

اثر أخلاقيات العمل ودورها في تقييم أداء الموظفين

م . م . أرسلان عزيز فتاح

جامعة بيان _ أربيل / قسم إدارة الاعمال

The impact of work ethics and its role in evaluating employee performance

Arslan .aziz1989@outlook.com:

المستخلص

هدفت الدراسة الى بيان دور أخلاقيات العمل في عمليات تقييم أداء الموظفين ، وقد جمعت البيانات باستخدام الاطار النظري والدراسات السابقة كأداة أساسية وقد جمعت البيانات باستخدام الادبيات السابقة كأداة أساسية، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين اخلاقيات العمل وأثرها في عمليات تقييم أداء الموظفين وبالاعتماد على هذه النتائج صيغت عدد من الاستنتاجات منها إدراك الباحث ان اخلاقيات العمل في المنظمات كان بالمستوى المطلوب من وجهة نظر الموظفين. وتوصلت الدراسة على أخلاقيات العمل يجب أن تكون مبنية على مبادئ العدالة والمساواة. **مفتاح الكلمات : أخلاقيات العمل - التقييم - التوظيف - الاداء - التعيين**

Abstract

The study aimed to demonstrate the role of work ethics in employee performance evaluation processes. Data were collected using the theoretical framework and previous studies as a basic tool. The results showed a positive relationship between work ethics and their impact on employee performance evaluation processes. Based on these results, a number of conclusions were formulated, including the researcher's realization that work ethics in organizations were at the required level from the employees' point of view. The study concluded that work ethics should be based on the principles of justice and equality.

Keywords: Work ethics - evaluation - recruitment - performance - appointment

الغرض:

الغرض الرئيسي من دور أخلاقيات العمل هو تحقيق بيئة عمل صحية وإيجابية، وضمان أن العاملين يقومون بأداء أعمالهم بشكل فعال وأخلاقي.

التصميم / المنهجية:

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لواقع أثر أخلاقيات العمل على تقييم أداء للعاملين.

الصالة / القيمة:

تلعب الصالة أو القيمة الأخلاقية في بيئة العمل دوراً هاماً في تحسين أداء الموظفين. يمكن القول إن الصالة والقيم الأخلاقية تلعبان دوراً حيوياً في خلق بيئة عمل إيجابية وفعالة، مما يعزز الأداء الفردي والجماعي للعاملين في المؤسسة.

المقدمة

تلعب أخلاقيات العمل دوراً أساسياً في تشكيل سلوك وأداء الموظفين في أي مؤسسة. إن فهم هذا الدور يعتبر أمراً حيوياً للشركات والمؤسسات التي تسعى لتحقيق النجاح والاستدامة. يشير مصطلح "أخلاقيات العمل" إلى المبادئ والقيم التي ينبغي على الأفراد اتباعها في سياق العمل، وتتنوع هذه القيم بحسب الثقافة والقيم الاجتماعية للمؤسسة. تتضمن أخلاقيات العمل مجموعة من المفاهيم والممارسات التي تهدف إلى تحقيق بيئة عمل إيجابية وصحية. إليك بعض الجوانب الرئيسية لدور أخلاقيات العمل في تأثير أداء الموظفين من خلال تشجيع على الالتزام

والمسؤولية: يعزز التمسك بالقيم الأخلاقية الالتزام بأداء المهام بشكل فعال ومسؤول. يشجع العمل بنية أخلاقية على تقديم الأفراد لأقصى إمكاناتهم في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة. تعزيز الثقة وبناء العلاقات: يساهم الالتزام بالأخلاق في بناء ثقة بين الزملاء والإدارة. تعزيز العلاقات الإيجابية بين العاملين، مما يؤدي إلى فريق عمل متكامل وفعال. تحفيز الابتكار والإبداع: يخلق بيئة تشجع على التفكير الإبداعي وتقديم حلول جديدة. يساهم في تحفيز الموظفين لتطوير مهاراتهم والسعي لتحسين العمليات والعمليات. تحسين رضا العاملين: يؤدي التمسك بالأخلاقيات إلى تحسين رضا العاملين وإشعارهم بالاحترام والتقدير. يُظهر العاملون الراضون تقانياً أكبر وروح تعاونية في بيئة العمل. تعزيز سمعة الشركة: يساهم الالتزام بالقيم الأخلاقية في بناء سمعة قوية للشركة أمام الموظفين والعملاء والمجتمع. يعكس الالتزام بالأخلاق على استدامة العمليات التجارية ونجاح المؤسسة. تحقيق توازن بين المصالح: يعمل على تحقيق توازن بين مصالح الفرد ومصالح الشركة. يشجع على اتخاذ القرارات التي تحقق التوازن بين الأهداف الشخصية والأهداف الجماعية. فهم دور أخلاقيات العمل يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تعزز الالتزام والإنتاجية، مما يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية والنجاح المستدام.

الفصل الاول / الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع :

- سنتناول في هذا الفصل إلى مجموعة من الدراسات التي عالجت موضوع اخلاقيات العمل و تحسين أداء الموظفين ثم سنتطرق إلى التعليق عليهم بالاعتماد على مجموعة من المعايير و من ثم استخلاص العديد من النتائج و التوصيات التي من شأنها ان تثري الدراسة الحالية.

المطلب الاول / الدراسات ذات العلاقة بتغيير أخلاقيات العمل:

١- الدراسة الاولى: يعقوب سالم زرفة، (٢٠١٨)، "أخلاقيات العمل وإشكالية الممارسة في المؤسسة الجزائرية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد ٢٣ .

هدفت هذه الدراسة إلى عرض وتحليل وأهمية اخلاقيات العمل في المؤسسات عموما من منطلق الفصائح والأزمات الأخلاقية التي مست كبرياء المؤسسات في العالم، هذه الممارسات غير الأخلاقية أوضحت الانسياب الطوعي للرؤساء والمرؤوسين نحو الماديات والعرق في مستنقع الحيل القانونية وتكريس مذهب الغاية تبرر الوسيلة.

كما تهدف الدراسة أيضا إلى تحليل خاص لواقع اخلاقيات العمل بإشكالاتها الظاهرة للعيان والضاورة عن المشاهدة في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية والإدارية عبر سيرورتها التاريخية بصورة مقتضبة وهادفة و الوقوف على سبل تفعيلها على أساس قابلية أخلاقيات العمل للتعديل والتبديل والزيادة والنقصان، طالما تدخل تحت سيطرة إرادة الإنسان وتتفاعل مع التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية للمؤسسات.

٢- الدراسة الثانية : بودراع أمينة، (٢٠١٢ - ٢٠١٣)، " دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء الموظفين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية "، مذكرة الماجستير، جامعة المسيلة .

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أخلاقيات الأعمال بمتغيراتها الفرعية (ثقافة المنظمة، القيم الشخصية أنظمة المنظمة، ودورها في تحسين أداء الموظفين) و قد تم إختيار عينة من البنوك التجارية الجزائرية مجتمعا لاجراء الدراسة . و حاولت الدراسة إلقاء الضوء على متغيرين يمكن عدما من التحديات التي تواجه المنظمات في الوقت الحاضر، وهما اخلاقيات الأعمال وتحسين أداء الموظفين ، فأخلاقيات الأعمال تعد هي عنصر النجاح الأول في المنظمات والطريق الأمثل لتحقيق تحسين أداء الموظفين وبالتالي تحسين أداء المنظمة ككل، حيث حاولت الدراسة الإجابة على تساؤلات عدة تكونت منها مشكلة الدراسة.

إشكالية الدراسة: ما هو دور اخلاقيات العمال في تحسين أداء الموظفين في منظمات الأعمال بشكل عام و لدى البنوك التجارية بشكل خاص؟ اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي ذلك من خلال وصف ظاهرة موضوع دراستها و اخلاقيات العمل من استخدامها لنتائج و المؤشرات الأساسية ثم الاعتماد على المقابلة والاستمارة قامت هذه الدراسة في عينة البنوك التجارية الجزائرية عن طريق استعمال أدوات الملاحظة و المقابلة و الاستبيان.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن القيم الشخصية هي البعد الأكثر تأثيرا في البنوك محل الدراسة، مما يعني أن إطار المنظمة الأخلاقي محكوم بقيم مؤسسيها وعامليها وتتناسب أخلاقيات الأعمال تناسباً طردياً مع تحسين أداء الموظفين.
- غياب الهدف الأخلاقي أدى البنوك التجارية مقارنة مع هدف تعظيم الربح.

مفهوم أخلاقيات الأعمال جديد بالنسبة لأقلية العاملين في تفقد سلوك البنوك التجارية الجزائرية وخاصة العامة إلى سياسات أخلاقية وإستراتيجية تهتم بترسيخ مبادئ أخلاقيات العمل.

٣- الدراسة الثالثة: بلحاج فتيحة، (٢٠١٠) أخلاقيات الأعمال وسبل ترسيخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية ، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، المجلد ٢٣ ، عدد ٢ .

يتطرق البحث إلى دور أخلاقيات العمل وسبل ترسيخها في المؤسسة مع بعض التجارب الدولية صم إطار نظري تجسد مفاهيم أساسية لبعدي البحث بوصفه من الموضوعات المعاصرة التي تكتسب أهميتها من تزايد الآثار السلبية الناجمة عن الفصائح الأخلاقية من جهة والآثار الإيجابية الناجمة عن السمعة الأخلاقية في إيجاد العميل دي الولاء من جهة أخرى، و البعد الثاني المتمثل في دراسة بعض التجارب العالمية في أخلاقيات الأعمال المعرفة هل هي واحدة في جوهرها و أسسها و تجدها في كل تجربة من تجارب الإدارة أم هناك أخلاقيات إدارة أمريكية و أخرى يابانية، و أخرى عربية وهكذا في التجارب الأخرى .

النتائج التي توصلت إليها الدراسة: توصلنا أن القيم الأخلاقية المتعلقة بالممارسة المهنية تلعب دورا هاما في تحسين أداء العامل واستثماره لوقته بشكل الأمثل وسعيه لتحقيق أفضل عائد للمجتمع بما ينسجم مع مراحل تطوره وتقدمه و ينسق مع منظومة القيم التي يحملها الفرد تجاه ذاته و تجاه المجتمع.

مطلب الثاني / الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغير تقييم أداء الموظفين :

١- ويؤكد (Torrington, et al ., 2008,p:302) أن تقييم أداء الموظفين يستخدم للحكم على صلاحية العاملين الجدد الذين يخضعون لمدة اختبار يتقرر على أثرها استمرارهم في شغل وظائفهم أو الاستغناء عنهم.

ويتفق معظم المختصين والكتاب على أن وجود نوعين لتقييم الأداء هما: التقييم الرسمي وتقييم الأداء غير الرسمي. إذ يقصد بتقييم الأداء الرسمي ذلك التقييم الذي يقوم به الرؤساء أو المشرفون المباشرون في وقت معين أو محدد غالبا ما يكون مرة واحدة أو مرتين في السنة الواحدة بشكل دوري. أما التقييم غير الرسمي: فإن ذلك التقييم الذي يعده الرؤساء أو المشرفون المباشرون وقت الحاجة إليه في غير الأوقات المحددة للتقييم الرسمي، مثال ذلك ، إذا كان أداء أحد الموظفين يصل دائما إلى مستوى المعايير الموضوعية، أو يتجاوزها، فإن هذه الحقيقة بحاجة إلى تثبيت من خلال تقييم الأداء غير الرسمي.

٢- يؤكد (العزاوي، وجواد، ٢٠٠٩، ٣٦٩ - ٣٧٠) أن عملية تقييم الأداء لا يمكن أن تجري بمعزل عن الأنشطة والوظائف الإدارية فاعليتها ترتبط بتوافر عدد من المقدرات أو المستلزمات منها:

١- وجود تحليل للعمل ووصف للوظائف المتنوعة التي تنتهي بها أقسام ووحدات المنظمة جميعا، إذ إن وجود وصف دقيق ومتكامل للوظائف والأعمال، بعد الأساس الذي تنطلق منه تحديد المتطلبات الرئيسية أو المهمة اللازمة لإنجاز هذا العمل أو تلك الوظيفة، فتحديد محتويات الوظيفة من واجبات ومسؤوليات وظروف عمل وفعاليات أخرى يسلمتها إنجاز الوظائف والأعمال المطلوبة هي الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها تقييم الأداء .

٢- وضع المعايير اللازمة لتقييم الأداء، والتي تشير إلى قيام الإدارة بأشتقاق معايير للتقييم بالاعتماد على المعلومات التي يمكن الحصول عليها من نتائج تحليل العمل وتوصيف الوظائف وذلك فإن معايير التقييم الجيدة هي تلك المعايير التي تركز على النتائج التي توصل إليها الموظف أو العامل، أي أن المعيار يجب أن يعطي جوابا لعدد من التساؤلات التي يمكن التعبير عنه بـ ماذا؟ وكم؟ ومتى؟ كما يجب أن تكون هذه المعايير مكتوبة، يتاح لكل العاملين في المنظمة الاطلاع عليها، وأن تكون واقعية، تتماشى مع إمكانيات وقدرات العاملين .

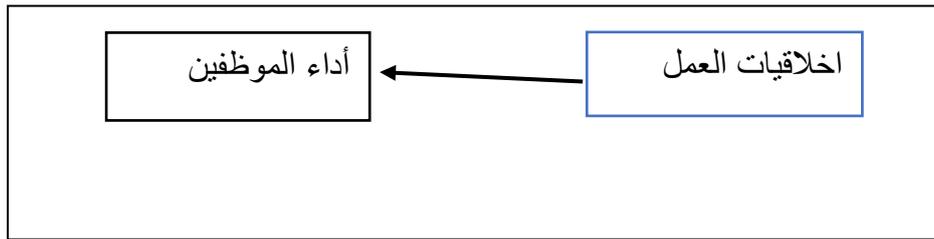
٣- ويشير (هاشم، ١٩٨٦، ١٩٦٠) إلى أن التقييم الرسمي يعتمد أساسا لعملية تقييم الأداء، في حين يستخدم غير الرسمي لأغراض التغذية العكسية.

ومما يجدر بالملاحظة، وجوب اعتماد المنظمة معايير موضوعية لقياس أداء الموظفين فيها، ويفضل أن تكون رقمية، إذ إن التعبير عنها بالأرقام ينبها الانحياز، ويضمن عدالته على أن هذا لا يعني أن على المنظمة ألا تعتمد على معايير شخصية أو غير رقمية على الإطلاق، فإن بعض الفعاليات لا يمكن التعبير عنها بلغة الأرقام، فتضطر المنظمة الى اعتماد معايير غير رقمية، وفي هذه الحالة، فإن على المنظمة

والقائمين بعملية التقييم التحوط من عدم القدرة، ومراعاة الالتزام بالموضوعية وعدم الخضوع للرغبات والأهواء الشخصية الحكم على أداء الموظفين أو المرؤوسين.

المطلب الثاني / منهجية الدراسة

- ١- مشكلة الدراسة: تمكن مشكلة البحث بما إثر اخلاقيات العمل على أداء الموظفين؟
- ٢- أهمية الدراسة: أهمية أخلاقيات العمل في تقييم أداء الموظفين تظهر في الخطوات التالية:
 - ١- بناء ثقة ونزاهة; تعزيز الأخلاقيات يساهم في بناء ثقة بين الإدارة والموظفين، مما يعزز نزاهة عمليات التقييم وصدق التغذية الراجعة.
 - ٢- تعزيز السلوك الإيجابي; الأخلاقيات توجه العاملين نحو اتخاذ قرارات وسلوكيات إيجابية، مما يؤثر بشكل مباشر على أدائهم وإسهامهم في تحقيق أهداف الشركة.
 - ٣- تحفيز الالتزام والمسؤولية; القيم الأخلاقية تلعب دورًا في تشجيع الموظفين على الالتزام بالمسؤوليات والعمل بجدية، مما يعزز أداءهم الشخصي والجماعي.
 - ٤- بناء بيئة عمل إيجابية; تعزيز الأخلاقيات يساهم في بناء بيئة عمل إيجابية تعكس القيم العالية وتشجع على التفاعل الإيجابي بين الزملاء.
 - ٥- تعزيز سمعة الشركة; تفعيل دور الأخلاقيات في التقييم يساهم في بناء سمعة إيجابية للشركة، مما يؤثر على استقطاب المواهب وتعزيز علاقات العملاء.
- ٣- أهداف الدراسة:
 - ١- توضيح التأثير الأخلاقي; فهم كيف يؤثر السلوك الأخلاقي على عمليات تقييم الأداء يمكن أن يساعد في تحديد تأثيره على الأداء الفردي والجماعي.
 - ٢- تحديد الممارسات الأخلاقية الفعالة; تحديد الطرق والممارسات التي يمكن تبنيها لضمان أخلاقيات عالية في عمليات التقييم، مما يؤدي إلى تحسين نوعية القرار.
 - ٣- تعزيز الوعي الأخلاقي; تسليط الضوء على دور الأخلاقيات يساهم في تعزيز الوعي الأخلاقي لدى القيادات والموظفين، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر توجيهًا أخلاقيًا .
 - ٤- تحقيق التوازن بين الأهداف الأخلاقية والتنظيمية; فهم كيفية تحقيق التوازن بين تحقيق الأهداف التنظيمية والالتزام بالقيم والأخلاقيات يعزز استدامة اعمال .
- ٥- تصميم الدراسة



٦- اداة جمع البيانات:

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الدوريات العلمية والمجالت، التقارير، والمواقع الإلكترونية.

الفصل الثاني / الجانب النظري:

مطلب الاول / اخلاقيات العمل

١- مفهوم وتعريف اخلاقيات العمل:

مفهوم الأخلاقيات: نظرا لصعوبة الامام بمصطلح الاخلاقيات بشكل دقيق فإننا سنحاول ذلك من خلال الباحثين

اونطلاقاً من المفهوم اللغوي ثم الاصطلاحي: يعود لفظ كلمة الأخلاق " ETHICS " إلى الكلمة اليونانية " ETHOS " و التي تعني العادات أو السلوك أو الصفات و هي في حقيقة الأمر اشتباك مفاهيمي مع عدد من المصطلحات من قيم و اعراف وتقاليد .(الكبير .(٢٠١٤،ص:٥٥).
تعريف الاخلاقيات:

ورد لفظ الاخلاقيات في اللغة العربية في القاموس المحيط بانه الخلق و السجية ، الطبع و المرودة ويقول الراغب الاصفهاني : الخلق في الأصل شيء واحد . (السكرانه،(٢٠١٣).ص:١٨-٢٠) .

مفهوم اخلاقيات العمل:

يعرفها " Walley " : أن اخلاقيات العمل هي مجموعة من المبادئ و القيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما و تضع محددات على قراراتها . (Waller,1996,P:915) .

أخلاقيات العمل:

- مجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تميز ما هو صحيح و ما هو خطأ أو هو التوجه نحو العمل وفقنهج أخلاقي باعتباره فضيلة في حياة الإنسان .

تعرف أيضا بانها مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما و تصنع محددات علي قراراتها .(مومن،(٢٠١٨)،ص:٨٤)
- كما ان هناك تعريف من " van vilok " يشير ان: اخلاقيات العمل هي الد ارسه و التحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الإداري، بحيث يصبح هذا القرار خيار أخلاقيا أخذ في الاعتبار ما هو صحيح للفرد و للمجموعة و للمنظمة .(نجم،(٢٠١٥)،ص:١٨).

٢- مصادر أخلاقيات العمل :

و تتمثل مصادر اخلاقيات العمل في العمليات التربوية و الاجتماعية و المعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة و المشتركة بين الأفراد. والقوانين التشريعية التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة إذ تحدد سلوكيات الأفراد و المؤسسات و القيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين و التشريعات. بالإضافة إلى المعتقدات الشخصية للفرد التي من خلالها تحدد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحرثته في التصرف المناسب وفقا لذلك و يمكن التفصيل اكثر في مصادر اخلاقيات العمل فيما يلي: (هجاله،(٢٠٢٠)،ص:٢٨٦) .

• **المصدر الديني:** تعتبر الديان السماوية من اهم مصادر الخلاق للإنسان حيث يستقي منها جميع تصرفاته و سلوكه و منهجه في الحياة.

• **الذات:** إن الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غاية إلا إذا كان لها صدى في نفسه، وعليه فإن العمل لابد أن يكون جيد امام الذات الإنسانية و عليه فان هذه الذاتية ستعمل على إحضار القواعد الأخلاقية نفسها إلى نظرة الفرد و تقديره الخاص و هذا امر محفوف بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد الأخلاقية الثبات و الاستقرار و الإستمرارية اللازمة له .

• **الأسرة :** ينقل الفرد سلوكه الذي ورثه من اسرته إلى المؤسسة و هذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية و ظروف حياته المادية .

• **المؤسسات التعليمية :** تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دوار مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم و توعيتهم و ترسيهم ببعض المسائل في الخلاق والعلاقات العامة حتى تتجح في تنمية سلوك الطالب ايجابي تجاه المسؤولية و الإخلاص .

• **المجتمع:** إن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو اجتماعية او عقائدية متناغمة لابد و ان ينتقل افراده إلى التنظيم و تنعكس على ممارساتهم لوظائفهم ، و إذا كانت هذه القيم إيجابية فانها تحرص على وضع حد للمخالفات و تعاقب المعتدي و لا تراعي فردا على اخر لجهله او مكانته في المجتمع.

• **القيادة القدوة :** إن القيادة الإدارية الناجحة هي التي تستطيع أن تثبت في الهياكل الجامعة روح الحياة عن طريق إشعار كل موظف في الإدارة بأنه عنصر في جماعة تعمل متساندة و

مجتمعة لتحقيق هدف معين في التنظيم و القيادة هي التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة و لين وليس فيه ضعف و تستطيع ان تغرس فضائل الأخلاق في نفوس المرؤوسين و توجد الروح الجماعية التي تتعاون فيما بينها و تحترم الآخرين و تكون خادمة للمصالح العامة لا سيادة لها لأنها اكتسبت هذه الأخلاق من رؤسائها و ستسقيها لمرؤوسيتها.

المطلب الثاني : مفهوم تقييم أداء الموظفين وأهميته :

يعتبر تقييم الأداء نشاط رقابي على ؟ على أداء الأعمال وهو ليس ناتج فكري إداري حديث، وقد تعددت التسميات التي أطلقها كتاب الإدارة على تقييم الأداء فقد سميت تارة بتقييم الأداء، وسمية تارة بقياس الكفاءة وآخرون سموها بتقييم الكفاءة، كلها مسميات مترادفة هدفها تحليل أداء العامل بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية، أو مهارات فنية، أو سلوكية أو فكرية.

١- تعريف تقييم أداء الموظفين :

ينظر إلى تقييم الأداء على أنه وسيلة لقياس الكفاءة أداء الموظفين ومدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال المرتبطة بهم، وكذا للتعرف على قدراتهم ومدى تحقيقهم للمستويات المطلوبة في إنتاجياتهم واستعدادهم للتقدم والتطور والإبداع، وللحكم على سلوكياتهم وتصرفاتهم أثناء العمل. (الاسمري، ١٩٨٦، ص: ٢٣٥) ويعرف تقييم الأداء بأنه "عملية إدارية دورية، هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد، والسلوكيات التي يمارسها في مواقف معينة وفي تحقيق هدف معين خططت له المنظمة مسبقاً. " (الصيرفي، ٢٠٠٦، ص: ٣٣٦) يتبين من هذا التعريف أن تقييم أداء العامل ليس عملاً عشوائياً فهو مرتبط بمواقف معينة، وفق خطط وأهداف محددة مسبقاً، وفي مجالات ترتبط بأداء هذا العامل، وهذا ما يبين أن تقييم الأداء هو مسار يتم وفق خطوات معدة سابقاً. وتقييم الأداء حسب Gary Dessler تحديد لمدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال الموكلة إليه، وضمان الحفاظ على التوازن اللازم بين متطلبات الوظيفة وقدرات العامل الذي يشغلها أو سيرقى إليها". (ديسلر، ٢٠٠٣، ص: ٢٧٠)

٢- أهمية تقييم أداء الموظفين:

أما فيما يتعلق بأهمية تقييم الأداء، ففضلاً عن كونه يعتبر من وظائف إدارة الأفراد الهامة لدوره الهام في تحسين دافعية العاملين وتشجيع أدائهم الجيد وتزويد الإدارة بأدلة تحتاجها في تحقيق الأهداف التنظيمية، فهو يقدم الكثير من الفوائد يمكن تلخيص أهمها في الآتي: (فداء وآخرون، ٢٠٠٧، ص: ٧٣) و(نظمي وآخرون، ٢٠٠٠، ص: ٧٦)

- يعتبر الأساس لعمليات التطوير الإداري من خلال المعلومات الهامة التي تقدمها عن مستوى أداء الموظفين.

- يعتبر مدخلاً لتخطيط البرامج التدريبية اللازمة لرفع مستوى قدرات ومهارات العاملين.

- يساعد في الحكم على مدى صلاحية نظام اختيار الأفراد ومدى سلامة مراحل وعمليات التعيين.

- يساعد في توفير الأساس الموضوعي والعادل للكثير من الأنشطة المرتبطة باستخدام الموارد البشرية مثل الترقية، الأجور، التحفيز؛

- رفع الروح المعنوية للعاملين وتدعيم العلاقات الجيدة بين الإدارة والعاملين من خلال موضوعية وعدالة نظام تقويم الأداء..

- تنمية الشعور بالمسؤولية لدى العاملين من خلال إدراكهم بأن أدائهم وسلوكهم سيكونان موضع تقييم من رؤسائهم.

- دعم إجراءات الترقية وإثبات عدالتها وتحديد المكافآت التشجيعية.

- يساعد في تحديد مدى فعالية المشرفين والمديرين في تطوير وتنمية الأفراد الذين يعملون تحت إشرافهم وتوجيههم.

- يعتبر تقييم الأداء وسيلة أو أداة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين أدائهم.

٣- معايير تقييم الأداء :

لا شك بأن معايير الأداء تتحدد على ضوء أهداف الأداء، بحيث تعمل على كشف مدى تحقيقه للأهداف المحددة له. ويقصد بمعايير تقييم الأداء الأساس الذي ينسب إليها أداء الفرد وبالتالي تقارن به للحكم عليه، فتحديد هذه المعايير يعتبر أمراً ضرورياً لنجاح عملية تقييم الأداء، حيث أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المنظمة، وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن توحّد بعين الاعتبار لتطوير الأداء. عموماً فإن هذه المعايير تؤكد على جانبين أساسيين هما:

١- معدلات الأداء أو كما تعرف بمعايير نواتج الأداء:

وتعرف بالمعايير الملموسة حيث تتعلق بالوظيفة نفسها، وتعتبر عن المقومات الأساسية لطبيعة العمل مثل: كمية الإنتاج وحجم المخرجات، الزمن المحدد للإنجاز، النوعية وتحقيق الأهداف. (خالد، ٢٠٠٥، ص: ١٩٧-١٩٨)

٢. معايير الأداء ذاتي أو (سلوكي) :

وتشمل الصفات والمميزات التي يجب توفرها في العامل، وهي تختلف طبقاً للفروقات بين الوظائف وما تتحمله من أعباء ومسؤوليات وظروف أداء، ومثال عليها العناصر التالية: (بويكر، ٢٠١٠، ص: ٥٧).

(a) المعايير المتصلة بالسلوك :

- (b) التعاون حيث يقيم هذا العنصر درجة التعاون بين العاملين؟
- (c) كما تجد درجة الاعتماد الذاتي حيث يقيم هذا العنصر مدى تقدير العامل المسؤوليات ومدى الحاجة للمتابعة، ويجب التفريق بين العامل الجديد والعامل القديم.
- (d) الحرص على سلامة الآلات والأدوات والمواد، ويقيم هذا العنصر مدى الحرص على سلامة الآلات والمعدات واستخدامها بكفاية مع تجنب الإسراف في المواد.
- (e) المواظبة ويقصد بها مدى المحافظة على مواعيد الحضور والانصراف.
- (f) استعمال وقت العمل ويقيم مدى تخصيص وقت العمل لأدائه، فقد يحافظ العامل على مواعيد الحضور والانصراف ولكنه يستهلك وقته في أمور غير منتجة.
- (g) السلوك الشخصي أي السلوك والصفات الخلقية داخل العمل كالصدق، الأمانة، التعاون. ب- معايير متصلة بقدرات العامل ونجد منها:
- (h) المبادرة: أي القدرة على إدخال التحسينات والأفكار النافعة، وحل المشاكل التي تواجهه في حدود الإمكانيات المتاحة.
- (i) الإشراف والتنظيم: ويقيم هذا العنصر مقدره الرئيس أو المشرف على تنظيم العمل بالوحدة. بعد أن استعرضنا مفاهيم، أهمية، أهداف ومعايير تقييم الأداء فإننا سنتناول الآلية التي يتم من خلالها تقييم الأداء.

٥- مراحل وآلية تقييم الأداء والبعد الإستراتيجي:

إن عملية تقييم أداء الموظفين عملية بالغة الأهمية بالنسبة للمؤسسة والعاملين معا، بحيث لديها بعد إستراتيجي هام يخدم الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، ولهذا فإن عملية تقييم الأداء تقوم على آلية محكمة تتمثل مراحلها في : (عمر، (٢٠٠٥)، ص: ٣٦٤)

مفهوم الأداء :

يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة. حيث يحتل الأداء مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج المحصلة لجميع الأنشطة بها. وقد تعددت واختلقت التعاريف التي أوردها الكتاب والمهتمون بهذا الموضوع ومنها :

عرف الأداء في قاموس أوكسفورد "بأنه تنفيذ شيء مطلوب"، ويمكن تعريفه بأنه مجمل بالنتائج المحققة . (احمد، (٢٠٠٢)، ص: ٣)

أما الأداء اصطلاحا فهو المخرجات والأهداف التي تسعى للمنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها . (عبدالله، (٢٠١١)، ص: ١٠٣)

حيث يربط هذا التعريف بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها. وبين هذا التعريف أن الأداء هو المخرجات التي ينتجها نظام معين (فرد، آلة منظمة...)، وذلك باستعمال مدخلات معينة، أي الوسائل المستخدمة في إنتاج للمخرجات.

الأداء قد يعني العمل أو الفعل الذي يقود إلى النجاح، وهو ما يجعله صيرورة تستخدم فيها القدرات الكامنة في المنظمة أو الفرد، أي المراحل والخطوات المتتابعة التي تعطي النتيجة أو العمل.

من خلال التعاريف السابقة للأداء يمكننا أن نقترح التعريف التالي:

الأداء هو المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة ولتجسيد أهدافها المسطرة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية.

والأداء بهذه المفاهيم يشتمل على الأبعاد التالية : (عبدالعزیز، (١٩٩٩)، ص: ١٠)

١- أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة.

٢- أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمنظمة.

٣- أداء المنظمة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

أن هناك عناصر أربعة للأداء ويضيف (العماج، (٢٠٠٣)، ص: ٧٦) تتمثل فيما يلي :

١- المعرفة بمتطلبات الوظيفة وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة بمتطلبات الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

٢- نوعية العمل، وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء .

٣- كمية العمل وتشمل العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.

٤- المثابرة والثوق، ويدخل فيها التقاني والجدي في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

المحور الثالث : العلاقة بين الجدارات الوظيفية و المكان التنظيمية

الجدارات الوظيفية والمكان التنظيمي يمكن أن تكون لهما علاقة قوية وتأثير متبادل في سياق العمل. إليك بعض النقاط التي توضح العلاقة بين الجدارات الوظيفية والمكان التنظيمي: (العماج، ٢٠٠٣، ص: ٨٠)

١. تحقيق أهداف المؤسسة:
 - الجدارات الوظيفية، وهي المهارات والقدرات التي يمتلكها الأفراد في أداء واجباتهم، تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.
 - المكان التنظيمي يحتاج إلى توظيف الأفراد الذين يمتلكون الجدارات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات الشركة وتحقيق رؤيتها.
 ٢. تعزيز الفعالية والكفاءة:
 - الجدارات الوظيفية تسهم في تحسين الفعالية والكفاءة في أداء المهام والوظائف.
 - المكان التنظيمي يستفيد من توظيف الأفراد الذين يمتلكون جدارات ملائمة لضمان تحقيق أعلى مستويات الأداء.
 ٣. تحسين رضا الموظفين والالتزام:
 - عندما يستخدم المكان التنظيمي الجدارات الوظيفية بشكل فعال، يمكن أن يزيد ذلك من رضا الموظفين والالتزام.
 - توظيف الأفراد الذين يستخدمون جداراتهم بشكل أفضل يمكن أن يشجع على الإشباع الوظيفي والبقاء في المؤسسة.
 ٤. تطوير القدرات والمهارات:
 - يُشجع المكان التنظيمي على توفير الفرص لتطوير الجدارات الوظيفية من خلال التدريب والتطوير.
 - يمكن لتحسين الجدارات أن يؤدي إلى تطوير المؤهلات والمهارات اللازمة لتحسين أداء الفرد في الوظيفة.
 ٥. تحديد احتياجات التوظيف والتطوير:
 - الجدارات الوظيفية يمكن أن تساعد في تحديد احتياجات التوظيف والتطوير في المكان التنظيمي.
 - فهم متطلبات الوظائف والمهام يساعد في اتخاذ قرارات توظيف أفضل وفي توجيه جهود التطوير الشخصي للموظفين.
 ٦. تعزيز التنوع والتكامل:
 - الاهتمام بالجدارات الوظيفية يمكن أن يساعد في تعزيز التنوع في المكان التنظيمي.
 - توظيف الأفراد ذوي جدارات متنوعة يمكن أن يسهم في تعزيز التكامل والإبداع في العمل.
- بشكل عام، تظهر العلاقة بين الجدارات الوظيفية والمكان التنظيمي كتفاعل متبادل يسهم في تحسين الأداء وتحقيق أهداف الشركة

المحور الرابع : الاستنتاجات و المقترحات

اولا : الاستنتاجات

بناءً على النقاش السابق حول دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء الموظفين، يمكن الوصول إلى بعض الاستنتاجات الرئيسية:

١. تحسين الالتزام والمسؤولية.
٢. تعزيز الثقة وبناء العلاقات.
٣. تحفيز الابتكار والإبداع:
٤. تحسين رضا الموظفين والاستمرارية:
٥. سمعة الشركة وجاذبية السوق:
٦. تعزيز التوازن بين المصالح:
٧. مساهمة في تحقيق أهداف الشركة:

باختصار، يظهر أن دور أخلاقيات العمل لا يقتصر فقط على تعزيز الأخلاقيات الشخصية، بل يلعب دورًا أساسيًا في تحسين أداء الموظفين وتعزيز نجاح المؤسسة على المدى الطويل

ثانيا : المقترحات

بناءً على دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء الموظفين، يمكن إرشاد المؤسسات والقادة باتباع بعض التوصيات لضمان تفعيل القيم الأخلاقية وتحقيق أقصى استفادة منها. إليك بعض المقترحات الهامة:

١. تبني وترويج للقيم الأخلاقية:
٢. توفير التدريب وورش العمل:
٣. إدارة بشكل فعال التنوع الثقافي:
٤. تعزيز الشفافية والاتصال الفعال.
٥. تحفيز الابتكار والمشاركة:
٦. تكريس التزام القيادة:
٧. وضع آليات للتقييم والمراقبة:
٨. مكافأة التميز الأخلاقي:

من خلال اتباع هذه التوصيات، يمكن للمؤسسات تعزيز تأثير أخلاقيات العمل على أداء الموظفين وتحقيق بيئة عمل تعزز الالتزام والنجاح

المراجع :

اولا: مراجع باللغة العربية:

الكتب :

١. - هاشم، زكي محمود، (١٩٩٦)، "إدارة الموارد البشرية، الكويت: مطابع ذات السلاسل.
٢. بلال خلف السكارنه، "أخلاقيات العمل"، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الثالثة ، 2013 ، ص:(١٨،٢٠) .
٣. خالد عبد الرحيم مطر المبيني،(٢٠٠٥)،"إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي"، العليمة الثانية، (ص: ١٩٧ - ١٩٨).
٤. ديسلر جاري،(٢٠٠٣)،" إدارة الموارد البشرية"، دار المريخ الرياض المملكة السعودية، (ص: ٢٧٠).
٥. سهيلة محمد عباس،(٢٠٠٦)،" إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،(ص: ١٣٩).
٦. عبود نجم،(٢٠١٥)،" أخلاقيات الإدارة في عالم متغير"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر ،(ص: ١٨) .
٧. -على محمد عبد الوهاب،(١٩٨٤)،" العنصر الإنساني في إدارة الإنتاج"، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر، ١٩٨٤، (ص: ٢٩٠) .
٨. عمرو وصفي عقيلي، (٢٠٠٥)، " إدارة الموارد البشرية المعاصر بعد استراتيجي"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،(ص: ٣٦٤) .
٩. عمرو وصفي عقيلي،(١٩٩١)،" إدارة الموارد البشرية"، مؤسسة زهران، الأردن، ، (ص:١٦٦).
١٠. محمد الصيرفي،(٢٠٠٦)، "هندرة الموارد البشرية"، دار حورس الدولية، الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٦، (ص: ٣٣٦) .
١١. نظمي شحادة، محمد الباشات وآخرون، (٢٠٠٠)، "إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٠، (ص: ٧٦).

الاطروحة و الرسالة و المذكرات :

١. أحمد عبد الله محمد الكبير،(٢٠١٤)،" القيادة الأخلاقية من منظور إسلامي"، دراسة نظرية تطبيقية مقارنة مذكرة مكملة لنيل درجة الدكتوراه في حقول إدارة الأعمال جامعة المقاصد ، كلية الدراسة الإسلامية ، (ص: ٥٥) .
٢. أمينة بودراع،(٢٠١٢ - ٢٠١٣)،" دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء الموظفين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية"، مذكرة الماجستير، جامعة المسيلة .
٣. بوبكر ملياني، (٢٠١٠)، "تأثير الاتصال الرسمي على أداء الموارد البشرية"، مذكرة ماجستير، جامعة بانية ، (ص: ٥٧).
٤. حفصة، دريسي و خديجة نوار،(٢٠١٩)،" دور الرقابة الإدارية في إرساء أخلاقيات المهنة مذكرة لنيل"، شهادة الماستر في علم الاجتماع ، (غير منشورة) ، تخصص: تنظيم وعمل ، أدرار ، (ص ٣٥-٣٦) .
٥. خضرة، خرفي ، (٢٠١٦)،" أثر أخلاقيات الأعمال في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية"، (غير منشورة) تخصص محاسبية وجنائية معمقة عين التوتة،(ص: ٨) .
٦. العزاوي، نجم؛ وجواد، عباس، (2009)، "تطور إدارة الموارد البشرية المفهوم الاستراتيجي الموقع الوظيفي"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الاردن.

٧. العماج، حمود، (٢٠٠٣)، "علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي العاملين في مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض المملكة العربية السعودية.
٨. فداء محمد ناصر وآخرون، (٢٠٠٧)، "إدارة الموارد البشرية الدولية من منظور شركات دولية النشاط"، منشورات جامعة دمشق، سوريا، (ص: ٩٠).
٩. محمد البخاري مومن، (٢٠١٨)، "أخلاقيات العمل و دورها في توطين و تعزيز الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مجلة أفاق للدراسات و البحوث"، العدد الأول، معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير إيليزي، (ص: ٨٤).

المجلات :

١. بلحاج فتيحة، (٢٠١٠)، "أخلاقيات الأعمال وسبل ترسخها في المؤسسة مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية"، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، المجلد ٢٣، عدد ٢.
٢. زرفة، يعقوب سالم زرفة، (٢٠١٧)، "أخلاقيات العمل وإشكالية الممارسة في المؤسسة الجزائرية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد ٢٣.
٣. سالم حسن الاسمري، (١٩٨٦)، "مقابلة تقييم الأداء"، مجلة الإدارة العامة، الرياض، المملكة السعودية، العدد ٥٢، (ص: ٢٣٥).
٤. -عبدالمليك مزهودة، (٢٠٠١)، "الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم مجلة العلوم الإنسانية"، العدد ٠١، جامعة محمد خيضر، بسكرة، نوفمبر، (ص: ٨٦).
٥. يعقوب سالم، زرفة بولقواس، (٢٠١٨)، "الهوية المهنية و اخلاقيات العمل في المؤسسة الجزائرية"، مجلة علوم، الانسان و المجتمع، المجلد ٠٧، العدد ٢٨، (ص: ١٤٩).

الملتقيات :

١. يوسف المهدي هجاله، (٢٠٢٠)، "أثر اخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل دراسة استطلاعية للأراء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال"، المجلد 06، العدد ٠٤، البليدة، (ص: ٢٨٦-٢٨٧).

الرسائل الجامعية:

١. عبدالله محمد محمد الحساسبي، (٢٠١١)، "اثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء الموظفين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان"، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، (ص: ١٠٣).

ابحاث و المقالات :

١. أحمد سيد مصطفى، (٢٠٠٢)، "إستراتيجيات إدارة الأداء والتطوير الوظيفي مؤتمّر التطوير الوظيفي الأول"، الكويت، (ص: ٣).
٢. -عبدالعزیز جميل مخيمر وآخرون، (١٩٩٩)، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، (ص: ١٠).

ثانيا :مراجع باللغة الانكليزية :

الكتب

1-Dictionnaire Larousse de la langue française, 2001,(P: 766).

2- Anne Marie, Bruno Sire, Performance et Ressources Homarines, Editions Economical, Paris, 1996, P:20.

الموسوعات والمعاجم :

1- Balancelle, Dictionnaire de gestion. Economical, Paris, P: (318,319).

المجلات و الملتقيات و الرسائل الجامعية:

- 1- Waller , Business Ethics Society and Adam smith some observation in the liberal business ethics, journal of scout economics vole 25 N 03 1996, P915.
- 2- Torrington, Derek; Laura Hall and Steven Taylor, (2008), "Fundamentals of Human Resource Management Managing People at Work", Pearson.