

Impact of work ethic commitment on job performance in Saudi Arabia

Kawther Naji Alharazi

Business Administration College || Umm Al-Qura University || KSA

Abstract: this study aimed at identify the ethics of work and its impact on job performance, A field study on employees and employees in Saudi organizations, the analytical descriptive approach was used by distributing its questionnaire and obtained (245) questionnaires, and several results were reached, the most important of which is: improving the functioning within organizations is not only done through the follow-up of regulations and instructions, but there is also a work ethic that represents an important and fundamental role in the life of societies, a manifestation of social control of individuals and has become a necessity of the administrative process in all Organizations, Therefore, laws and codes should be developed for the rules of work ethics and monitoring their application, raising awareness of the importance of work ethics and ensuring that workers are motivated to achieve good work, whether materially or morally.

Keywords: Administrative corruption - work ethics - job performance - Saudi Arabia.

أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية

كوثر ناجي الحرازي

كلية إدارة الأعمال || جامعة أم القرى || المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على الموظفين والموظفات في المنظمات السعودية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتوزيع استبانة وتم الحصول على (245) استبانة، وتم التوصل إلى عدة نتائج من أهمها: أن تحسين الأداء الوظيفي داخل المنظمات لا يتم فقط من خلال اتباع الأنظمة والتعليمات وإنما هناك إلى جانب ذلك أخلاقيات العمل التي تمثل دوراً مهماً وأساسياً في حياة المجتمعات وهي مظهر من مظاهر الضبط الاجتماعي للأفراد وأصبحت تشكل ضرورة من ضروريات العملية الإدارية في جميع المنظمات، ولذلك يجب وضع قوانين ومدونات خاصة بقواعد أخلاقيات العمل ومراقبة تطبيقها، ورفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات العمل وحرص على تحفيز العاملين على الإنجاز الجيد سواء بشكل مادي أو معنوي.

الكلمات المفتاحية: الفساد الإداري - أخلاقيات العمل - الأداء الوظيفي - المملكة العربية السعودية.

المقدمة.

تعد الأخلاق أساساً وركيزة مهمة في حياة الافراد والشعوب، حيث إن وجود القيم الأخلاقية يعتبر سبب من أسباب التمييز بين الفضائل والرذائل والأخيار والأشرار وان التمسك بها سبب من أسباب تحقق الرخاء والسكينة والسلام وقد أمر الإسلام بمكارم الأخلاق الفاضلة لقول رسول الله - ﷺ -: "إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق". والأخلاق في الإسلام أملت بمختلف مجالات النشاطات البشرية حيث أرشدت بالقضاء على كل صور الممارسات غير الأخلاقية داخل المنظمة، فقديمًا كانت الكفاءة هي مركز الاهتمام الوحيد والهدف الرئيسي للمنظمات، أصبحت الأخلاقيات تحظى بالاهتمام لتغطي كافة المجالات.

"يعتبر التوجه نحو تطبيق مجموعة من المثل والقيم الأخلاقية والسلوكية الإيجابية جسر العبور والتميز لجميع المنظمات في طريق نجاحها" فقد حرصت المنظمات على إبراز عدد من الواجبات التي يجب أن يتمسك بها الموظف وعدد من المحظورات التي تنص إلى عدم إساءة استخدام السلطة الوظيفية واستغلالها لتحقيق المنفعة الشخصية".

تسعى المملكة العربية السعودية لتطوير المنظمات والاهتمام بأثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي لما لها من دور كبير في دعم التنمية والاقتصاد وتطوير القدرات البشرية وذلك وفق رؤية 2030، ومن ذلك تسعى المنظمات إلى تحسين الأداء الوظيفي داخلها حيث يعتبر العنصر البشري ركيزة أساسية لأداء الأنشطة والمهام الأساسية لهذه المنظمات. ولتحسين الأداء الوظيفي لابد من معرفه أن لدى القائمين بهذه المهام دوافع غير ظاهره وقناعات متعددة لا تقل أهميه عن أهميه الالتزام بالأنظمة والتعليمات وهي الالتزام بأخلاقيات العمل، فالممارسات غير الأخلاقية مهما كان حجمها وانتشارها فإنها مع ذلك تنال من سمعه المنظمات السعودية وبالتالي تعيق تحقيق جهودها للتطوير لمواكبة الدول المتقدمة وهذا ما يؤكد على ضرورة ترسيخ أخلاقيات العمل في جميع المنظمات السعودية حيث يعد موضوع الأخلاق العامة هي أحد الأسباب الرئيسية في منظمات الأعمال، كما أن فقدانها يؤدي إلى بروز الفساد الإداري، مما سيزيد من التكلفة العامة ويؤدي إلى عدم العدالة والظلم بين أفراد المجتمع عامة. لذلك أصبح موضوع أثر التزام بأخلاقيات المهنة من الموضوعات الهامة التي تحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نظرا لعدة أسباب في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية مما يؤدي إلى اهتمام الباحثين الاقتصاديين بها، والالتزام بأخلاقيات العمل من أهم العوامل التي تؤدي إلى تطوير مهارات العاملين ويعكس ذلك الاهتمام الذي يوليه الموظف لمهنته، حيث إن عدم وجود هذه الأخلاقيات ستؤثر سميعة المنظمة بشكل مباشر.

مشكلة الدراسة:

لم يجد موضوع أثر الالتزام بأخلاقيات العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي الاهتمام الكافي من قبل الباحثين على الرغم من أهميته الكبيرة وتأثيره على العاملين وعلى أدائهم الوظيفي وضعف الاهتمام ببرامج التدريب على الأخلاق وتفشي الفساد الأخلاقي بين الموظفين لذلك جاءت أهمية هذه الدراسة لحل العديد من المشاكل الأخلاقية، والتعرف على أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات؟

وتتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

1- ما مدى التزام الموظفين بأخلاقيات العمل في المنظمات السعودية؟

2- ما أثر الالتزام بأخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في السعودية؟

فروض البحث:

للإجابة على المشكلة البحثية المطروحة نقترح اختبار الفرض التالي:

يساهم الالتزام بأخلاقيات العمل في تنمية وتطوير الأداء لدى الموظفين في المنظمات محل الدراسة.

أهداف البحث:

1. التعرف على المفهوم الشمولي لأخلاقيات الأعمال وتوعية إدراك منظمات الأعمال بأهمية تبنيها.

2. إظهار وتوضيح أخلاقيات الأعمال بصورة عامة وأثر ذلك على أداء العاملين.

3. التعرف عن واقع أخلاقيات مهنة الأعمال في المنظمات ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق.
4. قياس مدى التزام العاملين في المنظمات لممارسة أخلاقيات المهنة.

أهمية البحث:

- تكمن أهمية الدراسة في أنها تسعى إلى المساعدة في تعزيز إدراك مفهوم أخلاقيات العمل وأهميتها في الأداء الوظيفي، وفهم أثر أخلاقيات العمل على أداء الوظيفي. ويمكن استحضار النقاط التفصيلية التالية:
- تأمل الباحثة في أن تساعد الدراسة مسؤولي الإدارات في وضع السياسات واتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تساعد في تعزيز مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وبالتالي على مستوى تطور المنظمات.
 - يساهم البحث في التركيز على موضوع مهم لم يأخذ حقه الكافي من الباحثين، فهو يوضح العلاقة بين أخلاقيات العمل لدى الموظفين وأدائهم الوظيفي في مفر عملهم.
 - كما تساهم هذه الدراسة في إثراء الدراسات الأكاديمية السابقة حول أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
 - تسعى الدراسة إلى تعميق أخلاقيات العمل لدى الموظفين لبناء مستويات أداء أفضل وبناء أهداف الإدارة في المنظمات.

حدود البحث:

تقتصر الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

- حدود موضوعية: أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
- حدود بشرية: عينة من الموظفين الإداريين.
- حدود مكانية: المنظمات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية
- حدود زمنية: الفصل الدراسي الثاني من العام 1442 هـ - 2020 م.

مصطلحات البحث:

- أخلاقيات العمل: "هي المعايير والمبادئ التي تعتبر أساساً للسلوك المحبب، من أفراد العمل والذي يتعهد أفرادها بالالتزام بها" (السكرانه، 2012).
- تعرفها الباحثة إجرائياً بأنها: المبادئ التي تعد أساساً للسلوك المطلوب للموظفين بجامعة أم القرى التي تساعد على إدارة العمل وقيام الموظفين بأعمالهم وفق وازع قيمي وسلوكي ذاتي على مستوى الفرد وايضا وفق المعايير التي تعتمد عليها الجامعة.
- الأداء الوظيفي: "هو أن يقوم الفرد بالمهام المختلفة في مفر عمله ويقوم ببذل الجهد لإتمامه وفق نمط أداء معين، وهو السماح بتحويل المدخلات لمخرجات بأقل تكلفة ممكنة وبمواصفات محددة، فيظل بيئة العمل التي تساعد على القيام بهذا الجهد في أقصر وقت ممكن وأكثر دقة وأقل تكلفة" (المير، 1996).
- تعرفه الباحثة إجرائياً بأنه: هو تنفيذ وقيام موظفو جامعة أم القرى بالمهام والأعمال والمسؤوليات المكلفين بها من الجامعة والتي تكون ضمن مهام العمل لديهم لتحقيق الأهداف المرسومة من قبل الجامعة وذلك مع التزامهم بمعايير وسلوكيات العمل.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولاً- الإطار النظري.

المبحث الأول- أخلاقيات العمل:

الأخلاق في جميع مجالات الحياة هي عامل ديني قبل أن يكون عامل إداري لقوله - ﷺ - (أكثر ما يدخل الناس الجنة تقوى الله وحسن الخلق) رواه الترمذي والحاكم، فلا بد على كل مسلم أن يتحلى بأخلاق الإسلام في جميع علاقاته سواء كانت في مجال الحياة الاجتماعية أو مجال الحياة العملية والعلمية فالأخلاق تصقل شخصية الشخص وتجعل منه إنسان قادر على التصرف متمكن من التعامل مع مختلف الأشخاص.

مفهوم أخلاقيات العمل

- مفهوم الأخلاق: "يقصد بمصطلح الأخلاق بأنه "حال للنفس داعية لها إلى أفعالها دون فكر وروية حيث إن منها ما يكون طبيعياً أصله المزاج فيما القسم الاخر يكون عادة وتدريب، ولقد تم تعريف الأخلاق بالهيئة الراسخة في النفس التي تصدر عنها الأفعال بسهولة ويسر بدون الحاجة إلى الفكر والروية". (علي، 2010، ص46).
- مفهوم العمل: العمل في قاموس المعاني: المهنة والفعل والجمع أعمال وأعمال المركز ونحوه (في التقسيم الإداري): ما يكون تحت حكمه ويضاف اليه.
- اما العمل اصطلاحاً: " ما يقوم به الانسان من الأنشطة الإنتاجية في أي وظيفة أو حرفة أو مهنة "(السكرانه، 2012).
- والعمل عبارة عن جهد فكري أو حركي يبذله الإنسان للحصول على منفعة تلي احتياجاته ورغباته.
- مفهوم أخلاقيات العمل: وأخلاقيات الأعمال عبارة عن المبادئ والقيم والأعراف والتقاليد سواء كانت ذاتية أو مكتسبة من المجتمع التي تحكم تصرفات الأفراد والمدراء داخل منظمات الأعمال، والأخلاقيات في المنظمات الوظيفية تعتبر في مثابة قوانين على الجميع تنفيذها والالتزام بها.

أهمية أخلاقيات العمل:

عند بناء مفهوم أخلاقيات العمل وغرس هذا المبدأ في جميع مجالات الحياة فإن هذا يعزز من ترابط الموظفين مع بعضهم البعض وهذا يؤثر على إنتاجية المنظمة وتحقيقها للأهداف قصيرة الأجل بما يبني عليها تحقيق الأهداف طويلة الأجل، كما أن وجود قوانين وأنظمة داخل المنظمات سواء كانت منظمات صغيرة أو كبيرة يساعد على حل الخلافات وتجنبها، كما أن وجود أنظمة واضحة وبروتوكولات تساعد على اعطاء صورة واضحة للموظف مما ينمي لديه الانتماء والولاء للمنظمة وصرف النظر عن الخوف من الظلم، كما أن بناء أخلاقيات الأعمال في المنظمات يساعد على الارتقاء بأخلاق الموظفين داخل المنشآت.

أهم الصفات الأخلاقية في مجال إدارة الأعمال:

- 1- الأمانة والقوة حيث قال الله تعالى في كتابه الكريم: (إن خير من استأجرت القوي الأمين).
- جميعنا يدرك كيف أن لهاتين الصفتين القوة والأمانة أهمية في جميع مجالات الحياة وقبل أن تكون ضرورة في الحياة فهي أصل من الاسلام وعلى كل مسلم الالتزام بالأمانة فقد أبت الجبال أن تحملها من عظم شأنها وحملها الإنسان.

2- العلم والحفظ لقوله تعالى: (إني حفيظ عليهم).

- فالقدره والفعالية ذات أهمية في الأعمال الادارية، فالكفاءة عبارة عن القدرة في استغلال الموارد المتاحة، فعند توفر هاتين الصفتين استطاع الموظف تحمل المسؤولية الاجتماعية والالتقان في العمل.
- أخلاقيات العمل لصاحب العمل (الأخلاقيات تجاه العامل): (السكرانه، 2012)
1. أن يعرف العامل ماهية العمل المطلوب منه بالإضافة لتبيان ما يتعلق بالمدة والأجر.
 2. عدم تكليف الموظف فوق طاقته.
 3. أن يعامله بالحسنى.
 4. ألا ينقص من حقه على أي عمل من الأعمال فيجب أن يكون أجره على قدر عمله.
 5. أن يوفيه حقه عند انتهائه من عمله دون تأخير أو ممانعة.
 6. ان يتعامل بالرحمة مع العامل حال الخطأ وان يعفو عنه إذا لم يكن هناك تقصير حتى في حال تكرار الخطأ.
- فعلى صاحب العمل أن يعامل الموظفين بالحسنى وأن يعاملهم بالأخلاق المنصوص عليها في ديننا الإسلامي وأن يكون العدل والصدق واحترام الآخرين من أساسيات التعامل لديه.

يجب علينا معرفة أن الانسان مولود على الأخلاق الاسلامية بالفطرة، ولكن هناك عوامل وضغوطات قد تخرج الانسان عن طبيعته ومن قواعد الاسلام أنه لا يؤاخذ الانسان الا بما صدر عن قصد منه لقوله تعالى (لا يكلف الله نفسا الا وسعها الا وسعها لها ما كسبت وعليها ما اكتسبت ربا لا تؤاخذنا أن نسينا أو أخطأنا) لذا يجب التطرق للعوامل المؤثرة في خروج الانسان عن سلوكه وهذه العوامل هي: (جلدة، 2010) تم صياغتها من قبل الباحثة

- 1- الاكراه: لقوله - ﷺ - (عفي لأمتي عن الخطأ والنسيان وما استكرهوا عليه). فالإنسان عندما يفعل أو يقول ما لا يريد فلهذا العمل لا يدل على أخلاقه والأخلاق وسلوك الفرد قد تتأثر بالإكراه.
- 2- الغضب: السلوكيات الناتجة عن الغضب هي سلوك يعطي رد فعل وليس أخلاق صادرة عن رضا من صاحب السلوك، ولكن هذه السلوكيات التي تصدر عن الغضب قد تؤدي صاحبها وقد وصف الله سبحانه وتعالى الكاظمين الغيظ بالمحسنين [وعلى الانسان أن يتذكر أن الغضب ناتج عن الشيطان، وألا يظلم الانسان أن كل من مضى في الغيظ عزة وكرامة، وانما الانسان عندما يكظم الغيظ ويعفو عن الناس فهو محسن، وهذا يساعد على تجنب الغضب.
- 3- الرياء والمصلحة: عند التصرف بسلوكيات لمجرد مصلحة النفس فقط وليس ناتج عن أخلاق الفرد فهذا يعد شرك لان فيها خذا وكذب وقد حذر الرسول - ﷺ - عن الرياء فقال (أدنى الرياء شرك).
- 4- الخوف: فالصحابه رضي الله عنهم وهم خير الناس خافوا وظنوا بالله الظنون ولم يؤاخذهم الله على ذلك، بل قال لهم النبي - ﷺ -: (ألا رجل يأتيني بخبر القوم أشرط له الجنة مرتين وثلاثا، فلم يتقدم أحد من شدة الخوف) وهذا دليل على أن الخوف يصرف الانسان عن خلقه.

لتنمية أخلاقيات المهنة لابد على القائد أن يلتزم بالأخلاق المنصوص عليها في قوانين المنظمة وأن يعمل بها وأن يكون قدوة فعالة داخل منظمته أمام مرؤوسيه لما يساعد ذلك في تنفيذ الأنظمة والقوانين من قبل الموظفين لأن ذلك يعود على المنظمة بالإيجاب والقدرة على تحقيق أهدافها، كما لابد من ربط أخلاقيات العمل بالعواطف المتوفرة لدى الانسان لما في ذلك من تطبيق للأخلاقيات بطريقة أسهل على موظفين بعيدا عن الضغط على عواطفهم ولكن قد تكون هذه النقطة بعيدة كل البعد عن بعد الوظائف مثل الوظائف العسكرية لابد أن تكون بعيد عن العاطفة، كما أن توطئ أخلاقيات المهنة من خلال التقدير والمكافحات يعود بالنفع على أداء الموظفين وتحقيق الانتماء للمنظمة من قبل الموظفين وهذا يعود على تحقيق أهداف المنظمة، كما أن لابد على صاحب العمل تحديد

الأخلاق الواجبة على الموظفين ومحاسبة أي موظف يخل بأي خلق من أخلاقيات المهنة لكي لا يكون الاخلال بالأخلاقيات أمر يسهل على بقية الموظفين.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

يعد الجانب الوظيفي اللبنة الأساسية في تشكيل أي جهاز إداري، وهو الذي يتكون منها الهيكل التنظيمي لمختلف وحدات العمل لأي مؤسسة، لذلك فإن الهيكل التنظيمي وتصميمه يعتمد في النهاية على توزيع مختلف أنشطة المنظمة على الإدارة والتي تشكل من وظائف متعددة منها تعليمية وتربوية ومنها إدارية يتم تصميمها بشكل كامل يؤدي في النهاية لتحقيق الأهداف المرجوة من تلك الإدارات وبالتالي من الهيكل الإداري بصورة عامة. (قابل، 2004، ص 17)

مفهوم الأداء الوظيفي:

تم تعريفه من قبل ميلرو بروملي (miller et bromily) بأنه انعكاس للكيفية التي تستخدم بها المنظمة الموارد المالية والبشرية واستغلال هذه الموارد بفاعلية وكفاءة، بالصورة التي تسهل عليها تحقيق أهدافها (صلاح، 2005، ص 175)

فيم اتم تعريف الأداء الوظيفي بأنه جهد ذا نسق معين للقيام بالمهام المحددة والتي تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات بجودة تتلاءم مع خبرات وقدرات ومهارات الموظفين حيث تقدم لهم بيئة العمل الداعمة كل الدعم للقيام بهذا الجهد بدقة بأقل تكلفة وأقصر مدة (عبد المحسن، 2004، ص 3).

وأصبح مفهوم الأداء الوظيفي من ضمن التفكير الاستراتيجي والذي اخص بالجانب الإنساني، حيث أخذ بعين الاعتبار الطريقة المناسبة لذلك ونظرا لأهمية هذا الموضوع تنوعت وتشعبت تعاريف الأداء الوظيفي في مجال الوظيفة والإدارة (سلطان، 2003، ص 222).

أما من الناحية الادارية فهو قيام الموظف بأعباء الوظيفة من مهام وواجبات ومسئوليات حسب المعدل المفروض أداؤه من الموظف الكفء. (سيزلاقي، 2006، ص 35)

مفهوم الأداء الوظيفي المتميز:

يعد مفهوم الأداء عموما والأداء العالي أو المتفوق أو المتميز بشكل خاص من المفاهيم الادارية الحديثة التي تحظى باهتمام كبير من قبل المنظمات لارتباطها بشكل كبير بهدف ونجاح المنظمات في ظل البيئة التنافسية المتغيرة وان التميز بصفة عامة يعني التفرد والتفوق وامتلاك صفات إيجابية أكثر من الآخرين في نفس المجال وان ما يزيد التميز إيجابية وخصوصية اشماله على ثلاثة ابعاد:

- أداء الافراد ضمن أطر الوحدات التنظيمية المتخصصة.

- أداء الوحدات التنظيمية ضمن الأصر السياسية العامة.

- أداء المنظمة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية

ويضيف (dracker) بأن تميز المنظمات يأتي من تميز المنظمة في إدارة المعرفة التي يمتلكها الأفراد وبالتالي فن الأداء المتميز هو الذي تنفرد به المنظمة دون سواه فسوف يتم تناول الأداء المتميز على مستوى الأفراد العاملين أو ما يسمى الأداء الوظيفي المتميز تبعا لمتطلبات هذا البحث ولقد عرف الأداء الوظيفي المتميز على أنه مجموعة من السلوكيات التي تعبر عن أداء الموظف بطريقة تضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ وعرف كذلك على أنه: المهارات

والقدرات التي يتمتع بها الافراد داخل المنظمة لكي تصبح لديهم القدرة على توظيف تلك المهارات والمعرفة في مجال أداء الأعمال. (عبد الصمد، 2016، ص 53)

مؤشرات تمييز الأداء الوظيفي المتميز:

المعيار الأول: تقديم مبادرات إبداعية

حيث ركز هذا المعيار على مقدرة الموظف على تقديم اقتراحات أو أفكار أو أساليب عمل مبتكرة ومبدعة تساهم في تطوير الأداء أو تحسين إنتاجيته للارتقاء بمستوى الخدمات التي يتم تقديمها للمتعاملين أو تبسيط الإجراءات، فيما اهتم هذا المعيار بدرجة الابتكار والمبادرة والابداع وتميز والتفرد.

المعيار الثاني: فعالية الأداء والإنجاز

تم التركيز في هذا المعيار على أداء الموظف وإنجازاته الوظيفية، وتضمن ذلك نوعية وحجم الأداء وطبيعة الإنجازات ومدى تحقيق الأهداف، كما تضمن إنجاز المهام الصعبة التي تتطلب جهداً ووقتاً.

المعيار الثالث: المشاركة وتحمل المسؤولية

ركز هذا المعيار على حرص الموظف على مشاركته في الفعاليات والأنشطة الرسمية وغير الرسمية التي تنظمها المنظمة ومدى مساهمة الموظف في الجهود التطوعية التي ترعاها منظمته، ويركز هذا المعيار على تحمل الموظف لمسؤولياته الوظيفية خاصة في الحالات غير الروتينية.

المعيار الرابع: الالتزام الوظيفي والعمل بروح الفريق

ركز هذا المعيار على مدى تعاون الموظف مع المتعاملين من داخل وخارج المنظمة (المتعاملين الخارجيين والداخليين) ودرجة إيجابياته في معاملته معهم، كما ركز على درجة التزام الموظف الوظيفي والسلوكي من خلال التزامه بأنظمة المنظمة واحترامه لها مدعماً بسجل وظيفي خال من المخالفات. (السهلي، 2007، ص 80)

ثانياً- الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي وتناولته من زوايا مختلفة وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها وتقديم تعليق عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية واخيراً جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية.

أ- دراسات سابقة بالعربية:

- دراسة العطوي (2013) بعنوان "أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء وقد كانت عبارة عن دراسة تطبيقية على موظفين قيادة قطاع حرس الحدود في مدينة حقل والتي كان الهدف منها تبيان أخلاقيات العمل والدور الذي تلعبه في تحقيق الكفاءة على الأداء الوظيفي وشمل مجتمع الدراسة عينة من المنسوبيين العاملين في قيادة الحرس الحدودي في حقل والذي بلغ عددهم (495) فرداً حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة عدد (246) فرداً، و تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من قبل الباحث وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج كان أبرزها أن كفاءة أداء الأعمال التي يقوم بها موظفو قيادة حرس الحدود بحقل بأخلاقيات العمل بمتوسط حسابي (4.06 من 5)

- دراسة الشريف (2013) بعنوان "أثر المساءلة الادارية على الأداء الوظيفي للإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة حيث هدفت هذه الدراسة للتعرف على المساءلة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للموظفين الإداريين حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته وايضا استخدم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات الأولية وقد تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (320) موظفاً إدارياً وقد توصلت هذه إلى عدد من النتائج التي كان أبرزها وجود معنى المساءلة الإدارية والأداء الوظيفي للموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة وقد أظهرت النتائج أنه يوجد علاقة بين كل من (العمل والإنجاز أخلاقيات الوظيفة العامة - والانضباط الوظيفي - وبين الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة).
- دراسة العقيلي (2014) بعنوان "أخلاقيات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود" وقد هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع التزام الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود في الرياض على أخلاقيات العمل وايضا على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات، وأيضاً هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأخلاقيات العمل لدى الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود في الرياض وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي وكان مجتمع الدراسة من الموظفات الإداريات في جامعة سعود في الرياض من مختلف المراكز والمراتب الوظيفية وتم استخدام الاستبانة من قبل الباحثة كأداة لجمع البيانات وقد تكونت من (47) فقرة وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أبرزها وجود تفاوت في درجة موافقة أفراد العينة على الالتزام الوظيفي للموظفات الإداريات بالأخلاقيات الوظيفية وايضا وجود تفاوت في آراء أفراد الدراسة حول مستوى الرضا عن الأجر وتم التوصل إلى وجود علاقة قوية طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل الوظيفية ومستوى الرضا عن الوظيفة لدى الموظفات الإداريات في جامعة الملك سعود.
- دراسة (AlTatari, 2015) بعنوان "أخلاقيات المهنة والسلوك الاجتماع يفقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر العوامل الاجتماعية والإدارية والشخصية على التزام موظفي وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة بأخلاقيات العمل في قطاع التعليم وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول للنتائج، وتم فحص تأثير عدد من المتغيرات السابقة وتأثيرها على درجة الالتزام بأخلاقيات العمل لدى موظفي قطاع التعليم وعلى ضوء هذه المتغيرات تم تصميم استبانة كأداة للدراسة وتم عمل عينة استطلاعية ومن ثم توزيعها على (233) موظفاً مثلو عينة بحث مجتمع الدراسة واستجاب 210 موظفين ليمثلو نسبة تقدر ب 94% وتم تحليل البيانات باستخدام اساليب إحصائية من خلال البرنامج الإحصائي spss، وأظهرت النتائج أن (86%) من الموظفين في الأونروا، وخاصة في قطاع التعليم لديهم التزام عال بأخلاقيات العمل.
- دراسة النويقة (2016) بعنوان «أثر أخلاقيات الأعمال والمسئولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات العمل والمسئولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية من خلال دراسة تطبيقية واستقصاء آراء العاملين في الإدارة العليا في البنوك التجارية السعودية العاملة في منطقة مكة المكرمة وقد استخدمت الدراسة منهجية البحث الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود مستوى مرتفع من أخلاقيات العمل والمسئولية الاجتماعية والميزة التنافسية حسب تقدير المستجيبين، كما أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي لأخلاقيات العمل والمسئولية الاجتماعية في تعزيز أبعاد الميزة التنافسية وفي ضوء هذه النتائج قدمت الدراسة عدداً من

التوصيات التي تستهدف تعزيز أخلاقيات العمل والمسئولية الاجتماعية باعتبار أن ذلك من اهم المرتكزات لضمان نجاح البنوك وديمومتها.

- وتناولت دراسة (أبو شوق، وآخرون 2018) بعنوان "أثر تطبيق مبادئ أخلاقيات ا هنة على رضا وأداء العاملين بشركات السياحة المصرية" هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق أخلاقيات المهنة على الرضا الوظيفي وأداء الاداريين العاملين في شركات السياحة المصرية، وقد خلصت نتائج البحث إلى أن أخلاقيات المشاركة أحد اهم الأخلاقيات التي توصلت لها الدراسة من حيث التأثير في الرضا الوظيفي وأداء العاملين، وتتمثل أخلاقيات المشاركة السماح للعاملين بالمساهمة في عملية اتخاذ القرار بشركاتهم وحرية التعبير، كما أوصت الدراسة ضرورة التزام إدارة الشركات بتطبيق المبادئ الأخلاقية من خلال وثيقة معلنة ومنشورة، وكذلك تبني إدارة الشركات لكافة الوسائل لإيصال ونشر القواعد الأخلاقية للعاملين والتأكد من الالتزام بها.
- دراسة سليمان (2019) بعنوان: أثر أخلاقيات العمل على تطوير الأداء دراسة تطبيقية لقطاع المصارف في السودان - تحديدا بنك السودان المركزي حيث هدفت الدراسة للمعرفة أثر أخلاقيات العمل في تحسين الأداء، ومدى معرفة العاملين في البنك لواجباتهم الوظيفية، وتم دراسة أخلاقيات العمل من خلال الادراك بالواجبات الوظيفية والمسئولية الإدارية والاجتماعية حيث استخدم الاستبيان لجمع البيانات وتوصلت الدراسة إلى امكانية تأثير أخلاقيات العمل على المصرفيين في السودان مثلا العمل بصبر والصدق على ترويجهم للخدمات المصرفية وأيضا السلوك والقوانين الجيدة يمكنها أن تساعد المصرفيين على الحفاظ على أخلاقيات العمل والالتزام بها ومن اهم التوصيات التي توصلت اليها الدراسة هي أن أخلاقيات العمل هي حاجة للمصرفيين لتعزيز أدائهم من خلال التدريب في هذا المجال إلى جانب تقييمهم في الفترات الفاصلة ويتعين على البنوك اختيار مديرين ممتازين وجيدين من اجل أن يكونوا أسلاف جيدين لمرؤوسهم، كما يتعين على البنوك تأكيد وجود صلة بين القوانين واللوائح في البنوك السودانية وأخلاقيات العمل.

ب- دراسات بالإنجليزية:

- دراسة (Moronk, 2012) "Impact of Ethical Leadership on Employee Job Performance" وهدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر التزام المديرين، والقياديين بالأخلاقيات على الأداء الوظيفي وكان مجتمعها جامعة كإنو في مدينة نيجيريا، وكانت العينة من المدراء في الجامعة، واستخدم فيها المنهج الوصفي التحليلي، وكانت اهم نتائج هذه الدراسة، أن المديرين الذين يظهرون ويتعاملون بالسلوك الأخلاقي مع الموظفين سيكونون أكثر عرضة للنظر في احتياجات، ومتطلبات الموظفين، وتفهمها وأوصت هذه الدراسة على أنه يجب على القادة إيجاد بيئة عمل أخلاقية قوية في مكان العمل، وأن يكون هناك قيم، وقواعد يرتكز عليها العمل، وفقا للنهج الأخلاقي وتشير هذه الدراسة إلى أهمية السلوك الأخلاقي لدى القياديين لخلق روح العمل الجماعي، وبناء قاعدة من القيم للعمل على أساس أخلاقي، ومالها من تأثير على أداء العاملين، وبدورها هذه الدراسة ستحدد الجوانب النظرية للدراسة الحالية.
- وفي دراسة (Georgescu, 2012)، تناولت تقييم الأعمال من وجهة نظر السلوك الأخلاقي ليس فقط من منظور الكفاءة الاقتصادية والكشف عن العلاقة بين القيم الأخلاقية والثقافة التنظيمية فقد تم إجراء البحث على المديرين والموظفين الذين يعملون في شركات في بيئة أعمال إقليمية في رومانيا، في مقاطعة موريس، وحتى تتحقق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من قبل الباحث، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: انه يتم الوصول إلى تحقيق القيم الأخلاقية من خلال الثقافة التنظيمية وان الشركات الكبرى هي

أكثر حاجة لوضع قواعد أخلاقية مكتوبة ضمن رؤية استراتيجية مقارنة مع الشركات الصغيرة كما أوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجيات التنمية على المدى الطويل في البعد الأخلاقي.

- دراسة (Vijay, 2014) بعنوان: « Exploring Corporate Responsibility and its Linkage to Customer Empirical Analysis with Special Reference to Indian Banking Satisfaction » وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي اتخذتها البنوك الهندية على رضا وولاء العملاء وقد تم جمع البيانات من عينة عشوائية منتظمة قوامها 190 من عملاء البنوك وأظهرت الدراسة أن هناك تأثيراً من المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال الأبعاد الأخلاقية على رضا العملاء وقد تم التأكيد على رضا العملاء باعتباره جزءاً هاماً من استراتيجية الشركة والمحرك الرئيس لربحية الشركات على المدى الطويل والقيمة السوقية وان المسؤولية الاجتماعية للشركات تعزز بشكل إيجابي.

- دراسة (Kasasbeh, 2014) بعنوان: « The Impact of Business Ethics in the Competitive Advantage of the Cellular Communications Companies Operating in Jordan » حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أخلاقيات العمل على الميزة التنافسية في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن، وحتى تتحقق أهداف الدراسة، تم تصميم استبانة لجمع البيانات وتوزيعها على الموظفين من خلال دراسة أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الأبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات من خلال دراسة استطلاعية شملت عينة عشوائية بسيطة من (192) من الموظفين في المستويات الإدارية العليا والمتوسطة والاشرفية في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن حيث أظهرت نتائج الدراسة لوجود أثر ذا دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل (الموضوعية والصدق والنزاهة والعدالة والشفافية) لتحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، الابتكار والتجديد) في شركات الاتصالات الخلوية العاملة في الأردن.

- دراسة (Ipek Kalemci Tuzun, R. Arzu Kalemci 2019) بعنوان: « Understanding Protestant and Islamic Work Ethic Studies: A Content Analysis of Articles » ركزت هذه الدراسة على فرضيتين رئيسيتين حول أخلاقيات العمل (PWE) وتفرد أخلاقيات العمل من خلال تبني وجهة نظر تحليلية. هدفت هذه الدراسة إلى فهم المعنى المشترك لـ PWE و IWE في مجال بحوث أخلاقيات العمل تم تحليل 109 مقالة تستخدم الكلمات الأساسية PWE و IWE في عناوينها باستخدام تحليل المحتوى ودعمت النتائج الفرضية التي تؤكد على القيم المشتركة عالمياً لـ PWE بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن IWE توفر منظورا فريدا حول كيفية تحسين الأداء التنظيمي نتيجة أخلاقيات العمل السائدة في المؤسسات.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة تختلف الدراسات السابقة فيما بينها من حيث الأبعاد أو المتغيرات التي تم التركيز عليها في دراسة كل من أخلاقيات العمل أو الأبداع الوظيفي، ففي الوقت الذي ركزت فيه دراسة (سليمان، 2019) على معايير مثل الصدق والعمل بصبر والسلوك والقوانين نجد أن دراسة (النويقة، 2016) توصلت إلى عدة نتائج أهمها وجود مستوى مرتفع لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية راجع لمعايير الشفافية والاحترام المتبادل، في حين أن دراسة العقيلي (2014) وجدت تفاوتاً في درجة موافقة أفراد الدراسة على أبعاد (التزام الموظفين الإداريات بالأخلاقيات الوظيفية) وأيضا وجود تفاوت في آراء أفراد الدراسة حول مستوى الرضا عن الأجر راجع لمعايير العدالة والمصداقية والشفافية وهذا الاختلاف جعل الباب مفتوحاً للباحث للإسهام في إثراء الجانب المعرفي أو التطبيقي في أي من محوري الدراسة الحالية.

تباينت الدراسة الراهنة مع الدراسات السابقة حيث إن معظم هذه الدراسات بحثت أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الغير الربحية، بينما تتناول الدراسة الحالية هذا الأثر في كل القطاعين، وذلك بسبب الاختلاف في طبيعة عمل المؤسسات عن بعضها فضلا على أن متغيرات الدراسة التي اختارتها الباحثة يتوقع أن تكون أكثر تأثير على الأداء الوظيفي كما تعتقد الباحثة أن موضوع أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي بحاجة إلى مزيد من الدراسات.

اختلفت بعض الدراسات في أداة البحث فقد اعتمدت دراسة بن دريب على أسلوب البحث المكتبي بينما اتفقت باقي الدراسات على استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات لذلك تتفق هذه الدراسة مع الكثير منها. استفاد البحث الحالي من الدراسات السابقة في عدة جوانب وهي صياغة مشكلة الدراسة ودعم جوانب الإطار النظري للدراسة كما ساعدت الدراسات السابقة البحث الحالي في بناء الاستبيان والاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في تحليل وتفسير النتائج التي توصل إليها البحث الحالي.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي؛ للوقوف على طبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والموظفات بمختلف مؤهلاتهم العلمية (دكتوراه، ماجستير، بكالوريوس، دبلوم) العاملين في المملكة العربية السعودية البالغ عددهم (245).

عينة الدراسة:

بلغ عدد أفراد العينة (245) مفردة من مفردات مجتمع الدراسة، يمثلون نسبة قدرها (33%) تقريباً من مجتمع الدراسة، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من جميع أفراد مجتمع الدراسة، فيما يلي خصائص عينة الدراسة.

خطوات بناء أداة الدراسة:

بعد أن تم الاطلاع على الدراسات السابقة والاطلاع على الإطار النظري والاستبيانات والمقابلات واستبيانات، وبعد التعديلات والتوجهات من حضرة المشرفة تم تجهيز وإعداد الاستبانة في الصورة الأولية حيث كانت كأداة لجمع البيانات اللازمة عن الدراسة.

وقد اعتمدت الباحثة في إعدادها على الشكل المغلق (Closed Questionnaire) الذي يحدد الاستجابات المحتملة لكل عبارة وعند صياغة عبارات الاستبانة تم مراعاة الآتي:

- 1- وضوح ألفاظ العبارات وابتعادها عن الغموض وانتمائها للمحور.
 - 2- ان لا تحتل العبارة أكثر من فكرة، والابتعاد عن الكلمات التي تحمل أكثر من معنى.
- وقد تكونت الاستبانة من جزأين:

الجزء الأول: يشمل المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ممثلة في (المؤهل العلمي، الفئة العمرية، الجنس، التخصص، سنوات الخبرة، مقر العمل).
الجزء الثاني: يتكون من (24) عبارة من العبارات الخاصة بالدراسة، التي تقيس واقع أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، مقسمة على ثلاث محاور على النحو التالي:
المحور الأول: واقع الالتزام بأخلاقيات العمل.
المحور الثاني: تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
المحور الثالث: تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل.
وصيغت العبارات في كل محور وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة).

صدق الأداة:

قامت الباحثة بالتأكد من صدق الأداة عن طريق قياس الاتساق الداخلي.

صدق الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية من الموظفين والموظفات عددهم (30) موظفاً وموظفة وبعد جمع الاستبانات اتجهت الباحثة لحساب الاتساق الداخلي للفقرات وذلك عن طريق حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، والجدول (1) التالي يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له.

جدول (1) معاملات ارتباط بنود الاستبانة والدرجة الكلية لها.

المحور الثالث:		المحور الثاني:		المحور الأول:	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.788**	19	0.801**	13	0.879**	1
0.796**	20	0.886**	14	0.018**	2
0.866**	21	0.783**	15	0.848**	3
0.438*	22	0.894**	16	0.890**	4
0.461*	23	0.935**	17	0.813**	5
0.644**	24	0.931**	18	0.883**	6
				0.815**	7
				0.806**	8
				0.780**	9
				0.768**	10
				0.875**	11
				0.847**	12

** عبارات دالة عند مستوى 0، 01. * عبارات دالة عند مستوى 0، 01.

من الجدول (1) السابق يتضح أن جميع العبارات دالة عند مستوى (0، 01) و (0، 05)، وهو ما يوضح أن جميع العبارات المكونة للاستبانة تتمتع بدرجة صدق عالية، تجعلها صالحة للتطبيق الميداني.

ثبات الأداة:

للتحقق من الثبات لمحاور الاستبانة تم استخدام معامل ألفا كورنباخ، وجاءت النتائج كما يوضح الجدول

(2) التالي:

جدول (2) معاملات ثبات ألفا كورنباخ لمحاور الدراسة.

معامل ثبات ألفا كورنباخ	عدد البنود	محاور الدراسة
0.959	12	المحور الأول: واقع الالتزام بأخلاقيات العمل.
0.948	6	المحور الثاني: تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
0.72	6	المحور الثالث: تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل.
0.91	24	معامل الثبات الكلي

يتضح من الجدول (2) أن ثبات جميع محاور الدراسة مرتفع، حيث تراوحت بين (0.72 و 0.959)، كما بلغ معامل ألفا الكلي (0.911)، وهي معاملات ثبات مرتفعة توضح صلاحية أداة الدراسة للتطبيق الميداني.

إجراءات الدراسة: بعد التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها، وبعد تحديد مجتمع الدراسة وعينتها تم أخذ الموافقة الرسمية من سعادة المشرفة لنشر أداة الدراسة من أجل جمع البيانات المطلوبة.

تم نشر الاستبانة إلكترونياً، بهدف الحصول على أكبر عدد من عينة الدراسة، وبلغ عدد الردود (245).

أساليب المعالجة الإحصائية: ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences" والتي يرمز لها بالرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، وتم استخدام المقاييس الإحصائية التالية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- 2- تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، لقياس صدق أداة الدراسة ومعامل ألفا كورنباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.
- 3- المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات).
- 4- تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من محاور الرئيسية عن متوسط الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغير الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
- 5- تم استخدام "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) للتعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.
- 6- تم استخدام " (T) للعينات المستقلة" (Independent Sample Test) للتعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التي تنقسم إلى فئتين.

تصحيح أداة الدراسة: لتسهيل تفسير النتائج استخدمت الباحثة الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بنود الأداة، حيث تم إعطاء وزن للبداية الموضحة في الجدول (3) ليتم معالجتها إحصائيًا على النحو التالي:
جدول (3) درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

4- نتائج الدراسة ومناقشتها.

- النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: "ما مدى واقع الالتزام بأخلاقيات العمل؟
للتعرف على واقع مدى الالتزام بأخلاقيات العمل قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضح جدول (4) التالي:
جدول (4) واقع الالتزام بأخلاقيات العمل.

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الترتيب
1	يتحلّى الموظفون بالصدق والإخلاص في العمل.	3.86	0.945	عالية	2
2	يتحلّى الموظفون بالحلم والتواضع مع الآخرين.	3.70	0.887	عالية	7
3	يتحلّى الموظفون بالأمانة والتّصّح للآخرين.	3.62	0.930	عالية	9
4	يلتزم الموظفون بالجديّة والانضباط وتحمل المسؤولية.	3.75	1.019	عالية	5
5	هناك وعي بضرورة المحافظة على اسرار العمل.	3.85	1.141	عالية	3
6	يتحلّى الموظفون بالنزاهة والشفافية في العمل.	3.79	0.971	عالية	4
7	لدى الموظفين حب ورغبة في العمل.	3.59	0.972	عالية	10
8	هناك توازن بين السرعة والإتقان في العمل لدى الموظفين.	3.63	0.980	عالية	8
9	هناك إحساس بأهمية المحافظة على ممتلكات الحكومة.	3.93	1.058	عالية	1
10	هناك عدالة في التّعامل مع الموظفين.	3.32	1.321	متوسطة	12
11	يتحلّى المسؤولون بالنزاهة والشفافية على مستوى الإدارة العليا.	3.58	1.150	عالية	11
12	هناك توجّه لدى الموظفين والاداريين نحو تنمية الكفاءات الإدارية والمهنية.	3.72	1.132	عالية	6
	المتوسط العام	3.69	0.848	عالية	

يتضح من الجدول (4) أن أفراد العينة موافقات على مدى الالتزام بأخلاقيات العمل، حيث بلغ المتوسط العام لموافقتهم (3.69) والذي يشير إلى درجة ممارسة عالية، وهو ما يمكن تفسيره يلتزم الموظفين بأخلاقيات العمل في بيئة العمل بدرجة عالية، كما تبين من الجدول (4) السابق أن هناك تباين في آراء عينة الدراسة حول درجة ممارسة الالتزام بأخلاقيات العمل، حيث تتراوح متوسطات موافقة أفراد العينة على العبارات ما بين (3.32 إلى 3.93) والتي تتراوح درجة ممارستها بين عالية إلى متوسطة.

- النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "ما مدى تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي؟
للتعرف على تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والنتائج كما يوضح جدول (5) التالي:
جدول (5) استجابات تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الترتيب
18	الالتزام بأخلاقيات العمل يعكس صورة إيجابية عن المؤسسة من خلال تعامل الموظفين مع العملاء والزبائن.	4.58	0.668	عالية جداً	1
14	الالتزام بأخلاقيات المهنة من قبل الموظفين ينمي كفاءتهم.	4.44	0.691	عالية جداً	2
16	احترام قيم المؤسسة ينعكس على الأداء الوظيفي.	4.43	0.706	عالية جداً	3
17	تعمل أخلاقيات العمل على زيادة الترابط والتفاعل بين الموظفين لإنتاج أفضل.	4.43	0.851	عالية جداً	4
13	الالتزام الديني دافع قوي لتطوير الأداء الوظيفي.	2.20	0.941	عالية	5
15	الالتزام بالقيم الفردية يؤثر على الأداء الوظيفي.	4.12	1.053	عالية	6
	المتوسط العام	4.36	0.625	عالية جداً	

يتضح من الجدول (5) أن أفراد عينة الدراسة موافقين على تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، حيث بلغ المتوسط العام لموافقتهم (4، 36) والذي يشير إلى درجة ممارسة عالية جداً، وهو ما يمكن تفسيره أن هناك آثاراً مرتبطة على تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي بدرجة عالية جداً، كما يبين الجدول (5) السابق أن هناك تباين في آراء عينة الدراسة حول درجة ممارسة تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، حيث تتراوح متوسطات موافقة أفراد عينة الدراسة على العبارات ما بين (4.58 إلى 4.12)، والتي تشير إلى درجة ممارسة تتراوح بين عالية وعالية جداً..

- النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث: ما مدى تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل؟
جدول (6) استجابات تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الترتيب
24	اللوائح والانظمة تساعد على ترسيخ أخلاقيات العمل لدى الموظفين.	4.35	0.824	عالية جداً	1
23	المكافآت المادية تساعد على ترسيخ أخلاقيات العمل لدى الموظفين.	4.30	0.843		2
22	التقدير المعنوي. كعبارات الثناء والإطراء يحفز على الالتزام بأخلاقيات العمل.	4.21	1.057		3
21	هناك أساليب منهجية من قبل المؤسسة تساهم وتساعد في زيادة الثقافة بأخلاقيات المهنة.	3.77	1.028	عالية	4
20	هناك معرفة تامة من قبل الموظفين بأخلاقيات العمل.	3.68	0.972	عالية	5
19	هناك إلمام من الإدارة العليا بمدى التزام الموظفين بأخلاقيات العمل.	3.65	0.911	عالية	6
	المتوسط العام	4.04	0.596	عالية	

يتضح من الجدول (6) أن أفراد عينة الدراسة موافقين على تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل، حيث بلغ المتوسط العام لموافقتهم (4، 04) والذي يشير إلى درجة ممارسة عالية، وهو ما يمكن تفسيره أن هناك تأثير

التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل بدرجة عالية، كما يبين الجدول (6) السابق أن هناك تباين في آراء عينة الدراسة حول درجة ممارسة تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل، حيث تتراوح متوسطات موافقة أفراد عينة الدراسة على العبارات ما بين (3، 65 إلى 4، 35)، والتي تشير إلى درجة ممارسة عالية وعالية جداً، قامت الباحثة بترتيب محاور الدراسة حسب متوسطات الموافقة وحسب الانحرافات المعيارية وتم استخراج المتوسط العام لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، كما يتضح في الجدول (7) التالي:

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي مرتبة تنازلياً.

الترتيب	درجة الممارسة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحاور
1	عالية جداً	0.625	4.36	تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
2	عالية	0.596	4.04	تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل.
3	عالية	0.848	3.69	واقع الالتزام بأخلاقيات العمل
	عالية	0.689	4.03	الدرجة الكلية لجميع المحاور

يتضح من جدول (7) أن أفراد عينة الدراسة موافقين على أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، حيث بلغ المتوسط العام للموافقة (4.03)، الذي يشير إلى درجة ممارسة عالية، هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة باختلاف متغيرات (المؤهل الدراسي، الفئة العمرية، الجنس، التخصص، سنوات الخبرة، مقر العمل) ؟

أولاً- الفروق باختلاف متغير المؤهل الدراسي:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة ممارسة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل الدراسي استخدمت الباحثة "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لاختلاف متغير المؤهل الدراسي وجاءت النتائج كما يوضحها جدول (8) التالي:

جدول (8) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لاختلاف متغير المؤهل الدراسي.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الدراسة
0.175 غير دالة	1.695	1.150	3	3.449	بين المجموعات	مدى واقع الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.678	77	54.232	داخل المجموعات	
			80	55.681	المجموع	
0.012 دالة	3.867	1.547	3	4.641	بين المجموعات	تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.400	77	30.804	داخل المجموعات	
			80	35.445	المجموع	

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الدراسة
0.006 دالة	4.518	1.997	3	5.991	بين المجموعات	تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.442	77	34.034	داخل المجموعات	
			80	40.025	المجموع	
0.016 دالة	3.663	1.233	3	3.699	بين المجموعات	الدرجة الكلية لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.337	77	25.918	داخل المجموعات	
			80	29.616	المجموع	

يتضح من جدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة افراد عينة الدراسة لمحور مدى واقع الالتزام بأخلاقيات العمل، باختلاف متغير المؤهل الدراسي، كما تبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة ممارسة افراد عينة الدراسة لمحور تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، ومحور تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل، وكذلك الدرجة الكلية لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي باختلاف المؤهل الدراسي،

ثانيًا- الفروق باختلاف متغير الفئة العمرية:

جدول (9) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الفئة العمرية.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الدراسة
0.195 غير دالة	1.0605	1.092	3	1.092	بين المجموعات	مدى واقع الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.681	77	52.404	داخل المجموعات	
			80	55.681	المجموع	
0.404 غير دالة	0.986	0.437	3	1.311	بين المجموعات	تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.480	77	34.134	داخل المجموعات	
			80	35.445	المجموع	
0.104 غير دالة	2.120	1.018	3	3.054	بين المجموعات	تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.480	77	36.970	داخل المجموعات	
			80	40.025	المجموع	
0.213 غير دالة	1.532	0.556	3	3.669	بين المجموعات	الدرجة الكلية لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.363	77	27.948	داخل المجموعات	
			80	29.616	المجموع	

يتضح من الجدول (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة افراد عينة الدراسة لجميع محاور الدراسة، باختلاف الفئات العمرية،

ثالثاً- الفروق باختلاف متغير الجنس:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة ممارسة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس استخدمت الباحثة " (T) للعينات المستقلة" (Independent Sample Test) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الجنس وجاءت النتائج كما يوضحها جدول (10) التالي:

جدول (10) نتائج " (T) للعينات المستقلة" (T-Test) لتوضيح دلالة الفروق تبعاً لمتغير الجنس.

الدلالة الإحصائية	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الجنس	معايير الدراسة
0.671 غير دالة	0.426-	0.829	3.528	44	ذكر	مدى واقع الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.848	3.608	37	أنثى	
0.244 غير دالة	1.173-	0.732	4.299	44	ذكر	تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.571	4.473	37	أنثى	
0.367 غير دالة	0.908-	0.729	3.996	44	ذكر	تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.682	4.139	37	أنثى	
0.333 غير دالة	0.974-	0.648	3.941	44	ذكر	الدرجة الكلية لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.557	4.073	37	أنثى	

يتضح من الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة أفراد عينة الدراسة لجميع معايير الدراسة والدرجة الكلية لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي. باختلاف متغير الجنس.

رابعاً- الفروق باختلاف متغير التخصص:

جدول (11) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) الفروق طبقاً لاختلاف متغير التخصص.

الدلالة الإحصائية	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	معايير الدراسة
0.001 دالة	6.268	3.643	3	10.928	بين المجموعات	واقع الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.581	77	44.752	داخل المجموعات	
			80	55.681	المجموع	
0.181 غير دالة	1.667	0.721	3	2.162	بين المجموعات	تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.432	77	33.283	داخل المجموعات	
			80	35.445	المجموع	
0.078 غير دالة	2.356	1.122	3	3.365	بين المجموعات	تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.476	77	36.659	داخل المجموعات	
			80	40.025	المجموع	
0.004 دالة	4.716	1.532	3	4.597	بين المجموعات	الدرجة الكلية لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.325	77	25.019	داخل المجموعات	
			80	29.616	المجموع	

يتضح من جدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة افراد عينة الدراسة لمحور تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي ومحور تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل، باختلاف متغير التخصص،

كما تبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة ممارسة افراد عينة الدراسة لمحور واقع الالتزام بأخلاقيات العمل، وكذلك الدرجة الكلية لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفين باختلاف التخصص.

خامساً- الفروق باختلاف متغير سنوات الخبرة:

جدول (12) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) الفروق طبقاً لاختلاف متغير سنوات الخبرة.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الدراسة
0.014 دالة	3.780	2.383	3	7.148	بين المجموعات	واقع الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.630	77	48.533	داخل المجموعات	
			80	55.681	المجموع	
0.267 غير دالة	1.343	0.588	3	1.763	بين المجموعات	تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.437	77	33.682	داخل المجموعات	
			80	35.445	المجموع	
0.048 دالة	2.759	1.295	3	3.885	بين المجموعات	تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.469	77	36.140	داخل المجموعات	
			80	40.025	المجموع	
0.019 دالة	3.513	1.188	3	3.565	بين المجموعات	الدرجة الكلية لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.338	77	26.051	داخل المجموعات	
			80	29.616	المجموع	

يتضح من جدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة افراد عينة الدراسة لمحور تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، باختلاف متغير سنوات الخبرة، كما تبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة ممارسة افراد عينة الدراسة لمحور واقع الالتزام بأخلاقيات العمل، وتأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل، وكذلك الدرجة الكلية لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفين باختلاف سنوات الخبرة،

سادساً- الفروق باختلاف متغير مقر العمل:

جدول (13) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) الفروق طبقاً لاختلاف متغير مقر العمل.

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	محاور الدراسة
0.013 دالة	4.616	2.946	2	5.893	بين المجموعات	واقع الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.638	78	49.788	داخل المجموعات	
			80	55.681	المجموع	
0.020 دالة	4.125	1.695	2	3.390	بين المجموعات	تأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.411	78	32.055	داخل المجموعات	
			80	35.445	المجموع	
0.505 غير دالة	0.689	0.348	2	0.695	بين المجموعات	تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل.
		0.504	78	39.329	داخل المجموعات	
			80	40.025	المجموع	
0.077 غير دالة	2.656	0.944	2	1.888	بين المجموعات	الدرجة الكلية لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي.
		0.355	78	27.728	داخل المجموعات	
			80	29.616	المجموع	

يتضح من جدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة افراد عينة الدراسة تأثير التحفيز على الالتزام بأخلاقيات العمل وكذلك الدرجة الكلية لطبيعة أثر تطبيق أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، باختلاف متغير مقر العمل، كما تبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة ممارسة افراد عينة الدراسة لمحور واقع الالتزام بأخلاقيات العمل، وتأثير أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي، باختلاف متغير مقر العمل.

خلاصة بأهم النتائج:

من خلال التطرق لأهم جوانب الموضوع النظرية والتطبيقية تم التوصل إلى نتائج وتوصيات وآفاق مستقبلية بالشكل التالي:

- 1- هناك تأثير كبير للالتزام بأخلاقيات العمل اتجاه الزملاء على الأداء الوظيفي في المنظمات محل الدراسة.
- 2- هناك تأثير للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المرؤوسين على الأداء الوظيفي في المنظمات محل الدراسة.
- 3- هناك تأثير للتحفيز على الأداء الوظيفي في المنظمات محل الدراسة.

التوصيات والمقترحات.

استناداً إلى نتائج الدراسة الحالية توصي الباحثة وتقدم ما يلي:

- 1- وضع قوانين ومدونات خاصة بقواعد أخلاقيات العمل ومراقبة تطبيقها.
- 2- رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات العمل والحرص على تحفيز العاملين على الإنجاز الجيد سواء بشكل مادي أو معنوي.

3- التنسيق المستمر بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال في ضوء أخلاقيات العمل ووضع استراتيجية لتشجيع الموظفين على التفاعل مع معايير السلوك الأخلاقي ومرعاه القيم المطلوبة كالنزاهة، والشفافية، والعدالة، والامانة.

المصادر والمراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- السكارنه، بلال. (2012). "أخلاقيات العمل". دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة. عمان. الأردن.
- الغامدي، سعيد بن ناصر. (2010). "أخلاقيات العمل ضرورة تنمية ومصلحة شرعية". ط1. الإدارة العامة للإعلام والثقافة. مكة المكرمة.
- المير، عبد الحليم عي. (1996). "العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضى الوظيفي والصفات الشخصية". مجلة الإدارة العامة. ط2. الرياض
- السهلي، ماجد. (2007). " الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف للعلوم الأمنية. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- حسن، راوية. (2001). "السلوك في المنظمات". ط3. الدار الجامعية. الإسكندرية. مصر.
- حسنين، محمد حسين. (2001). "أدوات تحديد الاحتياجات التدريبية". ط2. دار مجدلاوي. عمان. الأردن.
- سلطان، محمد سعيد أنور. (2003). "إدارة الموارد البشرية". ط1. الدار الجامعية الجديدة. عمان. الأردن.
- سيزلاقي، أندرودي؛ ومارك، جي ولاس. (2006). " السلوك التنظيمي والأداء". ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة. الرياض. السعودية.
- شوايش، مصطفى نجيب. (2005). " إدارة الموارد البشرية". ط3. دار الشروق للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- صلاح، عبد الباقي. (2005). " الموارد البشرية من الناحية العلمية والاقتصادية". ط1. الدار الجامعية. الاسكندرية. مصر.
- طشطوش، رامي عبد الله، ومزاهرة، رانية عيسى. (2012). "درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الارشاد من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات". مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية. المجلد 20. ع 20.
- عبد الصمد، سميرة. (2016). " دور الاستثمار في الرأس مال البشري وتطوير الكفاءات في تحقيق الأداء المتميز في المنظمات". جامعة بسكرة. الجزائر.
- عبد المحسن، توفيق محمد. (2004). " تقييم الأداء: مداخل جديدة لعالم جديد". ط1. دار الفكر العربي. الإسكندرية. مصر.
- عقيل، ناصر محمد. (2006). " العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة الملك سعود. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- علاقي، مدني. (2019). "إدارة الموارد البشرية". ط5. دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع. جدة. المملكة العربية السعودية.
- علي، أحمد جابر حسنين. (2010). "أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع". ط1. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة.

- غانم، هاجرة. (2018)، "دور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسات الخدمية". جامعة محمد بوضياف. مسيلة. الجزائر.
- قابل، عبد القادر. (2004). "دراسة تحليل سلوكيات الوظيفة من خلال الانترنت". الملتقى الإداري الثاني الذي تقيمه الجمعية السعودية للإدارة تحت عنوان [الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة]. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- محمد، فاطمة عبد الرقيب فاضل. (2017)، "أخلاقيات العمل". ط1. جامعة الملك عبد العزيز.
- مرعي، توفيق. (1993). "الكفايات التعليمية في ضوء النظم". ط2. دار الفرقان للتوزيع والنشر. عمان. الأردن.
- ياغي، محمد عبد الفتاح. (2012). "الأخلاقيات في الإدارة". دار، وائل لنشر، والتوزيع، والطباعة. عمان. الأردن.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Georgescu Maria-Ana. (2012). "Business Ethics & Organizational Values in Romanian Enterprises".
- ijay Kumar Jain. (2014) "Exploring Corporate Responsibility and its Linkage to Customer Satisfaction: Empirical Analysis with Special Reference to Indian Banking", International Journal of
- Kasasbeh, Emad Ali. (2014) "The Impact of Business Ethics in the Competitive Advantage in the Cellular Communications Companies Operating in Jordan", European Scientific Journal, April, Vol. 10, No. 10.
- moronke s. (2012) "impact ethica leadership on employe job performance international journal of business and social science, vol.3, no. llpp 228 - 236.
- V Entrepreneurship & Business Environment Perspectives, Vol. 3, No.