

مفهوم أخلاقيات الأعمال وأهميته The concept of business ethics and its importance كلمة أخلاقيات تأتي من اليونانية (ethikos) الطابع. فهي دراسة بشكل عام للقيم و المعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ. أخلاقيات الأعمال تعني احترام قواعد السلوك المعمول بها في الوسط المهني. السلوك المنشود. مفهوم الاخلاق concept of morals مفهوم الاخلاق من حيث المعنى هو: ٤ صفة مستقرة في النفس ذات آثار في السلوك محمودة أو مذمومة ٥ المنظومة الأخلاقية هي: مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته، وتوصف بالحسن أو بالقبح ٦. وبعد ذكر تعريف الأخلاق، نستطيع أن نعريف أخلاق العمل بأنها: ٧ "المبادئ التي تعد أساساً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة، والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أهمية الأخلاقيات بالنسبة للفرد ٨: تساعد الفرد على بناء حياة لها معنى وتشكل شخصيته. ٩ تمثل أحكاماً معيارية في تقييم سلوك الفرد وسلوك الآخرين في بعض المواقف والتصرفات، ١٠ تلعب دوراً رئيسياً في حل الخلافات واتخاذ القرارات عند الأفراد. أهمية الأخلاقيات بالنسبة للمجتمع: ١١ تحفظ للمجتمع تماسكه، وتحدد له أهدافه ومثله الأعلى ومبادئه الثابتة. ١٢ تعمل كموجهات لسلوك الأفراد والجماعات، وتقي المجتمع من الانحرافات الاجتماعية، ١٣ يتحقق بها الانضباط للفرد والجماعة وتنظم العلاقات في ضوء الأخلاق المستمدة من الكتاب والسنة. ١٤ وجه كل نشاط إنساني نحو الأهداف السامية. ١٥ تلعب الأخلاق دوراً فعالاً في تحقيق التنمية للمجتمع. ١٦ تؤدي دوراً مهماً في العلاقات الإنسانية بين أبناء المجتمع وتبدهم عن العنف والصراعات. The difference between morals and ethics الفرق بين الاخلاق والاخلاقيات الأخلاقيات لن تكتسب أبداً الإنسان كائن بيولوجي نفسي اجتماعي" ذو ثلاث انتماءات انتماء بيولوجي biological affiliation انتماء اجتماعي social affiliation انتماء نفسي self affiliation المبدأ: ١٧ الاتقان والتفاني/ الغاية تبرر الوسيل تشعر أنه حالما يقع التخفيف من الواجبات التي تضع أمة في قالب من الحضارة إلا ويطفو على السطح الإنسان البدائي. الأخلاق وأخلاقيات المهنة: ١٨ الأخلاق The ethics: القيم و المعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خطأ العمل، الحرفة، الوظيفة: ١٩ مفهوم العمل business concept: العمل كما جاء في القاموس هو: المهنة والفعل وجمعه أعمال والفعل عن قص د. ٢٠ واصطلاحاً: هو ما يقوم به الإنسان من نشاط إنتاجي في وظيفة أو مهنة أو حرفة. فالنشاط هو لب العمل، سواء كان نشاطاً جسدياً أو ذهنياً مفهوم المهنة لغة The concept of profession is a language: العمل، يحتاج إلى خبرة ومهارة ٢١. واصطلاحاً: مجموعة من الأعمال تتطلب مهارات معينة يؤديها الفرد من خلال ممارسات تدريبية. وهو الكسب. ٢٢ واصطلاحاً: عمل يمارسه الإنسان يحتاج إلى تدريب. ٢٣ مفهوم الوظيفة لغة Job concept language: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في يأتي بمعنى الخدمة المعينة. ٢٤ واصطلاحاً: وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة بعضها في المضمون والشكل شاغلها التزامات معينة، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية. هو السلوك الصائب والخيار السليم الملزم بالمبادئ الأخلاقية، وهو عكس السلوك اللاأخلاقي/دساسة سليمان العوض: أخلاقيات العمل الوظيفي ٢٥ والتسلط والبغي والظلم والاستغلال. 2. 3. ونفسيته موصوفة بالتجانس والتوافق. وحسن التعامل مع الآخرين، وأداء حقوقهم. 5. الخلق القويم يوجد الالتزام والانضباط تجاه الذات، والمحبة والتعاون تجاه الزملاء، والتقدير والاحترام تجاه الرؤساء. أولاً: وجود الدلائل الكثيرة على أن الشركات التجارية أقل أخلاقية مما يجب، ودليل ذلك التجاوزات الأخلاقية والفضائح المالية الشنيعة التي أدت عملياً إلى أن هيار شركات عالمية كبرى كانت تملك مليارات الدولارات، مثل شركة إنرون للطاقة. وأصحاب المهن والأعمال لا يكفي أن يكون تعظيم الربح والجودة الإنتاجية هما سر قوتهم، وعامل بقائهم، وتطورهم، دون عناية بالاعتبارات الخلقية. الأعمال. رابعاً: التوسع الهائل في أعداد وحجم الشركات، إضافة إلى كثرة المنظمات المهنية وتشعب تخصصاتها، خامساً: زيادة العلم والثقافة، وثورة التقنيات والانفتاح الإعلامي في العصر الحديث أوجد لدى الشعوب وعياً كبيراً جعلهم يعرفون حقوقهم ويطالبون بها، الشركات الاقتصادية والإنتاجية والمهن المختلفة، وتشكلت جمعيات كثيرة للدفاع عن المستهلكين ومقاومة مراحل تكوين الاخلاق الاخلاق تنقسم الى نوعين فطري ومكتسب 10 وقد دلت احاديث كثيرة على ان من الاخلاق ما هو فطري ومن ذلكا- قوله صلى الله عليه وسلم للمندر بن عازر: (إن فيك لخصلتين يحبهما الله الحلم والأناة، فقال يا رسول الله لكان بي أم حدثاً؟ قال: بل قديم) فقال الحمد لله الذي جبلني على خصلتين يحبهما. ب- ما يروى عن أبي بكر الصديق رضي الله عنه أنه لم يشرب الخمر قط، فإن من شرب الخمر كان مضيقاً في عقله ومروءته الحياة في بيئة صالح سلطة الدولة المسلمة. اتخاذ أخ صالح ناصح. القراءة في سير اصحاب الاخلاق الحسنة. 9. 10. لاستعانة بالله تعالى احل تكوين الاخلاق اخلاقيات الاعمال التي يجب على كل الموظف اتباعه ا:- الاخلاص: هو من اعظم الاخلاق واسسها واذا خلصت النية خلصت جميع الاعمال. فاذا وجد

الموظف مشكلة في أي قسم بالمنشأة فيحاول اصلاح ذلك من اجل ان لا تتأثر المنشأة بهذه المشكلة الاستقام ة: نقيضه الاعوجاج . بان يحافظ الموظف على الوق ت بان لا يتأخر بالحضور وان لا يخرج قبل3 .اصطلاح ا: خُلُق ثابت مُستقر في النفس السوية يقوم على المحافظة بما استأمن عليه الإنسان في كافة شئون حياته الدينية والدنيوية .** الأمانة في العمل المهني : الأمانة خلقٌ أصيل يُحسّن بالعامل أن يتحلّى به في عمله المهني الموكل إليه ليعف ب هالأول : عفة الأمين عما ليس له به حق * . الثاني : تأدية الأمين ما يجب عليه من حق لغيره .الثالث : اهتمام الأمين بحفظ ما أُستأمن عليه .الصدق: لغة: تدل على القوة أي قوه الشيء و صلابته ، على العكس الكذب الذي لا قوة له فحبله قصير .اصطلاحا: مطابقة الخبر للواقع وهذا ضد الكذب الذي لا يطابق فيه الخبر الواقع . النصح: لغة: تدل على الخلوص ، أي الخالص الذي لا يتخلله ما يشوبه ، ومنه ناصح العسل أي خالصة ووماديا بالقول والمشورة والفعل والعمل** *نقيض النصح وهو الغش .11 العدل لغة تدل على المساواة والاعتدال نقيضه الظلم . العدل مع النفس بحملها على المصالح وكفها عن القبائح العدل مع الآخرين ، وهي على ثلاث مراتب هي :أ- عدل الإنسان مع من دونه كعدل الرئيس مع مرؤوسيه ب- عدل الإنسان مع من فوقه ،ج- عدل الإنسان مع أكفأه كعدل الزميل مع زملائه .ملاحظه: أن الله ينصر الدولة العادلة وإن كانت كافرة ،مظاهر السماحة مع الاخرى ن: 1. 2. 3. طيب الصحبة والمعاشرة 5 . التغاضي عن الهفوات والزلات .اصطلاحا: هو خفض الجناح و لين الجانب في التعامل مع الآخرين .فالتواضع سمة لمن أثر التذلل لله تعالى وألرسوله عليه الصلاة والسلام وللمؤمنين 9. .الحلم: لغة: تدل على التأني وترك العجلة. نقيض الحلم الغضب .الانتقام منه أو تأخيرهِ مع القدرة على إمضائه 10. . تقول صبرت نفسي أي حبستها ،الصبر ثلاثة أقسام :الصبر عن المناهي والمخالفات حتى لا يقع فيه 12الصبر على الأقدار والأقضية حتى لا يتسخطه** نقيض الصبر الجزع .*** الأمانة والصدق والنصح والعدل والسماحة والتواضع والحلم والصبر هي أمهات الأخلاق الكبرى المحموده .*** من أعظم النتائج للالتزام بالأخلاق الحميدة :الوفاء بعقد العمل - حفظ أسرار العمل - الاتقان في العمل - الالتزام بوقت العمل - النصح والصدق مع المراجعين ناهمية العمل والاخلاص فيه ومشروعيته وعقد العمل واهمية الوفاء به.قال تعالى: { وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون } التوبة / 105ان الله يحب اذا عمل احدكم عملا ان يتقنه(حديث نبوي عن ه العمل ذو قيمة عظيمة في حياة الانسان وله الاثر الكبير في التقدم والازدهار وهو السبيل الوحيد الى تفجير قوى الطبيعة واستخدامها لسعادة بني الانسان فبالعمل تزرع الارض ويستخرج من باطنها المعدن وبالعمل تشاد المدن .الثروةالعمل هو مظهر الحياة الجادة وهو عنصرها الرئيس .عقد العمل لشرع عقد العمل وجعل اساس هذا العقد التراضي بين المتعاقدين وجعل الرضا عنصرا اساسيا في انفاذ العقودواجب ان يشمل العقد على امور منه ا: 1. بيان الاج ر: العامل من استيفاء اجره في الوقت المناسب من غير ممانطة .فعن ابي سعيد رضي الله عنه: ان رسول الله صلى الله عليه وسلم نهى عن استئجار الاجير حتى يبين له اجره. بيان نوع العمل: كالخياطة او ركوب السيارة الى مكان كذاالعقد على تحقيق عمل مجهول غير جائز شرعا في هذه الحالة لا يشترط ذكر المدةمثل ان يقول له: استأجرتك شهرا تحفر لي بئرا او قناة .بيان المدة يؤدي الى عدم التنازع13واذا ما تم العقد بين العامل وصاحب العمل مستوفيا شروطه واركانه فيجب على الطرفين الوفاء به وبما نص عليه من شروط والتزامات وواجبات عملا بالأمر الالهي { يا ايها الذين آمنوا أوفوا بالعقود } والحكمة من الامر بالوفاء بالعقد ترجع الى ان العقد هو الضابط الذي يحكم العلاقة بين الطرفين ويجعلها تسير في طريق وهو الذي يحدد الحق لكل منهما تحديدا واضحا.أهم الأمور التي يحسن لأرباب الأعمال أن يوفرها 2: و النفسى 4. العامل هو الذي يوفرها مناسبة وقت العمل في مدته الزمنية و بدايته و نهايته و الراحة فيه لظروفهم قدر الإمكان . عدم التعارض بين وقت العمل و التكاليف الدينية التي أوجبها الشرع . التناسب بين مدة العمل الموكل لهم و الأجر المخصص ص.9. مدفوعة الأجر 10. 11. تحقيق الاستقرار الوظيفي لهم و ذلك بتحقيق العدالة الوظيفية بينهم بما في ذلك مبدأ الثواب والعقاب مما يحقق تناغما و تفاهما بينهم .يعتمدها البشر بعيدا عن الميزان الشرعي و جعل الكفاءات الشخصية هي المعيار الحقيقي في13 . 14 عدم التعسف في الاستغناء من خدماتهم دون مبرر شرعي أو قانوني 15. 16. هذه المنظمات :) وزارة الخدمة المدنية ووزارة العمل (.تحقيق الأمان الأسري لهم و ذلك بإشعارهم بالطمأنينة 18. .تسجيلهم في برامج التامين الاجتماعي لكفالة أسرهم بعد تركهم العمل إجباريا في حالةماتهم .اما المقابل فيجب على العمال بعض الامور : الوفاء بالعقد وجميع بنوده . تطوير مهاراتهم باستمرار لإتقان العمل الذي يزاولونه 3. .الالتزام بالضوابط التي وضعها أصحاب الأعمال لأعمالهم لكي يكون العمل المستثمر فيه خاليا من الإشكالات .مثل// الالتزام بوقت العمل :أ- التزام العمال بوقت العمل كاملا فلا ينتقص بالاتصالات الشخصية مثلا ب- عدم التغيب عن العمل او التأخر في الحضور إليه او الخروج منه أو الاستئذان المتكرر بأعذار غير مقبولة4 .أ. حفاظ العمال على ممتلكات المنشأة التي يعملون بها

في أصولها كالسيارات والمكاتب وفي أموالها و كأنها خاصة بهم .ب. تعليمات السلامة الصحية والأمنية المقررة .من الممتلكات المعنوية :أ. كتمان العمال أسرار العمل ضمانا للمنافسة الشريفة بين المؤسسات التجاري ةج. عدم وجود تضاد في المصالح

كان يعمل العامل في المؤسسة ويعمل في الوقت ذاته مستشار لمورديها في مؤسسة منافسة أخرى لان الخيانة ستكون قريبة من ذلك في أدنى مناسب ةد. المحافظة على أسرار المهنة في تركيبها وهو داخل في إطار براءة الاختراع أو العلامة المسجلة أو حقوقه- أشهرها خصوصيات المرضى في السجلات الطبية .5. 1. 2. 3. التاريخ الإسلامي الذي هو التاريخ القمري الهجري.1. الإخلاص . الاعوجاج : إنسان اعوج في كل تصرفاته سواء منها الدينية او الخلقية او المالية.3. الفساد : في كافة شؤون الحياة في الأخلاق نقيضه وهو المطلوب الصلاح . الخيانة: و نقيضها المطلوب هو الأمانة . الطمع : خلق ذميم يحسن بالمسلم أن يكون في نقيضه وهو العفة، 6. عنصر من عناصرها . و نقيضه الجميل : الصدق .7. 8. الظلم : وهو خلق ذميم يحل محل العدل الذي هو مطلوب و به قامت السماوات والأرض والظلم له معاني متعددة9 -الضعف : سواء ضعف العقل او ضعف العلم او ضعف الجسد .في مقابلة القوة وكما في مجال البيع والشراء .الكبر : وهو ضد التواضع والكبر صور كثيرة فمنها العجب والتفاخر والتعالي والتطاول والتحقير والبطر12. الغضب : لذلك أوصى النبي عليه الصلاة والسلام من فيه هذه الخصلة أن يبتعد عن الغضب لأنه يؤدي إلى نتائج ومن معانيه الحمق والطيش والجهل في التعامل مع الآخرين .13. الجزع و التسخط باستمرار: ولها عدة معاني منها :العجز والكسل والوهن والضعف و الاحباط واليأس^٩ التخلية او التحلية : أي تخلية الفكر من الأخلاق الذميمة و تحليته بالأخلاق الحميدة .لان نتائج هذه الأخلاق السيئة عندما لا يلتزم الموظف بالأخلاق الحميدة :نتائج هذه الأخلاق السيئة عندما لا يلتزم الموظف بالأخلاق الحميدةعدم الوفاء بعقد العمل ،العمال في العمل الموكل بهم ولن يكون تقديرا لأجورهم كما يجب ولن يتحقق لهم استقرار وظيفي يحققون من خلاله مبدأ الحب للعمل الذي يزاولنه .2. إضاعة الوقت في غير مصلحة العمل ، في مجال الوقت ربما بعض العمال يتفنون في إضاعة الوقت بما يسمى ذلك لكن المسألة لها حدود . عدم المحافظة على ممتلكات العمل سواء كانت في أصول المؤسسة التي ينتمي إليها الأصول المادية أو16المادية أو في أوقاتها .مهارات التعامل مع الآخرين.^٩ إن المهارات الشخصية لكل فرد، هي التي تحدد مدى مستوى نجاحه في الحياة عامة، خاصة. لهذا يتحتم على كل من تشمله الرغبة في النجاح في عملية العناية بالتعامل مع المراجعين أو الجمهور أن يذهب إلى صقل مهاراته بأساليب علمية عملية مدروسة وقوانين التعامل المحكمة التي تحدد طبيعة علاقة المرسل بعلاقة المتلقي من طبيعة المعاملة .^٩ فمن المؤكد أن إعطاء خ دمة جيدة ودائمة أوفر وأنجح للفرد من إعطاء خدمات سيئة أو مؤقتة.والجهد لإصلاح ومعاينة الأخطاء والأعطال التي سيتم التعرض لها .^٩ ولهذا لابد من إزالة المعوقات التي تحول دون تقديم أفضل الخدمات، والتوجه نحو تخطيط أفضل للخدمات1. . الاستقبال الجيد :ماذا يطلب من موظف الاستقبال ؟الوقوف للمراجع وتحيته - الترحي ب - الابتسامة في حدود الأدب و السلوك الحسن- المعاملة اللبقة والعادلة - -التعريف - دعوة المراجع للجلوس - سرعة إنهاء إجراءاته - الضيافة إن أمكن .2. المظهر الجيد لموظف الاستقبال :المظهر سلوك خارجي يفسر السلوك الداخلي لكل إنسان .المظهر الجيد يشد الانتباه ويبعد تنافر النفوس يوحي بالاطمئنان والراحة النفسية للمراجع للشخصية التي تستقبله وللمكان - لهذا لابد من الحرص الشديد نظافة وترتيب المظهر على المستوى الشخصي الهدام (والمكان) الترتيب والنظافة(ويدخل في حسن المظهر التواجد المستمر بالاستقبال بشكل دائم طيلة فترةالدوام وعدم مغادرته لأي سبب من الأسباب إلا بإذن مشرف القسم - الهدام - الترتيب - النظافة . إشعار المراجع بوجوده .بساطة يريدون استعراض المشكلة المطروحة ، ولأنهم غير متأكدين ممن سيطلبون ما يريدون أو كيف يفعلون ذلك. وإذا كانوا مرتبكين يمكن أن وهنا يجب أن نكون على علم تام بكيفية التعامل مع مختلف الشخصيات، فقد تصادفك الشخصية المترددة والمتسرعة والخجولة والمتسوقة والمغرورة و الجاهلة .* البحث عن فرصة لتقديم المساعد ةتعامل مع المراجع في أقرب وقت ممكن، وإذا كنت تتحدث بالهاتف أو تخدم شخص آخر اشعر المراجع أنك على17 عجارلما مسا ديدرتو مادختسا : أو قسيمة طلب أو أي شيء آخر .حاول مناداته باسمه، عليك استخدام الاسم مسبقا باللقب المناسب ب إلخ. (فهذا يؤكد له أنك تتعامل معه شخصيا، وليس كأى أحد آخر مجهول بالنسبة لك