها إذا كان هناك ثناء ومدح الذي يقدمه المجتمع يجعله يزيد في مستوى أدائه.

❖ هناك تأثير إيجابي لالتزام بأخلاقيات المهنة مع المهنة على الأداء الوظيفي في المؤسسة المدروسة، بلغ معامل التحديد 62%، لاحظنا أن الموظفين يتجنبون الغش والإشاعات حول المهنة وإقرار بخطئهم المهني، واحترام الموظفين مهنتهم ويؤدون أعمالهم على أكمل وجه والتزام بأمانة في الأداء العمل.

تمهيد:

يعد موضوع الأخلاق المهنية من أحد الأسباب الرئيسية في منظمات الأعمال، كما أن فقدانها يؤدي إلى بروز الفساد الإداري، مما سيزيد من التكلفة العامة ويؤدي إلى عدم العدالة والظلم بين أفراد المجتمع عامة، لدى أصبح موضوع أثر التزام بأخلاقيات المهنة من الموضوعات الهامة التي تحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نظراً لعدة أسباب في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية مما يؤدي إلى اهتمام الباحثين الاقتصاديين بها. و الالتزام بأخلاقيات المهنة من أهم العوامل التي تؤدي إلى تطوير مهارات العاملين ويعكس ذلك الاهتمام الذي يوليه الموظف لمهنته، حيث أن عدم وجود أثر الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المنظمة.

مفهوم أخلاقيات المهنة:

إن لكل مهنة أو وظيفة أخلاقيات و مبادئ و آداب عامة يجب الإلتزام بها من طرف أصحاب المهنة الواحدة، بحيث يكون متعارف عليها عندهم و محددة من القوانين و الأصول التي يجب مراعاتها من أجل الحفاظ على المهنة و مصداقيتها و شرفها.¹

للمهنة آداب و سلوك و هي قواعد عامة للآداب و السلوك الاجتماعي في محيط المهنة حددتها اللوائح و القوانين المنظمة و مخالفتها أو عدم مراعاتها يعرض صاحبها للنفور و النبذ من الأعضاء الآخرين بل يصل إلى حد توقيع

¹ طوبال إبراهيم – اثر و مفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي و تحسين الأداء- مجلة الميدان للعلوم الإنسانية و الإجتماعية – المجلد 03/ العدد 03 السنة 2021 ص 154 و 155

الجزاء والعقوبة عليه في بعض الأحيان. وهي مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتمييز بين صواب أو خطأ جيد أو سيئ، حلال أو حرام.²

أهمية الأخلاق المهنية:

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، والأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمان سيرها، والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصلاح جميع الأعمال والعبادات التي يقوم بها الفرد لتحقيق له السعادة في الدنيا والآخرة.

وتتضح أهمية الاخلاق المهنية فيما يلي:

- إن المنظمة قد تتكف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة.
- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة.
- إن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله و بها تتحقق السعادة في الدنيا والآخرة³

مصادر أخلاقيات المهنة :

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات المهن ويرى الباحثون أن هناك مصادر لأخلاقيات المهنة، تتمثل فيما يلي:

- ❖ **المصدر الديني:** يمثل المصدر الديني وخاصة في المجتمع الإسلامي أهم مصادر أخلاقيات المهنة إذ أنه يوفر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية في الفرد.
- ❖ **المصدر الاجتماعي:** المقصود بهذا المصدر هو قيم المجتمع التي يعمل بها الفرد الممارس للمنظمة بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة فأخلاقيات المهنة تتأثر بالقيم والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع⁴.

² بلال خلف السكارانه، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص21.

³ أسامة محمد خليل الزياتي: دور الاخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، (دراسة ميدانية بمدينة غزة)، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم قيادة وإدارة، جامعة الأقصى، 2014، ص 20

⁴ عطا إبراهيم أحمد سلمان، درجة الالتزام معلمي المدارس الإعدادية في الغوث الأولية بمحافظة غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر المديرين وسبل تفعيلها، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص14.

❖ **الأسرة:** السلوك الإنساني يعبر عن واقع البيئة المعاشرة وظروف الحياة المادية للفرد، فالأسرة التي تربي أبنائها على المبادئ، والمثل الدينية من صدق وأمانة واحترام.

❖ **الذات:** أن الإنسان لا يسعى لتحقيق غاية ما إلا إذا كان لها صدى في نفسه، إن هذه الذاتية تستعمل في إخضاع القواعد الأخلاقية إلى نظرة الفرد وتقديره الخاص.

القيادة القدوة: إن القيادة الإدارية الناجحة هي التي تستطيع أن تثبت في الهياكل الجامدة روح الحياة عن طريق إشعار كل موظف في الإدارة بأنه عضو في جماعة تعمل مساندة ومجتمعة لتحقيق هذه المنظمة⁵.

أبعاد أخلاقيات المهنة

نحو الزملاء: يجب أن تكون العلاقة القائمة بين الموظف وزملائه في التعامل بروح التعاون والاحترام والمودة الحسنة بين الموظفين بينهم في أداء العمل الوظيفي وتجنب الموظفين التدخل في خصوصيات بعضهم والتعامل فيما بينهم بالتواضع وتقبل النصح والإرشاد لبعضهم. " وهذا ما ما توصلنا إليه من خلال السؤال التالي : ماذا تفعل إذا اقترفت خطأ بحق زملائك؟ أغلب المبحوثين أجابوا عن هذا السؤال بأنهم يطلبون الاعتذار إذا اقترفوا خطأ في حق زملائهم حيث نجد المبحوثة رقم (01) "إذا اقترفت خطأ بحق زملائي أطلب السماح لبدئي الأمر و أحاول اصلاحه كوننا مسلمين و الإسلام يحثنا على التعاون و التسامح" أما المبحوث رقم (09) فيقول " أقوم بالاعتذار و أحاول تصحيح خطأ إتجاه زملائي".

نحو المرؤوسين: يجب أن تكون علاقة بين الموظفين والمرؤوسين تكتمل بكل الاحترام والثقة ويحرص الموظفون على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون بالأنظمة واللوائح بالعمل ويتقبل الموظف النقد من مسؤوليهم ويقدمون لهم النصائح والمشورة لتطوير العمل. " فمن خلال الدراسة الميدانية قمنا بطرح السؤال التالي: كيف تكون ردة فعلك إذا ألزمتك مديرك بالبقاء بعد انقضاء الوقت الرسمي للعمل؟ أغلب المبحوثين أجابوا بأنهم لا يمانعون بالبقاء لوقت إضافي حيث نجد المبحوثة رقم (01) تقول " بطبيعة الحال أقبل لإتمام عملي و ذلك في حالة الضرورة " ، و المبحوثة رقم (06) تقول " عادي جدا إذا كان العمل يتطلب البقاء سابقا لكن بشرط أن أخذ يوم تعويض للاستراحة" ، في حين المبحوث رقم (07) يقول " عادي جدا، أبقى من أجل إنهاء العمل في وقته المحدد و حتى لا يتراكم علي العمل"، أما المبحوث رقم (08) فيقول " بقاء في العمل يكون على حسب معاملة المدير لي، إذا كانت حسنة سابقا لا مشكلة لدي و لكن إذا كانت معاملته سيئة و لا يحترمني فلن أبقى لساعات إضافية و أخرج بعد انقضاء الوقت الرسمي" ، نجد أيضا المبحوث رقم (09) يقول " أبقى في العمل بعد انقضاء الوقت الرسمي لكن أخذ يوم استراحة في اليوم التالي".

نحو المهنة: يجب على الموظف تجنب الغش والإشعارات حول المهنة والإقرار بخطئهم، ومحاولة تحسين العمل الذي يعمل فيه⁶. " وهذا ما توصلنا إليه في دراستنا الميدانية من خلال السؤال التالي : ماهي ردة فعلك إذا

5. حيان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغوط العمل لدى المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين، مجلة بحوث العلوم النفسية والتربوية، العدد23، سنة 2016، ص 343.

قمت بخطأ في أداء عملي؟ المبحوثون تقريباً كلهم قالوا أنهم يصححون الخطأ و يحاولون تفيديه مرة أخرى، حيث نجد المبحوثة رقم (02) تقول " أقوم باستشارة رئيس العمل و إعادة العمل مع تصحيح الخطأ" أما المبحوثة رقم (05) فتقول " أحاول ألا أعيد نفس الخطأ و أعزم على تصليحه و عدم تكراره". و هناك من قالوا أنهم يبلغون الرئيس حيث نجد المبحوث رقم (08) يقول " أبلغ المسؤول لأن الخطأ محتمل و أحاول إيجاد الحل لتصليحه " و المبحوث رقم (10) يقول " أحاول الخطأ و أعترف بخطئي لمسؤولي المباشر".

أخلاقيات المهنة من المنظور السوسيولوجي:

العوامل المؤثرة في أخلاقيات المهنة :

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على الأخلاقيات المهنية لإدارة و المؤسسات، ذلك الإدارة لا تعمل من الفراغ، و إنما تعمل في وسط اجتماعي، و تتأثر بالعوامل السياسية، و الإقتصادية و الحضارية للدولة التي تعمل بها، و الموظف في الوقت نفسه هو المواطن الذي يعيش في بيئة الإدارة، و ينقل إليها القيم و العادات السائدة في مجتمعه و يبقى لتلك العوامل أثر واضح داخل المنظمات رغم وجود القوانين و اللوائح التي تقوم بدورها في الحد من أثرها في سلوك الموظف، و لعل أبرز هذه العوامل هي:

- 1- **البيئة الإجتماعية:** هي البيئة التي تجمع بين المنزل الحي و العمل و المجتمع الذي يعيش فيه الفرد، و ما يسودها من تقاليد و عادات و معتقدات و أحوال اقتصادية، اجتماعية و سياسية و التي تساهم في تشكيل سلوك الفرد و تكوين اتجاهاته، إذ تنمو هذه الإتجاهات و الممارسات السلوكية من واقع ما يعيشه في البيئة.⁷ فعند طرحنا لسؤال التالي في بحثنا الميداني هل ترى أن الأخلاق التي يأتي بها العامل من بيئته الإجتماعية كفيلة وحدها بترسيخ أخلاقيات العمل؟

أجمع المبحوثون أن الأخلاق التي يأتي بها العامل من بيئته الإجتماعية ليست كفيلة وحدها بترسيخ أخلاقيات العمل هناك من يري بأن النظام الداخلي للمؤسسة تأطر العامل و تجعله يتقيد بقوانين المؤسسة و هذا ما تقوله المبحوثة رقم (02) " البيئة التي يتربي فيها الشخص تكون مختلفة من شخص لآخر ربما لا تكون مناسبة التحلي بها في العمل و لكن بوجود النظام الداخلي للمؤسسة يتقيد به كل عامل" و هذا ما تطرق إليه المبحوث رقم (09) حيث يقول " لا ليست كفيلة وحدها فبعض العمال يأتون من بيئة اجتماعية عنيفة لكن بفضل القانون الداخلي للمؤسسة و الزملاء ساعدهم على اكتساب أخلاقيات العمل بالإحترام". و هناك من يرى أن بعض العمال لا يتحلون لأخلاق لكن بفضل تأثير زملائهم عليهم يجعلهم يكتسبون أخلاقيات المهنية و هذا ما يقوله المبحوث رقم (07) " ليست كفيلة هناك بعض العمال لا يتحلون بأخلاق خارج العمل لكن في

⁶ حيان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة و علاقتها بضغوط العمل لدى المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين، مجلة بحوث العلوم النفسية و التربوية، العدد 23، سنة 2016، ص 343.

⁷ طوبال إبراهيم - اثر و مفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي و تحسين الأداء- مجلة الميدان للعلوم الإنسانية و الإجتماعية - المجلد 03/ العدد 03 السنة 2021 ص 154 و 155

العمل يتحلون بالأخلاق مهنية و هذا راجع لتأثير العمال ذات أخلاق الحسنة عليهم"، أما المبحوث رقم (10) يقول " لا فمع مرور الوقت يكتسب العامل الخبرة في التعامل مع زملائه و مع العمل الذي يقوم به".

- 2- **البيئة الإقتصادية :** تلعب الأوضاع الإقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف، من غني و فقير، و ارتفاع المستوى المعيشة مقابل تدني الأجور⁸ " من خلال دراستنا الميدانية لاحظنا أن الموظفين غير مقتنعين بالرواتب الوظيف العمومي، خاصة بعد زيادة الأجور الأخيرة فبالنسبة لهم هذه الزيادة لا تتماشى مع ارتفاع أسعار المواد الإستهلاكية و الخدمات و غلاء المعيشة، و اتفق الجميع أن إذا ما حصلوا على منصب عمل في مؤسسة ما يكون فيها الراتب أفضل بكثير من الذي يحصلون عليه من الوظيف العمومي فسيقدمون إستقالتهم دون تردد و ذلك لأن رواتب الممنوحة من الوظيف العمومي هي الأدنى في سلم الرواتب على مستوى الوطني" فالأجور و الرواتب لها دور كبير في تكوين الأخلاقيات المهنية من مبادئ و اتجاهات و سلوك، كما أنها تؤدي طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد.
- 3- **البيئة السياسية :** لاشك أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ضلها، تلعب دورا في تكوين اتجاهاته و أنماط سلوكه، و يقصد بالبيئة السياسية و المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع كشكل النظام السياسي، و مدى تمتع الأفراد بحرية التعبير و نمط الحكم السائد، وكذلك مدة فعالية الرقابة، فإن غياب الرقابة و ضعف الجهاز القضائي، و فساد السياسيين، و افتقار الدولة لمعايير الحساب كلها تسهل الانحراف في سلوك العاملين و تزيد الخرق القوانين، و تسهل التخلص من عملية العقاب⁹.

آليات ترسيخ أخلاقيات المهنة:

هناك جملة من الآليات المساعدة على ترسيخ أخلاقيات العمل داخل المنظمة يجب العمل بها ومنها:

1- القدوة:

وهي خير وسيلة لاجتذاب الآخرين و توثيق الصلات بهم و التأثير فيهم، بحيث يكون القائد المثل و القدوة التي يحتذي بها الموظف، و يجب أن يكون القائد الإداري السابق في تنفيذ القوانين و اللوائح على نفسه حتى يقتدي به جميع الموظفين، فكلما كان نشاط القائد أكثر تأثيرا في الآخرين كلما زادت أهمية أخلاقيات ذلك القائد . فالقيادة المؤثرة يمكن الوصول إليها من خلال التأثير الذي يكون في سلوك و يغني عني الكلام، و يترجم المهام القيادية في هدوئه، و انضباطه و أفعاله، و تواضعها، و واقعيتها هذا يزيد من الإنتاج و تحقيق أهداف المنظمة .

⁸ المعتصم بالله هاني على أبو الكاس، 2015، أخلاقيات المهنة و دورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى، ص 37

⁹ المعتصم بالله هاني على أبو الكاس، 2015، أخلاقيات المهنة و دورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى، ص 37

2- العدالة:

والمقصود بالعدالة في توزيع المهام والمسؤوليات والخدمات والامتيازات بحيث لا تكون موجهة أو مقتصرة على فرد دون آخر أو فئة عمالية دون أخرى. وهذا الأمر موضح ضمن تعليمات قانونية تعمل عليها كل منظمة وفق نظامها الداخلي وعلى مسؤول المنظمة وهو بمثابة القائد والمسير للمنظمة أن يتخذ القرارات وتكون مبنية على الواقع وليس افتراضات وان يحقق العدالة والإنصاف ويساعد الموظفين على استخراج ما لديهم من مساهمات ومهارات ايجابية بصرف النظر عن دورهم، وهذا يساعد على إدراك الآخرين لأهميتهم.

3- الرقابة الذاتية:

وهي إحساس الموظف والعامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤتمن عليه، من غير حاجة إلى مسؤول ليذكره بمسؤولياته، وهي مهمة لنجاح العمل وتحقيق الفعالية الاقتصادية للمنظمة. وهي تغني عن الكثير من النظم والتوجيهات والمحاسبة والتدقيق،... وغير ذلك. كما أنها شعور بالمسؤولية والعمل وعلى العامل الالتزام بها، فهي تعمل على تهذيب السلوك الوظيفي للعامل داخل المنظمة التي يعمل به.¹⁰

4- المحاسبة:

وهي مبدأ تحاول إدارة المنظمات تطبيقه على الموظف إذا لوحظ أن هناك أخطاء ارتكبها كإفشاء أسرار المنظمة أن تخليه عن واجباته ومهامه العملية، وإخلاله بالنظام الداخلي والعام والأخلاقي للمنظمة. حيث ينص في ذلك القانون على أنه " يشكل كل تخلي عن الواجبات المهنية أو مساس بالانضباط وكل خطأ أو مخالفة من طرفه أثناء أو بنسبة تأدية مهامه خطأ مهنيا ويعرض مرتكبيه لعقوبة تأديبية، دون المساس عند الضرورة بالمتابعات الجزائية.¹¹

مستويات ونماذج أخلاقيات المهنة:

مستويات أخلاقيات المهنة: تؤثر الأعمال التي تقوم بها المنظمات بالمنظمات الأخرى، وتؤثر أيضا بالأف ا رد داخل المنظمة فضلا عن زبائنها، لذا فإن المنظمات ت واجه مختلف المعضلات الأخلاقية في أعمالها، وتظهر هذه المعضلات في ثلاث مستويات هي:

على المستوى الفردي : ففي المستوى الفردي يتركز موضوع أخلاقيات العمل على أنشطة الأفراد في المستوى الوظيفي، إذا كانت ممزوجة بالقيم الأخلاقية والكيفية التي يؤدون بها أعمالهم، وتصرفاتهم اتجاه مدرائهم¹²

¹⁰ د.سامية بن رمضان، قراءة سوسولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 10(05) 2018 الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 202

¹¹ د.سامية بن رمضان، قراءة سوسولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 10(05) 2018 الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 202

¹² Bleat Jemmy, MER Model of integral management; Family Business Ethics, published in

"فمثلا عند طرحنا لسؤال التالي كيف تكون ردة فعلك إذا ألزمتك مديرك بالبقاء بعد انقضاء الوقت الرسمي للعمل؟

أغلب المبحوثين أجابوا بأنهم لا يمانعون بالبقاء لوقت إضافي حيث نجد المبحوثة رقم (01) تقول " بطبيعة الحال أقبل لإتمام عملي و ذلك في حالة الضرورة " ، و المبحوثة رقم (06) تقول " عادي جدا إذا كان العمل يتطلب البقاء سابقا لكن بشرط أن أخذ يوم تعويض للاستراحة" ، في حين المبحوث رقم (07) يقول " عادي جدا، أبقى من أجل إنهاء العمل في وقته المحدد و حتى لا يتراكم علي العمل"، أما المبحوث رقم (08) فيقول " بقاء في العمل يكون على حسب معاملة المدير لي، إذا كانت حسنة سابقا لا مشكلة لدي و لكن إذا كانت معاملته سيئة و لا يحترمني فلن أبقى لساعات إضافية و أخرج بعد انقضاء الوقت الرسمي " ، نجد أيضا المبحوث رقم (09) يقول " أبقى في العمل بعد انقضاء الوقت الرسمي لكن أخذ يوم استراحة في اليوم التالي و زملائهم،" فمن خلال طرحنا لسؤال التالي ماذا تفعل إذا اقترفت خطأ بحق زملائك ؟

أغلب المبحوثين أجابوا عن هذا السؤال بأنهم يطلبون الاعتذار إذا اقترفوا خطأ في حق زملائهم حيث نجد المبحوثة رقم (01) "إذا اقترفت خطأ بحق زملائي أطلب السماح لبادئ الأمر و أحاول اصلاحه كوننا مسلمين و الإسلام يحثنا على التعاون و التسامح" أما المبحوث رقم (09) فيقول " أقوم بالاعتذار و أحاول تصحيح خطأ إتجاه الزملائي". و عند هذا المستوى يؤخذ بالحسبان ظروف العمل المحيطة بأفراد المنظمة، وفيما إذا كانت مناسبة و محفزة للعمل.

على المستوى التنظيمي: أما في المستوى التنظيمي فيؤخذ في الاعتبار ما تقوم به المنظمات من أنشطة بشكل عام، إذ تكون المنظمات مسؤولة عما تقوم به من أعمال سواء اتجهت المنظمات الأخرى أو اتجهت أفرادها، وعليها أن تتحمل العواقب المترتبة عن تلك الأعمال فإلى جانب الكيان القانوني الذي تتمتع به المنظمة فإن لها كيانا معنويا أو أخلاقيا، تجعلها مسؤولة عما تقوم به من أعمال بشكل قانوني و أخلاقي معا، وفي حالة السلوك غير الأخلاقي لبعض الأفراد في المنظمة ينبغي عليها أن تتخذ الإجراءات القانونية فضلا عن الأخلاقية في قراراتها.¹³ و هذا ما توصلنا إليه في بحثنا الميداني من خلال طرحنا لسؤال التالي هل تعرضت لعقوبة أخلاقية خلال مسارك المهني في هذه المؤسسة؟ إذا كانت نعم ماهي نوع العقوبة و لماذا؟ أغلب المبحوثين قالوا أنهم لم يتعرضوا لعقاب أخلاقية خلال مسيرتهم المهنية. بينما إثنين من المبحوثين قالوا أنهم تعرضوا للعقوبة. حيث نجد المبحوثة رقم (02) قالت " لقد تعرضت لعقوبة الإنذار و هذه العقوبة كانت نتيجة مشاجرة بين مع متربصة من التكوين المهني و الشجار كان لفظي و جسدي بسبب سوء فهم وقع بيننا حيث شعرت المتربصة أنني أحاول

Proceeding of 2ad international Conference on management, Entegralnega – management /med ,2004
Jd –PDF ,P25.

¹³ Bleat Jemmy, MER Model of integral management; Family Business Ethics, published in
Proceeding of 2ad international Conference on management, Entegralnega – management /med ,2004
Jd –PDF ,P26.

التحكم فيها و التقليل من شأنها. أما المبحوث رقم (08) قال " تعرضت لعقوبة أخلاقية و العقوبة كانت إنذار شفهي بسبب إتهامي بوشاية كاذبة بأنني قمت بتحريض العمال و ننشر وثائق إدارية عبر المنصات التواصل الإجتماعي". فالعقوبات الأخلاقية التي تفرضها الجامعة وهران 2 محمد بن أحمد تكون مستمدة من الجريدة الرسمية الخاصة بالوظيف العمومي العدد 46 الصادرة ب 16 يوليو 2006 و المنصوص عليها في الفصل الثاني العقوبات التأديبية و يمكن إيجاده بالتفصيل في الملاحق الخاصة بالمذكرة.

على المستوى الاقتصادي : في هذا المستوى تظهر أخلاقيات الأعمال لتشمل ما تقوم به المنظمات من أعمال تؤثر على الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها، وفيما إذا كانت الأخلاقيات مندمجة في أعمال المنظمات أي يمكن قياس مستوى أخلاقيات العمل في المؤسسة من خلال ما تقوم به من ممارسات وتأثيرها على البيئة المحيطة بها بالسلب والإيجاب.¹⁴

أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية:

تعتبر أخلاقيات المهنة ضرورة إدارية ينبغي على كل عامل التحلي بها ولهذا يجب على إدارة المؤسسة أن تضع ضوابط و جزاءات تجعل العمال يلتزمون بها، وتظهر هذه الضرورة من خلال مجموعة العلاقات داخل المؤسسة وهي كالآتي:

العلاقة بين العاملين والإدارة: إن إقامة علاقات جيدة بين العاملين ورؤسائهم على أساس الثقة والعدالة في التعامل والتعاون والشفافية في اتخاذ القرار وتقدير الجهود يساهم في زيادة التزام العمال بالقانون وهذا ما ينعكس إيجاباً على إنتاجيتهم ولكن عندما يشعر العامل بأن إدارة المؤسسة لا تقي بعودها للعاملين فإن هذا يكون أمراً غير محفز لهم على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل ويوفر كثيراً من الوقت الضائع والإشاعات والشكوك والتفاوض¹⁵

وبالتالي فأسلوب تعامل الإدارة مع العاملين هو الذي يحدد درجة التزامهم بالقيم التنظيمية كالتعاون و النزاهة ويحدد نوع العلاقة بينها وبين العاملين عند طرحنا لسؤال التالي في بحثنا الميداني ماهي القيم التي تحرص الإدارة على ترسيخها لدى موظفيها حسب رأيك؟

من خلال هذا السؤال أردنا معرفة رأي الموظفين حول القيم التي تريد لأدارة ترسيخها لديهم فكانت إجاباتهم مختلفة هناك من يرى أنهم يريدون ترسيخ الانضباط و التعاون حيث نجد المبحوثة رقم (02) تقول " تريد ترسيخ التعاون، التشاور، الإستئذان، تبادل المعرفة و اكتسابها" أما المبحوثة رقم (05) فنقول " تريد ترسيخ إتقان العمل، خلق جو مناسب للعمل (راحة النفسية) بين الزملاء خالي من الضغوطات و القلق، التعاون ، الاحترام، آداب المعاملة، احترام رأي الآخرين". في حين المبحوث رقم (08) فيقول " عدم الغش ، التقويم

¹⁴ Bleat Jemmy, MER Model of integral management; Family Business Ethics, published in Proceeding of 2ad international Conference on management, Entegralnega – management /med ,2004 Jd –PDF ,P26.

¹⁵ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011 ص 49

الصحيح و الموضوعي للأداء ، تحفيز العامل حسب درجة الأداء وضع الرجل المناسب في مكان المناسب". وعند طرحنا لسؤال التالي كيف تكون ردة فعلك إذا تعرضت للإهانات أخلاقية من طرف مديرك؟ من خلال هذا السؤال أردنا معرفة كيف سيتصرف الموظفون إذا ما تعرضوا للإهانة أخلاقية من طرف مديرهم، أغلب المبحوثين يقولون أنهم إذا ما تعرضوا لهذا نوع من الإهانات فإنهم سيغرون المكان أو المصلحة عملهم، نجد المبحوثة رقم (05) تقول " أقوم بتقديم تقرير إلى الجهات المعنية المسؤولة كرئيس المستخدمين أو النقابة و أغير مكان العمل في أقرب وقت ممكن" ، أما المبحوث رقم (06) فيقول " ليست من النوع الذي يتشاجر لأن تربيتي لا تسمح بذلك لكي سأطالب بتغيير مكان العمل" ، و هذا ما قاله أيضا المبحوث رقم (07) " أطلب بتغيير المصلحة أو مكان العمل" أما المبحوث رقم (08) فإجابته كانت مغايرة حيث يقول " سأعامله معاملة مهنية هادئة بطريقة إدارية لا غير".

العلاقة بين العاملين: أكثر ما يمنع المشاكل بين الزملاء في العمل هو المعاملة العادلة من الرؤساء واهتمامهم بالعمل في المقام الأول وليس بالوشاية والنميمة والتقارير المسيئة للغير، كما أن للمحابة والوساطة دور في فتح المجال للغيرة والتربص بأخطاء الآخرين فتتقلب بيئة العمل من بيئة تنافسية من أجل مصلحة العمل ككل إلا بيئة مملوءة بالصراعات الشخصية ومحاولة الحصول على أكبر قدر ممكن من المكاسب بأقل مجهود ممكن، ولكن عندما يكون الصدق والتعاون والاحترام والأمانة هي الأخلاقيات المنتشرة بين العاملين فإن هذا يؤدي إلى تفجر طاقات العاملين لصالح العمل¹⁶.

و هذا ما توصلنا إليه من خلال طرحنا السؤال التالي إذا قمت بانتقاد أحد الزملاء في حال قام بخطأ في أداء عمله كيف يكون انتقادك؟ أغلب المبحوثين أجابوا بأنهم يصححون خطأه بطريقة لينة حيث نجد المبحوثة رقم (04) تقول "يجب أن يكون انتقادا بناء، و معرفة كيفية إصال المعلومة، التحدث معه بصراحة و شفافية" أما المبحوث رقم (08) فقال " أنصحه أولا لكن إذا أصر أنه لم يقم بخطأ أقوم بتركه و شأنه فتصحيح الخطأ من مهام المدير' و المبحوث رقم (09) يقول " أقوم بإرشاده إلى طريقة صحيحة و أصحح خطأه بطريقة لا يشعر فيها بإهانة" في حين المبحوث رقم (10) فيقول " أخبره بأنه قام بخطأ مع الإحتفاظ برأيي الشخصي لأن ليس كل الناس يتقبل النقد".

ماذا تفعل إذا اقترفت خطأ بحق زملائك؟ أغلب المبحوثين أجابوا عن هذا السؤال بأنهم يطلبون الاعتذار إذا إقترفوا خطأ في حق زملائهم حيث نجد المبحوثة رقم (01) "إذا اقترفت خطأ بحق زملائي أطلب السماح لبادئ الأمر و أحاول اصلاحه كوننا مسلمين و الإسلام يحثنا على التعاون و التسامح" أما المبحوث رقم (09) فيقول " أقوم بالاعتذار و أحاول تصحيح خطأ إتجاه زملائي".

¹⁶ محمد أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، قيم وأخلاقيات الأعمال، ط1 ، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2011 ص 117

أسباب عدم التحكم في أخلاقيات المهنة في المؤسسة الجزائرية :

إن الإخلال بالالتزامات المهنية يبرر ضعف التحكم في قواعد أخلاقية المهنة و بالتالي في فعالية العمل الإداري، و قد يحدث هذا الإخلال لأسباب مختلفة أهمها مايلي:

- 1- **نقص التحكم في نظام التوظيف:** إذ أن عملية التوظيف في الوقت الحالي تفتقر إلى العناصر الهامة كشخصية المترشح و طباعه و درجة قدراته للالتحاق ببعض الماصب الحساسة. "و ما لاحظناه في جامعة وهران 2 أن عملية التوظيف تكون عن طريق الإختبار أي أن الجامعة ليس لها فكرة عن نوع الأفراد الذين ترشحوا لتوظيف كأخلاقهم ، طباعهم، قدراتهم، تعاملهم مع الآخرين، فقد سبق للجامعة أن تعاملت مع موظفين عنفين و غير أخلاقيين و لا يحترمون زملائهم و أغلبيتهم لم تتم معاقبتهم خوفا من ردة فعلهم."
 - 2- **غياب تدريس أخلاقيات المهنة :** أي عدم الإهتمام بتدريس أخلاقيات المهنة في المدارس و الجامعات.
 - 3- **مساوئ التأطير :** يمكن الإشارة إلى النقص الذي تعاني منه مدونة أخلاقيات المهنة الخاصة بالموظفين في قبول بعض الممارسات التي ترتقي أحيانا إلى درجة أدوات التسيير، و يمكن تعريف مدونة الأخلاق على أنها عبارة عن وثيقة تصدرها أي منظمة و تتضمن مجموعة القيم و المبادئ ذات العلاقة بما هو مرغوب فيه من السلوك في المنظمة.¹⁷
- و من بين الممارسات السيئة في المنظمة مايلي:

¹⁷ دحيمان لويظة تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير بكلية العلوم السياسية و الإعلام، تخصص: إدارة الموارد البشرية بجامعة الجزائر 3 2012 ص 64

- عدم احترام مواقيت العمل " وهذا ما يحدث في بعض الكليات حيث لاحظنا بعض الموظفين يصلون متأخرين إلى عملهم عن الطريق المجيء في الحافلات الخاصة بالطلبة و التي تصل على 00:10 و التي تتكرر يوميا و هذا على علم المسؤولين الذين لا يتخذون الإجراءات اللازمة ضدهم."
- التغيب فعند طرحنا لسؤال التالي هل حدث و أن تغيبت عن العمل متعمدا؟ هذا السؤال أجاب عليه أغلب المبحوثين بأنهم تغيبوا عمدا عن العمل في حين أن أقلية قالوا أنه لم يحدث. حيث قالت المبحوثة رقم (02) " أنها تغيبت لظروف طارئة و مرضية فوالدي مريض جدا توجب علي الغياب لكي أذهب معه للمستشفى لأنه يعاني من مرض خطير" أما المبحوث رقم (07) "فقال " لم أستطع الذهاب إلى العمل بسبب المرض مما توجب علي الغياب" فين المبحوث رقم (09) قال " الغياب جاء بسبب التعب الذي شعرت به بعد أن قمت بالعمل لساعات إضافية و لكي أستريح تغيبت عن العمل "
- تغاضي السلطة الرئاسية عن بعض التجاوزات التي تقترف من قبل بعض الموظفين في بعض الإدارات و المصالح، كذلك التسهيلات التي تقدم للموظفين مقابل قيامهم بعمل ما، "من بين التسهيلات التي تقدم للبعض الموظفين خاصة موظفي المصالح المركزية أن يسمحوا لهم بدخول على 10:00 و الخروج على 14:00 مقابل القيام بوظائفهم و هذا ما قمنا بملاحظته بالجامعة."
- التغاضي عن بعض الممارسات الخفية التي يتم تغطيتها غالبا من قبل التأطير و ذلك في ظل عدم تكيف الإجراءات التقليدية للمراقبة و التفتيش.

الخلاصة

أخلاقيات العمل هي مجموعة من القيم والمعايير والمبادئ الأخلاقية التي يلتزم بها الموظف داخل المنظمة وأن المصادر التي تستند عليها الأخلاقيات تتعدد داخل المنظمة وأنها تختلف من مجتمع إلى آخر ومن فترة إلى أخرى، كالمصادر المتعلقة بالدين، والفرد والبيئة.

فالالتزام بالأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص وإدارة ضمن مؤسسة العمل. بالنظر إلى المنظمة على أنها وظيفة تحتوي على نشاط أو تصرفات مثالية يقوم بها المديرين لتحديد واجبات وإيجاد ضوابط معيارية ، وهذا للوصول إلى الأهداف المحددة، هذا اقل ما يتوقعه المجتمع من سلوك الموظفين في المنظمة، ولكن الأمر يتطلب من أصحاب المنظمات الالتزام بالسلوك الأخلاقي المستوعب للجوانب القيمية والمعتقدات في المجتمع الذي يتواجدون فيه.

تمهيد:

يعد الاهتمام مفهوم الأداء عموماً والأداء المنظمي بشكل خاص، من المفاهيم الإدارية التي حظيت بمستوى كبير من الاهتمام من قبل المنظمات لكونه يتصل اتصالاً وثيقاً بنجاح المنظمة في ظل البيئة التنافسية المتغيرة . ويختلف الباحثون في تحديد مفهوم مركز للأداء بسبب الاختلاف في اختيار مقاييس التي تعتمد في قياس الأداء وكذلك بسبب تركيز بعض الباحثين على مفهوم الأداء الضيق الذي يركز على الأهداف المالية ومنها (العائد على الاستثمار والعائد على حق الملكية) ومنهم من ركز على مفهوم الأداء بشكله الواسع الذي يتحدد مدى انجاز الأهداف المركبة بأبعادها الكمية والنوعية. عملية تقييم الأداء هي عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى و نوعية أداءه، و تنفذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء.

الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء:

الفعل من كلمة أداء Perform : يؤدي، ينجز، يؤدي وفقاً لعرف معين، يعمل. Performance تعني الكلمة النجاح الملاحظ و المستغل. كما تعني محافظة أحد طرفي عقد على وعد أو إتفاق قطعه أو قيامه بما هو مطلوب منه.

الأداء كلمة مترجمة عن الكلمة اللاتينية Performance و التي تشير إلى تأدية عمل أو إنهاء نشاط أو تنفيذ مهمة. بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.¹

¹ الدكتور عبد المجيد أونيس – مدخل لضغوط العمل و المناخ التنظيمي و أداء العاملين – مكتبة اليازوري ص 255

يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى معنى مشى مشيا ليس بالسرير و لا بالبطيء، و أدى الشيء قام به، و أدى الشهادة أدلى بها، و أدى إليه الشيء أوصله إليه. و هكذا يتضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به.

أما المعنى الاصطلاحي للأداء، فتعددت تعريفاته من قبل المفكرين و الكتاب في مجال الإدارة، و من أبرزها : تعريف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الذي عرف الأداء بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات و واجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء الدرب.2

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد و المنظمة و يحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها و ذلك على مستوى الفرد و المنظمة و الدولة، و قد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، حيث عرف أندروود الأداء بأنه تفاعل لسلوك الموظف، و أن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده و قدرته.

و يعكس الأداء المنظمي قدرة المنظمة و قابليتها على تحقيق أهداف المنظمة ككل و التي تكون بعيدة المدة عن طريق الاستجابة السريعة للمتغيرات التي تحصل في البيئة و تحقيق نتائج مقبولة للمنظمة.

و يعتبر الأداء المنظمي أكثر شمولية لفاعلية المنظمة و كفاءتها و يعكس هذا قدرة المنظمة على تحقيق أهداف بعيدة الأمد : بقاء في السوق، نمو، التكيف مع التغيرات الخارجية المحيطة بها.3

أهمية الأداء:

يمكن القول إن حياة المنظمة أيا كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه، تتوقف على أداء العاملين فيها، فإذا ما قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة، فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة، كالبقاء، والنمو، والتوسع، وإذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب، فإنه سيشكل عائقا كبيرا أمام المنظمة في تحقيق أهدافها، بل قد يؤدي أحيانا إلى تصفية المنظمة.

وبسبب جوهرية الأهداف التي يمكن أن تحققها العملية، فأنها تعطي اهتماما خاصا من قبل إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة؛ للوصول من خلالها إلى المزايا الهامة المتمثلة برفع الروح المعنوية للعاملين، وإشعارهم بالعدالة، ودفعهم إلى تحمل المسؤولية، وتوفير الأساس الموضوعي لأنشطة إدارة الموارد البشرية: كالتوظيف والتدريب والمتابعة.

وتتبلور أهمية الأداء فيما يلي :

² فايز عبد الرحمن الفروخ – التعليم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي – دار جليس الزمان للنشر و التوزيع – 2010 ص 42 و 43
³ مصطفى محمد – الرضا الوظيفي و أثره على تطوير الأداء – دار ابن النفيس للنشر و التوزيع – الطبعة الأولى 2018 ص 78 و 79

يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، فمن خلال السؤال الذي طرحنا في المقابلة هل تنجز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتك؟

أغلب المبحوثين قالوا بأنهم لا يمانعون إنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم نجد المبحوثة رقم (05) تقول " نعم بإمكانني إنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتي كمساعدة زملائي في مهمتهم " و المبحوث رقم (07) يقول " أنجز مهام خارج نطاق مسؤولياتي خاصة في حالة غياب زميلي في المكتب". أما أقلية فقالوا أنهم يرفضون وهذا ما قاله المبحوث رقم (09) " لا أنجز مهام خارج نطاق مسؤولياتي، فكل واحد مسؤول عن مهامه يجب أن يقوم به وليس عن مهام آخرين." وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.

- 1- غالباً ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.
- 2- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهتدين بالاستغناء عن خدماتهم⁴. لكن هذا لا يحدث في الوظيف العمومي لأن لا يوجد أي أحد مخول له أن يستغني عن خدمات أحد الموظفين.

عناصر الأداء الوظيفي:

هناك عدة عناصر أو مكونات أساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:

- 1- **المعرفة بمتطلبات العمل:** ويشمل المعارف العامة، المهارات الفنية و المهنية و ما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل.
- 2- **نوعية العمل:** و تتمثل فيما يدركه الفرد عمله الذي يقوم به و ما يمتلكه من رغبة و مهارة فنية و براعة و قدرة على التنظيم و تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- 3- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل و مقدار سرعة هذا الإنجاز.
- 4- **المتابعة و الوثوق:** و تشمل الجدية و التقاني في العمل و قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل و إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، و مدى حاجة هذا الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين و تقييم نتائج عمله⁵.

محددات الأداء :

⁴ فايز عبد الرحمن الفروخ – التعليم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي (المرجع السابق) ص 44 و 45
⁵ الدكتور عبد المجيد أونيس – مدخل لضغوط العمل و المناخ التنظيمي و أداء العاملين (المرجع السابق) ص 262 و 263

جذب هذا الموضوع انتباه الكثير من الباحثين و الممارسين في محاولات متعددة لمعرفة ماهية العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفردي، و لتفسير التذبذب فيه صعودا و هبوطا، و محددات الأداء هي:

1- **الدافعية الفردية:** يجب أن يتوافر لكل فرد الدافع على العمل، و قد يكون هذا الدافع قويا أو ضعيفا.

مناخ أو بيئة العمل: يجب أن يتم تهيئة مناخ العمل، سواء على مستوى التنظيم كله، أو الإدارة، أو القسم، أو على جميع المستويات، بحيث يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد، و التي هي انعكاس لدافعية على العمل. فمثلا عندما طرحنا السؤال التالي على المبحوثين ماهي الصعوبات التي واجهتك في عملك داخل المؤسسة؟ قمنا بتحليل هذا السؤال وجدنا أن الصعوبة التي واجهها أغلب المبحوثين كانت عدم التأقلم في البداية. حيث قالت المبحوثة رقم (02) "في بداية العمل تتلقي بعض الصعوبات كعدم التأقلم و تجد نفسك بين أشخاص لم يسبق لك العمل معهم و لا تعرفهم " أما المبحوثة رقم (04) فقالت "الصعوبات التي واجهتها هي عدم وجود حافز و صعوبة إدارة الوقت أي ساعات الخروج من العمل لا تساعدني بحث أصل إلى المنزل متأخرة باعتباري ربة بيت فهناك عمل كثير ينتظرنني في المنزل بإضافة إلى عدم التوافق مع مدير المؤسسة" في حين المبحوثة رقم (06) قالت "صعوبة التعامل مع الموظفين، عدم وجود الثقة و عدم انسجام المهني حيث كل واحد و طريقة تفكيره" المبحوث رقم 07 قال الصعوبات التي واجهتها هي التأقلم مع الزملاء و صعوبة التعلم مهام العمل الجديدة" و نجد المبحوث رقم (08) يقول " عدم الاستقرار في العمل، توجيهات تعسفية إلى أماكن عمل مختلفة، عدم أو نقص في متابعة المسار المهني كالترقية مثلا" في الأخير نجد المبحوث رقم (09) الذي قال " واجهت صعوبة التأقلم مع الزملاء لأنهم كانوا يتفادونني في البداية بحكم أنني كنت جديد".

2- **القدرة على أداء العمل المعين:** يجب أن تتوافر لدى الفرد القدرة على أداء العمل المحدد له.⁶

العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

يعتبر العنصر البشري أحد أهم المقومات الأساسية للعملية الإنتاجية لأية منظمة، و هو يتأثر به المنظمة، و هو يتأثر بما تتأثر به المنظمة سواء من عوامل البيئة الداخلية أو عوامل البيئة الخارجية، و هذه العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد و لكنها تؤثر على أدائه الوظيفي، تعد أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي مايلي:

1- **غياب الأهداف المحددة:** فالمنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط تفصيلية للأعمال و معدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات و أن تحاسب موظفيها

⁶ فايز عبد الرحمن الفروخ – التعليم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي (المرجع السابق) ص 45 و 46

على معدلات إنتاجهم و في هذه الحالة سوف يتساوى الموظف الذي بالأخر الذي يكون أدائه محدودا.

2- **عدم المشاركة في الإدارة:** إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في صنع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا و الموظفين في المستويات الدنيا، و ينتج عن ضعف المشاركة ضعف العمل الجماعي و ضعف الشعور بالمسؤولية الذي يؤدي بدوره إلى تدني مستوى الأداء للموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في تحليل المشاكل و بالتالي تنخفض حماسهم للعمل و معدلات إنتاجهم.

3- **مشاكل الرضا الوظيفي:** إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء و الرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء. من خلال دراستنا الميدانية لاحظنا أن الرضا الوظيفي ينعدم عند بعض الموظفين و هذا راجع إلى إنعدام العدالة في الجامعة لأنها لا تكافئ الموظف الكفاء الذي ينجز عمله في وقته دون تأخر بل تكافئ الموظفين الكسالى الغير الجادون و هذا راجع لعلاقة الصداقة التي تربطهم بالمسؤولين، مما نتج عنه موظفون يرغبون سوءا بتغيير المصلحة أو الجامعة التي يعملون بها.

4- **التسيب الإداري:** يعتبر التسيب الإداري من الظاهر الإدارية التي لها أثر كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين و هو يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به.

5- **نقص المهارات أو المعرفة لدى العاملين:** و التي تنعكس على مستوى أدائهم لذا فإن مهمة إدارة الموارد البشرية لا تقتصر على تهيئة القوى العاملة بل إلى رفع الكفاءة الإنتاجية للأفراد العاملين و ذلك عبر البرامج التدريبية الخاصة و احتياجاتهم.

بيئة العمل: حيث تساعد البيئة الملائمة للعمل على تحقيق الممارسات الإبتكارية في الوظيفة و إمكانية التعلم الأسرع و الأفضل داخل المنظمة، بينما تؤدي البيئة الرديئة إلى انخفاض مستويات الأداء الوظيفي بين العاملين عن المعدلات الطبيعية. فمن خلال طرحنا لسؤال التالي : ماهي الصعوبات التي واجهتك في عمالك داخل المؤسسة؟ عندما قمنا بتحليل هذا السؤال وجدنا أن الصعوبة التي واجهها أغلب المبحوثين كانت عدم التأقلم في البداية. حيث قالت المبحوثة رقم (02) "في بداية العمل تتلقى بعض الصعوبات كعدم التأقلم و تجد نفسك بين أشخاص لم يسبق لك العمل معهم و لا تعرفهم " أما المبحوثة رقم (04) فقالت "الصعوبات التي واجهتها هي عدم وجود حافز و صعوبة إدارة الوقت أي ساعات الخروج من العمل لا تساعدني بحث أصل إلى المنزل متأخرة باعتباري ربة بيت فهناك عمل كثير ينتظرنني في المنزل بإضافة

إلى عدم التوافق مع مدير المؤسسة" في حين المبحوثة رقم (06) قالت "صعوبة التعامل مع الموظفين، عدم وجود الثقة و عدم انسجام المهني حيث كل واحد و طريقة تفكيره" المبحوث رقم 07 قال الصعوبات التي واجهتها هي التأقلم مع الزملاء و صعوبة التعلم مهام العمل الجديدة" ونجد المبحوث رقم (08) يقول " عدم الاستقرار في العمل، توجيهات تعسفية إلى أماكن عمل مختلفة، عدم أو نقص في متابعة المسار المهني كالترقية مثلا" في الأخير نجد المبحوث رقم (09) الذي قال " واجهت صعوبة التأقلم مع الزملاء لأنهم كانوا يتفادونني في البداية بحكم أنني كنت جديد".

6- **نظم الحوافز:** إن الحوافز تلعب دورا هاما و مؤثرا على مستوى الأداء و في زيادة الإنتاج كما أن نقصها أو تقليصها أو حرمان الموظف منها يؤدي إلى آثار سلبية تنعكس على الموظف و أدائه و إنتاجيته.⁷

خصائص الأداء الوظيفي:

الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت، ويتمثل الأداء البشري في مجموع سلوكات وتصرفات العاملين. هذه السلوكات تتميز بجملة من الخواص نستطيع أن نوجزها في النقاط التالية:

- سلوك الاداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركة، أقوال، إيماءات، تلميحات)...
- سلوك الاداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف، فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته، لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.
- سلوك الاداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى منقلب، ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.
- سلوك الاداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.
- سلوك الاداء الفردي قد يختلف من سلوك الاداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله ولو كان منفردا.
- لكل سلوك أداء بسبب أو أسباب أي له بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها .
- أي أن الاداء الوظيفي هو سلوك إنساني هادف قد يتغير وفق مؤثرات مختلفة قد تكون ناتجة عن الفرد نفسه أو عن الجماعة التي ينتمي إليها⁸.

⁷ فايز عبد الرحمن الفروخ – التعليم التنظيمي و أثره في تحسين الاداء الوظيفي (المرجع السابق) ص 268 و 269 و 270
⁸ زرطال لطيفة: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (د ارسمة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير الميلية)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2016 - 2015، ص 100

مقاييس الأداء:

هناك خصائص معينة يجب أن تتصف بها مقاييس الأداء و هي:

- 1- الثبات (Reliability) بمعنى الحصول على نتائج متماثلة و متشابهة نتيجة تكرار إستخدام المقياس.
- 2- المصدقية (Validity) بمعنى أن يقيس المقياس الصفات التي صمم لقياسها. كمقاييس الذكاء يجب أن تكون قادرة على قياس الذكاء و ليس ناحية أخرى كالميول أو الإتجاهات ... إلخ
- 3- العملية (Practicality) بمعنى أن يكون المقياس سهل في التطبيق و أن يكون مقبولا من الإدارة و الأفراد و نقابات العمال.⁹

⁹ دكتور مدحت محمد أبو النصر – الاداء الإداري المتميز – الناشر المجموعة العربية للتدريب و النشر – 2012 ص 126

مفهوم تقييم الأداء:

وردت عدة مفاهيم تباينت في مضمون العملية و الهدف من استخدامها، فذهب البعض إلى اعتبارها بأنها عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة و الضعف في الجهود التي يبذلها الفرد و السلوكيات التي يمارسها في موقف معين و في تحقيق هدف معين خطت له المنظمة مسبقاً.

هناك من يعرفها بأنها تحديد مستوى أداء الأفراد لواقع معين في ضوء معايير و نماذج محددة. و عرفت أيضاً بأنها عملية قياس الأداء الفعلي للموظفين و تقييمه للتأكد من تحقيق الأداء المستهدف و يتضح من ذلك أن عملية تقييم الأداء هي جزء من عملية ادارة الأداء.10

عملية تقييم الأداء هي عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى و نوعية أداءه، و تنفذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيداً ام لا، و في اية مجالات. هذا الأداء قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد و جهوده و سلوكه.

يسمى التقييم ب تقييم الأداء Performance évaluation و نسميه أحياناً ب تخمين الاداء Performance appraisal لأنه يهتم برابعة أداء كل فرد خلال فترة معينة للحكم على جودة الأداء كما نسمي الترتيبات المستقرة لإجراء التقييم ب نظام تقييم الأداء Performance appraisal system.¹¹

أهمية تقييم العاملين :

تتجلى أهمية تقييم العاملين في الآتي:

1. أن تكون عملية منهجية حيث تتكون الآراء و الأحكام عن الوظائف بإستخدام معايير عامة، أما في حالة ما إذا ترك الأفراد ليقدرُوا و يحكموا على حجم الوظائف دون الإستعانة بمعايير و مقاييس مختلفة.

¹⁰ الأستاذ المساعد الدكتور غني دحام تناي الزبيدي و الآخرون - إدارالموارد البشرية: مفاهيم و توجهات معاصرة - دار الحامد للنشر و التوزيع 2018 ص 224 و 225

¹¹ د. سعاد نانف برونوطي - إدارة الموارد البشرية - دار وائل للنشر - الطبعة الثالثة 2008 ص 278

2. أن عملية تقييم الوظائف هي من أساسيات العمليات التي تساعد على إدارة المنظمة بشكل يؤدي إلى تحقيق أقصى قدر من الموضوعية.
3. حيث أن تقييم العمل و الحجم النسبي للوظائف يقوم على المقارنة بين وظيفة و أخرى و بالتالي من هذه المقارنة يمكن استنتاج مؤشرات أخرى بالنسبة للوظائف الأخرى في المنظمة.
4. ان وجود نظام متكامل لتقييم العاملين بأن تقييمهم موضوعيا بعيدا عن الأهواء و الإعتبارات الشخصية.
5. ان تقييم أداء الأفراد و متابعتهم يخدم عملية التدريب المنفذة و الموجهة لمختلف المستويات التنظيمية في المنظمة و مدى نجاحها و إخفاقها في صقل مهارات و تنمية و معرفة الإحتياجات التدريبية و ثم فإن تطبيق نظام الحافز في الأداء يعتبر عاملا أساسيا في تقدم و تطوير الأداء.
6. أن عملية تقييم الأداء الموظفين تعد جزءا أساسيا من عملية التطور الوظيفي في المنظمة، مع الإشارة إلى أن التطور الوظيفي يعني تطور الموظف من موقع وظيفي معين إلى موقع وظيفي آخر في نفس المنظمة و هي ما يعرف أيضا بترقية الموظف، و أن تطور الموظف في الوظيفة يؤدي إلى زيادة إبداعه و زيادة دخله المالي و زيادة خبراته التي يتحصل عليها من خلال عمله في الوظيفة نفسها. 12 غير أن من خلال دراستنا الميدانية لاحظنا أن التقييم في الجامعة وهران 2 لا يخضع للموضوعية، فالمسؤولون يقومون بتقييم الموظفين على حسب علاقاتهم بهم و تفاهمهم معهم أي لا يخضع على حسب أدائهم.

أهداف تقييم الاداء:

تستهدف عملية تقييم الأداء العاملين في المنظمات تحقيق عدد من الغايات، التي تقع على ثلاثة مستويات:

- 1- **على مستوى المنظمة:** و تتمثل في النقاط التالية:
 - إيجاد ملائم من الثقة و التعامل الأخلاقي الذي يقلل من شكاوى العاملين.
 - رفع مستوى أداء العاملين و استثمار قدراتهم و إمكانياتهم بما يساعد على تقدمهم و تطورهم.
 - تقويم برامج و سياسات إدارة الموارد البشرية، إذ يمكن أن تستخدم نتائج هذه العملية كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات و مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء دقيقة.
- 2- **على مستوى الفرد العامل:** إن شعور العاملين بأن جميع جهودهم تؤخذ بعين الإعتبار يجعلهم أكثر وعيا بالمسؤولية، و يدفعهم إلى العمل باجتهد رغبة في الفوز بتقدير و احترام رؤسائهم

معنويا و مكافئتهم ماليا. عند طرحنا لسؤال التالي كيف تكون ردة فعلك في حالة عدم الحصول على حقوقك ؟

هذا سؤال أجاب عليه جميع المبحوثين و كل إجابة تختلف عن أخرى فعل مبحوث وردة فعله في حال لم يحصل على حقوقه حيث نجد المبحوثة رقم (02) قالت " يكون عن طريق كتابة رسالة إدارية إلى المسؤول" ، المبحوث رقم (03) حيث قالت " في بعض الأحيان أتنازل عن حقوقي و في بعض الأحيان أكون في حالة غضب و أبحث عن التوضيحات" ، أما المبحوث رقم (05) قالت "أحاول معرفة السبب و أحاول جاهدة من خلال اللجوء إلى المسؤولين كالمدير الأعلى حتى أتمكن من الحصول على حقوقي" و في الأخير المبحوث رقم (07) قال " أقوم بالمطالبة بحقوقي عن طريق كتابة طلب إلى رئيسي"

3- **على مستوى المديرين:** ليس من السهل على المدير الحكم على أداء العامل، إذ من واجب المديرين تنمية مهاراتهم و إمكانياتهم الفكرية و تعزيز قدراتهم الإبداعية من أجل تقويم السليم لأداء تابعيهم، مما ينعكس إيجابا على طبيعة العلاقات مع هؤلاء و التقرب منهم لمعرفة مشاكلهم و الصعوبات التي تعترضهم نحو تحقيق الأفضل.¹³

سمات نظام تقييم الأداء :

من السمات البارزة لأي نظام تقييمي كفاء للعاملين ما يأتي:

- 1- تكرار التقييم دوريا خلال السنة بصورة تتوافق مع دورات الأداء فيها.
- 2- ضرورة التكامل مع نظم إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية و تغذية تلك النظم بالمعلومات مع الاستفادة من معطياتها في تصميم و تطوير عملية التقييم.
- 3- أهمية الترابط مع عناصر إدارة الأداء من خلال العلاقة مع الماضي، و التكامل مع عمليات تخطيط و توجيه و تشخيص الأداء، و في نفس الوقت الامتداد إلى الأمام لتغذية عمليات تحسين و تطوير و تقدير الأداء.
- 4- إعتداد خطط و معايير الأداء المعتمدة أساسا لتقييم العاملين.
- 5- الإعتداد على المصادر المختلفة للمعلومات في تقييم الأفراد باعتماد أسلوب التقييم 180 درجة حيث يشارك في عملية التقييم الفرد ذاته محل التقييم و زملاءه و العاملين معه في نفس القسم أو فريق العمل، و رئيسه المباشر، و المتعاملين معه سواء داخل المنظمة أو خارجها.

¹³ الأستاذ المساعد الدكتور غني دحام تناي الزبيدي و الآخرون - إدار الموارد البشرية: مفاهيم و توجهات معاصرة (المرجع السابق) ص 226 و 227

6- دراسة جميع العوامل البشرية و المادية و التقنية و التنظيمية المؤثرة في الأداء.¹⁴

أغراض تقييم الأداء:

هناك مجموعة من الأغراض التي تقف وراء ادارة أداء الأفراد و تقويمهم في المنظمة يمكن تحديد أهم هذه الأغراض بالآتي:

- 1- **الغرض الإستراتيجي :** يجب أن يربط نظم تقييم الأداء العاملين بالأهداف التنظيمية و يجب أن يكون هذا النظام مرناً لأنه عند تغير الأهداف و الإستراتيجيات تحتاج السلوكيات و نشاطات العمال و خصائصهم إلى التغير و على نحو مطابق.
- 2- **الغرض الإداري:** تستفيد المنظمات دائماً من معلومات و نتائج تقييم الأداء في اتخاذ العديد من القرارات الإدارية.
- 3- **الغرض التطويري:** و يركز هذا الغرض على تطوير العمال الفاعلين في أعمالهم و كذلك تحسين أدائهم عندما لا يؤديوا بشكل جيد كما ينبغي.¹⁵

خطوات تقييم الأداء:

تتكون عملية تقييم الأداء العاملين من ثمانية خطوات و هي:

1- تحديد المقاييس:

يجب أن يتم وضع معايير كي يتم مقارنة الأداء بها بحيث تصبح المحط الذي يتم القياس به.

2- اختيار طريقة القياس:

هناك طرق عديدة لقياس الأداء فيجب تحديد الطريقة التي سيتم قياس الأداء بها.

3- تحديد دورية التقييم:

¹⁴ الأستاذ الدكتور علاء الدين عبد الغني محمود- إدارة المنظمات (المرجع السابق) ص 22
¹⁵ الأستاذ المساعد الدكتور غني دحام تناي الزبيدي و الآخرون - إدارالموارد البشرية: مفاهيم و توجهات معاصرة (المرجع السابق) ص 229 و 230

المقصود بذلك تحديد الفترة الزمنية الدورية لإجراء عملية التقييم، فقد تكون كل ثلاثة أشهر أو كل ستة أشهر و يختلف ذلك من منظمة الى أخرى حسب طبيعة النشاط و حجم المنظمة و غير ذلك من العوامل.

4- تحديد المقيم :

من المعلوم أن الشخص المناسب الذي يجب أن يقوم بتقييم الموظف هو الشخص الذي تتوفر لديه المعلومات الكافية و الدقيقة عن مستوى أداء الموظف و سلوكه يمكن القول أن الرئيس المباشر هو الشخص الأنسب لتقييم الموظف مع الأخذ بعين الاعتبار أهمية الموضوعية و الصدق في عملية التقييم و البعد عن الجوانب الشخصية التي قد تؤثر في ذلك.¹⁶

5- تدريب المقيم:

التأكد من قدرة المقيم على التنفيذ السليم لعملية التقييم و تزويد المقيمين بالإرشادات الواجب إتباعها لذا أصبح دور المقيمين من أهم أسباب نجاح عملية التقييم.

6- عملية نتائج التقييم:

مناقشة الموظف بنتيجة تقييمه و الغاية من ذلك معرفة الموظف لجوانب القوة و تعزيزها و جوانب الضعف و تقادي حصول ذلك في المستقبل.

7- التظلم من نتائج التقييم:

هو إعطاء الموظف الحق في القيام بالتظلم من نتائج التقييم الغير مرضي له مما يدفع المقيمين إلى أخذ عملية التقييم على محمل الجد و إعطاءها أكثر أهمية.

8- تصميم استمارة التقييم :

المقصود بذلك هو عمل نماذج التقييم بشكل مناسب بحيث يحتوي على المعلومات المطلوبة و كذلك على عناصر التقييم و أن يكون سهل الاستخدام و الفهم و أن يتم وضع استمارات مناسبة للفئات الوظيفية المختلفة.¹⁷

¹⁶ فيصل حسونة – إدارة الموارد البشرية – دار أسامة للنشر و التوزيع – ط1- عمان الأردن – 2008 – ص 151

¹⁷ فيصل حسونة – إدارة الموارد البشرية – دار أسامة للنشر و التوزيع – ط1- عمان الأردن – 2008 – ص 151

طرق تقييم الأداء الوظيفي:

رغم تعدد وتباين طرق قياس وتقييم الاداء إلا أن مختلف الدراسات تجمع على أن هناك طريقتين أساسيتين وهما الطريقة التقليدية والطريقة الحديثة.

1- الطريقة التقليدية :

يشكل الحكم أو التقدير الشخصي للرؤساء عن أداء المرؤوسين أساس الطريقة التقليدية، التي تسعى إلى جمع بيانات ومعلومات عن مستوى أداء الأفراد من أجل اتخاذ قرارات إدارية تهم تنمية وتسيير الموارد البشرية، وتتكون الطريقة التقليدية من عدة طرق فرعية أهمها:

طريقة المقارنة وتشمل:

- الترتيب المستقيم: يقوم المقيم بترتيب الأفراد الخاضعين لعملية التقييم تنازلياً أو تصاعدياً حسب مستوى الكفاءة ومقارنة سلوك كل شخص بالآخرين.
- المقارنة الثنائية أو المزدوجة: حيث يتم مقارنة كل موظف بالموظفين الآخرين (مقارنة زوجية ثنائية) ليتم اختيار الأفضل وهكذا.
- طريقة قائمة التدقيق أو الرصد: عبارة عن مجموعة من الأسئلة يتم تقييم الموظف بناءً عليها دون علم المقيم بوزن كل معيار أو سؤال، وبذلك يتم جمع هذه القيم من قبل إدارة الموارد البشرية ليمثل التقييم النهائي للموظف.
- طريقة الاختبار الإجباري: تستند هذه الطريقة على ظاهرة التوزيع الطبيعي ومدلول هذه الظاهرة أن توزيع مستوى الكفاءة يأخذ شكل المنحنى الطبيعي ويتم توزيع درجات التقييم بشكل إجباري من قبل المقيم لإعطاء مجموعة الممتازين نسبة 10% من عدد الموظفين و 20% لمجموعة أدائهم أعلى من المتوسط و 40% لمجموعة أدائهم متوسط و اعطاء 20% لمجموعة أدائهم تحت المتوسط وأخيراً 10% لمجموعة أدائهم ضعيف، فالأساس في هذه الطريقة إجبار المقيم على إعطاء نسب محددة للمستويات (الدرجة) المختلفة .
- طريقة الحوادث أو الوقائع الحرجة: يتم ملاحظة سلوك الشخص بشكل مستمر ودقيق لمعرفة الحوادث التي تحصل مع الموظف أثناء العمل، وبعد ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد مستوى الأداء بناءً على ذلك.
- طريقة التمثيل البياني: يتم حصر الصفات والخصائص والواجبات المطلوبة والتي يتطلبها العمل والتي يجب ان تتوفر بالفرد ويطلب من المقيم قياس مدى توفر ذلك في الموظف.

2- الطريقة الحديثة:

هناك العديد من الطرق والأساليب الحديثة التي تحاول قياس مستوى أداء العامل بمعدلات أداء مثالية مصممة على ضوء مؤهلات العامل وتستند هذه الطرق إلى مبدأ مفاده "إنجاز الرجل النموذجي" وفي نفس الوقت تعتمد على قياس أداء العامل بمعزل عن الآخرين أو تقارنه بمعدل أداء مثالي ومن أهم هذه الطرق:

- **الإدارة بالأهداف:** تسعى هذه الطريقة إلى التركيز في عملية التقييم على مقارنة الأهداف الموضوعية للفرد على ما تم إنجازه منها فعلياً، حيث يتم وضع الأهداف ليتم تحقيقها خلال فترة زمنية محددة ثم يتم بعد ذلك عملية المقارنة، بعد ذلك يتم عمل تقرير للأهداف وخطط مستقبلية للفرد، وهنا يظهر الفرق بين هدف التقييم التقليدي والإدارة بالأهداف حيث في الطريقة التقليدية يتم التركيز على الماضي بينما في الإدارة بالأهداف يتم التركيز على المستقبل وتقديم النصح والإرشاد والمشاركة في التقييم بهدف التعلم¹⁸.
- **علانية التقييم:** إن ما يغلب في طرق التقييم الحديثة إعلان نتائج التقييم وذلك لتحقيق الفائدة المرجوة من التقييم ومن فوائد علانية التقييم: وقوف الموظف على مواطن القوة وتعزيز ذلك والاستفادة منه في الوظائف والمهام التي تتناسب مع قدراته ومهاراته، وكذلك التعرف على مواطن الضعف وتفاديها، ومن مميزات إعلان التقييم أيضاً زيادة ثقة الموظفين بعملية التقييم وكذلك فإن علانية التقييم تزيد من عدالة وموضوعية التقييم. لكن من خلال دراستنا ميدانية في جامعة وهران 2 لاحظنا أنه لا يوجد إعلان نتائج التقييم.
- **المقابلة التقييمية:** تأتي هذه المرحلة بعد إعلان نتائج التقييم حيث يقوم الرئيس بمقابلة الموظفين الذين خضعوا لعملية التقييم حيث يتم مناقشة مواطن الضعف عند الموظف ليتم وضع حلول مناسبة من قبل كل من الرئيس والمرؤوس لتكون أكثر فاعلية ولتطوير الأداء في المستقبل.
- **ثلاثية التقييم:** يتم ضمن هذا النوع ثلاث مستويات من التقييم حيث يقوم الموظف بتقييم ذاته (نفسه) وتقييم الزملاء له، وكذلك تقييم الرئيس المباشر له.
- **القوائم السلوكية المتدرجة:** تكمل هذه الطريقة مدخل "الإدارة بالأهداف" لأنها تحاول أن تقيم كيف يتم الأداء وتركيز هذه الطريقة على أهمية الأهداف التطويرية وتحديد السلوك والأداء والنتائج.

¹⁸ دكتور مدحت محمد أبو النصر – الاداء الإداري المتميز – الناشر المجموعة العربية للتدريب و النشر – 2012. ص 256

- قوائم الملاحظة السلوكية: المعنى المقصود هنا وجود قائمة خاصة يتم تسجيل كافة الملاحظات الخاصة بأداء المرؤوسين وذلك لضمان تغطية فترة التقييم بأكملها¹⁹.

دور أخلاقيات المهنة في ترقية الأداء الوظيفي:

موضوع أخلاقيات المهنة محل اهتمام الكثير من الدول و المؤسسات باختلاف أنواعها التي تسعى إلى تنمية السلوك المهني لدى عاملها، و من بين الوظائف التي تؤديها الالتزام بأخلاقيات المهنة مايلي:

تعزيز من الثقافة الإيجابية للمنظمة : تعزيز أخلاقيات المهنة في الوظيفة و جعلها كقاعدة قانونية يلتزم بها الموظف و الذي من الواجب عليه تأديتها بدقة و أمانة و سرعة و نزاهة، بمعنى إضفاء طابع قانوني على هذه الأخلاقيات ليتوجب الالتزام و التقى د بها في الوظيفة و تصبح مسؤولية الموظف كقاعدة قانونية. لأن الوظيفة هي مجموعة من المهام و الواجبات بغية تحقيق الأهداف المنشود منها، الذاتي تلك المهام و الواجبات بصياغات ذات بعد أخلاقي تفضح عنها بأنيابها القانونية، فالأخلاق التي رسخت في نطاق الوظيفة و نصت عليها التشريعات و التي جاءت بأسلوب مدلوله أخلاقي وفقا لما صيغ في لغة الأخلاق من اجل توجيه سلوكيات الموظف على أسلوب معين، كل هذا يدل على أخلاقيات المنظمة و التي عرفت تجسيد للمبادئ الأخلاقية، و بالتالي يؤدي ذلك إلى تطوير و تحسين للمبادئ الأخلاقية، و بالتالي يؤدي ذلك إلى تطوير و تحسين السلوك الوظيفي الى الإيجاب للمنظمة و المؤسسة و تميز بين ما هو صحيح و خطأ للفرد و المنظمة.²⁰

الدفع بالأداء الوظيفي : أصبحت أخلاقيات المهنة تضفر بالإهتمام الأكبر و تحاول الدول و المؤسسات باختلاف أنواعها تنمية و تطوير السلوك المهني لدى العاملين، نظرا للدور الذي تلعبه الأخلاق في الممارسة المهنية و تحسين الأداء الوظيفي و أصبحت الكفاءة للأداء الوظيفية، و كذلك من اجل التقليل من الظواهر السلبية للوصول الى بناء تام و ناجح للمؤسسات و جعلها فعالة تحظى باحترام الموظفين و ذلك من خلال وضع منظومة تمكنها من تحقيق مجتمع ضد كل السلوكيات اللاأخلاقية و السلبية و توفير الأليات الفعالة لمعالجة أثاره.²¹

¹⁹ فيصل حسون- المرجع السابق، ص 153، 154

²⁰ المؤلف طوبال إبراهيم، مجلة الميدان للعلوم الإنسانية و الإجتماعية المجلد 03/ العدد 03 السنة 2021 ص 162

²¹ المؤلف طوبال إبراهيم، مجلة الميدان للعلوم الإنسانية و الإجتماعية المجلد 03/ العدد 03 السنة 2021 ص 163

الخلاصة

يشكل الأفراد المحرك الأساسي لكافة المهام و الواجبات التي تقوم المنظمة بتنفيذها و على اختلاف أنواعها و اختلاف القطاعات التي تعمل ضمنها، لذا فمن الضروري قيام المنظمة بمتابعة أداء عاملها.

تحتاج كل منظمة أن تجري تقييم دوري لأداء العاملين فيها إذا أرادت الاستفادة منهم بشكل سليم، فمثلا، إذا احتاجت ترشيح شخص للترقية إلى وظيفة جديدة، و إذا أرادت تكليفه بمهمة حساسة تتطلب خصائص معينة، تحتاج مراجعة سجل أداءه السابق لتقدير مدى تمتعه بالخصائص المطلوبة...

التمهيد:

بعد الفصول النظرية تأتي الفصول الميدانية للدراسة، والتي يتم فيها استكمال ما تم في الفصول السابقة سنحاول في هذا الفصل عرض وتحليل وتفسير كل فرضية من أجل الوصول إلى إثبات صحة الفرضيات من عدمها، وبالتالي الخروج بمجموعة من النتائج. أي التأكد من صحة الفرضيات التي وضعناها في بداية الفصول النظرية.

التحقق من الفرضيات :

النتيجة العامة للفرضية الأولى:

الفرضية الأولى التي مفادها توجد علاقة بين الأخلاق المهنية و أداء العاملين من خلال الملاحظة و نتائج التي توصلنا إليها فإن للأخلاق مهنية دور فعال في الأداء العاملين لأنها هي مجموعة من الضوابط و القواعد التي لا بد للفرد الإلتزام بها في ممارساته المهنية إذن هي المعايير التي يتم الإعتماد عليها للحكم على أي سلوك مهني و معرفة ما إذا كان أخلاقي أو غير أخلاقي إذن للأخلاق المهنية دور كبير في حياة العاملين، لأن أدائهم مقرون بها فمن خلال دراستنا توصلنا إلى أن عدم التغيب عمدا عن العمل، عدم التعرض لعقوبة أخلاقية في مسار مهني، عدم مغادرة مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، الإعتذار و طلب السماح من الزملاء إذا ما اقتترف خطأ في حقهم، معاملة زملاء في العمل بطريقة جيدة و طلب الإذن من مسؤول قبل الخروج من العمل ... كلها تمثل أخلاق مهنية يجب على العاملين مهما كان منصب الذي يشغلونه، لأننا من خلال الملاحظة التي قمنا بها في الجامعة وهران 2 لاحظنا خصوصا في بعض الكليات أن بعض المسؤولين يتأخرون كثيرا عن العمل، أو يغادرونه قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل و هناك من يتغيب بيوم أو يومين، فالأخلاق المهنية يقتضي على جميع العاملين التابعين للتوظيف العمومي أن يحترموا الوقت الرسمي للعمل دون تمييز، كما لاحظنا أن بعض المسؤولين يظنون أن العاملين هم عمال عندهم يبحث يصرخون في وجههم، و في بعض الأحيان يوجهون لهم الإهانات قد تكون غير أخلاقية ناسين أنهم كلهم سواسية أمام القانون و أنهم كلهم يعتبرون موظفين للتوظيف العمومي و يخضعون لنفس قانون أي يمكن معاقبة و محاسبة جميع سواسية سواء كان عامل يشتغل منصب عالي أو عامل عادي. من النتائج التي توصلنا إليها و الملاحظة التي اعتمدنا عليها في بحثنا الميداني لاحظنا أن العمال المصالح اللامركزية يأتون إلى العمل متأخرين و يغادرون قبل انتهاء

الوقت الرسمي للعمل بكثير دون أن يكون هناك محاسبة أو مراقبة، في حين العمال المركزيون يدخلون في الوقت و يغادرون العمل في الوقت الرسمي و هذا خلق عندهم نوع من عدم المساواة و الحقرة كما يقول بعض العمال مثلا العامل الذي يأتي إلى العمل 8:15 و يغادرون على 15:30 يتقاضى نفس الأجر الذي يتقاضاه العامل الذي يأتي إلى عمل على 10:00 و يغادره على 14:00 فكما نرى هناك فرق في ساعات العمل فالعامل الذي يأتي باكرا إلى العمل و يغادره في الوقت الذي حددته المؤسسة يتم معاقبته و محاسبته إذا اقترف خطأ و لو بسيط في حين العامل الذي يتأخر في الوصول إلى العمل و يغادره باكرا جدا فنادرا ما يتم محاسبته و معاقبته بالعكس عندما يكون هناك امتيازات في جامعة فهو أول من يحصل عليها و في الأخير فإن الفرضية الأولى التي مفادها توجد علاقة بين الأخلاق المهنية و أداء العاملين ففقدان الأخلاق المهنية في المؤسسات العمومية يؤدي إلى بروز الفساد و يؤدي أيضا إلى غياب العدالة و الظلم بين العمال. بالإضافة إلى تدهور أداء العاملين و عدم الإهتمام الموظف لمهنته فالأداء الوظيفي للموظفين في المنظمة هو حصيلة استثمار حقيقي من قبل المنظمة لقدرات و مهارات و معارف و دافعية العاملين داخل المنظمة و خارجها، فالإهتمام بالأخلاقيات المهنية تساعد الموظف على اكتشاف أخطائه و تصحيحها، كما أنها تسمح للموظفين بأن يتعاملوا فيما بينهم بالوفاء و التقدير و التعامل بالاحترام و الثقة و التقدير مع المرؤوسين، فالأخلاقيات المهنية تقوم بضبط السلوك المهني الشخصي و إزالة الطابع السلطوي الذي يمكن أن تتصف به أي إدارة.

النتيجة العامة الفرضية الثانية :

التي تتمحور حول الأخلاق المهنية تساهم في احترام و التعاون بين الزملاء و زيادة من فعالية انجاز المهام. فالعامل يجب أن يتسم بقيم أخلاقية تساعده على انجاز عمله و العمل مع زملائه حيث أن العامل الذي يتمتع بأخلاقيات مهنية يؤدي عمله في الوقت محدد له كما أنه يسعى إلى إظهار رغبة و استعدادة للاعتماد عليه من قبل زملائه كالتعويض زميل له إذا تغيب هذا الأخير عن العمل فمن خلال الأسئلة التي طرحتها في المقابلة على الموظفين توصلنا إلى أن الموظفين في جامعة وهران 2 يحترمون زملائهم و يتعاونون فيما بينه و هذا يؤدي إلى تعزيز الثقة فيما بينهم و بناء علاقات قوية بين الموظفين و يجعل من السهل التعاون مع الخلافات و النزاعات في مكان العمل خصوصا تلك التي تنشأ بسبب الاختلافات الفردية فالتعاون من أهم العوامل التي تؤدي إلى انجاز المهام و إيجاد حلول للمشكلات بشكل أسرع و أكثر فعالية فتعزيز ثقافة التعاون يساعد على خلق بيئة عمل إيجابية التي قد تدفع بالموظفين للمواصلة العمل في المؤسسة لفترة أطول عندما تكون لديهم علاقات قوية مع زملائهم فروح التعاون يضيف قيمة و معنى إلى طريقة التي ينظر بها أعضاء الفريق إلى وظائفهم و أدوارهم في المؤسسة.

بالإضافة إلى الإحترام المتبادل بين الزملاء العمل من الأساسيات التي يجب توافرها لخلق بيئة عمل صحية فهو يعمل على تنمية و تعزيز روح الفريق، كما ينتج عنه زيادة في الكفاءة لدى الموظفين و الإحترام يجب أن يكون لجميع الزملاء بدون أي استثناء بعض النظر عن مراكزهم فالموظفون الذين يعاملون بشكل غير محترم يقضون وقتا كبيرا في العمل يفكرون في السلوك السيئ و يعتمدون تقليل جهدهم في العمل لذا يجب أن يشعر كل موظف أن كرامته معترف بها و محترمة فالإحترام المتبادل في مكان العمل بين الموظفين، و بين الموظفين و الرؤساء، يتم عن احترام العمل ذاته، و لهذا الإحترام العديد من الفوائد الإيجابية كالرضا الوظيفي و زيادة القدرة على مباشرة العمل بصورة أكثر فاعلية.

النتيجة العامة الفرضية الثالثة :

الفرضية الثالثة و التي تتمحور حول الالتزام في العمل يساهم في تقليل الغيابات لدى العاملين فمن خلال دراستنا الميدانية توصلنا أن حتى لو كان العاملين ملتزمون في عملهم هذا لم يمنعهم من التغيب عن العمل سواء ليوم كامل أو لنصف يوم أو حتى لعدة أيام فقد لاحظنا أن كل مصلحة أو مديرية في جامعة وهران 2 لها فترات يكون فيه العمل كثيف لدرجة أن العامل يبقى لساعات إضافية للعمل و هذه فترات قد تكون في بداية السنة ، نهاية السنة أو منتصف السنة، عندما يكون العمل كثيف يبذل العمال قصاة جهدهم لإنهاء العمل في وقت مبكر لأنهم ملزمون لإنهائه في وقت محدد فنجد كل العمال متكاثفين و متعاونين لإنهاءه على أكمل وجه، فنجدهم يأتون باكرا إلى العمل و يغادرونه متأخرين، في هذه فترة نجدهم ملتزمون بعملهم و متعاونين فيما بينه و متفاهمون و يعملون بشكل جماعي، لكن ما إن تمر هذه الفترة و يصبح العمل غير كثيف إلا و نجدهم يتأخرون و يغيبون عن العمل دون مبالاة إذن من خلال ما لاحظناه و ما توصلنا إليه من خلال دراستنا

فالإلتزام في العمل يكون فقط عندما تمر المؤسسة بفترات حساسة أين يكون العمل مفيد بمدة زمنية محددة غير ذلك فالعمال حتى إن كانوا ملتزمون في العمل في هذه الفترة فبعد اقضائها يصبحون غير مباليين و يتغيبون متى يحلو لهم دون تفسير أو عقاب.

النتيجة العامة:

في نهاية هذا العمل البحثي يمكن أن نلخص إلى جملة من استنتاجات المبنية على فرضيات فمن خلال المقابلة التي قمنا بها نستطيع أن نرى الدور الفعال لأخلاق حيث توصلنا إلى أن كلما كانت الأخلاق مجسدة داخل التنظيم و المنظمة يكون الأداء مرتفع إلا أن توصلنا إلى أن الإلتزام لدى العاملين قائم على أساس مصالحهم الشخصية، فهم يحضرون إلى العمل متأخرين دون خوف من العقاب أو دون حرج، فالوظيفة عندهم لا تتعدى الحضور و الانصراف مع تأدية القليل من الجهد في العمل، و علاقتهم مع رؤسائهم و زملائهم مبنية على أساس المصلي، كما أننا لاحظنا أن بعض العمال ينتقدون زملائهم عند ارتكابهم خطأ و يقومون بتشييعه بين زملائهم و هذا العمل غير أخلاقي فقد لاحظنا في إحدى المصالح من المصالح المركزية أن هناك إحدى الموظفين لديها صعوبة في الفهم و تقوم ببعض الأخطاء فقامت إحدى زميلاتها بإخبار الجميع زملائها أنها ثقيلة في الفهم و لا تركز جيدا و تخطئ كثيرا مما أدى إلى حزن و غضب و بكاء الموظفة و هذا السلوك غير أخلاقي و غير مسؤول.

لهذا فالسلوكيات الأخلاقية و توفرها لدى الموظفين يساعد على توطيد العلاقة و زيادة الثقة بين الموظفين و بين الموظفين و المسؤولين.

الأخلاق المهنية دورا كبير في حياة العاملين، فأدائهم مقرون بالأخلاق المهنية التي يتمتعون بها، فالعمل واجب يلزم العمال الانضباط و القيام بمتطلبات المهنة، كما أن التعاون يسهل العمل الصعب و يساعد على التحفيز و التغطية على النقص الفردي في الأداء فيؤدي إلى الإلتقان و

الجودة و سرعة الأداء، كما أن تقدير العامل يزيد من عزيمته و الرفع من ثقته و هذا يؤدي به إلى القيام بعمله على أكمل وجه.

الخلاصة

قمنا في هذا الفصل بعرض نتائج الفرضيات، قصد الوصول إلى أهم النتائج و تعبير عنها و تفسيرها لأجل الوصول لواقع العلاقة القائمة ما بين متغيرات الدراسة و تحديد أهم نتائج هذه الدراسة من أجل الوصول إلى صحة الفرضيات من عدمها.

الخاتمة العامة :

من خلال الدراسة التي قمنا بها حول أخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي توصلنا إلى أخلاقيات المهنة لها أهمية كبيرة في أداء العاملين بالجامعة وهران 2 محمد بن أحمد فهي تعتبر الموجه الرئيسي لأدائهم فأخلاقيات المهنة أحد أسباب تحسين الأداء و فقدانها يؤثر بشكل كبير على نجاح المؤسسة و يتراجع مستوى الأداء فيها.

فأداء الفرد لا يمكن أن يخرج من إطار أخلاقيات المهنة التي يتمتع بها، فحسن أداء الوظيفة يستلزم العمل بأخلاقيات المهنة و اعتبارها مرجعية ذاتية يترشد بها في أداء مهامه، فهو يؤدي مهامه في جماعة، لهذا يقاس أدائه بناء على مدى التزامه بمهامه و مسؤولياته و التعاون في أداء المهامه، فأدائها يتم غالبا بتعاون عدد من الموظفين، و الأداء الفعال هو الذي يتم في وقت قصير حيث يحقق الأهداف المرجوة منه و هذا مرتبط باستعداد الموظف بأن يقدم ما هو ملزم به لتحسين إنجازه.

و من خلال المنطلقات النظرية الساعية لإيجاد العلاقة بين متغيري الدراسة، حاولنا من خلال دراستنا أن نصل إلى نتائج موضوعية، و ذلك من خلال تجميعنا لجل المعطيات المتوفرة لدينا لإجراء هذه الدراسة، و التأكد من صدف الفرضية الرئيسية و التي تم تجسيدها في ثلاث فرضيات فرعية، و بعد دراسة ميدانية توصلنا:

- صدق الفرضية الأولى التي مفادها توجد علاقة بين الأخلاق المهنية و أداء العاملين فعدم التعرض لعقوبة أخلاقية، عدم التغيب عمدا عن العمل، الإعتذار من الزملاء في حال اقتراف خطأ في حقهم... كلها تمثل أخلاقيات مهنية يجب على العاملين التحلي بها.
- صدق الفرضية الثانية التي مفادها الأخلاق المهنية تساهم في زيادة من فعالية انجاز المهام فالموظف يجب أن يتسم بقيم أخلاقية تساعده على انجاز عمله و العمل مع زملائه.
- عدم صدق الفرضية الثالثة التي مفادها الإلتزام في العمل يساهم في تقليل الغيابات فدراسة ميدانية أوضحت عكس ذلك فالموظفون حتي و إن كانوا ملتزمون في عملهم هذا لم يمنعهم من التغيب عن العمل (عمدا).

وبهذا فالإلتزام في العمل و التعاون و احترام الآخرين هو الاطار الذي يحدد مستوى أداء العاملين، وهذا ما حاولنا في دراستنا هذه الوصول اليها، أي محاولة معرفة تأثير الأخلاق المهنية في الأداء الوظيفي ومدى اسهام الإلتزام بالعمل في تقليل الغيابات، والتعاون ، واسهام الإحترام في زيادة فعالية الانجاز. ويبقى أملنا في الأخير أن تتواصل الدراسات والبحوث في تناول هذا الموضوع لما له من أهمية بالغة بالنسبة لهذه الفئة من العمال، وكذا بالنسبة لأي مؤسسة عمومية كانت أو خاصة.

المراجع

كتب :

- طوبال إبراهيم – اثر و مفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي و تحسين الأداء- مجلة الميدان للعلوم الإنسانية و الإجتماعية – المجلد 03/ العدد 03 السنة 2021 .
- بلال خلف السكارانه، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
- نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- محمد أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، قيم وأخلاقيات الأعمال، ط 1، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2011 .
- Bleat Jemmy, MER Model of integral management; Family Business Ethics, published in Proceeding of 2ad international Conference on management, Entegralnega – management /med ,2004
- الدكتور عبد المجيد أونيس – مدخل لضغوط العمل و المناخ التنظيمي و أداء العاملين – مكتبة اليازوري.
- فايز عبد الرحمن الفروخ – التعليم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي – دار جليس الزمان للنشر و التوزيع – 2010
- مصطفى محمد – الرضا الوظيفي و أثره على تطوير الأداء – دار ابن النفيس للنشر و التوزيع – الطبعة الأولى 2018
- دكتور مدحت محمد أبو النصر – الاداء الإداري المتميز – الناشر المجموعة العربية للتدريب و النشر – 2012
- الأستاذ المساعد الدكتور غني دحام تناي الزبيدي و الآخرون – إدارالموارد البشرية: مفاهيم و توجهات معاصرة – دار الحامد للنشر و التوزيع 2018
- د. سعاد نائف برنوطي – إدارة الموارد البشرية – دار وائل للنشر – الطبعة الثالثة 2008
- الأستاذ الدكتور علاء الدين عبد الغنى محمود- إدارة المنظمات – دار صفاء للنشر و التوزيع – عمان الطبعة الأولى 2011
- فيصل حسونة – إدارة الموارد البشرية – دار أسامة للنشر و التوزيع – ط1- عمان الأردن – 2008

المجلات :

- حيان حاتم كامل، أخلاقيات المهنة وعلاقتها بضغوط العمل لدى المدارس الابتدائية من وجهة نظر المعاونين، مجلة بحوث العلوم النفسية والتربوية، العدد23، سنة 2016.
- طوبال إبراهيم – اثر و مفهوم أخلاقيات المهنة بين الوعي و تحسين الأداء- مجلة الميدان للعلوم الإنسانية و الإجتماعية – المجلد 03/ العدد 03 السنة 2021.

- د.سامية بن رمضان ،قراءة سوسولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، مجلد 10(05) 2018 الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- المؤلف طوبال إبراهيم، مجلة الميدان للعلوم الإنسانية و الإجتماعية المجلد 03/ العدد 03 السنة 2021.

رسائل تخرج:

- أسامة محمد خليل الزياتي :دور الاخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية،(دراسة ميدانية بمدينة غزة)، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم قيادة وادارة، جامعة الأقصى، 2014 .
- عطا إبراهيم أحمد سلمان، درجة الالتزام معلمي المدارس الإعدادية في الغوث الأولية بمحافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظر المديرين وسبل تفعيلها، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الإسلامية، غزة، 2012.
- المعتصم بالله هاني على أبو الكاس، أخلاقيات المهنة و دورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى 2015.
- دحيمان لويظة تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير بكلية العلوم السياسية و الإعلام، تخصص: إدارة الموارد البشرية بجامعة الجزائر 3 2012.
- زرتال لطيفة :الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (د ا رسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير الميلية)،رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم الاجتماع ، جامعة جيجل، 2016 - 2015

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بن أحمد وهران 2
كلية العلوم الإجتماعية

دليل المقابلة

السن.....

الجنس:

منصب العمل.....

المستوى التعليمي.....

تاريخ الألتحاق بالمؤسسة.....

هل حدث و أن تغيبت عن العمل متعمدا؟

.....
.....
.....

ماهي الصعوبات التي واجهتك في عمالك داخل المؤسسة؟

.....
.....
.....

هل تعرضت لعقوبة أخلاقية خلال مسارك المهني في هذه المؤسسة ؟

.....
.....
.....

إذا كانت نعم ماهي نوع العقوبة و لماذا؟

.....
.....
.....

كيف تكون ردة فعلك في حالة عدم الحصول على حقوقك؟

هل تغادر مكان عملك بعد إنهاء مهامك قبل انقضاء الوقت الرسمي للعمل؟

هل بإمكانك مغادرة مكان العمل دون إنهاء مهامك قبل انقضاء الوقت الرسمي؟

كيف تكون ردة فعلك إذا ألزمك مديرك بالبقاء بعد انقضاء الوقت الرسمي للعمل؟

ماذا تفعل إذا اقترفت خطأ بحق زملائك؟

هل تنجز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتك؟

إذا قمت بانتقاد أحد الزملاء في حال قام بخطأ في أداء عمله كيف يكون إنتقادك؟

ماهي ردة فعلك إذا قمت بخطأ في أداء عملك؟

كيف يعاملك زملائك في العمل؟

هل سبق و أن عوضت أحد زملائك في العمل؟

بماذا تتسم علاقتك مع رئيسك بالعمل؟

إذا طلب منك رئيسك القيام بمهام غير مهامك كيف تكون ردة فعلك؟

كيف تنظر للأخلاق في مجال العمل، و هل وجودها ضروري لإنجاز العمل؟

.....
.....
.....

كيف يمكن للعامل أن يكتسب أخلاقيات سلوكية من خلال المجال الذي يعمل فيه؟

.....
.....
.....

هل للثقافة التنظيمية للمؤسسة دور في التحلي بأخلاقيات مهنية تساعد على العمل؟

.....
.....
.....

هل ترى أنه من الضروري وجود نظام داخلي للمؤسسة يعمل على ترسيخ أخلاقيات العمل؟

.....
.....
.....

هل ترى أن الأخلاق التي يأتي بها العامل من بيئته الاجتماعية كفيلة وحدها بترسيخ

أخلاقيات العمل؟

.....
.....
.....

ماهي القيم التي تحرص الإدارة على ترسيخها لدى موظفيها حسب رأيك؟

.....
.....
.....

كيف تكون ردة فعلك إذا تعرضت للإهانات الأخلاقية من طرف مديرك؟

.....

.....

.....

كيف يراك مديرك من ناحية الأخلاقية في العمل؟

.....

.....

.....