



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر الطور الثاني  
ميدان: علوم التسيير  
تخصص: إدارة الأعمال  
الموضوع:

## أثر أخلاق العمل على الرضا الوظيفي -دراسة حالة مؤسسة كوندور-

تحت إشراف الأستاذة:

- ملالة إيمان

من إعداد الطالبتين:

- يحيى عيسى كاهنة

- شهيلي ابتسام

السنة الجامعية:

2021/2020

## شكرو عرفان

يقال أن "جمال العقل بالفكر وجمال الكلام بالصدق أما جمال الروح فهو بالشكر"

الحمد والشكر لله القدير الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على إتمام هذا العمل

كما نتقدم بالشكر والامتنان للدكتورة ملالة إيمان لقبولها الإشراف على هذه الدراسة وتقديمها لنا النصائح والإرشادات القيمة طيلة مدة إجراء هذه الدراسة في كل خطوات البحث.

كما نتقدم بالشكر والامتنان إلى أساتذتي الأفاضل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كما نتقدم بالشكر إلى مؤسسة كوندور على حسن استقبالهم لنا والشكر أيضا إلى كل من مد لنا يد العون من قريب أو من بعيد.

و في الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله تعالى أن يرزقنا السداد والرشاد، والعفاف والغنى، وأن يجعلنا هداة مهتدين.



## إهداء

الحمد لله الذي أنعم علينا بنور العلم وأعاننا إلى إتمام هذا العمل، وشيء جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح ولكن الأجل من كان السبب في ذلك النجاح.

أهدي ثمرة هذا العمل إلى:

من أكرمني في هذه الدنيا بالحياة الكريمة والتربية الصالحة إلى الوالدين العزيزين دمتم إلى سالمين وحفظكم الله.

إلى أخواتي: سرين وأميرة وفقهما الله وسد خطاهما

إلى الأستاذة المشرفة على هذا العمل ملالة إيمان... شكرا لكي

إلى سندي في هذه الحياة نبيل حفظك الله ووفق خطاك

إلى رفقاء دربي فطيمة، خليدة، إلهام، نسرين.

إلى كل الزملاء تخصص إدارة أعمال خاصة وطلبة كلية العلوم الاقتصادية عامة

إلى كل من وسعهم صدري حبا ولم تسعهم مذكرتي

.....كاهنة.....

## إهداء

أهدي عملي هذا إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما.

إلى زوجي رفيق دربي

إلى إخوتي وأختي وكل العائلة

إلى كل من كانت له لمسة في مشواري الدراسي من الابتدائي إلى الجامعة

إلى كل أصدقائي داخل وخارج الجامعة

...ابتسام....

# فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر وعرافان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	ملخص باللغة العربية
	ملخص باللغة الانجليزية
01	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة</b>	
07	تمهيد
07	<b>المبحث الأول: ماهية الرضا وأبعاده</b>
08	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
08	المطلب الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
09	المطلب الثالث: أبعاد الرضا الوظيفي
12	<b>المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاق العمل</b>
12	المطلب الأول: مفهوم أخلاق العمل
13	المطلب الثاني: التطور التاريخي لأخلاق العمل

15	المطلب الثالث: مصادر أخلاق العمل
16	المطلب الرابع: أهمية أخلاق العمل
17	<b>المبحث الثالث: أبعاد أخلاق العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي</b>
17	المطلب الأول: الأمانة
18	المطلب الثاني: المسؤولية
18	المطلب الثالث: التعاون
19	المطلب الرابع: علاقة أخلاق العمل بالرضا الوظيفي
21	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة واختبار الفرضيات</b>	
23	تمهيد
24	<b>المبحث الأول: الإطار المنهجي والتمهيدي للدراسة</b>
24	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
26	المطلب الثاني: عينة الدراسة وأداة جمع البيانات
28	المطلب الثالث: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
29	<b>المبحث الثاني: عرض البيانات الأولية للدراسة</b>
29	المطلب الأول: ألفا كرونباخ
30	المطلب الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الوصفية
33	المطلب الثالث: واقع مستوى أخلاق العمل في مؤسسة كوندور
35	المطلب الرابع: واقع مستوى الرضا في مؤسسة كوندور
38	<b>المبحث الثالث: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة</b>
38	المطلب الأول: اختبار أثر أخلاق العمل على الرضا عن الأجر والحوافز

41	المطلب الثاني: اختبار أثر أخلاق العمل على الرضا عن التدريب، ظروف العمل والترقية
48	المطلب الثالث: اختبار أثر أخلاق العمل على الرضا الوظيفي
52	خلاصة الفصل
54	الخاتمة
58	قائمة المراجع والمصادر
65	الملاحق



# فهرس الجداول والأشكال

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
28	مقياس ليكرت الحماسي	01
28	معالجة مقياس ليكرت	02
30	معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	03
31	الخصائص الشخصية والوظيفية حسب النوع الاجتماعي	04
31	الخصائص الشخصية والوظيفية حسب السن	05
32	الخصائص الشخصية والوظيفية حسب المؤهل العلمي	06
33	الخصائص الشخصية حسب المركز الوظيفي	07
33	الخصائص الشخصية حسب الخبرة	08
34	واقع مستوى أخلاق العمل في مؤسسة كوندور	09
36	واقع مستوى الرضا الوظيفي بمؤسسة كوندور	10
39	الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والرضا عن الأجر	11
40	الانحدار المتعدد بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن الأجر بطريقة stepwise	12
41	الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والرضا عن الحوافز	13
42	الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والرضا عن التدريب	14
43	الانحدار المتعدد بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن التدريب بطريقة stepwise	15
45	الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والرضا عن ظروف العمل	16
46	الانحدار المتعدد بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن ظروف العمل بطريقة stepwise	17
47	الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والترقية	18
49	الانحدار المتعدد بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن الترقية بطريقة stepwise	19
50	الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والرضا الوظيفي	20
51	الانحدار المتعدد بين أبعاد أخلاق العمل والرضا الوظيفي بطريقة stepwise	21

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
03	النموذج الدراسة الافتراضي	01

## ملخص الدراسة :

تناولت الدراسة إشكالية أثر أخلاق العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة كوندور ، حيث تم تحليل علاقة أخلاق العمل من خلال أبعادها (الأمانة ، التعاون ، المسؤولية)،و الرضا الوظيفي من خلال أبعاده (الأجر، الحوافز،التدريب و التطوير ،ظروف العمل ، الترقية ) .

و لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 80 موظف ، و تم تحليله وفق البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss21،و توصلت الدراسة إلى أن أخلاق العمل تؤثر إيجابيا على الرضا الوظيفي بمؤسسة كوندور .

## الكلمات المفتاحية :

أخلاق العمل ، الأمانة ،التعاون،المسؤولية ، الرضا الوظيفي .

## Abstract

The study addressed the problem of the impact of work ethics on job satisfaction at condor foundation where the relationship of work ethics was analyzed through its dimension of (honesty ,cooperation , responsibility),and job satisfaction by returning (the wage incentives ,training and development, working conditions ,promotion).

To achieve the objectives of this study, the questionnaire was used as a tool for collecting data where it was distributed to a sample of 80 employees ,where it was analyzed according to the program spss2. The study found work ethics has positive impact on job satisfaction.

## Key word:

Work ethics ,honesty ,cooperation, responsibility, job satisfaction .

مفتحة

تعد الأخلاق عنصر هام في حياة المجتمعات على مدى العصور لما لها من أهمية كبيرة، ولقد أولى الدين الإسلامي عناية بها، وأوضح ذلك من خلال النصوص القرآنية والسنة النبوية، والتي بدورها حددت مبادئ والأخلاق التي يجب أن يتحلى بها الفرد اتجاه مجتمعه والصفات التي يلتزم بها و يطبقها في جميع مجالات حياته.

و قد حظيت أخلاق العمل باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة لعدة أسباب يقع في مقدمتها تزايد الفسائح الأخلاقية والنقد الموجه للأعمال والتي كانت تعتمد على إطار بعيد عن الأخلاق يسعى للربحية بالدرجة الأولى، ونتيجة لهذه الفسائح نجد أن جل المؤسسات أضحت تركز وتعتمد على نظام أخلاقي واضح وشفاف، حيث تعد أخلاق العمل من المرتكزات الأساسية لتسيير العمل بكفاءة ومن الأمور المهمة اللازمة لقيام القائد بعمله، وهذا ما ينتج عنه رضا العامل ما يؤدي بدوره إلى تحقيق ولائه اتجاه مؤسسته.

فأخلاق العمل تفرض على المؤسسات نظام أخلاقي يعتمد على بناء روح معنوية للعاملين مما يساهم في توجيه اهتمامهم نحو تحقيق الأهداف، فالروح المعنوية ترتبط بالرضا الوظيفي للعمل والذي يؤدي إلى تكوين مشاعر سلبية أو إيجابية يتصور الفرد أنه يحققها من عمله لذلك فإن أحد المداخل التي يمكن الاعتماد عليها في المجال العملي هو درجة رضا الأفراد العاملين عن الظروف البيئية والتنظيمية وفقا لتصوراتهم، ونحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على الدور الذي تلعبه أخلاق العمل في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال دراسة وتحليل الإشكالية التالية:

### ما أثر أخلاق العمل على الرضا الوظيفي بمؤسسة كوندور ؟

و تتفرع هذه الإشكالية إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية المتمثلة في:

- ما أثر أخلاق العمل في تحقيق الرضا عن الأجر بمؤسسة كوندور ؟
- ما أثر أخلاق العمل في تحقيق الرضا عن الحوافز بمؤسسة كوندور؟
- ما أثر أخلاق العمل في تحقيق الرضا عن التدريب بمؤسسة كوندور؟
- ما أثر أخلاق العمل في تحقيق الرضا عن ظروف العمل بمؤسسة كوندور؟
- ما أثر أخلاق العمل في تحقيق الرضا عن الترقية بمؤسسة كوندور؟

### فرضيات الدراسة

تعتبر الفرضيات إجابة مبدئية عن التساؤلات سابقة الذكر، ويمكن صياغة الفرضيات الآتية:

### الفرضية الرئيسية:

لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا الوظيفي بمؤسسة كوندور.

## الفرضيات الفرعية:

- لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الأجر بمؤسسة كوندور.
- لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الحوافز بمؤسسة كوندور.
- لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن التدريب بمؤسسة كوندور.
- لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن ظروف العمل بمؤسسة كوندور.
- لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الترقية بمؤسسة كوندور.

## أهمية الموضوع:

تكمن أهمية الموضوع في:

- تعتبر أخلاق العمل من بين المواضيع الهامة والتي تحظى باهتمام كبير في الفكر الإداري؛
- الدور الذي تلعبه أخلاق العمل في نجاح منظمات الأعمال وتطويرها؛

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى كل من أخلاق العمل والرضا الوظيفي في مؤسسة كوندور؛
- تحليل العلاقة بين أخلاق العمل والرضا الوظيفي بمؤسسة كوندور؛

## أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أسباب اختيارنا هذا الموضوع في:

- الأهمية النظرية لموضوع أخلاق العمل بصفة عامة باعتبارها من الموضوعات الحديثة في الإدارة؛
- الدور الذي تلعبه أخلاق العمل ومدى أهمية التزام المؤسسات به في تحقيق الرضا الوظيفي؛

## منهج الدراسة:

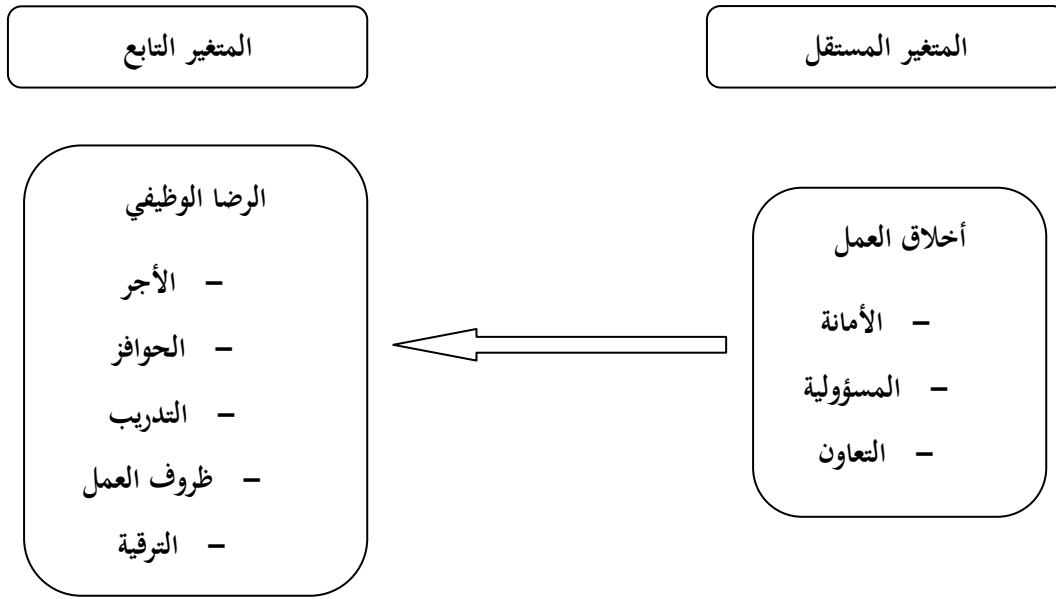
استخدمنا في معالجة إشكالية هذه الدراسة المنهج الوصفي لوصف الظاهرة محل الدراسة وذلك بالاعتماد على مجموعة من المراجع المتنوعة في تحليل العلاقة بين أخلاق العمل والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة

والذي اعتمدنا فيه على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتحليل العلاقة بين محاولة أخلاق العمل والرضا الوظيفي بمؤسسة كوندور.

### نموذج الدراسة:

بغرض مناقشة وتحليل الإشكالية المطروحة تم اعتماد النموذج الافتراضي الآتي للدراسة:

الشكل (01): النموذج الافتراضي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

يظهر من خلال نموذج الدراسة الافتراضي أن أخلاق العمل تمثل المتغير المستقل وتشمل ثلاثة أبعاد (الأمانة، التعاون والمسؤولية)، والرضا الوظيفي يتمثل في المتغير التابع ويشمل (الأجر، الحوافز، التدريب، ظروف العمل والترقية).

### الدراسات السابقة:

من بين الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة بالتحليل الدراسات الآتية:

1- مراد سليم عطياتي، وعبد الله جميل أبو سلمى، "أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين (دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن)"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>- مراد سليم عطياتي، وعبد الله جميل أبو سلمى، أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين (دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردن)، مجلة دراسات العلوم الإدارية، مج41، ع02، 2014.



هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الممارسات الأخلاقية لإدارات الموارد البشرية على رضا العاملين في شركات الاتصالات الخلوية، حيث تم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها لاختبار الفرضيات. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للممارسات الأخلاقية في كافة المجالات التي تمارسها إدارات الموارد البشرية على رضا العاملين في شركات الاتصالات، وتوصي هذه الدراسة بضرورة الالتزام بتطبيق أخلاقيات العمل في كافة الأنشطة ووظائف المؤسسة لما لذلك من انعكاسات إيجابية على العاملين في تلك الشركات.

2. عبد الملك محمد ملهى البعداني، "دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين؛ دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة في العاصمة اليمنية صنعاء" <sup>1</sup>.

تناولت هذه الدراسة دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي بالتطبيق على المستشفيات اليمنية الخاصة في العاصمة اليمنية صنعاء، حيث تهدف إلى التعرف على دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي لدى العاملين في تلك المستشفيات. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية السائدة في المستشفيات وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها، إضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل وقيم العمل وبين مدى التزام الأفراد بتطبيق تلك الأخلاقيات والقيم في بيئة العمل.

3. محمد حسن أبو عودة، "أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي؛ دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية -قطاع غزة" <sup>2</sup>.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى أخلاقيات الأعمال، ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مجموعة الاتصالات الفلسطينية، والكشف عن علاقة أخلاقيات الأعمال بالرضا الوظيفي لدى العاملين، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى أخلاقيات الأعمال جاء مرتفعاً لدى عينة الدراسة كما أظهرت النتائج وجود علاقة بين أخلاقيات الأعمال والرضا الوظيفي.

4. تهماني صالح العنزي، صفوت حسين عبد العزيز "القيادة الأخلاقية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظرهم" <sup>3</sup>.

<sup>1</sup> -عبد الملك محمد ملهى البعداني، دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين؛ دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة في العاصمة اليمنية صنعاء، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان، 2017.

<sup>2</sup> -محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي؛ دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية -قطاع غزة، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2017.

<sup>3</sup> -تهماني صالح العنزي، صفوت حسين عبد العزيز، القيادة الأخلاقية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظرهم، مجلة جبل العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع44، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة بين القيادة الأخلاقية والرضا الوظيفي، وتوصلت إلى أن القيادة الأخلاقية تؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي، حيث تلعب القيادة الأخلاقية دورا هاما في توفير المناخ المناسب لتحقيق النجاح ومن ثم تحقيق الرضا الوظيفي، وتوصي هذه الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية وندوات وورش عمل لتوعية مديري المدارس بأهمية القيادة الأخلاقية ودورها في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين.

### تقسيمات البحث:

اعتمدنا في دراستنا لهذا الموضوع -إضافة للمقدمة والخاتمة - على خطة مكونة من فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول المفاهيم المتعلقة لكل من أخلاق العمل والرضا الوظيفي بالإضافة إلى مناقشة العلاقة بينهما، أما الفصل الثاني استعرضنا فيه كل من الإطار المنهجي للدراسة، أدوات وأساليب جمع وتحليل البيانات، إضافة إلى عرض وتحليل نتائج البيانات المتحصل عليها واختبار الفرضيات.

# الفصل الأول

## الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

تمهيد:

تحظى أخلاق العمل بأهمية كبيرة على مستوى منظمات الأعمال لما تلعبه من دور في ضمان استمراريتها وتطورها، ونحاول من خلال هذا الفصل تحليل ماهية أخلاق العمل وأهميتها وأبعادها، بالإضافة إلى تحليل الرضا الوظيفي من حيث ماهيته وأهم أبعاده، لنتقل بعدها لتحليل العلاقة النظرية بين كل منهما، وذلك من خلال ثلاث مباحث أساسية هي:

- ماهية الرضا الوظيفي وأبعاده؛
- الإطار المفاهيمي لأخلاق العمل؛
- أبعاد أخلاق العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

## المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي وأبعاده

تولي المؤسسات اهتماما كبيرا بالرضا الوظيفي باعتباره عاملا مهما يضمن نجاحها، ونحاول من خلال هذا المبحث التعريف بالرضا الوظيفي وأهميته ومختلف أبعاده.

### المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي.

يعرف الرضا الوظيفي بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة، لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه، وبيئة العمل والمؤثرات ذات العلاقة على حد سواء<sup>1</sup>، حيث يرتبط الرضا الوظيفي للعامل بمدى إشباعه لحاجاته ورغباته.

كما يعرف بأنه مكون من مشاعر واتجاهات مرتبطة بعناصر المهنة فقد يتكون الرضا الوظيفي الكلي من الرضا عن الرواتب ونوع العمل وظروفه، أسلوب الإدارة، سياسات الشركة وإجراءاتها، العلاقات مع الزملاء، وفرص الترقى والتقدم التي تتيحها المؤسسة<sup>2</sup>، فمن خلال هذا التعريف يتضح لنا أن الرضا الوظيفي يشمل العديد من العوامل فقد يكون نتيجة للرضا عن الأجر المناسب الذي يلي جميع احتياجات العامل، وقد يكون نتيجة الرضا عن الحوافز والترقيات والمكافآت.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه كيفية شعور الأفراد نحو وظائفهم ومختلف الأبعاد المرتبطة بها<sup>3</sup>، فهو شعور الموظف بالرضا من عدمه في أحد الأبعاد التي بإمكانها أن تؤثر على سلوكه والمتمثلة في الأجر، الحوافز، التدريب والتطوير، ظروف العمل، الترقية، وبالتالي يمكن للموظف الموازنة بين العوامل التي تتناسب معه والتي تحقق له الشعور بالسعادة وتحقيق رضا شامل للعمل ككل.

### المطلب الثاني: أهمية الرضا الوظيفي.

يعتبر الرضا الوظيفي موضوع ذو أهمية كبيرة بالنسبة للأفراد الذين يعملون في المنظمة، ونظرا لهذه الأهمية فإن مسيري المؤسسات الكبرى كمؤسسة IBM يهتمون بمدى رضا موظفيهم، حيث تقوم هذه المؤسسة سنويا

<sup>1</sup> بوذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكيلاند للدافعية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمود منتوري قسنطينة، 2006/2007، ص39.

<sup>2</sup> معروف هوارى، الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة وهران، 2016، ص20.

<sup>3</sup> -ونوغي فتيحة، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي، رسالة دكتوراه، تخصص تسيير مؤسسات، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014/2015، ص63.

باستقصاء آراء موظفيها حول كيفية شعورهم نحو وظائفهم، ويعتبر الرضا الوظيفي معيار هام لنجاح المنظمات، فكلما أشبع الفرد حاجاته ورغباته كلما بحث عن تطوير نفسه<sup>1</sup>.

كما يساهم الرضا الوظيفي في خفض نسب الغياب عن العمل ويزيد من مستوى الإنتاجية، كما أن الرضا الوظيفي يساهم في تكوين مشاعر إيجابية ناتجة عن تصور الفرد تجاه وظيفته، هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به<sup>2</sup>.

ويؤكد ليكرت أنه من الصعب تحقيق مستوى عال من الإنتاج في المنظمة على المدى الطويل في ظل عدم توفر الرضا لدى العاملين بها، كما أن محاولة الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا لدى الأفراد في آن واحد قد يؤدي بالضرورة إلى تسرب الكفاءات خارج المؤسسة، كما قد يتسبب في انخفاض مستوى إنتاجها<sup>3</sup>.

### المطلب الثالث: أبعاد الرضا الوظيفي

في هذا المطلب نقوم بمناقشة وتحليل أبعاد الرضا الوظيفي المتمثلة في الأجور، الحوافز، التدريب والتطوير، ظروف العمل والترقية.

#### أولاً: الأجور والحوافز

الأجر لغة الجزء على العمل<sup>4</sup>، أما اصطلاحاً فيعرف بأنهما يعطى للأجير مقابل العمل<sup>5</sup>، كما يعرف بأنه "ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني أو الفكري الذي يبذله لإنتاج السلع والخدمات"<sup>6</sup>، فالعامل يسعى لتلبية احتياجاته المعيشية من خلال تقديمه جهد سواء كان بدني أو فكري مقابل أن يحصل على أجرة.

أما الحوافز فتعرف بأنها كل الوسائل المتاحة في البيئة المحيطة بالفرد التي تمكن من توجيه سلوكه واستثارة رغبته نحو القيام بعمل محدد أو الابتعاد عن فعل معين<sup>7</sup>، فالتحفيز يشمل مجموعة من العوامل التي يمكن أن تشجع

<sup>1</sup> - ونوغي فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص 65.

<sup>2</sup> - عبد الملك ملهى البعداني، مرجع سبق ذكره، ص 89، بالتصرف.

<sup>3</sup> - عبد الملك ملهى البعداني، مرجع سبق ذكره، ص 89.

<sup>4</sup> - محمد سعيد محمد الرملاوي، سياسة الأجور وتطبيقاتها المعاصرة في الفقه الإسلامي، دار الفكر الجامعي، مصر، ط1، ب ت ن، ص 336.

<sup>5</sup> - محمد سعيد محمد الرملاوي، مرجع سابق ذكره، ص 338.

<sup>6</sup> - شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2010/2009، ص 8.

<sup>7</sup> - بلقايد ابراهيم ويوري شوقي، علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين دراسة حالة بالمؤسسة الوطنية للدهن لوحدية وهران، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مج 02، ع 02، 2017، ص 256.

الفرد على زيادة أداءه، والتي تشبع حاجاته وتوجه سلوكه على نحو معين، وتؤدي على زيادة رضائه وولائه للمؤسسة، وتكمن أهمية الأجر والحوافز في كونها دافعا هاما للعامل للقيام بعمله وزيادة إنتاجيته لتحقيق أهداف المنظمة وتحسين أدائه.

### ثانيا: التدريب

لاشك أن التدريب والتطوير من العوامل الإيجابية التي تجعل الفرد يشعر بالرضا الوظيفي، فمن خلاله يشعر الفرد بتطوره وتقدمه واكتسابه معارف ومهارات جديدة، مما يزيد من تقديره الذاتي وثقته بنفسه<sup>1</sup>.

ويعرف التدريب بأنه "عملية مدروسة لتعديل الاتجاه أو المعرفة أو السلوك، أو المهارات من خلال اكتساب بعض الخبرات لتحقيق أداء فعال في نشاط واحد، أو مجموعة من الأنشطة، ويتمثل الهدف من هذه العملية في المواقف الخاصة بالعمل في تطوير قدرات الأفراد وفي تلبية احتياجات الأشخاص العاملين في المؤسسة في الوقت الحاضر وفي المستقبل"<sup>2</sup>، فالتدريب يهدف إلى تطوير أداء العمال واكتسابهم خبرات ومهارات جديدة تتماشى مع التغيرات السريعة في أساليب العمل.

وتسهر إدارة الموارد البشرية على تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين المراد تدريبهم وتوفير لهم برامج تدريبية بإمكانها تطوير مهاراتهم وخبراتهم، هذه البرامج التدريبية تنقسم إلى نوعين اثنين؛ الأول منهما ويتمثل في التدريب الداخلي والذي يكون داخل المنظمة سواء في مكان العمل أو قاعات تدريبية خاصة بالمنظمة تتوفر على التجهيزات اللازمة لعملية التدريب، أما النوع الثاني والذي يتمثل في التدريب الخارجي فيكون خارج المنظمة أي أنه ينظم في مراكز ومعاهد خاصة بالتدريب<sup>3</sup>.

### ثالثا: ظروف العمل

تهيئة ظروف العمل من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أضحت محل اهتمام المؤسسات لما تلعبه من دور هام في تحسين الإنتاجية وتوفير الراحة للموظفين، وتعرف ظروف العمل بأنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه، وميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والمؤسسة التي ينتمي إليها<sup>4</sup>، فالتعريف يشير إلى أن العامل

<sup>1</sup> - عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ظغوط العمل، نيولينك لنشر، القاهرة، ط1، 2015، ص30.

<sup>2</sup> -مراد سليم عطياتي، عبد الله بن جميل أبو سلمى، أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين، مجلة دراسات العلوم الإدارية، مج 41، ع2، 2014، ص393.

<sup>3</sup> -مراد سليم عطياتي، مرجع سبق ذكره، ص40. بالتصرف.

<sup>4</sup> -سلمى لحر، تحليل اثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة 02، 2013/2012، ص23.

أثناء تأديته لعمله يعمل في ظل ظروف عمل قد تساعده في أداء عمله أو العكس. كما تعرف ظروف العمل بأنها مجموعة العوامل التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه في عمله وتشمل العوامل الفيزيائية، التنظيمية والاجتماعية<sup>1</sup>.

ويعتبر توفير ظروف عمل جيدة للعاملين كتحسين الإضاءة والنظافة والتحكم في النظام العام وتطبيق القوانين داخل مقر العمل وتوفير المرافق الضرورية والأساسية وكل الاحتياطات اللازمة عوامل مهمة تساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وبالتالي زيادة الإنتاجية<sup>2</sup>، كما يمكن لجودة ظروف العمل أن تساهم في كونها عامل مهم في سير المؤسسة نحو النجاح وتقليل الصراعات بين العاملين والإدارة بالإضافة<sup>3</sup>.

#### رابعاً: الترقية

تعرف الترقية بأنها تعيين الموظف في وظيفة أعلى من وظيفته الحالية ويرافق ذلك نمو الاختصاصات وتغيير الواجبات وزيادة في المسؤوليات ويصاحب هذا التغيير اللقب الوظيفي مع زيادة الأجر<sup>4</sup>، ويتضح من خلال هذا التعريف أن الترقية هي أن يشغل الفرد وظيفة أعلى مستوى من الوظيفة التي كان يشغل فيها مع الزيادة في المسؤوليات.

و تعرف الترقية أيضاً بأن يشغل الموظف العام وظيفة درجتها أعلى من درجة الوظيفة التي كان يشغلها قبل الترقية ويترتب على الترقية زيادة المزايا المادية والمعنوية للعامل وزيادة في اختصاصاته الوظيفية<sup>5</sup>، ويتبين لنا من هذا التعريف أن الترقية تشمل تغيير في المهام إضافة إلى توفر امتيازات ومزايا مادية وزيادة في المسؤوليات.

من خلال التعريفين السابقين يظهر لنا بأن الترقية هي انتقال الفرد العامل من وظيفة كان يشغلها إلى وظيفة أعلى درجة مع تغيير في المهام، والأجر واللقب الوظيفي ويشمل التغيير كذلك في المسؤوليات والاختصاصات والسلطات.

وتنقسم الترقية إلى:<sup>1</sup>

<sup>1</sup>-سلمى لخم، مرجع سبق ذكره، ص 23.

<sup>2</sup>- مجاهد رشيد، أثر دوافع العمل والتحفيز كوسيلة لتحقيق الرضا والأداء في المنظمة، مجلة التكوين المتواصل، جامعة دالي إبراهيم، الجزائر، مج 11، ع 2، ص ص(107-108)، بالتصرف.

<sup>3</sup>-المهدي هجالة يوسف، أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة البلدة، مج 06، ع 04، 2020، ص 288.

<sup>4</sup>- جبلي فاتح، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، مذكرة ماجستير، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص 19.

<sup>5</sup>-خالد محمد العنزي، النظام القانوني لترقية الموظف العام (دراسة مقارنة بين الأردن والكويت)، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، 2012/2011، ص 20.



- الترقية في الدرجة: يترتب عنها تغيير في المنصب تبعاً لكفاءة العامل، ويصاحبها زيادة في المرتب ومعياريها الأساسي هو الجدارة والاستحقاق.
- الترقية في المرتبة: أي زيادة في الراتب دون الزيادة في المسؤوليات والواجبات وتجمع بين الأقدمية والكفاءة والدور الرئيسي في الترقية هو الأقدمية.
- الترقية في الفئة: تجمع بين المعايير التي تقوم عليها الترقية في الدرجة وفي المرتبة لذا الاختيار يتم وفقاً لدرجة كفاءة العامل ولا تصاحبها زيادة في المسؤوليات ولذلك هي تتوافق مع الترقية في الدرجة، والاختيار وفق لدرجة كفاءة العامل ولا تصاحبها زيادة في المسؤوليات والواجبات، فهي تتفق مع المرتبة في ذلك.
- الترقية الجافة: وهي تشمل ارتفاع المركز الأدبي للعامل دون ارتفاع الأجر وتمنح أحياناً كتعويض للعامل على المكافأة وهذا النوع يوجد في المستويات العليا لتنظيم.
- الترقية السائلة: ويرتبط هذا النوع بزيادة المسؤوليات والأجر والاختصاصات، ويترتب عنها تحسين المركز الأدبي والاجتماعي للعامل، مما يؤثر في نفسيته ويكسبه الشعور بالرضا الوظيفي.
- الترقية الاجتماعية: هذا النوع من الترقيات يسمح للعاملين غير المؤهلين لأن يعينوا في الكوادر العليا مباشرة وبالتالي فتح المجال لكل العمال لنيل الترقية.

### المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لأخلاق العمل.

نحاول في هذا المبحث التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بأخلاق العمل وعرض نبذة تاريخية عن تطورها بالإضافة إلى تحليل مصادرها، وأهميتها.

### المطلب الأول: مفهوم أخلاق العمل.

تعددت تعريفات أخلاق العمل بتعدد واختلاف توجهات الباحثين؛ حيث عرفت بأنها "مجموعة الصفات الحسنة التي لا بد من توفرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل"<sup>2</sup>، فمن خلال هذا التعريف يتبين لنا أن الصفات التي يحملها الفرد سواء كانت مكتسبة أو بالفطرة تعتبر دعامة رئيسية يعتمد عليها للقيام بعمله وتحديد السلوك المقبول من المرفوض وإنجاز العمل بإتقان. كما تعرف بأنها تطبيق المبادئ الأخلاقية على سلوك الأفراد في المنظمات وبالتالي فإن القيم هي التي تصوغ أخلاق العمل لكل فرد، ومن ثم يتولد من تلك الأخلاقيات

<sup>1</sup> - جبلي فاتح، مرجع سبق ذكره، ص ص (30-31)، بالتصرف.

<sup>2</sup> - سعيد بن الناصر الغمدى، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، سلسلة دعوة الحق، مكة المكرمة، بدون ذكر السنة، ص33.

نمط سلوكي في المؤسسة التي يعمل بها قد يكون أخلاقيا أو غير أخلاقي، فالتركيز من خلال هذا المنظور يكون على القيم التي يتحلى بها الفرد وكيفية صياغتها<sup>1</sup>.

و تعتبر أخلاق العمل شكل من أشكال الأخلاقيات التطبيقية التي تدرس المبادئ الأخلاقية والمشكلات الأخلاقية أو الأدبية التي تنشأ في بيئة الأعمال، والمقصود بالأخلاق التطبيقية "هي استخدام الأخلاقيات كإستراتيجية عمل لتحسين سمعة وأداء المؤسسة<sup>2</sup>، حيث يرى Wolles بأنها تتمثل في الالتزام بالقيم الأخلاقية والتي تشمل الأمانة، الاستقامة، الثقة والصدق في العمل.

بناء على التعريفات السابقة يمكننا القول أن أخلاق العمل هي مجموعة القيم والمبادئ التي تحكم تصرفات وسلوكيات الأفراد داخل المؤسسة، وتشمل تلك التصرفات التي يؤمن بها الموظف ويطبقها في بيئة عمله والتي بدورها تحدد له السلوك المقبول من المرفوض.

### المطلب الثاني: التطور التاريخي لأخلاق العمل

إن موضوع أخلاق العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة لأسباب عديدة يقع في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية والنقد الموجه لأعمال والمعايير التي تعتمد عليها بعيدا عن إطار أخلاقي واضح وشفاف، إلا أنها متواجدة في الواقع منذ القدم حيث أن أقدم مدونة أعمال قانونية تعود لأكثر من أربعة آلاف سنة في وادي الرافدين وهو قانون حمورابي الذي اشتمل على قواعد التجار والمهنيين كالبائين والأطباء وغيرها والعقوبات المرتبة على عدم قيامهم بهذه الواجبات بالشكل الصحيح<sup>3</sup>.

و بالتطرق إلى الحضارة اليونانية نجد أن أخلاق العمل كانت موضع اهتمام كل من أفلاطون وأرسطو، حيث يرى أفلاطون أن أخلاق العمل هي سلوك قبل أن تكون علما، وهذا السلوك لا يتحقق من خلال النقل والتعليم، ولا يكفي أن يحدث مرة أو مرتين ليتصف بهذا الوصف، بل يجب أن يتكرر حتى يصبح عادة ثابتة وراسخة، أما عند أرسطو فأخلاق العمل هي التي تحدد ما يجب على الإنسان فعله وما يجب اجتنابه، فالأخلاق هي التي تنظم الحياة الفردية والاجتماعية<sup>4</sup>.

<sup>1</sup>-فؤاد عبد الله عمر، أخلاق العمل وسلوك العاملين في الخدمة العامة والرقابة في منظور إسلامي، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة، ط01، 1999،ص67.

<sup>2</sup>-بومدين يوسف، أخلاقيات العمل وارتباطهما بالممارسات السليمة للحكومة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور إداري وإسلامي، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة الجزائر3، ع23، ص81.

<sup>3</sup>-زروقي يحي، مرجع سبق ذكره، ص10.

<sup>4</sup>-زروقي يحي، مرجع سبق ذكره، ص10.

أما في الحضارة الرومانية فقد كان الاهتمام بالجانب الأخلاقي في العمل لا يقوم على أسس فلسفية بل على وضع أسس وقواعد علمية في السياسة والقوانين التي تنظم الدولة، وتعرف الأفراد بالحقوق والواجبات، وتضمن تحقيق العدالة، وترجع أهمية الفكر الروماني إلى الدور الهام الذي لعبته روما في نقل التراث اليوناني فيما يتعلق بالمساواة الإنسانية والأخوة بين الناس، وقيمة الفرد بالرغم من ضالته، وقد نقل هذا الفكر إلى الدول الأوروبية بفضل اتساع رقعة الإمبراطورية الرومانية شرقا وغربا<sup>1</sup>.

و خلال العصر الإصلاح في القرون الوسطى، برزت شخصيات إصلاحية أمثال MARTIN LUTHER و JHON CALVIN التي ناقشت التجارة والأعمال وفتحت طريق لتعزيز أخلاقيات الأعمال البروستاتية من خلال اعتقادهم أن الناس يمكن أن تخدم الله من خلال العمل، وبعد عصر الإصلاح كانت نقطة البداية التي انطلقت منها أوروبا لبناء نهضة الأعمال<sup>2</sup>، وفي القرن الثامن عشر أكد ADAM SMITH أن للعمل قيمة ودعا لحرية الأعمال والتأكيد على اليد الخفية التي تهدف إلى تعظيم الربحية من خلال المنافسة الحرة التي تحقق منافع المجتمع ومن هنا انطلقت الرأسمالية التي تدعو إلى إطلاق حرية الأعمال وتشجيع المنافسة<sup>3</sup>.

وخلال نفس القرن وبعد الثورة الصناعية والتغيرات التي رافقت الأعمال ازدادت حدة المشاكل الأخلاقية وتمثل ذلك في الاستخدام السيئ للأطفال في العمالة، حيث سعت المؤسسات لتحقيق الربحية على حساب القيم الإنسانية<sup>4</sup>، ونتيجة ذلك تحتم على المؤسسات أن تتحرك بعيدا عن الأخلاق، كي تقترب من الأرباح والتحرر، فلم يكن من المستغرب إذ أن يأتي القرن التاسع عشر بفلاسفة جدد يعلنون أن معظم مشروعات الأعمال تخالف الأخلاق، مباشرة جاء القرن العشرون وألقى على أكتاف مفكره مهمة تعليم مشروعات الأعمال كيف تستعيد أخلاقيتها مرة أخرى<sup>5</sup>.

وقد عرفت الحضارة الإسلامية أخلاق العمل حيث يظهر ذلك في عديد الآيات القرآنية والأحاديث النبوية، وفي مراعاة الرسول عليه الصلاة والسلام للقيم الأخلاقية في اختيار الأفراد في مختلف المهام خير دليل، وهو

<sup>1</sup> -زروقي يحي، مرجع سبق الذكر، ص 11.

<sup>2</sup> -أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص علوم التسيير، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارة، جامعة مسيلة، 2012/2013، ص 19.

<sup>3</sup> -أمينة بودراع، مرجع سبق ذكره، ص 20، بالتصرف.

<sup>4</sup> -أمينة بودراع، مرجع سبق ذكره، ص 20، بالتصرف.

<sup>5</sup> - نسيم صمادي، أخلاق العمل الشخصية والمؤسسية وتطبيقاتها العملية، قنديل للطباعة والنشر، الإمارات العربية السعودية، ط01، أكتوبر 2017، ص 57.

ما النهج الذي سار عليه أيضا الخلفاء الراشدون من بعده، وقد أشار العلماء المسلمون إلى أهمية أخلاق العمل وإلى الأخلاق التي ينبغي أن يتحلى بها شاغل كل وظيفة.

### المطلب الثالث: مصادر أخلاق العمل.

إن مجموعة القيم والمبادئ تتشكل من خلال مصادر عديدة تختلف من مجتمع لآخر سواء كانت من محيط الفرد أو من تأثير بيئة العمل، ويمكن تصنيف هذه المصادر إلى:

**1. الدين:** يعتبر من أهم مصادر الأخلاق بصفة عامة وأخلاق العمل بصفة خاصة لما جاء به من قيم شملت كافة حياة الإنسان المسلم وأقرت ما ينبغي وما لا ينبغي فعله في مختلف الأنشطة الاقتصادية والتصرفات المهنية بما في ذلك أحكام البيع والشراء<sup>1</sup>، ويمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي أهم مصادر أخلاق العمل، هذه الأخلاق التي لم تكن يوما نتاج الفكر الإنساني بل هي وحي أوحاه الله سبحانه وتعالى وشرعه رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم<sup>2</sup>.

**2. المنظمة:** تعتبر المنظمة هي المؤثر والمتأثر بالسلوك الأخلاقي أو اللاأخلاقي الذي يمارسه المديرون والموظفون فيها، ويلاحظ أن مجمل مفردات عمل المنظمات وآليات تطوير القرارات وتوزيع الأدوار والصلاحيات في الهيكل التنظيمي وقواعد العمل ونظام التحفيز هي مفردات تجسد سلوكيات أخلاقية أو عكس ذلك، كما أن الثقافة التنظيمية والتي هي في حقيقتها مجموعة المفاهيم والمعتقدات والقيم الراسخة تشكل مرجعية للموظفين ومرشد للسلوك الملائم لهم داخل المنظمة.

و نجد اليوم أن جل المنظمات تحاول أن تصدر مدونات أخلاقية تتضمن على الأقل مجموعة القيم والمبادئ المرتبطة بالسلوكيات المقبولة وغير المقبولة وكيفية التعامل مع مسببها وهذا لحماية موظفي المنظمة من أي سوء أو تصرف غير أخلاقي.

**3. البيئة الخارجية:** تعمل منظمات الأعمال في بيئة تشمل العديد من المتغيرات التي تتأثر بها، فهي تتأثر بما يصدر من تعليمات وقوانين من قبل الحكومة وكذلك بما يوجد في هذه البيئة من أعراف وتقاليد سائدة، فالقوانين التي تصدرها أي دولة تعتبر بمثابة معايير للتصرف وتحدد السلوكيات المقبولة، كذلك الحال بالنسبة للأعراف المقبولة في المجتمع نجد منظمة الأعمال ملزمة بالالتزام بها<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> -عبد الملك محمد ملهى البعداني، مرجع سبق ذكره، ص54، بالتصرف.

<sup>2</sup> - سامية بن رمضان، قراءة سيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة خنشلة، ع10، 2018، ص200.

<sup>3</sup> -سامية بن رمضان، مرجع سبق ذكره، ص201.

كما يمكن أن تشمل مصادر أخلاق العمل:<sup>1</sup>

- الأسرة والتنشئة الاجتماعية باعتبارها النواة الأساسية والأولى لبناء السلوك لدى الفرد.
- ثقافة المجتمع عاداته وتقاليدته ويظهر من خلال تأثير الفرد بثقافة المجتمع التي تتباين في نوع عاداتها الموروثة والتي تتفاعل لتأثير على سلوك الموظف داخل المنظمة وتقيده بأخلاقيات الأعمال المرتبطة بهذه العادات والتقاليد.
- المدرسة ونظام التعليم باعتبار المؤسسة هي الثانية في التنشئة الاجتماعية و المسؤولية على ذلك من خلال تنشأهم كمواطنين صالحين.
- التأثير بالجماعات المرجعية ومجتمع العمل والقوانين والتشريعات داخل المنظمة.
- البيئة المحيطة بالمؤسسة والتي تتضمن مجموعة العوامل الاقتصادية والجغرافية، الاجتماعية والثقافية التي تعد من المؤثرات الرئيسية في تصرفات الموظف داخل المنظمة.

#### المطلب الرابع: أهمية أخلاق العمل.

يمكن أن نحمل أهمية أخلاق العمل في:<sup>2</sup>

- تسهل عملية صنع القرار وتحقيق الاحترام لكل الأطراف سواء من داخل المؤسسة أو خارجها، كما تحسن العلاقات داخل المنظمة ؛
  - تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر والانتماء للمؤسسة، وتحسن الرضا الوظيفي والولاء تجاه الوظيفة ؛
  - توفر أخلاق العمل البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية<sup>3</sup>.
  - يعتبر الالتزام بأخلاق العمل بالمنظمة العامل الرئيس لضمان نجاحها واستمراريتها كما أنه يمكن أن يحقق لها ميزة تنافسية؛
  - تساهم أخلاق العمل في تحقيق مستويات جيدة من الأداء كما تساهم في تحقيق الإبداع والجودة.
- وكخلاصة لهذا المبحث يمكننا القول أن أخلاق العمل تتمثل في مجموعة القيم والمبادئ الأخلاقية التي تتجسد في سلوك العاملين بالمنظمة والتي يعتمد عليها في التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ، وهي بذلك تلعب دورا هاما في توجيه واتخاذ القرار بمنظمات الأعمال.

<sup>1</sup> - محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، فلسطين، 2017، ص19، بالتصرف.

<sup>2</sup> - محمد حسن أبو عودة، مرجع سبق ذكره، ص ص (23-24).

<sup>3</sup> - أحمد جابر حسنين علي، أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، المنظمة العربية للتنمية الإدارية لنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2011، ص

### المبحث الثالث: أبعاد أخلاق العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي

تشمل أخلاق العمل مجموع المبادئ الأخلاقية التي يلتزم بها العامل في بيئة العمل، ونستعرض في هذا المبحث أبرز هذه المبادئ الأخلاقية والمتمثلة في: الأمانة، المسؤولية والتعاون.

#### المطلب الأول: الأمانة

الأمانة لغة نقيض الخيانة وهي تعني الوفاء والصدق<sup>1</sup>، أما في الاصطلاح فقد عرفت بأنها حفظ المسلم لكل ما أؤتمن عليه وصونه<sup>2</sup>، كما عرفت بأنها خلق ثابت في النفس يعف به الإنسان عما ليس به حق وإن تهيأت له ظروف العدوان عليه دون أن يكون عرضة للإدانة عند الناس ويؤدي به ما عليه أو لديه من حق لغيره وإن استطاع أن يهضمه دون أن يكون عرضة للإدانة عند الناس<sup>3</sup>،

و بين الحراز أن من مقتضيات الأمانة في العمل ما يلي<sup>4</sup>:

- عدم أخذ أو استعمال ممتلكات المؤسسة بغير حق؛
- عدم الغياب بدون مبرر شرعي أو قانوني؛
- عدم قبول الرشاوى والهدايا التي ترتبط بمهام عمله؛
- المحافظة على وقت العمل الرسمي وعدم تضييعه فيما لا يتعلق بالعمل، وتركز بورصة البحرين على ضرورة المحافظة على وقت العمل الرسمي حيث أن ساعات الدوام الرسمي تكون محددة لإنجاز أعمال تخصص البورصة يقوم بها الموظف المعني بكل دقة ويخصص كامل وقت العمل لأداء واجبات الوظيفة وألا يشغل الوقت لإنجاز أو قضاء أعمال شخصية خاصة به؛

➤ عدم إفشاء الأسرار والمحافظة على سرية المعلومات، وتؤكد مؤسسة NOKIA على ضرورة المحافظة على سرية المعلومات وحماية الملكية الفكرية<sup>5</sup>.

<sup>1</sup>-عدنان مصطفى خطاطبة، قيمة الأمانة في الإسلام وتطبيقاتها الدعوية والتربوية، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، جامعة اليرموك، الأردن، مج14، ع 22، 2014، ص122.

<sup>2</sup>-بومدين يوسف، مرجع سبق ذكره، ص88.

<sup>3</sup>- بومدين يوسف، مرجع سابق ذكره، ص 82.

<sup>4</sup>- أحمد بن داود المزجاجي الأشعري، مقدمة في الإدارة الإسلامية، جدة، ط01، 2000، ص ص (227-228).

<sup>5</sup>-مدونة أخلاق العمل لشركة نوكيا، متاحة على الموقع [WWW.nokia.com](http://WWW.nokia.com)، تاريخ الإطلاع 2021/05/18.

## المطلب الثاني: المسؤولية

تعرف المسؤولية بأنها إقرار الفرد بما يصدر عنه من أفعال واستعداده لتحمل نتائج هذه الأفعال، فهي القدرة على أن يلزم الفرد نفسه أولاً، والقدرة على أن يفى بعد ذلك بالتزاماته بواسطة جهوده الخاصة وبإرادته الحرة<sup>1</sup>، وتحاول المؤسسات غرس خلق المسؤولية لدى موظفيها حيث يقع على عاتق كل فرد داخل بيئة العمل مجموعة من المسؤوليات والمهام التي ينبغي أن يقوم بها وأن يتحمل نتائجها<sup>2</sup>.

وتقتضي المسؤولية مجموعة من الضوابط يمكن إجمالها في:<sup>3</sup>

– توفر العقل والبلوغ وبدونهما تنتفي المسؤولية؛

– الاستطاعة بكل معانيها وصورها اللازمة لتحمل أمانة التكليف؛

– الحرية والاختيار في قبول أو رفض المهام الواجبة؛

## المطلب الثالث: التعاون

التعاون لغة بمعنى الظهير على الأمر، وأعانه على الشيء أي ساعده، واستعنته اعانة<sup>4</sup>.

أما في الاصطلاح فالتعاون يأتي بمعنى فرق العمل في الفكر الإداري المعاصر، ويعرف بأنه تجمع أفراد يعتمدون على بعضهم البعض ويتحملون المسؤولية النهائية عن تحقيق أهداف محددة خاصة بالمنظمة<sup>5</sup>، فالتعريف يشير إلى أهمية المشاركة الفعالة بين العاملين لتحقيق أهداف المنظمة.

وتكمن أهمية العمل كفريق في تحقيق التعاون والمساندة بين أعضاء المجموعة لتحقيق النجاح الجماعي وتقليل المنافسة الفردية، فضلاً عن أنه يساهم بفعالية في تبادل المعلومات وتدفعها في مختلف المستويات التنظيمية<sup>1</sup>، كما أنه يضمن تواصل وتبادل المعلومات بينهم والذي يساهم بدوره في تحقيق أهداف المنظمة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> – أسامة محمد خليل، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير، تخصص القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2014، ص 42.

<sup>2</sup> – محمد حسن أبو عودة، مرجع سبق ذكره، ص 26.

<sup>3</sup> – فؤاد عبد الله عمر، مرجع سبق ذكره، ص 39.

<sup>4</sup> – ابن المنظور، لسان العرب، دار المعارف للنشر، القاهرة، ط1، 1119 ص 3179.

<sup>5</sup> – عليان علي رحمة، العمل الجماعي وأثره في تحسين أداء العاملين في قطاع الخدمات بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه، قسم الدراسات التجارية، كلية دراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2014، ص 38.

ومن بين العوامل التي تساهم في نجاح التعاون:<sup>3</sup>

- الإيمان بالهدف العام: أي الاقتناع التام بوجود غرض محدد من وراء أي نشاط وضرورة تحقيقه بشكل جماعي؛
- القيادة الفعالة: فالتعاون لا يتحقق إلا بقيادة واعية ويقظة وتحترم الجماعة وتشاركهم في القرارات المصيرية؛
- توافر المعلومات باعتبارها أساس أي نشاط وتوفرها بشكل كاف قبل الشروع في أي عمل؛
- الاتصال الجيد: ويقصد به سرعة الوصول إلى مختلف الموظفين في القسم أو الأقسام الأخرى من خلال قنوات تواصل واضحة مما يسهل عملية تدفق المعلومات واستخدامها بفعالية لتحقيق أهداف التعاون؛
- المتابعة المستمرة: والتي تقتضي أن لا يكتفي القائد بتوحيد التعليمات على الموظفين ويتوقع منها تنفيذها بإتقان، فكلما كانت المتابعة كلما كبر حجم المسؤولية وتعددت نشاطاتها.

### المطلب الرابع: علاقة أخلاق العمل بالرضا الوظيفي.

تشير أخلاق العمل إلى مجموع القيم والمبادئ الأخلاقية التي يلتزم بها العامل في بيئة العمل وهي تشكل أحد العوامل الهامة التي يمكن أن تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي بمختلف أبعاده؛ فهي تساهم في تحقيق الرضا عن الأجر لاسيما وأن هذا الأخير يقابل الجهد الذي يبذله العامل في بيئة العمل والذي يعكس التزامه بهذه القيم الأخلاقية أثناء أداء مختلف المهام المكونة لعمله، فسعي العامل للحصول على الأجر يقابل مدى التزامه بأخلاق العمل وهذا ما ينعكس بشكل إيجابي على حب العامل لعمله.

وتعتبر أخلاق العمل من أهم العوامل التي يمكن أن تحقق الرضا عن الحوافز سواء منها المادية أو المعنوية، ولاشك أن الحوافز تزيد من فعالية الأداء وحب العمل والرغبة في تطويره بالإضافة إلى ولاء العامل لمنظّمته ولذلك ينبغي أن ترتبط الحوافز بدرجة التزام العامل بالمبادئ والقيم الأخلاقية في سلوكه داخل بيئة العمل.

ومن جهة أخرى فإن التطورات الحاصلة على المستوى العالمي تفرض على المنظمات مواكبة هذه التغيرات واعتماد أحدث الأساليب في العمل وهو ما يستوجب تدريب العاملين بها بشكل دائم، وتعد أخلاق العمل من بين أهم العوامل المساهمة في تحقيق الرضا عن التدريب ذلك أن حرص العامل على تطوير قدراته ومهاراته يرتبط بمدى التزامه بأخلاق العمل، فهي تنمي روح التعلم والتطور لدى العامل، كما أنه ونظرا لأهمية أخلاق العمل في بيئة العمل ينبغي على منظمات الأعمال أن تسهر على تنظيم دورات تدريبية حول القيم والمبادئ وكيفية

<sup>1</sup>-المعتمد بالله هاني أبوا الكاس، مرجع سبق ذكره، ص34، بالتصرف.

<sup>2</sup>-أحمد بن داود المزجاجي الأشعري، مرجع سبق ذكره، ص285.

<sup>3</sup>-أحمد بن داود المزجاجي الأشعري، مرجع سبق ذكره، ص ص(290-291).



تجسيدها في بيئة العمل، فاعتماد المؤسسة على برنامج تدريبي في الإعداد الأخلاقي يساهم في تهيئة الموظف للمواجهة الواعية والموضوعية، لما قد يلاقيه من مشكلات قد تتطلب تحليلاً للبعد الأخلاقي لها، مع السعي نحو توفير الالتزام والرقابة الذاتية بالمعايير الأخلاقية، ويمكن إعداد برنامج تدريب حول قيم التعاون وترسيخ العمل كمجموعة متجانسة، وربطه بالأساليب الإدارية الحديثة في هذا الصدد كأسلوب فريق العمل الواحد مثلاً Team Work<sup>1</sup>.

وتساعد أخلاق العمل في توفير بيئة عمل ملائمة مما ينتج عنه رضا وولاء الفرد العامل المنتمي إليها، حيث يمكن أن تؤثر ظروف العمل على العامل إما إيجاباً أو سلباً، ولضمان تأثيرها الإيجابي ينبغي على المنظمات توفير بيئة عمل مناسبة تغرس حب العمل لدى العامل، ولا شك أن ظروف العمل التي تمكن العامل من الإبداع لا تقتصر فقط على الجوانب المادية وإنما تتضمن سلوكيات إيجابية كالتعاون بين العاملين وتحمل المسؤولية والأمانة في أداء العمل.

كما تساعد أخلاق العمل على تحقيق الرضا عن الترقية، حيث لا ينبغي أن ترتبط الترتيبات بالشهادات والخبرات العلمية والعملية فقط بل ينبغي أن ترتبط أيضاً بسلوك الفرد العامل داخل بيئة العمل لاسيما السلوكيات التي تجسد القيم والمبادئ الأخلاقية السامية كالأمانة في العمل وتحمل المسؤولية والقدرة على العمل الجماعي.

وكملخص لما سبق يمكننا القول أن أخلاق العمل تلعب دور هام في التأثير على الرضا الوظيفي للعامل سواء كان الرضا عن الأجر والحوافز أو الرضا عن التدريب والترقيات أو الرضا عن ظروف العمل، وبتحقيق الرضا الوظيفي داخل بيئة العمل يتحقق الولاء التنظيمي للمنظمة كما يتحسن أداء العاملين ومن ثم أداء المنظمة ككل.

<sup>1</sup>-فؤاد عبد الله عمر، مرجع سبق ذكره، ص 45.

### خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الإطار النظري لكل من أخلاق العمل والرضا الوظيفي، حيث تطرقنا إلى ماهية أخلاق العمل وأهم المبادئ والقيم الأخلاقية التي ينبغي أن يلتزم بها العامل في بيئة العمل والمتمثلة أساسا في الأمانة والمسؤولية والتعاون، كما تطرقنا إلى ماهية الرضا الوظيفي ومختلف أبعاده والمتمثلة في الرضا عن الأجر والحوافز- والترقيات، الرضا عن التدريب والرضا عن ظروف العمل.

كما تطرقنا إلى مناقشة العلاقة بين كل من أخلاق العمل والرضا الوظيفي وتوصلنا إلى أن أخلاق العمل يمكن أن تساهم بشكل إيجابي في تحقيق الرضا الوظيفي بمختلف أبعاده، ولتحقق من صحة هذه العلاقة نقوم في الفصل الموالي بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى مؤسسة كوندور.

## الفصل الثاني:

### الإطار المنهجي للدراسة واختبار الفرضيات

## تمهيد

بعد تحليل العلاقة النظرية بين أخلاق العمل والرضا الوظيفي يتم في هذا الفصل تناول منهجية وتصميم الدراسة بدءا بتحديد التوضع الاستمولوجي وصولا إلى تحديد الأدوات المنهجية والأساليب الإحصائية الملائمة التي يتم استخدامها في عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالدراسة، ليتم بعدها اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة للتحقق من العلاقة بين أخلاق العمل والرضا الوظيفي على مستوى مؤسسة كوندور.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى:

- الإطار المنهجي والتمهيدي للدراسة؛
- عرض البيانات الأولية للدراسة؛
- اختبار فرضيات الدراسة.

## المبحث الأول: الإطار المنهجي والتمهيدي للدراسة

يتم في هذا المبحث التعرف على المنهجية المتبعة في الدراسة من خلال تحديد التموذج الاستمولوجي الذي تندرج تحته هذه الدراسة، ونمط الاستدلال المتبع فيها بالإضافة إلى بيان مقارنة البحث المعتمدة.

### المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

في الإطار المنهجي للدراسة نحاول تحديد التوجه الاستمولوجي الذي تتبعه الدراسة بالإضافة إلى نمط الاستدلال والتعريف بمقاربة البحث الكمية التي تتبعها هذه الدراسة.

#### أولاً: التوجه الاستمولوجي

ظهرت الاستمولوجيا Epistémologie لأول مرة سنة 1854م، ثم انتقلت للغة الفرنسية سنة 1901م، وهي تعني فلسفة العلوم مشكلة بذلك احد فروع الفلسفة، وهي ذلك العلم الذي يدرس آلية عمل العلم وتقوم بتحليل صارم للخطابات العلمية وطرق إنتاجها، وتساؤلها تدور غالباً حول مصادر المعارف العلمية وطرق الحصول عليها، ومما يميزها عن غيرها من المعارف كيفية تبريرها وإثبات صحتها، مجالها وقدراتها التفسيرية<sup>1</sup>.

ويعرف Piaget الاستمولوجيا بأنها دراسة بناء المعارف المتاحة، وهي تهتم بالأسئلة الثلاثة: ماهية المعرفة، كيف يمكن الحصول عليها، ما هي قيمتها، ويقدم "Thiétart et al Raymond-Alain" في كتاب "méthodes de recherche en management" ثلاث نماذج استمولوجية بحثية أساسية هي:<sup>2</sup>

- **النموذج الوضعي:** ينظر النموذج الوضعي للظاهرة محل الدراسة من الخارج حيث تخضع للملاحظة وتدرس خصائصها ويتم قياسها بأساليب موضوعية بعيدة عن التأثيرات أو المواقف الشخصية، ويعتمد على الاستنتاج العقلي المنطقي الذي ينتقل من العام إلى الخاص.

- **النموذج التفسيري:** يهدف هذا النموذج إلى فهم الظواهر انطلاقاً من التفسيرات التي يقدمها الفاعلون فيه حيث لا ينظر في هذا النموذج للحقيقة من الخارج وإنما من الداخل، ويتم فهمها عن طريق التفسيرات التي يقدمها الفاعلون المعنيون بها مع الأخذ بعين الاعتبار تصوراتهم من أجل إعطاء تفسير ملائم للحقيقة.

- **النموذج البنائي:** يتم في هذا النموذج إنتاج المعرفة من خلال تفاعل الباحث مع موضوع بحثه.

<sup>1</sup>- دبله فاتح، الأسس الفكرية والاستمولوجية لمنهجية البحث العلمي في علوم التسيير، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، ع23، نوفمبر 2011، ص338.

<sup>2</sup>- ملالة إيمان، أثر أخلاق العمل على أداء العاملين من منظور الاقتصاد الإسلامي، رسالة دكتوراه، تخصص اقتصاد إسلامي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019، ص 04.

وفي هذه الدراسة سيتم الاعتماد على التوجه الاستمولوجي الوضعي لمعرفة واقع أخلاق العمل بمؤسسة كوندور ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي.

### ثانيا: نمط الاستدلال

تصنف أنماط الاستدلال إلى نوعين هما:

**1. الاستكشاف:** ويتمثل في اكتشاف أو تعميق مسار أو نشاط معين من أجل تحقيق هدفين رئيسيين: البحث عن تفسير (بما فيه التأويل) أو البحث عن الفهم، وهو يتماشى مع اتجاه الباحث الذي يهدف إلى اقتراح نتائج نظرية جديدة تتعلق بإنشاء ارتباطات نظرية جديدة بين المفاهيم و/أو إدماج مفاهيم جديدة في مجال نظري معين<sup>1</sup>.

ويقوم الاستكشاف على المنطق الاستقرائي الذي يبدأ بملاحظة الواقع لاستنتاج قوانين ونظريات عامة (من الخاص إلى العام)، ويمكن أن يتم عن طريق التمثيل أو تصور الواقع لاستخراج هذه الملاحظات ومناقشتها وصولا لاستنتاج فرضيات أو نماذج أو نظريات تشكل الإطار المفاهيمي فيما بعد<sup>2</sup>.

**2. الاختبار:** ويتمثل الاختبار في مجموعة العمليات التي يمكن من خلالها للباحث أن يقارن موضوع نظري أو منهجي مع الواقع من أجل تقييم مصداقية فرضية أو نموذج أو نظرية بغرض التفسير<sup>3</sup>، حيث يقوم على المنطق الاستنباطي الذي ينطلق من نظريات وفرضيات أولية إلى قضايا أخرى تنتج عنها دون تجربة باعتبار أن العلاقات بين الظواهر المختلفة يمكن تفسيرها في الواقع (من العام إلى الخاص)، ويمكن أن يتم عن طريق ما يعرف بالإجراء الافتراضي تخص الموضوع المدروس ليتم في الأخير اختبارها (النفي أو الإثبات)<sup>4</sup>.

من أجل الإحاطة الجيدة بموضوع الدراسة تم الاعتماد على الاختبار لمقارنة الجانب النظري مع الواقع حيث تم الانطلاق من مجموعة من الفرضيات ومقابلتها مع الواقع المعبر عنه بآراء عينة الدراسة ليتم اختبارها.

### ثالثا: مقارنة البحث الكمية

تنقسم المقاربات التي يمكن أن يعتمد عليها الباحث في جمع وتحليل البيانات إلى ثلاثة أنواع أساسية: الأولى وتمثل في المقاربة الكمية، والثانية تتمثل في المقاربة الكيفية، أما الثالثة فتتمثل في المقاربة المختلطة والتي تقوم على المزج بين المقاربتين الكمية والكيفية.

<sup>1</sup>- Raymond-Alain Thiétart *et al*, **Méthodes de recherche en management**, Duond, Paris 2<sup>eme</sup>, 2003, pp( 58-59)

<sup>2</sup>- شرقي خليل، مرجع سبق ذكره، ص 173.

<sup>3</sup>- Raymond-Alain Théâtre *et al*, *op.cit*, p.59

<sup>4</sup>- شرقي خليل، مرجع سبق ذكره، ص 173.

و قد اعتمد في هذه الدراسة على المقاربة الكمية التي تعتمد على استخدام الأرقام، حيث يركز الباحث في المجالات الكمية على الأرقام أكثر من أي شيء آخر، لأنها تمكن من تمثيل القيم ومستويات البناء النظري والمفاهيمي باعتبارها أدلة علمية قوية تفسر كيفية عمل ظاهرة معينة<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: عينة الدراسة وأداة جمع البيانات

نستعرض من خلال هذا المطلب عينة الدراسة بالإضافة إلى التعريف بالأداة المستعملة لجمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان.

#### أولاً: عينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع مفردات أو وحدات الظاهرة محل البحث، ويمكن القول أن المجتمع الإحصائي هو مجموعة من الوحدات الإحصائية المعرفة بصورة واضحة ودقيقة<sup>2</sup>، ويتمثل مجتمع دراستنا في جميع العاملين في مؤسسة كوندور والتي تعتبر مؤسسة خاصة ذات أسهم تنتمي إلى مجموعة بن حمادي والمتكون من 4181 عامل منهم 397 إطارو 1361 عون تحكم و2423 عون تنفيذ إلى غاية 31 ماي 2021<sup>3</sup>.

أما وحدة المعاينة عن فرد معين يشكل جزء من المجتمع يؤخذ على أنه ممثل للأفراد من نفس الفئة بهدف تحديد عينات من هذا المجتمع<sup>4</sup>، وفي هذه الدراسة تتمثل وحدة المعاينة في كل عون تحكم أو تنفيذ يعمل بصفة دائمة في مؤسسة كوندور.

والعينة عبارة عن جزء من المجتمع الإحصائي على أن يكون هذا الجزء ممثلاً بدقة لخصائص المجتمع<sup>5</sup>، فالعينة تمثل مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة من أجل إجراء الدراسة عليها ومن ثم تعميم النتائج المتوصل إليها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.

وفي هذه الدراسة فقد تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة؛ حيث تم توزيع واسترجاع 80 استبيان، وبعد مراجعتها تبين أنها جميعها صالحة للتحليل، وبالتالي بلغ حجم عينة هذه الدراسة 80 مفردة.

<sup>1</sup>-Michael Myers , **Qualitative research inbusiness andmanagement** ,Sage publication, London,2ed , 2013 , p p( 7-8).

<sup>2</sup>-محمد عبد العال النعيمي وآخرون، طرق ومناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2015، ص 77.

<sup>3</sup>- وثائق خاصة بمؤسسة كوندور.

<sup>4</sup>-تحليل شرقي، مرجع سبق ذكره، ص 176.

<sup>5</sup>-عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الأساليب التطبيقية لتحليل وإعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام برنامج spss، دار الشروق، عمان، الأردن، ص 57.

## ثانياً: أداة جمع البيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ويعرف بأنه صياغة لمجموعة من الأسئلة المعدة مسبقاً ليقوم المستجيب بتسجيل إجابته عليها باختبار أحد البدائل المحددة، ويعتبر الاستبيان وسيلة فعالة لجمع البيانات عندما يكون الباحث على معرفة دقيقة بالمطلوب وبكيفية قياس المتغيرات المرغوب دراستها<sup>1</sup>.

وقد تم تقسيم الاستبيان المعتمد في هذه الدراسة إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي:

**القسم الأول:** يهدف إلى التعرف على خصائص عينة الدراسة من حيث: الجنس، السن، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية.

**القسم الثاني:** يهدف إلى التعرف على توجهات المستجوبين حول المتغير المستقل للدراسة والمتمثل في أخلاق العمل وينقسم إلى ثلاثة أجزاء كل جزء يختص بدراسة بعد من أبعاد المتغير المستقل وبيانها كالاتي:

- فقرات قياس بعد الأمانة: 09 فقرات.
- فقرات قياس بعد التعاون: 07 فقرات.
- فقرات قياس بعد المسؤولية: 04 فقرات.

**القسم الثالث:** يهدف إلى التعرف على توجهات المستجوبين حول المتغير التابع للدراسة والمتمثل في الرضا الوظيفي، ويضم خمسة أجزاء كل جزء منها خاص بعد من أبعاد المتغير التابع، وبيانها كالاتي:

- فقرات قياس بعد الأجر: 05 فقرات.
- فقرات قياس بعد الحوافز: 04 فقرات.
- فقرات قياس بعد التدريب والتطوير: 03 فقرات.
- فقرات قياس بعد ظروف العمل: 04 فقرات.
- فقرات قياس بعد الترقية: 04 فقرات.

و قد تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي، حيث يعبر الأفراد المحييون عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات وفق خمس درجات، وتمت ترجمة الإجابات على نحو التالي:

<sup>1</sup> -أوما سيكارن، طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية، ترجمة إسماعيل علي بسويوني وعبد الله بن سليمان العزاز، دار المريخ، الرياض، 2006، ص 307.



الجدول رقم (01): مقياس ليكرت الخماسي.

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
1 درجة	2 درجات	3 درجات	4 درجات	5 درجات

المصدر: أوما سيكارن، مرجع سابق الذكر، ص 262.

ولقد تم اعتماد مقياس لدرجة الاهتمام بأخلاق العمل كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع إلى خمس مستويات على النحو التالي:

الجدول رقم (02): معالجة مقياس ليكرت

الدرجة	المتوسط الحسابي
مستوى منخفض جدا من الموافقة	[1,8 – 1]
مستوى منخفض من الموافقة	[2,6 – 1,8]
مستوى متوسط من الموافقة	[3,4 – 2,6]
مستوى مرتفع من الموافقة	[4,2 – 3,4]
مستوى مرتفع جدا من الموافقة	[5 – 4,2]

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على العساف أحمد عارف والوادي محمود، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية، دار الصفاء، عمان، ط1، 2011، ص 345 – 346

المطلب الثالث: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

من أجل تحليل ومناقشة فرضيات هذه الدراسة تم الاعتماد على مجموعة متنوعة من الاختبارات الإحصائية، يمكن أن نجملها في:<sup>1</sup>

- صدق وثبات أداة الدراسة: يتمثل صدق أداة الدراسة في إمكانية اعتمادها لقياس ما هو مطلوب منها قياسه بحيث يمكنها أن تحقق الغرض الذي صممت من أجله، أما ثبات أداة الدراسة فيعني قدرة أداة الدراسة على إعطاء نتائج مماثلة إذا ما طبقت في نفس الشروط والظروف. وللتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المختصين لإعطاء آرائهم حولها وإجراء التعديلات المطلوبة عليها، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ بحيث أنه ينبغي أن يفوق قيمة 0.6 حتى تكون أداة الدراسة تتمتع بالثبات.
- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.

<sup>1</sup> ملالة إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 307.

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: حيث استخدم المتوسط الحسابي لمعرفة متوسط إجابات الباحثين حول فقرات وأبعاد الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي من أجل اتخاذ القرار بشأن مستوى كل من أخلاق العمل والرضا الوظيفي، والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمعرفة درجة تشتت الإجابات والاختلاف فيها لفقرات الاستبيان وأبعاده حيث تفيد في معرفة وجود تجانس من عدمه بين إجابات الباحثين.
- الانحدار الخطي: تم الاعتماد عليه لاختبار فرضيات الدراسة حيث تم استعمال الانحدار الخطي البسيط والانحدار الخطي المتعدد.

### المبحث الثاني: عرض البيانات الأولية للدراسة

يتم من خلال هذا المبحث التحقق من ثبات أداة الدراسة بالإضافة إلى معالجة النتائج المتعلقة بالبيانات الوصفية لعينة الدراسة وعرض النتائج المتعلقة بمستوى كل من أخلاق العمل والرضا الوظيفي بمؤسسة كوندور.

### المطلب الأول: ألفا كرونباخ

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل ألفا كرونباخ، حيث يقيس مدى ارتباط الأبعاد بالمتغيرات التابعة لها ويتراوح بين 0 و 1<sup>1</sup>، ولكي تكون الدراسة تتمتع بثبات لا بد أن يكون معامل ألفا كرونباخ يساوي 0,6 أو أكبر منه، وكلما كان معامل الثبات يقترب من الواحد كلما كان الاستبيان يتمتع بثبات أكثر، وكانت النتائج كما هي في الجدول التالي:

جدول رقم (03): معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات
الأمانة	09	0,784
التعاون	07	0,935
المسؤولية	04	0,911
أخلاق العمل	20	0,918
الأجر	05	0,893
الحوافز	04	0,820
التدريب والتطوير	03	0,860
ظروف العمل	04	0,947

<sup>1</sup>-ylva B Almquist et al ,A guide to quantitative méthode ,CHESS, Stockholm, 2014,p163.

0,899	04	الترقية
0,944	20	الرضا الوظيفي
0,937	40	الثبات العام

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

يبين الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ للنموذج الكلي أي لجميع عبارات الاستبانة والمقدرة ب 40 عبارة قد بلغت 0.937 وهي نسبة جيدة ومقبولة إحصائياً كونها أعلى من 0.6، كما يتبين من خلال الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ للمتغير المستقل أخلاق العمل 0,918 في حين تراوحت بين 0.784 و 0.935 لأبعاده، أما بالنسبة للمتغير التابع الرضا الوظيفي فقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.944 في حين تراوحت قيمته بين 0.820 و 0.947 لأبعاده وهي تفوق 0.6، وهذا ما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بثبات عال ومن ثم قدرتها على تحقيق أهداف الدراسة.

### المطلب الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الوصفية

تبين الجداول الآتية توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على هذه الخصائص.

أ. حسب خاصية الجنس:

الجدول الآتي يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

#### الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
70%	56	ذكر
30%	24	أنثى
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة هم ذكور حيث بلغت نسبتهم 70% مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت نسبة 30%، ويمكن أن يرجع ذلك إلى العديد من العوامل من أهمها طبيعة العمل في المؤسسة.

ب. حسب خاصية السن:

الجدول الآتي يبين توزيع عينة الدراسة حسب السن:

الجدول (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
47,5	38	أقل من 30 سنة
35	28	من 30 إلى أقل من 40 سنة
12,5	10	من 40 إلى أقل من 50 سنة
5	4	أكبر من 50 سنة
100	80	المجموع

من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن عدد المجيبين ممن يقل سنهم عن 30 سنة بلغ 38 مجيباً أي ما يعادل 47.5% وهي أعلى نسبة، في حين بلغ عدد المجيبين ممن أعمارهم تتراوح بين 30 و 40 سنة 28 مجيباً بنسبة 35%، أما عدد المجيبين ممن يتراوح سنهم ما بين 40 و 50 سنة فقد قدر بـ 10 أفراد أي ما يعادل 12.5%، بينما 4 مجيبين فاق سنهم 50 سنة بنسبة 5%، هذه النتائج تؤكد أن مؤسسة كوندور تتوفر على طاقات شبابية حيث تولي اهتماماً كبيراً بتوظيف الفئات الشابة.

ج. حسب خاصية المؤهل العلمي:

الجدول الآتي يبين توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
26,3%	21	ثانوي أو أقل
58,8%	47	جامعي
15%	12	دراسات عليا
100	80	المجموع

من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن عدد المجيبين ممن لهم مستوى ثانوي أو أقل بلغ 21 مجيباً أي ما يعادل 26.3%، بينما بلغ عدد المجيبين ممن لهم مستوى جامعي 47 مجيباً بنسبة 58.8% وهي أعلى نسبة، أما عدد المجيبين ممن لهم مستوى دراسات عليا فقد قدر بـ 12 فرداً أي ما يعادل 15%، هذه النتائج تبين المستوى العلمي الجيد لعمال

مؤسسة كوندور حيث أن المؤسسة تحاول استقطاب الفئات ذات المستويات التعليمية الجيدة والتي تتناسب مع طبيعة العمل بالمؤسسة.

د. حسب المركز الوظيفي:

الجدول الآتي يبين توزيع عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي:

الجدول (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير مركز الوظيفي

المركز الوظيفي	التكرارات	النسبة المئوية
إطار	30	37,5
عون تحكم	26	32,5
عون تنفيذ	24	30
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن 30 مجيباً لإطارات بمؤسسة كوندور أي ما يعادل 37.5%، بينما 26 مجيباً عون تحكم بنسبة 32.5% و24 مجيباً عون تنفيذ بنسبة 30%.

د. حسب خاصية الخبرة:

الجدول الآتي يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة:

جدول (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من سنة	6	7,5
من سنة إلى أقل من 5 سنوات	25	31,3
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	25	31,3
أكثر من 10 سنوات	24	30
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للخبرة في مجال العمل، حيث يظهر بأن 6 أفراد لهم خبرة تقل عن سنة وهو ما يعادل نسبة 7.5%، و25 مجيباً لهم خبرة تتراوح بين سنة و5 سنوات وأيضاً 25 مجيباً لهم خبرة تتراوح بين 5 و10

## الفصل الثاني ..... الإطار المنهجي للدراسة واختبار الفرضيات

سنوات أي بسنبة 31.3%، في حين 24 مجيبا لهم خبرة لأكثر من 10 سنوات وهي ما تعادل نسبة 30%، وهو ما يبين أن مؤسسة كوندور تتوفر على يد عاملة لها مستوى خبرة جيد.

### المطلب الثالث: واقع مستوى أخلاق العمل في مؤسسة كوندور

يتم من خلال هذا المطلب دراسة توجهات آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى أخلاق العمل، والذي تم تقسيمه إلى ثلاث أبعاد (الأمانة، التعاون، المسؤولية)، والجدول الآتي يلخص النتائج المتوصل إليها.

#### الجدول رقم (09): واقع مستوى أخلاق العمل في مؤسسة كوندور

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	الأمانة	4,19	0,27	0,06	1	مرتفع
01	أحافظ على أسرار عملي	4,65	0,45	0,09	1	مرتفع جدا
02	ألتزم بالوقت الرسمي للعمل	4,65	0,53	0,11	2	مرتفع جدا
03	استعمل الصلاحيات المخولة لي في إنجاز متطلبات فقط	4,40	0,90	0,20	5	مرتفع جدا
04	أستغل عملي لتحقيق منافع شخصية في بعض الأحيان	2,23	1,96	0,87	7	منخفض
05	أغيب عن العمل بعذر قانوني أو شرعي	4,15	0,99	0,23	6	مرتفع
06	أنجز الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأجيل	4,38	0,59	0,13	4	مرتفع جدا
07	احترم أوقات الآخرين أثناء أدائهم لأعمالهم	4,43	0,56	0,12	3	مرتفع جدا
08	أحافظ على مختلف أدوات العمل	4,48	0,50	0,11	2	مرتفع جدا
09	أحرص على إنهاء عملي في الوقت المحدد	4,36	0,56	0,12	3	مرتفع جدا
	التعاون	4,26	0,41	0,10	3	مرتفع جدا
01	أساعد زملائي في العمل عند أدائهم لأعمالهم	3,99	0,77	0,19	7	مرتفع
02	أبادل المعلومات المتعلقة بالعمل مع زملائي	4,08	0,75	0,18	6	مرتفع
03	أنسق مع زملائي أثناء أداء العمل	4,33	0,55	0,12	4	مرتفع جدا
04	أتواصل مع زملائي في العمل بشكل جيد	4,39	0,44	0,10	2	مرتفع جدا
05	أبادل النصائح والتوجيهات المتعلقة بالعمل	4,40	0,49	0,11	3	مرتفع جدا
06	أتعامل بأسلوب حسن مع زملائي	4,40	0,44	0,09	1	مرتفع جدا
07	نعمل بروح الفريق داخل المؤسسة	4,25	0,62	0,14	5	مرتفع جدا
	المسؤولية	4,38	0,40	0,09	2	مرتفع جدا

01	أبذل أفضل ما لدي في أداء العمل	4,50	0,36	0,08	1	مرتفع جدا
02	أتحمل نتائج (مخرجات) العمل الذي أقوم به	4,31	0,64	0,14	3	مرتفع جدا
03	أتحمل مشاق المجهودات التي يتطلبها عملي	4,30	0,61	0,14	3	مرتفع جدا
04	أواظب على أداء عملي على الوجه اللائق	4,41	0,49	0,11	2	مرتفع جدا
	أخلاق العمل	4,27	0,26	/	/	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات أخلاق العمل بمختلف أبعادها بلغت 4,27 بانحراف معياري 0.26 وهي قيمة تقع في الدرجة المرتفعة جدا بناء على مقياس التحليل المعتمد في الدراسة، وهذا يدل على أن العاملين بمؤسسة كوندور يلتزمون بأخلاق العمل في سلوكهم داخل بيئة العمل.

أما فيما يتعلق بالوصف التفصيلي لنتائج التحليل الوصفي بكل بعد من أبعاد أخلاق العمل يمكن عرضه على النحو التالي:

#### البعد الأول: الأمانة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن بعد "الأمانة" جاء في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذا البعد 4,19 بانحراف معياري قدره 0,27، والملاحظ أنه يندرج ضمن المجال [3,4 – 4,2] والذي يعكس درجة موافقة مرتفعة من قبل العاملين بمؤسسة كوندور وهذا يدل على الالتزام العام لعمال هذه المؤسسة بقيمة الأمانة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات هذا البعد تراوحت ما بين 2,23 و 4,65، حيث جاءت مرتفعة جدا بالنسبة لكل العبارات ما عدا العبارة الرابعة "أستغل عملي لتحقيق منافع شخصية في بعض الأحيان" والتي جاءت بدرجة موافقة منخفضة، وهذا ما يدل على أن العاملين بمؤسسة كوندور يتصفون بأمانة عالية في أدائهم لأعمالهم وهو ما يمكنه أن يحقق نتائج أفضل في العمل.

#### البعد الثاني: المسؤولية

تظهر نتائج الجدول أن بعد "المسؤولية" جاء بالمرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي 4,38 وانحراف معياري يقدر ب 0,40، وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات المكونة لهذا البعد بين 4,30 و 4,50 بانحرافات معيارية تتراوح بين 0,64 و 0,36 وبدرجات موافقة مرتفعة جدا من حيث أهميتها النسبية، وهذا ما يدل على أن عمال مؤسسة كوندور يتحلون بروح مسؤولية في أداء مهامهم ويتميزون بالمواظبة والجدية في أدائها.

### البعد الثالث: التعاون

يتضح من خلال هذا الجدول أن بعد "التعاون" جاء في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 4,26 بانحراف معياري 0,41 وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا، كما حققت العبارات المكونة لهذا المقياس درجة موافقة مرتفعة لكل من العبارتين الأولى والثانية أما بقية العبارات فقد حققت درجة مرتفعة جدا، وهذا ما يدل على أن عمال مؤسسة كوندور يولون أهمية كبيرة للتعاون في إنجاز المهام في بيئة العمل، وهو ما يساهم في تحقيق تكامل في قدرات ومهارات عمال المؤسسة ومن ثم قدرتهم على تحقيق نتائج أفضل في العمل.

### المطلب الرابع: واقع مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة كوندور

يتناول هذا الجزء دراسة لتوجهات آراء أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي، والذي تم تقسيمه إلى ثلاث خمس أبعاد (الأجر، الحوافر، التدريب والتطوير، ظروف العمل، الترقية)، والجدول الآتي يلخص النتائج المتوصل إليها:

#### الجدول رقم (10): واقع مستوى الرضا الوظيفي بمؤسسة كوندور

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	الأجر	3,04	0,99	0,33	04	متوسط
01	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع الجهد الذي أبذله	2,88	4,37	1,51	3	متوسط
02	الراتب الذي أتقاضاه يتناسب مع رواتب زملائي في مؤسسات أخرى	2,91	1,39	0,47	2	متوسط
03	يتوافق أجري مع متطلباتي الشخصية والأسرية	2,69	1,63	0,60	5	متوسط
04	يتناسب أجري مع ما أتمتع به من مؤهلات علمية	2,79	1,63	0,58	4	متوسط
05	أحصل على الراتب في آجاله	3,98	1,06	0,26	1	مرتفع
	الحوافر	3,08	1,10	0,36	05	متوسط
01	تحرص المؤسسة على توزيع المردودية بإنصاف واستحقاق	3,35	1,52	0,45	1	متوسط
02	يحصل أصحاب الأداء المتميز على مكافآت خاصة لقاء جهودهم الاستثنائية	3,04	1,65	0,54	2	متوسط
03	تقدم المؤسسة مكافآت استثنائية للموظفين وتشجيعهم على إنجاز الأعمال بكفاءة	2,96	1,65	0,55	3	متوسط
04	أشارك في صياغة القرارات المتعلقة بالعمل في المؤسسة	3,00	1,84	0,61	4	متوسط
	التدريب والتطوير	3,70	0,97	0,26	02	مرتفع



## الفصل الثاني ..... الإطار المنهجي للدراسة واختبار الفرضيات

01	توفر لي وظيفتي فرصة لاكتساب مهارات وخبرات جديدة	3,69	1,33	0,36	3	مرتفع
02	تساعدني أنظمة التدريب المتوفرة بالمؤسسة على تطوير مهاراتي	3,56	1,26	0,35	2	مرتفع
03	تنظم المؤسسة برامج تدريبية للعمال	3,86	1,13	0,29	1	مرتفع
	ظروف العمل	3,18	0,62	0,19	01	متوسط
01	التهوية بمكان العمل جيدة	3,24	0,84	0,25	4	متوسط
02	الإضاءة بمكان عملي جيدة	3,15	0,68	0,21	2	متوسط
03	التكييف ودرجات الحرارة مناسبة	3,16	0,61	0,19	1	متوسط
04	يسود مكان عملي الهدوء	3,18	0,72	0,22	3	متوسط
	الترقية	3,55	1,15	0,32	03	مرتفع
01	أبذل أفضل ما لدي في أداء العمل	3,63	1,50	0,41	2	مرتفع
02	أتحمل نتائج (مخرجات) العمل الذي أقوم به	3,30	1,70	0,515	4	متوسط
03	أتحمل مشاق المجهودات التي يتطلبها عملي	3,74	1,25	0,33	1	مرتفع
04	أواظب على أداء عملي على الوجه اللائق	3,55	1,56	0,43	3	مرتفع
	الرضا الوظيفي	3,31	0,63	/	/	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات الرضا الوظيفي بلغت 3,31 بانحراف معياري بقيمة 0,63 وهذه القيمة تقع في الدرجة المتوسطة بناء على مقياس المعتمد في الدراسة، وهذا ما يدل على مستوى رضا متوسط للعاملين.

أما فيما يخص بالوصف التفصيلي لنتائج التحليل الوصفي المتعلق بكل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي يمكن عرضه على النحو التالي:

### البعد الأول: ظروف العمل

يتبين من خلال نتائج الجدول أن بعد ظروف العمل جاء في المرتبة الأولى بدرجة موافقة متوسطة من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ المتوسط الحسابي له 3,18 بانحراف معياري 0,62، كما حققت عبارات هذا البعد درجة موافقة متوسطة بمتوسطات حسابية تتراوح ما بين 3,16 و 3,24 بانحرافات معيارية تتراوح بين 0,61 و 0,84، هذه النتائج تشير إلى أن ظروف العمل على مستوى مؤسسة كوندور تعتبر جيدة ومناسبة.

### البعد الثاني: التدريب والتطوير

يظهر من خلال الجدول أن بعد التدريب والتطوير جاء بالمرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية، وقد حقق درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره 3,70 وانحراف معياري 0,97، أما بالنسبة للعبارات المكونة لهذا البعد قد حققت درجات موافقة مرتفعة من حيث الأهمية النسبية حيث تراوح المتوسط الحسابي لها بين 3,86 و 3,69 وانحراف معياري يتراوح بين 0,36 و 0,29، هذه النتائج تبين أن مؤسسة كوندور تولي اهتمام كبيراً بعملية التدريب والتطوير حيث توفر برامج تدريبية لمختلف عمالها والتمين شأها تطوير مهاراتهم وإكسابهم خبرة وطرق جديدة في العمل.

### البعد الثالث: الترقية

يتبين من الجدول أعلاه أن بعد الترقية جاء في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية، حيث بلغ متوسطها لحسابي 3,55 وانحراف معياري قدره 1,15، وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة، كما حققت عبارات بعد الترقية درجة موافقة مرتفعة ما عدا العبارة الثانية "أتحمل نتائج (مخرجات) العمل الذي أقوم به" درجة موافقة متوسطة، هذه النتائج تبين أن مؤسسة كوندور توفر لمختلف عمالها فرصاً للترقية.

### البعد الرابع: الأجر

يظهر من خلال الجدول أن بعد "الأجر" جاء في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية النسبية لأبعاد الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي قدره 3,04 وانحراف معياري 0,99 وهو يحقق درجة موافقة متوسطة، كما نلاحظ أن جميع عباراته حققت درجات موافقة متوسطة ما عدا العبارة الأخيرة "أحصل على الراتب في آجاله" حققت درجة موافقة مرتفعة، هذه النتائج تبين أن غالبية عمال مؤسسة كوندور راضين بشكل متوسط على نظام الأجر الذي تعتمد عليه المؤسسة في تقييمها للعمال.

### البعد الخامس: الحوافز

يظهر لنا الجدول أن بعد الحوافز جاء بالمرتبة الخامسة والأخيرة من حيث الأهمية النسبية، وقد حقق درجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 3,08 وانحراف معياري 1,10، أما بالنسبة للعبارات المكونة لهذا البعد فحققت كلها درجة موافقة متوسطة وبلغت متوسطات الحسابية لها ما بين 3,00 و 3,35 وانحرافات معيارية تتراوح بين 1,52 و 1,84 وهذه النتائج تشير إلى أن عمال مؤسسة كوندور راضون بشكل متوسط على نظام الحوافز الذي تعتمد عليه المؤسسة.

و كملخص لما سبق يمكن القول أن عمال مؤسسة كوندور يتسمون بمستويات أخلاقية عالية ويولونها أهمية كبيرة في سلوكياتهم داخل بيئة العمل خاصة وأن مستوى التزام أفراد عينة الدراسة بما جاء مرتفعاً، كما أن المؤسسة تسعى لإرضاء عمالها وهذا ما يؤكد المستوى المتوسط لرضا الوظيفي، وفي المبحث الموالي نختبر العلاقة بين كل منهما.

### المبحث الثالث: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

يتم من خلال هذا المبحث اختبار فرضيات الدراسة، حيث انه وبعد عرض وتحليل البيانات الأولية للدراسة الميدانية سنحاول مناقشة واختبار الفرضيات للتعرف على تأثير أخلاق العمل على الرضا الوظيفي.

#### المطلب الأول: اختبار أثر أخلاق العمل على الرضا عن الأجر و الحوافز

في هذا المطلب سنقوم باختبار الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية

##### 1. أثر أخلاق العمل على الرضا عن الأجر

سنقوم باختبار الفرضية الفرعية الأولى: " لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الأجر بمؤسسة كوندور " وذلك باستعمال الانحدار الخطي البسيط، والنتائج يوضحها الجدول الآتي:

#### الجدول رقم 11: الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والرضا عن الأجر

ملخص النموذج				
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
	0.246	0.061	0.049	0.97327
جدول ANOVA				
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F
الانحدار	4.774	1	4.774	5.040
البواقي	73.885	78	0.947	
المجموع	78.660	79		
المعاملات				
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T
	قيمة المعلمة B	الخطأ المعياري		
الثابت	0.995	0.921		1.081
أخلاق العمل	0.480	0.214	0.246	2.245
				0.283
				0.028

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل أخلاق العمل والمتغير التابع الرضا عن الأجر، حيث تظهر معطيات الجدول أن معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغ 0.246 وهي تدل على وجود علاقة إرتباطية ضعيفة بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0.061 وهذا يعني أن أخلاق العمل تفسر ما نسبته 6% من التغيرات في الرضا عن الأجر.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 5.040 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0.028 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد في الدراسة، وتدلل على جودة العلاقة بين أخلاق العمل والرضا عن الأجر وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

ويظهر من خلال الجدول أن معامل متغير أخلاق العمل B إشارته موجبة وهو ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين أخلاق العمل والرضا عن الأجر عند مستوى الدلالة 0.025، كما بلغت قيمة T المحسوبة 2.245 بقيمة احتمالية 0.028 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة، وعليه فإن معامل B له معنوية إحصائية واقتصادية، وبالتالي يتبين أن أخلاق العمل تؤثر بشكل إيجابي على الرضا عن الأجر، حيث أن التغير في مستوى أخلاق العمل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.480 في المتغير التابع الرضا عن الأجر.

بناء على ما سبق نستنتج صحة الفرضية الفرعية الأولى:

لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الأجر.

ومن أجل معرفة كيفية مساهمة أخلاق العمل في التأثير على الرضا عن الأجر لابد من تحديد مساهمة كل بعد من أبعادها في ذلك، والجدول الآتي يلخص نتائج الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise لأبعاد أخلاق العمل على الرضا عن الأجر.

الجدول رقم 12: الانحدار المتعدد بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن الأجر بطريقة stepwise

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0,265	0,070	0,058	0,06829	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	5,528	1	5,528	5,896	0,017
البواقي	73,132	78	0,938		
المجموع	78,660	79			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T	مستوى المعنوية
	الخطأ المعياري	قيمة المعلمة B			
الثابت	0,755	1,234		1,634	0,106
المسؤولية	0,171	0,414	0,265	2,428	0,017

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات Spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي المتعدد بطريقة stewpwise بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن الأجر، حيث تظهر نتائج الجدول أن معامل الارتباط بينهما 0.265 وهي علاقة إرتباطية ضعيفة تدل على وجود علاقة إرتباطية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0.070 وهذا يعني أنها تفسر ما نسبته 07 % من الرضا عن الأجر في حين ترجع النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 2.896 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0.017 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وتدلل على قوة نموذج العلاقة بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن الأجر، وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

أما بالنسبة لمعامل بعد المسؤولية فقد جاء ذا إشارة موجبة مما يدل على علاقة طردية بينه وبين الرضا عن الأجر، كما أن التغير الحاصل في مستوى المسؤولية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.414 في المتغير التابع الرضا عن الأجر وهو تغير إيجابي، كما بلغت القيمة الاحتمالية لاختبار T المقابلة هي 0.017 هي أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05 ما يعني أن قيمة معامل هذا البعد دالة إحصائياً وبالتالي يبين أن بعد المسؤولية يؤثر بشكل إيجابي على الرضا عن الأجر.

بناء على التحليل السابق يظهر أن لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الأجر وأن البعد المؤثر إيجابياً هو بعد المسؤولية.

## 2. أثر أخلاق العمل على الرضا عن الحوافز

سنقوم باختبار الفرضية الفرعية الثانية: " لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الحوافز بمؤسسة كوندور " وذلك باستعمال الانحدار الخطي البسيط، والنتائج يوضحها الجدول الآتي:

### الجدول رقم 13: الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والرضا عن الحوافز

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0,136	0,026	0,014	1,04364	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	2,306	1	2,306	2,117	0,150
البواقي	84,957	78	1,089		

				79	87,263	المجموع
المعاملات						
مستوى المعنوية	T	المعاملات المعيارية	المعاملات الأصلية		النموذج	
			الخطأ المعياري	قيمة المعلمة B		
0,096	1,683		0,987	1,661	الثابت	
0,150	1,455	0,163	0,229	0,333	أخلاق العمل	

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات Spss.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا أن مستوى الدلالة  $\text{sig} = 0,15$  وهي قيمة أكبر من  $(0,05)$  مما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع أي الحوافز وأخلاق العمل وهذا يسمح لنا برفض الفرضية الفرعية الثانية.

### المطلب الثاني: اختبار أثر أخلاق العمل على الرضا عن التدريب، ظروف العمل والترقية

في هذا المطلب سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية الثالثة، الرابعة والخامسة.

#### 1. أثر أخلاق العمل على الرضا عن التدريب

سنقوم باختبار الفرضية الفرعية الثالثة: " لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن التدريب بمؤسسة كوندور " وذلك باستعمال الانحدار الخطي البسيط، والنتائج يوضحها الجدول الآتي:

#### الجدول رقم 14: الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والرضا عن التدريب

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد		معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
		0,408	0,166	0,156	0,90527
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	12,744	1	12,744	15,551	0,000
البواقي	63,921	78	0,820		
المجموع	76,665	79			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T	مستوى المعنوية
	الخطأ المعياري	قيمة المعلمة B			
الثابت	0,856	0,351		0,410	0,683

أخلاق العمل	0,784	0,199	0,408	3,943	0,000
-------------	-------	-------	-------	-------	-------

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات Spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل أخلاق العمل والمتغير التابع الرضا عن التدريب، حيث تبين نتائج الجدول أن معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغ 0,408، كما بلغ معامل التحديد 0,166، وهذا يعني أن أخلاق العمل تفسر ما نسبته 16 % من التغيرات في الرضا عن التدريب.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 15,551 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد في الدراسة، وتدلل على جودة العلاقة بين أخلاق العمل والرضا عن التدريب وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

ويظهر من خلال الجدول أن معامل متغير أخلاق العمل B إشارته موجبة وهو ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين أخلاق العمل والرضا عن التدريب عند مستوى الدلالة 0.025، كما بلغت قيمة T المحسوبة 3,934 بقيمة احتمالية 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة، وعليه فإن معامل B ذو دلالة إحصائية، وبالتالي يتبين أن أخلاق العمل تؤثر بشكل إيجابي على الرضا عن التدريب، حيث أن التغير في مستوى أخلاق العمل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.784 في المتغير التابع الرضا عن التدريب. بناء على ما سبق نستنتج صحة الفرضية الفرعية الأولى:

لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن التدريب.

ولمعرفة كيفية مساهمة أخلاق العمل في التأثير على الرضا عن التدريب لابد من تحديد مساهمة كل بعد من أبعادها في ذلك، والجدول الآتي يلخص نتائج الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise لأبعاد أخلاق العمل على الرضا عن التدريب.

الجدول رقم 15: الانحدار المتعدد بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن التدريب بطريقة stepwise

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0,391	0,153	0,142	0,91249	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	11,719	1	11,719	14,074	0,000

		0,833	78	64,946	الوافي
			79	76,665	المجموع
المعاملات					
مستوى المعنوية	T	المعاملات المعيارية	المعاملات الأصلية		النموذج
			الخطأ المعياري	قيمة المعلمة B	
0,139	1,494		0,711	1,063	الثابت
0,000	3,752	0,391	0,161	0,603	المسؤولية

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات Spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي المتعدد بطريقة stewpwise بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن التدريب، حيث تظهر نتائج الجدول أن معامل الارتباط بينهما 0.391 وهي علاقة إرتباطية ضعيفة تدل على وجود علاقة إرتباطية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0.153 وهذا يعني أنها تفسر ما نسبته 15.3% من الرضا عن التدريب في حين ترجع النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 14.074 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وتدلل على قوة نموذج العلاقة بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن التدريب، وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

أما بالنسبة لمعامل بعد المسؤولية فقد جاء ذا إشارة موجبة مما يدل على علاقة طردية بينه وبين الرضا عن التدريب، كما أن التغير الحاصل في مستوى المسؤولية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.603 في المتغير التابع الرضا عن التدريب وهو تغير إيجابي، كما بلغت القيمة الاحتمالية لاختبار T المقابلة هي 0.000 هي أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05 ما يعني أن قيمة معامل هذا البعد دالة إحصائيا وبالتالي يبين أن بعد المسؤولية يؤثر بشكل إيجابي على الرضا عن التدريب.

بناء على التحليل السابق يظهر أن لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن التدريب وأن البعد المؤثر إيجابيا هو بعد المسؤولية.

## 2. أثر أخلاق العمل على الرضا عن ظروف العمل

سنقوم باختبار الفرضية الفرعية الرابعة: " لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن ظروف العمل بمؤسسة

كوندور" وذلك باستعمال الانحدار الخطي البسيط، والنتائج يوضحها الجدول الآتي:



الجدول رقم 16: الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والرضا عن ظروف العمل

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0,259	0,067	0,055	0,76547	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	3,293	1	3,293	5,621	0,020
البواقي	45,703	78	0,586		
المجموع	48,997	79			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T	مستوى المعنوية
	قيمة المعلمة B	الخطأ المعياري			
الثابت	1,477	0,724		2,039	0,045
أخلاق العمل	0,399	0,168	0,259	2,371	0,020

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات Spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل أخلاق العمل والمتغير التابع الرضا عن ظروف العمل، حيث تظهر معطيات الجدول أن معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغ 0,259 وهي تدل على وجود علاقة إرتباطية ضعيفة بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0,067 وهذا يعني أن أخلاق العمل تفسر ما نسبته 67 % من التغيرات في الرضا عن ظروف العمل.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 5,621 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0,020 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد في الدراسة، وتدلل على جودة العلاقة بين أخلاق العمل والرضا عن ظروف العمل وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

ويظهر من خلال الجدول أن معامل متغير أخلاق العمل B إشارته موجبة وهو ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين أخلاق العمل والرضا عن ظروف العمل عند مستوى الدلالة 0.025، كما بلغت قيمة T المحسوبة 2,371 بقيمة احتمالية 0,020 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة، وعليه فإن معامل B له معنوية إحصائية واقتصادية، وبالتالي يتبين أن أخلاق العمل تؤثر بشكل إيجابي على الرضا عن ظروف

العمل، حيث أن التغيير في مستوى أخلاق العمل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0,399 في المتغير التابع الرضا عن ظروف العمل.

بناء على ما سبق نستنتج صحة الفرضية الفرعية الأولى:

لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن ظروف العمل.

ومن أجل معرفة كيفية مساهمة أخلاق العمل في التأثير على الرضا عن ظروف العمل لابد من تحديد مساهمة كل بعد من أبعادها في ذلك، والجدول الآتي يلخص نتائج الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise لأبعاد أخلاق العمل على الرضا عن ظروف العمل.

الجدول رقم 17: الانحدار المتعدد بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن ظروف العمل بطريقة stepwise

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0,307	0,094	0,083	0,75421	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	4,628	1	4,628	8,136	0,006
البواقي	44,369	78	0,569		
المجموع	48,997	79			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T	مستوى المعنوية
	الخطأ المعياري	قيمة المعلمة B			
الثابت	0,680	1,256		1,847	0,068
الأمانة	0,161	0,459	0,307	2,852	0,006

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات Spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي المتعدد بطريقة stepwise بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن ظروف العمل، حيث تظهر نتائج الجدول أن معامل الارتباط بينهما 0.307 وهي علاقة إرتباطية ضعيفة تدل على وجود علاقة إرتباطية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0.094 وهذا يعني أنها تفسر ما نسبته 9.4% من الرضا عن ظروف العمل في حين ترجع النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 8.136 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0.006 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وتدلل على قوة نموذج العلاقة بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن ظروف العمل، وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

أما بالنسبة لمعامل بعد الأمانة فقد جاء ذا إشارة موجبة مما يدل على علاقة طردية بينه وبين الرضا عن ظروف العمل، كما أن التغير الحاصل في مستوى الأمانة بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.603 في المتغير التابع الرضا عن ظروف العمل وهو تغير إيجابي، كما بلغت القيمة الاحتمالية لاختبار T المقابلة هي 0.006 هي أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05 ما يعني أن قيمة معامل هذا البعد دالة إحصائياً وبالتالي يبين أن بعد الأمانة يؤثر بشكل إيجابي على الرضا عن ظروف العمل.

بناء على التحليل السابق يظهر أن لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن ظروف العمل وأن البعد المؤثر إيجابياً هو بعد الأمانة.

### 3. أثر أخلاق العمل على الرضا عن الترقية

سنقوم باختبار الفرضية الفرعية الخامسة: " لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الترقية بمؤسسة كوندور" وذلك باستعمال الانحدار الخطي البسيط، والنتائج يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم 18: الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والرضا عن الترقية

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0,244	0,060	0,048	1,05011	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	5,449	1	5,449	4,941	0,029
البواقي	86,013	78	1,103		
المجموع	91,462	79			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T	مستوى المعنوية
	الخطأ المعياري	قيمة المعلمة B			
الثابت	0,993	1,361		1,370	0,175

أخلاق العمل	0,513	0,231	0,244	2,223	0,029
-------------	-------	-------	-------	-------	-------

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات Spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل أخلاق العمل والمتغير التابع الرضا عن الترقية، حيث تظهر معطيات الجدول أن معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغ 0,244 وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0,05، كما بلغ معامل التحديد 0,060 وهذا يعني أن أخلاق العمل تفسر ما نسبته 6% من التغيرات في الرضا عن ظروف العمل.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 4,941 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0,029 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 المعتمد في الدراسة، وتدل على جودة العلاقة بين أخلاق العمل والرضا عن الترقية وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

ويظهر من خلال الجدول أن معامل متغير أخلاق العمل B إشارته موجبة وهو ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين أخلاق العمل والرضا عن الترقية عند مستوى الدلالة 0,025، كما بلغت قيمة T المحسوبة 2,223 بقيمة احتمالية 0,029 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة، وعليه فإن معامل B له معنوية إحصائية واقتصادية، وبالتالي يتبين أن أخلاق العمل تؤثر بشكل إيجابي على الرضا عن الترقية، حيث أن التغير في مستوى أخلاق العمل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0,513 في المتغير التابع الرضا عن الترقية.

بناء على ما سبق نستنتج صحة الفرضية الفرعية الأولى:

**لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الترقية.**

ومن أجل معرفة كيفية مساهمة أخلاق العمل في التأثير على الرضا عن الأجر لابد من تحديد مساهمة كل بعد من أبعادها في ذلك، والجدول الآتي يلخص نتائج الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise لأبعاد أخلاق العمل على الرضا عن الترقية.

**الجدول رقم 19: الانحدار المتعدد بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن الترقية بطريقة stepwise**

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0,327	0,107	0,095	1,02341	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية

0,003	9,326	9,767	1	9,767	الانحدار
		1,047	78	81,694	البواقي
			79	91,462	المجموع
المعاملات					
مستوى المعنوية	T	المعاملات المعيارية	المعاملات الأصلية		النموذج
			الخطأ المعياري	قيمة المعلمة B	
0,415	0,820		0,923	0,757	الثابت
0,003	3,054	0,327	0,219	0,667	الأمانة

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات Spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي المتعدد بطريقة stepwise بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن الترقية، حيث تظهر نتائج الجدول أن معامل الارتباط بينهما 0.327 وهي علاقة إرتباطية ضعيفة تدل على وجود علاقة إرتباطية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0.107 وهذا يعني أنها تفسر ما نسبته 10.7% من الرضا عن الترقية في حين ترجع النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 9.326 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0.003 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وتدلل على قوة نموذج العلاقة بين أبعاد أخلاق العمل والرضا عن الترقية، وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

أما بالنسبة لمعامل بعد الأمانة فقد جاء ذا إشارة موجبة مما يدل على علاقة طردية بينه وبين الرضا عن الترقية، كما أن التغير الحاصل في مستوى الأمانة بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.667 في المتغير التابع الرضا عن الترقية وهو تغير إيجابي، كما بلغت القيمة الاحتمالية لاختبار T المقابلة هي 0.003 هي أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05 ما يعني أن قيمة معامل هذا البعد دالة إحصائياً وبالتالي يبين أن بعد الأمانة يؤثر بشكل إيجابي على الرضا عن الترقية.

بناء على التحليل السابق يظهر أن لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الترقية وأن البعد المؤثر إيجابياً هو بعد الأمانة.

### المطلب الثالث: اختبار أثر أخلاق العمل على الرضا الوظيفي

سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية: " لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا الوظيفي بمؤسسة كوندور " وذلك باستعمال الانحدار الخطي البسيط، والنتائج يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم 20: الانحدار الخطي البسيط بين أخلاق العمل والرضا الوظيفي

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0,323	0,104	0,093	0,75912	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	5,219	1	5,219	9,056	0,004
البواقي	44,949	78	0,576		
المجموع	50,167	79			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T	مستوى المعنوية
	قيمة المعلمة B	الخطأ المعياري			
الثابت	1,169	0,718		1,628	0,108
أخلاق العمل	0,502	0,167	0,323	3,009	0,004

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات Spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل أخلاق العمل والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث تظهر معطيات الجدول أن معامل الارتباط بين هذين المتغيرين بلغ 0,323، كما بلغ معامل التحديد 0,104، وهذا يعني أن أخلاق العمل تفسر ما نسبته 10% من التغيرات في الرضا الوظيفي.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 9,056 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0,004 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد في الدراسة، وتدلل على جودة العلاقة بين أخلاق العمل والرضا الوظيفي وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

ويظهر من خلال الجدول أن معامل متغير أخلاق العمل B إشارته موجبة وهو ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين أخلاق العمل والرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.025، كما بلغت قيمة T المحسوبة 3,009 بقيمة احتمالية 0,004 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة، وعليه فإن معامل B له معنوية إحصائية واقتصادية، وبالتالي يتبين أن أخلاق العمل تؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي، حيث أن التغير في مستوى أخلاق العمل بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0,502 في المتغير التابع الرضا الوظيفي.

بناء على ما سبق نستنتج صحة الفرضية الفرعية الأولى:

لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا الوظيفي.

ومن أجل معرفة كيفية مساهمة أخلاق العمل في التأثير على الرضا الوظيفي لابد من تحديد مساهمة كل بعد من أبعادها في ذلك، والجدول الآتي يلخص نتائج الانحدار المتعدد بطريقة Stepwise لأبعاد أخلاق العمل على الرضا الوظيفي.

الجدول رقم 21: الانحدار المتعدد بين أبعاد أخلاق العمل والرضا الوظيفي بطريقة stepwise

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0,331	0,110	0,098	0,75669	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	5,506	1	5,506	9,617	0,003
البواقي	44,661	78	0,573		
المجموع	50,167	79			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية	T	مستوى المعنوية
	الخطأ المعياري	قيمة المعلمة B			
الثابت	0,682	1,215		1,781	0,079
الأمانة	0,162	0,501	3,101	3,101	0,003

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات Spss

يبين الجدول نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الانحدار الخطي المتعدد بطريقة stepwise بين أبعاد أخلاق العمل والرضا الوظيفي، حيث تظهر نتائج الجدول أن معامل الارتباط بينهما 0.331 وهي علاقة ارتباطية ضعيفة تدل على وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغ معامل التحديد 0.110 وهذا يعني أنها تفسر ما نسبته 11% من الرضا الوظيفي في حين ترجع النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى.

كما يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الاختبار الإحصائي F قد بلغت 9.617 وهي ذات دلالة إحصائية حيث جاءت بقيمة احتمالية 0.003 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وتدلل على قوة نموذج العلاقة بين أبعاد أخلاق العمل والرضا الوظيفي، وبالتالي صحة الاعتماد على نتائج النموذج في تمثيل العلاقة الخطية بين المتغيرين.

أما بالنسبة لمعامل بعد الأمانة فقد جاء ذا إشارة موجبة مما يدل على علاقة طردية بينه وبين الرضا الوظيفي، كما أن التغير الحاصل في مستوى الأمانة بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.501 في المتغير التابع الرضا الوظيفي وهو تغير إيجابي، كما بلغت القيمة الاحتمالية لاختبار T المقابلة هي 0.003 هي أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة 0.05 ما يعني أن قيمة معامل هذا البعد دالة إحصائياً وبالتالي يبين أن بعد الأمانة يؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي.

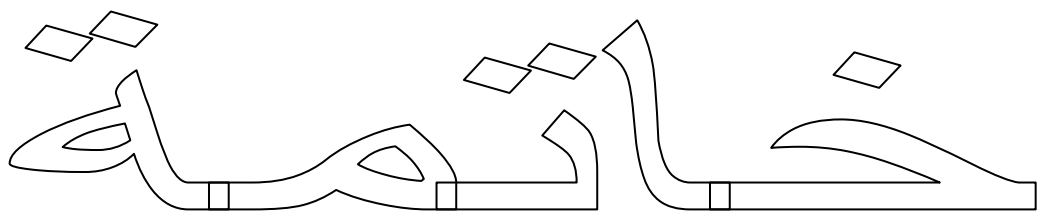
بناء على التحليل السابق يظهر أن لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا الوظيفي وأن البعد المؤثر إيجابياً هو بعد الأمانة.



## خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم استعراض الخطوات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة؛ حيث تعتمد هذه الدراسة على التوجه الاستمولوجي الوضعي والذي يتوافق مع إشكالية الدراسة وأهدافها بالإضافة إلى الاعتماد على المقاربة الكمية حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها باستعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية.

كما تم اختبار مختلف فرضيات الدراسة، وبينت النتائج التي تم التوصل إليها أن أخلاق العمل تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة حيث أنها تؤثر إيجابيا على الرضا الوظيفي وكل الأبعاد المشكلة له (الرضا عن الأجر، الرضا عن الحوافز، الرضا عن التدريب، الرضا عن ظروف العمل والرضا عن الترقية).



مما سبق دراسته حول موضوع أثر أخلاق العمل في تحقيق الرضا الوظيفي بالاعتماد على النموذج الافتراضي المتمثل في المتغير المستقل ( الأمانة ، التعاون ، المسؤولية ) ، و المتغير التابع (الأجر ، الحوافز ، التدريب و التطوير، ظروف العمل ، الترقية )، يمكننا القول أن أخلاق لها أثر في تحقيق الرضا الوظيفي و هذا من خلال دراستنا للعلاقة بين المتغيرين التابع و المستقل في مؤسسة كوندور و توصلنا إلى عدة نتائج .

### 1. نتائج الدراسة:

ناقشنا في هذه الدراسة كل من أخلاق العمل باعتباره المتغير المستقل والرضا الوظيفي باعتباره المتغير التابع، كما ناقشنا العلاقة النظرية بين المتغيرين، وبعد إجراء الدراسة التطبيقية توصلنا إلى مجموعة من النتائج يمكن إجمالها في النتائج الآتية:

- أخلاق العمل تتمثل في مجموع المبادئ الأخلاقية التي يلتزم بها العامل في بيئة العمل وهي تساهم في نجاح المؤسسات وتطورها وضمان استمراريتها؛
- مستوى أخلاق العمل بمؤسسة كوندور مرتفع جدا كما حقق كل من المسؤولية والتعاون مستوى مرتفعا جدا بينما الأمانة حققت مستوى مرتفعا، وهذا يرجع إلى طبيعة وخصوصية العامل الجزائري والذي يجسد الأخلاق في سائر شؤون حياته بما فيه حياته العملية؛
- مستوى الرضا الوظيفي بمؤسسة كوندور متوسط، كما أن كل من الأجر والحوافز وظروف العمل حققت مستوى متوسطا بينما حقق كل من الترقية والتدريب مستوى مرتفعا؛
- تظهر نتائج الدراسة أن لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا الوظيفي وأن البعد المؤثر هو الأمانة
- تظهر نتائج الدراسة أن لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الأجر وأن البعد المؤثر هو المسؤولية؛
- تظهر نتائج الدراسة أن أخلاق العمل لا تؤثر على الرضا عن الحوافز؛
- تظهر نتائج الدراسة أن لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن التدريب وأن البعد المؤثر هو المسؤولية؛
- تظهر نتائج الدراسة أن لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن ظروف العمل وأن البعد المؤثر هو الأمانة؛
- تظهر نتائج الدراسة أن لأخلاق العمل أثر إيجابي على الرضا عن الترقية وأن البعد المؤثر هو الأمانة.

### 1. توصيات الدراسة:

وقد توصلت الدراسة الحالية إلى مجموعة من التوصيات يمكن إجمالها في:

- توثيق مدونة أخلاق العمل مكتوبة يلتزم بها كافة العاملين في المؤسسة؛
- تخصيص مكتب لاهتمام بأخلاق العمل يقوم عليه مجموعة من الموظفين؛
- توعية العاملين بأهمية الالتزام بأخلاق العمل داخل بيئة العمل؛

- وضع برامج فعالة للحد من الفساد الإداري لأن ذلك من شأنه أن يحفز الموظفين على الالتزام بأخلاق العمل.

### 3. آفاق الدراسة

كآفاق للدراسة نقترح:

- أثر أخلاق العمل على الفعالية التنظيمية؛
- الولاء التنظيمي كمتغير وسيط لأثر أخلاق العمل على الرضا الوظيفي؛
- دور أخلاق العمل في تحقيق الجودة الشاملة.

# قائمة المصادر والمراجع

1. المصادر والمراجع باللغة العربية

2. الكتب:

1. أحمد جابر حسنين علي، أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، المنظمة العربية الإدارية لنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2011.

2. أحمد بن داود المزجاجي الأشعري، مقدمة في الإدارة الإسلامية، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية، 2000.

3. أوما سيكارن، طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية، ترجمة إسماعيل علي بسيوني وعبد الله بن سليمان العزار، دار المريخ، الرياض، 2006.

4. ابن المنظور، لسان العرب، الطبعة الأولى، دار المعارف للنشر، القاهرة، 1119.

5. حمزة محمد دودين، التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات المستخدمة باستخدام spss، دار المسيرة، الأردن، 2010.

6. خالد بن جمعة بن عثمان الخراز، موسوعة الأخلاق، الطبعة الأولى، مكتبة أهل الأثر لنشر والتوزيع، الكويت، 2009/16.

7. صادق مهدي السعيد، مفهوم العمل وأحكامه العامة في الإسلام، الطبعة السادسة، مطبعة المؤسسة الثقافية العمالية، بغداد، 1983.

8. صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002.

9. عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، الطبعة الأولى، نيولينك لنشر والتوزيع، القاهرة، 2015.

10. عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الأساليب التطبيقية للتحليل وإعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام spss، دار الشروق، عمان، الأردن.

11. فؤاد عبد الله عمر، أخلاق العمل والرقابة غي منظور إسلامي، الطبعة الأولى، مكتبة الملك الفهد الوطنية، جدة، 1999.

12. مقداد يالجن، التربية الأخلاقية الإسلامية، دار عالم الكتب للطباعة والنشر، 2002.

13. محمد عبد العال النعيمي وآخرون، طرق ومناهج البحث العلمي، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان، 2015.
14. محمد سعيد محمد الرملاوي، سياسة الأجور وتطبيقاتها المعاصرة في الفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي لنشر والتوزيع، مصر، بدون ذكر السنة.
15. محمد عبد الله دراز، دستور الأخلاق في القرآن الكريم، بدون ذكر الطبعة، مؤسسة الرسالة للنشر والتوزيع، 2006
16. نسيم الصمادي، أخلاق العمل الشخصية والمؤسسية وتطبيقاتها العملية، الطبعة الأولى، قنديل لطباعة والنشر، الإمارات العربية السعودية، أكتوبر 2017 .
- 3.المجلات:
- 1.أ.د.يوسف بومدين، أخلاقيات العمل وارتباطهما بالممارسات السليمة للحوكمة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور إداري إسلامي، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة الجزائر، العدد 23.
2. بن نامة فاطمة الزهراء، د.العشعاشي ثابت وسيلة، أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال، دراسة حالة مطاحن الكبرى للظهرة بمستغانم، مجلة الإستراتيجية للتنمية، جامعة تلمسان، العدد 3، المجلد2، 2012.
- 3.بالقايد.بوري شوقي، علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين، دراسة حالة بالمؤسسة الوطنية للدهن لوحدرة وهران، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد02، المجلد02، 2017.
- 4.دبلة فاتح، الأسس الفكرية والابستمولوجية لمنهجية البحث العلمي في علوم التسيير، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد23، نوفمبر 2011.
5. ربوح ياسين، طبيعة الوظيفة العمومية في الإسلام، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مرياح، ورقلة، العدد19، جوان2015.
- 6.سامية بن رمضان، قراءة سوسيولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة خنشلة، العدد 10، 2018.
- 7.صبري جبلي، أحمد عبد العال، الأجور الحافزة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظف العام في النظام الإداري الوضعي والإسلامي، مجلة كلية الشريعة والقانون، مصر، العدد34، الجزء04، 2019.

8. عدنان مصطفى خطاطبة، قيمة الأمانة في الإسلام وتطبيقاتها الدعوية والتربوية، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، جامعة اليرموك، العدد 02، المجلد 14، الأردن، 2014.
9. مراد سليم عطيان وآخرون، أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 2، 2014.
10. مهدي هجالة يوسف، أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة بليدة 02، العدد 04، المجلد 06، 2 جوان 2020.
11. مها محمد رخيص، أبعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي، دراسة تحليلية وصفية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد 01، المجلد 01، الكويت، 2017.
12. مجاهد رشيد، أثر دوافع العمل والتحفيز كوسيلة لتحقيق الرضا والولاء في المنظمة، مجلة التكوين المتواصل، العدد 11، المجلد 02، جامعة دالي إبراهيم، الجزائر.
4. المذكرات والأطروحات:
1. أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة مسيلة، 2013/2012.
2. أسامة محمد خليل زيناقي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، 2014.
3. المعتصم بالله هاني أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير حكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، 2015.
4. بوذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكيلاند للدافعية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمود منتوري قسنطينة 2007/2006.
5. بن عامر داهنين، مساهمة إدارة المعرفة في تطوير الذاكرة التنظيمية، دراسة تطبيقية على مجموعة المؤسسات، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
6. جبلي فاتح، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.



7. جبار عبيد كاظم الدراجي، أخلاقيات العمل والفساد الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، رسالة دكتوراه ، جامعة سانت كليمنتس، العراق، 2011.
8. حميد ناصر الزري، مفهوم العمل في الإسلام وأثره في التربية الإسلامية، دراسة ميدانية في مدارس المنطقة التعليمية بالشارقة، الطبعة 5، منشورات دائرة الثقافة والإعلام، 1998.
9. خالد محمد العنزي، النظام القانوني للترقية للموظف العام (دراسة مقارنة بين الأردن والكويت )، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، 2012/2011.
10. رهاف إبراهيم أحمد، القيم التنظيمية في المؤسسات الاقتصادية وتطبيقاتها، رسالة ماجستير ، جامعة سونان أميل الإسلامية الحكومية، أندونيسيا، 2018.
11. زروقي يحيى، أخلاقيات العمل والفساد الإداري للموظف العام، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بالقايد، 2017/2016.
12. سلمى لحر، تحليل اثر هيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة 02، 2013/2012.
13. سعيد بن ناصر الغمدي، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، سلسلة دعوة الحق، مكة المكرمة، بدون ذكر السنة.
14. شاطر شفيق، أثر ظغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، 2010/2009.
15. عبد الملك محمد ملهى البعداني، دور أخلاقيات العمل والقيم التنظيمية في الرضا والأداء الوظيفي للعاملين، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان، 2017..
16. عبد الرحمن مخلد سلطان عريج المطيري، قواعد السلوك وآداب مهنة التدقيق وآثرها على جودة عملية التدقيق في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2012.
17. عليان علي رحمة، العمل الجماعي وأثره في تحسين أداء العاملين في قطاع الخدمات بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2014.
18. فكرون نسرين، دور نظام المعلومات الإستراتيجية في تحقيق تميز المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017.

19. قريشي محمد الصالح، تقييم فعالية برامج تدريب الموارد البشرية، دراسة ميدانية لمؤسسة القيادة الوطنية لأشغال العمومية فرع مركب الجارف والرافعات، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2005.

20. كنان علم الدين مداح، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير، أطروحة مقدمة لنيل درجة ماجستير ، الجامعة الافتراضية السورية، 2015.

21. معروف الهواري، الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية، أطروحة لنيل دكتوراه، جامعة وهران 02، كلية العلوم الاجتماعية، 2016.

22. محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، فلسطين، 2017.

23. ونوغي فيحة، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي، أطروحة لنيل دكتوراه ، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2015/2014.

5. المواقع الالكترونية:

1. مدونة أخلاق العمل لبورصة البحرين، متاحة على الموقع [www.bahrain.com](http://www.bahrain.com).

2. مدونة أخلاق العمل لشركة نوكيا، متاحة على الموقع [www.nokia.com](http://www.nokia.com).

3. مجلة متاحة على الموقع [www.alqyady.com](http://www.alqyady.com)

4. الموسوعة الحديثية الميسرة [www.dorar.net](http://www.dorar.net)

6. المراجع باللغة الأجنبية:

1. الكتب:

1. Michael Myers, **Qualitative research in business and management**, Sage publications, London, 2ed, 2013.

2. Raymond -Alain Thiétart *et al*, **Méthodes de recherche en management**, Duond, Paris 2emeed, 2003.

2. أطروحات والمذكرات:

1 Yousof Almansoori, **Islamic work ethics and employee performance in the UAE oil and gas industry**, Msc in project management, Faculty of business, The British University in Dubai, 2012.

3. ملتقيات والندوات:

1. Marie-José Avenier, **Quelles perspectives le paradigme des sciences de l'artificiel offre-t-il à la recherche en management stratégique?**, XVIIe Conférence internationale de l'AIMS, Nice-Sophia Antipolis, 28-31 mai 2008.

قائمة الملاحق

## الملحق رقم (01): الاستبيان

استبيان

أخي الموظف.....أختي الموظفة.....،

تحية طيبة وبعد:

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان في إطار التحضير لأطروحة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال بعنوان: دور أخلاق العمل في تحقيق الرضا الوظيفي -دراسة حالة مؤسسة كوندور -

و نظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة بدقة، حيث أن صحة نتائج الاستبيان تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم وموضوعية رأيكم، علما أن المعلومات الواردة فيه ستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

هذا وتقدم لكم الباحثة بالشكر سلفا على حسن تعاونكم معها وتفضلكم بالوقت اللازم للإجابة على قائمة الأسئلة بدقة وموضوعية، بما يساعد على الوصول إلى نتائج مضبوطة تخدم البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكن

و تفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

المحور الأول: البيانات العامة(1) الجنس: ذكر أنثى (2) السن: أقل من 30 سنة من  إلى أقل من 40 سنة من  إلى أقل من 40 إلى 50 سنة أكبر من 50 سنة (3) المؤهل العلمي: ثانوي أو أقل جامعي دراسات عليا (4) المركز الوظيفي: إطار عون تحكمه وتنفيذ (5) الخبرة: أقل من سنة من  إلى أقل من 5 سنوات من  إلى 5 سنوات أكثر من 10 سنوات 

المحور الثاني: العبارات الخاصة ب" أخلاق العمل " ( الرجاء وضع إشارة X في الخانة التي تعبر عن وجهة نظركم )

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	متوسط	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق
<b>الأمانة</b>							
01	أحافظ على أسرار عملي						
02	ألتزم بالوقت الرسمي للعمل						
03	استعمل الصلاحيات المخولة لي في انجاز متطلبات العمل فقط						
04	أستغل عملي لتحقيق منافع شخصية في بعض الأحيان						

					05	أغيب عن العمل بعذر قانوني أو شرعي
					06	أنجز الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأجيل
					07	احترام أوقات الآخرين أثناء أدائهم لأعمالهم
					08	أحافظ على مختلف أدوات العمل
					09	أحرص على إنهاء عملي في الوقت المحدد
<b>التعاون</b>						
					10	أساعد زملائي في العمل عند أدائهم لأعمالهم
					11	أبادل المعلومات المتعلقة بالعمل مع زملائي
					12	أنسق مع زملائي أثناء أداء العمل
					13	أتواصل مع زملائي في العمل بشكل جيد
					14	أبادل النصائح والتوجيهات المتعلقة بالعمل مع زملائي
					15	أتعامل بأسلوب حسن مع زملائي نعمل بروح الفريق داخل المؤسسة
<b>المسؤولية</b>						
					16	أبذل أفضل ما لدي في أداء العمل
					17	أتحمل نتائج (مخرجات) العمل الذي أقوم به
					18	أتحمل مشاق الجهود التي يتطلبها عملي
					19	أواظب على أداء عملي على الوجه اللائق

المحور الثالث: الرضا الوظيفي ( الرجاء وضع إشارة X في الخانة التي تعبر عن وجهة نظركم )

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	متوسط	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق
<b>الأجر</b>							
01	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع الجهد الذي أبذله						
02	الراتب الذي أتقاضاه يتناسب مع رواتب زملائي في مؤسسات أخرى						
04	يتوافق أجري مع متطلباتي الشخصية والأسرية						
05	يتناسب أجري مع ما أتمتع به من مؤهلات علمية						
06	أحصل على راتب في آجاله						
<b>الحوافز</b>							
07	تحرص المؤسسة على توزيع المردودية بإنصاف واستحقاق						
08	يحصل أصحاب الأداء المتميز على مكافآت خاصة لقاء جهودهم الاستثنائية						
09	تقدم المؤسسة مكافآت استثنائية للموظفين لتشجيعهم على إنجاز الأعمال بكفاءة						
10	أشارك في صياغة القرارات المتعلقة بالعمل في المؤسسة						
<b>التدريب والتطوير</b>							

					توفر لي وظيفتي فرصة لاكتساب مهارات وخبرات جديدة	11
					تساعدني أنظمة التدريب المتوفرة بالمؤسسة على تطوير مهاراتي	12
					تنظم المؤسسة برامج تدريبية للعمال	13
					<b>ظروف العمل</b>	
					التهوية بمكان عملي جيدة	14
					الإضاءة بمكان عملي جيدة	15
					التكييف ودرجة الحرارة مناسبة	16
					يسود مكان عملي الهدوء	17
<b>الترقية</b>						
					تستند الترقية في المؤسسة على معايير محددة وواضحة	18
					أحصل على الترقيات التي استحق في الوقت المناسب	19
					فرص الترقية متاحة بالمؤسسة.	20
					ترتبط الترقيات بالمؤسسة بالكفاءة	21