

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان -



كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير
رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في ادارة الاعمال و حوكمة الشركات



تحت اشراف

الدكتور: سعيداني محمد

من اعداد الطالب

بلقايد محمد جواد

بعنوان

دور المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال في الرفع من اداء الموارد البشرية
- دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري -

اعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة تلمسان	استاذ التعليم العالي	د.د كرزاي عبد اللطيف
مشرفا	جامعة تلمسان	استاذ محاضر-أ-	د. سعيداني محمد
ممتحنا	جامعة بشار	استاذ التعليم العالي	د.د فراحي بلحاج
ممتحنا	جامعة بشار	استاذ التعليم العالي	د.د بوسهمين احمد
ممتحنا	جامعة تلمسان	استاذ محاضر-أ-	د.د حاج سليمان هند
ممتحنا	جامعة بشار	استاذ محاضر-أ-	د. الهزام محمد

السنة الجامعية:

2019-2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُرِيهِمْ آيَاتِهِ
وَالَّذِي يُخْرِجُ النَّوْمَ
وَالَّذِي يُخْرِجُ النَّوْمَ
وَالَّذِي يُخْرِجُ النَّوْمَ

شكر و تقدير

"كن عالما فإن لم تستطع فكن متعلما، فإن لم تستطع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكللت بإنجاز هذا البحث، نحمد الله عز و جل على نعمه التي منّ بها علينا فهو العلي القدير، و عملا بحدِيث نبينا نبي الرحمة عليه افضل الصلاة و السلام ﴿من لا يشكر الناس لا يشكر الله﴾ يشرفني أن انظم عقد الشكر و العرفان الى الأستاذ الفاضل " سعيداني محمد" من كان له قدم السبق في العلم و التعليم، و ذلك نظيرا لتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوننا لنا في إنجاز هذا البحث.

كما يسعدني ان أتوجه بأسمى عبارات الشكر و اطيب مشاعر الامتنان إلى كل من زرع التفاؤل في دربنا و قدم لنا يد المساعدة والتسهيلات و المعلومات وأخص بالذكر السيد " معلاش عبد الرزاق"

و الاستاذ " شليل عبد اللطيف" و الدكتور "فروي رمزي"

و نشكر ايضا كل اعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم باثراء هذا العمل شكرا تنطقها قلوبنا على ألسنتنا، نشكركم كلمة تعني لنا الكثير وتحمل من الشعور الكثير و لا ننسى هذا المكان الذي جمعنا بمقاعده وأبوابه حتى فنائه إلى كل جزء به لن ننسى فضلكم ولن ننساكم أبدا

محمد جواد

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾

صدق الله العظيم

بسم الله والحمد لله الذي علم العلم ورفع أهل العلماء فقال: "يَرْفَعُ اللهُ الَّذِينَ آمَنُوا وَ الَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ" والصلاة والسلام على من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة، صاحب الخلق العظيم والقدر الفخيم من أرسلته رحمة للعالمين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه .

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك الحمد لله حمدا كثيرا

الهدية سنة نبوية، ومظهر حب، ومبعث أنس، تقرب البعيد، وتصل المقطوع، وتشق طريق الدعوة إلى النفوس، وتفتح مغاليق القلوب، وتبذر الحبة بين الناس، حيث قال الحبيب عليه أفضل الصلاة والسلام في هذا الشأن :
(تَهَادُوا تَحَابُّوا) و أي هدية أعظم من العلم فعن قوله عليه أفضل الصلاة والسلام ■ " من أراد الدنيا فعليه بالعلم، ومن أراد الآخرة فعليه بالعلم، ومن أرادهما معاً فعليه بالعلم " و عليه، أهدي ثمرة عملي و جهدي :

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني فطرة الحب يا من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى من علمني التحدي والصمود والدروس الأولى لتخطي الصعاب، إلى القلب الكبير يا من أحمل اسمك بكل فخر واعتزاز أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد...

إليك "أبي الغالي"

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقها، إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلها، إلى من كان دعائها سر نجاحي، إلى شعبة متقدة تنير ظلمة حياتي، إلى من أرضعتني الحب والحنان إلى رمز الحب ويلسم الشفاء، إلى القلب الناصع بالبياض ومنع الرحمة يا من أحبتني دون شروط ومقابل، ولم تبخل علي يوماً بعطفها وصلواتها ودعائها.

إليك "يا أجمل أم في الدنيا "

إلى القلب الطاهر والنفس الرينة إلى جوهر وريحانة حياتي، من تطلعت لنجاحي بنظرات الأمل إلى سندي في الدنيا والتي لا احصي لها فضلها و مساعدتها لي

إليك "أختي الغالية أحلام"

إلى عائلي بلقايد و بن أحمد الكريمتين

محمد جواد

فهرس المحتويات

	اهداء
	شكر و عرفان
	الفهرس
أ-خ	المقدمة العامة
8	الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال
8	المبحث الأول: التاصيل النظري و المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية
8	المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية
9	الفرع الاول: المسؤولية الاجتماعية في الشركات _النشأة- التعريف- التطور
9	1-المراحل المصاحبة لتبنى الشركات لفكرة للمسؤولية الاجتماعية
11	2-مفهوم المسؤولية الاجتماعية
16	3-النظريات المفسرة لفكرة المسؤولية الاجتماعية
18	4- أبعاد المسؤولية الاجتماعية (هرم كارول caroll للمسؤولية الاجتماعية)
19	5-مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات
20	6-عناصر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال
22	7- المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية
24	8- مجالات و اتجاهات المسؤولية الاجتماعية للشركات
27	الفرع الثاني: المفاهيم القريبة من مفهوم المسؤولية الاجتماعية
27	1- المسؤولية الاجتماعية و التنمية المستدامة
29	2-المسؤولية الاجتماعية و حوكمة الشركات
30	3- المسؤولية الاجتماعية و مواطنة الشركات
31	4- المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل
32	الفرع الثالث:مساهمة المبادرات الدولية في نشر فكرة المسؤولية الاجتماعية
32	1- الإتفاقية العامة للأمم المتحدة(الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية)
33	2- مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة و التنمية برنو ديجانيرو 1992
34	3- مبادئ سوليفان حول المسؤولية الاجتماعية للشركات
34	4-المنظمة العالمية للمعايرة (معيار14000ايزو و معيار 26000 ايزو
34	5- معيار المسائلة الاجتماعية sa8000

35	6- مبادرة التقرير الدولية (gri)
35	7- جمعية المحاسبين القانونيين
36	8- مبادئ إدارة الشركات الصادرة عن منظمة التعاون و التنمية في الميدان الإقتصادي
36	المطلب الثاني: فوائد تبني المسؤولية الإجتماعية للشركات
36	الفرع الأول: الفوائد الإقتصادية و الإجتماعية للشركات المسؤولة إجتماعيا
37	1- أسباب تبني المسؤولية الإجتماعية
38	الفرع الثاني: فوائد المسؤولية الإجتماعية
43	الفرع الثالث: إختلاف دوافع منظمات الاعمال نحو ممارسة المسؤولية الإجتماعية
45	المطلب الثالث: أهمية المسؤولية الإجتماعية للشركات
45	الفرع الاول: الأهمية بالنسبة للمؤسسة
46	الفرع الثاني: الأهمية بالنسبة للمجتمع
46	الفرع الثالث: الأهمية بالنسبة للدولة
47	الفرع الرابع: الأهمية بالنسبة للعاملين
48	الفرع الخامس: المواقف المختلفة تجاه تبني المسؤولية الإجتماعية للشركات
48	1- الآراء المؤيدة للمسؤولية الإجتماعية
51	2- الآراء المعارضة للمسؤولية الإجتماعية
55	خاتمة المبحث الاول
56	المبحث الثاني: الإطار العام لأخلاقيات العمل
56	المطلب الأول: ماهية اخلاقيات الأعمال
57	الفرع الأول: مفاهيم أساسية حول الأخلاقيات
57	1- أخلاق ام أخلاقيات
61	2- الأخلاقيات و مفاهيم أخرى
63	الفرع الثاني: مفهوم اخلاقيات الاعمال
64	1- تعريف أخلاقيات الأعمال
65	2- أهمية أخلاقيات الأعمال
66	3- مبادئ أخلاقيات الأعمال
67	4- مصادر أخلاقيات الأعمال
71	5- عناصر أخلاقيات الأعمال
73	الفرع الثالث: المرجعية التاريخية لأخلاقيات الأعمال
73	1- الأخلاقيات عند الحضارة المصرية
74	2- الأخلاقيات عند الحضارة البابلية
74	3- الأخلاقيات عند الحضارة الفارسية

74	4- الأخلاقيات عند الحضارة الهندية
75	5- الأخلاقيات عند الحضارة الصينية
75	6- الأخلاقيات عند الحضارة اليونانية
77	7- الأخلاقيات عند الحضارة الإسلامية

78	المطلب الثاني: نظريات أخلاقيات الأعمال و أنواعها
78	الفرع الأول: نظريات أخلاقيات الأعمال
78	1- النظرية الغائية
79	2- نظرية النوايا الحسنة
80	3- النظرية النسبية
83	الفرع الثاني: أنواع اخلاقيات الاعمال واسباب الإهتمام بها
83	1- أخلاقيات الأعمال في إطار وظيفة الإنتاج
86	2- اخلاقيات الاعمال في إطار وظيفتي التسويق و إدارة الموارد البشرية
91	3- أخلاقيات الأعمال في إطار الوظائف الإدارية
95	الفرع الثالث: أسباب الإهتمام بأخلاقيات الاعمال
98	المطلب الثالث: أخلاقيات الأعمال و اداء المؤسسة
98	الفرع الأول: العوامل المفسرة لتأثير اخلاقيات الاعمال في أداء المؤسسة
98	1- دمج الأخلاقيات في إستراتيجية المؤسسة
99	2- الأخلاقيات كإستراتيجية تنافسية
101	3- تأثير اخلاقيات المشرفين على مرؤوسهم في العمل
103	الفرع الثاني: أخلاقيات العمل و وسائل ترسيخها و إرسائها في المؤسسة
103	1- وسائل ترسيخ أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال
108	2- عقبات تطبيق أخلاقيات الاعمال
108	3- إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسات
110	خاتمة المبحث الثاني

111	المبحث الثالث: أداء الموارد البشرية
111	المطلب الاول :اداء المورد البشري و تقييمه
112	الفرع الاول: مدخل لوظيفة الموارد البشرية
112	1- مراحل تطور مفهوم الموارد البشرية
113	2- مختلف تعريفات ووظيفة الموارد البشرية
115	3- أهمية و اهداف إدارة الموارد البشرية
117	الفرع الثاني:: مفاهيم و عموميات حول الأداء البشري
117	1- مفهوم الاداء البشري
118	2-الأداء بين الكفاءة و الفعالية
120	3- ابعاد الأداء و مستوياته
121	الفرع الثالث: محددات الأداء و معوقاته
122	1- محددات الأداء
122	2-معوقات الأداء
124	3-ابعاد الاداء البشري
127	المطلب الثاني: تقييم و الرفع من اداء الموارد البشرية
127	الفرع الأول:تقييم الأداء البشري
127	1- تعريف تقييم الاداء البشري
128	2- أهمية تقييم اداء الموظفين
129	3- مراحل تقييم الاداء و الشروط الواجب توفرها لنجاحه
131	الفرع الثاني:: معايير وأهداف تقييم الأداء
131	1-معايير تقييم الاداء
132	2- أهداف تقييم الاداء
132	الفرع الثالث: طرق تقييم الاداء
133	1-اساليب المقاييس الموضوعية
133	2-اساليب القياس التقديرية
136	المطلب الثالث: دور المسؤولية الإجتماعية و أخلاقيات العمل في الرفع من أداء الموارد البشرية
136	الفرع الاول: العوامل المؤثرة على اداء العاملين
136	1- عدم وضع اهداف معينة و محددة
136	2- عدم اخذ اراء العمال في اتخاذ القرارات
136	3- مشكلات الرضى الوظيفي

137	4- عدم الانضباط الاداري
137	5- تباين مستويات الاداء
137	الفرع الثاني: أثر أخلاقيات العمل على اداء الموارد البشرية
137	1- تأثير أخلاقيات الأعمال على العامل
138	2- تأثير أخلاقيات الاعمال على الجماعة
138	3- تأثير أخلاقيات العمل على العلاقة بين العاملين و الإدارة
139	4- اثرها على العلاقة بين الموظفين فيما بينهم
139	الفرع الثالث: علاقة المسؤولية الإجتماعية بأداء المنظمة
139	1- علاقة البعدين الإقتصادي والقانوني بأداء المنظمة
141	2- علاقة البعدين الاخلاقي و الخيري بأداء المنظمة
142	خاتمة المبحث الثالث
184-143	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
185	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية على عينة من المؤسسات الإقتصادية
185	المبحث الأول : منهجية الدراسة
185	المطلب الأول : اجرائية متغير الدراسة
185	اولا-متغيرات الدراسة
185	ثانيا- نموذج و فرضيات الدراسة
189	ثالثا- عينة الدراسة وكيفية قياس المتغيرات
189	المطلب الثاني : اساليب جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية
189	اولا:مراحل تطوير اداة الدراسة
190	ثانيا:وصف اداة الدراسة (الاستبيان)
191	المطلب الثالث صدق الاداة
191	اولا :الصدق الظاهري
192	المبحث الثاني :المعالجات الإحصائية
197	المطلب الاول: نموذج الدراسة المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية:
197	اولا :الموثوقية وصحة نموذج القياس
197	1-الاتساق الداخلي
197	1-1 معامل الثبات ألفا كرونباخ:
198	1-2 الموثوقية المركبة COMPOSITE RELIABILITY
198	2-الصدق التقاربي Convergent validity
199	3-الصدق التمايزي Discriminant validity
199	1-3 Fornell-Larcker Criterion

200	cross loading 2-3
201	ثانيا: التحليل الهيكلي للنموذج
201	1- معامل التحديد R^2
202	2 - معامل Q^2
202	3 - معامل تضخم التباين (VIF)
204	4 - اختبار الفرضيات
207	ثالثا: النموذج النهائي للدراسة
208	المطلب الثاني : نموذج الدراسة المتعلق باخلاقيات الاعمال
208	اولا :الموثوقية وصحة نموذج القياس
208	1-الاتساق الداخلي
208	1-1 معامل الثبات ألفا كرونباخ:
209	1-2 الموثوقية المركبة COMPOSITE RELIABILITY
210	2- الصدق التقاربي Convergent validity
211	3- الصدق التمايزي Discriminant validity
211	1-3 Fornell-Larcker Criterion
211	cross loading 2-3
213	ثانيا: التحليل الهيكلي للنموذج
213	1- معامل التحديد R^2
213	2 - معامل Q^2
214	3 - معامل تضخم التباين (VIF)
215	4 - اختبار الفرضيات
218	ثالثا: النموذج النهائي للدراسة
218	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
219	خاتمة الفصل الثالث
220	الخاتمة العامة
224	المراجع
233	قائمة الجداول
234	قائمة الأشكال
238-235	قائمة الملاحق
239	الملخص

مقدمة عامة:

لقد بدأ يظهر في الآونة الأخيرة في الأدبيات الاقتصادية الحديثة مجموعة من المفاهيم الجديدة التي تعكس بمجملها ما يشهده العالم من تغيرات بنوية جذرية و تحولات فكرية واسعة النطاق . فكل يوم تظهر في الأفق مصطلحات حديثة كالمسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال .

في الماضي كانت معظم الشركات تمارس أعمالها المختلفة بحرية كبيرة دون الاهتمام بالآثار و الانعكاسات التي قد تتسبب فيها هذه الأنشطة على المحيط الذي تمارس فيه هذه المنظمات حيث كان يقتصر دور هذه المؤسسات على أساس تعظيم الربح و فقط دون أن تقوم بأي دور إجتماعي لأنه يقع خارج نطاق [] لاحتياجاتها و لكن مع مرور الزمن اكتسب هذا الدور الإجماعي في معظم الدول أهمية متزايدة بعد تخلي العديد من الحكومات عن أدوارها التقليدية الاقتصادية منها و الخدمانية حيث بدأت هذه الشركات في تبني برامج فعالة للمسؤولية الاجتماعية تأخذ في عين الاعتبار التحديات التي يواجهها المجتمع حيث تلعب المسؤولية الاجتماعية دورا مهما يهدف بصفة أساسية إلى تحسين حياة المجتمع من خلال دراسة مشكلات معينة في بيئة معينة و إيجاد حلول عملية لها . كما تعمل المسؤولية الاجتماعية على التأثير على أداء الموارد البشرية و تحفيزها للقيام بالمهام الموكلة إليها بإتقان مما ينعكس إيجابا على المؤسسة و المجتمع على حد سواء. ولكن لا يمكننا التطرق إلى مصطلح المسؤولية الاجتماعية دون التطرق إلى أخلاقيات الأعمال و الذي يعطي انطبعا على أنه شأن روحي يهتم بعالم المثاليات بعكس واقع الاقتصاد و عالم الاعمال و الذي يبيح استعمال كل شيء أي عدم وجود محددات أخلاقية من أجل تحقيق الهدف الأساسي للمنظمة وهو الربح و فقط.

لكن في خضم ما يقع من فضائح مالية و أخلاقية و النقد السلبي الموجه لإدارة الأعمال و المعايير الغير الشفافة أ [] بح موضوع أخلاقيات الأعمال من المواضيع التي تحظى بالاهتمام المتزايد في السنوات الأخيرة حيث أ [] بحث المؤسسات مضطرة إلى وضع موائيق و قوانين [] مارمة للأخلاقيات من شأنها إرشاد سلوك كافة المنتمين إلى الشركة في ما ذلك مجلس الإدارة و المديرين و الموظفين و كذلك تعمل المؤسسات إلى تنظيم أعمالها وفقا للرؤى الأخلاقية وإعادة تشكيل ثقافتها و فقا للقيم الأخلاقية كما أنها مدعوة لتعزيز أخلاقي لأفرادها و تعزيز الثقة . كما تعمل المؤسسات على تفعيل القواعد الأخلاقية في أنشطتها كافة و تحقيق رضا و ولاء زبائنها و من أبرز هذه القواعد النزاهة الشفافية الموضوعية. فالالتزام بالجانب الأخلاقي لا يعنى بالضرورة تحمل تكاليف إضافية ولكن يمكن اعتبارها مصدرا للربح سواء كان ماديا أو معنويا و ذلك من خلال التأثير الإيجابي على أداء الموارد البشرية مما يؤدي إلى تحقيق الرضا.

أولا: إشكالية الدراسة

لم تعد المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال من المواضيع الهامشية بل أ [] بحثت من الأطروحات الجادة في الساحة الاقتصادية المعاصرة و التيجاءت لمعالجة و مكافحة الفضائح المالية و الاقتصادية و كذلك للتأثير الإيجابي على الأفراد لاستخراج أحسن أداء ممكن منهم.

و بناء على ما تقدم يمكن حصر مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي : هل تساهم المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال في الرفع من أداء الموارد البشرية في المؤسسة ؟

من خلال التساؤل الرئيسي السابق يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- لماذا المسؤولية الاجتماعية للشركات و اخلاقيات الاعمال اليوم؟
- أي تعريف يمكن أن يعطى للأخلاقيات و المسؤولية الاجتماعية في مجالات المنظمة و علوم التسيير؟
- ما مدى تبنى الأخلاقيات و المسؤولية الاجتماعية في المنظمة ؟
- ما هي طبيعة برامج المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المؤسسات محل الدراسة؟
- ما هي أهم النظريات الواردة في كل من أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية؟
- ما هي أبعاد المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقيات و ماهي المغيرات التي تربطها بالأداء في عملية تسيير المؤسسة؟
- هل أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية دور مهم لتحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة؟
- هل توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال ؟
- ما هي العراقل التي تحول دون ممارسة المنظمات عينة الدراسة لمسئوليتها الاجتماعية و الاخلاقية اتجاه الموارد البشرية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

لمعالجة الإشكالية المطروحة وللإجابة على التساؤلات المطروحة سابقا قد قمنا بصياغة بعض الفرضيات التي تسمح لنا بتحديد و توضيح أهم اشكال المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال التي تستطيع المؤسسة من خلالها رفع اداء مواردها البشرية، كما أن التحقق من هذه الفرضيات هو مرتبط بطبيعة الحال على التحليل الذي سوف نقوم به لاحقا وذلك من خلال دراسة بعض المؤسسات الجزائرية.

- الفرضية الرئيسية الأولى: لأبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين (التوظيف , التكوين , التقييم , ظروف العمل , الأجور و المكافآت, التحفيز

غير النقدي , حقوق الموظف, الرعاية الصحية) دور في الرفع من اداء الموارد البشرية (المواظبة في العمل , الجودة و الكفاءة , روح الفريق و الولاء)

وتنبثق عن هذه الفرضية فرضيات فرعية:

* 1-1: هناك علاقة موجبة بين التوظيف و المواظبة في العمل.

* 2-1: هناك علاقة موجبة بين التوظيف وجودة و كفاءة العاملين.

* 3-1: هناك علاقة موجبة بين التوظيف و روح الفريق و ولاء العاملين .

* 4-1: هناك علاقة موجبة بين التكوين و المواظبة في العمل.

* 5-1: هناك علاقة موجبة بين التكوين وجودة و كفاءة العاملين.

- * 6-1: هناك علاقة موجبة بين التكوين و روح الفريق و ولاء العاملين.
- * 7-1: هناك علاقة موجبة بين التقييم و المواظبة في العمل .
- * 8-1: هناك علاقة موجبة بين التقييم و جودة و كفاءة العاملين.
- * 9-1: هناك علاقة موجبة بين التقييم و روح الفريق و ولاء العاملين.
- * 10-1: هناك علاقة موجبة بين ظروف العمل و المواظبة في العمل.
- * 11-1: هناك علاقة موجبة بين ظروف العمل و جودة و كفاءة العاملين.
- * 12-1: هناك علاقة موجبة بين ظروف العمل و روح الفريق و ولاء العاملين.
- * 13-1: هناك علاقة موجبة بين الأجور و المكافآت و المواظبة في العمل.
- * 14-1: هناك علاقة موجبة بين الأجور و المكافآت و جودة و كفاءة العاملين.
- * 15-1: هناك علاقة موجبة بين الأجور و المكافآت و روح الفريق و ولاء العاملين.
- * 16-1: هناك علاقة موجبة بين الرعاية الصحية و المواظبة في العمل.
- * 17-1: هناك علاقة موجبة بين الرعاية الصحية و جودة و كفاءة العاملين.
- * 18-1: هناك علاقة موجبة بين الرعاية الصحية و روح الفريق و ولاء العاملين.
- * 19-1: هناك علاقة موجبة بين حقوق الموظف و المواظبة في العمل.
- * 20-1: هناك علاقة موجبة بين حقوق الموظف و جودة و كفاءة العاملين.
- * 21-1: هناك علاقة موجبة بين حقوق الموظف و روح الفريق و ولاء العاملين.
- * 22-1: هناك علاقة موجبة بين التحفيز غير النقدي و المواظبة في العمل.
- * 23-1: هناك علاقة موجبة بين التحفيز غير النقدي و جودة و كفاءة العاملين.
- * 24-1: هناك علاقة موجبة بين التحفيز غير النقدي و روح الفريق و ولاء العاملين.

- الفرضية الرئيسية الثانية: لأخلاقيات منظمة الأعمال (الاستقامة الموضوعية, النزاهة,الصدق و العدالة) دور في الرفع من اداء الموارد البشرية (المواظبة في العمل , الجودة و الكفاءة , روح الفريق و الولاء) .

وتنبثق عن هذه الفرضية فرضيات فرعية :

- *2-1: هناك علاقة موجبة بين الاستقامة و المواظبة في العمل.
- *2-2: هناك علاقة موجبة بين الاستقامة وجودة و كفاءة العاملين.
- *2-3: هناك علاقة موجبة بين الاستقامة و روح الفريق و ولاء العاملين.
- *2-4: هناك علاقة موجبة بين الموضوعية و المواظبة في العمل.
- *2-5: هناك علاقة موجبة بين الموضوعية و كفاءة العاملين..
- *2-6: هناك علاقة موجبة بين الموضوعية و روح الفريق و ولاء العاملين.
- *2-7: هناك علاقة موجبة بين النزاهة و المواظبة في العمل.
- *2-8: هناك علاقة موجبة بين النزاهة وجودة و كفاءة العاملين.
- *2-9: هناك علاقة موجبة بين النزاهة و روح الفريق و ولاء العاملين.
- *2-10: هناك علاقة موجبة بين الصدق و العدالة و المواظبة في العمل.
- *2-11: هناك علاقة موجبة بين الصدق و العدالة وجودة و كفاءة العاملين.
- *2-12: هناك علاقة موجبة بين الصدق و العدالة و روح الفريق و ولاء العاملين.

ثالثا: أهمية الدراسة

جاء اختيار موضوع هذا البحث بناء على الأهمية العلمية و التطبيقية التيكتسبها و المتمثلة فيما يلي .

- تكمن أهمية التطرق لموضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات عقب تقلص الدور الاجتماعي للدولة بسبب تبني نظاماقتصاد السوق.
- من الضروري تشجيع تطبيق ثقافة المسؤولية الاجتماعية و ممارستها خالفة مع تسبب العديد من المؤسسات الصناعية في التلوث البيئي مما يتوجب عليها إلقاء ما تسببت فيه أثناء تأدية نشاطاتها و ذلك من خلال المسؤولية الاجتماعية و التي تتضمن في طياتها البعد البيئي .
- تتبع الأهمية العلمية لهذا الموضوع من خلال توضيح المفهوم الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية .فهناك من يعتقد أنها عبارة عن مساعدات و إعانات مالية تزخ للفقراء عبر فترات زمنية مختلفة و لكن الحقيقة أبعد من ذلك فهي التزام حقيقي اتجاه اطراف مباشرة وفقا لخطة محكمة.

- المسؤولية الاجتماعية ليست عبارة عن مصاريف و تكاليف إضافية بل يمكن من خلالها ان تحصل المؤسسة على ارباح اضافية بواسطة التأثير الإيجابي على أداء الأفراد.
- يكتسب هذا البحث أهمية كبيرة من خلال تعرضنا لموضوع أخلاقيات العمل و الذي أصبح ضروريا لا يمكن للمنظمات الاستغناء عنها لأنه أصبح من المواضيع التي تحضي باهتمام كبير نتيجة انتشار الفضائح الأخلاقية.
- تتبع أهمية الموضوع في التأثير الإيجابي للأخلاقيات على أداء الأفراد فالزام الموظفين بالأخلاق و السلوك الحسن ينعكس إيجابيا على المجتمع و المؤسسة.
- إبراز أهمية أخلاقيات الأعمال و خاصة مع انتشار الاستثمار و المعاملات التجارية.

رابعا : أهداف الدراسة

نسى من خلال هذه الدراسة للوقوف على مجموعة من الأهداف لغرض التأكد من صحة الفرضيات و إبراز ما يلي

- تقديم مفهوم شامل للمسؤولية الاجتماعية من الجانب النظري و التطبيقي خاصة انه يعتبر من المفاهيم الادارية التي هي بحاجة إلى المزيد من البحث
- مواكبة التغيرات الحالية في المناجمنت الحديث حيث أن المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال من المفاهيم الحديثة في الإدارة
- معرفة دور المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال في الرفع من أداء الموارد البشرية
- تقديم دليل علمي للباحثين يخص المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال في الشركات
- معرفة مدى التزام المؤسسات الجزائرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال و مدياستجابتها للبرامج المرتبطة بالمفهومين
- تغير نظرة المؤسسات الجزائرية التي تنظر لأخلاقيات الأعمال من زاوية إدارية محصورة تتمثل في احترام المعايير القانونية و الالتزام بالقواعد و القوانين الداخلية
- استخلاص نتائج و توصيات تعود بالفائدة على قطاع الأعمال في الجزائر و التشجيع على تبني المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال .

خامسا : أسباب اختيار الموضوع

يعود اختيارنا لهذا الموضوع لعدة اعتبارات من أهمها :

- أصبح موضوع المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال حديث الساعة و كذلك تبنى مجموعة كبيرة من المنظمات لهذين المفهومين
- قلة البحوث و المذكرات المتعلقة بأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية بالغة العربية مقارنة باللغات الأجنبية
- تفشي ظاهرة الفساد و حدوث العديد من الفضائح الاقتصادية التي تعود إلى سبب رئيسي ألا وهو عدم تطبيق المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال

- الاضطلاع على واقع المؤسسات الجزائرية و مدى التزامها في تطبيق المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال و معرفة النقص و السلبيات و عرض حلولها إن أمكن ذلك
- تقريب مفهوم المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال من المنظمات الجزائرية ليس من باب الممارسة ولكن كشكل من أشكال الثقافة التنظيمية

سادسا : منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة و لكي تتمكن من اختبار صحة الفرضيات و إيجاد الإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا في دراستنا على المزج بين المنهجين الوصفي و التحليلي و ذلك بالاعتماد على :

- في الجانب النظري: جمع المعلومات و البيانات من مختلف المراجع و المصادر سواء العربية أو الأجنبية بالإضافة إلى المقالات و المجالات العلمية و مذكرات التخرج مع استعمال المسح الإلكتروني عن طريق شبكة الانترنت.
- في الجانب التطبيقي : لقد اتجهنا إلى استعمال الاستبيان و الذي قمنا بتوزيعه على العديد من المؤسسات الجزائرية و اعتمدنا على المعادلات البنائية في تحليل النتائج المحصل عليها عن طريق برنامج SMART PLS

سابعا : هيكلية الدراسة

حسب الإشكالية العامة للدراسة، و من أجل الإجابة على التساؤلات المترتبة عنها، و مع الأخذ بالفرضيات التي ينطلق منها البحث، سيتم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث فصول.

- في الفصل الاول سنتعرض بشكل دقيق الى كل الجوانب المتعلقة بالتأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال و ذلك من خلال ثلاثة مباحث:
- المبحث الاول :تم تخصيصه للتأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية و قسمناه الى ثلاثة مطالب:
- المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية أما المطلب الثاني: و فيه سنعرض الفوائد الاقتصادية و الاجتماعية للشركات و من خلال المطلب الثالث ، نركز على تقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية في الشركات.
- أما المبحث الثاني فسنستطرق بشكل مفصل الى الإطار العام لأخلاقيات الأعمال و ذلك من خلال ثلاثة مطالب :
- المطلب الأول: ماهية أخلاقيات العمل و المرجعية التاريخية لأخلاقيات العمل .أما المطلب الثاني فنخصصه لنظريات و مداخل ممارسة أخلاقيات العمل اما المطلب الثالث نتحدث عن أخلاقيات الأعمال و أداء المؤسسة.
- اما المبحث الثالث: تم التطرق الى اداء الموارد البشرية وقسمناها لثلاثة مطالب:
- المطلب الأول: مفاهيم حول الاداء البشري وكذا كمحددات الاداء ومعوقاته,المطلب الثاني: تقييم و الرفع من الاداء البشري اما المطلب الثالث: سنخصصه لدور المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال في الرفع من اداء الموارد البشرية.

- في الفصل الثاني سنتطرق لمجموعة من الدراسات السابقة والتي تعرضت لموضوع المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال و التي شملت مقالا تعليمية ومدخلات و اطروحات باللغات العربية, الفرنسية والانجليزية و سنعرض لاحقا مجموعة من الدراسات .
- أما الفصل الثالث فسوف يكون دراسة حالة لمجموعة من المؤسسات في الغرب الجزائري و سنعتمد في هذه الدراسة بشكل كبير على الاستبيان كوسيلة رئيسة لجمع المعلومات المستعملة في الدراسة و استقصاء اراء و افكار العينة محل الدراسة و حتى نتمكن من نفي او تأكيد الفرضيات ونحلل النتائج بالاعتماد على المعادلات البنائية عن طريق برنامج SMART PLS.
- في المبحث الأول، سوف نتطرق إلى منهجية الدراسة أما في المبحث الثاني يتم عرض نتائج البيانات و مناقشتها

المبحث الاول: التايل النظري و المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

مقدمة المبحث الأول:

لقد برهنت الأزمات الإقتصادية و المالية و كذا الفضائح الأخلاقية أن إعتقاد معظم الشركات العالمية على اقتصاد السوق يؤدي الى ظهور العديد من الكوارث التي شملت مختلف الجوانب سواء كانت إقتصادية ، اجتماعية أو حتى سياسية فاعتمادها على هذا الاتجاه جعلها تركز على تحقيق أقصى العوائد المالية دون الإلتفات الى جوانب أخرى تعتبر ذو أهمية بالغة هي الأخرى حيث يمكن ارجاع هذا الإهمال إلى غياب نوع من الرقابة سواء كانت ذاتية أو خارجية أو غياب الوازع الديني أو الأخلاقي مما أدى إلى الإبتعاد عن تحملها لمسؤوليتها الاجتماعية

الآن مصطلح المسؤولية الاجتماعية عرف في السنوات الأخيرة تطورا ملحوظا و مستمرا حيث حقق قفزة نوعية و ذلك من خلال التطرق اليه بصفة دقيقة في العديد من البحوث الجامعية و الملتقيات التكوينية مما لفت انتباه مسيري المؤسسات لهذا المفهوم من أجل التوسع فيه.

فالمسؤولية الاجتماعية ابتعدت من كونها القيام بمبادرات اجتماعية طوعية في المؤسسات و حماية الحقوق الاجتماعية و البيئية و انتقلت لتكون من بين الأدوار المهمة التي يقوم بها مسيرو هذه المؤسسات من أجل تحقيق الأهداف المرغوبة لشركاتهم

في هذا المبحث سنتعرض بشكل دقيق الى كل الجوانب المتعلقة بالتأليل النظري للمسؤولية الاجتماعية و ذلك من خلال ثلاثة مطالب:

المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية و فيه سنعرض نشأة، تعريف و تطور المسؤولية الاجتماعية للشركات ثم سنتطرق الى المفاهيم القريبة من مفهوم المسؤولية الاجتماعية و كذلك مساهمة المبادرات الدولية في نشر فكرة المسؤولية الاجتماعية

أما المطلب الثاني: فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات و فيه سنعرض الفوائد الإقتصادية و الاجتماعية للشركات كما سنعرض إختلاف دوافع منظمات الاعمال نحو ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

و من خلال المطلب الثالث سنعرض اهمية المسؤولية الاجتماعية و نركز على المواقف المختلفة اتجاه تبني المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية

يعود ظهور فكرة المسؤولية الاجتماعية لمجموعة من الاخفاقات التي مست العديد من المؤسسات من خلال عدم قدرتها للإستجابة لاحتياجات بيئتها و كذلك جميع مصالح الأطراف المرتبطة بها مما نتج عن ذلك مشكلات و أزمات عديدة نظرا لتخلي هذه الشركات عن أدوارها التقليدية و تمسكها

بتحقيق مصلحتها الذاتية حتى و لو كان ذلك على حساب المجتمع الذي تعمل فيه. فالمسؤولية الاجتماعية برزت كرد فعل لإهمال و تهميش العديد من منظمات الأعمال لواجباتها الاجتماعية و كذلك الأخلاقية.

الفرع الاول: المسؤولية الاجتماعية في الشركات -النشأة-التعريف-التطور

1- المراحل المصاحبة لتبني الشركات لفكرة المسؤولية الاجتماعية:

إن مصطلح المسؤولية الاجتماعية ليس ذا طابع جامد بل عكس ذلك فهو يتميز بصفات الديناميكية أي القابلية للتطور و التغير و ذلك من أجل مواكبة المتغيرات الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية التي من الممكن أن تطرأ عليها لكن بالرغم ذلك فمن الصعوبة بإمكان تحديد مراحل دقيقة لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية و ذلك من خلال تشعب الأحداث فيما بينها و التأثيرات المتبادلة غير أن الملاحظ لتطور هذه الأحداث باستطاعته أن يميز إضافات و تغيرات ذات أهمية أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية¹

يرجع العديد من الباحثين أن فكرة نشوء المسؤولية الاجتماعية يعود في الفترة التي عرفت بالثورة الصناعية و هي عبارة عن انشاء العديد من المشاريع الصناعية من خلال استخدام أبرز المخترعات العلمية التي شهدتها تلك الفترة و التي كان فيها هدفهذه المؤسسات تعظيم أرباحها و تحسين أدائها الإقتصادي و المالي لكن بدون الأخذ بعين الاعتبار جوانب أخرى غير الجوانب الاقتصادية، فعرفت هذه الفترة استنزاف غير عقلاني لكل الموارد سواء كانت طبيعية أو بشرية من خلال انتشار عمالة الأطفال و كافة أشكال العمل الجبري و تدهور ظروف العمل و عدم احترام المواقيت و كذلك دفع أجور زهيدة للعمال لا توازي الجهود المبذولة. فالمستنتج هنا أن المستفيدين الوحيدين هما المالكون من خلال ما يحققونه من عوائد و لتعظيم الأرباح و الرفع من الإنتاج ، ظهرت بحوث عملت على دراسة الحركة و الوقت مقابل تحسين الأجور.

فيمكن القول أنه خلال هذه الفترة كان هناك وعي و لو كان بسيط بالمسؤولية الاجتماعية من خلال تحسين الأجور.

لم يتوقف الحديث عن طبيعة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات عند هذه النقطة ففي بداية سنة 1920" تحدث العديد من المسيرين علنا حول الإتجاه الجديد و كانت الحوارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في تلك الفترة تركز على الدلالات الدينية لمفهوم الخدمة العامة و الوفاء التي تنص على فكرة العقد الضمني الذي يميز العلاقة بين المنظمة و المجتمع²

1.54. ظاهر محسن منصور الغالي، مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال، ص 54.

2 Acquier A GOND JP aux sources de la responsabilite sociale de l'entreprise aladecouverte d'un ouvrage fondateur social 2 responsabilities of thebusinessman d'howardbowen.revue finance control strategie.volume10.n2.juin2007.p:10.

كما قامت المؤسسات خلال هذه الفترة على إنشاء العديد من البرامج القائمة على تحسين العلاقات العامة و التوافق و المتمثلة في الأنشطة الخيرية و التبرعات إلا أن هذا التقدم و وصل إلى نهايته في سنة 1929 و ما ميزها من انخيار للشركات الصناعية و تسريح العديد من العمال و الذين أبحاث عائلاتهم بدون دخل فانتشر الفقر و المجاعة مما تطلب التدخل الفوري للحكومة لإعادة التوازن الإقتصادي و ذلك من خلال إيجاد فرص عمل بديلة للمواطنين و في مثل هذا الظروف أبحاث المسؤولية الاجتماعية ظاهرة حتمية و ليست اختيارية.

و تعتبر مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية من بين المراحل الجديدة لانطلاق المسؤولية الاجتماعية و ذلك من خلال انخيار العديد من الأنظمة السياسية و انتشار الديمقراطية الصناعية مما سمح للعديد من مسيري منظمات الأعمال التعبير علنا عن مسؤوليتهم الاجتماعية.

كما يعتبر العديد من الباحثين أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية شهد تطورا مميزا في الو.م.أ بداية من سنة 1950 و من بين الأسباب التي تبرز ذلك

- ظهور كتاب (المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال) ل (Howard R. Bowen) الصادر في 1953 و الذي يعتبر الأب الروحي

للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات¹

حيث يعود الفضل ل (Bowen). في التمهيد للعديد من الدراسات الهامة

- انتشار فصل الملكية عن الإدارة في معظم المؤسسات الأمريكية و ان لا تقتصر المسؤولية الاجتماعية على ضمان مصلحة المالكين.

في سنوات الستينات و السبعينات عرفت ظهور العديد من البحوث و الدراسات كمساهمة (Keith Davis) من خلال تقديمه لفكرة القانون

الحديدي للمسؤولية الاجتماعية² حيث ينص هذا القانون على ضرورة الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية و في حالة عدم تطبيقها طوعيا تكون

المؤسسات مجبرة على تطبيقها قانونا.

تميزت هذه الفترة أيضا بظهور نظرية أصحاب المصالح و التي أبحاث تشمل جميع من له علاقة مع منظمات الأعمال على غرار العاملين العملاء و غيرهم.

و في بداية التسعينيات و خصوصا مع ظهور مفاهيم جديدة و تطورها و نقصد بذلك مفهوم التنمية المستدامة بأبعادها المختلفة نجم عن ذلك دخول

المسؤولية الاجتماعية لمرحلة جديدة و متطورة من خلال الفهم و التحكم العميق بقضايا المجتمع و البيئة و التنمية و التمكن من انعكاساتهم.

¹ Pasquero jean la responsabilite sociale de l'entreprise comme objet de science de gestion un regard historique conference internationale.

² Emmanuel dollet la responsabilite sociale des entreprises sous l'angle de leur partenariat avec les ONG mémoire de fin d'etude .université de paris-sorbonne-ufr de science politique.DESSdeveloppement et cooperation internationale ?Novembre2002:p-p24-25.

و من خلال ما ذكرناه يمكننا أن نوضح نشأة و تطور المسؤولية الاجتماعية من خلال ثلاث مراحل و هي:¹

1-1 **مرحلة تعظيم الأرباح (1800-1920):** وذلك من خلال اتخاذ اتجاه المحكة الذاتية حيث كان لرجال الأعمال هدف واحد ووحيد

هو تعظيم الربح لا سواه و حمل شعار (ما هو مهم لي مهم للمجتمع) و تطويره فيما بعد ما هو جيد لي جيد للبلد

2-1 **مرحلة الو اية (1920-1960)** برزت كرد فعل لموجة الإنتقادات الموجهة للمؤسسات باعتمادها على تعظيم الربح كهدف ووحيد

من خلال ظهور أطراف تنادي بتأمين السلامة و الأمن في العمل و تقليص ساعات الشغل (ما هو جيد للشركات جيد للبلد.

3-1 **مرحلة نوعية الحياة (1960 الى يومنا هذا):**

عرفت هذه المرحلة انتقال المسؤولية الاجتماعية الى مستوى باحتوائها للبيئة و متغيرتها الواسعة أي العمل على تحسين السلع و الخدمات المقدمة

للفرد و محاولة تحقيق نوع من الرفاهية في الحياة و كذلك منع الغش في السلع و التلاعب في الأسعار. فأصبح الفرد يعتبر أهم من النقود (ما هو

جيد للمجتمع جيد للبلد)

2- مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يكتسي موضوع المسؤولية الاجتماعية اهتماما متزايدا يوما بعد يوم جراء التغيرات الجوهرية التي تمسه فهو عبارة عن تركيب معقد و ليس مفهوم

بسيط و ذلك بسبب احتوائه على جوانب ثقافية ، دينية، تجعل من الصعب وضعه في ركن واحد هذا الأمر الذي برر عدم وجود تعريف موحد

يلقي الإجماع على الرغم من العديد من الدراسات و البحوث العلمية و الجامعية التي تعرضت لهذا المفهوم.

2-1 تعريف باحثي الإدارة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

إذا أردنا تقديم تعاريف للمسؤولية الاجتماعية فعلينا البدء بتعريف الأب الروحي للمسؤولية الاجتماعية ألا و هو (Howard.Bowen) و

الذي عرفها " مسؤولية رجال الأعمال في متابعة السياسات و اتخاذ القرارات و القيام بالأنشطة التي تتلائم مع أهداف و قيم المجتمع"²

عرفها (Boone&kurtz) بأنها الفلسفة التسويقية المعبر عنها سياسات الإجراءات و الأفعال و التي تحقق رفاهية المجتمع كهدف أساس"³

عرفها (Wattsetall) " أنها التزام مستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف

نجم عبود نجم، اخلاقيات الادارة و مسؤولية الاعمال ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن، الطبعة الاولى، 2006، ص-ص 127-128.¹
1 منصور العور، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات ماهيتها و ركائزها الخمسة، موقع رسالة التميز (2010/02/02) www.excellencemag.org

بويكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المنظمة، دراسة حالة لمؤسسة نفضال وحدة باتنة كلية العلوم الاقتصادية التجارية و التسيير جامعة بسكرة، 2014، ص: 3.7

أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الإقتصادية و العمل على تحسين النوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و عائلاتهم و السكان المحليين و المجتمع¹

ويرى(PrideetFerrell) أن المسؤولية الإجتماعية هي التزام من قبل المنظمات من أجل تعزيز تأثيرها الإيجابي و التقليل تأثيرها السلبي على المجتمع²

و عرفها (Harold Johnson 1971) " المسؤولية الإجتماعية هي التي تهتم بوضع برامج اجتماعية لتعظيم أرباح المنظم(PE4)³

عرفها (Holmes) بأنها" التزام أخلاقي و انساني و أديبتتحملة المنظمات اتجاه المجتمع المتواجدة فيه من خلال القيام بمجموعة كبيرة من الأنشطة الإجتماعية على غرار محاربة الفقر و تحسين الخدمات الصحية و مكافحة التلوث و خلق فرص عمل و حل مشاكل الإسكان و غيرها⁴

يرى (Drucher1977) المسؤولية الإجتماعية بأنها "التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به و من شان هذا الإلتزام ان يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع و تباين وجهاتهم⁵

كما قدمها (Strier1979) على انها عبارة عن توقعات المجتمع لمساهمات المؤسسات في عدة مجالات تقع ضمن أبعاد المسؤولية الإجتماعية التي تتحملها هذه المنظمات⁶

و عرفها(Robbins) " المسؤولية الإجتماعية تعتمد على اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز لورتها في المجتمع⁷

غادة عمر ابو الرشيد، المسؤولية الاجتماعية و اثرها على الاداء ، دراسة ميدانية للمستشفيات الخالفة في مدينة عمان، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في تخصص ادارة الاعمال، جامعة اليرموك ، غير منشورة، عمان، 2006، ص: 12. 1

فؤاد محمد حسين الحمدي، «الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاسها على رضا المستهلك» رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2006، ص: 40. 2

4Shafiqur RahmanEvaluation of Definitions: Ten Dimensions of Corporate Social Responsibility World Review of Business Research Vol. 1. No. 1. March 2011.P:168.

طاهر محسن منصور الغالي، مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص: 47. 4

محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص: 15. 5

غادة عمر ابو الرشيد، المرجع السابق، ص: 12. 6

عبد الله بن منصور، " إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة تلمسان، 2008، ص: 241. 7

عرفها (K.Davis et R.Blomstrom) "التزام المؤسسة الأخذ بعين الإعتبار الآثار و النتائج المترتبة عن القرارات المتخذة بطريقة تضمن تحقيق التوازن بين الأهداف الإجتماعية و الاهداف الإقتصادية"¹

عرفها (Woodward clyde1999) " المسؤولية الإجتماعية هي عبارة عن عقد يربط منظمة الاعمال و المجتمع من خلال منح المجتمع للشركة ترخيص للعمل بمقابل تلبية بعض الرغبات و حسن التصرف"²

نستنتج مما سبق أن هذه التعاريف التزمت و اتفقت على ذكر مجمل الخصائص التي تميز مفهوم المسؤولية الإجتماعية من خلال توضيح العلاقة الموجودة بين المنظمة و المجتمع و ما للمؤسسة من واجبات باعتبارها وحدة مستقلة بكيانها و كذلك علاقتها مع البيئة و الإلتزامات الإجتماعية و الإنسانية التي تقع على عاتق منظمة الاعمال. لكن ما يعاب على هذه التعريفات عدم تحديد و توضيح من هم أصحاب المصالح التي تسهم أشكال المسؤولية الإجتماعية.

2-2 تعريف المنظمات و الهيئات الدولية لRSE:

عرفها البنك الدولي المسؤولية الإجتماعية " بأنها التزام أصحاب النشاطات الإقتصادية بالمساهمة و بدوافع ذاتية في التنمية المستدامة من خلال العمل مع مكونات المجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بما يخدم الإقتصاد و التنمية معا"³

و عرفها الإتحاد الأوروبي " سلوك تقوم على أساسه الشركات بتضمين الإعتبارات الإجتماعية و البيئية في نشاطاتها و في تفاعلها مع أصحاب المصالح بشكل طوعي"⁴

كما قدمها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة على انها " التزام مثمر من قبل قطاع الأعمال بالتصرف اخلاقيا و المساهمة في التنمية و السعي لتحسين الظروف المعيشية للعاملين و للمجتمعات المحلية و المجتمع ككل"⁵

المنتدى الدولي لقادة الاعمال "تعني المسؤولية الإجتماعية للشركات ممارسات الأعمال التجارية المتسمة بالإنفتاح و الشفافية

لبرنامج ماجستير المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، إيداد محمد عودة، " قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية"، مشروع بحث لغاية استكمال متطلبات تخرج 2008، ص: 41

²ShafiqurRahman.op.cit.p:171.

³Michel Capron et Françoise Quairel-Lanoizelée, **la responsabilité d'entreprise**, éditions la découverte, Paris, 2007, p:23.

الاسراج حسين، المسؤولية الاجتماعية للشركات، جسر للتنمية، منشورات المعهد العربي للتخطيط، العدد الستون، شباط، 2010، الكويت، ص: 3.

⁵World Business Council for Sustainable Development. <http://www.wbcsd.org>. WBCSD, 2009..

و القائمة على مبادئ أخلاقية و احترام الموظفين و المجتمع و البيئة و ةممت من اجل اتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة بالإضافة الى المساهمين"¹

عرفتها منظمة الأمم المتحدة" توسع المفهوم باستخدام عبارة الشركات بروح المواطنة العالمية التي تغطي كلا من حقوق و مسؤولية الشركات عبر الوطنية في السياق الدولي"²

أما الغرفة التجارية العالمية"جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات اخلاقية و إجتماعية"³ و تعتبر منظمة التعاون و التنمية في الميدان الإقتصادي" مسؤولية الشركات هي انعكاس لفعالية العمال الملائمة التي تطورها المجتمعات المتواجدة فيها و العنصر الأساسي لمسؤولية الشركات هي أنشطتها"⁴

عرفتها جمعية الإداريين الأمريكيين"استجابة ادارة الشركات الى التغيير في توقعات المستهلكين و الإهتمام العام بالمجتمع و الإستمرار بنجاح المساهمات الفريدة للأنشطة التجارية الهادفة الى خلق الثروة الإقتصادية"⁵

وباختصار لهذه التعاريف يمكن أن نتبنى التعريف الجامع التالي:

المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال هي ذلك الالتزام الأخلاقي و التصرف المسؤول نحو عدة أطراف يطلق عليهم ألقاب المصلحة و من أبرز الأطراف التي تعود عليه تبني برامج المسؤولية الاجتماعية نذكر كلا من المجتمع و البيئة ، و هذا ما يدل على أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية هدف التحسين و تعزيز دور و مكانة المنظمات في المجتمع ليس فقط باعتبارها منظمة اقتصادية إنما أيضا ككيان اجتماعي يشارك بصفة جدية في إيجاد حلول لمشكلات المجتمع و المحافظة على الثروات البيئية.

2-3 مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في الإسلام:

" لقد أوحى العديد من الدلائل القرآنية و الأحاديث النبوية على أن الإسلام أعطى اهتماما كبيرا للأعمال الخيرية و للمسؤولية الاجتماعية سواء على مستوى ألقوله النصية الثابتة أو فروعها الإجهادية المتغيرة ابتغاء مرضاة الله و ليس لأي غرض دنيوي فضلا عما يمكن أن يناله المتطوع في

د.عبد الرزاق مولاي لخضر، أ. حسين شنيبي، اثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للشركات ، الملقني الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، جامعة قاروق مرياح ، ورقة أيام 22- 23 نوفمبر 2011، ص: 228.¹

الأمم المتحدة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة منشورات الأمم المتحدة 2004، ص: 28.² الاسرج حسين، المسؤولية الاجتماعية للشركات، مرجع سابق، ص: 4.³

الأمم المتحدة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة، مرجع سابق، ص: 29.⁴ محمد الصبري، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص: 1.⁵

الحياة من بركة و سكينه نفسية و سعادة روحية لا تقدر بثمن كما أن عمل الخير و اشاعته و تثبيته من المقام الشرعية او الضرورات الأيلة التي تم حصرها في خمس و هي: المحافظة على الدين و على النفس و النسل و العقل و المال و زاد بعضهم سادسة و هي المحافظة على العرض ، فحقوق المسلم كلها مسؤوليات اجتماعية و ان كان الفرد مطالبا بمسؤولية اجتماعية فعلى مستوى الجماعات و الشركات و البنوك تكون المسؤولية أعظم"¹

فديننا الحنيف يؤكد على ضرورة تحلي المسلم بأخلاق الحميدة و التصرفات النبيلة كالمصداقية و التسامح و التأخي و التعاون و التي تنعكس بالإيجاب بالضرورة على المجتمع و منظمة الأعمال.

فالإسلام ذكر الإنسان بضرورة الإتصاف بهذه الأخلاق سواء في القرآن الكريم و السنة النبوية و سنعرض بعض الدلائل من القرآن الكريم.

" و تعاونوا على البر و التقوى" (سورة المائدة الآية3)

" فمن تطوع خيرا فهو خيره" (سورة البقرة الآية 184)

" و آتي المال على حبه ذوي القربى و اليتامى و المساكين و ابن السبيل" (سورة البقرة الآية 177)

" و في أموالهم حق للسائل و المحروم" (سورة الذاريات الآية 19)

" من يعمل مثقال ذرة خيرا يره" (سورة الزلزلة الآية 7)

بعض الدلائل من السنة النبوية

قال رسول الله ﷺ الله عليه و سلم " المسلم أخو المسلم لا يظلمه و لا يسلمه و من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته و من فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه كربة يوم القيامة و من سار مسلما ساره الله يوم القيامة"

" ألا كلكم راع و كلكم مسؤول عن رعيته فالإمام الذي على الناس راع و هو مسؤول عن رعيته و الرجل راع على أهل بيته و هو مسؤول عن رعيته و المرأة راعية على بيت زوجها وولده و هي مسؤولة عنهم و عبد الرجل راع على مال سيده و هو مسؤول عنه ألا كلكم مسؤول عن رعيته"

" خير الناس أنفعهم للناس"

مقدم و هيبية، المسؤولية الاجتماعية من منظور الانتماء الاسلامي، ورقة علمية مقدمة الى الملتقى الاول.المركز الجامعي بغرداية،معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و : الاقتصاد الاسلامي الواقع و رهانات المستقبل علوم التسيير يومي 20 و 21ربيع الاول الموافق ل 23 و 24 قيرري 2011 ص 1.8

" لا ضرر و لا ضرار"

3- النظريات المفسرة لفكرة المسؤولية الاجتماعية:

من خلال الإطلاع على النظريات التي اهتمت بتوضيح فكرة المسؤولية الاجتماعية نلاحظ اختلاف و تباين في وجهات النظر من باحث الى آخر حسب المدارس الإدارية المختلفة فلكل اتجاه نظرتة حول المسؤولية الاجتماعية و بعد التدقيق يمكننا ان نميز بين توجهين رئيسيين: التوجه الكلاسيكي و الذي لا يعترف بفكرة وجود المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات و على النقيض التوجه المعاصر و الذي يشجع فكرة تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات.

"Sharholder" 3-1- النظرية النيوكلاسيكية نموذج

يرى أنصار هذا الإتجاه و في مقدمتهم الإقتصادي الأمريكي " ميلتون فريمان 1970" و الذي يعتبر رائد هذه النظرية أن الهدف الرئيسي لمنظمات الأعمال هو هدف اقتصادي بحث ألا و هو تعظيم الأرباح و النمو و التوسع و أن المسؤولية الاجتماعية الوحيدة للمؤسسات تأتي من خلال اتخاذ القرارات الموجهة لتحسين المردودية و الربحية لفائدة المساهمين و هذا ما يؤدي الى تحقيق الرفاه العام" تشير نظرية المساهم الى ان منظمات الأعمال ليست لديها مسؤولية اجتماعية، حتى و لو كانت سبب المشكلة المطروحة"¹

" فحسب فريدمان فالتوجه الى المسؤولية الاجتماعية هو تحطيم لأسس المنظمة الحرة فهو يرى أن على المسيرين أن يعظموا قيمة الأرباح للمساهمين فقط"²

3-2- نظرية الوكالة: ان نظرية الوكالة هي نتيجة علاقة تنشأ بين الطرفين هما: الأصيل أو الموكل من جهة و الوكيل من جهة ثانية و يتم تحديده هذه الوكالة من خلال شروط عقد الوكالة و ضمنية يقوم على أساسها الوكيل بتأدية أنشطة معينة لفائدة الأصيل كما يسمح له باتخاذ بعض القرارات بالنيابة عنه كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين باسناد مهام التسيير الى المدراء³ و يعتبر يانسن و ماكلينغمن رواد هذه النظرية" تعمل هذه النظرية على تفسير العلاقة التي تجمع بين المسيرين و المساهمين في اطار حوكمة الشركات، كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب

1- زكية مقري و نعيمة بجاوي، دلائل اسلامية للمسؤولية الاجتماعية للشركات، دراسة موازنة بين النظامين الإسلامي و الوضعي ورقة علمية مقدمة الى المنتدى الدولي الأول: الإقتصاد الإسلامي، الواضح و رهانات المستقبل، المركز الجامعي ببغدادية، معهد العلوم الإقتصادية التجارية و علوم التربوي 20 و 21 ربيع الأول 1432 الموافق 23 و 24 فيفري 2011 ص 3

Ivana rodie ;responsabilité sociale des entreprises ; le développement d'un cadre européen ;mémoire présenté pour l'obtention 2 d'un diplôme d'étude européennes ; genev ; avril 2007 p 17

د. بورحلة علال "تحليل المنظمات" مكتبة الرشد للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر 2006، ص 80³

المصالح المتعاملين مع المؤسسة حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة فحسب هذه النظرية فان أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الاستراتيجية للمسيرين¹

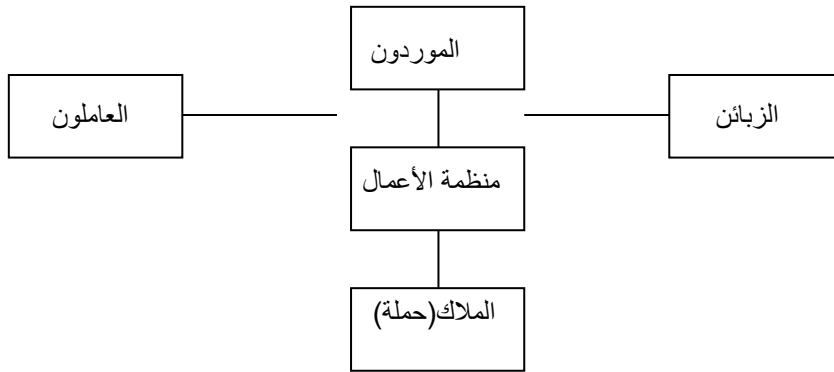
3-3- نظرية أصحاب المصالح (Stakeholders):

ان اول تعريف شمل أصحاب المصالح يعود الى اجتماع جرى في معهد ستانفورد للأبحاث في الولايات المتحدة عام 1963م و الذي عرفهم على انهم " الجماعات التي بدونها تتوقف المنظمة عن العمل " ² و بصفة أخرى هي تلك الجماعات التي تسمح ببقاء المنظمة و اذا غابت تؤدي الى اندثارها. الا ان التعريف الذي لاقا الإجماع و اتفق عليه أغلب الباحثين هو تعريف فريمان و الذي يعتبر أبرز رواد نظرية أصحاب المصالح و عرفها " الجماعات او الأفراد التي يمكن ان تؤثر او تتأثر بانجازات و أهداف المنظمة"³

و من خلال ما تبين فإننا نستنتج أن أصحاب المصلحة هو عبارة عن كل فرد له علاقة بنشاطات و قرارات المؤسسة و يتأثر بها سواء انشطت ام لم تنشط و تعمل نظرية أصحاب المصالح على دمج الأهداف الاقتصادية و الاجتماعية للمنظمة و لكن لا يمكن شملها على مستوى التنمية المستدامة و من هنا كانت تمهيدا لبروز نظرية جديدة الا و هي " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة"

و برز نوعين أساسيين من أصحاب المصالح فالطرف الأول الا و هم أصحاب المصلحة الأساسيون و هم:

الشكل رقم (01) أصحاب المصلحة الأساسيون



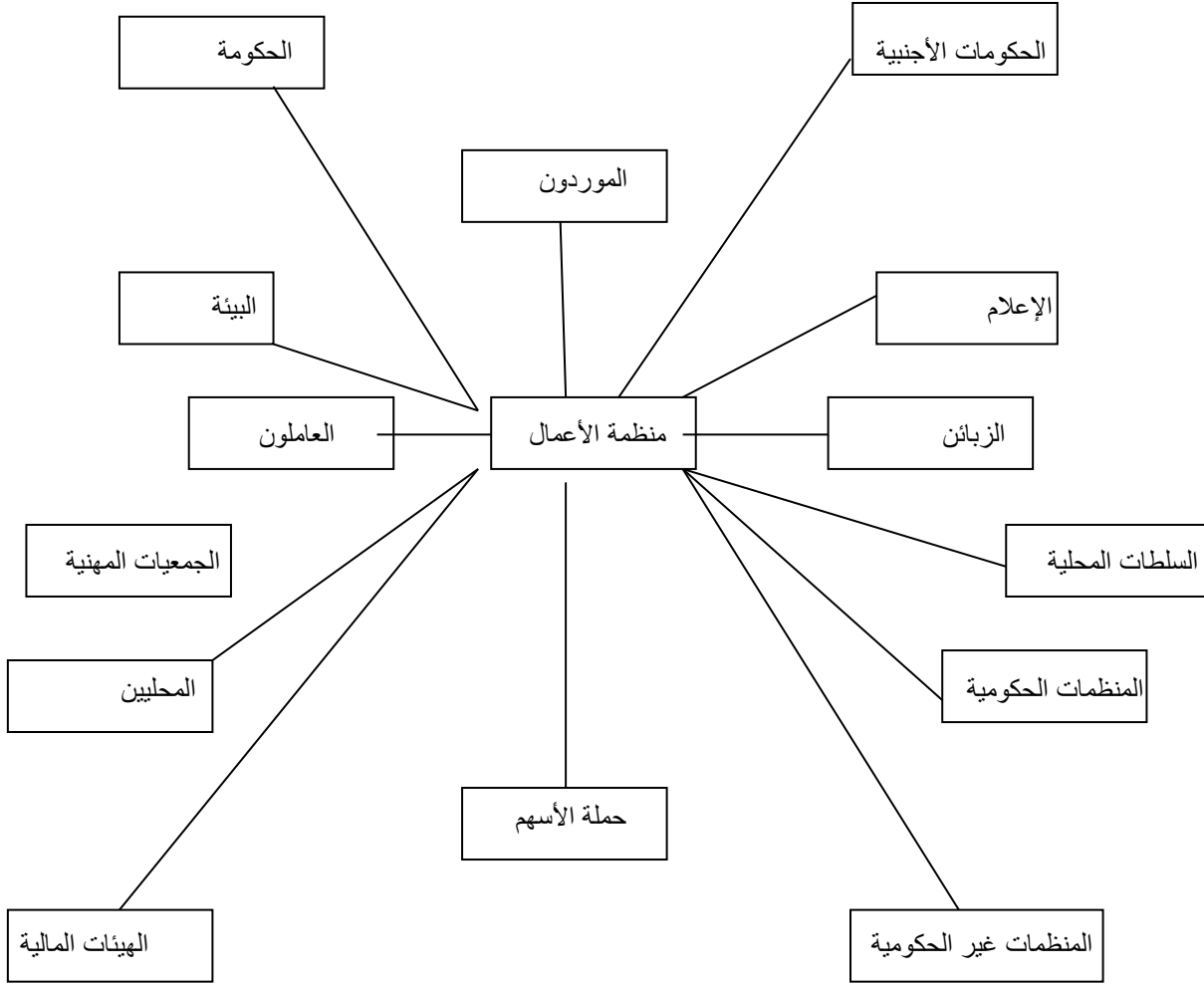
Source ; didiercazalrse et parie prenante quels fondamenr conceptuels les cahiers de la recherche entrelillois d'analyseet de recherche sur l'evolution des entreprises mai 2005p5.

اما الطرف الثاني فهم أصحاب المصلحة الثانويين و الذي يكون تأثيرهم بطريقة غير مباشرة بخلاف أصحاب المصلحة الرئيسيون الا ان تحديد منهم أصحاب المصلحة الثانويين لا يلاقي اجماعا و يختلف من باحث الى آخر.

ضياحي نوال، ماجستير المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية ، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان، ص¹⁴

²Redward freeman davidlred « stockholderrand stakeholders a new perspitive on corporate 60 venance »californiamanagentbevicotheregents of the university of california vol2703 ;1983 ;p89

³Yvonpesquex ; stakeholders inperspective ; coporal governance the international journal of business in society,vol5n°2 EABIS on DEFND;2005;p6



Source : Didier casal opat p06

4- أبعاد المسؤولية الإجتماعية

قام العديد من الباحثين و الكتاب المختصين في مجال المسؤولية الإجتماعية على تحديد الأبعاد الخاصة بها تحت تسميات متباينة و من بين المحاولات

نذكر (Pride&ferrell) اللذان أشار الى اربعة أبعاد أساسية و هي¹

1-المسؤولية الإقتصادية: و ذلك من خلال قيام المؤسسات بانتاج سلع و خدمات ذات نوعية جيدة مع ضرورة ترشيد استخدام الموارد و العمل على تحقيق الربح و بالتالي تحمل مسؤولية اقتصادية من خلال الإلتزام بعض الممارسات منها حماية حقوق المستهلك و الإستثمار الأخلاقي.

عبد السلام مخلوفي و سفيان عبد العزيز تأثير معايير المسؤولية الإجتماعية على نشاط الشركات متعددة الجنسيات، الملتقى الدولي الثالث لمنظمات العمال و المسؤولية الإجتماعية، طلبة العلوم الإقتصادية و علوم التسيير جامعة بشار، ص¹7

الفصل الاول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال

2-المسؤولية القانونية: اي على منظمة الأعمال احترام القوانين و التشريعات المطبقة في المجتمع العاملة به و الإبتعاد عن الأعمال الغير شرعية و التقيد به و من خلال هذا الإلتزام ستكتسب المنظمة احترام الآخرين

3- المسؤولية الاخلاقية: أن تلتزم منظمة الأعمال بسلوكات و تصرفات و نشاطات مبنية على أسس أخلاقية رفيعة سواء من حيث المعاملة أو التصرف مما يخلق جوا من الإحترام و الإبتعاد عن الحاق الأذى و الضرر للآخرين.

4- المسؤولية الإنسانية: أي أن تعمل المؤسسة جاهدة على تنمية و تطوير المجتمع و تحقيق الرفاهية و تحسين نوعية حياة الفرد و المجتمع. أما الباحث(Archie carroll) فأشار الى أربعة أبعاد و التي لاقت الإجماع و القبول من طرف باحثي الإدارة ألا و هي: البعد الإقتصادي، البعد الأخلاقي ، البعد القانوني و أخيرا البعد الخير و سنوضحها في الهرم أدناه:

الشكل رقم (03): هرم كارول(Carroll) لأبعاد المسؤولية الاجتماعية.



المصدر: د طاهر محسن [الخ الغالي ، د [الخ مهدي محسن العامري"المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال"ص33"

5- مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات

تعتمد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على تسعة مبادئ رتيبية تتمثل في ما يلي¹

1- الحماية و اعادة الإ لاج البيئي:(Environmental Restoration)

1عويبة معاد، دور الأداء المتوازن في قياس و تقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية: مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، طلبة العلوم الإقتصادية و علوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف 1، 2017، ص55

ينص على ضرورة قيام المنظمة بعملية إصلاح البيئة و حمايتها و كذلك الإعتماد على التنمية المستدامة في المنتجات و مختلف الأنشطة و العمليات التي تقوم بها بصفة يومية.

2- القيم و المبادئ الأخلاقية : (Ethics) و ذلك من خلال تثبيت الإلتزام بالتصرفات و السلوكيات المبنية على أسس أخلاقية متينة المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق و المصلحة.

3- المسائلة و المحاسبة: من خلال الإفصاح و الكشف عن المعلومات الضرورية و عدم اخفاء الحقائق و محاسبة من يقوم بعكس ذلك و مسائلته.

4- تقوية و تعزيز السلطات: (Empouvernert) ضرورة تحقيق التوازن بين الأهداف الإستراتيجية و كذلك الإدارة اليومية لمصالح العملاء و المستثمرين.

5- الأداء المالي و النتائج (Financial performance and results) من خلال اعطاء المساهمين عائد مالي محترم و منافس بصفة دائمة مع المحافظة على الممتلكات و الأصول و العمل على تحقيق نمو المنظمة على المدى البعيد

6- مواصفات موقع العمل : (Workplace standards) و ذلك من خلال تحسين ظروف العمل من حيث أمن و سلامة الموظفين و تحسين مناخ العمل و دفع أجور تنافسية من خلال استقطاب و الإبقاء على أحسن الموظفين

7- العلاقات التعاونية: (Collaborative relations) من خلال الإلتصاف بالعدالة و الأمانة و المساواة مع موظفي المؤسسة.

8- المنتجات ذات الجودة و الخدمات: (quality products and services) و ذلك من خلال تحديد احتياجات الزبائن و الإستجابة لهذه المتطلبات من خلال تقديم منتجات و خدمات ذات نوعية جيدة لنيل رضا الزبون و الحرص على سلامته.

9- الإرتباط المجتمعي: (Comminty involent) و ذلك من خلال إقامة علاقات مع المجتمع المتواجدة فيه و تحطيم الحواجز و العوائق.

6- عنابر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال: من خلال الإطلاع على مختلف الإدارات حول المسؤولية الاجتماعية ، من

كتب و مقالات علمية نلاحظ أن الباحثين تكلموا على عدد كبير من العنابر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ، لكنهم اختلفوا

في ترتيب أولويات هذه العنابر و يرجع هذا التباين على حسب بيئة الدراسة و كذلك الزمن الذي اجريت فيه هذه الدراسة و كذلك

القطاع الذي مسته

الجدول رقم (01) عنابر المسؤولية الاجتماعية

العنابر	التوقعات
المالكون	- تحقيق أكبر عائد ممكن - تحسين ورة المؤسسة و موقعها في البيئة المتواجدة فيها - زيادة حجم المبيعات - رفع قيمة السهم و المنظمة ككل

	<ul style="list-style-type: none"> - حماية أول المؤسسة
العاملون	<ul style="list-style-type: none"> - الحصول على رواتب و أجور مرتفعة توازي العمل الذي يقومون به. - الحصول على فرص ترقية و تقدم على المستوى المهني. - ظروف عمل مناسبة - الحصول على فرص تكوين مستمر للتطور - الحصول على تأمين رعاية صحية. - توفير سكنات وظيفية لضمان استقرار العمل - الحصول على عطل مدفوعة الاجر.
الزبائن	<ul style="list-style-type: none"> - أسعار في المتناول - الحصول على منتجات تلبي الإحتياجات و ذات جودة - منتجات صحية - ضمان خدمات ما بعد البيع
المنافسون	<ul style="list-style-type: none"> - النزاهة و العدالة في المنافسة - عدم جلب الموظفين من المؤسسات المنافسة بوسائل غير نزيهة - اعطاء معلومات صحيحة و أمينة

الموردون	<ul style="list-style-type: none"> - احترام العقود - التعامل بمبدأ الثقة - احترام أجال التجهيز - أسعار في المتناول - تسديد الإلتزامات المالية - تطوير المنتجات و مواكبة التغيرات
المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> - احترام عادات و تقاليد المجتمع المتواجد فيه - خلق فرص و منا ب عمل جديدة - تطوير البنية التحتية - توظيف ذوي افحتياجات الخاصة - دعم النشطة الإجتماعية
البيئة	<ul style="list-style-type: none"> - ترشيد استخدام الموارد - الحد من خطر تلوث المياه و الهواء - تشجيع عملية التصدير و بيانة المساحات الخضراء - ابتكار منتجات مديقة للبيئة

الحكومة	<ul style="list-style-type: none"> - احترام القوانين و التشريعات الصادرة من الدولة المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية. - تسديد جميع الإلتزامات الضريبية و الرسوم - القضاء على البطالة
جماعات الضغط الاجتماعي	<ul style="list-style-type: none"> - بناء علاقات جيدة مع جمعيات حماية المستهلك - احترام دور النقابات العمالية - جدية التعامل مع الصحافة
البنوك التأمينات المستثمرين	<ul style="list-style-type: none"> - قيم الاسهم - فعالية و شفافية الإدارة (الحكومة) - شفافية المعلومات - مسؤولية قانونية - أخطار مرتبطة بالنشاط

المصدر: د طاهر محسن منصور الغالي ، د الخ مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال " مجلة البحوث المعاصرة
مجلة 11، عدد2، 1997.

7- المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية:

المورد البشري مكانة مهمة و خاصة لدى منظمات الاعمال لما يحققه من تميز للشركات اذ أصبح لها العنصر يشكل ميزة تنافسية
المهمة للمنظمات لا يمكن تقليدها باي طريقة كانت ما دفع بالمؤسسات لان تصب جل تركيزها على المورد البشري من خلال تحملها
مسؤوليتها الاجتماعية تجاهه باعتباره ايضا من اهم اصحاب المصالح في المنظمة بالاعتماد على مجموعة من الاساليب يمكن تلخيصها في :
1- الاستقطاب او التوظيف: تعتبر من بين ابرز الاساليب التي يمكن لمنظمة الاعمال ان تعتمد عليها لممارسة مسؤوليتها الاجتماعية و ذلك
من خلال :¹

-اتباع عملية بحث سليمة و تأمين حقوق المترشحين لشغل المنصب الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل علني، النزاهة في الاختيار في إجراء
المسابقات (البعد عن الرشاوى و الوساطة و استغلال النفوذ) ، قبول الشكاوي و الطعن التحقيق فيها.

-مسابقات التوظيف يجب أن تتم على أسس علمية و موضوعية، و ليس بشكل عشوائي، و يجب أن توافق طبيعة العمل الذي يمتحن فيه
المترشح.

-عدم إهمال كل طلبات التوظيف التي تصل إلى المنظمة سواء تم ذلك بالتسليم المباشر أو عن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني.

سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية). بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في
مقدم وهيبة،¹ (ظل الاقتصاديات الحديثة يومي 14/13 ديسمبر 2011 ص 10,11.

- عدم سحب الموظفين بشكل عمدي من المنافسين الآخرين بطرق غير قانونية و غير أخلاقية.
- استناد عملية الاستقطاب إلى تحديد دقيق و موضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية.
- الموازنة بين الاستقطاب الداخلي و الخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترقية لعمال المنظمة.
- عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر.

2- التدريب او التكوين:

يمكن ان تعتمد منظمات الاعمال على التدريب و التكوين كاساليب لممارسة مسؤوليتها الاجتماعية لما تتركه من اثار ايجابية على العمال و المنظمة على حد سواء وما يجب التركيز عليه يتمثل في:¹

- تطوير المهارات و القيادات المستقبلية
 - خلق فرص عمل ملتزمة و بمهارات عالية
 - اعطا فرص التكوين و التدريب لجميع العمال دون اقصاء اي فئة,و عدم استغلالها كحجة لتبذير الموارد.
 - ان يتم تنظيم عملية التكوين ضمن نظام ممنهج وهادف لمسايرة التطور العلمي و التكنولوجي لتحسين معارف و معلومات العمال
- ### 3- ظروف العمل:
- يمكن لمنظمة الاعمال ان تجسد التزامها الاجتماعي من خلال العمل على تحسين ظروف العمل مما يسمح للعمال بالعمل باكثر ايجابية و ذلك من خلال:

- ضرورة توفير جميع و سائل الامن و السلامة في موقع العمل
- تنظيم موقع العمل و تسهيل حركة العمال و الالات
- توفير معدات العمل كالنظارات و القفازات و الأحذية الواقية و القبعات
- توفير جو و مناخ عمل سليم يشجع على الابداع.

4- الاجور و مكافآت العاملين:

تمثل الاجور من ابرز الوسائل التي تبرز مدى تجسيد المنظمة لبرامجها الاجتماعية و الاخلاقية كما تسمح لها بتحفيز الافراد على العمل اكثر كما تزيد من ولائهم و انتمائهم للمنظمة وهذا ما يعكس بالايجاب بتحقيق المنظمة للنتائج المرجوة و من ابرز الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من جانب الاجور نذكر:²

¹ طاهر محسن منصور الغالي، الخ مهدي محسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص: 264، 265.

المرجع السابق، ص: 266، 267.²

- ان يتسم نظام الاجور المعتمد في المنظمة على المساواة و العدل و ان يتم اعداده وفقا لاسس سليمة حتى يستطيع تحفيز العمال
- عدم التمييز بالاجور بين الرجل و المرأة.
- اعتماد طرق و اساليب سليمة في دفع الاجور.
- 5- التقييم:

يمكن لمنظمة الاعمال ان تمارس مسؤوليتها الاجتماعية في اطار عمليات التقييم تسمح لها بارضا جميع الاطراف بالاعتماد على¹:

- الموضوعية و النزاهة في تقييم أداء العاملين، و استعمال معايير تقييم دقيقة.
 - يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري و القانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه، و في حال الأداء السلي يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة إهماله.
 - عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحص العامل على قدر كاف من التقدير و الاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة.
 - لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال، و سيصبح الأمر أكثر استفزازا لهم.
 - يجب ان تمنح عملية التقييم لافراد ذوي خبرة و ذراية بالعملية و ان يتميزوا بقدرة التعامل مع الاخرين
 - ان لا تقتصر عملية التقييم على الفترة الحديثة للاداء بل تشمل العملية كلها.
- 8- مجالات و اتجاهات المسؤولية الاجتماعية للشركات:** تغطي المسؤولية الاجتماعية عدة مجالات حصرها في ما يلي ESTEO.

1- مجال المساهمة العامة²

حيث تعمل منظمة الأعمال على تدعيم المؤسسات العلمية و الثقافية و الخيرية و كذلك المساهمة في توفير العناية الصحية و المشاركة في برامج الحد من الأوبئة و الأمراض و كذلك تشجيع توظيف الأقليات ذوي الحاجات الخاصة و توفير الموايلات لفائدة الموظفين و المشاركة في انشاء برامج سكنية

في ما يلي بعض الأنشطة في مجال المساهمة العامة.

- مبادرات انسانية: تمويل المؤسسات العلمية و جمعيات الثقافية

المرجع السابق، ص: 267، 268

محمد فلاق و قدوربافلة، المسؤولية الاجتماعية لشركات الإتصالات الجزائر جيزي، موبليس، نجمة التحول من العمل الخيري الى العطاء ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الشلف²

- المواكبات و النقل: توفير حافلات لنقل الموظفين
- برامج سكنية : انشاء سكنات وظيفية و سكنات بمختلف الصيغ
- العناية الصحية: وضع برامج صحية للحد من الأوبئة و الأمراض و كذلك انشاء مستشفيات لمتابعة الوضعية الصحية للعاملين
- رعاية الأطفال و ذوي الحاجات الخاصة: و ذلك بالتكفل بالطفولة المسعفة و المسنين و كذلك الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة

2- مجال الأفراد او الموارد البشرية:

ان عنصر الموارد البشرية يعتبر استثمارا حقيقيا لمنظمة الأعمال هذا الإستثمار منه تستفيد المؤسسة من نتائجه على المدى المتوسط أو الطويل و ذلك من خلال الإعتماد على

- القيام ببرامج تكوينية للموظفين لزيادة مهاراتهم
- خلق فرص للتقدم و الترقية يستفيد منها العاملون
- اتباع نظام اجور و حوافز مشجع لتحفيزهم
- خلق مناخ عمل متجددة
- الشفافية و النزاهة في عملية التوظيف
- وضع نظام تأمينات ذو مستوى متقدم
- انشاء روضات لأطفال الموظفين
- اقامة منتجعات ييفية و رحلات ترفيهية للعاملين و عائلاتهم
- مشاركة نسبة من الأرباح مع الموظفين سنويا.

3- مجال المسؤولية البيئية و الموارد الطبيعية

ان ما يشهده العالم من تقدم و تطور تكنولوجي في مختلف القطاعات لا يجب أن ينسينا واقع بيئتنا فاستغلال الموارد الطبيعية أصبح يرتفع كثيرا و كذلك زيادة المخلفات الصناعية و الأسمدة الكيماوية و ما لها من آثار سلبية على بيئتنا مما يتطلب أن تلعب منظمات الأعمال دورا بارزا من خلال تحملها المسؤولية الاجتماعية و تحسين أدائها البيئيو استخدام تقنيات و أساليب حديثة للحد من التلوث¹

- استحداث منتجات بديقة للبيئة
- الإستعمال العقلاني للموارد الطبيعية
- إيجاد طاقات بديلة للمحروقات مثل الطاقة الشمسية
- التخلص من المخلفات الصناعية بطريقة بعيدة عن تسبب التلوث
- اعادة تدوير العلب و القارورات

4- مجال المنتج و الخدمات المقدمة:²

يشهد العالم الآن تطورات و تغيرات كثيرة تشمل حاجات و رغبات المستهلكين و لمواكبة هذه التغيرات يجب أن تركز منظمات الأعمال على سياستها التسويقية لتحديد هذه الإحتياجات و جمع المعلومات للخروج بالمنتج المرغوب فيه و من بين هذه الأنشطة:

- الإعلان و الإشهار الصادق لهذه المنتجات و الخدمات
- توفير معلومات عن المنتج و الخدمات و ترك الخيار للمستهلك
- وضع بيانات على عبوة المنتج للتعرف على دواعي الإستعمال و مخاطره
- القيام ببرامج اعلامية تعرف المستهلك بخصائص المنتج و طرق استعماله
- توفير برامج ما بعد البيع و خدمات الصيانة

اتجاهات المسؤولية الاجتماعية:

ترتكز عملية نشر المسؤولية الاجتماعية على ثلاثة اتجاهات رئيسية و هي¹

المنظمة العربية للتنمية الإدارية، التنمية المستدامة و الإدارة المجتمعية، الادوار المستقبلية للحكومات المركزية و المحلية والقطاع الخاص، و المجتمع المدني، اوراق عمل المؤتمر العربي الرابع لإدارة البيئة المنامة. البحرين بدون رقم الطبعة بدون سنة الطبع ص 40.¹
محمد فلاح، مرجع سابق، ص 7. 8²

- مساهمة المجتمع التطوعية: يحظى هذا الإتجاه بنوع من الإهتمام المتزايد خاصة في البلدان التي بدأت تهتم بمفهوم المسؤولية الاجتماعية حديثا و يظهر هذا الإهتمام على شكل هبات خيرية و مساعدات على المدى الطويل في مجالات حساسة كقطاع الصحة و التعليم و مختلف البرامج التطوعية و الخيرية
- العمليات الجوهرية للأعمال و سلسلة القيم : ان افكار مسيري المنظمات و آرائهم أساسية لنشر المسؤولية الاجتماعية في المنظمات باعتبارهم رواد هذه المؤسسات و ذلك من خلال العمل على تحسين ظروف العمل و الإهتمام بالعمال و العمل على ترشيد استعمال الموارد الطبيعية و التقليل من المخلفات بطريقة تسمح بالحفاظ على البيئة.
- حشد التأييد المؤسسي و حوار السياسات و البناء المؤسسي: تعمل ادارة المنظمات على وضع الرؤى و الأفكار التي تسمح بتهيئة الأوضاع التي تساهم في تحقيق التوازن بين المتطلبات المتعارضة لتعظيم الأرباح و المبادئ على المستوى الداخلي أما على المستوى الخارجي فيسعى المدراء و المسيرين على المشاركة في البرامج التنموية و المبادرات التطوعية.
- الفرع الثاني: المفاهيم القريبة من المفهوم المسؤولية الاجتماعية

يعرف ميدان الأعمال بتبديلات جذرية تطرأ عليه في وقت وجيز و ذلك من خلال ما تشهده قطاعات كالصناعة و المعلوماتية و الزراعة من تطور. هذه التغيرات سمحت ببروز مجموعة من المصطلحات و المفاهيم و كذلك الممارسات الرشيدة التي تؤكد على ضرورة تطبيق المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال و ما لها من اهمية كبيرة و فوائد تعود على المؤسسة جراء تطبيقها و من بين هذه المفاهيم نذكر:

1 المسؤولية الاجتماعية و التنمية المستدامة:

إذا كانت التنمية المستدامة بمفهوم يعتبر قديم فإنه كمصطلح يعد حديث النشأة حيث كان أول ظهور لها في عام 1980 في الاستراتيجية العالمية للبقاء ثم في روما في سنة 1986 الذي اقترح بما يسمى

eco- developpement التفاعل بين الإقتصاد و الإيكولوجيا في دول الشمال و الجنوب أما في سنة 1987 قامت اللجنة الدولية حول التنمية و البيئة التي ترأسها الوزيرة الأولى النرويجية السابقة السيدة برونه تلاندر "بأن التنمية التي تلي حاجات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة على تلبية حاجاتهم"² أما الانطلاقة الرسمية للتنمية المستدامة يعود الى قمة ريو بالبرازيل في سنة 1992 و ذلك من خلال بروز

بن مسعود نصر الدين، كنوش محمد، واقع أهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14، 15، فيفري 2012، ص 5، 6.1

<https://www.mstdama.com/2017/01/15.html> من الموقع الالكتروني

جمعيات غير حكومية مهتمة بالبيئة، كما يوجد تعريف آخر للتنمية المستدامة جاء بما "Gomerhyrdal" التنمية هي التحركات التصاعديّة للنظام الإجمالي ككل¹ تهدف التنمية المستدامة الى تحقيق حياة أفضل للسكان من خلال توعيتهم بالمشاكل و المخاطر البيئية و احترام الطبيعة كما تسعى لتحقيق استقلال أمثل للموارد و ربط التكنو لوجيا الحديثة و المعاصرة و لهذا تركز التنمية المستدامة على أربعة أبعاد و هي:

- 1- **الإقتصاد:** تبرز التنمية المستدامة في البلدان المتقدمة من خلال ترشيد استعمال الطاقات و الموارد الطبيعية أما في الدول النامية هي استغلال امثل للموارد من أجل القضاء على الفقر و البطالة و الرفع من المستوى المعيشي للأفراد²
 - 2- **اجتماعيا:** في هذا البعد تسعى الى ضمان استقرار معدل النمو الديموغرافي و كذلك العمل على تحسين الخدمات الصحية و الرفع من مستوى التعليم و تحقيق العدالة الاجتماعية³
 - 3- **بيئيا:** و ذلك من خلال ضمان الاستعمال و الاستغلال العقلاني للموارد الطبيعية و كذلك حماية البيئة من التلوث و التشجيع على أهمية الترشيد.
 - 4- **تكنولوجيا:** و ذلك من خلال الإعتماد على الوسائل النظيفة و غير الضارة للبيئة في قطاع الصناعة و التي لا تتطلب استخدام كبير للموارد الطبيعية و التي لا ينتج عنها نفايات سامة و ضارة و لا تؤدي الى انبعاث غازات ملوثة و مضرّة بطبقة الأوزون⁴
- تعد المسؤولية الاجتماعية و التنمية المستدامة مفهومين مترابطين و متكاملان و كل واحد منهما يخدم الآخر و لديهما قواسم مشتركة كثيرة بينهما تحمل نفس العنصر. أما الإختلاف الموجود، فالتنمية المستدامة تتم بأطراف مثل المجتمع ، البلد، المستهلك ، الفرد في حين ان ممارسة المسؤولية الاجتماعية تتم على مستوى منظمات الأعمال ففي الأخير المسؤولية الاجتماعية هي أداة تساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

2- المسؤولية الاجتماعية و حوكمة الشركات

د/عثمان محمد قنيم، ماجدة ابو زلط، التنمية المستدامة، دار بناء للنشر و التوزيع، عمان 2007، ص 61 الى 65¹

مقدم عبيدات، عبد القادر بلخضر، الطاقة و تلوث البيئة و المشاكل البيئية العالمية، العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، العدد 01، 2007 ص 51²
محمد بوضرة بن سديرة عمر " الإستثمار الاجنبي الإستراتيجية للتنمية المستدامة حالة الجزائر ملتقى دولي حول التنمية المستدامة و الكفاءة الاستدامية للموارد المتاحة كلية العلوم الاقتصادية جامعة فرحات عباس سطيف 08/07 افريل 2008³.

محمد الصالح الشيخ، الآثار الاقتصادية و المالية لتلوث البيئة ووسائل الحماية منها، مكتبة الإشعاع الفنية الإسكندرية، 2002، ص 113⁴

جذب مصطلح حوكمة الشركات انتباه الكثير من الباحثين و الدارسين و ذلك من أجل إيجاد حل لمشكلة الوكالة التي تحدث بين الملاك و الإدارة فكان من الصعب الوصول الى تعريف يلقى الإجماع لحوكمة الشركات و من بين التعاريف المميزة نذكر تعريف مؤسسة التمويل الدولية IFC حوكمة الشركات بأنها " النظام الذي يتم من خلاله ادارة الشركات و التحكم في أعمالها."

في حين عرفتها منظمة التعاون الإقتصادي و التنمية (OECD) بأنها " مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على ادارة الشركة و مجلس الإدارة و حملة السهم و غيرهم من المساهمين"¹

ووفقاً لتقرير (cadbures) عام 1992 حوكمة المؤسسات بأنها "نظام بمقتضاه تدار المؤسسات و تراقب"²

كما عرفها حماد عبد العال بأنها " النظام الذي يتم من خلاله توجيه أعمال المنظمة و مراقبتها على أعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها و الوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية و النزاهة و الصراحة."

تكمن أهمية حوكمة الشركات في كونها عملية ضرورية لضمان تحقيق أهداف الشركات و تركز حوكمة الشركات على ثلاثة ركائز³

السلوك الأخلاقي: و ذلك من خلال اتباع القيم و السلوكيات الرشيدة و المبادئ الأخلاقية و الصفات الحميدة

الرقابة و المسائلة : حيث تعمل أليات الحوكمة بصفة رئيسية على ضمان و حماية حقوق المساهمين و ذلك من خلال أحكام الرقابة و السيطرة على الأداء

ادارة المخاطر: و تعتبر من بين الركائز الأساسية التي تعتمد عليها حوكمة الشركات فمن خلالها تتمكن المنظمة من معرفة المخاطر التي تهددها و التعامل معها

و يوضح الجدول الأتي قواعد حوكمة الشركات

الجدول رقم (02): قواعد حوكمة الشركات

جبار عبد الرزاق، الإلتزام بمنظماتالجنة بازل كمدخل لإرساء الحوكمة في القطاع المصرفي العربي حالة دول شمال افريقيا" مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، الجزائر، ص76.1

طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات (المفاهيم، المبادئ، التجارب تطبيقات الحوكمة في المصارف) الدار الجامعية، مصر، بدون رقم طبعة، 2005، ص3.2

طارق عبد العال حماد ، نفس المرجع السابق، ص3.3

القاعدة	شرحها
الشفافية	تقديم بورة واضحة و دقيقة و حقيقية عن كل ما يدور في المؤسسة، و هذا ما يؤدي الى زيادة الثقة و النزاهة و الموضوعية
المسؤولية	وضع هيكل تنظيمي واضح يحدد نقاط السلطة و المسؤولية و محاسبة المسؤولين و متخذي القرارات عن نتائج أفعالهم
المساءلة	محاسبة احاب القرارات و الذين ينفذون القرارات عن نتائج قراراتهم و اعمالهم
الوضوح	تتميز التقارير المالية بالشفافية و الوضوح عند اعدادها.
الإستقلالية	تسمح هذه القاعدة من التقليل من حالة تضارب المصالح
العدالة	ضمان معاملة متساوية للمساهمين كافة

المصدر من اعداد الطالب¹

من خلال التركيز على الحوكمة و المسؤولية الاجتماعية يبرز لنا أن كل واحد منهما له معايير و قواعده الخاصة باعتبارها مصطلحان مستقلان عن بعضهما البعض لكن الدراسة و التمعن في أي طرف يؤدي بنا لا محالة الى الطرف الآخر و بالتالي فوجود طرف ما يعزز الطرف الآخر و العكس صحيح حيث يشدد البعض على ان "حوكمة المؤسسات وسيلة لزيادة قدرة المؤسسة على التصرف بطريقة مسؤولة اجتماعيا . فالمؤسسة التي تهدف لأن تصبح مسؤولة اجتماعيا يجب ان يكون لديها نظام حوكمة المؤسسات يمكن المنظمة من توفير اشراف عام و وضع مبادئ المسؤولية الاجتماعية. فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية هي جزء من التزام المؤسسة بتطبيق حوكمة الشركات"²

3- المسؤولية الاجتماعية و مواطنة الشركات

نقول عن مؤسسة ما أنها مواطنة إذا عملت جاهدة على تحقيق جميع مصالح أصحاب المنفعة الآخرين مثل: المستهلكين ، المديرين ، الموظفين و البيئة التي تعمل فيها بالإضافة الى أجهزة الإعلام و الإتحادات و النقابات و المجتمع بصفة عامة فهذا الأمر لا يعني فقط القيام بالعمال الخيرية بل يتعدى ذلك فالإتصاف بصفة المواطنة و المسؤولية الاجتماعية يتجلى من خلال المساهمة الفعالة في مختلف البرامج التعليمية و الصحية و الاجتماعية و المحافظة على البيئة و كذلك المشاركة الفاعلة على كافة المستويات من أجل تحسين ظروف المجتمعات التي تعمل فيها الى جانب العمل وفقا لمبادئ الشفافية و المسؤولية و انتاج السلع و الخدمات الأمنة ذات المواصفات الجيدة³

بالاعتماد على [ديقي خضرة، المسؤولية الاجتماعية في ظل حوكمة الشركات، ملتقى منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية ، جامعة بشار، الجزائر 2012] بن ساسي الياس و ايمان بن عزوز، الحوكمة و المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية الملتقى الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات و متطلبات تحقيق التنمية الاقتصادية جامعة قاديوري مزاب، ورقلة 25، 26 نوفمبر 2013، ص 626

جون سوليفان و الكسندر شكولنيكوف جون ليمان، مواطنة الشركات مفهوم المواطنة و تطبيقاتها في مجال الأعمال، مركز المشروعات الدولية الخاصة تقرير رقم 410 بتاريخ 2004³/12/27

و يجب ان تصبح المواطنة السليمة للشركات ممارسة منتظمة و دورية و ليست حدثا فرديا يتعلق بالقيام بعمل نبيل كما يجب ان تصبح جزءا لا يتجزأ من المنظمة استخدم البعض مفهوم المسؤولية الاجتماعية كمصطلحات مرادفة لمفهوم مواطنة الشركات و هذا لما لمسوه من تقارب و تشابه في العنابر و تطابق شبه تام

4- المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل:

إن أخلاقيات العمل هي عبارة عن مجموعة من القيم و المبادئ الأخلاقية التي يعتمد عليها جميع أفراد المجتمع من أجل معرفة ما هو الصحيح و ما هو خطأ. حيث عملت هذه المجتمعات على تطوير القيم و المعايير من أجل تشكيل وعاء حضاري عبر فترات زمنية متسلسلة فقد عرف (Rue et Bayres) " أن الأخلاق هي المعايير و المبادئ التي تحكم سلوك الفرد و الجماعة" كما أشار لها Slocum " إن الأخلاق لديهم هي مجموعة من القواعد الأخلاقية و القيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد و الجماعة بشأن الصحيح و الخطأ كما انها تضع المعايير عن ما هو جيد و سيئ في التصرف و الأفعال"

كما عرفها Garden " الأخلاق هي تطبيق الفرد لما يؤمن به من القيم خلال القيام بسلوك معين في موقف معين "

ان الملاحظ لمصطلح أخلاقيات الأعمال و كذلك المسؤولية الاجتماعية لا يشك للحظة عن وجود علاقة قوية بينهما إلا أن هذه العلاقة قد تؤدي الى نوع من التداخل و التصادم بين الإثنين حيث أن الكلام عن طرف ما يؤدي بشكل مباشر الى التطرق الى الطرف الآخر و العكس صحيح. " كما أنه في الأدبيات المعاصرة في مجال الإدارة أشارت الى وجود فصل نمطي يحمل عنوانا مشتركا هو المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الإدارة"¹ فبالحديث عن المسؤولية الاجتماعية و الأبعاد التي ذكرها (Carroll) نميز أن أحد أبعادها هو بعد أخلاقي . خاصة اذا أخذنا بعين الإعتبار ان المجتمع تعرف على اخلاقيات قبل التوجه نحو المسؤولية الاجتماعية. و كذلك الحال بالنسبة للشركات الا ان هذا لا ينفي ان المسؤولية الاجتماعية تعتبر أكثر تعبيراً و انسجاماً من الأخلاقيات

و اذا نظرنا من جانب آخر نلاحظ وجود علاقة متداخلة بين هذين المفهومين و بالتحديد في بدايات ممارسة شكل من أشكال المسؤولية الاجتماعية منذ الثورة الصناعية و بداية القرن العشرين داخل المصانع و من خلال الإهتمام بظروف و بيئة العمل و نوعيتها و هكذا و بعد السبعينيات أصبح للمسؤولية الاجتماعية بعد أخلاقي جعلها تتداخل مع أخلاقيات الإدارة عموماً"¹

فالمسؤولية الاجتماعية و التي تعتمد على بعد قانوني من جهة هي أيضا تمتلك بعد أخلاقي من جهة أخرى يتمثل في المساهمة و المشاركة في المبادرات التطوعية التي تميل الى الجوانب الأخلاقية أكثر من الإمثال لقانون مفروض

الفرع الثالث: مساهمة المبادرات الدولية في نشر فكرة المسؤولية الاجتماعية:

تمثل المبادرات الدولية سببا رئيسيا في نشر أهمية تحلي المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية من خلال ابراز محاسن هذا المفهوم ، كما عملت على وضع أهم التدابير العملية لهذا المفهوم مع مختلف استراتيجيات الشركات

1-الإتفاقية العامة للأمم المتحدة (الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية)

يعود دور هذه الإتفاقية العامة الى سنة 1999، حيث اقترحت من طرف الأمين العام للأمم المتحدة أنذاك أثناء القاء كلمته امام المنتدى الإقتصادي العالمي(منتدي دافوس)². حيث نصت على ضرورة تحلي الشركات بروح المواطنة المؤسسية باعتبارها مشاركة طوعية في سياق التنمية المستدامة و كذلك " المشاركة في عملية مجابهة تحديات العولمة حيث اعتبر الميثاق المسؤولية الاجتماعية بأنها كل ما تقوم به الشركات أي كان حجمها او مجال عملها طوعا من أجل تعظيم قيمتها المضافة للمجتمع ككل و ان المسؤولية الاجتماعية لا تقتصر على مدير واحد او ادارة واحدة بل تشمل كل فرد ينتمي الى الشركة. و تتمثل بداية المسؤولية الاجتماعية من خلال احترام المؤسسات القوانين خاصة تلك المتعلقة بحقوق الموظفين و المحافظة على البيئة و استقرار المجتمع"³ و في يوم 26 حزيران 2004 اثنا انعقاد قمة القادة عندما تغهد مجموعة من رؤساء العمل حول العالم بالتزامهم الشديد على مكافحة الفساد ادى الى تعديل الميثاق من خلال اضافة مبدا عاشر يجب احترامها و مراعاتها و يمكن تقييم المبادئ العشر للإتفاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الى اربعة مجموعات⁴

1-1حقوق الإنسان

- دعم واحترام حماية حقوق الإنسان المعلنة دوليا ضمن نطاق تأثيرها
- ضمان عدم ضلوع الشركات في أي انتهاكات لحقوق الإنسان

ليث سعد الله حسين و ريم سعيد الجميل، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين و انعكاسها على أخلاقيات العمل (دراسة لأراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة (الوادي) بحث علمي مقدم الى المؤتمر العلمي الثالث تحت عنوان " ادارة المنظمات" التحديات العالمية المعاصرة" كلية الإقتصاد و العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية الخا، الأردن 27-29 نيسان 2009، ص11.¹
"منتدي دافوس" منظمة غير حكومية لا تهدف الى الربح يوجد مقرها في جنيف بسويسرا أسست من طرف أستاذة في الإقتصاد " كلاوس شواب" في 1971 يتلاقى في هذا المنتدى العديد من ممثلي الشركات المتعددة الجنسيات و القادة السياسيين من أجل مناقشة المشكلات الاقتصادية و السياسية المتواجدة في العالم²
حسين عبد المطلب البرج، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص و دورها في التنمية المستدامة بالملكة العربية السعودية: 03 أبريل 2014، ص13.³
هاني الحوراني ، حاكمية الشركات و مسؤوليتها الاجتماعية في ضوء مستجدات الأزمة الاقتصادية العالمية الراهنة، المؤتمر الثاني حول " مواطنة الشركات و المؤسسات، و المسؤولية الاجتماعية" 24-25 يونيو 2009، ص ص13-14⁴

1-2 معايير العمل:

- الحفاظ على حرية اختيار العلاقات و الإعتراف الفعلي بحق ابرام الصفقات الجماعية
- القضاء على كافة أشكال العمل الجبري
- الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال
- القضاء على التمييز بين الوظائف و المهن

1-3 المحافظة على البيئة:

- دعم نهج وقائي يتعلق بالتحديات التي ستواجهها البيئة
- الإضطلاع بمبادرات لتشجيع المزيد من المسؤولية اتجاه البيئة
- التشجيع على تطوير و تعميم تقنيات دقيقة للبيئة

1-4 مكافحة الفساد:

- العمل على محاربة الفساد بكافة أشكاله بما في ذلك الإبتزاز و الرشوة.

2- مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة و التنمية بريو دي جانيرو 1992

ان انعقاد مؤتمر الأمم المتحدة للتنمية و البيئة سنة 1992 في قمة ري واو قمة الأرض في البرازيل أدى الى ترسيخ مفهوم التنمية المستدامة عند الجميع مما سمح الى انبثاق ما يسمى باجندة القرن 21 و السمة الأساسية لهذا البرنامج هو الإهتمام بالتنمية المتوازنة أي على منظمات الأعمال ان تتبنى مفاهيم حماية البيئة من خلال ترشيد استغلال الموارد الطبيعية و الحد من التلوث و الحد من النفايات الصناعية و تطوير هياكل الإنتاج و المحافظة على التوازن البيئي و التنوع البيولوجي موازاة مع هذا ظهرت مرحلة جديدة ساعدت في نشر مفهوم المسؤولية الإجتماعية مع زيادة وعي الأفراد بالمشكلات البيئية القائمة و كذلك تنمية احساسهم بالمسؤولية اتجاهها و حثهم على المشاركة الفعالة في إيجاد حلول مناسبة لها من خلال مشاركتهم في اعداد و تنفيذ و متابعة برامج و مشاريع التنمية المستدامة

3- مبادئ سوليفان العالمية حول المسؤولية الإجتماعية للشركات:

تعتبر هذه المبادرة من أقدم المبادرات التي اهتمت بصياغة قواعد نشاط المؤسسات و التي أدرها القس "ليون سوليفان"

في سنة 1977 و جاءت لتوضيح طريقة سير الأعمال التجارية خصوصا في ظل نظام الفصل العنصري التي عرفته جنوبافريقيا. حيث في سنة 1999

قام بتطوير ما يسمى (مبادئ سوليفان العالمية) التي اعتمدها العديد من منظمات الأعمال الكبرى و بقبول مبادئ سوليفان العالمية "تقبل هذه

الشركات على النهوض بثقافة السلام و احترام القانون و دعم حقوق الإنسان

و التعاون مع المجتمعات المحلية و الحكومات و الموظفين بغية تحقيق المزيد من التفاهم و التسامح بين الأفراد و من أمثلة عن الشركات التي وافقت على

هذه المبادئ نذكر شركة التعدين العملاقة ريوكنتو جنرال موتورز، كولغيت- بالموليف و بروكتور و تامبل، مجموعة طاطا، شلوسونوكو¹

4- المنظمة العالمية للمعايرة (معيار 14000 ايزو و معيار 26000 ايزو)

عملت المنظمة الدولية للمواصفات (ايزو)² على اصدار العديد من المقاييس و المعايير المهمة بالبيئة و التي تعمل على المحافظة عليها و من أبرزها (ايزو

14000) و بالاختصاص (ايزو 14001) التي تمثل نظم الإدارة البيئية و قد اعتمد النص الرسمي هذا المعيار بعد اصداره عام 1996 لتمكين المنظمة من

تحديد السياسة و الهداف مع الأخذ بعين الاعتبار المتطلبات القانونية و التي لديها علاقة بالجوانب البيئية فتطبق هذه المواصفة على كل المنظمات

الراغبة في تحسين نظام ادارتها البيئية فهي عبارة عن مجموعة من المواصفات التي تعمل على مساعدة المنظمات على القضاء على التلوث و ترشيد

استعمال الموارد الأولية و الموارد الطبيعية أما معيار (ايزو 26000) فهو يظهر المزيد من الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية للمؤسسات من خلال

مساعدة المنظمات على تخطيط استراتيجية طويلة الأجل للمسؤولية الإجتماعية و طريقة تطبيقها كما يعمل هذا المعيار على مساعدة منظمات الاعمال

في التعامل مع مختلف القضايا سواءا من حيث القيام بالأعمال أو من حيث السياسات البيئية و التنمية المستدامة للمجتمعات.

5- نظام المسائلة الإجتماعية SA8000

يمثل نظام المسائلة الإجتماعية SA8000 واحدة من أبرز المواصفات الدولية المتخصصة في تقييم المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال تجاه

المجتمعات المتواجدة فيها و التي أصدرتها المنظمة الدولية للمحاسبة عن المسؤولية الإجتماعية³

Lslammemo cc/2002/09/191941.html?lang=en-us

دورات كات العالمية في ازياج الفقر للعالم الثالث¹

ايزو هي اختصار لعبارة المنظمة الدولية للمواصفات و المقاييس و هي منظمة دولية غير حكومية تضم هيئات أو أجهزة المواصفات و المقاييس في الدول المختلفة و يشارك فيها عضو من كل دولة تأسست

سنة 1947 و مقرها جنيف تعمل على وضع مقاييس و مواصفات موحدة و مقبولة من كل الدول لتقييم جودة المنتجات و الخدمات المقدمة²

المنظمة الدولية للمحاسبة عن المسؤولية الإجتماعية هي منظمة غير حكومية لا تهدف لربح تأسست عام 1997 و تسعى الى تحسين مجتمعات العمل من خلال الترويج لمعايير اختيارية و القيام بالفحص

المستقل و الإبلاغ العام³

"هذه الموافقة توضح للشركات كيفية التدقيق المناسبة للظروف السائدة في مكان العمل من ناحية عمالة الأطفال العمالة القسرية، شروط السلامة في مكان العمل ، عملية التمييز العنصري التحرش و المضايقات، أوقات العمل، المرتبات، و كذلك توضيح دور الإدارة في توفير و تحسين ظروف العمل.

ان هذه الموافقة SA8000 تمت من أجل تحقيق نوع من الإلتزام تجاه الفرد بصفته ركننا رئيسيا في اركان الشركة و كذلك التدقيق بشكل مستقل من المسؤولية الاجتماعية.

و من المزايا التي تجنيها المنظمات من خلال حصولها على هذه الموافقة الحصول على اسم تجاري و تعزيز سمعتها مما تؤدي الى استقطاب و جذب زبائن جدد و كذلك الحصول على حصص في أسواق جديدة"¹

6- مبادرة التقرير الدولية (GPI)

"هي عبارة عن منظمة دولية مستقلة تعمل على مساعدة قطاعات الاعمال و كذلك الحكومات على استيعاب أثار العمال على قضايا الإستدامة من بينها: الفساد حقوق الإنسان، التغيير المناخي حيث يرجع تاريخ انشاء هذه المبادرة الى سنة 1997 في مدينة بوسطن المريكية من طرف مجموعة منظمات مهتمة بالمسؤولية الاجتماعية"² حيث قامت هذه المبادرة بتطوير اطار عمل شامل لإعداد التقارير حول الإستدامة الذي سيخدم على نطاق واسع حول العالم و يتضمن هذا الإطار على مجموعة من المبادئ التوجيهية لإعداد التقارير و الإرشادات حول القطاعات و الموارد الأخرى من أجل تحقيق شفافية أكبر داخل المنظمات سواء من حيث الأداء الإقتصادي، البيئي الإجتماعي او الحوكمي.

7- جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA)

تعتبر هذه الجمعية واحدة من المنظمات العالمية الرائدة في مجال المحاسبة المهنية المعترف بها و اكتسبت احترام في جميع أقطار العالم و من بين أهم مساهمتها إمدار دليل ارشادي لأفضل الممارسات الخاصة بتقارير الإستدامة الاجتماعية، و كذلك البيئية و هذا جعل عددا كبيرا من المنظمات تتبع مساهمتها في كثير من الأحيان كما ساهمت في ترقية التقارير العالمية.

8- مبادئ ادارة الشركات الصادرة عن منظمة التعاون و التنمية في الميدان الاقتصادي

حماري سفيان بلقاسم" واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للسياحة بوهرا ن مداخلة في مؤتمر دولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة تدعم استراتيجية التنمية المستدامة ، جامعة مستغانم، الجزائر بدون تاريخ، ص 10
جريدة الغد ابراهيم المبضين، تقرير الإستدامة الخامس لبنك العربي " يطبق احداث المبادئ لمبادرة (2017/02/27)

تلعب منظمة التعاون و التنمية في الميدان الإقتصادي دورا هاما في توجيه سير المنظمات دائما نحو الأحسن فعملت على إدار مجموعة متفقة عليها من المبادئ دوليا لإدارة منظمات الأعمال و ذلك في سنة 1999 حيث تتضمن هذه المبادئ في فحواها توضيحات عن مسؤولية الشركات نحو إيجاب المصالح و كذلك حملت الأسهم. " كما عملت المنظمة على تنقيح مجموعة من المبادئ التوجيهية في سنة 2000 و هي أشمل مجموعة من مبادئ توجيهية تعتمد اعتمادا متعدد الأطراف، و هي تغطي الكشف عن المعلومات و العمالة و العلاقات الصناعية و البيئة و الرشوة و مصالح المستهلكين و العلم و التكنولوجيا و القدرة على المنافسة و الضرائب.¹

في ختام هذا المبحث نصل الى قناعة ان المسؤولية الاجتماعية تبقى من المفاهيم حديثة النشأة في قطاع الأعمال حيث ما يزال ينظر اليها على انها مجموعة من المساهمات المعنوية و الأدبية تقوم بها الشركات طوعية من أجل الرفع من الرفاهية المجتمع و كذلك المشاركة في الحفاظ على الثروات البيئية فحتى في غياب نص قانوني يفرض تواجدها إلا أنها تبرز نفسها من خلال ما تجنيه المنظمات من فوائد اقتصادية و اجتماعية من خلال تبنيها لفكرة المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الثاني فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات

ينظر في كثير من الأحيان الى المسؤولية الاجتماعية على انها ممارسة طوعية من قبل المنظمات اتجه المجتمعات المتواجدة فيها كما يتم حصرها على انها تحمل تكاليف اضافية من قبل هذه المؤسسات و بالتالي التركيز على ثنائية الربح و الخسارة لكن المدقق في مفهوم المسؤولية الاجتماعية يعرف أن المؤسسات تجني منافع نتيجة ممارستها لمسئوليتها فاذا تمكنت المنظمات أثناء قيامها بأعمالها من الجمع بين التصرفات الأخلاقية و المكاسب الاقتصادية فيمكن الجزم بانها حققت الهدف من تواجدها في الأسواق

الفرع الأول: الفوائد الاقتصادية و الاجتماعية للشركات المسؤولة اجتماعيا

ان العديد من منظمات الأعمال تميل الى ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية لعدة اسباب داخلية كانت ام خارجية و تختلف من منظمة الى اخرى و ذلك من خلال احساسهم بامتلاكهم لإلتزامات اتجاه المجتمعات المتواجد ين فيها و هذا ما يعكس نوعا من هذه المؤسسات من الناحية الأخلاقية

1- أسباب تبني المسؤولية الاجتماعية

مقدم وهبية: تقييم مدي استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري ، رسالة نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، وهران الجزائر 2014، ص 90.

المسؤولية الاجتماعية تعتبر من أهم المواضيع الأساسية التي اكتسبت اهتماما متزايدا و كبيرا من طرف منظمات الأعمال على اختلاف حجمها و طبيعتها و التي ادرجتها في مقدمة أولوياتها على خلاف ماكان سائدا في السابق حيث كان يعتقد الجميع بان المسؤولية الاجتماعية هي من اختصاص السلطات العمومية و الحكومات فقط و ليس لها علاقة بالقطاع الخاص لكن هذا الرأي بدأ يتلاشى خصوصا مع انتشار ظاهرة التخصص و ارتفاع عدد الموظفين في هذا القطاع و ما نتج عنه من تعاضم للأرباح و زيادة رقم الأعمال كل هذه المعطيات فرضت على القطاع العام التدخل الاجتماعي و ذلك من أجل تعويض تراجع و انسحاب و تخلي القطاع العام عن الدور الاجتماعي الذي كان يقوم به و من اهم الأسباب التي جعلت الشركات تتبنى مسؤوليتها الاجتماعية نذكر:

- أغلبية الشركات العملاقة و بالأخص المؤسسات المتتين و الخمسين الكبرى أصبحت تقوم بتحرير تقارير مستقلة و خاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المتواجدة فيه كإجراء معياري مما أدى الى حذو الشركات الأخرى نفس الإتجاه التي سلكته الشركات الكبرى باعتبارها شركات ذو خبرة كبيرة
- "تتسم معايير الاستثمار المجتمعي بصفة أخلاقية كما لها ارتباط مباشر مع الأداء طويل المدى للمؤسسات مما يؤثر ايجابا على ممارسيها - هناك اعتقاد قوي من طرف بعض رجال الأعمال على ان معايير الاستثمار المجتمعي هي لغة اساسية لمعرفة المنظمات التي تمتاز بالأداء الإداري العالي و التي لها الإمكانيات للتموقع في إدارة المنظمات مستقبلا
- ان مسألة استيعاب الثقافات المؤسساتية لمسألة الربط بين مسؤولية المؤسسات اتجاه المجتمع و الإستراتيجيات المتبعة من قبل الشركات يمثل تحديا كبيرا حيث أصبح رجال الأعمال و العملاء أكثر خبرة و اطلاعا حيث ظهر ذلكمن خلال تجنيدهم للمنتوجات و الخدمات و المؤسسات التي تمارس مسؤوليتها الاجتماعية"¹
- ان منظمات الأعمال التي تتميز بانتشار القيم الإنسانية ، الأخلاقية تتميز بوجود مناخ عمل يساعد العمال على الإبداع و التفاني في العمل و كذلك الإرتقاء بمردودهم ما يسمح للمؤسسة من رفع أدائها الى أعلى المستويات.
- أصبحت الشركات تكتسي وزنا اقتصاديا معتبرا و كذلك تأثيرا أكبر على مجتمعاتها في مختلف المجالات خصوصا البيئية و الاجتماعية مما فرض عليها تحمل تبعات أنشطتها

د.عزوي عمر/د.مولاي لخضر عبد الرزاق، أ.بوزيد سايب " دوافع تبني منظمات الأعمال ابعاد المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي " مداخلة الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بشار، ص12.

- ان المهمة الرئيسية لرجال العمال و الملاك هو حصول المنظمات على سمعة طيبة و كذلك تحسين جودة منتجاتهم و خدماتهم المقدمة على ان لا يكون ذلك على حساب المكانة الاجتماعية
- ان مسألة بقاء الشركات و حفاظها على مكانتها أصبح مرتبطا بإمكانية اتباعها للحاجات الأخلاقية و الاجتماعية خصوصا مع التغيرات التي تشهدها رغبات الأفراد في المجتمع.
- تفشي ظواهر الفساد و الأزمات الاقتصادية و كذلك المشكلات البيئية من تلوث، انحباس حراري ، مجاعة، بطالة، عمالة الأطفال، انتشار اشكال العمل الجبري يتطلب إيجاد حلول جذرية للقضاء عليها نهائيا و عدم تكررها لأنها تشكل مخاطر كبيرة و عويصة.
- ان تطور شبكات الإتصال و الإعلام و النقل التلفزيوني و الأنترنت جعل امكانية بث الأخبار المرحجة و المشاكل في كل ربوع العالم لا يستغرق الا ثواني حيث أصبح مسألة اخفائها شبه مستحيلا مما يتطلب تجنب هذه المشاكل و مكافحتها بكل الأشكال.

الفرع الثاني: فوائد المسؤولية الاجتماعية

1- تحسين ورة المؤسسة و موقع علامتها التجارية:

ان قيام الشركات بممارسة المسؤولية الاجتماعية يؤدي لا محالة بارتقاء قيمة منتوجها و سلعها في الأسواق من خلال احتلاله لمكانة في مقدمة هذه الأسواق كما سيؤدي إلى تقوية سمعة هذه المؤسسة ففي الإقتصاد الحديث تعد السمعة هي التي تحدد طريقة العمل حيث ان أصحاب المصالح يولون اهتماما كبيرا بالمنظمات التي لديها سمعة حسنة كما ان الموظفين ذوي الكفاءة يسعون و يجتهدون من اجل الإنضمام لمثل هذه الشركات. و يمكننا الإشارة الى دراسة اكدت و اثبتت ان سمعة منظمة الأعمال تعتبر من اهم المعايير التي تثبت نجاحها. حيث "تشير النتائج هذه الدراسة التي شملت 1500 مديري في اكثر من 1000 شركة عالمية عظمى الى ان 60% تقريبا ممن شملتهم الدراسة يرون ان السمعة الجيدة يمكن ان تسهم بنحو

40 % من القيمة السوقية لأسهم منظمات الأعمال و تسهم ايضا في قدرة المنظمة على مواصلة تحقيق الأرباح و الأداء الجيد"¹

و استنادا الى نتائج دراسة انجزت من طرف ادارة تقييم الإستدامة الأمريكية (SAM) تشير الى " أن 73 % من المنظمات التي كانت محل الدراسة اكدت ان تعزيز السمعة كان احد الفوائد الرئيسية للإلتزام بالمسؤولية"²

و اذا اردنا ابراز أثر المسؤولية الاجتماعية على لورة و سمعة المنظمة فهناك عدة أمثلة تؤكد ذلك و من بينها نذكر.¹

- جون سوليفان و الكسندر شكولينكوف جون ليمان، مرجع سابق ، ص¹19

- الموقع الإلكتروني لمجموعة عمل شركة سيب للأداء الاجتماعي، خريطة الأداء الاجتماعي (2011/05/01)

www.seepnetwork.org²

- وجهت لشركة (the body shop) موجة انتقادات و الإتهامات لمعاييرها الأخلاقية، الاجتماعية و البيئية مما أدى الى تشويه صورتها و اكتسابها سمعة سيئة مما جعل المستهلك و المجتمع لا يثق فيها و في علامتها مما سبب لها ضعفا كبيرا خصوصا في مواجهة منافسيها في الأسواق.
- احتلت شركة (Johnson & Johnson) الصدارة في ممارستها لمسؤوليتها الاجتماعية و الأخلاقية حيث تفوقت على جميع الشركات الأمريكية الأخرى من خلال استفتاء قامت به مجلة (fortun) الأمريكية حيث قامت المؤسسة بإصدار وثيقة تحت اسم (عقيدتنا) تبرز فيها تبنيها في سياستها على الإفصاح و الصراحة و الشفافية حتى و لو أدى ذلك الى تحملها لتكاليف إضافية لمنع ظهور سلع ذات جودة سيئة أو مسببة لضرر للمستهلك او المجتمع كما تساهم المنظمة أيضا في برامج اجتماعية.

2- تحسين الأداء المالي و خفض تكاليف التشغيل:

اختلفت نتائج الأبحاث الخاطئة بتوضيح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و المنظمات و الربحية حيث ان هذا الاختلاف و عدم الوضوح راجع لسبب رئيسي الا و هو عدم وجود معيار حقيقي لقياس الأداء الاجتماعي حيث اختلفت الأبحاث اعتمدت على قياس بعد أو بعدين على الأكثر من أبعاد المسؤولية الاجتماعية و تركت الأبعاد الأخرى مما أثر على النتائج و جعلها غير نهائية و دقيقة و مختلفة و من هنا يمكن تمييز ثلاثة نظريات:²

* نظرية عدم وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الربح: يركز أنصار هذه النظرية على أنه لا يمكن تأكيد وجود علاقة بين المسؤولية

الاجتماعية و الربحية و حتى لو وجدت فمماهي الا محض دفعة دفعة الحدوث مجددا و لا يمكن تأكيدها و تفسيرها احصائيا

* نظرية وجود علاقة عكسية بين المسؤولية الاجتماعية و الربحية: تؤكد هذه النظرية على وجود علاقة عكسية تربط المسؤولية و الربحية و

ذلك من خلال أن تعظيم الربح هو الذي يدفع المنظمات على تبني مسؤوليتها الاجتماعية و ليس العكس حيث من خلال توفر الأموال

تستطيع الشركات القيام بالممارسات الاجتماعية المختلفة

* نظرية وجود علاقة سلبية بين المسؤولية الاجتماعية و الربحية: يرى أنصار هذا الرأي أن قيام المنظمات بالممارسات الاجتماعية سيضعف

من قوتها التنافسية من خلال تكبدها لتكاليف إضافية في الأعمال الاجتماعية من شأنها أن تنعكس على زيادة أسعار السلع التي تتعامل بها

عدي جمال البطاينة. تقييم مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية في الإعلانات التجارية لشركات لاتصالات الخليوية في الأردن دراسة ميدانية من منظور المستهلك الأردني في مدينة يعمان و

اربند، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، الجامعة الاردنية، الاردن ، ص 371

- بن سالم عامر و بلخضر محمد العربي ، " تحديد طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الربحية"، بحث علمي مقدم الى ملتقى الدولي الثالث " منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية"، جامعة بشار،

الجزائر، 14-15 فيفري 2012، ص 72

الفصل الاول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال

و بالتالي تنعكس سلبا على موقفها و قوتها في السوق على عكس المنظمات الأخرى التي لا تتبنى المسؤولية. حيث يؤكد أصحاب هذه النظرية حتى لو وجدت مكاسب اقتصادية من وراء انتهاج المسؤولية الاجتماعية، فهي أقل من التكاليف التي تصرف من خلال الممارسات الاجتماعية و هذا ما يؤدي الى انقاص ربحية المنظمة.

من خلال هذه النظريات يتضح لدينا أن هناك بحوث عديدة اهتمت بدراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و تحقيق الربح و من بين هذه البحوث و التي لنفت الى بحوث مسحية نذكر:¹

- مسح انجز من طرف (pava etkrausz) في عام 1996 شمل 21 دراسة
- مسح انجز من طرف (griffine et mahon) في عام 1997 شمل حوالي 62 دراسة و برزت نتاجه متناقضة
- مسح انجز من قبل (roman, haayibor et agle) في عام 1999 شمل 57 دراسة و اكدت نتائج هذه الدراسة عن وجود علاقة ايجابية بين الممارسات الاجتماعية و الربحية
- مسح قام به (margolis et walsh) في عام 2002 من خلال 122 دراسة اثبتت هي الأخرى عن وجود علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الربح و نتائج كل هذه الدراسات سنوضحها من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم (03): العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الربحية

النتائج				الدراسات المسحية
علاقات متداخلة	علاقة ايجابية	غياب العلاقة	علاقات سلبية	
	12	08	01	(Pava et Krausz)-21دراسة
	33	09	20	(Griffin et Malon) -62دراسة
	33	14	05	(Roman-Hahibor et Agle)-57دراسة
23	66	30	07	(Margolis et walsh)-122دراسة
(%2.8)23	(%55.2)144	(23.4%)61	(%12.6)33	خلاصة النتائج

¹Allouche HOAULT I.SHMIDTG « responsabilité sociale des entreprises, la mesure de tourné ? » 15eme congres annuel de l'association francophone de GRH(AGRM), montereal,2004,p :2399

Source :AlloucheJhaultI.ShMIDTG : »responsabilité sociale des entreprises : la mesure detournée ?15eme congrés annuel de l'association francophone de PRN(AGRM) Montral.2004.p2399

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الكبيرة و المقدرة ب55.2% تؤكد على وجود علاقة ايجابية بين تبنى المسؤولية الاجتماعية و تعظيم الربح، في حين أن هناك دراسات أكدت على وجود علاقة سلبية بين المسؤولية الاجتماعية و الربحية و النسبة ناهزت 12.6 % " الا ان هذه الدراسات لم تسلم من الإنتقادات و التي مست عوامل اختيار العينة. القياسات المعتمدة، العلاقات السببية و كذلك المؤثرات"¹

هذا لا يمنع من القول أن الدراسات التي أكدت على وجود علاقة ايجابية و طردية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي عديدة و كثيرة و من بين الدراسات نذكر (Barka etalhat) و اللذان أكدوا على وجود " علاقة طردية بين المسؤولية الاجتماعية و نجاح الشركة. حيث لاحظ الباحثان انه كلما ركزت المنظمات على ممارسة المسؤولية الاجتماعية اجاه المجتمع المتواجد به و موظفيها كلما ادى ذلك الى نجاحها و تعظيم أرباحها و هناك دراسة اخرى ل (Owen) أكد فيها على ان المنظمات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية تحصل على أكبر حصة من السوق على خلاف المنظمات التي تتخلى على القيام بالممارسات الاجتماعية"²

اذن كحوايلة نهائية فالمسؤولية الاجتماعية تعمل على تعظيم الأرباح و ذلك من خلال الرفع من الإنتاجية و كذلك تحسين نوعية و جودة المنتج مما يؤدي الى الرفع من حجم المبيعات و تخفيض تكاليف التشغيل نتيجة لولاء العاملين و الموظفين للمؤسسة و تفضيل العملاء و الزبائن و المستهلكين لخدماتها و منتوجاتها

3- تقريب المسافات بين المنظمة و المجتمع

ان العديد من منظمات الأعمال تقوم بوضع برامج خاصة بالمسؤولية الاجتماعية غايتها التقرب من المجتمع المتواجد فيه و التخلص من المسافات الموجودة بينها و من اهم المنظمات التي تعمل على وضع هذه البرامج نذكر شركة (communicopia) و هي شركة كولومبية مختصة في مجال الإتصالات عملت على تحقيق التوازن بين الإلتزامات البيئية ، المالية و الاجتماعية و ذلك من خلال اعتمادها على "مبادئ عمل أخلاقية في

¹ALLOUCHE J SHMIDTG op-cit p2400.

حبيب الله التركستاني " مدى تطبيق الإدارة في القطاع الخاص لنشاط المسؤولية الاجتماعية ورقة عمل مقدمة الى المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات، لقاء، اليمن، 29-30 أكتوبر 2008، ص72

مختلف تعاملاتها مع المجتمع كما قامت بمبادرة تطوعية من خلال منح جائزة مالية معتبرة مقدرة بـ 120 ألف دولار للشركات التي تسعى الى تحقيق الربح و كذلك القيام بوضع تنزيلات خالية بالإنترنت و كل هذا هدفه تعزيز و تقوية الروابط مع المجتمع و البيئة و كسب ثقتهم و احترامهم¹

و من بين الأمثلة الأخرى نذكر شركة (uniliver)² و التي تعمل على تخصيص نسبة 1% من أرباحها قبل اقتطاع الضرائب على الممارسات الإجتماعية سنويا و ذلك من خلال انفاق نصف المبلغ على البرامج التعليمية و الصحية و كذلك المساهمة في مبادرات اخرى تتمثل في تدريب الشباب الذي يعاني من البطالة في بعض البلدان التي تمتلك فيها فروعها و كما تمتلك مشاريع في كثير من الدول لتحسين فعاليتها في ادارة و توفير الطاقة و توفير المياه³

4- ادارة المخاطر الإجتماعية و البيئية

ان تبني منظمات الأعمال لمسؤوليتها الإجتماعية يمثل اتجاهها من اتجاهات ادارة المخاطر الإجتماعية و البيئية فقد تتكلف الشركات كثيرا نتيجة تجاهلها للإلتزام بالمعايير الإجتماعية و الأخلاقية و هنا يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية اذا يجب على المؤسسات ان تكون سباقة للممارسات الإجتماعية و هذا ما يسمح لها من تجنب الغرامات و الأحكام القانونية الصادرة ضدها و كذلك تخفيض التكاليف الناجمة عن بعض الأخطاء البيئية المصادرة منها.

5- استقطاب الموارد البشرية ذوي الكفاءة العالية و زيادة وفائهم و تحسين روحهم المعنوية و الحفاظ عليها:

تتوفر المنظمات التي تمارس المسؤولية الإجتماعية على ميزة استثنائية الا و هي القدرة على جذب الموارد البشرية ذوي الكفاءة العالية و الحفاظ عليهم و ضمان استقرارهم و ذلك بسبب امتلاكهم لسمعة جيدة تؤهلهم لذلك و رغبة هؤلاء الإطارات للإنضمام لمثل هكذا شركات كما ان لدى هذا النوع من المنظمات الأليات و الوسائل التي تسمح بزيادة روح الإلتزام و الوفاء لهؤلاء الموظفين و رغبة الإستمرار و البقاء فيها مما سيجعل العمال قادرين على الإبداع و التفاني في العمل جراء توفر الإلتزام القانوني و الأخلاقي في محيط الشركة. و كذلك من خلال عمل الشركات تحسين ظروف السلامة و الصحة في مكان العمل مما يخلق لدى العاملين نوعا من احساس بالمواطنة.

6- المساهمة في الصالح العام و تحسين الأداء البيئي و تقليل انبعاثات الغازات التي تسبب التلوث البيئي:

فؤاد محمد حسين الحمدي، مرجع سابق، ص 44
هي شركة متعددة الجنسيات لديها موظفين و شركاء في الأعمال و إيجاب مصلحة في كل القارات و تم انشاءها في سنة 1930 و يتمثل نشاطها في تخصيص الأغذية و تخصص العناية المنزلية (uniliver) العلامة التجارية في تخصص التغذية مثل ليبتون و كنور اما في مجال الرعاية المنزلية "دوف" سانسيلك²
مؤتمر الامم المتحدة للتجارة و التنمية" كشف بيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع" مرجع سابق ، ص 122³

ان المنظمات التي تولي أهمية لمدى تطبيقها لفكرة المسؤولية الإجتماعية تضع نصب أعينها الصالح العام كهدف اساس و ذلك من خلال مشاركتها و مساهمتها في جميع المبادرات التي تضمن تحقيق ذلك كما انها تقوم بمبادرات تطوعية اتجه البيئة من خلال القيام بمبادرات لتجميع و تحسين البيئة كما تعمل هذه الشركات على إيجاد حلول لإنبعاثات الغازات التي تسبب التلوث البيئي من خلال ابتكار تقنيات و آليات كفيلة بالقضاء على ذلك مما يسمح لهذه الشركات بالحصول على تراخيص و امتيازات لا تحصل عليها شركات منافسة و من أمثلة على ذلك نذكر شركة (lafage)¹ الفرنسية و التي تحصلت بفضل سمعتها الجيدة على تراخيص باستغلال الموارد الطبيعية من السلطات في مناطق حساسة لم تحصل عليها شركات منافسة . كما وضعت الشركة الأمريكية (dowchemical) معايير عالية للوقاية من تلوث البيئة في الولايات المتحدة الأمريكية مما منحها امتيازات عالية على عكس منافسيها²

الفرع الثالث اختلاف دوافع منظمات العمال نحو ممارسة المسؤولية الإجتماعية:

عندما يتعلق الامر بتفسير دافع الشركات في انتهاج المسؤولية الإجتماعية فانه من الصعوبة بماكان تحديد ما اذا كان هذا الدافع اقتصادي بحث ام اجتماعي غير ان بعض الدراسات اثبتت وجود علاقة طردية و ايجابية للأداء الإقتصادي و المالي فتبني الشركات للمسؤولية الإجتماعية أدى الى تحسين الأداء المالي و المادي للشركات من قامت ببعض المبادرات الإجتماعية لكن رجعت عليها بفائدة مالية و مادية بعد مرور فترة زمنية و من أمثلة عن هذه المنظمات نتكلم عن شركة "IBM التي عملت على توزيع أجهزة الحاسوب الألي على بعض الجامعات في مبادرة تطوعية من دون أي مقابل مادي و ذلك لتحسين مستوى الطلاب من حيث استعمال الحواسيب الا أن هذه المبادرة لم تسلم من الإنتقادات و كان مبرر النقاد أن الشركة كان لها هدف اكساب الطلاب مهارات مرتبطة بنوع معين من الاجهزة و البرمجيات التي تصنعها المنظمة و بالتالي تعود الطلاب على هذه الاجهزة و بالتالي سيقومون بشرائها عندما يصبح هؤلاء الطلبة موظفون مستقبلا أي ان المنظمة تحملت تكاليف في مبادرات اجتماعية لتعود عليها بمرود و فائدة مالية في الأجل الطويل³

و للمعرفة الدقيقة لطبيعة هذه الدوافع قامت منظمة (KPMG) بدراسة ميدانية عن ظروف المسؤولية الإجتماعية في أنحاء العالم في سنة 2005 بمشاركة جامعة (امستردام) شملت هذه الدراسة حوالي 1600 من أكبر الشركات العالمية و نتائجها تظهر في الجدول الأتي:

الجدول رقم (04): دوافع التزام المنظمات بالمسؤولية الإجتماعية.

هي شركة فرنسية مختصة في انتاج مواد البناء و خالصة الإمنت هدفها المساهمة في بناء مدن نموذجية، لحيية و ريفية¹ La fage

²Jean-Pascal grond-Jaques igalen, Hamager la responsabilité social de l'entreprise Http WWW.dareios.Fr/ftp/rse/rse-132-137p)F.

نعمة عباس الخفاجي و طاهر محسن الغالي " قراءات في الفكر الإداري المعاصر"، مرجع سابق، ص، ص303-304³

النسبة المئوية	الدوافع
74	اعتبارات اقتصادية
53	اعتبارات قيمية و اخلاقية
53	الإبتكار و التعلم
47	تحفيز العاملين
47	التقليل من المخاطر
39	رفع قيمة السهم
27	□ورة و سمعة المنظمة و علاقتها
21	تحسين حصة السوق
13	تقوية العلاقة مع الموردين
09	توفير النفقات
09	تحسين العلاقات مع الحكومات
09	دوافع أخرى

مصدر: منظمة العربية للتنمية الادارية : مرجع سابق ص 46

فنتائج هذه الدراسة أعطت أن "الإعتبارات الاقتصادية هي الدافع الرئيسي بنسبة 74% و يأتي بعدها اعتبارات اخلاقية بنسبة 53% و أسباب تتعلق بالتطوير و الإبتكار و التعلم بـ 53%"¹

يسود الكثير من الغلط بخصوص الأسباب الحقيقية وراء ممارسة المنظمات للمسؤولية الإجتماعية الا ان معرفة ذلك مرتبط بضرورة □دق المنظمات من خلال اعترافها بالهدف الضمني و الحقيقي لتحملها هذه التكاليف سواء كان من أجل تعزيز سمعتها و تلميع □ورتها أم كان هدفا اجتماعيا و اخلاقيا بحتا.

فاذا قامت منظمة اعمال بممارسات اجتماعية و نجم عن هذه الممارسات تحقيق عوائد اقتصادية لا تتعارض مع الإلتزامات الاجتماعية لا ينقص من مدى مساهمتها الاجتماعية. لكن الخطأ هو ان ينظر للمسؤولية الاجتماعية كآلية تعمل على تحقيق الأرباح. فالصحيح هو ان تكون مبادرات اجتماعية طوعية دون انتظار اي مقابل مادي.

فالدافع الذي يجب ان يكون هو السبب الرئيسي هو الدافع الأخلاقي و الإجتماعي لأنه هو الأساس.

المطلب الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات:

¹ المنظمة العربية للتنمية المستدامة و الإدارة المجتمعية (الأدوار المستقبلية للحكومات المركزية و المحليات و القطاع الخاص و المجتمع المدني)، مرجع سابق، ص 46.

ان تزايد الأزمات الإقتصادية و المشاكل الأخلاقية في العديد من دول العالم نتيجة التسبب الذي ميز الفترة السابقة جعل من الضروري اتخاذ بعض التدابير و كذلك اتفاق أفراد المجتمع لمواجهة هذه التحديات المعاصرة و هذا يتم الا من خلال تحديد الدور الذي تقوم به منظمات الاعمال باتجاه المجتمع المتواجدة به من خلال تحسين ظروف افراد المجتمع الإجتماعية و الإقتصادية و البيئية. و من بين أهم الواجبات الواقعة على عاتق الشركات نذكر المسؤولية الإجتماعية و منها هنا تبرز أهمية المسؤولية الإجتماعية و التي بدأ الإهتمام يتزايد من فترة الى أخرى خصوصاً بعد تخلي الحكومات عن أدوارها التقليدية و يمكن أن نذكر عدة اوجه ايجابية للمسؤولية الإجتماعية تبرز أهميتها من خلال المردود المتحقق للأطراف الأربعة الرئيسية و التي تعود عليها بالفائدة من هذه المساهمة الا و هي: المجتمع، الدولة، المنظمة، العاملين

الفرع الأول: الأهمية بالنسبة للمؤسسة

عندما نتكلم عن أهمية الممارسات الإجتماعية بالنسبة للمؤسسة لا بد من التطرق الى مكانة المؤسسة في السوق و لكي تحصل هذه المنظمة على حصتها في السوق لا بد عليها من " تحسين و تعزيز سمعتها و تبييض صورتها في المجتمع المتواجدة به خاصة لدى العمال و العملاء فالمسؤولية الإجتماعية هي القيام بممارسات و مشاركات تطوعية من دون أنتظار اي مقابل من ذلك اتجاه أطراف سواء كانت علاقة مباشرة او غير مباشرة من وجود المنظمة."¹

ان ممارسات المسؤولية الاجتماعية تعتبر من بين الأليات التي تسمح بتلطيف الاجواء في مكان العمل كما تعمل على خلق مناخ عمل مثالي مما يسمح ببعث روح التعاون و التأخي بين افراد المنظمة هذا المناخ سيسمح للموظفين بالإرتياح كما سيخلق لديهم روح الانتماء و المواطنة كل هذه الجوانب الإيجابية ستسمح لطاقت المنظمة الى الرفع من الاداء و الإهتمام بالأكثر بالعمل مما يسمح لهم بالإبداع و التفوق. ان تبني فكرة المسؤولية الإجتماعية سيسمح لمنظمة الأعمال بان تتقرب اكثر فأكثر من المجتمع هذا التقرب سيسمح للمؤسسة من التعرف على رغبات و ذوق و حاجات المجتمع خصوصاً مع الديناميكية و التغير السريع في هذه الحاجات مما يسمح للمؤسسة من امكانية انتاج المنظمات لسلع أو خدمات و فقا لحاجات و رغبات الأفراد مما يسمح لهذه المنظمات من تعظيم المردود المادي و كذلك الرفع من أداء أفرادها من خلال ممارستها الإجتماعية.

الفرع الثاني: الأهمية بالنسبة للمجتمع

د. عزوايعمر، مولاي لخضر عبد الرزاق، أ. بوزيد سابع، مرجع سابق، ص 171

ان ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات تعتبر ذو اهمية بالغة خصوصا بالنسبة للمجتمع العاملة به حيث أن أفراد المجتمع سيشعرون بالارتياح اتجاه الشركات التي تتبنى فكرة المسؤولية الاجتماعية كما تسمح هذه الممارسات بتحقيق بما يسمى "الإستقرار الإجتماعي" و ذلك لأن فكرة المسؤولية الاجتماعية مبنية على مبدأ العدالة سواء كان في التوظيف او في اي امور أخرى و كذلك يسمح بتساوي الفرص بين كل افراد المجتمع مما يسخلق راحة البال و الإستقرار التام للمجتمع.

ان الشركات المسؤولة إجتماعيا تعتمد على مبدأ التقارب مع المجتمع المتواجدة فيه و القضاء على الحواجز و المعوقات. هذا التقارب يسمح بمعرفة حاجات المجتمع من سلع و خدمات و بالتالي تعمل منظمات الأعمال على تطوير و ترقية جودة سلعها و خدماتها مما يسمح لأفراد المجتمع من الحصول على نوعية و جودة مميزة سواء كانت سلعاً او خدمات و بالتالي رضا المجتمع عن المنتجات المقدمة من طرف منظمات الأعمال.

ان الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال يعود عليها بفوائد عديدة من بينها أهمية ادراك الإندماج التام بين المؤسسات و مختلف الفئات ذات المصالح و نفي ذلك بضرورة التنسيق و زيادة التفاعل بين منظمات الأعمال و كذلك إيجاب المصالح بما في ذلك الزبائن الا وهم افراد المجتمع فلا يجب ان تكون حواجز بينهم او عوائق بل يكون هناك تكامل و تنسيق جيد بين هؤلاء الأطراف.

من المظاهر الإيجابية للممارسات الاجتماعية الا و هي تحقيق التنمية سواء كانت بيئية ، اقتصادية و هذا لا يتم الا من خلال نشر و توسيع ادراك هذه الفكرة فبني الأفراد لمسؤوليتهم الاجتماعية سيسمح لهم بالمحافظة على البيئة من خلال خفض التلوث و انقاص النفايات كما يسمح للمنظمات من ترشيد استعمال و استخدام الموارد الطبيعية و كذا الأسمدة الكيماوية.

ان التحكم في هذه العوامل سيساهم في تحقيق الإستقرار السياسي و ذلك من خلال تقليص المشاكل و كذلك الشعور بالعدالة الاجتماعية

الفرع الثالث: الأهمية بالنسبة للدولة :

ان مشاركة منظمات الأعمال في المبادرات التطوعية ومساهمتها في الخدمات الصحية و التعليمية و كذلك الثقافية سيكون له أثر إيجابي و ذلك من خلال التكفل بجزء من التكاليف التي تصفها الدولة في سبيل القيام بهذه الأنشطة فببني الشركات لهذه الممارسات ستسمح للحكومات بتوفير جزء من الأموال المخصصة لذلك

ان قيام الشركات بترشيد الموارد الطبيعية و كذلك تخفيض استعمال الأسمدة الكيماوية و كذلك ابتكار برامج تشجع على الحفاظ على البيئة و الإطلاع بمبادرات لحماية الثروة البيئية و كذلك محاربة التلوث و خفض النفايات سيسمح للدولة

بتعظيم عوائدها و ذلك لأنها لا تضطر للقيام ببرامج و إرف مبالغ للتخلص من النفايات و كذلك محاربة التلوث لأن هذه المنظمات بدأت تلقائيا في تحمل تكاليفها الاجتماعية.

اذا تكلمنا عن أهمية الممارسات الاجتماعية و فوائدها فلا بد من التطرق الى التطور التكنولوجي التي تساهم فيه هذه الممارسات و نتيجة لها يتم ابتكار وظائف و قطاعات جديدة مما يسمح لأفراد المجتمع من الحصول على وظائف دائمة و هذا الأمر الذي يعود ايجابا على الدولة من خلال القضاء على البطالة و مع انتشار المسؤولية الاجتماعية في المنظمات أدى الى نجاح القطاع الخاص بما يضمن مناخا شغلا دائمة لأفراد المجتمع ففي العصر الحديث أصبح القطاع الخاص يساهم بنسبة كبيرة في التوظيف و أصبح يقاسم القطاع العام و كذلك يساعده على تحمل الأعباء التي لم تعد قادرة على تحملها الدولة.

الفرع الرابع: الأهمية بالنسبة للعاملين :

يمثل الدور الاجتماعي التي تتبناه معظم المؤسسات من خلال تركيز الجهود المبذولة لتحقيق رفاهية العامل فالمنظمة الممارسة لمسئوليتها الاجتماعية تعمل جاهدة على توفير الظروف البيئية و المعنوية التي تؤدي الى رفع أداء العاملين و هذا من خلال تحسين ظروف العمل بشقيها سواء كانت شروطا مادية من اضاءة و تهوية، اوقات الراحة أو شروط اجتماعية و ذلك من خلال بناء نوع من العلاقات بين الأفراد خارج العمل و من أمثلة على ذلك تشكيل نوادي، تنظيمات غير رسمية.

ان اهتمام الشركات بالعاملين و تلبية رغبتهم ليس من الصعب أنجاه حيث ان هذه الحاجات ليست رغبات مستحيلة فهي تتمثل في العموم في توفير سبل الإحترام و التقدير كذلك ضمان مستوى معيشي مقبول للعامل و عائلته و ذلك لمواجهة متطلبات العيش.

ان بعض الممارسات الاجتماعية على غير الترقية تساهم في تحفيز العامل و جذب مزيد من الإهتمام نحو وظيفتهم مما يسمح بتحسين أدائهم و زيادة مجهودهم مما يؤدي الى تحسن مردود المؤسسة فالتحفيزات المعنوية ايضا تؤثر ايجابا على العامل مما سينعكس بشكل مباشر على المنظمة.

ان المعاملات الأخلاقية و التصرفات المبنية على أسس صحيحة تسمح بخلق جو حسن في المنظمة مما يؤدي الى احساس العاملين براحة نفسية و خلق روح الإلتزام للمنظمة و راحة البال كل هذه الظروف ستصبح للموظف بالتركيز على عمله لا غير و الإبتعاد عن ما يلهيه عن ذلك

الفرع الخامس: المواقف المختلفة اتجاه تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات

ان النظرة الى فكرة تبني المسؤولية الاجتماعية تشهد تباينا كبيرا باختلاف الباحثين و رجال الأعمال فهناك من يعتبرها فائدة كبيرة للمنظمة و المجتمع المتواجدة به في حين يراها البعض عبارة عن تكاليف اضافية تتحملها المنظمات و ترهقها و تعيقها من تحقيق الأرباح أما يعتبر البعض ان ممارسة المسؤولية الاجتماعية لا يجب ان توضع في مجال الثنائية الربح و الخسارة كونها عمل ايرادي تطوعي ينظر اليه من الجانب

الأخلاقي و الاجتماعي كما يعتبرها البعض الحلول في مكان الحكومة من خلال تعويضها في تحمل هذه التكاليف التي هي من [ملاحقاتها بعد تخلي الدولة عن القيام بها في حين ترى فئة أخرى أن هذه الممارسات ماهي الا تصنع و تزييف للحقيقة من خلال تحميل [بورة المنظمة كل ما ذكرناه أنفا سنتعرض له بالتفصيل من خلال التطرق لحجج المؤيدين و المعارضين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

1- الأراء المؤيدة لفكرة تبني المسؤولية الاجتماعية:

ان الفضائح الأخلاقية و الأزمات الاقتصادية التي هزت العالم و التي أدت الى تشويه [بورة منظمات الاعمال و فقدان ثقة المجتمع بما أدى الى بحث هذه المنظمات عن طريقة تسمح لها برد الإعتبار و كسب ثقة المجتمع العاملة به من جديد و ما كان لها من طريقة خبير من تطبيق المسؤولية الاجتماعية التي تعتبر من أبرز الوسائل و الطرق لبروز المنظمة في المجتمع المتواجدة فيه كما أن أهم مزايا هو تلميع و تحسين سمعة و [بورة المنظمة مع امكانية تحقيق العائد المادي فالقيام بالدور الاجتماعي لا يعني معارضة تحقيق الربح بل هو عبارة عن تلميع مكانة المنظمة في نظر مستهلكيها و في مايلي سنعرض أهم الفوائد التي تحققها المسؤولية الاجتماعية و التي يمكن استخدامها كحجج لتبنيها من قبل الشركات.

1-1 تغيير توجيهات المجتمع اتجاه منظمات الأعمال:

ان الغاية من نشوء المؤسسات و تواجدها يتمثل في توفير حاجات و رغبات المجتمع و الذي يعتبر الركيزة الرئيسية لبقائها فبدون مساهمات المجتمع لا تستطيع المنظمة من التواجد الا أن المجتمع بامكانه نزع هذه المساهمة.

في أي وقت تقصر فيه منظمات الأعمال او تعجز عن توفير رغباته و حاجاته و بالتالي فمصير بقاء المؤسسات و موا[مالتها النشاط مرتبط بمدى امكانية توفيرها لهذه الحاجات " اذن لا بد من توفر علاقة طيبة و متينة بين منظمات الأعمال و المجتمع الذي يقوم بخدمته و التي من شأنها أن تجعل أنشطة شركات الأعمال أكثر قربا من الرغبات الاجتماعية"¹

2-1 الدور الاجتماعي بمثابة استثمار طويل المدى يعود بالفائدة على المنظمة:

ان التطور التكنولوجي و عمليات البحث العلمي و ما نتج عنه من ابتكار آلات و منتوجات حديثة تطلب استخداما عاليا للموارد الطبيعية و هذا ما أدى الى ارهاق البيئة و كذلك زيادة التلوث و انتشار النفايات كل هذه العوامل لا يمكن للدولة بوحدها مواجهتها بل لزم الأمر

مازن عبد القادر خليل عليان" واقع المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجة في السوق عمان المالي و اثرها على الأداء(دراسة تطبيقية)", رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص الإدارة الأعمال ، جامعة الأردنية ، غير منشورة ، الأردن، 1994، ص27¹

تدخل منظمات العمال التي لديها دخل و مساهمة في هذه المشاكل سواءا كانت مساهمة مباشرة أو غير مباشرة و العمل على اتخاذ تدابير وقائية للحد و التقليل منها.

ان المشاركة في المبادرات و النشطة الإجتماعية يسمح للمنظمة من تعزيز سمعتها مما سيعود عليها بالفائدة من خلال تحسين موقعها التنافسي في الأسواق كلما تبنت المنظمات دورا اجتماعيا أكبر و كذلك إيجاد حلول للمشكلات الإجتماعية المستعصية كلما ارتفعت العوائد المالية لها في المدى الطويل حيث أن الدور الإجتماعي يعتبر استثمارا مستقبليا مهما.

1-3 تحسين ورة و سمعة المنظمة و تفاديهما الإنتقادات:

تشكل المسؤولية الإجتماعية وسيلة من الوسائل التي تساهم في التقليل من التدخلات الحكومية في الشؤون الداخلية للمنظمات و كذلك يخفف الإنتقادات الموجهة لها كما يقضي على رغبة بعض القادة الذين يهدفون الى التحكم في اطار الأعمال و تطورها زيادة التجانس و الثقة بين المجتمع و رجال الأعمال و أصحاب المصالح و ذلك من خلال توضيح عدم تضارب المصالح و بتجلى ذلك بقيام رجال الأعمال بمساهمات و مبادرات إجتماعية مختلفة كحسب نية.

ان توسع أنشطة المنظمات و نجاحها يكسبها قوة و نفوذ قوي و اكتسابها مزايا قد تمكنها حتى في التدخل في قرارات الحكومة بشكل تهديدا بالنسبة لأفراد المجتمع و تسائلا عن مدى حدود المنظمات هذا ما يؤدي الى وجود نظرة من المجتمع الى هاته المنظمة على أنها منظمة مسيطرة و امبراطورية أساسها تواطى و تفاهم بين قادة الدولة و أصحاب المصلحة المنظمة فحوها تعظيم أرباحهم. و بالتالي تمثل المسؤولية الإجتماعية أهم وسيلة لتغيير هذه النظرة فالإنفاق الإجتماعي سوف يعمل على تميع تلك الصورة القائمة. تعتبر المبادرات الإجتماعية عبارة عن تدابير مسبقة و اجراءات احترازية و عوامل وقائية تمكن المنظمات من تحاشي الأزمات و المشاكل الإجتماعية الممكنة الحدوث من قبل أطراف مختلفة.

1-4 التعمق بمستويات الإرتباط مع المجتمع:

تعمل المسؤولية الإجتماعية على تحسين العلاقة التي تربط منظمة الأعمال بالمجتمع من خلال 3 وسائل:¹

أ- توفير المسؤولية القانونية (كالأمان، و حقوق العمال و المستهلكين و انظمة البيئة و مقاييس التصنيع).

عامر عوني عبد السلام هاشم "تأثير عناء المسؤولية الإجتماعية المؤسسة على حقوق المستهلك الأردني دراسة على قطاع صناعة السلع الغذائية المختلفة" رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الردينية، غير منشورة الردين، 2004 ص 21

ب- تخفيف تأثير العمل السلبي على المجتمع و مكافحة المخاطر كالتلوث

ج- العمل على زيادة التأثير الإيجابي على المجتمع و ذلك من خلال الإعتماد على ابتكار و الإبداع: الاستثمار و التعاون لخلق مجتمع [حبي، جيد و متطور

1-5 الموازنة بين مسؤولية المنظمة و نفوذها:

تعمل المسؤولية الاجتماعية على تقليل النقد الموجه لهيمنة منظمات الاعمال على القرارات المتعلقة بحياة الناس " حيث يبدو في حالة التداخل و العلاقات الوطيدة بينالسياسيين الحاكمين و رجال الأعمال المسيطرين على المنظمات الكبيرة، قد تظهر حالة من عدم الثقة لدى الحكومات لهيمنة [حباب رؤوس الأموال و الأعمال على القرارات السياسية فتبني هذه المنظمات لدور اجتماعي أكبر سياسهم في التقليل من هذه الآثار السلبية و يعطي ارتياحا و ثقة من قبل المجتمع اتجاه المنظمات الخالصة"¹

1-6 اتباع التعاليم الدينية و التمسك بالأخلاق الحميدة :

ان التعاليم و المعتقدات الدينية تناشد و تطالب بالإهتمامبافراد المجتمع فالمسؤولية الاجتماعية مطلب شرعي، أخلاقي و حضاري الدور الاجتماعي هو تصرف أخلاقي يجب على منظمات الأعمال بذل المزيد من الجهود و تحويل الأنظار و الإهتمام للحاجات و رغبات المجتمع و من بين المؤسسات التي تولي اهتماما نذكر "شركة (Day ton.handsom) تقتطع خمسة بالمائة من دخلها الخاضع للضريبة منذ عام 1945 للمشاريع الخيرية المقدمة للمجتمع."²

تقوم منظمات الأعمال بممارسة نشاطاتها وفقا لمجموعة من القيم و المبادئ المبنية على أسس أخلاقية حميدة و متينة لا تتعارض مع مفهوم تعظيم الرباح

1-7 المنظمات هي فرد من المجتمع عليه تحمل واجباته

تتخلص المسؤولية الاجتماعية من النشاطات الاجتماعية و ذلك من خلال قيام المنظمات بتوفير و إيجاد حلول للأزمات الاجتماعية لأنها تتوفر على موارد بشرية ، مادية و قيمة معتبرة فمنظمات العمال "نظام مفتوح يعتمد على التفاعل المستمر مع المجتمع على شكل حلقات متصلة من المدخلات و العمليات و المخرجات و التغذية العكسية. فالمنظمات تعمل من خلال استعمال المدخلات التي تحصل عليها من البيئة و المجتمع و تحولها بهدف انتاج

طاهر محسن منصور الغالي و [الح مهدي محسن العامري "المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال(الأعمال و المجتمع)، مرجع سابق، ص71
تامر ياسر البكري، مرجع سابق، ص52

السلع و الخدمات التي تقدمها كمنتجات و تكتمل حلقة النظام المفتوح بين المنظمات و مجتمعها من خلال التغذية العكسية و التي تمثل بجميع المعلومات و ردود الفعل الإيجابية و السلبية حول أدائها و علاقتها مع المجتمع"¹

2- الفرع الثاني: الآراء المعارضة لفكرة تبني المسؤولية الاجتماعية:

ان المسؤولية الاجتماعية لم تكن تحظى باهتمام كبير لدى أصحاب التيار الرأسمالي الا بحلول الثلاثينيات حيث كانوا يعتبرونها تجاوز عن الدور الإقتصادي البحث الا و هو تعظيم الأرباح فحسبهم المسؤولية الوحيدة لمنظمات الاعمال هو تحقيق الأرباح النمو و التوسع و عندما نتكلم عن معارضة الدور الإقتصادي لا بد علينا من ذكر (Milton friedman) و الذي يعتبر من أبرز المعارضين لتبني المسؤولية الاجتماعية مبرزا ذلك من خلال انه يجب على المؤسسات ان تتوسع و تحقق أرباحا و هذا سيخلق فرص عمل من خلال زيادة حجمها و فتح فروع جديدة لها فمصلحة المجتمع سوف تتحقق تلقائيا عندما يسعى رجال الأعمال لتحقيق منافعهم الخاصة و الربح الذي يحصلون عليه"² فحسب (Milton friedman) و العديد من أصحاب هذا التيار يعتبرون المسؤولية الاجتماعية ليست عملية ضرورية و ملزمة للمنظمات فهي ليست مسؤوليتهم او مسؤولية مسيري هذه المنظمات و انما هي من واجبات و مهام الحكومات التي تتقاضى مبالغ مالية من أجل هذه المساهمات الاجتماعية و الأخلاقية كالتضرائب

2-1 الآثار السلبية على منظمات الأعمال:

ان القيام بالمبادرات الاجتماعية و المساهمات الخيرية سوف يتطلب مبلغا معتبرا من ميزانية المنظمات قد يرهق كاهلها و بالتالي هذا المبلغ الذي سوف يقتطع من الميزانية و يخصص للدور الاجتماعي سينقص حجم أرباح المساهمين كما سيحرم المنظمات من التوسع و النمو. ان المساهمة في المبادرات التطوعية و الإعانات الاجتماعية سوف ينقص من الأموال التي يمكن أن تخصص للاستثمار و النمو و هذا ما يؤدي بالضرورة الى حرمان أفراد المجتمع من وظائف عمل قد تنقص من معدل البطالة

معظم منظمات العمال لا تمتلك ضمن نفوذها من لديهم الخبرة و المهارة و كذلك الآليات لحل المشكلات الاجتماعية التي يمكن ان تواجهها

لا يمكن اهمال امكانية وجود تضارب في الآراء داخل منظمات الأعمال حول تبني المسؤولية الاجتماعية من عدمها مما قد يسبب حالات الصراع.

عدي جمال البطانية ، مرجع سابق، ص40

طه أحمد الفسيل "المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص، الوضع الراهن و آفاق المستقبل" دراسة استطلاعية" مقدمة الى مؤتمر الال للمسؤولية الاجتماعية للشركات ، 29-30 أكتوبر 2008، ص42

ان التركيز على الدور الاجتماعي للمنظمات قد يؤدي الى اهمال الجوانب الاقتصادية للمنظمة مع مرور الزمن من خلال استمرار مطالبة المجتمع بالمزيد من الرعاية الاجتماعية في مقابل تخلي عن الوظائف و الأهداف الاقتصادية للمنظمة.

2-2 الآثار السلبية على المجتمع:

ان مضاعفة التركيز على القيام بالدور الاجتماعي تجاه المجتمع سيكسب المنظمات قوة و نفوذ كبيرين سيعطيها قدرة التأثير على قرارات الحكومة من خلال السلطة التي امتلكتها و بالتالي يمكن ان تنجر عنها آثار سلبية و تشكل ضغوطات على أفراد المجتمع.

ان هدف اي منظمة الأعمال باختلاف شكلها و حجمها هو الوصول الى انتاج سلعة أو تقديم خدمة لأفراد المجتمع بأسعار في المتناول لكن تخصيص منظمات الأعمال جزءا من الأرباح لممارسة مسؤوليتها الاجتماعية سينتج عنه انقاص نسبة ارباح المالكين هذا الأمر سيؤدي الى رفع الأسعار لمعالجة هذا النقص و بالتالي تكاليف تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية سيتحملها المستهلك.

ان العديد من الشركات و المؤسسات تروج لنفسها أنها انفقت مبالغ معتبرة على المبادرات و المساهمات الاجتماعية و هذا فقط من أجل اكتساب شهرة و تحسين موقعها و سمعتها مستغلة عواطف و أحاسيس أفراد المجتمع الامر الذي يساعدها في ذلك عدم وجود معايير دقيقة لتقييم و المسائلة الاجتماعية.

ان معظم منظمات الأعمال التي تقوم بتبني الدور الاجتماعي محكوم بمجمل انعكاساته الإيجابية على الأداء الاقتصادي و المردود المالي لهذه الشركات و قد ذكرنا مثال لشركة IBM سابقا و التي قامت بتوزيع أجهزة الحاسوب على الجامعات مجانا لكن الطلاب ارتبطوا بهذا النوع من الأجهزة و بالتالي عندما يصبحون موظفين سيقومون بشرائها اذن هذه المساهمات الاجتماعية سوف تمثل في النهاية أداة تسويقية" و ترويجية لهذه الشركات.

3-2 الآثار السلبية على الاقتصاد:

-عجز ميزان المدفوعات: اذا قامت منظمة بتبني المسؤولية الاجتماعية على عكس المنظمات الأخرى يعني أنها تتحمل تكاليف اضافية عن بقية المنافسين

هذا ما يؤدي الى ارتفاع أسعار منتجاتها و اضعاف ميزتها التنافسية مما ينتج عنه عجز في ميزان المدفوعات و كذلك مشاكل نقدية و مشاكل في العمالة بسبب انخفاض نسبة المبيعات.

ان الهدف من انشاء منظمات الأعمال هو بعيد كونه هدف اجتماعي فهو ليس من اختصاصها بل هناك منظمات أخرى طبيعتها غير ربحية تقوم بهذا الدور لذلك لا يجب خلط الأمور و تثبيت تركيز هذه المنظمات عن أهدافها بل يجب عليها أن تقوم بدورها الرئيسي الا و هو الدور الاقتصادي و تعمل على زيادة نموها و توسعها و تلبية رغبات المجتمع من الناحية الاقتصادية.

الفصل الاول الإطار النظري للمسؤولية الإجتماعية و اخلاقيات الاعمال

-عدم وجود لجان رسمية و قانونية المسؤولة عن متابعة مدى تنفيذ الممارسات الإجتماعية و التدقيق و هذا ما أدى الى الكثير من عمليات تزييف الوقائع من خلال ممارستها كتلميع فقط و ليس كرجبة في التطبيق.

- ان الإنفاق الإجتماعي يترتب عليه خصم من أرباح المالكين و نقص من ثراوتهم اذن ان الأموال التي يتم انفاقها في المبادرات و المساهمات الخيرية هي ملك لأصحاب راس المال.

الجدول رقم (05) : الحجج مع أو ضد المسؤولية لإجتماعية

مع المسؤولية الإجتماعية	ضد المسؤولية الإجتماعية
توقعات الجمهور: ان التوقعات الإجتماعية من الأعمال قد ظهرت منذ الستينات و الرأي العام يدعم الإهتمام بالإجتماعي بالأعمال و أيضا أهدافها الإقتصادية.	انتهاء أقصى الربح: هذا هو جوهر الرؤية التقليدية حيث يجب أن تهتم المنظمات بالأهداف الإقتصادية و تترك ما هو اجتماعي لمؤسسات المجتمع الأخرى.
الأرباح طويلة المدى: تميل الأعمال المسؤولة اجتماعيا لأن تكون أكثر ضمانا لتحقيق الأرباح طويلة الأمد.	اضعاف الفرص: إن متابعة الأهداف الإجتماعية يضعف الغرض الأساسي للأعمال : الإنتاجية الإقتصادية و ان المجتمع قد يعاني من عدم تحقيق الأهداف الإقتصادية.
الالتزام الأخلاقي: ان منظمات الأعمال يجب ان يكون لديها ضمير و ان تراعي في مجالها ما هو إيجابي و ما هو غير ذلك.	التكاليف: ان أغلب الأنشطة المسؤولة اجتماعيا يجب ان يتحمل تكلفتها شخص ما و الأعمال قد تمرر هذه التكلفة الى الزبائن من خلال الأسعار الأعلى
الصورة الذهنية للجمهور: تسعى المنظمات لإثراء الصورة الذهنية لدى الجمهور لكسب زبائن أكثر و عاملين أفضل و الوصول الى أسواق و أرباح أكثر.	القوة الأكبر: ان منظمات الأعمال هي المؤسسات الأقوى في
البيئة الأفضل: التزام الأعمال بحل المشكلات الإجتماعية و يوفر حياة أفضل و بيئة مستقرة و جدبا للعاملين ذوي المهارة.	
عدم تشجيع إيداع لوائح حكومية لاحقة: تصنيف اللوائح الحكومية	

<p>المجتمع و انها من الأنشطة المسؤولة اجتماعيا قد تصبح أكثر قوة مماهي عليه</p> <p>نقص المهارة: لأن قادة الأعمال موجهون نحو الأهداف الاقتصادية فان الأعمال قد لا تكون مؤهلة لمواجهة القضايا الاجتماعية</p> <p>نقص المسائلة: عن السياسيين المتابعين للقضايا الاجتماعية يسألون عن أنشطتهم غير أن قادة الأعمال لا يهتمون بهذا الأمر لأنه ليس من مسؤولياتهم</p> <p>نقص دعم الجمهور الواسع: عدم توفر مثل هذا الدعم و انقسامه</p> <p>ازاء هذه القضية او تلك يولد مناقشات ساخنة يجعل و يبعد رجال الأعمال عن الدخول في هذه المجالات.</p>	<p>تكاليف اقتصادية و قيود ادارية و بتبني المسؤولية الاجتماعية تنتهي الحاجة لهذه اللوائح.</p> <p>الموازنة بين المسؤولية و القوة: الأعمال لها قوة كبيرة في المجتمع و مثل هذه القوة لا بد لها من توازن من خلال المسؤولية الاجتماعية لكي لا تثير القلق منها و لا تبدو الأعمال تعمل ضد الصالح العام</p> <p>مصالح حملة الأسهم: المسؤولية الاجتماعية تحسن سعر السهم في المدى الطويل فالمنظمات المسؤولة اجتماعيا اقل خطرا و اقل عرضة لعدم رضا الجمهور</p> <p>امتلاك الموارد: ان الأعمال تمتلك الموارد المالية و الخبراء و الفنيين و الموهبة الإدارية لتقديم الدعم الاجتماعي للجمهور</p> <p>تفوق الوقاية على العلاج: المشكلات الاجتماعية يجب ان تعالج قبل ان تتفاقم و تصبح خطرة و مكلفة في المعالجة و في التأثير على أهداف المنظمة</p>
---	---

المصدر: نجم عبود نجم "اخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال" مرجع سابق، ص-ص: 214-215

خاتمة المبحث الأول:

تسعى معظم المنظمات الى تعظيم أرباحها مستخدمة عدة أساليب لممارسة نشاطاتها لكن أثناء عملية التنفيذ قد تنتج بعض الانحرافات و التي بإمكانها ان تؤدي الى أضرار اجتماعية و بيئية تنعكس سلبا على المنظمة و المجتمع العاملة به و على هذا الأساس برزت أهمية تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل منظمات الأعمال .

فالمسؤولية الاجتماعية هي عبارة عن مبادرات و مساهمات أخلاقية من قبل المنظمة و أصحاب المصلحة اتجاه المجتمع المتواجدة به و تهدف هذه المبادرات الى القضاء على المسافات بين الأطراف و خلق علاقات قوية بينهما . هذا ما ينعكس ايجابا على المنظمة من خلال زيادة ثقة المستهلكين و ايجاد مكانة لدى أفراد المجتمع و تحقيق استمرارها في السوق ، فتبني المسؤولية الاجتماعية يتطلب القيام بمبادرات ارادية و طوعية من قبل منظمات الأعمال اتجاه أطراف مباشرة و غير مباشرة أي أن تبني الدور الاجتماعي هو عبارة عن إنفغات المنظمات للأنشطة الاجتماعية و الأخلاقية و الإهتمام بها كما تهتم بأنشطتها الاقتصادية و الذي تعتبر مهمة ذات أهمية كبرى تقوم بها المنظمات اتجاه المجتمع المتواجد به.

لا يخلو أي مصطلح من الإنتقادات و هذا ينطبق على المسؤولية الاجتماعية و التي ينظر اليها البعض على انها تحمل مصاريف اضافية تعيق تقدم المنظمة و تقلص من أرباح المساهمين الا أن هذا التوجه يعتبر قصير التفكير فاذا أعطينا وقتا لهذه الممارسات فسنرى ثمرتها على المدى البعيد و ما تعود للمنظمة من فوائد و منافع من خلال الترويج لها و تعزيز دورتها في المجتمع و اكتساب مستهلكين جدد و نشر علامتها التجارية و اكتساب ثقة الأفراد مما يكسبها ميزة تنافسية قوية و تحصل على حصة سوقية معتبرة و بهذا تصبح التكاليف في المدى القصير عبارة عن مداخيل في المدى البعيد

وكحو ذلك لهذا الفصل يمكن ان نشير في الأخير أن المسؤولية الاجتماعية جاءت كوسيلة انقاذ المنظمات من الإنتقادات الموجهة اليها و كذلك للقضاء على الأزمات المالية و الإقتصادية التي حدثت و ذلك لغيباب و عي المنظمات بمسؤوليتها اتجاه المجتمع و البيئة و في وقتنا الحالي يجب تجاوز اشكالية ما اذا كانت هناك فائدة من الإلتزام بالدور الاجتماعي أو تجاوزه و انما يجب التركيز على إيجاد أفضل الطرق لإدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الإستراتيجية في اعداد كل منظمة أعمال.

المبحث الثاني: الاطار العام ل اخلاقيات الاعمال

مقدمة المبحث:

إن تركيز منظمات الأعمال على دورها الإقتصادي و محاولتها تعظيم أرباحها مهما كانت الوسيلة المتبعة جعلها تقوم بأخطاء جسيمة و تسبب مشاكل اتجاه المجتمع و البيئة المتواجدة بها و نتيجة التطور الذي شهده العالم الآن من ناحية الإعلام و تكنولوجيا الإتصال جعل معظم هذه الأخطاء تظهر للجميع مما جعل منظمات الأعمال في مواجهة العديد من الدعاوي القضائية و تحت ضغوط المستهلكين و جماعات الضغط و لمواجهة هذه الفضائح المالية التي كانت سببا رئيسيا فيها وجهت الأنظار نحو الأخلاقيات كوسيلة للخروج من هذا المأزق كظاهرة الفساد الذي ألبحت تعيش فيه المؤسسات بمختلف أنواعه سواءا كان اداريا اخلاقيا، لا يمكن مكافحته الى بالإلتزام بالأخلاق الحميدة و من هنا تزايد الإهتمام بالأخلاقيات بوتيرة متسارعة.

و أصبح من المواضيع التي تأخذ اهتمام الحكومات و الجامعات و كذلك الهيئات و المنظمات العالمية كما ظهرت تسميات عدة مثل قواعد و أداب المهنة، المسؤولية الاجتماعية ، أخلاقيات الإدارة و غيرها من المفاهيم كما بدأت المؤسسات تتسابق لإصدار ما يسمى المدونات الأخلاقية بعدها كان همها تعظيم ارباحها.

لكن الأمر الذي اثار الجدل هل يتم ادراج أخلاقيات العمال كعنصر من عناصر التسيير أم لا و هذا الأمر الذي عرف تضاربا في الآراء بين مؤيد لذلك و معارض له و هنا تتبين أهمية الموضوع.

في هذا المبحث سنتطرق بشكل مفصل الى الإطار العام لأخلاقيات الأعمال و ذلك من خلال ثلاثة مطالب:

المطلب الأول: ماهية أخلاقيات العمل و فيه سنتكلم عن المفاهيم الأساسية للأخلاقيات و كذلك عن أهمية أخلاقيات العمل و مبادئها و المرجعية التاريخية لأخلاقيات العمل.

أما المطلب الثاني نظريات أخلاقيات العمل سنعرض فيه مجمل نظريات أخلاقيات المهنة و سنتكلم ايضا عن انواع أخلاقيات الأعمال و اسباب الإهتمام بها.

اما المطلب الثالث: أخلاقيات الأعمال و أداء المؤسسة فتكلم عن العوامل المفسرة لتأثير أخلاقيات الأعمال في أداء المؤسسة و كذلك وسائل ترسيخها و ارسائها في منظمات الأعمال.

المطلب الأول: ماهية أخلاقيات العمل:

إن الفضاخ الأخلاقية الأخيرة جعلت الأحداث تتعالى و تنادي من أجل أخلاقيات الأعمال بعدما كانت قبل عقود قليلة سابقة لم تكن موضوعا نمطيا في أدبيات الإدارة حيث كانت الكتابة عنها مجرد اهتمامات و محاولات فردية من هنا و هناك لكن الآن و مع اتساع رقعة الفساد و كذلك الإنتقادات اللاذعة الموجهة للشركات بسبب اهتمامها فقط بالعائد المادي و اهمالها لجوانبها الاجتماعية و الأخلاقية جعل العديد من الباحثين يركزون على هذا المفهوم القديم و الحديث في نفس الوقت و العمل على تطويره ليواكب التغيرات و يحاول إيجاد حلول لهذه المشاكل و الأزمات .

الفرع الأول: مفاهيم أساسية حول أخلاقيات العمل

في السنوات الأخيرة أصبحت كلمة "أخلاقيات" تتردد كثيرا و تستعمل بغزارة و هذا ما أدى بطبيعة الحال الى تراجع استعمال كلمة "أخلاق" و هذا ما يدفعنا الى التعمق أكثر في الإطلاع كلمة "أخلاقيات" بصفة دقيقة فهذه الكلمة جاءت لمواكبة التطور في التفكير الأخلاقي الممارس في الحياة الاجتماعية نظرا لنضج و تطور تفكير الإنسان المعاصر و الذي دفعه الى البحث عن معنى الكلمتين.

و فيما يلي سنعمل على توضيح معنى "أخلاق" و "أخلاقيات" من الناحية الإطلاحيّة و كذلك اظهار النقاط المتشابهة و كذلك النقاط التي يختلفون فيها و العلاقة التي تربطهم بمفاهيم أخرى

اولا: أخلاق أو أخلاقيات؟

1- الأخلاق في المصادر اللغوية:

1- في سنوات مضت لم يكن هناك فرق في استعمال الكلمتين "أخلاق" و "أخلاقيات" فكانا يعبران عن نفس المعنى بل كانا يستعملان كمصطلحان مترادفين لكن هذا الأمر طرأ عليه تغيير كبير في السنوات الأخيرة حيث قامت دراسات لضرورة التفريق بينهما باعتبارهما مفهومين مختلفين لكل واحد له معنى محدد و سنعمل من خلال هذا الجزء على تقديم الجانب اللغوي و الإطلاحي للمصطلحين و إيجاد فرق بينهما اذا كان ذلك ممكنا و يجب التوضيح أن من خلال هذه الدراسة التي سنقوم بها فاننا عندما نتكلم عن "أخلاق" فنقصد بها كلمة "Morale" باللغة الفرنسية

و "moral" باللغة الإنجليزية أما كلمة "أخلاقيات" فترجمتها "Ethique" باللغة الفرنسية و "Ethic" باللغة الإنجليزية و سنعتمد على المراجع اللغوية الغربية ثم العودة الى أصلها في اللغة العربية و يعود ذلك لأن تطبيق الأخلاقيات في ميدان الأعمال كان في المؤسسات الغربية

*المصادر اللغوية الغربية:

" ان معظم الأدبيات لم تستطع أن تميز بين كلمتي "أخلاقيات" Ethique و أخلاق "Moral" بطريقة واضحة"¹ و هذا ما يدفع الى اتباع علم الإشتقاق هذه المسألة فجدور كلمة "Ethique" ترجع الى اللغة اليونانية و يقصد بها العادات الأخلاقية أما اذا بحثنا عن "جدور كلمة (Morale) فأصلها لا تيني و يقصد بها الأعراف"² و يعود الإستخدام الأول لكلمة "Morale" في القاموس الفرنسي عام 1530"³

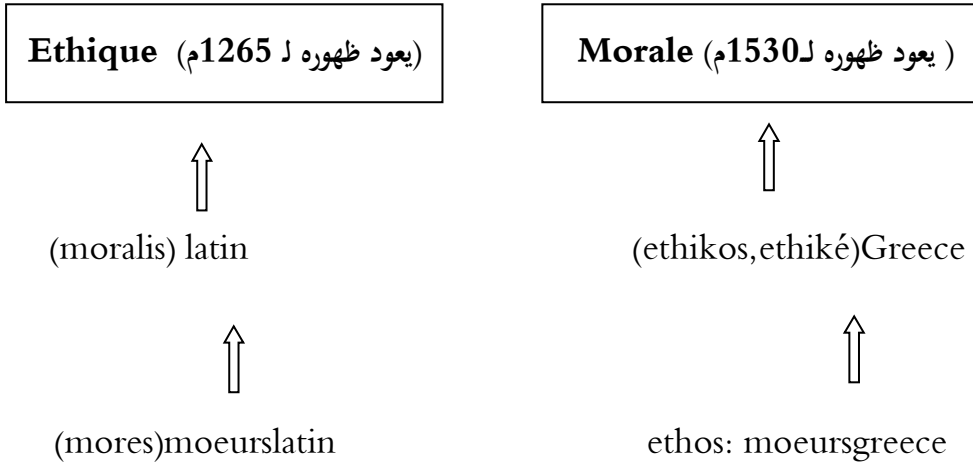
و للتوضيح أكثر يمكن اعتماد نموذج S.Mercier (1997) و الذي يظهر أصل الكلمتين

الشكل رقم (04) : جذر الإشتقاق " Ethique " و "Morale"

¹Issac, Henri et Mercier Samuel 2000 « ethique ou deontologie ; quelque difference pour quelque consequences manageriales ? l'analyse comparative de 30 code d'ethique et deontologie » IXieme conferences internationale de management strategique » perspectives en management strategique » aims montpellier, 24-25-26 Mai, p3.

روس، جاكين: 2001 "الفكر الأخلاقي المعاصر" ترجمة عادل العواد، الطبعة الولعويديات للنشر و الطباعة، بيروت، ص 12.

³Mercie Samuel 2004 « Ethique dans les entreprises » la decouverte bruxelles, p5.



Moeus: تقاليد مجتمع أو عنصر ما سلوك اجتماعي.

Source : Mercier, Samuel 1997 « Une contribution alapolitique de formalisation de l'ethique dans les grandes entreprises these present en vue de l'obtention du doctorat, en science de gestion, universite paris IpDauphine VFR science des organisation, paris, p14

اذا فمن الناحية الإشتقاقية و□لنا الى نفس النتيجة و لم توضح لنا وجود اي اختلاف بينهما و هذا " ما أكده الفيلسوف Paul Ricoeur (1990): بأنه يوجد من الناحية الإشتقاقية أي الفرق بينهما فمصدر الأول يوناني Ethos و الثاني لا تبني "Mores" و الإثنان يعودان لفكرة الأخلاق "Moeurs"¹ و اشار Marechal في سنة 2004 أن هذا التضارب بين كلمتين "أخلاق" و "أخلاقيات" قد أدلى بدلوه على الديانة النصرانية من خلال توجه البروتستانت الذين يعملون على تحسين الأحكام مع الوضع القائم الى استخدام كلمة "ethique" أخلاقيات في حين استخدم الكاثوليك "Morale" اثناء العبادة و كلمة "ethique" في غير ذلك"² و تو□ل Mercier الى نتيجة مفادها انه يجب التركيز على تاريخ الأفكار حول الكلمتين و الإ□طلاح المتفق حولهما بما انه لا يوجد فرق بينهما من ناحية اللغة بما أنهما يعودان الى نفس النتيجة "Moeurs"³

*المصادر اللغوية العربية:

¹Deslandes, Ghislain 2012 « le manangement ethique » Dunod, paris, p17.

بلعباس عبد الرزاق 2012، " التمويل الإسلامي بين الأخلاق و الأخلاقيات " دراسات اسلامية و اقتصادية ، مجلة 18، عدد1، المعهد الإسلامي للبحوث و التدريب، جدة، ص68.

³Mercie Samuel, 2004, op, cit p5 .

ان المتصفح للأدبيات العربية يلاحظ عدم ذكر أي تفصيل أو جزء يتعلق بالتمييز بين كلمتي "أخلاق" و "أخلاقيات" فإذا اردنا الرجوع الى جذور كلمة أخلاق نرى أنه وفقا لإبن منظور في كتابه "لسان العرب" تقودنا الى جذر "خلق" أما بالنسبة لكلمة "أخلاقيات" فلم يتم الإشارة إليها في أي مصدر من المصادر العربية سواءا من ناحية الشرح أو الجمع.

فبالنسبة لكلمة أخلاق فذكرت على انها جمع خلق كعلمو اعلام و تعد بكلمة الخلق هو الطبع و السجية اي [قورة الإنسان الباطنة و الظاهرة و تجمع بين الأو[الف الحسنة و كذلك الأو[الف القبيحة"¹

أما أخلاقيات فلم نجد لها أثر في المصادر العربية و استعملت فقط كترجمة لكلمة "ethic" و هذا يعني ان هذه الكلمة هي حديثة في اللغة العربية و جاءت لمواكبة المرادفات في اللغة الأجنبية و هذا ما يفسر عدم تفرقة الباحثين العرب و المسلمين في ميدان الإقتصاد بين الكلمتين "أخلاق" و "أخلاقيات" بل انهم يعتبرانها مرادفات في وقتنا الحالي"² و بما اننا لم نتوصل بعد الى ايجاد الفرق بين الكلمتين سنو[ال البحث في الجانب الإ[طلاحي.

2- الأخلاق و الأخلاقيات ا [طلاحا:

لقد كان هناك تضارب كبير بين الفلاسفة حول تحديد ما اذا كانت الأخلاق نظرية ام عملية³:

فالنظري نقصد به المبادئ و النظريات و الأ[ول التي تبني على أساسها سلوك الإنسان و العملي يبحث كيفية التطبيق للسلوك في جانب ما

فاذا فالأخلاق النظرية هي المبادئ و القوانين القطعية فيما الأخلاق العملية هي الجانب التطبيقي في ميدان معين و هذا ما ساهم في بروز النقاش حول الأخلاق و الأخلاقيات فالسؤال المطروح هل هي أخلاق ام أخلاقيات؟

" اختلف المؤلفون ما بين الإعتقاد ان الأخلاقيات هي أساسا لأخلاق من جهة في حين يرى البعض الاخر أن الأخلاق هي أساس للأخلاقيات"⁴

في حين "يرى J.J wunenberger (1993) ان الأخلاقيات تكتسب [فة الخصو[بية و الذاتية و تنسب للأخلاق [فة العالمية و الثبات"¹

المصري، أحمد، بن مكرم، ابن منظور، الأفريقي، 1997 "لسان العرب"، الطبعة الأولى، الجزء الرابع عشر، دار[الادر، بيروت، ص1245.

بلعباس عبد الرزاق، مرجع سابق، ص69.

المعاني، احمد، اسماعيل و آخرون 2011 "فضايا ادارية معا[رة" دار وائل للنشر عمان ص365.

⁴Pasquero, jean2007 »commentaire ethique des affaires : responsabilité sociale et gouvernance societale : decler l'echeve au :dossier l'ethique en gestionan delareglementation gestion volume32,numero1 printempsp113.

الفصل الاول الإطار النظري للمسؤولية الإجتماعية و اخلاقيات الاعمال

و اذا كان P.Ricoeur (1988) توجهه بخصص هذين الكلمتين باعتباره ان الأخلاق هي كل ما له علاقة بالأوامر و الإلزامية اي اجبارية في حين ان الأخلاقيات تكسب لغة الخيارية و تتفاعل مع نية الفرد و المجتمع²

كما أكد P.Ricoeur على ان الأخلاقيات تشير الى "أنا" الأخلاق فتتحول "نحن"³ و من هنا يمكن ان نحدد بعض اوجه الاختلاف بين الأخلاق و الأخلاقيات من خلال الجدول ادناه من خلال الإعتماد على ما قدمه

A.comtesponville

الجدول رقم (06) اوجه الاختلاف بين الأخلاق و الأخلاقيات

الأخلاقيات	الأخلاق
تواجه الأخلاقيات الجيد و السيء كقيم مرتبطة	هي كل ما يتعلق بالخير و الشر كقيمة كاملة و علوية
تجيب عن السؤال كيف نعيش؟	تجيب عن السؤال: ما يجب أن أفعل؟
خاكة بالفرد فهي فن العيش تمتد نحو تحقيق السعادة و التعقل	الخلاق هي دائما عملية تمتد نحو الفضيلة و القداسة
الأخلاقيات توالي	الأخلاق تأمر
الجيد هو كل ما يعتبر جيدا	الجيد هو كل ما يتوافق مع المعايير الأخلاقية

من اعداد الباحث⁴

و كذلك أوضح J.Pasquero (2007) أن أوجه الاختلاف بين الأخلاق و الأخلاقيات يتمثل في انه ينظر الى هذه الأخيرة على انها فلسفة جدا المبادئ في حين ان الأخلاق هي تطبيق قواعد السلوك الذي يريده مجتمعنا من خلال ما ذكر يمكن اعتبار الأخلاقيات هي منطق و تفكير نقدي في حين ان الأخلاق تطبيق ملاحظ و مقاس⁵

ثانيا : الأخلاقيات و مفاهيم أخرى

¹Motez frederic,2000 «l'ethique en entreprises» acte de la conference,seminaire ISIS l'institut de formation sociale centre universitaire de eve boug27 avril luxembourg p2.

²Madoz.Jean pierre2007 «question pour comprendre ethiqueprofessionnelles afnor edition,p11.

³Painbault pascale 2012 « ethique des relations professionnelles : raison d'etre et mise en place » journée internationale du marketing sante ,ethics/international society of health care ethics and complianceprofessionals , l'Edhecbusinessschool, IAEnichecmontreal, nicep5.

⁴Mercier , Samuel 1997,op cit p18.

⁵ Pasquero,Jean2007,op,cit,p113.

من خلال هذا الجزء من الدراسة سنتطرق الى بعض المفاهيم التي غالبا ما يتم الخلط في ما بينها و التي لها علاقة بالأخلاقيات و هي:

1- أخلاقيات المهنة "Déontologie"

يوجد هناك مزج كبير بين الكلمات الثلاثة أخلاقيات ، أخلاق و أخلاقيات المهنة و خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية حيث يشار إليها بنفس الكلمة "Ethics" حيث أن هذه الكلمة هي ترجمة لكل من أخلاقيات المهنة "Déontologie"، أخلاق و أخلاقيات¹ و هذا ما يدفعنا للتحقق من أن كل هذه الكلمات تحمل نفس الغاية و المعنى و لهذا يجب علينا البحث عن أوجه اختلاف ان وجدت.

إذا ذهبنا الى الكلمة المعبرة عن أخلاقيات المهنة بالفرنسية ألا و هي "Déontologie"، فنجد أنها تشير الى توجيهين : التوجه الأول هي عبارة عن مجموعة المبادئ الأخلاقية التي يجب ان تطبق في مهنة معينة أما التوجه الثاني يشير الى أحد المذاهب و الذي يطلق عليه " أخلاقيات الواجب "Ethique deontologie" و كلا هذين التوجهين ينصبان في اتجاه واحد يتمثل في وضع مدونة أو مجموعة من المبادئ و القواعد الخالصة بمهنة ما هدف تنسيق و تنظيم ممارسات أنشطة حسب مؤشرات و معايير معينة لمصلحة المستخدمين و المهنة نفسها²

إذا فالمعنا الضيق تشير الى الأخلاقيات التي يجب توفرها في مهنة ما.

أما إذا تطرقنا الى المعنى الواسع أي لا يرتبط بالمؤسسة المهنية فهي عبارة عن إيجاد سلوكيات سليمة في وضعيات مختلفة تسمح بتفسير مشاكل قرارات الأفراد أثناء تأدية مهنة معينة و في هذه الحالة فهي تشابه كثيرا الأخلاقيات من حيث توافقها معها حسب الوضعية او الحالة التي تأتي فيها السلوكيات³

جدول رقم (07) يبين أوجه الاختلاف بين الأخلاقيات و أخلاقيات المهنة.

أخلاقيات	أخلاقيات المهنة
أخلاقيات تكتسي لغة المعنوية و الذاتية اي تخص الفرد	أخلاقيات المهنة لها لغة الرسمية و المادية
الأخلاقيات اختيارية	أخلاقيات المهنة إلزامية و عدم تطبيقها قد يؤدي الى فصل الفرد من مهنته
الأخلاقيات ذات طبيعة فردية	أخلاقيات المهنة تطبيقات جماعية

من اعداد الباحث¹

¹ Mertz, Frederic 2000, op.cit, p3.

² Milles, Jean Jaques 2004 « Analyse de l'éthique dans la prise de décision des managers opérationnels, « étude qualitative et proposition d'une échelle de mesure, colloque esdes-aderse, université catholique de Lyon, juin, p5.

³ IBID.

و لا يمكن ان نغفل عن التفسير الذي قدمه Jaquerojot في سنة 1992 عندما أشار الى العلاقة التي تربط المفاهيم الثلاثة أخلاق، أخلاقيات، أخلاقيات المهنة" و الذي قال انها عنابر ناتجة عن بعضها البعض فالأخلاق هي علم الخير و الشر الذي تتأتي منه الأخلاقيات التي هي فن قيادة السلوك الذي يترجم المبادئ التي توجه الأطراف المعنية لهذا السلوك (أخلاقيات المهنة)²

2- الفضائل:

الفضائل هو جمع كلمة فضيلة و التي نقصد بها حسن الخلق كالفرد الفاضل هو الذي يزاوُل عملا وفقا ما تامره به الأخلاق³ هذا لا يعني ان كل عمل أخلاقي بل العمل الأخلاقي الذي يحصد إجابته الشكر و الشناء الكبير⁴ و من هنا نستنتج ان كل فضيلة خلق و العكس ليس إيجابيا فليس كل خلق فضيلة.

فتمثل الفضيلة مرجعا يرتكز عليه السلوك الأخلاقي فالأخلاقيات هي السلوك وفقا للفضائل و هذا ما أكده J.J Nilles على أن الأخلاق هي مجموعة القواعد و المبادئ العامة في حين ان الأخلاقيات هي تصرف فردي وفقا للفضيلة من أجل اتخاذ قرار جيد في موقف معين⁵

و من هنا نستنتج أن المبادئ من قواعد و فضائل و أخلاق تمثل مرجعا يرتكز عليه السلوك الفردي أثناء معالجته للمشكلات الأخلاقية.

3- الأخلاقيات و القانون:

ان القواعد القانونية تهدف الى تحقيق استقرار النظام في المجتمع و مبدأ العدل و المساواة اما القواعد الأخلاقية فغايتها أكثر من ذلك فهي تبحث عن الكمال و تهدف الى تحقيق الأمن و السلام الداخلي على عكس القواعد القانونية التي تهدف الى تحقيق الأمن و السلام الخارجي و من أهم ما يتوفر عليه القانون هو عنصر الجزاء او العقاب " فالجزاء عدم احترام القواعد القانونية مادي و محسوس و ظاهر للعيان يطبق من قبل السلطة على من قام بارتكاب المخالفة أما الجزاء في القواعد الأخلاقية هو ذو طابع معنوي غير محسوس يتمثل اساسا في الإحساس بالذنب، تأنيب الضمير، ابتعاد الناس من مرتكب الفعل المنافي للأخلاق⁶

¹isaac, Henri et Mercier,Samuel 2000,op,cit.p4.

²Mercier, Samuel1997,op,cit,p23

أمين، أحمد 1931، "الأخلاق"، الطبعة الثالثة، الدار الكتب المصرية، القاهرة ص 129³

نفس المرجع السابق،ص130.⁴

⁵Nilles jean, Jaques 2003 , «l'ethique est une competence professionnelle » journal du management .<http://www.journaldunet.com/managent/0404/040432.ethique.shtml>.

عباس الصراف، جورج حزبون ، المدخل الى علم القانون ، الأردن، دار الثقافة للنشر و التوزيع،2005،ص18.⁶

"كذلك تتميز القواعد القانونية بأنها معايير واضحة و محددة بدقة بحيث تكون عملية تطبيقها سهلة و مفهومة للجميع في حين تختلف القواعد الأخلاقية لأنها غير ثابتة باعتبارها مجرد أحاسيس داخلية مرتبطة بالفرد و يختلف تطبيقها من شخص الى آخر لأنها مستقرة في ضميره"¹

لكن أوجه الاختلاف هذه لا تعني بالضرورة عدم وجود تشابه بين الأخلاقيات و القانون لأن معظم القواعد القانونية مرتكزة على جوانب أخلاقية و بالتالي تمثل قواعده أخلاقية في الدرجة الأولى حيث انه كانت هناك مجموعة من القواعد القانونية الحالية تعتبر في وقت مضى مجرد قواعد و اسس اخلاقية ليس لها أي سند قانوني و لكن مع التطور الملحوظ في المجتمع أصبح من الضروري إجبار الأفراد على الإلتزام بها لما تعود به من منافع اجتماعية جراء احترامها فكفلها سند قانوني و حولت من مجرد قواعد أخلاقية الى قواعد قانونية فكل من الأخلاق و القواعد الأخلاقية تمثل في باطنها عن قواعد السلوك الإجتماعي كما يهدفان الى تنظيم و تنسيق العلاقات بين أفراد المجتمع.

الفرع الثاني : مفهوم أخلاقيات الأعمال

تستقيم الحياة الإنسانية و لا تنظم الا من خلال الإعتماد على ضوابط سلوكية توضح العلاقات التي تربط أفراد المجتمع و من بين هذه الضوابط الأخلاقيات و قد دعا الدين الإسلامي بضرورة تحلي الإنسان المسلم بالأخلاق الحميدة و هذا ما تفسره الآية الكريمة (و انك لعلی خلق عظیم) و التي امتدح فيها الله عز و جل رسوله محمد ﷺ الى الله عليه و سلم و هذا ما يبين أهمية الأخلاقيات و مكانتها الكبيرة و سنحاول خلال هذا المطلب توضيح بعض التعاريف و كذلك الأهمية التي تكتسبها الأخلاقيات و المبادئ التي تركز عليها و مصادرها.

1-تعريف أخلاقيات الأعمال

لقد تعددت التعاريف الخاصة بأخلاقيات الأعمال و تباينت من باحث الى آخر الا ان هناك من الباحثين من أشاروا الى الأخلاقيات على انها عبارة عن معايير و قيم أخلاقية يتخذها أفراد المجتمع للفرقة بين ماهو صحيح و ماهو خطأ و هذا ما سنريه في ما يلي.

فقد عرفها (Rue et Byers) "ان الأخلاق هي المعايير و المبادئ التي تحكم سلوك الفرد و الجماعة"² أي دائما ترتبط بتحديد ماهو الصحيح و التصرف الخاطيء و اتفق (Slocum) مع التعريف السابق و عرف أخلاقيات العمل على " ان الأخلاق لديهم هي مجموعة من القواعد الأخلاقية و القيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد و الجماعة بشأن الصحيح و الخطأ كما انها تضع المعايير عما هو جيد و سيئ في التصرف و الأفعال"¹

¹Chestin et Goubeau : traité de droit civile de traduction general, paris,1977 ;p22.

²Rue et Byars,1989,p47.

كما عرفها (IVANCEVICH) فان " أخلاقيات الإدارة تمثل خطوطا توجيهية للمديرين في منع القرار و ان أهميتها تزداد بالتناسب مع آثار و نتائج القرار، فكلما كان نشاط المدير أكثر تأثيرا في الآخرين كلما ازدادت أهمية أخلاقيات ذلك المدير"²

في حين يرى (Garden)" ان الأخلاق هي تطبيق الفرد لما يؤمن به من القيم خلال القيام بسلوك معين في موقف معين"³

أما (P.W VAN VOLOT) فيعرفها على انها " الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها اختيار

ما هو جيد"⁴ في محاولة منه إعطاء الأخلاقيات صبغة علمية ليتم ادماجها في علوم الإدارة و هو الإتجاه الذي أخذه الباحث الآخر (PF

(DRUCHER) و الذي عرف الأخلاقيات على انها" العلم الذي يعالج الإختبارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية الى

الأهداف"⁵ و عرفها (Negros) على انها " مجموعة من المبادئ المدونة تأمر و تنهي عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة و هي

انعكاسات القيم التي يتخذها الأفراد كمعايير تحكم سلوكياتهم"⁶

كما قدمها (Weiss) على انها "تحديد ما هو الصحيح و الخطأ و الجيد و السيئ و النافع و الضار في كل ما يتعلق بالقرارات و الأعمال في

معاملات و أنشطة المؤسسة"⁷

يرى (اتشارلز و جاريت جونز) على ان " الغرض من الأخلاقيات في مجال العمل ليس فقط لتعلم الفرق بين الصواب و الخطأ و لكن لتسليح

الأفراد بالأدوات اللازمة للتعامل مع تعقيد السلوك الأخلاقي تلك الأدوات التي يمكن ان يستعملوها بالتفكير و التعرف أثناء التطبيق القرارات

الإستراتيجية"⁸

كما عرفت على انها "سلوك ملتزم بالجوانب الأخلاقية و القيمة المعبرة عن الثقة و الشفافية و الإبتعاد عن التمييز و المراوغة و الصدق بحيث يؤدي

الى نتائج مرضية لجميع الأطراف بالإعتماد على وسائل و ادوات مشروعة"⁹

أما (PRide) أشار اليها على "أنها تطبيق للمعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة"¹

¹Hellriegel et Slocum,1996,146.

د/عالم الأعربي (1995): دراسات معالمة في التطوير الإداري دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، عمان ص ص297-299.

حرموش عادل، العنز سعد، أخلاق الإدارة و ادارة الأخلاق، بحث مقدم للمؤتمر الأول للإدارة ، الأردن، جامعة أربد، 2000، ص.21.

توم بيتز ، 1995، ثورة في عالم الإدارة ، رحمة محمد الحديدي ، الدار الدولية للنشر و التوزيع القاهرة، الجزء الثاني، ص.570.

بيتر ف داركر "الإدارة، ترجمة اللواء محمد عبد الكريم ، القاهرة الدار الدولية للنشر و التوزيع ، 1998م، .488.

حرموش عادل، العنز سعد، مصدر سابق، ص.21.

المعاني محمد ، اسماعيل و آخرون ، 2011، مرجع سابق، ص.365.

تشارلز و جاريت جونز "الإدارة الإستراتيجية"، دار المريخ للطباعة و النشر ، الرياض سنة 2001 ص.112.

زكريا مطلق الدوري ، احمد على "إصلاح" ادارة الأعمال الدولية منظور سلوكي و إستراتيجي" دارالباروري العلمية للنشر و التوزيع، عمان سنة 2009، ص.434.

و ما ذكرناه سابقا يمكن التوصل الى ان معظم الباحثين اتفقوا على أن الأخلاقيات هي عبارة عن قيم و معايير فبالنالي يمكن تعريفها على أنها عبارة عن كيفية تطبيق و تنفيذ القيم و المبادئ و المعايير الأخلاقية سواء من طرف الموظفين و كذلك المدراء أي أصحاب المصلحة أثناء القيام بأنشطة المؤسسة و التي تسمح بتحقيق أهداف و مبادئ جميع الأطراف.

2-أهمية أخلاقيات الأعمال

ان تبني الأخلاق الحميدة و الصفات الفاضلة يعتبر أمرا ذو أهمية بالغة لكل افراد المجتمع جراء ما يحققه من منافع على المؤسسات التي تلتزم به و تبرز أهمية أخلاقيات الأعمال في ما يلي:

- يوجد هناك علاقة ايجابية بين الإلتزام الأخلاقي و العوائد الإقتصادية و المالية التي تحققها المؤسسات و هذا يحقق على المدى البعيد
- ان اهمال منظمات الأعمال لتطبيق المبادئ الأخلاقية و الصفات الحميدة يضعها في مواجهة العديد من الشكاوي القضائية و بالتالي دفع تكاليف اضافية لأنها تركز فقط على تعظيم ارباحها مهما كانت السبل لتحقيق ذلك مما سينعكس سلبا على دورها لدى مختلف أصحاب المصالح
- "يعتبر الإلتزام بالسلوك الأخلاقي أداة فعالة لتعظيم العوائد المالية"²
- يعمل السلوك الأخلاقي على تطوير سمعة منظمة الأعمال بيئيا سواء كان ذلك محليا ام اقليميا مما يسهل عملية تصدير منتجاتها الى أسواق أخرى
- "تساعد المدونات الأخلاقية الأفراد على التعامل الصحيح في مختلف المواقف كما تساهم على نشر ثقافة تنظيمية تشجع على الإهتمام بأبعاد الأخلاقيات لمختلف الأفعال، القرارات و المواقف"³
- ان السلوك الأخلاقي يعتبر أحد الأدوات التي تساهم في الرفع من الأداء الإقتصادي
- ان الإلتزام الأخلاقي يمثل وسيلة ابداع و ابتكار سلع و خدمات ذات جودة تلي حاجات الأفراد.

¹Pried w metal, business, houghton,miffin company,2002p37.

²Sarah/prpsler, »ethique des affaires myth et realite « busines school, toulouse,2006,p3.

طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد بجلي ادريس " الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان 2007، ص531³

"ان الإلتزام بالسلوك الأخلاقي لا يعني التخلي عن تحقيق الأرباح بل يسمح بتحقيق أهداف المؤسسة مع اتخاذ قرارات اجتماعية و اخلاقية"¹

- يسمح السلوك الأخلاقي لمنظمات الأعمال بالحصول على شهادات عالمية و امتيازات عمل خاصة مثل ISO9000 و ISO14000 و هذا يعكس احترامها للمعايير المعترف بها دوليا سواء أكانت من حيث الإنتاج ، التوزيع ، الإستخدام و كذلك ظروف العمل و سلامة العمال و ان تدل هذه الشهادات في مضمونها اعتراف اخلاقي و اجتماعي مهم"²
- و لكل أعضاء منظمة التعاون لتطوير الإقتصاد الى خلاصة مفادها ان الإعتماد على أخلاقيات الأعمال كأحد مبادئ المؤسسات هو وسيلة لتفادي أزمة عالمية أخرى"³

3- مبادئ أخلاقيات العمل

ان السلوك الأخلاقي هو وسيلة فعالة لتحسين مناخ العمل لكي تكون هذه الوسيلة فعالة و ملائمة يجب ان يركز السلوك على مبادئ رئيسية و اساسية و المتمثلة في ما يلي:

- 1- **الصدق:** و يشمل ذلك جميع أفراد المنظمة في تعاملاتهم في ما بينهم و كذلك مع الزبائن ، العملاء، الموردين و كافة أفراد المجتمع و هذا منشأه ان يزداد الثقة في ما بينهم
- 2- **الإستقامة:** في التصرفات و كذلك المعاني و الوعود و الأقوال
- 3- **الإحترام:** و هو ضروري جدا فالسلوك الأخلاقي يرتكز على الإحترام المتبادل بين الأطراف مما يخلق جوا يسوده الإحترام المتبادل.
- 4- **الإستفادة:** "اي ضرورة التصرف و الحركة لفائدة الجميع"⁴
- 5- **العدالة:** ان هذا المبدأ من المبادئ الركيزية لأخلاقيات الأعمال اذ يجب ان يتوفر مبدأ الإحساس بالعدالة بين كافة أفراد المنظمة و ذلك من خلال تقاسم المنافع و كذلك السلبات الناتجة عن الممارسات المهنية
- 6- **الإستقلالية:** و ذلك من خلال اعطاء الفرد فرصة لأن يكون مستقلا و مسؤولا عن القرارات التي يتخذها دون ضغط.
- 7- **الثقة / الأمانة:** ان الإلتزام بالسلوك الأخلاقي لا يخلو من صفات الأمانة سواء كان ذلك فرديا او على مستوى فريق العمل ما يؤدي الى اكتسابه ثقة الآخرين

¹Jean christophelipissier, manager une responsabilité sociale ethique et performance ,edition liaisons, paris,2001,p p47-50.

طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري ، مرجع سابق ، ص 136-138.

³www.oecd.org le01/01/2010 :15 :45.

جاوحدورضا، مرجع سابق ذكره، ص 69.

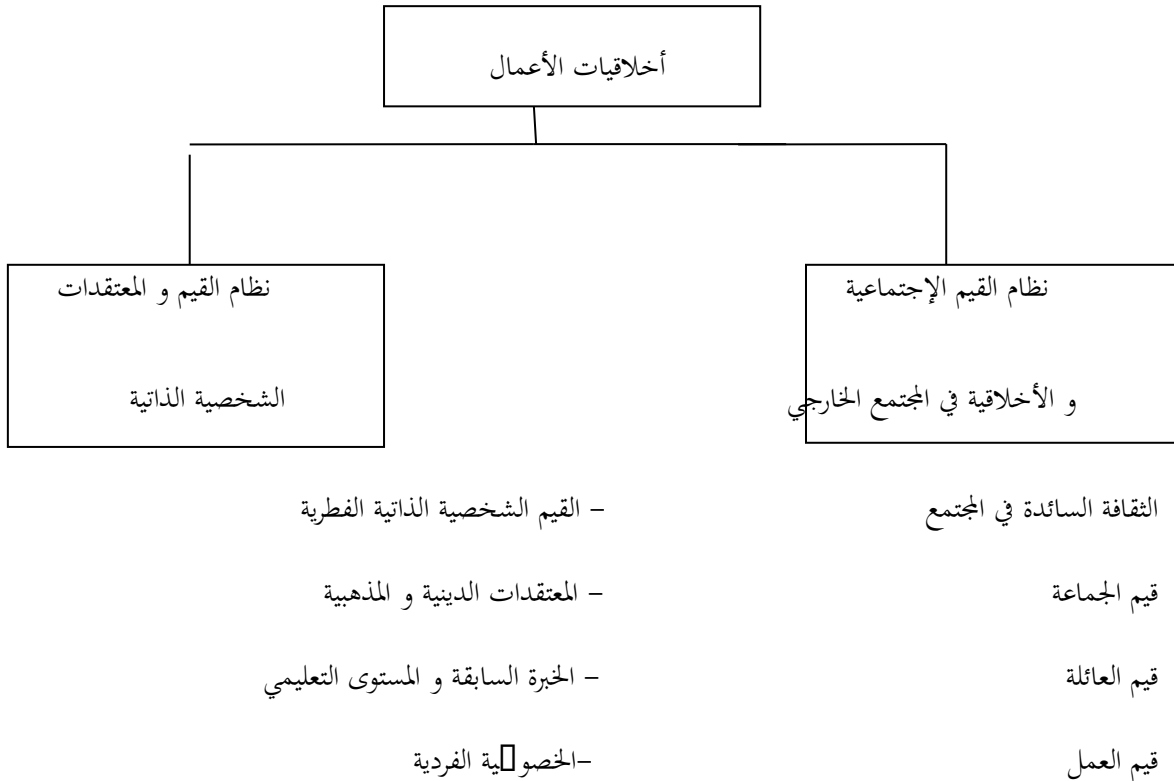
4-مصادر أخلاقيات الأعمال

ان السلوك الأخلاقي له أهمية كبرى تطرقنا إليها سابقا و من أجل الإستفادة من هذه المنافع يجب توظيفه بشكل صحيح لذا يجب علينا التعرف على مصادر أخلاقيات الأعمال من اجل دراستها و تحليلها للإستفادة القصوى منها و تستند أخلاقيات الأعمال الى ركيزتين أساسيتين أساسيتين هما:¹

-نظام القيم الإجتماعية و الأخلاقية و العراف و التقاليد السائدة في المجتمع

- نظام القيم الذاتية المرتبطة بالشخصية و المعتقدات التي تؤمن بها المنظمة و كذلك خبرتها السابقة و يمكن توضيح ذلك بالشكل التالي.

الشكل رقم(05) مصادر أخلاقيات الأعمال



محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2012،ص106.¹

- قيم المجتمع الحضاري - الحالة الصحية النفسية و الجسمانية

المصدر: ياغي، 2001، ص106

و يمكن اجمال مصادر أخلاقيات الأعمال بالآتي:¹

(1)- العائلة و التربية البيئية:

تعتبر العائلة المصدر الأول الذي يساهم في تكوين سلوك الفرد و لهذا أكدت مختلف الدبانات على أهمية بناء عائلة قوية و متماسكة فيبدأ الفرد ببناء سلوكه منذ الصغر اعتمادا على العائلة فاذا حسنت العائلة حسن سلوكه و العكس صحيح فمن الصعوبة بما كان ان نتظر من عائلة مفككة و لا تتسم بالأخلاق الحميدة و لا تفرق بين الحلال و الحرام أن تنتج فردا صالحا للمجتمع ذو أخلاق عالية فيعتبر الفرد في وظيفته ممثلا رسميا لعائلته و هو قوة للوضع الاجتماعي و الأخلاقي المتواجد داخل العائلة و من أجل هذه الأسباب اتجهت بعض الحكومات الى اقامة بعض البرامج لتصحيح بعض السلوكيات كالاعتداء و تخريب الملك العام لتحل محل العائلة

(2)- ثقافة المجتمع و عاداته و قيمه

ان الفرد لا يعيش في محيط مغلق بل يحتك مع أطراف أخرى يمكن ان تؤثر عليه و من بين هذه العوامل الخارجية نذكر ثقافة المجتمع و قيمه و عاداته فالفرد سوف يتفاعل مع الجماعة هذا التفاعل يؤدي به الى الأخذ من قيم هذه الجماعة و يتبنى هذه القيم و كذلك الأعراف و تنسجم معه و يظهر من خلال سلوكياته في العمل فالمجتمع هو حلقة خارجية تعتبر مهمة جدا في تكوين سلوكيات الفرد و تختلف المجتمعات الإنسانية و تتباين من مجتمع الى آخر فهناك بيئات منفتحة و تشجع على التعاون ، التسامح، التأخي و هناك بيئات ملوثة لها آثار سلبية كثيرة و بالطبع يجب أن يتصف الفرد بالموضوعية لأخذ الإيجابيات و ترك السلبيات و إيجاد الأساليب للتعامل مع بيئته.

(3)- التأثير بالجماعات المرجعية:

تمثل الجماعات المرجعية مصدرا من المصادر التي تؤدي بالأفراد الى القيام بسلوكات تنجر عنها مشاكل عويصة و تختلف هذه المرجعيات من سياسة عسكرية ، دينية عشائرية و غيرها و في بعض الأحيان يجد الفرد نفسه في مواجهة العديد من الجماعات المرجعية مما يضعه في حالة ذهول و تناقض تؤثر سلبا على سلوكياته و قراراته هذه المرجعيات قد تؤثر على سلوك الفرد و تنجم عنه مشاكل للمنظمة و المجتمع على حد سواء.

1. طاهر محسن منصور الغالي، الخ مهدي محسن العامري ، مرجع سابق ص 139-147.

4- المدرسة و نظام التعليم في المجتمع

ان المدرسة لها دور بارز في تكوين القيم الأخلاقية و تنمية السلوك الأخلاقي للفرد . فالتلميذ يقضي معظم وقته في مؤسسة التعليمية و هذا ما يسمح له بتكوين سلوكه و يختلف النظام التعليمي من بلد الى آخر فهناك بعض البلدان الذين يعتمدون على فلسفة تعليمية محددة في جميع مراحل التعليم من الابتدائي الى غاية الجامعة معتمدة من خلال هذه الفلسفة دليلا اخلاقيا ناتجا عن قيمها و عاداتها مما يؤدي الى سلوك ايجابي أما البلدان التي لا تعتمد على فلسفة واضحة فهنا نلاحظ وجود عدد معتبر من القيم التي تصل الى حد التقاطع و التعارض و ربما توصل الى الصراع و بالتالي تنتج سلوكيات ليس في مجملها ايجابية.

5- اعلام الدولة و الصحافة و مؤسسات الرأي

مع تطور مجال الإعلام و الإتصال و زيادة شعبيته اكتسب هذا الأخير مكانة في المجتمعات و أصبح له وزن كبير و أصبح صوتته يسمع في كافة أرجاء العالم مسمعا بذلك أفكاره و مرسلا قيمه فاذا كانت هذه الوسيلة الإعلامية غير مهنية و صادقة في تقديم رسالتها سينجر عنه تأثيرات سلبية على افراد المجتمع فمن الضروري الإتسام بالأخلاقيات الرفيعة و بالنوايا الحسنة و اعطاء الرسالة الصادقة للتأثير ايجابيا على أفراد المجتمع

6- مجتمع العمل الأول:

تعتبر التجربة الأولى في العمل للأفراد سببا رئيسيا في تكوين شخصيتهم و تغيير أخلاقياتهم و فرض سلوكيات جديدة و تتمثل هذه السلوكيات في احترام الوقت، حب العمل الجماعي، تحمل المسؤولية، استعمال السلطة كل هذه العوامل تنعكس على قناعات الشخص و سلوكه و هناك بعض المؤسسات الفاسدة و التي لا تعطي مثل هذه العوامل الإيجابية و ترك آثار سلبية يتفاجئ الفرد عند انتقاله الى منظمة تتوفر على المناخ النظيف.

7-سلطة القديم و القيم الشخصية المتألمة لدى العاملين:

تتسم المجتمعات التقليدية بتقديمها للموروث الثقافي و الحضاري لديها خاصة اذا تكون هذا الموروث عبر فترات زمنية متلاحقة و يعتبر معظم الأفراد أن هذا الموروث محصن من الأخطاء لكن اذا دققنا فيه فسنجد بعض السلبيات و النواقص فهذه الموروثات تؤثر بشكل كبير على أخلاقيات الأفراد و سلوكهم و بالتالي فهي بحاجة الى فحص و تحليل لغرض فوز ما له تأثير سلبى خصوصا اذا أخذنا بعين الإعتبار الوضع العالمي الراهن و تطوره هذا لا يعني معارضة الموروثات القديمة فهي تحمل أخلاقا حميدة و لكن يجب ان نميز بينها و بين مظاهر الحياة البدائية و ان نأخذ دائما بعين الإعتبار التطور الحاصل في جميع نواحي الحياة.

(8) - القوانين و اللوائح الحكومية و التشريعات:

يمكن النظر الى القوانين بأنها عبارة عن نتائج تيار أو اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول و يمكن اعتبار الممارسات على انها غير قانونية اذا كان المجتمع ينظر اليها على انها سلبية و غير اخلاقية فالقانون يعمل على تحديد المعايير و المؤشرات المقبولة في مجال الأعمال و التي يعتمد عليها المديرين لتسيير مؤسساتهم و بالتالي هذه القوانين توجه المنظمات نحو سلوكيات معتمدة على قواعد أخلاقية فاذا قامت المنظمات بانشطتها يراها المجتمع انها غير لائقة توضع قوانين وفقا لقيم و السلوكيات الأخلاقية للمجتمع فالقوانين تعتبر حاجزا منيعا للسلوكيات غير المقبولة أما اللوائح الحكومية فهي عبارة عن مجموعة من المعايير الموضوعية من قبل السلطة للأنشطة و التصرفات المقبولة و غير المقبولة.

(9) - قوانين السلوك الأخلاقي و المعرفي للصناعة و المهن:

نظرا لبروز العديد من الصناعات و المهن فقد وضعت قوانين و مدونات أخلاقية رسمية الا انه يوجد الكثير من الأعراف و السلوكيات غير المدونة تمثل توجيهات للمدرين و الموظفين حيث ان هذه السلوكيات الأخلاقية و المهنية هي عبارة عن رسائل ارشادية لكيفية التصرف في العمل و اليات تستخدمها المنظمات لملائمة قراراتها مع أخلاقيات المهنة.

(10) - الخبرة المتراكمة و الضمير الإنساني الصالح:

تعتبر الخبرة مرتكزا مهما يعتمد الفرد لتكوين سلوكياته في العمل و اتصافه باخلاقيات معينة في مواقف مختلفة ان القرارات الأخلاقية للمسيرين لا يتم الحكم عليها من خلال الإختيار بين ما هو جيد و سيئ للمجتمع و بين ما هو عكس ذلك فالمدراء ذوي الأخلاق الرفيعة لا يضعون منافعهم الشخصية في الحسبان أثناء اتخاذ قراراتهم فالمسيريون ذوي الضمير الإنساني الصالح يضعون منفعة المجتمع في المقام الأول و ذلك لحماية سمعتهم الشخصية و كذلك سمعة منظمات أعمالهم في حين المدراء ذوي القلوب الضعيفة همهم الوحيد منافعهم الشخصية حتى لو تعارضت مع مصالح المجتمع أو المنظمة.

(11) - جماعات الضغط في المجتمع المدني:

ان جماعات الضغط لها وزن كبير لتحديد قواعد السلوك الأخلاقي للموظفين في مختلف المؤسسات لأن بإمكان جماعات الضغط وضع مقترحات قوانين و قواعد عمل وفقا لرؤيتها الذاتية و كذلك العمل على وضع سلوكيات أخلاقية تعتمد عليها الإدارات عند تنفيذ أنشطتها و اتخاذ مختلف قراراتها.

5- عنا و أخلاقيات العمل:

هناك مجموعة من العناير التي تؤثر في القرارات الأخلاقية و تساهم في تشكيلها و يمكن اختزال هذه العناير في ما يلي

(أ)- الثقافة التنظيمية:

يمكن الإشارة الى الثقافة التنظيمية على انها الواجهة السلوكية الأخلاقية و القيمة التي تتخذها المنظمة للتفاعل مع كل الأطراف و قد تعددت التعاريف الخاصة بالثقافة التنظيمية فهناك من يعتبرها انها جميع المظاهر السلوكية الظاهرة منها و الخفية في حين عرفها آخرون على انها القيم المشتركة و لكن التعريف المتفق عليه عرفها على انها مجموعة القيم و المعتقدات و الافتراضات و الرموز و الطقوس و المعايير السلوكية و الإتصالات و التقاليد و الأعراف السائدة في المنظمة و ان من أهم فوائدها تتمثل بكونها مرجع للعاملين و مرشد للسلوك الملائم¹

و اهم القضايا المؤثرة على الثقافة التنظيمية نذكر منها:

- البيئة التي تمارس فيها المنظمة أعمالها
- المسيرين الإستراتيجيون و أفكارهم و آرائهم التي تنتشر في كل أجزاء المنظمة
- الخبرة و التجربة التي يتميز بها المسيرين.

(ب)- أخلاق الفرد:

ان الفرد كمدير أو كموظف هو أساس السلوك الأخلاقي و تمثل منظومة الأخلاق أهم عناصر الشخصية الإدارية و القيادية سواء كان ذلك في القطاع العام أم في القطاع الخاص و تعتبر الأخلاق حجر أساس الشخص الإداري كما هي حجر اساس الإنسان بشكل عام و اتصاف القادة و الموظفين و العاملين بالصفات الحسنة و الأخلاق و القواعد السلوكية التي تضعها المنظمات سواء كان في القطاع العام ام الخاص ركيزة أساسية من الركائز التي تتميز بها المنظمات السليمة حيث ان هذه السلوكيات ستعود بمنافع منها: ضمان استقرار الوضع الحالي و كذا العمل على تطوير و النمو و التقدم للأفراد و المنظمة.

(ج)- أنظمة المنظمة² و يقصد بها الأنظمة و السياسات و مجموع مبادئ الأخلاق و و التكوين و نظم التحفيز التي تكون بمجملها قوة لا يستهان

بها من القوى التي تعمل على تشكيل أخلاقيات الأعمال و التي تقوم بدفع السلوك نحو اتجاه معين و يتميز كل نظام من أنظمة المنظمة بان لديه

¹Deal kenedy, corporate cultures the rites and rituals life, add isnwesley publishing, boston, USA.

خديرنسيمة"أخلاقيات الأعمال و تأثيرها على رضا الزبون" دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع ادارة الأعمال كلية العلوم الإقتصادية التجارية و التسيير بومرداس الجزائر 2011،ص22.

خاتمة التأثير على طبيعة سلوك الموظفين و هذه التأثيرات تشكل قوة تمد السلوك و تدفعه بالإتجاه الذي قد يشجع العمل باخلاقيات الأعمال أو ينهي عنه

(د)-**الجمهور الخارجي**:نقصد بالجمهور الخارجي ، الحكومات ، الجماعات المستفيدة، قوى السوق، الزبائن و التي تعتبر كقوى رابعة تعمل على تشكيل أخلاقيات الأعمال و تدفعها على سلك اتجاه معين دون سواه خصوصاً في ظل التطورات التكنولوجية و شدة المنافسة و انفتاح الأسواق¹ الذي يعرفه العالم الآن و الذي أصبح يقدم منتجات جديدة تحل محل المنتجات المتوفرة في زمن قصير جداً لكن هذه التطورات لم تخلو من الأزمات و الفضائح الأخلاقية نتيجة تركيز المنظمات على تعظيم أرباحها و اهمالها لمسئوليتها الاجتماعية و الأخلاقية مما اضطر الى تدخل الدولة و سن قوانين لحماية المستهلك مع الأخذ بعين الإعتبار تحقيق مصلحة جميع الأطراف²

الفرع الثالث:المرجعية التاريخية لأخلاقيات العمل

ان الأخلاقيات كمفهوم عرف منذ القدم لكن بحددها الدني حيث عملت المجتمعات السابقة على ايجاد قواعد و سلوكيات لتنظيم العلاقات في ما بينها ليسود النظام حيث ان هناك العديد من الحضارات التي تميزت بدراسة العمل و ممارسة الأخلاقيات و التي سنذكر منها:

1- الأخلاقيات في الحضارة المصرية:

ان الحديث عن الحضارة المصرية الفرعونية لا يمر بدون التكلم عن ابداعاتها في الكتابة و النحت و الفن المعماري و من بين هذه الإبداعات و التي لا زالت حديث الناس هي الأهرامات و هذا ان دل على شيء فانه يدل على التميز و التمكن من العمليات الإدارية من قبل قدامى المصريين اذ ان بناء هرم "خوفو" تطلب مدة لا تقل عن 20 سنة و من هنا نستنتج ان حكام قادة الإمبراطورية المصرية فهموا و ادركوا ضرورة تنظيم العلاقات لضمان الإستقرار لتحقيق غاياتهم³

كما ان كتابات قدماء المصريين ماهي الا دلالة على تمكنهم و ادراكهم لأهمية السلطة و المسؤولية و ضرورة تطبيق الوظائف الإدارية و منها وظيفة التنظيم لتحديد مراكز السلطة و المسؤولية" كما استنتجوا الآثار السلبية للممارسات غير الأخلاقية مثل الرشوة، المحسوبية، الإنتماء لطرف عمل آخر و التزموا بالإنضباط"⁴ فهذه الفقرة الصغيرة لا تسعنا من ذكر الجوانب الأخلاقية للحضارة المصرية و الدالة على المقدرة الكبيرة للقادة خلال هذه الفترة

¹Daft,2001 :328.

² www.shatharat.net أسبار فخري عبد اللطيف " أثر أخلاقيات الوظيفة في تفعيل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29 سنة 2009، 29/10/2006.

³21:33a

المغربي، كامل محمد 2007 "الإدارة، الإالة المبادئ و الأسس ووظائف المنشأة مع حداثة و تحديات القرن الحادي و العشرين" الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان،ص90.

المغربي، كامل، محمد مرجع سابق ص90.

الصغيرة لا تسعنا من ذكر الجوانب الأخلاقية للحضارة المصرية و الدالة على المقدرة الكبيرة للقادة خلال هذه الفترة نستشهد بتصريح (P. Drucher) في سنة 1987 في احدى محاضراته عبر التلفزيون و "لرح " أن أفضل المديرين كانوا أولئك الذين اضطلعوا بمهمة بناء الأهرام في مصر¹ و أيضا لا يسعنا الا ذكر التطور الذي حققته هذه الحضارة و هو التطور في بزوغ فجر الضمير (Daumofensuina) فالإختمار الخلفي و الديني بلغ ذروته العالية في عصري² المسلات في عهد الأسرتين الثامنة عشر و التاسعة عشرة (1205-1280 ق م)

2- الأخلاقيات عند الحضارة البابلية : (حمورابي)

تعود نشأة الحضارة البابلية الى القرن الثامن عشر قبل الميلاد(1780 ق م) و تتميز هذه الحضارة بأنها قدمت "أقدم مدونة أعمال قانونية"³ بفضل حاكمها حمورابي و الذي عمل على نقشها على الحجر ثم عرضه في وسط المدينة الى ان تم العثور عليه في سنة 1901. و سميت مدونة حمورابي (the code of hammurabi) و التي اعتبرها جورج ساتون G. santon " ان قانون حمورابي هو احد المعالم البارزة في التاريخ البشري"⁴ هذه المدونة تضمنت 282 مادة اشتملت على قواعد و ارشادات للتجار حيث شكلت هذه المدونة أول دليل اخلاقي شامل و متطور معروف لحد الآن و ذلك بإعطائها قواعد مشتركة لسلوك اقتصادي رشيد أين مثلت لمؤيدي المسؤولية الاجتماعية حجة مقنعة لتعميمها و تطبيقها حرصا لتحديد دور و مسؤوليات الفاعلين في الحياة الاقتصادية منذ فجر التاريخ⁵

3- الأخلاقيات عند الحضارة الفارسية:

ان الأساس الأخلاقي الديني الذي كانت تتبعه بلاد الفرس هي الزرادتشييه هذا التوجه الديني يركز على مبدأ وجود الخير و يطلق عليه " أهورامزدا الذي يعمل على تحقيق الفرح السرور، البهجة، الكمال التي كانت تسود هذا الكون قبل مجيء " أهريمان " و الذي يعرف بمبدأ الشر الذي قام بالقضاء على السعادة و الفرح السائدة و تمثل هذه المرحلة مساهمة الفرد في مساعدة الإله في هذه الإشكالية و المتمثلة في السعادة الدائمة و يركز مذهب "الزاردتشييه" على مجهودات و مساهمات الإنسان فكل فعل قد يؤثر في هذه المعادلة فان كان فعلا خيرا فهو يخدم قضية "أهورامزدا" و اذا كان شرا فانه يحاول أن يضعفها و هذا من مصادر الأخلاق الامرة و التي تدعو الى الإستقامة، الصدق، المتابعة في العمل و الإبتعاد عن التغليب و الكذب و تبرز الأهمية الأخلاقية لهذه الأفكار من خلال اظهارها لفكرة المسؤولية الإنسانية أما من الناحية التاريخية فيجب ذكر أنه تم تبنيها من قبل

جاك دنكان (1991) أذكار عظيمة في الإدارة ترجمة محمد الحديدي الدار الدولية للنشر و التوزيع ، القاهرة، ص19.

جورج سارتون(1963) تاريخ العلم ، ترجمة محمد خلف الله و زملاؤه، دار المعارف القاهرة الجزء الأول ص130 و كذلك هامش رقم 27 ص136.

³E.CBursk et al (1962) the oldest business nearly 4000years ago, the world of business, vol1 Simon and shuster n ypp9-10.

جورج سارتون مصدر سابق ص196.

4

⁵Pasquero,Jean, 2005,op,cit,p81.

"Mané" القرن الثالث ميلادي حيث ان الفكر المانوي يعد مزيجاً من الأفكار الزرادشتية و المسيحية و التي اتسعت رقعة امتدادها الى فرنسا في القرن الحادي عشر و عرفت تحت اسم "Catharisme" (الطهرانية) الذي حاربه محاكم التفتيش و قضت عليه¹

4- الأخلاقيات عند الحضارة الهندية:

ان بروز الفكر الهندي هو نتاج مزيج بين الحضارة السومرية و كذلك أفكار الغزاة الأريين الذين اتخذوا الهند مقراً لهم منذ القرن الخامس عشر قبل الميلاد. و قد أبرز هذا الفكر ظاهرة انتقال الروح من جسد الى آخر بعد الموت و التي يطلق عليها بفكرة التناسخ الأنيمة" أما مفهومها فيظهر في فكرة تعدد الآلهة و ارتكازه على شخصية فارونا الإله الأعلى و العقلاني و تمثل البرهمانية و نتج عن هذه الأخيرة فكران هما الجاينية و البوذية و تقوم البوذية على ضرورة اتسام الإنسان بالرأفة و اذلال النفس و لا يولا الى تضحيته بحياته، التسامح اللامشروط مرتكزين على فكرة أنه " لا يمكن بلوغ الخلاص " إلا من خلال التخلص من ريقه انانية"²

5- الحضارة الصينية: الكونفوشيوس

امتلك الصينيون حضارة ذات ارث قيم و عظيم الا ان انعزالهم عن باقي العالم قلل من انبعاثات حضاراتهم على مر العصور و مرت الصين بمرحلة تاريخية بارزة سميت بالكونفوشية نسبة الى مصطلح الصين الكبير كونفوشيوس (551-779 ق م) و التي كانت تركز على مبدأ الطاو و الذي يتمبالإستقامة و اتباع الأساليب الفضيلة و كذلك الإختيار الدقيق للعاملين لمن ذو الكفاءة و الشفافية من خلال القيام بتقييمات دورية لمتابعة مدى تقدمهم و التعرف على مدى امكانياتهم في الإستمرار في العمل³ و تركز الكونفوشية على اتباع الحكماء و العلماء و ذوي الخبرة و الشخصيات المثالية التي تتميز بالإستقامة، الشفافية، حسن السلوك، الأدب، الإحترام⁴ هذه العوامل أدت الى توجيه الصينيين نحو طريق النجاح و التقدم و انعكست على شخصياتهم و سلوكياتهم التي تتميز بالإنضباط و الجدية و لتشكل نموذجاً ناجحاً.

6- الأخلاقيات عند الحضارة اليونانية:

غريغور فرانسوا، 1970 " المذاهب الأخلاقية الكبرى " ترجمة المعروفي، قيمة منشورات عويدان، بيروت، ص 67.¹

غريغور فرانسوا، 1970 نفس المرجع السابق ص 70.²

المغربي عبد الحميد، عبد الفتاح، مرجع سابق ص 45.³

ووبن(1996): الصينيون المعاللون، ترجمة عبد العزيز حمدي، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، حزيران 1996، الجزء الأول، العدد(210) ، ص ص 129-130.⁴

ان الحضارة اليونانية تعتبر من بين ابرز الحضارات خصوصاً في الجانب الفلسفي حيث يعتبر اليونانيون هم منشؤها " فلا يمكن نكران تفوق و علو كعب الفلاسفة اليونان في البحث العلمي و عليه فقد كان الفكر الأخلاقي من بين المواضيع التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل الفلاسفة اليونان و أخذت مكانة بارزة لديهم"¹ و من أبرز فلاسفة اليونان نذكر:

1-6 سقراط:

ان مظاهر الفلسفة اليونانية قبل مجيء سقراط كانت فلسفة عادية بسيطة لا تدخل في متاهات البحث عن الخير و الشر ثم ظهرت فلسفة السوفطانيين التي أثارت جدلا كبيرا من خلال إمدار تعاليم مغلوبة و مشكوكة اججت الوضع و أثار تالاستغراب الى أن ظهر فيلسوف ذو موهبة فذة ، صاحب تفكير عميق، ذوحكمة بالغة، صاحب قناعة ألا هو سقراط والذي حارب السوفطانيين و قضى على نظريتهم و "أثبت أن حقائق الأشياء ثابتة و أن المعارف الإنسانية مبنية على أساس محكم ذو ثقة و اتجه للبحث عن الفلسفة الأدبية و تعريف النفس الإنسانية"²

حيث عمل سقراط الى رد الإعتبار للقوانين و كذلك ابراز ضرورة احترامالفراد لقوانين الدولة و ان مصلحة الفرد تصب في مصلحة الجماعة و ان الخير الفردي يؤدي الى الخير الجماعي و حارب سقراط المبدأ السائد للأيقوى و البحث عن المنفعة الفردية و أكد على ضرورة ان يكون القائد او الحاكم يمتاز بالحكمة و هذا ما أثبتته في قوله " الذي يحكم الناس لا بد ان يكون أحكم الناس و عمل على ابراز معيار لتقاس به الأفعال من خيريتها و شريتها"³ و من أهم أقوال سقراط " الخير هو الفضيلة و الفضيلة هي المعرفة فجعل المعرفة مقياسا للخير "⁴

2-6 أفلاطون

ارتكز فكر أفلاطون على ايجاد ايجابيات على أسئلة سقراط حول المفاهيم الأخلاقية لكن محاولاته لم تصل الى اجابات محددة و تتمثل هذه المفاهيم ماذا تقصد بالعدالة ، الشجاعة، الفضيلة ، هذه الأمور لم تنني أفلاطون و عمل على وضع مبادئ سميت بمبادئ افلاطون و ركز على أن الأخلاق ترتكز على المعرفة الدقيقة متجاوزة بذلك الرياضيات و تعتبر أكثر تعقيدا منها لأن الفلسفة الخلقية تتطلب جهدا أكثر للتجريد لأن موضوعات المعرفة الخلقية "أقل قابلية للرؤية من الصور الهندسية و الأعداد فهي مفاهيم و مبادئ تتحدد بشكل مطلق تحت الخير الذي يضمها جميعا"⁵

3-6 أرسطو

مهران، رشوان، محمد 1998 "تطور الفكر الأخلاقي في الفلسفة الغربية" دار أنباء للطباعة و النشر و التوزيع القاهرة ص52.1
أبو بكر ذكري 1966"تاريخ النظريات الأخلاقية و تطبيقاتها العملية" الطبعة الرابعة ، دار الفكر العربي، القاهرة ص13-14.2
العربي علي، محمد، ممدوح، محمد 1992"الأخلاق و السياسة في الفكر الإسلامي و الليبرالي و الماركسي" الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة ص57-58.3
ابوبكر، ذكري، مرجع سابق، ص14.4
مهران رشوان محمد مرجع سابق ص64.5

يرى أرسطو أن "الأخلاق توجد أينما يكون العلم فباستعمال القوى أحسن استعمال تتأتى السعادة فالعلم فضيلة و الجهل رذيلة يتوفر عند طبقة تتمتع بالعقل و هو شرط أساسي لتسيير شؤون الدولة"¹ و قد طرح أرسطو العديد من الكتب في فلسفة الأخلاق و من أهم هذه الكتب كتابه الأخلاقيات الى نيفوماخوس anicomaqueLethique

و يتخذ أرسطو نفس الإتجاه الذي اتجهه فلاسفة اللذة على أن الإنسان يريد اللذة و يتعد عن الألم و لكن رغم هذا فهي ليست غاية في ذاتها أو خير أقصى و انما هي مجرد "عرض" فليس من الضروري اذن ان تكون كل لذة خيرا و كل ألم شرا، فاللذة وسيلة الى شيء آخر يأتي بعدها"² و كحوايلة لما قدمه الفلاسفة اليونانيين الثلاثة بخصوص فضائل الأخلاق فسقراط يرى انه لا توجد فضيلة من غير المعرفة فهي التي تسمح للفرد للقيام بالخير بينما عكس المعرفة ألا و هو الجهل يؤدي بصاحبها الى القيام بأعمال شر اما أفلاطون ان الإنسان يعتمد على ثلاثة قوى اذا وجدت نتجت عنها الفضائل و هي القوى العاملة و التي اذا توفرت برزت الحكمة و القوة العصبية و التي اذا تم التحكم فيها نتجت الشجاعة و القوة الشهوية و اذا تحكمت فيها نتجت العفة اما ارسطو فهو يركز على ان كل فضيلة تحتكم بين رذيلتين الإفراط و التفريط"³

7- الأخلاقيات عند الحضارة الإسلامية :

ان ظهور الحضارة الإسلامية و التي يعود تاريخ نشأتها الى ما بعد 600م بدأت بعد نزول الوحي على أحسن خلق الله نبينا و رسولنا محمد عليه الصلاة و السلام و الذي عمل على اىصال هذه الحضارة الى مستويات متقدمة من التطور بالإعتماد على القرآن الكريم حيث ان الدين الإسلامي عمل على تنظيم حياة الإنسان و تقنينها فالقرآن الكريم و السنة النبوية عملت على تذكير الإنسان بأهمية و مكانة الأخلاق و وضعت الأخلاقيات في درجة رفيعة و هذا ما اكده رسولنا الكريم في حديثه "انما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"

فإن بحث الأخلاق هي الهدف المنشود فترتكز الشريعة الإسلامية على الأخلاق الحسنة و الصفات الفضيلة فالدين الإسلامي يمثل ركيزة من الركائز التي تساهم في تكوين الشخصية الأخلاقية فرسولنا الكريم عليه الصلاة و السلام يعتبر القدوة التي يجب أن نتقدي بها ووفها الله عز و جل (لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة) و كذلك (و انك لعلى خلق عظيم"⁴ و هذا ما يبرز الأخلاق و الصفات الحميدة التي يتوفر عليه أحسن الخلق جميعا فالشريعة الإسلامية تنهى عن الفحشاء و المنكر و البغي و الغش و الكذب و كافة الرذائل و تدعو الى الأمر بالمعروف و الصدق و الأمانة و الإحسان و التقوى و حب الخير للغير و الإبقاء بالعهد و الإستقامة و هذه كل سمات اسلامية اخلاقية يجب ان يتصف بها الإنسان المسلم و كذلك

موسى حمدي "تاريخ الأخلاق" دار الكتاب العربي، 1953، ص17.

عبد السلام، سامية عبد الرحمان 1976 "النفعية بين جون ستيوارت مل وليم جيمر دراسة مقارنة ، رسالة دكتوراه الآداب فلسفة كلية البنات، جامعة عين الشمس القاهرة، ص12.

أمين، أحمد 1935 " الأخلاق" الطبعة الثالثة الدار الكتب المصرية، القاهرة ص134.

سورة القلم الآية 4.

عمل الإسلام على الربط بين التجارة و فرائض الإسلام " رجال لا تلهيهم تجارة و لا بيع عن ذكر الله " و في حديث شريف " التاجر الصدوق يحشر مع الشهداء و الصديقين " و قد أخذت الأخلاق حيزا كبيرا من الإهتمام من قبل علماء و فقهاء الإسلام حيث و "فمها الألفهاني " على انها الحكمة و القيام بالعدالة بين الناس و الحلم و الإحساس و الفضل و الهدف منها رضا الله عز و جل و بلوغ الجنة و مجاورة الأنبياء و الصديقين"¹ و كذلك فسرها ابو حامد الغزالي ان " هدف الأخلاق هي السعادة في الآخرة فالدين هو الوسيلة الأفضل في تعديل البواعث الداخلية في باطن النفس و تنميتها بشكل يتفق مع فروض العبادات و الشعائر الدينية"²

في ختام هذا المطلب نصل الى نتيجة مفادها أن أخلاقيات الأعمال مصطلح قديم النشأة اهتمت به الحضارات المتعاقبة كل واحدة لديها مفهومها الخاص اتجاهه في هذا المبحث حاولنا التفريق بين الأخلاق و الأخلاقيات و كذلك الأهمية الكبيرة لأخلاقيات الأعمال بالنسبة لمنظمات الأعمال و الفوائد التي تعود عليها جراء الإلتزام الأخلاقي و كيف أنه يعتبر أداة من أدوات الرفع من الأداء لكن هذا المفهوم لا يزال حديث الإستخدام في المنظمات التي مازالت في عملية دراسته و بعيدة عن حيكيات التطبيق.

المطلب الثاني: نظريات أخلاقيات الأعمال و انواعها :

لقد زاد الإهتمام بأخلاقيات الأعمال من قبل الباحثين و الإداريين و الأكاديميين في محاولة لإنتشال منظمات الأعمال من الضغوطات الكبيرة التي تواجهها و كذلك لتلميع دورها و سمعتها خاصة بعد الأزمات الإقتصادية و الفضائح الأخلاقية لكن مفهوم أخلاقيات الأعمال بات مجالا مهما من مجالات المعرفة و التي تتطلب ممارستها دراسة منهجية و خبرة و ذلك من أجل إيجاد الأسس الصحيحة لمعالجة المشاكل. و هذا ما دفع الشركات بتحمل مصاريف اضافية لتكوين مسيرتها و مديريها في هذا المجال فأكدت كتب و أقيمت ندوات لمواكبة تطور أخلاقيات الأعمال سواء على الصعيد المفاهيم و الممارسات العلمية و بما أنها ابحاث علما فيجب التمكن من نظرياتها.

الفرع الأول: نظريات أخلاقيات الأعمال.

دويدي خديجة هاجر " محاولة لدراسة مدى تأثير اخلاقيات الأعمال في أداء المؤسسة الإقتصادية رسالة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علوم التسيير كلية العلوم الإقتصادية جامعة بومرداس ص 74.¹
خديير نسيم، مرجع سابق ص 20.²

تشكل النظريات في أي علم الأساس و الركيزة الأولى لتفسيره و فهمه و هذا ينطبق على أخلاقيات الأعمال و التي تعد الوسيلة لتفسير و تحليل السلوك الأخلاقي و التصرف الإنساني و قد تطورت نظريات جديدة في هذا الإتجاه و اختلفت التقييمات من باحث الى آخر و في هذا الجزء سنتطرق الى بعض النظريات في ما يلي:¹

1- النظرية الغائية: تركز هذه النظرية على ان كل شيء مرتبط بالبيئة بهدف الى تحقيق غاية ما و بالتالي يمكن

الحكم على عمل منجز حسب النتائج المحققة لهذا سمي بالفلسفة التائية و يركز على نظريتين مهمتين

أ- النظرية الذاتية: و ذلك من خلال اتخاذ قرارات تصب في المصلحة الذاتية للفرد و تزيد من عوائده و

تتجلى من خلال زيادة القوة، السمعة، ضمان رفاهية الحياة، تحقيق منصب عالي، المال و لكن تم تعديل شكل الذاتية و ذلك من خلال ارقام مصلحة الآخرين و لكن ليس على حساب المصلحة الشخصية حيث يلتزم هؤلاء المسيرين بالقواعد الأخلاقية ضمن الحدود التي تسمح له بتحقيق الأهداف الرئيسية.

ب- النظرية النفعية: هي شبيهة بالنظرية الفارطة من خلال ارتكازها بالنتائج و الفوائد المحققة لأكثر عدد

ممكن من الأشخاص حيث يجب على المسيرين و المدراء اتخاذ قرارات تصب و تحقق المنفعة الكلية و يتم ذلك من خلال المقارنة بين المصاريف و الأرباح التي يحققها جميع الأطراف و من أبرز الأمثلة نذكر ما قامت به شركة الخطوط الجوية البريطانية (Delta) بعد تلقيها اتصال هاتفي من جماعة ارهابية تهددها بتفجير احدى طائراتها فالشركة لم تبقي هذه المعلومة سرا بل قامت بإعلام زبائنها بهذا الأمر و اعطت الخيار لمن يريد تغيير الشركة و التوجه الى شركة أخرى و ارجاع مبلغ التذكرة دون دفع غرامة مالية. حيث قام مسؤولوا الشركة بمقارنة المصاريف بالمنفعة الكلية حيث في حال تنفيذ التهديد و تفجير الطائرة سينتج عنه خسائر مادية و بشرية كبيرة سيتبعه إنتقادات و هجوم لاذع على الشركة سينجر عنه خسائر مادية

خديرة نسيم، مرجع سابق، ص:43-44¹

بليغة و من ابرز رواد هذه النظرية "John stewart Mill" ووفقا له فان الأخلاق و قواعد السلوك

يجب أن تقوم على أساس المنفعة النهائية"¹

2- **نظرية النوايا الحسنة:** تقوم هذه النظرية على لفظة ألا و هي النوايا الحسنة بدون الإلتفات أكثر الى النتائج

المحققة عند اتخاذ القرار و تركز على ضرورة توفر الإحترام و التقدير لكافة الأفراد و بشكل متكافئ و هذه

النظرية وليدة أفكار الإنجليزي John locke و يرى أن حاب هذا الرأي أنه لا يجدر تنفيذ كل الأعمال حتى و

لو أدت الى منفعة أكبر عكس أن حاب نظرية المنفعة فاهتمام أن حاب هذا الإتجاه ينصب على تأمين حقوق

الأفراد و تحسين ظروفهم و ليس من الصواب عدم القيام بذلك فاذا أن حاب عامل أو لقي حذفه بسبب ظروف

العمل يلزم مدير العمل بمعالجة هذه النقائص و الظروف التي أدت الى الإلابة أو الوفات مهما كانت المصاريف.

3- **النظرية النسبية:** يقوم الشخص النسبي بمعاينة الأعمال التي يقوم بها الأشخاص الآخرون و يرى امكانية تطابق

توجهات هؤلاء الأشخاص حول السلوك المعطى و في حالة وجود تطابق و اتفاق فان هذا السلوك يصبح مجازا

و العكس صحيح. أما في حالة تغير الظروف او تغير الأشخاص فينجر عنه تغير هذه المعايير الأخلاقية و الحكم

عنها. أما فولمير (R,M,Fulmer) فعد أربعة نظريات أخلاقية و هي:²

أ- **النظرية التجريبية (Empirical theory):** تعتمد على أساس ان الأخلاق تنبثق من تجارب الإنسان و

أن تحديد ماهو أخلاقي و غير أخلاقي يحدد من خلال ما تم الإتفاق عليه و هذا لا يتحقق الا بالقيام بالتجربة

ب- **النظرية العقلانية (Rational theory):** تركز على أن العقل له ميزه تحديد ماهو جيد و ماهو سيء

و ان هذه التحديدات المنطقية هي أكثر استقلالا عن التجربة و بالتالي فان معالجة المشكلات الأخلاقية عن

طريق ماهو عقلاي و ان التأثيرات الشخصية هي التي تمنع تحقيق ذلك.

¹Chandam,Management M concept and strategics, vikas publishing house prttd, newdelhi,1998,p104.

²Bradley lewis and D,Degrazea(1995) ;Ethics inmedecine, in ,jenyMwiernerz and NA brestin:thebehavioral sciences in psychiatry, mass publishing co Egypt pp279-291.

ج- نظرية الحدس (**Intuitive theory**): تقوم على أساس أن الأخلاق لا تنبثق بالضرورة من المنطق او التجربة

و انما بما يتوفر لدى الأشخاص بشكل تلقائي و فطري من حدس كمييزة شخصية للتفريق بين الجيد و السيء و ان

التصرف اللأخلاقي سببه البيئة ,التربية غير الصحيحة و ظروف النشأة غير مواتية

د- نظرية الوحي (**Revelation theory**): و تركز على أن التمييز بين الجيد و السيء يفوق قدرات الإنسان و

ان الله يملي على الإنسان المبادئ التي تساعد على تحديد الصحيح و الخطأ و هذا ما قامت به الأديان السماوية.

و اذا أسقطنا ذلك على ميدان الواقع فالمديرين هما بين توجهين الأول هذه النظريات و أثارها و التوجه الثاني بيئه

الأعمال المتواجدين بها الا ان الإعتماد على نظرية واحدة يؤدي الى [عبوة اتخاذ القرار و لهذا يجب التنسيق و التكامل

بين مختلف هذه النظريات من أجل إيجاد السلوك الأخلاقي المناسب.

أما في مجال الأعمال في الغرب فتسوده ثلاثة نظريات أخلاقية منها النظرية النفعية التي ذكرناها سابقا و هي:¹

1- النظرية النفعية: تم شرحها و ذكرها سابقا.

2- نظرية الحقوق و الواجب (**Rights and Dutiestheory**): تركز هذه النظرية على ان الأفراد

لديهم امتيازات و حقوق يتمتعون بها و تنقسم هذه الحقوق الى حقوق قانونية و التي يتحصل عليها الفرد من

خلال القانون مثل حقه في توكيل محامي و حقوق أخلاقية و هي تلك الحقوق التي يتحصل عليها الفرد بصفته

كائنا بشريا مهما كان المجتمع الذي ينتمي اليه مثل الحق في العيش، حق الملكية ... و غيرها و تؤكد هذه

النظرية أن من سمات الأخلاق هي وجوب وجود علاقة تكاملية مع الواجبات فحق العيش للفرد يوجد بالترابط

مع حق الآخرين في العيش و حق الحرية للفرد بتكامل بالسماح للآخرين بممارسة حريتهم أيضا.

3- نظرية العدالة (**Justice theory**) ان العلاقة التي تربط بين الحقوق و الواجبات تؤدي لا محالة الى

الحديث على الإنصاف و العدالة فالفوائد و المصاريف لا بد أن تقسم على الجميع (العدالة التقسيمية) و ان

¹IK McEhineey : Medical Ethics, in : Brettj :cassens(1993) prevertivemedecine and public health, Mass publishing co, Egypt,p37.

عيش الأشخاص و مساعدتهم لبعضهم البعض و التنافس بينهم يجب ان يتم وفقا لقوانين و تشريعات و ان مخالفة هذه القوانين سيعرضهم لعقوبات (العدالة الجزائية) و مخالفة هذه القوانين سينجر عنه خسائر و ضحايا و يجب تعويضهم بما يتناسب و هذه الخسائر (العدالة التعويضية).

نستنتج من خلال هذه النظريات انها تواكب أكثر من النظريات السابقة المتطلبات العملية على أساس مبدأ التوازي و العدالة بين الأطراف، الأنشطة، المصاريف، الأرباح، النتائج، الخسائر، التعويضات و كذلك بالنسبة للأعمال التي تخضع لقواعد الربح و الخسارة.

لكن هذه النظريات أيضا لم تكن لديها نظرة واسعة لأخلاقيات الأعمال فمجال الأعمال في الغرب يتوجه الى ملائمة الحقوق و الواجبات و بالتالي يمكن تصنيف أدق لأخلاقيات الأعمال في نظريتين هما:¹

1- **المثالية الأخلاقية:** تطلق من خلال تمسك و التزام و انصاف المدراء بالمثل العالي مهما كانت النتائج

سواء بتحقيق أرباح او تؤدي الى خسائر

2- **النظرية التجريبية:** تخضع الى نوع من الواقعية النسبية ماهو متوفر يخضع للدراسة و التجريب و التحليل

و القياس فقرار الأخلاقيات او اللا أخلاقيات يخضعان لدراسة التكاليف و العوائد المحققة فاحيانا

القرار الأخلاقي الصحيح أرباحه أكبر من تكاليفه.

3- و يمكننا ان نطبق نظرية حديثة سميت بنظرية لحظة □دق

نظرية لحظة □دق: □دق هذا المفهوم هو مدير شركة الخطوط الجوية الإسكندنافية (SAS) حيث في

اجتماع له مع موظفي الشركة ابلغهم انه لديهم 50000 لحظة □دق في أعمالهم و يقصد بلحظة □دق كل

وضعية اتصال مباشر يربط بين زبون و المؤسسة و ينتج عنه رضا و ارتياح الزبون من الخدمة المقدمة و تبرز أهمية

هذه النظرية ان لحظات الصدق تتكرر في المؤسسة من خلال الأفراد و الزمن و لا يمكن قيدها او ادراكها من

نجم، عبود نجم " أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال"، مرجع سابق ص 56-57.¹

قبل المسيرين هذه اللحظات هي التي تترك آثار ايجابية او سلبية عند الزبون و تطبق هذه النظرية باتباع الخطوات التالية.

- تلمص حالة الزبون: من خلال ادراك العامل أهمية الزبون و انه هو من يقوم بصرف راتبه و ليس المؤسسة و بالتالي يعمل الموظف جاهدا لإرضاء الزبون.
- استخدام أدوات لتعميق التفاعل و الدوافع في الوضع المصغر: من خلال ايجاد الأساليب و الطرق و الأدوات التي تساهم في تعزيز مقدم الخدمة و زيادة تفاعله مع الزبون من خلال زيادة دافعية الموظف لإرضاء الزبون.
- التغذية المرتدة: و نقصد بها الجانب الإيجابي لديها حيث يعمل بعض المديرين بالقيام بحلقات حوارية ليس للإشهار بمؤسستهم بل لهم غاية و هدف آخر هو ترك أثر ايجابي للعامل اتجاه مؤسسته.
- بناء العمليات على أساس عمليات الزبائن و ليس على أساس عمليات الإنتاج: و ذلك من خلال التركيز على الزبائن و معرفة حاجاتهم و أذواقهم و مطالبهم و رغباتهم من أجل تحقيق رضاهم و ترك انطباع ايجابي لديهم.
- المناخ السائد خارج و داخل المنظمة مع الزبون: اذا توفر المناخ الإيجابي و المثالي في المؤسسة فهذا سيؤدي الى ابداع الأفراد و بالتالي زيادة جودة الخدمة و ايضا يحسن سلوك مقدم الخدمة فالموظف اذا كان متواجدا في جو ايجابي سينعكس في معاملاته ايجابيا مع الزبون اما اذا كان يعيش في جو مشحون قسيتها سلبا و سيظهر في طريقة تعامله مع الزبائن.

الفرع الثاني: أنواع أخلاقيات الأعمال و أسباب الإهتمام بها:

لا يمكن لمنظمة الأعمال القيام بأنشطتها من دون الإعتقاد على الوظائف فتختلف هذه الوظائف من مؤسسة الى أخرى و ذلك باختلاف حجمها و رقعتها و طبيعة نشاطها الا ان هناك من الوظائف التي تعتبر أساسية و موجودة في شتى المنظمات و من خلال هذا الجزء سنعمل على توضيح العلاقة التي تربط أخلاقيات الأعمال بكل وظيفة من هذه الوظائف

1- أخلاقيات الأعمال في اطار وظيفة الإنتاج:

تعود الغاية من وراء انشاء منظمة ما باختلاف طبيعتها هو الخروج بمنتج سواءا كان سلعة ام خدمة لمواجهة رغبات المستهلكين و حاجاتهم من خلال هذه العملية تستطيع المنظمة خلق علاقة قوية مع زبائنها و كافة أفراد المجتمع مبنية على الثقة و التقدم و التطور الذي نشهده الآن كذلك ادارة الإنتاج حيث تبحث القرارات المتخذة من قبل الإدارة لها آثار مباشرة على حياة منظمة الأعمال فخرجت من تلك الحلقة المغلقة و تبحث في علاقة مفتوحة مع المجتمع و من خلال ذلك ركزت منظمات الأعمال على تطبيق السلوك الأخلاقي في مختلف أنشطتها و قراراتها لإيقانها بان على المدى البعيد سوف يعود بفائدة على المنظمة من خلال تحسين دورتها و تعزيز سمعتها وزيادة ثقة افراد المجتمع بما ان هذه التصرفات الأخلاقية نجدها متجسدة في عدة مجالات في وظيفة الإنتاج و هي

أ- تصميم المنتج أو الخدمة ان المؤسسات التي تتبنى السلوك الأخلاقي عليها احترام القوانين و التشريعات الموضوعة عند تصميمها للمنتج يجب عليها مراعاة شروط الاستخدام من لاجية المواد الأولية ، طبيعتها، لاجيتها و هذا حماية للمستهلكين بمختلف الفئات و كذلك من الناحية البيئية احترام المعايير من خلال ترشيد استهلاك المواد الأولية و الطاقة و على منظمات الأعمال مواكبة التطورات و التغيرات الحالية في رغبات الأفراد من ناحية تصميم المنتجات فالبحث الناحية الشكلية للمنتج تقريبا بنفس الأهمية عن المضمون و لهذا يجب ان تأخذ منظمات الأعمال آراء و رغبات الأفراد في كيفية التصميم لتحقيق رضاهم هذا تصميم المنتج يجب ان يكون وفقا لرغبات الزبائن و كذلك يحترم المعايير المعمول بها.

ب- تصميم مواقع الإنتاج :

ان من بين القرارات التي تعكس تبني المنظمات للسلوك الأخلاقي هو تفكيرها في سلامة و أمن العاملين و الموظفين و سهولة حركتهم و حركة معدات العمل و هذا بتجسد من خلال إختيار موقع العمل و الذي يجب ان يتم وفقا لمعايير محددة فلا يجب اهمال بيئة الأعمال و التي تترك أثارا نفسية مباشرة على العاملين فاذا كان الموظف غير مرتاح في موقع عمله سواءا بسبب نقص التهوية ، الإنارة ، النفايات، الصخب، الضوضاء فلا ننتظر أن يكون آداته جيدا و بالتالي لا نحصل على منتجات ذات جودة عالية

ج: التكنولوجيا المستخدمة:

بحسب أن التطور التكنولوجي ساعد منظمات الأعمال و كذلك أفراد المجتمع على تحقيق أهداف لم تكن تحقق سابقا الا ان هذا لا يمنع من أن التكنولوجيا المستخدمة في الإنتاج تترك آثار جانبية و سلبية في الحياة اليومية للأفراد و لهذا ينبغي على منظمات الأعمال ذات السلوك الأخلاقي الإهتمام بهذه الجوانب خصوصا كيفية التخلص من النفايات، انبعاثات الغازات التي تسبب التلوث البيئي، الضوضاء

الناجمة عن الآلات و غيرها من الآثار السلبية التي تتركها هذه الآلات و تتباين ممارسات منظمات الأعمال السلوك الأخلاقي من منظمة الى اخرى باختلاف طبيعتها و حجمها و عدد الآلات المستعملة و كذلك المواد المستخدمة خصوصا بالنسبة للمنظمات التي تستخدم بعض المواد الكيميائية التي قد تخلف مشاكل و تؤدي الى ظهور أمراض لا توجد وسائل علاجها¹

د-تصميم الوظائف:

يعتبر هذا الجانب مهما جدا و ذلك من خلال الإهتمام بالوظيفة التي يمارسها العامل من خلال توفير معدات العمل كالنظارات و القفازات و الأحذية الواقية و القبعات و كذلك تصميم الوظيفة مع الأخذ بعين الإعتبار تقليل الإجهاد في العمل و الحفاظ على الجهاز التنفسي و الجهاز العصبي و سلامة النظر.

هـ- تخطيط ورقابة الإنتاج:

ان عملية التخطيط يجب ان تكون على اساس طبيعة البيئة المتواجدة فيها المنظمة و ما تتوفر عليه من يد عاملة و موارد طبيعية و يظهر دور المنظمات المسؤولة أخلاقيا من خلال مراعاتها لجوانب استعمال الموارد الأولية و نوعيتها و كذلك التخطيط لإعطاء فترات راحة للعمال للإبتعاد عنالإجهاد و تحديد ساعات عمل معقولة و ان تتوافق خطط الإنتاج و الرقابة مع رغبات الزبون و حاجيات وفقا لأليات المنافسة السائدة.

و- أخلاقيات الجودة:

ترتكز أخلاقيات الجودة على ضرورة زيادة ثقة المستهلك في المنتجات و الخدمات المقدمة من قبل منظمات الأعمال و هذا ما أكده التركيز على دراسة و البحث في موضوع ادارة الجودة الشاملة التي هي عبارة عن التزام اخلاقي و اجتماعي داخلي و خارجي. فالإلتزام الداخلي يقصد به ادراك العاملين لأهمية الجودة و التزامهم الأخلاقي اتجاه السلوكيات و الأليات التنظيمية لها اما الإلتزام الخارجي و ذلك من خلال تقديم منتجات آمنة و سهلة الإستعمال تواكب حاجات و رغبات المستهلكين و تحقيق الإشباع.

ن- تخطيط و رقابة المخزون و الشراء:

¹Hugues puel,FrédéricMertz",L'activité financier et l'entreprise au difi de l'éthique", séminaire ,université de L'Luxembourg.

و يظهر هذا الجانب من خلال التزام منظمات الأعمال بالشفافية و النزاهة في تعاملها مع الموردين و الناقلين و مسؤولي المخازن و كذلك من خلال ضمان نظافة مستودعات التخزين و التخلص من النفايات و كفاءة استخدام الطاقة و الدفع للموردين حسب العقود و الإتفاقيات الممضاة و عدم التلاعب بالأسعار و استغلال الفرص غير الطبيعية في حالة الأزمات و الكوارث و هذا يجلب للمنظمة سمعة حسنة

2- أخلاقيات الأعمال في اطار وظيفتي التسويق و ادارة الموارد البشرية

2-1 أخلاقيات الأعمال في اطار وظيفة التسويق:

يعود بداية الإهتمام بالجانب الأخلاقي في منظمات الأعمال في أنشطة التسويق بما انها تشمل حلقة تربط بين المستهلك و المنظمة و مع تقدم الآليات التسويقية و بروز آلية التسويق الإجتماعي و الغير الهادف للربح و أخلاقيات التسويق جعلت أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الإجتماعية من المواضيع الهامة التي تجلب هذا النوع من الأنشطة و هذا ما اكده "Peter Drucher" في حديث مشهور " يعتبر التسويق من العمليات المتجددة، تقوم بها مؤسسات الأعمال و يحدث من خلالها تكاملا بين منتجاتها مع سلوكيات و قيم المجتمع" فمن خلال هذه المقولة أكد Drucher « على ضرورة التنسيق بين القدرات التسويقية و كذلك قيم الزبون و المجتمع. عندما نتكلم عن التسويق فأخلاقيات الأعمال في هذا المجال تتمثل في ما يلي:

أ- حماية المستهلك و دراسة سلوكه:

ان التطور الذي يشهده العالم الان و الإمكانيات الكبيرة التي تتوفر عليها منظمات الأعمال جعل السوق يعج بالسلع و الخدمات مما سينجر عنه خرق للقواعد و المعايير و حقوق المستهلك و في ظل هذا الوضع ظهرت بعض الجمعيات ذات الدور الإجتماعي دورها حماية المستهلك و الضغط على منظمات الأعمال لتحسين سلوكياتها اتجاه أفراد المجتمع و تطور هذا المفهوم خصوصا بعد إصدار الرئيس الأمريكي جون كينيدي لحقوق المستهلك ذات الأبعاد الأربعة عام 1956 و هي: حق الأمان و حق الحصول على المعلومات و حق الإختيار و حق سماع رأي المستهلك ليضاف مبدأ رابع لهذه المبادئ من قبل الرئيس جيرالد ريفورد عام 1975 و هو حق تربية المستهلك ليختتم بمبدأ سادس من قبل الرئيس بيل كلينتون عام 1996 الا و هو حق الخدمة.

ب-التسعير: من السياسات الأخلاقية و الإجتماعية التي تتخذها منظمات الأعمال في أنشطة التسويق نذكر سياسة التسعير

الخاصة بسلعها و خدماتها. فالتسعير يجب ان يكون متوازنا بين المصاريف و العائد المحقق و ان يكون عادل و في متناول الأفراد و

ان يحترم بعض الشروط

- أن لا يتجاوز قوانين المنافسة الشريفة
- ان لا يقع على عاتق المستهلك تحمل الأخطاء الخاصة بالمنظمات
- مراعاة الوضعية الإجتماعية للأشخاص مثل وضع سعر خاص بالطلبة
- توضيح السعر
- نسبة من سعر المنتج لمساعدة الأفراد المحتاجين و المرضى

ج- التعبئة و التغليف:

أ-بحث مسألة تعبئة و تغلفة المنتج تعتبر جد حساسة في وقتنا الحالي خصوصا مع تغيرات حاجات و رغبات المستهلكين لهذا يجب على منظمة

الأعمال خلال عملية التعبئة مراعاة ما يلي:

- تكلفة التعبئة تكون معقولة لكي لا تؤثر على التكلفة الكلية للمنتج
- القيام بدراسات لتطوير و تحسين الأغلفة و العبوات
- ضمان شروط الصحة و السلامة عند القيام بعملية التعبئة
- ايضاح العلامة التجارية على الغلاف مع تحديد تاريخ الصلاحية ، دواعي الإستعمال و غيرها من المعلومات التي تمم المستهلك
- تلبية ذوق و رغبات المستهلك من خلال الإبداع و جمالية العبوات و الأغلفة

د- الإعلان و الترويج:

أ-بح مجال الإعلان و الترويج من اهم المجالات التي تنتجها اليها منظمات الأعمال من اجل تسويق منتجاتها لكن هناك الكثير من النقد الموجه

للمنظمات باعتبار ان هذه الإعلانات غير هادفة و مبالغ فيها و كذلك ذات تكلفة كبيرة سوف تؤثر على التكلفة الكلية للمنتج و بالتالي سوف

يتحملها المستهلك اذا يجب ان يكون الهدف من الإعلان تقديم و تعريف المنتج الى أكبر عدد من المستهلكين و بالتالي الحصول على أكبر عدد من الزبائن مما يؤدي الى تخفيض الأسعار فالإعلان أصبح ذو أهمية كبرى و يحقق منافع عديدة نذكر منها:¹

- ايصال المعلومات لأكبر عدد ممكن من أفراد المجتمع و بمصاريف أقل
- يعتبر وسيلة فعالة من وسائل المنافسة التي تدفع بالمنظمات و الأفراد لتقديم و ايجاد افكار جديدة مما يؤدي الى تطوير جودة المنتج.
- يخلق فرص عمل في مختلف المجالات
- يعتبر مصدر تمويل منظمات اخرى كالصحف و التلفزيونات و الإذاعات و المجالات
- يعتبر مصدر دخل للبلديات والحكومات.

هـ- خدمات ما بعد البيع :

أبحاث هذه الصيغة من بين اهم الصيغ في سياسة التسويق حيث انها تعمل على تكامل العلاقة التي تربط بين المنظمة و المستهلك و التي لا تنتهي بانتهاء عملية الشراء و هذا ما يحقق رضا لدى المستهلكين و لكن هذه الصيغة يجب من خلالها الإلتزام الأخلاقي من خلال:

- تكلفة خدمات ما بعد البيع تكون معقولة و في متناول المستهلك
- سهولة الحصول على خدمة ما بعد البيع من خلال وضع اماكن في مختلف المناطق
- اتباع سياسة المجانية في المدة التي تلي عملية البيع مباشرة

2-2 أخلاقيات الأعمال في اطار وظيفة الموارد البشرية:

ان الموارد البشرية في منظمات الأعمال أصبحت تحتل مكانة جد متقدمة و أصبح لها دور حاسم في عصر يتميز بالتغيير المستمر فالموارد البشرية أصبحت تعتبر من آليات المنافسة للمنظمات لا تستطيع تقليد البشر و الأفكار الإبداعية في رؤوسهم على عكس الآلات و أساليب الإنتاج الأخرى

¹Pride, et al,2002, p ;458 Abela, and Farris,2001,p184-203.

فالمورد البشري أصبح يمثل رأس مال كبير تحوز عليه منظمات الأعمال فهو عبارة عن قدرات متجددة ذات أفكار ابداعية يجلب اهتمام الشركات و التي لديها واجب تحمل مسؤوليتها الأخلاقية و الإجتماعية تجاهه و من بين الطرق التي تتحمل المنظمة مسؤوليتها الأخلاقية و الإجتماعية اتجاه الموارد البشرية نذكر:

أ- تعبئة و استقطاب الموارد البشرية:

هذه العملية تعتبر جد حساسة و جزء أساسا من أجزاء عملية التوظيف فاذا حسنت هذه العملية من خلال اختيار أحسن الأشخاص كان لها أثر ايجابي على المنظمة من خلال استقطاب اكفئ العمال مما يقلل النفقات اما اذا تمت العملية بطريقة سيئة فيكون لها انعكاس

سلبى على منظمة الأعمال باختيار اشخاص غير مناسبين لشغل الوظيفة و تتجسد السلوكيات الأخلاقية في عملية استقطاب الموارد البشرية في ما يلي

- تأمين حقوق كافة المتقدمين لشغل الوظيفة
- اتمام عملية الإستقطاب بالنزاهة، الشفافية، العدالة
- عدم اتباع اساليب غير قانونية و غير مشروعة في عملية الإختيار
- عدم سحب الموظفين من شركات منافسة بطرق مشبوهة
- عملية الإستقطاب يجب ان تركز على تحليل و دراسة دقيقة لأحتياجات المنظمة

ب-المقابلة و الإختيار و الإختيار و التوظيف

هذه العملية يجب ان تولي لها منظمات الأعمال اهمية كبرى فاذا قامت بها المنظمات بشكل صحيح ستساهم في تحسين دورها لدى المجتمع و العاملين لأنها تعكس اتصاف منظمة الأعمال بالنزاهة و المصدقية و الشفافية و من بين الجوانب الأخلاقية التي يجب ان تتسم بها هذه الإجراءات نذكر:

- وضع اسس و معايير و اجراءات واضحة و شفافة و عادلة
- اتاحة الفرص للجميع لعرض قابليتهم
- ان تكون اللجنة المكلفة بالإختيار مؤهلة للقيام بهذا النوع من الإختبارات
- احترام اللجنة للأفراد و الأشخاص المتقدمين لإختيار الإختيار
- يتم الإستقطاب و التعيين على اساس النتائج المحصل عليها في الإختبارات و المقابلات

ج- التكوين و التطوير :

من بين الأساليب الأخلاقية التي يجب ان تعتمد عليها منظمات الأعمال نذكر برامج التكوين و التطوير التي يجب ان توضعها في خدمة العاملين و الموظفين لإرتقاء بمستواهم مما ينعكس ايجابا على المنظمة فهنا لك بعض المنظمات التي تهمل هذا الجانب و تعتبره مجرد تكاليف و هو في الواقع يعد استثمارا سوف تحصل على عوائده على المدى البعيد و ما يجب انيؤخذمن جوانب أخلاقية فيما يخص نشاط التكوين و التطوير

لا يجب ان تؤخذ أنشطة التكوين و التطوير كحجة لتبذير الأموال و اقصاء العاملين

ان يكون التكوين على اساس و برامج تهدف الى تعزيز قدرات الأفراد لمواكبة التطور العلمي و التكنولوجي

يجب ان تكون برامج التكوين معززة للمسار الوظيفي للعامل

ان برامج التدريب و التكوين تعمل على تعزيز ثقافة المنظمة و تعزيز

السلوك الأخلاقي و الإجتماعي الموجود فيها.

د- الأجور و مكافأة العاملين :

ان الأجور و المكافأة التي يحصل عليها العاملون تندرج ضمن الفوائد و المزايا التي تقدمها المنظمات للعمال مقابل القيام بعملهم و كذلك زيادة ولائهم و تنمية قدراتهم و بث روح الإبداع فيهم فالأجور تعتبر من أبرز وسائل التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال لتحفيز عمالها لكن نظام الأجور تنص عليها قوانين و تشريعات موضوعة قبل الحكومات يجب على منظمات الأعمال احترامها و لكي تتجسد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الإجتماعية و الأخلاقية في نظام الأجور يجب ان تكون على النحو التالي:

- ان الأجور و المكافآت هي بند رئيسي و اساسي في العقد المبرم بين الموظف و المنظمة و ضرورة النظر اليه كعقد اخلاقي و يجب

احترامه

- يجب اعداد نظام الأجور على اساس [بحيحة تتسم بالعدالة و المساواة و الشفافية

- ايضاح المعايير و المؤشرات التي يتم على اساسها دفع الأجور

- مراعاة ادارة الموارد البشرية رغبات العمال بكيفية دفع الأجور و لا تتبع فقط الطريقة التي تحقق مصالحها

- اسمح في وقتنا الحالي تعويضات غير مباشرة تحقق نفس التحفيز للعمال تتمثل في الضمان الإجتماعي، الرعاية الصحية، التأمين على الحياة، عطلة الأمومة

- عدم التمييز في دفع الأجور و الرواتب و التعويضات بين الرجال و النساء بما ان المؤهل العلمي المطلوب نفسه و المنصب نفسه

هـ- تقييم اداء العمال:

تعود مهمة تقييم اداء العمال الى ادارة الموارد البشرية فهي المسؤولة الأولى على عملية التقييم فعلى اساسها يتم سحب الأجور و الإستفادة من الترقية و غيرها من الإمتيازات و لكي تتم هذه العملية بسلاسة يجب تحديد المعايير و المؤشرات الرسمية و الدقيقة لقياس و تقييم الأداء و كذلك اعلام العاملين هذه المؤشرات حتى لا تقع تصادمات و نزاعات اثناء عملية القياس و في هذا الإطار تتحمل منظمة الأعمال مسؤوليتها الأخلاقية من خلال:

منح عملية القياس و التقييم لأهل الإختصاص و الذين يتصفون بالإستقرار و الخبرة و القدرة على التعامل مع الغير

يجب ان تتم عملية تقييم أداء العاملين على اساس موضوعية و عادلة و كذلك الإبتعاد عن التساهل لفرض الإنضباط و عدم التشدد بل ان يتسم

بالوسطية

ان تتم عملية التقييم طيلة فترة العمل و ليس الفترة لأخيرة أو الأولى

يجب المزج بين الطرق التقليدية للتقييم و كذلك الطرق الحديثة و مواكبة التغيرات و التطورات التي يشهدها العالم الآن.

3- أخلاقيات الأعمال في اطار الوظائف الإدارية:

ان منظمات الأعمال عند قيامها بأنشطتها و التي تهدف الى تحقيق اهدافها لا بد لها من وضع ادارة و مدير على راسها يسهر على حسن سير العملية اذا فهذا الطاقم المتكون من المدير و فريقه اثناء ممارستهم لعملهم الإداري لا بد عليهم بالمرور على مختلف الوظائف الإدارية الرئيسية و هي التخطيط، التنظيم، التوجيه و اخيرا الرقابة و التي تعتبر من الركائز الأساسية للإدارة فائناء قيامهم بهذه الوظائف فالمدراء الذين يتسمون بالأخلاق لا تخلوا قراراتهم من هذه السلوكات و في هذا الجزء سنتطرق على العلاقة التي تربط الأخلاقيات بالوظائف الإدارية.

أ- أخلاقيات الأعمال ووظيفة التخطيط:

يمثل التخطيط الوظيفية الأولى للوظائف الإدارية فقبل القيام باي عمل اداري وجب التخطيط له فالتخطيط يعني تحديد اهداف المؤسسة و الغاية من انشائها و لقد تطورت أساليب التخطيط بشكل متزايد خلال السنوات الأخيرة ليشمل التخطيط الأبعاد الاجتماعية و الأخلاقية و هو الذي كان في فترة قصيرة قائما فقط على الجوانب الاقتصادية و التكنولوجية فقد كان الأسلوب التخطيطي المعتمد من قبل المنظمات يعتمد على اعتبارات اقتصادية و يركز على التكاليف المقدرة و ما هي العوائد الممكن تحقيقها بعيدا عن التطرق للإعتبارات الأخلاقية و الاجتماعية ليتطور بعد ذلك و يصبح يتبع فلسفة الرضا في العمليات التخطيطية و التي تعتبر شكلا متوازنا من اشكال المسؤولية الاجتماعية و جانبا أخلاقيا حسنا.

فالمنظمة الأخلاقية يجب ان تضع القيم و الأخلاقيات ركائز أساسته في عملية التخطيط و وضع البرامج بحيث تشمل الأخلاقيات الإتجاهات الإستراتيجية و تعكس رؤية المنظمة و الرسالة التي تؤيدها و الأهداف الإستراتيجية الموضوعة و ايضا يجب تحقيق العدالة و الموضوعية عند توزيع الموارد أثناء وضع الخطة و الإبتعاد عن التحيز بكافة أشكاله و الذي يعد من الأسباب الرئيسية لتأجيج الصراع و الأزمات داخل المنظمة فالخطة غير السليمة تجلب أثارا سلبية على منظمة الأعمال و تلتخ [ورثها لدى مختلف أصحاب المصالح من مجهزين، جهات حكومية، زبائن و كذلك الجهات الحكومية ووسائل الإعلام بسبب انتهاكها للقوانين و التشريعات الخا]ة بالمنافسة كما تظهر للجميع اهمال المنظمة لمسؤوليتها الاجتماعية و الأخلاقية.

و من هنا نستنتج ان الجوانب الأخلاقية و الاجتماعية تدخل في جميع جوانب عملية التخطيط و ذلك من خلال اشراك الجهات الخارجية و تجميع المعلومات دون اقصاء اي فئة من المجتمع و كذلك العمل على استخدام الموارد بطريقة عادلة و سليمة و الإبتعاد عن الصراعات هذه الجوانب تؤدي الى اعداد خطة تلقى الرضا من قبل جميع أصحاب المصالح دون استثناء.

ب- أخلاقيات الأعمال في وظيفة التنظيم:

ان وظيفة التنظيم هي الوظيفة الأساسية الثانية التي تأتي بعد وظيفة التخطيط فبعد وضع الخطة يجب تقسيم المهام و الأدوار و كذلك تحديد مراكز السلطة و المسؤولية و بناء الهيكل التنظيمي و كل هذا تحققة وظيفة التنظيم. فممارسة وظيفة التنظيم تتطلب ممارسة سلوكيات أخلاقية و اجتماعية و هذا راجع لحساسية هذه الوظيفة و ما تحتويه على نفوذ و سلطة و [الاحيات و كذلك قوة يجب ان تستخدم بطريقة [حيحة و سليمة و ليس استخدامها من قبل المدراء لتعزيز مصالحهم و تحقيق أهدافهم الشخصية على حساب مصلحة المنظمة و كذلك المجتمع فصاحب السلطة يجب ان يستخدمها بعدل و [دق و امانة و نزاهة و تكون لديه القابلية لإستقبال التوجه المعارضو النقد الموضوعي و تتجسد الجوانب الأخلاقية في وظيفة التنظيم في ما يلي:

- التنظيم الجيد و الدقيق يعتبر أداة من الأدوات الفعالة التي تساهم في فض الصراعات و النزاعات القائمة في المنظمة و من خلال عدم التحيز الذي يساهم في تكوين التكتلات
- اعداد لجان خاصة في الهيكل التنظيمي تشكل حلقة وصل بين المنظمة و الجهات الخارجية و تشكل حلقة ايجابية للمنظمة مع محيطها الخارجي و ليس الغاية منها زيادة الزبائن و التسويق بل هدفها الأساس تلميع الصورة الاجتماعية و الأخلاقية لنشاطات المنظمة.
- الإبتعاد عن النظام المغلوق و اتباع النظام المفتوح لتفاعل المنظمة مع المجتمع المتواجدة فيه و تحقق القبول من جميع أصحاب المصالح
- الإعتتماد على عملية الإتصال الدقيق و السريع الذي يتسم بالفعالية من خلال فتح قنوات الإتصال مع كل الفئات دون قيد او شرط و هذا ما يحقق الرضا و الثقة لدى العمل و المستهلكين و كذلك العمال.
- العمل على توفير مناخ عمل ملائم يتسم بالمرونة و تطوير أنماط السلطة و كذلك الأمن الوظيفي للعمال و التي تعزز الأداء في المنظمة.

ج- أخلاقيات الأعمال في وظيفة التوجيه:

تتم وظيفة التوجيه بالجوانب الإنسانية لتحقيق الغاية المنشودة بالإعتماد على التأثير بالأخرين من خلال القيادة، التحفيز، إثارة الهمم و غيرها من السبل التي تساهم في توجيه الأفراد نحو أداء الأعمال بالقدر الكافي من الإهتمام و في كل هذه الأساليب تتجسد السلوكيات الأخلاقية

- 1- القيادة: عندما نتكلم عن القيادة نتكلم عن إلفة أساسية يجب ان يسلكها المدير او المسير فهذه الصفة لا يمكن اكتسابها فهي إلفة ذاتية و من صفات القائد او المدير قوة التأثير و الإقناع، إثارة الهمم، التمكن من القوانين و التشريعات، كاريزمة قوية فمن خلال توفر هذه الصفات تكون القرارات المتخذة سليمة و مقبولة من قبل العمال مما يحقق رضاهم و يدفع بهم لبذل مزيد من الجهد و يكسب احترامهم و تقديرهم كما انهم يحسون انه لا يعاملهم بتعسف بل يقوم بتوجيههم وفقا للقوانين المعمول بها هذا الدور القيادي تطور في البلدان المتقدمة حيث أصبح المدير يطلبون آراء العمال و يأخذون مشاوراتهم و ابحاث هذه الطريقة سببا رئيسيا في نجاح بعض المؤسسات.

2- التحفيز:

إن سياسات التحفيز تعتبر من اهم العوامل التي يعتمد عليها القائد في توجيه عماله و موظفيه و ينقسم التحفيز الى نوعين التحفيز المادي و المتمثل في جميع الأجور و المرتبات و المكافآت التي يتحصل عليها الموظفون لقاء الجهد المبذول و النوع الثاني و الذي أصبح في وقتنا الحالي من المطالب الرئيسية للعمال الا و هو التحفيز المعنوي و الذي يهتم بالجوانب الاجتماعية و الإنسانية للأشخاص لا نريد الغوص أكثر في مجال التحفيز لأنه واسع و انما نركز على الإطار الاجتماعي و الأخلاقي للقرارات المتعلقة بتحفيز العاملين و الذي يجب ان يحقق الوتبة الإيجابية المرجوة منه و ان لا يتقلب الى أثر سلبي لهذا على المنظمة في اطار عملية التحفيز بناء نظام اجور على اساس و مبادئ قابلة للتميز :-

- ايجاد توافق بين برنامج التحفيز و نظام الأجور مع طبيعة المنظمة و ثقافتها و قيمها و اهدافها
- مسايرة برنامج التحفيز و نظام الأجور للتطورات التي تشهدها المنظمة خصوصاً و نحن في عالم يشهد ديناميكية كبيرة و تغيراً سريعاً
- استمرار دراسة إيجابيات و سلبيات نظام الأجور قصد معالجة الخلل و تصحيح الإنحرافات.
- الإضطلاع على نظام أجور المنظمات المنافسة لمواكبتها و مسايرتها لأن الأجور هي التي تجلب اليد العاملة المتميزة.
- وضع نظام أجور سهل و مفهوم و عادل و نزيه.

د- أخلاقيات الأعمال في اطار وظيفة الرقابة:

تعتبر وظيفة الرقابة مهمة جداً فهي تعمل للتأكد من عمليات التنفيذ و مدى مسايرتها لم تم التخطيط له و لكي يمارس المديرين الرقابة فعليهم بتقييم الأداء و يلاحظون المشكلات التي قد تحدث و يحددون الإنحرافات ثم الإجراءات التصحيحية و تواكب وظيفة الرقابة كل الوظائف التي ذكرناها و كذلك تشمل مختلف المستويات الإدارية من الرقابة الاستراتيجية تم الرقابة الهيكلية فالرقابة العملياتية ثم الرقابة المالية فمن خلال الرقابة نستطيع تصحيح الخلل و من ثم تحقيق الأهداف المنشودة.

و من أهم الجوانب الأخلاقية و الاجتماعية التي يجب ان نجسدها في النظام الرقابي نذكر:

- يجب ان تتسم الأنظمة الرقابية بالدقة و الشمولية و الصدق فمن خلال الرقابة نستطيع حماية الحقوق و تحميل المسؤوليات.
- يجب ان يتصف النظام الرقابي بالحرية و الاستقلالية لكي يمارس مهامه بعيد عن الضغوطات و الابتزازات.
- ان لا يعتمد النظام الرقابي على القهر و الخوف و الاستبداد فالأنظمة الرقابية المدنية تعمل على تطوير الإبداع و الحوار و تقبل النقد الموجه.

- يرتكز النظام الرقابي بعمليات و أنشطة اخرى مثل نظام الأجور ، التحفيز، تقييم الأداء و التدريب.

الفرع الثالث: أسباب الإهتمام بأخلاقيات الأعمال:

انتقلت أخلاقيات الأعمال من مجرد مفهوم يستعمل في الأدبيات الى عنصر أساسي يحظى باهتمام كبير من قبل جميع أصحاب المصالح و كذلك منظمات الأعمال التي تبحث تنافس فيما بينها من اجل تقديم مدونات اخلاقية تبرز اهتمامها بهذا العنصر و يعود اسباب الإهتمام بأخلاقيات الأعمال الى:¹

1- التحول في مفاهيم الكفاءة و اهداف الشركات

ان الغاية الأساسية من انشاء المؤسسات كانت تعتمد على تحقيق عوائد مالية للملكي الشركات مع احترام قواعد السوق² مع التأكيد على ان الهدف الأساسي هو تحقيق الربح فالشركة بالنسبة له هي اداة تعمل على تحقيق الأرباح كما ان كفاءة الشركة و الأداء يقاسان بمدى تحقيقه من عائد و من اجل القضاء على المشكلات الأخلاقية ساد الإتجاه نحو ربط دخل الإداريين بقيمة السهم حيث اعتبر كحل للقضاء على تضارب المصالح بين الإدارة و المساهمين

و بما ان التركيز الجديد للمدراء كان من خلال رفع قيمة سهم الشركة البحث الوسائل و الطرق السبيلة لتحقيق ذلك غير مهمة كما حدث تغيير للسلوكيات و انتشار سلوكيات اخرى هذا الإهمال نتج عنه تجاهل للعاملين و التركيز على المسؤولين الإداريين من خلال تحفيزهم بأجور و مرتبات تشجيعية هذه الزيادات كانت على حساب معايير الأمن و السلامة و كذلك تدهور ظروف العمل ، التخلص من برامج التكوين و البحث و التطوير اهمال العوامل الحيوية التي لها فائدة في المدى الطويل و التركيز على المدى القصير أيضا انتشرت ظاهرة تزييف الأرباح و تداول الأسهم بصفة غير قانونية هذه الإمتيازات الممنوحة للإداريين خلقت أزمات و مشاكل كبيرة و خطيرة كانت نتيجتها اندثار و انهيار كبرى

شركات مثل أنرون و Worleom

2- تعقد و تداخل المصالح في الشركات الحديثة

ان القرارات المتخذة و الأنشطة الممارسة لا تخص المساهمين فقط بل تشمل جميع أصحاب المصالح من عاملين، موردين، زبائن ، عملاء فالمديرون لا تقتصر مهامهم و مسؤوليتهم على المساهمين فقط فعند توظيف العمال يوجد هناك عقد يتضمن مزاولتهم عملهم في ظروف عمل سليمة و

د/بن عبد العظيم، البكاش و"أخلاقيات الأعمال كمحدد لتحقيق فعالية التسير" جامعة محمد خيضر بسكرة ص 14-16.

²Friedman,M(1970) » the social responsibility of business is to increase its profits » the new york times.

مواتية و الحصول على أجر مالي لقاء الجهد المبذول فلماذا تقتضي مسؤولية المديرين الإهتمام ايضا بالعمال مثل اهتمامهم بالمساهمين و هذا ما يعطي ثقة للعاملين و يعطيهم دافعا للعمل مما ينعكس ايجابا على المنظمة و هذا ما أكدته دراسة قامت بها منظمة " تسخير الأعمال التجارية لصالح المسؤولية الإجتماعية"¹ حيث خلصت هذه الدراسة بنتيجة مفادها ان المنظمات التي تراعي التوازن في الإهتمام بين مصالح حامل الأسهم و العاملين و العملاء و غيرهم تحقق معدلات اداء و تقدم يتجاوز ما تحققه المنظمات الأخرى بنسبة اربعة أضعاف و ثمانية أضعاف على التوالي.

3- ارساء مبادئ الإدارة السليمة (الحوكمة)

ان تفاقم المشكلات و الأزمات التي تسببت في اندثار العديد من الشركات العالمية بسبب عدم تبنيتها للمسؤولية الإجتماعية و اخلاقيات الأعمال دفع بالعديد من الباحثين و الدارسين لإيجاد حلول لمعالجتها خلافاً لهذه الدراسات انبثقت عنها مجموعة من المبادئ و الأسس التي تطبق في الشركات التي تمتلك مستثمرين كثر هذه القواعد و المبادئ تضمن حقوق مكانة الأفراد الذين لديهم علاقة بالشركة من العاملين ، مجلس الإدارة ، الموردون و كذلك تحدد واجباتهم هذه المبادئ و اللوائح التي يعتمد عليها في اتخاذ اي قرار يخص منظمة الأعمال عرفت تحت مصطلح " الحوكمة" و التي تعتبر ركيزة أساسية تسمح للشركات بالولوج الى اهدافها حيث تركز على الشفافية و النزاهة و الإفصاح عن القرارات و تحديد السلطات و المسؤوليات و معاملة متساوية لكافة المستثمرين حتى الصغار منهم.²

4- الإهتمام بالتعليم و التدريب:

لقد تقدمت أخلاقيات الأعمال في شتى المجالات لكن المجال الذي شهد أكثر تطور و تقدم هو مجال التعليم و التدريب حيث ركزت بعد الدول ذات الطابع الصناعي على ادراجها كمادة تقدم في الجامعات كمقاييس أساسية فاذا أخذنا مثال الولايات المتحدة الأمريكية فيوجد فيها حاليا 500 مقرر تدريبي يتخصص في اخلاقيات الأعمال و حوالي 90% منها تقدم شكلا من التدريب كما هناك تشجيع على تقديم الكتب و المناهج الخاصة بأخلاقيات الأعمال فحتى عام 1993 وجد ما لا يقل عن ستة عشر مركز بحث يختص بأخلاقيات الأعمال³

و في سنة 2001 قام الاتحاد الأوروبي بإعداد بحث تحت عنوان " تشجيع وضع اطار عمل اوروبي للمسؤولية الاجتماعية للشركات مع إقرار عملية اعادة معاينة في دول مختلفة عن الوضعية الخاصة بتدريس ادارة الأعمال اما المعهد الآسيوي للإدارة بمانيلا يعتبر الأول من نوعه من قام بمنح شهادة ماجستير في ادارة التنمية التي وافت اعداد او تحضير القادة الذين سيشتغلون في الاقتصاديات الناشئة و لما قامت

منظمة أعمال تجارية تتخذ الولايات المتحدة الأمريكية مقرا لها غايتها الرفع من القيم الإجتماعية في منظمات الأعمال.¹

محمد جميل الشيشيري" دور القيم و أخلاقيات الأعمال في التجارب العالمية في ظل مفاهيم الإدارة الرشيدة" الحوكمة"، موسوعة الإقتصاد و التمويل الإسلامي

²Le 18/01/2010 a 14h11 <http://iepedia.com/arab>

³Stark » what is the matter with business ethics ?havard business review 71,ne3,may, june1993 pp38-48.

كلية ادارة الأعمال بجامعة ستلنبوش بجنوب افريقيا بإدخال تعديلات على برنامج دكتوراه في القيادة و الحوكمة و الأخلاقيات لمواكبة الشراكة الاقتصادية الجديدة للتنمية الإفريقية"¹

و في عام 2004 جمعية اعلاء شان كليات و مدارس ادارة الأعمال بإصدار مبادئ توجيهية لدمج الأخلاقيات و الحوكمة في مقياس الإدارة العالمية"²

5-الإلتزام بروح القانون و اهمية البعد الإجتماعي:

ان اخلاقيات الأعمال يعتبرها بعض مديري المنظمات على ان تتضمن تركيز المنظمات و الذي ينصب على تعظيم العوائد المالية فهناك بعض الأعمال الضارة و التي يتم اهمالها بسبب التزامهم بالقانون و عدم الإهتمام بروح القانون حيث يعتبرونها تحمل تكاليف اضافية فقط غير ان الحقيقة تظهر في المدى الطويل فنتيجة لهذا الإهمال تواجه منظمات الأعمال دعاوي قضائية تكلفها ملايين الدولارات بسبب الممارسات اللاأخلاقية و من أمثلة عن هذه الشركات نذكر شركة generalmotors و التي تدفع غرامات مالية باهضة نتيجة الممارسات اللاأخلاقية التي تقوم بها و كذلك اهمالها لمسؤوليتها تجاه عمالها فهذه الأمثلة يمكن للمنظمات استخلاص نتائجها قبل وقوع كوارث انسانية تكون نتائجها و خيمة.

6- البحث عن انتاج ما هو مفيد للبشر و تحسين نوعية الحياة

هناك زاوية تم اهمالها و عدم التطرق اليها حتى من طرف دعاة اخلاقيات الأعمال و تتمثل في ما يجب ان تنتجه الشركات و ما يجب ان لا تنتجه ففي بعض المجتمعات و التي تتميز بكونها مشروعات حرة تنتشر فكرة ان للمؤسسات الحرية في انتاج ما تظنه مربحا لها مراعات مع احترام هذه المنتجات و الخدمات للقوانين و التشريعات الموضوعة فاذا قامت منظمة بإنتاج منتج تعمل على ترويج له و الإشهار له من خلال استخدام مجمل الأساليب التسويقية هذا ليس عيبا فالبحث عن المنتجات التي تسمح باتباع رغبات الأفراد و تحقيق رفاهيتهم شيء جيد و لكن استحداث منتجات ذات تكاليف عالية سيتحملها المستهلك و ليس لها فائدة سوى تحقيق ارباح للمنظمة سيسبب تبعات غير مرغوبة اجتماعيا فهذه المنتجات تمثل مصدرا رئيسيا للاستهلاك الزائد تعتبر هذه العملية مراوغة في تقديم حاجات و منتجات منها تؤدي الى إرف انتباه الأفراد عن الأشياء المهمة التي تؤدي الى السعادة و الرضا و كذلك تؤدي الى استعمال اللاعقلاني و غير المخطط له

ماري،س، بنتايل " ارساء اسس النمو الاقتصادي، تعزيز التنمية من خلال الحوكمة ، مجلات الكترونية مختارة، موقع وزارة الخارجية
1http://usinfo.state.gov/journal/ites/0205/ifea/ijee0205 :intsle05/11/2009

2May gentille" international business consultant , managers for the future" 14:16Electronic journal of the u.s department of steete, february2005.

للموارد الطبيعية مما يؤدي الى تدهور البيئة و من ابرز الأمور محل مناقشة ان " الرؤيا الشاملة لأخلاقيات الأعمال على خلاف الرؤية العقلانية التقليدية تنجح في اقتناع الشركات على انتاج بضائع و خدمات مريحة لأنها تفي بالاحتياجات الأساسية و الحقيقية للناس"¹ في ختام هذا المطلب نرى ان أخلاقيات الأعمال لها تأثير كبير في المنظمات و في مختلف الوظائف الإدارية لهذه المنظمات و هذا ما ذكرناه ايضا كما ان هناك عدة نظريات خالفة بأخلاقيات الأعمال لكن تطبيقها يتطلب تحقيق التكامل فيما بينها كما تطرقنا الى المداخل الخالفة بممارسة اخلاقيات الأعمال و التي اختلفت من باحث الى آخر .

المطلب الثالث: اخلاقيات الأعمال و اداء المؤسسة:

سنحاول من خلال هذا الجزء من الدراسة محاولة تتبع جزء من الإشكالية المطروحة و ذلك من خلال معرفة تأثير اخلاقيات الأعمال في اداء المؤسسة و ذلك في محاولة دمج الأخلاقيات في تسيير المنظمة و استراتيجياتها و كذلك الاطلاع على المتغيرات التي توضح العلاقة التي بفضلها تؤثر الأخلاقيات في اداء المؤسسة

الفرع الأول: العوامل المفسرة لتأثير اخلاقيات الأعمال في اداء المؤسسة.

لقد اتبنت الدراسات وجوب علاقة تتمثل في تأثير اخلاقيات الأعمال في اداء المؤسسة و لغرض فهم هذه العلاقة وجب وجود عوامل مفسرة لهذا التأثير و التي سوف نذكرها في ما يلي:

1- دمج الأخلاقيات في استراتيجية المؤسسة:

ان كل منظمة او مؤسسة ما عليها بوضع خطة او برنامج تنتهجه لتحقيق اهدافها و هذا ما يقصد به الاستراتيجية المتبعة من قبل المنظمة فالاستراتيجية يمكن التعبير عنها بأنها واحدة من اهم الخطوات التي تقوم بها المؤسسة و التي تسمح بدراسة و تحليل البيئة الداخلية و كذلك الخارجية و بعد هذه الدراسة تبين الاستراتيجية الواجب تتبعها و التي تكون بنظرها ملائمة لتحقيق اهداف المنظمة هناك عدة اشكال و نماذج معتمدة في التحليل الاستراتيجي لداعي لذكرها.

لأنها تحتوي في مجملها على ثلاثة مكونات اساسية ، ميدان او طبيعة الأنشطة، طريقة تطوير المنظمة ، تحديد الإمكانيات و الموارد " و كل هذه المكونات مكتملة بتفكير ينصب حول اخلاقيات المنظمة اين يتبع هذا التساؤل في اطار سياسة عامة للمؤسسة يقع اعلى التحليل

¹ خديرنسيمة, اخلاقيات الاعمال و تأثيرها على رضا الزبون, مرجع سابق , ص 54

الاستراتيجي) بحيث يصبح احد مراجع التي يعود اليها متخذ القرار للتعبير عن أخلاقياته¹ هذا ما سمح بدمج الأخلاقيات و القيم كأداة بارزة من ادوات التسيير.

ان عملية دمج القيم و المبادئ الأخلاقية ضمن الاستراتيجية المتبعة من قبل المنظمة تتطلب ان تأخذ في الحسبان الشبكة جمعيتها و التي يتم اعدادها من قبل المنظمة و إيجاب المصالح و تختلف الطرق و الأساليب المتبعة في ادماج اخلاقيات في استراتيجية المنظمة ضمن وجهة نظر العديد من الباحثين في مقدمتهم G.johnson(2004)L. T.Hosmer

ان عملية الدمج تقع في اولوياتها التزامات المنظمة اتجاه إيجاب المصالح و كذلك المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المتواجد به و يقصد بذلك كافة الأشخاص سواء كانوا داخل او خارج المنظمة فالتحدي الذي يواجهه المنظمة يتمثل في مدى إيجابتها و سلامة أنشطتها²

اما G johnson و آخرون (2005) قدموا شكلا بيانيا لأيجاب المصلحة على المستوى الاستراتيجي في المنظمة من خلال تبيان مسؤوليات و توقعات كل طرف مصلحة مما يسهل تحديد (ترتيب الأولويات المتعلقة بالخيارات الاستراتيجية و تشكيل ثنائية "

سلطة/مصلحة" فمن جانب تبرز: السلطة (ضعيف/ قوى) لكل طرف مصلحة و من جانب آخر مصلحة (ضعيفة/ قوية) فالالتزام

الأخلاقي هو اداة من الأدوات التي تعزز سمعة المنظمة و تزيد من شرعيتها و ترسم إيجابية لها في المجتمع³

مما يجعلها منظمة تمتلك ميزة تنافسية فالثنائية تعتبر من اهم تحديات المنظمات الاقتصادية في مجال الأخلاقيات

2- الأخلاقيات كاستراتيجية تنافسية.

لقد خلصت العديد من الدراسات الى نتائج مفادها ان الأخلاقيات تمثل استراتيجية تنافسية تسمح بالتأثير على الأداء و هذا ما

أكده N.Ganic و آخرون (2007) في أن الشركة الفرنسية (GroupeTOTAL) التي اعتمدت على الممارسات الأخلاقية

كوسيلة أساسية في تحسين إورتها و تعزيز سمعتها التي كانت محل مناقشة . كما اثبتت نتائج البحوث التي اجريت في العديد من الدول

الأوروبية و الولايات المتحدة الأمريكية من قبل S.Vitill و J.paolilo (2004) على أن " توفير شروط العمل و مدى احترامها

للمعايير و القوانين الموضوعة و احترام متطلبات الإشهار هي شكل من أشكال المزايا التنافسية و سبب رئيسي في زيادة البيع "

كما ان دراسات أخرى من قبل y.lopez (2005) أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أوضحت ان محاولات الغش و عدم احترام

القوانين و التزوير تأثر على المنظمة كما انها تؤدي الى فقدان ثقة المستهلكين في المنظمة و لهذا تأثير سلبي كبير باعتبار ان الثقة تشكل

حلقة و حل و عامل كبير و رئيسي في التبادل ما يبين المنظمة و المستهلك و هذا ما دفع العديد من المنظمات الكبيرة على ادماج

¹Mercier, samuel1998,op,cit,p104.

²Seguin francine et durif fabien 2007 « une s strategieethiquecheminfaisent revue gestion 2007/1vol32 dossier l'ethique en gestion au dela de la reglementationhecmontreal p84.

³Seguin francine et durif, fabien op. cit.p85.

الأخلاقيات ضمن سياساتها العامة و هذا على حسب دراسة قام بها A.amara و H.zghal (2008)¹ و هنا أبحاث الممارسات الأخلاقية في هذه الآونة مفتاحا من المفاتيح التي تسمح باستمرار المنظمة في الأسواق و تدفع بها الى الأمام و تعمل على تنميتها و تشكل ميزة تنافسية لها و من امثلة عن مدى ادماج الأخلاقيات في المؤسسة و إيجاب المصالح نذكر الأطراف التالية:

بالنسبة للعاملين: فالمنظمات التي تلتزم بالممارسات الأخلاقية تدفع بالأفراد الى اتباع خطواتها و ذلك من خلال ممارسة الأخلاقيات في كافة المستويات الإدارية للمنظمة لأن قواعدها و قوانينها مبنية على المبادئ الأخلاقية ستصبح هذه الممارسات جزءا من ثقافتها تؤدي الى تحسين سلوكيات العاملين و التأثير في آراءهم الشخصية² كما تنزع الحواجز بين العامل و مؤسسته.

بالنسبة للمستهلك: فالالتزام بالممارسات الأخلاقية من خلال احترام شروط العمل و ترشيد استعمال الموارد الطبيعية و احترام الثقافات الاجتماعية للمجتمع المتواجدة به المنظمة يمثل شكلا من أشكال الإشهار و الدعاية يدفع بالمواطنين لشراء منتج المنظمة فمشاركة المنظمات في البرامج الأخلاقية سيجعل المنظمة تمتلك خاصية جذابة تجذب بها الأفراد " و تزيد من التعامل مع المؤسسات المعروفة بكونها مؤسسات أخلاقية"³

فهذا الارتباط بين المنظمات الأخلاقية و بين ردادات فعل المستهلكين اتجاه المجتمع سيظهر على المدى البعيد من خلال ارتفاع المبيعات. اما بالنسبة للمنافسة التي تتميز بدراسة إيجابية للأخلاقيات فقد خلصت العديد من المناهج النظرية الى وجود ممارسات استراتيجية مقبولة اجتماعيا او قانونية في الصناعات مع الإشارة على انها لم تركز بصفة مباشرة على الأخلاقيات"⁴ J G P Hodgkinson(1997) ان المنظمات التنافسية تتشارك المشاكل التقنية و تبادل المعلومات و من شان هذا التبادل الاجتماعي ان يؤدي الى فهم مشترك حول تحديد طريقة المنافسة"⁵

و اثبتت دراسة اخرى على ان مدراء الشركات يبحثون على توافق حول بعض الاستراتيجيات التي تكون مقبولة و معقولة اي بعبارة اخرى شرعية هذه الدراسات اجريت من قبل J F Porac (1985) و مست إناعة الحياكة الاسكتلندية"⁶

¹Sogbossi, bertrand et herunka, dwight.2009< perceptions et comportement ethique des dirigeants d'entreprises dans les pays en developpement : l'impact du caractere informel de l'activites w.p.864universitededeoit d'economie et des sciences institut d'administration des entreprises centre d'etude et de recherche en gestions aixmarseille , universitepaullezanne, octobre p3.

المعاني احمد، اسماعيل و آخرون ، مرجع سابق، ص365.

³Debos, franck2005 » l'impact de la dimension,ethiques dans la strategie de communication de l'entreprise :la necessite d'une communication responsable revue communication et organisation

⁴Dormierraphael et al »l'ethiques des comportements concurrentiels une approche perceptuelle » revue management saverir 2010/3n33, managent prospective ed p427.

⁵Ibid.

⁶Dormierraphael et al.op. cit.p.427.

اذا مما ذكرناه نخلص الى نتيجة مفادها ان ادماج الأخلاقيات في استراتيجية المنظمة يرتكز على جانب رئيسي الا و هو أخذ مصالح الأطراف أـحباب المصالح بعين الاعتبار و ذلك من اجل بناء علاقة قوية مبنية على الثقة بجمع الأطراف.

3- تأثير أخلاقيات المشرفين على مرؤوسيههم في العمل:

ان اهم مظاهر التأثير التي يتركه المشرفون على سلوكياتمرؤوسيههم يظهر من خلال ابرز عناـرها الا و هي العدالة و التي يجب ان تتسم بها جميع قراراتهم و أفعالهمطيلة ايام العمل بحيث تصبح مقياسا يمكن الاعتماد عليه و يشكل المشرف مثالا يقتدي به ما يكسبه احترامهم و ثقتهم في شخصه و يمكن التدقيق أكثر في ما يلي:

1- العدالة التنظيمية و أثارها:

ان الإحساس بالعدالة يمثل ركيزة أساسية من ركائز التي يعتمد عليها ـنع القرار التنظيمي حيث أكدت العديد من الدراسات انها تتصل مباشرة بالولاء التنظيمي ، الثقة، القيادة ، الرضا عن العمل ، رضا المستهلكين¹ و قد تم تقسيم العدالة التنظيمية من قبل R.M Moorman(1991) الى بعدين رئيسين البعد الأول هو العدالة التوزيعية و التي تشمل جميع انواع التسيير التي تتصف بالعدالة و التي يكون لها اثر مادي و معنوي على الفرد كالأجور و الترقية اما البعد الثاني فهو يخص العدالة الإجرائية و التي يقصد به طريقة اتخاذ هذه القرارات²

و من قواعد العدالة الإجرائية التي يمكن ان تتبعها منظمة الأعمال حددهاP.S Leventhal(1980) بما يلي³

الترابط و ذلك من خلال ضمان المعاملة المتساوية للأفراد في مجمل الحالات

الدقة من خلال تحصيلالمعلومات شاملة و من مصدر مؤكد

التكيف ضرورة التغيير حين وجود اخطاء في القرارات و معالجتها

الحياد: اتخاذ قرارات بعيدا عن الحسابات الضيقة و المعارف و من أجل مصلحة شخصية

الأخلاقيات: احترام المعايير المشتركة

التمثيل: ادماج مصالح جميع الأفراد في عملية اتخاذ القرار

¹Bakhshi, artietal 2009 « organizational justice peraptions as prediction of job satisfaction and organization commmitement » revue international journal of business and management, vol4,N9 center of sciences and education, Toronto p145.

الصباغ شوقي، محمد و مرزوق عبد العزيز، علي 2013 " المناخ الأخلاقي و علاقته بالإتجاهات الوظيفية لدى العاملين" دراسة ميدانية على مصلحة الضرائب المصرية ، العلوم الإنسانية و الإجتماعية مجلة جامعية الإمام محمد بن سعود الإسلامية العدد27، شهادة البحث العلمي الرياض، ص291.

³William sabadie 2000 »les apports des theories de la justice anmarketing des services 16° congres AFM(association français de marketing)18-20 mars montreal p6.

و يجدر الإشارة على ان العدالة التنظيمية تهتم بجانب اخر غير العدالة التوزيعية و الإجرائية الا و هو نوع العلاقة التي تربط الرئيس بالمرؤوس و التي تعتبر جانبا اساسيا و اطلق عليها الباحثان R.jBies و j Moug (1986) بالعدالة التفاعلية و التي تضم في محتواها جانبين من التعاملات الأول يسمى بالعدالة بين الأشخاص و الذي يقصد به طريقة تعامل الأشخاص مع مرؤوسيههم باحترام ، تمذيب و غيرها و الجانب الثاني العدالة الإعلامية و التي تظهر من خلال تقديم تبريرات حول كيفية استعمال الإجراءات او لماذا تم اتباع هذه الطريقة في توزيع النتائج"¹

2- معالم أثر أخلاقيات المشرفين :

- **القدوة و تعزيز أخلاقيات المؤسسة:** ان المسير او الرئيس يجب ان يكون مثلا يقتدى به من خلال أفعاله و تصرفاته الحسنة حتى يؤكد احييته بمنصبه و ذلك من خلال مواجهة كافة الظروف و الحالات و الوضعيات بمواقف ثابتة و فائقة كما يجب توفره على الفطنة و الحذاقة
- فالقادة يشكلون مثلا و قدرة للسلوكيات الخيرة و الحسنة او عكس ذلك اتجه العمال حيث يعتبر الرؤساء هم من يقومون بتزويد الموظفين بالمبادئ الأخلاقية من خلال التعاملات بينهم و من خلال افعالهم و تصرفاتهم و قراراتهم ما ينتج عنه احترام من قبل العمال لرؤسائهم عند احساسهم بالجو الإيجابي الذي يعيشون فيه " أين يتصرف المسير و الإدارة العليا أخلاقيا بالإحسان و الوفاء بوعودهم كنموذج للأخلاقيات"²
- اكتساب الثقة:

تعتبر الثقة وسيلة أساسية تسمح بخلق علاقة مبنية على تبادل المعلومات و الآراء بدون مصدر قلق فقد أظهرت العديد من الدراسات وجود ارتباط ايجابي بين الثقة التنظيمية و ضمان بقاء الأفراد و الالتزام بالعمل و الإحساس بالمواطنة داخل منظمة العمل من خلال الثقة تنشأ الرغبة و النية لدى العامل بالبقاء لأكثر مدة ممكنة في منظمة العمل " فالثقة تسمح بتطوير علاقة عمل مستمرة بإظهار ارتباط الثقة التنظيمية بالتاريخ و المواقف المتمركزة حول التبادل الاجتماعية مع المنظمة نفسها"³

¹Bakshi : Arti et al op cit p147.

²Chouaib, afef et zaddemfarid 2012 « le climat ethique au travail : pour promouvoir des relations interpersonnelles de confiance » Rimhe interdisciplinaire sur le management et l'humanisme n1.ne mars/avril ethique et organisation p58.

³Guerrero ,sylvie et membach, olivier 2009 « la confiance organisationnelle an cœur de l'échange social et si bien traiter ses employer était payant » revue relations industrielles /industrial relations departent des relations industrielles, volb4, N1 universitelaval, quebec p10.

فمن خلال ما سبق يتبين لنا ان المشرف الجيد يجب ان يكون مصدر ثقة و هذا ما يؤدي الى فكرة ان الالتزام الأخلاقي للمشرفين و الذي يؤدي الى انشاء ثقة تربط بينهم و بين الموظفين له انعكاسات على الأداء في المنظمة و هذا ما تؤكده و جرد علاقته بين الثقة التنظيمية و بعض العوامل التي قد تنشأ من خلالها مثل: الإحساس بالانتماء و الالتزام

الفرع الثاني : أخلاقيات العمل ووسائل ترسيخها و ارسائها في المنظمة

مما طرحناه سابقا يتبين لنا أن موضوع ادماج أخلاقيات العمل في منظمات الأعمال شهد نوعا من التعارض بين مؤيد و معارض من خلال العديد من البحوث و الدراسات فمجال تطبيق أخلاقيات العمل أخذ جزءا من الاهتمام فكيفية ادماج و ارساء أخلاقيات الأعمال في منظمات الأعمال تتطلب الاعتماد على وسائل سنذكرها في ما يلي:

1- وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة:

ان تطبيق أخلاقيات المهنة في المؤسسات يتطلب وجود عدة وسائل نذكر منها¹

1-1 تنمية الرقابة الذاتية: نقصد بالرقابة الذاتية احساس الموظف و العامل بانه مكلف بأداء العمل و مؤمن عليه، من غير حاجة الى مسؤول

يذكره بمسؤوليته

فالرقابة الذاتية الحققة لا تجلب ابدا من الخارج و انما هي شعاع من نور يولد و يكبر في داخل الإنسان و يضيء جوانب الحياة كلها و يجعلها اكثر قيمة و منطقية و اكثر تحمينا للنمو و التقدم و الاستمرار و كل ذلك مرهون بأوضاع تسود فيها الأحكام الأخلاقية و يعلو فيها لوت الالتزام و الاستقامة و ترفرف في ارجائها اشراقات النفس و الطريق الوحيد للحيلولة دون هذه الحالة يكمن في تدعيم الرقابة الذاتية و تعزيز علاقة العبد بربه عز و جل و تشجيع القيام بالأعمال الخيرية فهذا الاتجاه حتى و لو كان مكلفا الآن فهو يشكل استثمارا مستقبليا مزدهرا. فالرقابة الذاتية تعتبر وسيلة من الوسائل التي تسمح لصاحبها بالامتياز في عمله لأنها تساهم في العديد من اجراءات و نظم المحاسبة و غيرها. فلو كل عامل في عمله و موظف في وظيفته راقب الله تعالى فيما هو مؤتمن عليه لازدهرت الأعمال و الوظائف و اختفت الصراعات و المشاكل و تحققت الغايات و الأهداف و توفرت السيولة و الأموال للدولة و ألقاب العمل.

فإحساس الموظف و العامل المتميز يكون من خلال اعتبار انه مسؤول على عمله ليس من قبلا لأشخاص بل من قبل الله عز و جل و ليس

في حياتنا الدنيا بل في الآخرة فقال الله تعالى " ان الينا اياهم ثم ان علينا حسابهم " (الغاشية 25،26)

أخلاق العمل/76 عن (69-45: united nation 1990¹،

فالرقابة الذاتية هي تحديد أولوية المصالح الجماعية قبل المصالح الذاتية و عدم التقصير في العمل و الاجتهاد.

" و من أبرز مثال على بلد يمتاز بدقة الأداء في العمل نذكر الموظفين اليابانيين حيث ان العمل هو وجود المواطن الياباني اي (Yoruki) و تعني النزعة الذاتية للبحث عن الذات من خلال العمل و هذا ما أرجع نسبة غيابات العمال عن الوظيفة لا تتجاوز 2% كما باءت محاولات الحكومة اليابانية في تخفيض ساعات العمل بالفشل نظرا لرغبة العمال في البقاء في أماكن العمل"¹

1-2 وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:

أحيانا يرجع ارتكاب الأفعال و الممارسات اللاأخلاقية نتيجة لغياب اطار و نظام يحرص الأساليب و المعاملات الواجب القيام بها و هذا يبرز وجود ثغرة في النظام المتبع .فالقضاء على هذه الممارسات يجب الاعتماد على نظم و قواعد عمل [بحيحة تعمل على ارشاد و توجيه الموظفين و تحسين سلوكهم و عدم ترك اي شيء للصدفة فغياب هذه القواعد و التوجيهات يجعل الموظفين يقومون باجتهادات قد تكون خاطئة و تنجر عنها سلوكيات غير مقبولة و من بين الأساليب المعتمدة في الأنظمة القوية تخصيص مكتب او مصلحة دورها يتمثل في مراقبة السلوكيات و التشجيع على الأخلاقيات و كذلك التعريف بإجراءات العمل الرسمية و القواعد المتبعة و توضيحها و تبسيطها للابتعاد عن اللبس و يجب ان توضع هذه القواعد و الإجراءات في أماكن يطلع عليها العمال حتى يكون كل موظف مسؤول عن تصرفه كما يجب ان تحدد العقوبات و الجزاء عن كل تصرف او سلوك منافي للقوانين الموضوعة او عدم الالتزام بشروط العمل ، حيث يعد النظام الدقيق واحدا من ابرز الوسائل المعتمدة في القضاء على الممارسات و الأعمال غير المرغوبة بما في محيط العمل.

1-3 القدوة الحسنة:

"تعني القدوة "ان يكون المرءي او المشرف مثلا يحتذى به في تصرفاته و افعاله و ذكرت هذه الوسيلة في القرآن الكريم فقال الله تعالى " لقد كانت لكم أسوة حسنة في ابراهيم و الذين معه" (الممتحنة:4) فالمسلمون لديهم القدوة الأولى هو أحسن الخلق محمد رسول الله ﷺ الله عليه و سلم.

القدوة الحسنة هي المثال الواقعي للسلوك الخلقى الأمثل و هذا المثال الواقعي قد يكون مثلا حسيا مشاهدا ملموسا يحتذى به و قد يكون مثلا حاضرا في العقل بأخباره و سيره و قصصه و افعاله و تصرفاته.

د/ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان الأردن 2009، ص65.¹

" القدوة الحسنة قد تكون للأشخاص على شكل أفراد متميزين و مثاليين و تكون للجماعات على شكل جماعات مثالية و القرآن الكريم أظهر بصورة واضحة القدوة الحسنة " فقال الله تعالى " لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة لمن كان يرجو الله و اليوم الآخر و ذكر الله كثيرا " (الأحزاب 21)

و هذه القدوة في ميدان العمل تتمثل في المدراء و المشرفين فيجب على المدراء الالتزام بالأخلاقيات حتى يكونوا قدوة حسنة فاذا كانوا يتصفون بها فهذا يشجعهم على اتباع خطواتهم و الاتصاف بأخلاقهم و تصرفاتهم فأما اذا كان هؤلاء المدراء لا يتصفون بالأخلاقيات فيشكلون قدوة سيئة لموظفيهم و لا نتعجب بقيام الموظفين بنفس السلوكيات بما ان مسؤوليهم لا يتوانون على فعلها

1-4- تصحيح الفهم الديني و الوطني للوظيفة :

" و ذلك من خلال اىصال فكرة ان العمل يعتبر عبادة و ان العمل يعتبر أداة من أدوات الرقي و الازدهار و تطور البلد" و تعزيز مستوى الدخل لديه يساهم في تعزيز سلوكه الأخلاقي"¹ و هذا الأمر يعتبر من مهام الجهات الوظيفية و كذلك منظمات الأعمال و ذلك من خلال اعتمادها على أنظمة و قواعد و قوانين تكون معدة على اساس أخلاقية كما ان حصول العامل على مرتب جيد يوازي وظيفته كان له مردودا ايجابيا خالفاً اذا ارتبط مع الأداء في علاقة طردية كما ان معظم المتدخلين في مواضيع الوطنية يتحدثون في معظم الاتجاهات سواء كانت سياسية ، اجتماعية اقتصادية لكنهم يتناسون جانباً مهماً الا و هو روح المواطنة و الانتماء فالإحساس بالانتماء للوظيفة يعتبر انتماء للوطن و يعتبر من ابرز وجوه الوطنية و من هنا تظهر اهمية الدور الذي يجب ان تلعبه معظم المؤسسات سواء كانت دينية و في مقدمتها المساجد او تعليمية مثل المدارس و الجامعات و كذلك وسائل الإعلام في نشر الأخلاقيات و التشجيع على الالتزام بها.

1-5- محاسبة المسؤولين و الموظفين:

ان المحاسبة او المراقبة هي من ابرز الوظائف التي تسمح بمعرفة الوضع الحالي في المنظمات فعلى اساسها يتم تحديد الفراغات و الأخطاء و كذلك معرفة مدى تطبيق النظام كما تسمح المحاسبة باتخاذ الإجراءات العقابية ضد المخالفين و المتعدين على القوانين و الإجراءات الموضوعية في مكان العمل فقال بن القيم في الطرف الحكمية كان رسول الله ﷺ على الله عليه و سلم يستوفي الحساب على عماله يحاسبهم على

بلال خلف السكرانة ، مرجع سابق ص 66.

المستخرج و المصروف و كان عمر رضي الله عليه يسال الرعية " أرىيتم اذا استعملت عليكم خير من اعلم ثم امرت بالعدل اكنت قضيت ما علي؟ قالو: نعم قال : لا حتى انظر في عمله، اعمل بما امرته ام لا.

فالمحاسبة هي من الأدوات التي يعتمد عليها في فرض النظام و احترام القوانين و اتباع السلوكيات الأخلاقية في المنظمات فعل اساسها يتبع الموظفون، الصفات الحسنة و تعرض المخالفين للعقوبات.

1-6التقويم المستمر للموظفين:

يكون التقويم على اساس معايير و مؤشرات تم تحديدها سابقا و لاقت اقبالا من الخبراء فتسند هذه العملية الى شخص له المهارات و الكفاءات التي تسمح له بعملية التقويم و التي تتمثل في معرفة مستويات موظفيه نقاط قوتهم ضعفهم كفاءاتهم مهاراتهم، ابداعهم تطورهم و يجب ان تشمل عملية التقويم جميع الموظفين دون استثناء و يكون التقييم نزيها و موضوعيا دون التحيز لطرف على حساب الطرف الآخر و الفائدة المرجوة من التقييم انه في حالة وجود حالات ايجابية يجب تشجيعها و في حالة وجود حالات سلبية يجب معالجتها اما اذا لم تتبع عملية التقويم اي قرارات فهذا سيقضي على أهميتها.

لغياب عملية التقويم آثار سلبية كبيرة فمثلا العديد من المنظمات الحكومية تبتعد عن عقاب او فصل موظفيها حتى لو قاموا بأخطاء و هذا ما يؤدي الى انتشار هاته السلوكيات و من ابرز الوسائل التي تسمح بالقضاء على هذه الممارسات¹

- تعيين افراد يتمتعون بالأخلاقيات و النزاهة
- محاربة المحسوبية في التوظيف
- وضع مكافأة تحفيزية للعمال و الموظفين الذين يكشفون عن الفساد الإداري.

2- اساسيات اخلاقيات العمل:

من اجل ترسيخ اخلاقيات الأعمال في منظمات الأعمال و يجب التعرف على أساسياتها و التي تتمثل في²

- 1-عدم وجود تعارض في المصالح و تظهر مثلا عند ما تكون جزءا من مؤسسة ما و لكن لديك مصالح مع منظمة منافسة او تمتلك حصة منها او تتقاضى راتبا او تعويضا من اعضاء ينتمون الى منظمات اخرى

عصام بن عبد المحسن الحميدان " أخلاقيات المهنة في الإسلام و تطبيقاتها في انظمة ، العربية السعودية ،البيكان للنشر ص141.1
بلال خلف السكارنه، مرجع سابق،ص73-74.2

2- يحدد ميثاق كريتزلر على منح اي مدير من امتلاك أكثر من واحد من الألف من اسهم اي منظمة منافسة او تعمل على تمويل المؤسسة بالموارد او تكون عميلة للمنظمة الأملية.

3- اتباع اساليب دقيقة و حقيقية و الابتعاد عن الاحتيال و الغش و الكذب في مختلف المجالات سواء من بيع المنتج للمستهلك و لا عند التعامل مع الموردين و كذلك يمنع للمترشحين لشغل وظيفة ما خداع لجنة الاستقطاب و لا العامل مع المشرف و لا المشرف مع المرؤوس

4- ترشيد استخدام الموارد الطبيعية و كذلك ايجاد كيفية للتخلص من النفايات بدون ترك اضرار على البيئة و محاربة كافة اشكال التلوث سواء الهواء و الماء و يجب على منظمات الأعمال ان تضع ضمن اولوياتها الحفاظ على البيئة من خلال المساهمة و المشاركة في برامج تحافظ عليها.

5- محاربة كافة اشكال عمالة الأطفال و الذي يسبب ابتعادهم عن المدرسة و التعليم كما يشكل خطرا على حياتهم من خلال تواجدهم في أماكن غير آمنة.

6- عدم استعمال معلومات غير متاحة للعامة لتحقيق مكاسب من التجارة في البورصة و التي يطلق عليها تجارة العليم ببواطن الأمور و من بين أمثلة عن ذلك استغلال موظف في المصلحة المالية معلومة الميزانية ستوضح خسارة الشركة و تقوم ببيع اسهمه و بالتالي استغل معلومة لا يمتلكها الجميع مما ادى الى تعظيم مصلحته الذاتية على حساب الآخرين اي عدم توازي الغرض.

7- الابتعاد عن الشركات العلمية و ضرورة احترام حقوق الملكية الفكرية مثل حقوق براءات الاختراع، حقوق الطبع فلا يمكن تقليد اختراع الكتروني و لا نسخ كتاب بدون الحصول على موافقة صاحبه و لا نقل الكتاب بدون ذكر الجزء المنقول و مصدره و عدم التزام بذلك قد يعرض صاحبه الى عقوبات قد تصل الى الطرد.

8- عدم قبول مكافآت و جوائز الا ما تطابق مع القواعد و الأهل المحددة في الشركات فهناك بعض القوانين التي تحدد قيمة المكافآت و التي تعتبر رمزية و لا يقبل تجاوزها و اي تجاوز يعرض صاحبه حتى الى الفصل.

9- الابتعاد عن كافة اشكال الرشوة و هذا شيء معلوم

10- عدم التحيز في الاستقطاب و الترقية و التكوين او المعاملة سواء على أساس الجنس او اللون او الديانة او البلد او السن فلا يمكن رفض توظيف شخص لأنه من بلده اذا كان تواجده في بلد العمل قانونيا و لا يمكن حرمان امرأة من الترقية لأنها انثى.

11- عدم حرمان الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من التوظيف او الترقية بما ان اعاقبتهم لا تؤثر عليهم في تأدية مهامهم وواجباتهم.

12- يجب ان تتسم التقارير المالية و الإدارية المختلفة بالشفافية ، النزاهة ، الموضوعية و الصدق فأى مخالفة يترتب عنها عقوبة قد تصل الى السجن.

كما ان هذه التصرفات تعتبر سلوكيات غير أخلاقية لأن التقارير الكاذبة تؤدي الى خسارة الأفراد نتيجة استثمارهم في مشاريع ضعيفة ضرورة توفير شروط العمل الأساسية من سلامة و امن و اضاءة و تهوية و كذلك استعمال انظمة الأمان من ملابس و مستلزمات

- المحافظة على المعلومات السرية الخفية بالمنظمة و عدم افشائها

- عدم استعمال موارد المنظمة في المصالح الشخصية

- عدم استخدام اموال المنظمة بدون وجه حق

2-عقبات تطبيق أخلاقيات المهنة: تواجه عملية تطبيق اخلاقيات الأعمال بعض العقبات نذكر منها:¹

1- عدم تطبيق العقوبات النظامية و التعزيزات المصلحية:

اذا فمن أمن العقوبة أساء الأدب فالعقوبة لا تتراد لذاتها و انما تهدف لمعالجة مرتكبي الأخطاء و المسؤولين المنحرفين كما تسمح بضمان النظام و اعطاء نظرة للأفراد على ضرورة السلوك الحسن.

2- غياب القدوة الحسنة: فإذا كان المديرين او المسؤولون يقومون بتصرفات غير أخلاقية و بممارسات منحرفة فلن ينالوا احترام مسؤوليهم و ثقتهم و لا يشكلون ذلك المثال الذي يجب الاقتداء به.

3- ضعف الحس الديني و الوطني: و ذلك من خلال الاهتمام بتعظيم المصالح الشخصية و الذاتية حتى و لو كان ذلك على حساب المصلحة العامة او مصلحة الوطن

4- ضعف او وجود خلل في النظام الموضوع: من أهم معوقات تطبيق اخلاقيات العمل عدم وجود نصوص او قواعد واضحة و كذلك عدم اعداد النظام بطريقة سليمة بل موضوع على أسس هشّة و ضعيفة.

5- فقدان روح التفاهم بين المسؤول و الموظفين : اذا كانت العلاقة بين الرئيس و المسؤول يسودها الكثير من الصراعات و التشويش و عدم الإحترام و عدم التفاهم فيصعب تطبيق أخلاقيات الأعمال.

3- ارساء أخلاقيات العمل في المؤسسات

د- مسفر بن علي القحطاني، "دورة أخلاقيات المهنة" جامعة الملك فهد للبترول و المعادن، 2008، ص18.

ان الاتصاف بالأخلاق الحميدة هي واجب كل فرد من أفراد المجتمع و ليس من واجبات منظمة الأعمال الاعتماد على مدى تبني الأفراد للأخلاقيات بناء على قناعاتهم الشخصية بل تعمل على فرضها كشرط من شروط الالتحاق بمنصب العمل فتخلى الأفراد عن الأخلاقيات قد يكون له اثر سلبي على الأداء و بالتالي عليها التحقق من مدى الالتزام بها " و من هنا يجب على منظمات الأعمال اثناء وضع قوانينها تحديد ما يعتبر اخلاقي و غير اخلاقي لكي يتبعه الجميع من في المنظمة فاذا اهمل هذا الجانب فكل فرد من الأفراد يكون له قانونه الخاص و الذي يختلف عن الآخر فيحدث تعارض و تضارب و كذلك يجب التعامل بصرامة مع كل محاولات الغش و التحريف و التزييف في كل التقارير خصوصاً المالية و كل مخالف لها يجب ان يتعرض لأقصى العقوبات الممكنة و الابتعاد عن التهاون لأن كل تسامح سينجر عنه ممارسات و تصرفات غير لائقة"¹ و تتم عملية ارساء الأخلاقيات عن طريق:²

- الاعتماد على تطبيق رؤية استراتيجية تركز على الأخلاقيات في المنظمة مما يدرج الأخلاقيات ضمن الأنشطة و البرامج الرئيسية للمنظمة و تنصدر واجبات هذه اللجنة تخطيط اهداف بعيدة المدى في مجال تخصصها و كذلك اقتراح برامج التدريب الأخلاقي
- في ظل الأزمات و الفضائح الأخلاقية و سوء العلاقة التي باتت تربط الإدارة و الموظفين ظهر مفهوم جديد الا و هو القيادة الأخلاقية التي ركزت على ضرورة اتسام بالشفافية ، النزاهة ، الموضوعية ، الإنسانية ، العدالة، الكرامة
- إدار منظمات الأعمال بصفة دورية للتصريحات الخائفة بقييم المنظمة و طرح مدونات أخلاقية.
- تنوع مداخل أخلاقيات الأعمال

ان مرحلة ارساء الأخلاقيات تتبعها مرحلة رئيسية الا و هي ترسيخها بين الموظفين و يتم ذلك عن طريق:³

- 1- إدار اجراءات و قوانين أخلاقية تنظم السلوكيات في المنظمات و ضرورة اتباعها من كافة العاملين بالمنظمة من خلال فهم كل عامل لهذه الأسس الموضوعية حتى يتسنى له تطبيقها
- 2- استحداث منصب مستشار يعمل بما يسمى الاستشارة الأخلاقية
- 3- تنظيم دورات تدريبية للعاملين لتعليمهم و دفعهم لتطوير سلوكياتهم الأخلاقية
- 4- الاعتماد على نظم و اساليب للضبط الإداري في المؤسسة.
- 5- العمل على تطوير الرقابة الذاتية للعاملين من خلال اقامة محاضرات و برامج

بلال خلف السكارنه ، مرجع سابق ص34.1

نجم عبود نجم، باسم المبضين، اخلاقيات الإدارة" دراسة ميدانية في مجموعة من المنظمات الأردنية، مجلة علمية العدد 1 2010 ص175.2

دليل الممارسات الأخلاقية للإداريين ضمن فعاليات مشروع³ CIQAP، 2010، صص6,7.

<http://WWW.AGRI.ZU.EDU.EG>

6- التقييم المستمر للعاملين

7- قيام المنظمات ببحوث و دراسات بصفة دورية لمعرفة العوامل التي تؤثر سلبا او ايجابا على الموظف و محاولة تقديم حلول

و توافقيات تشجع السلوكات الحسنة.

8- التقرب من العاملين و الاستماع الى انشغالاتهم من خلال عقد جلسات معهم لمعرفة الأسباب التي أدت الى السلوكيات غير اللائقة.

9- الاعتماد على كل انواع التحفيز سواء المادية او المعنوية كمحاولة لتشجيع الأفراد الذين يقومون بعملهم بكل تفان و اخلاص

خاتمة المبحث الثاني:

ان مفهوم الأخلاقيات في عالمنا الحالي أصبح يحظى بمكانة خاصة في عالم الأعمال الذي حول أنظاره نحو هذا المفهوم و الذي رأى فيه حلا و ركيزة فعالة لحل مشاكله و أزماته فعمل على دمج في استراتيجياته و خططه و بذلك أصبح يولي أهمية للمبادئ الأخلاقية و ليس التركيز فقط على الربحية و العوائد الملكية فلم تعد منظمات الأعمال تحمل المبادئ الأخلاقية في ممارستها لأنشطتها المختلفة لأنها معرضة لمتابعة قضائية و كذلك متواجدة تحت ضغوطات من مختلف الأطراف سواء كانوا زبائن، مستهلكين، مجتمع، هيئات حكومية و من خلال هذا المبحث توصلنا الى نتيجة مفادها ان اخلاق الفرد تؤثر على اخلاق المجتمع و التي بدورها تعتبر الركيزة الأساسية لأخلاقيات العمل لأن منظمة العمل متواجدة في مجتمع تتفاعل معه و ينعكس عليها سواء ايجابيا ام سلبيا و لهذا على اي منظمة اعمال اثناء اتخاذ قراراتها و ممارسة نشاطاتها ان تأخذ بعين الاعتبار القيم و المبادئ الأخلاقية للبيئة المتواجدة بها .

أيضا لا حظنا في هذا المبحث انه لا يمكن الحديث عن اخلاقيات الأعمال دون التعرض الى مفهوم المسؤولية الاجتماعية باعتبارهما مفهومين متكاملان و متربطان فالالتزام بالأخلاقيات يعني الاهتمام بشؤون المجتمع و الالتزام بالمسؤولية يعني تبني الممارسات الأخلاقية و مدى ارتباطهم و تأثيرهم على اداء الأفراد.

المبحث الثالث: اداء الموارد البشرية

مقدمة المبحث الثالث:

لقد اتجهت الإدارات في وقتنا الحالي الى التركيز على الأفراد بشكل خاص باعتبارهم قادرين على منع الفارق و خلق قيمة مضافة لا يمكن تحقيقها من قبل الموارد الأخرى باعتبار ان العنصر البشري يمتلك قدرات و كذلك طاقات كامنة تجعله قادر على خلق ميزة تجعل المنظمات التي تحوز على هذا العنصر تسبق منافسيها و تؤدي بها الى تحقيق النجاح و لكن هذا التميز لا يمكن تحقيقه الا من خلال هيكله العنصر البشري و تاطيره ضمن ادارة او هيكل خاص به و يهتم به و برغبته و هنا يأتي دور ادارة الموارد البشرية و التي تعد احد واجباتها توفير المناخ الملائم للعمل و تحفيز الموظف و الإهتمام به و كل هذه الأمور لها غاية أساسية الا و هو الدفع بالعامل لبذل أقصى مجهود من أجل الحصول على أحسن أداء ممكن من العامل معتمدا على بعض البيانات و التقنيات و المفاهيم و التي تطبق من قبل ادارة الموارد البشرية فالعنصر البشري أصبح أحد عناصر الإنتاج المهمة و التي تعد أساسية في تصميم أي خطة استراتيجية من قبل المنظمة.

فإن أداء العاملين يحظى باهتمام كبير من قبل الأكاديميين و الدارسين و الباحثين و المفكرين في مجال الإدارة باعتبار ان الأداء يمثل اهم مقياس يعتمد عليه للحكم على فعالية الموظفين داخل المنظمة كما انه يشكل ممارسة لترك اثارا على البيئة بمختلف اشكالها فظهرت العديد من المقاييس و المعايير التي يتم على اساسه تقييم الأداء و كذلك معرفة العوامل التي تساعد على تحسين الأداء و كذلك العوامل التي تعيقه و من بين المفاهيم الجديدة التي هي قيد الدراسة ذكرنا المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال و التي نحاول من خلال هذا البحث معرفة تأثيرها على أداء العنصر البشري.

فمن خلال هذا المبحث سنتطرق الى أداء الموارد البشرية وذلك من خلال ثلاثة مطالب:

المطلب الاول : أداء المورد البشري و تقييمه و قبل ذلك سنعرف وظيفة الموارد البشرية و كذلك سنعرض مفاهيم حول الاداء البشري و كذلك محددات الاداء و معوقاته.

المطلب الثاني: تقييم و الرفع من الاداء البشري من خلال تعريف عملية تقييم الاداء و اهمية التقييم و المراحل التي تمر عليها مرحلة التقييم و كذلك المعايير التي يعتمد عليها في عملية التقييم.

المطلب الثالث: سنخصصه لدور المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال في الرفع من أداء الموارد البشرية من خلال عرض العوامل المؤثرة على أداء العاملين و كذلك ذكر اثار المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال على الاداء.

المطلب الاول: أداء المورد البشري و تقييمه

في ظل عالمنا الان و الذي يمتاز بوجود منافسة حادة بين المنظمات اتجهت العديد من المؤسسات الى تحسين أداء مواردها البشرية و التي تمثل بالنسبة لها ثروة جوهرية لا يمكن الاستغناء عنها و احد العوامل الرئيسية لتحقيق النجاح و احد السبل

التي تمكن المنظمة من تحقيق البقاء و الاستمرار في السوق فلقد ابحاث الموارد البشرية احد اهم العوامل التنافسية نجاعة بالنسبة لمنظمات الاعمال الامر الذي اعطاها بعدا استراتيجيا في ادارتها مما ادى الى تحويل وظيفة الموارد البشرية من مجرد ادارة تسييرية الى اعطائها دورا استراتيجيا لان الدور التقليدي لم يعد قادرا على تلبية و تحقيق التمييز التنافسي الذي تبحث عنه منظمات الاعمال .

و لضمان ذلك اخذ موضوع الاداء وطرق تقييمه حيزا مهما من قبل المنظمات باعتبار ان تفوق اي مؤسسة مرتبط بمدى فاعلية و كفاءة مواردها البشرية لذلك نرى ان اهم اولويات المسيرين ينصب حول تقييم الاداء و الذي يسمح له بتحديد نقاط القوة و نقاط الضعف اثناء قيام كل عامل بوظيفته لمعرفة الانحرافات و القيام بوضع الاجراءات التصحيحية سواء من خلال الاستقطاب و التوظيف و كذلك المعايير المعتمدة في التحفيز و غيرها من الاساليب .

الفرع الاول : مدخل لوظيفة الموارد البشرية.

ان نجاح اي منظمة عمل يقترن بمدى تفوق و كفاءة موظفيه و من هذا المنطلق فان لإدارة الموارد البشرية في مجمل المنظمات اولوية قصوى خلال مساهمتها في توجيه العمال نحو تحقيق أهداف المنظمة غير ان هذا الإتجاه تطور مع مرور الوقت " اذ ابحاث تحتل موقعا هاما في التنظيم من خلال الإهتمام الذي حظيت به من قبل المؤسسات و رجال الإدارة و المسيرين " بعدما كان ينظر اليها انما مجرد عمل روتيني ليس لها اي قيمة باداء الأفراد.

1-مراحل تطور مفهوم ادارة الموارد البشرية.

ان عملية تطور ادارة الموارد البشرية تمر عبر مراحل زمنية متعاقبة و لمدة ليست بالقصيرة و ذلك بين عوامل عديدة ادت الى تغيير ثم حصل نوع من الإستقرار نتيجة التطورات التي شملت الأفراد و كذلك المجال الوظيفي و يمكن تلخيص المراحل التي مر بها تطور ادارة الموارد البشرية بخمسة مراحل و هي كالتالي:

1-1مرحلة حركة الإدارة العلمية: (1856-1915)¹

تعود بداية هذه المرحلة الى بداية القرن العشرين و يعد تايلور من بين رواد هذه المرحلة و التي تميزت بتطبيق مبدأ العقاب و الثواب و يقصد بذلك وضع برامج علمية مبنية على ركائز معتمدة في استقطاب العمال و كذلك ربط الزمن او الوقت باداء الموظفين و كان هدف هذا الإتجاه هو تعظيم الإنتاج و تحقيق اعلى ربح ممكن بدون أخذ بعين الإعتبار جوانب تخصص العمال او طموحاتهم و أهدافهم و عرفت هذه المرحلة انعدام التنظيمات العمالية و النقابية التي تعمل على ضمان حقوق العاملين و رعاية مصالحهم.

د. بورحلا غلال "محاضرات تسيير الموارد البشرية للسنة الثالثة تخصص ادارة الأعمال، سيدي بلعباس 2006¹/205

1-2 مرحلة حركة العلاقات الإنسانية (ما بعد 1920): ظهرت هذه الحركة كرد فعل لما وُلِّمَت اليه ظروف العمل في المؤسسات و التي وُلِّمَت الى عدم توفير ابسط الظروف للأفراد و عدم تحصلهم على حقوقهم و كذلك انعدام الجانب الإنساني في رؤساء المنظمات حيث نادى هذه الحركة الى ضرورة الإهتمام بالعامل و الإلتفات الى حالتهم الإجتماعية و الإحساس بهم و ليس التركيز فقط على مصلحة العمل و كذلك ركز الإتجاه على "تشجيع مشاركة العمال و اعطائهم الميزات الإجتماعية الضرورية كتحسين العلاقات و التفاوض معهم في المسائل الخاطئة بهم"¹

مع العمل على تحقيق اهدافهم و رعاية مصالحهم الخاطئة و دعم طموحاتهم و العمل على تحفيزهم ليس فقط بالأموال بل بالتحفيز المعنوي و يعد التون مايو الأب الروحي لهذا الإتجاه و يعتبر مؤسس علم الإجتماع.

1-3 مرحلة مدرسة ادارة الأفراد (ما بعد عام 1960): على الرغم من جهود الإتجاهين السابقين و نقصد بذلك الإدارة العلمية و كذلك حركة العلاقات الإنسانية الا ان كلاهم لم يستطيعا التوفيق في سد جميع رغبات و متطلبات العاملين مما تطلب ايجاد ادارة خاطئة مهمتها توفير الظروف العمل المناسبة للأفراد من ناحية، امن سلامة و كذلك الجانب الإجتماعي و اطلق عليها بادارة الأفراد و التي تعمل على أساس وسيط يربط جانب الإدارة العليا و كذا بالعمال من خلال اىصال انشغالهم و متطلباتهم للإدارة العليا التي تعمل على توفيرها من اجل تحفيزهم للرفع من انتاجيتهم و تطويرها و تحقيق اهداف المنظمة.

1-4 مرحلة مدرسة ادارة الموارد البشرية (ما بعد عام 1980): ان التطورات التي مست مختلف الجوانب سواء كانت سياسية ، اقتصادية ، اجتماعية و خصوصاً التكنولوجيا " ادت الى انتهاج هذه المدرسة مفاهيم تركز على ادارة الموارد البشرية على اساس وظائف معينة تعمل على مساعدة المنظمات على تحقيق التفوق من خلال تعظيم الإنتاجية"² بفضل التركيز على العمال سواء من حيث استقطابهم و توظيفهم و تحسينهم و كذلك وضع نظام اجور عادل يعمل على تحفيزهم على اداء عملهم باحسن صورة ممكنة و كذلك الإعتماد على برامج تكوين و تاهيل لتنمية مهاراتهم و كفاءاتهم و الإنصات الى مشاكلهم و المساهمة في حلها كما ساهمت هذه المدرسة على تحليل و توصيف الوظائف لتحقيق التجانس بين العاملين و الأنشطة الموكلة اليهم.

1-5 مدرسة استراتيجية ادارة الموارد البشرية (ما بعد عام 2000): اعتمدت هذه المدرسة بشكل كبير على المدرسة السابقة الا و هي مدرسة ادارة الموارد البشرية حيث ركزت على وضع اسس فعالة للأداء، الإنتاجية، جودة المنتج و الذي بفضلها استطاعت المنظمات الدخول الى أسواق جديدة و الحصول على حصص معتبرة فيها على الرغم من المنافسة الشديدة الموجودة بها كما ان ايدولوجيتها تركز على ضرورة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب و عمله على دمج العاملين و اشراكهم في العملية الإنتاجية مما انعكس ايجاباً على المنظمات و مكنها من تحقيق اهدافها

" اذا انتقلت الموارد البشرية من ادارة المستخدمين الى ادارة العلاقات الصناعية فالعلاقات الإنسانية ثم ادارة الأفراد الى الشؤون الإدارية و لولا الى تسيير الموارد البشرية كان تسلسل رحلة المسميات المقترنة بالفكر في الناحية البشرية."³

2-تعريفات ووظيفة الموارد البشرية:

د/ وسيلة حدادي " ادارة الموارد البشرية" مديرية النشر لجامعة قلمة، 2004، ص 30-31.

ضياي نوال " المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية" مرجع سابق، ص 51.

محمد حافظ حجازي "ادارة الموارد البشرية" دار الوفاء ، الإسكندرية، 2005، ص 323

لقد اختلفت التعريفات التي تطرقت الى وظيفة الموارد البشرية و تفرعت بين منظورين أساسيين الأول منظور تقليدي قديم مازال ينظر الى ان هذه الوظيفة ماهي الا عمل روتيني يعمل على حفظ ملفات الموظفين و تسجيل اوقات حضورهم و خروجهم من المنظمات و المنظور الثاني ينظر الى وظيفة الموارد البشرية على انها تلك الوظيفة الأساسية المميزة لأنها تهتم بعنصر فريد الا و هو العنصر البشري و الذي لديه أهمية متزايدة في المنظمة و ركزت هذه الوظيفة على الإهتمام بالعنصر البشري و التكفل بانشغالهم و توفير احتياجاته و تحسين ظروف عمله لدفعه الى الإبداع.

يعرف BELANGGER L ادارة الموارد البشرية على انها " مجموعة أنشطة تتمثل في الحصول و التطوير و الحفاظ على المورد البشري بهدف تزويد المنظمات الأعمال بيد عاملة مشجعه و مستقرة و راضية"¹

في حين يعرف CITEAUX J.P الموارد البشرية على انها " تسعى الى تحقيق افضل توافق ممكن بين الفرد و المنظمة و ذلك من خلال قيامها بمجموعة من الأنشطة و البرامج و الهياكل فهي تشارك في تحقيق نوع من المصالحة بين الجانبين الإجتماعي و الإقتصادي في المنظمة"²

كما عرفها A.Sikuler على انها " استخدام القوى العاملة داخل المنظمة او بواسطة المنظمة و يشمل ذلك عمليات تخطيط القوى العاملة بالمنظمة، الإستقطاب، التعيين، تقييم، الأداء، التكوين، التنمية، الأجور و المكافآت، تقييم الخدمات الإجتماعية و الصحية للموظفين"³

كما عرفها كل من Pligros و C.myres

على انها " القانون او النظام الذي يحدد طرق و تنظيم معاملة الأفراد العاملين بالمنظمة حتى يستطيعون الوفاء بالالتزامات و ايضا الإستعمال الأحسن لقدراتهم و امكاناتهم للوفاء الى اقصى انتاجية ممكنة"⁴

اما FRENCK فعرفها على انها " عملية اختيار و استخدام و تنمية و تعويض الموارد البشرية العاملة بالمنظمة"⁵

اما A.SHERMAN ET CHARUDER فالموارد البشرية تضم عمليات اساسية من الواجب ادائها مع ضرورة احترام القواعد العامة و كذلك مجموعة ادوات و اساليب يتعين استخدامها لإدارة مجموعات الأفراد في التنظيم و الوظيفة الأساسية لمدير الموارد البشرية تكمن في مساعدة المديرين في المنظمة و توفير لهم جميع احتياجاتهم و مستلزماتهم و تقديم لهم المشورة تسهل لهم مهمة ادارة مرؤوسهم"⁶

فعرفها على انها " تلك الوظيفة في التنظيم التي تختص بامداده بالموارد البشرية اللازمة و يشمل ذلك Gluech اما

تخطيط الإحتياجات من القوى العاملة البحث عنها ثم تشغيلها و تدريبها و تعويضها و اخيرا الإستغناء عنها"⁷

فقال عن الموارد البشرية على انها "عملية تخطيط و تنظيم و توجيه و مراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على EFippo اما

¹BELANGER, BENABOU, FOUCHER, BERGERON et PETIT, Gestion stratégique et opérationnelle des ressources humaines. Gaétan Morin Editeur 1993 ,p779 .

²Citeau j p,2000 :p32

³Sikuler » personnel and administration human sources management » jolinwillezinc ;newyork 1976 ;p6

بسيدي بلعباس ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير BNA NATEXIS سلامة امينة " اثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية على التنمية و نجاعة المؤسسات البنكية في الجزائر، دراسة حالة بنك علوم التسيير و ادارة الأعمال جامعة سيدي بلعباس، 2006-2009 ص 104

بن يمينة السعيد " تحديد جودة التسيير في القطاع التربوي من خلال المراهنة على فعالية ادارة الموارد البشرية ، قسم علوم الإجتماع ، جامعة المسيلة ، ص 2.5

سلامة امينة ، مرجع سابق ص 106

بن يمينة السعيد مرجع سابق، ص 27

الأفراد و تنميتهم و تعويضهم و المحافظة عليهم بهدف تحقيق اهداف المنظمة"¹

اما الدكتور علي عبد الوهاب فالموارد البشرية " هي الوظيفة الادارية التي تتمثل في انتقاء العمال [ح] الكفاءة المميزة و تسيير جهودهم و توجيه طاقتهم و تنمية مهاراتهم و تحفيز هؤلاء الأفراد العاملين و تقسيم ادائهم و البحث في مشاكلهم و تقوية علاقات التعاون بينهم و بين زملائهم و رؤسائهم و بذلك تساهم في تحقيق الهدف الإجمالي للمنظمة من حيث الإرتقاء بالإنتاجية و الولوج الى النمو المراد للأفراد و الأعمال"²

اذا من التعاريف السابقة نصل الى ان الموارد البشرية

- مجموعة من الأنشطة و البرامج تضم مجموعة من الوظائف همها تحقيق اهداف المنظمة.

- هي نشاط من أنشطة التسيير و تمثل احد فروع ادارة الأعمال.

- هي وحدة تنظيمية ذات خصوصية استشارية تقدم خدماتها و مساعداتها لكل المتواجدين في المنظمة.

- تعمل على توجيه الأفراد و دفعهم الى بذل قصارى جهدهم و الخروج باحسن مردود ممكن لديهم

- من واجباتها استقطاب الأفراد ذوي الكفاءة و العمل على تطويرهم و تنمية قدرتهم و كذلك المحافظة عليهم.

3- أهمية و اهداف ادارة الموارد البشرية:

ان الأهمية و الأهداف التي تحققها ادارة الموارد البشرية يمكن استخلاصها من خلال النتائج التي تتحصل عليها المنظمة و تبرز ايضا هذه الأهمية من خلال الحيز الكبير الذي حصلت عليه الموارد البشرية من المدارس العلمية في مجال ادارة الأعمال و اعتبرته موردا استراتيجيا للمنظمة يمكنها من دخول اسواق و البقاء فيها

و من خلال هذه الدراسات تبين ان الموارد البشرية لديها طاقات و امكانيات كبيرة تفوق بشكل كبير ما هو متواجد في مكان العمل و هنا تظهر مهمة ادارة الموارد البشرية و اهميتها التي تتمثل في تطوير و تنمية الإمكانيات و تحفيزهم لدفع بهم الى اخراج هذه القدرات و الإستفادة منها من اجل تحسين الإبداع و الولوج الى اقصى مردود ممكن يمكن المنظمة من تحقيق اهدافها

ففي الوقت الحاضر أبحاث هذه الوظيفة متزايدة ليس فقط انها مسؤولة على اهم عنصر يعتبر جوهر بل كيفية الإستفادة من هذا العنصر الى اقصى درجة ممكنة و تظهر الأهمية في ما يلي:

- محور تركيز ادارة الموارد البشرية هو العنصر البشري الذي لا يمكن تقليده من قبل المنظمات المنافسة كذلك المردود المقدم من قبل العامل التي

تزيد قيمتها عن المصاريف التي انفقتم من اجله فالعنصر البشري يعتبر العنصر الأساسي للتميز و الإبداع.

¹ EB Filippo » principlessuf personnel management, lindedition, mehanmillbookopanynewyork ; 1971 ;p5

د/ علي عبد الوهاب "ادارة الفرد منهج تحليلي" الدار المكتبية عين الشمس، القاهرة، 1974 ص36

- تفهقر بعض الوظائف الإدارية في المؤسسة و التي كانت تعتبر في وقت سابق اساسية جعل وظيفة ادارة الموارد البشرية تحل محلها و هذا بفضل امكانيات الحاح اختصاص الموارد البشرية في حل المشاكل " و اتجاهات التغيير الجديدة التي تميز المجتمع بصفة عامة و محيط العمل بصفة خاصة"¹
- من الأساسيات توفر المؤسسة و في الوقت الملائم على موظفين ذو كفاءة و مهارة مقبولة حتى تتمكن من مواجهة الضغوطات و الإستجابة للمتطلبات الموجودة في البيئة و تضمن نجاح المنظمة و خططها فادارة الموارد البشرية تعتبر من ابرز الأدوات التي تعمل على تحقيق ذلك.
- وجود انسجام و تكامل ما بين ادارة الموارد البشرية و باقي الإدارات الأخرى حيث ان هذه الأخيرة تتحصل على مساعدات و انتشارات من قبل ادارة الموارد البشرية تساعد في تأطير مرؤوسيهيها و توجيههم فاي خلل في هذه العملية ينجر عنه خلل في تسيير المنظمة ككل.
- تسمح بدراسة مشاكل الأفراد و محاولة إيجاد حلول لها كما تعمل على استقطاب احسنالكفاءات المتواجدة.
- وضع برامج تدريب و تكوين الأفراد ينجر عنه تطوير لمهارتهم
- ان اي تعديل او تغيير يمس جزء من اجزاء المنظمة لا يحقق نجاحا ما لم يأخذ بعين الإعتبار رغبات و احتياجات الأشخاص المتلقين له و هنا تكمن المهمة الرئيسية لإدارة الموارد البشرية التي تقوم بدراسة و تحليل هذه الرغبات و الإحتياجات و عدم القيام بهذه المهمة ينجر عنه عدم تحقيق الرضا الوظيفي و الذي سوف يؤدي الى مشاكل و ازمات منها: تغيب العمال، عدم الإحساس بالمواظمة، تغيير المؤسسات"²
- اما اذا تطرقنا الى الاهداف التي تضعها ادارة الموارد البشرية فانها عديدة و نذكر منها ما يلي:
1- المشاركة: و نعني بالمشاركة ما يلي:
 - انتقاء و استقطاب الأشخاص القادرين على المساهمة في وول المنظمة الى الأهداف الموضوعه
 - توضيح اسباب تواجد المنظمة بشكل سليم حتى يتمكن لطالبي العمل الإلتحاق بها
 - المحافظة على الأشخاص الناجحين في عملية الإنتقاء.
 - ضمان استقرار اليد العاملة في المنظمة.
- 2- الفعالية: و تتمثل في دفع اليد العاملة لإنجاز العمل المسند اليها بكل فاعلية و تفاده و ذلك من خلال:
 - تحفيز الأفراد من خلال تطبيق كافة انواع التحفيز من تحفيز مادي و معنوي
 - تطبيق برامج تدريب و تكوين لتطوير الأفراد و مدهم بمهارات جديدة و اساليب لم يمتلكوها سابقا.

¹Dolan, S.L., Saba, T., Jackson, S.E. et al, 2002, *La gestion des ressources humaines : tendances, enjeux et pratiques actuelles*, Saint-Laurent, Edition du Renouveau pédagogique, p4.

²Dayon A ;1998 ;p139.

- تحسين نوعية الحياة في العمل مع ضمان احترام الإطار القانوني للعمل
- حل مشاكل الأفراد حتى و لو كانت غير مقترنة بنشاط العمل.

3- الحفاظ على بقاء و استمرارية المنظمة: ان البيئة المتواجدة فيها المنظمات تتميز بوجود منافسة قوية و من اجل الإستمرار يجب على منظمة الأعمال تلبية شروط المنافسة و التي تتمثل في ضمان حصول الموظفين على أجور توازي جهدهم المبذول و دفعهم الى تعزيز مردودهم للرفع من الإنتاجية و تحسين المنتج و زيادة جودتهم حتى تتمكن من تسويقه و بالتالي الحصول على جزء من السوق و بالتالي ضمان الإستمرارية.

4- مسايرة التشريعات و القوانين الحكومية: ان ادارة الموارد البشرية مرتبطة و متصلة بشكل مباشر مع الإجراءات و القوانين الحكومية الموضوعة فيجب على المسؤول على ادارة الموارد البشرية ان يتأكد من ان الإجراءات و المبادئ المطبقة في عملية تسيير الموارد البشرية محترمة و متماشية مع هذه القوانين فهذه الإجراءات جاءت للحفاظ على حقوق الأفراد و ضمان سلامتهم و من خلال توفر هذه الظروف ستزيد من تجهيز الأفراد للعمل و بالتالي زيادة انتاجهم.

الفرع الثاني: مفاهيم و عموميات حول الأداء البشري

في بيئة تتميز بدرجة عدم تاكد عالية نتيجة تواجد العديد من المتغيرات اتجهت المنظمات الى العنصر البشري لما يمتلكه من قدرات و مهارات يعكسها من خلال مردودهم [ف]فات لا تخلو من الإبتكار و الإبداع فاستمدت المنظمات قوتها من هذا العنصر البشري الذي يشكل لها ميزة تنافسية قوية جعلتها قادرة على مجابهة كافة الضغوطات.

1- مفهوم الأداء البشري:

لقد اختلفت التعاريف المقدمة للأداء البشري من باحث الى آخر و تعددت و سنعرض بعض التعاريف ادناه:

" القدرة على انجاز المهام"¹

" القدرة على تحقيق النتائج"²

كذلك يوجد تعريف اخر على انه "سلوك يسهم في الفرد في التعبير عن اسهاماته في تحقيق اهداف المنظمة على ان يدعم هذا السلوك و يعزز من قبل ادارة المنظمة و بما يضمن النوعية و الجودة من خلال التدريب"³

¹AMFericelli et Bsir, performance et ressource humaines, economic, paris,1996,p4

²Joseph noone, a propos de la performance humaine en entreprise
http://panorami.univ-paris1fl/gregor)cosulte le (14/03/2005)

هناك من يعرف الأداء على انه " ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها و على كل فان الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول و ادراك الدور و مستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد كما انه اي نشاط يؤدي الى نتيجة و خاصة السلوك الذي يغير المحيط باي شكل من الأشكال"¹

و ايضا انه " القيمة الكلية للسلوكيات التي يقوم بها الفرد خلال فترة زمنية و المرتقبة من طرف المنظمة"²

فالتعاريف السابقة ركزت على الأداء هو عبارة عن سلوك من طرف الفرد خلال مدة زمنية معينة لتحقيق غايات معينة.

و على عكس التعاريف السابقة و التي ركزت على ان الأداء سلوك هناك من ركزوا على جوانب القيام بالأنشطة فعرفوا الأداء البشري "كفاءة العامل لعمله و مسلكه فيه و مدى للاحيته في النهوض باعباء عمله و تحمله لمسؤولياته في فترة زمنية محددة"³

ايضا هناك تعريف اخر يربط الأداء البشري بدرجة الإنجاز "قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله"⁴

او هو "درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق او يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"⁵

كما عرف ايضا على انه " المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية و جودة العمل المقدم من طرفه، فهو الجهد الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة في منظمين، مديرين و مهندسين"⁶

(1988) و الذي عرف الأداء " يعني السلوكيات و النتائج فالسلوكيات تتبع من Brumbrack و لا يسعنا ذكر تعريف

المؤدي و تحول الأداء من النية الى الفعل، انه لا يجسد فقط السلوكيات بلنتائج الجهد الجسميو الفعلي المبذول في المهام"⁷

من خلال جميع التعاريف السابقة يمكن ان نستخلص ان تعريف الأداء البشري هو ما ينتج عن الموظف اثناء تاديته لوظيفة من اجل تلبية متطلبات العمل الموكل اليه مقابل ما يحصل عليه من عائد مالي او معنوي فالأداء يحدد من خلال النتائج المحصل عليها في مكان العمل سواء عن طريق كمية الإنتاج و جودتها، التميز في العمل و كذلك لا يجب ان ننسى السلوك الوظيفي الذي يتمتع بها الفرد في مكان العمل.

2- الأداء بين الكفاءة و الفعالية:

دائما ما يقوم الباحثون بربط مسألة الأداء بمدى امكانية تحقيق المنظمة لأهدافها اي بعبارة اخرى مستويات الكفاءة و الفعالية التي تحققها منظمة الاعمال " فالكفاءة هي الولوج الى الأهداف المحددة و بالتالي يتم قياسها عن طريق العلاقة بين النتائج المحصل عليها و الأهداف المخططة في حين ان الفعالية هي القدرة على ترشيد استعمال الموارد دون التأثير على الأهداف المسطرة و تقاس هذه العلاقة بالنتائج و الموارد المستخدمة"⁸

فالتعاريف التي تطرقت للأهداف عملت على اتباع بعد من البعدين السابقين الا و هما الكفاءة او الفعالية فهناك من عرف ان "مفهوم الإنتاجية (الفعالية) يتساوى مع مفهوم للأداء الشامل"¹

مصطفى عشوي" اسس علم النفس الصناعي التنظيمي " المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1988، ص24.

²Sylvie saint onge et Victor haines » Gestion des performances au travail ;bilan des connaissances, édition de boeck ; bruxelles2007,p98.

منصور احمد منصور " المبادئ العامة في ادارة القوى العاملة" وكالة المطبوعات الكويت 1979 ص121³

محمد سعيد انور سلطان" السلوك التنظيمي " الدارالجامعية الجديدة، الاسكندرية 2003، ص 219⁴

راوية حسن"ادارة الموارد البشرية" المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص209⁵

حمدوي وسيلة، ادارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص123⁶

احمد سيد مصطفى" ادارة الموارد البشرية، دار الكتب، القاهرة، 2004، ص148⁷

⁸M.Marchesnay, lastrategieed ; opu alger, 1988 ; p27.

الفصل الاول الإطار النظري للمسؤولية الإجتماعية و اخلاقيات الاعمال

فعر الأداء على انه "العلاقة بين الموارد الموجودة و النتائج المحصل عليها"²

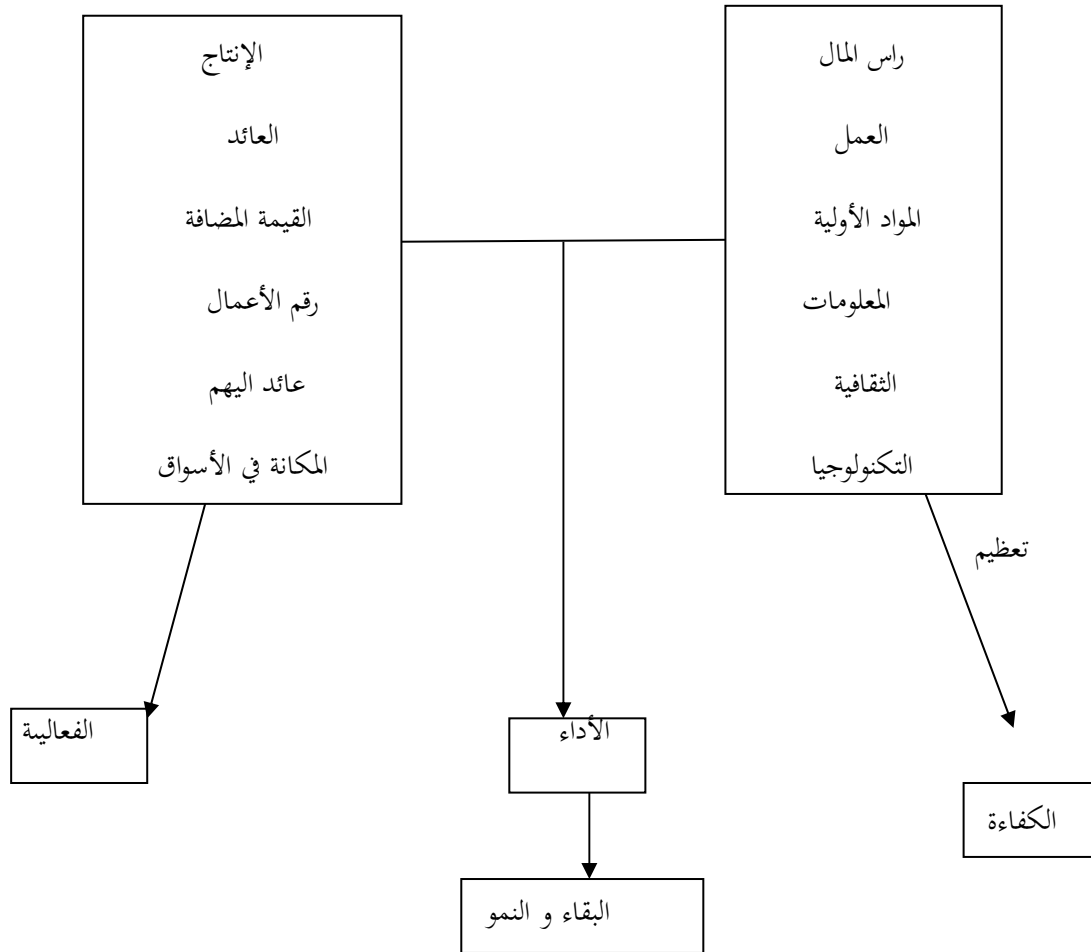
كما يرى اخرون بانه " الطريقة التي تستعمل فيها المنظمة مجمل مواردها سواء البشرية او المادية للوقوف الى الأهداف المسطرة"³

و بالنسبة للباحثين الذين ركزوا على الكفاءة عرفوها على انها "الأهداف او المخرجات التي يسعى النظام الى تحقيقها"⁴

لكن في الأجل الكفاءة و الفعالية هما وجهان متلازمان عندما يكون الأمر مرتبط بقياس الإنجاز و هذا ما يعنيه الأداء فيجب دمج البعدين معا لتحقيق الأداء المطلوب و هذا ما تم توكيده من خلال تعريف دمج بين البعدين الإثنيين " الأداء مركز مسؤولية ما يعني الفعالية و الإنتاجية التي يبلغ ما هذا المركز الأهداف التي قبلها"

اذا من خلال ما سبق نصل الى خلاصة مفادها ان لا يمكن التكلم عن الأداء دون ربط بالكفاءة و الفعالية فلا يمكن ان نقول عن منظمة حققت اهدافها على انها قدمت اداء ذو مستوى جيد ما اذا كانت التكلفة الكلية للموارد المستعملة تفوق ما انفقته المنظمات المنافسة و نفس الشيء بالنسبة لمنظمة اشغلت مجمل مواردها المتاحة لكنها لم تصل الى الأهداف المخططة و من هنا تظهر ان الأداء هو عبارة عن النتيجة النهائية و الجهد المبذول للوقوف اليها و سنوضح ذلك من خلال الشكل الأتي.

الشكل رقم (06) الأداء من منظور الكفاءة و الفعالية



عمر محمد التومي الشيباني، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب طرابلس، ليبيا، 1988، ص 56¹

²R.brosquet ;rondement dela performance humaines dans l'entreprise ed les editions d'organisation ; paris ;1989,p11

جمال خيشور" التقييم الإقتصادي في وحدة ديدوش مراد لإنتاج المشروبات الغازية و العصور المركز خلال عامي 84-85، جامعة باتنة 1987، ص 08³

عايدة سيد خطاب"الإدارة و التخطيط الاستراتيجي" دار الفكر العربي 1985، الطبعة الأولى، ص 4.35⁴

المصدر: أ/عبد المليك بن مزهودة" الأداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم و تقييم كلية الحقوق و العلوم الإقتصادية جامعة محمد خيضر بسكرة

3- ابعاد الأداء و مستوياته:

في ظل التطور التكنولوجي القوي و المنافسة الشديدة التي []باحت تميز سوق العمل []باحت جل المنظمات تبحث عن إيجاد عنصر او بعد يشكل لها قيمة مضافة حتى تصبح " المنظمة تعتبر مؤسسة ذات قيمة اي لها القدرة على تقييم قيمة استمرار"¹

حيث تشمل هذه القيمة المضافة الأبعاد الثلاثة و هي: البعد الإنتاجي، المالي، و البعد التسويقي والذي يضمن استمراريتها في سوق العمل

ولكن الإبداع والنجاح في الأداء متعلق بمتغيرات قام J BARRAUX. بتحديد هذه المتغيرات التي تحقق التميز في الأداء و هي: التنافسية، الإنتاجية، التكاليف و المر دودية حيث اوضح ان كل بعد من الأبعاد له علاقة مباشرة بهذه المتغيرات.

فالأداء الإنتاجي و الذي يؤدي الى توفير المنتوجات من خدمات و سلع لتلبية حاجات و لرغبات الأفراد بالجودة المطلوبة وذلك ضمن امكانيات المنظمة المتاحة² فهذا يوضح العلاقة بين الأداء الإنتاجي والمتغير المتمثل في الإنتاجية و التي تعرف بالعلاقة بين الإنتاج الإجمالي و مجمل عوامل الإنتاج المستخدمة .³

اما البعد المالي فهو عبارة عن الوضع المالي للمنظمة و هو انعكاس لمر دودية المنظمة اي البعد المالي و التغير المتمثل بالمر دودية و التي توضح من خلال الثنائية مدخلات و مخرجات المنظمة input/ output

اما البعد التسويقي فنقصد به القدرة التنافسية التي تمتلكها المنظمة و التي تمكنها من اقتحام اسواق و قدرتها على المجابهة و المنافسة باستخدام جل ادواتها و ذلك من خلال اعتمادها على اداء متميز.

فالغاية من التسويق هو جذب المستهلكين و اغرائهم بمنتجات و الاجابة على رغباتهم و خصوصاً في الوضع الحالي و الذي نستهدف فيه تغيرا سريعا و ديناميكية كبيرة في رغبات و اذواق المستهلكين خصوصاً من متطلباتهم []باحت تتجه نحو نوع من الرفاهية فأ []باحت «المنظمات المتفوقة هي القادرة على تلبية هذه الاحتياجات و انشاء قيمة لربائنها»⁴

من اجل الحفاظ عليهم و منع كل المنظمات المنافسة من استقطابهم نحوها فالتنافسية بين المنظمات تتمثل حول قدرتها على الاستجابة للرغبات المطلوبة من المستهلكين و مواكبة التغيرات في الحاجات من خلال الإبداع و الابتكار و البحث و التطوير وتقديم اساليب جديدة تمكنها من ذلك و كذلك كسب ثقة الأفراد و زيادة و لائهم للمنظمة .

¹Jean favry « l'entreprise de valeur (quand les ressources humaines font la differences) edition d'organisation, paris,2001,p246

²توفيق محمد عبد المحسن « تقييم الأداء(مداخل جديدة لعالم جديد). دار النهضة العربية, مصر 1999 ص 30.

3-pascal barri lot, pilotage de la per finance et stot agie d'an prise (l'exemple du tableau de bord prospectif). Prévde de gestion, France, 2000, p 137

4-pascal barrilot .at p 144 .

الى ان كل هذه الأبعاد و التي تنصب في تحقيق الأداء الكلي للمنظمة لا يمكن ان تحقق إلا من خلال توفر عنصر مهم و وسيلة بالغة الأهمية و المتمثلة في المورد البشري و الذي يعتبر اساس التمييز و النجاح.

فكل بعد من الابعاد يرتبط بعلاقة وثيقة بالأفراد فالبعد المالي لا يمكن ان يحقق مردوديه جيدة إلا من خلال توفر مساهمين و مسيرين ذوي كفاءة عالية اي عنصر بشري اما البعد الإنتاجي من خلال تعزيز الإنتاجية و زيادة النوعية مرتبط بكفاءة و مهارة الأفراد القادرين على ابتكار وسائل انتاج و طرق جديدة.

والأمر متعلق ايضا بالبعد التسويقي من خلال قدرة الأفراد على تسويق المنتج من خلال امتلاكهم لأساليب و قدرات عالية ومهارات تمكنهم من تحديد اجال ظهور الاحتياجات المستقبلية للزبائن»¹.

فلا يمكن الحديث عن اداء المؤسسة من دون التطرق لأداء الموارد البشرية.

- **مستويات الأداء** : يمكن تصنيف مستويات الأداء الى ثلاثة و هي:²

اولا: المستوى الإستراتيجي:

يرتبط هذا الجزء بالخيارات التي تلزم المؤسسة لمواجهة تغيرات المحيط و قراراته فهي تختص بالأداء الخارجي بدون الالتفات الى الأداء الداخلي و هو مستوى الأداء المالي الأكثر استعمالا في المنظمة من خلال استعمال مؤشرات مالية متعددة حيث يغير هذا المستوى قاعدة التي يتركز عليها الأداء واستخدامه في المنظمة .

ثانيا: المستوى التكتيكي:

يرتكز هذا المستوى على تنظيم المنظمة و ادارتها و مدى حصولها على الموارد اللازمة من اجل تحقيق اهدافها و يدمج هذا المستوى الأداء الداخلي و كذلك الأداء الخارجي الذي يجب ان يضمن تحقيق مستوى الفعالية التنظيمية حيث يعتبر الأداء الشامل لأداء المنظمة و الذي يتضمن ركائز كل من الأداء المالي و كذلك العملياتي و تتمثل مقاييس الفعالية التنظيمية في مدى قدرة المنظمة على الاستمرار و البقاء .

ثالثا: المستوى العملي: و يتعلق هذا المستوى بمجمل التعليمات الصادرة و التي تضمن السير الحسن للمنظمة و استمرار ممارستها لأنشطتها و ضمان

تحقيق اهدافها حيث تعمل هذه التعليمات على تحسين الأداء الداخلي من ناحية الأداء المالي و كذلك العملياتي فالمجالات التي تعتمد المنظمة على قياسها مرتبطة على الأهداف التي تريد الوفاء بها و لكن عليها دائما ان تقوم بأنشطتها على قدر كبير من التميز و الكفاءة .

على الرغم من اختلاف المستويات إلا انها تتفق جميعا في ضرورة ان تتم ممارسة الأنشطة بكفاءة و مهارة عالية .

الفرع الثالث: محددات الأداء و معوقاته

¹-dimitriweiss,lesressouceshumaires,edition,d'organisation , paris2000 :p 238 .

²شنافي نوال « دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية دراسة حالة مؤسسة [مناعة الكوابل, فرع جنرال كابل- بسكرة,رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علوم التسيير , جامعة محمد خيضر , بسكرة2015 ,ص104- 105

1-محددات الاداء:

« لقد حاول العديد من الدارسين العمل على وضع نموذج يوضح محددات الأداء إلا ان النموذج الأكثر رواجاً و الذي يتركز على ثلاث عناصر أساسية و هي : الجهد، الإدراك، القدرة»¹.

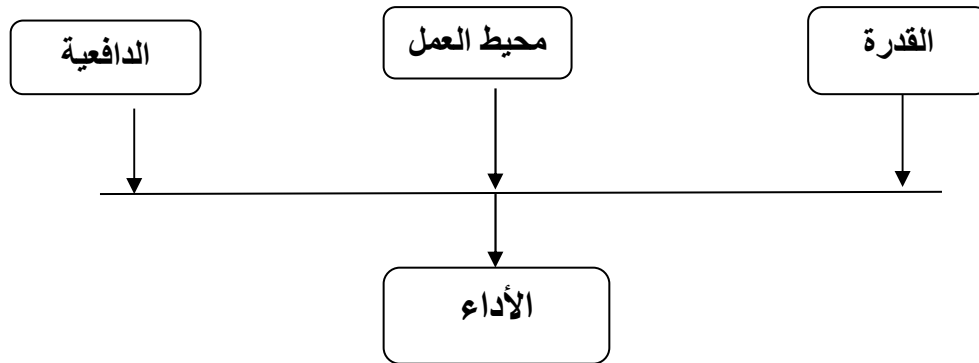
الجهد: و هي الطاقة العضلية و الفكرية التي يقوم بها لأداء وظيفته

القدرة: و هي الخصائص و المهارات و الكفاءات التي يجب توفرها في الأفراد للقيام بالوظيفة المسندة اليهم .

الإدراك: وذلك من خلال وعي وفهم الأشخاص و ادراكهم للنشاطات التي يجدر بهم القيام بها .

في حين يرى بعض الباحثين ان الأداء مرتبط بمحددات ثلاثة رئيسية تتكامل مع بعضها البعض و التي يظهرها الشكل التالي :

الشكل رقم (07) : محددات الأداء



المصدر: احمد سيد مصطفى, المدير و مهاراته السلوكية , دار الفكر العربي , القاهرة, مصر, 2005, ص 71.

القدرة: و نعني بالقدرة الإمكانيات التي يحوز عليها الفرد و التي بواسطتها يستطيع اداء مهامه .

فهي على إقلا بالقدرة في الأداء و سرعة التنفيذ و ليس هناك فرق في الاستعمال بين القدرات الذاتية و المكتسبة.²

2- محيط العمل: وذلك من خلال القدرة على الانسجام مع المحيط و تحسين مناخ العمل من خلال الاعتماد على التنظيم بين الوحدات الإدارية و القدرة على تلبية رغبات الأشخاص و زيادة دافعه للوظيفة.

¹ ابن الحاج جلول ياسين, نظام, قسيم اداء العمال في مؤسسة, ملتمى حول اداء و فعالية المنظمة في ظل التنمية المنظمة , جامعة مسيلة, الجزائر, نوفمبر 2009, ص 212 .

² رضا قحا: اداء العامل في التنظيم الصناعي, الطبعة الأولى شركة باتنيت, باتنة الجزائر 2003, ص 62 .

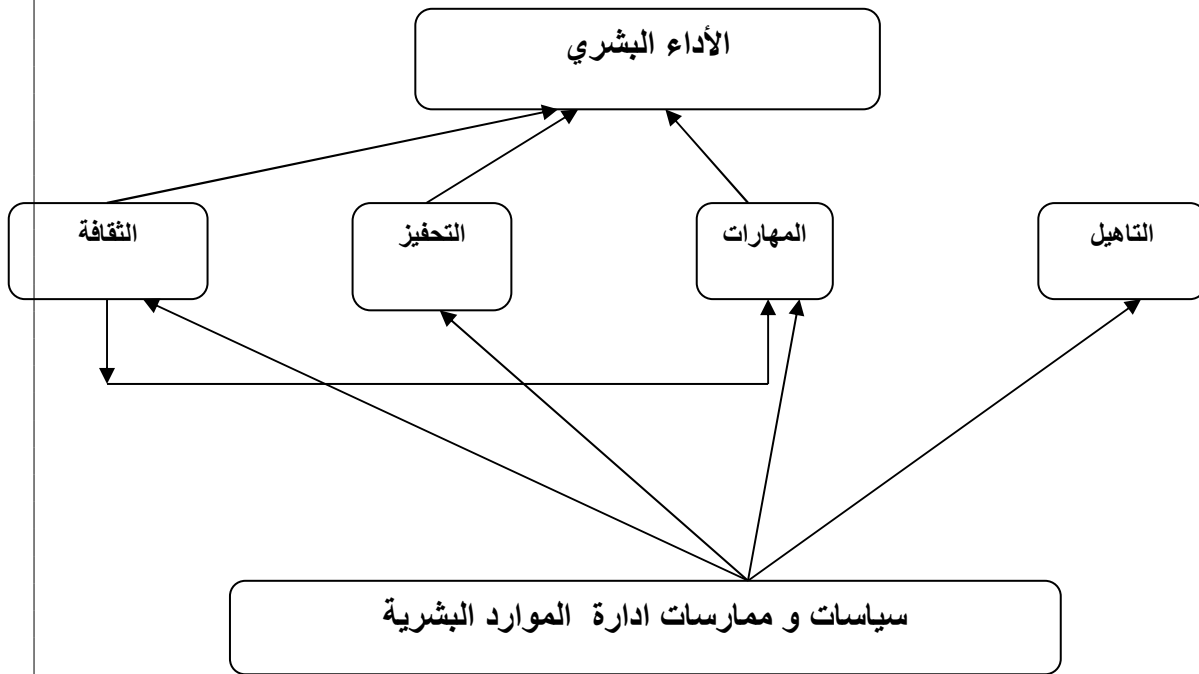
3- الدافعية: و هي تلك القدرة الباطنة التي يجوز عليها الشخص و التي تدفعه الى التصرف بتصرف معين» كما أنها تمثل مستوى الحماس الذي يجوزه الشخص لأداء وظيفته¹ بحيث هي عبارة عن الإرادة في العمل يوضحه الجهد المبذول في الوظيفة و مدى الالتزام بها .

غير انه هناك اسباب عديدة تؤثر في هذه المحددات و يمكن ذكر بعضها .

فمحددات شخص ما ليست هي بالضرورة محددات اداء الشخص الاخر .

محددات اداء الأشخاص في منظمة ما لا يمكن الجزم أنها نفسها في منظمة اخرى كما ان هناك مجموعة من العناصر سواء كانت داخلية ام خارجية لها تأثير على الأداء البشري خصوصا تلك الممارسات التي تصدرها إدارة الموارد البشرية و التي يمكن اظهارها من خلال الشكل الأتي:

- شكل (08) محددات الأداء البشري و ممارسات ادارة الموارد البشرية.



Source :Dimitriweiss ;Ressouce Humaine 2 edition d'organisation ;2003.p251

2- معوقات الأداء:

يواجه الأداء البشري العديد من المتغيرات و العقبات التي تحد من فعاليته و تعيق طريقه و تؤثر فيه بطريقة ما هذه العوامل تشكل اهم معوقات الأداء و هي²:

- عدم التمكن الكامل بكل مكونات العمل سواء من حقوق وواجبات و مهام .

- عدم توفير جميع التجهيزات و كذلك عدم تطبيق تسهيلات للوظيفة.

¹ - رواية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر 2001، ص 109 .

- رواية حسن ، مرجع سابق ، ص ص -211-212 .²

- شح في السياسات المحددة للتوظيف .

- عدم كفاءة المشرفين .

- اهتمام ضعيف بالدورات التدريبية و برامج التكوين .

- عدم توفر ظروف عمل مناسبة كالإضاءة, التهوية , الحرارة , الرطوبة , الضوضاء .

- غياب روح الفريق و الجو الصحي الذي يحفز على العمل و الرفع من الإنتاجية.

- عدم توضيح الأهداف المراد الوصول إليها بدقة .

" غياب الإبداع و الابتكار و مواكبة العمل بنفس الطريقة الروتينية التي تؤدي الى الملل و نتيجتها غياب الجودة و ضعف الإنتاجية .

- عدم اشراك العمال في مختلف القرارات الإدارية و اهمال آرائهم ينجر عنه خلق مسافات بينهم و بين الإدارة و انعدام الثقة في مشرفيهم وعدم الإحساس بالانتماء و المواطنة لدى العمال.

- الابتعاد عن الوضوح في اعداد هيكلة الأجور و المكافآت ينجر عنه عدم احساس العمال بالعدالة وعدم تحفيزهم للعمل فالأجور و المكافآت تعتبر من اهم العوامل القادرة على تحفيز الأفراد و الدفع بهم الى الإبداع و التفاني في العمل فالخلل في نظام الأجور يشكل مشكلة رئيسية. فلهذا يجب الالتفات الى هذه المعوقات و محاولة معالجتها و تفاديها و التحكم فيها فإذا تم تقديرها فالأداء يتحسن بصفة اكيدة .

3- ابعاد الاداء البشري:

ان WILGE ET FESSMAN يعتبرون الاداء يقوم على اساس : الجودة , معدل الانجاز , التعاون, الانتاجية, الليونة, الغياب, رضا العمال, القيمة الثقافية, الاتصالات¹.

في حين ان الابحاث التي قام بها SCULL EN BERGERY ET AIN SMITH 2005 و كذلك WELSH 2001 اظهرت ان الاداء البشري يتم تقييمه بالاعتماد على: القيم الثقافية, سهولة الاتصالات, تحفيز الفرد, بساطة اتخاذ القرار, امكانية عمل الفرد ضمن فريق عمل.

فيما يرى آخرون ان ابعاد الاداء البشري تتمثل في : الانضباط, القيمة الثقافية, التعاون في العمل, السرعة و الدقة في الانجاز²

¹J. Chaabouni, **Les concepts de performance dans des théories du management: in la performance**, théories perceptions et pratiqués, faculté des sciences économiques et de la gestion, sfax, 1992.p15.

²Claude levy Le Boyer, **La gestion des compétences**, Les éditions d'organisations, Paris, 1996.p113.

اما اذا اعتمدنا على كتاب ROBERT E. KELLEY و الذي حمل عنوان كيف تصبح لامعا في العمل؟ في سنة 1998 ركز فيه على ان ابعاد الاداء البشري تتمحور في روح الفريق, العمل باخلاص, المبادرة, مهارات القيادة , مهارات العرض , العلاقات الحسنة , حسن الرؤية, ادارة الذات.¹

اما اذا اعتمدنا على دراساتنا العربية فالضرورة سنتطرق الى دراسة كائنيكان فواز مرعي والتي خصت شركات الصناعات الدوائية الاردنية و التي اعتمد فيها لدراسة ابعاد الاداء البشري على : السلوك الابداعي الفردي, المواظبة في العمل , الدقة و الجودة²

اذا مما سبق يتضح جليا وجود تباين في الابعاد حسب وجهات و اراء الباحثين فهناك توجهين : فمجموعة من الباحثين ركزت على عناصر الاداء و في حين الفئة الاخرى اعتمدت على المعايير النوعية السلوكية و فئة اخرى دمجتهم معا.

اما في دراستنا هذه فسنعتمد على الابعاد الاتية:

- المواظبة في العمل
- الكفاءة و الجودة
- روح الفريق و الولاء

3-1 المواظبة في العمل :

يقصد بالمواظبة في العمل الالتزام الكلي للفرد اتجاه وظيفته, و يعني الالتزام نفسية الشخص و رغبته في بذل المزيد من الجهد ليمسح للمنظمة بالوصول الى اهدافها³ او هو مستوى الشعور الايجابي المتولد لدى الفرد اتجاه مؤسسته و الالتزام بقيمها و الاخلاص لها و الاستعداد لفعل أشياء للمؤسسة تزيد من قدرتها⁴

اذن المواظبة هي احد السلوكيات التي تؤكد على وجود ارتباط و توافر بين الفرد و مؤسسته فالمواظبة تعبر عن مدى احترام الفرد لمواعيد الحضور و الانصراف الى و من العمل كما تعكس الجدية و التفاني في العمل و قدرة انجاز الفرد للعمل الموكل اليه و في الوقت المحدد .

وتكمن أهمية المواظبة على العمل في كونها عامل مهم في خلق الحماس و الجد في العمل باعتبارها عامل من عوامل الانضباط الداخلي الموجهة لسلوك الأفراد و زيادة التزامه بأدائه كاملا¹

¹مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب و النشر، مصر، 2008، صص 86-87.

⁴ كائنيكان فواز مرعي، أثر القيادتين التحويلية و التبادلية على أداء الموارد البشرية في شركات الصناعات الدوائية الأردنية، أطروحة مقدمة استكمال المتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في الإدارة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2008، صص 48.

³ سناء عبد الكريم الحناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي و الميزة التنافسية، المؤتمر العلم بالديولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 09/08 مارس، 2005، صص 40.

² جاباوي، إدارة الموارد البشرية و الأداء تحقيقا لاستمرارية لفترة طويلة، ترجمة أوبكر الحاجام أحمد، بحث تكميلي مقدم إلى جامعة الخطوم لنيل درجة الماجستير، مطبعة جامعة أكسفورد (نيويورك)، 2009، ص .

3-2 الكفاءة و الجودة:

تهدف كل منظمة اعمال على تطوير و تحسين جودتها لما تنتزعه الجودة من اثار ايجابية كالتقليل من التكاليف, تقليل الاخطاء, التحكم في الوقت و منه احترام المواعيد ما ينتج عليه تحسين الاداء و هذا ما تهدف اليه المنظمة.

فحسب JURAN ET GRZYNA 1980 هي ملائمة الاستخدام التي تقود الى تحسين الاداء نتيجة مطابقة المعايير و المواصفات المتفقة عليها.

والجودة هنا تعبر عن مستوى أداء العامل و ما يدركه الفرد من عمله الذي يقوم به و ما يمتلكه من رغبة و مهارات و براعة و قدرة على القيام بالعمل دون الوقوع في الأخطاء بعبارة أخرى الجودة هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة

إتقان العامل لعمله ودقته و مدى سلامة إنتاجه و التحرر من الأخطاء و يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة²

3-3 روح فريق العمل:

انها العنصر الذي يحدى التوجهات المفضلة لدى منظمات الاعمال في الآونة الاخيرة و التي تسعى من خلالها لتطوير و تحسين ادائها و ها ما يمكن ملاحظته في المؤسسات من خلال اعتماد المؤسسات على الطرق الجماعية و التخلي على الطريقة الفردية لما تميزها من مرونة تنظيمية تسمح لها مواجهة التغيرات السريعة لبيئة الاعمال .

و يقصد بفريق العمل "مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة و مشتركة أي هي مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيما بينهم تجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد³ مما يؤدي إلى الإحساس المشترك بالمسؤولية اتجاه المهام المطلوب إنجازها و الاستجابة السريعة للتغيرات، لأنهم يرون أنفسهم ككيان اجتماعي فاعل نتيجة العلاقات المنظمة بينهم⁴

فتوفر روح فريق العمل سياهم في تحسين الاداء البشري و ها ما تبحث عنه منظمات الاعمال ومن ابرز ايجابيات فريق العمل نذكر:⁵

- التشجيع على تقاسم و إنشاء المعارف و المهارات.

- سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبون.

- تشجيع على التنوع و الإبداع و تقديم الاقتراحات.

3 إلاح الدين اهتي، تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال (مجلة علمية عالمية محكمة) (العدد الأول، الجامعة الأردنية، الأردن، تموز، 2005، ص 26.

4 المانع محمد بن علي، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن (العام، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006، ص 73 .

1 أحمد محمد خميس السديري، آراء العاملين في القطاع الخاص في سلطنة عمان عن مهارات مدراءهم في قيادة فريق العمل، رسالة ماجستير مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الأكاديمية العربية. البريطانية للتعليم العالي، المملكة المتحدة، 2010، ص 11 .

كاستا وآخرون، إدارة أداء فريق العمل (العوامل المؤثرة على التطبيق الناجح لفرق العمل المتميزة الأداء)، إدارة أداء الفريق مجلة عالمية

اطلع عليه بتاريخ (2014/11/10).. (http://www.emerald-library.com/fi). مطبوعات جامعية، ص 8124، العدد 7/، المجلد 4

3 عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، مصر، 2007 . ص 201.

-خلق بيئة عالية التحفيز و مناخ مناسب للعمل

-الإحساس المشترك بالمسؤولية تجاه المهام المطلوب إنجازها.

-تحسين مستوى مهارات الأعضاء .

-زيادة فعالية الاتصالات بين الأعضاء.

-تحقيق الأفضليات التكاملية.

-بناء روح الثقة و التعاون بين الأفراد.

من هذه النقاط المذكورة سالفًا يتضح جليًا أن عملية بناء فرق العمل عامل مهم جدا كونه جزء أساسي من عملية دمج العاملين وضمن مشاركتهم و تحقيق اتفاق في الآراء نتيجة ميزة التفكير الجماعي.

المطلب الثاني: تقييم ورفع من اداء الموارد البشرية:

لقد اثرتنا سابقا موضوع اداء الموارد البشرية و ذكرنا الأهمية الكبيرة التي يجوز عليها هذا العنصر نظرا لتأثيره الكبير في تحقيق اهداف المنظمات و هذا يعتبر وسيلة اساسية لذلك و من هنا عمل مسيرو المنظمات و الإداريون على ايجاد و معرفة الطرق و الأساليب التي تسمح لهم بتقسيم هذا العنصر و كذلك اضافة تحسينات عليه لتطويره .

فاعتبار المورد البشري ميزة تنافسية و يجب الاحتفاظ بها والعمل على تطويرها و لكن هذا لا يحقق إلا من خلال تقييمها من اجل معرفة الأسباب و العوامل التي تؤدي الى اضعاف قدراتها و كذلك تطويرها و تدريبها لمسايرة التطورات الحادثة في عالمنا الآن فلم تعد الوسيلة فقط في استقطاب امهر و اكفا الأفراد بل العمل على تكوينهم و الدفع من قدراتهم و تحسين مستواهم من خلال عملية التقييم لاضفاء التحسينات المطلوبة

الفرع الأول: تقييم الأداء البشري:

ان عملية التقييم في اي تخصص تشكل نوعا من الرقابة فتقييم الأداء نقصد به مراقبة أداء الموظفين فتقييم اداء العمال عرف عدت تسميات انطلاقا من قياس الكفاءة فتقييم الكفاءة ثم تقييم الأداء الا ان كل هذه التسميات تنصب في وعاء واحد الا و هو معرفة اداء العامل من كل الجوانب سواء فنية فكرية سلوكية و عضلية لتحليل نقاط القوة و الضعف لديه .

1-تعريف تقييم الأداء البشري:

ان للعاملين في منظمات الأعمال العديد منالمهام و الواجبات على عاتقهم مطالبين بانجازها لكي تحقق المنظمة اهدافها و لكي تتمكن المنظمة عن التعرف على الأداء المنجز عليها بتقييم هذا الأداء و الذي حظي بالعديد من التعاريف نذكر منها:

- تحليل لنتائج الفرد و من ثم الحكم عليها¹ كما عرف بانه « عملية ادارية دورية هدفها قياس نقاط القوة و الضعف في الجهود المبذولة من الشخص و كذلك التصرفات التي يقوم بها في مواقف معينة ومساهمته في تحقيق هدف معين تريد المنظمة الوصول اليه »²
- كذلك عرف بأنه تحليل و تقييم انماط و مستويات اداء العاملين و تعاملهم و تحديد درجة مهاراتهم الحالية و المتوقعة كأساس لتحسين هذه الأنماط و المستويات³
- و قد عرف ايضا انه « نظام رسمي مخصص لقياس و تقييم اداء و سلوك الأشخاص اثناء تأديتهم لوظيفتهم من خلال الاعتماد على الملاحظة المستمرة و المنظمة لهذا الأداء و السلوك و نتائجهما خلال فترة زمنية محددة و معروفة ويجري في نهاية الملاحظة تقدير جهد و نشاط و سلوك كل فرد على حدى و بالتالي تقدير كفاءته بشكل موضوعي فالمكافآت مرتبطة بالجهد المبذول و العمل المقدم و كذلك معرفة نقاط الضعف و محاولة تصحيحها مستقبلا لكي يؤدي عمله بكفاءة عالية »⁴.

" العملية التي تسمح للفرد من تحقيق تقدم و تطور تدريجي فهي تسمح بالتحسين Jean Marie peretti و عرفه

المستمر في مستوى اداء الفرد"⁵

كما عرف ايضا أيضا " قياس مدى قيام الأشخاص بالأعمال المسندة اليهم و مساهمتهم في الوصول للأهداف المسطرة و مدى تقدمهم بالعمل و قدرتهم على الإستفادة من فرص الترقية و زيادة المرتبات"⁶

فتقييم الأداء هو " معرفة درجة مساهمة كل عامل في انجاز الأعمال المسندة اليه و ضمان الحفاظ على Gary dessler اما

التوازن اللازم بين متطلبات الوظيفة و قدرة العامل الذي يشغلها او سيرقى اليها"⁷

اذا كخلاصة هذه التعاريف يمكننا استنتاج ان تقييم الأداء البشري يتمثل في قيام المنظمة بدراسة ادائه و تحليله لمعرفة مستوى الشخص و كفاءته و المهارات التي يمتلكها و مدى قدرته في المساهمة في تحقيق الأهداف الموضوعية من قبل المنظمة وفقا للمعايير المحددة و من خلال عملية التقييم تتخذ القرارات التي تعتبرها المنظمة مناسبة لهم.

2- أهمية تقييم اداء الموظفين

ان عملية تقييم اداء الموظفين تعتبر وظيفة اساسية من وظائف ادارة الموارد البشرية و لهذه الوظيفة أهمية كبرى نظرا لانها تعتبر مصدرا مهما للمعلومات تزود به ادارة الموارد البشرية بكافة المعطيات حول الأفراد تمكن الإدارة لمعرفة نقاط القوة و الضعف و اتخاذ التدابير التصحيحية لمعالجة الإختلالات و يمكن تلخيص بعض الأهداف في ما يلي:¹

¹ Christian batal «la gestion des ressources humaines dans le secteur public» 2eme tirage edition d'organisation ; paris ;2000,p63

محمد المصيرفينذرة الموارد البشرية، دارحورس الدولية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 2336 -

- احمد سيد مصطفى ادارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 331.

عمرو و لفي عقيلي، ادارة الموارد البشرية، مؤسسة زهران، الاردن، 1991، ص 166.

⁵ JEAn marie peretti « ressources humaine » 5eme edition vouibert, paris, 1993, p339

زهير ثابت "كيف تقييم اداء الشركات و العاملين" دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع القاهرة ، مصر 2001، ص 87.

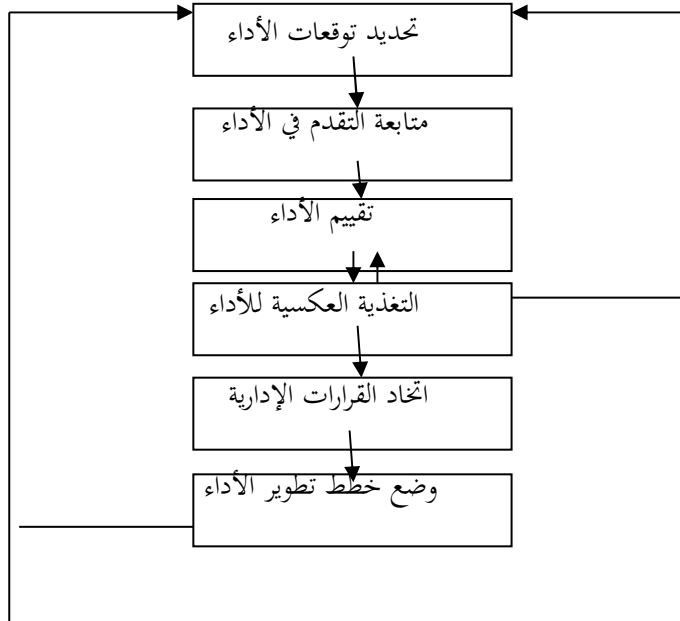
ديسلر جاري "ادارة الموارد البشرية"، دار المريخ، الرياض، المملكة السعودية، 2009، ص 270.

الفصل الاول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال

- نعتبر مصدرا رسميا للمعلومات حول قدرات العاملين و التي اساسها يمكن تطوير النظام الإداري.
 - من خلال المعلومات المقدمة يمكن وضع البرامج التكوينية و التبرصات التدريبية لتحسين قدرات و مهارة العاملين
 - من خلال التقييم يمكن الحكم على مدى نجاح عملية استقطاب الأفراد و توظيفهم و تعيينهم.
 - ان عملية التقييم تجعل الفرد يحس بان هناك جهة تقيم تصرفاته و اعماله تجعله أكثر التزاما باجراءات و قواعد العمل² وكذلك الاحساس بالمزيد من المسؤولية وزيادة الجهد المبذول لتأدية العمل باتقانلانه هو من يحدد مستقبله في الوظيفة
 - تمكن عملية التقييم من تمييز العمال الأكفاء و من تم يمكن تحفيزهم من خلال ترقيتهم الى مناصب احسن.
 - رفع الروح المعنوية للعاملين و تدعيم العلاقات الجيدة بين الإدارة و العاملين من خلال موضوعية و عدالة نظام تقويم الأداء³
 - تسمح عملية التقييم بمعرفة الجوانب السلبية في الأداء و بالتالي تعريف العمال بذلك لتصحيحها و معالجتها مستقبلا
 - يساعد في تحديد مدى فعالية المشرفين و المديرين في تطوير و تنمية الأفراد الذين الذين يعملون تحت اشرافهم و توجيههم.
 - يعتبر احد المعايير الساسية و الموضوعية التي يتم على اساسها بالفصل في الكثير من نشاطات ادارة الموارد البشرية كالمرتبات، الترقية، التحفيز و غيرها و من خلال ما ذكرناه يتضح ان عملية تقييم الأداء هي عبارة عن منفعة ثنائية بين العامل و ادارتهم فمن خلالها يستفيد العامل و كذلك تنفيذ المنظمة و تساهم في تحقيق اهداف كل واحد منهما
- 3- مراحل تقييم الأداء و الشروط الواجب توفيرها لنجاحه:

ان عملية تقييم الأداء ليست تلك العملية البسيطة و الهينة بل تتميز بالتعقيد و الصعوبة لذا وجب التخطيط لها بدقة قد تاتي لنا تحقيق نتائج دقيقة تساهم في مساعدة المنظمة للوقوف الى اهدافها. هذا التخطيط يساهم في تحديد المراحل التي يمكن المرور عليها اثناء عملية تقييم الأداء

شكل رقم (09) مراحل تقييم الاداء البشري



فداء محمد نادر و اخرون" ادارة الموارد البشرية الدولية" من منظور شركات دولية النشاط منشورات، جامعة دمشق سوريا، 2007 ص73¹

مؤيد سعيد السالم، عادل حرحوش صالح"ادارة الموارد البشرية" مدخل استراتيجي ، عالم الكتاب الحديث، الأردن 2002، ص103.²

نظمي شحاده، محمد الباشات و اخرون" ادارة الموارد البشرية" الطبعة الأولى دار إلقاء للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2000، ص76.³

المصدر: خالد عبد الرحيم المثيمي " الموارد البشرية مدخل استراتيجي " دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى 1999، ص 206

اذا عملية تقييم الأداء لديها ستة مراحل كما حددها خالد عبد الرحيم المثيمي تبدأ من خلال المرحلة الأولى و التي اطلق عليها تحديد توقعات الأداء هو في هذه المرحلة يتم تحديد المهارات و النتائج و الإنجازات المراد تقييمها مثل: نوعية العمل المراد انجازه، درجة الابتكار و غيرها.

اما المرحلة الثانية فخصصت الى متابعة التقدم في الأداء و ذلك من خلال متابعة و مراقبة العمل الذي يتم انجازه متابعة دقيقة و تحليلية.

المرحلة الثالثة تخص عملية تقييم الأداء و ذلك من خلال مقارنة الأداء الذي تم انجازه مع المعايير الموضوعية و تحديد الإنحرافات و مكامن الخلل لمعالجتها من خلال المرحلة الرابعة و المخصصة للتغذية العكسية من الأداء و كذلك المرحلة الخامسة التي خصصت الى اتخاذ القرارات الإدارية لمعالجة الخلل و النقاط السلبية المسجلة و من هنا ناتي الى المرحلة السادسة و الأخيرة و التي تخص وضع خطط تطوير الأداء لتحسينه و تطويره حتى تحقق المنظمة اهدافها مستقبلا.

شروط نجاح تقييم الأداء:

ان نجاح عملية تقييم الأداء مرتبط بتوفر مجموعة من العوامل و الشروط التي يتطلب وجودها حتى تكون نتائج عملية تقييم الأداء سليمة و من بين هذه الشروط نذكر ما يلي:

- وضع ركائز و اسس موضوعية و الإبتعاد عن العاطفة و الإنحياز لأطراف على حساب اخرى في عملية تقييم أداء العاملين
- الإعتتماد على معايير واضحة و ملموسة لنها تعبر بشكل واضح و بليغ على الأداء
- الاعتماد على معايير موحدة على جميع العمال الشاغلين لوظائف من نفس الإختصاص من اجل تفادي ازدواجية التقييم
- استخدام معايير تتفاوت من ناحية الأهمية لكي تؤخذ الأهمية النسبية لكل معيار
- ان تتفق الطريقة مع ثقافة المؤسسة و التي يجب ان تتميز بالرغبة في تحقيق اهداف العمل و العاملين.
- ان يكون المسؤول على التقييم قادرا على الملاحظة الفعلية لسلوك الموظف اثناء اداء وظيفته
- ان يكون المقوم مسؤولا عن نتائج تقويمه
- ضرورة التنسيق و التعاون بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة لدى اختيار طريقة التقييم المناسبة و العوامل و الصفات المطلوبة في ضوء طبيعة النشاط الذي تمارسه و حجم الأهداف المرغوب التوصل إليها¹
- تحديد نماذج و التصاميم اللازمة لعملية التقييم بوضوح بحيث يتمكن المشرف من استخدامها بسهولة

عبد اللطيف ، عبد اللطيف ، سليمان الفارس، طارق الخيزر "ادارة الموارد البشرية" كتاب السنة الثانية كلية الاقتصادية ص 316.

- مشاركة العمال لنتائج التقييم و اتاحة الفرقة لهم للتعبير عن افكارهم و ارائهم بحرية لإكتشاف الأسباب وراء الخلل المسجل و مساعدتهم على تنمية قدراتهم و كفاءتهم لمعالجته.

الفرع الثاني: معايير و اهداف تقييم الأداء

ان معايير تقييم الأداء تدل على اداء الموارد البشرية المرغوب الوصول اليه في الانشطة المكلفين بممارستها و من خلال ذلك يتم الحكم اذا ما كان الأداء ضمن الحد المطلوب ام لا فتحديد هذه المعايير تعتبر امرا رئيسيا و محتوما لنجاح عملية التقييم حيث نعتبر مرشدا للموظفين تساعد على معرفة ما هو مطلوب منهم من اجل الوصول الى اهداف المنظمة ضمن فترة زمنية معينة و لفاعلية هذه المعايير يجب ان تصاغ بمشاركة الموظفين و هذا في سبيل تطوير ادائهم لعملهم و احساسهم بالانتماء للمنظمة.

1-معايير تقييم الأداء

لقياس الأداء و يجب مقارنتها بمعايير لتحديد الإنحرافات اذا وجدت و من بينها نذكر:

1-1معايير تقييم الأداء و الإنتاجية:

تدل هذه المعايير على النتائج الواجب تحقيقها من قبل العامل و الذي يتم قياس اداؤه وفقا لأعمال يمكن قياسها و تقييمها سواء من حيث العدد، الكمية، الجودة، الوقت، التكلفة (كمية الإنتاج، معدلات الأخطاء، ارقام المبيعات) حيث تعتبر هذه الأعمال الأهداف المطلوبة منه تحقيقها.

" من الطبيعي ان نعتبر هذه المعايير من بين المعايير الأكثر دقة و فعالية في تحديد الأداء الجيد الا ان استخدامها في قياس اداء الموارد البشرية التي تمارس اعمالا غير ملموسة كالأعمال الإدارية تصبح لعبة القياس فيلجا الى تقييم النتائج المحققة من قبل الفرد من خلال مقارنة ما تم انجازه بما تم التخطيط له نتيجة مستوى الإنجاز"¹

و اثناء تحديد هذه المعايير يجب التأكد من انها تكون موضوعية قابلة للتحقيق لا تكون مرتفعة جدا و لا منخفضة و ان يتم تحيينها و تعديلها كل فترة

1-2معايير تقييم الشخصية: و تشمل الصفات و الخصائص الواجب توفرها في الفرد و الذي يجب ان يوظفها اثناء تاديته لمهامه حتى يتمكن من النجاح و التفوق في عمله و هذه الصفات تتمثل في النقاء، الإبتكار، الحماس، المسؤولية، الإلتزام للمؤسسة، الإخلاص، المواظبة، التعاون) الا ان عملية قياس الصفات الذاتية ليست بالعملية البسيطة فهي تتطلب من المسؤول على التقييم المتابعة الدقيقة و المستمرة لأداء الموظفين لمعرفة ما اذا كانت هذه الصفات موجودة ام لا فالسبب من وراء تعقيد هذه العملية هو ان الصفات الذاتية او الشخصية غير ملموسة كما ان نتائج عملية التقييم غالبا ما تتصف بعدم الدقة نتيجة احتمال كبير لوجود تحفيز لأن نتائج التقييم متصلة بشكل مباشر على راي و حكم المسؤول عن التقييم، هذه المعايير من الضروري ان تتصف بالشمولية اي تشمل جميع الأفراد و ان تكون سهلة الملاحظة و ان ترتبط بشكل مباشر بالعمل المراد انجازه

1-3 معايير تقييم السلوك: ان تصرفات و سلوك العاملين يمثل ايضا معيارا من معايير التقييم (تصرفات مع الزملاء، المشرفين، المدراء، اسلوب التعامل مع الموردين و الزبائن، الإنضباط في العمل ، احترام الدوام) عملية التقييم هذه ايضا تتميز بالصعوبة لكنها لا توازي صعوبة تقييم الصفات و لكنها تتطلب ملاحظة و متابعة مستمرة من قبل المسؤول على التقييم لملاحظة من يقوم باداء عمله و من لا يقوم بذلك.

1-4 معايير تقييم التقدم في المسار الوظيفي:

يعتبر من المعايير الحديثة النسبية المعتمدة في عملية التقييم و يتركز هذا المعيار على مدى امكانية الموظف و قدرته على التقدم في مساره الوظيفي و من خلال تقدمه في الوظائف " فكلما استطاع الحصول على الترقيات بسرعة كلما عكس ذلك مهارة و تفوقا و كفاءة يمتلكها الشخص فمنظمة الأعمال بعد فتح المجال امام الموظفين للحصول على ترقيات في وظائفهم لم تعد تنظر فقط الى معدلات مقبولة للأداء بل تبحث تنظر منهم بذل جهد مضاعف للإستفادة من هذه الترقيات و التقدم في المسار الوظيفي فهذا المعيار يقيم الموظفين على اساس تفوقهم و حصولهم على الترقيات و هذا ما ينعكس ايجابا على الفرد و المنظمة"¹

2-أهداف تقييم الأداء:

ان عملية قياس الأداء لا تركز فقط على تحديد نقاط الضعف و نقاط القوة في الأداء بل تسمح بمعرفة ما تم تحقيقه و ما يمكن تحقيقه في المستقبل اي وضع اهداف مستقبلية و يمكن تصنيف الأهداف الى ثلاثة مجموعات و هي:²

الأهداف التطويرية: ان الهدف الأساسي من عملية تقييم الأداء هو تحسين و تطوير العمال خصوصا الفئة التي تتميز ببذل جهود في مناب عملهم و ذلك من خلال الإهتمام بهم و اقامة برامج تكوينية و تربصات تدريبية لهم اما الفئات التي يكون معدل ادائهم اقل من المعدلات القياسية فلا بد من اتخاذ القرارات الحاسمة التي تعمل على تطوير أدائهم.

الأهداف الإستراتيجية: فعملية تقييم الأداء تعمل على الربط بين الأهداف الإستراتيجية و ممارسات الموظفين و خصائصهم المناسبة لتنفيذ الإستراتيجية التنظيمية و المتمثلة بالمرحلات المحددة مسبقا و هذا ما يستوجب ان يكون نظام التقييم ديناميكيا حتى يمكنه من الإستجابة لأي تعديل يطرأ في استراتيجية المنظمة من خلال تعديل تصرفاته، خصائصه و مكوناته اللازمة للأداء الإستراتيجي.

الأهداف الإدارية: ان النتائج المحصل عليها من عملية تقييم الأداء تمثل بنك المعلومات و التي على اساسها يتم اتخاذ العديد من القرارات الإدارية و التي تتعلق بصورة مباشرة بالعمال و من أمثلة عن ذلك تصميم نظام الحوافز، رفع المرتبات ، المحافظة او الإستغناء عن العمال و غيرها من القرارات و كذلك السياسات التي يتم اقرارها و تحديد فعاليتها.

الفرع الثالث: طرق تقييم الأداء:

يوجد العديد من الطرق التي يعتمد عليها في عملية تقييم الاداء و التي تختلف من طريقة الى اخرى فهناك من تعتمد على الجانب الكمي و اخرى تركز على الجانب النوعي و هناك من تعتمد على مقاييس معينة قدمها لاندي و فار الى مقاييس موضوعية و مقاييس تقديرية

¹ <http://docs.ksu.edu.sa/doc/articles30/article300623.doc>

سهيلة محمد عباس "ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي" دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2006، ص 139.

1-أساليب المقاييس الموضوعية: في هذا الأسلوب يوجد ثلاثة طرق هي:¹

1-1 طريقة كمية ناتج الأداء: يمكننا تحديد مقياس موضوعي لكمية ناتج الأداء اذا تمكنا من تحديد ناتج الأداء بوحدة قياسية و من أمثلة عن هذه الوحدات نتكلم عن عدد الوحدات المنتجة او ارقام المبيعات لكن هذا المعيار لا يخلو من النقائص و التي تتمثل اساسا في امكانية تأثره بعوامل خارجية مما يؤثر على القيم المحصل عليها من قبل هذا المقياس فعلى الرغم من الموضوعية الظاهرة لكنها لا تدل على المساهمة الفعلية للعامل فهي لا تظهر الجهد المبذول او النوعية المقدمة و بالتالي لا تعبر عن قدرته الفعلية على الأداء.

1-2 جودة نتائج الأداء: في بعض الأحيان تطرأ الحاجة الى معرفة جودة نتائج الأداء مهما كانت سرعته لكن اعتماده كمعيار و مقياس يواجه بعض الصعوبات نظرا لتاثير المقياس بعوامل خارجية يصعب التحكم بها كنوعية المواد الأولية المستعملة و كذلك من الصعوبة بما كان إيجاد مقياس كمي موضوعي و دقيق للجودة

1-3 الجودة و الكمية في النتائج معا: و ذلك من خلال دمج المقاييس السابقين معا اي الجودة و الكمية.

2- اساليب القياس التقديرية:

تنقسم الأساليب التقديرية الى نوعين النوع الأول يعتبر تقليدي اما النوع الثاني فهو حديث و التي نتجت من خلال التطورات التي عرفها العالم مما تطلب ظهور أساليب حديثة تواكب هذه التغيرات

2-1 الطرق التقليدية: ان اساس الطرق التقليدية لعملية التقييم تعتمد بالخصوص على الآراء الشخصية للمدراء و من بينها.

أ- طريقة التدرج البياني:

ترتكز هذه الطريقة على وضع [لفات و خصائص من خلالها يتم الحكم على العمل المنجز و من بين هذه الصفات نذكر كمية العمل، جودة العمل، التزيين الإبتكار.... حيث ان لكل خاصية من هذه الخصائص درجة مصنفة بشكل تسلسلي و من خلال هذه الخصائص يتم تقييم الفرد من حيث امتلاكها او عدم امتلاكها من قبل المسؤول عن التقييم و التوضيح أكثر نضع الجدول أدناه:

جدول رقم (08) مقياس التدرج البياني.

اسم الموظف:		الوحدة:				التاريخ:
الصفات المصنفة	متميز	جيد	مرضي	متوسط	غير مرضي	المعدل
كمية العمل						
نوعية العمل						
الخبرة						

						التنسيق
						تقديم الأفكار
						علاقته بالمدراء
						درجة الإلتزام
					الملاحظات:	اسم المقيم:

المصدر: نظمي و آخرون"ادارة الموارد البشرية الطبعة الاولى، دار الضياع للنشر و التوزيع، عمان الاردن، 2000 ص81

أ- **طريقة الترتيب البسيط:** تركز هذه الطريقة على تقييم المشرف المباشر لموظفيه و ترتيبه تنازليا من حيث الكفاءة من المتفوق الى الأسوأ بدون الإعتداد على اي معيار يرتكز الترتيب على الأداء العام و تظهر في الأخير قائمة ترتب الموظفين حسب أدائهم¹

ما يميز هذه الطريقة انها بسيطة و سهلة التطبيق لكن يعاب عليها احتمال تحيز المشرف الى موظف على حساب الآخر و بالتالي تكون النتائج غير دقيقة.

ب- **طريقة المقارنة المزدوجة بين الموظفين:** هذه الطريقة تركز على اسلوب المقارنة بين الأفراد في القسم الواحد و ذلك من خلال اخذ فردين و المقارنة بينهما و اظهار من هو الفرد الأحسن و من خلال تجميع هذه المقارنات يتم التعرف على ترتيب الموظفين من حيث الأحسن الى الأسوء لكن ما يعاب على هذه الطريقة انها تتطلب وقتا كبيرا خصوصا اذا كان العدد كبير كما انها لا تحدد نقاط الضعف و الخلل بل فقط ترتب الأفضل و الأسوء.

ج- **طريقة القوائم المرجعية:** هذه الطريقة وجب تحديد قائمة تضم الجوانب السلوكية الواجب الإلتزام بها في العمل . حيث تحدد اهمية كل جانب من هذه الجوانب و علاقته باداء الوظيفة من قبل ادارة الموارد البشرية و تحدد درجة كل عنصر من هذه العناصر لا يعرفها الا مدير الموارد البشرية و اثناء عملية التقييم يقوم المشرف المباشر بوضع علامة (*) مثلا على الجوانب التي يمتلكها رؤوسيه ثم يقوم مدير الموارد البشرية بوضع الدرجة المناظرة للصفة التي يمتلكها العامل²

د- **طريقة التوزيع الإجباري:** يعتمد المشرف في هذه الطريقة على تقييم رؤوسيه وفقا لدرجة قياس الكفاءة بطريقة تحددتها المنظمة و يأخذ هذا الشكل التوزيع الطبيعي

طريقة المواقف الحرجة:³

يقوم المسؤول عن التقييم بتسجيل السلوك الذي يساهم ايجابا او سلبا في اداء العمل

وسيلة حمداوي، مرجع سابق، ص127.

وسيلة حمداوي، مرجع سابق، ص127.

وسيلة حمداوي ، مرجع سابق، ص132.

الطريقة المقابلة:¹

يتم كتابة تقارير من قبل الرئيس المباشر تصف جوانب الضعف و القوة ، مهارات و كفاءات الأفراد و تضع اقتراحات لتحسين و تطوير الأداء.

2-2 الطرق الحديثة: من اجل تفادي نقائص و اخطاء الطرق التقليدية في التقييم و جب إيجاد طرق حديثة تعالج هذه النقائص من بينها:

أ- **طريقة التقييم على أساس النتائج:** تعتمد هذه الطريقة على النتائج المحققة من قبل العامل كمرجع في عملية التقييم و قد تم اظهار نجاح هذه الطريقة في المنظمات المتقدمة من خلال القيام بالعديد من التجارب و تتميز هذه الطريقة بضرورة الإتفاق على المعايير التي يتم على اساسها التقييم بين الرئيس و المرؤوس و ان يقدم المشرف النصائح للموظف اثناء تاديبه لعمله مع احترام الخطة الموضوعة و كذلك المدة المتفق عليها.

كما يجب على المسؤول عن التقييم ان يعتمد على خبرته و كفاءته لمساعدة العامل على تحسين أدائه و قد اثبتت الدراسات العلمية على ان استعمال هذه الطريقة سيعود بالفائدة على المنظمة من خلال خلق جو ملائم، مشجع للعاملين لتحقيق أداء جيد.

ب- **طريقة البحث الميداني:** تركز هذه الطريقة بتعيين ممثل عن ادارة الموارد البشرية مهمته الحصول على معلومات تخص العامل بمساعدة المشرف عليه من خلال الإلتقاء بالمشرف و طرح أسئلة عليه و الحصول على اجابات تخص كل عامل يقع تحت اشرافه و يتم تحرير هذه الاجابات بشكل و لاقفي و من خلال هذه الإجابات تعطى درجات تقييم لأداء العامل على اساس تقديرات ممتاز، جيد جدا، جيد، متوسط، تحت المتوسط. لكن هذه الطريقة يتخللها بعض النقائص و التي تشمل طول المدة و كذلك عدم حضور العامل او مقابلته مما قد يؤدي الى عدم دقة النتائج كما ان نجاحها مرتبط بمدى مهارة و تفوق ممثل الموارد البشرية في استنتاج الاجابات السليمة.

ج- **طريقة التقييم الجماعي:** تعتمد هذه الطريقة على تشكيل لجنة تتكون من عدد من الأعضاء في مقدمتهم الرئيس المباشر للعامل مهمتها قياس اداء العمال و من شروط اختيار اعضاء اللجنة ان يكونوا مضطلعين على طبيعة عمل الموظف و الإلتقاء بالعامل و العمل على تحسين ادائه.

د- **طريقة الإدارة بالأهداف:²**

تعتمد طريقة الادارة بالإهداف على ما يلي:

- يتم التعاقد على اساس قدرات و ظروف كل فرد في المنظمة على الأهداف التي يجب الوفاء بها خلال السنة الجارية.

- يحدد المدير في بداية كل سنة الأعمال التي يقوم بها كل موظف و ما سيتحصل عليه من قبل المنظمة.

- في نهاية السنة يتم تقييم العملية من خلال مقارنة ما تم التعهد به و الإلتزام به و ماتم تحقيقه و مكافأة العمال عن اعمالهم و التفاوض حول اهداف السنة التالية.

و من مميزات هذه الطريقة ادماج الموظفين في تحديد الأهداف مما سوف ينعكس ايجابا عليهم و يحفزهم على اداء أفضل.

نفس المرجع السابق.¹

وسيلة حمداوي، مرجع سابق، ص 129.²

المطلب الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات العمل في رفع اداء الموارد البشرية:

من خلال ما تم عرضه الى حد الآن تعرفنا على الاهمية المتزايدة التي ابحاث تعطيها منظمات الأعمال لمفهوم المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الأعمال بعدما كانا يعتبران فقط مفهوميين اكاميين و كذلك العنصر البشري و الذي ابح بشكل ميزة تنافسية يسعى كل طرف من هذه المنظمات الى امتلاكه و تعزيره و تطويره و لهذا قامت هذه المنظمات بالقيام بدراسات و بحوث لإيجاد السبل الكفيلة بالرفع من اداء هذا العنصر المهم و من بين المحاولات التي قاموا بها ربط المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الأعمال بالأداء و محاولة ما اذا كانت هناك علاقة ايجابية بينهم ام لا من خلال تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية و الإلتزام باخلاقيات الأعمال و تطبيقها على العنصر البشري .

الفرع الأول: العوامل المؤثرة على اداء العاملين:

ان اداء الموظفين معرض للعديد من المتغيرات و العوامل التي بإمكانها ان تؤثر على الأداء و جدت ان هذه المتغيرات تختلف باختلاف الوقت و المكان. اذا فمن الواجب تحديد هذه العوامل و التي تنقسم الى عوامل بإمكانها تحسين الأداء و اخرى تعيقه كما انها تشمل عوامل مباشرة التاثير و اخرى غير مباشرة و في ما يلي سنتذكر بعض من هذه العوامل.

1- **عدم وضع اهداف معينة و محددة:** ان المنظمات التي تقوم بعملية التخطيط و لا تحدد الغايات و الأهداف المراد الوصول اليها و كذلك تحمل تفاهيل الأعمال و تحديد كميات الإنتاج المراد الوصول اليها لا يمكنها ان تراقب ما تم عمله و انجازه و لا تستطيع محاسبة موظفيها لأنها لم تضع معايير و مؤشرات للقياس و من هنا تصبح حالة فوضى عامة لأنه لا يمكن التمييز بين العامل الذي يقوم بواجبه و بين العامل الذي لا يقوم بوظيفته لأن عملية المراقبة تقوم على اساس مقارنة بين ما تم انجازه و ما خطط له و في غياب الخطط و المعايير لا يمكن القيام بذلك و بالتالي لا توجد محاسبة للعمال بنفس الطريقة مع العامل ذو المستوى المتدني و بالتالي سوف يشعر بالإحباط و اللامبالاة و لا يكدي في العمل هو الآخر.

2- عدم اخذ اراء العمال في اتخاذ القرارات:

ان اهمال اداء و تطلعات العمال في مختلف المستويات الإدارية في الوظائف الإدارية كالتخطيط و كذلك عملية اتخاذ القرارات ساهم في زيادة الشرخ الموجودين الموظفين و كذلك الإدارات العليا في المنظمات فابح الموظفون يشعرون كأنهم كالألات مهمتهم فقط التنفيذ مما سيقضي على روح المسؤولية المتواجدة لديهم و كذلك القضاء على العمل الجماعي و التنسيق في ما بينهم و نتيجة هذه العوامل سوف يكون هناك تدني للأداء لأنه غير محمسين لتحقيق اهداف لم يشاركوا في وضعها و غياب التحفيز و كذلك الرضا و الحماس و انخفاض كبير لكميات الإنتاج نتيجة مستوى الأداء.

3- مشكلات الرضا الوظيفي: ان عدم شعور الموظف بالرضا الوظيفي او تدني مستوياته يعتبر سببا من الأسباب الرئيسية التي بانه " الحالة التي

يتكامل فيها الفرد مع وظيفته (Stone) تؤدي الى تدني مستويات الأداء فالرضا الوظيفي و الذي عرفه)

و عمله أو يصبح انسانا تستغرقه الوظيفة يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي و رغبته في النمو و التقدم و تحقيق اهدافه الاجتماعية من

خلالها"¹

محمد سعيد سلطان " السلوك الانساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية، 2004، ص196.

لا يقتصر فقط على العوامل المادية بل يهتم بالجوانب الاجتماعية ، جوانب بينية ، تنظيمية و غيرها من العوامل التي اذا توفرت سوف تدفعه الى التفاني في عمله و الرفع من أدائه لأنه يحس بالانتماء الى الوظيفة التي يعمل بها اما اذا لم يشعر بهذا الرضا فالأداء سينخفض الى ادنى مستوياته لأنه لا ينتمي الى العمل و الوظيفة المتواجد بها

4-عدم الإنضباط الإداري: ان عدم الإنضباط الإداري يعتبر من الممارسات السلبية و التي تكون نتائجها وخيمة على المنظمة فعدم الإنضباط ينتج عنه تضييع اوقات عمل لا يمكن تعويضها هذه الأوقات يترتب عنها تقليص لمعدلات الإنتاج مما سيكبد المنظمة خسائر و يرجع هذا التسبب احيانا نتيجة لأسلوب قيادة ضعيف و اشراف غير محترف او لثقافة تنظيمية مساندة في المؤسسة او عادات غير سليمة متواجدة في المنظمة من زمن كل هذه الممارسات السلبية تعد من العوامل التي تؤدي الى ترقى مستويات الأداء.

5-تباين مستويات الأداء: ان هذا العامل يعتبر من العوامل المهمة و التي قد تكون سببا في تدني مستويات الأداء و يرجع ظهور هذا العامل اساسا نتيجة لضعف الأساليب الإدارية المقدمة في تسيير منظمات الأعمال فهناك بعض الأساليب التي لا تربط بين الأداء المقدم و العائد المالي و المعنوي المحصل عليه و يقصد بذلك عملية ربط الأداء الجيد بالعوائد المادية و المعنوية كالمكافآت، العلاوات، الترقيات و مختلف التحفيزات الممكن ان يحصل عليها الفرد ذوي الأداء الجيد فهذه الأساليب عليها التمييز بين العامل الجيد ، المتوسط، الضعيف فاذا كان التعامل نفسه فهذا يضعف من تحفيز العامل الجيد على البقاء في مستواه و يشجع العامل الغير منتج على الإستمرار في ادائه لكن لو تم نكافئ العامل المتميز في ادائه و عدم مكافاة العامل الغير منتج سوف يعمل العامل الجيد على البقاء في مستواه اما العامل الغير منتج فيعمل على تحسين ادائه للحصول على المكافآت.

الفرع الثاني: اثر اخلاقيات العمل على اداء الموارد البشرية:

بعدها خصصنا المبحث الثاني للتأثير النظري لأخلاقيات الأعمال و حاولنا معرفة العوامل الإيجابية التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيق أخلاقيات الأعمال سواء في المنظمة و كذلك على العنصر البشري و هذا ما أكدته مختلف الدراسات المتعلقة باخلاقيات الأعمال و يجب معرفة ما اذا كانت هذه العوامل الإيجابية ستكون سببا في تحسين أداء العنصر البشري و الذي يعتبر سببا رئيسيا في محاولة المنظمات للولوج لغاياتها فالمنظمات لا يمكنها تحقيق اهدافها الا من خلال اداء متميز من قبل الموارد البشرية سنحاول من خلال هذا المطلب معرفة اثر الأخلاقيات على الموارد البشرية

1- تأثير أخلاقيات الاعمال على العامل:¹

-تحسين تصرفات الموظفين و الإرتقاء بمستواهم الى مستوى أحسن

-الإحساس بالراحة النفسية

-اضفاء شخصية مستقلة

-تحسين سلوكه و تركزه نفسه

-يصبح العامل يراقب نفسه قبل مراقبته من غيره

الأشعاري، الوجيز في اخلاقيات العمل ، الطبعة الثانية، خوارزم العلمية، المملكة السعودية 2011، ص65. احمد داود المزجاجي

-التشجيع على العمل الجماعي و مساعدة الآخرين

- التمتع بالحياة و الإحساس بحلاوة العمل

-ان الأخلاقيات تساعد على تحسين معظم جوانب شخصية العامل

- القضاء على كافة المشكلات التي كان يعاني منها الفرد

-الإعتماد على الوظيفة كقاعدة في السلوكات و التصرفات

2-تأثير اخلاقيات العمل على الجماعة:¹

-ان اخلاقيات العمل تشجع على العمل الجماعي المبني على الأخوة و التفاهم و التعاون

-التنسيق بين الأفراد و توحيد العمل

-تأسيس الصرح التكافل الإجتماعي بين الموظفين

-دعم و احترام حقوق الجماعة

-تأسيس روح الفريق

3-تأثير اخلاقيات العمل على العلاقة بين العاملين و الإدارة:

من الأمور الأساسية و التي لا يجدر اهمالها و هي الثقة التي يعتبر تواجدها امرا رئيسيا و هاما بين الموظفين و الإدارة فكلما ازدادت الثقة بينهما كلما تحسن الأداء و ارتفعت معدلات الإنتاج و زاد انتماء الفرد للمنظمة و لكن افتقاد الفرد الثقةا تجاه مسؤوليه تجعله غير متحمس لأداء وظيفته و تحسين أدائه و الرفع من كفاءته و زيادة انتاجيتهاأحساسه بانه من الممكن انه لن يتحصل على حقوقه لظنه ان الإدارة لا تفي بوعودها فتوفر المسيرين على لغات النزاهة، الشفافية و خصوصا الصدق تجعلهم يكتسبون ثقة الأفراد و اكتساجهم الى لفوفهم.

فمن خلال ملاحظة الوضع الاول و الذي يتميز بامتلاك الإدارة لمبادئ الأخلاقيات و تطبيقها من خلال ايفائهم بالوعود التي يقدمونها لموظفيهم نجد ان العديد من العمال يحسون بروح الإنتماء و يستمرون مخلصين للمنظمة لسنوات عديدة اما الوضع الثاني فنجد ان الموظفين يشكون في الإدارة نتيجة عدم ايفائها لوعودها مما ينعكس من خلال بحث الموظفين على فرص عمل اخرى باستمرار لقناعتهم بعدم اخلاص وفاء الإدارة لمجهوداتهم حتى و لو كان المقابل المادي معتبرا و هذا الأمر يتعلق ايضا بالكفاءات التي تريد الإنضمام الى المنظمات فنلاحظ ان طالبي العمل يريدون الإنضمام الى المنظمات التي تمتاز بسمعة أخلاقية طيبة و يتجنبون الانضمام الى المنظمات التي لا تطبق المبادئ الأخلاقية مما سيحرم هذه المنظمات من افراد ذوي مهارة عالية .

بودراع امينة"دور اخلاقيات الأعمال في تحسين اداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية"مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير علوم التسيير جامعة المسيلة 2013،ص109.

4- اثرها على العلاقة بين الموظفين في ما بينهم:

ان العلاقة التي تربط الافراد في ما بينهم يمكن ان تنقسم الى نوعين اثنين النوع الاول عندما تكون العلاقة التي تربط بين الافراد تتميز بالصدق و الامانة و النزاهة و الشفافية و التعاون أي ان الأخلاق الحميدة موجودة و تميز هذه العلاقة.

النوع الثاني: عندما تكون العلاقة التي تميز الأطراف مبنية على الكذب و النفاق و الخداع اي ان جميع الممارسات السلبية متواجدة.

ففي النوع الأول نجد ان المنظمات تحقق نتائج جيدة و نتيجة تحقيق مستويات أداءها عالية لأن الموظفين يحسون بالأمان مع بعضهم البعض و بالتالي يساعدون بعضهم و يعملون على الرفع من أدائهم و يتعاونون على تطوير مهاراتهم.

اما النوع الثاني و نتيجة لإنتشار الخداع و النفاق نرى ان كل موظف يكون حذرا من زميله و خائفا من خداعه له فبالتالي لا يكون هناك تنسيق و تعاون في ما بينهم و كذلك عدم تبادل المعلومات و الخبرات و كذلك عدم [حجة التقارير المقدمة للمسؤولين مما يمنع حدوث اجراءات تصحيحية للإخراقات الموجودة و كل هذا يؤدي الى تدني مستوى الأداء.

من خلال المقارنة بين النوعين الأثنين يتبين لنا التأثير الذي تتركه أخلاقيات الأعمال على أداء الأفراد فكلما توفرت الأخلاق الحميدة كلما تحسن الأداء و تطور و كلما ابتعد عن تطبيقها كلما ادى الى تدني مستويات الأداء فالأخلاقيات هي احد العوامل المهمة التي بتواجده يمكن الرفع من اداء الموارد البشرية في المنظمات بحيث ما تم تقييمه سابقا يتبين لنا ان اخلاقيات الأعمال و الأداء مفهومان مترابطان و متكاملان فيعمل كل مفهوم من المفهومين على تقوية الآخر و في نفس الوقت يمكن ان يضعف الواحد الآخر مما يسبب مشاكل لكل [حباب المصالح و لهذا فالحل الأمثل هو تشجيع العمل باخلاقيات الأعمال و التحفيز على ذلك بمختلف الطرق لما تحققه الأخلاقيات من جو مثالي يشجع على العمل مما يؤدي الى تحسين و رفع مستوى الأداء.

الفرع الثالث: علاقة المسؤولية الاجتماعية باداء المنظمة.

في محاولة المنظمات للرفع من مستوى اداء مواردها البشرية اعتمدت على العديد من الممارسات و من بين ابرز ممارساتها نتكلم عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات و ابراز العلاقة التي تربط بين المسؤولية الاجتماعية و اداء الموارد البشرية و جب التركيز على الربط بين الأبعاد الذي حددها كارول الا و هي البعد القانوني، الإقتصادي، الخيري، الأخلاقي و معرفة العلاقة التي تربطها باداء العنصر البشري و الذي يمكن تحديد خصائصها و المتمثلة في حب التطور و التعلم .مدى قدرته على رضا الزبائن، العائد المالي المحقق.

1- علاقة البعدين الإقتصادي و القانوني باداء المنظمة:

1-1 البعد الإقتصادي:

1-1-1 البعد الإقتصادي للمسؤولية الاجتماعية و رضا الزبائن (الأداء):

ان تحقيق رضا الزبائن يغير من الدلائل القاطعة لمعرفة الطريقة التي تعتمدها المنظمة في التعامل مع زبائنها و افراد المجتمع و التي تمكنها من جذب الزبائن لديها و تحقيق رضاهم من خلال انشاء رابط قوي بينهما سواءا من حيث تقديم منتج او سلعة بصورة افضل من المنظمات الأخرى سواءا منافس او جودة عالية غير موجودة في السوق مما تمكنها من تحقيق ارباح جيدة

1-1-2- البعد الإقتصادي في المسؤولية الإجتماعية وحب التطور و التعلم:

يرتكز هذا البعد على مدى القدرة على تطوير الأساليب و الكفاءات الموجودة في المنظمة على المدى الطويل من خلال التركيز على انشاء برامج تكوين و تدريب لفائدة العمال لتنمية مهاراتهم و تطويرها حتى يكونوا قادرين على الإستجابة للتغيرات السريعة و المتنامية التي أصبحت تميز السوق و تسمح لهم بتقديم سلع و خدمات تلي حاجات و اذواق المستهلكين و تلي طموحاتهم، مما يسمح لمنظمة الأعمال بضمان الإستمرار في سوق العمل.

1-1-3- البعد الإقتصادي للمسؤولية الإجتماعية و العائد المالي المتوقع:

يعتبر العائد المالي من اهداف المنظمة التي تسعى الى تحقيقها على المدى القصير و التي تسمح للمنظمة من تنفيذ استراتيجياتها و الإستمرار في ممارسة انشطتها فالعائد المالي يعتبر من بين أبرز المؤشرات التي يتم على اساسها قياس الأداء فاذا كان العائد المالي مرتفعا فذلك يعني ان الأداء جيد و العكس صحيح كما ان المنظمات التي تحقق عوائد مالية معتبرة تمثل بالضرورة المنظمات ذات الأداء المرتفع فداء المنظمة مرتبط بصفة وثيقة مع العائد المالي.

1-2-2- البعد القانوني:

1-2-1- البعد القانوني و رضا الزبائن

يرتكز هذا البعد على ضرورة تلبية احتياجات الزبائن و المستهلكين من خلال تقديم منتجات و خدمات في المستوى المطلوب و باسعار في المتناول لكن مع ضرورة الإشهار لمنتجاتهم بكل موضوعية و شفافية و نزاهة و الإبتعاد عن التضخيم و التهويل كما يجب مراعاة شرح شروط استخدام للمنتوجات و دواعي الإستعمال و توضيح تاريخ انتهاء الصلاحية لضمان رضا و سلامة الزبائن.

1-2-2- البعد القانوني وحب التطور و التعلم:¹

يركز هذا البعد حول التعلم التنظيمي و النمو الذي يقصد به تحديد و تشخيص البنية التحتية التي يجب ان تحققها المنظمة و ضرورة استيعاب و التكيف مع التغيرات السريعة التي أصبحت تميز البيئة الحالية حيث تصبح تولى اهمية بالغة للمعرفة و التكنولوجيا و العولة و مراعاة المفاهيم الجديدة كالمسؤولية الإجتماعية و الإهتمام بالقوانين و الاجراءات التي تساهم في تحسين مسار الوظيفي للعمال.

1-2-3- البعد القانوني و العائد المالي:

وائل محمد [بحي ادريس، محسن منصور الغالي، اساسيات الأداء و بطاقة التقييم، المنشورات، دار وائل للنشر 2009 ص 240-241.¹

ينبثق أهمية هذا البعد من خلال إقرار قوانين و مراسيم تسمح للمساهمين بالحصول على عوائد مالية بمعدلات تناسبية و مقبولة مع الحفاظ على القوة المالية للمنظمة و زيادة عائدها المالي و توسعها على المدى المتوسط و الطويل.

2- علاقة البعدين الخيري و الأخلاقي بأداء المنظمة:

2-1-1- البعد الأخلاقي:

2-1-1-1- البعد الأخلاقي و رضا الزبون: من خلال ضمان المنظمة للإستجابة لمتطلبات و رغبات زبائنها و من خلال تقديم منتجات و خدمات تستجيب و الخصائص الموضوعية من قبل زبائنها سواءا من حيث السعر، الجودة و كذلك ضمان عدم خدش عادات و تقاليد المجتمع المتواجدة به من خلال تقديم منتج يراعي الاخلاق و المبادئ الموجودة في البلد و كذلك لا يكون للمنتج المقدم اثار سلبية على البيئة.

2-1-2- البعد الأخلاقي و حب التطور و التعلم:

فيجب على منظمة الأعمال التركيز على الأفراد و الإهتمام بهم من خلال انشاء برامج تكوين و تربصات تدريبية من اجل تطوير كفاءاتهم و مهاراتهم و كذلك العمل على تكييف العامل مع المتغيرات الموجودة في البيئة حتى يستطيع التوفيق في سد الإحتياجات المطلوبة.

2-1-3- البعد الأخلاقي و العائد المالي:

دائما ما يرتبط هدف المنظمة في الجانب المالي, فمن خلال تحسين الوضعية المالية للمنظمة تكون هناك رفاهية في الحياة فالعائد المالي الجيد يسمح لمنظمة الأعمال بالتوسع و الإستمرار في تنفيذ استراتيجياتها لكن هذه الأرباح المحققة لا يجب ان تكون لها اثار سلبية على اطراف المصلحة بل يجب مراعاة الجوانب الأخلاقية و الإبتعاد عن الحاق الأضرار بإحباب المصالح.

2-2- البعد الخيري:

2-2-1- البعد الخيري و رضا الزبون:

يرتكز هذا البعد على ضرورة تحليل الوضعية الأنية و كذلك المستقبلية من وجهة المستهلكين و المجهزين من خلال الإعتناء على عدة عوامل و كذلك الفوائد الممكنة تحقيقها و معدلات الرضا المحققة و من خلال احصاء عدد المستفيدين من الخدمة ، عدد الشركاء

2-2-2- البعد الخيري و حب التطور و التعلم:

دائما ما يتم التركيز على أهمية الإهتمام بالكفاءات و ذلك بانشاء برامج تدريبية و دورات تكوينية لفائدة الأفراد بصفة مستمرة لتطوير مهاراتهم و زيادة كفاءاتهم كل هذه العوامل ستسمح لهم بالرفع من ادائهم داخل المنظمة و تقاس درجة هذه الإهتمام بعدة مؤشرات نذكر منها: نسبة المشاركة في الندوات و اللقاءات العلمية المرتبطة بالعمل الخيري، فرص التدريب و التكوين داخل المنظمة و خارجها، نسبة الفرص الممنوحة للموظفينو كذلك المتطوعين.

2-2-3- البعد الخيري و العائد المالي:

في هذا الجانب نركز على المؤشرات الداخلية و الخارجية لمعرفة اثار الإستراتيجية الموضوعة و ما تحققه من عوائد، خسائر و القوة المالكة و من المؤشرات التي يمكن الإعتماد عليها عند ربط العائد المالي مع البعد الخيري نذكر : العوائد و التكاليف السنوية، نسبة الهبات من العوائد نسبة الهبات الثابتة، نسبة الترشيد في التكاليف و نسبة و كمالية الهبات (مجموع الهبات الى مجموع التكاليف).

خاتمة المبحث الثالث

ان هذا المبحث سمح لنا بالتأكد من الأهمية القصوى التي أصبحت توليها منظمات الأعمال للعنصر البشري لكون هذا العنصر أصبح ميزة تنافسية تسعى لها كل المنظمات لما تخلقه من فارق فعلى الرغم من امتلاكها للتكنولوجيا و الراس مال و التقنيات الحديثة . يظل العنصر البشري هو الأساس لأن مهارة المورد البشري هي التي تسمح بحسن استغلال القوة المالية و توظيف التكنولوجيات الحديثة لكن العنصر البشري يختلف ادائه من فرد لآخر و كذلك يختلف الأداء من وقت الى آخر حسب ظروف العمل و التي يجب ان تكون مراقبة للأفراد من يتقنوا و يبدعوا في اعمالهم.

كما حاولنا من خلال المطالب المقدمة من استخلاص العلاقة التي تربط بين اداء المورد البشري و اخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية و ظهر لنا جليا وجود علاقة قوية تربط بين هذين المفهومين و اداء الموارد البشرية من خلال ما تقدمه المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الأعمال من ظروف و عوامل تسمح بالرفع من أداء العنصر البشري و هذا ما سنوضحه أكثر من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في العديد من المؤسسات الجزائرية.

خاتمة الفصل الاول:

لقد نمت و تطورت المسؤولية الاجتماعية كنتيجة طبيعية لإخفاق الأعمال في الاستجابة لاحتياجات بيئتها الاجتماعية و لمصالح الأطراف الأخرى فيها. فهي نتاج المشكلات الكثيرة و الأزمات العديدة التي ارتبطت بحرية الأعمال و نظرتها الضيقة لمصلحتها الذاتية على حساب المجتمع الذي تعمل فيه. لهذا لم يكن ممكنا الاستمرار بحرية الأعمال خاصة بعد أن بدأت شركات الأعمال تواجه ظروفًا جديدة و وعيا اجتماعيا و بيئيا و مفاهيم جديدة تقوم على المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال من أجل مراعاة مصالح الأطراف الأخرى و مصلحة المجتمع ككل. و مع ترسيخ و انتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية، أصبح من الصعب على الشركات الكبيرة التغاضي عن دورها التنموي و إحساسها بالمسؤولية الاجتماعية داخل المجتمع. و أهمية هذه المشاركة الاجتماعية لا تكمن فقط في مجرد الشعور بالمسؤولية و إنما أصبحت أمرا ضروريا لكسب تعاطف المجتمع و احترامه و بالتالي ضمان النجاح و الإقبال من الجماهير.

حاولنا من خلال هذا الفصل التطرق للمفاهيم النظرية الخاصة بمصطلح المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال و محاولة ربطها بالموارد البشرية بالاعتماد على المراجع و الدراسات النظرية التي تطرقت لهذا الموضوع وكذا ابراز العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال و تأثير ابعادها على المورد البشري .

في هذا الفصل سنحاول التعرف الى بعض الدراسات التي مست مصطلحي المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الأعمال، و التعرف على النتائج التي توصل اليها باحثون هذه الدراسات المقدمة.

BelaidRettab, AnisBertiret, Kamel Hellali دراسة

1-تعريف الدراسة:

A study of management perceptions of the impact of corporate social responsibility on organisational performance in ennerginyeconomics :the case of dubai2008

دراسة حول تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء التنظيمي في الإقتصاديات الناشئة : حالة دبي من خلال هذه الدراسة عمل الباحثون على التركيز على القيمة الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية و التي حسب اعتقادهم انها اهملت في العديد من الدراسات السابقة و ذلك من خلال جمع البيانات من حوالي 280 شركة موجودة في اماره دبي باختلاف نشاطاتها التجارية و محاولة معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء التنظيمي في هذه الشركات و محاولة مقارنتها مع الشركات الغربية على الرغم من عدم تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الدول العربية و كذلك الفرق الموجود في النمو الإقتصادي و بنية الأعمال و معدل الدخل و اساليب التسيير المستعملة.

هذه الدراسة جاءت محاولة للإجابة على التساؤل حول وجود علاقة ما بين المسؤولية الاجتماعية للشركات مع الأداء التنظيمي او عدم وجودها للتطرق لأستبدال المهام و مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي من خلال التركيز على اهم جوانبهم و هي الأداء المالي، الإلتزام العامل، و سمعة المنظمة

تم تقسيم هذه الدراسة اولا عرض الأدبيات السابقة التي تطرقت الى العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء التنظيمي ثم الى الدراسة التطبيقية و التي شملت 280 شركة موجودة في دبي حيث تم جمع البيانات من خلال القيام بمسح لمجموعة من الشركات باستعمال اللغة الإنجليزية و في المقدمة في التوصل للتجاري في دبي و تم الإعتماد على المسح و الإستطلاع لعدم وجود كفاءة البيانات الصحيحة و عدم صحة و رسمية المعلومات المقدمة من قبل السلطات فتم الإعتماد على البيانات المحصل عليها من خلال الإستطلاع.

هذه الدراسة الإستقصائية تمت وفقا لطريقة ديلمان (1978) تم توجيهها لمسيري الشركات المعنية و اعضاء غرفة التجارة و الصناعة بدبي و ايضا الإعتماد على دراسة رائدة مع رجال الأعمال لتقييم جودة البحث مع التركيز على ابقاء الردود مجهولة المصدر العينات شملت 2200 شركة مع الحصول على 310 استجابة بمعدل استجابة قدرت ب 14 بالمائة ما جعل العينة تنخفض الى 280 شركة تم ارسال الإستبيان عن طريق البريد الإلكتروني

الفرضيات التي ركزت عليها الدراسة شملت 3 فرضيات ألا و هي:

الفرضية الأولى:المسؤولية الاجتماعية ليست مرتبطة مع الأداء المالي

الفرضية الثانية: المسؤولية الاجتماعية مرتبطة مع التزام الموظف في الإقتصاديات الناشئة

الفرضية الثالثة: المسؤولية الاجتماعية ليست مرتبطة مع سمعة المنظمة

2- نتائج الدراسة:

نبدأ من خلال الإجابة على الفرضية الأولى حيث اثبتت نتائج المحصل عليها من خلال الإعتماد على الأساليب الإحصائية وجود ارتباط بين المتغيرات القارة و المتمثلة مما ابرز وجود ارتباط السوي بين المتغيرات و هذا ينفي وجود علاقة طردية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الأداء و هذا يدل على خطأ الفرضية الأولى

اما الفرضية الثانية فاثبتت النتائج الإحصائية على وجود علاقة ايجابية بين الممارسات الاجتماعية و الإلتزام الموظف و هذا يثبت صحة الفرضية الثانية. و على عكس التوقعات أحياب البحث فان النتائج افرصائية اثبتت وجود علاقة طردية بين المسؤولية الاجتماعية و تحسين سمعة المنظمة و هذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية الثالثة فيمكن شمل نتائج الدراسة بما يلي

ان الممارسات الاجتماعية لها تأثير على الأداء المالي للمنظمة كما ان الإلتزام بالمسؤولية في الشركات يدفع بالعامل البذل جهد في العمل و كذلك تعمل المسؤولية الاجتماعية على تعزيز لورة المنظمة و تحسين سمعتها.

اذن فالمسؤولية الاجتماعية لها ارتباط بمختلف جوانب الأداء التنظيمي الا ان النتيجة الأكثر أهمية تتمثل في التأكيد على وجود علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي في الإقتصاديات الناشئة و نعتبر مما تلا للنتائج المحصل عليها في الإقتصاديات المتطورة و تعتبر هذه النتيجة مهمة لعدة اسباب مما يسمح بالتشجيع على القيام بالممارسات الاجتماعية.

Imran Ali, Kashifur Rehman, Syed Irshad Ali, Djamel Yusuf and Maria Zia -دراسة:

1) Corporate social responsibility influences, تعريف الدراسة

1-employee commitment and organizational performance 4 octobre 2010. تعريف

خصصت هذه الدراسة حول تأثير المسؤولية الاجتماعية على الإلتزام الموظف و الأداء التنظيمي من خلال تسليط الضوء على التأثيرات العديدة للمسؤولية الاجتماعية على الإلتزام و الأداء التنظيمي للموظفين جاءت هذه الدراسة نتيجة اهمال نقطة اساسية الا و هي كثرة غيابات العمال و ارتفاع معدل دوران الموظفين لهذا وجب ايجاد حلول للقضاء على هذه الخروقات و من بين الحلول التي اقترحها مقدموا المقال المسؤولية الاجتماعية و التي اعتبروا ان لها تأثيرا قويا حل الأداء التنظيمي و التزام العمال فركزت هذه الدراسة على تحليل هذه الفجوة و التي تمثلت في تأثير المسؤولية الاجتماعية على التزام العمال و كذلك الأداء التنظيمي و تمثلت الأسئلة المطروحة في ما يلي:

1- ما هي نظرة الموظفين للأنشطة الاجتماعية الممارسة من قبل المنظمة؟

ماهو تأثير المسؤولية الإجتماعية على التزام الموظف و كذلك الأداء التنظيمي وضع باحثو المقال ثلاثة فرضيات أساسية حاولوا تأكيد او نفي □حتها و تتمثل في ما يلي:

الفرضية الأولى: يتأثر التزام العمال ايجابيا بالممارسات الإجتماعية للمنظمة

الفرضية الثانية: يتأثر الأداء التنظيمي ايجابا بالأنشطة الإجتماعية التي تقوم بها منظمة الأعمال.

الفرضية الثالثة: يتأثر الأداء التنظيمي ايجابا بالالتزام التنظيمي للعامل هدف هذه الدراسة كان معرفة اثار المسؤولية الإجتماعية على التزام الموظفين و اداء المنظمة من خلال القيام ببحث استكشافي يعتمد على معلومات ابتدائية ، البيانات الرئيسية ثم تجمعها من الموظفين مخضرمين في العديد من المؤسسات في قطاعات مختلفة تمارس المسؤولية الإجتماعية في دولة باكستان عينة البحث شملت 500 موظف تم توزيع عليهم الإستبيان و تم استرجاع 371 استبيان منح قابلية للإستعمالبنسبة استرجاع تقدر بـ63 بالمائة الإستبيان يشمل الجديدين و مهمة مختلفة و اعمار مختلفة.

AMOS و تحويل المتغيرات لجعلها قابلة للإستخدامفي spssالبيانات المحصلة تم تحويلها في برنامج

و تم استعمال تقنية المعادلة الهيكلية لتحديد المتغيرات.

2- نتائج الدراسة:

كان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة تايير المسؤولية الإجتماعية على التزام الموظفين و كذلك على أداء المنظمة و من أجل ذلك وضعت ثلاثة فرضيات ان النتائج المحصل عليها و ذلك من خلال استخدام أساليب احصائية و كذلكالإعتماد على أظهرت وجود علاقة "إيجابية بين المسؤولية الإجتماعية و كذلك التزام الموظفين و هذا ما يدل على □حة الفرضية Spss

الأولى ايضا النتائج أظهرت مؤشرات جد ايجابية حول الممارسات الإجتماعية و علاقاتها بالأداء التنظيمي مما يؤكد على □حة الفرضية الثانية . و كذلك شملت النتائج على وجود علاقة طردية بين الأداء التنظيمي و كذلك الإلتزام التنظيمي للموظفين.

اذن نتائج هذه الدراسة اظهرت وجود تاييرات للمسؤولية الإجتماعية على الأداء التنظيمي و التزام العمال و هذه النتائج مشجعة لأنها ذهبت في نفس سياق نتائج سابقة تم التوصل اليها من خلال اجاث عديدة و التي اكدت على ان المسؤولية الإجتماعية مؤثر مهم جدا لإندفاع و التزام العمال مثله مثل التحفيز و بما ان هذه الدراسة اجريت في باكستان اخذ مثال الزلزال الذي ضرب البلاد في 2005 حيث قامت العديد من الشركات بالمشاركة في عملية الإعمار مجانا.

Lain A Davies and Andrew Ganeدراسة

Corporate social responsibility in small and medium-size enterprises تعريف الدراسة

Investigatoryemployee engagement in fair trade companies april 2010.

دراسة حول المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصغيرة و المتوسطة الحجم تحقيق حول مشاركة العمال في الشركات التجارية التي تعمل بطريقة قانونية و تحتل مكانة مرموقة في السوق و لها معدل نمو معتبر في المملكة المتحدة وضعت من اجل تشجيع التجارة الحرة العادلة و التي تعمل على زيادة المبيعات و الخدمات ، الحفاظ على علاقات جيدة مع المنتجين و الموزعين من خلال أسعار مرتفعة و مشاريع اجتماعية اعتمدت هذا المثال على نهج دراسة استكشافية تعتمد على مراقبة و استكشاف ممارسات الموارد البشرية لتطوير المسؤولية الاجتماعية للشركات في التجارة العادلة و اعتمد في نهج الدراسة على طريقتين اثنتين

اولا الأساليب النوعية من خلال مراقبة المشاركين من ذلك بالقيام بمقابلات سته منتظمة استخدام البحوث و الدراسات الرسمية ، محل المقابلات ثانيا دعم هذه الأساليب مع الأدلة الثانوية في شكل اتصالات ملفات العمال، تقارير الشركات، العقود. ان اخذ العينة من الشركات كان على اساس من هم اكثر مشاركة في التجارة الحرة و العادلة و كذلك من يحتلون مراكز متقدمة في السوق و لذلك كان اختيار المملكة المتحدة الخيار الطبيعي. كفاءة شركات من وافقت على المشاركة في هذه الدراسة و اعطت الموافقة على الولوج الى الشركات و الملاحظة و هي شركة

و تعتبر من اكبر الشركات الصناعية التي *compaign coffee* و *leqaalexchangs* للشكولاتة و *Divine*

في المملكة المتحدة شملت عملية الملاحظة و المراقبة 500 ساعة في مدة قاربت 4 ساعات عمل فيها الباحث كمساعد بيع و تسويق تم القيام ب44 مقابلة مع 32 مشارك ينتمون لهذه الشركات الصغيرة و المتوسطة هذه المقابلات جرت وجهها لوجه في قاعة خاصة في مقر الشركات اما الملاحظة كانت من خلال أخذ نقاط و ملاحظات تم تسجيلها كتابيا و لضمان) تعتمد هذه الطريقة على مقارنة شركات (Barnes 1996) و سلامة استقصاء المعلومات تم الإعتماد على طريقة

و اجوبة المشاركين في المقابلات مع بعضهم البعض اما 12 مقابلة تمت مع مؤسسات شريكة ما جعل مجموع المقابلات تصل الى 56 مقابلة

90 Glasser Sstrans تحليل النتائج تم وفقا للمقارنة التحليلية

2- نتائج الدراسة:

ان الملاحظة المتميزة لهذه الشركات جعلت من السهولة بما كان ملاحظة ان غايتها تطوير عملياتها التجارية و زيادتها حصتها السوقية و ذلك من خلال زيادة التزام موظفيها و عمالها و من خلال تحليل النتائج لوحظ انه يوجد محركين اثنتين تعتمد عليهم الشركات لموازنة اهدافهم : استقطاب الموظفين الجديين و كذلك العمل على زيادة انتمائهم للشركة و هنا تأتي دور المسؤولية الاجتماعية في هذه الشركات تعطى لعملية استقطاب الموظفين اهمية كبرى و ترتبط هذه العملية بمستقبل المؤسسة و قدرتها على البقاء في السوق الأعمال. النتائج التي توصل اليها باحثوا و مقدموا هذا المقال ان في مجمل الشركات التي تمت بها الدراسة ان القرارات الرئيسية تركز على ثلاثة جوانب و هي : معايير الإختبار جذب و استقطاب العمالة تعويض عجز الأجور.

هذه النتائج التي تم الوصول اليها هو ان مسيري الشركات اعتمدوا في معيار استقطاب الموظفين على خبرتهم السابقة و كذلك معتقداتهم الشخصية حول المسؤولية الاجتماعية و كذلك التجارة الحرة و الذي يعتبرونها اساسية لضمان مستقبل المنظمة.

Zhitang, Olydeirkur mull and sandralothinberg دراسة:

1-How corporate social responsibility -تعريف الدراسة:

Engagement strategymoderate the CSR– financial performante relation ship november2012

دراسة كيفية مشاركة المسؤولية الاجتماعية للشركات استراتيجية حديثة المسؤولية للشركات و علاقتها بالأداء المالي يرتكز هذا المقال حول معرفة كيفية تدخل المسؤولية الاجتماعية للشركات في استراتيجيات المنظمات و كذلك محاولة معرفة ما اذا كانت هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي اي اذا كانت المنظمات تستخدم المسؤولية الاجتماعية كاستراتيجية لتحسين ادائها المالي و قد اخذنا في الحسبان المقال عدة دراسات سابقة كمرجع لتأكيد وجود علاقة بين المسؤولية Russe and Fouts1997, Mull and Rothinberg2008 الاجتماعية و و الأداء المالي و منها دراسات

اعتمد باحثوا المقال على وضع اربعة فرضيات متعلقة باربعة جوانب و هي:

الفرضية الأولى: تتعلق بالوتيرة

ان وتيرة مشاركة المسؤولية الاجتماعية للشركات سلبية على استراتيجية علاقة المسؤولية الاجتماعية. الأداء المالي خصوصاً في الشركات التي تحتل فيها المسؤولية الاجتماعية مكانة كبيرة تضعف العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الداء المالي.

الفرضية الثانية: الترابط

ان العلاقة بين استراتيجية مشاركة المسؤولية الاجتماعية تساهم بشكل ايجابي في العلاقة [مسؤولية الاجتماعية- أداء مالي] خصوصاً في ابعاد المسؤولية الاجتماعية و التي هي مرتبطة بالمتجمع هناك علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء على مدى القصير.

الفرضية الثالثة: التنسيق

ان تنسيق استراتيجية مشاركة المسؤولية الاجتماعية يعود بالإيجاب على العلاقة [مسؤولية اجتماعية - اداء مالي] خصوصاً عندما تبقى المنظمات مسؤوليتها اجتماعية بشكل منتظم تكون العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي قوية.

الفرضية الرابعة: الطريق المنتهج

ان العلاقة [مسؤولية اجتماعية- اداء مالي] تكون قوية عند المؤسسات التي تنتهج الطريق الذي يحتوي على الأبعاد الداخلية و الخارجية.

تم جمع البيانات بالاعتماد على العديد من الجوانب البنية الاجتماعية و كذلك الحكومية شملت هذه العينة 650 مؤسسة قاعدة البيانات هذه ارتكزت على سبعة ابعاد و هي حوكمة الشركات، العلاقات بين الموظفين، المجتمع، البيئة، حقوق الإنسان، المنتج، التنوع ثم تحديد فترة التحليل 239 مؤسسة تم الحصول منها على معلومات كاملة تم تقليص العينة الى 130 ANOVA مؤسسة في مدة تحليل ناهزت 10 سنوات تم الحصول على 1300 قضية تم تحليلها وفق مقياس

2- نتائج الدراسة

(لتأكيد او نفي الفرضيات النتائج التي تم الحصول عليها اظهرت عدم [Hausmantaylor] اعتماد على طريقة

الفرضية الأولى اي ان المسؤولية الاجتماعية لها وتيرة ايجابية و سريعة على العلاقة [مسؤولية اجتماعية- اداء مالي]

اما الفرضية الثانية فقد تم التأكيد على [حتها اي ان هناك ترابط ايجابي بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي كما ان ابعاد المسؤولية الاجتماعية مترابطة مع أهداف المجتمع.

ان نتائج الدراسة الإحصائية اظهرت [حة الفرضية الثالثة و التي تركز على ان المؤسسات التي تتبنى مسؤوليتها الاجتماعية بشكل منتظم تتحصل على اداء مالي جيد اي ان هناك علاقة قوية تربط الأداء المالي و المسؤولية الاجتماعية.

اما الفرضية الرابعة فقد اثبتت النتائج [حتها اي ان العلاقة [مسؤولية اجتماعية-اداء مالي] تكون قوية اذا ركزت المنظمات على الأبعاد الداخلية و كذلك الأبعاد الخارجية

اذن فالنتائج المحصل عليها اثبتت عدم [حة الفرضية الأولى مع [حة الفرضيات الأخرى اي ان العلاقة [مسؤولية اجتماعية-اداء مالي للشركات] مترابطة و متكاملة و تكون قوية بانتهاج الأبعاد الداخلية و كذلك الأبعاد الخارجية.

NadeemIqbal,Naveed Ahmed, Naremanahmadbasheer Muhammad nadeem دراسة

1Impact of corporate social responsibility on financial

performance of corporations evidence from pakistan, november19,2012

هذا المقال هو عبارة عن دراسة حول امكانية تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي في دولة باكستان حاول [حباب المقال اظهار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي و القيمة السوقية المضافة كذلك عملت هذه الدراسة على ضرورة مراقبة و متابعة نماذج الإستثمار الموضوعية في الأ[لول المالية و الخروج بتصاميم نماذج للإستثمار في هذه المقال ثم الإعتماد على دراسات سابقة و طرق معتمدة (كطريقة كارول (1979) و مارغوليسآنرالش (2003) و غيرها من الدراسات كما ركز [حباب المقال على وضع اربعة فرضيات يسعون الى تأكيدا او نفيها و تتمثل هذه الفرضيات في ما يلي:

الفرضية الأولى: ارتفاع الأداء الاجتماعي يعمل عمل زيادة في التنمية السوقية للسهم.

الفرضية الثانية: الأداء المالي يتوسط الأداء الاجتماعي للشركات و القيمة السوقية للسهم.

الفرضية الثالثة: ارتفاع الأداء الاجتماعي للشركات يؤدي الى زيادة في مستوى ديون الشركة.

الفرضية الرابعة: الأداء المالي يتوسط الأداء الاجتماعي للشركات و مستوى ديون الشركة

في هذه الدراسة البحثية تم شمل 156 شركة تمارس في قطاعات مختلفة و شملت قطاعات الغزل و النسيج ، قطاع الإسمنت، قطاع التبغ و كل هذه الشركات مدرجة في بور[ة كراتشي تؤخذ الملاحظات و النتائج ما بين فترة (2010 و 2011) من ما تم (Waheed2005) نشره في تلك الدولة باكستان. في هذا المقال تم الإعتماد ايضا على دراسة قام بها

الإستعانة بالبيانات المتعلقة بالشركات التي تمثل للمسؤولية الاجتماعية في دولة باكستان و ذلك من اجل حسابالبيتم لمؤشر الأداء الاجتماعي للشركات لكل قطاع من القطاعات و التي اعتمد فيها على متغيرات تتمثل في:

حوكمة الشركات ، الإمتثال البيئي، الإمتثالياجتماعي، المبادئ الأخلاقية للأعمال، سلامة المنتج، الإفصاح البيئي و الاجتماعي وغيرها من المتغيرات.

أما من أجل قياس الداء المالي فاعتمد على مقياسين لحسابه: العائد على الألول و العائد على حقوق المساهمين.

و في ما يخص قياس أداء السوق فتم استخدام القيمة السوقية للسهم كمقياس لأداء السوق للشركات.

و اما قياس أداء الديون فتم الإعتماد على اجمالي بعي الى اجمالي حقوق الملكية.

2-نتائج الدراسة:

خلصت نتائج هذه الدراسة الى ان المسؤولية الإجتماعية ليس لها تأثير على القيمة السوقية للسهم و بالتالي بالفرضية الأولى التي تم وضعها تم نفيها لأن حسب النتائج المحصل عليها زيادة حجم الشركة لها علاقة سلبية مع المسؤولية الإجتماعية.

كما ان النتائج توكلت الى ان لا يوجد علاقة بين المسؤولية الإجتماعية و العائد المالي و بما ان النتائج اثبتت ايضا عدم وجود علاقة بين المسؤولية الإجتماعية و زيادة مستوى القيمة السوقية للسهم فمعناه ان الفرضية الثانية تم نفيها ايضا. حسب نتائج و اساليب الإحصائية تم الحصول على نتيجة مفادها ان المسؤولية الإجتماعية لا تعمل على زيادة النفوذ المالي للشركة و هذا ما ينفي الفرضية الثالثة و كذلك الفرضية الرابعة فنتائج هذه الدراسة خلصت لعدم وجود اي تأثير للمسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي و كذلك القيمة السوقية للسهم.

دراسة:Chin-huanglin, Mo.Liyang-DiyananLiou

1-تعريف الدراسة: The impact of corporate social responsibility

onfinancial performance .evidence from business in taiwan2009

هذه الدراسة حول أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للشركات دراسة حالة تايوان تعتبر من بين العديد من الدراسات التي اهتمت بتوضيح الأثر الممكن ان تتركه المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي فالعديد من الدراسات السابقة و التي اهتمت بهذا الموضوع اختلفت نتائجها و ذلك نتيجة اختلاف المتغيرات التي وضعت قيد الدراسة او متغيرات مهمة تم اهمالها. و للقيام بهذه الدراسة تم استخراج عينة من اعلى 1000 شركة حققت ايرادات في تايوان و كذلك تم الإعتماد على بيانات مالية من مجلة البيانات الإقتصادية التايوانية في الفترة ما بين جانفي 2002 الى غاية ديسمبر 2004.

و من بين الجوانب التي تم اتخاذها بعين الإعبار في اختبار الشركات تم الإعتماد على الشركات التي تعتبر أكثر حساسية اتجاه المسؤولية الإجتماعية و كذلك يجب ان تكون الشركات مدرجة في سوق تايوان للأوراق المالية منذ أكثر من ثلاثة سنوات و ان تكون ضمن اكبر 200 شركة تصنيع و ان الشركات المختارة يجب ان تكون متبرعة بقيمة تتجاوز 2.5 مليون دولار تايواني

و اسنادا الى هذه المعايير تم اختبار كعينة 33 شركة.

و تم وضع التبرعات كمؤشر للمسؤولية الإجتماعية نسبة التبرع كمتغير و هذا من اجل اظهار تأثير الذي من الممكن ان تتركه المسؤولية الإجتماعية للشركات على الأداء المالي و كذلك تم الأخذ بعين الإعبار في هذه الدراسة متغيرا دائما ما يتم تجاهله الا و هو الإنفاق على البحث و التطوير و علاقته بالأداء المالي.

2-نتائج الدراسة:

على مر الزمن ازدادت الضغوطات الموجهة لمسيري الشركات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية و ذلك من اجل ترك هذا الإتجاه باعتباره تحمل تكاليف اضافية و هناك من المديرين الذين استجابوا لهذا الضغط و غيروا فلسفتهم و هناك من قاوم هذا الإتجاه و في ظل هذا الجدل ظهرت العديد من البحوث و الدراسات التي حاولت الفصل في هذه القضية من خلال دراسة ما اذا كانت المسؤولية الاجتماعية تؤثر على الأداء المالي لكن معظم هذه البحوث كانت غير حاسمة من خلال ابراز جوانب ايجابية، سلبية و احيانا حيادية.

(The amended gensen mesure) وفي ما يخص نتائج هذه الدراسة و التي اعتمدت في حسابها على طريقة

جنسين المعدل وملت الى خلافة مفادها انه حتى لو ان الأنشطة الاجتماعية لا تزيد من الربحية المباشرة لكنها تعتبر مفيدة في الحد من المخاطر للشركات كما هو الحال لبوليصة التأمين اي انها تعتبر كواقى للمنظمة من المشاكل و المخاطر التي من الممكن ان تواجهها كما اثبتت النتائج على ان البحث و التطوير و المسؤولية الاجتماعية يرتبطون ارتباطا وثيقا جدا لأن كل منهما مرتبط بالمنتج و الابتكار كما ان هناك عدة دراسات و تجارب اثبتت ان البحث و التطوير لديه تاثير ايجابي على العائد المالي.

و كنتيجة نهائية تم التوصل اليها في هذا المقال بعد استخدام المؤشرات المالية وجد انه خلال المدى القصير الأداء المالي للشركات التي تم ملاحظتها و ذات الإنفاق المنخفض على البحث و التطوير كانت هي الأسوأ في حين ان الأداء المالي في الشركات ذات الإنفاق المرتفع على البحث و التطوير يعتبر هو الأفضل

SimionescreL,N, CherghinastefanCristianدراسة:

Corporate social responsibility and corporate performance تعريف الدراسة

Empirical evidence from a panel of the Bucharest stock exchange listed companies

2014

أجريت هذه الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية للشركات و ادائها ادلة تجريبية للشركات المدرجة في بورصة بوخارست كانت اشكالية هذه الدراسة تتمثل في معرفة ما هو تاثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على ادائها؟ و لمعرفة هذه الفجوة تم تحليل الشركات المدرجة في بورصة بوخارست بين سنتي 2008-2011 هذه الدراسة جاءت خصوصا بعد الأزمة المالية الأخيرة و التي كانت من اسبابها انخفاض معايير الأداب و الأخلاق. فالعينة التي تم اخذها شملت جميع الشركات المدرجة في بورصة بوخارست ما بين فترتي 2008-2011 و من ثم تم نزع من العينة مؤسسات القطاع الإقتصادي ذو الوساطة **Andrikopoulos** المالية (توكيات الإئتمان، شركات الإستثمار و هذا من خلال تطبيق نتائج المالية)

2014 و الذي وملت الى خلافة مفادها ان الهياكل المالية الأكثر حجما و الأكثر مديونية لا يقومون بمشاطرة ممارساتهم الاجتماعية فتم في الأخير التوصل الى عينة تقدر ب68 مؤسسة ماعدا في سنة 2008 و التي كانت العينة تقدر ب67 مؤسسة هذه الشركات تنمي الى قطاعات مختلفة 4 شركات تجزئة و حملة 8 شركات للبناء، 4 شركات تصيد لانية، 19 شركة للصناعة، 3 شركات بلاستيك، 8 شركات للمعدات و الأدوات، 4 شركات كيميائية، 3 شركات غذاء، 4 شركات نقل، شركتين للسياحة، 4 شركات للموارد الأساسية، و شركتين للمرافق، 4 شركات للمعادن و تم الإعتماد في دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و ادائها من خلال الإعتماد على نموذج الخدار المعلومات من خلال متابعة المواصفات العامة

Battagi2005

2- نتائج الدراسة:

كان الهدف الرئيسي من خلال هذه الدراسة حول معرفة التأثير الممكن ان تتركه المسؤولية الاجتماعية اداء المنظمات و ذلك باستخدام الأداة المحاسبي وكذلك الإعتماد على الأداء المؤسسات في الأسواق شملت الدراسة مجموعة من المؤسسات المدرجة في بورصة بوخارست وملت العينة الى 68 مؤسسة مابين فترتي 2008-2011 تم الإعتماد على نموذج انحدار المعلومات النتائج التي تم التوصل اليها ان هناك علاقة سلبية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و تخفيض تكاليف التشغيل اي ان المسؤولية الاجتماعية لا تعمل على تخفيض التكاليف في حين وجدت علاقة ايجابية تربط ما بين المسؤولية الاجتماعية و زيادة ربحية اسهم و هذا ما اكدته ايضا نماذج انحدار المطبقة و التي عززت العلاقة التي تربط ما بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و ربحية اسهم هذه النتيجة التي تم التوصل اليها سوف تشجع اصحاب المصالح و في مقدمتهم المساهمين للإعتماد على هذا المفهوم كما تعطي نتائج هذا المقال معلومات لمسيري المنظمات حول تاثيرات المسؤولية الاجتماعية للشركات على اداء المؤسسة

دراسة: Joana Story and Pedro Neves

تعريف الدراسة: Whencorporate social responsibility (csr)

In creases

performance: exploring the role of intrinsic and extrinsiccsr attribution 2014

تتمثل هذه الدراسة التي تحمل عنوان عندما ترفع المسؤولية الاجتماعية الأداء: كشف الدور الذاتي و الخارجي لمساهمة المسؤولية الاجتماعية ترتكز هذه الدراسة على معرفة مدى مساهمة الموظفين في زيادة الدوافع لإنتهاج المنظمات لمسؤولياتها الاجتماعية و معرفة ايضا ما اذا كانت هذه الدوافع لديها تأثير على الموظفين. و كذلك الإضطلاع على تأثير هذه التصورات و الدوافع على دور المرؤوسية و يتمثل ذلك في زيادة اضافية لدارهم و هذه الدوافع تتمثل في دوافع ذاتية و خارجية.

ارتكزت هذه الدراسة على اخذ كعينة 25 شركة تعمل في دولة البرتغال تعتبر من ابرز اشهر الشركات ممارسة لمسؤوليتها الاجتماعية تم الإتصال بهم و من بين 25 شركة 18 شركة من وافقت و استجابت للطلب مع معدل استجابة قدره 72 بالمائة شملت المشاركة كل من الموظفين و المشرفين تم الإتصال بـ 364 مشارك كان منهم 273 مستعد للمشاركة استجابة قدرت بـ 75 بالمائة تم تسليم الاستطلاعات. هناك شركة واحدة لم تكمل العملية و كانت العينة النهائية تقدر بـ 17 الشركة و 229 مشارك. الشركات كانت الشركات مختلفة: 5 شركات كبيرة متعددة الجنسيات، 4 شركات غير خالصة بالإبتكار وواحدة كبيرة الحجم، عيادة صحية غير الحجم، ثلاثة بنوك، شركة تأمين، شركة طاقة كبيرة الحجم، شركة البحث كانبولتصورت المسؤولية الاجتماعية و الدوافع الذاتية و الجوهرية و كان المشاركون من الجنسين 55 بالمائة اناث و 40 بالمائة ذكور، 40 بالمائة حاملون على شهادة بكالوريوس و 29 بالمائة لديهم علمالقل ماجستير و متوسط أعمارهم ناهز 40 سنة مع مجال يتراوح بين [18-63 سنة] عملية التقييم قام بها المشرفون و الذين بدورهم كانت نسبة الذكور بينهم 55 بالمائة مع متوسط عمر 44 سنة و كان 39 بالمائة من المشرفون لديهم على الأقل ماجستير مع 33 بالمائة منهم لديهم على الأقل بكالوريوس قام باحثوا المقال بوضع فرضيتين اثنتين عملوا على تاييدها او نفيها.

الفرضية الأولى: ان المزيح بين الإسهامات الخارجية و الداخلية للمسؤولية الاجتماعية له علاقة ايجابية بالأداء.

الفرضية الثانية: ان المزيح بين الإسهامات الخارجية و الداخلية للمسؤولية الاجتماعية مرتبط ايجابيا بالأداء الإضافي.

2-نتائج الدراسة:

كان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة مدى تأثير الإتهامات الداخلية و الخارجية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء و حيث القيام الباحثين باستطلاعات على مستوى المؤسسات و وضعوا فرضيات أساسية حاولوا تاييدها او نفيها نتائج الدراسات التي قام بها اصحابو المقال اثبتت صحة

الفرضية الأولى اي ان الإتهامات الداخلية و الخارجية للمسؤولية الإجتماعية لها علاقة ايجابية بالأداء كما أكدت النتائج على صحة الفرضية الثانية و التي تركز على وجود علاقة ايجابية بين الإتهامات الداخلية و الخارجية للمسؤولية الإجتماعية و الأداء الإضافية و يمكن استخلاص النتيجة النهائية التي توكل إليها الباحثون على ان الموظفون الذين يرون ان منظماتهم تستمر في المسؤولية الإجتماعية لضمان الإعتماد على الأخلاقيات في التنظيم و التسيير يقدمون اداء أفضل و احسن أيضا هذه الدراسة اعتبرت ممارسات المسؤولية الإجتماعية من منظور الموظفين كما ان هناك اعتماد على مصادر عديدة للبيانات مما يعطي مصداقية أكثر للنتائج

دراسة vicente lima cristomo.fatima de souzafreire.felipevortes devasconcellos

تعريف الدراسة **corporate social responsibility ;firm value and financial performance in brazil** april 2010.

إن هذا المقال و الذي هو تحت عنوان المسؤولية الإجتماعية للشركات قيمة المؤسسة و الأداء المالي في البرازيل حاول دراسة العلاقة ما بين المسؤولية الإجتماعية للمنظمات و اداء الشركات مع الأخذ بعين الاعتبار قيمة الشركة و ادائها المالي و تمت هذه الدراسة في احد الاسواق الناشئة و التي من بينها سوق البرازيل و لك لعدم وجود قوانين تفرض على هذه الشركات الإفصاح عن ممارساتها الإجتماعية هذا ما يشكل عوبة في الحصول على البيانات و لهذا في هذه الدراسة تم الإعتماد على مصدرين اثنين في جمع البيانات يتمثل المصدر الأول في المعهد الإجتماعي و الإقتصادي البرازيلي للتحليل (IBASE) و الي اقترح نموذجاً للإفصاح عن المسؤولية الإجتماعية للشركات و شكل مخزنا للبيانات يضم جميع المعلومات الإجتماعية للشركات المهتمة بالمسؤولية الاجتماعية. الاستجابة كانت بيئة فبدات في السنة الاولى 1996 ب 9 شركات فقط و وصل العدد الى 234 شركة كحد اقصى في سنة 2003 لينخفض هذا العدد مع السنوات الاخرى ليصل الى 126 شركة فقط في سنة 2006.

اما المصدر الثاني فتمثل في قاعدة بيانات اكونوماتيكا (economatica) الفترة التي كانت قيد الدراسة في ما بين سنتي 2001-2006 و تم رصد 296 شركة تم ملاحظة 78 شركة و تمثل العينة 37% من حجم الشركات غير المالية المدرجة في سوق الاسهم البرازيلية في فترة الدراسة و لتوضيح الدراسة وضع باحثوا هذا المقال ثلاثة فرضيات حاولوا تأكيد او نفي صحتها و تتمثل في ما يلي:

الفرضية الاولى: لا تاخذ المسؤولية الإجتماعية في الحسبان في سوق المال مما يجعل المسؤولية الإجتماعية للشركات غير قادرة على زيادة قيمة الشركة و هذا ما يؤدي الى توقع سلبية او غياب لاي ارتباط ما بين المسؤولية الاجتماعية و قيمة الشركة.

الفرضية الثانية: المسؤولية الاجتماعية هي تكاليف و العملاء مازالوا ياخذون المسؤولية الاجتماعية في الاعتبار اثناء اتخاذ قراراتهم و في هذه الحالة المسؤولية الاجتماعية تؤثر سلبا على محاسبة المنظمة و ادائها.

الفرضية الثالثة: قد ينتج عن تبني المسؤولية الاجتماعية تدفق مالي اضافي ومن ثم هناك تاثير ايجابي للمسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للشركة.

2-نتائج الدراسة:

كان الهدف من وراء هذه الدراسة هو الوصول الى معرفة العلاقة التي تربط بين المسؤولية الاجتماعية و اداء المنظمات و اخذت هذه الدراسة بعين الاعتبار قيمة الشركة و ادائها المالي كماوضع باحثوا هذا المقال ثلاثة فرضيات حاولوا تأكيد او نفيها.

النتائج التي تم الحصول عليها اثبتت وجود اثر سلبي للمسؤولية الاجتماعية للشركات على قيمة الشركة و هذا ما يؤكد صحة الفرضية التي وضعها الباحثون.

كما ان النتائج المعلنة التي تم الوفاء بها كانت حيادية و بالتالي لم يتم تأكيد او نفي الفرضية الثانية أي لم تنفي او تاكد العلاقة السلبية للمسؤولية الاجتماعية على المحاسبة المالية للشركات.

ان النتائج لم تسمح لباحثي المقال بتأكيد الفرضية الثالثة وذلك باعتبار ان التدفق المالي الاضائي من الممكن ان يحول الى أنشطة اجتماعية و بالتالي هذه النتيجة قد تكون مؤشرا لضعف اهتمام الشركات البرازيلية في تحمل و دفع تكاليف و مصاريف للقيام بمبادرات اجتماعية.

دراسة Alessandradeshiara ;tizianarussospencsrstrategy in multinational firms : focus on human ressource ;supplier and community2011 .

هذا المقال و الذي هو تحت عنوان استراتيجية المسؤولية الاجتماعية في الشركات المتعددة الجنسيات: التركيز على الموارد البشرية.الموردين و المجتمع يحاول دراسة المسؤولية الاجتماعية كاستراتيجية متبعة في الشركات المتعددة الجنسيات كما ان الهدف الرئيسي من خلال هذا المقال هو محاولة جمع اهم التغيرات الممكنة الحدوث اثناء تسيير النشاطات الدولية بانتشار الممارسات الاجتماعية و بالخصوص تسليط الضوء على سلوك الشركات المتعددة الجنسيات مع الاخذ بعين الاعتبار علاقتها بالموارد البشرية,الموردين,المجتمع,التركيز على هذه الثلاثة متغيرا تيسر بتفسير افضل للتسيير المسؤول للنشاطات المحلية و التغيرات الممكنة الحدوث لدى تسيير الموارد البشرية.

في هذه الدراسة تم الاعتماد على نموذج و مقارنة (dubois et gade 2008) و (yin2002) تم الاعتماد في هذه الدراسة على 4 شركات تعتبر شركات نموذجية للبحث حسب (yin2002) كما ان الاستراتيجية المتبعة في اختيار هذه الشركات ضمن العينة اعتمدت على 4 شركات تعتبر شركات نموذجية للبحث حسب (yin 2002) كما ان الاستراتيجية المتبعة في اختيار هذه الشركات ضمن العينة اعتمدت على ثلاثة معايير رئيسية و هي:

اولا: الشركات المختارة هي شركات دولية لديها سلسلة توريد دولية واسعة للانتشار.

ثانيا: وجوب اتباع هذه الشركات المسؤولية الاجتماعية كاستراتيجية من خلال تعيين ادارة رسمية لتنظيم و تسيير المسؤولية الاجتماعية smith ;2003 ;porter.

ثالثا: امكانية الوفاء الى البيانات الثابتة بهذه الشركات

و تتمثل هذه الشركات في bmw group ;timberland ;mattelinc ;clevistraussho و التي تمارس في قطاعات صناعة السيارات , صناعة الملابس, صناعة الالعاب , صناعة الاحذية.

2- نتائج الدراسة:

هذه الدراسة جاءت محاولة للتعرف على التغيرات الممكنة الحدوث في تسيير الشركات المتعددة الجنسيات اثناء اتخاها للمسؤولية الاجتماعية كاستراتيجية لها فعمل باحثوا هذا المقال على التركيز على 4 شركات متعددة الجنسيات تعتبر من اكبر الشركات و ربطها بتغيرات تتمثل في العمال,الموردون,و كذلك المجتمع المتواجدة به و اثناء البحث و جب التركيز على معرفة ان العلاقة بين الافراد داخل و خارج المنظمة تعتبر مفتاحا اساسيا لفهم تطور اتجاه الشركات المتعددة الجنسيات نحو المسؤولية الاجتماعية كاستراتيجية دائمة حيث يشكل العمال ,الموردون و المجتمع تحديا مهما لتسيير العلاقات بينهم.

هذه الدراسة أثبتت أهمية ادماج العمال، الموردون، وكذلك المجتمع في استراتيجية المسؤولية الاجتماعية باعتبار ان كل عنصر من هذه العناصر يعتبر اساسا في نجاح هذه الاستراتيجية فالعمال وجب احترام حقوقهم ضمن القوانين المعمول بها كما ان الموردون يساهمون في تحقيق التنمية من خلال ما يقدمونه من موارد وادوات كما ان اشراك المجتمعات المحلية يساهم في تحقيق النمو المتبادل سواء للشركات او المجتمع.

و كخلاصة لهذه الدراسة نجد ان جميع الشركات قيد الدراسة لديها نفس التفكير بان استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات في سياق عالمي لا يمكن تطويرها الا باسهام اصحاب المصالح فهي لا تقتصر على تنفيذ بسيط للمعايير و لكن تقوم على المشاركة الفعلية و النشطة لاصحاب المصالح و قد اثبتت هذه الشركات محل الدراسة ارادة عالية و التزاما كبيرا للتعبير لدى الجهات الفاعلة في دعم الممارسات الاجتماعية.

دراسة محمد فلاق جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف - الجزائر

تعريف الدراسة: المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي 'سوناطراك الجزائرية، ارامكو السعودية' سنة 2013

هذا المقال و الذي اخذ عنوان المسؤولية الاجتماعية في الشركات النفطية العربية متخذتا شركتي سوناطراك من الجزائر و ارامكو من المملكة السعودية كنموذجين الدراسة عمل على معرفة ما هو واقع للمسؤولية الاجتماعية في الشركات العربية و مدى تبني هذه الشركات لممارساتها الاجتماعية و كيف للممارسات الاجتماعية تاثيرات على المجتمعات المتواجدة بها , حاول الباحث تقسيم المقال الى جزء نظري تعرض فيه الى مجموعة من التعاريف التي تطرقت الى مفهوم المسؤولية الاجتماعية و كذلك ابراز اهمية هذا المفهوم و ذكر عناوينه و ابعاده اما الجانب التطبيقي و الذي خص عينة تتكون من شركتين اثنتين حاول فيه ذكر الاساليب و الطرق التي من خلالها تمارس هذه الشركات مسؤوليتها الاجتماعية و كذلك التطرق الى البرامج المطبقة من طرفها .

اعتمد هذا الباحث في هذا المقال على منهج تحليلي و في كما وضع اشكالية تحت عنوان : ما واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الشركات النفطية مثلة في سوناطراك و ارامكو السعودية ؟

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي خصصت الى اظهار بعض التعاريف الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية و عناوينها و ابعادها و تطورها التاريخي من الجانب التطبيقي و كذلك دراسة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات العربية متخذة كنموذج سوناطراك الجزائرية و ارامكو السعودية خلصت الى نتائج تالية:

ان هذه الدراسة في شقها النظري لا يوجد تعريف متفق عليه للمسؤولية الاجتماعية و وضع تعريف لها انما ما تقوم به الشركات و تقدمه للمجتمع طبقا لتوقعاته.

كما ذكر اصحاب المقال بعض الفوائد التي تحققه المسؤولية الاجتماعية للمجتمع المحلي و ان هذا المفهوم اصح يحوز على اهمية كبرى و اصح من بين الاولويات التي تضعها الشركات.

اما من الجانب التطبيقي و الذي مس شركتين اثنتين توصل الى اصحاب المقال على ان المسؤولية الاجتماعية لها مكانة بارزة في هذه الشركات و قيمة كبرى و ذلك من خلال اهتمام هاتين الشركتين لهذا المفهوم و ممارسة نشاطاتها في المجالين الاقتصادي و الاجتماعي.

الا ان المتبع للشركتين يلاحظ تقدما لشركة ارامكو السعودية على شركة سوناطراك الجزائرية في مجال المسؤولية الاجتماعية هذا التقدم راجع لافتقار شركة سوناطراك لقسم خاص بالمسؤولية الاجتماعية في هيكلها التنظيمي على عكس شركة ارامكو و التي خصصت مديريات متخصصة مهمتها تنفي برامج المسؤولية الاجتماعية لكن هذا لا يمنع من وجود ممارسات اجتماعية جيدة من طرف سوناطراك و خصوصا من جانب موظفيها حيث تضع سياسات هادفة لادارة الموارد البشرية كما انها تخصص مياينة ضخمة لتدريب و تطوير كفاءات و مهارات موظفيها و كذلك الاهتمام بظروف العمل و منح امتيازات و اجور عالية لفائدة موظفيها.

ومن خلال هذا استنتج الباحث ان الشركتين محل الدراسة تهتم بالمسؤولية الاجتماعية و تتبناها ضمن استراتيجيتها لتحقيق اهدافها و اهداف المجتمع المتواجدة به.

دراسة: مقدم وهيبة جامعة مستغانم

تعريف الدراسة: سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الاعمال دراسة حالة ثلاثة شركات عربية

هذه الدراسة و التي اخذت كعنوان لها برامج المسؤولية اتجاه الموارد البشرية حاولت التركيز على العنصر البشري و الذي يعتبر طرفا من الاحاب المصالح التي تتاثر و تؤثر عليهم منظمة الاعمال هذا المورد البشري يعتبر من بين الركائز المعتمد عليها لتحسين الاداء الاجتماعي اتجاه الاحاب المصالح كما ان اهتمام المنظمة بموظفيها يعتبر خطوة اساسية لغرض ثقافة المسؤولية الاجتماعية لديها.

عملت هذه الدراسة اظهر برامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه العنصر البشري في بعض الشركات العربية و اعتمد في هذه الدراسة على منهج وافي تحليلي و تم تقسيمها الى اطار نظري و اطار تطبيقي ففي الاطار النظري تم التطرق الى المفاهيم النظرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و تطور نشاتها وعلاقتها باحاب المصالح و كذلك اهم مظاهرها اتجاه الموارد البشرية أي السياسات و البرامج الاجتماعية الموجهة لفائدة الموارد البشرية.

اما الاطار التطبيقي فتم اخذ عينة من الشركات قدرت بثلاثة شركات عربية تعتبر من اهم و اكبر الشركات في بلدها و هي : شركة ابوظبي للطيران, شركة سوناطراك الجزائرية, وشركة الخليج لصناعة البتوكيمياء والتي حاولت الباحثة في هذه الدراسة اظهار و ابراز اهم البرامج و السياسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية التي تطبقها هاته الشركات العربية اتجاه مواردها البشرية.

و قد وضعت الباحثة اشكالية حاولت الاجابة عليها الا وهي : ما هي مظاهر و اشكال المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المنظمة لمصلحة الموارد البشرية؟

2- نتائج الدراسة:

هذه الدراسة و التي حاولت ابراز السياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية التي تعتمدها الشركات اتجاه الموارد البشرية في الشركات العربية و اتخذت ثلاثة شركات رائدة في مجالها كعينة هدا من الجانب التطبيقي اما من الجانب النظري فابرزت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية , ابعادها, تطور نشاتها و اهم مظاهرها اتجاه المورد البشري. نتائج الدراسة خلصت الى ما يلي:

المسؤولية الاجتماعية تبرز اهمية قيام المنظمة بادوار اقتصادية و اجتماعية اتجاه كافة الاطراف وهم الاحاب المصالح كما خلصت الدراسة الى ضرورة الاهتمام بالمورد البشري و الذي يجب ان تمسه مظاهر المسؤولية الاجتماعية المتبعة من قبل منظمة الاعمال لما يكتسبه هدا العنصر من اهمية كبيرة سيعود بفائدة على المنظمة و يساهم في تحسين الاداء المالي و الاجتماعي للمنظمة الام فهو شكل من اشكال الاستثمار سيشكل في المستقبل ميزة تنافسية لدى المنظمات.

اما من الجانب التطبيقي فلوحظ ان كل الشركات التي كانت محل الدراسة تهتم بالمسؤولية الاجتماعية و تضعها ضمن اولوياتها كما ان كل شركة من تلك الشركات تقوم بسياسات و مبادرات و برامج اجتماعية اتجاهاً عندها البشرية و اختلفت هذه البرامج و السياسات من شركة الى اخرى باختلاف انشطتها و كذلك قدراتها فادا اخدنا مثال شركة ابوظبي للطيران فمن اهم برامجها نجد برنامج التوطين من خلال تشجيع توظيف مواطني الدولة خصوصاً اذا علمنا ان هناك نسبة اجانب معتبرة في هذا البلد.

و اذا اخدنا مثال شركة سوناطراك فمن اهم البرامج التي اتخدها الشركة اتجاهاً مواطنيها هو حل مشكلة هجرة الاطارات و التي تعتبر من اكبر المشاكل الموجودة في الجزائر حيث ان هناك نزيف كبير للادمغة حيث قامت الشركة بوضع استراتيجية لحل هذه المشكلة عن طريق توفير جميع الشروط المادية و المعنوية لتحفيز الاطارات على البقاء في الجزائر و عدم الذهاب للشركات الاجنبية و ايضا قامت الشركة بالمدار مدونة سنة 2010.

اما شركة الخليج للبيتروكيماويات فاعتمدت العديد من البرامج اتجاهاً مواردها البشرية لكن البرنامج المهم و الذي يعتبر اجتماعياً بالدرجة الاولى الا وهو مفهوم الفريق الواحد و ذلك من خلال اشراك موظفيها في مناقشة الاهداف و الرؤى و السياسات و اتخاذ القرارات مما يجعل موظفيها يحسون باهميتهم و انتمائهم للمنظمة.

فكخلاصةً للنتائج نجد ان الدراسة اثبتت تبني هذه الشركات العربية للسياسات و برامج متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاهاً مواردها البشرية.

دراسة: د. زكية مقري، ا. عبد الحليم بليزك جامعة باتنة

تعريف بالدراسة: اثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تنمية الموارد البشرية دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال مقاطعة باتنة.

هذا المقال و الذي حمل عنوان اثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تنمية الموارد البشرية حاول دراسة هذه الاشكالية و مدى ممارسة و تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الشركات الجزائرية و اثرها على تنمية الموارد البشرية اذ اهتم باحثوا هذا المقال بمجال الموارد البشرية و مدى تبني المسؤولية الاجتماعية على كفاءة و كفاءة ادارة الموارد البشرية لما تكتسبه هذه المبادرة من اهمية كبرى و ما تعود به من فائدة جمة على المنظمة حيث تسمح لها بالحصول على كفاءات و موظفين ذوي مهارة عالية.

و للقيام بهذا البحث وضع باحثوا هذا المقال فرضيتين اساسيتين حاولوا تاكيد او نفيهما و يتمثلان في:

الفرضية الاولى: تدرس علاقة الارتباط بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية و البرامج الخاضعة لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة قيد الدراسة.

الفرضية الثانية: تدرس و ترك على وجود فروق بين متغيرات البحث في نفس المنظمة.

و قد شمل المقال اطارا نظريا تم التطرق فيه الى التعاريف المختلفة للمسؤولية الاجتماعية و كذلك التطرق لاهم المبادرات لتأسيس المسؤولية الاجتماعية من خلال ذكر المبادئ العشرة للميثاق العالمي ثم تم التوجه الى التنمية البشرية و كر تطور مفهومها و برامجها و ختم المقال باطار تطبيقي شرح فيه العينة التي تم على اساسها الدراسة حيث تم الدراسة في شركة نفضال مقاطعة البنزين بمدينة باتنة الجزائرية و التي تضم ضمنها 356 عاملاً من بينهم 79 اطار و 169 عاملاً تحكم و 108 عمال تنفيذ موزعين بين ثلاثة دوائر و مركز تخزين.

شملت العينة المعتمد عليها في الدراسة 20 مفردة من خلال الاعتماد على اطارات المؤسسة و تم الاعتماد على اسلوب العينة القصدية للحصول على حكم شخصي للابتعاد عن التعريفات المتوقعة و الاسلوب المعتمد في الحصول على المعلومات هو استبيان وزع على الافراد تم اعداده وفقاً لمقياس ليكرتموافق، موافق جداً، غير موافق، غير موافق جداً، محايد.

2- نتائج الدراسة:

هذه الدراسة و التي حاولت معرفة مدى تبني و تطبيق المسؤولية الاجتماعية في شركة نפטال الجزائرية و اثرها على تنمية الموارد البشرية ووضعت فرضيتين اثنتين حاولوا نفي او تاكيد []حتهما خلصت الى نتائج وهي:

ان النتائج المحصل عليها خلصت الى ان الفرضية الاولى و التي نصت على وجود علاقة ارتباط بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية و البرامج الخا [] بتنمية الموارد البشرية اثبتت وجود علاقة ارتباط في البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية و تنمية الموارد البشرية و كذلك وجود ارتباط بين البعد الاخلاقي و تنمية الموارد البشرية و اثبتت انه لا توجد ارتباط بين البعد القانوني و تنمية الموارد البشرية, و لا يوجد ارتباط بين البعد الخيري و تنمية الموارد البشرية أي ان هناك بعدين لهما ارتباط بتنمية الموارد البشرية و هما البعد الاقتصادي و الاخلاقي و بعدين ليس لهما ارتباط و هما البعد القانوني و البعد الخيري.

اما الفرضية الرئيسية الثانية و التي تركز على وجود فروق بين متغيرات الدراسة و التي هي المستوى الوظيفي , فخلصت النتائج الى عدم وجود فروق لابعاد المسؤولية الاجتماعية و تعزل للمستوى الوظيفي و كذلك عدم وجود فروق لابعاد المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الخبرة فتطبيق المسؤولية الاجتماعية في البلدان النامية مثل الجزائر ما زال في بداياته و ذلك لتركيز البلدان النامية على العنصر المالي و عدم الاهتمام بالعنصر البشري.

دراسة: ا.بن مسعود نصر الدين ا.كنوش محمد

تعريف الدراسة: واقع اهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على احدى المؤسسات الوطنية فيفري 2012.

هذه الدراسة و التي اخذت عنوان اهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية حاولت اخراج مفهوم ان تنمية مسؤولية المؤسسات لا تركز فقط على اكتساب المالو ان تقييم اداء المنظمات لا تقتصر على حساب ادائها الاقتصادي فقط بل هناك جوانب اخرى و جب الاهتمام بها و التركيز عليها من بينها المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال و في هذه الورقة البحثية حاول باحثوها التركيز على تحديد اطار عام لفهم و تحديد اهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية و ارتكزوا في ذلك على دراسة استطلاعية لاحدى المؤسسات الجزائرية .

و في هذا المقال قسم []حابه دراستهم الى اطارين اثنين:

الاطار النظري و الذي تم فيه التطرق الى مختلف التعاريف التي تطرقت للمسؤولية الاجتماعية للشركات و كر المبادئ التي تركز عليها و من ثم التطرق لمختلف ابعادها و التي قدمها Carroll و اتجاهات ثم حاول مقدموا الدراسة ابراز اهمية المسؤولية الاجتماعية لمختلف الاطراف سواء المؤسسة , الدولة او المجتمع.

اما الاطار التطبيقي فقد مس مؤسسة اقتصادية ذات []فة عمومية و قد تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان مكون من 40 عبارة شمل كل من الموظفين, الزبائن, الملاك, المجتمع و تم الاعتماد على مقياس ليكرت (مهم جدا, مهم, غير متأكد, غير مهم, غير مهم اطلاقا).

هذه الدراسة ركزت على معرفة قيمة المسؤولية الاجتماعية لدى اطراف مباشرة و غير مباشرة من المؤسسة.

2- نتائج الدراسة:

إن هذه الورقة البحثية حاولت التركيز على أهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية في البلدان النامية و أخذت كعينة شركة اقتصادية ذات []فة عمومية في الجزائر إا من خلال هه الدراسة حاول الباحثون الإجابة على الإشكالية و المتمثلة في قيمة المسؤولية الاجتماعية لدى أطراف مباشرة أو غير مباشرة من المؤسسة و ركزت على الموظفين, الزبائن, المجتمع, الملاك, المنافسون إذن النتائج التي تم الحصول عليها من هاته

الدراسة أثبتت أن كل ماله علاقة بالمنظمة سواء كان عنصرا داخليا أو خارجيا إلا و كان يهتم بالمسؤولية الاجتماعية إلا أن هذا الإهتمام يتفاوت بدرجات فكان ترتيب العناوين التي كانت قيد الدراسة كالتالي: المنافسون هم من يهتمون بالدرجة الاولى يتبعهم الملاك, الزبائن, المجتمع و اخيرا الموظفون ان كل ها العناوين الا و تهتم بالمسؤولية الاجتماعية هذا ما يدل على حصول المسؤولية الاجتماعية على مكانة بارزة لديهم و تشكل بالنسبة لهم قيمة ثابتة.

ان التفاوت في الاهتمام الملاحظ في هذه الدراسة تم تبريره من قبل باحثي الدراسة على انه نتيجة ضعف محفزات المسؤولية الاجتماعية و كذلك عدم قيام وسائل الاعلام بدور ما في نشر فوائد المسؤولية الاجتماعية ام من ناحية الموظفين فكان السبب هو اعتقادهم انها فقط مبادرات طوعية فقط.

دراسة: ضيافي نوال مذكرة نيل شهادة ماجستير

تعريف الدراسة: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية 2010

ان هذه الدراسة و التي حملت عنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية حاولت مقدمة هذا البحث معرفة ما اذا كانت المسؤولية الاجتماعية تحتل مكانة في المؤسسات الجزائرية و ما اذا كان لها تأثير على الموارد البشرية حيث ركزت على الاداء الاجتماعي في اطار ادارة الموارد البشرية و قد قسمت الطالبة الدراسة الى اطارين :

اطار نظري تطرقت فيه الى اهم المفاهيم الاساسية للمسؤولية الاجتماعية و كذلك اظهار ابعادها و اهمية الالتزام بها و الفوائد التي تعود على صاحب المصالح من جراء ممارستها كما عملت الباحثة على تقديم مختلف النظريات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية و ذكر المبادرات الدولية التي تحث على تبني المسؤولية الاجتماعية كما خصصت مبحثا للموارد البشرية

اما الاطار التطبيقي فقد اخذت الباحثة شركة (chiali tubes) المختصة بتحويل المواد البلاستيكية كعينة للدراسة و قد شملت الدراسة التي اجريت على الشركة و التي تضم عددا من الموظفين رؤساء كانوا او مرؤوسين بلغ عددهم 319 عامل موزعين كالتالي:

اطارات عددهم 79, عون تحكم 34, منفذين 206. اذن فمجتمع البحث مقسم الى 113 رئيسا (اطار+عون تحكم) بنسبة 35.42% و 206 مرؤوس بنسبة 64.58%.

و قد قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية من فئة العمال الاداريين قدر عددها ب 20 عاملا موزعين على مختلف الوحدات بنسبة 6.27%.

تم توزيع استبيانات لهم لجمع البيانات و ذلك لاختبار صحة الفرضيات و التي كانت على النحو التالي:

الفرضية الاولى: تتوقف المسؤولية الاجتماعية عند تلبية هذه الاخيرة لمتطلبات و احتياجات المجتمع و حل مشاكله فقط.

الفرضية الثانية: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ليست الا تكاليف زائدة على المؤسسة و لا تعود عليها باي نفع.

الفرضية الثالثة: يمثل الاهتمام بالموارد البشرية بعدا من ابعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة .

الفرضية الرابعة: المؤسسات الجزائرية الخاصة لا تلتزم بمسؤوليتها الاجتماعية.

اذن الاستبيان المقدم حاول الحصول على اجابات تمكن الباحث من تأكيد او نفي صحة هذه الفرضيات.

2-نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي حاولت معرفة مدى تبني الشركات الخاصة الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية خصوصا في ادارة الموارد البشرية و كذلك معرفة ما تتركه المسؤولية الاجتماعية من اثار على صاحب المصالح سواء كانت ايجابية ام سلبية و ذلك من خلال وضع فرضيات من قبل الباحثة حاولت الاجابة عنها من خلال دراسة ميدانية اجرتها في شركة جزائرية خاصة الا وهي شركة (chiali tube) كانت النتائج المحصل عليها كالتالي:

اولا ان العينة التي تمت على اساسها الدراسة و التي شملت 20 عاملا تميزت بوجود جنس الرجال بنسبة كبيرة 19 موظفا من جنس الرجال مقابل امرأة واحدة. و بالنسبة للفرضيات فالنتائج المحصل عليها اثبتت عدم صحة الفرضية الاولى لان الممارسات الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات لا تقتصر فقط على فئة المجتمع بل تشمل العمال , الموردن, المستهلكين, المنافسين أي جميع صاحب المصالح و هذا ما ينفي الفرضية الاولى.

و كذلك اثبتت النتائج عدم صحة الفرضية الثانية و ذلك من خلال حصول الشركات على فوائد من خلال ممارستها الاجتماعية مثل : تحسين الاداء, تقليل التكاليف التشغيلية, تحسين سمعة المنظمة أي انها ليست تكاليف زائدة و هذا ما ينفي الفرضية الثانية.

اما بخصوص الفرضية الثالثة فقد تم تاكيد صحتها و ذلك من خلال نفي الفرضية الاولى فالنتائج المحصل عليها اثبتت ان الموارد البشرية تشكل بعدا داخليا من ابعاد المسؤولية الاجتماعية حيث تعتمد على الموارد البشرية في ممارسة مختلف انشطتها الاجتماعية أي ان الفرضية الثالثة صحيحة.

اما بالنسبة للفرضية الرابعة و التي تنص على عدم التزام المؤسسات الجزائرية بمسئوليتها الاجتماعية تم نفي صحتها لان المؤسسة التي تم على اساسها الدراسة و يقصد بذلك شركة (chiali tubes) اثبتت تحملها و ممارستها لمسئوليتها الاجتماعية.

هذه الدراسة اثبتت مدى اهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات في الاقتصاديات الحديثة و كذلك اهمية العنصر البشري في الممارسة الاجتماعية الداخلية كما ابرزت هذه الدراسة واقع المسؤولية الاجتماعية في الجزائر و لم تحفي تاخر ممارسة المسؤولية الاجتماعية في الجزائر مقارنة بالدول المتقدمة.

دراسة ناهد احمد محمد

تعريف الدراسة: اثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على ولاء العملاء دراسة على شركات المنتجات الغذائية السودانية 2015.

ان هذه المذكورة و التي تحمل عنوان اثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على ولاء العملاء هدفت الى التعرف على مدى تاثير المسؤولية الاجتماعية بابعاده (المسؤولية الاخلاقية, المسؤولية القانونية, المسؤولية الخيرية, و المسؤولية اتجاه البيئة) على ولاء العملاء و الذي هو الاخر يمتلك ابعاد تتمثل في (الولاء الموقفي, الولاء السلوكي, الولاء المعرفي) و كذلك اكتشاف و معرفة العلاقة التي تربط بينهم.

حاولنا احب هذه المذكورة تقسيم بحثه الى اطار نظري ذكر فيه المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و كذلك ابراز ابعاده و النظريات التي تطرقت الى مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات و كذلك اظهار ابعاد ولاء العملاء.

اما الاطار التطبيقي فقد وضع محاولة للاجابة للسؤالآت التي تم وضعها وهي:

1- ما مدى مستوى ادراك عملاء شركات الصناعات الغذائية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟

2- ما هي العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وولاء العملاء؟

3- ما هو اثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء عملاء شركات الصناعات الغذائية

و قام الباحث بتوزيع استبيان على عملاء الشركات السودانية المصنعة للغذاء ولاية الخرطوم و تم اختيار عينة الدراسة من طلاب الدراسات العليا (ادارة اعمال) و البكالوريوس من المستوى الرابع (دراسات تجارية) بجامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا

تم توزيع استبيان ل 70 طالبا للدراسات العليا و 150 استبيان لطلبة البكالوريوس اذن كمجموع للاستبيانات الموزعة قدر ب 220 استبيان 7 استبيانات لم تسترجع مع تسجيل نسبة استجابة قدرت ب 95% و اثنين من الاستبيانات غير صالحة للتحليل ليصبح عدد الاستبيانات الممكن الاعتماد عليها مقدرة ب 211 استبيان.

في هذه الدراسة القياسية تم الاعتماد على برنامج SPSS لتحليل النتائج.

فرضيات الدراسة تمثلت في مايلي:

الفرضية الاولى: هناك علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الولاء الموقفي.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الولاء السلوكي.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الولاء المعرفي.

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي تم تخصيصها لهدف التعرف على تأثير المسؤولية الاجتماعية على ولا العملاء و مدى ارتباط ابعاد المسؤولية الاجتماعية بمختلف ابعاد الولاء من خلال وضع فرضيات حاول الباحث تاكيد او نفي []حتها ,النتائج التي تم الحصول عليها بعد تحليلها ابرزت ان هناك علاقة تأثير بين بعدين من المسؤولية الاجتماعية و الولاء الموقفي و يتمثل هذين البعدين في البعد الخيري و البعد البيئي اما البعدين الاخرين فلا توجد علاقة تربط بينهم و بين الولاء الموقفي.

اما الفرضية الثانية فانتاج اشارت الى وجود علاقة تأثير بين البعد القانوني و البعد البيئي و الولاء السلوكي بينما خلصت النتائج الى عدم وجود تأثير للبعد الخيري و الاخلاقي على الولاء السلوكي.

اما الفرضية الثالثة فالنتائج ابرزت وجود علاقة تأثير بين البعد الخيري و البعد البيئي و الولاء المعرفي بينما البعدين القانوني و الاخلاقي لم يكن لهم أي تأثير يطلق.

كخلاصة للنتائج المحصل عليها يمكن استنتاج ان ابعاد المسؤولية الاجتماعية و ابعاد ولاء العملاء لهم علاقة ذات تأثير ايجابي جزئي و نسبة التأثير تختلف من بعداخر و ان الدراسة التي مست ولاء عملاء شركات الاغذية السودانية ابرزت ان البعدين الاخلاقي و القانوني هم الاكثر تأثيرا ثم يأتي البعد الخيري و اخيرا البعد البيئي اما بالنسبة لولاء العملاء فالبعد الاكثر تأثيرا هو الولاء الموقفي يليه الولاء المعرفي و اخيرا السلوكي.

دراسة مقدم وهيبه رسالة لنيل شهادة الدكتوراة

تعريفالدراسة: تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري 2014.

هذه الاطروحة و التي تحمل عنوان تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية حاولت التطرق الى واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في بعض من المؤسسات الاقتصادية المتواجدة في منطقة الغرب الجزائري و حاولت هذه الدراسة الاجابة على اشكالية تتعلق بتقييم مدى ممارسة المؤسسات الاقتصادية في الغرب الجزائري قيد الدراسة لانشطتها الاجتماعية.

وعملت الباحثة في هذه الاطروحة على تقسيمها الى اطار نظري تطرق للمفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و ابرزت العلاقة التي تربط بالاحاب المصالح وذكر مختلف المبادرات الدولية التي تشجع على الممارسة الاجتماعية.

اما الاطارالتطبيقي فاعتمد على دراسة اجريت في العديد من ولايات الغرب الجزائري على مؤسسات اقتصادية هذه الولايات هي: مستغانم, وهران, تيارت, سيديلعباس, تلمسان, غليزان, معسكر.

قامت الباحثة باعداد استبيان وزع بشكل عشوائي على الولايات السبعة تم توزيع 200 استبانة عن طريق اليد و تم استرجاع 140 استبيان من الـ 200 استبيان موزع بنسبة استرجاع قدرت ب 70% من بين 140 استبيان مسترجع تم استبعاد 30 استبيان لعدم []لاحيثها لاجراء الدراسة و بالتالي العينة الاخيرة للدراسة []بحت تتكون من 110 استبيان.

هذه المؤسسات تتميز بوجود مؤسسات من حجم [غير عددها 09 و مؤسسات من حجم متوسط و عددها 79 و مؤسسات من حجم كبير عددها 22] تمارس انشطتها في قطاعات زراعية , [ناعية, خدماتية و توزيعية تم استخدام مقياس ليكرت للقياس

ومن اجل تقييم النتائج وضعت الباحثة مجموعة من الفرضيات حاولت تاكيد او نفي [احتها و تتمثل في ما يلي:

الفرضية الاولى: لا يوجد لدى المؤسسات الاقتصادية قيد الدراسة فلسفة اتجاه المسؤولية الاجتماعية.

الفرضية الثانية: هناك توجه منخفض للمؤسسات الاقتصادية قيد الدراسة اتجاه ادائها لمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه كل [حباب المصالح.

الفرضية الثالثة: لا تندرج البرامج الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة في اطار المسؤولية الاجتماعية.

الفرضية الرابعة: لا يوجد اثر لمتغيرات العمر, الملكية, الحجم, النشاط على ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية قيد الدراسة.

الفرضية الخامسة: تشكل العراقيل المالية اكبر عائق في ممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الاقتصادية الواقعة في الغرب الجزائري.

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي عملت الى اظهار واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في بعض من المؤسسات الاقتصادية المتواجدة في الغرب الجزائري و كذلك عملية تقييم الممارسات الاجتماعية من خلال وضع فرضيات عملت الباحثة على تاكيد او نفي [احتها جات النتائج المحصل عليها على النحو التالي:

ابرزت النتائج المحصل عليها في الدراسة الميدانية على غياب فلسفة او توجه واضح للمسؤولية الاجتماعية في اغلب المؤسسات التي كانت قيد الدراسة من خلال وجود اجابات محايدة فلا توجد فلسفة معارضة و لا توجد فلسفة مؤيدة و ارجعت الباحثة غياب رؤية واضحة للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية خصوصا [لغياب الوعي بهذا المفهوم اما بالنسبة للفرضية الثانية فوجدت الباحثة ان المؤسسات الاقتصادية قيد الدراسة تمارس انشطتها الاجتماعية بشكل متوسط اما اتجاه [حباب المصلحة فانها تمارس انشطتها بشكل جيد و ارجعت هذا الاداء الجيد اتجاه [حباب المصلحة لوجود بعض القوانين و الاجراءات التي تنظمه كقانون العمل, حماية حقوق المساهمين, قانون البيئة و غيرها من الاجراءات التي تحمي كل طرف من هذه الاطراف.

اما بالنسبة للفرضية الثالثة فوجدت ان اكثر البرامج التي تمارسها المنظمات هي برامج خيرية تطوعية اتجاه موظفيها و لا تندرج هذه الممارسات تحت غطاء ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية للشركات و هذا ما يثبت [حة الفرضية الثالثة.

اما بالنسبة للفرضية الرابعة فالنتائج المحصل عليها اثبتت ان متغيرات السن, الملكية, الحجم, النشاط لا تؤثر على ممارسة المؤسسات الاقتصادية لمسؤوليتها الاجتماعية.

اما بخصوص الفرضية الخامسة فالنتائج اثبتت وجود عدة حواجز و عراقيل تصعب من عملية ممارسة المسؤولية الاجتماعية لكن العراقيل المالية تعتبر من اكبر و ابرز العراقيل التي تؤثر سلبا في الممارسة الاجتماعية.

كنتيجة نهائية نجد غياب رؤية واضحة للمؤسسات الجزائرية قيد الدراسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية وكذلك اهمال ابرز طرف مصلحة الا و هو المجتمع مع الاهتمام باطراف المصلحة الاخرين.

La perception de la responsabilite sociale de l'entreprise par les dirigeants تعريف الدراسة d'entreprises algériennes comme mode de bonne gouvernance

ان هذه الدراسة و التي تحمل عنوان مدى ادراك المسيرين لوجود المسؤولية الاجتماعية نحو تحقيق حوكمة رشيدة حاولت من خلالها الباحثة تسليط الضوء على المسيرين و امكانية ادراكهم لوجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات و الحوكمة و في هذا الاطار قامت الباحثة بتقسيم بحثها الى قسمين:

قسم نظري خصصته لعرض التابليل النظري للمسؤولية الاجتماعية من خلال عرض التطور التاريخي لهذا المفهوم و كذلك التطرق الى الحوكمة و تطورها و ربطها بالمسؤولية الاجتماعية كما حاولت الباحثة عرض تطور المسؤولية الاجتماعية للشركات في الجزائر.

اما القسم الثاني من الدراسة فقد خصص لدراسة تطبيقية اجرتها الباحثة و ضمت 368 شركة جزائرية منها 80% شركات غير الحجم و التي كانت مشاركة في المعرض الدولي في الجزائر العالمة (safex) و ذلك الفترة ما بين 30 ماي الى غاية 05 جوان 2012.

هذه الشركات تمارس انشطتها في قطاعات مختلفة و اكبر نسبة سجلت في قطاع الصناعة الغذائية،الصناعات الكهربائية و مواد البناء فالخدمات و الطاقة و النسيج.

و كان هناك عامل رئيسي لاختيار عينة الشركات و يتمثل في التركيز على حجم الشركة و القطاع التي تمارس فيه انشطتها.

تم الاعتماد في جمع البيانات على تقديم استبيان تم توزيعه يدا بيد في الصالون الدولي و تم استرجاع 138 استبيان بنسبة استرجاع 37.5% و تم الاعتماد على 5 متغيرات و هي السن،الخبرة، حجم المؤسسة،قطاع النشاط، و السوق المستهدف.

و اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على وضع فرضيات حاولت تاكيد او نفي محتتها و هي:

الفرضية الاولى: ادراك المسؤولية الاجتماعية يختلف حسب المتغيرات الفردية(السن،الخبرة).

الفرضية الثانية: ادراك المسؤولية الاجتماعية يختلف حسب المتغيرات التنظيمية(حجم المؤسسة،نشاط المؤسسة،السوق المستهدف).

الفرضية الثالثة: المسيرون يلاحظون وجود ترابط قوي بين الحوكمة الرشيدة و ابعاد المسؤولية الاجتماعية.

الفرضية الرابعة: المسيرون يعتبرون المسؤولية الاجتماعية كبعد اجتماعي، بيئي،اقتصادي.

2-نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي خصصت لمعرفة ادراك المسيرين للمسؤولية الاجتماعية كعامل لتحقيق حوكمة رشيدة اعتمدت على دراسة تطبيقية لعدد من الشركات الجزائرية المتواجدة في الصالون الدولي اعتمدت من خلالها الباحثة على وضع فرضيات رئيسية حاولت تاكيد او نفي محتتها كانت نتائجها كالتالي:

لقد اثبتت النتائج المحصل عليها ان مدى ادراك المسؤولية الاجتماعية يختلف حسب السن و كذلك الخبرة المكتسبة بحيث و تم تاكيدها فكلما كان سن الموظف اكبر كان ادراكه للمسؤولية الاجتماعية اكثر فالفئة اكبر من 51 سنة كان لهم ادراك اكبر من فئة اقل من 35 سنة و كذلك بالنسبة للخبرة المكتسبة فالمرزفين الذين لديهم خبرة 11 سنة لديهم ادراك اكبر من فئة اقل من 5 سنوات خبرة.

اما بالنسبة للفرضية الثانية و التي قاست مدى الادراك حسب متغيرات الحجم فالنتائج المحصل عليها اثبتت عكس ذلك اما بالنسبة لمتغير النشاط فالنتائج اثبتت حتتها.

اما بالنسبة للفرضية الثالثة فتم تأكيد حتتها من خلال وجود رابط قوي بين الحوكمة الرشيدة و المسؤولية الاجتماعية.

وكذلك الحال بالنسبة للفرضية الرابعة و التي تم تأكيد حتتها كذلك.

فكخلا ة للنتائج اثبتت هذه الدراسة على ان ادراك المسؤولية الاجتماعية لدى المسيرين يختلف حسب السن و الخبرة و نشاط المؤسسة و لا يتاثر بحجمها و كذلك اثبتت النتائج وجود رابط قوي بين الحوكمة الرشيدة و المسؤولية الاجتماعية و كذلك ان المسيرين ينظرون للمسؤولية الاجتماعية كبعد اجتماعي, بيئي, اقتصادي, انساني.

دراسة : M.kermasmokhtar

Les conditions d'emergence de la responsabilité sociale dans l'entreprise algerienne

2016

تعريف بالدراسة:

هذه الاطروحة و التي حملت عنوان شروط اتساع المسؤولية الاجتماعية في الشركات الجزائرية حاول احبها معرفة واقع تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية في ادارتها الاستراتيجية و كذلك التعرف على الظروف الملائمة لسير المؤسسات نحو اقحام المسؤولية الاجتماعية في اولوياتها الاستراتيجية و لمعرفة ذلك قام الباحث بالبحث بالاعتماد على اطارين:

اطار نظري عرف فيه المسؤولية الاجتماعية و ذكر مختلف ابعادها و كذلك ذكر النظريات التي لها علاقة بهذا المفهوم و جميع المبادرات و المساهمات التي شجعت على تطبيقه.

و اطار تطبيقي تضمن دراسة ميدانية بدأت من خلال الاعتماد على عينة من 150 شركة متواجدة في الغرب الجزائري مست ولايات معسكر, وهران ,سيدي بلعباس, مستغانم, سعيدة, الشلف, تيارت و تلمسانومن ثم دمج ولايات اخرى كالجزائر العا مة, بومرداس, و قسنطينة تطلبت عملية جمع البيانات 6 اشهر كاملة و من بين 150 استبيان تم توزيعه تم استرجاع 107 استبيان منها 07 استبيانات تم نزعها من الدراسة نظرا لعدم اكتمال الاجابات اذن لتبقى العينة الاخيرة مقدرة ب 100 مؤسسة و تم الاعتماد على بعض الخصائص :

- عمر المؤسسة
 - عدد الموظفين الماجورين
 - الموقع الجغرافيو قطاع النشاط
- وقد وضع الباحث الاشكالية التالية:

ماهي شروط توسع مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الشركات الجزائرية؟ و ما هو اثرهم على الالتزام الاجتماعي؟

وقد تم وضع ثلاثة فرضيات رئيسية حاول الباحث تأكيد او نفي حتتها.

الفرضية الاولى: المؤسسة الجزائرية غير قادرة على تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية

الفرضية الثانية: ان ادراج المسؤولية الاجتماعية من شانها تعديل سير المؤسسات الجزائرية

الفرضية الثالثة: المسؤولية الاجتماعية هي عملية تتطلب تدخل سياسي اقتصادي ثقافي.

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي تم تخصيصها لمعرفة الشروط التي تسمح باتساع رقعة المسؤولية الاجتماعية في الشركات الجزائرية و كذلك معرفة الظروف التي تسمح بادماجها ضمن ادارتها الاستراتيجية تم ربط هذه الدراسة بفرضيات تم تاكيد او نفي []حتها كانت نتائجها كالتالي:

هناك ارتباط قوي بين موقع الشركة و معرفة مفهوم المسؤولية الاجتماعية فيختلف التمكّن و التعرف على المسؤولية الاجتماعية من مكان الى اخر كما ان النتائج اكدت وجود علاقة بين قطاع النشاط و تطبيق المسؤولية الاجتماعية فهناك اختلاف في تطبيق المسؤولية الاجتماعية من قطاع الى اخر كما ان الشركات التي تمارس في القطاعات تختلف في مدى رؤيتها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية من قطاع الى اخر.

هذه النتائج المحصل عليها اكدت []حة الفرضية الاولى حيث ان تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية مازال بعيد المنال و النتائج اكدت ايضا []حة الفرضية الثالثة و تتطلب التزام سياسي من قبل الدولة من اجل تدعيم المسؤولية الاجتماعية.

فكخلا []ة النتائج اظهرت ان الشركات الجزائرية غير قادرة على تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية و تتطلب تدخل سياسي, اقتصادي, اجتماعي, ثقافي من اجل تدعيمها و نشرها.

دراسات سابقة تخص اخلاقيات الاعمال

دراسة Christopher j. robertson.kmatthewgilley

The relationship between ethics and firm practices in russia and

The united states 2013.

تعريف الدراسة

ان هذا المقال و الذي حمل عنوان العلاقة بين الاخلاقيات و أنشطة الشركات في الولايات المتحدة الامريكية و روسيا حاول من خلالها باحثوا المقال تسليط الضوء على الممارسات التي تؤديها الشركات و محاولة ربطها ببعض المبادئ الاخلاقية و السياسات الاخلاقية التي من الممكن ان تنتهجها هذه الشركات خصوصا []ا في ظل الازواج المتردية التي []بحت تعيشها هذه الشركات وظهر بعض المبادرات الاخلاقية التي من شأنها تحسين الازواج و من بين هذه المبادرات نذكر مدونات الاخلاق و كذلك اتباع و مراقبة السلوك الاخلاقي الذي بدا يثير اهتمام العديد من القائمين على المؤسسات و من اجل ذلك قام الباحثون بوضع خمسة فرضيات حاولوا تاكيد او نفي []حتها من خلال القيام بدراسات و تتمثل هذه الفرضيات في مايلي:

الفرضية الاولى: الموظفون الروس سيكونون اكثر اهتماما من نظرائهم الامريكيين في مواجهة المعضلات الاخلاقية

الفرضية الثانية: الموظفون الروس سيكونون اكثر مثالية من نظرائهم الامريكيين في مواجهة المعضلات الاخلاقية.

الفرضية الثالثة: في الولايات المتحدة الامريكية و روسيا النسبية سيكون لها اثر ايجابي في ارادة بالتضحية بالمعايير الاخلاقية للافراد و كذلك المكافآت المالية للشركات.

الفرضية الرابعة: في روسيا و الولايات المتحدة الامريكية المثالية سيكون لها اثر ايجابي للتضحية بالمعايير الاخلاقية للافراد و المكافآت المالية للشركة.

الفرضية الخامسة: الموظفون الأمريكيون من المرجح ان يكونوا اكثر تضحية بالمعايير الاخلاقية للافراد و الشركات من نظرائهم الروس .

و للاجابة على هذه الفرضيات قام باحثوا هذا المقال بجمع البيانات باستخدام دراسة استقصائية وجهت الى موظفين روس و امريكيين شملت شركتين امريكيتين (شركة خا[]ة بالنفط و شركة خا[]ة بالتأمين) و كذلك شملت اهل وزملا طلبة الجامعات الروسية. شملت العينة 105 من الامريكيين و 74 من روسيا لكن العينة النهائية اقتصرت على 63 من الامريكيين و 46 من روسيا.

2- نتائج الدراسة:

هذه الدراسة و التي حاولت تسليط الضوء على الممارسات التي تقوم بها الشركات و مدى ارتباطها بالمعايير الاخلاقية خصوصا[] في روسيا و الولايات المتحدة الامريكية حاول باحثوا المقال وضع بعض الفرضيات و التي حاولوا تاكيد او نفي []حتها و تمثلت النتائج في ما يلي:

بالنسبة للفرضية الاولى و التي ترتبط بدورها بالفرضية الخامسة فالنتائج المحصل عليها من خلال هذه الدراسة الاستقصائية اثبتت []حتها أي ان الروس يهتمون اكثر من الموظفين الامريكيين بالمعايير الاخلاقية. كما اثبتت النتائج عدم []حة الفرضية الثانية اما بخصوص الفرضية الثالثة فالنتائج ايضا تنفي []حتها هذا ما يؤكد []حة الفرضية الرابعة.

كخلا[]ة للنتائج فقد كان هناك نتائج جد حاسمة خصوصا[] ان هذه الدراسة مست قوتين علميتين كبيرتين و التي خلصت الى ان المسيرين الامريكيين يتجهون الى التضحية بالمعايير الاخلاقية أي لديهم توجهها ماليا و اقتصاديا على حساب الاخلاقيات بينما هناك توجه كبير في روسيا للاهتمام بالممارسات الاخلاقية و هناك تطور كبير من هذا الجانب.

دراسة Han donkerdeborahpoffsaifzahir corporate values, codes of ethics, and firm performance a look at the canadian context october 2008

تعريف الدراسة

هذه الدراسة و التي حملت عنوان القيم المؤسسية, مدونات الاخلاق و اداء الشركة نظرة الى السياق الكندي حاول فيها باحثوا المقال تسليط الضوء على اقحام مسيري المؤسسات لبعض النماذج الاخلاقية كقيم اساسية في مؤسساتهم و كذلك معرفة التأثير الذي من الممكن ان تتركه اخلاقيات الاعمال على اداء المؤسسة ككل حيث ركز الباحثون في هذا المقال ايضا على الادبيات و التي لديها علاقة بالدراسة خا[]ة تلك المقالات التي تختص بقضية الاعمال و مدى ادراج القيم الاخلاقية في مدونات الاخلاق الصادرة من الشركات و ما تأثيرها على ادا الشركة عامة.

كما قام الباحثون بدراسة تطبيقية شملت عينة من الشركات و التي ظهرت في سنة 2004 في قائمة the globe an mail

التي تضم الشركات الكندية الرئيسية و الكبيرة المتواجدة في البور[]ة. تم تحصيل البيانات من كل شركة سواء كانت بيانات مالية و بيانات داخلية. و شملت العينة (1-50) شركة كبيرة و (500-600) شركة متوسطة و (900-1000) شركة []غيرة في قائمة the globe anmail 1000

و اقتصرت العينة الاخيرة على 240 شركة تم استبعاد منها 10 ملاحظات لعدم توفر المعلومات.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على بعض القيم المفتاحية و هي: المسؤولية, الشجاعة, الامتياز, العدالة, النزاهة, الشفافية, الاحترام, الثقة, المسائلة.

كما وضع باحثو المقال عدة فرضيات حاولوا تاكيد او نفي []حتها و هي:

الفرضية الاولى: هناك ارتباط ايجابي بين قيم الشركات المصحح عنها في مدونات الاخلاق للشركات و اداء المنظمات.

الفرضية الثانية: تكاليف الوكالة التي تنشأ بوجود رفع ملكية الشركة ستقلل من قيمة الشركة.

الفرضية الثالثة: العلاقة بين ملكية ما بين الكتلة الصغيرة و قيم مساهمي الشركة ايجابية.

الفرضية الرابعة: العلاقة بين ملكية الكتلة الكبيرة و قيم الشركة سلبية.

2-نتائج الدراسة:

هذه الدراسة و التي سلطت الضوء على بعض الشركات الكندية المتواجدة في قائمة the globe an mail 1000 حاولت معرفة ما اذا كانت هناك علاقة بين القيم المفصح عنها في مدونات الاخلاق للشركات و اداء المنظمات , وكذلك ربط العلاقة بين الملكية و القيم وذلك من خلال وضع بعض الفرضيات التي حاول باحثوا المقال تاكيد او نفي [بحتمها جاءت النتائج كالتالي:

النتائج التي تم الحصول عليها اكدت وجود علاقة ايجابية بين القيم الاخلاقية و اداء الشركات و هذا ما يؤكد [حة الفرضية الاولى و لكنها تنقص من زيادة حجم الشركة و هذا ما يؤكد ايضا [حة الفرضية الثانية و كلك هناك علاقة سلبية مع ا[حباب الملكية الكبيرة وهذا ما يؤكد [حة الفرضية الرابعة و التي هي تلقائيا تؤكد [حة الفرضية الثالثة .

وكخلا[مة للنتائج المحصل عليها فمن خلال هذه الدراسة تم وضع نموذجين جديدين النموذج الاول هو مؤشر السيرة الذاتية و الذي اعتمد على 10 قيم ذكرناها سابقا منهاك المسائلة,المسؤولية,الشفافية,النزاهة....و النموذج الثاني هو حساب تأثير قيم الشركات و النتيجة النهائية هي وجود علاقة ايجابية بين قيم الشركات و اداء المنظمات.

دراسة mohanthite

تعريف الدراسة **ethics and human ressource management and development in agloba 1** **context : case study of an indian multinational** **february 2013.**

هذه الدراسة و التي حملت عنوان الاخلاقيات و الموارد البشرية و التنمية في سياق عالمي : دراسة حالة الشركات الهندية متعددة الجنسيات حاول من خلالها الباحث التركيز على الشركات التي تولى اهمية كبرى بمفهوم الاخلاقيات ووضع التوجه الاجتماعي ضمن استراتيجياتها طويلة الاجل من خلال ترسيخ القيم الاخلاقية في هذه الشركات , كما ركز الباحث على الاهتمام الكبير بمهذين المفهومين في دولة الهند و كيف ان هذه الشركات باتت تنافس نظيراتها في الدول المتقدمة في هذا المجال كما عمل الباحث على ابراز اهمية التنمية البشرية و الدور الكبير الذي يقوم به مدراء الموارد البشرية في غرس هذه المفاهيم خصوصا [ا في ظل التحديات الكبيرة التي تواجههم اثناء تادية مهامهم.

و اعتمد الباحث في هذه الدراسة على اسلوب و[ففي قام باجراء مقابلات مع الطبقات العليا لادارة الشركة و التي تمت في مجموعة اديتيا بيرلا غروب (ABG) و هي شركة معروفة بسمعتها الاخلاقية .وقد اختار الباحث هذه الشركة نظرا لسمعتها المحلية و العالمية كما انها تمارس في [ناعات مختلفة و تتميز بثقافة تنظيمية حسنة و اسلوب ادارتها مزيج بين التقليدي و العصري.مما يسهل الدراسة حسب قول الباحث.

وقد قام الباحث باجراء حوالي 19 مقابلة متعمقة شملت 12 من رؤساء الاعمال و 7 رؤساء للموارد البشرية في الشركة في فترة ما بين 2008-

2011 اجريت في مكتب الشركة في مومباي و ثمانية في مكاتبها الفرعية الموزعة في العالم و شملت بانكوك,تاييلند,و اثنين في تورونتو كندا.

و تم الاعتماد في تحليل النتائج على بيانات (مايلز و هوبرمان1994).

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي حاولت تسليط الضوء على الاخلاقيات و دور الموارد البشرية فيها و كذلك التنمية في سياق علمي و اخذت الشركات المتعددة الجنسيات في الهند كدراسة حالة قام الباحث باخذها مجموعة اديتياسيرلا غروب(ABG) كعينة للدراسة برزت نتائج عديدة من بينها:

ان الدراسة و التي شملت مجموعة (ABG) ابرزت وجود فجوات عميقة مع الثقافة الوطنية و التي بدورها تؤثر على اساليب التسيير وكذلك التوجهات الاخلاقية و التي هي متواجدة منذ عصور و التي تؤمن ببعض القيم و الثقافات التنظيمية حيث ان كبار المديرين بالشركة يحرصون على ضرورة الاهتمام بالموظفين و تطوير العلاقات ما بينهم و اقامة علاقات قوية مع المجتمع المحلي من خلال القيام بانشطة اجتماعية تزيد من هذا الرابط . و كنتيجة بارزة فان الشركة محل الدراسة تظهر الالتزام نحو اخلاقيات الاعمال و كذلك هناك اهتمام للموارد البشرية و لا يوجد داعي لتحقيق الارباح على حساب هذا العنصر المهم و الذي يحتل مكانة مرموقة في هذه الشركة و اظهرت هذه الدراسة ان اخلاقيات الموارد البشرية تتأثر بشدة بالشركة و اخلاقيات الاعمال و الالتزام من قبل الادارة العليا و ان وظيفة الموارد البشرية يمكن ان تلعب دورا حيويا في دمج الاخلاق في فلسفة الموارد البشرية و السياسات و الاجراءات .

دراسة Pablo ruizpalomino,ricardo martinez

تعريف الدراسة :exploring the role of human ressource management and ethicalbehaviour :epxloring the role of training in the spanishbankingindustry march 16,2011.

في هذه الدراسة و التي حملت عنوان ادارة الموارد البشرية و السلوك الاخلاقي : استكشاف دور التدريب في النظام المصرفي الاسباني ,ان الباحثين في هذه الدراسة حاولوا التركيز على الدور الذي من الممكن ان تلعبه ادارة الموارد البشرية في تعزيز الاخلاق داخل الشركات و لكن اراد الباحث التركيز على احدى الممارسات التي تقوم بها الشركات الا و هي التدريب و بالتالي عمل على اظهار دور الموارد البشرية في تعزيز الاخلاقيات و السلوك الاخلاقي للموظفين عندما يتوفر التدريب على الاخلاقيات داخل منظمة الاعمال.

و في هذه الدراسة اعتمد الباحث على تقديم بعض الدراسات السابقة و التي اختلفت بالاخلاقيات و كذلك ادارة الموارد البشرية كجانب نظري كما اعتمد على جانب تطبيقي اعتمد فيه على دراسة استقصائية مست 4164 موظف متواجد في فروع مكاتب كبيرة من الشركات المصرفية المتواجدة في خمسة مقاطعات اسبانية كانت الاستبيانات موجهة للموظفين تم الحصول على اجابات للاستبيانات قدرت ب 436 اجابة بمعدل استجابة قدر ب 10.5% امتاز الاستبيان بعدم ذكر الهوية او المصدر حتى يتيح فرصة للموظفين بالتعبير عن ارائهم بكل حرية.

شملت هذه الدراسة الاستقصائية مشاركة موظفين بمتازون بمستوى تعليمي عالي حيث ان 65% منهم يحملون شهادات جامعية, وتم الاعتماد على برنامج spss لتحليل النتائج و من اجل تأكيد او نفي الفرضية الموضوعة و هي:

البرامج التدريبية التي تشمل الاخلاقيات في محتواها يكون لها تأثير ايجابي على السلوك الاخلاقي للموظفين .

2- نتائج الدراسة:

هذه الدراسة و التي ركزت على اظهار دور الموارد البشرية في تعزيز اخلاقيات الاعمال من خلال التدريب و ذلك من خلال القيام بدراسات استطلاعية في بعض الشركات المصرفية الاسبانية و تم وضع فرضية حاول الباحث تأكيد او نفي فرضيتها و نظريا لما يكتسبه هذا الموضوع من اهمية نتيجة القلق الذي ينتاب مديري الاعمال بخصوص موضوع اخلاقيات المهنة هذه الدراسة اظهرت نتائج مفادها ان الاهتمام باخلاقيات الاعمال لن يكون كافيا اذا لم يكن مرتببا بالتدريب المناسب فالاخلاقيات لا تعتمد فقط على تنفيذ اليات مكتوبة مثل: مدونات قواعد السلوك و هذا ما كان

الهدف من وراء هذه الدراسة و التي ابرزت متغيرا مهما له دور في تعزيز الاخلاقيات من خلال ابراز علاقة ما بين التدريب و الاخلاقيات فهذه الدراسة وجدت ان التدريب في مجال الاخلاقيات يرتبط ارتباطا ايجابيا على الموظفين و قسم الموارد البشرية و سلوك هؤلاء الافراد هذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الموضوعية من قبل الباحث على وجود علاقة ايجابية بين التدريب و الاخلاقيات.

دراسة Pasqual benone, jordisurroca, josepA, tribo

تعريف الدراسة corporateethicalidentity as a determinant of firm performance :a test of the mediatinyrole of statreholder satisfaction november 2017.

هذه الدراسة و التي حملت عنوان الهوية الاخلاقية للشركات كمحدد للاداءالثابت : اختبار دور الوساطة لرضا المصالححباب المصلحة حاول من خلال هذه الوثيقة الباحثون التركيز على نقطة تم تجاهلها كثيرا في البحوث السابقة الا وهي البعد الاخلاقيللهوية المؤسسية,و علاقتها باداء الشركة فهذفت هذه الدراسة الى سد هذه الفجوة و ذلك بالاعتماد على عدة طرق اولا تحديد العنصر الاخلاقي في هوية المؤسسة و ثانيا من خلال الاعتماد على نظرية المصالححباب المصلحة من خلال سد الفجوة بين الاداء و الاخلاقيات بالاعتماد على رضا المصالححباب المصلحة و ثالثا سد الفجوة بين هوية الشركة و اداء الشركة.

تم الاعتماد على دراسة استقصائية اجريت على عينة شملت 398 شركة تنتمي الى 26 بلدا و تم الحصول على البيانات بالاعتماد على Siriprotm 2002 و الذي يضم اكبرالشركات المختصة في جانب الاستثمار الاجتماعي و تم الاعتماد في هذه الدراسة على متغيرين اثنين و هما CRE : الا و هو الشركات الكاشفة للاداء و CAI و هي الاخلاق التطبيقية للشركات.

وقد وضع الباحثون العديد من الفرضيات حيث حاولوا تأكيد او نفي محتتها و تمثلت هه الفرضيات في :

الفرضية الاولى ا : الشركات التي تمتلك هوية اخلاقية لديها تأثير ايجابي على رضا المصالححباب المصلحة.

الفرضية الاولى ب : الشركات التي تطبق الاخلاق لها تأثير اقوى على رضا المصالححباب المصلحة من الشركات الكاشفة للاخلاقيات .

الفرضية الثانية: المصالححباب المصلحة لهم تأثير ايجابي على الاداء المالي للشركات.

الفرضية الثالثة ا: رضا المصالححباب المصلحة يتوسط العلاقة ما بين الشركات التي تمتلك هوية اخلاقية و الاداء المالي للشركات.

الفرضية الثالثة ب : الشركات الكاشفة لاخلاقياتها لديها تأثير ايجابي على الاداء المالي حتى بعد الحصول على رضا المصالححباب المصلحة في حين ان الشركات التي تمتلك هوية اخلاقية ليس لها اي تأثير .

2-نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي ركزت على سد الفراغ الذي تركته الدراسات السابقة الا و هي البعد الاخلاقي للهويةالمؤسسية و ارتباطها باداء الشركات و ذلك من خلال الاعتماد على الهوية الاخلاقية للشركات و حاول الباحثون ابرازها من خلال دراسة مست عينة من الشركات العالمية و التي قدرت بجوالي 398 شركة في 26 بلد وضع الباحثين العديد من الفرضيات و التي حاولوا تأكيد او نفي محتتها و كانت النتائج كالتالي:

ان النتائج المحصل عليها اكدت صحة الفرضية الاولى و التي تركز على ان الشركات التي تمتلك هوية اخلاقية تؤثر ايجابا على رضا اصحاب المصالح كما ان النتائج المحصل عليها اكدت صحة الفرضية الاولى و التي تركز على ان الشركات التي تطبق الاخلاقيات لها تاثير اقوى على رضا اصحاب المصالح من الشركات الكاشفة لها.

كما تم تأكيد صحة الفرضية الثانية و التي تؤكد ان اصحاب المصالح لهم تاثير ايجابي على الاداء المالي للشركات.

وتم تأكيد صحة الفرضية الثالثة ا و الفرضية الثالثة ب و التي تؤكد ان الشركات الكاشفة للاخلاقيات تؤثر ايجابا على الاداء المالي حتى بعد ضمان رضا اصحاب المصلحة.

اذن فتم الحصول على نتائج مفادها ان الهوية الاخلاقية تؤثر بالاجاب على الاداء المالي كما انها تساهم في الحصول على رضا اصحاب المصلحة.

دراسة د/معن وعد الله المعاضيدي

تعريف الدراسة: اخلاقيات منظمات الاعمال و المزايا التنافسية الاخلاقية نموذج مقترح للمنظمات العربية

هذه الدراسة و التي حملت عنوان اخلاقيات منظمات الاعمال و المزايا التنافسية الاخلاقية ارتكزت على التطرق الى مفهوم اخلاقيات الاعمال باعتباره واحدا من المواضيع التي ابحاث لها مكانة كبيرة في الاسواق العالمية وكذلك العربية و التي ابحاث تتجه اليها منظمات الاعمال لضمان البقاء و الاستمرار و هدف مقدم البحث الى تقديم اطار مفهومي غرضه الربط بين مقومات بناء المنظمة الاخلاقية و المزايا التنافسية الاخلاقية و كلك معرفة العلاقة بينهما كما عمل على اظهار تصور لطبيعة ممارسة المنظمة الاخلاقية لانشطتها في عصر التكنولوجيا و المتمثلة اساسا في عصر الانترنت و كان الهدف الرئيسي من هذا البحث اقتراح نموذج للربط بين ابعاد المنظمة الاخلاقية و الابعاد الاخلاقية التنافسية لمساعدة المنظمات العربية خصوصا لتبني موضوع اخلاقيات الاعمال و اعتمد الباحث اساسا على المنهج الوصفي لتقديم الاطر النظرية و كذلك المنهج التحليلي في عرض النموذج المقترح من خلال تقسيم البحث الى اربعة محاور:

تضمن المحور الاول عرضا لمختلف تعاريف اخلاقيات الاعمال و ابعاده و شمل المحور الثاني المزايا التنافسية الاخلاقية لمنظمات الاخلاقية اما المحور الثالث فعرض النموذج المقترح و اختتم الباحث بحثه بمحور رابع لخص مجمل بحثه.

و حاول الباحث وضع بعض الاسئلة التي حاول الاجابة عليها من خلال هذه الدراسة تضمنت الاسئلة التالية:

- 1- ما هو المقصود بمفهوم اخلاقيات الاعمال؟
- 2- ما هي الفوائد التي تحققها المنظمات من خلال ممارسة البرامج الاخلاقية؟
- 3- ما هو موقف منظمات الاعمال العربية من كل هذا؟
- 4- ما اثر الانترنت في تكامل الخصائص الاخلاقية؟

2-نتائج الدراسة:

هذه الدراسة و التي ارتكزت على توضيح مفهوم اخلاقيات الاعمال و محاولة الربط بين ابعاد المنظمة و الابعاد الاخلاقية التنافسية و توضيح المزايا التنافسية الاخلاقية التي تجنيها المنظمات منها و التركيز على المنظمات العربية اعتمد الباحث على وضع بعض الاسئلة و التي حاول الاجابة عليها من خلال هذه الدراسة:

في ما يخص مفهوم اخلاقيات الاعمال فهو مفهوم واسع و يتضمن معاني كثيرة للافراد و المجتمع ككل لكن التعاريف التي قدمها الباحث تتفق جميعا على ان المقصود من اخلاقيات الاعمال هو تمييز الصحيح من الخطا في مكان العمل و من هنا القيام بالشيء الصحيح وفقا للمبادئ الاخلاقية في

ما يخص الجوانب الاخلاقية للمنظمة و المنافع التي يمكن تحقيقها فربطها الباحث لثنائية الكلفة-المنفعة فحسب الباحث البرامج الاخلاقية قد تؤثر سلبا او ايجابا على الاداء المالي للشركات..

بالنسبة للانترنت فان حسب الباحث عصر الانترنت قدم فوائد و تحديات اخلاقية لمنظمات الاعمال فمن جانب الفوائد التي ابحاث هناك ديناميكية سريعة منحت للمدراء و المسيرين سرعة في الحصول على المعلومات و استغلالها و كذلك سمح بتحسين طرق الاتصال و كذلك الحصول على مواد اولية لتقديم منتجات ذات جودة احسن لكن هناك بعض النقاط السلبية لعصر الانترنت و الذي سمح للبعض من ابتكار طرق للتجسس و التطفل على المعلومات الشخصية للزبائن و كلك قرينة المعلومات و لذلك وجب على المدراء الانتباه لهذه الواقعة. بالنسبة للنموذج قدم الباحث نموذجا يمكن ان تعتمد عليه منظماتنا العربية و التي تركز على اعطاء اهمية لمفهوم اخلاقيات الاعمال و شمل هذا النموذج: اخلاقيات الافراد, اخلاقيات القادة, الانظمة و الهياكل و بتوفر كل هذا يمكن تحقيق المزايا التنافسية الاخلاقية المتمثلة في : الحاجيات المستقلة, المنتجات المؤمنة, المعلومات الوفيرة كما أكد الباحث على ضرورة استفادة المنظمات العربية من انتمائها الاسلامي حيث ان الاسلام ركز على ضرورة الاتصاف بالمبادئ الاخلاقية و تطبيقها.

دراسة د/ بن غير عبد العظيم /المخاش وفاء

تعريف الدراسة: اخلاقيات الاعمال كمحدد لتحقيق فعالية التسيير في المؤسسات

هذا المقال انبثق من خلال الاهمية الكبرى التي ابحاث يحظى بها مفهوم اخلاقيات الاعمال لدى المختصين و الدارسين خصوصا في مجال ادارة الموارد البشرية و من هنا ابحاث جل المختصين في هذا المجال يقومون بدراسات و تجارب لاقيام هذا المفهوم ضمن الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المنظمات في تسيير انشطتها فلم يصبح التركيز فقط على العوامل الاقتصادية لمنظمات الاعمال ابحاث هناك اتجاه نحو العوامل البشرية و الاجتماعية من اجل تقوية منظمات الاعمال.

ومن هذا المنطلق اعتمد الباحثون على اشكالية تمحورت : الى أي مدى تساهم اخلاقيات الاعمال في تحقيق التميز و الفعالية في اداء الموارد البشرية على مستوى منظمات الاعمال ؟

حاول الباحثان وضع فرضيات لتأكيد او نفي ابحاثها من خلال تقديم اجابات عنها و تمثلت الفرضيات في ما يلي:

الفرضية الاولى: لا اخلاقيات الاعمال دور فعال في تحقيق التميز و الفعالية في الاداء لاعتبارها المحرك الاساسي للسلوك الايجابي لدى الموارد البشرية.

الفرضية الثانية: ان التزام العاملين باخلاقيات العمل من شأنه القضاء على كل اشكال الفساد الاداري التي تفشت في مختلف المؤسسات .

ولاجابة على هذه الاشكالية و توضيح ابحاث او خطأ الفرضيات عمل الباحث على تقديم اطر نظرية لا اخلاقيات الاعمال من خلال تقديم تعاريف مختلفة لهذا المفهوم و ذكر عنايته و ابعاده و كذلك التركيز على مفهوم الفساد الاداري و معرفة كيفية ايقافه او التحكم فيه كما عملا لباحثان على تقديم مفهوم يساهم بقليل من الفساد الاداري الا و هو الحوكمة.

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي حملت عنوان اخلاقيات الاعمال كمحدد لتحقيق فعالية التسيير فب المؤسسات حاول من خلالها الباحثان تسليط الضوء على مفهوم اخلاقيات الاعمال خصوصا في مجال الموارد البشرية اذ ان هناك علاقة تربط الاخلاقيات بعنصر الموارد البشرية و حاول الباحثان معرفة ما اذا كان هناك تأثير للاخلاقيات على العنصر البشري و الذي من خلاله يمكن احداث تغييرات تمس منظمات الاعمال و من اجل ذلك وضع الباحثان فرضيات حاولا تأكيد او نفي ابحاثها و واصل الباحثان الى نتائج مفادها:

ان العنصر البشري [1] يحتمل ميزة تنافسية لدى منظمات الاعمال و اتصافهم بالاخلاقيات و التي تم تعريفها على انها التمييز بين الصحيح و الخطا في بيئة الاعمال و الاتجاه نحو الصحيح وفقا للمبادئ الاخلاقية ستمكن العنصر البشري من تقديم اداء جيد لانه يتبع الاتجاه الصحيح و بالتالي القيام بالسلوك الايجابي هذا ما يؤكد [2] حجة الفرضية الاولى التي وضعها الباحثان أي ان لاخلاقيات الاعمال دور فعال في تحقيق التميز و الفعالية في الاداء.

اما بخصوص الفرضية الثانية فحسب الباحثين ان اتباع اخلاقيات الاعمال في الشركات سيساهم في تقديم السلوك الحسن و تجنب السلوك الخاطئ و التجاه نحو الصحيح و الابتعاد عن الخطا في بيئة الاعمال أي الابتعاد عن الفساد الاداري و اشكاله و هذا ما يؤكد [3] حجة الفرضية الثانية و التي تنص على ان الالتزام باخلاقيات الاعمال من شأنه القضا على كافة اشكال الفساد الاداري في منظمات الاعمال.

دراسة: د/انمار امين حابي , د/ محفوظ حمدون الصواف

تعريف الدراسة: اخلاقيات الوظيفة العامة و اثرها على اداء المنظمات .

هذا المقال و الذي حمل عنوان اخلاقيات الوظيفة العامة و اثرها على اداء المنظمات حاول من خلالها الباحثان التركيز على اخلاقيات الاعمال في الوظيفة العامة وكذلك معرفة مدى ادراك المديرين في الشركات عن اخلاقيات الوظيفة العامة و اثرها في تحسين الاداء و يرجع السبب من وراء هذه الدراسة الى الاهمية الكبرى التي تحظها اخلاقيات الوظيفة العامة سواء بالنسبة للموظفين و كذلك المجتمع المتواجدة به و قد وضع الباحثان تساؤلات حاولوا الاجابة عنها من خلال هذه الدراسة و تمثلت في:

هل يمتلك المدراء في الشركة المبحوثة تصورا واضحا من اخلاقيات الوظيفة العامة.

هل يمتلك المدراء في الشركة المبحوثة تصورا واضحا عن العلاقة بين المعايير الاخلاقية و المهنية للوظيفة العامة و تحسين الاداء.

وقد نظم الباحثان هذه الدراسة و قسمها الى اطارين:

اطار نظري تم التطرق فيه الى مفاهيم اخلاقيات العمل و اهميتها و كذا عنا [4] رها و مصادرها و المعايير الاخلاقية المهنية.

و اطار تطبيقي تم من خلال دراسة ميدانية شملت الشركة العامة لللبسة الجاهزة في المو [5] ل و قد اعتمد الباحثان على استبيان تم توزيعها على العاملين في مختلف الادارات بالشركة سواء ادارة المالية, البحث و التطوير, التخطيط و المتابعة اذ تم توزيع 45 استمارة و قد تم الاعتماد على 38 استمارة [6] الحة للدراسة و التحليل و تم الاعتماد على برنامج spss في تحليل النتائج اما الاستبيان فتم اعداده وفقا لمقياس ليكرت الخماسي و في الدراسة اعتمد على الاداء كمتغير اساسي و ابعاد اخلاقيات المصدرة بعشرة كقسم ثاني.

وقد وضع الباحثان فرضية حاولوا تاكيد او نفي [7] حتها من خلال الدراسة الميدانية التي اجرها في الشركة العامة لللبسة الجاهزة بالمو [8] ل.

الفرضية: هناك علاقة خطية قوية ذات معنوية احصائية بين الالتزام باخلاقيات الوظيفة العامة و كفاءة اداء المنظمة.

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي اعتمدت اساسا على التركيز على اخلاقيات العمل و مدى ادراك المديرين في مختلف الشركات لاهميتها و اثرها على تحسين الاداء عمل الباحثان على القيام بدراسة ميدانية من خلال الاعتماد على استبيان مع اخذ الشركة العامة لللبسة الجاهزة بالمو [9] ل كعينة دراسة و الاعتماد على الاداء كمتغير اساسي و الابعاد العشر للاخلاقيات كمتغيرات تابعة و المتمثلة في: قيم المجتمع, العدالة و عدم التميز, احترام وقت

العمل، تنمية روح الانتماء، حب العمل، السرعة و التقان، المحافظة على الممتلكات، الامانة و النزاهة، تنمية الكفاءات العلمية و العملية، اجراءات الحد من الفساد، نتائج الدراسة اثبتت ان هناك قدر من الالتزام باخلاقيات المهنة ، وكذلك اثبتت وجود علاقة بين اهداف الوظيفة العامة و بين الالتزام باخلاقياتها و كذلك اظهرت الدراسة وجود علاقة بين متغيرات الاداء و التي تم وضعها كمتغير مستقل و كذلك ابعاد الاخلاق و التي تم اعتمادها كمتغيرات مستقلة .

هذه النتائج يمكن تلخيصها على ان هناك علاقة طردية و قوية بين الالتزام باخلاقيات العمل و تحسين اداء المنظمات و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الموضوعية من قبل الباحثان، اذ ان التزام الموظفين باخلاقيات من شأنه الرفع من اداء المنظمة ككل.

دراسة: د/ عبد الحميد بورحومة ، ا/ بودراع امينة

تعريف الدراسة: دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية (ديسمبر 2016).

ان هذه الدراسة و التي حملت عنوان دور اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين هدفت الى التعرف على واقع اخلاقيات الاعمال في الشركات الجزائرية خصوصا، وكذلك معرفة العلاقة التي تربط اخلاقيات الاعمال و اداء العاملين و مدى تأثير غياب الاخلاقيات على منظمات الاعمال و كذلك ابراز المكونات التي تتضمنها الاخلاقيات.

و من اجل ذلك اعتمد الباحثان على دراسة تحليلية و كمية مركزة على اجراء دراسة حالة نظرا لطبيعة الموضوع و تم الاعتماد على اطارين للدراسة: اطار نظري اعتمد فيه الباحث على تقديم مختلف التعاريف الخاصة بالاخلاقيات و كذلك الاداء و ابراز العلاقة بينهما.

كما تم الاعتماد على اطار تطبيقي شمل مجموعة من البنوك العامة و الخاصة تمثلت في 3 بنوك عامة، و 3 بنوك خاصة تم اخذ عينة قدرت ب 74 فردا من 143 عامل تم توزيع الاستبيان عليهم تم استرجاع 53 استبيان.

هذه البنوك كانت موزعة على ولايات المسيلة، برج بوعريج، سطيف.

وقد وضع الباحثان عدة فرضيات حاولوا تاكيدها و نفيصحتها و هي:

الفرضية الاولى: يوجد تفاوت في تبني اخلاقيات الاعمال لدى المنظمات.

الفرضية الثانية: هناك التزام ملحوظ للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية باخلاقيات الاعمال.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ايجابية بين الالتزام باخلاقيات الاعمال و اداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية.

ومن اجل تحليل النتائج تم الاعتماد على برنامج SPSS.

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي هدفت الى معرفة واقع اخلاقيات الاعمال في المنظمات الجزائرية و علاقتها باداء العاملين و التي اعتمدت على دراسة ميدانية مست بعض البنوك العامة و الخاصة المتواجدة في منطقة الشرق الجزائري عمد الباحثان على وضع ثلاثة فرضيات اساسية حاولوا تاكيدها او نفيها و من ابرز النتائج المحصل عليها نذكر:

بينت الدراسة ان مفهوم اخلاقيات الاعمال يعتبر حديثا نوعا ما لدى الموظفين الجزائريين على الرغم من وجود وثائق خا^١مة تدعى بالمدونات الاخلاقية في البنوك الجزائرية.

تفتقر البنوك الجزائرية الى سياسات و اجراءات ^٢مما تساهم في ارساء المبادئ الاخلاقية.

هناك نقص كبير في استغلال المدونات الاخلاقية على الرغم من تواجدها في البنوك الجزائرية.

ايضا هناك عامل اساسي هو غياب عملية تقييم الاداء و بالتالي عدم مبالاة لدى العمال.

اما بخصوص الفرضيات الموضوعية فان النتائج المحصل عليها في الدراسة الميدانية اثبتت وجود التزام لدى البنوك التجارية باخلاقيات الاعمال الا ان هناك تفاوت في هذا الالتزام حيث نجد ان مفهوم اخلاقيات الاعمال متداول اكثر لدى البنوك الخا^٣مة منه لدى البنوك العامة و هذا ما يؤكد ^٤الفرضية الاولى.

ان النتائج اظهرت توفر موظفي البنوك بصفات و سمات اخلاقية عديدة شملت النزاهة، الانضباط، الصدق، وهذا ما يؤكد التزام الموظفين باخلاقيات و هذا ما يسمح بتأكيد ^٥الفرضية الثانية.

ان المدونات الاخلاقية لها فوائد عديدة و من ابرز هذه المكاسب هي تبسيط و تسهيل انجاز الاعمال مما يؤدي الى تطوير الاداء و تحسينه و هذا ما يؤكد عبارة ان الالتزام بالاخلاق من شأنه تحسين الاداء و هذا ما يؤكد ^٦الفرضية الثالثة.

دراسة: ا/د معراج هواري

تعريف الدراسة: دور اخلاقيات الاعمال في الرفع من تنافسية المؤسسة دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية.

عمل ^٧المقال على تسليط الضوء على الاثر الذي من الممكن ان تتركه اخلاقيات الاعمال في سبيل تحقيق قدرة تنافسية حيث انه ^٨البح من البديهي ان الشركات الممارسة ليست بمنظمات خيرية و ان هدفها الاول هو تحقيق الارباح لكنه من الضروري تذكير هذه المنظمات بواجباتها الاجتماعية و الاخلاقية و مساهمتها في خلق فرص عمل، و استحداث ثروة و يهدف هذا المقال الى توضيح الاطار العام لاخلاقيات الاعمال و كذلك المسؤولية الاجتماعية و الميزة التنافسية و تسليط الضوء على اثر اخلاقيات الاعمال في تحقيق ميزة تنافسية يعود السبب في هذه الدراسة الى توجيه اهتمام مسيري و مديري الشركات الصناعية في الجزائر نحو مصطلحي المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة الى تقديم بعض التعاريف الخا^٩مة باخلاقيات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية و كذلك القدرة التنافسية كاتار نظري اما في الجانب التطبيقي فقد اعتمد على دراسة ميدانية شملت جميع الشركات الصناعية الجزائرية عن طريق توزيع استبيانات على كافة المديرين في الادارات العليا في هذه الشركة و تم استرجاع 69 استبيان بنسبة استرداد قدرت ب 82.1% و تم الاعتماد على 65 استبيان نظرا لعدم ^{١٠}اللاحية 4 استبيانات.

و قد اعتمد في تحليل النتائج على برنامج SPSS و ذلك من اجل تاكيد او نفي الفرضيات التي تم وضعها و هي كالتالي:

الفرضية الاولى: لا يوجد تاثير ذو دلالة احصائية لاخلاقيات الاعمال (الاستقلالية، الموضوعية، الامانة، الاستقامة، النزاهة، الشفافية) على تحقيق القدرة التنافسية(تخفيض التكلفة، الابتكار، التجديد) في الشركات الصناعية الجزائرية.

الفرضية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للمسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو البيئة، المسؤولية نحو المستهلكين، المسؤولية نحو المجتمع المحلي) على تحقيق القدرة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار، التجديد) في الشركات الصناعية الجزائرية.

و قد اعتمد على اخلاقيات الاعمال (الاستقلالية، الامانة، النزاهة) و المسؤولية الاجتماعية (البيئة، المستهلكين، المجتمع) كمتغيرات مستقلة و القدرة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار، التجديد) كمتغيرات تابعة.

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي ركزت على تسليط الضوء على مفهومي اخلاقيات الاعمال و كذلك المسؤولية الاجتماعية و العلاقة التي تربطهما بتحقيق الميزة التنافسية و التي اعتمد الباحث في هذا البحث على دراسة ميدانية مست الشركات الصناعية الجزائرية كما قام بوضع فرضيتين حاول تأكيد او نفي [] حثها اثبتت النتائج ان الشركات الجزائرية تبذل جهودا من اجل ان تتميز ممارساتها و انشطتها بالموضوعية و الاستقلالية و محاربة الحيادية كما تحرص على الامانة و النزاهة ز الاستقامة و البحث على تحقيق توازن المصالح أي انا تعتمد على المبادئ الاخلاقية و التي ادت الى تحسين العمل و تقويته هذه النتائج من شأنها ان تنفي [] حة الفرضية الاولى و تخلص الى نتيجة مفادها وجود تأثير لاخلاقيات الاعمال على تحسين القدرة التنافسية للشركات الصناعية الجزائرية.

كما ابرزت النتائج ان الشركات الصناعية الجزائرية تعتمد برامجها هدفها حماية البيئة و تزيين المحيط كما تبذل مجهودات في تطوير منتجات سهلة ال [] ول اليها من قبل المستهلكين و باسعار في المتناول كما تقدم تبرعات للمجتمع و هذا من شأنه نفي [] حة الفرضية الثانية أي ان المسؤولية الاجتماعية لها تأثير على تحقيق القدرة التنافسية في الشركات الصناعية الجزائرية.

أي ان نتائج الدراسة خلصت الى ان اخلاقيات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية لها اثر في تحقيق الميزة التنافسية للشركات الصناعية الجزائرية.

دراسة: ه/ عيشوش خيرة , د/ كرزايي عبد اللطيف

تعريف الدراسة: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في اطار اخلاقيات الاعمال 15/14 فيفري 2012.

هذه الدراسة و التي حملت عنوان المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في اطار اخلاقيات الاعمال جاءت لتسليط الضوء على مفهوم اخلاقيات الاعمال و الذي [] يح في العصر الحالي يشكل احد المؤشرات التي يتم على اساسها معرفة قوة و سلامة الاقتصاد و كذلك الشركات الممارسة و لكن ما يميز اخلاقيات الاعمال هو ارتباطها بالاداء الاجتماعي خصوصا [] اتجاه الافراد العاملين كما هناك [] عبوة كبيرة في تحديد السلوك الصحيح من الخاطئ و هذا ما ابرز ظهور الاخلاق و من هنا وضع الباحثان اشكالية هل تعتبر المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين ضمن البعد الاخلاقي للعمل في منظمات الاعمال؟

و تكمن اهمية هذه الدراسة في محاولة الباحثين الربط بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين و اخلاقيات الاعمال من خلال التركيز على الاديبيات النظرية بالاعتماد على ادبيات الادارة في هذا المجال و ابراز تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية و كذلك اظهار التداخل بين اخلاقيات الاعمال المفهوم الشامل الذي تعتمد عليه منظمات الاعمال و كذلك المسؤولية الاجتماعية.

و من اجل مناقشة هذه الاشكالية حاول الباحثان تنظيم بحثهما من خلال الاعتماد على اظهار اهمية البحث و ابراز الاشكالية و من ثم عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال و كذلك عرض علاقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بمفهوم اخلاقيات الاعمال.

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي عملت على التركيز على مفهوم اخلاقيات الاعمال و الذي اوضح من بين اهم المؤشرات التي يقاس على اساسها سلامة و صحة الاقتصاد و كذلك منظمات الاعمال وكذلك ابراز العلاقة ما بين هذا المفهوم و كذلك المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين و ذلك من خلال الاعتماد على ادبيات الادارة ثم الوصول الى عدة نتائج من ابرزها:

ان الباحثين و وصل الى نتائج مفادها وجود علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال مع مرور الزمن و يظهر ذلك جليا من خلال الاهتمام بظروف و بيئة العمل و نوعيتها و بعد فترة السبعينيات و حسب هرم caroll اوضح للمسؤولية الاجتماعية بعد اخلاقي مما أكد وجود تداخل مع اخلاقيات العمل.

ايضا حسب ما قدمه الباحث من تعاريف ظهر جليا ان اخلاقيات الاعمال اصبحت تحظى باهتمام منقطع النظير من قبل منظمات الاعمال لتأثيرها على العنصر البشري خصوصا و الذي اوضح يشكل ميزة تنافسية لدى منظمات الاعمال و هذا ما تساهم فيه ايضا المسؤولية الاجتماعية.

أكدت الدراسة وجود بعد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين يسمح بتحقيق اهداف الموظفين و هذا من شأنه زيادة اهتمامهم و درجة ولائهم و تركيزهم و تحسين ادائهم مما يسمح للمنظمة بالوصول الى اهدافها.

كما عمل هذا البحث على اظهار بعض البرامج و السياسات التي يمكن الاعتماد عليها كممارسة للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين و هي : التدريب, التكوين, تطوير ظروف العمل, و اعداد مدونات السلوك و اخلاقيات العمل.

اذن كخلاصة عامة لهذا البحث و كاجابة للاشكالية تم تأكيد ان للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بعد اخلاقي في منظمات الاعمال.

دراسة: د/حامد نور الدين , حسام الدين غضبان

تعريف الدراسة: الالتزام باخلاقيات الاعمال من اجل ترسيخ المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.

ان هذه الدراسة و التي حملت عنوان الالتزام باخلاقيات الاعمال من اجل ترسيخ المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية حاول من خلالها الباحثان تبسيط مفاهيم اخلاقيات الاعمال, المسؤولية الاجتماعية, مواطنة المؤسسات, الفساد, وكذلك ابراز اهمية الالتزام باخلاقيات الاعمال من اجل تبني المسؤولية الاجتماعية. و هدفت هذه الدراسة الى التطرق الى اهم الاسباب التي ادت الى انتشار الفساد و اتيار المنظومة الاخلاقية في منظمات الاعمال كما هدف الباحثان الى ابراز العلاقة التي تربط اخلاقيات الاعمال بالمسؤولية الاجتماعية.

و تكمن اهمية هذه الدراسة بكونها دراسة تتعلق بمفهومين اساسيين ابحا يحظيان باهمية كبرى و لا يمكن للمنظمات التخلي عنهما خصوصا في ظل الازمات التي اصبحت تعيشها المنظمات من ازمت , و فضائح اخلاقية.

ومن اجل ذلك وضع الباحث اشكالية حاول الاجابة عنها و تمثلت في:

ما هي مبادئ و اليات اخلاقيات الاعمال التي تعمل على تشجيع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية؟

و للاجابة عنها اعتمد الباحثان على اطر نظرية من خلال تقديم تعاريف مختلفة لاخلاقيات الاعمال و ذكر مصادرها و ابراز الاسباب التي ادت الى اتيار المنظومة الاخلاقية للشركات.

كما عمل الباحث على ذكر انواع المسؤولية الاجتماعية و المبادئ التي تعتمد عليها و معوقاتهما و اساليب ترسيخها.

كما ابرز بعض المشاكل التي تتأتى نتيجة التخلي عن اخلاقيات الاعمال الا وهو الفساد.

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي جات لمناقشة مفهومين اساسيين بالنسبة للشركات و المجتمع ككل الا و هما اخلاقيات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية و ذلك نتيجة الوضع المتردي الذي [بحث تعيشه منظمات الاعمال بسبب الالفهار الاخلاقي, و كذلك محاولة معرفة العلاقة التي تربط بين هذين المفهومين و الاجابة عن الاشكالية المطروحة.

النتائج التي تو[لل اليها الباحثان اكدت ان اخلاقيات الاعمال تقوم بدعم المسؤولية الاجتماعية حيث ان الاخلاقيات هي التي توضح السلوك الصحيح من السلوك الخاطى و بالتالي تحكم التصرفات و الافعال.

كما اكد الباحثان على ضرورة اخذ الشركات بعين الاعتبار الاخلاقيات كهدف ايضا من خلال الاعتماد على مفهوم ربح+اخلاق و ذلك من اجل ضمان رضا كافة [حباب المصالح.

و كذلك تشجيع الافراد داخل المنظمات على الالتزام الاجتماعي الاخلاقي.

و كإجابة للإشكالية التي تم وضعها الا وهى الاليات التي تعمل على تشجيع تبني المسؤولية الاجتماعية فمن اهم الاليات التي تم وضعها هي مكافحة الفساد بكافة انواعه و الذي يعتبر البعد الاخلاقي من اهم الوسائل المعتمدة في مكافحته و كذلك الاعتماد على مبدا المواطنة و الذي يعتبر من احسن الاليات التي تقوم على تشجيع تبني المسؤولية الاجتماعية حسب الباحثين و كذلك الاندماج في الثقافة التنظيمية أي ان الاليات تم اختصارها في مكافحة الفساد, المواطنة, الثقافة التنظيمية.

المبحث الثالث: دراسات سابقة مذكرات ماجستير

دراسة: خدير نسيم

تعريف الدراسة: اخلاقيات الاعمال و تأثيرها على رضا الزبون دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية 2011.

ان هذه الدراسة و التي حملت عنوان اخلاقيات الاعمال و تأثيرها على رضا الزبون حاول من خلالها الباحث تسليط الضوء على مفهوم اخلاقيات الاعمال في مجال ادارة الاعمال في المؤسسات الجزائرية كما حاول معرفة التأثير الذي من الممكن ان تتركه اخلاقيات الاعمال على رضا الزبون من خلال اسقاط تأثير و اهمية اخلاقيات الاعمال في المؤسسات الجزائرية خصوصا [ان هذه الدراسة تحتوي على دراسة تطبيقية و هدفت الباحثة على توعية المؤسسات الجزائرية باهمية اخلاقيات الاعمال و تأثيرها على مصالح المؤسسة و عدم حصر اخلاقيات الاعمال فقط في زاوية ادارية تتمثل فقط في المعايير القانونية ومدى احترامها و الالتزام بها.

و للقيام بهذه الدراسة وضعت الباحثة اشكالية حاولت الاجابة عنها الا و هي : الى أي مدى تؤثر اخلاقيات الاعمال على رضا الزبون؟

و للاجابة عنها قام الباحث بالاعتماد على منهج موجي لتقديم الاطار المفاهيمي باراز المفاهيم المتعلقة باخلاقيات الاعمال و كذلك تعريف الرضا و ذلك بالاستعانة بالمراجع المتوفرة و كذلك اعتمد على منهج تحليلي بما انه قام بدراسة ميدانية شملت مؤسسات جزائرية الا و هي شركة الخطوط الجوية الجزائرية و في ما يخص هذه الدراسة التطبيقية فتمت في القسم التجاري للشركة و ذلك لتوفره على خلية الزبائن و التي لها علاقة بالموضوع و قد شملت عينة البحث 15 عاملا من القسم التجاري اجرت معهم الباحثة مقابلات شخصية استغرقت ما بين 20-30 دقيقة و نفس الشيء بالنسبة للزبائن

أخذت عينة قدرت ب 15 زبوتا سبق لهم الاستفادة من خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية و اجرت معهم مقابلات فردية تراوحت مدتها ما بين 15-20 دقيقة و هذا من اجل تسهيل اعداد الاستبيان و تم توزيع 100 استبيان على زبائن الشركة و تم ذلك بمطار هواري بومدين الدولي.

2-نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي كان الهدف منها تسليط الضوء على واقع اخلاقيات الاعمال في المؤسسات الجزائرية و كذلك معرفة التأثير الذي من الممكن ان يتركه على رضا الزبون بالاعتماد على دراسة ميدانية تمت بشركة الخطوط الجوية الجزائرية و كانت نتائجها كالتالي:

يعتبر مفهوم اخلاقيات الاعمال جديدا بالنسبة للزبائن و العمال معا لكن لضمان الجودة و جب الاعتماد على السلوكيات الاخلاقية و ذلك لتاثير الاخلاقيات على الجودة.

اثبتت النتائج المحصل عليها من اجوبة الزبائن سوء معاملة من قبل الموظفين لذا و جب على المؤسسة ان تهتم بتكوين مقدمي الخدمة حتى لا تخسر زبائنها على الرغم من احتكار السوق من طرف الشركة فاذا تم دخول السوق من قبل شركة اخرى فانها مهددة بفقدان زبائنها.

قدم الاسطول الجوي افرز استياء الزبائن و كذلك التأخرات و عدم احترام مواعيد الرحلات و عدم شرح اسبابها يولد انزعاجا لدى الزبائن.

اثبتت النسب المحصل عليها ان 46% من الزبائن غير راضين عن خدمات الخطوط الجوية الجزائرية على متن الطائرة و 32% منهم متوسطي الرضا و هذه النسب تبشر بالخير بالنسبة للشركة.

اما في ما يخص الفرضيات الموضوعة :

الفرضية الاولى: يتاثر رضا الزبون بعدد لا منتهى من العوامل التي تدفعه الى اختيار منتج او خدمة دون اخرى من بينها اخلاقيات الاعمال.

اثبتت الدراسة التطبيقية ان لا اخلاقيات الاعمال تاثير كبير على رضا الزبون حيث ان معظم الزبائن عبروا عن عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة او طريقة تقديمها لغياب اخلاقيات الاعمال و هذا ما يؤكد صحة الفرضية.

الفرضية الفرعية الاولى: لا تتعرض المؤسسة الجزائرية الى مشاكل الاخلاقيات بحكم ان الجزائر دولة اسلامية .

النتائج المحصلة من الدراسة التطبيقية اثبتت وجود مخالفات ضمن الاطار الاخلاقي كعدم احترام مواعيد الرحلات و غياب النزاهة و الشفافية في اظهار المعلومات و هذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية.

الفرضية الفرعية الثانية: ينتج عن حالة الرضا لدى الزبون زيادة في ربحية المؤسسة فعندما تترك الشركة اثارا ايجابية في معاملاتها مع الزبون فستكسب ولاء و من ثم زيادة التعامل و هذا ما يحقق دخلا اضافيا و هذا ما يؤكد صحة الفرضية.

دراسة: رعدة عابد عطا الله المرايات

تعريف الدراسة: اثر اخلاقيات الاعمال للمنظمة على السلوك الاخلاقي و اداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان رسالة ماجستير 2011.

هذه الدراسة و التي حملت عنوان اثر اخلاقيات الاعمال للمنظمة على السلوك الاخلاقي كان الغاية منها هو الوصول الى حساب اثر اخلاقيات الاعمال للمنظمة على السلوك الاخلاقي و اداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان الاردنية.

و برزت اهمية هذه الدراسة في كونها تركز على دراسة اثر البيئة الاخلاقية للمنظمة على السلوك الاخلاقي و اداء رجال البيع في مدينة عمان بالاضافة الى كونها تشجع على ضرورة توسع تطبيق هذا المفهوم في البيئة الاردنية لما لها من انعكاسات تعود بالفائدة على الاداء و الممارسات الادارية كما تساهم في معالجة الثغرات و اوجه القصور و الخلل المتواجدة في الدراسات السابقة.

و من اجل ذلك وضعت الباحثة اربعة فرضيات حاولت تأكيد او نفي []حتها و هي:

الفرضية الاولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاخلاقيات الاعمال للمنظمة على السلوك الاخلاقي لرجال البيع للمنتجات الصيدلانية.

الفرضية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لاخلاقيات الاعمال للمنظمة على اداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية.

الفرضية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لسلوك رجال البيع الاخلاقي على اداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية.

الفرضية الرابعة: لا يوجد اثر غير مباشر ذو دلالة احصائية لاخلاقيات الاعمال للمنظمة على اداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية من خلال السلوك الاخلاقي لرجال البيع كمتغير وسيط.

و للإجابة عن هذه التساؤلات قامت الباحثة بدراسة ميدانية شملت مندوبي المبيعات لمصانع الادوية و مخازن الادوية التي تتولى الاستيراد و التوزيع المحلي اضافة الى البائعين في الصيدليات داخل و خارج مستشفيات مدينة عمان و بلغ عدد مجتمع الدراسة 450 فرد تم توزيع 270 استبيان استرجع 258 استبيان بنسبة استرجاع قدرت ب 95.6% وتم استبعاد 22 استبيان لعدم []لاحيثها ليصبح عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل مقدرة ب 236 استبيان و تم الاعتماد على نموذج SPSS لتحليل النتائج .

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي تمحورت حول قياس مدى تأثير اخلاقيات الاعمال للمنظمة على السلوك الاخلاقي و اداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان و اخذت كعينة مندوبي المبيعات و كذلك الصيدليات الخا []ة و العامة في مدينة عمان كانت نتائجها كالتالي:

- ان التزام منظمات بيع المنتجات الصيدلانية باخلاقيات الاعمال عالي جدا.
- يتصف رجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان بسلوك اخلاقي مرتفع.
- يوجد اثر مباشر ذو دلالة احصائية لاخلاقيات الاعمال للمنظمة على السلوك الاخلاقي لرجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان و هذا ما ينفي []حة الفرضية الاولى.
- وجود اثر مباشر ذو دلالة احصائية لاخلاقيات الاعمال للمنظمة على اداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في عمان و هذا ما ينفي []حة الفرضية الثانية.
- عدم وجود اثر مباشر ذي دلالة احصائية للسلوك الاخلاقي لرجال البيع على اداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في عمان و هذا ما يؤكد []حة الفرضية الثالثة.
- وجود اثر مباشر و ذي دلالة احصائية لاخلاقيات الاعمال للمنظمة على اداء رجال بيع المنتجات الصيدلانية في عمان ومن خلال المتغير الوسيط للسلوك الاخلاقي لرجال البيع و هذا ما ينفي []حة الفرضية الرابعة.

تعريف الدراسة RESPONSABILITE SOCIALE DES ENTREPRISES ET ETHIQUE DES AFFAIRES MEMOIRE DE MAGISTER 2011.

ان هذه الدراسة و التي حملت عنوان المسؤولية الاجتماعية للشركات و اخلاقيات الاعمال جاءت لمحاولة معرفة اهمية المفهومين السابقين و كذلك الاطلاع على مدى تطبيقهم و اعتمادهم من طرف المؤسسات الجزائرية و تبرز اهمية هذه الدراسة من خلال التركيز على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال في الجزائر باعتبار ان هين المصطلحين ما زالوا حديثين نسبيا بالنسبة للمؤسسات الجزائرية كما ان هذه الدراسة عملت على دمجها معا خصوصا في بيئة تتميز بتنافسية عالية و كذلك ركزت الباحثة في هذه الدراسة على دور المؤسسة كمتغير مهم يؤثر على تطبيق الممارسات الاجتماعية و كذلك الاخلاقية في منظمات الاعمال الجزائرية. و قسمت الباحثة دراستها الى ثلاثة فصول: الفصل الاول شمل التايل النظري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات اما الفصل الثاني فحاولت الباحثة من خلاله للتطرق الى اخلاقيات الاعمال و محاولة ايجاد العلاقة بينها و بين المسؤولية الاجتماعية في حين خصص الفصل الثالث لدراسة تطبيقية من خلال الاعتماد على استبيان وزع على اطارات المؤسسات الجزائرية و التي بلغ عددها ثلاثة مؤسسات و هي : مؤسسة سونلغاز تلمسان , مؤسسة الزنك الغزوات , مؤسسة مانطال و بلغت العينة 15 اطارا من الشركات الثلاثة و قد اعتمد في معالجة البيانات المحصل عليها برنامج اكسل و هذا من اجل معالجة اشكالية الدراسة و التي تمحورت في : ما هي درجة تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و اخلاقيات الاعمال في المؤسسات الجزائرية في محيط تنافسي حاد حيث لصورة المنظمة اهمية كبرى؟

و من اجل ذلك وضعت الباحثة فرضيتين حاولت تاكيد او نفي هتتاهما:

الفرضية الاولى: المسؤولية الاجتماعية للشركات و اخلاقيات الاعمال مترابطان و متكاملتان

الفرضية الثانية: المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال ضروريتان لصورة المنظمة.

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي ركزت على معرفة درجة تطبيق مفهومي المسؤولية الاجتماعية و كذلك اخلاقيات الاعمال في المنظمات الجزائرية في بيئة تشهد تنافسية حادة مع الاخذ بعين الاعتبار اهمية دور المنظمة قامت الباحثة بدراسة ميدانية مست ثلاثة شركات غرضها الاجابة على التساؤلات المطروحة و تاكيد او نفي الفرضيات الموضوعة و لقد اثبتت نتائج الدراسة الميدانية هجة الفرضيتين الموضوعتين لكن في المقابل اظهرت الدراسة العديد من النقااص في ميدان المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال و في مقدمتها جهل معظم اطارات المؤسسات التي مستها الدراسة للطابع الطوعي للمسؤولية الاجتماعية كما ان الاهمية الاجتماعية تمس فئة من اصحاب المصالح و ليس كل الاطراف كما ان المؤسسات الجزائرية لا تنشر المعلومات المتعلقة بسياستها الاجتماعية كما ان المنظمات الجزائرية لا تولي اهمية لمحيطها و هذا ما يبرز ان تطبيق المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال في المنظمات الجزائرية لازال في بدايته و هذا ما يجيب عاى الاشكالية الموضوعة.

دراسة: دويدي خديجة هاجر

تعريف بالدراسة: محاولة لدراسة مدى تاثير اخلاقيات الاعمال في اداء المؤسسة الاقتصادية رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة 2015.

ان هذه الدراسة و التي حملت عنوان تاثير اخلاقيات الاعمال في اداء المؤسسة الاقتصادية جاءت لمحاولة لاستقصاء مدى تاثير اخلاقيات الاعمال بجميع ابعادها في اداء المؤسسة الاقتصادية و تنبع اهمية من هذه الدراسة من خلال تطرقها لعنصر مهم الا و هو الاداء و الذي يعتبر من المفاتيح البارزة التي تعتمد عليها المنظمات لضمان بقائها و استمرارها و دراسة تفاعل هذا العنصر مع متغير الاخلاقيات الذي ادى الى تجاهله من قبل بعض المنظمات الى اندثارها فتقسيم الاداء المالي فقط اصبح غير كافي و هذا ما اثبتته افلاس العديد من الشركات نتيجة تحليها عن البعد الاخلاقي هذا البعد و الذي يعمل على اضافة عناير اخرى لمفهوم اداء المؤسسة الاقتصادية و ذلك من خلال ادماج الابعاد الاجتماعية و كذلك البيئية و تهدف هذه الدراسة الى ابراز العديد من النقاط من خلال تسليط الضوء على اندماج الاخلاقيات والاداء في عملية تسيير المؤسسة و كذلك كشف العلاقة

التي تربط الاخلاقيات بالاداء و تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الموجي و اعتمدت الباحثة في العرض النظري على تقديم مسيرة الاخلاقيات في مجال

الاعمال عبر الزمن و كذلك ابراز النظريات الخا...ة بما وكذلك ابراز عنصر اداء المؤسسة الاقتصادية.

كما شملت الدراسة دراسة ميدانية مست ستة مؤسسات اقتصادية تكونت عينة الدراسة من 211 فرد تم توزيع 390 استمارة و استرجاع 272 لتقتصر الدراسة على 211 استمارة الخا...ة.

و هذا من اجل معالجة الاشكالية المطروحة: ما مدى تأثير اخلاقيات الاعمال على اداء المؤسسة الاقتصادية؟

و كذلك تاكيد او نفي الفرضيات الموضوعية:

الفرضية الاولى: هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين اخلاقيات المؤسسة و اداء العامل .

الفرضية الثانية: هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين اخلاقيات المسير و اداء العامل.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين اخلاقيات العامل و ادائه.

الفرضية الرابعة: هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين الثقة اتجاه المؤسسة و اخلاقيات المؤسسة من جهة و اداء العامل من جهة اخرى.

2-نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي ركزت على قياس مدى تأثير اخلاقيات الاعمال على اداء المؤسسة الاقتصادية من خلال ادراج ذلك البعد الاخلاقي و الذي تم اهماله من قبل العديد من الشركات قامت الباحثة بدراسة ميدانية مست ستة شركات غرضها الاجابة على التساؤلات المطروحة و تاكيد او نفي الفرضيات الموضوعية و لقد اثبتت نتائج الدراسة الميدانية الخا...ة جميع الفرضيات الموضوعية من قبل الباحثة وهذا ما يؤكد التأثير الايجابي التي تتركه اخلاقيات الاعمال على الاداء سواء من حيث المشرف او المسير او العامل بنفسه فالمعاملة الاخلاقية التي تطبقها المؤسسات اتجاه عاملها سوف تخلق جو عمل ملائم بعيدا عن المشاحنات و هذا ما يسمح له بالابداع و تحسين ادائه و يمكن للمنظمة من تحقيق اهدافها .

كما اثبتت هذهاالدراسة اهمية الثقة التنظيمية اتجاه المسير و المؤسسة حيث ان توفر مبدا الثقة هو اساس التعاملات فنشاط المؤسسات يرتكز على التعاملات المختلفة بين الاطراف و التي قد تكون غير رسمية في غالبها فاذا كان هناك شك بين الاطراف لا يمكن تحقيق المرجو منها و لكن اذا عمت الثقة بين الاطراف يمكن الحصول على ما هو مخطط له.

كحوا...لة الاخلاقيات تؤثر على اداء العامل و من ثم تؤثر على اداء المؤسسة الاقتصادية و هذا ما اثبتته نتائج هذه الدراسة.

دراسة : باح بنت حسين فتحي

تعريف الدراسة: السلوكيات الادارية للموظف السعودي و اثرها على اخلاقيات العمل 2005.

ارتكزت مشكلة البحث في دراسة سلوكيات الموظف السعودي و اثرها على اخلاقيات العمل و ذلك من خلال التركيز على ظاهرة توطين الوظائف خصوصا في القطاع الخاص و يهدف هذه البحث الى تحليل و دراسة ظاهرة توطين الوظائف في القطاع الخاص و ذلك من خلال قياس اثر سلوكيات الموظف السعودي على اخلاقيات العمل و كذلك تحديد اهميتها, ابعادها و معوقاتهما و دراسة محددات سلوكيات الموظف السعودي و

المتثلة في المحددات الفردية بالإضافة الى دراسة المحددات الاجتماعية و الثقافية التي تؤثر على سلوكيات الموظف السعودي و دراسة اخلاقيات العمل السائدة في المجتمع واثرها على توطین الوظائف في القطاع الخاص و دراسة العلاقة بين سلوكيات الموظف السعودي و اخلاقيات العمل السائدة في المنشآت و الشركات محل الدراسة و المتواجدة بالمملكة السعودية.

وقد وضعت الباحثة الاشكالية التالية: ما مدى امكانية تطبيق فكرة توطین الوظائف في القطاع الخاص؟

و للاجابة عن ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوقي التحليلي و قد اشتملت الدراسة على جانبين رئيسيين:

الجانب النظري: من خلال الاعتماد على المراجع و الكتب من اجل ذكر التعاريف و كذلك الاطر النظرية الخاصة باخلاقيات الاعمال و التوطین.

الجانب التطبيقي: حيث تم الاعتماد على دراسة مست حوالي 100 شركة في محافظة جدة حيث قامت الباحثة بتوزيع حوالي 500 استبيان بواقع 100 استبيان للمديرين و 400 للموظفين تم استرجاع 241 استبيان تم استبعاد 9 لعدم احتياجها ليستقر العدد على 191 للموظفين و 41 للمديرين بنسبة 47.75% و 41% للموظفين و المديرين على التوالي.

وقد وضعت الباحثة مجموعة من الفرضيات حاولت تاكيد او نفي احتها وتمثلت في:

الفرضية الاولى: لا توجد علاقة بين سلوكيات الموظف السعودي و توطین الوظائف في القطاع الخاص.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المحددات او الخصائص الشخصية لسلوكيات الموظف السعودي و توطین العمالة في القطاع الخاص.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة بين درجة تفضيل الموظف السعودي للعمل في القطاع العام و العمل في القطاع الخاص.

الفرضية الرابعة: لا توجد ندرة في عرض الوظائف في القطاع الخاص للموظفين السعوديين.

2- نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي هدفت للتركيز على دراسة سلوكيات الموظف السعودي و اثرها على اخلاقيات العمل و ذلك من خلال تسليط الضوء على ظاهرة توطین الوظائف خصوصاً في القطاع الخاص و قد قامت الباحثة بدراسة استقصائية مست العديد من الشركات المتواجدة في محافظة جدة و وضعت مجموعة من الفرضيات حاولت الاجابة عنها تمثلت نتائجها في ما يلي:

وجود علاقة بين سلوكيات الموظف السعودي و توطین الوظائف ووجود علاقة بين اسباب اقبال الموظف السعودي للعمل في القطاع الخاص او عدم اقباله و توطین الوظائف في القطاع الخاص ووجود علاقة بين درجة تفضيل الموظف السعودي للعمل في القطاع الخاص ووجود ندرة في عرض الوظائف في القطاع الخاص للموظفين السعوديين اذ ان النتائج تنفي صحة الفرضية الاولى و تنفي صحة الفرضية الثالثة و كذلك الرابعة.

دراسة: عبد الله بن منصور

تعريف الدراسة: اشكالية العلاقة بين الاقتصاد و الاخلاق 2008

ان هذه الدراسة حاولت الربط بين مفهومين او علمين اثبتين هما الاقتصاد و الاخلاق و ابراز العلاقة التي تربط بينهما منذ نشأتها الى غاية القيام بهذه الدراسة و هذا الموضوع ابح يحظى باهتمام كبير من طرف الباحثين و الدارسين لما تمكنه هذه العلاقة التي تربط بين العلمين اذا احسن

توظيفهما لمواجهة و معالجة النقائص و الازمات التي يتعرض لها قطاع الاعمال و الاقتصاد وكذلك محاربة الفساد و الممارسات الغير اخلاقية التي بدا يشهدها قطاع الاعمال و الذي ادى الى اضعافه لهذا أصبح ادماج البعد الاخلاقي ضمن استراتيجيات منظمات الاعمال ضرورة حتمية و قسوى لمواجهة الوضع.

وللقيام بهذه الدراسة وضع الباحث الاشكالية التالية:

الى أي مدى يمكن تقوية و توثيق العلاقة بين الاقتصاد و الاخلاق ؟

و كذلك وضع فرضيات حاول تاكيد او نفي بعضها.

الفرضية الاولى: ان استثمار البعد الاخلاقي في علم الاقتصاد يؤهله اكثر لحل مشكلات الفقر و التخلف و البطالة.

الفرضية الثانية: الترغيب في تفعيل الاخلاق اقتصاديا و ماليا يرفعنسبة الاداء و الفعالية الاقتصادية للمنظمات.

الفرضية الثالثة: اخلاقيات الاعمال تنمي روح المسؤولية الاجتماعية.

ولمعالجة هذه الاشكالية و للتأكد من صحة الفرضيات او نفيها اعتمد الباحث على منهج تحليلي لابرز العلاقة بين الاقتصاد و الاخلاق و كذلك المنهج التحليلي لدراسة ظاهرة الاخلاق.

كما اعتمد الباحث على منهج احصائي من خلال القيام بدراسة ميدانية شملت توزيع استبيان قدر عدده بحوالي 270 استمارة وزعت على جميع الاعمار و المستويات الثقافية و المعيشية, و الهدف من هذا الاستبيان هو تقييم الالتزام الاخلاقي للافراد اتجاه تسيير النفايات كالتقيام بعملية الفرز و عزل المواد.

2-نتائج الدراسة:

ان هذه الدراسة و التي جاءت لابرز اهمية العلاقة التي تربط بين علم الاقتصاد و علم الاخلاق و مدى مساهمة الاخلاق في تحسين الاداء الاقتصادي لمنظمات الاعمال من خلال قيام الباحث بتوزيع حوالي 270 استبيان على مختلف شرائح المجتمع الجزائري و اظهرت النتائج المحصل عليها من الدراسة الميدانية التي اجراها الباحث استخراج المتغيرات التي لها علاقة مع المشكلة البيئية و التي تعتبر بدورها التزاما اخلاقيا و ابرزت الدراسة ان المتغيرات المتمثلة في الجنس,المعرفة,النفايات,معايير التقييس.

النفايات تعتبر متغيرات مؤثرة على البيئة و هذا ما يؤكد على ضرورة الاهتمام بهذه المتغيرات و التي تعتبر من بين اسباب المشكلة البيئية و التي يرتبط الحفاظ عليها بالمسؤولية الاخلاقية اولا.

ايضا اثبتت الدراسات ان المبلغ المخصص للبيئة له ارتباط عكسي سالب مع الاخلاق و البيئة هذا ما يدل ان الميزانية المخصصة للحفاظ على البيئة ما زالت في الجزائر في بداية المسار.

و يجدر بالمؤسسات الاقتصادية ان تلتزم أكثر اخلاقيا اتجاه المحافظة على البيئة و ذلك بتخصيص تكاليف مالية اخرى لتحقيق هذا الغرض.

ان هذه الدراسة بمختلف فصولها اثبتت صحة الفرضيات الثلاثة الموضوعية من قبل الباحث و الذي ابرز اهمية ادماج البعد الاخلاقي الذي بإمكانه حل مشاكل عديدة و كذلك تساهم في الرفع من اداء منظمات الاعمال.

في هذا الفصل قمنا باستعراض مجموعة من الدراسات السابقة و التي تباينت بين مقالات علمية و مذكرات ماجستير و كذلك اطروحات دكتوراة و التي بلغت في مجملها حوالي 36 دراسة كانت مخصصة لدراسة المسؤولية الاجتماعية و كذلك اخلاقيات الاعمال كل على حدى لكن الملاحظ في هذه الدراسات عدم جمعهم لهذين المصطلحين معا و هذا هو الاختلاف الجوهرى الذي حاولت دراستنا تداركة بمحاولتنا ربط هذين المفهومين و معرفة تأثيرهما على اداء الموارد البشرية فبحثنا هذا اعتمادنا على المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال كمتغيرين مستقلين و اداء الموارد البشرية كمتغير مستقل كما ركزنا على بعد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية الا وهو المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين و المتمثلة في (التوظيف , التدريب , التقييم , ظروف العمل , الأجور و المكافآت) و اخلاقيات الاعمال (الاستقامة الموضوعية, النزاهة, الصدق و العدالة) للعمل على الرفع من اداء الموارد البشرية بتحقيق (المواظبة في العمل , الجودة و الكفاءة , روح الفريق و الولاء).

كما اعتمادنا في دراستنا التطبيقية على استبيان وزع على العديد من المؤسسات في مختلف القطاعات و التي تجاوزت 40 مؤسسة ما يعطي لعينتنا طابعا متنوعا كما ان الاستبيانات الموزعة فاق 1000 استبيان ما يعطي مصداقية للنتائج المحصل عليها وكذلك امكانية تعميمها لتنوع القطاعات محل الدراسة.

تمهيد

بعد ما تطرقنا سابقا في هذه الدراسة الى جميع الاطر النظرية المتعلقة بالموضوع و كذلك مجموعة من الدراسات السابقة و الذي سمح لنا بتحديد المتغيرات سواء مستقلة او تابعة و كذلك استنتاج الفرضيات و ارتباطها ببعض البعض سنحاول من خلال هذا الجزء تأكيدا او نفيها باختبارها في مجموعة من المؤسسات الجزائرية و التي تتميز كل واحدة منها بفلسفة مغايرة عن الاخرى و اختلاف دهنيات عملها مما يسمح لنا باستقصاء نتائج من وضعيات و مواقف مختلفة و سنوضح المنهجية المتبعة و نموذج الدراسة و كذلك اسلوب التحليل المعتمد.

المبحث الأول: منهجية الدراسة

سنقوم من خلال هذا المبحث الى و كيف الاجراءات و الطرق التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة

المطلب الأول : اجرائية متغير الدراسة

أولاً: متغيرات الدراسة:

من خلال المحاولة على الإجابة عن الإشكالية الرئيسية للدراسة، تم تعيين متغيرات محددة، وهذا راجع لتشعب الاشكالية و احتوائها على ثلاثة مفاهيم واسعة و نقصد بذلك المسؤولية الاجتماعية، اخلاقيات الاعمال، اداء الموارد البشرية و تمثلت متغيرات الدراسة في:

المتغيرات المستقلة : يمثل المتغير الذي يتداول لقياس التأثير في المتغير التابع، حيث يمكن تسميته ايضا بالمتغير السبب إذ يتم إنتقاؤه انطلاقا من الأسباب المتوقعة للظواهر الملاحظة¹

وفيما يخص دراستنا فالمتغير المستقل يتمثل في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين متمثلة في التوظيف، التكوين، ظروف العمل، التقييم، التحفيز، الرعاية الصحية، الاجور و المكافآت اخلاقيات منظمة الاعمال متمثلة في الاستقامة، الموضوعية، النزاهة، الصدق و العدالة.

المتغير التابع : هو ذلك المتغير الذي يجري عليه الفعل من أجل قياس التغيرات، ويمكن تسميته أيضا بالمتغير الخاضع². وفي هذه ويتمثل المتغير التابع في دراستنا في أداء الموارد البشرية من ناحية المواظبة في العمل، الكفاءة و الجودة، الانتماء و الولاء.

ثانيا: نموذج و فرضيات الدراسة

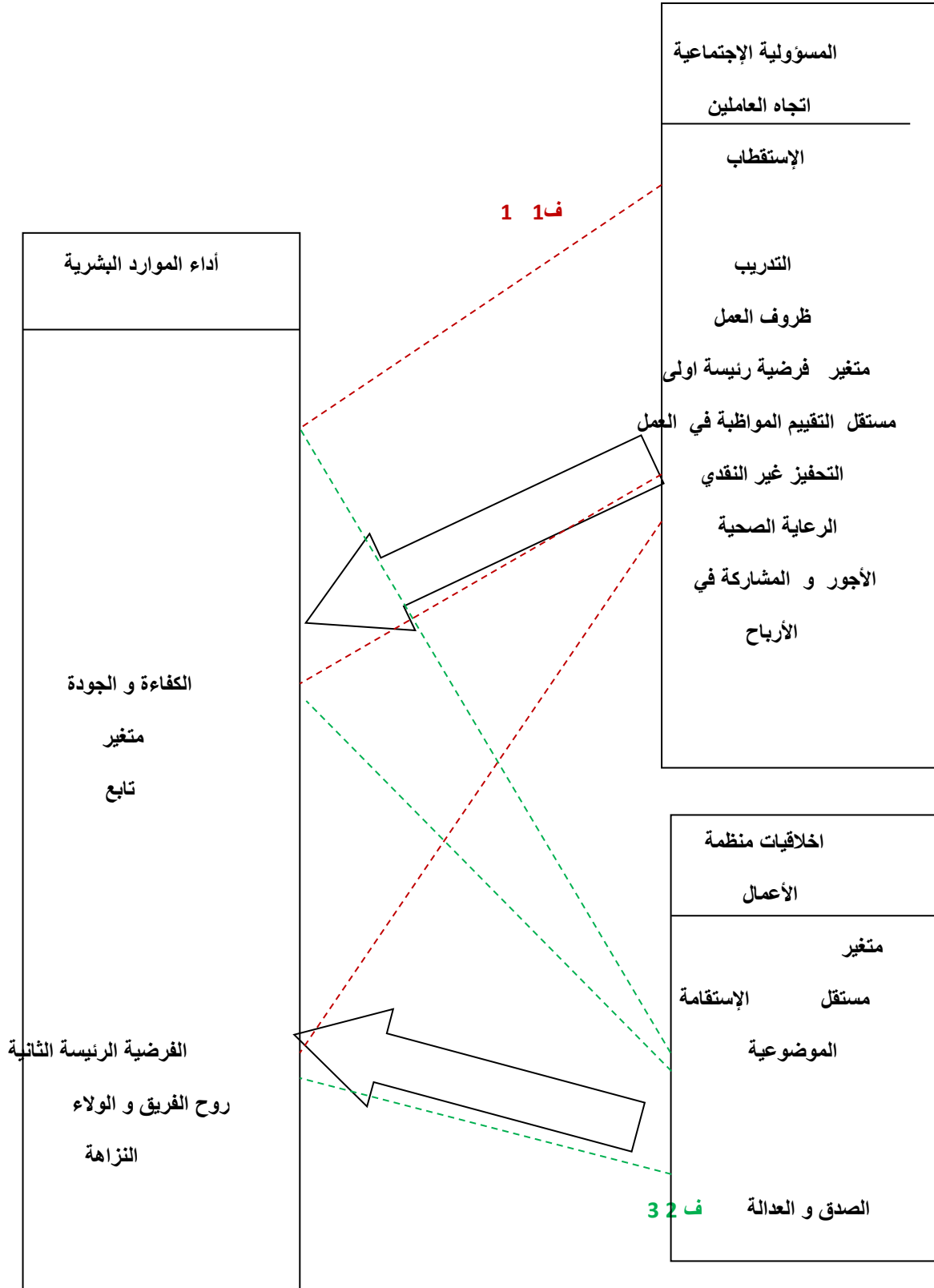
من خلال الادبيات و الدراسات السابقة و كذلك الاطار النظري الذي اعتمدها في دراستنا تبين لنا النموذج الذي سنعتمده في دراستنا و الذي يظهر دور كل من المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال في تحسين اداء العاملين و هذا ما يظهره الشكل الاتي:

¹ أنجرس، موريس 2006، " منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريباً عملياً"، ترجمة [حراوي، بوزيد، وبوشرف، كمال... وسبعون، سعيد. دار القصة للنشر، الجزائر، ص 169

² نفس المرجع السابق، ص 170.

1-2 نموذج الدراسة:

الشكل رقم (10) نموذج الدراسة



2-2 فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية الأولى: لأبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين (التوظيف , التكوين , التقييم , ظروف العمل , الأجور و المكافآت , التحفيز غير النقدي , حقوق الموظف , الرعاية الصحية) دور في الرفع من اداء الموارد البشرية (المواظبة في العمل , الجودة و الكفاءة , روح الفريق و الولاء) وتنبثق عن هذه الفرضية فرضيات فرعية:

- * 1-1: هناك علاقة موجبة بين التوظيف و المواظبة في العمل.
- * 1-2: هناك علاقة موجبة بين التوظيف وجودة و كفاءة العاملين.
- * 1-3: هناك علاقة موجبة بين التوظيف و روح الفريق و ولاء العاملين .
- * 1-4: هناك علاقة موجبة بين التكوين و المواظبة في العمل.
- * 1-5: هناك علاقة موجبة بين التكوين وجودة و كفاءة العاملين.
- * 1-6: هناك علاقة موجبة بين التكوين و روح الفريق و ولاء العاملين.
- * 1-7: هناك علاقة موجبة بين التقييم و المواظبة في العمل .
- * 1-8: هناك علاقة موجبة بين التقييم وجودة و كفاءة العاملين.
- * 1-9: هناك علاقة موجبة بين التقييم و روح الفريق و ولاء العاملين.
- * 1-10: هناك علاقة موجبة بين ظروف العمل و المواظبة في العمل.
- * 1-11: هناك علاقة موجبة بين ظروف العمل وجودة و كفاءة العاملين.
- * 1-12: هناك علاقة موجبة بين ظروف العمل و روح الفريق و ولاء العاملين.
- * 1-13: هناك علاقة موجبة بين الأجور و المكافآت و المواظبة في العمل.
- * 1-14: هناك علاقة موجبة بين الأجور و المكافآت وجودة و كفاءة العاملين.
- * 1-15: هناك علاقة موجبة بين الأجور و المكافآت و روح الفريق و ولاء العاملين.
- * 1-16: هناك علاقة موجبة بين الرعاية الصحية و المواظبة في العمل.
- * 1-17: هناك علاقة موجبة بين الرعاية الصحية وجودة و كفاءة العاملين.

*1-18: هناك علاقة موجبة بين الرعاية الصحية و روح الفريق و ولاء العاملين.

*1-19: هناك علاقة موجبة بين حقوق الموظف و المواظبة في العمل.

*1-20: هناك علاقة موجبة بين حقوق الموظف وجودة و كفاءة العاملين.

*1-21: هناك علاقة موجبة بين حقوق الموظف و روح الفريق و ولاء العاملين.

*1-22: هناك علاقة موجبة بين التحفيز غير النقدي و المواظبة في العمل.

*1-23: هناك علاقة موجبة بين التحفيز غير النقدي وجودة و كفاءة العاملين.

*1-24: هناك علاقة موجبة بين التحفيز غير النقدي و روح الفريق و ولاء العاملين.

- الفرضية الرئيسية الثانية: لأخلاقيات منظمة الأعمال (الاستقامة الموضوعية, النزاهة,الصدق و العدالة) دور في الرفع من اداء الموارد البشرية (

المواظبة في العمل , الجودة و الكفاءة , روح الفريق و الولاء).

وتنبثق عن هذه الفرضية فرضيات فرعية :

*2-1: هناك علاقة موجبة بين الاستقامة و المواظبة في العمل.

*2-2: هناك علاقة موجبة بين الاستقامة وجودة و كفاءة العاملين.

*2-3: هناك علاقة موجبة بين الاستقامة و روح الفريق و ولاء العاملين.

*2-4: هناك علاقة موجبة بين الموضوعية و المواظبة في العمل.

*2-5: هناك علاقة موجبة بين الموضوعية و كفاءة العاملين..

*2-6: هناك علاقة موجبة بين الموضوعية و روح الفريق و ولاء العاملين.

*2-7: هناك علاقة موجبة بين النزاهة و المواظبة في العمل.

*2-8: هناك علاقة موجبة بين النزاهة وجودة و كفاءة العاملين.

*2-9: هناك علاقة موجبة بين النزاهة و روح الفريق و ولاء العاملين.

*2-10: هناك علاقة موجبة بين الصدق و العدالة و المواظبة في العمل.

*2-11: هناك علاقة موجبة بين الصدق و العدالة وجودة و كفاءة العاملين.

*2-12: هناك علاقة موجبة بين الصدق و العدالة و روح الفريق و ولاء العاملين.

ثالثا: عينة الدراسة و كيفية قياس المتغيرات

في ما يتعلق بعينة الدراسة فقد شملت العديد من العاملين الذين ينتمون الى مجموعة من المؤسسات الناشطة في الغرب الجزائري (تلمسان، بلعباس، وهران، عين تيموشنت، مستغانم، تيارت)، تم اختيارها بحسب اتاحتها للقيام بالبحث العلمي بسهولة و مرونة ليتم توزيع الاستبيان على عمالها بمختلف المستويات الادارية التي ينتمون اليها حيث تم توزيع ما يقارب 1560، و تم استرجاع 1126 ما يقارب نسبة 72.17% من مجموع الاستبيانات التي وزعت وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي. و بعد مراجعة الاستبيانات و تدقيقها تم استبعاد 61 منها لعدم ملاءمتها للتحليل و عليه كانت الاستبيانات الخاضعة للتحليل تقدر ب 1065 استبيان والتي مثلت عينة دراستنا هذه و بعد جمعنا للبيانات قمنا بتحليلها عن طريق برنامج (Smartpls3, spss, 22) و فيما يخص التقنية المستعملة في اختبار الفرضيات فقد تم الاعتماد على تقنية نمذجة المعادلات الهيكلية و التي تسمح لنا بتقييم مدى فعالية النموذج النظري الذي يتضمن المتغيرات الملحوظة و الثوابت الافتراضية.

المطلب الثاني : اساليب جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية

في هذه الدراسة تم الاعتماد بشكل كبير على الاستبيان كوسيلة رئيسة لجمع المعلومات المستعملة في الدراسة و استقصاء اراء و افكار العينة محل الدراسة.

اولا: مراحل تطوير اداة الدراسة

لقد شملت عملية تطوير اداة الدراسة عدة مراحل حتى وملت الى شكلها النهائي (ملحق رقم) تمثلت في :

المرحلة الاولى ان الهدف الاساسي من وراء هذه الدراسة يتمثل في معرفة تأثير المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال على اداء الموارد البشرية و من اجل ذلك قمنا باستعراض شامل لمختلف الكتب و الادبيات و المراجع التي تعرضت لهذه المفاهيم و تم مياغة الاستبيان بشكل اساسي بالاعتماد على دراسات سابقة: في ما يخص متغير المسؤولية الاجتماعية اتجه العاملين اعتمدت على دراسة Pfeffer&Veiga1999/ Jaque 2012 igalens&Najoua tahri و دراسة مقدم وهيبة 2014 اما متغير اخلاقيات الاعمال فاعتمدنا على دراسة R.M MOORMAN1993 M TREMBLAY2000-2005/ VALENTINE2009 و دراسة دويدي خديجة 2015 اما متغير الاداء تم وفقا لبسام عبد الرحمن يوسف 2005 ملاح الدين الهيتي 2011 كائنكان فواز مرعي 2008 .

المرحلة الثانية في هذه المرحلة تم عرض الاستبيان على اربعة من المحكمين من الاساتذة الجامعيين المتخصصين في مجال الدراسة و الدين اقترحوا بعض التعديلات الهامة و التي تم تطبيقها فتم مياغة بعض الفقرات و الاستغناء عن اخرى و تعديلها بما يتوافق مع الاشكالية المطروحة وفقا لتعليمات اساتدتنا الكرام ليصل الاستبيان الى شكله النهائي.

المرحلة الثالثة: تعتبر مرحلة الاجراء النهائية و تمثلت في:

الفصل الثالث دراسة حالة مجموعة من مؤسسات الغرب الجزائري

- توزيع أداة الدراسة؛
- جمع الاستمارة من أفراد عينة الدراسة؛
- التدقيق في صحة الاستجابات المسترجعة، وسلامتها للاستعانة بها في الدراسة؛
- معالجة البيانات المجمعة وتميزها ومعالجتها إحصائيا باستخدام برنامج إحصائي SMART PLS؛
- تحليل المعلومات المستخلصة و مناقشتها، واستخلاص النتائج حولها.

ثانيا: وصف اداة الدراسة (الاستبيان):

لقد تم تقسيم الاستبيان الى قسمين اثنين:

القسم الاول: تم تخصيص هذا القسم لعرض المعلومات و البيانات الشخصية لأفراد العينة محل الدراسة و المتمثلة في : الجنس، السن، المستوى الوظيفي، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة المكتسبة، مستوى الدخل، الحالة العائلية.

القسم الثاني: و يضم محاور الاستبانة و المقدرة بثلاثة محاور:

المحور الاول: خصص هذا المحور للمتغير المستقل الاول و المتمثل في المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين و يضم 24 عبارة هدفها التعرف على برامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وفقا لثمانية ابعاد و هذا ما يظهره الجدول ادناه.

جدول (09) وصف فقرات الاستبيان محور المسؤولية الاجتماعية

عدد الاسئلة	محور المسؤولية الاجتماعية اعين اتجاه العاملين
03	بعد الاستقطاب (التوظيف)
02	بعد التدريب و التكوين
04	بعد ظروف العمل
02	بعد التحفيز غير النقدي
04	بعد التقييم
02	بعد حقوق الموظف
03	بعد الرعاية الصحية
04	بعد الاجور و المشاركة في الارباح
24	المجموع

من اعداد الطالب

المحور الثاني: تم تخصيصه للمتغير المستقل الثاني الا وهو اخلاقيات منظمات الاعمال و ضم 23 عبارة وفقا لاربعة ابعاد وهذا ما يظهره الجدول ادناه

جدول (10) وصف فقرات الاستبيان محور اخلاقيات الاعمال

عدد الاسئلة	محور اخلاقيات
-------------	---------------

الفصل الثالث دراسة حالة مجموعة من مؤسسات الغرب الجزائري

الاعمال	
بعد الاستقامة	08
بعد الموضوعية	06
بعد النزاهة	03
بعد الصدق و العدالة	06
المجموع	23

من اعداد الطالب

المحور الثالث: ويتعلق هذا المحور بالمتغير التابع اداء الموارد البشرية و ضم 27 عبارة موزعة على ثلاثة ابعاد وفقا للجدول ادناه.
جدول (11) ولف لفقرات الاستبيان محور اداء الموارد البشرية

عدد الاسئلة	محور اداء المورد البشرية
10	بعد المواظبة في العمل
08	بعد الكفاءة و الجودة
09	بعد روح الفريق و الولاء
27	المجموع

من اعداد الطالب

مقياس التحليل:

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات الباحثين لفقرات الاستبانة كما هو موضح في الجدول التالي:
الجدول رقم (12): درجة الاستجابة حسب مقياس ليكارت الخماسي.

الدرجة	التقييم
5	موافق تماما
4	موافق
3	محايد
2	غير موافق
1	غير موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالب.

المطلب الثالث : صدق الاداة:

يقصد بصدق الاداة مدى امكانية اداة القياس قياس ما يجب قياسه و في هذه الدراسة تم التأكد من صدق الاداة من خلال:

اولا: الصدق الظاهري:

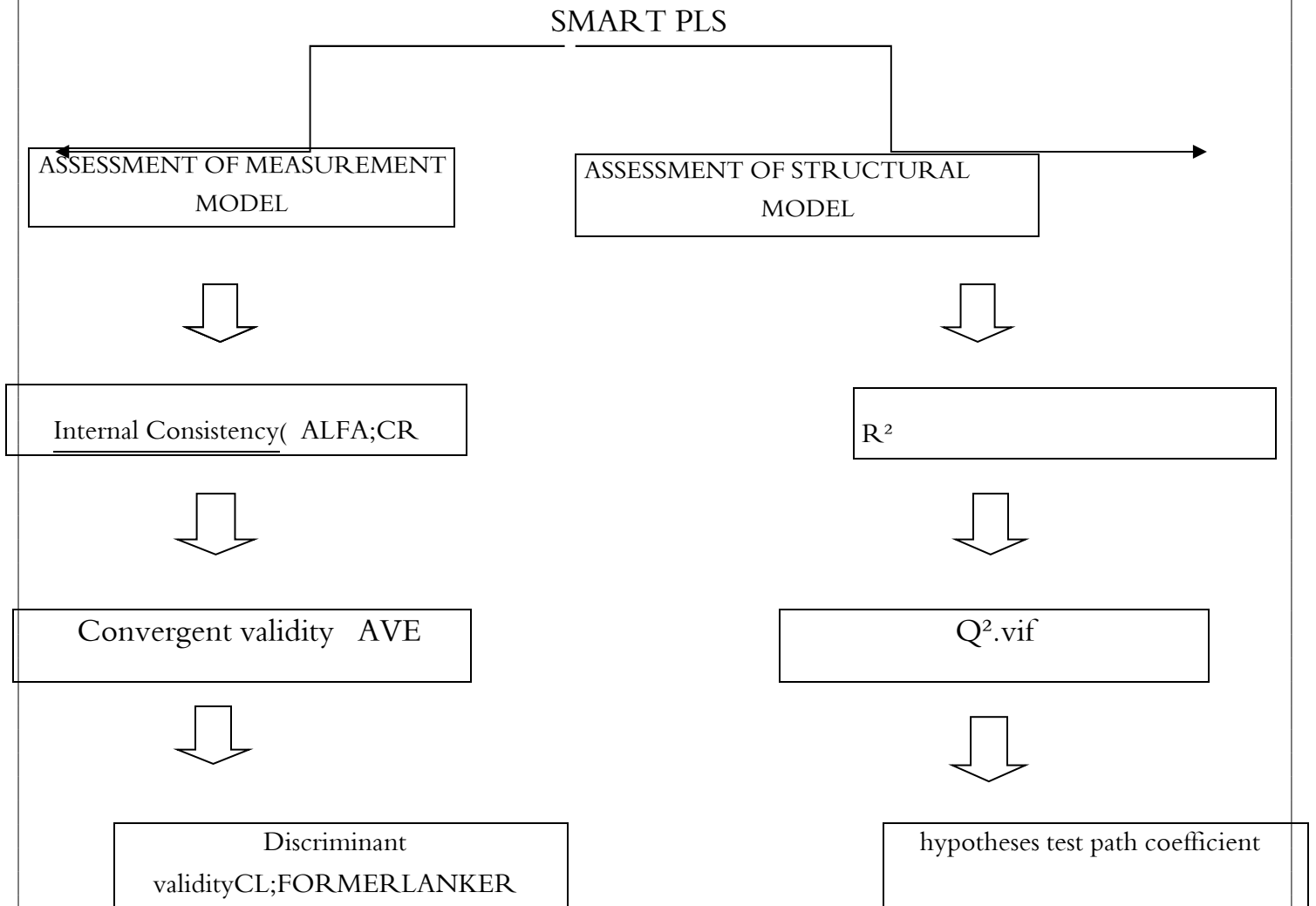
الفصل الثالث دراسة حالة مجموعة من مؤسسات الغرب الجزائري

من اجل التأكد من مدى تمثيل عبارات الأداة للمحتوى المراد قياسه، تم الاعتماد على الصدق الظاهري عن طريق عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الدكتوراة المتخصصين في مجال الدراسة، و الدين افادونا بأرائهم و افكارهم و التي سمحت لنا بإضافة تعديلات في ضوء توقيياتهم ليتم تطوير الاستبيان ليصل الى شكله النهائي ليصبح اكثر وضوحا و فهما لدى العينة محل الدراسة و اكثر دقا في قياس متغيرات الدراسة . وليتضح جليا أن معامل الثبات في مجمله يعتبر جيد هذا يدل على ان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات و يمكن استخدامه في الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: المعالجات الإحصائية

اعتمدنا في هذه الدراسة على برنامج SMART PLS في تحليل البيانات بالاعتماد على المعادلات البنائية
المعادلات البنائية: هي إحدى الطرق الإحصائية الحديثة حيث يتم النظر الى الظاهرة المدروسة من خلال بناء نموذج قياس يتضمن مجموعة من المؤشرات الدالة عليه واختبار مدى دقة هذا النموذج، حيث تتم عملية تحديد علاقات التأثير والتأثر بين المتغيرات المكونة للدراسة. بما ان النموذج العام يتكون من نموذج قياس و نموذج هيكلية اذ ان نموذج القياس يسمح لنا بمعرفة هل المتغيرات الجلية لديها قدرة تكوينية عالية للمتغيرات الكامنة (موثوقية المتغيرات، الصدق التقاربي و التمايزي) في حين ان النموذج الهيكلي يختص بالعلاقات بين مختلف المتغيرات و هذا ما يظهره الشكل ادناه.

الشكل رقم (11) نموذج القياس



SOURCE : (Hair et al, 2011).

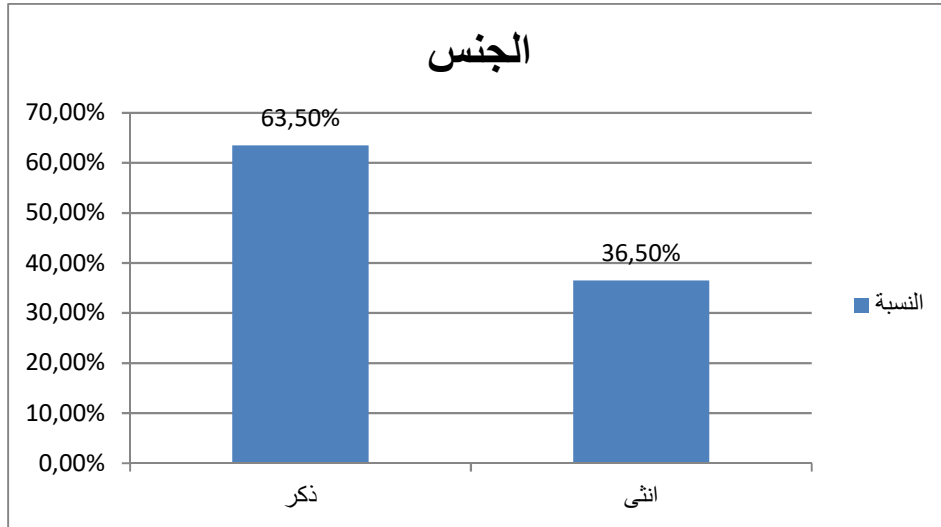
و ف خصائص العينة

يتم هنا معالجة بيانات توزيع العينة تبعا للمتغيرات الديموغرافية كما يلي:

أولا : متغير الجنس:

يتوزع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس كالاتي :

الشكل(12): توزيع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس



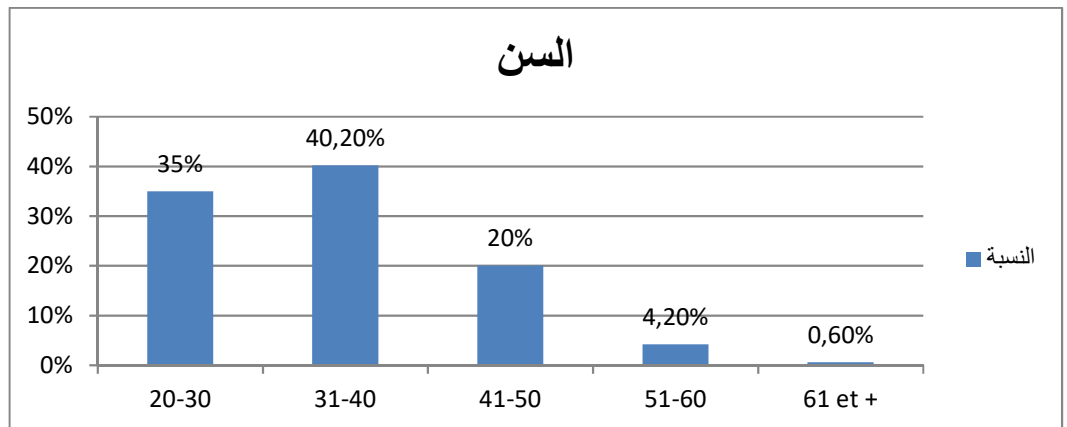
من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج EXCEL

يتبين من الشكل أعلاه أن نسبة الذكور تفوق نسبة الاناث حيث قدرت نسبة الذكور ب (63.50%) في حين سجلت نسبة الاناث ما قدره (36.50%) و هذا ما يضيفي جودة للاستبيان.

ثانيا : متغير السن:

فيما يلي يتم عرض نتائج توزيع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر كما يلي:

الشكل رقم: (13) توزيع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير السن

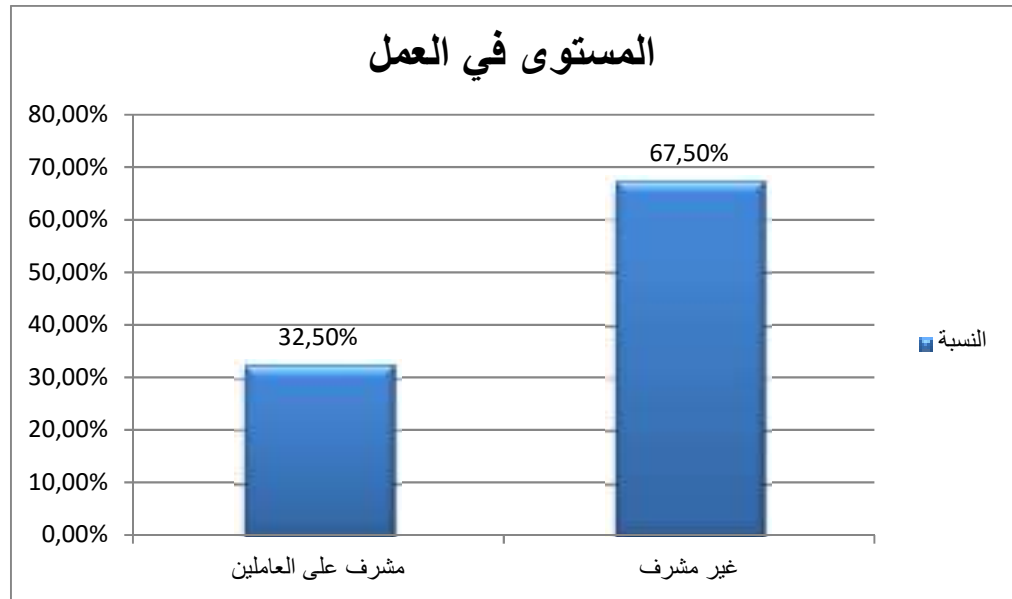


من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج EXCEL يبين الشكل أعلاه أن عينة المستجوبين في أغلبها من الشبان حيث ان النسبة الاعلى حققتها الفئة الاولى و الثانية أي ما بين 20-40 حيث حققت ما مجموعه (75.20%) أي (35+40.20%) تليها فئة 41-50 بنسبة (20%) ثم فئة 51-60 بنسبة قدرت ب (4.20%) و اخيرا ما فوق 61 بنسبة (0.60%) و هو ربما ما يتوافق مع حداثة المؤسسات دراسة الحالة أيضا و اعتمادها على استقطاب الكفاءات الجديدة.

ثالثا : متغير المستوى في العمل:

يتوزع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير نوع العمل كما يلي:

الشكل رقم (14) : توزيع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى في العمل



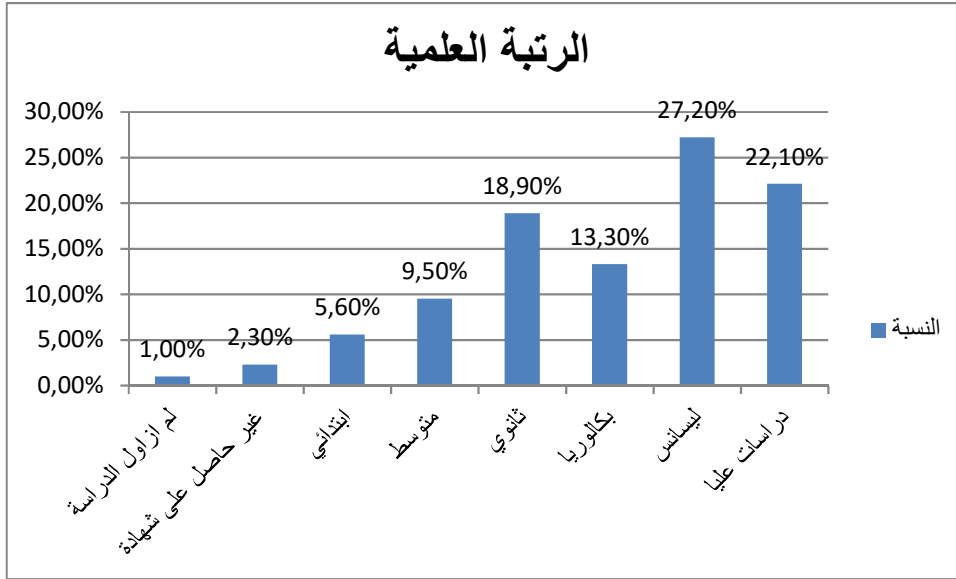
من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج EXCEL

يتبين من الشكل أعلاه أن نسبة متغير مستوى في العمل - من حيث انتماء افراد عينة الدراسة للمشرفين على العاملين أو غير المشرفين - متباعدة، حيث مثلت نسبة غير المشرفين من 67.50% في حين كانت نسبة المشرفين هي 32.50% فقط.

رابعا : متغير الرتبة العلمية:

يتوزع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الرتبة العلمية كما يلي:

الشكل رقم (15): توزيع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الرتبة العلمية



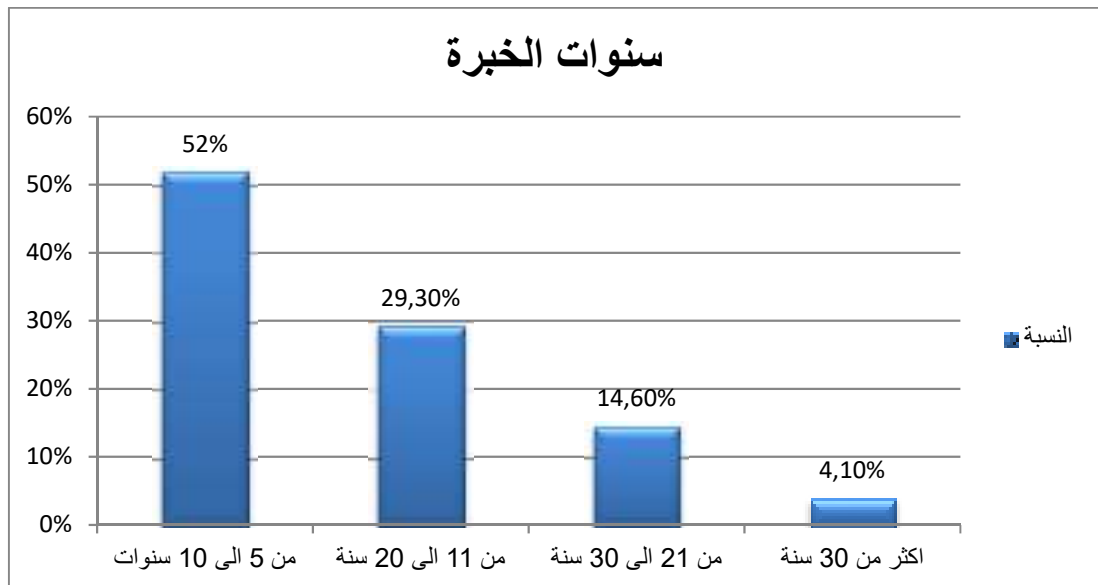
من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج EXCEL

يتضح من الشكل أعلاه أن فئة الجامعيين مثلت أكبر نسبة، وهم الحاصلون عن شهادة الليسانس وشهادات الدراسات العليا، حيث يتمثل مجموع نسبتهما (49.30%) (22.10+27.20%) و هذا يشكل ميزة بالنسبة للدراسة، حيث يساعد ذلك في فهم واستخدام المستجوبين لأداة الدراسة وإمكانية التكيف معها.

خامسا : متغير سنوات سنوات الخبرة:

يتوزع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الخبرة المهنية كما يلي:

الشكل (16): توزيع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخبرة



من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج EXCEL

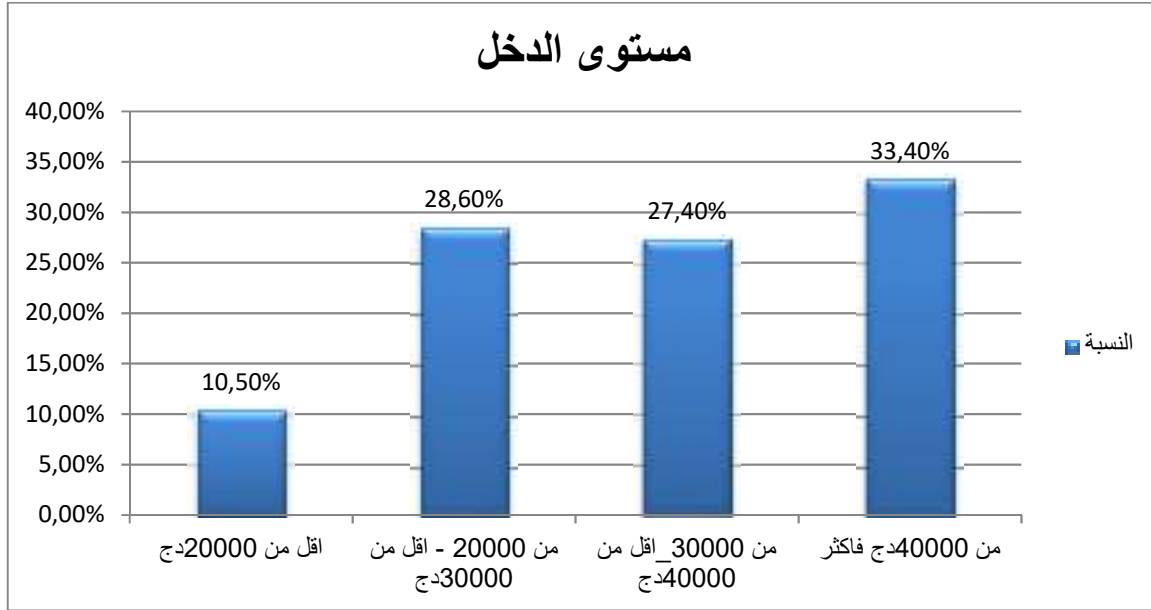
الفصل الثالث دراسة حالة مجموعة من مؤسسات الغرب الجزائري

يظهر جليا من الشكل اعلاه، أن نسبة الخبرة الاكثر تمثيلا على افراد عينة الدراسة هي فئة من خمسة سنوات الى 10 سنوات ممثلة بنسبة 52%، و هذا ما يفسر توزيع العينة من ناحية العمر-نسيبا حيث أن أغلبية المستجوبين هم من فئة الأقل من اربعين عاما - وكذلك من ناحية حداثة المؤسسات محل الدراسة إذ تعتبر مؤسسات شابة جدا في أغلبها.

سادسا : متغير مستوى الدخل:

يتوزع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الدخل كما يلي:

الشكل رقم (17) : توزيع افراد عينة الدراسة تبع المتغير مستوى الدخل



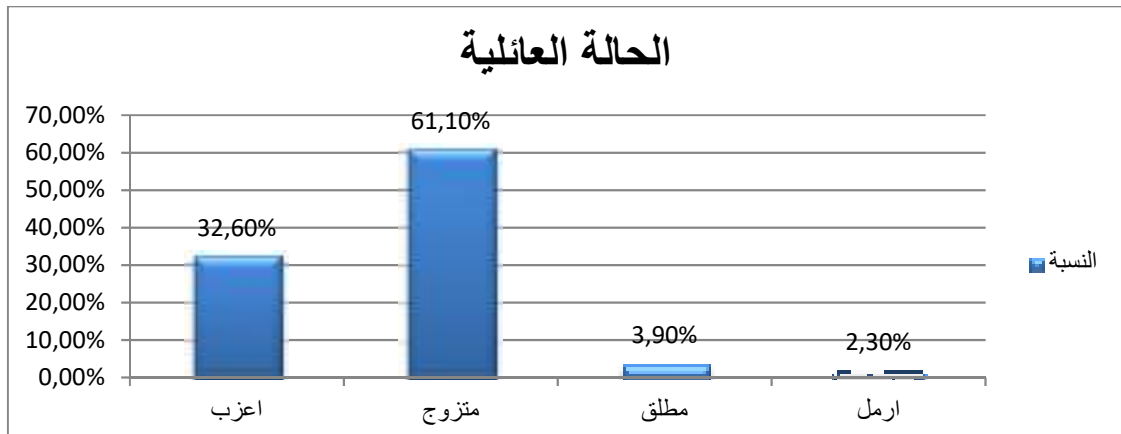
من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج EXCEL

يظهر من الشكل السابق أن الفئة التي يتراوح دخلها من أكثر من 40 ألف دج تمثل أعلى نسبة بما يساوي 33.40%، كما اقتربت الفئتين الثانية و الثالثة من هذه النسبة حيث تحصلت على التوالي على نسبة: 28.60% و 27.40% في حين مثلت الفئة اقل من 20 ألف ما نسبته 10.50% كاقبل نسبة.

سابعا : متغير الحالة العائلية:

يتوزع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الحالة العائلية كمايلي:

الشكل رقم (18) : توزيع افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الحالة العائلية



من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج EXCEL

يتضح من الشكل أعلاه أن فئة المتزوجين مثلت أكبر نسبة، حيث حققت نسبة قدرت ب (61.10%) فيما حققت فئة غير المتزوجين نسبة (32.60%).

المطلب الاول: نموذج الدراسة المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية:

سوف نبدأ بالتطرق الى كيفية الحصول على مطابقة عامة لنموذج القياس ثم نمر الى الى رؤية النموذج الهيكلي و الذي يسمح لنا باختبار مختلف العلاقات الموجودة بالدراسة.

اولا: الموثوقية و ححة نموذج القياس

وفقا ل (Lyberg et al. 1997) فإن الموثوقية و ححة نموذج القياس هو قياس أساسي يج بمراجعته، إذ أن الخطوة الأولى لتقييم تلك الجوانب هو استخدام معامل ألفا كرونباخ و موثوقية المركبة لاختبار التناسق الداخلي حيث حسب (Lyberg et al. 1997) ان مستوى عتبة المعتاد يجب ان تتجاوز قيمة (0.6) في حالة الفاكرونباخ. اما في ما يتعلق بالموثوقية المركبة فحسب (Hair et al. 2010) يجب ان تتجاوز قيمة (0.5) و هذا ما سنتأكد منه في ما يلي.

1-الاتساق الداخلي Internal Consistency

يقصد بثبات اداة الدراسة امكانية الحصول على نتائج متطابقة او مقارنة فيما لو اعيدت الدراسة في نفس الظروف و باستخدام نفس الاداة و في دراستنا هذه تم اللجوء الى استخدام اختبار ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات أداة الدراسة الذي يعد أحد الاختبارات شيوعا واستخداما في مثل هذه الدراسات و كذلك اعتمدنا على حساب الموثوقية المركبة حتى نتحصل على نتائج دقيقة و الجداول الموالية توضح ثبات ابعاد الدراسة ومتغيراتها.

1-1معامل الثبات ألفا كرونباخ: استخدم لقياس ثبات أداة الدراسة و تبيان قوة العلاقة بين فقراتها واتساقها، و معامل الثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر و الواحد الصحيح، وكلما كانت قيمة معامل الثبات مرتفعة فإن ذلك مؤشر جيد على ثبات الأداة، و كما هو متفق عليه فإن معامل الثبات يكون مقبولا ابتداءا من 0.60 (Lyberg et al. 1997)

الجدول رقم (13) معامل الثبات الفاكرونباخ

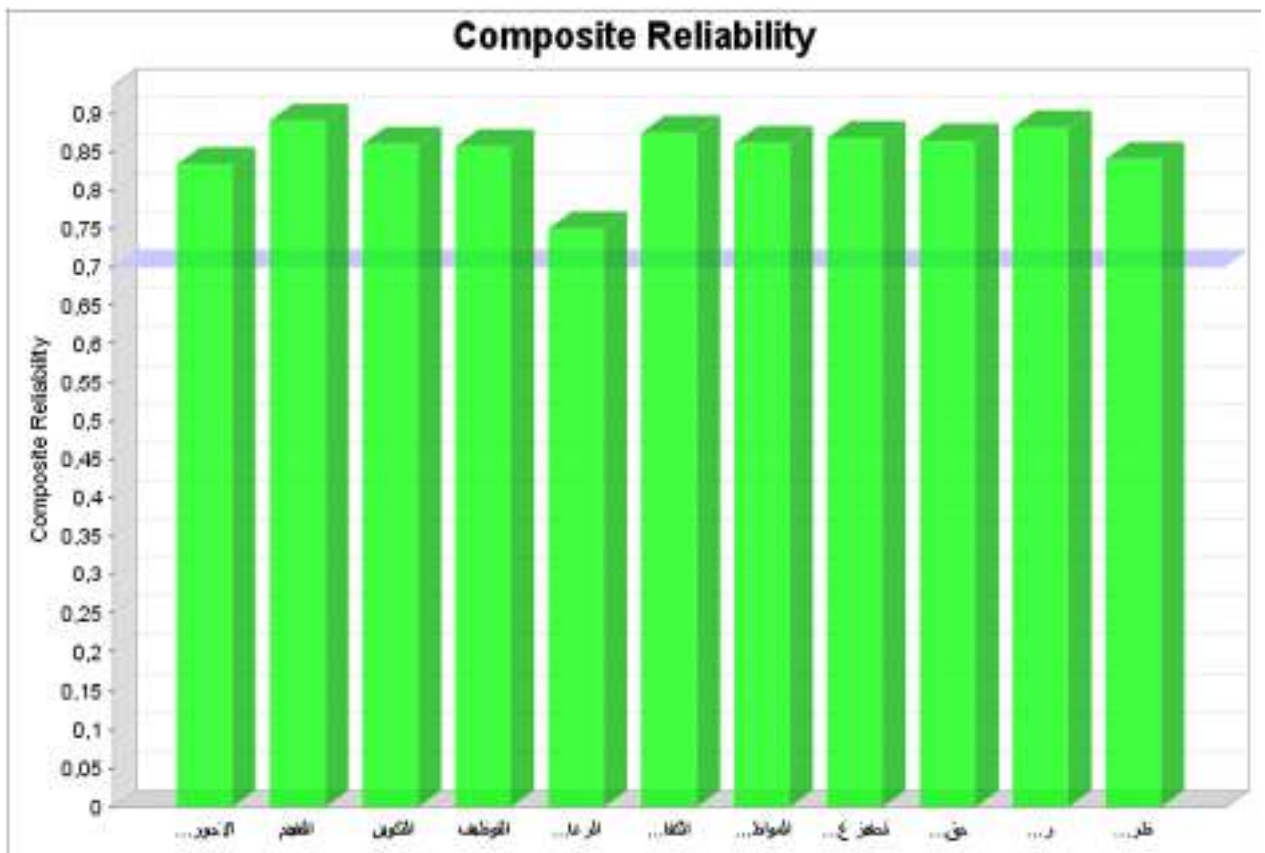
	Cronbach's Alpha
الاجور و المشاركة في الارباح	0.705
التقييم	0.836
التكوين	0.674
التوظيف	0.756
الرعاية الصحية	0.508
الكفاءة والجودة	0.828
المواظبة في العمل	0.805
تحفيز غير نقدي	0.709
حقوق الموظف	0.690
روح الفريق والولاء	0.842
ظروف العمل	0.620

من مستخرجات برنامج SMART PLS 3

من خلال نتائج الجدول نلاحظ ان قيم الفاكرونباخ فاقت المستوى المطلوب اي اكبر من 0.6 ما عدا محور الرعاية الصحية و الذي حصل على نسبة 0.508 و عموما هي قيم مقبولة تراوحت ما بين 0.620 و 0.842 تؤكد على وجود تناسق داخلي بين المتغيرات. يجب الاشارة الى انه تم حذف بعض المؤشرات و التي تحصل على نتائج اقل من المستوى المطلوب أي (0.50) فقد تم حذف العبارة رقم 48,49,53,56,67,68,8,9,63,58.

1-2 الموثوقية المركبة COMPOSITE RELIABILITY

منحنى رقم (19) الموثوقية المركبة



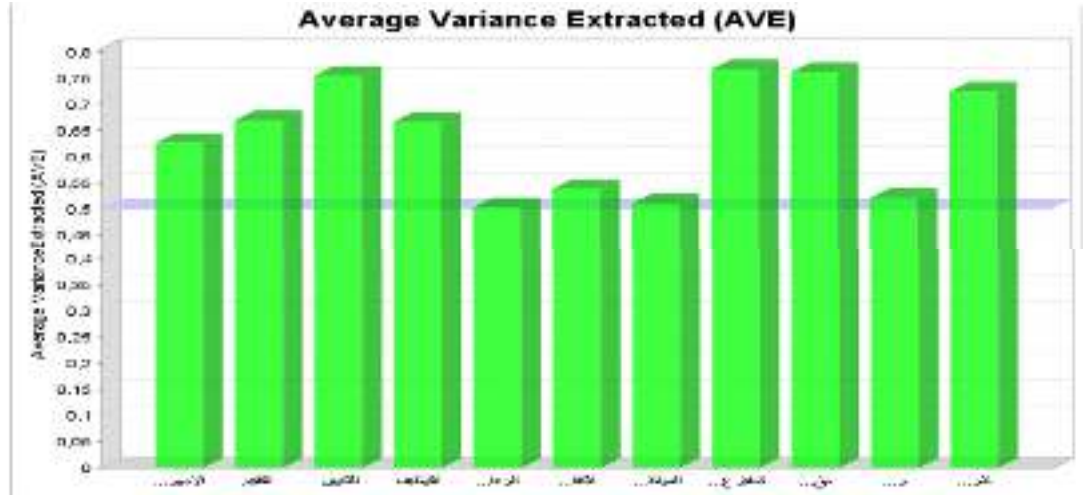
من مستخرجات برنامج SMART PLS 3

من خلال المنحنى السابق يتميز معامل الثقة CR بالقبول حينما تتجاوز نتائجه الحد المطلوب، والتي حددت بـ 0,70 حيث تراوحت نتائج الموثوقية المركبة ما بين (0.890) كاعلى معدل حققها محور التقييم و (0.750) تحصل عليها محور الرعاية الصحية وهذا ما يحقق التناسق الداخلي أيضا، إذن هذا النموذج ككل يحتوي على متغيرات جلية كلها تنسم بالتناسق داخلي يسمح لها بتكوين جيد و مقبول للمتغيرات الكامنة الموجودة في النموذج و وفقا لنتائج (Hair et al, 2011).

2- الصدق التقاربي Convergent validity

□حة التقارب في نموذج القياس يمكن أن تتحقق إذا كان كل مؤشر قياس يوزع تباين أكثر للمتغير الكامن أكثر من توزيعه على خط القياس، وهذا يمكن معرفته من خلال النظر في مؤشر متوسط التباين المفسر المشترك AVE حيث يجب ان تفوق قيمة (0.5) وفقاً ل (Bagozzi et Yi, 1988).

منحنى رقم (20) التباين المفسر المشترك AVE



من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3 يتضح جليا من خلال المنحنى اعلاه ان جميع قيم AVE اكبر من (0.5) حيث تراوحت ما بين نسبة (0.767) كاعلى نسبة و التي حققها محور التحفيز غير النفدي و نسبة (0.503) التي سجلها محور الرعاية الصحية ما معناه ان جميع المحاور حققت معدلات مقبولة و بالتالي □حة التقارب convergent validity قد تحققت في نموذج القياس وهذا وفقاً ل (Bagozzi et Yi, 1988).

3- الصدق التمايزي Discriminant validity

ويسمى كذلك القدرة التمييزية أو القوة التمييزية ويعني قدرة الاختبار أو كل فقرة من فقرات المقياس على التمييز بين أ□حاب القدرة العالية وأ□حاب القدرة المنخفضة في سمة أو □فة أو قدرة أو مهارة معينة، فلسفة هذا النوع من الصدق ان الاختبار او الفقرة القادرة على ان تفرز او تميز بين نوعين من الاستجابات (عالية وواطئة) هو اختبار أو فقرة تمتلك (مؤشر) على □ل صدق التمايزي وفي حالة كون الاختبار أو الفقرة غير □دقة في قياس ما تمثله نتوقع ان تكون الاجابات غير قادرة على التمييز بين النتائج العالية والواطئة لأفراد العينة¹ ومن اجل ذلك سنعمد على :

Fornell-Larcker Criterion 1-3

للتأكد من عدم وجود تداخل ما بين المتغيرات أي ان المتغيرات مختلفة عن بعضها البعض

¹د. سلمان الجنابي، محاضرة رقم (4): الأسس العلمية للاختبارات والمقاييس في التربية الرياضية، كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة الكوفة، ص11، 2016.

ظروف العمل	روح الفريق والولاء	حقوق الموظف	تحفيز غير نقدي	المواظبة في العمل	الكفاءة والجودة	الرعاية الصحية	التوظيف	التكوين	التقييم	الاجور و المشاركة في الارباح
الاجور و المشاركة في الارباح										0.791
التقييم									0.818	0.545
التكوين								0.869	0.541	0.369
التوظيف							0.816	0.494	0.512	0.392
الرعاية الصحية						0.709	0.325	0.319	0.344	0.333
الكفاءة والجودة					0.734	0.435	0.192	0.109	0.120	0.141
المواظبة في العمل				0.714	0.647	0.399	0.155	0.130	0.125	0.191
تحفيز غير نقدي			0.876	0.073	0.053	0.285	0.476	0.497	0.711	0.499
حقوق الموظف		0.872	0.376	0.238	0.261	0.437	0.361	0.379	0.500	0.348
روح الفريق والولاء	0.722	0.336	0.293	0.472	0.550	0.439	0.360	0.246	0.367	0.366
ظروف العمل	0.378	0.335	0.330	0.287	0.308	0.461	0.414	0.423	0.389	0.354

من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

من خلال الجدول يتضح ان كل متغير يحقق اعلى نسبة مع نفسه فالمتغير الاول مثلا الاجور و المشاركة في الارباح حقق مع نفسه 0.791 و هي اعلى قيمة مقارنة مع ما حققه مع المتغيرات الاخرى و التي تراوحت ما بين 0.545 و 0.191 و نفس الشيء مع متغير التقييم و الذي حقق مع نفسه نسبة 0.818 كاعلى نسبة و تراوحت النتائج التي حققها 0.711 و 0.120 و نفس الشيء مع المتغيرات المتبقية و التي حققت اعلى قيمة مع نفسها هذا يؤكد أن قيم المتغير الجلبية في الصندوق والحا [بهاهيا كبر منقيم المتغيرات الجلبية الموجودة في الصناديق الأخرى و بالتالي فإنها موجودة في أحسن [ندوق ممكن وهذا ما يعزز بأن المعطيات معدلة جيدا و تحقق [حة التمايز في هذا النموذج.

cross loading 2-3

ان السؤال ينتمي الى متغير و لا ينتمي الى المتغير الاخر أي عدم تداخل بين الاسئلة ما بين المتغيرات

الجدول رقم (15) cross loading

ظروف العمل	روح الفريق والولاء	حقوق الموظف	تحفيز غير نقدي	المواظبة في العمل	الكفاءة والجودة	الرعاية الصحية	التوظيف	التكوين	التقييم	الاجور و المشاركة في الارباح
PERF_COMP59	0.391	0.165	-0.014	0.527	0.776	0.345	0.127	0.053	0.013	0.072
PERF_COMP60	0.432	0.205	0.049	0.446	0.727	0.310	0.147	0.129	0.104	0.108
PERF_COMP61	0.414	0.174	0.006	0.470	0.762	0.316	0.145	0.033	0.075	0.094
PERF_COMP62	0.436	0.212	0.067	0.473	0.758	0.331	0.145	0.076	0.116	0.140
PERF_COMP64	0.358	0.209	0.080	0.443	0.700	0.314	0.160	0.095	0.124	0.110
PERF_COMP65	0.389	0.188	0.053	0.491	0.674	0.294	0.124	0.103	0.107	0.100
PERF_ESP69	0.535	0.186	0.047	0.461	0.571	0.313	0.112	0.088	0.074	0.114
PERF_ESP70	0.569	0.178	0.065	0.476	0.581	0.339	0.126	0.097	0.089	0.126
PERF_ESP71	0.681	0.241	0.232	0.276	0.347	0.309	0.306	0.198	0.273	0.226
PERF_ESP72	0.787	0.310	0.286	0.288	0.342	0.317	0.352	0.248	0.361	0.329
PERF_ESP73	0.804	0.220	0.235	0.325	0.391	0.332	0.265	0.155	0.292	0.263

الفصل الثالث دراسة حالة مجموعة من مؤسسات الغرب الجزائري

PERF_ESP74	0.376	0.349	0.227	0.308	0.297	0.308	0.289	0.307	0.228	0.809	0.286
PERF_ESP75	0.331	0.308	0.185	0.274	0.344	0.395	0.384	0.217	0.305	0.809	0.269
PERF_PRE50	0.192	0.124	0.104	0.132	0.267	0.351	0.618	0.095	0.162	0.306	0.234
PERF_PRE51	0.133	0.098	0.089	0.113	0.264	0.424	0.678	0.074	0.149	0.313	0.176
PERF_PRE52	0.175	0.109	0.142	0.161	0.277	0.460	0.744	0.082	0.163	0.333	0.204
PERF_PRE54	0.124	0.084	0.126	0.116	0.320	0.551	0.786	0.020	0.178	0.373	0.240
PERF_PRE55	0.122	0.084	0.080	0.105	0.316	0.528	0.800	0.042	0.212	0.382	0.222
PERF_PRE57	0.077	0.035	0.007	0.033	0.257	0.437	0.640	0.004	0.148	0.305	0.142
RSE_A12	0.438	0.833	0.463	0.444	0.300	0.125	0.108	0.604	0.413	0.325	0.351
RSE_A13	0.470	0.838	0.452	0.450	0.277	0.118	0.139	0.630	0.415	0.319	0.334
RSE_A14	0.432	0.813	0.442	0.396	0.274	0.084	0.096	0.544	0.395	0.279	0.313
RSE_A15	0.444	0.787	0.410	0.373	0.276	0.053	0.052	0.535	0.418	0.269	0.263
RSE_C6	0.278	0.305	0.333	0.313	0.437	0.280	0.253	0.256	0.292	0.299	0.850
RSE_C7	0.326	0.357	0.387	0.392	0.349	0.244	0.236	0.306	0.278	0.344	0.852
RSE_F4	0.334	0.505	0.865	0.464	0.287	0.078	0.101	0.460	0.356	0.224	0.343
RSE_F5	0.307	0.436	0.872	0.394	0.267	0.111	0.124	0.405	0.303	0.205	0.390
RSE_M10	0.435	0.628	0.449	0.433	0.290	0.074	0.105	0.930	0.366	0.291	0.319
RSE_M11	0.452	0.631	0.428	0.404	0.194	0.004	0.000	0.818	0.282	0.211	0.251
RSE_P16	0.326	0.430	0.309	0.296	0.392	0.188	0.165	0.317	0.839	0.274	0.261
RSE_P17	0.289	0.445	0.349	0.332	0.376	0.260	0.243	0.338	0.904	0.310	0.318
RSE_R1	0.337	0.423	0.445	0.778	0.194	0.090	0.063	0.391	0.273	0.238	0.279
RSE_R2	0.368	0.462	0.401	0.850	0.261	0.152	0.122	0.430	0.307	0.310	0.346
RSE_R3	0.271	0.380	0.384	0.819	0.315	0.205	0.172	0.355	0.300	0.318	0.371
RSE_S18	0.256	0.327	0.240	0.254	0.599	0.228	0.171	0.296	0.296	0.297	0.344
RSE_S19	0.169	0.122	0.137	0.147	0.761	0.382	0.392	0.074	0.268	0.274	0.292
RSE_S20	0.304	0.326	0.323	0.312	0.755	0.295	0.253	0.281	0.378	0.373	0.363
RSE_SN21	0.788	0.386	0.288	0.298	0.311	0.137	0.173	0.328	0.318	0.282	0.256
RSE_SN22	0.752	0.426	0.269	0.327	0.182	0.036	0.078	0.426	0.197	0.267	0.202
RSE_SN23	0.831	0.480	0.314	0.314	0.280	0.143	0.184	0.439	0.294	0.316	0.360

من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

من خلال الجدول يتضح ان الاسئلة الخاطئة بكل متغير تحقق اعلى قيمة في المتغير الخاطئة به أي اذا اخدنا سؤال خاص بمتغير و وضعناه في متغير اخر لا يحقق اقل قيمة اي ان السؤال في منطقته يحقق اعلى قيمة فمثلا السؤال رقم 59 و هو المتعلق بمتغير الكفاءة و الجودة حقق اعلى قيمة و المقدره ب 0.776 مقارنة بما حققه مع المتغيرات الاخرى -0.014 و 0.527 و نفس الشيء تكرر بالنسبة للسؤال 21 و الموضوع في الاستبيان في محور الاجور و المشاركة في الارباح حيث حقق قيمة 0.788 و هي اعلى قيمة في ما تراوحت القيم التي حققها مع المتغيرات الاخرى ما بين 0.137 و 0.386 و هذا هو المطلوب اي عدم وجود تداخل ما بين الاسئلة الخاطئة بالمتغيرات.

ثانيا: التحليل الهيكلي للنموذج

قبل ان نبدأ بعملية تحليل النموذج الهيكلي للدراسة يجب ان نرى ما اذا كان ها النموذج يحقق جودة مطابقة جيدة أملا، و على العموم في اغلب الدراسات التي تعتمد على برنامج (smartpls3) تفوم بتحديد نوعية النماذج عن طريق قيمة R^2 ; Q^2 .

1-معامل التحديد R^2

وفقا ل (Falk and Miller (1992) فان نتيجة معامل التحديد R^2 تكون مقبولة اذا تجاوزت قيمة (0.10)

جدول رقم (16) معامل التحديد R^2

	R Square	R Square Adjusted
الكفاءة والجودة	0.230	0.224
المواظبة في العمل	0.190	0.183
روح الفريق والولاء	0.298	0.292

من خلال هذا الجدول نلاحظ ان معامل التحديد تراوحت قيمته ما بين (0.230) سجلها متغير الكفاءة و الجودة و (0.190) حققها متغير المواظبة في العمل و (0.298) سجلها متغير روح الفريق و الولاء كاعلى قيمة و هذا ما يؤكد أن درجة النموذج المقترح في النظري لديه القدرة على إعادة استنساخ المعطيات، و أن المتغيرات الكامنة هي مفسرة جيدا و بالتالي فإن هذا النموذج ككل لديه جودة مطابقة جيدة (Falk (1992 and Miller

2 - معامل Q^2

يسمح لنا بقياس قدرة التنبؤ لما سيحصل للمتغيرات التابعة ووفقا ل Stone (1974) و Geisser (1975) يجب ان تكون قيمة Q^2 اكبر من 0

جدول رقم (17) معامل Predictive relevance

	SSO	SSE	$Q^2 (=1 - SSE/SSO)$
الاجور و المشاركة في الارباح	3 195.000	3 195.000	
التقييم	4 260.000	4 260.000	
التكوين	2 130.000	2 130.000	
التوظيف	3 195.000	3 195.000	
الرعاية الصحية	3 195.000	3 195.000	
الكفاءة والجودة	6 390.000	5 655.773	0.115
المواظبة في العمل	6 390.000	5 823.028	0.089
تحفيز غير نقدي	2 130.000	2 130.000	
حقوق الموظف	2 130.000	2 130.000	
روح الفريق والولاء	7 455.000	6 384.295	0.144
ظروف العمل	2 130.000	2 130.000	

من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3 من الجدول السابق نلاحظ ان جميع قيم Q^2 اكبر من 0 و هذا يعني ان النتائج مقبولة وفقا ل Stone (1974) و Geisser (1975).

3 - معامل تضخم التباين (VIF) Variance d'Inflation Facteur

يقيس مدى ارتباط كل متغير من المتغيرات بالنموذج، حيث أفرزت نتائج الدراسة قيم VIF، كما هي موضحة في الجدول التالي:

	VIF
PERF_COMP59	1.734
PERF_COMP60	1.566
PERF_COMP61	1.698
PERF_COMP62	1.647
PERF_COMP64	1.468

PERF_COMP65	1.428
PERF_ESP69	1.687
PERF_ESP70	1.720
PERF_ESP71	1.447
PERF_ESP72	1.924
PERF_ESP73	2.181
PERF_ESP74	2.411
PERF_ESP75	2.166
PERF_PRE50	1.257
PERF_PRE51	1.432
PERF_PRE52	1.624
PERF_PRE54	1.752
PERF_PRE55	1.834
PERF_PRE57	1.359
RSE_A12	1.819
RSE_A13	1.852
RSE_A14	1.903
RSE_A15	1.815
RSE_C6	1.253
RSE_C7	1.253
RSE_F4	1.349
RSE_F5	1.349
RSE_M10	1.431
RSE_M11	1.431
RSE_P16	1.384
RSE_P17	1.384
RSE_R1	1.695
RSE_R2	1.795
RSE_R3	1.338
RSE_S18	1.095
RSE_S19	1.118
RSE_S20	1.172
RSE_SN21	1.325
RSE_SN22	1.405
RSE_SN23	1.405

جدول (18) معامل تضخم التباين

نلاحظ من خلال الجدول أن قيم VIF، تجاوزت الواحد وتتراوح ما بين 1.095 و2.411، مما يؤكد بأن هذه المتغيرات ترتبط ارتباطا خطي، أي أنها تتمتع بمستوى مقبول من الارتباط (Hair et al. (2010).

من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج 3 SMART PLS

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
الاجور و المشاركة في الارباح -> الكفاءة والجودة	0.003	0.001	0.039	0.085	0.932
الاجور و المشاركة في الارباح -> المواظبة في العمل	0.087	0.084	0.036	2.418	0.016
الاجور و المشاركة في الارباح -> روح الفريق والولاء	0.139	0.138	0.036	3.897	0.000
التقييم -> الكفاءة والجودة	-0.040	-0.040	0.046	0.870	0.385
التقييم -> المواظبة في العمل	-0.059	-0.058	0.048	1.224	0.221
التقييم -> روح الفريق والولاء	0.105	0.103	0.048	2.185	0.029
التكوين -> الكفاءة والجودة	-0.075	-0.075	0.033	2.305	0.022
التكوين -> المواظبة في العمل	-0.025	-0.023	0.036	0.688	0.492
التكوين -> روح الفريق والولاء	-0.085	-0.086	0.035	2.445	0.015
التوظيف -> الكفاءة والجودة	0.084	0.085	0.033	2.512	0.012
التوظيف -> المواظبة في العمل	0.015	0.016	0.039	0.385	0.700
التوظيف -> روح الفريق والولاء	0.141	0.144	0.035	3.971	0.000
الرعاية الصحية -> الكفاءة والجودة	0.356	0.359	0.039	9.180	0.000
الرعاية الصحية -> المواظبة في العمل	0.317	0.318	0.041	7.673	0.000
الرعاية الصحية -> روح الفريق والولاء	0.252	0.253	0.037	6.766	0.000
تحفيز غير نقدي -> الكفاءة والجودة	-0.119	-0.117	0.036	3.310	0.001
تحفيز غير نقدي -> المواظبة في العمل	-0.094	-0.098	0.038	2.515	0.012
تحفيز غير نقدي -> روح الفريق والولاء	-0.016	-0.013	0.038	0.432	0.666
حقوق الموظف -> الكفاءة والجودة	0.115	0.115	0.029	3.928	0.000
حقوق الموظف -> المواظبة في العمل	0.092	0.092	0.035	2.661	0.008
حقوق الموظف -> روح الفريق والولاء	0.068	0.068	0.031	2.169	0.031
ظروف العمل -> الكفاءة والجودة	0.156	0.155	0.038	4.144	0.000
ظروف العمل -> المواظبة في العمل	0.138	0.139	0.040	3.463	0.001
ظروف العمل -> روح الفريق والولاء	0.131	0.132	0.036	3.604	0.000

من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

الفرضية الفرعية الاولى:

انطلاقا من الجدول السابق يتضح أن قيمة الاحتمالية لمتغير الاجور و المشاركة في الارباح تساوي 0.936 وهي أكبر من مستوى المعنوية 5% و بالتالي فإن متغير الاجور و المشاركة في الارباح ليس له دلالة إحصائية مع الكفاءة والجودة، وكذلك نجد أن قيمة (ت) هي 0.085 بالقيمة موجبة و هي اقل من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية الأولى التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين الاجور و المشاركة في الارباح و الكفاءة والجودة لم تتحقق.

الفرضية الفرعية الثانية:

اما في ما يخص متغير الاجور و المشاركة في الارباح نجد لديه دلالة احصائية مع المواظبة في العمل حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.049 و هي أكبر من 5%، وقيمة (ت) هي تساوي 2.418 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية الثانية التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين الاجور و المشاركة في الارباح و المواظبة في العمل تحققت.

الفرضية الفرعية الثالثة:

انطلاقا من الجدول السابق يتبين لنا ان متغير الاجور و المشاركة في الارباح لديه دلالة احصائية مع روح الفريق و الولاء حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 و هي أقل من 5% ، و قيمة (ت) هي تساوي 3.897 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية الثالثة التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين الاجور و المشاركة في الارباح و روح الفريق و الولاء تحققت.

الفرضية الفرعية الرابعة:

انطلاقا من الجدول السابق يتضح أن قيمة الاحتمالية لمتغير التقييم تساوي 0.385 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% و بالتالي فإن متغير التقييم ليس له دلالة إحصائية مع الكفاءة و الجودة ، وكذلك نجد أن قيمة (ت) هي 0.870 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية الرابعة التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين التقييم و الكفاءة و الجودة لمتحقق.

الفرضية الفرعية الخامسة:

بالإنتقال الى الفرضية الفرعية الخامسة و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين التقييم و المواظبة في العمل فهي الاخرى لم تتحقق و ذلك لان القيمة الاحتمالية لمتغير التقييم قدرت ب 0.221 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 1.224 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96.

الفرضية الفرعية السادسة:

اما في ما يتعلق بمتغير التقييم نجد لديه دلالة احصائية مع روح الفريق و الولاء حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.029 و هي أقل من 5% ، و قيمة (ت) هي تساوي 2.185 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية السادسة التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين التقييم و روح الفريق و الولاء تحققت.

الفرضية الفرعية السابعة:

في ما يتعلق بمتغير التكوين نجد لديه دلالة احصائية مع الكفاءة و الجودة حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.022 و هي أقل من 5% ، و قيمة (ت) هي تساوي 2.305 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية السابعة التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين التكوين و الكفاءة و الجودة تحققت.

الفرضية الفرعية الثامنة:

بالإنتقال الى الفرضية الفرعية الثامنة و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين التكوين و المواظبة في العمل لم تتحقق و ذلك لان القيمة الاحتمالية لمتغير التكوين قدرت ب 0.492 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 0.688 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96.

الفرضية الفرعية التاسعة:

في ما يخص متغير التكوين نجد لديه دلالة احصائية مع روح الفريق و الولاء حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.015 و هي أقل من 5% ، و قيمة (ت) هي تساوي 2.445 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية التاسعة التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين التكوين و روح الفريق و الولاء تحققت.

الفرضية الفرعية العاشرة:

في ما يتعلق بمتغير التوظيف نجد لديه دلالة احصائية مع الكفاءة و الجودة حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.012 و هي أقل من 5% ، و قيمة (ت) هي تساوي 2.512 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية العاشرة التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين التوظيف و الكفاءة و الجودة تحققت.

الفرضية الفرعية الحادية عشر:

بالإنتقال الى الفرضية الفرعية الحادية عشر و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين التوظيف و المواظبة في العمل لم تتحقق و ذلك لان القيمة الاحتمالية لمتغير التوظيف قدرت ب 0.700 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 0.385 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96.

الفرضية الفرعية الثانية عشر:

بالرجوع الى الجدول نتأكد من تحقق هذه الفرضية و التي تؤكد وجود علاقة موجبة بين التوظيف و روح الفريق و الولاء حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 و هي أقل من 5%، و قيمة (ت) هي تساوي 3.971 و هي أكبر من 1.96.

الفرضية الفرعية الثالثة عشر:

في ما يخص هذه الفرضية فنجد ان متغير الرعاية الصحية لديه دلالة احصائية مع الكفاءة و الجودة حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 و هي أقل من 5%، وقيمة (ت) هي تساوي 9.180 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين الرعاية الصحية و الكفاءة و الجودة تحققت.

الفرضية الرابعة عشر:

بالرجوع الى الجدول نتأكد من تحقق هذه الفرضية و التي تؤكد وجود علاقة موجبة بين الرعاية الصحية و المواظبة في العمل حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 و هي أقل من 5%، و قيمة (ت) هي تساوي 7.673 و هي أكبر من 1.96.

الفرضية الخامسة عشر:

في ما يتعلق بمتغير الرعاية الصحية نجد لديه دلالة احصائية مع روح الفريق و الولاء حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 و هي أقل من 5%، و قيمة (ت) هي تساوي 6.766 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين الرعاية الصحية و روح الفريق و الولاء تحققت.

الفرضية السادسة عشر:

لقد اظهرت النتائج المحصل عليها من الجدول رقم () ان متغير التحفيز غير النقدي لديه دلالة احصائية مع الكفاءة و الجودة حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 و هي أقل من 5%، و قيمة (ت) هي تساوي 3.310 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين التحفيز غير النقدي و الكفاءة و الجودة تحققت.

الفرضية الفرعية السابعة عشر:

في ما يتعلق بمتغير التحفيز غير النقدي نجد لديه دلالة احصائية مع المواظبة في العمل حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.012 و هي أقل من 5%، و قيمة (ت) هي تساوي 2.515 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين التحفيز غير النقدي و المواظبة في العمل تحققت.

الفرضية الفرعية الثامنة عشر:

بالإنتقال الى الفرضية الفرعية الثامنة عشر و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين التحفيز غير النقدي و روح الفريق و الولاء لم تتحقق و ذلك لان القيمة الاحتمالية لمتغير التكوين قدرت ب 0.666 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 0.432 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96.

الفرضية الفرعية التاسعة عشر:

إذا انتقلنا إلى متغير حقوق الموظف نجد لديه دلالة احصائية مع الكفاءة و الجودة حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 و هي أقل من 5% ، وقيمة (ت) هي تساوي 3.928 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين حقوق الموظف و الكفاءة و الجودة تحققت.

الفرضية الفرعية العشرون:

بالرجوع إلى الجدول نتأكد من تحقق هذه الفرضية و التي تؤكد وجود علاقة موجبة بين حقوق الموظف و المواظبة في العمل حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.008 و هي أقل من 5%، وقيمة (ت) هي تساوي 2.661 و هي أكبر من 1.96.

الفرضية الفرعية الواحدة و العشرون:

في ما يخص هذه الفرضية و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين حقوق الموظف و روح الفريق و الولاء تحققت و ذلك لان القيمة الاحتمالية لمتغير التكوين قدرت ب 0.031 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 2.169 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96.

الفرضية الفرعية الثانية و العشرون:

إذا انتقلنا إلى متغير ظروف العمل نجد لديه دلالة احصائية مع الكفاءة و الجودة حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 و هي أقل من 5% ، وقيمة (ت) هي تساوي 4.144 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين ظروف العمل و الكفاءة و الجودة تحققت.

الفرضية الفرعية الثالثة و العشرون:

بالرجوع إلى النتائج نتأكد من تحقق هذه الفرضية و التي تؤكد وجود علاقة موجبة بين ظروف العمل و المواظبة في العمل حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 و هي أقل من 5%، وقيمة (ت) هي تساوي 3.463 و هي أكبر من 1.96.

الفرضية الفرعية الرابعة و العشرون:

و في ما يتعلق بهذه الفرضية و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين ظروف العمل و روح الفريق و الولاء تحققت و ذلك لان القيمة الاحتمالية لمتغير التكوين قدرت ب 0.000 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 3.604 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96.

ثالثا: النموذج النهائي للدراسة:

الشكل رقم (21) النموذج النهائي للدراسة

الجدول رقم (20) معامل الثبات الفاكرونباخ

	Alpha de Cronbach
الاستقامة	0.863
الجودة و الكفاءة	0.801
الصدق و العدالة	0.841
المواظبة في العمل	0.792
الموضوعية	0.802
النزاهة	0.825
روح الفريق و الولاء	0.842

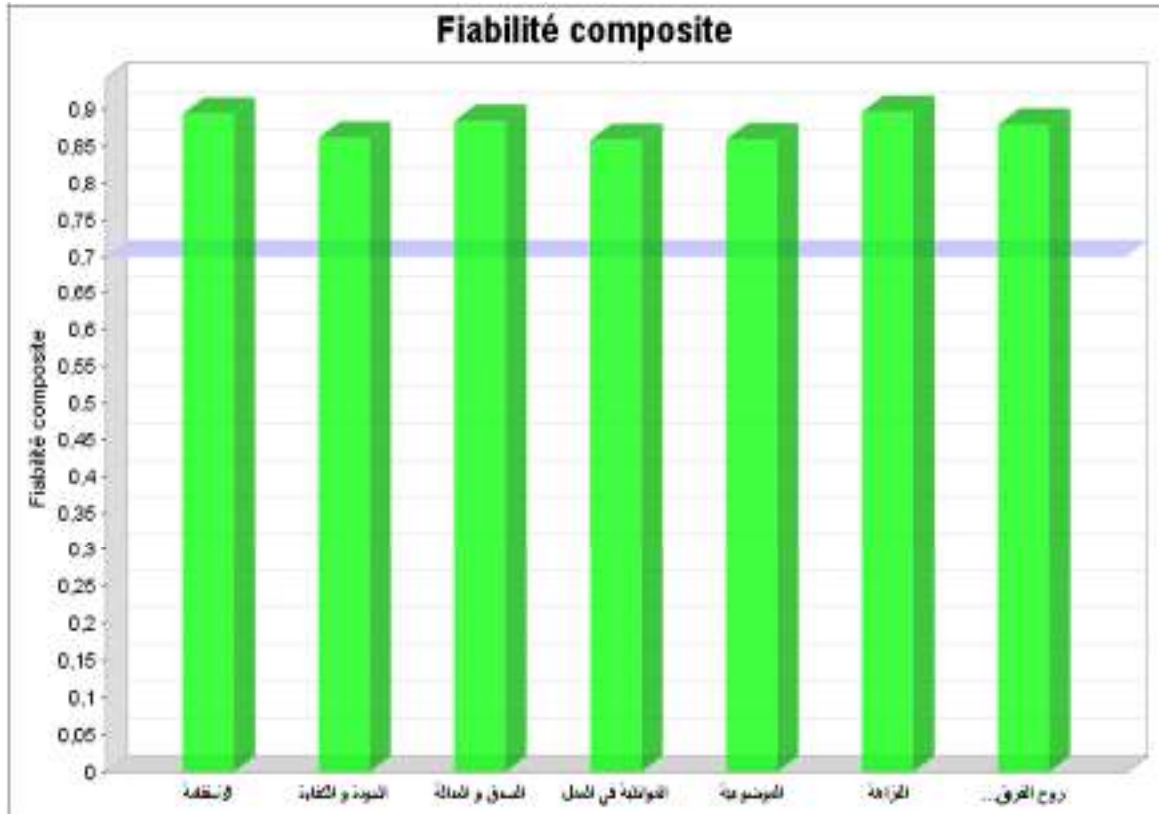
من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

من خلال نتائج الجدول نلاحظ ان قيم الفاكرونباخ فاقت المستوى المطلوب اي اكبر من 0.6 حيث تراوحت ما بين 0.836 كاعلى قيمة حققها مجال الاستقامة و 0.792 سجلها متغير المواظبة في العمل و هذا ما يؤكد على وجود تناسق داخلي بين المتغيرات.

يجب الاشارة الى انه تم حذف بعض المؤشرات الا وهي 48,49,53,56,87,67,66,68,64,63,65.

1-2 الموثوقية المركبة COMPOSITE REALIBILITY

منحنى رقم (22) الموثوقية المركبة



الفصل الثالث دراسة حالة مجموعة من مؤسسات الغرب الجزائري

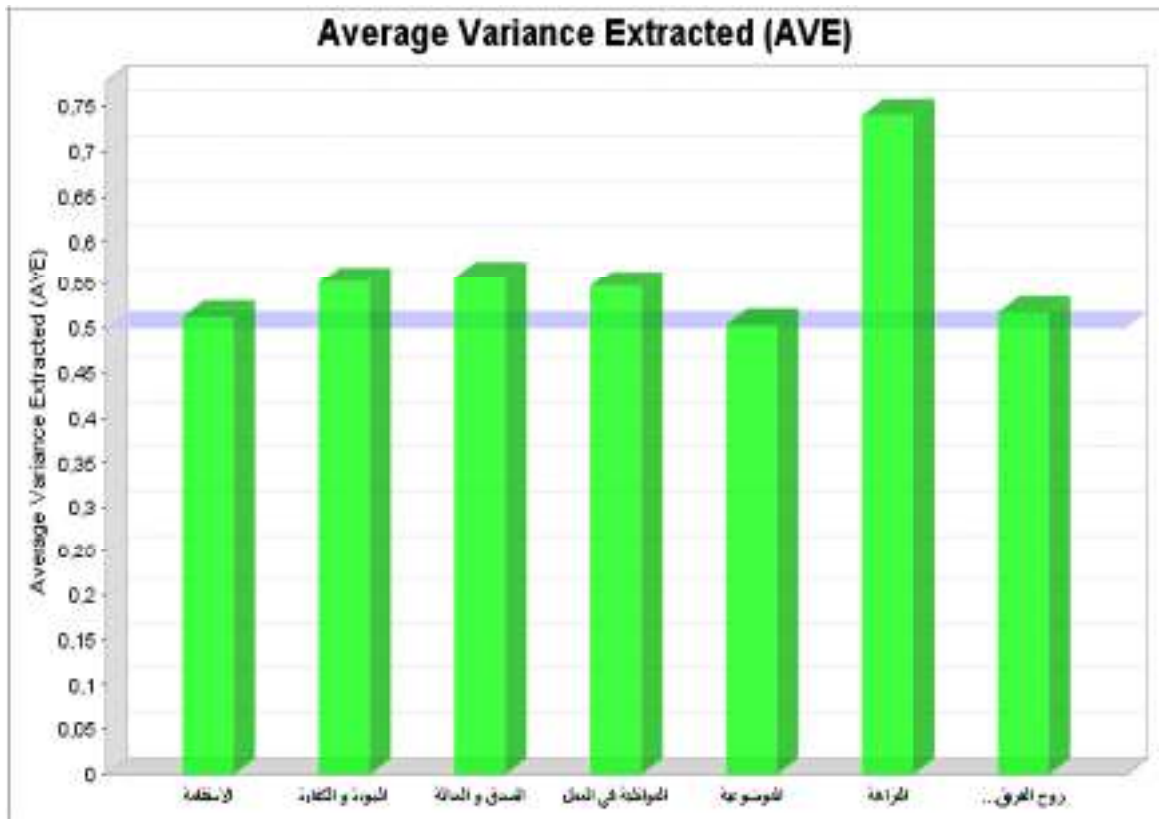
من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

يظهر جليا من خلال المنحنى السابق ان معامل الثقة CR يتميز بالقبول حيث ان نتائجه تتجاوز الحد المطلوب، والتي حددت بـ 0,70 حيث تراوحت نتائجالموثوقية المركبة ما بين (0.895) كاعلى معدل حققها محور النزاهة و (858750) تحصل عليها كل من محور الموضوعية و المواظبة في العمل هذا ما يحقق التناسق الداخلي أيضا، إذن هذا النموذج ككل يحتوي على متغيرات جلية كلها تتسم بالتناسق داخلي يسمح لها بتكوين جيد و مقبول للمتغيرات الكامنة الموجودة في النموذج و وفقا لنتائج (Hair et al, 2011).

2- الصدق التقاربي Convergent validity

حتى نقيس الصدق التقاربي سنعتمد على مؤشر متوسطالتباين المفسر المشترك AVE والذي يجب ان تفوق قيمته (0.5) وفقا ل (Bagozzi et Yi, 1988).

منحنى رقم (23) التباين المفسر المشترك AVE



من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

من خلال التمعن في المنحنى اعلاه يتضح ان جميع قيم AVE اكبر من (0.5) حيث تراوحت ما بين نسبة (0.740) كاعلى نسبة و التي حققها محور النزاهة و نسبة (0.504) التي سجلها محور الموضوعية ما معناه ان جميع المحاور حققت معدلات مقبولة و بالتالي تميز نموذج القياس بمستوى عالي من التماسك وهذا وفقا ل (Bagozzi et Yi, 1988).

3- الصدق التمايزي Discriminant validity

حتى نقيس الصدق التمايزي سوف نعتمد على قياسين اثنين:

1-3 Fornell-Larcker Criterion

و الذي يعمل على التأكد من عدم وجود تداخل ما بين المتغيرات أي ان المتغيرات مختلفة عن بعضها البعض.

جدول رقم (21) Fornell-Larcker Criterion

	الاستقامة	الجودة و الكفاءة	الصدق و العدالة	المواظبة في العمل	الموضوعية	النزاهة	روح الفريق و الولاء
الاستقامة	0.716						
الجودة و الكفاءة	0.337	0.743					
الصدق و العدالة	0.757	0.308	0.748				
المواظبة في العمل	0.278	0.558	0.310	0.740			
الموضوعية	0.764	0.312	0.762	0.304	0.710		
النزاهة	0.739	0.280	0.728	0.240	0.700	0.860	
روح الفريق و الولاء	0.548	0.522	0.558	0.438	0.541	0.509	0.719

من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

من خلال الجدول يتضح ان هناك بعض المتغيرات التي حققت اعلى نسبة مع نفسها فمثلا النزاهة حققت مع نفسها قيمة تعادل 0.860 و هي اعلى قيمة مقارنة مع ما حققه مع المتغيرات الاخرى و التي تراوحت ما بين 0.240 و 0.728 و نفس الشيء مع متغير المواظبة في العمل و الذي حقق مع نفسه نسبة 0.740 كاعلى نسبة و تراوحت النتائج التي حققها 0.240 و 0.558 مع تسجيل تفاوت في المتغيرات الاخرى كالاستقامة ز الصدق و العدالة و النزاهة و التي لم تسجل اعلى نسب مع نفسها و لكن يمكن تفسيرها نظرا لقرب المصطلحات الثلاثة مع بعضها البعض و تشابه مفاهيمها. و بالتالي لا يمكنها التأثير على الدراسة وهذا ما يعزز بأن المعطيات معدلة جيداً و تحقق صحة التمايز في هذا النموذج.

2-3 cross loading

ان السؤال ينتمي الى متغير و لا ينتمي الى المتغير الاخر أي عدم تداخل بين الاسئلة ما بين المتغيرات

	الاستقامة	الجودة و الكفاءة	الصدق و العدالة	المواظبة في العمل	الموضوعية	النزاهة	روح الفريق و الولاء
ETHIC_HON39	0.657	0.211	0.632	0.200	0.632	0.862	0.421
ETHIC_HON40	0.612	0.264	0.606	0.201	0.550	0.850	0.422
ETHIC_HON41	0.639	0.247	0.641	0.217	0.624	0.870	0.469
ETHIC_INT25	0.767	0.280	0.554	0.210	0.566	0.563	0.415
ETHIC_INT26	0.758	0.284	0.537	0.244	0.539	0.538	0.416
ETHIC_INT27	0.684	0.281	0.452	0.209	0.456	0.420	0.365
ETHIC_INT28	0.766	0.237	0.613	0.180	0.594	0.582	0.417
ETHIC_INT29	0.571	0.130	0.475	0.083	0.455	0.400	0.256
ETHIC_INT30	0.659	0.244	0.493	0.246	0.524	0.481	0.375
ETHIC_INT31	0.758	0.197	0.616	0.175	0.614	0.619	0.408
ETHIC_INT32	0.741	0.239	0.599	0.205	0.623	0.603	0.446
ETHIC_JUS42	0.616	0.197	0.752	0.201	0.594	0.634	0.415
ETHIC_JUS43	0.647	0.203	0.796	0.200	0.655	0.656	0.438
ETHIC_JUS44	0.514	0.267	0.711	0.277	0.501	0.455	0.435
ETHIC_JUS45	0.627	0.173	0.786	0.146	0.606	0.611	0.403
ETHIC_JUS46	0.603	0.193	0.793	0.198	0.629	0.573	0.426
ETHIC_JUS47	0.396	0.316	0.636	0.331	0.435	0.354	0.371
ETHIC_SUB33	0.653	0.271	0.597	0.243	0.757	0.555	0.452
ETHIC_SUB34	0.584	0.217	0.592	0.214	0.753	0.499	0.424
ETHIC_SUB35	0.580	0.138	0.598	0.102	0.709	0.526	0.379
ETHIC_SUB36	0.367	0.237	0.373	0.293	0.614	0.373	0.319
ETHIC_SUB37	0.598	0.210	0.585	0.171	0.743	0.578	0.389
ETHIC_SUB38	0.456	0.233	0.496	0.247	0.672	0.444	0.322
PERF_COMP58	0.320	0.728	0.297	0.295	0.283	0.270	0.360
PERF_COMP59	0.176	0.724	0.144	0.507	0.154	0.114	0.364
PERF_COMP60	0.241	0.784	0.217	0.426	0.216	0.204	0.413
PERF_COMP61	0.212	0.736	0.198	0.446	0.206	0.185	0.387
PERF_COMP62	0.254	0.742	0.238	0.464	0.256	0.217	0.415
PERF_ESP69	0.199	0.498	0.190	0.445	0.189	0.141	0.479
PERF_ESP70	0.191	0.528	0.190	0.463	0.216	0.155	0.512
PERF_ESP71	0.398	0.358	0.416	0.281	0.396	0.378	0.683
PERF_ESP72	0.502	0.370	0.516	0.284	0.507	0.478	0.807
PERF_ESP73	0.404	0.405	0.399	0.321	0.398	0.378	0.812
PERF_ESP74	0.473	0.330	0.477	0.286	0.444	0.450	0.829
PERF_ESP75	0.439	0.392	0.459	0.363	0.433	0.405	0.816
PERF_PRE50	0.244	0.329	0.237	0.662	0.234	0.180	0.293
PERF_PRE51	0.181	0.364	0.228	0.711	0.218	0.178	0.296
PERF_PRE52	0.213	0.427	0.243	0.772	0.229	0.197	0.313
PERF_PRE54	0.214	0.490	0.220	0.777	0.222	0.150	0.353
PERF_PRE55	0.169	0.455	0.213	0.770	0.215	0.177	0.363

من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

من خلال الجدول يتضح ان الاسئلة الخاطئة بكل متغير تحقق اعلى قيمة في المتغير الخاطئة به أي اذا اخدنا سؤال خاص بمتغير و وضعناه في متغير اخر لا يحقق اقل قيمة اي ان السؤال في منطقته يحقق اعلى قيمة فمثلا السؤال رقم 39 و هو المتعلق بمتغير النزاهة حقق اعلى قيمة و المقدرة ب 0.862 مقارنة بما حققه مع المتغيرات الاخرى 0.200 و 0.657 و نفس الشيء تكرر بالنسبة للسؤال 25 و الموضوع في الاستبيان في محور الاستقامة حيث حقق قيمة 0.767 و هي اعلى قيمة في ما تراوحت القيم التي حققها مع المتغيرات الاخرى ما بين 0.210 و 0.566 و هذا هو المطلوب اي عدم وجود تداخل ما بين الاسئلة الخاطئة بالمتغيرات.

ثانيا :التحليل الهيكلي للنموذج

قبل التوجه لعملية تحليل النموذج الهيكلي للدراسة يجب ان نرى ما اذا كان ها النموذج يحقق جودة مطابقة جيدة أملا، وكما تطرقنا في الشق السابق سوف نقوم بتحديد نوعية النماذج عن طريق قيمة R^2 ; Q^2 .

1- معامل التحديد R^2

وفقا ل Falk and Miller (1992) فان نتيجة معامل التحديد R^2 تكون مقبولة اذا تجاوزت قيمة (0.10)

جدول رقم (23) معامل التحديد R^2

	R^2	R Carré Ajusté
الجودة و الكفاءة	0.123	0.120
المواظبة في العمل	0.108	0.105
روح الفريق و الولاء	0.363	0.360

من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

من خلال هذا الجدول نلاحظ ان معامل التحديد تراوحت قيمته ما بين (0.120) سجلها متغير الكفاءة و الجودة و (0.105) حققها متغير المواظبة في العمل و (0.360) سجلها متغير روح الفريق و الولاء كاعلى قيمة و هذا ما يؤكد أن درجة النموذج المقترح في النظري لديه القدرة على إعادة استنساخ المعطيات، و أن المتغيرات الكامنة هي مفسرة جيدا و بالتالي فإن هذا النموذج ككل لديه جودة مطابقة جيدة حسب (1992)

Falk and Miller

2 - معامل Q^2

يسمح لنا بقياس قدرة التنبؤ لما سيحصل للمتغيرات التابعة ووفقا ل Stone (1974) و Geisser (1975) يجب ان تكون قيمة Q^2 اكبر من

0

جدول رقم (24) معامل Predictive relevance

	SSO	SSE	Q ² (= 1- SSE/BSP)
الاستقامة	8 520.000	8 520.000	
الجودة و الكفاءة	5 325.000	5 007.814	0.060
الصدق و العدالة	6 390.000	6 390.000	
المواظبة في العمل	5 325.000	5 041.158	0.053
الموضوعية	6 390.000	6 390.000	
النزاهة	3 195.000	3 195.000	
روح الفريق و الولاء	7 455.000	6 183.277	0.171

من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج

SMART PLS 3

من الجدول السابق نلاحظ ان جميع قيم Q² اكبر من 0 حيث

تراوحت ما بين 0.060 سجلها محور الجودة و الكفاءة و 0.053 و

حققتها متغير المواظبة في العمل و حقق متغير روح الفريق و الولاء ما قيمته 0.171 و هذا يعني ان النتائج مقبولة وفقا ل Stone (1974) و

.Geisser (1975)

3-معامل تضخم التباين (VIF) Variance d'Inflation Facteur

يقيس مدى ارتباط كل متغير من المتغيرات بالنموذج، حيث أفرزت نتائج الدراسة قيم VIF، كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (25) معامل تضخم التباين

	VIF
ETHIC_HON39	1.953
ETHIC_HON40	1.785
ETHIC_HON41	1.875
ETHIC_INT25	2.099
ETHIC_INT26	2.082
ETHIC_INT27	1.511
ETHIC_INT28	1.862
ETHIC_INT29	1.382
ETHIC_INT30	1.456
ETHIC_INT31	1.916
ETHIC_INT32	1.727
ETHIC_JUS42	1.870
ETHIC_JUS43	2.051
ETHIC_JUS44	1.456
ETHIC_JUS45	2.336
ETHIC_JUS46	2.227
ETHIC_JUS47	1.301
ETHIC_SUB33	1.578
ETHIC_SUB34	1.643
ETHIC_SUB35	1.642
ETHIC_SUB36	1.254

ETHIC_SUB37	1.724
ETHIC_SUB38	1.416
PERF_COMP58	1.348
PERF_COMP59	1.673
PERF_COMP60	1.710
PERF_COMP61	1.653
PERF_COMP62	1.547
PERF_ESP69	1.687
PERF_ESP70	1.720
PERF_ESP71	1.447
PERF_ESP72	1.924
PERF_ESP73	2.181
PERF_ESP74	2.411
PERF_ESP75	2.166
PERF_PRE50	1.255
PERF_PRE51	1.429
PERF_PRE52	1.615
PERF_PRE54	1.720
PERF_PRE55	1.700

من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

نلاحظ من خلال الجدول أن قيم VIF، تجاوزت الواحد و تتراوح ما بين 1.254 و 2.411، مما يؤكد بأن هذه المتغيرات ترتبط ارتباطا خطي، أي أنها تتمتع بمستوى مقبول من الارتباط (Hair et al. (2010).

4-اختبار الفرضيات

جدول رقم (26) Path coefficients

	Échantillon initial (O)	Moyenne de l'échantillon (M)	Écart-type (STDEV)	Valeur t (O/STDEV)	valeurs-p
الاستقامة -> الجودة و الكفاءة	0.198	0.202	0.058	3.394	0.001
الاستقامة -> المواظبة في العمل	0.052	0.053	0.060	0.874	0.383
الاستقامة -> روح الفريق و الولاء	0.180	0.182	0.051	3.519	0.000
الصدق و العدالة -> الجودة و الكفاءة	0.080	0.079	0.061	1.324	0.186
الصدق و العدالة -> المواظبة في العمل	0.183	0.186	0.063	2.885	0.004
الصدق و العدالة -> روح الفريق و الولاء	0.229	0.226	0.049	4.705	0.000
الموضوعية -> الجودة و الكفاءة	0.091	0.094	0.056	1.614	0.107
الموضوعية -> المواظبة في العمل	0.151	0.154	0.059	2.533	0.012
الموضوعية -> روح الفريق و الولاء	0.160	0.164	0.048	3.341	0.001
النزاهة -> الجودة و الكفاءة	0.012	0.013	0.046	0.261	0.794

الفصل الثالث دراسة حالة مجموعة من مؤسسات الغرب الجزائري

النزاهة - < المواظبة في العمل	-0.038	-0.039	0.048	0.785	0.433
النزاهة - < روح الفريق و الولاء	0.098	0.097	0.046	2.104	0.036

من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

الفرضية الفرعية الاولى:

في ما يخص هذه الفرضية فنجد ان متغير الاستقامة لديه دلالة احصائية مع الكفاءة و الجودة حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 و هي أقل من 5%، و قيمة (ت) هي تساوي 3.394 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين الاستقامة، والكفاءة و الجودة تحققت.

الفرضية الفرعية الثانية:

بالإنتقال الى الفرضية الفرعية الثانية و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين الاستقامة و المواظبة في العمل لم تتحقق و ذلك لان القيمة الاحتمالية لمتغير التقييم قدرت ب 0.383 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 0.874 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96.

الفرضية الفرعية الثالثة:

انطلاقا من الجدول السابق يتبين لنا ان متغير الاستقامة لديه دلالة احصائية مع روح الفريق و الولاء حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 و هي أقل من 5%، و قيمة (ت) هي تساوي 3.519 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية الثالثة التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين الاستقامة و روح الفريق و الولاء تحققت.

الفرضية الفرعية الرابعة:

بالإنتقال الى الفرضية الفرعية الرابعة و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين الصدق و العدالة و الجودة و الكفاءة لم تتحقق و ذلك لان القيمة الاحتمالية لمتغير التقييم قدرت ب 0.186 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 1.324 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96.

الفرضية الفرعية الخامسة:

اما في ما يتعلق بمتغير الصدق و العدالة نجد لديه دلالة احصائية مع المواظبة في العمل حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.004 و هي أقل من 5%، و قيمة (ت) هي تساوي 2.885 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية الخامسة التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين الصدق و العدالة و المواظبة في العمل تحققت.

الفرضية الفرعية السادسة:

بالإنتقال الى الفرضية الفرعية السادسة و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين الصدق و العدالة و روح الفريق و الولاء تحققت و ذلك حيث ان القيمة الاحتمالية لمتغير التقييم قدرت ب 0.000 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 4.705 بالقيمة موجبة وهي أكبر من 1.96.

الفرضية الفرعية السابعة:

بالإنتقال الى الفرضية الفرعية السابعة و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين الموضوعية و الجودة و الكفاءة لم تتحقق و ذلك لان القيمة الاحتمالية لمتغير التكوين قدرت ب 0.107 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 1.614 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96.

الفرضية الفرعية الثامنة:

اما في ما يتعلق بمتغير الموضوعية نجد لديه دلالة احصائية مع المواظبة في العمل حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.012 وهي أكبر من 5%، و قيمة (ت) هي تساوي 2.533 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية الثامنة التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين الموضوعية و المواظبة في العمل تحققت.

الفرضية الفرعية التاسعة:

لقد اظهرت النتائج المحصل عليها من الجدول رقم () ان متغير الموضوعية لديه دلالة احصائية مع الولاء و روح الفريق حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.001 و هي أكبر من 5%، و قيمة (ت) هي تساوي 3.341 و هي أكبر من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين الموضوعية و الولاء و روح الفريق تحققت.

الفرضية الفرعية العاشرة:

اذا انتقلنا الى متغير النزاهة لانجد لديه دلالة احصائية مع الكفاءة و الجودة حيث نجد القيمة الاحتمالية تساوي 0.794 و هي أكبر من 5%، وقيمة (ت) هي تساوي 0.261 و هي اقل من 1.96 و بالتالي فإن الفرضية التي تنص على أن هناك علاقة موجبة بين النزاهة و الكفاءة و الجودة لم تتحقق.

الفرضية الفرعية الحادية عشر:

بالإنتقال الى الفرضية الفرعية الحادية عشر و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين النزاهة و المواظبة في العمل لم تتحقق و ذلك لان القيمة الاحتمالية لمتغير التكوين قدرت ب 0.433 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 0.785 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96.

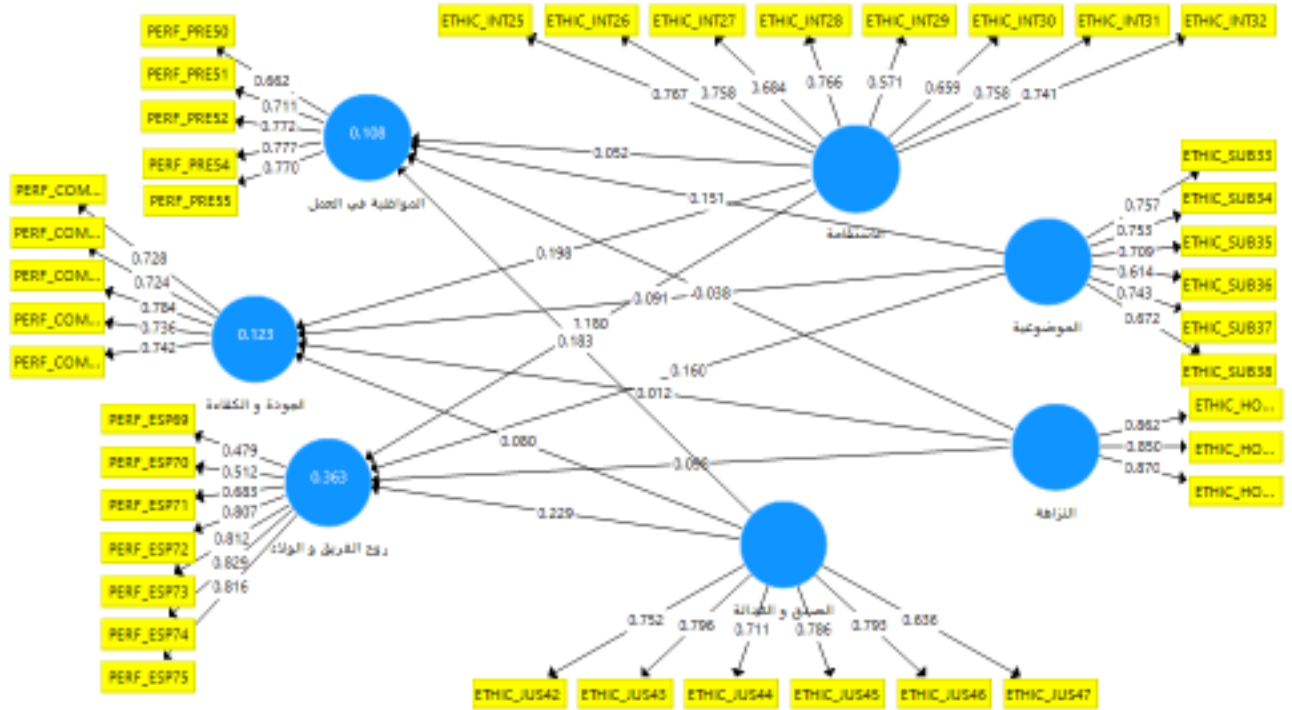
الفرضية الفرعية الثانية عشر:

الفصل الثالث دراسة حالة مجموعة من مؤسسات الغرب الجزائري

في ما يخص هذه الفرضية و التي تنص على وجود علاقة موجبة بين النزاهة و روح الفريق و الولاء تحققت و ذلك لان القيمة الاحتمالية لمتغير التكوين قدرت ب 0.036 و هي أكبر من مستوى المعنوية 5% كما ان قيمة (ت) هي 2.104 بالقيمة موجبة وهي اقل من 1.96.

ثالثا: النموذج النهائي للدراسة:

الشكل رقم (24) النموذج النهائي للدراسة



من اعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج SMART PLS 3

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة:

1- الشق الخاص بالمسؤولية الاجتماعية:

عملت هذه الدراسة على التركيز على واقع تسيير المنظمات من الجانب الاجتماعي من خلال التطرق الى مصطلحين هامين [البحا ينالا اهتماما كبيرا من قبل الباحثين. المختصين و كلك مسيري المؤسسات في الآونة الاخيرة جراء التأثير الكبير للذان يتركانه على العنصر البشري و يتعلق الامر بالمسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال, حيث حاولنا من خلال الدراسة الى تسليط الضوء على المؤسسات الجزائرية و مدى جديتها في مواكبة التغيرات و الاحداث العالمية .

في ما يخص بجانب المسؤولية الاجتماعية و محاولة معرفة مدى تأثير ابعاده و المتمثلة في التوظيف, التكوين, التقييم, ظروف العمل , حقوق الموظف, التحفيز غير النقدي, التقييم , الاجور و المشاركة في الارباح على ابعاد اداء الموارد البشرية و التي شملت الكفاءة و الجودة, المواظبة في العمل, روح الفريق و الولاء اظهرت نتائج دراستنا التطبيقية و التي مست عدد معتبر من المؤسسات الاقتصادية و شريحة مهمة من العمال ان بعد ظروف العمل, حقوق الموظف, و الرعاية الصحية تساهم بصفة مباشرة و كبيرة في تحقيق ابعاد اداء الموارد البشرية الثلاثة أي انها تساهم في الرفع من اداء الموارد

البشرية هذا من شأنه ان يبرز ان الموظف الجزائري يعطي اولوية كبرى لمكان عمله و لـحته وكذلك وعي العامل الجزائري بحقوقه الخا و ان توفرها سوف تسمح له بتحسين ادائه. ايضا من ابرز النتائج المحصل عليها ان بعد التقييم لا يؤثر على الجودة و الكفاءة و لا المواظبة في العمل و هذا يمكن تبريره على عدم ايضاح و شرح معايير التقييم المعتمدة في المؤسسات الجزائرية .

كما ابرزت النتائج المحصل عليها لـعبوة تحقيق بعد المواظبة في العمل و الذي يمكن تفسيره بثقافة الموظف الجزائري و الاعراف و التقاليد السائدة في المؤسسات الجزائرية.

2- الشق الخاص باخلاقيات الاعمال:

في ما يخص جانب اخلاقيات الاعمال و ابعادها المتمثلة في الاستقامة,الصدق و العدالة, الموضوعية, النزاهة و دورها في الرفع من اداء الموارد البشرية بابعادها الثلاثة ابرزت نتائج دراستنا ان توفر جو يسوده الاستقامة و الصدق و العدالة والنزاهة سوف يدفع بالموظف الى الرفع من ادائه و تحسين جودة عمله كما ان هذه الخصائص يعتبر توفرها حاجة اساسية و الزامية لدى الموظف الجزائري بحكم انتمائه الديني الاسلامي و الاعراف و التقاليد السائدة في المجتمع فمن الطبيعي جدا ان نجد مثل هذه النتائج في مجتمع مثل المجتمع الجزائري.

خاتمة الفصل الثالث :

في هذا الفصل قمنا بدراسة تطبيقية مست العديد من المؤسسات الاقتصادية في الغرب الجزائري حاولنا فيها معرفة مدى تأثير ابعاد المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال على اداء الموارد البشرية في الجزائر و هذا بالاعتماد على العديد من الدراسات السابقة و التي تطرقت للموضوع , حيث حاولنا معرفة مدى تأثير هذه الابعاد على الموظف الجزائري و ذلك بالاعتماد على المعادلات الهيكلية و معالجتها ببرنامج smartpls و التي اكدت لنا ان ظروف العمل تساهم في تحسين جودة و كفاءة الموظف و مواظبته و تنمي روح الفريق و كذلك هو نفس الحال بالنسبة لحقوق الموظف , الرعاية الصحية , الاستقطاب , التكوين, التقييم المشاركة في الارباح أي ان الموظف الجزائري ايضا يولي اهمية للجانب الاجتماعي و ان توفير مثل هذه الحقوق سوف تدفع به الى بذل مزيد من الجهد لتحسين ادائه

كما اظهرت الدراسة ان متغيرات الاستقامة ,الصدق و العدالة , الموضوعية ,النزاهة تساهم في مجملها في تحسين اداء العامل الجزائري حيث ان الموظف الجزائري يضع الجانب الاخلاقي في مقدمة اهتماماته كما انه يرغب في ممارسة وظيفته في جو يسوده الاحترام و الممارسات السليمة و السلوكيات المبنية على اسس اخلاقية و توفر مثل هذا الجو من العمل يجعله يعمل على تقديم احسن مردود.

الخاتمة العامة:

يشهد عالمنا في السنوات الاخيرة العديد من الفضائح بمختلف اشكالها مالية بيئية و اخلاقية ادى الى انقلاب في موازين عالم الأعمال، تسببت فيها بالخصوص الشركات المتعددة الجنسيات ، و مع استمرار مثل هذه السلوكيات و الانتهاكات التي احدثتها قوة الشجع و الانانية ظهرت موجة من الانتقادات و الضغوطات الشعبية و الحكومية من منظمات دولية تطالب بوقف مثل هذه التصرفات و تعويض جميع المتضررين منها ,رد الفعل هذا دفع بمنظمات الاعمال باختلاف نشاطاتها و حجمها لمراجعة حساباتها و تم على إثره استدعاء الأخلاقيات لتسوية الفوضى ، .بذلك بات الاعتراف بالأخلاقيات كعنصر من عناصر التسيير امرا محتوما، حيث انه لا يوجد شك في ان الابتعاد عن الاخلاقيات و الالتزام الاجتماعي يعد سببا رئيسيا في اضعاف قدرة المنظمات لدى المجتمع و هذا ما يفقدها حصصها السوقية ما ينتج عنه خسائر مالية و مادية . لذلك أصبح تغيير طريقة التعامل مع المجتمع و البيئة و كافة الاحاط المصلحة ضرورة ملحة لضمان استمرار و بقاء المنظمة و ليس خيارا هامشيا .

ان مفهوم الأخلاقيات في عالمنا الحالي أصبح يحظى بمكانة خاصة في عالم الأعمال الذي حول أنظاره نحو هذا المفهوم و الذي رأى فيه حلا و ركيزة فعالة لحل مشاكله و أزماته فعمل على دمجها في استراتيجياته و خططه و بذلك أصبح يولي أهمية للمبادئ الأخلاقية و ليس التركيز فقط على الربحية و العوائد الملكية فلم تعد منظمات الأعمال تحمل المبادئ الأخلاقية في ممارستها لأنشطتها المختلفة لأنها معرضة لمتابعة قضائية و كذلك متواجدة تحت ضغوطات من مختلف الأطراف سواء كانوا زبائن، مستهلكين، مجتمع، هيئات حكومية أيضا لاحظنا انه لا يمكن الحديث عن اخلاقيات الأعمال دون التعرض الى مفهوم المسؤولية الاجتماعية و الذي يؤكد على أهمية أن تلعب المنظمة دورا تجاه كل الأطراف المتعاملة معها، فالمنظمة ليست وحدة آلية و لا آلة اقتصادية لصنع النقود من أجل حملة الأسهم، و إنما هي وحدة اقتصادية اجتماعية تؤثر و تتأثر بأطراف متعددة هم أصحاب المصلحة كما ان الموارد البشرية تعتبر طرفا مستفيدا من الأطراف الذين يجب أن تتوجه المنظمة إليهم ببرامج للمسؤولية الاجتماعية، و لهذا الطرف دور بالغ الأهمية سواء من حيث دوره في تحسين الأداء المالي و حتى الأداء الاجتماعي للمنظمة.

بالرجوع إلى الأسئلة المتناولة في هذه الأطروحة و التي وضعت من أجل معرفة ما إذا كانت المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال

لها دور في رفع أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية أملا، فإن الهدف التي تم تحديده و المتمثل في إعطاء قدرة و اضحة لمختلف المفاهيم التي تخص المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال، كم اتم التمكن من إعطاء مختلف اشكالها و البرامج التي تمسها الذي وجدت في الأدبيات، إضافة إلى ذلك فقد تم التطرق إلى تاريخ المصطلحين وذلك من خلال تطرقنا لمختلف النظريات ابتداء من النظرية النيو- كلاسيكية الراضية للمفهومين و لإلنظرية أصحاب المصالح.

و كخلاصة للمرحلة الأولى فقد وقلنا إلى نموذج يتكون من خمسة عشر متغير تستطيع من خلاله المؤسسات الجزائرية ان ترفع من أداء مواردها البشرية ،أما كمرحلة ثانية و للمواصلة في الإجابة على التساؤلات السابقة، فقد بدأنا بإعطاء توضيح عامل مفهوم أداء الموارد البشرية مع إبراز دوره الكبير للشركات من أجل ضمان استمرارها في سوق العمل، و بعدها قررنا التمتع في التيار الذي يقول بأن المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بمختلف اشكالها (التوظيف، التكوين، التقويم، ظروف العمل، التحفيز غير النقدي، حقوق الموظف، الرعاية الصحية، الاجور و المشاركة في الارباح) و ابعاد اخلاقيات الاعمال (الاستقامة، الموضوعية، النزاهة، الصدق و العدالة) له تأثير إيجابي على أداء الموارد البشرية الشركات الجزائرية، و كمرحلة نهائية في هذه الأطروحة فقد قمنا بإعطاء تقديم و في مختلف النتائج التي وقلنا إليها عن طريق الاستبيان الذي شمل حوالي 1065 عاملا موزعين على ما يقارب

49 مؤسسة في الغرب الجزائري ، كما قمنا بدراسة قياسية على هذه المؤسسات و ذلك باستعمال المعادلات البنائية و معالجتها بالاعتماد على برنامج smart pls

و من خلال النتائج المحصل عليها خلصنا الى ان مستوى المسؤولية و اخلاقيات الاعمال في المنظمات الجزائرية لم يصل بعد الى المستوى الذي حققته الدول المتقدمة حيث ان تطبيق هين المفهومين لازال في محطاته الاولى و هناك تفاوت في تطبيقه بين المؤسسات و لكن لا يمكننا تجاهل الجهود المبولة من قبل المنظمات الذين لديهم من الوعي ما يكفي باهمية المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال .

ان المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال تعتبر من ابرز مكونات المحيط الداخلي للمنظمات و التي تؤثر على اداء المورد البشري و تشكل لها حافزا مهما لتحسين عمله و تدفع به للابداع و التفوق ما يعكس ايجابا على المنظمة حيث يمكن اعتباره ميزة تنافسية تمكن المنظمة من تحقيق النجاح.

تعرف المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال على انها ذلك الالتزام الأخلاقي والتصرف المسؤول نحو عدة أطراف يطلق عليهم أصحاب المصلحة و من أبرز الأطراف التي تعود عليه تبني برامج المسؤولية الاجتماعية نذكر كلا من المجتمع و البيئة، و هذا ما يدل على أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية هدف التحسين و تعزيز دور و مكانة المنظمات في المجتمع ليس فقط باعتبارها منظمة اقتصادية إنما أيضا ككيان اجتماعي يشارك بصفة جدية في إيجاد حلول لمشكلات المجتمع و المحافظة على الثروات البيئية.

مبادئ المسؤولية الاجتماعية متأصلة في الاسلام من خلال آيات قرآنية و احاديث شريفة و اداؤها واجب ديني يطبقها المسلمون طاعة و استجابة لامر الله عز وجل.

تتضمن برامج المسؤولية الاجتماعية اربعة ابعاد و هي: البعد الاقتصادي، الاجتماعي، الاخلاقي و البيئي فالقيام ببرامج تشمل هذه الابعاد الاربعة يضمن للمنظمة التزامها الكامل بمسؤوليتها الاجتماعية.

ان نظرية أصحاب المصلحة هي النظرية المرجعية للمسؤولية الاجتماعية سواء أصحاب المصالح الاساسيون او الثانويون .

هناك ارتباط كبير بين مصطلح المسؤولية الاجتماعية و مصطلحات اخرى :التنمية المستدامة،حوكمة الشركات اخلاقيات الاعمال و مواطنة الشركات و التي تعمل في مجملها الى زيادة الاهتمام بالحانب الاخلاقي،الانسانيو الاجتماعي بقدر الاهتمام بالجانب المادي و المالي.

من خلال دراستنا التطبيقية حاولنا اسقاط اشكال المسؤولية الاجتماعية اتجاها الموارد البشرية و المتمثلة في التوظيف،التكوين،التقييم، ظروف العمل، الاجور و المكافآت، الرعاية الصحية، حقوق الموظف، التحفيز غير النقدي على ابعاد اداء الموارد البشرية و التي تمحورت في :المواظبة في العمل، الجودة و الكفاءة،روح الفريق وولاء العاملين و اثبتت نتائجه في الجمل ان اشكال المسؤولية الاجتماعية تعمل على الرفع من اداء الموارد البشرية ف:

✓ الاجور و المشاركة في الارباح تساهم في تحقيق المواظبة في العمل و زيادة روح الفريق وولاء العاملين اي ان شكل الاجور و الارباح عمل على رفع اداء الموارد البشرية ممثلة في بعدين من ثلاثة ابعاده اي ان العامل الجزائري اذا تحصل على اجر عادل و تحصل على نسبة من الارباح سوف يعمل على الرفع من ادائه.

- ✓ التقييم يساهم في الرفع من روح الفريق وولاء العاملين حيث اثبتت ان نتائج الدراسة ان الموظف الجزائري اذا تم تقييم عمله وفقا لمعايير موضوعية سوف يشعر بروح الانتماء الى مؤسسة عمله .
 - ✓ ان بعد التكوين يساهم في الرفع من جودة و كفاءة الموظف و تنمي ولاءه اتجاه منظمته فالحصول على التدريب و التكوين الخاص بالوظيفة ينمي مهارة الفرد مما سوف يحسن من ادائه.
 - ✓ ان عملية التوظيف المبنية على اسس سليمة لها علاقة موجبة مع الجودة و الكفاءة و تنمية روح الفريق حيث انها تسمح باستقطاب الافراد ذوي المهارة و الكفاءة تسمح لهم بتقديم اداء جيد تستفيد منه المنظمة.
 - ✓ ان تحصل العامل على رعاية كافية سوف تزيد من مواظبته في العمل و انتمائه للمنظمة و زيادة كفاءته فاذا كان الموظف في كامل لياقته و كفاءته الجسدية فسوف يقوم بعمله على احسن وجه.
 - ✓ التحفيز غير النقدي يساهم بدوره في الرفع من اداء الموظف فالعامل لا يهتم فقط بالجانب المالي فالاهتمام بالموظف و معاملته باحترام و الاهتمام به يسمح له باتقان عمله أكثر.
 - ✓ ان تحصل الموظف على كامل حقوقه تجعله يتفرغ الى عمله و يؤديه بكل اهتمام و هذا يؤكد على تأثير هذا البعد على كافة ابعاد اداء الموارد البشرية.
 - ✓ ان توفر شروط العمل الصحية و السليمة من احذية و وسائل امن و قبعات و غيرها من وسائل الامان توفر للموظف جوا سليما للعمل ينجزه زيادة كفاءته و انتمائه لمنظمته.
- اذن فاشكال المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية تؤثر بشكل كبير على اداء الموارد البشرية بشكل ايجابي و لها على منظمات الاعمال الاهتمام بهذا الجانب باعتبار ان المورد البشري هو عبارة عن ميزة تنافسية يمكنها من تحقيق اهدافها.
- فالموظف يعمل في بيئة و يتفاعل و يحتك معها فمن الضروري توفير بعض الشروط و الوسائل حتى نضعه في احسن موقع لاداء عمله بكل اريحية.
- اما بخصوص اخلاقيات الاعمال فعرفت على انها عبارة عن كيفية تطبيق و تنفيذ القيم و المبادئ و المعايير الأخلاقية سواء من طرف الموظفين و كذلك المدراء أي أن المصلحة أثناء القيام بأنشطة المؤسسة و التي تسمح بتحقيق أهداف و مبادئ جميع الأطراف.
- تنبع اخلاقيات الاعمال من مصدرين اساسيين و هما : نظام القيم الاجتماعية و الاخلاقية في المجتمع الخارجي و نظام القيم و المعتقدات الشخصية و الذاتية .
- هناك تأثير كبير ل اخلاقيات المشرفين على رؤوسهم في العمل و من ابرز مظاهر التأثير التي يتركه المشرفون على سلوكيات رؤوسهم يظهر من خلال ابرز عناصرها الا وهي العدالة و التي يجب ان تتسم بها جميع قراراتهم و أفعالهم طيلة ايام العمل بحيث تصبح مقياسا يمكن الاعتماد عليه .
- ان مبادئ اخلاقيات العمل مستمدة من ديننا الاسلامي الحنيف و الذي يدعو الى ضرورة الاتصاف بالاستقامة، الصدق و العدالة، النزاهة، و الموضوعية .

هناك تداخل كبير و ارتباط عميق بين مصطلحي اخلاقيات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية و هذا ما وقفنا عليه من خلال مراجعة الادبيات المعلقة بالدراسة.

من خلال الجانب التطبيقي حاولنا اسقاط ابعاد اخلاقيات الاعمال (الاستقامة ,الموضوعية,النزاهة,الصدق و العدالة) على ابعاد اداء الموارد البشرية و التي تمحورت في (المواظبة في العمل,الكفاءة و الجودة, روح الفريق و الولاء) و حصلنا على نتائج تؤكد مدى التأثير الايجابي التي تتركه اخلاقيات الاعمال على الاداء حيث من خلال تطبيق مثل هذه الابعاد يرتقي اداء الموظف و العامل حيث ان :

- ✓ الاستقامة تساهم في تحسين الكفاءة و الجودة و زيادة روح الفريق وولاء العاملين اي ان بعدالاستقامة عمل على رفع اداء الموارد البشرية ممثلة في بعدين من ثلاثة ابعاده اي ان العامل الجزائري اذا عمل في جو يسوده الاستقامة سوف ينعكسبالايجاب على ادائه.
- ✓ ان توفر العدالة و الصدق في التعامل بين الافراد و كذلك عدالة منظمة الاعمال اتجاه موظفيها من شأنه بناء جسر ثقة ما بين المؤسسة و عمالها ما ينجر عنه احساس بالانتماء لدى الموظفين للمنظمة و ينعكس بزيادة مواظبتهم للعمل و اتقانهم للامعمال الموكلة اليهم .
- ✓ ان بعد الموضوعية اثبت تأثيره الكبير في اداء العاملين حيث ينتظر الموظف من مؤسسته وضع معايير و قوانين واضحة و مفهومة حتى يتمكن من تاديتها على اكمل وجه كما انه ينتظر تادية مهام على حسب مقدرته و تخصصه لا ان يتم تكليفه باعمال تفوق قدراته فاذا وجد هذا المبدأ فلا محالة يكون الاداء على مستوى توقعات المنظمة.
- ✓ اثبتت النتائج المحصل عليها من الدراسة التي مست المؤسسات الجزائرية ان الموظف الجزائري يولي اهمية كبرى لعامل النزاهة حيث ان بعد النزاهة سوف يخلق عامل الثقة ما بين الموظف و المنظمة و اذا تم بناء هذا الجسر فلا خوف على اداء الموظف لانه يعطي كل ما لديه لمؤسسته جراء ثقته بها.

فخلصت النتائج على اهمية الجانب الاخلاقي في منظمة الاعمال و مدى تأثيرها على العنصر البشري فالفرد دائما ما يريد العمل في جو يسوده الاحترام و دائما ما يطالب بسلوكيات و تصرفات مبنية على اسس اخلاقية حميدة و مبادئ سليمة.

و لهذا ننصح المؤسسات الجزائرية بالالتفات الى برامج المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال و تطبيقها و عدم اعتبارها نفقات اضافية فهي عبارة عن استثمار مستقبلي يعود عليهم بالفائدة و كذلك الربح مقارنة بما تم انفاقهاحسن من الاعتماد فقط على التحفيز المادي فقط .

و في الاخير اي دراسة ما لها محدوديتها و نقائصها و اطروحتنا هذه لا تستثني هذه القاعدة خصوصا اننا ركزنا فقط على بعد المسؤولية الاجتماعية و الاخلاقيات اتجاه العاملين و اهلنا جوانب عديدة اخرى مثل الاحاب المصالح الاخرين و اخلاقيات المشرفين , المسؤولية اتجاه البيئة و المجتمع و التي بدورها لها تأثير كبير على الاداء لهذا ننصح بمزيد من الدراسات تدمج جميع هذه الابعاد في نموذج واحد يعطي تحليلا دقيقا للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال مع الاداء.

و نناشد الطلبة و الباحثين الاقتصاديين بالتركيز على هذا الموضوع و اثراته اكثر و تقريبه للمؤسسات الجزائرية نظرا لاهميته الكبيرة و قدرته على رفع اداء المنظمات ما ينجر عنه تحسن و زيادة النمو الاقتصادي في البلاد.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

اولا:الكتب:

- أبو بكر ذكرى 1966"تاريخ النظريات الأخلاقية و تطبيقاتها العملية" الطبعة الرابعة ، دار الفكر العربي، القاهرة.
- احمد داود المزجاجي الأشعاري، الوجيز في اخلاقيات العمل ، الطبعة الثانية، خوارزم العلمية، المملكة السعودية 2011.
- احمد سيد مصطفى"ادارة الموارد البشرية، دار الكتب, القاهرة،2004.
- آسبار فخري عبد اللطيف" أثر أخلاقيات الوظيفة في تفعيل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29 سنة،2009.
- أمين، أحمد 1931،" الأخلاق"، الطبعة الثالثة، الدار الكتب المصرية، القاهرة.
- أمين، أحمد 1935 " الأخلاق" الطبعة الثالثة الدار الكتب المصرية، القاهرة.
- أنجرس، موريس 2006 .،" منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية"، ترجمة [حراوي، بوزيد .وبوشرف، كمال ..وسبعون، سعيد .دار القصة للنشر، الجزائر.
- بن يمينة السعيد " تحديد جودة التسيير في القطاع التربوي من خلال المراهنة على فعالية ادارة الموارد البشرية ، قسم علوم الاجتماع ، جامعة المسيلة.
- بيتر ف داركر "الإدارة، ترجمة اللواء محمد عبد الكريم ، القاهرة الدار الدولية للنشر و التوزيع ،1998.
- تشارلزوجاريت جونر "الإدارة الإستراتيجية"،دار المريخ للطباعة و النشر ، الرياض سنة 2001 .
- توفيق محمد عبد المحسن « تقييم الأداء (مداخل جديدة لعالم جديد) . دار النهضة العربية, مصر 1999.
- توم بيتز، 1995، ثورة في عالم الإدارة ، رحمة محمد الحديدي ، الدار الدولية للنشر و التوزيع القاهرة، الجزء الثاني.
- جاك دنكان (1991) أذكار عظيمة في الإدارة ترجمة محمد الحديدي الدار الدولية للنشر و التوزيع ، القاهرة.
- جورج سارتون(1963) تاريخ العلم ، ترجمة محمد خلف الله و زملاؤه، دار المعارف القاهرة الجزء الأول .
- جون سوليفان و الكسندر شكولنيكوف جون ليمان، مواطنة الشركات مفهوم المواطنة و تطبيقاتها في مجال الأعمال، مركز المشروعات الدولية الخائفة تقرير رقم 410 بتاريخ 2004/12/27.
- حسين عبد المطلب البرج، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص و دورها في التنمية المستدامة بالمملكة العربية السعودية: 03 أبريل 2014 mPRA.
- د- مسفر بن علي القحطاني، "دورة أخلاقيات المهنة" جامعة الملك فهد للبترول و المعادن،2008.
- د. بورحلة علال "تحليل المنظمات" مكتبة الرشاد للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر 2006 .
- د/ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان الأردن 2009.

- د/ عا م الأعرابي (1995): دراسات معاصرة في التطوير الإداري دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، عمان .
- د/ علي عبد الوهاب "ادارة الفراد منهج تحليلي " الدار المكتبية عين الشمس، القاهرة، 1974.
- عبد اللطيف ، عبد اللطيف ، سليمان الفارس، طارق الخير "ادارة الموارد البشرية" كتاب السنة الثانية كلية الإقتصادية.
- د/ وسيلة حمداوي " ادارة الموارد البشرية" مديرية النشر لجامعة قلمة، 2004.
- د/بن مغير عبد العظيم، البكاش وفاء "أخلاقيات الأعمال كمحدد لحقيق فعالية التسير " جامعة محمد خيضر بسكرة.
- د/عثمان محمد قنيم، ماجدة ابو زلط، التنمية المستدامة، دار بناء للنشر و التوزيع، عمان 2007.
- ديسلر جاري " ادارة الموارد البشرية"، دار المريخ، الرياض، المملكة السعودية، 2009.
- راوية حسن "ادارة الموارد البشرية" المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.
- رضا قحنا: اداء العامل في التنظيم الصناعي، الطبعة الأولى شركة باتنيت، باتنة الجزائر 2003.
- روس، جاكلين: 2001 "الفكر الأخلاقي المعاصر" ترجمة عادل العواد، الطبعة الأولى عويدات للنشر و الطباعة، بيروت.
- زكريا مطلق الدوري ، احمد على مالح "ادارة الأعمال الدولية منظور سلوكي و استراتيجي" دار الباروري العلمية للنشر و التوزيع، عمان سنة 2009.
- زهير ثابت "كيف تقيم اداء الشركات و العاملين" دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع القاهرة ، مصر 2001.
- سهيلة محمد عباس "ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي" دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2006.
- الصباغ شوقي، محمد و مرزوق عبد العزيز، علي 2013 "المناخ الأخلاقي و علاقته بالإنتاجات الوظيفية لدى العاملين" دراسة ميدانية على مصلحة الضرائب المصرية ، العلوم الإنسانية و الإجتماعية مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية العدد 27، شهادة البحث العلمي الرياض.
- مديني خضرة، المسؤولية الإجتماعية في ظل حوكمة الشركات، ملتقى منظمات الأعمال و المسؤولية الإجتماعية ، جامعة بشار، الجزائر 2012.
- طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات (المفاهيم، المبادئ، التجارب تطبيقات الحوكمة في المصارف) الدار الجامعية، مصر، بدون رقم طبعة، 2005.
- طاهر محسن منصور الغالي، مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال، ص 54.
- طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد مديني ادريس " الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل ، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان 2007.
- عايدة سيد خطاب "الإدارة و التخطيط الاستراتيجي" دار الفكر العربي 1985، الطبعة الأولى.
- عباس الصراف، جورج حزبون ، المدخل الى علم القانون ، الأردن، دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2005.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، مصر، 2007 .
- العربي علي، محمد، ممدوح، محمد 1992 "الأخلاق و السياسة في الفكر الإسلامي و الليبرالي و الماركسي " الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة.
- عصام بن عبد المحسن الحميدان " أخلاقيات المهنة في الإسلام و تطبيقاتها في انظمة ، العربية السعودية ، العبيكان للنشر.
- عمر محمد التومي الشيباني، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب طرابلس، ليبيا، 1988.

- عمرو و [بفي عقيلي, ادارة الموارد البشرية, مؤسسة زهران, الاردن, 1991.
- غريغور فرانسوا, 1970 " المذاهب الأخلاقية الكبرى " ترجمة المعروفي, قيمة منشورات عويدان, بيروت.
- فداء محمد نا [ر و اخرون " ادارة الموارد البشرية الدولية" من منظور شركات دولية النشاط منشورات, جامعة دمشق سوريا, 2007 .
- محمد الصالح الشيخ, الآثار الاقتصادية و المالية لتلوث البيئة ووسائل الحماية منها, مكتبة الإشعاع الفنية الإسكندرية, 2002.
- محمد الصبري, المسؤولية الاجتماعية للإدارة, دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر, الإسكندرية, مصر, الطبعة الأولى, 2007.
- محمد الصبري, المسؤولية الاجتماعية للإدارة, دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر, الإسكندرية, مصر, الطبعة الأولى, 2007.
- محمد جميل الشبثيري " دور القيم و أخلاقيات الأعمال في التجارب العالمية في ظل مفاهيم الإدارة الرشيدة" الحوكمة", موسوعة الاقتصاد و التمويل الإسلامي.
- محمد حافظ حجازي " ادارة الموارد البشرية" دار الوفاء , الإسكندرية, 2005.
- محمد سعيد انور سلطان " السلوك التنظيمي " الدارالجامعية الجديدة, الاسكندرية 2003.
- محمد سعيد سلطان " السلوك الانساني في المنظمات, دار الجامعة الجديدة الاسكندرية, 2004.
- محمد عبد الفتاح ياغي, الأخلاقيات في الإدارة , الطبعة الأولى, دار وائل للنشر , عمان , الأردن , 2012.
- محمد فلاق و قدور بافلة, المسؤولية الاجتماعية لشركات الإتصالات الجزائر جيزي, موبليس, نجمة التحول من العمل الخيري الى العطاء , كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الشلف.
- مدحت أبو النصر, الأداء الإداري المتميز, المجموعة العربية للتدريب والنشر, مصر, 2008.
- المصري, أحمد, بن مكرم, ابن منظور, الأفريقي, 1997 "لسان العرب", الطبعة الأولى, الجزء الرابع عشر, دار [ادر , بيروت.
- مصطفى عشوي " اسس علم النفس الصناعي التنظيمي " المؤسسة الوطنية للكتاب, الجزائر, 1988.
- المعاني, احمد , اسماعيل و آخرون 2011 " قضايا ادارية معا [رة" دار وائل للنشر عمان.
- المغربي , كامل محمد 2007 "الإدارة, [الة المبادئ و الأسس ووظائف المنشأة مع حادثة و تحديات القرن الحادي و العشرين" الطبعة الأولى, دار الفكر, عمان.
- مقدم عبيدات, عبد القادر بلخضر, الطاقة و تلوث البيئة و المشاكل البيئية العالمية, العلوم الاقتصادية و علوم التسيير, جامعة فرحات عباس سطيف, العدد 01, 2007 .
- منصور احمد منصور " المبادئ العامة في ادارة القوى العاملة" وكالة المطبوعات الكويت 1979.
- منصور العور, المسؤولية المجتمعية للمؤسسات ماهيتها و ركائزها الخمسة, موقع رسالة التميز www.excellencemag.org (2010/02/02)
- مهدي حسين زويلف "ادارة الموارد البشرية مدخل كمي, الطبعة الأولى, دار الفكر, عمان الأردن, 2001.
- مهران, رشوان, محمد 1998 "تطور الفكر الأخلاقي في الفلسفة الغربية" دار أنباء للطباعة و النشر و التوزيع القاهرة .
- مؤيد سعيد السالم, عادل حرحوش [الح "ادارة الموارد البشرية" مدخل استراتيجي , عالم الكتاب الحديث, الأردن 2002, .
- نجم عبود نجم أخلاقيات الإدارة و مسؤولية العمال في شركات العمال , الطبعة الأولى , عمان , مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع , 2006.
- نجم عبود نجم اخلاقيات الادارة و مسؤولية الاعمال , مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع , عمان , الاردن, الطبعة الاولى, 2006.
- نجم عبود نجم, باسم المبضين, اخلاقيات الإدارة" دراسة ميدانية في مجموعة من المنظمات الأردنية, مجلة علمية العدد 1 2010.

- نظمي شحاده، محمد الباشات و اخرون" ادارة الموارد البشرية" الطبعة الأولى دار الفاء للنشر و التوزيع، عمان الأردن،2000.
- وائل محمد [بحي ادريس، محسن منصور الغالي، اساسيات الأداء و بطاقة التقييم ، المنشورات، دار وائل للنشر2009.

ثانيا: المؤتمرات و الملتقيات :

- عبد الرزاق مولاي لخضر, أ. حسين شنيبي ,اثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للشركات ، المتلقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، جامعة قا [لدي مرياح ، ،ورقلة أيام -22 23 نوفمبر 2011.
- الاقتصاد الاسلامي الواقع و رهانات المستقبل : مقدم وهيبه ،المسؤولية الاجتماعية من منظور الانتماء الاسلامي ,ورقة علمية مقدمة الى الملتقى الاول .المركز الجامعي بغرداية ,معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير يومي 20 و 21ربيع الاول الموافق ل 23 و 24 قيفري 2011 .
- بن ساسي الياس و ايمان بن عزوز، الحوكمة و المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية المتلقى الدولي حول أليات حوكمة المؤسسات و متطلبات تحقيق التنمية الاقتصادية جامعة قا [لدي مرياح، ورقلة 25، 26 نوفمبر2013.
- بن سالم عامر و بلخضر محمد العربي ، " تحديد طبيعة العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية و الربحية"، بحث علمي مقدم الى ملتقى الدولي الثالث " منظمات الأعمال و المسؤولية الإجتماعية" ، جامعة بشار، الجزائر، 14-15فيفري 2012.
- بن مسعود نصر الدين، كنوش محمد، واقع أهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار ، 14، 15 فيفري 2012 .
- حبيب الله التركستاني " مدى تطبيق الإدارة في القطاع الخاص لنشاط المسؤولية الاجتماعية ورقة عمل مقدمة الى المؤتمر الأول للمسؤولية الإجتماعية للشركات، [نعاء، اليمن، 29-30 اكتوبر2008.
- حرموش عادل، العنز سعد،أخلاق الإدارة و ادارة الأخلاق، بحث مقدم للمؤتمر الأول للإدارة ، الأردن، جامعة أريد، 2000 ، .
- حماري سفيان [لاح الدين، مدني بلقاسم" واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للسباكة بوهران مداخلة في مؤتمر دولي الثالث عشر حول دور المسؤولية افجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة ، جامعة مستغانم، الجزائر بدون تاريخ.
- زكية مقرى و نعيمة يجياوي، دلائل اسلامية للمسؤولية الاجتماعية للشركات، دراسة موازنة بين النظامين الإسلامي و الوضعي ورقة علمية مقدمة الى الملتقى الدولي الأول: الإقتصاد الإسلامي، الواضح و رهانات المستقبل، المركز الجامعي بغدادية، معهد العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التربوي 20و21 ربيع الأول 1432 الموافق 23و24 فيفري2011.
- سناء عبد الكريم الخناق "مظاهرالأداء الإستراتيجي و الميزة التنائية " المؤتمر العالمي و الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة ، الجزائر 08/09/2005.
- سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، المؤتمرالعلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 08/09/2005.,.
- سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية), بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة يومي 13/14 ديسمبر 2011 ص 10,11 . (مقدم وهيبه,

- طه أحمد الفسيل " المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص، الوضع الراهن و آفاق المستقبل " دراسة استطلاعية" مقدمة الى مؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات ، [نعاء، من 29-30 أكتوبر 2008.
- عبد السلام مخلوفي و سفيان عبد العزيز تأثير معايير المسؤولية الاجتماعية على نشاط الشركات متعددة الجنسيات، الملتقى الدولي الثالث لمنظمات العمال و المسؤولية الاجتماعية، طلبة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة بشار.
- ليث سعد الله حسين و ريم سعيد الجميل، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين و انعكاسها على أخلاقيات العمل (دراسة لأراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة (الموصل)) بحث علمي مقدم الى المؤتمر العلمي الثالث تحت عنوان " ادارة المنظمات " التحديات العالمية المعاصرة" كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية الخا[ة ، الأردن 27-29 نيسان 2009.
- محمد بوضرة بن سديرة عمر "الإستثمار الاجنبي الإستراتيجية للتنمية المستدامة حالة الجزائر ملتقى دولي حول التنمية المستدامة و الكفاءة الاستحداية للموارد المتاحة كلية العلوم الاقتصادية جامعة فرحات عباس سطيف 08/07 افريل 2008.
- المنظمة العربية للتنمية الإدارية، التنمية المستدامة و الإدارة المجتمعية، الادوار المستقبلية للحكومات المركزية و المحليات و القطاع الخاص، و المجتمع المدني، اوراق عمل المؤتمر العربي الرابع لادارة البيئية النامية. البحرين بدون رقم الطبعة بدون سنة الطبع.
- هاتي الحوراني ، حاكمية الشركات و مسؤوليتها الاجتماعية في ضوء مستجدات الأزمة الاقتصادية العالمية الراهنة، المؤتمر الثاني حول " مواطنة الشركات و المؤسسات، و المسؤولية الاجتماعية" [نعاء، 24-25 يونيو 2009.

ثالثا: المجالات :

- الاسرج حسين، المسؤولية الاجتماعية للشركات، جسر التنمية، منشورات المعهد العربي للتخطيط، العدد الستون، شباط، 2010 ، الكويت.
- بلعباس عبد الرزاق 2012، " التمويل الإسلامي بين الأخلاق و الأخلاقيات" دراسات اسلامية و اقتصادية ، مجلة 18، عدد1، المعهد الإسلامي للبحوث و التدريب، جدة.
- جبار عبد الرزاق، الإلتزام بمنظمات لجنة بازل كمدخل لإرساء الحوكمة في القطاع المصرفي العربي حالة دول شمال افريقيا" مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، الجزائر.
- جريدة الغد ابراهيم المبضين، تقرير الإستدامة الخامس لبنك العربي " يطبق احداث المبادئ لمبادرة (2017/02/27).
- د طاهر محسن منصور الغالي، د [الح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال " مجلة البحوث المعاصرة" مجلة 11، عدد2، 1997.
- [لاح الدين ال هيتي، تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال (مجلة علمية عالمية محكمة)، العدد الأول، الجامعة الأردنية، الأردن، تموز، 2005 .

رابعا: الرسائل الجامعية :

- أحمد محمد خميس السديري ، آراء العاملين في القطاع الخاص في سلطنة عمان عن مهارات مدراءهم في قيادة فريق (العمل، رسالة ماجستير مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الأكاديمية العربية . البريطانية للتعليم العالي ، المملكة المتحدة، 2010.
- إياد محمد عودة، " قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية" ، مشروع بحث لغاية استكمال متطلبات تخرج لبرنامج ماجستير المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008.

- بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المنظمة، دراسة حالة المؤسسة نفضال وحدة باتنة كلية العلوم الاقتصادية التجارية و التسيير جامعة بسكرة، 2014 .
- بودراع امينة "دور اخلاقيات الأعمال في تحسين اداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير علوم التسيير جامعة المسيلة 2013.
- جاب باوى ،إدارة الموارد البشرية والأداء (تحقيق الاستمرارية لفترة طويلة)، ترجمة أبو بكر الحاج ادم أحمد، بحث تكميلي مقدم إلى جامعة الخرطوم لنيل درجة الماجستير ،مطبعة جامعة أكسفورد(نيويورك) ، 2009 .
- خدير نسيمه "أخلاقيات الأعمال و تأثيرها على رضا الزبون "دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع ادارة الأعمال كلية العلوم الإقتصادية التجارية و التسيير بومرداس الجزائر 2011.
- دويدي خديجة هاجر " محاولة لدراسة مدى تأثير اخلاقيات الأعمال في أداء المؤسسة الإقتصادية رسالة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علوم التسيير كلية العلوم الإقتصادية جامعة بومرداس.
- سلامة امينة " اثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية على التنمية و نجاعة المؤسسات البنكية في الجزائر، دراسة حالة بنك BNA NATEXIS بسيدي بلعباس ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير علوم التسيير و ادارة الأعمال جامعة سيدي بلعباس، 2006-2009.
- شنافي نوال « دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية دراسة حالة مؤسسة [ناعة الكوابل. فرع جنرال كابل- بسكرة،رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علوم التسيير , جامعة محمد خيضر, بسكرة 2015.
- ضيافي نوال، ماجستير المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية ، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان.
- عامر عوني عبد السلام هاشم "تأثير عناء المسؤولية الاجتماعية المؤسسية على حقوق المستهلك الأردني دراسة على قطاع [ناعة السلع الغذائية المختلفة) رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الردينية، غير منشورة الاردن، 2004.
- عبد السلام، سامية عبد الرحمان 1976"النفعية بين جون سبتوارت ملغى وليم جيمر دراسة مقارنة ، رسالة دكتوراه الآداب فلسفة كلية البنات، جامعة عين الشمس القاهرة.
- عبد الله بن منصور، " إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة تلمسان، 2008.
- عدي جمال البطاينة. تقييم مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في الإعلانات التجارية لشركات الاتصالات الخلوية في الأردن دراسة ميدانية من منظور المستهلك الأردني في مدينتي عمان واريد ،رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير،الجامعة الاردنية،الاردن .
- عويوة معاد، دور الأداء المتوازن في قياس و تقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية: مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، طلبة العلوم الإقتصادية و علوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف 2017.
- غادة عمر ابو الرشيد،المسؤولية الاجتماعية و اثرها على الاداء , دراسة ميدانية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان،رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في تخصص ادارة الاعمال،جامعة اليرموك ،غير منشورة،عمان،2006.
- فؤاد محمد حسين الحمدي، «الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وإنعكاساتها على رضا المستهلك» رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2006.
- كائنكان فواز مرعي، أثر القيادتين التحويلية و التبادلية على أداء الموارد البشرية في شركات الصناعات الدوائية الأردنية، أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في الإدارة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا،الأردن،2008.

- مازن عبد القادر خليل عليان " واقع المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجة في السوق عمان المالي و اثرها على الأداء(دراسة تطبيقية)", رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص الإدارة الأعمال ، جامعة الأردنية ، غير منشورة ، الأردن،1994.
- المانع محمد بن علي، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن(العام،رسالة ماجستير في العلوم الإدارية،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،كلية الدراسات العليا،قسم العلوم الإدارية،الرياض،المملكة العربية السعودية، 2006 .
- مقدم وهيبه: تقييم مدي استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري ، رسالة نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، وهران الجزائر 2014.
- ووبن(1996): الصينيون المعاصررون، ترجمة عبد العزيز حمدي، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، حزيران1996، الجزء الأول، العدد(210).

خامسا:التقارير :

- الأمم المتحدة, مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية,كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة منشورات الأمم المتحدة 2004.

المراجع باللغة الاجنبية:

- Acquier A GOND JP aux sources de la responsabilite sociale de l'entreprise aladecouverte d'un ouvrage fondateur social responsabilities of thebusinessman d'howardbowen.revue finance control strategie.volume10.n2.juin2007.
- Pasquero jean la responsabilite sociale de l'entreprise comme objet de science de gestion un regard historique conference internationale.
- Emmanuel dollet la responsabilite sociale des entreprises sous l'agle de leur partenariat avec les ONG mémoire de fin d'étude .université de paris-sorbonne-ufr de science politique.DESSdeveloppement et cooperation internationale ?Novembre2002.
- ShafiqurRahmanEvaluation of Definitions: Ten Dimensions of Corporate Social Responsibility World Review of Business Research Vol. 1. No. 1. March 2011.
- Michel Capron et Françoise Quairel-Lanoizelée, la responsabilité d'entreprise, éditions la découverte, Paris,2007.
- World Business Council for Sustainable Development. <http://www.wbcsd.org>. WBCSD, 2009.
- Ivana rodie ;responsabilité sociale des entreprises ; le développement d'un cadre européen ;mémoire présenté pour l'obtention d'un diplôme d'étude européennes ; genev ; avril 2007.
- REdward freeman davidfred « stockholderrand stakeholders a new perspertive on corporate 60 venance »californiamanagerbevicotheragents of the university of californiavol2703 ;1983.
- Yvonpesquex ; stakeholders inperspective ; coporal governance the international journal of business in society,vol5n°2 EABIS on DEFND;2005;p6.
- <https://www.mstdama.com/2017/01/15.html>.
- Allouche HOAULT I.SHMIDTG « responsabilité sociale des entreprises, la mesure de tourné ? » 15eme congres annuel de l'association francophone de GRH(AGRM), montereal,2004,.
- Jean-Pascal grond-Jaques igalen, Hamager la responsabilité social de l'entreprise [HttpWWW.dareios.Fr/ftp/rse/rse-132-137p\)F](HttpWWW.dareios.Fr/ftp/rse/rse-132-137p)F).
- Issac, Henri et Mercier Samuel2000 « ethique ou deontologie ; quelque difference pour quelque consequencesmanageriales ? l'analyse comparative de 30 code d'ethique et deontologie »

IXiemeconferences internationale de management strategique »perspectives en management strategique »aims montpellier,24-25-26 Mai.

- Mercie Samuel2004 »Ethique dans les entreprises « la decouverteluxelles,.
- : Mercier, Samuel 1997 « Une contribution a la politique de formalisation de l'ethique dans les grandes entreprise thesepresent en vue de l'obtention du doctorat, en science de gestion, universite paris IpDauphine VFR science des organisation, paris,.
- Deslandes, Ghislain 2012 » le managmentethique » Dunod, paris,.
- Pasquero,jean2007 »commentaire ethique des affaires : responsabilite sociale et gouvernance societale : decler l'echeve au :dossier l'ethique en gestion an delareglementation gestion volume32,numero1 printemps.
- Motez frederic,2000 »l'ethique en entreprises» acte de la conference,seminaire ISIS l'institut de formation sociale centre universitaire de eve boug27 avril luxembourg.
- Madoz.Jean pierre2007 »question pour comprendre ethiqueprofessionnelles afnor edition.
- Painbault pascal 2012 « ethique des relations professionnelles : raison d'etre et mise en place » journée internationale du marketing sante ,ethics/international society of health care ethics and complianceprofessionals , l'Edhecbusinessschool, IAEnicehecmontreal, nice.
- Milles, Jean jaques2004 »Analyse de l'ethique dans la prise de decision des managers operationnels, « etude qualitative et proposition d'une ehelle de mesure, colloque esdes-aderse, universite catholique de lyon, juin.
- Nilles jean, Jaques 2003 , »l'ethique est une competence professionnelle » journal du management .<http://www.journaldunet.com/managent/0404/040432.ethique.shtml>.
- Chestin et Goubeau : traite de droit civile de traduction general, paris,1977 .
- Pried w metal, business, houghton,miffin company,2002.
- Sarah/prpsler, »ethique des affaires myth et realite » busines school, toulouse,2006.
- Jean christophelipissier, manager une responsabilite sociale ethique et performance ,edition liaisons, paris,2001.
- Deal kenedy, corporate culturs the rites and rituals life, add isnwesley publishing, boston, USA.
- E.CBursk et al (1962) the oldest business nearly 4000years ago, the world of business, vol1 Simon and shuster.
- Chandam,Management M concept and strategics, vikas publishing house prtetd, new delhi,1998.
- Bradley lewis and D,Degrazea(1995) ;Ethics in medecine, in ,jenyMwienerz and NA brestin:thebehavioral sciences in psychiatry, mass publishing co Egypt.
- IK McEhineey : Medical Ethics, in : Brettj :cassens(1993) prevertivemedecine and public health, Mass publishing co, Egypt.
- Hugues puel,FrédéricMertz",**L'activité financier et l'entreprise au difi del'éthique"** ,séminaire ,université de L'Luxembourg.
- Pride, et al,2002, p ;458 Abela, and Farris,2001.
- Friedman,M(1970) » the social responsibility of business is to increase its profits » the new york times.
- Stark » what is the matter with business ethics ?havard business review 71,ne3,may, june1993.
- May gentille" international business consultant , managers for the future" 14:16Electronic journal of the u.s department of steete, february2005.
- Seguin francine et durif fabien 2007 « une s strategieethiquecheminfaisent revue gestion 2007/1vol32 dossier l'ethique en gestion au dela de la reglementationhecmontreal.

- Sogbossi, bertrand et herunka, dwight.2009< perceptions et comportement ethique de dirigeants d'entreprises dans les pays en developpement : l'impact du caractere informel de l'activites w.p,864universitededeoit d'economie et des sciences institut d'administration des entreprises centre d'etude et de recherche en gestions aixmarseille , universitepaullezanne, octobre.
- Debos, franck2005 » l'impact de la dimension,ethiques dans la strategie de communication de l'entreprise :la necessite d'une communication responsable revue communication et organisation.
- Dormierraphael et al »l'ethiques des comportements concurrentiels une approche perceptuelle » revue management saverir 2010/3n33, managent prospective.
- Bakhshi, artietal 2009 « organizational justice peraptions as prediction of job sattsifaction and organization commmitement » revue international journal of business and management, vol4,N9 center of sciences and education, Toronto.
- William sabadie 2000 »les apports des theories de la justice anmarketing des services 16^e congres AFM(association français de marketing)18-20 mars montreal.
- Chouaib, afef et zaddemfarid 2012 » le climat ethique au travail : pour promouvoir des relations interpersonnelles de confiance »Rimhe interdisciplinaire sur le management et l'humanisme n1.ne mars/avril ethique et organisation.
- Guerrero ,sylvie et membach, olivier 2009 » la confiance organisationnelle an cœur de l'echange social et si bien traiter ses employer était payant » revue relations industrielles /industrial relations departent des relations industrielles, volb4, N1 universitelaval, quebec.
- BELANGER, BENABOU, FOUCHER, BERGERON et PETIT, Gestion stratégique et opérationnelle des ressources humaines.
- Gaétan Morin Editeur 1993 .
- Sikuler » personnel and administration human sources management » ;jolinwillezinc ;newyork 1976.
- EB Filippo » principlessuf personnel management, lindedition, mehanmillbookopanynewyork ; 1971 .
- Dolan, S.L., Saba, T., Jackson, S.E. et al, 2002, *La gestion des ressources humaines : tendances, enjeux et pratiques actuelles*, Saint-Laurent, Edition du Renouveau pédagogique.
- AMFericelli et Bsir, performonce et ressource humaines, economic, paris,1996.
- Joseph noone, a propos de la performance humaine en entreprise.
- Sylvie saint onge et Victor haines » Gestion des performances au travail ;bilan des conaissances, edition de boeck ; bruxelles2007.
- R.brosquet ;rondement dela performance humaines dans l'entreprise ed les editions d'organisation ; paris ;1989.
- Jean favry » l'entreprise de valeur (quand les ressources humaines font la differences) edition d'organisation, paris,2001.
- pascal barri lot, pilotage de la per finance et stot agie d'an prise (l'exemple du tableau de bord prospectif). Prévue de gestion, France, 2000.
- dimitriweiss,lesressouceshumaires,edition,d'organisation , paris2000 .
- J. Chaabouni, Les concepts de performance dans des théories du management: in la performance, théories perceptions et pratiqués, faculté des sciences économiques et de la gestion, sfax, 1992.
- Claude levy Le Boyer, La gestion des compétences, Les éditions d'organisations, Paris, 1996.
- Christian batal «lageition des ressorceshummes dans le secteur public»2eme tirage edition d'organisation ; paris ;2000.
- JEAn marie perretti » ressources humaine » 5eme editionvouibert, paris,1993.

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
22-21	عناير المسؤولية الاجتماعية	01
30	قواعد حوكمة الشركات	02
41-40	العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الربحية	03
44	دوافع التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية	04
54	الحجج مع او ضد المسؤولية الاجتماعية	05
61-60	اوجه الاختلاف بين الاخلاق و الاخلاقيات	06
62	اوجه الاختلاف بين الاخلاقيات و اخلاقيات المهنة	07
133	مقياس التدرج البياني	08
190	و[لف لفقرات الاستبيان محور المسؤولية الاجتماعية	09
191-190	و[لف لفقرات الاستبيان محور اخلاقيات الاعمال	10
191	و[لف لفقرات الاستبيان لمحور اداء الموارد البشرية	11
191	درجة الاستجابة حسب مقياس ليكرت الحماسي	12
197	معامل الثبات الفاكرونباخ	13
200	جدول Fornell-Larcker Criterion	14
201-200	جدول cross loading	15
202	معامل التحديد R^2	16
202	معامل Predictive relevance	17
203-202	معامل تضخم التباين	18
204	جدول Path coefficients	19
209	معامل الثبات الفاكرونباخ الخاص باخلاقيات الاعمال	20
211	جدول Fornell-Larcker Criterion الخاص باخلاقيات الاعمال	21
212	جدول cross loading الخاص باخلاقيات الاعمال	22
213	معامل التحديد R^2	23
214	معامل Predictive relevance	24
215-214	معامل تضخم التباين	25
216-215	جدول Path coefficients	26

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
17	احاب المصلحة الاساسيون	01
18	احاب المصلحة الثانويون	02
19	هرم كارول لابعاد المسؤولية الاجتماعية	03
58	جذرا لإشتقاق "Ethique" و "Morale"	04
67	مصادر اخلاقيات الاعمال	05
119	الاداء من منظور الكفاءة و الفعالية	06
122	محددات الاداء	07
123	محددات الاداء البشري	08
129	مراحل تقييم الاداء البشري	09
186	نموذج الدراسة	10
192	نموذج القياس	11
193	توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	12
193	توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن	13
194	توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير مستوى العمل	14
195	توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الرتبة العلمية	15
195	توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة	16
196	توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير مستوى الدخل	17
196	توزيع افراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الحالة العائلية	18
198	منحنى الموثوقية المركبة	19
199	منحنى التباين المفسر	20
207-208	النموذج النهائي للدراسة الخاص بالمسؤولية الاجتماعية	21
209	منحنى الموثوقية المركبة	22
210	منحنى التباين المفسر	23
218	النموذج النهائي للدراسة الخاص باخلاقيات الاعمال	24

أخي العامل/ أختي العاملة

هذه استمارة ندعوكم من خلالها و نشجعكم للتعبير بحرية عن أفكاركم الخفية و تجاربكم، بدون مراقبة اي شخص. مع العلم أن جميع المعلومات المدونة في هذا الإستبيان ستبقى سرية لن يطلع عليها سوى الباحث، و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

من فضلك، املاً البيانات التالية الخفية بك مع عدم كتابة الإسم.

الجنس: () ذكر () انثى

السن: من 20-30 سنة () 31-40 سنة () 41-50 سنة () 51-60 سنة () - 61 سنة فأكثر ()

المستوى في العمل: () مشرف على عاملين آخرين () غير مشرف

الرتبة العلمية: () لم ازاول الدراسة أبدا- () غير حاصل على شهادة - () ابتدائي - () متوسط- ثانوي ()

() بكالوريا- () ليسانس- () دراسات عليا.

سنوات الخبرة: () من 5-10 سنوات- () 11-20 سنة - () 21-30 سنة - () أكثر من 30 سنة

مستوى الدخل: () أقل من 20000 دج () من 20000-اقل من 30000 دج

() 30000-اقل من 40000 دج () من 40000 دج فأكثر

الحالة العائلية: () أعزب () متزوج () مطلق () ارمل

لديك اولاد: () نعم () لا

شكراً لهذه الإستجابة، نرجوا منكم الموافقة مع مراعاتك للتعليمات حتى تساعدنا في الحصول على نتائج أفضل للبحث التالية:

فيما يلي سيدي/ سيدي عدد من العبارات نرجو منك:

-قراءة كل عبارة جيداً،

(تحت الإجابة التي تختارها، علماً انه يوجد خمس اختيارات بالنسبة لكل عبارة، X-وضع علامة)

-عدم وضع أكثر من علامة امام كل عبارة

-التأكد انك تضع العلامة امام الرقم الصحيح للعبارة،

أبعاد	الرقم	المسؤولية الإجتماعية اتجاه العاملين	موافقة تماما	غير موافق	حايد	موافق	موافق
الإستقطاب (التوظيف)	01	تعتمد مؤسستي على أسس علمية و موضوعية في عملية استقطاب الموظفين					
	02	تركز مؤسستي على عنصر النزاهة اثناء القيام بعملية التوظيف					
	03	لا يوجد تميز في مؤسستي لأختيار الموظفين بين رجل او امرأة او منطقة على حساب أخرى (توظيف المعوقين)					
التدريب	04	تعتمد مؤسستي على برامج تدريبية متاحة لكافة الموظفين					
	05	تحرص مؤسستي على جلب خبراء للقيام بايام تكوينية لفائدة العمل كل فترة الزمن.					
ظروف العمل	06	ترتكز مؤسستي على توفير جميع ادوات الأمن و الوقاية للحفاظ على أمن و سلامة الموظفين (احذية وقاية، قبعات حافظة الأذن)					
	07	توفر مؤسستي جميع المواد و الوسائل لضمان قيامي بعلمي بافضل حال (اداة، موارد مالية، وقت، اضاءة، تهوية) اجهزة الإعلام الألي)					
	08	توفر مؤسستي وسائل النقل بالإضافة الى الإطعام لكافة العاملين					
	09	تعمل مؤسستي على توفير مناخ مساعد للعمل و زيادة المتعة و القضاء على الروتين، (النشرات الجدارية)					
	10	تقوم مؤسستي بالإفصاح عن اهم انجازات العاملين في المؤسسة					
خفيز	11	تمنح مؤسستي أشياء رمزية للموظفين المتفوقين (لوحة شرفية (شارة الى احسن عامل للشهر)					
	12	تعتمد مؤسستي على معايير موضوعية لتقييم عمل موظفيها					
التقييم	13	تعتمد مؤسستي على نظام ترقية يسمح للعامل المتميز بالحصول عليها.					
	14	ان لجنة التقييم المتواجدة بمؤسستي تم اختيار باعضائها بنزاهة و لهم القدرة و الكفاءة على أداء مهمتهم باحسن طريقة					
	15	ان معايير و شروط التقييم متاحة للإطلاع لكافة العاملين					
حقوق الموظف	16	تسمح المؤسسة لكافة العاملين بمزاولة حقوقهم النقابية					
	17	امكانية طلب توضيحات او طعون في ما يخص عملي.					
الرعاية الصحية	18	المؤسسة متعاقدة مع مستشفيات لضمان الرعاية الصحية للموظفين او مستشفيات خاصة بها					
	19	جميع عمال المؤسسة يستفيدون من خدمات الضمان الإجتماعي					
	20	تقوم المؤسسة برعاية العمال الذين تعرضوا للحوادث					
	21	أحصل على اجور معادلة لما يتحصل عليها عاملون في نفس مناصبي بالمؤسسة.					
الأرباح	22	تقدم لنا المؤسسة اجورا مماثلة لما يتحصل عليها عاملون في مؤسسات اخرى					
	23	ان الأجر الذي أتحصل عليه يوازي الجهد الذي ابذله					
	24	تمنح المؤسسة سنوية خاصة بالأرباح التي تتحققها					
اخلاقيات منظمة الأعمال							

					تعطي مؤسستي أهمية كبرى للأخلاقيات الحميدة و الحسنة	25	الإستقامة
					تعتمد المؤسسة على الأخلاقيات الحميدة في اعداد القوانين و الإجراءات المعتمدة في تسيير المنظمة.	26	
					مؤسستي تبعد جميع الضغوطات و الإغراءات التي تؤدي الى تصرف غير اخلاقي.	27	
					مؤسستي تفني بالوعود التي تقطعها على العمال	28	
					تقوم مؤسستي باقامة محاضرات و برامج لتطوير الرقابة الذاتية.	29	
					لا تفشي ادارة المنظمة اسرار العاملين	30	
					تعتمد المؤسسة على معايير سليمة في تقييم العاملين	31	
					انا أثق في استقامة مؤسستي	32	
					تعتمد مؤسستي على وضع قوانين و اجراءات عمل موضوعية	33	
					توكل المؤسسة تأدية المهام لكل عامل حسب تخصصه	34	
					تعمل مؤسستي على تشجيع العمال المميزين	35	الموضوعية
					تعمل المؤسسة على تحقيق مصلحتها	36	
					تعمل ادارة المؤسسة على التقرب من العاملين و الإستماع الى انشغالاتهم	37	
					يتم في مؤسستي توضيح القرارات و الإجراءات الخاطئة بالعمل كالحصم و التنقل.	38	
					يتم التعامل في مؤسستي على أسس نزاهة	39	النزاهة
					لا يعتمد في مؤسستي على أساليب ملتوية	40	
					انا اثق في نزاهة منظمتي	41	
					هناك تعامل صادق بين مختلف الأطراف في مؤسستي.	42	الصدق و العدالة
					انا اثق في اهتمام منظمتي لرغبات وحاجات عمالها	43	
					اثق في منظمتي على انها قادرة على تجاوز كل العقبات الممكنة ان تواجهها في المستقبل باعتمادها على العامل	44	
					هناك معاملة عادلة لمختلف العاملين في المنظمة على جميع العمال دون استثناء	45	
					يتم تطبيق قوانين و قواعد المعتمدة في المنظمة على جميع العمال دون استثناء	46	
					المنظمة قادرة على تطبيق العقوبات على المخالفين.	47	
أداء الموارد البشرية							
					العامل المتسم باخلاقيات عالية يتقيد باوقات دوامه	48	المواظبة في العمل
					تؤثر ظروف العمل السيئة على الحضور في الوقت	49	
					العامل الخلاق يكون متفاني في العمل أكثر	50	
					أعمل على انهاء جميع أجزاء الوظيفة في الوقت المناسب	51	
					لا اقوم بتضييع الوقت و اهمال عملي	52	
					ابتعد عن قيام بالزيارات الشخصية في مكان العمل	53	
					أتبع و احترم قوانين و اجراءات العمل	54	
					اسعى دائما الى فهم و التمكن من اجراءات العمل	55	
					لدي القابلية للعمل خارج اوقات الدوام الرسمية لإنهاء العمل المطلوب مني	56	
					أخلاقي لا تسمح لي باستغلال مناصبي لأغراض شخصية	57	
					التدريب الذي تحصلت عليه يسمح لي باتقان عملي	58	الكفاءة
					اخلاقي لا تسمح لي بالتهاون في عملي	59	

					تكويني يسمح لي بتداية عملي بكفاءة و دقة	60	روح الفريق و الولاء
					اعمل ان اكون فعالا في مؤسستي	61	
					أحاول تطوير كفاءتي حتى اساعد مؤسستي	62	
					مؤسستي تتوفر على جو من التنافس بين العمال ساعد على اقتراح طرق و افكار تسمح بتطوير جودة العمل.	63	
					أعمل على انجاز عملي وفقا للمعايير المحددة	64	
					اعمل على استعمال موارد المؤسسة بعيدا عن التبذير	65	
					أعمل على مساعدة زملائي المكلفين بمهام عديدة	66	
					أعمل على حل نزاع او مشكل قائم بين زملائي	67	
					أبلغ زملائي بالمعلومات التي يمكن ان تمهم	68	
					أساعد الموظفين الجدد على الإندماج	69	
					أوضح للعاملين الجدد كيفية أداء عملهم	70	
					في مؤسستي هناك اتجاه نحو العمل الجماعي و التعاون	71	
					اشعر بالفخر عندما اتكلم عن مؤسستي امام الآخرين	72	
					أخلاقي تدفعني للبقاء و الإستمرار في مؤسستي	73	
					لا يمكنني ان أغادر مؤسستي لأني أشعر كأنها مؤسستي الخاصة	74	
					نعتبر مؤسستي بمثابة عائلتي الثانية.	75	

الملخص:

في خضم ما يقع من فضائح مالية و أخلاقية و النقد السلبي الموجه لإدارة الأعمال و المعايير الغير الشفافة أصبحت المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال من المواضيع التي تحظى بالاهتمام المتزايد في السنوات الأخيرة حيث أصبحت المؤسسات مضطرة إلى وضع ميثاق و قوانين صارمة للأخلاقيات من شأنها إرشاد سلوك كافة المنتمين إلى الشركة في ما ذلك مجلس الإدارة و المديرين و الموظفين فالمسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال ابتعدت من كونها القيام بمبادرات اجتماعية و اخلاقية طوعية في المؤسسات و حماية الحقوق الاجتماعية و البيئية و امتدت لتشمل اطرافا متعددة من اهمها الموارد البشرية و التي وجب على المنظمة ان تؤدي مسؤوليتها الاجتماعية و الاخلاقية تجاهها فالالتزام المسؤول اتجاه المورد البشري يعتبر ضرورة ملحة من اجل تحسين الاداء بشكل عام باعتبار هذا العنصر طرفا من اصحاب المصلحة و التي تتأثر بهم المنظمة و تؤثر فيهم.

نحاول في دراستنا هذه معرفة تأثير المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال على اداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية حيث قمنا بمعالجة الموضوع من خلال توزيع استبيان على شريحة من العاملين في عينة من المؤسسات و تم تحليل النتائج عن طريق المعادلات البنائية بالاعتماد على برنامج SMART PLS و اهم ما امكنا التوصل اليه هو ان ابعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين و المتمثلة في (التوظيف, التكوين, التقييم, ظروف العمل, الاجور و المكافآت, الرعاية الصحية, حقوق الموظف, التحفيز غير النقدي) تؤثر ايجابا على اداء الموارد البشرية كما ان ابعاد اخلاقيات الاعمال (الاستقامة, الموضوعية, النزاهة, الدقة و العدالة) تعمل على الرفع من اداء الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية, اخلاقيات الاعمال, اداء الموارد البشرية, المؤسسات الاقتصادية, المعادلات البنائية.

Abstract:

In the midst of financial and ethical scandals and due to the negative criticism of business management and nontransparent standards, social responsibility and business ethics have become increasingly interesting subjects in recent years. In fact, institutions have been forced to develop strict codes and laws of ethics which will guide the behavior of all members of the company, including the board of directors, directors and employees. Social responsibility and business ethics have moved away from social initiatives/voluntary ethics in institutions and the protection of social and environmental rights and extended to include multiple parties.

The most important among them is the human resources, for which the organization must fulfill its social and moral responsibility. Responsible commitment to the human resource is an urgent need to improve overall performance. This component is a part of the stakeholders which influence and been influenced by the organization.

In this study we try to understand the impact of social responsibility and business ethics on the performance of human resources in the Algerian economic institutions where we addressed the issue through the distribution of a questionnaire on a segment of workers in a sample of institutions. The results were analyzed by structural equations based on the software PLS SMART. The most important thing we can reach is to shift social responsibility towards employees (Employment, composition, evaluation, working conditions, wages and remuneration, health care, employee rights), nonmonetary incentives) positively affect the performance of human resources and the dimensions of business ethics (integrity, objectivity, integrity, honesty and justice) are working to increase the performance of human resources.

Key words: social responsibility, business ethics, human resource performance, economic institutions, Structural equations.

Résumé:

Au milieu des scandales financiers et éthiques, les critiques négatives sur l'administration des entreprises et les normes non transparentes, la responsabilité sociale et l'éthique des affaires ont pris de plus en plus d'importance ces dernières années. Les institutions étant obligées d'élaborer des codes d'éthique stricts qui guideront le comportement de tous les membres de la société au sein du conseil d'administration, des dirigeants et des employés. La responsabilité sociale et l'éthique des affaires se sont éloignées des initiatives sociales et éthiques volontaires des institutions et de la protection des droits sociaux et environnementaux pour s'étendre à plusieurs parties, dont les plus importantes sont les ressources humaines, et l'organisation doit assumer sa responsabilité sociale et morale envers elle. Il est urgent d'améliorer les performances en général, car cette composante est une partie prenante et est affectée par l'organisation.

Dans cette étude, nous essayons de comprendre l'impact de la responsabilité sociale et de l'éthique des affaires sur la performance des ressources humaines dans les institutions économiques algériennes, où nous avons abordé la question en distribuant un questionnaire à un groupe de travailleurs dans un échantillon d'institutions. La chose la plus importante que nous puissions atteindre est que la suppression de la responsabilité sociale envers les travailleurs (emploi, composition, évaluation, conditions de travail, salaires et primes, soins de santé, droits des employés, incitations non monétaires) a un impact positif sur la performance des ressources humaines. Les dimensions de l'éthique des affaires (rectitude, objectivité, intégrité, honnêteté et justice) contribuent à accroître la performance des ressources humaines.

Mots-clés: responsabilité sociale, éthique des affaires, performance des ressources humaines, institutions économiques, équations structurelles