

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

شعبة علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

من إعداد الطالبة: باعلي سهام

بعنوان:

تأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة شركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية بالمنية

اللجنة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
مشرفا ورئيسا	جامعة غرداية	استاذ	بلعور سليمان
مناقشا	جامعة غرداية	استاذ	شوقي مهدي
ممتحنا	جامعة غرداية	استاذ	برهان نور الدين
مشرف مساعد	جامعة غرداية	استاذ	شلالي محمد بشير

الموسم الجامعي: 2019 / 2020 م

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

شعبة علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

من إعداد الطالبة: باعلي سهام

بعنوان:

تأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة شركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية بالمنية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة

الموسم الجامعي: 2019 / 2020م

الإهداء:

الى روح أبي الغالي رحمه الله.
إلى كل من يحملهم قلبي ولم يذكرهم قلبي

الشكر والتقدير:

أشكر الله عز وجل على توفيقه لإتمام عملي هذا؛

وأقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذائي المشرفين الأستاذ بلعور سليمان والأستاذ شلالي محمد البشير اللذان لم
يبخلا علي بنصائحهما وتوجيهاتهما القيمة؛

كما أشكر كل العائلة على دعمهم ومساندتهم؛

وشكر خاص إلى الأساتذة المحكمين وصديقاتي (أمنة قندور وخولة آق إبراهيم) الذين ساعدوني في الاستبيان؛
وإلى كل أساتذة جامعة غرداية دون استثناء وعمال مؤسسة القولية بالمنية؛

إلى خطيبي على دعمه وتشجيعه

وكل التقدير والشكر إلى الأساتذة أعضاء اللجنة الذين وافقوا على تقييم عملي هذا.

المخلص:

تهدف هذه الدراسة الى معالجة موضوع تأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي وابرار أهميته من خلالها، فحاولنا الاجابة على إشكالية البحث المتمثلة في ما مدى تأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي لدى العاملين، ولمعالجة هذه الاشكالية قمنا بإجراء دراسة نظرية وتطبيقية للموضوع باستخدام أدوات البحث المتمثلة في الاستبيان، وذلك عن طريق دراسة حالة في مؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية بالمنيعة، ولقد توصلنا الى عدة نتائج أهمها: تسعى المؤسسة من خلال تقاسم المشاكل بينها وبين العاملين الى الاهتمام بالالتزام التنظيمي، وكذا أن أخلاقيات الفرد تتركز على أهمية المعاملة والتعاون بين أفراد العمل، كما توصلنا الى أن هناك علاقة لتأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي في مؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية بالمنيعة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الإدارة، الالتزام التنظيمي، الأخلاقيات، شركة المشروبات الغازية

والمياه المعدنية.



Summary

This study aims to address the issue of the impact of management ethics on organizational commitment and highlight its importance through it, so we tried to answer the research problem of what is the effect of management ethics on organizational commitment of employees, and to address this problem, we conducted a theoretical and practical study of the topic using the research tools represented in the questionnaire And that is through a case study in the soft drinks and mineral water (coliform) establishment with mania, and we have reached several results, the most important of which are: The corporation seeks, through sharing problems between it and the workers, to pay attention to organizational commitment, as well as that the ethics of the individual is focused on the importance of treatment and cooperation between business personnel We also found that there is a relationship to the impact of management ethics on the organizational commitment of the Soft Drinks and Mineral Water Corporation (coliform) to immunity.

Key Words: Management Ethics, Organizational Commitment, Ethics, Soft Drinks and Mineral Water Company.

I.	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
VIII	قائمة الاختصارات والرموز
أ_ هـ	مقدمة
33_02	الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري
03	المطلب الأول: ماهية أخلاقيات الإدارة
11	المطلب الثاني: ماهية الالتزام التنظيمي
17	المطلب الثالث: العلاقة بين أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي
18	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
19	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات الإدارة
23	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي
28	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية
33	خلاصة الفصل
64 - 35	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية
35	تمهيد
36	المبحث الأول: عرض المؤسسة محل الدراسة
36	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن المؤسسة محل الدراسة
37	المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
38	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي وأهم الوظائف للمؤسسة محل الدراسة

41	المبحث الثاني: الإطار المنهجي ومناقشة نتائج الدراسة
41	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
47	المطلب الثاني: توزيع العينة حسب خصائصها وعرض النتائج
59	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة
65	خلاصة الفصل
67	خاتمة
70	قائمة المراجع والمصادر
75	قائمة الملاحق
88	فهرس المحتويات

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	عنوان الصفحة
01	أبعاد الالتزام التنظيمي	14
02	نتائج الالتزام التنظيمي	16
03	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	29
04	الاتجاه العام لمتغيرات الدراسة	43
05	معامل الثبات الفاكرونباغ	44
06	الارتباط بين المتغيرات المستقلة .	45
07	إحصائية استمارات الاستبيان	46
08	توزيع الدراسة حسب الجنس	47
09	توزيع الدراسة حسب العمر .	48
10	توزيع الدراسة حسب المؤهل العلمي .	49
11	توزيع الدراسة حسب سنوات الخبرة .	50
12	توزيع الدراسة حسب التدرج الوظيفي .	51
13	تحليل اتجاهات عبارات أنظمة المؤسسة	53
14	تحليل اتجاهات عبارات الثقافة التنظيمية	55
15	تحليل اتجاهات عبارات أخلاقيات الفرد	56
16	تحليل اتجاهات عبارات الالتزام التنظيمي	57
17	معاملات الارتباط والتحديد لأخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي	59
18	معاملات معادلة الانحدار الخطي المتعدد لأخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي.	60
19	جدول معامل الارتباط والتحديد أنظمة المؤسسة على الالتزام التنظيمي	61
20	معامل الارتباط والتحديد الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي	61
21	معامل الارتباط والتحديد أخلاقيات الفرد على الالتزام التنظيمي	62
22	تحليل التباين تحليل التباين (ANOVA) لمعادلة الانحدار الخطي المتعدد	63

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
05	أهمية أخلاقيات ال إدارة	01
07	مصادر أخلاقيات الإدارة	02
08	أبعاد أخلاقيات الإدارة	03
09	مستويات أخلاقيات الإدارة	04
16	مراحل الالتزام التنظيمي	05
40	هيكل التنظيمي للمؤسسة	06
47	تركيبية عينة الدراسة حسب الجنس	07
48	تركيبية عينة الدراسة حسب العمر	08
49	تركيبية عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	09
51	تركيبية عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	10
52	تركيبية عينة الدراسة حسب التدرج الوظيفي	11

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
79	قائمة المحكمين	1
75	الاستبيان النهائي	2
82	نتائج معامل الثبات ألفا كرونباغ	3
80	نتائج توزيع العينة حسب الخصائص	4
83	نتائج الانحدار الخطي	5
86	نتائج التحليل الإحصائي	6

قائمة الاختصارات والرموز:

الدالة بالعربية	الدالة باللاتينية	اسم الرمز	رقم الرمز
الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical Package for Social Sciences	SPSS	01



مقدمة

مقدمة:

توطئة:

تعد أخلاقيات الإدارة عنصرا أساسيا في النظام العام للمؤسسات بكونها السلوك الذي تتفاعل به المؤسسة مع عاملها ومحيطها، لأنها المركز الرئيسي لنمو القدرات البشرية، وهي من أهم الموضوعات التي ظهرت في الحقول الاجتماعية كافة منها الإدارة، بسبب التقدم والتطور المتزايد والمستمر في هذه العلوم.

فأخلاقيات الإدارة تعد من الركائز الأساسية لخدمة الآخرين وحسن أداء الوظيفة، والوصول الى نجاح القادة في أداء أعمالهم.

حيث تقاس كفاءتها بمقدار تحقيقها لما يتوقعه المجتمع منها، ولكي تحظى أي مؤسسة اقتصادية بتحقيق أهدافها وجب عليها السعي للحصول على مصادر مادية وبشرية كافية، فهنا يسלט الضوء على توفير الامكانيات اللازمة للحصول على عاملين مؤهلين وضمان التزامهم نحوها وكسب مصدر آخر ألا وهو بنية تنظيمية قوية مناسبة لمواكبة التطورات الخارجية.

اذ يعد الالتزام التنظيمي مؤشرا أساسيا لنجاح أي مؤسسة كونه مساهما في تحقيق ونشر كفاءة الافراد وتحسين أدائهم بتحقيق ولائهم ونيل رضاهم على مؤسساتهم، وهذا ما يساعد في نشر الثقافة داخل المؤسسة والالتزام بالقوانين المنصوص عليها والتي من بينها التخلي بالأخلاق الوظيفية وبدل الجهد الكافي ودعم المؤسسة لكي تصل الى تحقيق أهدافها المسطرة.

فوجود كلا من الالتزام التنظيمي وأخلاقيات الإدارة داخل أي مؤسسة يؤكد على وجود بنية تنظيمية ثقافية قوية تساهم في نشر الوعي والكفاءة البشرية التي تحتاجها أي مؤسسة لمساعدتها في مواجهة صعاب المنافسة الخارجية وحل المشاكل الداخلية.

الإشكالية:

بما أن البحث العلمي لا يكتسي أهمية إلا بطرح إشكالية علمية منظمة مع محاولة الاجابة عليها نطرح الإشكالية العامة لدراستنا كالآتي:



ما مدى تأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي لدى العاملين بشركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية بالمنوعة؟

التساؤلات الفرعية:

من خلال هذه الاشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- » ما مستوى تبني أخلاقيات الإدارة بشركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية
- » ما مستوى الالتزام التنظيمي بشركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية
- » هل هناك علاقة بين أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي في شركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية.

وكتصور لإجابات عن تساؤلات الدراسة، نطرح الفرضيات التالية

الفرضية الرئيسية: تؤثر أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي تأثيرا إيجابيا قويا .

الفرضيات الفرعية:

- » يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأنظمة المنظمة على الالتزام التنظيمي في مؤسسة القولية بالمنوعة
- » يوجد أثر ذو دلالة احصائية للثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي بمؤسسة القولية بالمنوعة
- » يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأخلاقيات الفرد على الالتزام التنظيمي بمؤسسة القولية بالمنوعة

أسباب إختيار الموضوع: ومن الاسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع نذكر:

الاسباب الموضوعية:

- » صلة الموضوع بتخصص إدارة أعمال.
- » بناءا على ما جاء في توصيات بعض الدراسات السابقة.



» تزايد الفضائح الاخلاقية والنقد الموجه لبعض منظمات الاعمال.

الاسباب الذاتية:

» المساهمة في تزويد المكتبة الجامعية بمواضيع حديثة متنوعة.

أهداف الدراسة:

- » تسليط الضوء على مفهوم اخلاقيات الادارة والالتزام التنظيمي.
- » تبيان نتائج الدراسة التطبيقية على مستوى شركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية.
- » وضع الدراسة كمادة علمية تساعد زملائي الباحثين في الموضوع.

الأهمية العلمية:

تقديم إطار نظري شامل يوضح مفهوم أخلاقيات الادارة بأبعادها (أنظمة المنظمة، الثقافة التنظيمية، أخلاقيات الفرد) على الالتزام التنظيمي.

الاهمية العملية:

- » التعرف على مستوى الاخلاقيات الادارية بشركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية.
- » التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بشركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية.

حدود الدراسة:

» **حدود المكانية:** اجريت الدراسة على مستوى شركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية بالمنطقة.

» **حدود المفاهيمية:** شملت الدراسة كل ما يتعلق بمتغيرها اي أخلاقيات الادارة والالتزام التنظيمي.

» **حدود الزمانية:** امتدت الدراسة نظريا من 01/12/2020 الى غاية 31/02/2020، اما تطبيقيا فامتدت من 12 /06 /2020 الى غاية 30 /06 /2020 .

» **حدود البشرية:** موضوع الدراسة على العاملين بشركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية وهذا ما دفعنا الى الاقتصار على عينة متمثلة في 80 عامل كعينة عشوائية من مختلف الوظائف من بين مجتمع ممثل في ال عاملا.

منهج الدراسة:



قصد الوصول لأهداف البحث والإجابة على تساؤلاته، تم الاعتماد على المنهج الوصفي بالنسبة للفصل النظري وذلك لكونه يصف الظاهرة وصفا يحدد العوامل المؤثرة فيها وكذا يعمم نتائج الدراسة، مع أسلوب دراسة الحالة بالنسبة للجانب التطبيقي.

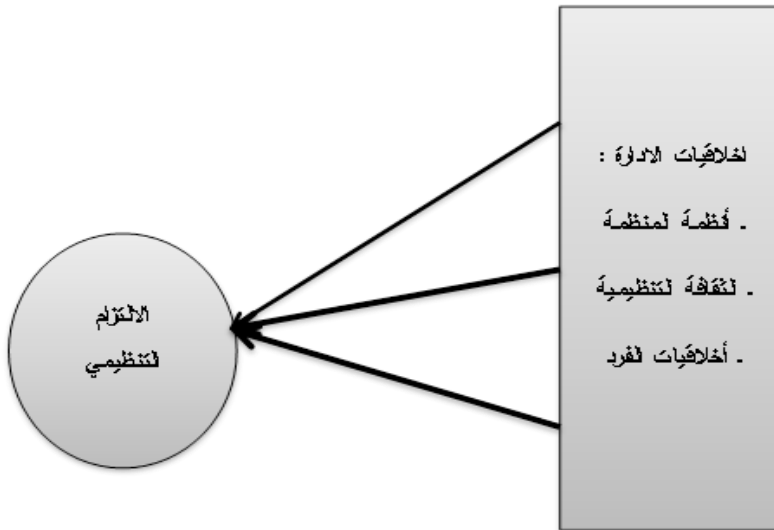
مرجعية الدراسة:

خلال انجاز هذه الدراسة تم الاعتماد على المراجع الالكترونية والكتب والمذكرات والمجلات العلمية المحكمة إضافة الى المقالات والاطروحات الجامعية وكذا المعلومات المقدمة من الشركة محل الدراسة.

صعوبات الدراسة:

- » صعوبة ايجاد مؤسسة مستقبلية لإجراء الدراسة الميدانية.
- » صعوبة طباعة الاستمارات الخاصة بالاستبيان نظرا لغلق المكتبات ومقاهي الانترنت في فترة الحجر.

هيكل الدراسة:



ومن هذا النموذج تم تقسيم البحث الى قسمين:

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة، وقسم إلى مبحثين خصص أولها للأدبيات النظرية والثاني للدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي وقسم هو الآخر إلى مبحثين خصص الأول لعرض المؤسسة محل الدراسة، في حين تضمن الثاني الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج.



الفصل الأول

تمهيد:

إن وجود المنظمات واستمرارها مربوط بتحقيق أهدافها، حيث أن تحقيق هذه الأهداف مربوط بوجود أفراد ذو كفاءة ووفاء مستمر فالالتزام عاليا اتجاهها، لأن نجاح أو فشل أي منظمة مرهون بمستوى التزام وثقة أفرادها.

إذ يعتبر الالتزام التنظيمي المحور الأساس في توليد الإحساس العالي بالانتماء والاندماج للأفراد داخل المنظمة. ولضمان أي منظمة ولاء أفرادها أي كفاءتها وجب عليها السعي وراء تحقيق التزامهم نحوها، والحرص على المتغيرات التنظيمية التي يمكن أن تغير من مستوى الالتزام لدى أفرادها. حيث تعتبر أخلاقيات الإدارة واحدة من أهم المتغيرات التنظيمية التي تميز المنظمات وتساعد على البقاء ومواجهة التحديات الاقتصادية.

ف نظرا لأهمية أخلاقيات الإدارة فإن جل المنظمات اليوم تسعى لتكوين قاعدة أخلاقية عالية تكسبها ميزة عن غيرها من المنظمات وتؤهلها لمواجهة المشاكل الإدارية والاقتصادية. ولأن لكل من أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي أهمية بالغة بالنسبة للمنظمة، تم إدراج الأساسيات الخاصة بكل منهما في هذا الفصل بحيث تم تقسيمه إلى مبحثين أساسيين على النحو التالي:

المبحث الأول: وخصص لتناول بعض الأساسيات المتعلقة بالدراسة للإمام بالموضوع حيث تضمن المطلب الأول منه ماهية أخلاقيات الإدارة، وتضمن المطلب الثاني ماهية الالتزام التنظيمي، في حين تناول المطلب الثالث العلاقة بين أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي.

المبحث الثاني: وخصص للدراسات السابقة حيث جاء في المطلب الأول منه الدراسات المتعلقة بأخلاقيات الإدارة، وفي المطلب الثاني الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي، وتم التعقيب على الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية في المطلب الثالث.

المبحث الأول: الإطار النظري لأخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي

سنتناول الإطار النظري لأخلاقيات الإدارة، والإطار النظري للالتزام التنظيمي، وكذا العلاقة بين أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي

المطلب الأول: ماهية أخلاقيات الإدارة

سنتناول أساسيات أخلاقيات الإدارة من المفهوم والأهمية والمصادر والأبعاد والمستويات والأهداف.

الفرع الأول: مفهوم وأهمية أخلاقيات الإدارة

أولاً: مفهوم أخلاقيات الإدارة

بغية الإلمام أكثر بالموضوع وجب علينا تعريف بعض المفاهيم المرتبطة بأخلاقيات الإدارة والمتمثلة في:

الأخلاقيات Ethical: وهي مبادئ السلوك أو الآداب التي تحكم الفرد أو الجماعة¹.

أما عن الإدارة **management:** فهي كما عرفها "أوجا" بأنها الجزء الأساس في أي نشاط جماعي داخل المنظمة، وهي تقود إلى تحقيق الأهداف المشتركة².

وعرفها "هنري فايول" بأنها: عمل يتضمن التنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والرقابة³.

وعلى إثر هذا يمكن تعريف أخلاقيات الإدارة كما يلي:

أخلاقيات الإدارة ethics of management عرفها "فان وفالوك" بأنها: الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد¹.

¹ محمد عبد الفتاح ياغي ، الأخلاقيات في الإدارة ، ط 1 ، دار وائل ، عمان ، الأردن ، 2012 ، ص 6.

² صلاح عبد القادر النعيمي ، الإدارة، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2013، ص 20.

³ عمر وصفي عقيلي ، الإدارة المعاصرة ، ط 1 ، دار زهران، عمان، 2013، ص 12.

عرفها "تورن وآخرون" بأنها: المعايير والمبادئ التي ترشد سلوك الأفراد والجماعات في عالم الأعمال من مديرين وموظفين في الشركة ويمكن أن تتغير بتغير الوقت.²

عرفها "افسفيتس" بأنها: تمثل خطوطا توجيهية للمديرين في صنع القرار، وأن أهميتها تزداد بالتناسب مع أثار ونتائج القرار، فكلما كان نشاط المدير أكثر تأثيرا في الآخرين كلما ازدادت أخلاقياته.³

حسب منظور الأخلاق الموقفية فإن: أخلاقيات الإدارة تشير إلى تغيير السلوك الأخلاقي في حدود الموقف الواحد والحالة الواحدة، وعلى هذا الأساس فإن الفرد يمكن أن يكون جيدا في حالة وسيئا في حالة أخرى.⁴

وهي نمط من السلوك الوظيفي الذي تتطلبه بل تفرضه طبيعة النشاطات، إذ أنها تتناول ضرورة وجود نظام أخلاقي لتوجيه السلوك بحيث تكون المصلحة العامة في الأساس لأداء المهنة.⁵

هي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا للسلوك المستحب من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام بها.⁶

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن: أخلاقيات الإدارة هي مجموعة من القيم والمعايير التي تنشأ من طرف الأفراد جراء تواجدهم في المنظمة، لتحكم ما هو جيد وما هو سيء في سلوكهم وطريقة أدائهم لأعمالهم.

ثانيا: أهمية أخلاقيات الإدارة

تعطي أخلاقيات الإدارة أهمية كبيرة على عدة مستويات أهمها¹:

- ¹ نجم عبود نجم ،أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق ، عمان، الأردن، 2005 ،ص18.
- ² عرفات جبر وداوود صنوبر، الأخلاقيات الإدارية وأثرها في الأداء المؤسسي ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير ، كلية الاقتصاد، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، 2011، ص 8.
- ³ زروقي يحيى، اخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في التسير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير، جامعة ابي بكر بلقايد، نلمسان، 2017، ص27.
- ⁴ شراد وافية، مساهمة أخلاقيات الإدارة في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2015، ص 25.
- ⁵ خالد بن عبد الرحمن الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الاسلامي والإداري، ط 1، الرياض، 2012، ص 27.
- ⁶ بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، ط 1، دار المسيرة، عمان، 2009، ص 20.

على مستوى الفرد:

- 1_ تساعد الفرد في بناء حياته وتشكيل شخصيته المهنية.
- 2_ المعيار الذي يحكم تصرفات الإنسان في حياته العامة وتضبط سلوكه وتوجهاته.
- 3_ تعمل على وقاية الفرد من الانحراف وتدعم ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع.
- 4_ تلعب دورا رئيسيا في اتخاذ القرارات عند الأفراد، كما أن لها دور في حل الخلافات والنزاعات القائمة بين الأفراد.

على مستوى المجتمع:

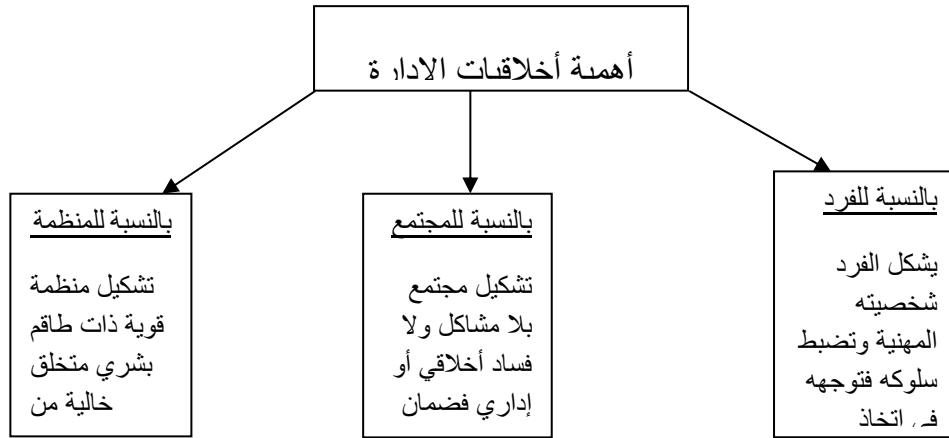
- 1_ الالتزام بأخلاق العمل يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة.
 - 2_ الالتزام بأخلاق العمل يدعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس.
 - 3_ إن وجود موثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقروا السلوك الواجب.
- على مستوى المنظمة²:

- 1_ إن الالتزام الأخلاقي يقلل تعريض المنظمة للخطر (المخالفات، الجرائم، المنازعات).
- 2_ التزام المنظمة بالأخلاقيات يدعم البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية.
- 3_ تعزيز سمعة المنظمة على الصعيد المحلي والإقليمي والدولي.
- 4_ الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة، ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة صحة المعلومة .

الشكل (01): يمثل أهمية أخلاقيات الإدارة

¹ المعتصم بالله هاني وعلي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، غزة، 2015، ص 19، 20.

² المعتصم بالله هاني وعلي أبو الكاس، مرجع سابق، ص 21.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معتصم بالله هاني وعلي أبو الكاس، مرجع سبق ذكره

الفرع الثاني: مصادر وأبعاد أخلاقيات الإدارة:

أولاً: مصادر أخلاقيات الإدارة

إن التعرف على مصادر السلوك لدى الأفراد في المنظمات يفيد في التنبؤ بالظواهر المرتبطة بهذا الجانب، ومن تم السيطرة عليها أو التكيف معها ومن بين مصادر أخلاقيات الإدارة نذكر:

1. الفرد: الفرد سواء مديراً أو موظفاً كان، هو أساس السلوك الأخلاقي في الإدارة وأن سلوكه يتأثر بمجموعة من العوامل (العائلية، الشخصية، القيم الدينية).

أ. الدين: تأمر الأديان السماوية الإنسان بالتقوى والطاعة وحسن المعاملة وهذا بطبيعة الحال ينعكس على أخلاقيات أي عامل في مجال عمله¹.

حيث تعرض الدين لعدة جوانب: العدل، الاستقامة، الطاعة، معاملات الناس في البيع والشراء، العقود وإبرام المعاهدات، ترشيد الاستهلاك والنفقات، كما حث على النزاهة في التعامل مع الآخرين وكذا تجنب الغش وتحريم الرشوة، فهو مصدر حقيقي للمسؤولية الشخصية والتي تتبع منها الرقابة الذاتية وإتقان العمل، إذ نستشهد في هذا بالحديث النبوي في قوله عليه الصلاة والسلام: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

ب. العائلة: تعد العائلة أحد المؤثرات البيئية التي تساعد على تكوين سلوك الفرد، فهي تمثل المصدر الأول للمعلومات التي يحصل عليها، فالمبادئ والقيم الاجتماعية التي تحدد مسيرة حياة الفرد إنما يتعلمها من العائلة التي ترعرع في ظلها، حيث ينقل سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى التنظيم.

¹ بودراع أمنية، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة 2013، ص 23.

ج. المؤسسات التعليمية والخبرة السابقة أو المكتسبة: إذ تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريبهم بعض القواعد في الدين والأخلاق والعلاقات العامة حتى تتجح في تنمية سلوكياتهم الإيجابية تجاه المؤسسة والانتماء والإخلاص.

2. المنظمة: إن القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات، كون البيئة الإدارية هي التي تحدد أساليب العمل وإجراءاته ومستوياته، وتوفر قيادة إدارية كفوة على جميع المستويات، كونها تكسب الفرد فن الديمقراطية والعدالة والمساواة والحوار المباشر، وأيضا تضمن الحقوق للأفراد وتشجع على الالتزام بالواجبات والدقة في الأداء فالسرعة والأمانة¹.

3. البيئة الخارجية: الفرد اجتماعي بفطرته وطبيعته، فهو يتأثر بمجموعة من العوامل الخارجية التي تتحكم في أخلاقه ومن ضمنها نجد:

1_ التشريعات والقوانين الحكومية.

2_ الأعراف والتقاليد الاجتماعية.

3_ جماعات الضغط في المجتمع المدني

ونجد أيضا مصادر سياسية واقتصادية لأخلاقيات الإدارة:

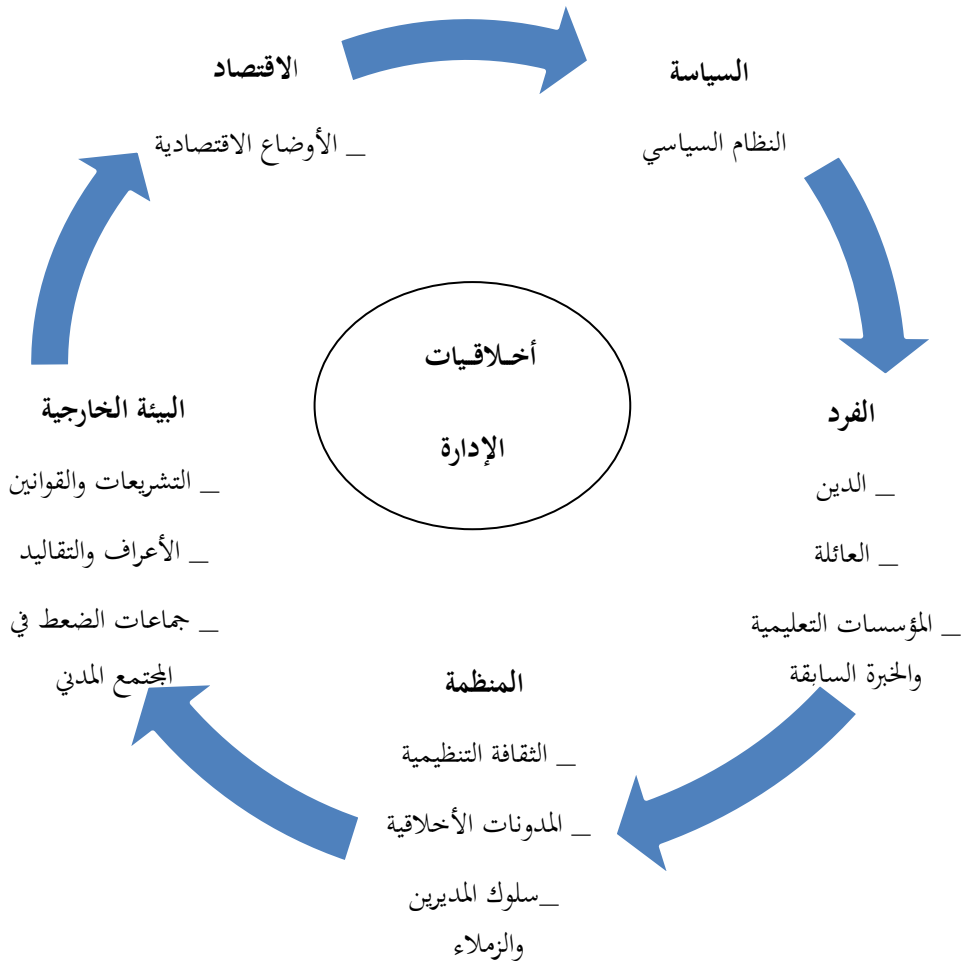
4. المصدر السياسي: أي إذا كان النظام السياسي ديمقراطيا مثلا يؤمن بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي الآخر فلا شك أنه سيؤثر على قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان النظام ديكتاتوريا فاسدا لا يخلو عن النهب ويشجع القيم البالية فلا شك بأن تأثيره سيكون سلبيا على توجهات الأفراد في كل منظمة.

5. المصدر الاقتصادي: أي الظروف والأوضاع الاقتصادية التي يعمل في ظلها الفرد، فإذا كان هذا الفرد يعيش في وضع اقتصادي معقول يمكنه من أن يعيش بكرامة مع أفراد أسرته فإنه من السهل أن

¹ مجدي أمين خليل ابو غالي، أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إدارة أعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزهر، غزة، 2016، ص 17.

نتوقع منه أخلاقيات رفيعة والتزاما أكيدا والعكس إذا كان وضعه لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه، فيتوقع منه الانحراف والغش والاستغلال للوظيفة¹.

الشكل (02): مصادر أخلاقيات الإدارة



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على معتصم بالله هاني وعلي أبو الكاس، مرجع سبق ذكره

¹ المعتصم بالله هاني وعلي أبو الكاس، مرجع سبق ذكره، ص 23.

ثانيا: أبعاد أخلاقيات الإدارة

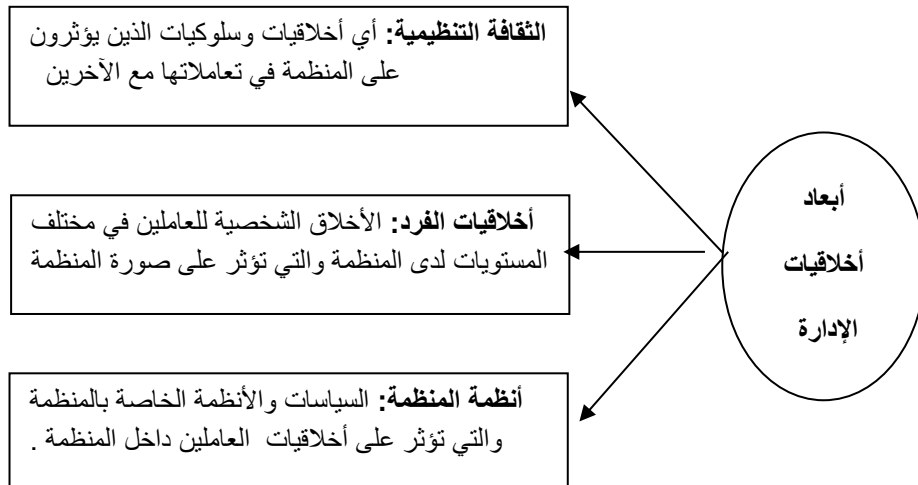
لأخلاقيات الإدارة ثلاثة أبعاد والمتمثلة في¹:

1. الثقافة التنظيمية: تمثل الإطار الأخلاقي والسلوكي الذي تعتمده المنظمة في تعاملها مع مختلف الأطراف، فتقافة المنظمة هي المظاهر السلوكية الظاهرة أو الخفية، حيث أن الثقافة التنظيمية ماهي إلا تدوين للقواعد والمعايير الأخلاقية والسلوكية، فهي مجموعة القيم والمعتقدات والافتراضات والرموز والطقوس والمعايير السلوكية والاتصالات والتقاليد والأعراف السائدة في المنظمة.

2. أخلاقيات الفرد: تشكل منظومة الأخلاق والسلوك أهم عناصر الشخصية الإدارية والقيادية في الوظيفة العامة والخاصة، والأخلاق هي جوهر الكائن الإداري كما هي جوهر الإنسان بشكل عام ويعتبر التزام القادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الأخلاق والسلوك التي تحددها المنظمة والنظام العام أو الخاص صفة أساسية من صفات المنظمة.

3. أنظمة المنظمة: إن التركيب والسياسات والأنظمة ومجموعة مبادئ الأخلاق ونظم المكافأة تشكل مجملها واحدة من القوى المساهمة في تشكيل أخلاقيات الإدارة والتي من شأنها أن توجه السلوك باتجاه معين . إن لكل نظام من أنظمة المنظمة تأثيرا خاصا على طبيعة سلوك العاملين وبمجممل هذه التأثيرات تتولد قوة تشد السلوك وتدفعه بالاتجاه الذي قد يعزز أو يضعف العمل بأخلاقيات الإدارة.

الشكل(03): أبعاد أخلاقيات الإدارة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مجدي أمين خليل ابو غالي، مرجع سبق ذكره.

¹ مجدي أمين خليل ابو غالي، مرجع سبق ذكره، ص 24 . 25 .

الفرع الثالث: مستويات وأهداف أخلاقيات الإدارة:

أولاً: مستويات أخلاقيات الإدارة

قد تتأثر الأعمال التي تقوم بها المنظمات بالمنظمات الأخرى وبالأفراد داخل المنظمة، فضلا عن زبائنها لذا فإن المنظمات تواجه مختلف المعضلات الأخلاقية في أعمالها وتظهر هذه المعضلات في ثلاثة مستويات كالتالي¹:

1. على المستوى الفردي: حيث يتركز موضوع أخلاقيات على أنشطة الأفراد في المستوى الوظيفي إذا كانت ممزوجة بالقيم الأخلاقية والكيفية التي يؤدون بها أعمالهم، وتصرفاتهم اتجاه مدراءهم وزملائهم فضلا عن زبائن المنظمة، وعند هذا المستوى يؤخذ بالحسبان ظروف العمل المحيطة بأفراد المنظمة وفيما إذا كانت مناسبة ومحفزة للعمل .

2. على المستوى التنظيمي: هنا يؤخذ بعين الاعتبار ما تقوم به المنظمة من أنشطة عموماً، فتكون هي المسؤولة عما تقوم به سواء كان اتجاه المنظمات الأخرى أو اتجاه أفرادها، وعليها أن تتحمل العواقب المترتبة عن تلك الأعمال، فإلى جانب الكيان القانوني الذي تتمتع به المنظمة فإن لها كياناً معنوياً أو أخلاقياً، يجعلها مسؤولة عما تقوم به من أعمال بشكل قانوني وأخلاقي معاً، وفي حالة السلوك الغير الأخلاقي لبعض الأفراد في المنظمة ينبغي عليها أن تتخذ الإجراءات القانونية فضلاً عن الأخلاقية في قراراتها .

3. على المستوى الاقتصادي: هنا تظهر أخلاقيات الأعمال لتشمل ما تقوم به المنظمات من أعمال تؤثر في الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها، وفيما إذا كانت الأخلاقيات مندمجة في أعمال المنظمات .

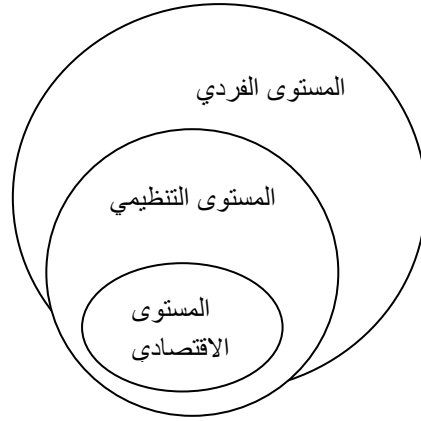
ونجد أنه عند المستويين الفردي والتنظيمي يتبادر إلى ذهننا من يصنع الأخلاقيات ؟

المنظمة أم الأفراد، حيث أجابا عليه الباحثان تشيريدو وزميله بمدى تغلب أحد الأطراف على الآخر، فإذا كان الفرد هو الذي يصنع المنظمة ففي هذه الحالة على المنظمة أن توظف أفراداً أخلاقيين يتصرفون

¹ بودراع أمنية، مرجع سبق ذكره، ص 33 .

بشكل أخلاقي كي تكون أخلاقية، وإذا كانت المنظمة هي التي تصنع الأفراد فإنها تحتاج إلى تكوين المناخ والثقافة الأخلاقية التي من شأنها أن تؤثر على سلوك الأفراد الذين يعملون فيها.

الشكل رقم (04): مستويات أخلاقيات الإدارة



المصدر: دحيمان لويظة، تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2001، ص 34 .
من المستويات المذكورة سابقا ومن تحليل الشكل نستنتج أن:

لأخلاقيات الإدارة ثلاثة مستويات مختلفة عن بعض تتأثر بالآخرين، فالأفراد لديهم أخلاقيات يتأثرون ببعضهم ويؤثرون على المنظمة، وهذه الأخيرة تؤثر وتتأثر بما تقوم به المنظمات الأخرى وهذا ما يؤثر على الاقتصاد بصفة عامة، أي كل من الفرد أو المنظمة يؤثران في الاقتصاد بصفة غير مباشرة .

ثانيا: أهداف أخلاقيات الإدارة

تهتم أخلاقيات الإدارة كعلم للواجبات المعنوية الخاصة بمهنة معينة وجزءاتها التأديبية بتبيان القواعد السلوكية والأخلاقية لإعطاء مهنة ما، سواء فيما بين العاملين أنفسهم أو اتجاه الغير . وتتمثل أهداف أخلاقيات الإدارة في¹:

- » تساعد على تقديم النقد الذاتي لتحسين المردودية .
- » ضبط السلوك المهني والشخصي الذي ينبغي أن يتجلى به العاملين .
- » تطبيق نظام الجزاءات الإيجابية والسلبية لتفادي بعض مظاهر الفساد الإداري .

¹ دحيمان لويظة ، مرجع سبق ذكره، ص 15 .

- « ضمان مخطط عقلاني لتسيير الموارد البشرية يأخذ بعين الاعتبار مساهم المهني والوظائف.
 - « تحقيق التوازن بين الأحكام الأخلاقية وحرية وحقوق الموظفين.
 - « ضرورة تغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة بالفرد .
 - « تقريب عمل الإدارة العامة من المواطنين وتحسين نوعية الخدمات المقدمة لهم.
 - « إنشاء الثقة المتبادلة بين الإدارة والمواطنين .
 - « إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به الإدارة باحترام الواجبات الملقاة عليها .
- انطلاقاً من الأهداف السابقة نستنتج:

أن الهدف الرئيسي لأخلاقيات الإدارة هو معرفة العاملين لحقوقهم وواجباتهم المهنية أخلاقياً، وبناء الثقة بين العاملين، وزرع ثقتهم في أهداف المنظمة، وهذا ما يساهم في تعاونهم وتحفيزهم وتنمية مهاراتهم، والسعي للتوازن بين الأنظمة التشريعية السائدة مع أنظمة المنظمة المعمول بها، فبالتالي الاهتمام بانشغالات المواطنين لمعرفة متطلباتهم والاستفادة منها في تحسين المقدم لهم سواء كان منتج أو خدمة .

المطلب الثاني: ماهية الالتزام التنظيمي

تناولنا في هذا المطلب المفاهيم الأساسية الخاصة بالالتزام التنظيمي والمتمثلة في المفهوم والأهمية والخصائص والأبعاد والمراحل.

الفرع الأول: مفهوم وأهمية الالتزام التنظيمي

أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي

بغية الامام أكثر بالموضوع وجب علينا إدراج أهم المفاهيم المرتبطة بالالتزام التنظيمي والمتمثلة

في:

. الالتزام commitment: هو أي إنجاز وفقا لما يمليه الضمير، ويشمل سلوكيات المرؤوسين التي تفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة¹.

ويعرف أيضا بأنه: ارتباط نفسي يربط الفرد بمؤسسته ويدفعه للاندماج والعمل فيها، وتبني قيمها².

أما التنظيم organization: فهو وظيفة إدارية يتم بموجبها تحديد أو تصميم الإطار أو الهيكل الذي من خلاله تنظم وترتب جهود جماعة من الأفراد، وتنسق في سبيل تحقيق أهداف محددة³.

والتنظيم هو أيضا: العملية التي تتضمن تحديد المهمات وتخصيص الموارد وتهيئة النشاطات المترابطة للأفراد والجماعات لتنفيذ الخطط⁴.

قد تعددت التعاريف الخاصة بالالتزام التنظيمي، ونظرا لصعوبة ذكرها كلها وجب علينا الوقوف عند أهمها كما يلي:

الالتزام التنظيمي organizational commitment هو:

يعرف كل من "ماير وألن" أنه: حالة نفسية تميز العلاقة بين الأفراد والمنظمة، وأن لهذه الحالة تأثير على قرارات الأفراد بالبقاء في المنظمة⁵.

أما "شيلدون" فيرى أن: التزام الموظف لمؤسسة يتمثل في التقويم الإيجابي لها والتفاني في العمل من أجل تحقيق أهدافها التي أنشأت من أجلها⁶.

¹ أميرة محمد رفعت حواس ، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إدارة أعمال، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، 2003 ، ص 65 .

² زروقي خولة ، ادراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير علم نفس العمل والتنظيم ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2014 ، ص 16 .

³ عمر وصفي عقيلي، مرجع سبق ذكره ، ص 276 .

⁴ صلاح عبد القادر النعيمي، مرجع سبق ذكره، ص 120 .

⁵ يونس أحمد إسماعيل الشوابكة وحسن طعاني، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين ، مجلة العلوم التربوية ، الأردن ، المجلد 40 ، العدد 1 ، 2013 ، ص 184 .

⁶ زروقي خولة، مرجع سبق ذكره، ص 16 .

وعرفها "جرينبرج وبارون" فقد عرفاه بأنه: مفهوم يتعلق بدرجة اندماج الفرد بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها¹.

وهو اتجاه الموظف نحو تحديد أكبر مجموعة من نواياه السلوكية اتجاه المنظمة².

ومنه نستنتج بأن الالتزام التنظيمي هو عبارة عن قناعة الفرد التامة بمنظّمته وقبوله لأهدافها وقيمتها، ورغبته في بذل الكثير لأجلها وعدم ترك العمل فيها حتى لو توافرت له فرص عمل أفضل في منظمة غيرها.

ثانيا: أهمية الالتزام التنظيمي

للاللتزام التنظيمي أهمية بالغة تتمثل في:

» إن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل.

» إن الالتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا الى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة³.

» قوة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار التنظيمي.

» زيادة معدلات لأداء والإنتاجية.

» كلما زاد معدل التوافق بين القيم والأهداف بين الأفراد والمنظمة أدى ذلك الى ارتفاع الروح المعنوية للأفراد.

» انخفاض المشكلات في العمل⁴.

ومنه نستنتج أن للاللتزام التنظيمي أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة والفرد فتتجلى أهميته بالنسبة للفرد في

رفع الروح المعنوية، وانخفاض نسبة المشكلات بين الأفراد فيما بعضهم وبينهم وبين الإدارة وهذا ما يؤدي

إلى تماسك الأفراد فيما بينهم وبناء ثقتهم بالمنظمة، ومن هنا تظهر الأهمية بالنسبة للمنظمة حيث تزداد

¹ صقر عبلة ، أثر التمكين الإداري على الالتزام التنظيمي للعاملين ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تنظيم سياسي إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، 2018 ، ص 38 .

² رؤى رشيد سعيد آل قاسم ، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن، 2011 ، ص 10 .

³ عطا الله بشير عبود النويقة، أثر الانماط القيادية في تحقيق الالتزام التنظيمي ، العلوم الإدارية ، المجلد 42 ، العدد1 ، الأردن ، 2015 ، ص 50 .

⁴ ماحي محمد الأمين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة محمد بن أحمد، وهران، 2015، ص 40.

معدلات الإنتاجية ويتضح للمنظمة معدل دوران العمل فيها، حيث أن كل شخص ملتزم اتجاه منظمة ما يسعى إلى البقاء أكثر وقت ممكن فيها.

الفرع الثاني: خصائص وأبعاد الالتزام التنظيمي

أولاً: خصائص الالتزام التنظيمي

- « يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
- « يتصف الالتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد.
- « الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
- « يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة
- « يتصف الالتزام التنظيمي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم¹.
- ويتضح لنا مما سبق أن للالتزام التنظيمي عدة خصائص ملخصها ثلاثة نقاط أساسية، حيث لا يمكن أن يكون الالتزام التنظيمي دون توفر هذه الخصائص التالية:
- « الإيمان القوي بالمنظمة وبأهدافها.
- « الاستعداد لبذل الجهد لخدمة المنظمة.
- « الرغبة القوية بالاستمرار في الوظيفة والتبعية لمنظمة

ثانياً: أبعاد الالتزام التنظيمي

1. **الولاء التنظيمي:** أي عدم رغبة الأفراد في ترك المنظمة التي يعملون فيها لحصولهم على مكاسب مختلفة (المكانة الاجتماعية، الحرية المهنية، الحوافز)
2. **المسؤولية اتجاه المنظمة:** تعني إحساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه المنظمة لمنتسبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في تحديد الإجراءات وكيفية تنفيذ العمل، بل المساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة في تحقيق هذه الأهداف وتنفيذ السياسات التي شارك في وضعها، وكذلك لالتزامه بأخلاق المهنة التي تحتم عليه البقاء في المنظمة.

¹ تونسي أمحمد، أنماط القيادة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 45.

3. الرغبة بالاستمرار بالعمل في المنظمة: إن درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، حيث أن تقييم الفرد لأهمية البقاء مع المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم في السن وطول مدة الخدمة، والتي تعتبر من المؤشرات الرئيسية لوجود رغبة لدى الفرد في الاستمرار في عمله.¹

4. الإيمان بالمنظمة: يتكون هذا البعد لدى الفرد بمدى معرفته للخصائص المميزة لعمله ودرجة استقلالية وأهمية وكيان وتنوع المهارات المطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له، كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات، سواء فيما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه هو.²

ومما سبق نستنتج أن للالتزام التنظيمي عدة أبعاد منها ما ذكر سابقا، وعليه يمكن تصنيف هذه الأبعاد إلى ثلاثة أصناف بعد عاطفي، معياري، ومستمر، والتي جاء تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول (01): أبعاد الالتزام التنظيمي

الشرح	البعد
الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة	البعد العاطفي
مدى خوف الفرد من ترك البرامج والتخطيطات والاجراءات التي ساهم في وضعها أو تنفيذها جراء ترك المنظمة	البعد المعياري
الخوف من فقدان المنفعة المتحصل عليها من المنظمة في	البعد المستمر

¹ سامي إبراهيم حماد حنون، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2006، ص 17 . 18.

² سالم العياشي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضة، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2018، ص 27.

حالة قرار الالتحاق بمنظمة أخرى

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على ما ورد في سائد أبو عدوان، درجة تأثير البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، مركز الاستقلال للدراسات الاستراتيجية، جامعة الاستقلال، غزة، 2017، ص13

الفرع الثالث: مراحل ونتائج الالتزام التنظيمي

أولاً: مراحل الالتزام التنظيمي¹

1. **مرحلة التجربة:** تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله، ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة، ويكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصبا على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه واتجاهات وأهداف المنظمة ومحاولة إثبات ذاته.

2. **مرحلة العمل والإنجاز:** تتراوح مدة هذه المرحلة بين عامين الى أربع أعوام، وخلالها يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز، وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد، وتخوفه من العجز، وبتبلور وضوح الولاء للعمل والمنظمة.

3. **مرحلة الثقة بالتنظيم:** تبدأ من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما لا نهاية، حيث يزداد ولائه وتقوى علاقته بالتنظيم والانتقال إلى مرحلة النضج.

4. **مرحلة الالتزام:** حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة، وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.

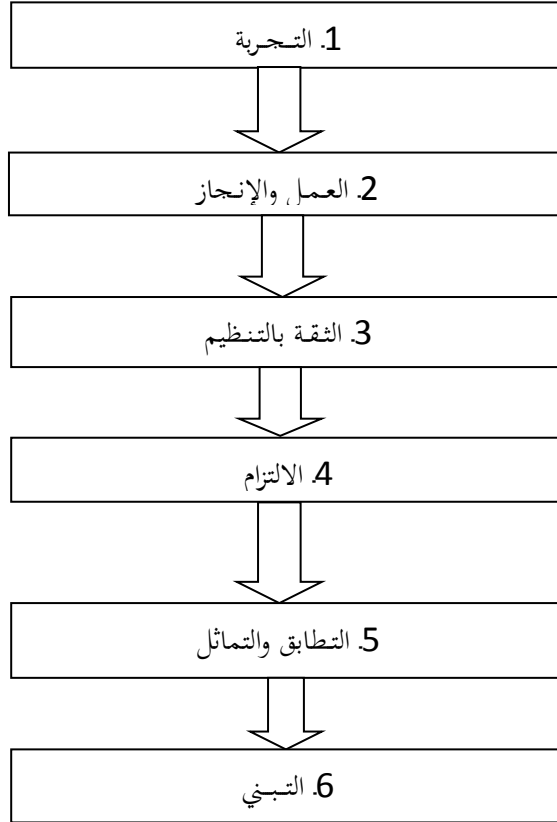
5. **مرحلة التطابق والتماثل:** حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة، لأنها تشبع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يفتخر بها.

6. **مرحلة التبنى:** اعتبار أهداف وقيم المنظمة أهدافا وقيما له، وهنا يكون الالتزام نتيجة لتطابق الأهداف والقيم.

¹ عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 69.

ومنه نستخلص أن الالتزام التنظيمي يتسلسل عبر مراحل منذ دخول الفرد ومزاولته لوظيفته ويتمثل هذا في ستة مراحل يمكن تلخيصها في الشكل التالي:

الشكل (05): مراحل الالتزام التنظيمي



المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على عاشوري ابتسام، مرجع سبق ذكره

ثانيا: نتائج الالتزام التنظيمي

للالتزام التنظيمي نتائج على الفرد والمنظمة، ومن البديهي أن لكل شيء نتائج وأثار سلبية وإيجابية، حيث تم استنتاج سلبيات الالتزام التنظيمي والتي لخصت في الجدول التالي:

الجدول(02): نتائج الالتزام التنظيمي

المستويات	الايجابيات	السلبيات
1 على مستوى الفرد	رفع مستوى الرضا الوظيفي. انخفاض معدل دوران العمل التحفيز على رفع معنوية	قلة رغبة في ترك العمل زيادة ضغوط العائلة نقص الفرص المتاحة للتطور الذاتي جراء

الالتزام بعمل محدد حدودية التفكير الفرد في البحث عن الأفضل .	لاستقرار الوظيفي	
صعوبة ترك الأفراد لمناصبهم اي صعوبة توظيف كفاءات جديدة.	- زيادة الإنتاجية يقلل معدل الغياب - يسهل استجابة تنظيم للمتغيرات - سهولة استقطاب الكفاءات	2 على مستوى المنظمة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على ما جاء في محمد اسماعيل داود الجماسي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص 15 .

من الجدول السابق نلاحظ أن للالتزام التنظيمي نتائج سلبية وإيجابية على مستوى الفرد، فكلما حفز الفرد ورفعت روحه المعنوية زاد مستوى الرضا الوظيفي ونتج عنه الاستقرار الوظيفي ولكن هذا ما يخلف شعورا سلبيا لدى الفرد والمتمثل في عدم التفكير في ترك العمل ولا حتى البحث عن عمل مغاير وهذا ما يزيد من الضغوط العائلية.

أما بالنسبة لإيجابيات الالتزام التنظيمي على مستوى المنظمة فهي متمثلة في زيادة الانتاجية وسهولة استجابة التنظيم للمتغيرات وهذا ما يصعب على الافراد ترك مناصبهم أي صعوبة توظيف كفاءات جديدة . وبهذا نستنتج أن للالتزام التنظيمي ايجابيات على مستوى المنظمة أكثر من الايجابيات على مستوى الفرد لأن الفرد يمكن أن يخلق نتائج سلبية مثل نقص الفرص المتاحة للتطور الذاتي.

المطلب الثالث: العلاقة بين أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي

لتوضيح العلاقة بين أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي نظريا، وجب علينا الاطلاع على عدة مراجع ودراسات سابقة لتحديد طبيعة العلاقة بين المفهومين وقياسها في المؤسسة محل الدراسة، فكانت نتائج وتوصيات بعض الدراسات استدلالا لوجود علاقة بين أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي، حيث تم اختيار الدراسات التالية:

أولا: دراسة **Abbas Ali and Somaye Aghayan** بعنوان:

(Impacts of organizational culture on organizational commitment)

حيث تم التوصل إلى آثار الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي والتي من بينها وجود قدرة التأثير على مجموعة من النتائج المنشودة من الناحية التنظيمية والفردية، بما في ذلك الإنتاجية والأداء والالتزام والثقة بالنفس والسلوك الأخلاقي¹.

حيث أن الباحثان لم يدرسا تأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي، ولكن درسا تأثير بعد من أبعاد أخلاقيات الإدارة وهي الثقافة التنظيمية وتأثيرها على الالتزام التنظيمي، فقاما بدراسة مجموعة من المتغيرات لمعرفة أثر الثقافة التنظيمية على النتائج التنظيمية والفردية، والتي من بينها الالتزام، فتوصلا إلى أن الثقافة التنظيمية لها القدرة في خلق أو عدم خلق للالتزام الفردي اتجاه منظمته أي الالتزام التنظيمي، وبهذا نستدل على أنه يوجد تأثير لأخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي والذي سنحاول تحديد نوعه في الجانب التطبيقي للدراسة الحالية.

ثانيا: دراسة نجم عبود نجم بعنوان: أخلاقيات الإدارة

حيث ذكر في كتابه أن ميل الأفراد للعمل بشكل مشترك كجماعة، ليصبح هذا الفرد عضوا متكاملا في مجموعة ذهنية مشتركة تخضع لقواعد ومعايير مشتركة ونقوم على مسؤولية جماعية لتحقيق غرض معين وتخدم جميع الاعضاء².

حيث أن الكاتب لم يتطرق الى دراسة العلاقة بين أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي، ووضح مدى تأثير الجماعة في تطبيق أخلاقيات الإدارة، حيث تمثل هذه الجماعة العمل كفريق واحد والمشاركة بمعنى آخر الالتزام التنظيمي . وهذا يشير إلى وجود علاقة سببية بين الالتزام التنظيمي وأخلاقيات الإدارة، فيعد الأشخاص الملتزمين بمنظمتهم هم الأكثر خضوعا لقواعد ومعاييرها وأكثر تقبلا للمسؤولية الجماعية وهذا ما يساهم في تطبيق أخلاقيات الإدارة، إذ يدل هذا على أن أخلاقيات الإدارة تكون أكثر فعالية في المنظمات ذات التزام قوي من قبل أفرادها، ومن هذا المنطلق تتم دراستنا الحالية لمعرفة تأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي .

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

¹ Abbas ali rastegar and somaye aghayan, impacts of organizational culture on organizational commitment, journal of human resource management and development, vol2, issue2, september2012 , p11.

² نجم عبود نجم ، مرجع سبق ذكره ، ص 125 .

سنتطرق في هذا المبحث إلى الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة وبالبالغ مجموعها ستة عشرة دراسة، ثمانية منها تخص أخلاقيات الإدارة وهذا ما تم إدراجه في المطلب الأول، أما عن الثمانية الأخرى فهي تخص الالتزام التنظيمي وهذا ما تم إدراجه في المطلب الثاني أيضا، كما قد خصص المطلب الثالث للتعقيب على الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية.

أما فيما يخص تقسيمات الدراسات السابقة فقد قسمت على حسب الحيز الجغرافي، فاعتبرت الدراسات المحلية هي تلك الدراسات التي أجريت في الجزائر، والدراسات الأجنبية هي الدراسات التي أجريت خارج الجزائر، فقسمت هذه الأخيرة بدورها إلى دراسات باللغة العربية ودراسات باللغة الأجنبية

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات الإدارة

الفرع الأول: الدراسات المحلية

1. دراسة زروقي يحيى (2017) بعنوان: أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية تلمسان¹.

هدفت هذه الدراسة إلى:

تبيان نتائج الدراسة التطبيقية على مستوى مديرية الضرائب لولاية تلمسان وما هو مدى ومستوى إدراك أعوان هذا الجهاز لمفهوم الأخلاقيات ضمن إدارة الضرائب، وكذا تحديد المجالات التي يمكن عدها مصدرا لمواجهة الفساد الإداري وعلاجه واعتمد الباحث في دراسته على الأسلوب التحليلي واختار عينة من أعوان مديرية الضرائب المكونة من 90 موظف واستعمل أداة الاستبيان لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

إن أخلاقيات الأعمال تؤثر إيجابا على السلوك والرضا الوظيفيين لعمال مفتشيات الضرائب، وعلى العلاقات العامة لهذه الإدارات (إدارة الضرائب)، كما بينت النتائج أثر التكوين على السلوك الوظيفي لعمال مفتشيات الضرائب.

2. دراسة بودراع أمنية (2013) بعنوان: دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية².

هدفت هذه الدراسة إلى:

¹ زروقي يحيى، مرجع سبق ذكره

² بودراع أمنية، مرجع سبق ذكره

دراسة وتحليل أخلاقيات الأعمال ومتغيراتها والعلاقة السببية بين تلك المكونات والتطرق إلى العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في المنظمة وهل أن فقدان الأخلاق يمكن أن يكون سبب ضمناً لانهايار المنظمات، وكذا إظهار وتوضيح أخلاقيات الأعمال بصورة عامة وأثر ذلك على أداء العاملين في البنوك، واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي واختارت عينة عشوائية متمثلة من 10 عمال من كل بنك من البنوك محل الدراسة واستعملت الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أن البنوك التجارية الجزائرية وخاصة العامة منها تفتقد إلى سياسات أخلاقيات واستراتيجية تهتم بتسيخ وإرساء مبادئ أخلاقيات الأعمال، ونقص كبير لدى البنوك التجارية والجزائرية في استغلال واستخدام المدونات الأخلاقية والعمل بها بالرغم من توفرها في أغلب البنوك محل الدراسة، وغياب الهدف الأخلاقي لدى البنوك التجارية الجزائرية مقارنة مع هدف تعظيم الربح وأن الجانب الأخلاقي الجيد للبنك بصفة خاصة وللمنظمة بصفة عامة وأن توفر سلوك الأخلاقيات في العاملين يوطد جسور الثقة بين البنوك والعمال ومختلف أصحاب المصالح وخاصة العملاء.

وجاءت التوصيات كالاتي:

- 1_ وضع القوانين والمدونات الخاصة بقواعد أخلاقيات الأعمال.
- 2_ إلزام المنظمات على اختلاف أنواعها بوضع أسس ومعايير أخلاقية.
- 3_ التقييم لمجالات الفساد في كل المنظمات العامة والخاصة من أجل توجيه الجهود اللازمة لتوعية العاملين بها والحد منها، وتقديم حوافز خاصة بأخلاقيات الأعمال.

2. دراسة دريد نجوى (2015) بعنوان: أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات

الأعمال دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية وحدة ورقلة¹.

هدفت هذه الدراسة إلى:

معرفة مدى أهمية أخلاقيات الأعمال وأهم سبل تعزيزها في المؤسسة ومعرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في تعزيز أخلاقيات الأعمال في المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية، واعتمدت الباحثة في

¹ دريد نجوى، أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات الأعمال، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في تدقيق ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.

دراستها على المنهج الوصفي كما اختارت عينة عشوائية مكونة من 75 موظف واستعمل الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أن أخلاقيات الأعمال تمثل المبادئ التي توجه اتخاذ القرارات والسلوك داخل المنظمة، وأن المدونات الأخلاقية تساعد على نشر الثقافة التنظيمية وتعزز الاهتمام بأبعاد الأخلاقيات لمختلف القرارات والمواقف، وكذا أن أخلاقيات الأعمال تعمل على تبني الجانب الاجتماعي والعمل على تعزيزه في المنظمة.

وجاءت توصيات الدراسة كالآتي:

أنه على المؤسسات الجزائرية زيادة الاهتمام بالجانب الاجتماعي للعمال من أجل رفع مستواهم المهني ومن أجل الحرص أكثر على تحقيق أهداف المنظمة، وضرورة تبني أو إصدار مدونات أخلاقية للحد من الانتهاكات والاختلالات التي تحدث داخل المؤسسة، وكما وصت الباحثة كذلك بضرورة رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية وهذا لتعزيز الرؤية المستقبلية لدى موظفيها وزبائنهم.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة مجدي أمين خليل أبو غالي (2017) بعنوان: أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية بقطاع غزة. هدفت هذه الدراسة إلى¹:

التعرف على أثر الأخلاقيات الإدارية التي تؤثر في الأداء الوظيفي في وزارتي العمل والشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، واعتمد الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي واختارا عينة عشوائية مكونة من 120 موظف خاص بوزارتي العمل والشؤون الاجتماعية بقطاع غزة كما استعملوا الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات والبيانات.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أن أخلاقيات الفرد هي أكثر أبعاد الأخلاقيات الإدارية التي تؤثر في الأداء الوظيفي، بينما الثقافة التنظيمية لم يكن لها تأثيرا على الأخلاقيات الإدارية.

¹ مجدي أمين خليل أبو غالي، مرجع سبق ذكره.

وجاءت توصيات هذه الدراسة كالآتي:

أنه يجب إعطاء المكافآت للموظفين كنتيجة للتميز في أدائهم وخلق الإحساس بعدم التمييز بين الموظفين وإتاحة الفرص لهم لتطوير مستقبلهم الوظيفي، وإصدار مدونات أخلاقية يعمل بها بشكل رسمي في الوزارات.

2. دراسة عرفات جبر وداوود صنوبر (2011) بعنوان: الأخلاقيات الإدارية وأثرها في الأداء المؤسسي. هدفت هذه الدراسة إلى¹:

تحديد العلاقة ما بين أخلاقيات الإدارة والأداء في المنظمة، وتحديد مراحل التطور الأخلاقي للإدارة في المنظمات وأي منها الأفضل على أداء المؤسسة، وكذا تقديم مجموعة من التوصيات في مجال أخلاقيات الإدارة وتطبيقها في الشركات الفلسطينية، حيث اعتمد الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي واختارا عينة عشوائية مكونة من 36 شركة فاستخدما الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

حيث أوضحت الدراسة أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الإدارة قبل التقليدية وأخلاقيات والأداء المؤسسي، كما أظهرت نتائج الدراسة أيضا عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الإدارة التقليدية والأداء المؤسسي، وبينت النتائج بأن هناك علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الإدارة الحديثة والأداء المؤسسي.

وجاءت توصيات هذه الدراسة كالتالي:

وضع مدونات أخلاقيات الإدارة مكتوبة للشركات وكذا تبنى أخلاقيات الإدارة الحديثة التي تعمل على رفع وتحسين الأداء المؤسسي.

1. دراسة المعتمض بالله هاني علي أبو الكاس (2016) بعنوان: أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة².

هدفت هذه الدراسة إلى:

التعرف على دور أخلاقيات المهنة في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وتقديم توصيات للمنظمات غير الحكومية لتعزيز معرفة العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي،

¹ عرفات جبر وداوود صنوبر، مرجع سبق ذكره.

² المعتمض بالله هاني خليل أبو الكاس، مرجع سبق ذكره.

واعتمد الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي واختارا عينة عشوائية مكونة من 263 عامل واستعملا الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات.

حيث توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وأن مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من النزاهة والشفافية والاحترام وحسن المعاملة والعمل كفريق على الترتيب.

وجاءت توصيات هذه الدراسة كالآتي:

أنه يجب تشكيل هيئة رقابية متخصصة لمتابعة التزام العاملين بأخلاقيات المهنة، ومنحها الصلاحيات التي تمكنها من ضبط إجراءاتها الرقابية، ومساعدة العاملين في تطوير أدائهم المهني وقدراتهم العملية وكذا تشجيع العاملين على تقديم المقترحات والأفكار التي تساهم في تحسين وتطوير أداء العمل، والحرص على مكافأة العاملين على الإنجاز الجيد سواء بشكل مادي أو معنوي.

ثانيا: الدراسات باللغة الاجنبية

1. دراسة (2012) Zaneb Omer Salem and Syed Omar Syed agil بعنوان:

The effects of Islamic management ethics on organizational commitment of employees in Libyan public banks¹

هدفت هذه الدراسة إلى:

دراسة العلاقة بين أخلاقيات الإدارة الإسلامية والالتزام التنظيمي بين موظفي البنوك العامة الليبية، واعتمد الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي واختارا عينة مكونة من 380 فرد، كما استخدموا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أنه يوجد علاقة إيجابية بين أخلاقيات الإدارة الإسلامية وأبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة "العاطفي، المعيارى، الاستمراري"، وأن للمديرين دعم قوي لأخلاقيات الإدارة الإسلامية وهذا ما سيكون له تأثير كبير على التزام الموظفين.

¹ Zaneb Omer Salem and Syed Omar Syed agil , The effects of Islamic management ethics on organizational commitment of employees in Libyan public banks, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 2012.

وجاءت توصيات الدراسة كالاتي:

- » أن تكون سياسات وإجراءات المؤسسة واضحة
- » على المديرين اعتماد الأخلاق الإسلامية في تعاملاتهم مع الموظفين
- » على المديرين تحسين التزام موظفيهم من خلال الاستخدام الأكبر لأخلاقيات العمل الاسلامي في منظماتهم .

2 . دراسة (2010) Katarina Katja mehelic and bogdan lipicnik , بعنوان:**¹ Ethical leadership****هدفت هذه الدراسة إلى:**

بناء قيادة أخلاقية في المنظمات ومعرفة سلوك القادة المعتاد ودورهم في تعزيز السلوك الأخلاقي، فاعتمد في هذه الدراسة المنهج الوصفي واستخدم الاستبيان لجمع البيانات .

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أن نجاح السوق والسلوك الأخلاقي يسيران جنباً إلى جنب، وأن للقادة تأثير قوي على السلوك الأخلاقي في المنظمة فهم المسؤولون عن القواعد ومدونات السلوك التي توجه سلوك الموظفين.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي**الفرع الأول: الدراسات المحلية****1 _ دراسة عاشوري ابتسام(2015) بعنوان: الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة**

التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة² .

هدفت هذه الدراسة إلى:

التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المنظمة، وتقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد على الاستفادة من نتائج الدراسة، واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي واختارت عينة عشوائية مكونة من 70 موظف، كما استعملت الاستبيان لجمع البيانات.

¹ Katarina katja mihelic and bogdan lipicnik ,ethical leadership ,international journal of management information systems ,fourth quarter 2010 ,volume 14 ,number 5.

² عاشوري ابتسام ، مرجع سبق ذكره.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

تعتبر ثقافة المنظمة من أهم المؤثرات على سلوك والتزام الأفراد في المنظمة، حيث تعتبر الأساس لفهم مواقف الأفراد وإدراكهم وتحفيزهم وكذا إرشادهم في مواجهة الضغوط والتغيرات البيئية.

2_ دراسة ماحي محمد الأمين (2016) بعنوان: المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية¹.**حيث هدفت الدراسة إلى:**

التعرف على عناصر المناخ التنظيمي السائدة في منظمة سوناتراك AVAL، والتعرف على الفروق الموجودة بين الذكور والإناث في ضوء الخبرة المهنية في مستوى المناخ التنظيمي في منظمة سوناتراك AVAL، حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي واختار عينة عشوائية مكونة من 120 فرد كما استخدم الاستبيان للجمع المعلومات.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

وجود علاقات ارتباطية موجبة ودلالة إحصائية بين أبعاد المناخ التنظيمي وأبعاد الالتزام التنظيمي، كما أظهرت النتائج مساهمة كل من الهيكل التنظيمي والإشراف والاتصال في تفسير نسبة لا بأس بها من التباين في الالتزام العاطفي.

وجاءت توصيات الدراسة كالآتي:

- » المحافظة على مستويات الإشراف والاتصالات والهيكل التنظيمي وتطويرها باستمرار.
- » العمل على تحسين المناخ التنظيمي، وذلك بإشراك الموظفين أكثر في اتخاذ القرارات المهمة، وكذلك بإعطاء حرية أكبر في طرح الأفكار الجديدة وتشجيع أصحابها.
- » وضع نظام حوافز جديد مبني على الإيجابية في العمل مما يخلق نوع من الحيوية والديناميكية الإيجابية وسط العاملين.

¹ ماحي محمد الأمين، مرجع سبق ذكره.

3_ دراسة سالم العياشي (2019) بعنوان: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المنظمات الرياضية¹.

هدفت هذه الدراسة إلى:

معرفة واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة الشباب والرياضة، ودرجة مساهمتها في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في وزارة الشباب والرياضة في الجزائر، معرفة العلاقة الارتباطية بين الثقافة التنظيمية والرغبة في الاستمرار بالعمل لدى الموظفين في وزارة الشباب والرياضة بالجزائر، ومحاولة تشخيص خصائص الثقافة التنظيمية التي يسعى المسؤولون في وزارة الشباب والرياضة بالجزائر إلى تعزيزها، وما إذا كانت تعمل على إنتاج هوية جماعية للعمل، أو إنتاج ثقافات فرعية تعيق توازن البناء الاجتماعي للمنظمة، واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي واختار عينة عشوائية مكونة من 200 موظف كما استخدم الاستبيان لجمع البيانات.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

تعتبر الثقافة التنظيمية من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة الرياضية والتي تدفع المورد البشري إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق أهدافها لكونها من أهم محددات نجاح أو فشل هذه المنظمات، ويأتي ذلك من خلال كفاءة وفعالية وأداء الأفراد، والذي يتحدد من خلال مدى إيجابية وقوة ما يتحمله هؤلاء الأفراد من قيم ومعتقدات وتقاليد وأعراف والتي تساهم في تحقيق اندماج الأفراد وانتماءهم لمنظمتهم.

وجاءت توصيات الدراسة كالآتي:

- « الاهتمام بالثقافة التنظيمية كأحد المقومات الأساسية لتحقيق التفوق والنجاح بالمنظمات الرياضية.
- « التأكيد على القيم الجيدة وغرسها في نفوس الموظفين لتصبح موجها لسلوكياتهم وقدوة لشخصياتهم بحيث ينعكس ذلك على أداء الأفراد والتزامهم.
- « ترسيخ مفهوم المشاركة وفي جميع المجالات، لكي ينظر العامل إليها على أنها فلسفة وأسلوب حياة بذلا من كونها واجب رسميا يفرض عليه الالتزام.
- « التأكيد على العمل الجماعي وروح الفريق، واعتبار تحقيق أهداف الوزارة مسؤولية جماعية يشترك فيها جميع الموظفين.

¹ سالم العياشي ، مرجع سبق ذكره.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

أولاً: الدراسات باللغة العربية

- 1- دراسة محمد بن غالب العوفي (2005) بعنوان: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض¹.
هدفت هذه الدراسة إلى:

التعرف على القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية في هيئة الرقابة والتحقيق، والتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق، والوقوف على مدى اختلاف مستوى الالتزام التنظيمي باختلاف الخصائص الشخصية، وكشف طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق، واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي واختار عينة مكونة من 240 موظف، كما استخدم أداة الاستبيان لجمع البيانات.

وتمثلت أهم النتائج في:

- » وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين الثقافة التنظيمية بشكل عام والالتزام التنظيمي، وبين القيم المكونة للثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي.
- » إن أهم القيم المكونة للثقافة التنظيمية التي تأثر على الالتزام بشكل عام هي (العدل والكفاءة وفرق العمل).
- » عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية ومستوى الالتزام التنظيمي.
- » وجاءت توصيات الدراسة كالآتي:
- » حيث كانت على شكل اقتراح مواضيع علمية للدراسة من بينها:
- » إمكانية إجراء دراسات مستقبلية عن أثر الحوافز المادية والمعنوية على الالتزام التنظيمي.
- » إمكانية إجراء دراسات مقارنة مستقبلية بين القيم المكونة للثقافة التنظيمية بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص.
- » إمكانية إجراء دراسات مستقبلية في مجال الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالنشاطات الأخرى كالقيادة واتخاذ القرار وأداء العاملين ودوافع الإنجاز، وكذلك أثر الخصائص الشخصية عليها في مختلف الأجهزة المدنية والعسكرية.

¹ محمد بن غالب العوفي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، 2005.

2- دراسة رؤى رشيد سعيد القاسم (2012) بعنوان: أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية والأردنية¹.
هدفت هذه الدراسة إلى:

تحديد أثر الالتزام العاطفي على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية، وكذا تحديد أثر الالتزام الاستمراري على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية، وتحديد أثر الالتزام المعياري على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك المصرفية الأردنية، واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي واختارت عينة مكونة من 800 موظف، واعتمدت على الاستبيان لجمع البيانات.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- » إن شعور الموظف بالانتماء إلى البنك ينعكس عليه إيجابيا بالالتزام في سياسات البنك العليا، ويتفانى في تقديم الخدمات بمواصفات مرتفعة للعملاء.
- » وجود أثر الالتزام التنظيمي الاستمراري على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.
- » إن منظومة القيم التي يحملها الموظف والتي تتسجم مع قيم المنظمة بشكل عام، تنعكس إيجابا على الالتزام في سياسات البنك العليا ويتفانى في تقديم الخدمات بمواصفات مرتفعة للعملاء.
- » وجاءت توصيات الدراسة كالآتي:
- » الحفاظ على سرعة الاستجابة، وتعزيز الإحساس بالأمان والاهتمام.
- » الاحتفاظ بالعملاء والاعتناء بهم ما يحقق رضاهم واستمرار تعاملهم مع المصرف.

3- دراسة أميرة محمد رفعت حواس (2004) بعنوان: أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية².
هدفت هذه الدراسة إلى:

قياس أثر المتغيرات الوسيطة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وإزالة الغموض الذي يشمل سلوكيات المواطنة التنظيمية والذي يعتبر من أحدث مفاهيم السلوك التنظيمي، واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، كما اختارت عينة مكونة من 375 موظف واستخدمت أسلوب دراسة حالة للوصول إلى الأهداف المنشودة.

¹ رؤى رشيد سعيد القاسم، مرجع سبق ذكره.

² أميرة محمد رفعت حواس، مرجع سبق ذكره.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

« وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة معنوية بين مكونات العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

« عند إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية فإنه يتولد لدى العاملين الالتزام التنظيمي، الذي يؤدي بالتبعية إلى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يمارسها العاملين.

وجاءت توصيات الدراسة كالتالي:

« ضرورة توفير المناخ التنظيمي المناسب لكي يزيد سلوك المواطنة التنظيمي بين العاملين.

« ضرورة الاهتمام بتنمية إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية وذلك نظرا لارتباطه بمكونات سلوكيات المواطنة التنظيمي.

« على الرؤساء العمل على تنمية وزيادة الالتزام التنظيمي لدى العاملين بها.

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية:

1. دراسة (2012) akhtar shoailch and Naseer zaineb بعنوان:

Impacts of organizational culture on organizational commitment¹

هدفت هذه الدراسة إلى:

معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي، ومعرفة تأثير الثقافة التنظيمية على تبادل

المعلومات داخل المنظمة، كما اعتمد على أسلوب دراسة حالة لتحقيق أهداف الدراسة .

حيث توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها:

« أن الثقافة التنظيمية يمكن أن تؤثر بشكل كبير على المنظمات، وخاصة في مجالات الأداء والالتزام.

« أن بيئة العمل أي البيئة التنظيمية تؤدي إلى زيادة التزام الموظفين ومشاركتهم .

« الثقافة التنظيمية تؤثر على الأفراد فيما يتعلق بجانب الالتزام والتحفيز ورفع المعنويات والرضا.

2 . دراسة (2016) sinisa mitic and jelena vakonjanski بعنوان:

Organizational culture and organizational commitment²

¹ Akhtar shoail and naseer zainab , impact of organizational culture on organizational commitment ,research journal of recent sciences , vol 2 ,2013.

² Sinisa mitic and jelena vukonjanski _ organizational culture and organizational commitment , journal of engineering management and competitiveness , vol 6 , No 1, 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى:

دراسة تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، ومعرفة تأثير الثقافة التنظيمية على جوانب أعمال المنظمة، واعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي واستخدم الاستبيان لجمع البيانات.

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

« للثقافة التنظيمية تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي.

« كما أن هناك تأثير ذات دلالة إحصائية لأبعاد الثقافة التنظيمية على أبعاد الالتزام التنظيمي.

وجاءت توصيات الدراسة كالآتي:

« على المديرين تحفيز وتشجيع العاملين.

« يجب على المنظمة تحسين الثقافة التنظيمية لزيادة الالتزام التنظيمي.

« على المديرين العمل على زيادة الولاء التنظيمي للعاملين من خلال تكريس المزيد من الاهتمام بهذا المجال.

المطلب الثالث: التعقيب عن الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

من خلال الدراسات السابقة التي تم ذكرها في المطلبين السابقين سابقا تبين لنا ما يلي:

أولاً: بالنسبة للمتغير المستقل أي أخلاقيات الإدارة يوجد دراسات متعددة تختلف كلا منها عن الأخرى نظراً لاختلاف الباحثين وتخصصاتهم، ولكن أغلبية الدراسات توجهت للبحث عن أخلاقيات الإدارة مع متغيرات أخرى غير الالتزام التنظيمي أو دراسة مصطلحات تعادل بمعناها أخلاقيات الإدارة .

ثانياً: بالنسبة للمتغير التابع أي الالتزام التنظيمي فإن أغلبية الدراسات هي الأخرى تختلف باختلاف الباحثين وتخصصاتهم كذلك.

ثالثاً: بالنسبة للمتغيرين معاً أي أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي وبخصوص الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين فهي جد قليلة، وهذا ما أدى إلى وجود صعوبة في تحديد نوع العلاقة بين المتغيرين، مما يدل على حداثة الدراسة.

وفيما يخص الدراسات السابقة التي تم إدراجها في الدراسة الحالية ومقارنتها بهذه الأخيرة، فيوجد أوجه التشابه وأوجه الاختلاف طبعاً، حيث تمت المقارنة من حيث نوع الدراسة والمنهج المتبع وغيرهم من المعايير، وهذا ما تم تلخيصه في الجدول الآتي:

الجدول(03): يمثل المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	الدراسات السابقة
مذكرة الدكتوراه -الفساد الإداري كمتغير تابع -اختيار عينة عشوائية في 90 موظف	_ المنهج الوصفي. _ تم جمع البيانات من خلال الاستبيان. - أخلاقيات الإدارة كمتغير مستقل	1. دراسة زروقي يحي
ذكرة ماجستير أداء العاملين	_ المنهج الوصفي. _ تم جمع البيانات من خلال الاستبيان. أخلاقيات الأعمال كمتغير مستقل	2.دراسة بودراع أمنية
مذكرة ماستر أخلاقيات الأعمال كمتغير تابع	_ المنهج الوصفي. _ تم جمع البيانات من خلال الاستبيان.	3. دراسة دريد نجوى
مذكرة ماجستير . اختبار عينة الدراسة من 120 موظف الأداء الوظيفي .	المنهج الوصفي العنصر المستقل الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات	4. دراسة مجدي أمين وخليل أبو غالي
مذكرة ماجستير الأداء الوظيفي كمتغير تابع اختبار عينة عشوائية مكونة 263 عامل	المنهج الوصفي _ اعتماد الاستبيان في جمع البيانات.	5. دراسة عرفات جبر وداوود صنوبر
مجلة متغير واحد وهو القيادة الأخلاقية	_ المنهج الوصفي. _ تم جمع البيانات من خلال الاستبيان.	6. دراسة المعتصم بالله هاني وعلي أبو الكاس
مقالة. عينة مكونة من 350 عامل .	_ المنهج الوصفي - أخلاقيات الإدارة كمتغير مستقل والعنصر التابع الالتزام التنظيمي . - اعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات.	7. دراسة Zaneb Omer Salem and Syed Omar Syed agil
مذكرة ماجستير الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل عينة مكونة من 70 عامل	المنهج الوصفي اعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات.	8. دراسة Katarina Katja mehelic
مذكرة ماجستير الالتزام تنظيمي كمتغير مستقل عينة مكونة من 70 عامل	المنهج الوصفي اعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات.	9. دراسة عاشوري ابتسام

10. دراسة ماحي محمد الامين	المنهج الوصفي . العنصر التابع للالتزام التنظيمي اعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات.	- مذكرة ماجستير . - عينة مكونة من 120 موظف.
11. دراسة سالم العياشي	_ المنهج الوصفي - اعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات.	مذكرة دكتوراه. عينة مكونة من 200 موظف الثقافة التنظيمية كمتغير مستقل .
12. دراسة محمد بن غالب العوفي	المنهج الوصفي - اعتماد على الاستبيان في جمع - المعلومات.	مذكرة ماجستير عينة مكونة من 240 موظف. _ الثقافة التنظيمية كمتغير مستقل
13. دراسة رؤى رشيد سعيد القاسم	المنهج الوصفي . اعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات.	مذكرة ماجستير الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل عينة مكونة من 375 موظف
14. دراسة أميرة محمد رفعت حواس	التحليل الوصفي دراسة حالة	مذكرة ماجستير الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل. عينة مكونة من 37 موظفة.
15. دراسة shoailch and akhtar Nasser zaineb	المنهج الوصفي . اعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات.	مذكرة ماجستير الالتزام التنظيمي كمتغير مستقل عينة مكونة من 800 موظف
16. دراسة sinisa mitic and vakonjanski jelena	_ المنهج الوصفي . اعتمادا الاستبيان في جمع معلومات .	مقال تهدف لدراسة تأثير الأبعاد الثقافية التنظيمية على الالتزام التنظيمي.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على ما سبق

خلاصة الفصل الاول:

من خلال دراستنا لهذا الفصل تم تحديد مفهومي أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي، وكذا تحديد الأهمية الاقتصادية والوظيفية لكل منهما بالنسبة

للمنظمة. إذ تعتبر أخلاقيات الإدارة العمود الأساسي لتكوين إدارة ناجحة وفعالة للمنظمة، ويعتبر الالتزام التنظيمي بدوره أساس تحسين ونجاح أي منظمة.

كما حاولنا في هذا الفصل استنتاج العلاقة بين أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي اعتمادا على ما تم التطرق إليه، فأتضح لنا أن لأخلاقيات الإدارة تأثيرا كبيرا على الالتزام التنظيمي، وهذا ما سنحاول دراسته ميدانيا في الإطار التطبيقي أي الفصل الموالي.

الفصل الثاني

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل الأول إلى المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي ونوع العلاقة بينهم، نظرا لكونهم من الأليات التي تساعد في التسيير الجيد للمنظمة .

سنحاول في هذا الفصل اختبار مدى تطابق الجانب النظري مع الواقع العملي من خلال إسقاط ذلك على مؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية بالمنوعة، لتكون محلا للدراسة الميدانية من خلال دراسة أثر أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي في المؤسسة، ومن أجل التفصيل أكثر في هذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين أساسيين هما:

. المبحث الأول: عرض المؤسسة محل الدراسة

. المبحث الثاني: الإطار المنهجي ومناقشة نتائج الدراسة

المبحث الأول: عرض مؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية

سننطلق في هذا المبحث إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في شركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية، بحيث ننطلق من تقديم لمحة تاريخية عن الشركة في المطلب الأول من هذا المبحث، ونتناول في المطلب الثاني التعريف بشركة القولية لنتطرق إلى الهيكل التنظيمي وأهم الوظائف للشركة محل الدراسة في المطلب الثالث.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية

أنشأت المؤسسة في 5 مارس 1996 برأس مال قدره 5000000 دينار جزائري وهي مسجلة في السجل التجاري تحت رقم 97 B 0862367، تتربع المؤسسة على مساحة إجمالية تقدر ب 22500 كلم مربع أما المساحة المستغلة فهي: 9000 كلم مربع .

في سنة 1997 باشرت المؤسسة عملها في مجال إنتاج وبيع المشروبات الغازية والمياه المعدنية وهو مجال النشاط الذي تشتهر به.

وهي تقوم بتوزيع منتجاتها إلى الأسواق الجزائرية ككل ولكنها تركز بشكل خاص على المناطق الجنوبية نظرا لارتفاع درجة الحرارة فيها من جهة، ومن جهة أخرى قصر المسافة بينها وبين المؤسسات البترولية الكبيرة والمتمركزة في الجنوب، والتي تعد أكبر مستهلك للمياه المعدنية خاصة والمشروبات الغازية .

إذ تتكون تشكيلة الإنتاج بالنسبة للمياه المعدنية والمياه الغازية أما بالنسبة للمشروبات الغازية فتتكون من المشروبات الغازية بمختلف الأذواق، والعصائر مختلفة الأذواق والأحجام .

المطلب الثاني: التعريف بمؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية¹

مؤسسة القولية هي مؤسسة لإنتاج وتوزيع المشروبات الغازية والمياه المعدنية تقع في المنطقة الصناعية بالمنيعية ولاية غرداية على بعد 870 كلم مربع من العاصمة وهي مؤسسة ذات مسؤولية محدودة تطمح إلى تحقيق أهدافها المسطرة والسمو بإنتاجها إلى المراتب العليا.

أولاً: المهام الموكلة لمؤسسة القولية

- » إنتاج المشروبات الغازية بمختلف الأصناف
- » إنتاج المياه المعدنية بمختلف التشكيلات والأصناف
- » توزيع الإنتاج في مختلف المناطق خاصة الجنوبية
- » البيع والمتاجرة
- » التعبئة والتغليف

ثانياً: أهداف مؤسسة القولية

للمؤسسة جملة من الأهداف تسعى إلى تحقيقها منها:

- » زيادة الحصة السوقية وإيصال المنتج على كل المناطق الجنوبية الجزائرية
- » استعمال الآلات عالية التقنية في عملية الإنتاج
- » إيصال المنتج للمستهلك بأعلى جودة وأقل تكلفة
- » توفير مناصب الشغل
- » رفع القدرة الإنتاجية للاستجابة إلى حجم الطلب المتزايد
- » كسب رضا ووفاء العملاء
- » الرفع من ربحية المؤسسة عن طريق تخفيض السعر وتحسين الجودة
- » تنويع الإنتاج بالإضافة إلى المنتج الرئيسي (سياسة التنويع)
- » التحسين المستمر لجودة المنتجات
- » تنظيم دورات تكوينية لرفع القدرات المهنية للعمال وتجهيزهم لرفع الكفاءة داخل المؤسسة
- » المساهمة في تنمية القطاع الإنتاجي للبلاد في مجال إنتاج المياه المعدنية والمشروبات الغازية
- » اختراق المحيط من خلال تحقيق منافسة عالية تضمن لها حصة سوقية مناسبة
- » التواجد على المستوى الوطني بتوسيع وتوفير منتج أكثر وبسعر ملائم

¹ بيانات مقدمة من طرف ادارة المؤسسة

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي وأهم الوظائف لمؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية¹

يشكل الهيكل التنظيمي للمؤسسة أداة إعلام وتوجيه لمختلف المصالح والفروع من أجل تحقيق الأهداف الرئيسية والمسطرة حيث يتم فيه توزيع وتحديد المسؤوليات بين مختلف الوحدات والأقسام قصد تنظيم وتسهيل العمل والاتصال داخل المؤسسة.

وفيما يلي شرح لبعض مصالح وفروع الهيكل التنظيمي:

1. المدير العام:

يعتبر المسير والموجه الأول للمؤسسة ويتميز بالأسبقية في تمثيل المؤسسة والإشراف العام عليها وهذا بالتنسيق والتشاور مع مختلف الدوائر والمصالح.

وتتلخص أهم المهام الموكلة إليه فيما يلي:

» إصدار التعليمات والأمر بالتنفيذ

» إقامة اجتماعات وندوات تهتم أمر المؤسسة

» إبرام العقود والصفقات بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين والماليين الذين لهم صلة مباشرة بالمؤسسة

2. المدير المساعد:

وهو يعتبر المستشار الرئيسي الأول للمدير العام ويقوم بالإشراف على كل المصالح والوحدات.

3. مدير الوحدة:

هو المكلف بالإشراف على وحدات المؤسسة، الوحدات التجارية، الوحدات الانتاجية.

4. الأمانة:

تمثل حلقة الوصل في المؤسسة فهي مصلحة تربط المديرية بمختلف الوحدات وكذا المؤسسة بالمحيط الخارجي وتختص في:

» استقبال البريد والمكالمات الهاتفية وتحويلها إلى المصالح المعنية

» استقبال وتوجيه الزبائن

» الاتصال بالمؤسسات المتعاملة مع المؤسسة والوحدات

5. مصلحة المحاسبة:

لهذه المصلحة ارتباط وثيق بمختلف دوائر المؤسسة وتتلخص أبرز مهامها فيما يلي:

» القيام بمختلف العمليات الحسابية والمالية

¹ معلومات مقدمة من طرف أمانة المؤسسة

» تسيير وسائل الإنتاج وذلك بتوفير المنتجات للموزعين، وكذا إدارة وتسيير الملفات المتعلقة بطلبات الترخيص للموزعين

» ضمان التسيير الجيد للأموال والاستثمارات وكل الوسائل المرتبطة بالخزينة
إعداد الميزانيات العامة للوحدات

» العمل على تحقيق الأهداف المالية المحددة من طرف المؤسسة كرقم الأعمال
» توفير الوثائق اللازمة للموزعين مع ضمان المعلومات
» ضمان الاتصال بين مديرية المبيعات ومديرية الإنتاج

6. وحدة البيع والتجارة:

من أهم المصالح الموجودة في المؤسسة التي تضمن عملية تسويق المنتجات في أحسن الظروف، وبالتنظيم المحكم، كما تقوم بتقديم التسهيلات اللازمة لعملية البيع.

وهي تتكون من ثلاثة فروع:

6.1 قسم الفواتير: يقوم باستلام الطلبات من الزبائن وتحضير الفواتير

6.2 قسم الموظفون والعمال: وهذا القسم مسؤول عن شؤون العمال ومتابعة مسارهم المهني، كما يتكفل بتنظيم وتوزيع الموارد البشرية بالطريقة التي تتماشى ومتطلبات العمل، وعلى حسب الكفاءات والمهارات المهنية من أجل الوصول إلى الطريقة المثلى لتكريس جهود العمال.

6.3 قسم التموين: وهو المسؤول عن الإمدادات بالمواد الأولية، والآلات اللازمة للإنتاج.

7. وحدة الإنتاج:

تصنف كأهم مصلحة على مستوى المؤسسة فهي الضامن الوحيد لبقاء المؤسسة ومواجهة المنافسة وتضم ثلاثة فروع وهي:

7.1 فرع الإنتاج: المسؤول عن العمليات الإنتاجية (تحويل المدخلات إلى مخرجات).

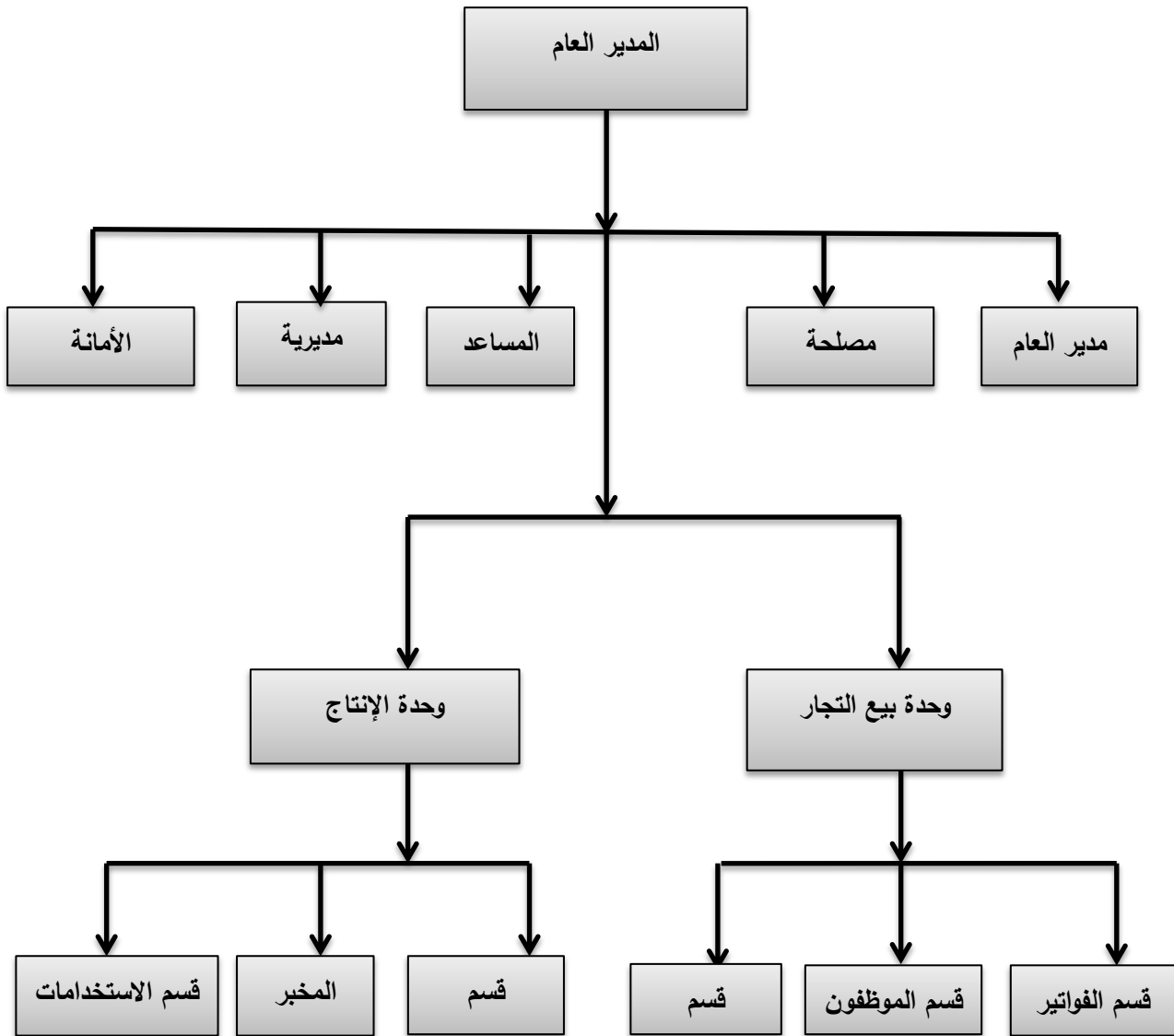
7.2 فرع الصيانة: هو المسؤول عن صيانة وإصلاح آلات الإنتاج والمراقبة عليها.

7.3 المخبر: حيث يتم فيه الكشف إذ ما كانت المنتجات مطابقة للمواصفات والقياسات الموضوعية. ومن المهام التي تسهر عليها وحدة الإنتاج ما يلي:

السهر على تحقيق الأهداف الموضوعية من طرف إدارة المؤسسة، وتحديد كل المتطلبات الجديدة من المواد الأولية، وضمان السير الحسن للإنتاج، والسهر على أن يكون المنتج في أحسن نوعية وموافقة للنظم المطلوبة منه، واحترام برنامج الإنتاج الخاص بالمؤسسة وإعداد التقديرات عن النشاطات التي تشرف عليها، وكذا صيانة وسائل الإنتاج وذلك بإنجاز برامج سنوية واحترام معايير الأمن داخل الوحدات الانتاجية.

وفيما يلي نموذج تمثيلي للهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للمؤسسة.



المصدر: أمانة مؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية

المبحث الثاني: الإطار المنهجي ومناقشة نتائج الدراسة

سنتناول في هذا المبحث الإطار المنهجي للدراسة وهذا في المطلب الأول منه، أما في المطلب الثاني سنتطرق إلى توزيع العينة حسب خصائصها وعرض النتائج، أما اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج في المطلب الثاني.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

بغية اختبار العلاقة المفترضة بين متغيري الدراسة، تم اختيار الاستبيان والاعتماد عليه كأداة جمع المعلومات والبيانات الأولية، حيث تم تصميمه بعد مراجعة مجموعة من الاستبيانات المتعلقة بأخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي مع مراعاة فرضيات الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة

طبقت هذه الدراسة على مستوى شركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية، حيث أن المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي. يرتبط المنهج الوصفي بالظواهر بقصد وصفها وتفسيرها للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها، واستخلاص النتائج.

فهو يعبر عن الظاهرة المدروسة ويصفها وصفا كميا وكيفيا دقيقا، باعتباره أحد أشكال التحليل العلمي المنظم لوصف مشكلة ما.

فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم إتباع أسلوب دراسة حالة حيث تم تصميم الاستبيان وتوزيعه بغرض جمع البيانات اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

قصد الوصول إلى أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة هذه البيانات، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss النسخة رقم 21 بالاستعانة ببرنامج المجدول Excel 2007 في التحليل واستخراج الرسوم البيانية، وفي محاولة منا للوصول لنتائج دقيقة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

» معامل الثبات ألفا كرونباغ والتكرارات النسبية

» الإحصاء الوصفي (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري)

« اختبار الفرضيات باستعمال نموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد ومعامل التحديد.

الفرع الثالث: تصميم الاستبيان

يعتبر الاستبيان أداة أساسية في هذه الدراسة، فهو عبارة عن مجموعة أسئلة مصممة لجمع البيانات اللازمة للتوصل لأهداف الدراسة، والتي تتمحور حول موضوع ومشكلة البحث، حيث اعتمدنا فيه على الاسئلة البسيطة، وهذا لتسهيل الاجابة عليه وتقاديا لتشتت الإجابات الناتج عن الفهم غير الجيد لعباراته من قبل المستجوبين، وحتى يصبح الاستبيان جاهزا في شكله النهائي، مر بالخطوات التالية:

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

أجريت الدراسة بشركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية، وشملت العاملين بالشركة، وقد اعتمدنا على أسلوب العينة العشوائية، بحيث اخترنا 80 عاملا ومنه نقوم بتعميم النتائج على المجتمع محل الدراسة والمتمثل في 210 عاملا .

ثانيا: أسلوب وجمع البيانات الاولية

استخدمنا في هذه الدراسة طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان من أجل جمع البيانات الأولية عن أفراد العينة، بهدف إبراز تأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي على العاملين بشركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية . المنبوعة.

1 . بناء الاستبيان:

قد اعتمدنا في بناء الاستبيان على ثلاثة أقسام رئيسية إضافة إلى توطئة لحث المبحوثين على الإجابة بكل موضوعية ودقة، والتعريف بمتغيري البحث، إذ تم تقسيم الاستبيان كالتالي:

1. 1 . القسم الأول: يتضمن أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية للعاملين كالتالي:

- « الجنس: ويكون إما ذكر أو أنثى .
- « العمر: ويعبر عن الفئات العمرية للوحدة الاحصائية لفترة الدراسة .
- « المؤهل العلمي: وهو عبارة عن الشهادة التي يحملها المستجوب فترة الدراسة.
- « سنوات الخبرة: وتأتي كدلالة على الخبرة في ميدان العمل.
- « التدرج الوظيفي: ويعبر عن النوع أو المنصب أو الرتبة التي يشغلها المستجوب داخل الشركة فترة الدراسة.

- 2.1. القسم الثاني:** يحتوي على أسئلة لها علاقة بمتغيرات الدراسة والتي تمثل أبعاد أخلاقيات الإدارة، حيث تتكون من 24 عبارة وتبين متغيرات الدراسة في:
- . المتغير الأول (X1): أنظمة المؤسسة تتكون من 9 عبارات.
 - . المتغير الثاني (X2): الثقافة التنظيمية تتكون من 9 عبارات.
 - . المتغير الثالث (X3): أخلاقيات الفرد يتكون من 9 عبارات.
- 3. 1. القسم الثالث:** يتضمن أسئلة للمتغير التابع (Y) والمتمثل في الالتزام التنظيمي والذي يتكون من 13 عبارات.

كما تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لتقييم إجابات العاملين على الأوزان التالية من أجل تسهيل عملية معالجتها:

» . موافق بشدة: خمس درجات

» . موافق: أربع درجات

» . محايد: ثلاثة درجات

» . غير موافق: درجتان

تم حصر الدرجات من خلال حساب المدى حيث يساوي:

$$\text{المدى} = \text{الحد الأعلى للفئة} - \text{الحد الأدنى للفئة} = 5 - 1 = 4$$

قمنا بقسمة 4 على 5 (حيث يكون طول القياس 5/4) فكانت النتيجة 0,8 أي طول كل فئة يساوي 0,8.

الجدول (4): يوضح الاتجاه العام لمتغيرات الدراسة

الاتجاه	الفئة
غير موافق بشدة	1,8 - 1
غير موافق	2,6 - 1,8
محايد	3,4 - 2,6
موافق	4,2 - 3,4
موافق بشدة	5 - 4,2

المصدر: من إعداد الطالبة

2. صدق الاستبيان:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة والمحكمين المختصين في مجال جمع البيانات والتحليل الإحصائي، وبتدقيق ومراجعة من المشرفي الرئيسي والمساعد باعتبارهما أهل الاختصاص في المجال الإحصائي، حيث كان الهدف من ذلك تحديد مدى دقة ووضوح صياغة العبارات ومدى خدمتها لأهداف الدراسة، وكنتيجة لذلك تم إجراء التعديلات في الاستبيان ليوضع موضع التجريب.

حيث جرب الاستبيان على عينة مكونة من 3 أفراد لتبيان مدى وضوح العبارات بالنسبة للمستجوبين، وهذا تقاديا لتأويلات خاطئة للعبارات، نتج عن هذا التجريب تعديلات طفيفة متمثلة في تغيير بعض المصطلحات، وتم توزيعه في شكله النهائي على العينة المستهدفة.

3. ثبات أداة الدراسة:

1.3. حساب معامل الصدق والثبات

لمعرفة ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل الفاكرونباغ بالاستعانة ببرنامج SPSS لقياس الثبات الداخلي .

يأخذ معامل الثبات قيما تتراوح ما بين الصفر والواحد كالآتي:

$0 = \alpha$ معناه أنه ليس هناك ثبات في بيانات الاستمارة

$1 = \alpha$ معناه أنه هناك ثبات تام في بيانات الاستمارة

$1 \geq \alpha \geq 0$ معناه أنه هناك ثبات نسبي في بيانات الاستمارة

على ألا تقل نسبة الثبات المحصلة النسبة المقبول بها وهي 0.6 حيث كلما زادت النسبة عن هذه القيمة كلما زادت مصداقية البيانات، والجدول الموالي يوضح قيمة الفاكرونباغ المحصلة في الدراسة.

الجدول رقم(5): يمثل معامل الثبات الفاكرونباغ

الفاكرونباغ	العبارات
0.653	43

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (SPSS) أنظر الملحق رقم (03).

نلاحظ من خلال الجدول (05) المدون أعلاه أن معامل "الفاكرونباغ" الكلي يساوي (0.653) ومنه فإن أداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة حيث أن الفا لجميع محاور الاستبيان اكبر من (0.6) وبالتالي يمكننا القول بأن كل محور يتصف بثبات جيد، وعليه يمكن تعميم النتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة .

3.2. اختبار معامل التضخم التبيان (VIF)

اختبار يقيس ما يعرف ب (VIF) التي تشير إلى ارتفاع معامل الارتباط بين متغيرات المستقلة الداخلة في النموذج مع بعضها البعض، بحيث يصعب فصل تأثير كل متغير التابع مما يضعف قوتها التفسيرية .

وتنص القاعدة الإحصائية على أنه يكون الاختبار مقبولاً في حالة قيمة (VIF) أقل من خمسة وهذا يعني عدم وجود تداخل بين المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج ويعطي العلاقة التالية:

$$VIF:1/(1-r^2)$$

حيث r^2 هي معامل الارتباط الخاص بكل متغير من المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج، ولإجراء هذا الاختبار ككل ثم استخراج مصفوفة الارتباط بين متغيرات المستقلة .

ثم أخذ معامل الارتباط بين متغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج وكانت بين أنظمة المؤسسة، الثقافة التنظيمية، أخلاقيات الفرد.

جدول رقم (6): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة .

متغيرات المستقلة	أنظمة المؤسسة	الثقافة التنظيمية	أخلاقيات الفرد
أنظمة المؤسسة	1	0.285	0.142
الثقافة التنظيمية	0.285	1	0.228
أخلاقيات الفرد	0.142	0.228	1

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

$$VIF:1/(1-0.285^2)=0.081$$

حيث أن هذه القيمة أقل من (5) وهذا يعني عدم وجود ارتباط بين متغيرات المستقلة التي تضمنها النموذج.

4 . إجراءات العمل الميداني:

بهدف التحكم في عامل الوقت، تم إعداد منهجية للعمل الميداني وفيما يلي شرح موجز لأهم خطوات العمل الميداني:

تم تحديد موعد تسليم الاستثمارات وموعد استرجاعها والفترة الزمنية الممنوحة للمستجوبين للإجابة عليها والمحددة بأسبوع عمل، وكوسيلة للاتصال بالشركة تم الاعتماد على الهاتف للتواصل مع السيدة المؤطرة داخل الشركة وهذا لمتابعة عملية التعبئة.

وتم جمع البيانات وذلك بعد انقضاء المدة المحددة والمذكورة سلفا حيث تم التقرب من إدارة الشركة برفقة السيدة المؤطرة داخل الشركة واسترجاع الاستثمارات.

حيث استرجعت أغلب الاستثمارات وهذا ما يدل على نجاح هذه المرحلة، وبعد إحصائها خضعت للتدقيق من حيث المصادقية والمنطقية في الإجابة، وتم بعد ذلك ترميزها وترقيمها لتصبح جاهزة لعملية الإدخال في الحاسوب.

الجدول رقم(7): يمثل إحصائية استثمارات الاستبيان

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المفقودة	عدد الاستثمارات الملغاة	عدد الاستثمارات الصالحة	البيان
80	20	0	60	عدد الاستبيانات
100	25	0	75	النسبة %

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول رقم (07) تبين أن عدد الاستثمارات المفقودة بلغ 20 وهذا ما نسبته 25 % من الوحدة الإحصائية هذا ما يلاحظ أنه أمر عادي من وجهة نظرنا، نظرا لكثرة انشغال الموظفين، كما أنه لم يتم الغاء أي استثمارة نظرا إلى عدم وجود أي خلل أو نقص في الاستثمارات المملوءة من طرف المبحوثين.

المطلب الثاني: توزيع العينة حسب خصائصها وعرض النتائج

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى توزيع العينة حسب خصائصها وعرض النتائج ومناقشتها.

الفرع الأول: توزيع العينة حسب خصائصها

سنتطرق إلى توزيع العينة حسب: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، التدرج الوظيفي.

أولاً: توزيع العينة حسب الجنس

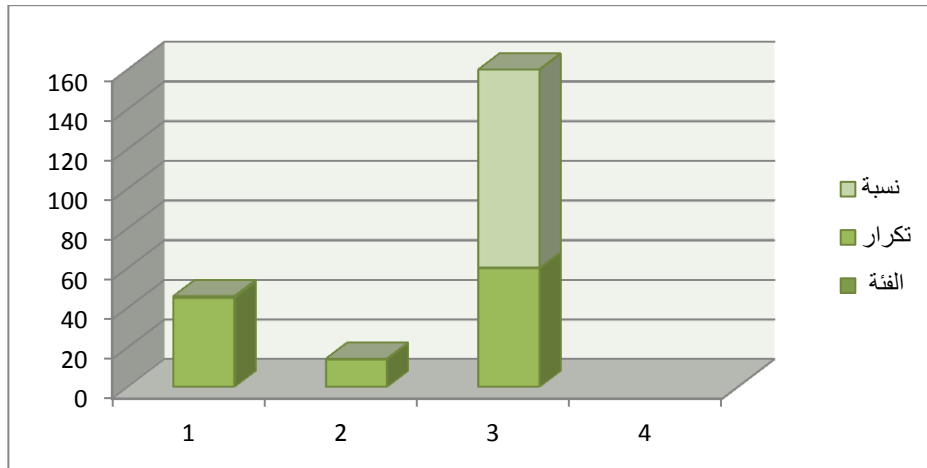
من مجموع 60 استمارة معالجة ثم الحصول على الجدول التالي:

الجدول رقم (8): يمثل نتائج توزيع الدراسة حسب الجنس.

النسبة %	تكرار	الفئة
75.0%	45	ذكر
25%	15	أنثى
100%	60	المجموع

لمصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (٠).

الشكل رقم (7): يوضح تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (Excel 2007).

يبين الجدول رقم (08) والشكل المدون أعلاه أن البيانات الرقمية للجدول أن ما نسبته (75.0%)

من عينة الدراسة من الذكور وهذا يرجع إلى إقبال الذكور للعمل في مثل هذا المجال ونجاحهم في هذا القطاع، و الباقى ما نسبته (25.0%) إناث ومنه نلاحظ أن هناك اختلاف بين النسبتين وبالتالي فإن أغلبية عمال المؤسسة من الذكور.

ثانيا: توزيع العينة حسب العمر

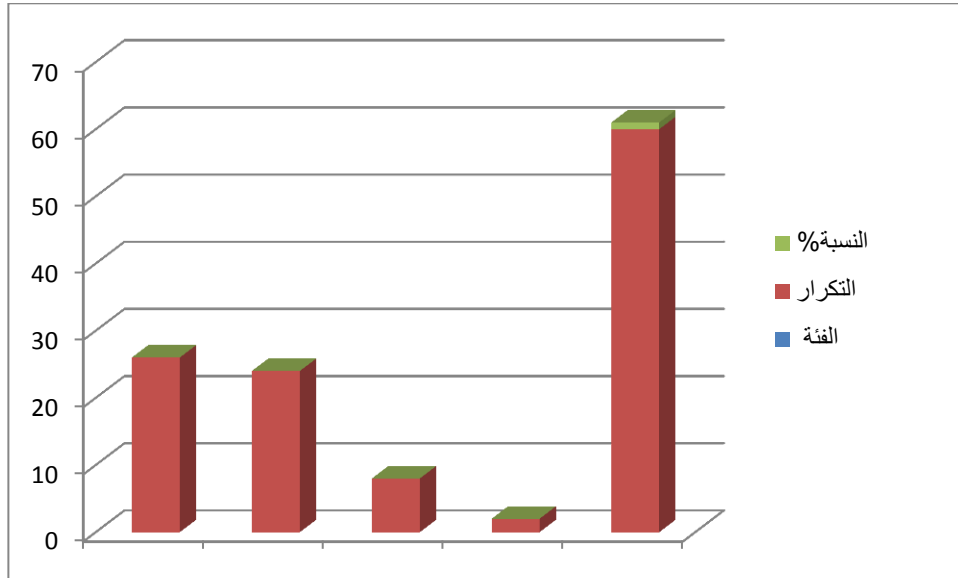
من مجموع 60 استمارة معالجة ثم الحصول على الجدول التالي:

الجدول(09): يوضح نتائج توزيع الدراسة حسب العمر .

النسبة %	التكرار	الفئة
43.3%	26	اقل من 30 سنة
40.0%	24	من 30 إلى 40 سنة
13.3%	8	من 41 إلى 50 سنة
3.3%	2	أكثر من 51 سنة
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

الشكل رقم (8): يوضح نتائج توزيع الدراسة حسب العمر.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (Excel 2007).

من خلال الشكل والبيانات الرقمية للجدول أعلاه رقم (09) يتبين لنا أن مجتمع عينة الدراسة يقع بين الفئة العمرية القابلة لأعلى نسبة مشاركة وهي العمرية الشبابية الاقل من "30 سنة " ما نسبته (43.3%)، ثم تليها الفئة العمرية الذين تتراوح اعمارهم من " 30 إلى 40" بنسبة (40.0). أما باقي الفئات

فتوجد نسب ضئيلة، وهذا ما يدل على أن معظم الحالات من فئة الشباب مقارنة مع الفئات الأخرى لأن المؤسسة تعتمد فئة الشباب بحكم أنها مورد بشري وذو طاقة إنتاجية عالية كون المؤسسة مؤسسة إنتاجية .

ثالثاً: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

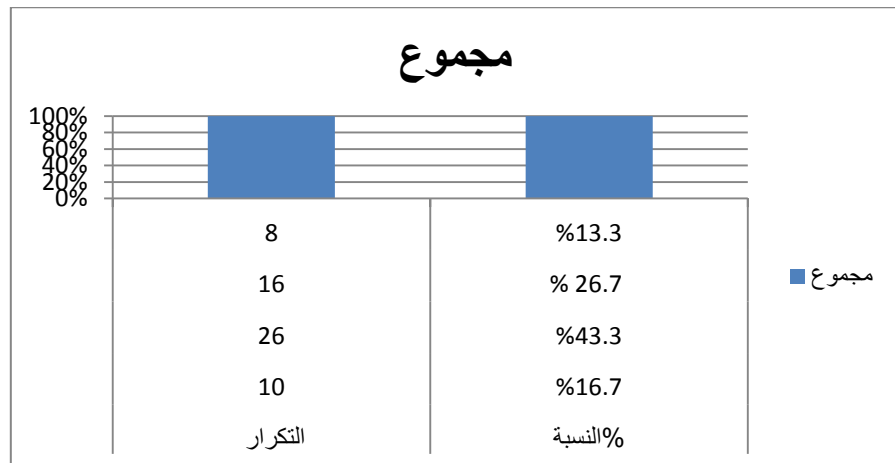
الجدول رقم (10): يمثل نتائج توزيع الدراسة حسب المؤهل العلمي.

من مجموع 60 استمارة معالجة تم الحصول على الجدول التالي:

النسبة %	التكرار	الفئة
16.7%	10	ثانوي
43.3%	26	جامعي
26.7%	16	ماجستير /دكتوراه
13.3%	08	شهادات أخرى
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

شكل رقم (9): يوضح نتائج توزيع الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (Excel 2007)

من خلال الجدول رقم (10) والشكل السابق، نلاحظ أن المؤهل العلمي الذي غلب على أفراد العينة الإحصائية ذو المستوى الجامعي مما تظهره النسبة التي بلغت (43.3%) ثم يليه مستوى الثانوي

(26.7%) من عينة المجتمع، أما المستويات الباقية الماجستير / دكتوراه بنسبة (16.7%) وشهادات أخرى بنسبة (13.3)، وهذا يدل على أن مستوى العاملين المتواجدين على مستوى المؤسسة والمصالح هم نخبة مؤهلة لأداء مهامها على أكمل وجه، وهذا يعني أن أغلبية عينة دراسة ذات مستوى عالي من الوعي والثقافة.

رابعا: توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

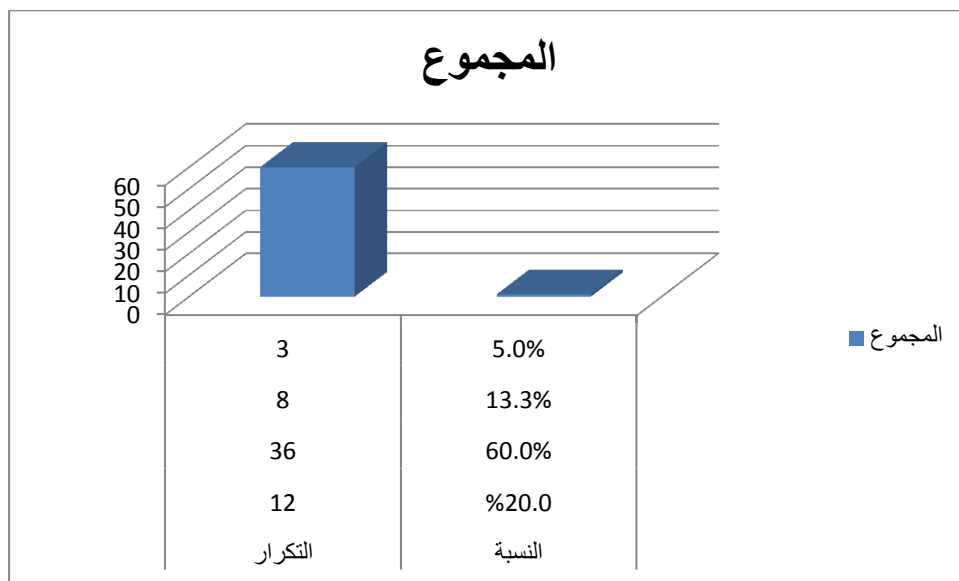
الجدول رقم (11): يمثل نتائج توزيع الدراسة حسب سنوات الخبرة.

من مجموع 60 استمارة معالجة ثم الحصول على الجدول التالي:

النسبة	التكرار	الفئة
20.0%	12	أقل من 5 سنوات
60.0%	36	من 5 الى 10 سنوات
13.3%	08	من 11 الى 15 سنة
6.66 %	4	أكثر من 15 سنة
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

الشكل (10): يوضح: نتائج توزيع الدراسة حسب سنوات الخبرة .



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (Excel 2007)

من خلال الجدول رقم(11) والشكل السابق، يتبين لنا ان مجتمع الأكثر خبرة في مجال العمل هو من 5 الى 10 سنوات بنسبة (60.0%) وهذا يعني ان أغلبية العاملين لديهم خبرة قليلة في العمل .ثم يليه أقل من 5 سنوات (20.0%)وهي نسبة ليست بقليلة وهذا يعني ان عدد معتبر من العاملين لا يستهان بها في مجال عملهم ، أما باقي الفئات فنسب ضئيلة من 11 إلى 15 سنة بنسبة (13.3%) أكثر من 15 سنة بنسبة (6.66%)، من الملاحظة أن أغلبية أفراد العينة لديهم من 5 إلى 10 سنوات خبرة، ومنه نستنتج أن المؤسسة لديها مخزون فكري جيد وخبرات جيدة وهذا ما يفسر أن المؤسسة تسعى لإرضاء موظفيها والحصول على التزامهم نحوها.

خامسا: توزيع العينة حسب التدرج الوظيفي

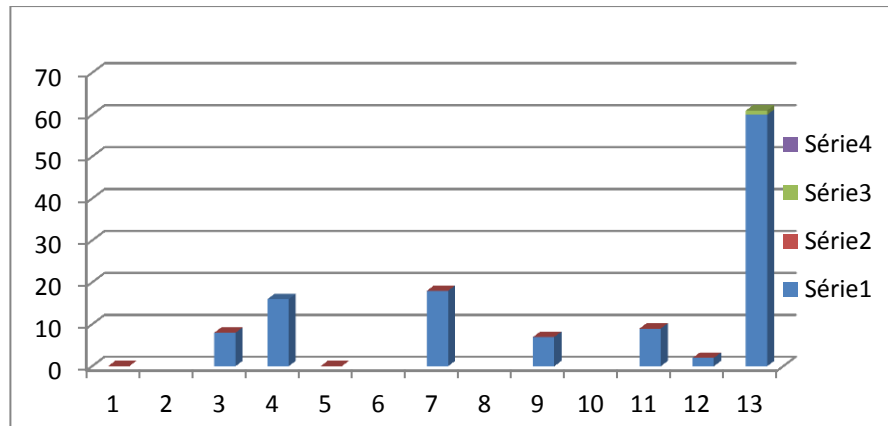
الجدول رقم (12): يمثل نتائج توزيع الدراسة حسب المؤهل العلمي.

من مجموع 60 استمارة معالجة ثم الحصول على الجدول التالي:

التكرار	النسبة	الفئة
13.3%	08	إطار سامي
26.7%	16	إطار
30.0%	18	عون تحكم
11.7%	07	عون تقني
15.0%	09	عون إدارة
3.3%	02	عون أمن
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03)

الشكل رقم (11) يوضح تركيبة عينة الدراسة حسب التدرج الوظيفي.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (Excel 2007).

من خلال الجدول رقم(12) والشكل السابق، نلاحظ أن التدرج الوظيفي الذي غلب على أفراد العينة الإحصائية هو عون تحكم بنسبة (30.0%)، ووظيفة إطار بنسبة (26.7%) ثم يليه وظيفة عون إدارة (15.0%)، وإطار سامي بنسبة (13.3%) وما نسبته (11.7%) عون تقني وخيرا عون أمن بنسبة (3.3%) وهذا يعني أن أغلبية الوظائف المندرجة في العينة المدروسة هي عون تحكم بامتياز، نظرا لطبيعة عمل المؤسسة (مؤسسة انتاجية).

الفرع الثاني: عرض النتائج وفق محاور الدراسة

قبل تناولنا لنتائج الدراسة وفقا إلى محاور الدراسة، لابد من ذكر سلم القياس المعمول به في هذه الدراسة والمتمثل في مقياس ليكارت الخماسي.

أولا: عرض النتائج وفق المحاور

فيما يلي سنقوم بتحليل نتائج إجابات أفراد العينة على محاور الدراسة وهي: أنظمة المؤسسة، الثقافة التنظيمية، أخلاقيات الفرد، الالتزام التنظيمي. وبالاعتماد على الاستبيان لتفسير التوزيع حسب كل محور كالتالي:

1. عرض النتائج وفقا لمحاور أخلاقيات الإدارة:

بهدف معرفة مستوى تطبيق أخلاقيات الإدارة تم طرح 3 ابعاد لأخلاقيات الإدارة التالية:

1.1 البعد الأول: أنظمة المؤسسة

جدول رقم(13): يوضح تحليل اتجاهات عبارات أنظمة المؤسسة:

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط لحسابي	العبارات
موافق	0.650	4.816	1. تعتمد المؤسسة على مبادئ أخلاقية معترف بها للتمييز بين الأعمال الصحيحة والخاطئة
موافق	0.516	4.066	2. تمتلك الإدارة النزاهة والمصادقية في جميع قراراتها ومعاملاتها الخارجية
موافق	0.747	3.866	3. توفر الإدارة نظاما عادلا للثواب والعقاب
موافق	0.847	3.833	4. تضمن الإدارة نظاما شفافا وواضحا في التعاملات مع العاملين
موافق	1.313	3.933	5. تحرص الإدارة على ضمان العدالة وعدم التمييز بين العاملين بالمؤسسة
موافق	0.804	3.716	6. توفر الإدارة قواعد ونظم تكفل حق الفرد في التنظيم
موافق	0.738	3.783	7. يتم التوظيف على أساس الكفاءة والتخصص
موافق	0.732	3.850	8. تعمل إدارة المؤسسة على تشجيع العاملين من خلال تطويرهم وتدريبهم وإبراز شخصيتهم
موافق	0.729	3.900	9. تركز الإدارة على البعد الأخلاقي عند تقييم الأفراد العاملين
موافق	0.462	3.974	متوسط محور العبارات

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

من خلال الجدول (13) نلاحظ أن متوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.974) بانحراف معياري (0.462). ووفقا لمقياس هذه الدراسة لهذا البعد له اتجاه موافق إضافة الى ذلك نلاحظ أن إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات أنظمة المؤسسة ضمن آراء موافقة، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.716_4.816).

حيث أخذت عبارة " تعتمد المؤسسة على مبادئ أخلاقية معترف بها للتمييز بين الأعمال الصحيحة والخاطئة "أعلى متوسط حسابي قدر ب (4.816) وانحراف معياري قدر ب (0.650) عند مستوى استجابة موافق بشدة للعبارة.

ثم تليها عبارة " تمتلك الإدارة النزاهة والمصدقية في جميع قراراتها ومعاملاتها الخارجية" بمتوسط (4.066) وانحراف معياري بلغ (0.516) عند مستوى استجابة موافق للعبارة. وهذا ما يدل على أن أنظمة المؤسسة تتمحور على اعتمادية المؤسسة بمبادئ أخلاقية معترف بها للتمييز بين الأعمال الصحيحة والخاطئة.

2.1 البعد الثاني: الثقافة التنظيمية

الجدول رقم (14): يوضح تحليل اتجاهات عبارات الثقافة التنظيمية .

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
10. تعد القواعد والإجراءات التنظيمية في المؤسسة بشكل عادل	3.966	0.780	موافق
11. يكافئ الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة بشكل ملائم وفق معايير محددة	4.000	0.713	موافق
12. التعامل بين الإدارة والموظفين يتصف بالمرونة	4.683	5.359	موافق بشدة
13. يلقي الإبداع والجديد في المؤسسة تشجيعاً كافياً	4.183	0.853	موافق
14. يدافع المسؤولون بقوة عن مصالح المؤسسة	4.116	0.825	موافق
15. يبذل المسؤولون جهودهم ليشعر كل فرد في المؤسسة بأنه جزء من فريق العمل	4.716	5.217	موافق بشدة
16. تهتم الإدارة بوجهات نظر العمال في العمل	4.183	0.853	موافق
17. القيم السائدة بالمؤسسة تنظم العلاقة بين الإدارة والعاملين	4.116	0.825	موافق
18. تركز المؤسسة على العمل والإنجاز كقيمة	4.050	0.832	موافق
متوسط العبارات	4.075	0.579	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

من خلال الجدول (14) نلاحظ أن متوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (4.075) بانحراف معياري (0.597) . ووفقا لمقياس هذه الدراسة فإن البعد له اتجاه موافق إضافة إلى ذلك نلاحظ أن إجابات مفردات الدراسة على عبارات الثقافة التنظيمية ضمن آراء موافقة، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.966_4.716).

حيث أخذت عبارة " يبذل المسؤولون جهودهم ليشعر كل فرد في المؤسسة بأنه جزء من فريق العمل " أعلى متوسط حسابي (4.716) وانحراف معياري (5.217) عند مستوى استجابة موافق بشدة للعبارة.

ثم تليه عبارة " التعامل بين الإدارة والموظفين يتصف بالمرونة " بمتوسط حسابي (4.683) وانحراف معياري (5.217) عند مستوى استجابة موافق بشدة للعبارة، وهذا ما يدل على أن الثقافة التنظيمية للمؤسسة تتمحور على يبذل المسؤولون جهوداتهم ليشعر كل فرد في المؤسسة بأنه جزء من فريق العمل.

1.3 البعد الثالث: أخلاقيات الفرد

الجدول رقم (15): يوضح تحليل اتجاهات عبارات أخلاقيات الفرد

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
19. أفضل العمل الجماعي على العمل الفردي	3.950	0.768	موافق
20. أحترم زملائي في العمل	3.800	0.683	موافق
21. أعتمد على نفسي في حل أي مشكلة تواجهني أثناء العمل	3.916	0.787	موافق
22. أحرص على تقديم المساعدة لزملائي في العمل	3.916	0.907	موافق
23. أطيع رؤسائي في العمل	4.400	4.109	موافق بشدة
24. أرغب بالبقاء في مؤسستي	5.533	6.392	موافق
25. أشعر بالراحة في مكان عملي	4.050	0.466	موافق
26. ليست لدي أي مشكال في مكان عملي	3.816	0.747	موافق

موافق	3.852	4.350	27. أتعامل وأتعاون مع زملائي كثيرا
موافق	0.977	4.192	متوسط العبارات

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03)

من خلال الجدول (15) نلاحظ أن متوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (4.192) بانحراف معياري (0.977). ووفقا لمقياس هذه الدراسة فإن البعد له اتجاه موافق إضافة إلى ذلك نلاحظ أن إجابات مفردات الدراسة على عبارات أخلاقيات الفرد ضمن آراء موافقة وموافق بشدة، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.800_5.533).

حيث أخذت عبارة " أرغب بالبقاء في مؤسستي " أعلى متوسط حسابي (5.533) وانحراف معياري ب (6.392) عند مستوى استجابة موافق بشدة للعبارة.

ثم تليه عبارة " أتعامل وأتعاون مع زملائي كثيرا" بمتوسط حسابي (4.350) وانحراف معياري بلغ (3.852) عند مستوى استجابة موافق، وهذا ما يدل على أن أخلاقيات الفرد تتركز على أهمية المعاملة والتعاون بين أفراد العمل وزملائهم في مجال عملهم داخل المؤسسة.

ثانيا: عرض النتائج وفقا لمحور الالتزام التنظيمي

الجدول رقم (16): يوضح تحليل اتجاهات الالتزام التنظيمي.

الاتجاه	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العبارات
موافق	0.860	3.850	28. أشعر بالفخر والاعتزاز عندما أخبر الآخرين بأنني أعمل في هذه المؤسسة
موافق	0.822	4.033	29. أرى أنني جزء من المؤسسة
موافق	0.847	4.166	30. أرى أنني عضو فعال في المؤسسة
موافق	0.918	4.266	31. أعتقد أن مشاكل المؤسسة هي مشاكلي
موافق	0.833	4.183	32. أشعر أنه من الصعب علي ترك عملي في المؤسسة
موافق	0,832	4.050	33. أقبل بارتباط وثيق مع زملائي في المؤسسة

موافق	0.880	4.066	34. أشعر أنني سوف أندم في حال تركي للعمل
موافق	0.911	3.983	35. أشعر بعدم وجود فرص بديلة في حال قررت ترك عملي
موافق	0.965	4.016	36. أرغب ببديل مجهودات كبيرة لأجل مؤسستي
موافق	0.568	4.073	37. تهمني سمعة المؤسسة ومدى تحقيقها لأهدافها
موافق	0.650	4.016	38. اعتقد ان هذه المؤسسة من أفضل المؤسسات التي تعمل في هذا القطاع
موافق بشدة	0.832	4.816	39. لدي استعداد لبذل مجهود أكبر من المطلوب لإنجاح عملي
موافق	0.832	4.050	40. تركز الإدارة بوجهات نظر العمال في العمل
موافق	0.534	4.126	متوسط محور العبارات

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

من خلال الجدول (16) نلاحظ أن متوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (4.126) بانحراف معياري (0.534) ووفقاً لمقياس هذه الدراسة فإننا نلاحظ أن إجابات مفردات الدراسة على عبارات الالتزام التنظيمي ضمن آراء موافق وموافق بشدة، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.850_4.266) .

حيث أخذت عبارة "أعتقد أن مشاكل المؤسسة هي مشاكلنا" أعلى متوسط حسابي (4.266) وانحراف معياري (0.918) وأخذت مستوى استجابة موافق للعبارة.

ثم تليه عبارة "أشعر أنه من الصعب علي ترك عملي في المؤسسة" بمتوسط حسابي (4.180) وانحراف معياري قدر ب (0.833) عند مستوى استجابة موافق للعبارة وهذا ما يدل على أن الالتزام التنظيمي للمؤسسة يعتمد على تقاسم مشاكل مؤسسة بينهم والموظفين.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة.

بعدما تعرضنا إلى نتائج استجابات المبحوثين حول محاور الاستبيان الخاص بالدراسة، سيتم اختبار فرضياتها بالاعتماد على تقنية الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لدراسة تأثير أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي بشركة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية بالمنطقة.

الفرع الأول: اختبار الفرضيات

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية لأخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي

الفرضية العديمة: تؤثر أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي تأثيراً إيجابياً قوياً.

جدول رقم (17): يوضح معاملات الارتباط والتحديد لأخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.357	0.128	0.113	0.535

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

نلاحظ وجود ارتباط معنوي على العموم بين أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي حيث قدرت R

ب35.7 ولا تعتبر هذه العلاقة الخطية الطردية قوية بين المتغيرين، كما قدرت R^2 بنسبة مساهمة التغيرات

المستقلة في التفسير التابع ب12.8 أي هذه المسبة في التغير لا تشرح الانحدار وبالتالي فإن معادلة

الانحدار الخطي المتعدد ذات دلالة إحصائية عند $\alpha = 0.05$

$$Y_1 = 3.40 + 0.164X_{i1}$$

الجدول رقم (18): تحليل معاملات معادلة الانحدار الخطي المتعدد لأخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي.

النموذج	المعاملات الغير معيارية		المعاملات المعيارية	اختبار قيمة ستيودنت	القيمة الإحصائية Sig	
	B	الخطأ المعياري			B	Sig
1	الثابتة	3.40	0.625		5.442	0.000
	أنظمة المؤسسة	-0.164	0.149	-0.134	1.105	0.274
	الثقافة التنظيمية	0.061	0.048	0.154	1.279	0.206
	أخلاقيات الفرد	0.254	0.070	0.436	3.649	0.001

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

ثانيا: الانحدار المتعدد

1. اختبار فرضية لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة المؤسسة على الالتزام التنظيمي

الفرضية الغير عديمة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية $\alpha=0.005$ لأنظمة المؤسسة على الالتزام التنظيمي .

تشير النتائج الإحصائية على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية $\alpha=0.005$ للأنظمة المؤسسة على المتغير التابع الالتزام التنظيمي، حيث بلغت T المحسوبة 0.105 -، والقيمة الاحتمالية Sig =0.274 أكبر من مستوى الدلالة مما يقتضي رفض العديمة وقبول الفرضية الغير عديمة وبلغت قيمة $B = -0.164$ وهي قيمة سالبة وغير دالة إحصائية.

2 . اختبار فرضية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي .

الفرضية الغير عديمة : تشير النتائج الإحصائية على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.005$ الثقافة التنظيمية على المتغير التابع الالتزام التنظيمي، حيث بلغت T المحسوبة 1.279، والقيمة الاحتمالية Sig =0.206 أكبر من مستوى الدلالة مما يقتضي رفض الفرض وقبول الفرضية العديمة والفرضية الغير عديمة وبلغت قيمة $B = 0.061$ وهي قيمة موجبة وغير دالة إحصائيا.

3 . اختبار فرضية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أخلاقيات الفرد على الالتزام التنظيمي

الفرضية العديمة: تشير النتائج الإحصائية على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.005$ أخلاقيات الفرد على المتغير التابع الالتزام التنظيمي، حيث بلغت T المحسوبة 3.649 لقيمة الاحتمالية Sig 0.001 = أقل من مستوى الدلالة مما يقتضي قبول الفرضية العديمة ورفض الفرضية الغير عديمة وبلغت قيم $B = 0.254$ وهي قيمة موجبة وغير دالة إحصائيا.

4 . اختبار فرضية محور أنظمة المؤسسة على الالتزام التنظيمي

جدول رقم (19): يمثل جدول معامل الارتباط والتحديد أنظمة المؤسسة على الالتزام التنظيمي

القرار الاحصائي	الجدولية t	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	Sig القرار الاحصائي
H0 قبول	- 0.348	0.002	0.046	0.729

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

من خلال النتائج الواردة في الجدول (19) نجد أن قيمة t الجدولية 0.348 - وقيمة احتمالية (Sig=0.729) وهي أكبر من مستوى الدلالة، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية العديمة ونرفض الفرضية الغير عديمة القائلة بأنه: لا يوجد علاقة احصائية بين أنظمة المؤسسة والالتزام التنظيمي. كما يلاحظ عدم وجود ارتباط معنوي بين أنظمة المؤسسة والالتزام التنظيمي حيث قدرت R ب 4.6 % وعدم وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما قدرت R2 بنسبة مساهمة المستقل في التفسير التابع ب 0.002 أي أن هذه المسببة في عدم وجود انحدار فالمتغير .

5 . اختبار فرضية محور الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي.

جدول رقم(20): يمثل جدول معامل الارتباط والتحديد الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي

القرار الاحصائي	الجدولية t	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	Sig القرار الاحصائي
H0 قبول	1.239	0.026	0.161	0.220

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

من خلال النتائج الواردة في الجدول (21) نجد أن قيمة t الجدولية 1.239 وقيمة احتمالية 0.220 وهي أكبر من مستوى الدلالة، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية العديمة ونرفض الفرضية الغير عديمة القائلة بأنه: لا يوجد علاقة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي .

كما يلاحظ عدم وجود ارتباط معنوي بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي حيث قدرت R ب 16.1 % وعدم وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين ، كما قدرت R2 بنسبة مساهمة المستقل في التفسير التابع ب 2.6 % أي أن هذه المسببة في عدم وجود انحدار فالمتغير .

6 . اختبار فرضية محور أخلاقيات الفرد على الالتزام التنظيمي.

جدول رقم(21): يمثل جدول معامل الارتباط والتحديد أخلاقيات الفرد على الالتزام التنظيمي

القرار الاحصائي	الجدولية t	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	Sig القرار الاحصائي
H0 رفض	3.603	0.183	0.428	0.001

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

من خلال النتائج الواردة في الجدول (22) نجد أن قيمة t الجدولية 3.603 وقيمة احتمالية 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الغير العديمة ونقبل الفرضية عديمة القائلة بأنه: يوجد علاقة إحصائية بين أخلاقيات الفرد والالتزام التنظيمي.

كما يلاحظ وجود ارتباط معنوي بين أخلاقيات الفرد والالتزام التنظيمي حيث قدرت R ب 42.8 % ووجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين ، كما قدرت R2 بنسبة مساهمة المستقل في التفسير التابع ب 18.3 % أي أن هذه المسببة في وجود من المتغير تشرح الانحدار

جدول رقم (22): يبين تحليل التباين (ANOVA) لمعادلة الانحدار الخطي المتعدد.

النموذج 1	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مربعات	قيمة جدولية	قيمة احتمالية
الانحدار	1,231	1	1,231	5,864	01'0
البواقي	12,173	58	0,210		
المجموع	13,403	59			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج (spss) أنظر الملحق رقم (03).

يتبين من خلال النتائج الاحصائية من الجدول (23) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.01$) للمتغير المستقل لأخلاقيات الإدارة على المتغير التابع للالتزام التنظيمي استنادا على القيمة الاحتمالية ($\text{Sig}= 0.00$) أكبر من مستوى الدلالة، مما يستدعي رفض الفرضية العديمة وقبول الفرضية الغير عديمة التي تؤكد على أنه لا يوجد أثر لأخلاقيات الإدارة من طرف الإدارة على العموم مطبقة من طرف المؤسسة على الالتزام التنظيمي، ومنه فإن معادلة الانحدار الخطي البسيط ذات دلالة احصائية عند $\alpha=0.05$.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

من خلال نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط، تبين لنا أنه هناك تأثير لأبعاد أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي في مؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية، حيث أكدت النتائج على وجود ارتباط معنوي بين المتغيرين حيث أشارت قيمة الارتباط (R) إلى العلاقة الارتباطية بين المتغيرين وهي حوالي (735, %) مما يدل على وجود علاقة خطية طردية قوية بين المتغيرين.

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى

من خلال المتوسطات الحسابية للفرضية الجزئية الأولى يتبين لنا أنه لمؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية أنظمة تعتمد في تطبيقها على المبادئ الأخلاقية من وجهة نظر العاملين بها بمتوسط حسابي (3,97) وانحراف معياري (0,46)، وهذا ما يقابل درجة موافق، مما يعني أن المؤسسة تسعى لتحقيق المبادئ الأخلاقية المعترف بها.

ثالثا: نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

من خلال المتوسطات الحسابية للفرضية الجزئية الثانية يتبين لنا أنه يوجد مستوى مناسب لتحقيق الثقافة التنظيمية بمؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية من وجهة نظر العاملين بها، بمتوسط حسابي (4,27) وانحراف معياري (1,42)، وهذا ما يقابل درجة موافق، مما يعني أن للمؤسسة مستوى معلوم لتحقيق أبعاد أخلاقيات الإدارة بها.

رابعا: نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

من خلال المتوسطات الحسابية للفرضية الجزئية الثالثة يتبين لنا أنه يوجد مستوى جيد لتطبيق أخلاقيات الفرد بمؤسسة المشروبات الغازية والمياه من وجهة نظر العاملين بها، بمتوسط حسابي () وانحراف معياري ()، وهذا ما يقابل درجة موافق، مما يعني أن للمؤسسة مستوى جيد لتحقيق أخلاقيات الفرد بها.

من نتائج الفرضيات السابقة نستنتج أن لمؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية على العموم مستوى معلوم لتطبيق أبعاد أخلاقيات الإدارة بها.

خلاصة الفصل الثاني:

تعرفنا في هذا الفصل على مؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية بالمنوعة، والذي تطرقنا لعرضه في المطلب الأول، كما تناولنا الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأهم الهياكل والوظائف المكونة لها، كل هذا في المبحث الأول، ثم تطرقنا في المبحث الثاني إلى نتائج التحليل واختبار الفرضيات والتي خلصت بأنه هناك مستوى معلوم لتطبيق أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي بالمؤسسة، كما أنه يوجد علاقة ضعيفة بين المتغيرين.

وعلى إثر هذا نستنتج أن أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي متغيرين لا يمكن لأي مؤسسة الاستغناء عنهما، لكن هذا لا يعني أن ارتباطهما يؤدي إلى وجود نتائج إيجابية قوية دائما، كون المبحوثين بحكم طبيعتهم البشرية يبقى معرض إلى العديد من العوامل الخارجية التي تؤثر في إيجابية هذه العلاقة.

خاتمة

تطرقنا في هذه الدراسة التي تضمنت فصلين إلى معرفة تأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي على مستوى مؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية بالمنوعة، حيث تمت دراسة المفهومين بالمؤسسة وذلك للوصول لأهداف البحث، والتي من بينها تسليط الضوء على مفهوم أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي وكذا قياس مدى تطبيقهما في مؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية القولية.

حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى توضيح أساسيات المتغيرين، وذلك من خلال ذكر التعاريف والأبعاد والأهمية...، حيث أن هذه الأساسيات ساهمت في بناء الجانب النظري، ومحاولتنا لمعرفة العلاقة النظرية بين المتغيرين قمنا بتسليط الضوء على مجموعة من الدراسات السابقة لمتغيري الدراسة.

لهذا تم إجراء دراسة حالة للوصول إلى النتائج التطبيقية والتي كانت أهمها وجود علاقة ضعيفة لتأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي.

إذ توصلنا إلى النتائج التالية:

أولا النتائج النظرية:

- » . تسعى المؤسسة من خلال أخلاقيات الإدارة إلى الاهتمام بالالتزام التنظيمي.
- » . تساهم الثقافة التنظيمية كبعد من أبعاد أخلاقيات الإدارة في تحقيق الالتزام التنظيمي.

ثانيا النتائج الميدانية:

- » . يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي.
- » . يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي.
- » . لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أنظمة المؤسسة والالتزام التنظيمي.
- » . لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات الفرد والالتزام التنظيمي.
- » . الالتزام التنظيمي للعاملين اتجاه المؤسسة يعتمد على تقاسم المشاكل بينهم وبين مؤسساتهم

مقترحات الدراسة:

- بناء على النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة نقترح ما يلي:
- » . يجب على المؤسسة الأخذ بعين الاعتبار كل المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على الالتزام التنظيمي

- » . الحرص على تبني قاعدة أخلاقية معترف بها لتساهم في تحسين مناخ العمل.
- » . الحرص على تنمية العلاقات الجيدة بين العاملين.
- » . ضرورة العمل على زيادة الشعور بالانتماء إلى مؤسسة المشروبات الغازية والمياه المعدنية.
- » . الاستمرار في توطيد العلاقات ما بين الزملاء وبين الزملاء والرؤساء.
- » . العمل على نشر ثقافة العمل الجماعي.
- » . وضع مدونات أخلاقية مكتوبة للمؤسسة.

آفاق الدراسة:

- » . تأثير أخلاقيات الإدارة على اتخاذ القرارات الإدارية
- » . مساهمة أخلاقيات الإدارة في تحسين عملية المراجعة
- » . تأثير السلوك التنظيمي على الاداء الوظيفي

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر.

أولا المراجع باللغة العربية:

1. الكتب:

- 1 - بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، ط 1، دار المسيرة، عمان، 2009 .
2. خالد بن عبد الرحمان الجريسي، أخلاقيات الإدارة من المنظور الإسلامي والإداري، ط 1، الرياض، 2012 .
- 3 .صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2013 .
- 4 . عمر وصفي عقيلي، الإدارة المعاصرة، ط1، دار زهران، عمان، 2013 .
- 5 . محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، ط1، دار وائل، عمان، الأردن، 2012 .
- 6 . . نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق، عمان، الأردن، 2005

2. الدليل المنهجي المتبع:

- 7 . إبراهيم بختي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية(المذكرة، الأطروحة، التقرير، المقال) وفق طريقة الـ IMRAD، ط 4، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 1995-2015 .

3. البحوث الجامعية:

- 8 . المعتصم بالله هاني وعلي أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، غزة، 2015 .
- 9 . بودراع أمنية، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2013 .
- 10 . تونسلي أحمد، أنماط القيادة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015 .

11. دحيان لويزة، تأثير أخلاقيات الإدارة على عملية توظيف الموارد البشرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2001 .
12. دريد نجوى، أهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز أخلاقيات الاعمال، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في تدقيق ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015 .
- 13 . رؤى رشيد سعيد آل قاسم، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011
14. زروقي يحي، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2017 .
15. زروقي خولة، إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر علم نفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.
16. سائد أبو عدوان، درجة تأثير البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، مركز الاستقلال للدراسات الاستراتيجية، جامعة الاستقلال، غزة، 2017 .
- 17 . . سالم العياشي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضة، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2018 .
- 18 . سامي إبراهيم حماد حنونة، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006 .
- 19 . شراد وافية، مساهمة أخلاقيات الإدارة في مكافحة الفساد الإداري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2005 .
20. صقر عبلة، أثر التمكين الإداري على الالتزام التنظيمي للعاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تنظيم سياسي إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018 .

21. عرفات جبر وداوود صنوبر، الأخلاقيات الإدارية وأثرها في الأداء المؤسسي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، 2011 .
- 22 . عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014 .
23. ماحي محمد الأمين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة محمد بن أحمد، وهران، 2015 .
- 24 . مجدي أمين خليل أبو غالي، أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إدارة أعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزهر، غزة، 2016 .
- 25 . محمد اسماعيل داود الجماسي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاداء الوظيفي لدى العاملين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في القيادة والادارة، أكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الاقصى، غزة، 2006
26. محمد عبد الفتاح باغي، أخلاقيات الإدارة، ط1، دار وائل، عمان الأردن، 2012
- 27 . محمد بن غالب العوفي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الادارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، 2005 .
4. المجلات
- 28 . عطا الله بشير عبود النويقة، أثر الانماط القيادية في تحقيق الالتزام التنظيمي، العلوم الادارية، المجلد 42، العدد1، الأردن، 2015 .
- 29 . يونس أحمد إسماعيل الشوابكة وحسن طعاني، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين، مجلة العلوم التربوية، الأردن، المجلد 40، العدد1، 2013 .

ثانيا المراجع باللغة الأجنبية

30 Akhtar shoail and naseer zainab , impact of organizational culture_on organizational commitment ,research journal of recent sciences , vol 2 ,2013.

- 31** Abbas ali rastegar and somaye aghayan, impacts of organizational_culture on organizational commitment, journal of human resource management and development, vol2, issue2, september2012
- 32** Katarina katja mihelic and bogdan lipicnik ,ethical leadership ,international journal of management information systems ,fourth quarter 2010 ,volume 14 ,number 5.
- 33** Sinisa mitic and jelena vukonjanski , organizational culture_and organizational commitment , journal of engineering management and competitiveness , vol 6 , No 1, 2016.
- 34** Zaneb Omer Salem and Syed Omar Syed agil , The effects of_Islamic management ethics on organizational commitment of_employees_in Libyan public banks, Australian Journal of Basic and Applied Sciences,2012

جامعة غرداية



إقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

استمارة الاستبيان

أخي الفاضل / أختي الفاضلة..... السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الاستبانة المرفقة عبارة عن أداة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي أقوم بإعدادها وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في إدارة الأعمال بعنوان: تأثير أخلاقيات الإدارة على الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية , وتهدف الدراسة إلى التعرف على واقع الالتزام التنظيمي بالمؤسسة ومدى تأثير أخلاقيات الإدارة فيه , ونظرا لأهمية رأيكم في المجال فإنني آمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة , وأحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

اشراف الاستاد:

من اعداد الطالبة: باعلي سهام

بلعور سليمان

مشرف المساعد:

شلالى محمد البشير

وشكراً ولتوضيح أكثر أقدم لكم فيما يلي بعض التعريفات الخاصة بالدراسة، والتي أرجوا أن تفيديكم في فهم عبارات الاستمارة.

• أخلاقيات الإدارة: هي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا للسلوك المستحب من العاملين ويتعهد أفرادها بالالتزام بمده المبادئ والمعايير .

• الالتزام التنظيمي: التقييم الإيجابي للمؤسسة والتفاني في العمل من أجل تحقيق أهدافها.

القسم الاول: البيانات الشخصية.

نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على الأسئلة التالية وذلك بوضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة.

1_ الجنس: ذكر أنثى

2_ العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 من 41 إلى 50 أكثر من 51

3_ المؤهل العلمي: ثانوي جامعي ماجستير /دكتوراه شهادات أخرى يرجى ذكرها

4_ سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

5 – التدرج الوظيفي: طار سامي اطار تحكم تقني عون ادارة عون امن

القسم الثاني: اخلاقيات الإدارة

يرجى وضع علامة (X) أمام الخيار الذي يمثل وجهة نظرك

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة
البعد الأول: أنظمة المؤسسة.					
					1. تعتمد المؤسسة على مبادئ أخلاقية معترف بها للتمييز بين الاعمال الصحيحة والخاطئة
					2. تمتلك الادارة النزاهة والمصادقية في جميع قراراتها ومعاملاتها الخارجية
					3. توفر الادارة نظاما عادلا للثواب والعقاب
					4. تضمن الادارة نظاما شفافا وواضحا في التعاملات مع العاملين
					5. تحرص الادارة على ضمان العدالة وعدم التمييز بين العاملين بالمؤسسة
					6. توفر الادارة قواعد ونظم تكفل حق الفرد في التنظيم
					7. يتم التوظيف على أساس الكفاءة والتخصص
					8. تعمل ادارة المؤسسة على تشجيع العاملين من خلال تطويرهم وتدريبهم وابرار شخصيتهم
					9. تركز الادارة على البعد الاخلاقي عند تقييم الافراد العاملين
البعد الثاني: الثقافة التنظيمية					
					10. تعد القواعد والاجراءات التنظيمية في المؤسسة بشكل عادل
					11. يكافئ الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة بشكل ملائم وفق معايير محددة
					12. التعامل بين الادارة والموظفين يتصف بالمرونة
					13. يلقي الابداع والجديد في المؤسسة تشجيعا كافيا
					14. يدافع المسؤولون بقوة عن مصالح المؤسسة
					15. يبذل المسؤولون جهودهم ليشعر كل فرد في المؤسسة بأنه جزء من فريق العمل
					16. تهتم الإدارة بوجهات نظر العمال في العمل
					17. القيم السائدة بالمؤسسة تنظم العلاقة بين الإدارة والعاملين
					18. تركز المؤسسة على العمل والإنجاز
البعد الثالث: أخلاقيات الفرد					
					19. أفضل العمل الجماعي على العمل الفردي
					20. أحترم زملائي في العمل
					21.. أعتمد على نفسي في حل أي مشكلة تواجهني أثناء العمل

					22. أحرص على تقديم المساعدة لزملائي في العمل
					23. أطيع رؤسائي في العمل
					24. أرغب بالبقاء في مؤسستي
					25. أشعر بالراحة في مكان عملي
					26. ليست لدي اي مشكال في مكان عملي
					27. أتعامل وأتعاون مع زملائي كثيرا

القسم الثالث: الالتزام التنظيمي

					28. أشعر بالفخر والاعتزاز عندما أخبر الآخرين بأنني أعمل في هذه المؤسسة
					29. أرى أنني جزء من المؤسسة
					30. أرى أنني عضو فعال في المؤسسة
					31. أعتقد أن مشاكل المؤسسة هي مشاكلي
					32. أشعر أنه من الصعب علي ترك عملي في المؤسسة
					33. أقبل بارتباط وثيق مع زملائي في المؤسسة
					34. أشعر أنني سوف أندم في حال تركي للعمل
					35. أشعر بعدم وجود فرص بديلة في حال قررت ترك عملي
					36. أرغب ببذل مجهودات كبيرة لأجل مؤسستي
					37. تهمني سمعة المؤسسة ومدى تحقيقها لأهدافها
					38. أعتقد أن هذه المؤسسة من أفضل المؤسسات التي تعمل بهذا القطاع
					39. لدي استعداد لبذل مجهود أكبر من المطلوب لإنجاح عملي
					40. ساعدني العمل في المؤسسة على ابراز ما لدي من قدرات

قائمة المحكمين:

الرقم	الأستاذ	الجامعة
1	بلعور سليمان	غرداية
2	شلالي محمد البشير	غرداية
3	بومدين بوداود	غرداية
4	شرقي المهدي	غرداية
5	رحماني يوسف	غرداية
6	حنيش فتحي	غرداية
7	حيرش خالد	تيارت

مخرجات ال SPSS

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	45	75,0	75,0	75,0
أنثى	14	23,3	23,3	98,3
3	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 30 من أقل	26	43,3	43,3	43,3
سنة 40 الى 30 من	24	40,0	40,0	83,3
سنة 50 الى 41 من	8	13,3	13,3	96,7
51 من أكثر	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

العلمي المؤهل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي	10	16,7	16,7	16,7
جامعي	26	43,3	43,3	60,0
دكتوراه/ماجستير	16	26,7	26,7	86,7
اخرى شهادات	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

الوظيفي التدرج

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ايطار سامي	8	13,3	13,3	13,3
ايطار	16	26,7	26,7	40,0
تحكم عون	18	30,0	30,0	70,0
Validه تقني عون	7	11,7	11,7	81,7
ادارة عون	9	15,0	15,0	96,7
امن عون	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

الخبرة سنوات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 من اقل	12	20,0	20,0	20,0
سنوات 10 الى 5 من	36	60,0	60,0	80,0
Validه سنة 15 الى 11 من	8	13,3	13,3	93,3
سنة 15 من أكثر	3	5,0	5,0	98,3
5	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Corrélations

	المؤسسة انظمة	التنظيمية الثقافة	الفرد أخلاقيات	التنظيمي الإلتزام
Corrélacion de Pearson	1	,169	,142	-,046
المؤسسة انظمة Sig. (bilatérale)		,196	,278	,729
N	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,169	1	,068	,161
التنظيمية الثقافة Sig. (bilatérale)	,196		,606	,220
N	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	,142	,068	1	,428**
الفرد أخلاقيات Sig. (bilatérale)	,278	,606		,001
N	60	60	60	60
Corrélacion de Pearson	-,046	,161	,428**	1
الإلتزام التنظيمي Sig. (bilatérale)	,729	,220	,001	
N	60	60	60	60

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,428 ^a	,183	,169	,51785	,183	12,981	1	58	,001

a. Valeurs prédites: (constantes), الفرد أخلاقيات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3,481	1	3,481	12,981	,001 ^b
1 Résidu	15,554	58	,268		
Total	19,035	59			

a. Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

b. Valeurs prédites: (constantes), الفرد أخلاقيات

الفا كرونباغ

N	CROUNBAGH
40	,653

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partie	Tolérance	VI F
1 (Constante)	3,031	,297		10,207	,000					
1 الفرد أخلاقيات	,249	,069	,428	3,603	,001	,428	,428	,428	1,000	1,000

a. Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de conditionnement	Proportions de la variance	
				(Constante)	الفرد أخلاقيات
1	1	1,974	1,000	,01	,01
	2	,026	8,769	,99	,99

a. Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,161 ^a	,026	,009	,56544	,026	1,535	1	58	,220

a. Valeurs prédites: (constantes), التنظيمية الثقافة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,491	1	,491	1,535	,220 ^b
1 Résidu	18,544	58	,320		
Total	19,035	59			

a. Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

b. Valeurs prédites: (constantes), التنظيمية الثقافة

Corrélations

	المؤسسة انظمة	التنظيمية الثقافة	الفرد أخلاقيات	التنظيمي الإلتزام
المؤسسة انظمة				
Corrélation de Pearson	1	,169	,142	-,046
Sig. (bilatérale)		,196	,278	,729
N	60	60	60	60
التنظيمية الثقافة				
Corrélation de Pearson	,169	1	,068	,161
Sig. (bilatérale)	,196		,606	,220
N	60	60	60	60
الفرد أخلاقيات				
Corrélation de Pearson	,142	,068	1	,428 ^{**}
Sig. (bilatérale)	,278	,606		,001
N	60	60	60	60
التنظيمي الإلتزام				
Corrélation de Pearson	-,046	,161	,428 ^{**}	1
Sig. (bilatérale)	,729	,220	,001	
N	60	60	60	60

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.	Corrélations			Statistiques de colinéarité		
	A	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partie	Tolérance	VIF	
1	(Constante)	3,798	,233								
	الثقافة التنظيمية	,064	,052	,161	1,239	,220	,161	,161	,161	1,000	1,000

a. Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

Diagnostiques de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de conditionnement	Proportions de la variance	
				(Constante)	الثقافة التنظيمية
1	1	1,950	1,000	,03	,03
	2	,050	6,236	,97	,97

a. Variable dépendante: التنظيمي الإلتزام

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,428 ^a	,183	,169	,51785	,183	12,981	1	58	,001

a. Valeurs prédites: (constantes), الفرد أخلاقيات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	3,481	1	3,481	12,981	,001 ^b
	Résidu	15,554	58	,268		
	Total	19,035	59			

a. Variable dépendante:

b. Valeurs prédites: (constantes), الفرد أخلاقيات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partie	Tolérance	VIF
1 (Constante)	3,031	,297		10,207	,000					
الفرد أخلاقيات	,249	,069	,428	3,603	,001	,428	,428	,428	1,000	1,000

a. Variable dépendante: الالتزام التنظيمي

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de conditionnement	Proportions de la variance	
				(Constante)	الفرد أخلاقيات
1	1	1,974	1,000	,01	,01
	2	,026	8,769	,99	,99

a. Variable dépendante: التنظيمي الإلتزام

Statistiques

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,653	40

Statistiques

	أشعر بالفخر والاعتزاز أخبر عندما الآخرين أعمل بأنني هذه في المؤسسة	أنني أرى من جزء المؤسسة	أنني أرى فعال عضو المؤسسة في	أن أعتقد مشاكل المؤسسة مشاكلي هي	أنه أشعر الصعب من ترك علي في عملي المؤسسة	أقبل بارتباط مع وثيق في زملائي المؤسسة	أنني أشعر أندم سوف حال في للعمل تركي	بعدم أشعر وجود بديلة فرص حال في ترك قررت عملي	ببذل أرغب مجهودات لأجل كبيرة مؤسستي	سمعة تهمني المؤسسة ومدى تحقيقها لأهدافها	ان أعتقد هذه المؤسسة أفضل من المؤسسات التي تعمل في هذا في القطاع	استعداد لدى مجهود لبذل من الكبر المطلوب عملي لإنتاج	سيساعدني في العمل المؤسسة ابراز على من مالدي قدرات
Valide	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,8500	4,0333	4,1667	4,2667	4,1833	4,1167	4,0500	4,0667	3,9833	4,0167	4,8167	4,0500	4,0500
Médiane	4,0000	4,0000	4,0000	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	5,0000	4,0000	4,0000
Mode	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00 ^a	5,00	4,00	4,00
Ecart-type	,86013	,82270	,84706	,91812	,83345	,90370	,83209	,88042	,91117	,96536	,65073	,83209	,83209
Somme	231,00	242,00	250,00	256,00	251,00	247,00	243,00	244,00	239,00	241,00	289,00	243,00	243,00
Centiles													
25	3,0000	3,2500	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	5,0000	3,0000	3,0000
50	4,0000	4,0000	4,0000	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	5,0000	4,0000	4,0000
75	4,7500	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

a. Il existe de multiples modes

Corrélations

	المؤسسة انظمة	التنظيمية الثقافة	الفرد أخلاقيات	التنظيمي الإلتزام
المؤسسة انظمة	Corrélacion de Pearson	1	,285 [*]	,142
	Sig. (bilatérale)		,027	,278
	N	60	60	60
التنظيمية الثقافة	Corrélacion de Pearson	,285 [*]	1	,228
	Sig. (bilatérale)	,027	,079	,057
	N	60	60	60
الفرد أخلاقيات	Corrélacion de Pearson	,142	,228	1
	Sig. (bilatérale)	,278	,079	,016
	N	60	60	60
التنظيمي الإلتزام	Corrélacion de Pearson	-,027	,247	,310 [*]
	Sig. (bilatérale)	,838	,057	,016
	N	60	60	60

*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الفهرس

.I	الإهداء
.II	الشكر
.III	الملخص
.IV	قائمة المحتويات
.V	قائمة الجداول
.VI	قائمة الأشكال البيانية
.VII	قائمة الملاحق
.VIII	قائمة الاختصارات والرموز
أ_هـ	مقدمة
33_02	الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري
03	المطلب الأول: ماهية أخلاقيات الإدارة
03	الفرع الأول: مفهوم وأهمية أخلاقيات الإدارة
05	الفرع الثاني: مصادر وأبعاد أخلاقيات الإدارة
08	الفرع الثالث: مستويات وأهداف أخلاقيات الإدارة
11	المطلب الثاني: ماهية الالتزام التنظيمي
11	الفرع الأول: مفهوم وأهمية الالتزام التنظيمي
13	الفرع الثاني: خصائص وأبعاد الالتزام التنظيمي
15	الفرع الثالث: مراحل ونتائج الالتزام التنظيمي
17	المطلب الثالث: العلاقة بين أخلاقيات الإدارة والالتزام التنظيمي
18	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
19	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بأخلاقيات الإدارة
19	الفرع الأول: الدراسات المحلية
20	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

23	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي
23	الفرع الأول: الدراسات المحلية
25	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية
28	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية
33	خلاصة الفصل
64 – 35	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية
35	تمهيد
36	المبحث الأول: عرض المؤسسة محل الدراسة
36	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن المؤسسة محل الدراسة
37	المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
38	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي وأهم الوظائف للمؤسسة محل الدراسة
41	المبحث الثاني: الإطار المنهجي ومناقشة نتائج الدراسة
41	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
41	الفرع الأول: منهج الدراسة
41	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة
42	الفرع الثالث: تصميم الاستبيان
47	المطلب الثاني: توزيع العينة حسب خصائصها وعرض النتائج
47	الفرع الأول: توزيع العينة حسب خصائصها
52	الفرع الثاني: عرض النتائج وفق محاور الدراسة
59	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة
59	الفرع الأول: اختبار الفرضيات
63	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
64	خلاصة الفصل
67	خاتمة

70	قائمة المراجع والمصادر
75	قائمة الملاحق
88	فهرس المحتويات