



www.massira.jo

مقيم ومحكم علميا

# أخلاقيات العمل

الدكتور

بلال خلف السكارنه



تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

## حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزأً أو تسجيله على اشرطة كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated, reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2009م - 1430هـ	الطبعة الثانية 2011م - 1432هـ
الطبعة الثالثة 2013م - 1434هـ	الطبعة الرابعة 2014م - 1435هـ
الطبعة الخامسة 2015م - 1436هـ	الطبعة السادسة 2016م - 1437هـ
الطبعة السابعة 2017م - 1438هـ	الطبعة الثامنة 2017م - 1438هـ
الطبعة التاسعة 2019م - 1440هـ	الطبعة العاشرة 2020م - 1441هـ

الطبعة الحادي عشر 2021م - 1442هـ



دار

# المسيرة

## للنشر والتوزيع والطباعة

شركة جمال أحمد حيف وإخوانه

عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059

الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640

صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

www.massira.jo

مقيم ومحكم علميا

# أخلاقيات العمل

الدكتور

بلال خلف السكارنة

عميد كلية الأعمال

جامعة الإسراء الأردنية



## الإهداء

إلى أمي وأبي أطال الله في عمريهما..  
إلى زوجتي وولدي عمرو وشهد.. رمز الحب والأمل..  
إلى أفراد عائلتي حفظهم الله ورعاهم..

## الفهرس

المقدمة ..... 13

### الفصل الأول

#### أخلاقيات العمل (المفهوم والنموذج)

المقدمة ..... 19

1-1 مفهوم أخلاقيات العمل ..... 20

2-1 أهمية الأخلاقيات ..... 24

3-1 مفهوم العمل ..... 28

4-1 الأخلاقيات المطلوبة في العامل ..... 32

5-1 الأخلاقيات المطلوبة في صاحب العمل ..... 35

6-1 إرساء أخلاقيات العمل في المؤسسة ..... 35

7-1 أنواع السلوك ..... 38

8-1 تراجع أخلاقيات العمل ..... 43

9-1 طرق تقويم الأخلاقيات ..... 46

10-1 أنماط السلوكيات والأخلاقيات في العمل ..... 48

أسئلة الفصل الأول ..... 49

مراجع الفصل الأول ..... 52

### الفصل الثاني

#### أخلاقيات العمل الوظيفي

المقدمة ..... 57

59	1-2 مصادر الأخلاقيات في منظمات الأعمال.....
66	2-2 وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة.....
68	3-2 أخلاقيات العمل ضرورة إدارية.....
73	4-2 أساسيات أخلاقيات العمل.....
75	5-2 أخلاقيات العمل والإدارة.....
76	6-2 مواقف لها علاقة بأخلاقيات العمل وأخلاقيات الإدارة.....
81	7-2 علاقة أخلاقيات العمل بسياسات الإدارة الحديثة.....
82	8-2 الفصل بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية.....
84	9-2 الإحباط الوظيفي.....
86	أسئلة الفصل الثاني.....
89	مراجع الفصل الثاني.....

## الفصل الثالث

### قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل

93	المقدمة.....
95	1-3 العلاقة بين قيم الفرد والمنظمة وتأثيرها على الأداء من منظور الفكر المعاصر....
98	2-3 تأثير القيم الأخلاقية على أداء الأفراد والمنظمات.....
99	3-3 القيم الأخلاقية للفرد والمنظمة من منظور الفكر الإسلامي.....
102	4-3 تصنيف القيم الأخلاقية.....
110	5-3 أنواع حسن المعاملة.....
114	أسئلة الفصل الثالث.....
117	مراجع الفصل الثالث.....

## الفصل الرابع

### الانضباط والالتزام الوظيفي

121	..... المقدمة
122	..... 1-4 مفهوم الانضباط والالتزام الوظيفي
124	..... 2-4 صور الانضباط والالتزام الوظيفي
127	..... 3-4 الفرق بين القيم والاخلاق
129	..... 4-4 العوامل التي تؤثر على اخلاقيات العمل
134	..... 5-4 العوامل المؤثرة في خروج الانسان عن سلوكه
139	..... 6-4 مفهوم المصلحة العامة
140	..... 7-4 علاقة الإدارة بأخلاقيات العمل
144	..... 8-4 الأخلاقيات والمسؤولية والقيم
145	..... 9-4 الأخلاقيات والمصلحة العامة
147	..... أسئلة الفصل الرابع
150	..... مراجع الفصل الرابع

## الفصل الخامس

### المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

153	..... المقدمة
156	..... 1-5 مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال
157	..... 2-5 أنماط المسؤولية الاجتماعية
159	..... 3-5 عناصر المسؤولية الاجتماعية
162	..... 4-5 المبادئ الأخلاقية في العمل الاقتصادي
166	..... 5-5 مفهوم المحاسبة و المسؤولية الاجتماعية
167	..... 6-5 مجالات المحاسبة الاجتماعية

170	7-5 قياس العائد الاجتماعي.....
171	8-5 المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الدول العربية .....
174	9-5 المسؤولية الاجتماعية وحقوق العملاء .....
178	أسئلة الفصل الخامس .....
181	مراجع الفصل الخامس.....

## الفصل السادس

### مدونة وقواعد السلوك

189	المقدمة .....
190	1-6 مفهوم مدونة السلوك .....
190	2-6 مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي القطاع العام .....
192	3-6 دور مديري الدوائر .....
193	4-6 واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة .....
194	5-6 القواعد العامة التي تحكم سلوك الموظف.....
195	6-6 مرتكزات السلوك للموظف العام.....
197	7-6 النصوص القانونية التي عالجت سلوك الموظف والإدارة .....
199	8-6 الأنظمة والتعليمات التي تحكم سلوك الموظف .....
204	9-6 المواد القانونية المتعلقة بسلوك الموظف والمحظورات .....
207	10-6 مدونة سلوك العاملين في القطاع الخاص .....
210	11-6 حالة دراسية لمدونة سلوك لإحدى الشركات العربية .....
220	أسئلة الفصل السادس .....
223	مراجع الفصل السادس.....



## الفصل السابع

### السلوك العدواني للموظف وأخلاقيات العمل

227	..... المقدمة
228	..... 1-7 مفهوم السلوك العدواني
229	..... 2-7 الأسس النفسية للسلوك العدواني
230	..... 3-7 الأسس الفسيولوجية للسلوك العدواني
232	..... 4-7 النظريات المفسرة للسلوك للعدواني
238	..... 5-7 اشكال ومظاهر وأسباب السلوك العدواني
243	..... 6-7 الوسائل الممكنة لكيفية تفادي السلوك العدواني
247	..... 7-7 مفهوم السلوك
248	..... 8-7 تعديل السلوك
250	..... 9-7 اساليب تعديل السلوك
255	..... 10-7 التعاقد السلوكي
259	..... أسئلة الفصل السابع
262	..... مراجع الفصل السابع

## الفصل الثامن

### الفساد الإداري

265	..... المقدمة
267	..... 1-8 ما هو مفهوم الفساد الإداري؟
268	..... 2-8 ما هي مظاهر الفساد الإداري؟
272	..... 3-8 أنواع الفساد الإداري
273	..... 4-8 اشكال الفساد الإداري
274	..... 5-8 الاثار المترتبة على الفساد الإداري

277	6-8 ما هو الفساد الخارجي؟
278	7-8 آليات مكافحة الفساد الإداري
280	8-8 مجالات الإصلاح لمواجهة الفساد الإداري
282	9-8 الوسائل والادوات لمعالجة الفساد الإداري
285	10-8 اهم المبادرات والوثائق الدولية لمكافحة الفساد الإداري
287	11-8 التصنيف العالمي لمراتب الفساد الإداري
288	12-8 من هي منظمة الشفافية الدولية ؟
290	13-8 الفرق بين الفساد الإداري والمرض الإداري؟
292	أسئلة الفصل الثامن
295	مراجع الفصل الثامن

## الفصل التاسع

### الحوكمة

299	المقدمة
302	1-9 مفهوم الحوكمة
304	2-9 الحوكمة.. المفاهيم والمرتكزات
308	3-9 محددات الحوكمة
310	4-9 معايير الحوكمة
312	5-9 النظم الإحصائية الفعالة ، وحرية وصول المعلومات الجيدة إلى المواطنين
317	6-9 أوضاع الحوكمة عالميا
319	7-9 الحوكمة في الشركات المساهمة
	8-9 برنامج مشترك بين مركز المشروعات الدولية الخاصة (CIPE) ومبادرة شراكة الشرق الأوسط (MEPI) لتعزيز حوكمة الشركات في العالم العربي
324	أسئلة الفصل التاسع
327	مراجع الفصل التاسع
331	

## الفصل العاشر

### الثقافة التنظيمية واخلاقيات العمل

335	1-10 مفهوم الثقافة
336	2-10 خصائص الثقافة
337	3-10 مفهوم الثقافة التنظيمية
337	4-10 عناصر الثقافة التنظيمية
338	5-10 اهمية الثقافة التنظيمية
339	6-10 خصائص ثقافة المنظمة
340	7-10 انواع الثقافة التنظيمية
341	8-10 تغيير ثقافة المنظمة
342	9-10 المحافظة على ثقافة المنظمة
343	10-10 العناصر البيئية
347	11-10 مكونات الثقافة التنظيمية
351	12-10 إشكاليات الثقافة التنظيمية والسلوك الأخلاقي في المنظمات العربية
357	أسئلة الفصل العاشر
360	مراجع الفصل العاشر

## الفصل الحادي عشر

### الانترنت واخلاقيات العمل

363	المقدمة
364	1-11 مفهوم الانترنت
367	2-11 الإنترنت والاعمال الالكترونية
370	3-11 ظاهرة إدمان الإنترنت
373	4-11 أعراض ادمان الانترنت

379	5-11 سوء استخدام الموظفين للإنترنت
383	6-11 معالجة سوء استخدام الموظفين للإنترنت
385	7-11 القواعد التي تحكم سلوك الموظف بخصوص الحاسوب والانترنت
387	أسئلة الفصل الحادي عشر
391	مراجع الفصل الحادي عشر

## الفصل الثاني عشر

### مهارات الاتصال مع الآخرين واخلاقيات العمل

395	1-12 مفهوم الاتصال
397	2-12 عناصر الاتصال
400	3-12 وسائل الاتصال
401	4-12 أنواع الاتصال
405	5-12 معوقات الاتصال
406	6-12 مقومات الاتصال الفعال
412	7-12 كيف تكون متصلا بارعا
416	8-12 العوامل التنظيمية التي تؤثر في عملية الاتصال
418	9-12 بناء العلاقات مع الآخرين
420	10-12 العناصر الرئيسية للاتصال الشخصي
429	11-12 وسائل بناء الثقة بينك وبين زملائك في العمل
430	12-12 التعامل مع الأشخاص المشاكسين في العمل
434	أسئلة الفصل الثاني عشر
437	مراجع الفصل الثاني عشر