

الالتزام بأخلاقيات العمل كمحدد لترقية أداء المؤسسة

Commitment to work ethics as a determinant for upgrading the performance of the organization

عبد الكريم عشور

قسم العلوم السياسية جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر) a.achour@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/10 تاريخ القبول: 2021/12/28 تاريخ النشر: 2021/12/31

ملخص

يؤدي الالتزام بأخلاقيات العمل إلى تأمين بيئة عمل مناسبة لدى المؤسسة ، فمن خلال الأطر المرجعية التي تتيحها تلك الأخلاقيات تسعى المؤسسات إلى تجسيد قيمها ومنطقاتها و ترسيخها في مجالات عملها وجعلها محددات أساسية يلتزم بها كل العاملين ، ويدافعون عن مبادئها حماية لبيئة عملهم واستقرارها ، بذلك ينتج عن الالتزام بأخلاقيات العمل ضمن بيئة أي مؤسسة تحقيق أهدافها وزيادة تنافسيتها للوصول إلى ترقية أدائها الكامل والحفاظ على مكانتها إلى جانب غيرها من المؤسسات .

كلمات مفتاحية : أخلاقيات العمل . ترقية الأداء ، المؤسسة . المرجعية ، الالتزام

Abstract

Commitment to work ethics leads to securing an appropriate work environment for the institution. Through the referential frameworks provided by these ethics, institutions seek to embody their values and starting points, and consolidate them in their fields of work, and make them basic determinants that all employees adhere to, and defend their principles to protect their work environment and

stability. Thus, resulting from commitment to work ethics within the environment of any institution, achieving its goals, and increase its competitiveness, in order to upgrade its full performance, and maintain its position alongside other institutions.

Keywords: work ethics, performance upgrading, the institution, reference, commitment.

المؤلف المرسل: عبد الكريم عشور ، الإيميل: a.achour@univ-biskra.dz

1. مقدمة

تولي العديد من المؤسسات اهتماما بالغا لأخلاقيات العمل في بحثها عن بيئة مستقرة تؤمن بتحقيق أهدافها والوصول إلى زيادة كفاءتها وفعاليتها ، ضمن محيطها الداخلي والخارجي ، مما يؤدي إلى رفع قدرتها وتأمين مساراتها ، وهنا تعمد مختلف المؤسسات إلى الالتزام بمحدد أخلاقيات العمل باعتباره يمثل عاملا محوريا في ترسيخ جهودها تبعا لما تملبه قوانينها ولوائها التنظيمية التي يسير وفق نمطها هيكلها الإداري بمستوياتها المختلفة.

لذلك توجهت معظم المؤسسات على اختلاف نشاطاتها (اقتصادية ، إدارية وخدمية ، ..) إلى إنشاء مجالس خاصة بأخلاقيات المهنة تؤمن من خلالها إطارا مناسباً يترجم قيم ومبادئ ذات مصادر ومرجعيات مختلفة حسب طبيعة ومحيط وبيئة كل مؤسسة .

يهدف هذا التوجه إلى خلق بيئة آمنة مستقرة ومردود مهني يتوافق مع أهداف المؤسسة ، وواقعها ، كما يمثل أساس هام في تقويم وإصلاح أي خلل يظهر في بيئتها . وبالتالي تمثل أخلاقيات العمل الموجه لسلوك العاملين في المؤسسة وكذا المرجعية الأساسية في ضبط أي انحراف قد ينشأ داخلها .

مما سبق تتجه إشكالية هذه الورقية نحو الأتي :

كيف يؤدي الالتزام بأخلاقيات العمل إلى ترقية أداء المؤسسة؟.

2. تعريف بأخلاقيات العمل

قبل تعريف أخلاق العمل وجب التطرق إلى تعريف الأخلاق أولا : حيث جاءت عدة تعريفات لمصطلح الأخلاق مبرزة اختلافا في الاتفاق حول تعريف موحد يجمع شتات الرؤى ويوفق بينها . وهنا نسرد من بينها ما يلي : "الأخلاق يقابلها ethic في اللغتين الفرنسية والانجليزية المشتقة من الجذر اليوناني Ethos والتي تعني خلق وتكون الأخلاق عددا من المعتقدات أو النمطيات أو المثاليات الموجهة والتي تتخلل الفرد أو مجموعة من الناس في المجتمع" ¹.

وتعرف الأخلاق بأنها "مجموعة القيم والمعايير التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء وتمييز ما هو صواب وما هو خطأ" ². بذلك يمكن القول أن الأخلاق تمثل تلك المصفوفة من المثل والقيم السامية ، التي تستمد من مرجعيات ومحددات محل اتفاق واسع بين الأفراد، على أنها أساسيات ومنطلقات للحكم على وجود سلوك سوي ، أو منحرف أو سلوك يُقبل أو يُرد .وقد جاء في الإسلام ما يحث على الخلق القويم في مواضع عدة من القرآن الكريم والسنة النبوية مثل قوله تعالى " وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ " ³ وفي قوله صلى الله عليه وسلم . « إن الرجل ليدرك بحسن خلقه درجات قائم الليل صائم النهار».

من بين التعاريف المقدمة لأخلاقيات العمل تلك التي ترى أن أخلاقيات العمل هي كل ممارسة للمهنة بالشكل الذي يلقى رضى جميع الأطراف بعيدا عن كل تواطىء أو إهمال في ممارسة هذه المهنة. ⁴

أخلاقيات المهنة في الأصل جملة من الالتزامات والواجبات، أي هي عبارة عن معايير معينة، تحدد السلوك في أداء المهنة، وهي التي توجه أعضائها في عملهم مما يجعلهم مسئولون مهنيا. ⁵ وبصفة عامة فان أخلاقيات العمل هي مجموعة عامة من المعتقدات و مختلف القيم و كذلك المبادئ والمعايير التي توجه و

تحكم سلوك الفرد (العامل) في اتخاذ القرارات وتمنحه التمييز بين ما هو صواب أو خطأ ، جيد أو سيء والتعهد بالالتزام بها " ⁶.

ومن خلال ما سبق ذكره من تعاريف نستنتج أن أخلاقيات الأعمال تشير إلى ما يلي : ⁷

- تمثل معايير السلوك التي تقود وتوجه عمل المدراء
- يلتزم أفراد المنظمة بتلك الأخلاقيات وجوبا
- لا بد ان تظهر أخلاقيات الأعمال في سلوكيات الأفراد سواء تجاه المنظمة أو تجاه الأطراف المتعاملة معها.

ولعل من الأسباب التي جعلت المنحى الأخلاقي محط أنظار المهتمين والباحثين في مجال إدارة الأعمال ما يلي : ⁸

- الشعور المتنامي بأن المنظمات أصبحت في صفات وسلوكيات أقل أخلاقية نتيجة تعقد وتداخل المصالح مما يكشف الحاجة إلى أخلاقيات العمل في المنظمات الحديثة كمطلب ضروري.
- التحول الحاصل في مفاهيم الكفاءة وأهداف المنظمات، فهناك مراجعة جدية للمفاهيم السائدة التي ترى أن المنظمات تحاول ضمان بقائها بواسطة تعظيم الأرباح دون أن يرافق ذلك اهتمام واضح بالاعتبارات الأخلاقية ؛ او إرساء مبادئ الإدارة السليمة ومفاهيم الحوكمة والاحتكام إلى الأطر القانونية
- القناعة الموجودة لدى المنظمات بصعوبة استثمار طاقات أفرادها وكسب ولائهم إلا عن طريق قيم أخلاقية محددة يكون لها انعكاس إيجابي على ثقة العميل والزبون في المنتج .

3. أهمية تضمين أخلاق العمل

هناك أهمية بالغة للالتزام بأخلاقيات الأعمال من بينها :

__ " الارتباط الايجابي بين الالتزام الأخلاقي والمردود الاقتصادي والمالي الذي تحققه المؤسسة ، وان لم يكن على المدى القصير فحتما سيكون في صالح المؤسسة على المدى البعيد " ⁹.

الالتزام بأخلاقيات العمل كمحدد لترقية أداء المؤسسة

— يعزز السلوك الأخلاقي والبحث عن الالتزام به تكريس سمعة المؤسسة ويمنحها مكانة عالية ضمن بيئة عملها المحلية والإقليمية والعالمية ، كما يضع المؤسسة في إطار المصلحة الذاتية الواضحة ويجعلها محل ثقة جميع الأطراف المتعاملة¹⁰.

— يؤدي الالتزام بأخلاقيات العمل إلى وضوح العمل الإداري وشفافية المهام الموكلة لكل عامل ، فالعمل ضمن التقيد بحيز هام من الأخلاقيات المهنية ينتج عنه قيمة مضافة لبيئة العمل ومردودية العاملين.

— تحمي أخلاقيات العمل والالتزام بها مظاهر التصدع داخل فريق العمل وتعمل على تضمين روح الفريق بما يجسد أهداف المنظمة .

— الالتزام بأخلاقيات العمل يكرس نوع من التوافق داخل الهيكل التنظيمي لمنظمة العمل ويخلق انسجاما بين المستويات المختلفة للإشراف والرقابة .

لذلك نجد كسب الرضا والالتزام التنظيمي تسعى المؤسسات إلى الاحتفاظ بالمواهب والقدرات للموظفين من خلال فهم تأثير الأبعاد المختلفة للرضا الوظيفي والأخلاقي وكيف يؤثر على شكل الالتزام التنظيمي.¹¹

4. مصادر أخلاق العمل

نقصد بمصادر أخلاق العمل تلك الأطر والمبادئ والمعايير ، التي تستمد منها سمات وصفات معينة يتم الالتزام بها في بيئة العمل ، وتمثل أساس في التعامل السليم ، وترجم سلوك العاملين بالمنظمة أو بجهاز الخدمة .

تشكلت المبادئ والقيم السابقة من خلال عدة مصادر مع اختلافها من مجتمع لآخر ، حيث نجد التاريخ والدين والعادات والتقاليد والأعراف والثقافة والتكوين العائلي والعشائري ، بالإضافة إلى المرجعيات

الدينية والسياسية المختلفة ، وكذا وسائل الإعلام والخبرة العلمية والعملية للأفراد... الخ كلها تمثل مصادر هامة تبنى وتشكل من خلالها أخلاقيات الأعمال ، كما ترى بعض الآراء أن العوامل الأساسية التي تدخل في تكوين مصادر الأخلاقيات تتمثل في : التعريفات الاجتماعية ، التبريرات الشرعية والقانونية ، آراء المؤسسة ، مراحل نمو الفرد ، وكذا السلوك الأخلاقي .¹²

في كثير من النظم القانونية والأطر التنظيمية هناك لوائح منظمة لشكل العمل تعتمد في كثير منها على كم هائل من القيم الأخلاقية التي تراعي رسالة المنظمة أو بيئة العمل ، وتبحث في طريقة تضمين النزاهة والشفافية والتحلي بروح المسؤولية ، وإنجاز المهام الموكلة لكل فرد ، والعمل على تحقيق أهداف المصلحة العامة بعيدا عن المصالح الشخصية الضيقة ، والتي في مجملها تصنف ضمن أدبيات السلوك الإداري الناجح الذي يكرس أخلاقيات العمل ويحمي المنظمة والعاملين والعمل من كل أشكال الفساد .

5. أهداف أخلاقيات العمل

تنطوي أخلاقيات العمل باعتبارها علم للواجبات المعنوية الخاصة بمهنة معينة ، على قواعد سلوكية وأخلاقية ، حيث تهدف الأخلاق الإدارية إلى ما يلي :¹³

- إيجاد وضبط العادات والتقاليد ومختلف القيم ومجموع العادات والتقاليد التي تمثل محل اتفاق ضمن محيط معين .
- من خلال الأخلاقيات يمكن الوصول الى النقد الذاتي بغية الارتقاء بمستوى المردودية ، وحماية الكفاءات الفنية ، وتحفيز مختلف المهارات الفنية ، وخلق شروط الثقة في الأهداف المتبعة .
- توحيد وضبط اساسيات السلوك المهني الخاص بالموظفين الحكوميين وما ينبغي أن يكون عليه بشكل يضمن انضباطهم و يتواءم مع الوظيفة العامة المسندة إليهم واطلاعهم على واجباتهم المهنية في إطار أخلاقي .

الالتزام بأخلاقيات العمل كمحدد لترقية أداء المؤسسة

- التمكين من فرض وتطبيق نظام الجزاءات الايجابية والسلبية تفاديا لما يمكن ان يقع من مظاهر الفساد الإداري .
 - الوصول إلى تامين وضمان مخطط عقلاني متكامل لتسيير الموارد البشرية يراعي بشكل سليم المسار المهني والوظيفي للموظف.
 - ضمان تحقيق التوازن كلي بين مختلف الأحكام الأخلاقية وحرية حقوق الموظفين (ضبطها وتقنينها).
 - العمل على ضرورة تحقيق أولية المصلحة العامة على المصلحة الخاصة بشكل يتحد مع نمط النظام التشريعي والتنظيمي الموجود.
 - دعم تقريب الإدارة العمومية من المواطنين والاهتمام بانشغالهم وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لهم .
 - خلق مسار ثقة بين الإدارة والمواطن يؤمن العلاقة بينهما
- مما سبق نستنتج أن أهداف أخلاقيات العمل تمثل جسر لنمط التسيير السليم للإدارة ، نحو بيئة وظيفية آمنة من كل أشكال الاضطراب ، الذي قد يهدد استقرار أبنيتها ، وهي معادلة يتم فيها التوافق بين كل الأطراف : المستول ، الموظف ، أنظمة ولوائح وتشريعات العمل ، المواطن المرتفق ، مخرجات العمل ، بما يؤمن تناسق في الأدوار التي تتأثر إيجابا أو سلبا بمقدار احترام ذلك التوافق الذي يجب أن تكون بنوده محل اتفاق وقبول وتسليم بين كل أطراف المعادلة .

6. مستويات أخلاق العمل

هناك عدة مستويات لأخلاقيات العمل تشمل ما يلي :¹⁴

- **المستوى العام** : ضمن هذا المستوى يوجد خلاف حول دور الأعمال في تنظيم المجتمع على المستويين الدولي والمحلي ، يتعلق أغلبها بتقييم بعض الفوائد النسبية للاختلاف في النظم الاجتماعية والسياسية ، مثل الاقتصاد الحر ، وكذا الغرض المراد من المشروع ، بالإضافة إلى الاختلاف في ترتيبات كل منظمة

حسب الدولة التي توجد بها ، وهو ما يعكس اختلافا في التركيز على مثل هذه النتائج ، لذلك يأتي في أولية المنظمة وجوب تحديد الموقف الأخلاقي الواسع الذي ستقوم به ، وعلاقة هذا الموقف بهيكل أعمال المنظمة الذي يمكنها من خلاله تأدية دورها ومهامها

- **مستوى المسؤولية الاجتماعية :** له ارتباط بتلك النتائج ومختلف القضايا التي تواجه كيانات المنظمة ، عند صياغة وتطبيق الإستراتيجية ، وهو الذي يوضح بشكل تام مستوى التزام إدارة المنظمة ، وكيف يمكن لذلك أن يؤثر على استمالة الطلب لأصحاب المصالح المختلفين
- **المستوى الفردي :** يهتم موضوع الأخلاقيات في هذا المستوى ويركز على أنشطة الأفراد في المستوى الوظيفي ، إذا كانت مزوجة بالقيم الأخلاقية ، وطريقة تقديم لعمالهم ، وشكل علاقاتهم وتصرفاتهم اتجاه مدراءهم ، ومختلف العاملين معهم ، وكذا زبائن المنظمة ، وضمن هذا المستوى لا بد من النظر إلى ظروف العمل المحيطة بأفراد المنظمة ، والنظر إليها إذا ما كانت تتضمن عنصر التحفيز.¹⁵

7. قواعد أخلاقيات المهنة المرتبطة بالصالح العام

وتشمل قواعد المهنة المطبقة على الموظفين خدمة للصالح العام فيما يلي :¹⁶

- الالتزام بالقيام بالخدمة
- الالتزام بالطاعة
- الالتزام بالاستقامة والأمانة
- الالتزام بالمحافظة على السر المهني
- الالتزام بالإعلام
- الالتزام بالتحفظ والكرامة .

8. مشاكل أخلاقيات العمل

تعرض المنظمات المختلفة جملة من المشاكل في إطار أخلاقيات العمل وفيما يلي الجدول الموضح أدناه والذي يعرض أهم تلك المشاكل

الجدول رقم 1 : أمثلة عن مشاكل الأخلاقيات في مجال الأعمال¹⁷

مجال المشكلة	المشكلات الممكن حدوثها
القرارات المتعلقة بالموارد البشرية (التوظيف والترقيات)	<ul style="list-style-type: none"> - عدم الصدق مع العمال - التمييز بين العاملين دون مراعاة عامل الكفاءة والخبرة والمهارة والعمل - التحيز غير الموضوعي في الرواتب والأجور وسوء استخدام نظام المكافأة
واجبات ومسؤوليات العمال اتجاه المؤسسة (تعارض مصالح العمال مع مصالح المؤسسة)	<ul style="list-style-type: none"> - قبول الهدايا والرشوة من قبل العمال مقابل اتخاذ مواقف لصالح دافعي الرشوة - سرقة موجودات المؤسسة - إساءة استخدام موارد المؤسسة وتسخيرها للأغراض الشخصية مثل الانترنت ، الهاتف ، التجهيزات الورقية والمكتبية والسيارات
الممارسات الإدارية والعلاقات (الرؤساء ، المرؤوسين)	<ul style="list-style-type: none"> تقديم تقارير لأشخاص غير أخلاقيين - استخدام المواقع الإدارية لتحقيق مصالح شخصية في إطار العلاقات مع المرؤوسين
الالتزام تجاه الدولة	<ul style="list-style-type: none"> - توظيف أشخاص غير مسموح لهم قانونيا العمل

المصدر : نسيمه خذير ، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون . مرجع سابق . ص 354

بتصرف . نقلا عن : طاهر محسن منصور الغالي ، " إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة

والصغيرة" . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص 111، 112 بتصرف

بذلك نجد أن المشاكل التي تعترض المؤسسات و منظمات الأعمال في جوانب تطبيق أخلاقيات العمل تأتي من بيئة المنظمة التي تتكون من "مركب كلي معقد" يضم المسؤولين ، العمال ، العلاقات في إطار الالتزام بين المؤسسة والبيئة ، الممارسات المختلفة للمؤسسة والنظم الإدارية والتنظيمية المسيرة لها ، حيث يتطلب التغلب على مشاكل أخلاقيات المهنة ضرورة بناء إستراتيجية مؤسسية توضح المسؤوليات والواجبات والعلاقات مع الموردين ، ووضوح مستويات الإشراف والرقابة ، والتي يجب أن تتم في إطار الالتزام بمحددات أخلاقيات العمل المتفق عليها سلفا والتي تمثل مرجعية في تسيير المؤسسة .

9. محددات إرساء أخلاقيات المهنة في المؤسسة:

"إن إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص ولكن المؤسسة لن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات المهنة بناء على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لان تلزمهم بذلك كجزء من متطلبات العمل فعدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المؤسسة وبالتالي فلا بد من الحرص على تطبيقها."¹⁸

وبالتالي تتمثل وسائل ترسيخ أخلاقيات المهنة في المؤسسة فيما يلي:¹⁹

- تنمية الرقابة الذاتية : يرتبط نجاح أي موظف او عامل في المؤسسة بمدى التزامه بضمير مهني متجدد ، دون اعتبار لوجود مراقبة المسئول، أي ضرورة ان يراعي الموظف المصلحة العامة للمؤسسة قبل المصلحة الشخصية، فإذا حضر هذا المفهوم في سلوك الموظف، نتج عنه التزام اخلاقي يدفع جهود المؤسسة نحو ترقية ادائها وتطويره
- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة : انطلاقا من ان كل الممارسات الخاطئة في كثير من الاحيان تكون انعكاس لضعف النظام أو غياب وضوح ادارته. وهو ما يتطلب من كل مؤسسة

الالتزام بأخلاقيات العمل كمحدد لترقية أداء المؤسسة

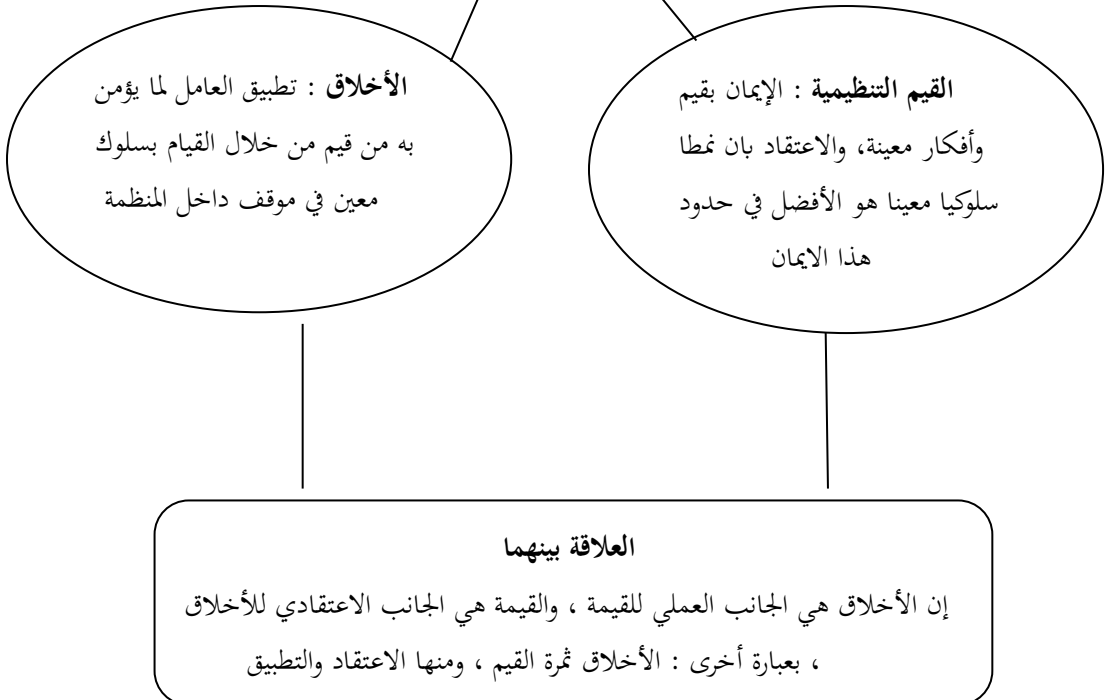
أن تخصص مكتبا خاصا يضطلع بمهام أخلاقيات المهنة ، يشرف عليه مجموعة من الموظفين. مهمته مراقبة مشاكل الاخلاقيات المهنية والتبليغ عنها وعن مختلف التجاوزات

● **القدوة الحسنة :** التأثير بالقدوة والمثال حيث يتطلب الامر هنا ان يلتزم المدير بأخلاق المهنة. للتاثير في سلوك الموظفين واخلاق الاخرين والعكس بالعكس

● **نظام محاسبة المسؤولين والموظفين :** يساهم التأكد من تطبيق النظام بشكل سليم من محاسبة المخالفين وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية ، التي تشرف على تطبيق النظام. وتمنع كل التجاوزات الحاصلة التي تعارض اخلاقيات العمل في بيئة المؤسسة

مما سبق يمكن القول ان عملية ترسيخ اخلاقيات المهنة لترقية اداء اي منظمة او مؤسسة ، يأتي كمرحة اخيرة ضمن سلسلة عمليات تضمن تلك الاخلاقيات ، وفي تقديرنا ان عملية الترسيع انما تتطلب بالدرجة الاولى وضوح ميثاق اخلاقيات العمل الذي يجب ان يشارك في تحديده بنوده جميع الموظفين مما يجعله محل اتفاق تام بينهم ، ويجمع ارادة العاملين في الدفاع عنهم وحماية اسسه ومرتكزاته ، التي تستمد من مختلف المبادئ والقيم التي يعتقدون انها محل تسليم لا يمكن تجاوزها او التخلي عنها .

الشكل رقم 1 : العلاقة بين القيم التنظيمية والاخلاق



المصدر : فايضة قاصدي ، اخلاقيات المهنة في مجال العقود الادارية " دراسة مقارنة " . مصر : مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع ، 2015 ، ص 29 .

يظهر من خلال الشكل المبين الارتباط بين القيم التنظيمية انطلاقا من كونها تمثل قيم تتيح تفضيلات وخيارات تتفق مع احد انماط السوكات التي تتواءم مع تلك القيم مقابل الاخلاق التي تترجم تطبيق تلك القيم في شكل ممارسات سلوكية .

10. خاتمة

في الختام يمكن القول أن الاعتماد على أخلاقيات المهنة يمثل إحدى الدعامات الأساسية في التأثير على ترقية أداء المؤسسة ، من خلال ما يتيح من قيم ومبادئ توجه سلوك العاملين نحو تحقيق أهدافها ، وبذلك لا يمكن للمؤسسة ترقية أدائها إلا باحترام ميثاق أخلاقيات العمل داخلها .

إن مسارات المؤسسة وهي تسعى إلى ترقية أدائها يحتاج إلى تأسيس نظام لأخلاقيات العمل يتسم بمرجعيات مختلفة تنطلق منه المؤسسة في إيجاد حلول لواقعها العملي ، واستشراف مستقبلها وأفاق تطوير مواردها وسياساتها بحثا عن حماية الموارد البشرية ، ورفع أدائها وتضمن روح الفريق بين العاملين في شتى هياكل المؤسسة .

هناك أهمية بالغة لنظام أخلاقيات العمل في التأثير على سياسات المؤسسات واستراتيجياتها بما يحقق عوائد اقتصادية نظرا لان الالتزام بمبادئ ومعايير أخلاقيات العمل يحقق قدرا واسعا من الشفافية في التسيير وزيادة المساءلة والمحاسبة والتدقيق في انجاز المهام ، والالتزام بقيم الشفافية ، وكل ما من شأنه ترشيد العمل

الالتزام بأخلاقيات العمل كمحدد لترقية أداء المؤسسة

المؤسسي ، والذي إن تم الالتزام به سيؤدي حتما إلى تحقيق جدوى اقتصادية تحتاجها المؤسسة في الحفاظ على بقائها وضمان استمراريتها في سوق المنافسة بين باقي المؤسسات .

الالتزام بأخلاقيات المهنة لترقية أداء المؤسسة يتطلب كذلك نقطة جوهرية وهي عنصر روح الفريق او الجماعة *l'esprit de groupe* - كمكون أساسي في ميثاق أخلاقيات المهنة - والذي يضاعف من مستوى الثقة والدعم لكل أعضاء الفريق ضمن هياكل المؤسسة ويزيد من مستوى نشاطاتها بشكل مستمر ، نظرا لان تقبل بيئة العمل المناسبة واطمئنان العاملين للعمل الجماعي المبني على الكل يتقبل الكل يؤمن في الأخير توحيد جهود ترقية أداء المؤسسات وتخطي كل التحديات التي تواجهها.

11. قائمة المراجع:

1- بلال بن جامع ، المشكلات الأخلاقية و القانونية المثارة حول شبكة الانترنت: دراسة ميدانية على الأساتذة المسجلين بمخابر البحث بجامعة منتوري قسنطينة . مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات تخصص إعلام علمي وتقني (كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة) 2007 ، ص 64-65 ، نقلا عن : الهوش ابوبكر محمد ، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات : نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات . القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2002 ، ص 245.

2 - نسيم خدير ، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون : دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية . مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم التسيير ، فرع : إدارة الأعمال . (كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة محمد بوقرة بومرداس) 2010/2011 . ص 11 .
نقلا عن : نجم عبود نجم ، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير . المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة : 2005 ، ص 18 .

3 - سورة القلم ، الآية 4 .

4 - نسيمة خدير ، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون . مجلة معارف . العدد 16 ، جوان 2014 ، الجزائر : ص 351 .

5 - سمير دحماني ، أخلاقيات المهنة في الممارسة الإعلامية قراءة لعينة من قوانين الإعلام الجزائرية . مجلة صوت القانون . المجلد السادس ، العدد 02 ، نوفمبر 2019 ، ص 54 .

6 - وفاء بحاش ، الالتزام بأخلاقيات العمل كمحدد لتحقيق فاعلية الأداء على مستوى المؤسسات العمومية " دراسة حالة جامعة بسكرة . رسالة دكتوراه علوم في العلوم السياسية : تخصص إدارة الموارد البشرية ، (جامعة بسكرة كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية) 2020/2019 ، ص 32 .

7 - فاطمة الزهرة بن نامة ، العشعاشي ثابت أول وسيلة ، أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية : دراسة حالة المطاحن للظهرة بمستغانم . مجلة الإستراتيجية والتنمية . المجلد 2 ، العدد 03 ، جامعة مستغانم . ص 46

8 - المرجع نفسه .

9 - نسيمة خدير ، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون : دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية. مرجع سابق. ص 16 .

10 - المرجع نفسه . ص 17

¹¹ - Susan Peters, Teck-Chai Lau, Ching-Yat Ng”,Determinants of Job Satisfaction and Ethical Behaviour towards Organisational Commitment – A Review”,International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences,July 2014, Vol. 4, No. 7,p581.

- نسيمة خدير ، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون. مجلة معارف ، مرجع سابق . ص 353¹².

- ¹³ - وفاء بحاش ، مرجع سابق .ص 46 . نقلا عن : لويذة دحيمان ، تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية في الجزائر . رسالة ماجستير ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر 3 ، 2011-2012 . ص 14 .
- ¹⁴ - المرجع نفسه .ص 47 .
- ¹⁵ - المرجع نفسه . نقلا عن : زكريا مطلق واحمد علي صالح ، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال للألفية الثالثة ، عمان : دار اليازوري للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص 260 .
- ¹⁶ - سعيد مقدم ، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية واخلاقيات المهنة . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2010 ، ص 300 .
- ¹⁷ - نسيمة خذير ، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون . مرجع سابق . ص 353-354 .
- ¹⁸ - أحمد لعربي ، العقبي الأزهر ، " دور وظائف إدارة الموارد البشرية في إرساء أخلاقيات المهنة دراسة ميدانية في مديرية التربية لولاية أدرار" . مجلة الحقيقة ، العدد 39 ، (د، ت ، ن) ص 264 .
- ¹⁹ - المرجع نفسه .ص 266 .