وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم أدارة الأعمال / الدراسات المسائية

اخلاقيات الاعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي

دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي جامعة القادسية /كلية الادارة والاقتصاد

بحث مقدم إلى قسم إدارة الأعمال /كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وهو جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في علوم إدارة الأعمال

بأشراف

أ.م.د. أسيل علي

إعداد

مصطفى محمد فليح

1438 هـ 2017 م

بسم الله الرحمن الرحيم

ابن سليمان

﴿وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾

صدق الله العظيم

القلم: (٤)

الاهداء

الى من كان لها الفضل – بعد الله تعالى – في كل جميل في حياتي . . .

امي حفظها الله واطال بعمرها وامدها بالصحة والعافية .

الى سبب وجودي في الحياة وسندي بعد الله والدي الحبيب اطال الله بعمره وامده بالصحة والعافية

الى جميع اساتذتي في قسم إدارة الاعمال

الى كل من وجهني وارشدني وساندني

اهدي هذا الجهد المتواضع

الشكر والتقدير

الحمد الله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سبحانك ربنا ما عبدناك حق عبادتك وما شكرناك حق شكرك، فلك الحمد حتى ترضا ولك الحمد اذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا . . . وبعد

وفاءاً وعرفاناً يطيب لي ان أتقدم بوافر الشكر والتقدير الى عمادة كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القادسية لأتاحتهم الفرصة لي لإكمال دراستي

كما أتقدم بخالص الشكر والامتنان الى جميع اساتذتي في قسم إدارة الاعمال واخص بالشكر استاذتي الفاضلة الدكتورة (أ . م . د . أسيل علي) التي أشرفت علي مشرفة وموجهة والتي كان لآرائها السديدة وتوجيهاتها اكبر الأثر في انجاز هذا البحث .

واتوجه بجزيل الشكر والاحترام الى الأستاذ الفاضل الدكتور

(أ . م . د . طاهر ريسان دخيل) لآرائه السديدة وتوجيهاته التي كان لها فضلا في إتمام هذا البحث

كما لا يفوتني ان أتقدم بالشكر الجزيل الى السيد الفاضل الأستاذ (مصطفى حامد) لماقدمه من دعم ومساندة لي ولزملائي .

وفي الختام أتقدم بعظيم الشكر والتقدير الى كل من اعانني واسهم في انجاز هذا العمل ولو بكلمة سديدة او رأيٍ حكيم . جزاهم الله عني خير الجزاء واعانني على رد الجميل

المستخلص

يهدف البحث الى تحديد العلاقة والتأثير بين اخلاقيات الاعمال من جهة والرضا الوظيفي من جهة أخرى اذ تم توزيع (٣٠) استمارة استبيان تم استرجاعها بالكامل اذ تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات لاختبار العلاقة بين المتغيرين وقد تم استخدام البرنامج الاحصائي (spss) اصدار (٢٢) من اجل تحليل البيانات ومن خلاله تم الحصول على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الارتباط ونتائج اختبار العلاقة التأثيرية.

وقد أظهرت النتائج وجود درجة عالية من الالتزام لأخلاقيات الاعمال من قبل الموظفين في جامعة القادسية كلية الإدارة والاقتصاد كذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير بين اخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي وفي ضوء النتائج التي تم الحصول عليها تم التوصل الى جملة من التوصيات كان أهمها التركيز على أهمية استخدام السلطة الإدارية من اجل خدمة مصلحة العمل ومراعاة العدالة والمساواة في منح المكافاءات كذلك الاهتمام في توطيد العلاقات ما بين الزملاء والرؤساء وتقوية أواصر المحبة والالفة بين الموظفين.

فهرست المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الآية الكريمة	أ
الإهداء	ب
الشكر والتقدير	ت
المستخلص	ث
قائمة المحتويات	ج-ح
قائمة الاشكال والجداول	خ
قائمة الملاحق	خ
المقدمة	د
الفصل الاول: منهجية البحث ودراسات سابقة	
أولاً : مشكلة البحث	٢
ثانياً : أهمية البحث	٣
ثالثاً : اهداف البحث	٤
رابعاً : فرضيات البحث	٤
خامساً : أداة البحث	٥
سادساً : مجتمع وعينة البحث	٥
سابعا : الأدوات الإحصائية	٥
المبحث الثاني : دراسات سابقة	٦ – ٩
الفصل الثاني : الاطار النظري للبحث	
المبحث الأول : اخلاقيات الاعمال	

أولا – مفهوم اخلاقيات الاعمال	١١
ثانيا – أهمية اخلاقيات الاعمال	١٦
ثالثا – اساسيات اخلاقيات الاعمال	١٧
رابعا – مصادر اخلاقيات الاعمال	١٨
خامسا – اختبار وقياس اخلاقيات الاعمال	٢١
المبحث الثاني : الرضا الوظيفي	
أولا – مفهوم الرضا الوظيفي	٢٣
ثانيا – أهمية الرضا الوظيفي	٢٤
ثالثا– نظريات الرضا الوظيفي	٢٥
رابعا – محددات الرضا الوظيفي	٢٩
خامسا – قياس الرضا الوظيفي	٣٠
الفصل الثالث : الجانب العملي للبحث	
أولا : عرض وتحليل إجابات عينة البحث فيما يتعلق بالمتغير المستقل (اخلاقيات الاعمال)	٣٣
ثانيا : عرض وتحليل إجابات عينة البحث فيما يتعلق بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي)	٣٥
ثالثا : اختبار الفرضية الأولى	٣٨
رابعا : اختبار الفرضية الثانية	٣٩
الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات	
أولا : الاستنتاجات	٤٠
ثانيا : التوصيات	٤٢
المصادر	٤٣
الملاحق	٤٧

الملاحق		
١	أداة البحث بصورتها النهائية	٤٨

المقدمة

الاخـلاق ضـرورة مـن ضـروريات الحيـاة فلاتسـتقيم حيـاة الافـراد والأمـم والمجتمعـات دون اخـلاق، وان كانـت العلاقـة الإنسـانية لا تقـوم فقـط علـى مجـرد المعاملـة الحسـنة للأخـرين فهـي انمل وأعم بكثير

وفـي الواقـع ان تجاهـل الاخـلاق فـي العمـل هـو تجاهـل جانـب أساسـي فـي التعامـل سـواء علـى مسـتوى الرؤسـاء او المرؤوسـين، ان التحـديات التـي تواجـه المنضـمات اليـوم هـي بحاجـة الـى تطـوير نمـاذج اعمـال جديـدة تقـوم علـى تـدعيم بـرامج العلاقـات الإنسـانية والـذي يعـد التعامـل الأخلاقي جانب أساسي من هذه البرامج.

ويعتبـر موضـوع الرضـا الـوظيفي أحـد المواضـيع الإداريـة الهامـة اللازمـة للنجـاح فـي مختلـف الميـادين حيـث ان الفـرد الـذي يرتفـع رضـاه عـن عملـة يـزداد حماسـة للعمـل ويـزداد اقبالـه عليـه ويزاد أيضا انتمائه لوظيفته وللمنضمة فتوقع بذلك انتاجيته واداءه.

وتحقيق الرضا الوظيفي يتطلب اخلاقيات معينة تعدد سلوك الافراد وهذا ما تناوله البحث.

ويتكـون البحـث مـن أربعـة فصـول حيـت يتنـاول الفصـل الأول منهجيـة البحـث امـا الفصـل الثـاني يتنـاول الإطـار النظـري لكـل مـن (اخلاقيـات الاعمـال والرضـا الـوظيفي) والفصـل الثالـث يشـمل الجانب العملي للبحث والمبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

الفصل الأول

المبحث الأول: - منهجية البحث

أولاً: - مشكلة البحث

ثانياً: - أهمية البحث

ثالثاً: - أهداف البحث

رابعاً: - فرضيات البحث

خامساً: - أداة البحث

سادساً: - مجتمع وعينة البحث

سابعاً: - الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

المبحث الثاني :- دراسات سابقة

الفصل الأول

منهجية البحث ودراسات سابقة

المبحث الأول: ـ منهجية البحث

يتناول هذا المبحث منهجية البحث بما في ذلك مشكلة البحث وأهمية البحث وأهدافه فضلا عن الفرضيات التي تم صياغتها بناءً على المشكلة المطروحة، كذلك مجتمع وعينة البحث والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات والوصول الى النتائج.

أولا: ـ مشكلة البحث

أصبح موضوع أخلاقيات الاعمال من المواضيع التي تحضى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نتيجة لأسباب عديدة يقع في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية والنقد الموجه لإدارة الاعمال والمعايير التي تعتمدها بعيدا عن إطار أخلاقي وشفاف، وفي ضل تزايد الضغط العام من مؤسسات المجتمع المدني وجماعات الضغط الأخرى وتراجع الحكومة عن الاعمال بل واغلب المؤسسات في ضل تنامي ظاهرة الخصخصة فأن موضوع اخلاقيات الاعمال أصبح من المواضيع ذات الأهمية الكبيرة من قبل الحكومات والمنظمات العالمية (نجم، 2000: 13)

وقد استحوذ موضوع الرضا الوظيفي في التنظيمات الرسمية على اهتمام الباحثين والدارسين منذ مطلع الربع الثاني من القرن العشرين وحتى الان عندما نادت حركة العلاقات الإنسانية بأهمية الروح المعنوية وتحسين ظروف العمل وذلك على إثر تجارب (هوثورن) الشهيرة التي اجراها (التون مايو) وزملاءه في الولايات المتحدة الامريكية ومنذ ذلك الحين اصبح ينظر للفرد على انه عنصر مشارك ومؤثر في العملية الإنتاجية وأصبح هناك اهتمام متزايد برضا العاملين وما يحيط بهم في بيئة العمل التي يعملون بها. (البكري، 1990: 80)

الأخلاق عبارة عن مجموعة من الضوابط والقيم المحددة للسلوك السوي للأفراد والمجتمعات، فهي مرشد للسلوك وضابط للتصرفات ومن المسلم به ان نجاح أي منضمة لا يتوقف فقط على وجود مجموعة من المصالح والاهداف المشتركة التي تربط الأعضاء بعضهم ببعض وانما يجب ان يتوفر بينهم بالدرجة الأولى نوع من أنواع التوافق الفكري المبني على مجموعة من القيم الأخلاقية التي تجمعهم (جلدة، 2010: 10)

والرضا الوظيفي يتطلب اخلاقيات معينة يجب ان يتحلى بها الموظف من اجل أداء وظيفي أفضل.

وتعد كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القادسية علامة بارزة في القطاع التعليمي الذي يعتبر من اهم القطاعات للبلد بشكل عام ولا شك في ان المعنين برفع كفاءة الإدارة في الكلية هم الموظفين الإداريين من خلال مساهمتهم الفعالة بالمعرفة والإدارة، كما انهم من الركائز الأساسية لبناء المكانة العلمية للكلية لان مستواها من مستواهم وسمعتها مستمدة من وجودهم. ومما لا شك فيه ان حسن التعامل الأخلاقي والإنساني في مختلف المستويات الإدارية يوفر الرضا الوظيفي يؤدي الى تحسين الأداء الإداري مما ينعكس على فاعلية الكلية وتطورها.

وانطلاقا مما تقدم تبرز الحاجة الى دراسة اخلاقيات الاعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العينة المبحوثة. ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: -

- ما علاقة أخلاقيات الاعمال بالرضا الوظيفي لدى الموظفين في جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد؟

ومن التساؤل الرئيسي تتفرع الأسئلة التالية: -

١- ما واقع التزام الموظفين في جامعة القادسية / كلية الإدارة الاقتصاد بأخلاقيات العمل؟

٢- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد؟

٣- هل هناك علاقة بين اخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد؟

٤- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر موظفي جامعة القادسية / كلية الإدارة الاقتصاد وفقا لمحاور البحث تعزى الى الاختلاف في المتغيرات الشخصية والوظيفية.

ثانيا: - أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهمية من انه من الدراسات العلمية التي تحاول ان تسهم في القاء مزيد من الضوء حول دور اخلاقيات العمل، والتعامل الأخلاقي والإنساني ومدى تأثيره على الرضا الوظيفي من وجهة نظر موظفي جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد وعليه يمكن ابراز أهمية البحث كما يلي: -

الأهمية العملية (التطبيقية)

تتجلى أهمية الدراسة في انها تمكن المسؤولين في جامعة القادسية/ كلية الإدارة والاقتصاد من تنمية الموارد البشرية وذلك من خلال معرفة الرضا الوظيفي للموظف ومعرفة دور اخلاقيات العمل والتعامل الإنساني بالنسبة لهم. ولأن هذا النوع من الدراسات يعتبر وسيلة جيدة لاكتشاف مشاكل الموظفين في العمل مع رؤسائهم والمساعدة على إيجاد الحلول المناسبة.

الأهمية العلمية: -

يؤمل ان تساعد النتائج والتوصيات التي سوف يتوصل اليها البحث القادة في جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد في اتخاذ القرارات الملائمة بشأن تطوير النظام الإداري والقيادي في الكلية نحو الأفضل.

ثالثا: - اهداف البحث: -

يهدف البحث الى تحقيق ما يلي: -

١- التعرف على واقع التزام الموظفين الإداريين في جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد بأخلاقيات العمل.

٢- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد.

٤- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر الموظفين الإداريين في جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد.

رابعا: فرضيات البحث: -

ينبثق البحث عن الفرضيتين التاليتين : -

١- (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي)

٢- (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين اخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي)

خامسا: ـ أداة البحث: ـ

اعدت على وفق مقياس ليكارت الخماسي (اتفق بشدة، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق بشدة) استمارة تكونت من ثلاث أجزاء تضمن الجزء الأول مقدمة تعريفية بالبحث وعنوانه والأسباب التي دعت الى بحث المشكلة، اما الجزء الثاني فقد تناول جانب اخلاقيات الاعمال بأبعاده (اخلاقيات سلوكية واخلاقيات وظيفية) في حين تعامل الجزء الثالث مع الرضا الوظيفي بأبعاده (الاجر، ظروف بيئة العمل، العلاقة مع الزملاء) وقد تم توزيع (30) استمارة الى عينة البحث استرجعت بالكامل أي ان نسبة الاستجابة كانت 100%

سادسا: ـ مجتمع وعينة البحث: ـ

تكون مجتمع البحث من الكادر الوظيفي في جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد. اما عينة البحث فتكونت من (30) موظف من مختلف المستويات الإدارية في كلية الإدارة والاقتصاد وحيث تم توزيع (30) استمارة استبيان.

سابعا: ـ الأدوات الإحصائية: ـ

١. الوسط الحسابي
٢. الانحراف المعياري
٣. معامل ارتباط بيرسون
٤. ـ معامل الانحدار
٥. وقد تم استخدام اختبار التأثير

المبحث الثاني : دراسات سابقة

سيقوم الباحث في هذا المبحث بعرض دراسات سابقة المرتبطة بموضوع البحث وسيتم عرضها من الاقدم

أولا – الدراسات المتعلقة بموضوع (اخلاقيات الاعمال)

١- دراسة محمد (٢٠٠٤) : بعنوان (اخلاقيات العمل الإسلامية كمحدد للفردية والانتماء التنظيمي والأداء الوظيفي)	
هدف الدراسة:	هدفت الدراسة الى تقييم مدى تمسك العاملين المسلمين في منضمات ووظائف مختلفة بأخلاقيات العمل الإسلامية. وتحديد ابعاد مفهوم اخلاقيات العمل الإسلامية
منهج الدراسة:	دراسة ميدانية لعينة مختارة مكونة من (١٠٠٠) من العاملين المسلمين
اهم النتائج :	تشير نتائج هذه الدراسة الى ان التزام العاملين بأخلاقيات العمل الإسلامية يقترب من الدرجة المرتفعة للمقياس .
٢- دراسة البوتي (٢٠١١) (اخلاقيات الاعمال واثرها في تقليل الفساد وتحديد المجالات التي يمكن عدها مصدرا لمواجهة الفساد الإداري وعلاجه .	
هدف الدراسة :	تقديم عرض نظري لأخلاقيات الاعمال مفهوما واهمية وتحديد المجالات التي يمكن عدها مصدرا لمواجهة الفساد الإداري وعلاجه .
منهج الدراسة :	منهج وصفي مسحي
اهم النتائج :	غياب اخلاقيات الإدارة بسبب رئيسي لتفشي ظاهرة الفساد الإداري والمالي في القطاعين الحكومي والخاص .

٣- دراسة عبد اللطيف (٢٠١٢) بعنوان :- اثر اخلاقيات الوظيفية في تحليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية .	
هدف الدراسة:	تقديم عرض نظري لأخلاقيات الإدارة وتحديد المجالات التي يمكن عدها مصدرا لمواجهة الفساد الإداري وعلاجه
منهج الدراسة:	منهج وصفي مسحي
اهم النتائج :	ان التحديات التي تواجه اخلاقيات الإدارة في التطبيق ناتجة عن مؤثرات داخلية وأخرى خارجية اذ لا تشكل التحديات الخارجية نظرا كبيرة على الافراد كالذي تشكل التحديات التابعة من المنظمة نفسها وان ظاهرة الفصل بين السياسة والإدارة التي كانت قائمة في الكثير من المنظمات أدت الى تكريس مبدأ حيادية اخلاق العاملين والتعامل معهم على انهم عناصر قادرة على ان تدخل عن معتقد انها ومبادئها والاندماج مع سياسات المنظمة التي يعملون بها بغض النظر عن النتائج الأخلاقية المترتبة على مثل تلك السياسات .

ثانيا: دراسات متعلقة بموضوع الرضا الوظيفي

١- دراسة منصور (٢٠٠٩) العنوان (درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين)	
هدف الدراسة :	الى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية العينة المبحوثة
منهج الدراسة :	دراسة تطبيقية لعينة مختارة مكونة من (١٣٨) عضوا من أعضاء الهيئة التدريسية لمجتمع الدراسة
اهم النتائج :	اظفرت النتائج ان درجة الرضا الوظيفية الكلية كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة الى (١،٨ ، %)
٢- دراسة فلمبان : (٢٠٠٩) (الرضا الوظيفي وعاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة)	
هدف الدراسة :	التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العينة المبحوثة .
منهج الدراسة:	منهج وصفي مسحي
اهم النتائج :	وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي .

٣- دراسة محمد (٢٠١٣) العنوان (الرضا الوظيفي وعلاقته بالأبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس في اليات واقسام التربية الرياضية في اليمن)	
هدف الدراسة :	التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والابداع الإداري لدى الموظفين في العينة المبعوثة .
منهج الدراسة :	دراسة تحليلية ميدانية لعينة مختارة مكونة من (٨٥) فردا.
اهم النتائج :	توجد علاقة طردية موجبة بين الرضا الوظيفي والابداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات واقسام كلية التربية الرياضية في اليمن

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث وجد ان هناك اختلاف في نتائج الدراسات بأختلاف الأهداف وأساليب البحث العلمي كذلك اختلفت من حيث تناولها لجوانب وابعاد الموضوع .

فهناك دراسات تناولت موضوع اخلاقيات الاعمال وهدفت الى تقييم مستوى الاخلاقيات او الى التعرف على العلاقة بين اخلاقيات الاعمال وبعض المتغيرات مثل الأداء الوظيفي والانتماء التنظيمي واختلفت نتائج الدراسات من مكان لاخر كذلك اختلفت النتائج باختلاف طبيعة عينة الدراسة .

وهناك دراسات تناولت موضوع الرضا الوظيفي وسعت الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي كذلك هناك دراسات سعت الى تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وتحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات مثل الابداع الإداري والالتزام التنظيمي واختلفت نتائج الدراسات باختلاف طبيعة العينات واختلاف الزمن والمكان واختلاف أدوات القياس المستخدمة في التحليل .

وقد التقى البحث الحالي مع كثير من الدراسات السابقة في بعض الأهداف واختلف معها في البعض الاخر وسوف يستفيد الباحث من الدراسات السابقة في عرض الاطار النظري في مايتعلق بموضوع البحث لذلك الاستفادة من توصيات الدراسات واقتراحاتها في التعرف على الجوانب التي تستحق الدراسة .

الفصل الثاني :- الاطار النظري للبحث

المبحث الأول: - اخلاقيات الاعمال

أولاً: - مفهوم اخلاقيات الاعمال

ثانياً: - أهمية اخلاقيات الاعمال

ثالثاً: - اساسيات اخلاقيات الاعمال

رابعاً: - مصادر اخلاقيات الاعمال

خامساً: - اختيار قياس اخلاقيات الاعمال

المبحث الثاني :- الرضا الوظيفي

١- مفهوم الرضا الوظيفي

٢- أهمية الرضا الوظيفي

٣- نظريات الرضا الوظيفي

٤- محددات الرضا الوظيفي

٥- قياس الرضا الوظيفي

الفصل الثاني

(الإطار النظري للبحث)

المبحث الأول:- اخلاقيات الاعمال Business Ethics

أولا – مفهوم اخلاقيات الاعمال:

١- مفهوم الاخلاق

الاخلاق هي نظام من المبادئ و/ او القيم الأخلاقية وأساليب تطبيقها.

ان كل من (moral) و (Ethical) يربطهما بالتميز بما هو صواب وماهوا خطأ او بين ما هو جيد وماهوا سيء ويمكن استخدام كلا المصطلحين كمرادفين (محمود ،51:2011)

وينقل (الذبحاوي،2012: 46) عن (صباح)

المعاني الاصطلاحية لكلمة (اخلاق) حيث تستعمل كلمة (اخلاق) في معنيين هما: -

- كل الصفات النفسانية التي تعد منشأ للأعمال الحسنة او غير الحسنة، سواء كانت هذه الصفات راسخة ام غير راسخة، مثلا لو افترضنا ان شخصا بخيلا جاء في بعض الاحيان على خلاف طبعه وعادته، يقال بناء على هذا الاصطلاح: انه حائز على حلف الكرم والسخاء في هذه الموارد المذكورة.
- وأحيانا تستعمل كلمة (اخلاق) ويراد بها خصوص الصفات الحسنة، يقال: الايثار عمل اخلاقي، والسرقة عمل غير أخلاقي.

ويذكر (الخضرا واخرون،2010: ص389) ان الاخلاق والاخلاقيات تعكس نظرة المجتمع الى السلوك الإنساني الذي يحكم جودته ورداءته نسبة الى المبادئ والمعايير الخاصة بذلك المجتمع والأخلاق بشكل عام هي المبادئ والقواعد والقيم التي تتحكم في سلوك الافراد والجماعات نسبة الى ما هو صحيح وما هو خطأ فهي تضع معايير ما هو جيد او رديء من السلوك واتخاذ القرار

والجدول التالي يوضح مفهوم الاخلاق على وفق اراء عدد من الكتاب والباحثين: (الذبحاوي47:2012)

جدول (١) تعريف الاخلاق وفق اراء عدد من الكتاب والباحثين

ت	الكاتب ، السنة ، الصفحة	التعريف
1	(Gullibleski)	(مجموعة القيم والمبادئ التي تشير الى فلسفة الصواب والخطأ من السلوك البشري)
2	(Wishbone and Anomaly)	(دراسة المبادئ الأخلاقية او القيم التي تحدد ما اذا كانت الإجراءات صحيحة او خطأ والنتائج جيدة او سيئة)
3	(Aquino and leery)	(اعتقادات الناس بصدد الصواب والخطاء والخير والشر والعفوية والاثابة)
4	(Kohl)	مجموعة من المعارف العملية لاعتبارات الأخلاقية التي يقع تطويرها مع دور الوقت حيث يتعلم الافراد كيفية تكييف وتعديل القواعد في معالجة المشاكل العملية المختلفة)
5	(Reinter and kick)	(نتائج مزيج معقد من التأثيرات الفريدة من الخصائص الشخصية والقيم والمبادئ
6	(Beccaria)	(الاخلاق تصف الاطار الذي يحدد السلوك الصحيح مقارنة بالسلوك الخطأ)
7	(Dressler)	(مبادئ السلوك التي تتعلم بالفرد او الجماعة من حيث تحديد المعايير المتحدة في الثاء السلوك الصحيح)
8	(cralsouet al)	(القواعد والمبادئ التي تعرفان تصدق الصواب والخطأ والحل هذه القواعد تنطبق على الفرد عند اتخاذ القرارات)
9	(slocuwand Hellriegel)	(الاخلاق تعبر عن القيم والمبادئ التي تميز بين ما هو صحيح وماهوا خطأ)
10	(Lathan's)	(القضايا والخيارات التي تتعامل مع السلوك الخطأ والصواب)

❖ المصدر:الذبحاوي، عامر عبد الكريم (٢٠١٢) ((دور الذكاء الأخلاقي في دعم سمعة المنظمة)) رسالة ماجستير، جامعة الكوفة كلية الإدارة والاقتصاد.

ب- مفهوم اخلاقيات الاعمال: -

ليس من السهولة وضع مفهوم او تعريف واضح ومحدد لأخلاقيات الاعمال بشكل عام والسبب يعود الى اختلاف البيئات التي يمارس فيها الافراد نشاطهم الوظيفي والتي تحدد وتحكم سلوكهم، وعلى الرغم من وجود تعاريف متعددة لأخلاقيات الاعمال الا انها يغلب عليها جوهر واحد.

فيعرف (WOEHR، MILLER،2:2002) اخلاقيات العمل بانها التزام الموظفين بمضامين قيم واهمية العمل الجاد.

ويرى (Slocum and Hellivegel) ان اخلاقيات المهنة هي القيم الأخلاقية التي تطورها مجموعة معينة يهدف السيطرة على أدائها للمهام الموكلة لها او السيطرة على استعمال مواردها، أي انها اخلاقيات خاصة بمهنة معينة او نشاط معين (الذ بحاوي، 46:2012)

وذكر (Joules) ان اخلاقيات الوظيفة هي القواعد القيم الأخلاقية التث يستعملها مجموعة من الافراد لمراقبة كيفية أدائهم للمهام او استعمالهم للموارد (نجم، 2011: 16)

كما يرى بيتردراكر (p. Drucker) ان الاخلاق في العمل هي العلم الذي يعالج الاختبارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية الى الأهداف (عبود، 2006: 18)

وعرفها (جلدة، 2010: 20) على انها تلك الواجبات المطلوب من صاحب المهنة (الموظف) ان يتمسك بها، وليستطيع ان يؤدي مهنية بالوجه الاكمل الامن خلال التحلي بها، لكن لا يجوز ان تتحلى بأخلاق العمل وحدها دون ان يتحلى بالأخلاق العامة وبالتالي فأن اخلاق المهنة (الاخلاق العامة) هي اخلاقيات العمل لأنه لا يوجد انفصال بين الاخلاق عموما والأخلاق المطلوب التحلي بها بالنسبة لوظيفة معينة او مهنة ما.

ورغم هذه المحاولات لتحديد مفهوم اخلاقيات الاعمال الا ان هناك نوعين الاعتراضات لهذه المفاهيم وهي: -

الاعتراض الأول يتمثل في اعتراضات رجال الاعمال في كون ان هذه الاخلاقيات تحد من مسؤوليتهم الأولى في مراعاة الاعتبارات المادية .

الاعتراض الثاني يتمثل في رأي الكثير من الباحثين في ان الاخلاقيات لا تدخل ضمن مجال العلم كونها غير محددة وغير قابلة او صعبة القياس الا ان ذلك يحتوي على الكثير من المبالغات حيث ان القرار الأخلاقي شأنه شأن قرارات الاعمال حيث انه يخضع لتحليل التكلفة والعائد. (العقيلي، :2013 ص15)

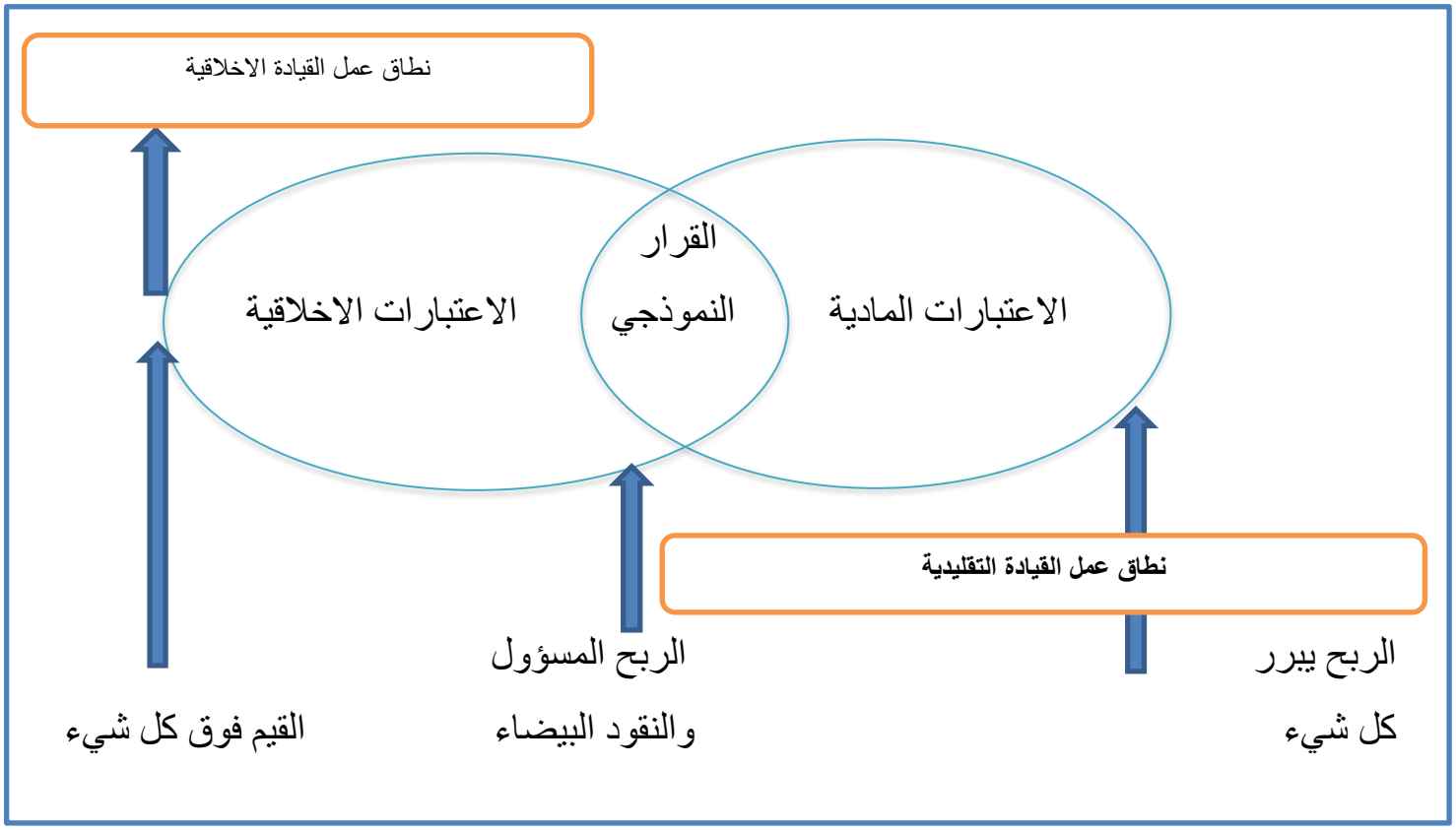
ويرى (نجم،311:2011) انه يمكن يتميز نوعين من الاخلاقيات :

الأول: - الاخلاقيات المرتبطة بالعلاقات الداخلية لرجال الاعمال وكيف يمكن لرجال الاعمال ان يعيشوا او يستمروا كرجال اعمال.

الثاني: - الاخلاقيات المرتبطة بالعلاقات الخارجية لرجال الاعمال وكيف يمكن لرجال الاعمال ان يتعايشوا مع المجتمع.

وهذه النظرة لأخلاقيات الاعمال قد تقدم معالجة أعمق لمسألة ادخال البعد الأخلاقي ببعديه (الداخلي – الخارجي) في القدرات الإدارية الرشيدة فالدراسة العلمية للمشكلة الإدارية توصيل الى القرار الرشيد من حيث النتائج كأن يكون (العائد > التكلفة) الا ان مراعاة البعد الأخلاقي في هذه الدراسة يؤدي الى القرار النموذجي من حيث النتائج والاعتبارات الأخلاقية اللامادية وبهذا يمكن تحقيق التفاعل والمزاوجة بين كلا النوعين من الاعتبارات (المادية والأخلاقية) كما يوضح الشكل (١).

شكل (١) القرار النموذجي ونطاق عمل القيادة التقليدية والأخلاقية.



المصدر: نجم،، نجم عبود (٢٠١١) ((القيادة الإدارية في القرن الواحدة والعشرون)) دار الصفاء للطباعة والنشر، عمان. ص (312)

كما يلاحظ من الشكل أعلاه ان القيادة التقليدية يضيق نطاق عملها الأخلاقي ويكبر نطاق عملها الموجه للربح، في حين يتسع نطاق عمل القيادة الأخلاقية ليشمل منطقة القرار النموذجي منطقة الاعتبارات الأخلاقية وصولا الى القيم فوق كل شيء.

- بالتالي يمكننا القول ان اخلاقيات الاعمال هي مجموعة من المعايير والاعتبارات الشخصية التي تحكم سلوك الفرد وتحدد اتجاهاته في العمل ولها دور في اتخاذ القرار المناسب.

ثانيا – أهمية اخلاقيات الاعمال: -

اكدت الأبحاث الإدارية على ان الاهتمام بقيم المهنة واخلاقياتها من اهم أسباب التنمية والتطور لأي مؤسسة واي مجتمع، كما ان عدم الاكتراث بهذه الاخلاقيات يعد من اهم عوائق النجاح والنهضة والاتقان والانجاز، وأصحاب المهن والاعمال الذين تقتصر مفاهيم العمل لديهم على الحضور والغياب، ويقتصر الدعم لديهم على المادي المشبع للبطون دون الاذهان سوف يوفرون فرص عمل مزيفة ويوجدون كتلا بشرية مشبعة بالاتكالية وراسخة في التراخي والإهمال. (الغامدي، 2016: 35)

وإذا ما أردنا الإشارة الى اهم الفوائد التي يمكن ان تحصل عليها المنظمة جراء التزامها بالمنظور الأخلاقي القيمي في العمل والتي تعطي أهمية لهذا الالتزام فأننا يمكن ان نؤشر التالي: - (البوتي، 5:2011)

١- لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعارضا بين تحقيق مصالح منظمة الاعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية.

٢- قد تتكلف منضمات الاعمال كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التصرف اللا أخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية.

٣- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضا مردود إيجابي على المنظمة.

٤- الحصول عي شهادات عالمية وامتيازات عمل خاصة، مثل (ايزو 9000 و ايزو 14000)

و في دليل اخلاقيات الاعمال لادارة الاعمال التجارية الموضوع من قبل وزارة التجارة الامريكية ذُكر ان أتباع برامج لأخلاقيات الاعمال يعود على المنضمة بفوائد تجارية متعددة منها :

(U.S department of commerce,2004 :7)

١- تعزيز سمعة المنظمة

٢- تقليل التكاليف والحد من المخاطر

٣- توفير الحماية للموظفين والعملاء

٤- تعزيز المواقف التنافسية

٥- تعزيز فرص الحصول على راس المال والائتمان والاستثمار الاجنبي

٦- الاحترام الدولي من قبل المؤسسات والاسواق الناشئة

والشركات التي تتفوق بهذه الخصائص تخلق مناخ من التمييز لموظفيها ومساهميها في البيئة المحلية .

ثالثا – اساسيات اخلاقيات الاعمال: -

من وجهة نظر (السكارنة، 2011: 72) فأن اساسيات اخلاقيات العمل يمكن ان تحدد بالآتي: -

أ- احترام حقوق الملكية الفكرية مثل حقوق الطبع وحقوق براءات الاختراع فلا يسمح بنسخ البرامج الالكترونية ولإعادة طبع كتاب دون اذن مؤلفة ولا بالنقل من كتاب بدون توضيح الجزء المنقول ومصدره.

ب- عدم التفريق في التعيين والترقيات وخلافة، بناء على وجود إعاقة غير مؤثرة في العمل بمعنى أنك لا تستطيع رفض شخص، تقدم لوظيفة بسبب وجود إعاقة مالم تكن هذه الإعاقة تمنعه من أداء عمله ولذلك نجد في الخارج معاقين يعملون في وضائف مختلفة.

ولا يخلوا الامر من تجاوزات، ولكن المسائل المتعلقة بأخلاقيات العمل تقابل بجزاءات دائما.

وتضيف (العقيلي) اساسيات أخرى تتلخص بالتالي: - (العقيلي، 2011 :16)

أ- عدم وجود تضارب في المصالح أي لا يجوز ان تعمل في مؤسسة وتعمل مستشارا لمورديها او تتقاضى اجر من منافسيها او تمتلك حصة في شركة تعمل كمنافس او عميل او وقود للشركة التي تعمل بها.

ب- الحفاظ على البيئة بمعنى عدم تلويث البيئة بمخلفات الإنتاج.

ج- عدم استخدام معلومات غير متاحة للعامة لتحقيق مكاسب.

د- احترام سرية بعض المعلومات الخاصة بالمؤسسة وعدم إعلانها.

وتحت مسمى (اخلاقيات الادارة) يرى (نجم، 2011 :320) ان هناك ثلاث مبادئ وضعت كدليل لتكوين أساس يعتمد عليه المديرون لدعم المبادئ الأخلاقية في الإدارة وهي: -

أ- ان يضع المديرون مصلحة شركتهم قبل المصلحة الشخصية.

ب- ان يضعوا مصلحة المجتمع قبل مصلحة شركتهم وقبل المصلحة الشخصية.

ج- ان لا يقال سوى الحقيقة في كل المواقف التي يمارسونها.

رابعا- مصادر اخلاقيات الاعمال: -

ان مصادر اخلاق الافراد بشكل عام تعتمد في تشكلها على مجموعتين من العوامل يستمد منها الافراد نوعية السلوك الأخلاقي الحميد او السيء مهما: - (السكارنة، 2011: 9)

أ- **العوامل الداخلية المتمثلة في (نظام القيم والمعتقدات الشخصية الذاتية): -**

- القيم الشخصية الذاتية الفطرية.
- المعتقدات الدنية والمذهبية.
- الخبرة السابقة والمستوى التعليمي.
- الخصوصية الفردية.
- الحالة الصحية النفسية والجسمانية.

ب- العوامل الخارجية المتمثلة في (نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية في المجتمع الخارجي): -

١- الثقافة السائدة في المجتمع: - يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة يقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمة وعاداته في بداية احتكاك الفرد بالجماعة تظهر لديه القابلية ان يأخذ من قيم الجماعة وتشكل لديه روح الانتماء للجماعة ويصبح هو مدافعا عن قيمها واعرافها وتقاليدها.

٢- قيم الجماعة: - ان الجماعات المرجعية هي في حقيقتها مصدر مهم للسلوك الفردي الأخلاقي وغير الأخلاقي وقد يكون التأثر بها سببا في اتخاذ قرارات كارثية أحيانا. وقد تكون هذه الجماعات سياسية او دينية او أدبية او عشائرية او عسكرية او غيرها.

٣- قيم العائلة: - تتمثل العائلة النواة الأولى لبناء السلوك لدى الافراد اهتمت الأديان والمجتمعات الحضارية للبناء العائلة واعدت على تماسكها حيث يبدا الفرد حفيدا باكتساب سلوكه الحسن او السيء من هذا المشبع الأول.

٤- قيم العمل: - يؤثر مجتمع العمل بكل مكوناته على الافراد ويغير من اخلاقياتها ويفرض عليهم سلوكيات جديدة فاحترام الوقت والتعاون وحب العمل الجماعي والمشاركة بالراي

وإصدار الأوامر واستعمال السلطات كلها أمور مهمة تنعكس على قناعات الشخص وسلوكه اليومي سلبا وايجابا.

٥- قيم المجتمع الحضارية: - في المجتمعات التقليدية فان المؤثرون الثقافي والحضاري له تأثير كبيرا على سلوكيات الافراد واخلاقياتهم خاصة وان هذا الموروث جاء متأصلا عبر فترات زمنية متلاحقة.

الشكل (2) يمثل مصادر اخلاقيات الافراد: -

المصدر : السكارنة ، بلال خلف ،(2011) ،(اخلاقيات العمل) ،الاردن ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ص(8)

وينقل (الذبحاوي، 2012: 49) عن (Joust) مصادر اخلاقيات العمل داخل المنظمة والتي ينعكس من خلالها سلوك الافراد العاملين فهي: -

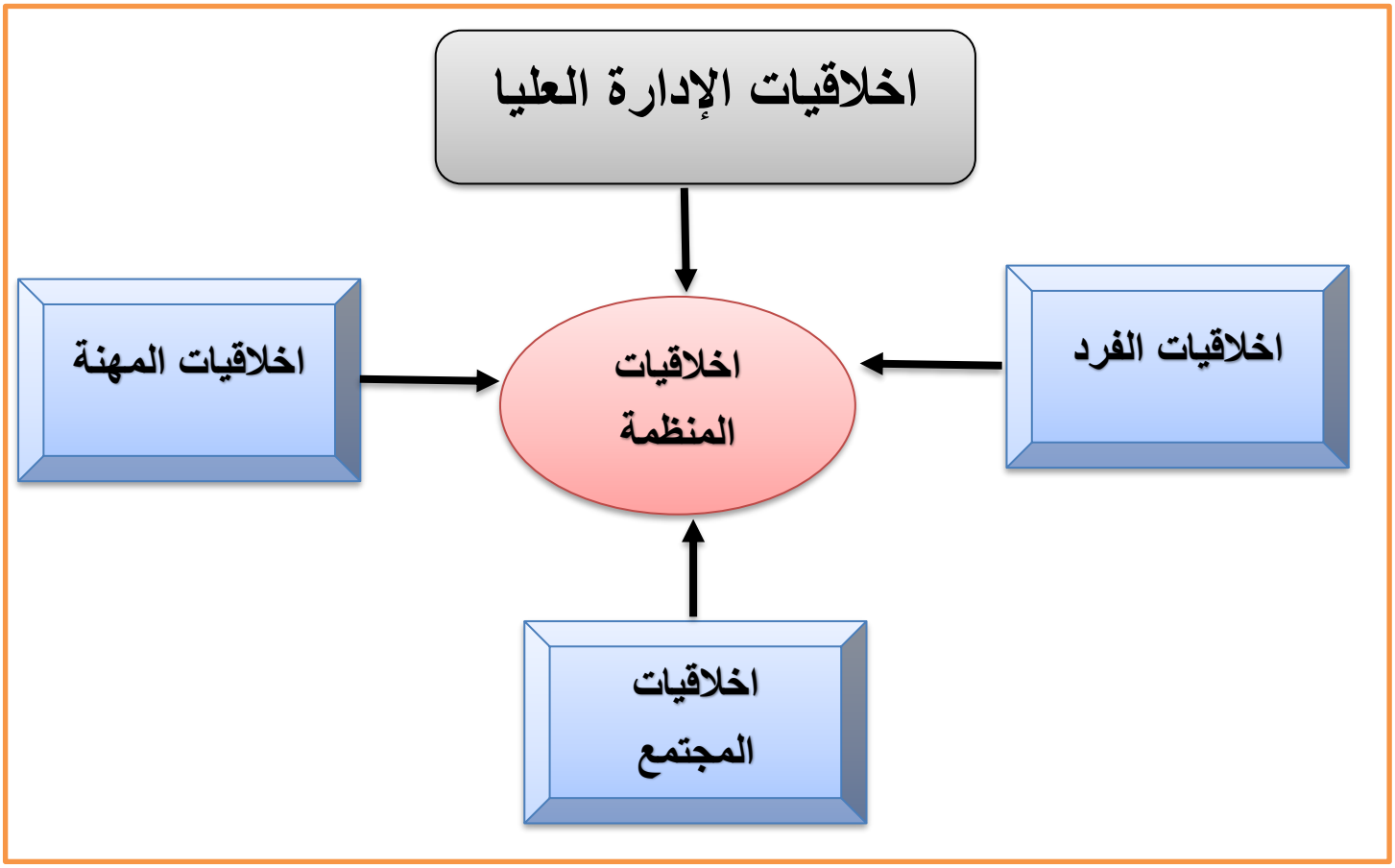
١- اخلاقيات المجتمع: - يعتبر الناس ان اخلاقيات المجتمع هي اخلاقياتهم الداخلية فأخلاقيات المجتمع وعاداته وممارسته واعرافه غير المكتوبة تؤثر في اخلاقيات الفرد والمنظمة.

٢- اخلاقيات المهنة: - يقصد بالأخلاقيات المهنية القيم الأخلاقية التي تطورها مجموعة معينة بهدف السيطرة عي اداءها للمهام المؤاكلة لها او السيطرة على استعمال مواردها أي انها اخلاقيات خاصة بمهنة معينة او نشاط معين.

٣- اخلاقيات الفرد: - هي المعايير الشخصية التي يتعلمها الافراد والاستمرار تفاعلهم مع الاخرين وتتبلور هذه الاخلاقيات نتيجة التنشئة الاجتماعية للفرد في بيئة مع أصدقائه وفي المدرسة والعمل.

٤- اخلاقيات الإدارة العليا: - ان للإرادة العليا تأثيرا موجها لأخلاقيات العمل ويعتقد (Fredric et al ان ثقافة المنظمة واخلاقيات العمل في كثير من المنظمات تتأثر كثيرا بشخصيات واراء المؤسسين او الإدارة العليا

الشكل(3) مصادر اخلاقيات العمل داخل المنضمة



❖ المصدر: الذبحاوي، عامر عبد الكريم (٢٠١٢) (دور الذكاء الأخلاقي في دعم سمعة المنظمة) رسالة ماجستير، جامعة الكوفة كلية الإدارة والاقتصاد.

خامسا: - اختبار وقياس اخلاقيات الاعمال: -

لا شك في ان القياس الأخلاقي من أصعب أنواع القياس بالنظر لكونه يتناول ظواهر ذاتيه صعبة القياس ومع ان كل مقياس حتى وان كان للجانب الأخلاقي يضل بعيدا عن الدقة والتأكد النافين الا ان هذا لا يلغي إمكانية القياس حتى وان كان ذلك بشكل تقريبي وبأدوات قياس غير مباشرة كالاختبارات والمقاييس المندرجة او بأساليب وحقبة او ذاتية. (نجم، 2006: 91)

-وترى (العقيلي، 2013: 27) ان معايير اخلاقيات العمل يمكن قياسها من خلال محورين هي (الاخلاقيات الوظيفية والاخلاقيات السلوكية) ويمكن تقسيمها الى الاتي:

1-الاخلاقيات الوظيفية:-

يعتبر أداء الواجبات الوظيفة بكل دقة وإخلاص في منهج الإدارة امانة في عنق الموظف وعلى جميع المستويات الإدارية.

وتتركز معايير العمل الوظيفي فيما يلي: -

- اسناد الوظائف العامة الى الاكفاء
- الموضوعية في القرار
- حفظ المال العام
- حفظ الحواس والجوارح
- حفظ الودائع
- حفظ اسرار المجالس والاجتماعات الا ما يضر الصالح العام في المؤسسة.

2-الاخلاقيات السلوكية:-

ان من يتم تعيينه في وظيفة معينة يشترط ان يكون حسن السيرة وحسن السمعة وهذا مما اكدت علية النظم الخدمية في المؤسسات فالخلق الحميد والسلوك الحسن شرط ضروري وهام لسلامة ممارسة السلطة العامة

ويمكن طرح المعايير التالية بوصفها وسيلة لقياس هذا الجانب من الاخلاقيات: -

أ- اسرار العمل: -

عدم افشاء الاسرار الوظيفة ومما تضمنها من معلومات وبيانات ووثائق اتيحت للموظف بحكم منصبه. ودوره المحافظة على سرية العمل لا تقتصر فقط اثناء تأدية الخدمة بل تتعداها الى ما بعد تركه للعمل.

ب- الرشوة: -

تعتبر الرشوة ام الفساد الإداري ومن أعظم الجرائم المتفشية في العالم ونجاحه في مجتمعات العالم الثالث وتزاد خطورتها كلما احتل المرتشي منصبا قياديا كبيرا. لأنه بفساده يفسد من تحته من المرؤوسين ومن فيهم. لذلك يجب محاربتها بكل قوة والقضاء عليها كما يترتب عليها من اخطار تهدر المجتمعات.

ج – المحسوبية: -

من الأسباب التي تؤدي الى انخفاض مستوى الكفاءة في الإدارة الحكومية هو ان

كثيرا من القرارات الإدارية تقوم على الواسطة. والتي تعتبر بمثابة اعتداء وهضم بحقوق الاخرين. الواسطة تحل بمبدأ تكافؤ الفرص والمساواة بين المواطنين فهي تعد انحراف في السلطة توجب المسائلة والعقاب.

المبحث الثاني

الرضا الوظيفي Job satisfaction

اولاً:- مفهوم الرضا الوظيفي: -

يعد الرضا الوظيفي من المواضيع الهامة للأفراد والمجتمعات، فهو الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين، ويساعد على حسن الأداء لارتباطه بالنجاح في مجال العمل كما يعد المعيار الموضوعي لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته والذي ينعكس على سلوكه من خلال اتجاهاته الكافة وعلى قوة المشاعر لديه ودرجة تراكمها، وإذا ما زادت قوة استيائه من العمل فأن ذلك يظهر على سلوكه فأما ان يترك العمل ويبحث عن عمل اخر او تزيد نسبة غيابه او تسربه من العمل.(الشريدة، 2010 :13)

لم يتفق الباحثين لتعريف عام للرضا الوظيفي ولعل من اهم أسباب اختلاف الآراء في تحديد مفهوم عام هو لاختلاف في القيم والمعتقدات كذلك الاختلاف في محاور الاهتمام بين الباحثين ولايفوتنا التباين والاختلاف في ظروف بيئة العمل من منظمة الى أخرى ومن مكان الاخر.
وعرف الرضا الوظيفي بتعاريف ومفاهيم كثيرة منها: - (الخفاجي، 2004 : 57)

- عرف هوبوك (Hopock) الرضا الوظيفي بانه عبارة عن الاهتمام بمجموعة من الظروف المادية والبيئية والنفسية والتي تجعل الفرد صادقا ((بالقول أنى راضي عن وظيفتي).
- وعرف روم (room) الرضا الوظيفي بانه المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيمة إيجابية.
- ويرى لوك (lock) ان الرضا الوظيفي يمثل مقدار النتيجة ما يريد ان يحصل عليه الفرد من وظيفته الحالية وما متوقع الحصول عليه من الوظيفة
- والرضا الوظيفي عند كورنيل (cornel) شعور يتكون لدى الفرد نتيجة لاستجابة للموقف الكلي للعمل.
- وعرف شريم هورن (schermerhorn) الرضا الوظيفي بانه شعور الفرد الإيجابي او السلبي تجاه العوامل المختلفة ذات العلاقة بعمله.

- وعرفه (مرسي ، 2005 :21) بانه يمثل حصيلة لمجموعة من العوامل ذات الصلة بعامل الوظيفي، والتي تقاس أساسا بقبول الفرد لذلك العمل بارتياح ورضا نفسه وفاعلية الإنتاج نتيجة للشعور الوياني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل او ضيق.

ومن وجهة نظر (الخفاجي) فان الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر الفرد اتجاه وظيفته ومدى ما تحققه له من اشباع لحاجاته وطموحاته. ويتأثر بعوامل مختلفة منها نابعة من الوظيفة والبيئة المحيطة بها وأخرى ذات علاقة بالفرد العامل نفسه وتؤدي الى رضاه عن عمله او عدمه. (الخفاجي، 2004: 59)

ثانياً:ـ أهمية الرضا الوظيفي:

ان ارتفاع الشعور وبالرضا الوظيفي لدى العاملين يعود بفوائد متعددة وذات أهمية كبيرة وعدم الشعور بالرضا يخلف سلبيات كثيرة على أداء الفرد العامل وعلى المنظمة وبالتالي تؤثر سلبا على المجتمع بشكل عام.

وتتمثل أهمية الرضا الوظيفي للأفراد العامين و المنظمة والمجتمع بما ياتي:(امال وحنان، 2011: 33)

1- أهمية الرضا الوظيفي للموظف:

ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي التي: -

أ- القدرة على التكيف مع البيئة العمل، حيث ان الوظيفة النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر لتحكم في عملها ومائحي به.

ب-الرغبة في الابداع والابتكار، فعندما يشعر الموظف بان جميع حاجاته المادية من اكل، شرب، سكن الخ، والحاجات غير المادية مثل الاحترام والأمان الوظيفي.. الخ مشبعة بشكل كاف، تزيد لديه الرغبة في تأدية الاعمال بطريقة مميزة.

ت-زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

ث-الرضا الحياة، حيث ان المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

2- أهمية الرضا الوظيفي للمنظمة: -

ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المنظمة في صور متعددة منها: -

أ- ارتفاع في مستوى الفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم.
ب- رفع الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.
ت- خفض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والاضراب والشكاوى.
ث-ارتفاع مستوى الولاء للمنضمة، فلما يشعر المرء بأن وظيفة اشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بالمنضمة.

3- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: -

ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع من خلال:

أ- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفاعلية الاقتصادية.
ب- ارتفاع معدلات نمو وتطور المجتمع.

وبعد ارضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي ان تضل موضعا للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حاليا قد لا يرضيه مستقبلا، وأيضا لتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فما لا يعد مرضيا حاليا قد يكون مرضيا مستقبلا (البديوي، 2007: 1)

ثالثاً:ـ نظريات الرضا الوظيفي:-

اهتم الباحثين والدارسين بدراسة العوامل والأسباب وراء اختلاف وتباين مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين من منظمة الى أخرى عن طريق التوصل الى نظريات متعددة لتفسير هذا الاختلاف والتوصل الى العوامل الحقيقة التي تتحكم بمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

ومن أكثر النظريات شيوعا في تفسير الرضا الوظيفي هما: (جرين برج، بارون، 2009: 209)

أ- نظرية مجموعة العوامل:

ومضمون هذه النظرية ان مجموعة العوامل التي تسبب الرضا عن العمل مستقلة عن الأسباب التي تؤدي العى عدم الرضا وترجع المجموعة الثانية (مجموعة عدم الرضا) الى الظروف المحيطة بالعمل (ظروف العمل، الاجر، الامن، نوع الاشراف، العلاقة بالأخرين) وقد أطلق على هذه العوامل اسم (العوامل الوقائية) اما المجموعة الأولى من العوامل (عوامل الرضا)

فترجع الى مضمون العمل ذاته (طبيعة العمل، الإنجاز في العمل، المرض، الترقية، فرصة النمو والشهرة) وقد أطلق على هذه العوامل اسم (مجموعة العوامل الدافعة) ويبين الشكل (٤) مكونات النظرية.

شكل (4) نظرية مجموعتي العوامل

المصدر : جرينبرج ، جيرالدبارون ، روبرت (ترجمة رفاعي ، محمد وبسيوني ، إسماعيل) (2009) . إدارة السلوك في المنظمات الرياض ، دار المريخ للنشر ص (209)

ولقد اجري العديد من الدراسات لاختبار مدى صحة فروض هذه النظرية وتبين من بعض الدراسات ان عوامل الرضا مشتقة عن عوامل عدم الرضا، وفي دراسات أخرى اتضح ان عناصر المجموعتين يمكن

ان تكون مصدرا للرضا او عدم الرضا مما يجعل عناصر التفرقة التي أرسلتها فروق النظرية محل شكوك. ومع ذلك فان النظرية يمكن ان تقدم لعض الارشادات المفيدة للإدارة فقد لفتت نظر الإدارة الى ضرورة تحسين ظروف العمل (الاهتمام بالعوامل الوقائية) لمنع الاستياء من العمل، كما لفتت نظرها الى الاهتمام بالعوامل التي تساعد على زيادة الرضا عن العمل خاصة توفير الفرص للنمو والتقدم الشخصي.

ب- نظرية القيمة: -

من بين النظريات الهامة في الرضا عن العمل: نظرية القيمة ووفقا لهذه النظرية فان درجة رضا الفرد عن عمله او عنصر من عناصره ((سواء كان اجر او الترقية او الشهرة او ما شابه ذلك)) تحكمها ثلاث نواح هي:

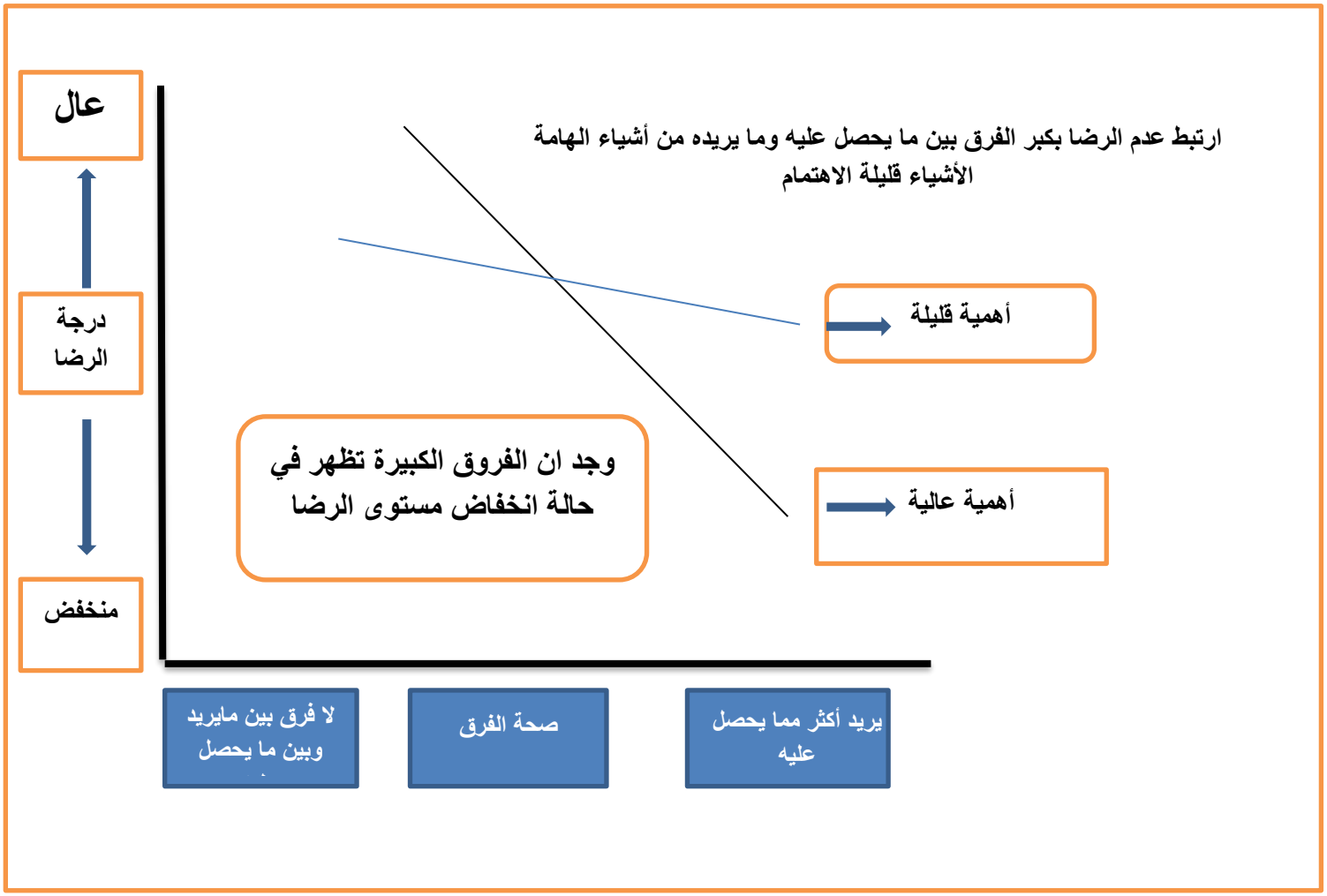
1 – مقدار ما يحصل عيه فعلا بالنسبة لهذا العنصر.

2 – أهمية هذا العنصر بالنسبة له.

وبحساب الفرق بين ما يامل فيه وما يحصل عليه فعلا وترجيحه بالأهمية النسبية تتحدد القيمة النسبية لهذا العنصر ومن ثم درجة الرضا عنه فكلما كان الفرق كبيرا والاهمية النسبية عالية، كان مستوى عدم الرضا مرتفع.

وتؤكد نتائج بعض البحوث الحديثة فروض هذه النظرية. ففي الدراسة التي أجريت على مجموعات من العامين لدراسة مدى رضاهم من بعض نواحي العمل مثل: ((حرية التصرف في العمل، فرص التعلم، فرص الترقية، مستوى الاجر)) وتم سؤالهم عن القدر الذي ينتجه العمل فعلا بالنسبة للنواحي السابقة والقدر الذي يرغبون فيه، ودرجه أهمية كل عنصر بالنسبة لهم اتضح: بالنسبة للعنصر ذات الأهمية العالية للفرد كما كان الفرق كبيرا بين مقدار ما يرغبون فيه وما يحصلون عليه كان عدم الرضا مرتفع. وبالنسبة للعناصر ذات الأهمية المنخفضة لم يؤثر الفرق كثيرا على مستوى الرضا عن العمل ((كما يتضح من الشكل ((5))

((شكل (5) إثر الفرق بين ما يحصل عيه الفرد وما يرغب فيه على الرضا عن العمل))



المصدر :- جرينبرج ، جيرالدوبارون ، روبرت (ترجمة رفاعي ، محمد وبسيوني ، إسماعيل) (2009) . إدارة السلوك في المنظمات الرياض ، دار المريخ للنشر ص (209)

كلما ازداد الفرق بين ما يرغب فيه العامل وبين ما يحصل عليه فعلا كلما انخفض مستوى رضاه الوظيفي. وتظهر هذه العلاقة بوضوح بين من يهتمون بالعامل مح الدراسة أكثر ممن لا يهتمون بذلك المتغير وتستطيع الإدارة الاستفادة من فروض هذه النظرية بان تأخذه في اعتبارها مقدار ماي امل افرد في الحصول عليه من وجوه العمل المختلفة وتحاول قدر استطاعتها ان تلبي ذلك المقدار إذا كانت تريد ان تخلق قوة عمل راضية.

رابعاً:- محددات الرضا الوظيفي:-

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع محددات الرضا الوظيفي وكل دراسة اعتمدت على بعض المحددات دون الأخرى فمحددات الرضا الوظيفي كثيرة ومتعددة تتمثل بمجموعة من العوامل يتعلق قسم منها بالفرد والمنتظمة والبيئة.

وتذكر (العقيلي) انت هناك بعض العوامل والمحددات التي من شأنها ان تجعل الفرد العامل راضيا عن عمله ان توفرت او غير راض عنه ان نقصت، كما تختلف من فترة الى أخرى ومن مجتمع الى اخر ومن فرد لأخر وتتمثل في: - (العقيلي،2014: 40)

أ- **الاجر** :- يعد الاجر من اهم أسباب النزاعات العمالية ، وخلافا لما يذهب اليه هو زبرج واتباعه في اعتبارهم للأجر كمجرد وسيلة لإشباع الحاجات الفسيولوجية ، فان الاجر قد يتعدى ذلك بكثير ليرمز للمكانة الاجتماعية ويعزز مستوى الاجر قد يعكس درجة تفوق الفرد ونجاحه الامر الذي يجعله يأخذه طابعا اجتماعيا ومعنويا لا يستهان به ويرى اعدي من الكتاب والباحثين ان العائد المادي يعتبر كعامل رئيسي يؤثر على مستوى الرضا عن العمل بدرجة كبيرة خصوصا في ضوء ما يسطره العامل من توقعات فكلما تماشت هذه التوقعات مع مستوى الاجر كلما ارتفع مستوى الرضا

ب- **فرض الترقية**: - تشير نتائج الدراسات الى ان هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا الوظيفي. ويمكن القول بان إثر الترقية الفعلية على رضا الفرد تتوقف على مدى آها، فكلما توقع الفرد للترقية عاليا كلما كان الرضا الناتج عن هذه الترقية اقل من الفرد الذي كان توقعه لترقية منخفضا فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر من حالة كون هذه الترقية متوقعة.

ت-**الاشراف**: - يتأثر مستوى الرضا عن العمل بنمط الاشراف الذي يعتمده الرئيس مع مرؤوسيه، وهو ما أكدته الدراسات التي أجريت في جامعة متشجن التي ترى ان المشرف الذي يجعل محور اهتمامه تنمية عاقات المساندة الشخصية بينه وبين مرؤوسيه، بالإضافة الى ابداء تفهم صعوبات والتجاوز عن اخطائهم، فد يكسب ولائهم ويرفع مستوى رضاهم عن العمل.

ويؤكد (ليكرت) ان المشرف الذي ينظر لمرؤوسه كوسائل لبلوغ اهداف انتاجه يفقد ولائهم ويجعل مشاعر الأشياء تنشر بينهم. الامر الذي ينعكس سلبا على مستوى الرضا عن العمل لديهم.

د- العلاقة مع الزملاء: - تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة لفرد او مصدر توتر له، فكلما كان تفاعل الفرد مع افراد اخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم، فكلما كانت جماعة العمل مصدر الرضا لفرد عن عمله.

هـ- ظروف العمل المادية: - ان تحسين الظروف الفيزيقية حيث اعتدالية الحرارة والاضاءة المناسبة والتهوية الجيدة ومالي ذلك يمكن ان ترفع معنويات العامل ويدفعه لزيادة الأداء والإنتاجية ومن ثم يتمسك بعمله ويرضى عنه.

خامساً :- قياس الرضا الوظيفي:-

القياس هو عملية حصول الوصف الرقمي لمدى امتلاك الشخص لبعض الخواص التي يحملها، ويعني ان يقوم الشخص بجمع البيانات حول مؤثرات ومحددات واتجاهات وابعاد الرضا الوظيفي عن طريق الأساليب المناسبة مثل الاستبانة والمقابلة وغيرها ثم بعد ذلك يتم تكميمها وتبويبها بجداول واستخلاص النتائج ليتم في ضوئها اتخاذه القرارات المناسبة بعد معرفة حالة الرضا من عدمه. (الخفاجي، 2004: 72)

ومن اهم طرق قياس الرضا الوظيفي ما يلي: -(الشريدة 2010: 107)

أ- طريقة تحليل ظواهر الرضا: -

وهي أكثر طرق القياس بساطة وانشار، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد، ومشاعرة تجاع عمله، ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل والتغيب والتمارض، فقد اظهر تحليل هذه الظواهر ان الافراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم الا نسبة ضئيلة، فضلا عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي.

ومن مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات، وسهولة تصنيفها والابتعاد عن التحيز، ولكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة الى صعوبة ترجمة بعض البيانات.

ب-طريقة هرزبيرغ (طريقة القصة): -

وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من افراد العينة في مقابلات شخصية ان يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعروا فيها بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا او الأشياء، وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجابا او سلبا، وقد خلصت هذه الطريقة الى نتيجة هامة وهي: ان العوامل التي يؤدي وجودها الى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها الى عدم الرضا. وقد وجهت الى هذه الطريقة انتقادات وهي ان المعلومات المقدمة من افراد العينة المدروسة تفتقد الى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة.

ث-طريقة الاستقصاءات: -

وتعتمد هذه الطريقة على استقصاء اراء العينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الراي، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم اهداف الباحثين، ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم، وتأخذ هذه النماذج اشكالا عدة مثل: نموذج فروم او نموذج التوقعات وكذلك نموذج بوتر الذي يستهدف قياس رضا الفرد عن وظيفته في ضوء اشباعها لخمس فئات من الحاجات الإنسانية هي: الحاجة الى الامن، الحاجة الى الانتساب، الحاجة الى تقدير الذات، الحاجة الى الاستقلال، الحاجة الى تحقيق الذات.

ومن مزايا هذه الطريقة بسهولة تصنيف البيانات كميا، وإمكانية استخدامها في حالات العينات الكبيرة، وقلة التكلفة، وخصوبة المعلومات.

وهناك طرق أخرى لقياس الرضا الوظيفي هي:

أ- طريقة المواقف الحرجة:

وتعتمد هذه الطريقة على سرد قصة، حيث يتطلب من الموظف ان يصف الحالات المتعلقة بالعمل وان يصف شعوره تجاهها، فيما يتعلق برضاه او عدم رضاه وتجمع الإجابات وتحلل من اجل التعرف على الرضا الموظف تجاه وظيفته. (الشريدة،108:2010)

ب- طريقة المقابلة الشخصية: -

تعتبر المقابلة الشخصية من الطرق المهمة التي يمكن استخدامها للجمع البيانات او لمعرفة اراء الافراد العاملين حول رضاهم او عدمه. من خلال توجيه الأسئلة الى المقابل حول رايه بالرضا او عدمه عن طريق أسئلة معدة لذلك. (الخفاجي، 76:2004)

وعلى الباحث ان يفاضل بين هذه الطرق من حيث ملائمتها لمجتمع البحث ومفردات العينة التي يتم اختيارها كذلك التسهيلات والامكانيات المتاحة له باستخدام كل طريقة.

وفي هذا البحث سوف يتم الاعتماد على بعض العوامل من اجل قياس مستوى الرضا الوظيفي لعينة البحث وهذه العوامل هي: الاجر، العلاقة مع الزملاء، ظروف وبيئة العمل، في الدراسة الميدانية.

الفصل الثالث:- الجانب العملي

اولاً :- عرض وتحليل إجابات عينة البحث فيما يتعلق بالمتغير المستقل (اخلاقيات الاعمال).

١- الاخلاقيات الوظيفية: جدول (٢) يوضح الاوساط الحسابية والانحراف المعياري

ت	الاسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يعتبر الالتزام بساعات العمل مقدما على الالتزامات الخاصة	4.4	0,507
2	يتم التقييم بشكل اساسي على الاداء بدون النظر الى نواح شخصيه .	3,6	0,884
3	اشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائي الى الجامعة	4,2	0.678
4	مساعدة المدير دوما ترفع من مستوى الاداء في العمل	4,	0.784
	الوسط الحسابي العام و الانحراف المعياري العام	**4,05**	**0.713**

من الجدول **(٢)** يتبين ان الفقرة (يعتبر الالتزام بساعات العمل مقدما على الالتزامات الخاصة) حصلت على أعلى متوسط حسابي يبلغ **(4,4)** وانحراف معياري بقيمة **(0,507)** وهذا ما يدل على التزام العينة المبحوثة بساعات العمل ، وحصلت الفقرة (يتم التقييم بشكل اساسي على الاداء بدون النظر الى نواح شخصيه) على أدنى وسط حسابي بمقدار **(3,6)** وانحراف معياري بقيمة **(0,884)** وهذا ما يدل على وجود اهمية واضحة لتقييم أداء العاملين بدون النظر الى نواح شخصية .

وان المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات **(4,05)** هو قيمة جيدة ودليل واضح على التزام أفراد العينة المبحوثة بالأخلاقيات الوظيفية .

٢-الاخلاقيات السلوكية:- جدول (٣)يوضح الاوساط الحسابية والانحراف المعياري

ت	الاسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	لا اتنازل عن الاخلاق التي اتبناها عند احضارها مع العمل	4.3	0,15
2	يستخدم مديري السلطة فقط لأغراض تخدم مصلحة العمل .	3,4	1,041
3	أحافظ على اسرار العمل	4,5	0.571
4	لا اكثر الشكوى من عملي .	3,9	0.739
5	أحرص على تقديم المساعدة للزملاء بكل سرور وحسن خلق .	4,4	0.621
	الوسط الحسابي العام و الانحراف المعياري العام	**4,1**	**0.777**

يتبين من الجدول (٣) ان الفقرة (أحافظ على اسرار العمل حصلت على أعلى متوسط حسابي بمقدار **(4,5)** وانحراف معياري بمقدار (0.571) وهذا ما يدل على محافظة أفراد العينة المبحوثة على اسرار العمل بشكل جيد . بينما حصلت الفقرة (يستخدم مديري السلطة فقط لأغراض تخدم مصلحة العمل) على ادنى متوسط حسابي بلغ **(3,4)** وانحراف معياري بمقدار **(1,041)** وهذا ما يدل على اهمية استخدام السلطة الادارية من اجل خدمة مصلحة العمل فقط .

وكان المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات **(4,1)** وهذا دليل على التزام أفراد العينة المبحوثة بالأخلاقيات السلوكية بشكل جيد .

ثانيا : عرض وتحليل اجابات عينة البحث فيما يتعلق بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي)

١- الأجر :- جدول (٤) يوضح الاوساط الحسابية والانحراف المعياري

ت	الاسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يلأم اجري الذي أتقاضاه مع اعباء العمل	2.7	1,290
2	توجد مساواة في منح المكافأة	1,9	0,944
3	يتناسب راتب مع الوضع الاقتصادي العام	2,3	1.087
	الوسط الحسابي العام و الانحراف المعياري العام	2,3	1.107

يبين الجدول **(٤)** أن الفقرة (يلائم اجري الذي أتقاضاه مع اعباء العمل) على اعلى متوسط حسابي بلغ **(2,7)** وهي أدنى من مستوى القبول مما يدل على ضعف ملائمة أجور العاملين مع اعباء العمل المناط بهم . وانحراف معياري بمقدار **(1,290)** مما يدل على ضعف تجانس أراء عينة البحث في ما يخص ملائمة الاجور مع اعباء العمل. أما الفقرة (توجد مساواة في منح المكافأة) حصلت على ادنى متوسط حسابي **(1.9)** وانحراف معياري بقيمة **(0,944)** وهي نسبة ضعيفة مما يدل على انخفاض مستوى المساواة في منح المكافاة . وكان المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات **(2,3)** وهذا دليل على انخفاض مستوى رضا العاملين على أجورهم في العينة المبحوثة.

٢- **ظروف بيئة العمل :- جدول (٥)** يوضح الاوساط الحسابية والانحراف المعياري

ت	الاسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	هناك وضوح للمهام والمسؤوليات	3.2	0,817
2	تلائم الدورات التدريبية تخصصي واعباء عملي	3	0,808
3	أحصل على اوقات للراحة مما يساعدني على استعادة نشاطي	2,7	0.980
4	أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي .	2,9	0.964
	الوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	**2,95**	**0,892**

يلاحظ من جدول **(٥)** ان الفقرة (هناك وضوح للمهام والمسؤوليات) حصلت على أعلى متوسط حسابي بلغ **(3,2)** وانحراف معياري بمقدار **(0,817)** وهذا ما يدل على وجود الوضوح في المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتق الموظفين .بينما حصلت الفقرة (أحصل على اوقات للراحة مما يساعدني على استعادة نشاطي) على وسط حسابي **(2,7)** وهو أدنى متوسط حسابي ونسبة ضعيفة مما يدل على قلة اوقات الراحة التي يحصل عليها الموظفين في العينة المبحوثة .

وكان المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات **(2,9)** مما يدل على انخفاض رضا العاملين في العينة المبحوثة على ظروف بيئة العمل .

٣- العلاقة مع الزملاء:- جدول (٦) يوضح الاوساط الحسابية والانحراف المعياري

ت	الاسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يساعدني زملائي عند زيادة حجم العمل .	3,1	1,176
2	أشعر بأن روح الفريق تسود العمل .	3,2	1,278
3	أجواء العمل تتسم بالهدوء والطمأنينة	2,8	1.130
	الوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	**3,03**	**1.194**

يبين الجدول **(٦)** ان الفقرة (أشعر بأن روح الفريق تسود العمل.) حصلت على اعلى متوسط حسابي بمقدار **(3,2)** وانحراف معياري بقيمة **(1,278)** وهي نسبة مقبولة تدل على اعتدال العمل بروح الفريق بين موظفي العينة المبحوثه ، اما الفقرة (اجواء العمل تتسم بالهدوء والطمأنينة) حصلت على أدنى متوسط حسابي بمقدار **(2,8)** وانحراف معياري بقيمة **(1,130)** وهذا ما يدل على انخفاض نسبة الهدوء والطمأنينة في اجواء عمل عينة البحث ،

وكان المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات **(3,03)** وهذا دليل على اعتدال نسبة رضا العاملين على علاقاتهم مع زملائهم.

ثالثا :- اختبار الفرضية الاولى لوجود علاقة ارتباط بين (أخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي) .

يبين جدول (٧) علاقة الارتباط بين المتغيرين

	اخلاقيات الاعمال	الرضا الوظيفي
(اخلاقيات الاعمال) Pearson correlation Sig .(z- tailed) N	1 30	.320 .085 30
(الرضا الوظيفي) Pearson correlation Sig .(z- tailed) N	.320 .085 30	1 30

من المصفوفة أعلاه يتبين وجود علاقة ارتباط إيجابية بين (أخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي) بقيمة (**.320**) وبدرجة حرية **(0.05)** وهذا ما يثبت الفرضية الاولى للبحث .

رابعاً :- أختبار الفرضية الثانية لوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين (اخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي)

جدول (٨) اختبار علاقة التأثير بين المتغيرين

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.768	1.151		.667	.510
	a	.496	.278	.320	1.784	.085

a. Dependent Variable: b

من خلال المصفوفة اعلاه يتبين ان تغير اخلاقيات الاعمال بمقدار وحدة واحدة يؤثر على الرضا الوظيفي بمقدار (0.496) اي (0.5) تقريباً وهذا يشير الى وجود علاقة تأثير قوية بين كل من (اخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي) وهذا ما يثبت الفرضية الثانية للبحث.

الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات

في ضوء نتائج التحليل الاحصائي لإجابات افراد عينة البحث حول (اخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي) توصل الباحث الى النتائج التالية: -

١- اظهرت نتائج التحليل الاحصائي ان هناك التزام كبير من قبل الموظفين بالأخلاقيات الوظيفية في جامعة القادسية كلية الإدارة والاقتصاد. واخلاقيات الاعمال تتطلب التزام بساعات العمل والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء للجامعة.

٢- هناك تفاوت في درجة التزام الموظفين بالأخلاقيات السلوكية حيث تتطلب المحافظة على اسرار العمل واستخدام السلطة الإدارية من اجل خدمة مصلحة العمل فقط

٣- من خلال نتائج التحليل الاحصائي تبين ان هناك انخفاض في مستوى رضا الموظفين عن اجورهم من حيث ملائمة الأجور مع أعباء العمل وتوفير المساواة في منح المكافآت

٤- يلاحظ من نتائج التحليل الاحصائي انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد عينة البحث عن ظروف بيئة العمل والذي يتطلب وضوح للمهام والمسؤوليات كذلك حصول الموظفين على أوقات للراحة من اجل استعادة نشاطهم

٥- تشير نتائج التحليل الاحصائي الى وجود مستوى معتدل من الرضا عن العلاقة مع زملاء العمل لدى الموظفين في عينة البحث

٦- تبين من خلال نتائج التحليل الاحصائي وجود عاقة ارتباط إيجابية بين (اخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي) لدى الموظفين في جامعة القادسية كلية الإدارة لاقتصاد

٧- اثبتت نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة تأثير قوية بين كل من (أخلاقيات الاعمال والرضا الوظيفي)

ثانيا: التوصيات

في ضوء الاستنتاجات التي توصل اليها البحث يقدم الباحث المقترحات التالية:

١- التركيز على أهمية استخدام السلطة الإدارية من اجل خدمة مصلحة العمل وتجنب المحاباة والاعتبارات الشخصية

٢- على الوحدات الإدارية الاهتمام في مراعاة العدالة والمساواة في منح المكافآت للموظفين وعدم التفرقة بينهم

٣- يجب ان تسعى الإدارات الى خلق مناخ تنظيمي إيجابي يحث على الاجتهاد والفاعلية لدى الموظفين من خلال إيضاح المهام والمسؤوليات والسعي في توفير أوقات للراحة للموظفين.

٤- الاهتمام في توطيد العلاقات ما بين الزملاء والرؤساء لما في ذلك من أثر كبير في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي وذلك عن طريق الندوات والمحاضرات واللقاءات المفتوحة التي تساعد في تكوين العلاقات الاجتماعية وتقوية أواصر المحبة والالفة بين الموظفين.

٥- العمل على وضع قانون لأخلاقيات الاعمال الواجب الالتزام بها من قبل الموظفين كذلك اتباع عدد من المعايير العالمية لأخلاقيات العمل والإدارة.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

١- المصادر العربية

أولا- القران الكريم

ثانيا- الكتب

١. الشرايدة، سالم تيسير، (2010) ((الرضا الوظيفي)) اطر نظرية وتطبيقات عملية دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

٢. مرسي، جمال الدين محمد (٢٠٠٥) ((الرضا الوظيفي)) الدار الجامعية الإسكندرية

٣. جرين برج، جيرالد وبارون، روبرت (٢٠٠٩) ترجمة (رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني) ((إدارة السلوك في المنظمات))، الرياض، دار المريخ للنشر

٤. جلدة، سليم بطرس (2010) (اخلاقيات الإدارة في علم الاعمال دار الاعلام للنشر والتوزيع، نابلس، فلسطين.

٥. محمود، علاء الدين عبد الغني (٢٠١١) ((إدارة المنظمات))، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٦. صباح، مجتبى، (2002) ((فلسفة الاخلاق دراسة مقارنة بين المذاهب الأخلاقية)) ترجمة محمد حسن زراقط، معهد الرسول الاكرم العالي جامعة القدس المفتوحة، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

٧. الخضرا، بشير واحمد، مروة وبهنطش، احمد والظاهر، حنان (٢٠١٠(((السلوك التنظيمي)) الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

٨. (عبود، نجم (٢٠٠٦(((اخلاقيات الإدارة ومسؤولية الاعمال في شركات الاعمال)) عمان، الوراق للنشر والتوزيع.

٩. نجم، نجم عبود (٢٠١١) ((القيادة الإدارية في القرن الواحدة والعشرون)) دار الصفاء للطباعة والنشر، عمان.

١٠. السكارنة ، بلال خلف ،(2011) ،(اخلاقيات العمل) ،الاردن ، دار المسيرة للنشر والتوزيع

ثالثا- الرسائل الجامعية.

١. الخفاجي، عامر عبد الكريم، (٢٠٠٤) ((علاقة الرضا الوظيفي وأثره في أداء العاملين على وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، جامعة القادسية كلية الإدارة والاقتصاد.

٢. امال، مداحي وحنان، مردود، (٢٠١٥) ((إثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي)) دراسة تحليلية لمديرية التجارة لولاية البويرة، جامعة اكلي مهند او الحاج، البويرة، الجزائر.

٣. البديوي، (٢٠٠٧)، (الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة) التدريب والتنمية البشرية بالخطوط الجوية العربية السعودية.

٤. الذبحاوي، عامر عبد الكريم (٢٠١٢) ((دور الذكاء الأخلاقي في دعم سمعة المنظمة)) رسالة ماجستير، جامعة الكوفة كلية الإدارة والاقتصاد.

٥. العقيلي، هيا عبد الرحمن (٢٠١٣) ((اخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الاداريات في جامعة الملك سعود بالرياض)) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية والأدارية ، المملكة العربية السعودية .

٦. الغامدي، سعيد بن ناصر (٢٠١٠) ((اخلاقيات العمل ضرورة ومصلحة شرعية)) ((دعوة الحق، الإدارة العامة للأعلام والثقافة برابطة العالم الإسلامي، مكة المكرمة.

٧. البوتي، احمد محمود حبيب (٢٠١١) ((اخلاقيات الاعمال وأثرها في تقليل الفساد الإداري)) هيئة المعاهد التقنية، أربيل.

٨. محمد ، عمرو ، (2004) ، (اخلاقيات العمل الاسلامية كمحدد للفردية والانتماء التنظيمي والاداء الوظيفي) ، القاهرة ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة

٩. عبد اللطيف ، اسّار فخري ،(2012) ، (اثر الاخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الاداري في الوظائف الحكومية) ، البنك المركزي العراقي .

١٠.فلمبان، ايناس فؤاد نواوي ، (2009) ، (الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة) ، جامعة ام القرى ، المملكة العربية السعودية .

١١.منصور،(2010) ،(درجة الرضا الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين) ، جامعة النجاح الوطنية ،نابلس ، فلسطين .

٢- المصادر الأجنبية:

1- Michael J, Woehr, David J، Miller (2002)

((The meaning and measurement of work Ethic Journal of vocatioul Behavior, USA

2- U.S. DEPARTMENT OF COMMERCE, (2004) (Business Ethics,

A manual for managing a responsible business enterprise in emerging market economic), WASHINGTON, D.C

الملاحق

ملحق (١) : أداة البحث بصورتها النهائية :-

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم أدارة الأعمال / الدراسة المسائية

م/ استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته . . .

يسرني أن أضع بين يديك هذه الاستبانة التي تم تصميمها لجمع المعلومات اللازمة للبحث الذي اقوم بإعداده بعنوان :"اخلاقيات الاعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عينة من الموظفين الإداريين في جامعة القادسية\ كلية الادارة والاقتصاد "وذلك استكمالا للحصول على شهادة البكالوريوس في أدارة الاعمال.

ارجو التكرم بقراءة كل عباره من عبارات الاستبانة بعنايه ومن ثم وضع اشارة (√) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتك عليها وفقاً لقناعتك الشخصية .

علماً بأن جميع ما تتفضلون به من إجابات سوف تحاط بالسرية التامة ، ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي .

أشكر لك قضاء جزء ثمين من وقتك في اجابة عبارات الاستبانة.

وتقبلوا فائق الشكر والاحترام ،،،

الباحث
مصطفى محمد فليح

المشرف
أ.م. د. أسيل علي

اولاً: محاور الدراسة:

المحور الاول: واقع التزام الموظفين الاداريين في جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد بأخلاقيات الأعمال

١- الأخلاقيات الوظيفية

ت	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشده
١-	يعتبر الالتزام بساعات العمل مقدماً على الالتزامات الخاصة					
٢-	يتم التقييم بشكل أساسي على الاداء بدون النظر الى نواح شخصية					
٣-	أشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائي الى الجامعة					
٤-	مساندة المدير دوماً ترفع من مستوى الأداء في العمل					

٢- الأخلاقيات السلوكية

ت	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشده
١-	لا أتنازل عن الأخلاق التي أتبناها عند تعارضها مع العمل					
٢-	يستخدم مديري السلطة فقط لأغراض تخدم مصلحة العمل					
٣-	أحافظ على أسرار العمل					
٤-	لا أكثر الشكوى من عملي					
٥-	أحرص على تقديم المساعدة للزملاء بكل سرور وحسن خلق					

المحور الثاني: مستوى (الرضا الوظيفي) لدى الموظفين الإداريين في جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد

١- الأجر

ت	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشده
١-	يلائم أجري الذي أتقاضاه مع أعباء العمل					
٢-	توجد مساواة في منح المكافأة					
٣-	يتناسب راتبي مع الوضع الاقتصادي العام					

٢-ظروف بيئة العمل

ت	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشده
١-	هناك وضوح للمهام والمسؤوليات					
٢-	تلائم الدورات التدريبية تخصصي وأعباء عملي					
٣-	احصل على أوقات للراحة مما يساعدني على استعادة نشاطي					
٤-	أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي					

٣-العلاقة مع الزملاء

ت	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشده
١-	يساعدني زملائي عند زيادة حجم العمل					
٢-	أشعر بأن روح الفريق تسود العمل					
٣-	أجواء العمل تتسم بالهدوء والطمأنينة					

المصدر : العقيلي، هيا عبد الرحمن (٢٠١٣) ((اخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الاداريات في جامعة الملك سعود بالرياض)) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية والأدارية ، المملكة العربية السعودية .