



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر

### الموضوع:

أثر أخلاقيات العمل في أداء المورد البشري في الإدارة العامة  
-دراسة حالة مديرية أمالك الدولة لولاية برج بوعريريج-

إشراف الأستاذ:

بونقاب عادل

إعداد الطالبة:

هوماري تلجة

مشرفا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج	بونقاب عادل
رئيسا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج	جايز كريم
مناقشا	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج	سراي أم السعد

السنة الجامعية: 2020/2019



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقَدْ اَعْمَلُوا فَسَيْرِي اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولَهُ ﴾

وَالْمُؤْمِنُونَ ﴿﴾

التوبة: 105

# شكر وعرفان

يسعنا أن نقدم جهدنا إلا أن نشكر الله وحده على كل العزيمة والصبر و التوفيق طيلة

المشوار ليتكفل جهدنا بهذا العمل "فاللهم لك الحمد والشكر والثناء على نعمة الصبر

والطاعة والولاء لك حمدا لا نمل من ذكره حتى نلتقائك في ساعة الصفح وأنت راضي عنا يا رب"

لا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع

أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد ليعت الأمة من جديد...

وقبل أن نمضي نقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة...

"كن عالما فان لم تستطع فكن متعلما فان لم تستطع فأحب العلماء فان لم تستطع فلا تبغضهم"

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة...

إلى جميع أساتذتنا الأفاضل ..

كما نتقدم بالشكر الجزيل وفائق التقدير والاحترام إلى الأستاذ الدكتور بونقاب عادل على

تفضيله بالإشراف على هذا العمل وعلى نصحه وتوجيهه لنا .

وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وكل من قدم لنا يد العون

الإهداء



قال الله تعالى : " وَ قَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِنَّمَا يُبَلِّغَنَّ مِنْكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرهُمَا وَ قُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا وَ اخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَ قُلْ رَبِّي أَرْحَمُهُمَا كَمَا رَبِّيَانِي صَغِيرًا " صدق الله العظيم  
إلى الوالد الحبيب :

إلى قدوتي الأول ونبراسي الذي ينير دربي  
إلى من أعطانني ومزال يعطينني بلا حدود  
إلى من رفعت رأسي عاليا افتخارا به  
ولكنني لا أملك إلا أن أدعوا الله عز وجل أن يبقيك ذخرا لنا  
حفظك الله ورحمك و أطال الله عمرك فيما يحب ويرضى  
إلى الوالدة العزيزة :رحمة الله عليهما .

فيا من علمتني أبجدية الحروف  
ويا من علمتني الصمود مهما تبدلت الظروف  
أخط لك كلمات كلمات لا توفيك حقت  
كلمات ملؤها شكر وعرفان وامتنان  
" اللهم اغفر لها وارحمها وعافها واعف عنهما وأكرم نزلها وأوسع مدخلها وأغسلها بالماء والثلج  
والبرد ونقها من الخطايا كما ينقى الثوب الأبيض من الدنس "  
إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله إلى من أثروني على أنفسهم إلى من علموني علم الحياة  
أختي وإخوتي و إلى أولاد أختي الحلوين عبد الجبار ونورة الأريج  
إلى من تحلو بهم الحياة أعمامي وعمتي خالتي وخالي والى جميع أولادهم وأحفادهم  
إلى من كانوا ملاذي وملجئي إلى من تذوقته معهم أجمل اللحظات إلى من سأفتقدهم  
وأتمنى أن يفتقدوني إلى من جعلهم الله أخواتي في الله ومن أحببتهم  
إلى كل من نساهم قلبي ولم ينساهم قلبي..

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
أ	مقدمة
07	الفصل الأول: الجانب النظري
08	تمهيد
09	المبحث الأول: ماهية اخلاقيات العمل وأهميتها
09	تمهيد
09	المطلب الأول: مفهوم اخلاقيات العمل وأهميتها
09	I- تعريف اخلاقيات العمل
09	الفرع الأول: تعريف الاخلاق
10	الفرع الثاني: تعريف العمل
10	الفرع الثالث: تعريف اخلاقيات العمل
11	II- أهمية اخلاق العمل
12	المطلب الثاني: مصدر اخلاقيات العمل
12	المطلب الثالث: ابعاد اخلاقيات العمل
16	المطلب الرابع: نظرة الإسلام لأخلاقيات العمل
17	المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي
17	المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي
19	المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي
20	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء
22	المطلب الرابع: أثر اخلاقيات العمل في أداء المورد البشري
24	خلاصة الفصل
25	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

## فهرس المحتويات

26	تمهيد
27	المبحث الأول: ماهية مديرية أملاك الدولة
27	المطلب الأول: التعريف بمديرية أملاك الدولة
27	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية أملاك الدولة
29	المبحث الثاني: التعريف بمجتمع الدراسة والأدوات المستعملة
29	المطلب الأول: عينة ومنهج الدراسة
29	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة
30	المطلب الثالث: التحليلي الاحصائي
40	خلاصة الفصل
42	الخاتمة
45	المراجع
48	الملحقات
53	الملخص

## فهرس الجداول

فهرس الجداول:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	معدل الاستبيان على الطلبة.	29
02	توزيع أفراد العينة وفقا للعمر	31
03	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	32
04	النسب المئوية للإجابات لعبارات احترام القوانين والأنظمة	33
05	النسب المئوية للإجابات لعبارات العدل	34
06	النسب المئوية للإجابات لعبارات الاتقان	34
07	النسب المئوية للإجابات لعبارات احترام الوقت	35
08	النسب المئوية للإجابات لعبارات السرية	35
09	النسب المئوية للإجابات لعبارات الأمانة	36
10	النسب المئوية للإجابات لعبارات المسؤولية	37
11	النسب المئوية للإجابات لعبارات العمل كفريق	37
12	النسب المئوية للإجابات لعبارات الاحترام وحسن المعاملة	38
13	النسب المئوية للإجابات لعبارات النزاهة والشفافية	38
14	النسب المئوية للإجابات لعبارات الأداء الوظيفي	39

## فهرس الأشكال

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
	مخطط يوضح العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي.	01
28	مخطط يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية أملاك الدولة	02
31	أعمدة بيانية لنسبة أفراد العينة حسب العمر	03
32	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس	04

مقدمة



## فرضيات الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية نقترح الفرضية الرئيسية التالية:

الالتزام بأخلاقيات العمل لها تأثير على أداء المورد البشري في الإدارة العامة لمديرية أملاك الدولة  
أما الفرضيات الفرعية فهي كالتالي:

- الالتزام بأخلاقيات العمل لها تأثير على العاملين لمديرية أملاك الدولة.
- يوجد علاقة بين أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) والأداء الوظيفي للعاملين لمديرية أملاك الدولة.
- تؤثر أخلاقيات المهنة (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) على الأداء الوظيفي للعاملين في مديرية أملاك الدولة.

## أسباب اختيار الموضوع:

- إن الاهتمام بأخلاق الوظيفة العامة ينطلق من مفهوم قول الله سبحانه وتعالى: بسم الله الرحمن الرحيم  
\*\* ونزلنا عليك الكتاب تبياناً لكل شيء وهدى ورحمة وبشرى للمسلمين \*\* النحل: 89، فالقران الكريم بين ما يحتاجه الناس في حياتهم وهذا يدل على ضرورة ربط العمل بمبادئ الإسلام.
- أن هذا الموضوع شعبة من شعب الإسلام فكما أن الإسلام يهتم بالأخلاق عموماً فهو يهتم بأخلاق العمل خصوصاً بدلالة الكتاب والسنة.
- يعتبر موضوع الدراسة من أكثر المواضيع التي لقيت اهتماماً كبيراً في الآونة الأخيرة.
- إثراء مكتبتنا بهذا النوع من البحوث خصوصاً أننا لم نصادف بحث يتناول هذا الموضوع على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

## أهمية وأهداف البحث:

- تساهم الدراسة في التركيز على موضوع مهم لم يأخذ حقه الكافي من قبل الباحثين، فهو يوضح العلاقة بين أخلاقيات المهنة عند الموظفين وأدائه الوظيفي في العمل.
- تساهم هذه الدراسة في إثراء المعلومات في التعرف إلى أثر أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي لمديرية أملاك الدولة.
- تضيف هذه الدراسة معلومات جديدة، ومفيدة وتعد مرجع إضافي للباحثين في هذا المجال.

## مجال وحدود الدراسة:

## مقدمة

تمت الدراسة في مديرية أملاك الدولة لولاية برج بوعريريج، وتمثلت عينة الدراسة في عدد من الموظفين، حيث أجريت الدراسة في هذا العام الدراسي الحالي 2019-2020.

### منهج البحث والأدوات المستخدمة:

بغية الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وتحليل أبعاده وللإجابة على تساؤلات البحث ومن ثم الإشكالية المطروحة سنركز في البحث على المنهج الوصفي الموافق للدراسة النظرية من جهة ومن جهة أخرى سيتم الاعتماد على منهج دراسة حالة مديرية أملاك الدولة من خلال الاعتماد على جملة من البيانات المتعلقة بهذه المنظمة. وبالاعتماد على أداة الاستبيان وتوزيعه على موظفيها.

### نموذج الدراسة:

تتكون الدراسة من المتغيرات التالية:

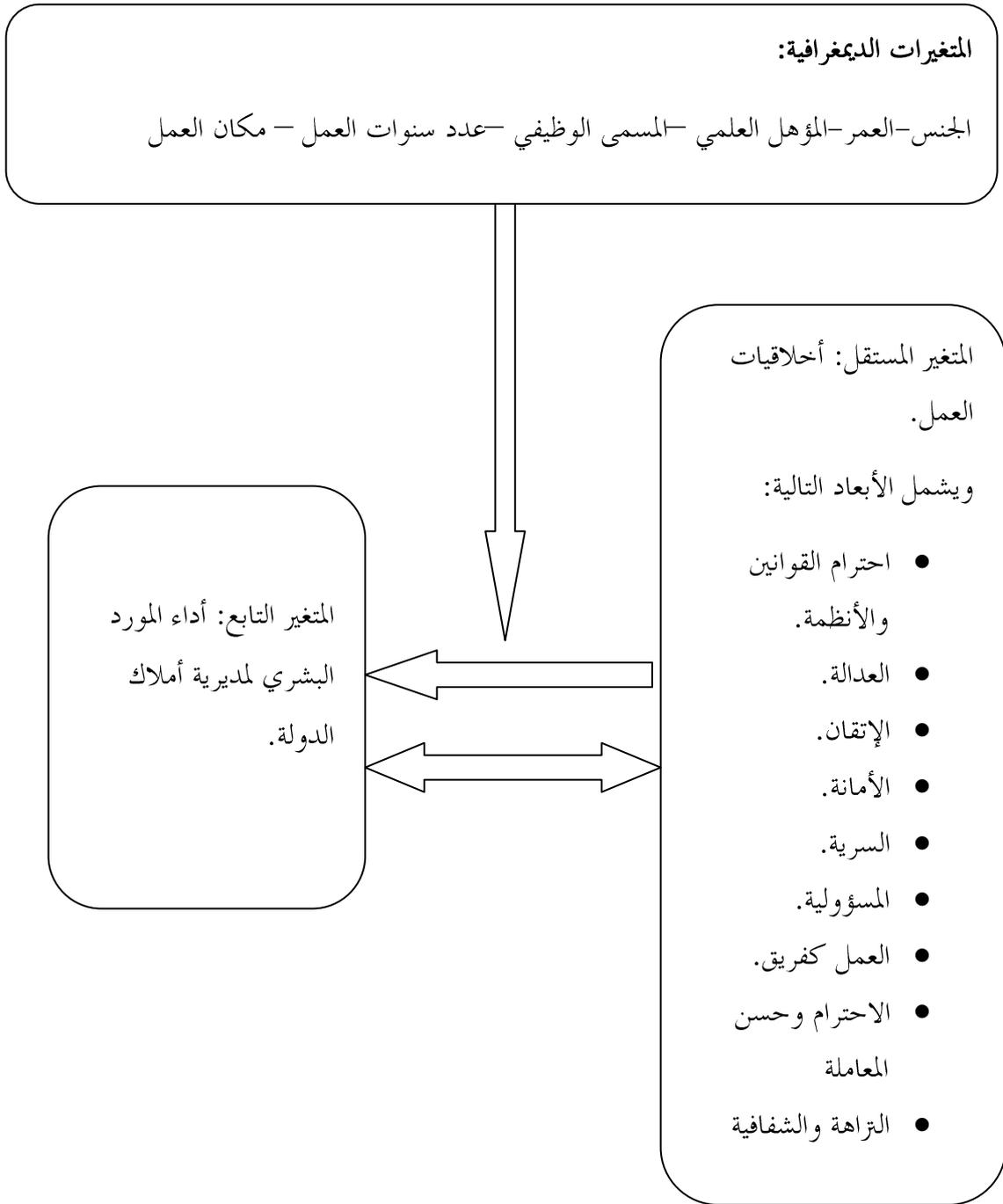
#### المتغير التابع:

الأداء الوظيفي في الإدارة العامة لمديرية أملاك الدولة.

#### المتغير المستقل:

أخلاقيات المهنة وتتمثل بالأبعاد التالية:

- احترام القوانين والأنظمة
- الأمانة
- العدالة
- المسؤولية
- الإلتقان
- العمل كفريق
- احترام الوقت
- الاحترام وحسن المعاملة
- السرية
- النزاهة والشفافية



الشكل (1) : مخطط يوضح العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي.

من أكثر الصعوبات التي واجهتنا في هذه إعداد هذا البحث نذكر:

الظروف الصحية والفيروس الذي ألم بالعالم أجمع وخلف آثارا نفسية وسيكولوجية على البشرية جمعاء وبسببه تم غلق كل المؤسسات الإدارية الخاصة والعامة وبالتالي منعنا من القيام بالدراسة على أكمل وجه.

### هيكل البحث:

من أجل الإجابة على تساؤلات البحث واختبار فرضياته تم تقسيم البحث إلى فصلين فصل نظري وآخر تطبيقي تم التركيز في الفصل الأول على مبحثين ، تم التطرق في المبحث الأول إلى ماهية أخلاقيات العمل ، تم تقسيم المبحث الأول إلى أربع مطالب ، الأول مفهوم أخلاقيات العمل الثاني مصادر أخلاقيات العمل الثالث أبعاد أخلاقيات العمل الرابع نظرة الإسلام إلى أخلاقيات العمل ، المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى ماهية الأداء الوظيفي للمورد البشري، قسم إلى أربع مطالب المطلب الأول تعريف الأداء الوظيفي وأنواعه المطلب الثاني عناصر الأداء الوظيفي المطلب الثالث العوامل المؤثرة على الأداء المطلب الرابع أثر أخلاقيات العمل على أداء المورد البشري.

الفصل الثاني عبارة ن الدراسة الميدانية التي تم تقسيم أيضا مبحثين، المبحث الأول ماهية مديرية أملاك الدولة وقسمت إلى مطلبين، المطلب الأول التعريف بمديرية أملاك الدولة الهيكل التنظيمي لمديرية أملاك الدولة، المبحث الثاني وينقسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول عينة ومنهج الدراسة، المطلب الثاني الأدوات المستخدمة، المطلب الثالث التحليل الإحصائي.

# الفصل الأول

تمهيد:

تعد أخلاقيات العمل من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المؤسسة بموظفيها وأجهزتها، كذلك ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمتها، فالالتزام بالأخلاقيات سوف يقود إلى تطوير أداء المورد البشري ويعكس الاهتمام الذي يولي به هؤلاء العاملون للالتزام بعناصر أخلاقيات العمل، وينعكس أثر الأخلاق في سلوك الأفراد بحيث يصب سلوكه متصفا بالثبات والتماسك والتوافق، وعندئذ تشكل الأخلاق أحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى الأفراد، وتشكل دافعا ومحركا لتحريره من أهوائه وغرائزه، وتعمق لديه إحساسه بالانتماء إلى مجتمعه، كما تساعده على التكيف مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه، لذلك فإن المجتمعات المتقدمة لا تعتمد دائما على إمكاناتها المادية، والتقنية بقدر ما تعتمد على إمكانياتها البشرية القادرة على التمسك بمجموعة من الأخلاقيات والسلوكيات المهنية.

## المبحث الأول: ماهية أخلاقيات العمل وأهميتها

تمهيد:

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات الوظيفة على نحو واضح وملفت للنظر إذ ظهرت مفاهيم عديدة منها: قواعد وآداب المهنة أخلاقيات الإدارة، أخلاقيات الأعمال وتتسابق المنظمات لإصدار ما يسمى بالمدونات الأخلاقية فيما يلي سيتم عرض مفاهيم عامة حول أخلاقيات العمل وأهميتها.

### المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العمل وأهميتها

#### أولاً: تعريف أخلاقيات العمل

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم أخلاقيات الأعمال، ولكن قبل الحديث عن أخلاقيات الأعمال يجدر بنا أن نخرج عن بعض المعاني اللغوية والمفاهيم الاصطلاحية لذا سنعرف الأخلاق ثم العمل وذلك تمهيدا للحديث عن أخلاقيات الأعمال.

#### الفرع الأول:

##### تعريف الأخلاق لغة واصطلاحاً:

- الأخلاق لغة: جمع خُلُق، والخُلُق بضم اللام وسكونها، وهو الدِّين والطَّبَع والسَّجِيَّة، الخلق معبرٌ عن صورة الإنسان الباطنة، وحقيقة الخُلُق في اللغة: ما يأخذ به الإنسان نفسه من الأدب؛ لأنه يصير كخُلُقته الظاهرة التي يُعرَف بها لأنها ملازمة له.
- الأخلاق اصطلاحاً: قوة راسخة للنفس، تترع بها بسهولة ودون تكلف إلى اختيار الخير أو الشر، بضابط الشرع الحنيف والفطرة السليمة، وتظهر آثارها في الأقوال والأفعال والأحوال.<sup>1</sup>
- كما رأى J.Dewey الأخلاق تمثل منطلقات في التمييز بين ما هو جيد (الفضيلة) وما هو سيء (الرديلة).
- كما رأى Turban أن الأخلاق رائد فلسفي تعامل مع ما يعتبر صحيح وخاطئ<sup>2</sup>

وبناء على ما سبق نقدم تعريفنا للأخلاق:

الأخلاق هي مجموعة من القواعد والقيم التي تحكم سلوك الأفراد والجماعة للتمييز بين الصواب والخطأ في المواقف المختلفة بضابط الشرع الحنيف والفطرة السليمة.

<sup>1</sup>أيسر فائق جهاد الحسيني الألويسي، الأخلاق في الكتاب والسنة، مادة مقررة في المرحلة الرابعة الكورس الثاني، قسم العقيدة و الدعوة والفكر كلية العلوم الاسلامية جامعة الأنبار، ص2

<sup>2</sup>بودراع أمنية، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في ادارة المنظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة المسيلة، 2012، ص13

## الفرع الثاني:

### تعريف العمل لغة واصطلاحاً:

عمل وظيفية، مهنة، كلها عبارات كثيرة التداول سواء في الإعلام أو المجالات و الكتب، تشير إلى مدى أهمية العمل، ذلك النشاط الغائي والواعي الذي يختص به الإنسان في حياة الأفراد.

■ **العمل لغة:** عمل يعمل: عملاً، فعل بقصد وفكر، الفعل الذي ينجزه الفرد أو العامل عن قصد ولتحقيق هدف أو غاية عمل بمعنى مارس نشاطاً وقام بجهد للحصول على منفعة أو للوصول إلى نتيجة مجدية.

■ **العمل اصطلاحاً:** العمل هو مجموعة المهام أو الواجبات الموكلة لشخص بهدف تحقيق غايات محددة، عن طريق مجموعة من الوسائل، ويصنف حسب سلم التقييم إلى سهل، معقد، روتيني أو يتطلب مبادرة ومهارات، يدوي، فكري ... الخ

■ يعرف "ميرسون Meyerson" العمل على أنه نشاط يخضع لمنهج معين ومنظم، مشترك بين مجموعة من الأفراد.

■ وأشار إليه فريدمان "Freidmann.G" في كتابه رسالة في سوسولوجية العمل " هو مجموعة نشاطات ذات هدف إجرائي يقوم بها الإنسان بواسطة عقله ويديه والأدوات والآلات، وينفذها على المادة.<sup>1</sup>

وبناء على ما سبق نقدم تعريفنا للعمل:

مجموعة من النشاطات والأفعال المنظمة يقوم بها فرد مقابل أجر محدد مسبقاً من طرف المنظمة سواء الإنتاجية والخدمية ضمن عقد العمل، يهدف إلى إنتاج أشياء، قيم أو مخرجات ذات منفعة وقيمة.

## الفرع الثالث:

### تعريف أخلاقيات العمل:

وبعد التطرق إلى مفهوم الأخلاق تتطرق الآن إلى مفهوم أخلاقيات الأعمال، إن وضع تعريف واضح ومحدد لأخلاقيات الأعمال يعد أمراً في غاية الصعوبة، لأنه يركز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الأفراد في بيئات مختلفة، عرفها:

Peter Drucker أنها العلم الذي يعالج الاختبارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حروف حياة، تصورات العمل لدى إدارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الآداب و العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم النفس، جامعة باجي المختار، عنابة 2005، ص 68.

<sup>2</sup> دجلة مهدي محمود، تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري، مجلة التقني، المجلد 26، العدد الرابع، 2013، ص 117

تعرف بأنها " منظومة من القيم الاجتماعية والذاتية تحكم التصرفات الفردية والمؤسسية في مختلف المواقف والظروف وتحدد السلوكيات الجيدة وغير الجيدة، وتنعكس في القوانين والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير المهنية.<sup>1</sup>

فحسب Pride أخلاقيات العمل ما هي إلا تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة، فيما يرى Schermanhorn بأن أخلاقيات العمل تمثل مبادئ مهمة للسلوك المرتبط بمعايير السلوك الجيد أو غير الجيد أو السلوك الصحيح والسلوك الخطأ في تصرفات الأفراد والجماعة داخل المنظمة.

يعرفها Van Vilok بأنها الدراسة والتحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الإداري بحيث يصبح هذا القرار خياراً أخلاقياً آخذاً بعين الاعتبار ما هو صحيح جيد للفرد والجماعة وللمنظمة.<sup>2</sup> وفي ضوء ما تقدم من تعاريف لأخلاقيات العمل نرى معظمها يركز أو يتفق على مجموعة من النقاط التالية هي:

- أنها مبادئ تحدد السلوك.
- أنها سلوكيات حسنة ينتج عنها أفعال حسنة.
- هي إطار شامل يشكل السلوكيات والأفعال الأخلاقية وغير الأخلاقية تسهم عوامل عدة في تكوينه.

### ثانياً: أهمية أخلاقيات العمل

تعد أخلاقيات العمل من الأمور الضرورية ولازمة في ممارسة أو مزاولة أي عمل وهي تكتسي أهمية بالغة في الحياة المهنية والعملية لذا نذكر أهم العناصر كالتالي:

- ✓ تساعد الفرد في بناء حياته وتشكيل شخصيته المهنية.
- ✓ المعيار الذي يحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجيهاته
- ✓ تعمل على ضبط سلوك الموظف التي يجب أن يتحلى بها أثناء أداءه لعمله وللمها المكلف بها، -
- ✓ وضمان تصرفه في الشؤون العامة بشكل موضوعي ونزيه.
- ✓ إن أخلاقيات المهنة التي يسترشد بها جميع العاملين تؤدي إلى التجانس، والوحدة والتوافق الأخلاقي -
- ✓ لجميع العاملين.
- ✓ التخلص من الطابع التسلطي التي تمارسه إدارة ما على موظفيها
- ✓ تسهل عملية صنع القرار، وتحقق احترام لكل الأطراف سواء من داخل أو من خارج المؤسسة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال ، دار النشر والتوزيع ؟، عمان، الأردن، ط2، ص17

<sup>2</sup> بودراع أمنية ، نفس المرجع السابق ، ص15-16

## المطلب الثاني: مصادر أخلاقيات العمل

إن المبادئ والقيم التي يحملها الفرد تشكلت من خلال عدة مصادر تختلف من مجتمع لآخر، وتشير إلى أن مصادر أخلاقيات العمل هي:

- **المصدر الديني:** وتنبع من تقوى الله ومحافته في أي عمل والآمر بالمعروف والنهي عن المنكر وتأثيره في سلوك الفرد وأخلاقه أثناء العمل وبما يخدم البشرية ولا يضرهما.
- **البيئة الاجتماعية:** وتمثل بالقيم والعادات والتقاليد والأعراف التي تعد من أهم مصادر الأخلاقيات المؤثرة في سلوك الفرد وتمنحه الاستقامة وعدم التسبب في إضرار الآخرين والمجتمع ككل.
- **القوانين والأنظمة:** التي تعتبر من أهم الضوابط التي تحكم سير العمل في أي وظيفة كقانون انضباط موظفي الدولة وقانون الخدمة المدنية، قانون العمل، قانون الخدمة الجامعية.
- **نظريات العلماء والفلاسفة:** وهي آراء رجال الفكر وعلماء البيئة والسلوك لتنظيم العلاقة بين رجال الأعمال وأخلاقيات التعامل وحماية المستهلك ومنع الغش وتحديد مواصفات السلع لتكون أكثر أماناً ولا تضر بالبشرية.
- **المدونات الأخلاقية:** هي وثيقة تصدرها الدولة وتتضمن مجموعة من القيم التي تتبناها المنظمات على اختلاف أنواعها في توجيه العاملين عند أدائهم لأعمالهم والتي تساعدهم على مواجهة القضايا والمشكلات التي تعترضهم أثناء أدائهم الأعمال الموكلة إليهم. والمدونات الأخلاقية للمنظمات تحدد ما يجب أن يفعله العامل ومالا يفعله

## المطلب الثالث: أبعاد أخلاقيات العمل.

### البعد الأول: احترام القوانين والأنظمة

تعتبر القوانين والأنظمة من المصادر الرئيسية التي تساهم في ضبط الأخلاق والآداب الإدارية وتسير أمورها. وعلى الموظف احترام القوانين والأنظمة بشكل إلزامي سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية أو الشكلية وأن لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص، أن يعمل على تنمية قدراته وكفاءته العلمية والعملية والاطلاع على القوانين واللوائح والتعليمات المتعلقة بعمله والإحاطة بها وتقديم الاقتراحات التي يراها مفيدة لتحسين طرق العمل ورفع مستوى الأداء على صعيده الشخصي وعلى صعيد المنظمة التي يعمل بها. وفي حال قصر الموظف في تطبيق أحكام اللوائح والقوانين المعتمدة من قبل المنظمة فإنه يصب معرض إما للمحاسبة الإدارية أو لتحمل عقوبة جزئية.

<sup>1</sup>المعتصم بالله هاني، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة، 2015، ص 21.

### البعد الثاني: العدالة

إن أحد أسماء الله سبحانه وتعالى هو العدل والعدل، وقد تواتر ذكر مفردات اشتقاقية كثيرة حول العدالة في القرآن كقوله تعالى: "إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ" (النحل: آية 90)، وكذلك قوله تعالى: "هَلْ يَسْتَوِي هُوَ وَمَنْ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَهُوَ عَلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ" (النحل: آية 73). فإذا ما توافرت العدالة فإنها ستظهر المساواة والقيم الأخلاقية الأساسية التي يجب أن تتوافر في الإدارة العامة كالقضاء على المحسوبيات والواسطات والعلاقات العائلية والقبلية والإقليمية، كذلك تطبيق أسس ومعايير الاختيار والتعيين، والمساواة في تقديم الحوافز حسب الجهد المقدم.

### البعد الثالث: الإتيان

إن الإتيان مفهوم واسع جدا يشمل جميع الأمور التي نقوم بها في الحياة وهو يعني القيام بجميع الأمور بأفضل طريقة ممكنة وباستخدام جميع قدراتنا الممكنة فيقوم بالسعي في الحياة بجميع ما يمتلكه من قدرات وباستخدام جميع الحلول المتاحة لديه، ولا يقتصر الإتيان على العبادات فقط كالصلاة والصوم والزكاة مع أنها تحتل جزءا كبيرا من هذا الأمر أيضا، ولكنه يصل إلى الإتيان في العمل، فإن الله عز وجل حث على العمل وجعل العمل وإتيانه يرتقي إلى مرحلة العبادة فكما قال رسول الله "إِنَّ اللَّهَ يَجِبُ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَّقَنَهُ. رواه البيهقي

إن وجود الموظف في وظيفته مقرون بمجموعة من المهام التي تؤدي للوصول لأهداف محددة، لذلك وجب عليه القيام بهذه المهام بصورة دقيقة ومتقنة، ويذكر العلماء بأن أولى سمات الإتيان هي السرعة في الإنجاز، لأن تأخير الأعمال يؤدي إلى تكديس الواجبات ومن ثم محاولة التخلص منها على أية هيئة ممكنة، وثانيهما: في الأداء بحيث يكون الأداء وافيا مشتملا لجميع الشروط الفنية للأداء، وذلك تحقيقا لفاعلية الأداء.

### البعد الرابع: احترام الوقت

الوقت من أبرز الأصول وأهم النعم التي أنعم الله بها علينا، ولأهمية الوقت ورد ذكره في القرآن الكريم عدة مرات، فقد أفس سبحانه بالوقت فقال تعالى: وَاللَّيْلِ إِذَا يَغْشَى وَالنَّهَارِ إِذَا تَجَلَّى (الليل: آية 1-2)، وقوله تعالى: وَالْفَجْرِ وَلَيَالٍ عَشْرٍ (الفجر: آية 1-2) وغيرها العديد من الآيات. وللوقت أهمية كبيرة للفرد والمجتمع على حد سواء فهو رأس المال الحقيقي للإنسان وتكمن أهميته من كونه يؤثر في الطبقة التي تستخدم فيها الموارد الأخرى، كما أنه وعاء لكل أعمال وكل إنتاج إدارة الوقت بالنسبة إلى العامل حسب النظرة الحديثة هي مشكلة رقابية يمكن السيطرة عليها والتحكم بها من خلال وضع

معايير محددة لوقت العمل وزمن ابتدائه وزمن انتهائه ، لذا فإن احترام مواعيد العمل الرسمية التي حددها اللوائح تعتبر من أهم واجبات الوظيفة والتي يجب أن يخصصها الموظف لتأدية هذه الواجبات وأن يتقيد بهذه المواعيد، حيث إن الإخلال فيه يسبب أضرار عديدة مثل تدني إنتاجية العمل، والإضرار بمصالح المنظمة، و إخلاله بأدوار الآخرين، لذلك التقصير فيه يعتبر تقصير بالواجبات الوظيفية وتقتضي المسائلة التنظيمية.

### البعد الخامس: السرية

كان النبي صلى الله عليه وسلم يخصّ بعض أصحابه بأسرار لا يفشونها لأحد، قال أنس بن مالك (أسراً إليّ النبي سرا، فما أخبرت به أحداً، ولقد سألتني أمّ سليم أمّ أنس فما أخبرت بها) (رواه الطبراني وإذا كان حفظ السر فضيلة، فلمن حافظ على أسرار الناس أجر عظيم، فإن الله سبحانه وتعالى يستره في الدنيا والآخرة، يستره عن الكائدين، ويستر عيوبه وعوراتهم، قال صلى الله عليه وسلم (من ستر مسلماً ستره الله في الدنيا والآخرة). (رواه مسلم).

أما فيما يتعلق بالأسرار الوظيفية فهذه تكون في الوظائف ذات الصلة الخاصة، وهذه الوظائف فيها من الأسرار ما يحتاج من العامل إلى درجة عالية من الأمانة، لئلا يفشي أسرار العمل والناس، وتنقسم الأسرار الوظيفية إلى قسمين منها ما يتعلق بالأشخاص، ومنها ما يتعلق بالأعمال، فما يتعلق بالأشخاص كالظروف الشخصية للموظفين، وما يتعلق بالعمل، كالأرصدة المالية، وتقارير المنظمة وحجم نشاطها وإنتاجها

### البعد السادس: الأمانة

والأمانة خلق جليل من أخلاق الإسلام، وأساس من أسسه، فهي فريضة عظيمة حملها الإنسان، بينما رفضت السماوات والأرض والجبال أن يحملنها لعظمتها وثقلها، قال تعالى: **إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَا أَنْ يُحْمَلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا**. الأحزاب: آية 72، ويجب على الموظف أن يكون أميناً في أدائه لوظيفته، وأن يترفع عن كل ما ينقص من كيانه كخادم للأمة، أو يهز من ثقة الجمهور به كممثل للمنشأة الخاصة التي يعمل فيها، فوظيفته التي يشغلها ليست ملكاً له، بل هي تكليف لا تشريف.

### البعد السابع: المسؤولية

تعني " تحمل الشخص نتيجة التزاماته وقراراته واختياراته العملية من الناحية الإيجابية والسلبية أما الله سبحانه وتعالى في الدرجة الأولى، وأما ضميره في الدرجة الثانية، وأما المجتمع في الدرجة الثالثة. أما عن المسؤولية الوظيفية وهي إحدى أفرع المسؤولية فيعرفها الباحث على أنها كون الموظف مسؤولاً في عمله عن نتائج القرارات، والتصرفات التي تصدر عنه في معرض قيامه بأعماله الموكلة إليه. وقد اهتم الإسلام بالمسؤولية في العمل وحض عليها، وفي ذلك حديث رسول الله " :عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما قال :سمعت رسول الله يقول: (كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته، الإمام راع ومسئول عن

رعيته، والرجل راعٍ في أهله وهو مسئول عن رعيته، والمرأة راعيةٌ في بيت زوجها و مسؤولة عن رعيتها، والخادم راعٍ في مال سيده ومسئول عن رعيته(أخرجه الشيخان)، لذلك لا بد من الموظف أن يستشعر حجم المسؤولية أمام الله والناس وأن يحرص على هذه المسؤولية العظيمة.

#### البعد الثامن: العمل كفريق

خلق الله الإنسان اجتماعيا بطبعه ولا يمكنه من القيام بأعباء الحياة منفردا ولا الحصول على لوازمه وحده بل لا بد له من مشاركته لغيره، قال تعالى: **وتعاونوا على البرِّ والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدن وإنِ اتقوا الله إنَّ الله شديدُ العقابِ**. المائدة: آية 2، وقال النبي صلى الله عليه وسلم: **المؤمن للمؤمن كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضا**. رواه البخاري

وفرق العمل هي " جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق، يتيح أسلوب إدارة وبناء فرق العمل بفعالية فرص تبادل المعلومات المطلوبة بحرية وبطريقة انسيابية حيث تتدفق المعلومات بسهولة من أسفل إلى أعلى، وبالعكس لأن الأفراد يدركون عند العمل بفرق فعالة أهمية تبادل المعلومات المطلوبة والمشاركة بفعالية في تحقيق أهداف الفريق والمنظمة.

#### البعد التاسع: الاحترام وحسن المعاملة

حسن المعاملة واجب شرعي، يدل عليه قول الله سبحانه وتعالى: **وبالوالدينِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنْبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ**. (النساء: آية 36). وحسن المعاملة يحتاجها الموظف مع رؤسائه، وزملائه، ومرؤوسيه، والمراجعين. الرؤساء والمدراء في العمل له حق المعاملة الحسنة، لأنه أقدر وأكثر خبرة في العمل غالبا، وحسن التعامل معه يظهر في تنفيذ رغباته وأوامره، لأنه من أولياء الأمور شرعا، ونحن مأمورون بطاعته في الكتاب والسنة، وحسن التعامل معه يظهر أيضا في العلاقة الحسنة معه، لأن لها مردودا على جودة الأداء، وفي إحسان الظنّ به، وعد نشر الإشاعات الكاذبة عنه، أو التشهير به، أو غيبته، أو إساءة سمعته

#### البعد العاشر: النزاهة والشفافية

ترتبط النزاهة بالقيم الروحية والأخلاقية، فهي تعبير عن الترفع عن الدنيا، والحفاظ على مسؤوليات وواجبات الوظيفة دون محاباة أو محسوبية، فالنزاهة هي " مراعاة الموظف القيم الروحية والأخلاقية عند القيام بمهام عمله، ويشير مفهوم الشفافية إلى الوضوح والتبيان في كل مجالات العمل التي تتم بين الإدارة العليا والمستويات الإدارية الأخرى، بحيث تكون المعلومة متاحة للجميع كل حسب اختصاصه، وذلك للإفادة منها في أداء المهام المنوطة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>المعتصم بالله هاني، نفس المرجع، ص29

### المطلب الرابع: نظرة الإسلام لأخلاقيات العمل

من كمال ديننا الإسلامي وشموليته لكل المجالات تأكيده على أخلاقيات المهنة، سواء كانت هذه الأخلاقيات بين الإنسان وربه كالإخلاص والتوكل، واليقين، أو بين الموظف ومن يتعامل معه من زملائه أو رؤسائه أو المراجعين مثل: العدل والصدق والعقد، والتعاون، والمبادرة... الخ، وبهذا أوردت النصوص الشرعية من الكتاب والسنة التي أوجبت على المسلم أن يسلك السلوك الأخلاقي في حياته كلها. وتتميز الأخلاق الإسلامية عند الأخلاق التي تبنتها الفلسفات الوضعية المختلفة، فالإسلام له نظامه الأخلاقي وفضائله الخاصة عن الأخلاق والفلسفة. والأخلاق عند المسلمين هي الاعتدال والوسطية، فهي المواكبة للطبيعة الإنسانية، فقله تعالى: وكذلك جعلناكم أمة وسطا لتكونوا شهداء على الناس. فالإسلام دين الوسطية، حيث حقق الربط بين الخلق والعمل، والربط بين الدنيا والآخرة والربط بين الحقوق والواجبات، قال الله تعالى: وابتغ فيما أتاك الله الدار الآخرة ولا تنس نصيبك من الدنيا<sup>1</sup>.

وتتبع أهمية أخلاقيات العمل من المنظور الإسلامي أيضا من كون الإسلام هو دين علم وتدبير في الأساس، ولا شك في ذلك، فالإسلام يبحث على العلم لقوة الإسلام من جهة، فهو لا يخشى الاكتشافات العلمية الحقيقية، لأنه دين الحق، ومن جهة أخرى تأتي الاكتشافات المنبثقة كأدلة عقلية تضاف إلى الكثير والكثير من الأدلة والبراهين التي تؤكد أن الدين الإسلامي حق من عند الله، وأن ما جاء به الرسول صلى الله عليه وسلم حق. ومن جهة أخرى، فإن تحقيق الأهداف وفق النظرية الإدارية الإسلامية يرتبط بمدى الالتزام بالأخلاق التي أوجبها الإسلام، بغض النظر عن هذه الوظيفة التي يشغلها الموظف سواء كانت وظيفة عليا و ذات مرتبة دنيا.

وقد جاءت الشريعة الإسلامية بمجموعة من المبادئ التي جعلتها أساسا للوظيفة ولشغلها وحثت على إتباع الأخلاق الحسنة في التعامل على وجه الخصوص أو خارج المنظمة بصفة عامة.

<sup>1</sup> أبو سعيد الدهيوجي، المفهوم الحديث لإدارة التسويق، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص448

## المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي

اكتسب الأداء ومدى تميز المؤسسات فيه أهمية بالغة فهو المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء، كونه يشكل بامتياز أهم أهداف المؤسسة، فيتوقف تميز أي مؤسسة على مدى كفاءتها وفعاليتها ويعتمد نجاحها في ذلك على قدرتها في إيجاد التوليفة المناسبة بين أصولها المادية، المالية والبشرية من جهة، وحسن تسييرها من جهة أخرى، فالعنصر البشري في المؤسسات هو الذي يخلق لها كل هذا بما يمتلكه من قدرات فكرية وإبداعية، يجب من خلالها أن يتوافق مع التغيرات التي ميزت النصف الثاني من القرن العشرين.

### المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي وأنواعه

#### أولاً: تعريف الأداء الوظيفي

إن الأداء عبارة عن نظام متكامل يمثل الأداء الفردي العنصر الأساسي فيه، وهذا يرجع إلى أن العنصر البشري هو العنصر الفعال في الأداء لما يتمتع من خيرات وقدرات لإنجاز الأعمال.<sup>1</sup> يعرفه علي الإسماعيلي: " أن الأداء هو الرغبة والقدرة يتفاعلا معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والقدرة في العمل والمستوى في الأداء."<sup>2</sup>

#### ثانياً: أنواع الأداء

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية، يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته، والذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع، وبما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف، فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة واستعمالها في تصنيف الأداء كمعايير الشمولية والطبيعة، وذلك كما يأتي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ريم بنت عمر بن منصور الشـريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المملكة العربية السعودية، ص43، 2013.

<sup>2</sup> حليلة موساوي، دور الاتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي في إدارة الجماعات المحلية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية، تخصص رسم السياسات العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، ص42، 2015.

<sup>3</sup> عز الدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم

1) حسب معيار الطبيعة: حسب هذا المعيار الذي يقسم الأهداف إلى اقتصادية، اجتماعية، تقنية، تنظيمية، فإنه بالإمكان تصنيف الأداء إلى اقتصادي، اجتماعي، تنظيمي، تقني،... إلخ. وفي إطار هذا التصنيف فإنه من غير الممكن أن تعتمد المؤسسة اعتمادا مطلقا على أحد المكونات دون الأخرى، لتحقيق أداء في المستوى المطلوب، لكن من المنطقي أن تعطي لجانب معين أهمية نسبية أكبر من الجوانب الأخرى. كما يمكن التنبيه إلى أن هذه الأهمية النسبية، عرضة للتغيير مع تطور المؤسسة، ودخولها مراحل جديدة في حياتها، وهذا ما يجعل من الأداء مفهوما متطورا، باعتبار أن مكونات الأداء تتطور عبر الزمن، لأن معايير التقييم الداخلية وتلك التي تحدها البيئة الخارجية والتي يتحدد الأداء على أساسها تكون متغيرة، فالعوامل التي تتحكم في نجاح مؤسسة في مرحلة دخول السوق قد تصبح غير ملائمة لقياس الأداء على أساسها بالنسبة لمؤسسة تمر بمرحلة النمو أو النضوج. فهناك توليفة من العوامل الاجتماعية والتقنية والمالية والتنظيمية تكون فعالة في موقف معين، دون أن تكون كذلك في مواقف أخرى. والتوليفات متعددة وتغير عبر الزمن.

2) حسب معيار الشمولية: تبعا لهذا المعيار الذي يقسم الأهداف إلى كلية وجزئية يمكن تقسيم الأداء إلى: ✓ الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفاءات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالأستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو.

✓ الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء وظيفة المالية، أداء وظيفة الموارد البشرية، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج و أداء وظيفة التسويق.

وحسب نفس المعيار-معيار الشمولية-يرى روبرنسون و روبرنسون & gains أن هناك ثلاث مستويات للأداء: Dana.Robinson(James.Robinson

-الأداء على المستوى التنظيمي: التنظيم هو عبارة عن نظام كلي أو جزئي يحتاج إلى مجموعة من المدخلات و يقدم عددا من المخرجات لزبائنه، و يتكون هذا النظام من عدة عناصر هي : السوق أو مجموعة المستهلكين أو المخدمين متلقي الخدمة أو المنتج، إضافة إلى المصادر التي يحتاجها التنظيم للحصول على المخرجات الضرورية لعمله و هي : رأس المال، و التكنولوجيا و الموارد البشرية و التشريعات و الوقت، ثم البيئة الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية و القيم التي يتأثر بها التنظيم .و يعتبر كل تنظيم نظاما يجب أن يتكيف مع التغيرات و المؤثرات الداخلية و الخارجية .و يتكون الأداء على المستوى التنظيمي من العناصر الأساسية التالية:

-الإستراتيجية و الأهداف : و تهتم بالمخدمين أو الجهات التي ستوجه لها الخدمات أو المنتج و نوعية هذه السلعة أو الخدمة، و في أي مستوى سيتم تحديد أسعارها و نوعيتها؛

-الميكال التنظيمي : و يركز التحليل هنا على مستوى كفاءة و فعالية هذا الميكال و مدى قدرته على خدمة العمليات التي تنتج السلع أو الخدمات؛

-المقياس: و هو الأداة التي يمكن استخدامها بطريقة تخدم الإستراتيجية و الأهداف؛

-الإدارة: و هنا يجري البحث في كيفية تسيير الإدارة في مسارات و اتجاهات، و كيف تكون عملية التصويب أو التصحيح.

-الأداء على مستوى العمليات:و يركز على التأكد من وجود العناصر المولية :

العمليات و مدى ضرورتها وأهميتها لتحقيق إستراتيجية المؤسسة.

أهداف العمليات : حيث يجري التأكد من توافق و تكامل تلك الأهداف مع أهداف المؤسسة ككل؛

تصميم أو هيكلية العمليات و هيكلتها موجهة لخدمة أهداف العمليات و متطلباتها؛

قياس العمليات : حيث يتم هنا التأكد من أن نظام إدارة العمليات كفاء و فعال، و يمكن من تحليل العمل و تصويب الانحرافات.

-الأداء على مستوى الوظيفة: من المعروف أن مخرجات أي تنظيم تأتي عن طريق العمليات، و أن العمليات تدار و تؤدي بواسطة الأفراد المنتظمين في العمل على شكل فرق أو جماعات أو وحدات بمختلف المستويات و التخصصات و مجالات العمل . و يطلق على الأداء في هذا المستوى بالأداء الوظيفي للموارد البشرية سواء كان ناتجا عن أداء فرد واحد أو مجموعة من الأفراد .و بالتالي فإن الأداء الوظيفي للمورد البشري هو المتحكم الأساسي في الأداء على مستوى العمليات و من ثم على المستوى التنظيمي.

## المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها:

✓ المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

✓ نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

✓ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازَه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

✓ المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.<sup>1</sup>

✓ الموظف و كفاءاته: وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات و قيم و اتجاهات ودوافع، أما كفاءاته فتعني ما لدى الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم و التي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف. بالإضافة إلى التفاني و الجدية فالعمل و القدرة على تحمل المسؤوليات و إنجاز الأعمال في مواعيدها و مدى الحاجة في الإشراف والتوجيه.

✓ العمل و متطلباته : وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشمل الدقة و النظام والإتقان و البراعة و التمكّن الفني و القدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز و التحرر من الأخطاء.

✓ البيئة التنظيمية و مركباتها: تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله و أهدافه ومورده و مركزه الاستراتيجي و الإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال و هي العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية، الحضارية، السياسية و القانونية.<sup>2</sup>

## المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء

<sup>1</sup> نادر حامد عبد الرازق أبو شرح، تقوىم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، مصر، ص 2010.

<sup>2</sup> ابتسام فرحي ، دور التمكين الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير موارد بشرية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، ص 47، 2017.

يظهر الأداء في المنظمات من خلال عدة جوانب منها: حركية الوسائل المالية، التنسيق الأمثل بين العوامل، النجاح في الاندماج التجاري، بقاء وحدة الإنتاج في المنافسة، إبراز الابداعات... فهو يضمن القيادة الفعالة للمنظمة واحترام ما هو منتظر منها تجاه زبائنها، لكن توفير نظام اقتصادي يضمن للمنظمة الفعالية والكفاءة، قد يبدو عسيراً ومن الصعب تحقيقه، لذا توجيه المنظمات وقيادتها الى النجاح بوضع اطار يشرح بعض أسباب الفشل والنجاح في المنظمة. من أهم العوامل المؤثرة على الأداء نجد:<sup>1</sup>

(1) الأداء وصاحب العمل: تنشأ المنظمات وتنمو في وسط مليء بالعوامل المؤثرة وقد يكون أهم عامل هو العنصر البشري فهو العنصر الحاكم في المنظمة وتحقيقه للنجاح يكون من خلال استخدامه للعناصر الأخرى.

ظهر مفهوم "صاحب العمل (L'entrepreneur)" يشير إلى محيط ثقافي معين مرتبط بنظام للقيمة ومستنبط من التشكيلة الاجتماعية-الاقتصادية، ويمثل رجل الأعمال العمود الفقري للمنظمة وللاقتصاد ككل، حيث اهتم الكثير من الباحثين بتحديد الخصائص الأساسية لهذا الرجل، عموماً لا توجد خصائص عامة، لكن قد يشترك رجال الأعمال الناجحين في بعض الصفات الأساسية تتمثل في: التمييز في رقم أعمالهم، المبادرة الشخصية، الفهم الواضح للبيئة التي تعمل فيها المنظمة، النضج والكفاءة

(2) الأداء وتدخل الدولة: يعود مشكل الأداء كذلك إلى تبعية المنظمات للدولة، حيث تتبنى هذه الأخيرة سياسة دعم ومساندة المنظمات ومل حظوظها في المنافسة والمردودية وخاصة الاستمرارية داخل المحيط التنافسي الحالي. قد يكون الهدف من وراء هذه التبعية اجتماعياً محضاً لدعم الخدمات الضرورية وتوفيرها لمستهلك. لكن نتيجة لهذا لجأ الملاحظون الدوليون إلى اقتراح خصوصية المنظمات العمومية باعتبارها الحل الوحيد لتحسين الأداء، لا يمكن التسليم بأن الخصوصية هي الحل الوحيد لأنها لا تضمن النجاح 100 % كما أن المؤسسة العمومية ليست مرادفاً للعجز حيث في كلتا الحالتين هناك نجاح وفشل، رغم وجود حظوظ أكبر للنجاح في القطاع الخاص

(3) الأداء والمؤسسات المالية: جميع التحليلات في هذا المجال تبرز أن أحد الصعوبات المقيدة هو عدم قدرة البنوك على التحديد الصحيح للخطر (Le risque) ولأداء المنظمات، وهذا يرجع الى منهجية

<sup>1</sup> يحيى موساوي، محمد الأمين رباح، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان الملحقه الجامعية مغنية، 2016، ص 49-51.

التحليل المالي لأنها مستخلصة من تطبيقات واستعمالات أنجزت في الدول المتقدمة ولقيت نجاحاً، في حين أن نفس هذه التحولات كانت نتائجها محدودة جداً في الدول النامية. (أكد أن المشكل يعود للعنصر البشري المستعمل للطرق ولأرضية الاستعمال).

إن النظام البنكي في الدول النامية بعيد عن الحاجات الحقيقية المطلوبة في السوق مما يعده على أن يكون عامل لأداء المنظمة، وبسبب الأهمية البالغة التي يحتلها النظام البنكي في التنمية الاقتصادية، يجب أن يأخذ بعين مدركة للواقع عن طريق تشجيع التوفير في الأوساط الشعبية بوضع صناديق لإيداع الأموال في متناول الجميع والعمل على تحفيز ديمقراطية الإقراض. رغم الإصلاحات المالية المنتهجة، تبقى النتائج مؤسفة، لذا يجب محاولة جمع العوامل المتسببة في ذلك وإظهار قدرات الإبداع المالي، وسرعة دوران النقود الائتمانية والفعالية التنظيمية، كلها محددات أساسية لأداء.

تعاين الأنظمة البنكية من مشكلتين هما :

■ عرض منتجات وخدمات غير ملائمة.

■ تسيير بنكي قليل الكفاءة.

ولذا تتطلب أن يكون عرض القروض متركز على تحليل صارم للخطر، وبالتالي يمكن القول أن أحد العوامل التي تسبب انخفاض الأداء للمنظمات هو ضعف العلاقة بين البنك والمحيط الاقتصادي .

4) الأداء والشراكة :إن إنشاء منظمات بين مسيرين وطنيين وآخرين أجانب، بدون شك هو مصدر لانطلاقة جديدة للمنظمة سواء كانت عمومية أو خاصة، حيث يساعد هذا العمل من جهة على توجيه تصرف الدولة نحو العقلانية ومن جهة أخرى إلى دعم المبادرات الخاصة المحلية.

5) الصلة الوثيقة بين التكوين والأداء واستعمال الطرق العلمية : تقترح نظرية رأس المال البشري إن الاستثمار في تكوين الأشخاص هو ضروري لتحسين قدراتهم التسييرية ومنه تحسين مردودهم الاقتصادي، حيث يرجع بعض الاقتصاديين ضعف التسيير إلى ضعف مستوى التعليم، ولذا يجب تحديد نوع وأسلوب التكوين الذي يساعد على دعم نمو القدرات المشتركة مع الأسلوب التسييري.

أثبتت الدراسات الآن هناك علاقة وطيدة بين طريقة التسيير والتعليمات الدراسية، وهذا ما يتطلب إعداد استراتيجيات للتكوين تفيد في الحصول على رؤساء يجيدوا عمليات الاتصال مع البشر، قادرين على عرض المحفزات التي تتناسب مع متطلبات العمال وأخيراً قيادتهم لبلوغ النجاح .

إن صيانة العنصر البشري والدعم الجيد له هي عامل لأداء المنظمة لكي تتفادى الاستثمارات السلبية، حيث نوقشت أهمية هذا العامل في العديد من الدراسات وكانت مفيدة للبلدان النامية باقتراح بعض الحلول لمشاكلها.

أثبتت التجارب السابقة أن استعمال الطرق العلمية والتقنيات الكمية لتقدير فرص الاستثمار يقود إلى قرارات عقلانية، من بين هذه الأساليب نجد: القيمة الحالية الصافية، معدل المردود الداخلي.

#### المطلب الرابع: أثر أخلاقيات العمل في أداء المورد البشري

إن الأداء الحقيقي ينظر إليه على أنه نتاج لعدد من العوامل المتداخلة دون تجاهل إحداها، إذ تمثل أخلاقيات الأعمال أهم هذه العوامل باعتبارها قلب تقييم الأداءات (الوظيفي والتنظيمي)، حيث ترتبط أخلاقيات الأعمال بكل من مسيري المنظمات والأفراد العاملين على حد سواء، وخاصة عند إعداد عمليات تقييم الأداء، هذا الأخير لا يمكن أن يكون دقيقاً، عادلاً ومعقولاً دون صياغة سليمة لأخلاقيات الأعمال في المنظمة من خلال تحديد المسؤوليات، الحقوق والواجبات الأساسية لكل فرد، إذ يتم النظر إلى هاته الأخلاقيات من زاوية الواجبات والالتزامات.

ترتبط أخلاقيات الأعمال بأداء الأفراد من خلال القيم التي يمكن أن تكون موروثات الأفراد أنفسهم أو من منظماتهم، حيث أن علاقة الأخلاقيات بالقيم تقتصر في كون هذه الأخيرة تعتبر كجزء من الأولى (الأخلاقيات)، إذ أن القيم تعبر عن مجموعة قواعد ومعايير للسلوك تمكن الفرد والمنظمة من التمييز بين الصواب والخطأ وبين ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه، حيث يرى "ماكس شيلر" بأن الأخلاق هي تطبيق للقيم على الطبيعة، إذ أن غالبية المنظمات ترغب في أن يتوفر لدى مواردها البشرية حد أعلى من القيم المتعلقة بأخلاقيات الأعمال بغية تحقيق جودة عالية ونوعية أفضل في الأداء).

إن أداء العامل يكون منسجماً ومتسقاً مع قيمه، فعلى سبيل المثال فإن الأفراد الذين يحملون قيم الاستقلالية في العمل سيعملون على نحو يحقق تلك الاستقلالية، وإذا عجزوا عن تحقيق الحافز المادي ذي القيمة لديهم وذلك من خلال العمل، فإن نوعية الأداء سوف تنخفض، وحين تكون قيم الفرد شبيهة بقيم الآخرين في نفس مجموعة العمل فإن ذلك يدفعه للتفاعل معهم في عدة طرق إيجابية، وبالتالي سوف يرتفع ويتحسن

أدائه، وفي المقابل فإن الفرد الذي يرى أنه على خلاف في القيم مع مجموعته يتصرف بنحو مختلف ودائماً يؤدي هذا الشعور بالاختلاف إلى الصراع، وحين يقع الصراع يقل الانجذاب نحو المجموعة.<sup>1</sup>

### خلاصة الفصل

تحدثنا في المبحث الأول عن موضوع أخلاقيات المهنة وهو المتغير المستقل في هذه الدراسة وقد كان التركيز في هذا المبحث على عدة جوانب في الموضوع بداية من المفهوم والذي تم استخلاص أن أخلاقيات المهنة هي عبارة عن مجموعة من القواعد والسلوكيات التي يجب على الأفراد احترامها والالتزام بها، ثم ذكرنا أهميتها الكبيرة على عدة مستويات ، وقد أكدنا أن لدين الإسلامي الدور الأساسي والأبرز في الحض على أخلاقيات المهنة والعناية بها، فذكرت في القرآن الكريم وعلى لسان رسول الله صلى الله عليه وسلم ، وقد تناولنا بالتفصيل عشرة أبعاد من أخلاقيات المهنة، وسنتقل إلى المبحث الثاني الذي سنركز فيه على المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي ثم التعرف على اثر أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي. في المبحث الثاني المتغير التابع في هذه الدراسة وهو الأداء الوظيفي، وقد استعرضنا مجموعة من التعريفات التي توضح مفهوم الأداء الوظيفي والتي استخلص منها أن الأداء الوظيفي، كما ذكرنا عناصر الأداء الوظيفي، وذكرنا مجموعة من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي بالموظف نفسه، وفي نهاية المبحث قمنا باستعراض العلاقة بين الأداء الوظيفي وأخلاقيات العمل.

<sup>1</sup> مريم الغلم، إسحاق حسيني، محمد الأمين مشرور، أخلاقيات الأعمال ودورها في الارتقاء بأداء الموارد البشرية ، المجلد7، العدد2، مجلة التنظيم والعمل، معسكر، ص ص 54-55، 2018.

## الفصل الثاني

تمهيد:

بعد التعرف على الجوانب النظرية في الفصل الأول التعريف بالمصطلحات المتعلقة بأخلاقيات العمل والأداء الوظيفي وأثر أخلاقيات العمل في أداء المورد البشري، سنحاول في هذا الفصل الإجابة عن الإشكالية بالتوجه الى العمل الميداني من خلال هذا الفصل والذي تم على مستوى مديرية أملاك الدولة بـ بوعريـيج ، وسنتناول الدراسة الميدانية في مبحثين الأول سنخصصه لتحديد عينة الدراسة، وذلك من خلال تحديد طريقة جمع البيانات والأدوات المستخدمة في ذلك، أما المبحث الثاني سنخصصه لتحليل هذه البيانات ومناقشتها واستخلاص النتائج.

### المطلب الأول: التعريف بمديرية أملاك الدولة

هي إحدى المصالح الخارجية التابعة لوزارة المالية وهي مرفق الخدمات تهتم بتقديم خدمات للجمهور (مواطنين، إدارات عمومية، متعاملين مختلفين في الإدارة الجزائرية). هذه الخدمات تتمثل في تسيير الشؤون والتصرفات التي تكون على الأملاك للدولة المتمثلة في العقارات (أراضي، بنايات .....). والمنقولات والتجهيزات التي تملكها الدولة وفق الأطر القانونية التي تحددها السياسة العامة للدولة مثال: الاستثمار الخاص، التنازل عن الأملاك الدولة. وتعتبر هذه الإدارة بالنظر لمهامها امتداد لإدارة أملاك الدولة المورثة عن العهد الاستعماري. حيث بعد الاستقلال كانت تعرف باسم المديرية الفرعية لشؤون أملاك الدولة والشؤون العقارية على المستوى الولاية والتي كانت تابعة لوزارة الاقتصاد سابقا. وحاليا أصبحت على شكل مديريتي هي مديرية الحفظ العقاري ومديريتي أملاك الدولة هذه الأخيرة محل دراستنا.

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي

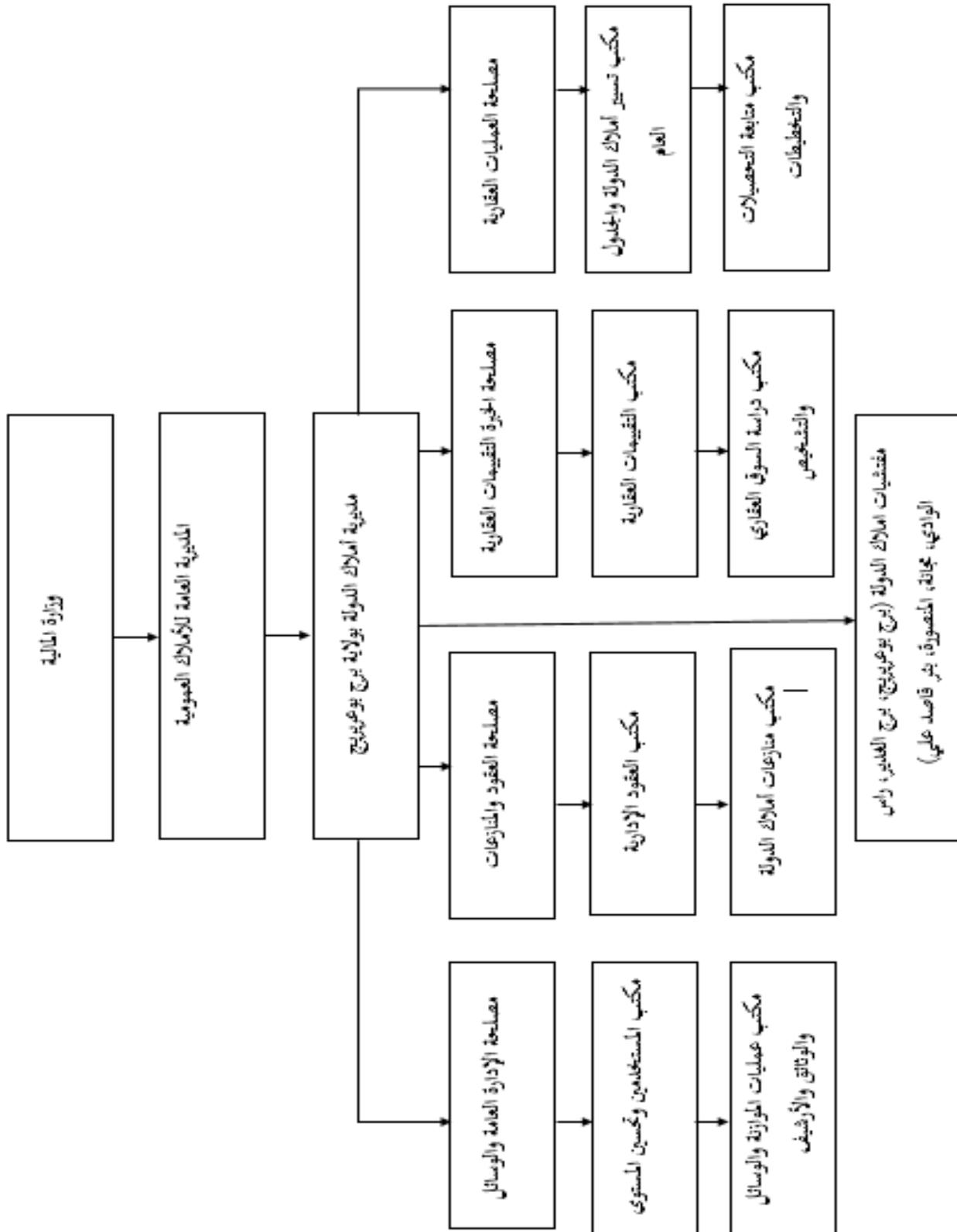
قبل الدراسة المعمقة للهيكل التنظيمي لمديرية أملاك الدولة لولاية برج بوعريريج وجب إبراز علاقة مديرية أملاك الدولة بمصالح المركزية لوزارة المالية وفي هذا الشأن نبين ما يلي:

أولا: على المستوى المركزي، في وزارة المالية تتبع مديرية أملاك الدولة المديرية العامة للأملاك الوطنية.

ثانيا: على المستوى الجهوي، المديرية الجهوية لمديرية أملاك الدولة

ثالثا: على المستوى الولائي، المديرية الولائية للأملاك الدولة

الهيكل التنظيمي لمديرية أملاك الدولة بـبرج بوعريريج:



الشكل(2): مخطط يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية أملاك الدولة

المبحث الثاني: التعريف بمجتمع الدراسة والأدوات المستخدمة

سنحاول في هذا المبحث تحديد الطريقة والأدوات التي اعتمدها في هذه الدراسة، من أجل مناقشة وتحليل المعلومات التي تحصلنا عليها من خلال الإجابة على أسئلة الاستبيان من عينة الدراسة من أجل الحصول على النتائج.

#### المطلب الأول: عينة ومنهج الدراسة.

سنحاول في هذا المطلب تحديد منهج الدراسة وكذا مجتمع وعينة الدراسة وتحديد المتغيرات وكيفية قياسها.

#### أولاً: منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف دراستنا، وسعياً إلى الإجابة على الإشكالية المطروحة والمتمثلة ما مدى الالتزام بأخلاقيات العمل وأثرها على أداء المورد البشري في الإدارة العامة لدى العينة المدروسة لمديرية أملاك الدولة؟ اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحليل عينة الدراسة.

#### ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين لدى مديرية أملاك الدولة، حيث وزع الاستمارة على الموظفين، تم توزيع 50 استمارة بصفة عشوائية شخصياً وعن رئيس مصلحة الإدارة العامة لمديرية أملاك الدولة، وتم استرجاع 40 استمارة وهي عينة الدراسة.

#### الجدول رقم (1): يوضح معدل الاستبيان على الطلبة.

البيانات غير المسترجعة	البيانات المسترجعة	البيانات الموزعة
10	40	50
%20	%80	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

#### المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة

سنحاول في هذا المطلب التعرف على الأداة التي استعملناها في جمع البيانات (الاستبيان)، وكذا البرامج المستخدمة في معالجة البيانات من أجل قياسها عن طريق أدوات سنقوم بالتطرق إليها.

#### أولاً: أدوات جمع البيانات

تم تصميم أداة خاصة بالدراسة وهي الاستبيان مكونة من:

الفرع الأول: البيانات الشخصية (العمر، الجنس)

الفرع الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة ويتكون من 56 فقرة مقسمة على محورين أساسيين:

المحور الأول: أبعاد أخلاقيات العمل ويتكون من 46 فقرة، احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإلتقان،

احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي ويتكون من 8 فقرات.

وقد طلب من الموظفين الإجابة بموافق أو غير موافق أمام كل عبارة بوضع إشارة (\*) أمام الخانة المناسبة.

ثانياً: البرامج المستخدمة لمعالجة البيانات

تم معالجة البيانات باستخدام برنامج ال Excel لحساب النسب المئوية.

المطلب الثالث: التحليل الإحصائي.

سنحاول في هذا المطلب من خلال المعالجة الإحصائية، وذلك عن طريق تقديمها في شكل جداول للقيام

بمناقشتها وتحليلها من أجل الوصول إلى الاستنتاجات سنقوم بعرض النتائج بشكل منظم من خلال الوسائل

التوضيحية (الجدول) من أجل مناقشتها لاحقاً.

أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة

من أجل التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة سنتناول الجزء الأول من الاستبيان

والذي يضم العمر، الجنس.

الفرع الأول: البيانات الشخصية (العمر، الجنس)

• العمر: ويتم توضيح ذلك بالجدول التالي:

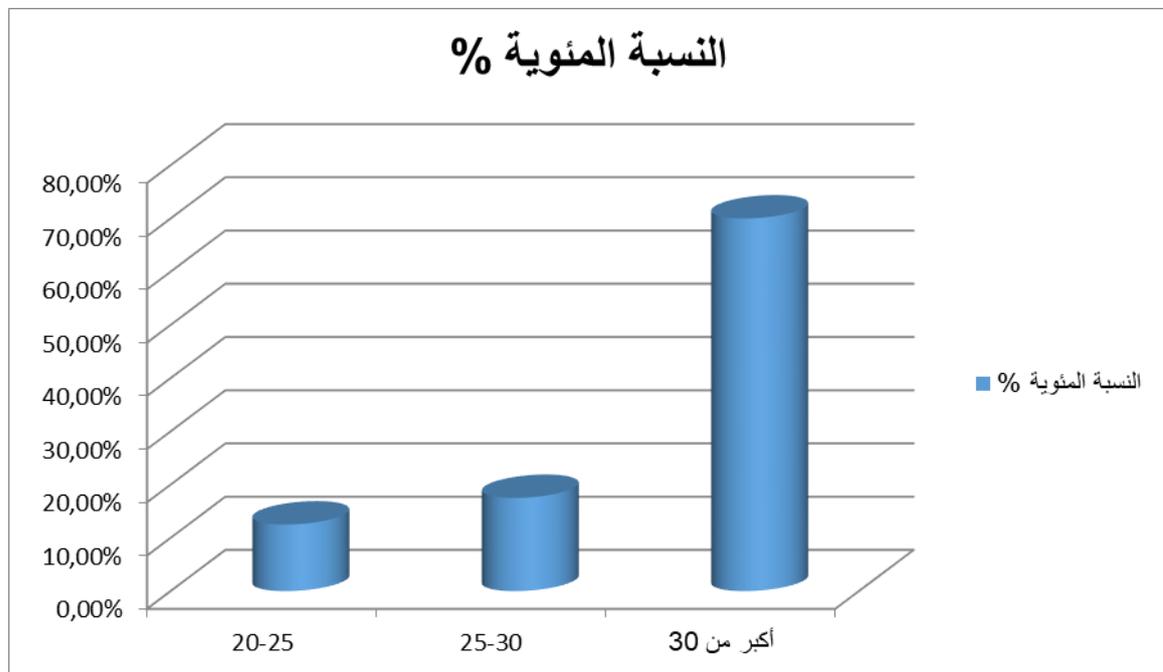
الجدول رقم (2): توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر

النسبة المئوية %	التكرارات	العمر
12,50%	5	25-20
17,50%	7	30-25
70,00%	28	أكبر من 30
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نجد أن نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 20-25 سنة بلغت 12,50% أما نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم 25-30 فبلغت 17.50 %، ويليهما الموظفين الذين يتراوح أعمارهم أكثر من 30 سنة بنسبة 70,00% وهذا يدل على أن الإدارة تشغل كبار السن ذوي الخبرة والكفاءة والأقدمية.

الشكل(3): أعمدة بيانية لنسبة أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات Excel.

- الجنس: ويتم توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

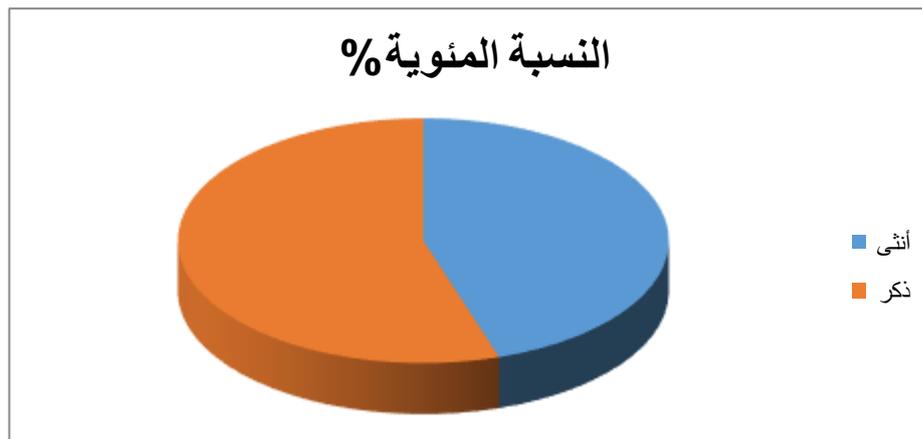
الجدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية %	التكرارات	الجنس
45%	18	أنثى
55%	22	ذكر
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات الاستبيان.

بلغت نسبة الذكور في المديرية 55% وبلغت نسبة الإناث في المديرية 45%.

الشكل (4): دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس



من إعداد

المصدر:

الطالبة حسب مخرجات الاستبيان.

ثانيا: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة

سنقوم بتحليل البيانات المتعلقة بأبعاد أخلاقيات العمل.

المحور الأول: أبعاد أخلاقيات العمل

البعد الأول: احترام القوانين والأنظمة

الجدول رقم (4): يمثل النسب المئوية للاجابات لعبارات احترام القوانين و الأنظمة

غير موافق	موافق	احترام القوانين والأنظمة	
	100%	ألتزم بمشروعية كل ما يتعلق بعملتي وأدائي لواجباتي وخدماتي الوظيفية والمهنية في ضوء الأحكام والمبادئ القانونية.	1
	100%	أتتبع التعليمات والتوجيهات الصادرة من الإدارة بشكل مستمر	2
	100%	أتابع التعميمات والنشرات الداخلية للمنظمة	3
15%	85%	أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل	4

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن:

- جميع أفراد العينة يلتزمون بأعمالهم وأدائهم لواجباتهم وخدماتهم الوظيفية في ضوء الأحكام والمبادئ القانونية حيث أن عدم الالتزام بالأحكام القانونية يحول إلى المتابعة القضائية.
- جميع أفراد العينة يتبعون التعليمات والتوجيهات الصادرة من الإدارة بشكل مستمر.
- جميع أفراد العينة يتابعون التعميمات والنشرات الداخلية للمنظمة وذلك للاطلاع على جميع المعلومات الجديدة من الإدارة العليا.
- بلغت نسبة أفراد العينة الذين يحرصون على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل 85% أما 15% لا يحضرون للظروف الشخصية أو بسبب العطلة السنوية.

البعد الثاني: العدالة

جدول رقم (5): يمثل النسب المئوية للإجابات لعبارات العدالة

غير موافق	موافق	العدالة	
	100%	أتلقي راتباً شهرياً مناسباً لجهدي	1
	100%	أتلقي حوافز حسب مستوى أدائي	2
35%	65%	أتمتع بامتيازات وظيفية لا تقل عن امتيازات موظفين آخرين يعملون في منظمات مماثلة	3

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن:

- جميع أفراد العينة يتلقون راتباً شهرياً مناسباً ولديهم حوافز وذلك حسب قانون الوظيفة العمومية
- يتمتع 65% من الموظفين بامتيازات وذلك لامتلاكهم المؤهل العلمي والخبرة والكفاءة

البعد الثالث: الإتقان

الجدول رقم (6): يمثل النسب المئوية للإجابات لعبارات الإتقان

غير موافق	موافق	الإتقان	
5%	95%	أعمل على تنمية قدراتي العملية بهدف تحسين أدائي في العمل	1
	100%	أستفيد من أخطائي المهنية وأحرص على عدم تكرارها في المستقبل	2
30%	70%	أحرص على إنجاز الأعمال المطلوبة مني بأعلى كفاءة ممكنة	3

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن:

- تعمل 95% من أفراد العينة على تنمية قدراتها العلمية بهدف تحسين أدائها من خلال الدورات التدريبية والتكوينية الخاصة بالإدارة أو استكمال المستوى التعليمي ورفع درجة التخصص.
- جميع أفراد العينة تستفيد من أخطائها المهنية والحرص على عدم تكرارها نظراً لحساسية المنصب الوظيفي.

- يقوم 70% من الموظفين من إنجاز أعمالهم المطلوبة بأعلى كفاءة بينما 30% تنجز أعمالها بأقل كفاءة وذلك لحداثة التوظيف أو المؤهل العلمي ضعيف.

البعد الرابع: احترام الوقت

الجدول رقم (7): يمثل النسب المئوية للإجابات لعبارات احترام الوقت

غير موافق	موافق	احترام الوقت	
%25	%75	أحرص على الالتزام بأوقات العمل	1
%80	%20	أعوض إهداري لبعض أوقات الدوام خارج مصلحة العمل بوقت آخر غير ساعات الدوام	2
%10	%90	أنجز كل الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأجيل	3

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن:

- معظم أفراد العينة يلتزمون بأوقات العمل وهذا يرجع للالتزام بالقوانين والأنظمة بينما 25% لا يلتزمون بأوقات العمل بسبب الظروف الصحية أو ظروف أخرى.
- يقوم 20% من أفراد العينة من تعويض إهدارهم للوقت في غير أوقات عملهم وهم الموظفين في الإدارة العليا، بينما 80% تقوم بإكمال أعمالها في أوقات العمل.
- يعمل 90% من الموظفين على القيام في أوقاتها دون تأجيل لأهمية الوثائق المتعلقة بالدولة والأشخاص.

البعد الخامس: السرية

الجدول رقم (8): يمثل النسب المئوية للإجابات لعبارات السرية

غير موافق	موافق	السرية	
	%100	ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجة	1
%40	%60	أحافظ على عدم اطلاع الآخرين على التعليمات. والتقارير السرية التي تخصني فقط.	2

	100%	3 أعطي معلومات صحيحة ومؤكدة عند السماح لي بذلك حسب الحاجة والغرض
--	------	--

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن:

- جميع أفراد العينة ملزمون بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجة للأهمية القصوى للمعلومات والتعامل مع بيانات خاصة كما أن القانون يجرم نشر المعلومات المتعلقة بالدولة والأشخاص المتعاملين معها.
- معظم الموظفين يحافظون على التقارير السرية التي تخصهم.
- كل الموظفين مطالبين بمشاركة المعلومات صحيحة ومؤكدة.

البعد السادس: الأمانة

الجدول رقم (9): يمثل النسب المئوية للإجابات لعبارة الأمانة

غير موافق	موافق	الأمانة	
	100%	1 أحرص على تأدية المهام الموكلة إلي بأمانة وإخلاص	
15%	85%	2 أحافظ على ممتلكات وأدوات العمل المادية والمعنوية.	
10%	90%	3 أحرص على استخدام مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية.	

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن:

- جميع الموظفين يحرصون على تأدية مهامهم الموكلة بأمانة وإخلاص ويرجع ذلك إلى الوازع الديني أولاً ثم إلى الرقابة الإدارية.
- معظم الموظفين يحافظون على ممتلكات وأدوات العمل المادية والمعنوية لأنه سيحاسب على تلفها.
- استخدام مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية.

البعد السابع: المسؤولية

الجدول رقم (10): يمثل النسب المئوية للإجابات لعبارات المسؤولية

غير موافق	موافق	المسؤولية	
	%100	أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي	1
%60	%40	أقدم المقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل	2
%90	%10	أطوع بأعمال إضافية للحفاظ على تقدم وتطوير العمل	3

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن:

- جميع أفراد العينة يتحملون مسؤولية المهام الموكلة إليهم.
- لا يشارك كل الموظفين باقتراحاتهم لتطوير وتحسين طرق العمل.
- معظم الموظفين لا يتطوعون بأعمال إضافية.

البعد الثامن: العمل كفريق

الجدول رقم (11): يمثل النسب المئوية للإجابات لعبارات كفريق العمل

غير موافق	موافق	العمل كفريق	
%30	%70	أشارك زملائي بالمعلومات لتسهيل العمل وتوفير الجهد عليه.	1
%60	%40	أقدم المساعدة للموظف الجديد حتى يتمكن من إنجاز أعماله.	2
	%100	أقوم بسد الفراغ في حال غياب أحد الموظفين العاملين في دائرتي.	3

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن:

- أغلبية الموظفين يشاركون المعلومات بين بعضهم البعض

- معظم الموظفين لا يساعدون الموظف الجديد إلا في الأمور التي تخص العمل بصور سطحية، كالتصنيفات التعرف على البرامج المستخدمة في الإدارة.
- جميع الموظفين يقومون بسد الفراغ في حال غياب أحد الموظفين وذلك لسير أمور العمل وعدم تعرقها وتأخرها عن موعدها.

#### البعد التاسع: الاحترام وحسن المعاملة

الجدول رقم (12): يمثل النسب المئوية للإجابات لعبارات الاحترام و حسن المعاملة

غير موافق	موافق	الاحترام وحسن المعاملة	
	100%	أبادر بتقديم الاعتذار في حال صدر مني خطأ بحق الزملاء أو الإدارة.	1
	100%	أغاضى عن المضايقات الصغيرة داخل بيئة عملي.	2
	100%	أجنب إثارة المشاكل داخل العمل.	3

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن:

- تتميز المديرية بالتحلي بالاحترام وحسن المعاملة بين الموظفين فيما بينهم.

#### البعد العاشر: النزاهة والشفافية

الجدول رقم (13): يمثل النسب المئوية للإجابات لعبارات النزاهة و الشفافية

غير موافق	موافق	النزاهة والشفافية	
90%	10%	يتم إشراك العاملين في وضع السياسات العامة.	1
	100%	يتم الإعلان عن القوانين والأنظمة وتحديثها لإزالة الغموض والضبابية عنها.	2
	100%	تتم سياسة التوظيف بناء على الكفاءة والجدارة وبمعايير محددة ومعلنة.	3

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن:

- لا يتم إشراك العاملين في وضع السياسات العامة وذلك لسرية المعلومات المتعلقة بالإدارة وتشارك فيه إلا الإدارة العليا.

- تقوم المديرية بالإعلان عن القوانين والأنظمة وتحديثها لإزالة الغموض وإعلام جميع الموظفين بالمستجدات لتسهيل مهامهم.
- تتم سياسة التوظيف ضمن معايير تحددها محددة ومعلنة من طرف المواد القانونية خاصة والشروط التي توافق المديرية خاصة.

#### المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الجدول رقم (14): يمثل النسب المئوية للإجابات لعبارات الأداء الوظيفي

غير موافق	موافق	الأداء الوظيفي	
%20	%80	يتمتع الموظفون بالمهارة والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية.	1
%30	%70	يتميز الموظفون بالتفاني والجدية، والقدرة على تحمل المسؤولية.	2
%40	%60	يبدل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة منه بالقدر المطلوب وفي الوقت المحدد.	3
	%100	يقوم الموظفون بأعمالهم وفقا لسياسات وإجراءات محددة.	4
%90	%10	يفهم الرؤساء المعنى الحقيقي للأداء الجيد في العمل.	5
	%100	يتم تنفيذ العمل وفقا للخطة السنوية والشهرية.	6
%45	%55	يحرص الموظفون على تحسين أدائه بشكل مستمر.	7

من خلال نتائج الاستبيان نجد أن:

- معظم الموظفين يتمتعون بالمهارة والمعرفة الفنية وذلك لامتلاكهم المؤهل العلمي والخبرة والأقدمية.
- معظم الموظفين يتميزون بالتفاني والجدية والقدرة على تحمل المسؤولية.
- يبدل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز مهامهم في الوقت المحدد.
- يقوم كل الموظفين بأعمالهم وفقا لسياسات وإجراءات محددة لاتباع القوانين الموضوعية من طرف الدولة
- لا يعي الرؤساء المعنى الحقيقي للأداء الجيد في العمل نظرا للأداء الضعيف للموظفين في المؤسسات.

- يتم العمل وفق الخطط السنوية والشهرية.
- يحاول الموظفون الرفع من مستوى أدائهم بشكل مستمر من خلال البعثات خارج المديرية والدورات التكوينية.

#### خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة فيما مدى الالتزام بأخلاقيات العمل وأثرها على أداء المورد البشري في الإدارة العامة لدى العينة المدروسة لمديرية أملاك الدولة؟ ومن خلال الدراسة الميدانية تناولنا هذا الفصل من خلال مرحلتين، المرحلة الأولى تطرقنا فيها إلى التعريف بمهنية مديرية أملاك الدولة وهيكلها التنظيمي، والمرحلة الثانية تطرقنا فيها إلى عرض الطريقة الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، تطرقنا إلى عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها.

خاتمة

### خاتمة:

في دراستنا هذه حاولنا تناول موضوع الالتزام بأخلاقيات العمل من حيث تأثيره في أداء المورد البشري في الإدارة العامة لمديرية أملاك الدولة بـرج بوعريـريـج. وسنقوم باستعراض لأهم النتائج التي توصلنا إليها بعد عمليات تحليل البيانات وأهم التوصيات المقترحة في ضوء تلك النتائج، والتي نأمل من خلالها التوصل إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية: ما مدى الالتزام بأخلاقيات العمل وأثرها على أداء المورد البشري في الإدارة العامة لدى العينة المدروسة لمديرية أملاك الدولة؟ والتحقق من الفرضيات السابقة.

### أولاً: النتائج:

1. الالتزام بأخلاقيات العمل لها تأثير على العاملين لمديرية أملاك الدولة.
2. يوجد علاقة بين أخلاقيات العمل (احترام القوانين والأنظمة، العدالة، الإتقان، احترام الوقت، السرية، الأمانة، المسؤولية، العمل كفريق، الاحترام وحسن المعاملة، النزاهة والشفافية) والأداء الوظيفي للعاملين لمديرية أملاك الدولة.
3. يؤثر اتصاف الموظفين بأخلاقيات العمل في أداء المورد البشري كاحترام القوانين والأنظمة والأمانة واحترام الوقت والعدالة والمسؤولية والسرية.
4. إن اتصاف الموظفين بالإتقان واحترام الوقت يؤدي إلى رفع أدائهم.
5. إن القوانين والأنظمة الموضوعة لدى مديريةية أملاك الدولة تساعد على ضبط الموظفين اتجاه مهامهم.
6. الاحترام وحسن المعاملة تؤدي إلى التقليل من المشاكل الإدارية والحساسية بين الموظفين.
7. إن اهتمام المديرية بترقية أداء العاملين ينعكس إيجاباً على دقة وإتقان العمل.

### التوصيات:

1. تشكيل هيئة رقابية متخصصة لمتابعة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة ومنحها الصلاحيات التي تمكنها من ضبط إجراءاتها الرقابية.
2. تشجيع العاملين على حضور الاجتماعات، واللقاءات المتعلقة بالعمل ومتابعته لكافة أنشطة المنظمة وتعميماتها.
3. الحرص على مكافأة العاملين على الإنجاز الجيد سواء بشكل مادي أو معنوي.
4. تشجيع العاملين على تقديم المقترحات والأفكار التي تساهم في تحسين وتطوير أداء العمل.

5. تشجيع العاملين بالتطوع بوقت إضافي لأداء مهام تساهم في تقدم العمل للوصول إلى أعلى مستوى من الأداء.

6. الاستماع لشكاوى العاملين، واعتراضاتهم وأخذها على محمل الجد لمحاولة الوصول إلى معالجتها.

7. إلزام العاملين بتعويض الوقت المهدر من الدوام في غير مصلحة العمل في أنشطة وأوقات إضافية.

# المراجع

القران الكريم والاحاديث النبوية الشريفة

المراجع:

الكتب:

1. أبو سعيد الدهيوجي، المفهوم الحديث لإدارة التسويق، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
  2. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2
- المذكرات:**
3. ابتسام فرحي، دور التمكين الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير موارد بشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2017.
  4. المعتمصم بالله هاني، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة، 2015.
  5. بودراع أمنية، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في إدارة المنظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة المسيلة، 2012.
  6. حليلة موساوي، دور الاتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي في إدارة الجماعات المحلية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص رسم السياسات العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة، 2015.
  7. حياة خروف، تصورات العمل لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم النفس، جامعة باجي المختار، عنابة، 2005.
  8. ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المملكة العربية السعودية، 2013.
  9. عز الدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.
  10. نادر حامد عبد الرازق أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، مصر، 2010.
  11. يحيي موساوي، محمد الأمين رياح، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية

العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان الملحقة الجامعية  
مغنية، 2016.

**المجلات:**

12. دجلة مهدي محمود، تأثير أخلاقيات الوظيفة في الإبداع الإداري، مجلة التقني، المجلد 26،  
العدد الرابع، 2013.

13. مريمة الغلم، إسحاق حسيني، محمد الأمين مشرور، أخلاقيات الأعمال ودورها في الارتقاء بأداء  
الموارد البشرية، المجلد 7، العدد 2، مجلة التنظيم والعمل، معسكر، 2018.

# الملحقات

## الملحقات

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
استبيان حول: أثر اخلاقيات العمل في أداء المورد البشري في الإدارة العامة  
دراسة حالة مديرية الأملاك الدولة لولاية برج بوعرييج.  
من إعداد الطالبات:  
• هو ماريثلجة  
تحت إشراف:  
الأستاذ: بونقاب عادل.

حضرة الطالب(ة) المحترم(ة):

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، تحية طيبة وبعد؛

تعتبر اخلاقيات العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام السلوكيين والإداريين وذلك ببحث الجوانب المختلفة لهذا الموضوع ومدى توفره من عدمه لدى الموظف ومدى أثره في أداء المورد البشري.

ومن هذا الباب نضع بين أيديكم هذه الاستمارة، والتي نرجو من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على فقراتها من وجهة نظركم. حيث أن استكمال الإجابة على كافة عبارات الاستبيان والدقة في الإجابة ستنعكس على دقة النتائج التي سيتم التوصل إليها. وفي الأخير تقبلوا منا خالص الشكر والتقدير على تعاونكم.

كما نعلمكم أن هذه المعلومات ستستعمل فقط لغاية علمية، وأنها ستبقى سرية.

أولاً: العوامل الديمغرافية:

العمر	25-20	<input type="text"/>	30-25	<input type="text"/>	أكبر من 30	<input type="text"/>
الجنس	ذكر	<input type="text"/>	أنثى	<input type="text"/>		

## الملحقات

لا	نعم	احترام القوانين والأنظمة	
		ألتزم بمشروعية كل ما يتعلق بعملتي وأدائي لواجباتي وخدماتي الوظيفية والمهنية في ضوء الأحكام والمبادئ القانونية.	1
		ألتزم بالتعليمات والتوجيهات الصادرة من الإدارة بشكل مستمر	2
		ألتزم بالتعميمات والنشرات الداخلية للمنظمة	3
		أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المتعلقة بالعمل	4
		<b>العدالة</b>	
		أشعر بالعدالة في تعامل المنظمة مع كافة الموظفين	1
		ألتزم راتباً شهرياً مناسباً لجهدي	2
"		ألتزم حوافز حسب مستوى أدائي	3
'		أتمتع بامتيازات وظيفية لا تقل عن امتيازات موظفين آخرين يعملون في منظمات مماثلة	4
		العقوبات الإدارية التي ينص عليها القانون ملائمة مع المخالفات	5
		<b>الإتقان</b>	
		أحرص على بذل الجهد بهدف إخراج العمل على أكمل وجه.	1
		أعمل على تنمية قدراتي العملية بهدف تحسين أدائي في العمل	2
		أستفيد من أخطائي المهنية وأحرص على عدم تكرارها في المستقبل	3
		أحرص على إنجاز الأعمال المطلوبة مني بأعلى كفاءة ممكنة	4
		<b>احترام الوقت</b>	
		أحرص على الالتزام بأوقات العمل	1
		أعوز إهداري لبعض أوقات الدوام خارج مصلحة العمل بوقت آخر غير ساعات الدوام	2
		أخصص مكاناً لكل لأشياء حتى لا اضيع وقتي في البحث عنه.	3
		أجز كل الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأجيل	4
		أحاول إيجاد طرق جديدة لإنجاز مهام عملي بوقت زمني قصي	5

## الملحقات

السرية	
1	ألتزم بالحفاظ على أسرار العمل وعدم نشرها خارجه
2	أحافظ على عدم اطلاع الآخرين على التعليمات. والتقارير السرية التي تخصني فقط.
3	أبتعد عن الفضول في الاطلاع على معلومات لا تعينني في العمل
4	أعطي معلومات صحيحة ومؤكدة عند السماح لي بذلك حسب الحاجة والغرض
5	ألتزم بإجراءات أمن معلومات العمل الخاصة والعامة.
الأمانة	
1	أحرص على تأدية المهام الموكلة إلي بأمانة واخلاص
2	أحافظ على ممتلكات. وأدوات العمل المادية والمعنوية.
3	أحرص على استخدام مقتنيات العمل لأغراض العمل فقط وليس لأغراض شخصية.
4	أحاسب نفسي قبل محاسبة الآخرين وأشعر بالندم عند التقصير في أداء العمل.
المسؤولية	
1	أحرص على تحمل مسؤولية المهام الموكلة لي
2	أهتم بمستقبل المنظمة وأحرص على تحقيق رسالتها.
3	أقدم المقترحات لتطوير وتحسين طرق العمل
4	أطوع بأعمال إضافية للحفاظ على تقدم وتطوير العمل
العمل كفريق	
1	أساعد زملائي في العمل عند قيامهم بأداء مهامهم.
2	أشارك زملائي بالمعلومات لتسهيل العمل وتوفير الجهد عليه.
3	أقدم المساعدة للموظف الجديد حتى يتمكن من إنجاز أعماله.
4	أقوم بسد الفراغ في حال غياب أحد الموظفين العاملين في دائرتي.
5	يتم التنسيق وتوزيع المهام بين الموظفين لتنفيذ الأعمال المشتركة.

## الملحقات

الاحترام وحسن المعاملة	
1	أبادر بتقديم الاعتذار في حال صدر مني خطأ بحق الزملاء أو الإدارة.
2	أتغاضى عن المضايقات الصغيرة داخل بيئة عملي.
3	أتجنب إثارة المشاكل داخل العمل.
4	أحرص على تقديم المساعدة للزملاء والمراجعين بكل بشاشة وحسن خلق.
5	أحرص على التواضع في التعامل مع الآخرين أثناء العمل.
التراهة والشفافية	
1	يتم إشراك العاملين في وضع السياسات العامة.
2	يتم الإعلان عن القوانين والأنظمة وتحديثها لإزالة الغموض والضبابية عنها.
3	تتم سياسة التوظيف بناء على الكفاءة والجدارة وبمعايير محددة ومعلنة.
4	المهام الوظيفية لكل موظف واضحة ومعلنة.
5	يتم توضيح أدوار العاملين في المناصب العليا.
الأداء الوظيفي	
1	يتمتع الموظفون بالمهارة والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية.
2	يتميز الموظفون بالتفاني والجدية، والقدرة على تحمل المسؤولية.
3	يؤدي الموظفون المهام الوظيفية الموكلة إليهم طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.
4	يبدل الموظفون الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة منه بالقدر المطلوب وفي الوقت المحدد.
5	يقوم الموظفون بأعمالهم وفقاً لسياسات وإجراءات محددة.
6	يفهم الرؤساء المعنى الحقيقي للأداء الجيد في العمل.
7	يتم تنفيذ العمل وفقاً للخطة السنوية والشهرية.
8	يحرص الموظفون على تحسين أدائه بشكل مستمر.

المخلص

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات العمل في أداء المورد البشري في مديرية أملاك الدولة، انطلاقاً من دراسة المفاهيم المتعلقة بكل أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال معرفة تأثير أخلاقيات العمل في أداء المورد البشري على عينة مكونة من 50 موظفاً في الإدارة الوسطى وقد تم اختيار لعينة بطريقة عشوائية، وقد تم التوصل إلى وجود أثر كبير لأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي. لكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، الأداء الوظيفي

.Summary:

This study aimed to identify the impact of work ethics on the performance of the human resource in the State Property Directorate, based on studying the concepts related to all work ethics and job performance, and the study relied on the analytical descriptive approach, through knowing the effect of work ethics on the performance of the human resource on a sample Made up of 50 middle management employees, the sample was chosen in a random way. A significant impact of business ethics on job performance was found.