



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
شعبة: العلوم التجارية
تخصص: تسويق فندقي وسياحي

الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية
لأعمال السياحة

تحت إشراف الدكتور:

- د. كرام عبد الرزاق

المشرف المساعد:

- تجاني محمد العيد

إعداد الطلبة:

- خوازم رياض

- خرخش الصغير

لجنة المناقشة:

رئيساً

مشرفاً ومقرراً

ممتحناً

أستاذ محاضر أ بجامعة الوادي

أستاذ محاضر أ بجامعة الوادي

أستاذ محاضر أ بجامعة الوادي

د. عباسي بويكر

د. كرام عبد الرزاق

د. بن مير محمد الطيب

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرافان

يقول تعالى في محكم كتابه ﴿لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾

فالحمد لله الذي يقل مع جلاله حمد الحامدين، والشكر له على ما تفضل وأنعم والصلاة والسلام على خير المرسلين، نبي الله الأكرم.

ونتقدم بالشكر إلى من رسم لنا طريق النجاح ورعى هذه الثمرة منذ أن كانت فكرة في الأذهان إلى غاية اخراجها في هذه الصورة.

إلى الأستاذ: د. كرام عبد الرزاق.

وإلى الأستاذ: تجاني محمد العيد.

خوازم رياض - خرخش الصغير

ملخص الدراسة:

في ختام دراستنا المتعلقة بالممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية لأعمال السياحة توصلنا إلى أن الممارسات المهنية من أهم العوامل التي تؤدي الى تطوير مهارات العاملين ويعكس ذلك الاهتمام الذي يوليه الموظف لمهنته، حيث أن عدم وجود أثر الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المنظمة. ولقد اخلصنا في هذه الدراسة وعلى ضوء هذه المعطيات والأرقام إلى بعض النتائج كإجابة على فرضيات الدراسة أهمها:

أن استهداف الزبائن أكثر من حيث الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية لأعمال المنطقة السياحية.

أن فئة الذكور أكثر استهداف من الاناث في السياحة ككل وفي الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للسياحة ومهتمون بمجال السياحة أكثر من الاناث

أن من لديهم شهادات مستهدفين أكثر في السياحة والممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للسياحة أما بدون شهادة ضئيلة مقارنة بهم لانهم مقبلون على السياحة أكثر

أن أكبر فئة معينة نظرا لمجال خبرتهم الطويل ومع نفس الوقت لاكتساب المزيد من الخبرات وتجسيد دورهم في الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية لأعمال السياحة.

الكلمات المفتاحية: الممارسات الاخلاقية، المسؤولية الاجتماعية، أعمال السياحة.

Abstract:

At the conclusion of our study related to the ethical practices and social responsibility of tourism business, we concluded that professional practices are one of the most important factors that lead to the development of workers' skills, and this reflects the interest that the employee gives to his profession, as the absence of the impact of commitment will directly affect the reputation of the organization.

In this study, and in light of these data and figures, we have concluded some results as an answer to the study's hypotheses, the most important of which are:

To target customers more in terms of ethical practices and social responsibility for the business of the tourist area.

The male category is more targeted than females in tourism as a whole and in the ethical practices and social responsibility of tourism, and they are more interested in the field of tourism than females

Those who have certificates are targeted more in tourism, ethical practices and social responsibility for tourism, but without a certificate, they are insignificant compared to them because they are more likely to tourism

That the largest specific category due to their long field of experience and at the same time to gain more experience and embody their role in ethical practices and social responsibility of tourism business.

Keywords: Ethical practices, Eocial responsibility, Tourism business.

فهرس المحتويات

شكر وعران

ملخص الدراسة

I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
6	مقدمة

الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة

10	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الممارسات الأخلاقية
10	المطلب الأول: مفهوم الممارسات الأخلاقية
13	المطلب الثاني: مصادر الممارسات الأخلاقية
16	المطلب الثاني: أسس ومعايير الممارسات الأخلاقية
18	المبحث الثاني: ماهية المسؤولية الاجتماعية
18	المطلب الأول: تعريف المسؤولية الاجتماعية
20	المطلب الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأهدافها
22	المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
29	المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة
29	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة

40	المبحث الأول: خلفية نظرية حول وكالة "ومان ترافل"
40	المطلب الأول: التعريف بالوكالة السياحية "ومان ترافل" ونشأتها
40	الفرع الأول: تعريف الوكالة "ومان ترافل"
40	الفرع الثاني: النشأة

41	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة السياحية "ومان ترافل"
42	المطلب الثالث: مؤشرات نشاط الوكالة السياحية "ومان ترافل"
48	المبحث الثاني: المقابلة.....
48	المطلب الأول: ماهية المقابلة.....
48	الفرع الأول: تعريف المقابلة.....
48	الفرع الثاني: أنواع المقابلة.....
49	الفرع الثالث: أهمية المقابلة.....
50	المطلب الثاني: خطوات إجراء المقابلة.....
52	المطلب الثالث: مزايا وعيوب المقابلة.....
53	المبحث الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية.....
53	المطلب الأول: اجراءات الدراسة.....
56	المطلب الثاني: الخصائص الوصفية لعينة الدراسة.....
58	المطلب الثالث: عرض النتائج على ضوء أسئلة الدراسة.....
62	الخاتمة.....
64	قائمة المراجع.....

قائمة الجداول

- الجدول رقم 1: أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية والفرعية. 25
- الجدول رقم 2: يوضح نسبة الرحلات الخارجية. 46
- الجدول رقم 3: يوضح نسبة الرحلات الداخلية. 47
- الجدول رقم 4: توزيع العينة حسب هوية الأفراد. 56
- الجدول رقم 5: توزيع العينة حسب هوية الأفراد. 56
- الجدول رقم 6: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي. 57
- الجدول رقم 7: توزيع العينة حسب الوظيفة. 57
- الجدول رقم 8: توزيع العينة حسب الخبرة. 58

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي للوكالة السياحية "ومان ترافل"..... 41
- الشكل رقم 2: دائرة بيانية توضح نسبة الرحلات الداخلية والداخلية للوكالة قبل جائحة كورونا..... 42
- الشكل رقم 3: دائرة بيانية توضح نسبة الرحلات الداخلية والداخلية للوكالة بعد جائحة كورونا..... 43
- الشكل رقم 4: يوضح الأنشطة الداخلية والخارجية للوكالة..... 44
- الشكل رقم 5: يوضح نسبة الأنشطة الداخلية والخارجية للوكالة..... 45
- الشكل رقم 6: دائرة بيانية توضح الأنشطة الداخلية للوكالة..... 45
- الشكل رقم 7: دائرة بيانية توضح الأنشطة الخارجية للوكالة..... 46

مقدمة

مقدمة

يعد موضوع الأخلاق العامة هي أحد الأسباب الرئيسية في منظمات الأعمال، كما أن فقدانها يؤدي إلى بروز الفساد الإداري، مما سيزيد من التكلفة العامة ويؤدي إلى عدم العدالة والظلم بين أفراد المجتمع عامة، لذا أصبح موضوع أثر التزام بأخلاقيات المهنة من الموضوعات الهامة التي تحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نظراً لعدة أسباب في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية مما يؤدي إلى اهتمام الباحثين الاقتصاديين بها. والالتزام بأخلاقيات المهنة من أهم العوامل التي تؤدي إلى تطوير مهارات العاملين ويعكس ذلك الاهتمام الذي يولييه الموظف لمهنته، حيث أن عدم وجود أثر الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المنظمة.

تعد السياحة أحد المجالات التي شهدت في الآونة الأخيرة اهتماماً متزايداً باعتبارها أصبحت تشكل أحد الموارد للتنمية الشاملة والممول عليها للمساهمة في رفع النمو الاقتصادي، فهي تمثل مورداً مهماً وأساسياً للدول، فالسياحة ليست هدفاً، بل وسيلة للمساهمة في التنمية الوطنية الشاملة، وهي بطبيعتها صناعة معقدة متعددة الأطراف ومترابطة الجوانب، فلم يعد ينظر إليها على أنها من القطاعات الثانوية في إقتصاديات الدول، لما لها من أهمية في تكوين الناتج المحلي الإجمالي، وهي في الوقت الحاضر تُعد أكبر الظواهر الاقتصادية والاجتماعية في القرن الحادي والعشرون، بل هي من أكبر الصناعات في العالم وإحدى أسرع القطاعات الاقتصادية نمواً، وهذا ما دفع الكثير من الدول إلى الاهتمام بالقطاع السياحي، وذلك لما تسهم به في دعم وتعزيز الإقتصاد الوطني، وتعمل على تحسين ميزان المدفوعات، وتنويع مصادر الدخل، وتوفير النقد الأجنبي، وتعمل على حل بعض المشكلات الاقتصادية، فعلى سبيل المثال فإن مشكلتي الفقر والبطالة تجد حلولاً لها في التنمية السياحية، إذ تساعد على تخفيضهما عن طريق إيجاد فرص عمل جديدة، وكذلك دورها في توفير البنية الأساسية للمناطق والمدن التي تتمتع بإمكانيات سياحية، وهذه

البنى الأساسية تخدم كل من السائحين والمواطنين على حدٍ سواء، مما يحفز الإقتصاد للنمو.

الإشكالية

انطلاقاً مما سبق تتضح معالم الإشكالية الخاصة ببحثنا والتي تم صياغتها في السؤال التالي:

ما مدى تأثير الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية على أعمال السياحة؟

الفرضيات:

محاولة منا الإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة، قمنا بطرح جملة من الفرضيات

كما يلي:

- تؤثر الممارسات الاخلاقية على أعمال السياحة؟

- تؤثر المسؤولية الاجتماعية على أعمال السياحة؟

5. أهداف البحث:

من بين الأهداف الأكثر أهمية لدراسة بحثنا:

- التعرف على مدة تأثير الممارسات الاخلاقية على أعمال السياحة
- التعرف على مدة تأثير المسؤولية الاجتماعية على أعمال السياحة

6. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع ناتج عن الاعتبارات التالية:


- الرغبة الذاتية للبحث في موضوع تأثير الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية على أعمال السياحة، كنموذج حديث عن طريق الاستثمار السياحي.
- التعرف على اخلاقيات الاعمال السياحية التي تقوم بها الوكالة.

7. منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة، اتبعنا المنهج الوصفي عند استعراض الإطار النظري للسياحة، واعتمدنا عند دراسة مدى تأثير الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية على أعمال السياحة على المنهج والوصفي الإحصائي ودراسة عينات دراسية.

8. أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية على السياحة أهمية بالغة على الصعيد الدولي والوطني وحتى الإقليمي، ويحاول من خلاله تسليط الضوء على كيفية تكريس هذه الممارسات.



الفصل الأول:
الجانب النظري للدراسة

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الممارسات الأخلاقية

المطلب الأول: مفهوم الممارسات الأخلاقية

نتناول بشيء من التفصيل بعض المفاهيم المتعلقة بالممارسات الأخلاقية:

- **الأخلاق لغة** : جمع خلق وهي مأخوذة من الطبع و السجية والعادة (ابن منظور).

فالطبع هو الصفة الراسخة التي جبل عليها الإنسان دون إرادة منه (فطرة) ، والعادة هي

الصفة الراسخة التي يكتسبها الإنسان بالتمرن والتدريب، أما السجية فهي الصفة الدائمة

المكتسبة أو غير المكتسبة (سجي يعني دام).

- **الخلق اصطلاحاً** : هو حال في النفس راسخة تصدر عنها الأفعال من خير أو شر .

ويعرفها ابن مسكويه : أنها حال النفس داعية إلى أفعالها من غير فكر ولا روية، حيث يرى

أنه يقسمها إلى ما هو فطري طبيعي من أصل المزاج كالإنسان الذي يحركه شيء نحو

الغضب ويهيج من أقل سبب، وكالذي يفرط في الضحك من أدنى شيء يعجبه، وكالذي

يحزن من أدنى شيء يناله. وعلى ما هو مكتسب بالعادة والتدريب كالحلم والأناة

ومن أركان **حسن الخلق** الصبر، العفة، الشجاعة، الكرم، العدل، الحياء، الحلم.

- **العمل (الواجب)**: هو كل موقف يبذل فيه الإنسان مجهود فكري أو عضلي بدني

لتحقيق هدف معين.

- **مفهوم الأخلاقيات**: كلمة أخلاقيات تعني وثيقة تحدد المعايير الأخلاقية والسلوكية المهنية

المطلوب أن يتبعها أفراد جماعة مهنية. وتعرف بأنها بيان المعايير المثالية لمهنة من المهن

تتبنها جماعة مهنية أو مؤسسة لتوجيه أعضائها لتحمل مسؤولياتهم المهنية. ولكل مهنة

أخلاقيات وآداب عامة حددتها القوانين واللوائح الخاصة بها، ويقصد بآداب و أخلاقيات

المهنة مجموعة من القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة، بحيث تكون مراعاتها محافظة على المهنة وشرفها¹.

عرفت دائرة المعارف البريطانية الأخلاقيات بأنها:

● النظام الموضوع لتوضيح القواعد المتعلقة بممارسة مهنة معينة بما يحقق مصلحة المجتمع و يحقق الممارسة الصحيحة لهذه المهنة ويساعد في تحقيق أهدافها الرشيدة ويشمل ذلك موثيق الشرف التي تنظم الممارسة وحدودها بين الصواب والخطأ.

● الأخلاقيات هي عملية تنظيمية تقتضي وجود هيئة متخصصة تتولى وضع مبادئ هذا النظام والإشراف على تنفيذه ، كما يتضح الهدف من وضع هذا النظام وهو تحقيق التوازن بين مصلحة المجتمع وممارسة المهنة في أن واحد .

- مفهوم أخلاقيات المهنة : هي مجموع المعايير الأخلاقية والسلوكية المهنية التي يتبعها الموظف لتحمل مسؤولياته المهنية حسب الآداب العامة التي تحددها قوانين ولوائح المؤسسة حيث أن كل مؤسسة تكون بحاجة إلى ميثاق أخلاقيات للمهنة والذي يتميز ب:

● حماية المهنة والأفراد بقواعد أخلاقية لتسهيل التعامل .

● تقديم قواعد أخلاقية تشمل معايير سلوكية .

● مرونة القواعد أمام المواقف والأزمات الجديدة .

● إنشاء لجنة تقصي المخالفات إن وجدت مثل ميثاق شرف مهنة الأرشيف .

- مفهوم المهنة : المهنة كلمة ذات مدلول وصفي تشير إلى مجموعة من السمات الأساسية التي تتصف بها كثير من المهن مثل الطب والمحاماة وتتطلب درجة عالية من المهارة القائمة على المعرفة المتخصصة. ويعرفها "Blackington" : بأنها عمل منظم يقتنع به الإنسان ويحاول أن ينهض من خلاله بمطالب وظيفية محددة .

¹ أحمد محمد فراج، "أثر الممارسات الأخلاقية للقادة على مشاركة الأفراد للمعرفة من خلال التماثل التنظيمي كمتغير وسيط" «دراسة تطبيقية». «المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة»، 2019، ص49.

أو هي عمل مهني راقي يتطلب نوعاً من القدرات الفنية التي يمكن تحقيقها عن طريق إعداد مهني خاص يشمل على إعداد أكاديمي و تدريب عملي.

وهي تختلف عن مفهوم الحرفة التي هي عمل يدوي يمارسه العامل إما في ورشة يمتلكها أو في ورشة يملكها شخص آخر أو في مؤسسة أو شركة ولا يحتاج إلى إعداد مسبق بل من خلال تدريب قصير.

وعلى العموم يُمكن تعريف المهنة على أنها نوع من أنواع العمل الذي يحتاج إلى تدريب خاص أو مهارة معينة في مجال ما، وبشكل أدق هي عبارة عن ممارسة تتطلب مجموعة من المعارف والمهارات التي يتم اكتسابها من خلال التعليم والخبرة العملية.

وعلى الرغم من وجود العديد من الطرق لتحديد المهنة، إلا أن كلمة مهنة تحتاج إلى استرداد معناها الحقيقي بسبب الاستخدام المضخم لها، حيث أصبحت غير دقيقة خلال الوقت الراهن، حتى أنها بدأت تُطلق على العديد من المجالات الرياضية والمهن والحرف اليدوية وكذلك مجالات تصفيف الشعر، وفي الأصل يُطلق على كلمة المهنة في اللغة الإنجليزية " professions"، و هذا الاسم مستمد من فعل لاتيني يدل على الاعتراف، أو إعلان شيء بشكل علني، كما ينطوي هذا الاشتقاق اللغوي على معنى واضح، وهو السعي وراء سبل العيش التي تعتمد على المعرفة المتخصصة¹.

- **تعريف المهني** : المهني هو ذلك الشخص الذي يقوم بأداء مهام عمله اعتماداً على قدراته وخبراته ومواهبه.

- **تعريف المهنية** : هي معتقدات الشخصية المهنية المرتبطة بالسلوك الخاص في الإنسان على اعتبار أنه عضو في مهنته، وغالباً ما ترتبط المهنية بالمبادئ والقوانين والأخلاقيات والاتفاقيات التي تظهر على شكل ممارسات.

¹ Jamal, K. and Bowie, N. (1995). *Theoretical consideration for a meaningful code of ethics. Journal of Business Ethics, 14, 703-714.*

وبشكلٍ عام المهنية تتضمن معنى أوسع وأشمل لتمييز الأشخاص المحترفين عن الأشخاص الهواة الغير مدربين، لأنها ترتبط بالممارسات الأخلاقية التي لها علاقة بممارسة خبرة محددة، والمهني يعتبر عضو في المهنة، ويخضع لكافة قواعد الأخلاق، ويجب أن يكون على قدر من الكفاءة والنزاهة والأخلاق، كما يجب أن يتميز بالإيثار، ويعزز المصلحة العامة على مصلحته الخاصة ، ومن الجدير ذكره أنه يقع على كاهل المهنيين مسؤولية أمام المجتمع، وهذه المسؤولية تتجسد في مجموعة من المبادئ والأهداف نذكرها على التوالي:

- مبادئ أخلاقيات المهنة : وتتمثل في العناصر التالية:

- الاستقامة التي تتضمن الثقة والأمانة والمصداقية والشعور بالمسؤولية.
- النزاهة والاستقلال والموضوعية والتجرد والحياد السياسي.
- الالتزام بوقت العمل والمحافظة على أسرار المهنة .
- المعاملة الحسنة (الرفق) ومعالجة سلبيات الوظيفة (عدم الضرر).

- أهداف أخلاقيات المهنة : يمكن اقتصارها على النقاط التالية :

- فهم السلوك الوظيفي وأهميته في متابعة التزام قوانين العمل .
- معرفة أخلاقية المهنة وضرورة مراعاة إتباع الجوانب الأخلاقية .
- تحديد أساليب تطوير الذات وكيفية التعامل مع الضغوط في العمل .
- تنظيم ورش عمل دورية.

● معرفة سلوك الموظف الصحيح وكيفية فهم سلوك الآخرين والتمييز بين السلوك الأخلاقي والغير أخلاقي.

المطلب الثاني: مصادر الممارسات الأخلاقية

هناك مجموعة من المصادر التي تعتبر الأساس الذي تنطلق منه أخلاقيات المهن كافة في بلورة أخلاقياتها، والتي تعكس واقع المجتمع في شتى ميادينها، ويرى الباحثون أن هناك خمسة مصادر للأخلاقيات المهنية وهي كالتالي:

1- المصدر الديني: يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي، أهم مصادر أخلاقيات المهنة ، إذ انه يوفّر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية في الفرد . فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية أو الاجتماعية أو القانونية لكنه لا يستطيع أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى.

ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس، وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان، ويشتمل أيضًا على القوانين الوضعية، وهي الأوامر والنواهي التي وضعها البشر أنفسهم، لتنظيم حياتهم بالمحافظة على حقوق الناس، وتحديد واجباتهم لنشر العدالة والمساواة بينهم، لذلك تعدّ التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها مصدرا من المصادر الأخلاقية ويُقصد بالتشريعات دستور الدولة وكافة القوانين المنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية، واللوائح والتعليمات الأخرى على أنواعها المختلفة التي تحتوي على أخلاقيات كثيرة، من حيث الانضباط بالوقت، والتقيّد به والاحترام، والابتعاد عن المحسوبية، وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وعدم إفشاء أسرار العمل، وعدم قبول الرشوة.

2 - المصدر الاجتماعي: إن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته، وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقاته، وولاء وانتماء أفرادها، ومن المعروف أن أهم ما يُكوّن ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم، والمعتقدات، والعادات، ونمط العيش وممارسات الحياة الاجتماعية. وقد يحمل المهنيون إلى أية مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه، وتقاليد وأعرافه، سواء كانت هذه العادات والتقاليد اجتماعية، أم قيم أو تقاليد إيجابية، فالمجتمع الذي يتمسك أفرادها بمصالحهم الضيقة فإن ذلك يؤثر في السلوك المهني، فينقل هذه الأنماط من السلوك إلى مؤسسة العمل.

3- المصدر الاقتصادي : تتحكم الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع، في جميع أفرادهِ ومن بينهم المهنيون والإداريون، إذ أن الظروف الاقتصادية الصعبة تدفع بأفراد المجتمع غالباً إلى أنماطٍ من السلوك بعيدة عن المعايير الخلقية.

فإذا كان الشخص يعيش في وضع اقتصادي مريح، ويمكنه العيش بكرامة مع أفراد أسرته فإنه من السهل أن تتوقع منه أخلاقياتٍ رفيعة و التزاماً أكيداً، أما إذا كان وضعه الاقتصادي لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه فيتوقع منه الانحراف والغش والارتشاء، واستغلال الوظيفة، ولعل أهمية البعد الاقتصادي قد تتضاعف بشكل كبير في الوقت الحاضر، إذ تطرح التكنولوجيا في كل يوم الكثير من المغريات و إذ تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس.

4- المصدر السياسي: ويقصد به نمط النظام السياسي الذي يُسيّر المجتمع، وانعكاس توجهات هذا النظام على الأفراد، فإذا كان النظام السياسي يؤمن بالتعددية، والمشاركة والحوار، واحترام الرأي، فإنه سوف يتأثر إيجابياً بقيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان النظام دكتاتورياً فاسداً لا يتورع عن النهب، ويشجع القيم البالية، فإن تأثيره سلبي في توجهات الأفراد في كل مؤسسة.

و حين يقوم المهني بأداء واجباته في ظل أوضاع سياسية قائمة، فإن سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها، فالنظام السياسي الذي يتخذ من الصالح العام غاية له يتعين عليه الإيمان بالحرية والشفافية والديمقراطية والمساءلة، ومن هنا فإن النظام يؤدي إلى ازدهار الأخلاق المهنية، أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة القضائية والإدارية والشعبية، ويميل نحو الاستبداد والظلم؛ فيؤدي إلى تغذية السلوك اللاخفي على مستوى الأفراد عامة ومستوى أفراد المهنة خاصة.

5- المصدر الإداري التنظيمي: تعد القوانين والأنظمة والتشريعات من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المنظمات، ويقصد به البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد

بكل ما فيها من قوانين ولوائح، وأنظمة، وقيم وتقاليد ومثل تحدد سلوك العاملين فيها، وتوجه مساهمهم، ومما يؤثر في قيم الفرد والتزامه وأسلوب عمله الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل التنظيم وأنماط تقسيم العمل، ونظم الاستراحة والمكافأة، وأشكال الرقابة والعقاب، وإنما يجب أن ندرك أيضًا أن هناك تفاعلًا خصبًا بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة، أو تتأثر على الأقل بالقوانين النافذة في البلاد، وأنماط القيم والسلوك السائد في المؤسسة، وهي عينة ممثلة لأنماط القيم والسلوك الشائعة في المجتمع.

ويتضح مما سبق أن البيئة الإدارية النموذجية التي تحدد أساليب العمل، وإجراءاته ومستوياته، وتوفّر قيادة إدارية كفئة على جميع المستويات، لابد وأن تؤمن بالديمقراطية والعدالة، والمساواة.

المطلب الثاني: أسس ومعايير الممارسات الأخلاقية

أولاً: أسس الممارسات الأخلاقية

لما نتحدث اليوم عن الممارسات الأخلاقية نفكر دائماً في الواجبات التي تفرضها ممارسة المهنة على مهنييها، فكل مهنة تفرض واجبات على ممارسيها، وبمفهوم عام لكل مهنة أخلاقيات مهنية. لما تنتظم المهنة تسعى إلى وضع دستور مقنن أو على الأقل أعراف تحدد واجبات أعضائها، تسطره في إطار جماعات أو جمعيات مهنية، كما يمكنه أن يشكل قانوناً تأديبياً. إن التأسيس لأخلاقيات المهنة يمكن أن يكون أكثر أو أقل تطوراً حسب المهن. وعليه فلكل مهنة أخلاقيات تحكمها تظهر مع تطور المهنة وانتظامها، ويمكن أن تسطر في مدونة أو دستور متعارف عليه وقد تصل إلى حد التقنين.

ومنه نستنتج أن الممارسات الأخلاقية¹:

● مرتبطة بالممارسة العملية لهذه المهنة.

¹ المرجع السابق، ص 23.

- تفرض واجبات ومسؤوليات على المهني، وتمنح في كثير من الأحيان حقوق لرواد وزيائن تلك الخدمة، أو خصائص و شروط على المنتجات والمخرجات بشكل عام.
- ترتبط في بعض الأحيان بنصوص و دساتير تحدها وتوضحها.
- تستلزم الاحترام والتطبيق إما ذاتيا أو بتدخل هيئات متخصصة مسؤولة على ذلك.

ثانيا: معايير (مقومات) الممارسات الأخلاقية

إن المجتمعات بغض النظر عن تقدمها أو تأخرها تحتضن كثيرا من المهن كالطب والمحاماة والقضاء و الصحافة والتعليم و كذلك الفن، وغيرها في سلم المهن. والمنتبع لموقف المجتمعات من هذه المهن يلاحظ أن كل مهنة تلتزم بأخلاقيات يؤمن بها أصحابها الذين يعتزون بها ويسلكون بمقتضاها ويعملون على ترسيخها وتعميقها لدى المنتمين إليها منطلقين من إيمانهم بأهداف المهنة وأدوارها التي تحقق طموحات المجتمع في التحديث و الرقي .

وقد اختلفت المجتمعات في موقعها من المهن السائدة في المجتمع في ضوء فلسفتها الاجتماعية وأهدافها التي تجسد مبادئ المهن فقد تبنى كل مجتمع قواعد ومعايير تعبر عن هذه الأخلاقيات وتوصيفها، وفي الوقت نفسه تعد معايير سلوك أفراد المهنة.

حيث يرى بعض المدربين ضرورة توفر في مهنة من المهن منظومة مقومات و معايير هي¹:

- ثقافة عامة ومتخصصة ومهنية تشكل أساسا معرفيا وقاعدة علمية تشتمل على معلومات نظرية وتطبيقية.
- تكوين مهني يؤمن التفاعل المستمر قبل الخدمة واثناءها مع المستحدثات والتقنيات الجديدة ذات العلاقة.
- احترام مهني منظم تصبح فيه المهنة حياة دائمة للعمل والنمو.

¹ المرجع السابق، ص25.

- أخلاقية مهنية تتضح فيها الواجبات والحقوق والأنماط السلوكية لأخلاقيات المهنة التي يلتزم بها جميع الممارسين للمهنة.
 - التمتع لمن ينتمي للمهنة بقدر من الاستقلالية.
 - التوجه نحو خدمة المجتمع والترفع عن الاستغلال والكسب.
- فالممارسات الأخلاقية إذن هي معايير تعد أساسا لسلوك أفراد المهنة المستحب ، والذي يتعهد أعضاء المهنة الالتزام بها.

المبحث الثاني: ماهية المسؤولية الاجتماعية

لقد تجاوزت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ذلك المفهوم الذي لم يكن يلفت الانتباه في علم الادارة، حيث شهد مفهومها العديد من التطورات المستمرة نتيجة للظروف والمتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والإيكولوجية السائدة، وكذلك لتغير أنماط وأساليب الإدارة.

المطلب الأول: تعريف المسؤولية الاجتماعية

نلخص أهم تعاريف المسؤولية الاجتماعية كالاتي:

أولا- تعريف أهم الباحثين: نوجز أهمها كما يلي:

1-تعريف بيتر دراكر (P.DRUKER): " التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه"¹

2-تعريف ستريير (STRIER) : " استجابة لتوقعات المجتمع من المنظمة والتي يفرض عليها أن تبادر للقيام، لتتحمل مسؤولياتها اتجاه المجتمع وبصورة تفوق مستوى خضوعها للقانون، مع مراعاة عدم الإضرار بمصالح المنظمة وتحقيق عائد مناسب على الاستثمارات"².

¹ طاهر محسن منصور، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص49.

² محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص44.

3-تعريف ساندر هولمس (HOLMES SUNDR): "التزام من طرف منظمات الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة مثل محاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث، وخلق فرص العمل، وحل مشكلة السكن والمواصلات وغيرها"¹.

4-تعريف روبنز (ROBBINS): "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تقي المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع".²

ثانيا- تعريف أهم الهيئات الدولية: من أهمها:

1-تعريف معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية: "السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية لها التي مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم".³

فالمسؤولية الاجتماعية هي "مجموعة القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزءا من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة والساعية إلى تحقيقها كجزء من استراتيجيتها"⁴

2-تعريف البنك الدولي: "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل في المجتمع المحلي على تحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم التجارة

¹ مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015، ص32.

² بن عبدالله منصور، "إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، تخصص: تسيير، جامعة. تلمسان، 2008، ص.241

³ مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة نيويورك وجينيف، 2004.

⁴ ثامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص27.

والتنمية في آن واحد، كذلك عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطور المؤسسات لتحقيق التنمية اعتمادا على اعتبارات أخلاقية واجتماعية، بالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونا".¹

من خلال ما سبق يمكن أن نعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بأنها إن المسؤولية بمعناها العام تعني إقرار الفرد بما يصدر عنه من أفعال واستعداداته تحمل نتائج ما يصدر عنه من أفعال، فهي القدرة على أن يفي بعد ذلك بالتزاماته الاجتماعية بواسطة جهود الخاصة وبارادته الحرة وأيضا يشمل الاستعداد المكتسب لدى الفرد ويدفعه للمشاركة مع الآخرين في أي عمل يقومون به، والمساهمة في حل المشكلات التي يتعرضون أقرته الجماعة له، والعمل على المشاركة في التنفيذ.

المطلب الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأهدافها

أولا- أهمية المسؤولية الاجتماعية: هناك اتفاق عام على كون المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع أصحاب المصالح لمواجهة الانتقادات والضغوطات المفروضة عليها، فمن خلال تبني المسؤولية الاجتماعية تتحقق عدة مزايا، نلخص أهمها فيما يلي:²

1- المسؤولية الاجتماعية تحسن قدرة المؤسسة على جذب وإبقاء أصحاب المصالح باختلاف مسمياتهم.

¹ بلال خلف السكرانة، أخلاقيات العمل، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص ص162-163.

² قهواجي أمينة، حكيم وحسان، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي الثالث عشر حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-15 نوفمبر 2016، ص ص5-6.

2- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين سمعة المؤسسة وصورتها الايجابية لدى أصحاب المصلحة.

3- تؤدي المسؤولية الاجتماعية إلى المحافظة على معنويات العاملين والتزامهم وإنتاجيتهم بشكل مرتفع.

4- عند إعداد عاملين ماهرين ثقافيا "ينبغي أن يتضمن عنصر المسؤولية الاجتماعية الأولوية في إعداداتها فهي تقع في قلب الثقافة التنظيمية.

5- المسؤولية الاجتماعية تعني دقة انجاز العمل من قبل العاملين من خلال توفير الاحتياجات لهم ولضمان التمتع بحقوقهم وتلبي مصالحهم وتحقيق أهدافهم وخاصة تلك المتعلمة بالجوانب الاجتماعية والإنسانية.

6- إن المسؤولية الاجتماعية تعمل على تحسين رفاهية المجتمع والالتزام في التعلم المجتمعي والتدريب و بناء القدرات، و التعاون والمشاركة المجتمعية والتبرعات الخيرية والأهداف الإنمائية وإيجاد عالم يقل فيه الفقر والجوع والمرض وتكافؤ فرص وبيئة أكثر صحية، وحماية حقوق الإنسان، ويمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية وسيلة لمشاركة الآخرين في النجاح وتحقيق الخير الاجتماعي لكافة شرائح المجتمع باختلاف مسؤولياتهم المجتمعية، وكذلك أن المؤسسة التي تتبع في سياستها المسؤولية الاجتماعية تستطيع أن تحكم على نفسها بالصدق والشفافية بمعنى التقييم الذاتي ولها تأثير في تحقيق الرفاهية المجتمعية مع فرص أكبر في الحصول على المواهب والمبدعين في العمل لديها والحصول على الدعم المجتمعي.

ثانيا- أهداف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: تتمثل أهداف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات فيما يلي:¹

¹ ياسر سعيد أبو هريدي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية "رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين، 2016-2107، ص ص 23-24.

- 1- إثبات القدرة على تقديم المنتج أو الخدمة على الدوام بما يتفق ومتطلبات العملاء؛
- 2- زيادة رضا العملاء والعاملين عن طريق التنفيذ الفعال للنظام؛
- 3- تحسين القدرات والأداء العام للعمل لتلبية حاجيات ومتوقعات عملائها وأصحاب المصالح الآخرين؛
- 4- وضع وتقييم فعالية التدابير المتخذة من قبل المؤسسة من أجل التعريف بالسياسة والأهداف البيئية والمجتمعية والامتثال لها؛
- 5- الحد والتقليل من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الأفراد فيما يخص السلامة والصحة في العمل والمجتمع على حد سواء مما يخفض عدد الدعاوى القضائية؛
- 6- إظهار للفئات المستفيدة أن سياسات المؤسسة تتوافق مع الحقوق الأساسية للعمل والمجتمع؛
- 7- المساعدة في تطوير حوار أكثر فعالية مع الأطراف المستفيدة بمساعدة المؤسسة لجمع مختلف احتياجاتهم وتطلعاتهم لتحسين إدارة وتحقيق التوازن بين الأداء الاجتماعي والاقتصادي والبيئي؛
- 8- التقدم نحو التميز ضمن محيطها.

المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

من خلال مراجعة أدبيات المسؤولية الاجتماعية، يلاحظ وجود مناهج متعددة في دراسة محتوى المسؤولية الاجتماعية وأبعادها، حيث يمكن تلخيصها في الآتي:

أولاً- المنهج الأول: والذي يقوم على أساس تحديد ثلاثة أبعاد مختلفة لتبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات، وهي: ¹

- 1- البعد الاقتصادي: أو ما يعرف ببعد المسؤولية الاقتصادية والذي يقوم أساساً على هدف تعظيم الأرباح بغض النظر عن أي مساهمة اجتماعية، التي يمكن أن تتولد كعامل محصل للهدف الأساسي وتعتبر نتائج ثانوية. كما أن المديرين هم محترفون وليسوا مالكين للأعمال

¹ ظاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص ص 65-66.

التي يديرونها وبهذا فهم يمثلون مصالح المالكين التي يفترض أن تتجز بأحسن الطرق لتعظيم الأرباح.

2- **البعد الاجتماعي:** مناقض تماما للبعد الأول إذ يجعل من المؤسسات الاقتصادية وحدات اجتماعية بدرجة كبيرة غايتها الأولى المجتمع ومتطلباته؛ وهذا أمر يتسم بدرجة عالية من الصعوبة لموازنة الأداء الاقتصادي والتزامات الاتجاه الاجتماعي على الصعيدين الداخلي والخارجي، خاصة مع تزايد مطالب المجتمعات المعاصرة.

ومن أهم مناصري هذا البعد جماعات السلام الأخضر والأحزاب الاجتماعية .

3- **البعد المتوازن (اقتصادي-اجتماعي):** تقارب وجهات النظر بشكل أكثر موضوعية وواقعية أدى لبروز النموذج المتوازن للمسؤولية الاجتماعية، إذ يركز على البعدين الاقتصادي و الاجتماعي على حد سواء بحكم أن المؤسسات تمثل جملة من المصالح لأطراف متعددة، و اتساع رقعة الخصخصة ساهمت في الترويج لهذا النمط إذ تطمح المجتمعات أن تتحمل المؤسسات الخاصة مسؤولياتها إلى جانب الحكومات التي أثقل كاهلها متطلبات المجتمع المتزايدة واللامتناهية فباتت تبحث عن شريك فعلي، لذلك في حقيقة الأمر يبدو طبيعياً لشركات العالم المتقدم لكن يعد مشكلة من أكبر المشاكل في الدول النامية بحكم أن الهاجس الأول لمؤسساتها الخاصة هي تحقيق أقصى الأرباح (أي الأداء الاقتصادي)، ومتطلبات وطموحات أفراد المجتمع تلقى على عاتق المؤسسات العمومية التي قد يجرفها التيار الاجتماعي إلى أبعد الحدود مضعفاً بذلك أداءها الاقتصادي.

ثانياً- المنهج الثاني: تمثل الأبحاث الرائدة للباحث "كارول" (Caroll) في إطار المسؤولية الاجتماعية نقلة مهمة، حيث قدم تعريفاً شاملاً للمسؤولية بين فيه أهم أبعادها حيث أنها "هي مجموع من التزامات المؤسسة اتجاه المجتمع، هذه الالتزامات هي التزامات اقتصادية، التزامات قانونية، التزامات أخلاقية والتزامات خيرية."

وقد حدد "كارول" أبعاد المسؤولية الاجتماعية كالاتي:¹

- 1- **المسؤولية الاقتصادية:** وتمثل مسؤوليات أساسية يجب أن تضطلع بها منظمات الأعمال، حيث إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بكلف معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد والأرباح الكافية بتعويض مختلف مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم.
 - 2- **المسؤولية القانونية:** وهذه المسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب ألا تخرقها منظمات الأعمال وأن تحترمها، وفي حالة عكس ذلك، فإنها تقع في إشكالية قانونية؛ وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تغيير بسبب الجنس أو القومية وغيرها .
 - 3- **المسؤولية الأخلاقية:** يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب الأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، وفي حقيقة الأمر فإن هذه الجوانب لم توطر بعد بقوانين ملزمة، لكن احترامها يقيد أمرا ضروريا لزيادة سمعة المنظمة المجتمع وقبولها فعلى المنظمة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه .
 - 4- **المسؤولية الخيرة:** وهذه مبادرات طوعية غير ملزمة للمنظمة، تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي من قبيل برامج تدريب، لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر لعموم المجتمع أو الفئات خاصة به ككبار السن أو الشباب وغيرها؛ كما لا ترتبط هذه البرامج بزيادة الأرباح أو الحصة السوقية وغيرها.
- والجدول التالي يوضح خلاصة للممارسات الأكثر استخداما والتي تعتبر أبعادا أساسية لمحتوى المسؤولية الاجتماعية.

¹ ظاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي ادريسي، الإدارة الاستراتيجية- منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص ص 524-525.

الجدول رقم 1: أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية والفرعية.

العناصر الفرعية	العناصر الأساسية	البعد
<ul style="list-style-type: none"> ✓ منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين. ✓ احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين 	لمنافسة العادلة	الاقتصادي
<ul style="list-style-type: none"> ✓ استفادة المجمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يمكن أن يوفرها. ✓ استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة. 	لتكنولوجيا	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها. ✓ حماية الأطفال صحيا وثقافيا. ✓ حماية المستهلك من المواد المزورة والمزيفة. 	قوانين حماية المستهلك	القانوني
<ul style="list-style-type: none"> ✓ منع تلوث المياه والهواء والتربة. ✓ التخلص من المنتجات بعد استهلاكها. ✓ منع الاستخدام التعسفي للموارد. ✓ صيانة المواد وتميئتها. 		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين. ✓ ظروف العمل ومنع عمل الأحداث وصغار السن. ✓ إصابات العمل. ✓ التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي. ✓ عمل المرأة وظروفها الخاصة. ✓ المهاجر وتشغيل غير القانونيين. 	السلامة والعدالة	

✓ عمل المعوقين.		
✓ مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك. ✓ مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف. ✓ مراعاة حقوق الإنسان.	المعايير الأخلاقية	الأخلاقي
✓ احترام العادات والتقاليد. ✓ مكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية.	الأعراف والقيم الاجتماعية	
✓ نوع التغذية. ✓ الملابس. ✓ الخدمات. ✓ النقل العام. ✓ الذوق العام.	نوعية الحياة	الخير

المصدر: طاهر منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية

وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 82.

ثالثاً - المنهج الثالث: تعد التنمية المستدامة الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية وبذلك تستمد هذه الأخيرة اتجاهاتها من الاتجاهات والأبعاد الأساسية للتنمية المستدامة، إذ تهتم بشكل أساسي بالجانب الاقتصادي، الجانب الاجتماعي وكذا البيئي. ومن بين الباحثين الذين اعتمدوا على إدماج أبعاد التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية الباحث "جون كينغتون" (John El Kington) عام 1999 مؤسس شركة الاستشارات الأولى لاستراتيجية التنمية المستدامة في بريطانيا (1994)، فقد أكد على أن المؤسسة المسؤولة اجتماعياً يجب أن تتميز بالأداء الجيد في ثلاثة أبعاد: الاقتصادية، الاجتماعية و البيئية.

وفيما يلي أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقا لهذا المنهج¹:

1- البعد الاقتصادي: يمثل جميع العمليات والأنشطة ذات الطبيعة الاقتصادية، والذي تأخذ بعين الاعتبار التوجه الاجتماعي أو الالتزام الاجتماعي للمؤسسة المترتب عليها، ويوجه البعد نحو تحقيق الأداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية المتمثل بزيادة المبيعات وتحسين الإنتاجية، ومن أهم أصحاب المصالح الذين نستطيع إشباع رغباتهم تحت هذا البعد :

أ-المساهمين: من بين أهم متطلبات هذه الفئة والتي يمكن أن تعتبر مقاييس للأداء الاجتماعي ما يلي :

- تحقيق أكبر ربح ممكن.
 - رسم صورة محترمة للمؤسسة.
 - زيادة حجم المبيعات.
 - تحقيق نسب نمو عالية.
 - تحقيق سبق في مجال النوعية.
- ب-العملاء:** يجب أن تقوم المؤسسات بدراسات حول هذه الفئة لمعرفة متطلباتها وأسلوب تلبيةها، ومن أهم متطلباتها:
- منتجات بأسعار مناسبة.
 - منتجات بنوعية جيدة.
 - إتاحة ويسر للحصول على المنتجات.
 - إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج والتخلص منه بعد الاستعمال.
 - التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل في السوق مثل الاحتكار.

¹ بوسلامي عمر، يور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة مجمع صيدال (وحدة الدار البيضاء-الجزائر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة سطيف، 2012/2013: ص ص80-85.

ج- الموردون: تتوقع هذه الفئة أن تحترم المؤسسات تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة والتي

يمكن أن تكون فيما يلي:

- الاستمرار في التجهيز والإمداد خاصة لبعض أنواع المواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية.

- أسعار عادلة ومقبولة للمواد الجاهزة.

- تطوير استخدام المواد الجاهزة للمؤسسات.

- تسديد الالتزامات والصدق في التعامل.

- تدريب الموردين على مخالف أساليب وطرق تطوير العمل من اجل ضمان جودة المواد المسلمة.

2- **البعد الاجتماعي:** هو مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات الطبيعة الموجهة نحو

الاستجابة إلى متطلبات ورغبات فئة معينة من أصحاب المصالح ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بعمل المؤسسة من أجل تكوين أداء اجتماعيا يساند النشاطات الاقتصادية

للمؤسسة، ومن بين أهم أصحاب المصالح الذين نستطيع إشباع رغباتهم :

أ-**العمال:** يجب أن تلتزم المؤسسة ببعض الالتزامات اتجاه هذه الفئة أهمها:

- أجور ومرتببات مجزية.

- فرص ترقية متاحة وجيدة.

- تدريب وتطوير مستمر، إضافة إلى ظروف عمل صحية ومناسبة.

- المشاركة في القرارات.

- الشفافية في العمل وتقليل الاتصالات غير الرسمية السلبية.

ب-**المجتمع المحلي:** من أهم الأساليب والطرق التي تعزز العلاقة مع المجتمع ما يلي :

- المساهمة في دعم البنى التحتية للمجتمع.

- دعم مؤسسات المجتمع المدني المتمثلة في مجموعة كبيرة من الجمعيات والمؤسسات الأخرى.
- احترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وعدم خرق الآداب العامة والسلوك الإيجابي.
- 3- البعد البيئي:** يتعلق بمجموعة من الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة من أجل الحفاظ على البيئة، حيث تعد البيئة الطبيعية صاحب المصلحة الأساسي الذي يتم إشباع رغباته، ومن بين أهم المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على المؤسسات في هذا المجال:
 - وجود نظام الإدارة البيئي.
 - المواد والطاقة واستخدام المياه.
 - الوقاية من التلوث وتقليل العادم وأنشطة إعادة التدوير.
 - وجود سياسة بيئية.
 - الانبعاثات البيئية.

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة

نستعرض من خلال هذا المطلب أهم الدراسات السابقة ذات الارتباط بموضوع دراستنا، حيث نقسمها ما بين الدراسات الوطنية الدراسات العربية، والدراسات الأجنبية.

المطلب الاول: الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

أولاً: الدراسات العربية

نوجز أهمها فيما يلي:

- 1-دراسة بوسلامي عمر (2012-2013)، تحت عنوان: دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة مجمع صيدال وحدة الدار البيضاء بالجزائر، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، واعتمد الباحث**

في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال دراسة حالة المؤسسة عبر المقابلة وموزعا 44 استبياناً على إطارات الوحدة.

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- ان المسؤولية الاجتماعية هي الوسيلة التي تستخدمها المؤسسات لإدارة وتنظيم علاقاتها بكامل الأطراف ذات المصلحة معها، لهذا ارتبط مفهوم المسؤولية الاجتماعية بنظرية أصحاب المصلحة حيث توضح لنا هذه النظرية الأطراف الذين يجب التوجه إليهم ببرامج المسؤولية الاجتماعية.

- ان استخدام الإبداع التكنولوجي من أجل تحقيق المسؤولية الاجتماعية أمراً ممكناً لكنه جد معقد، هذا ما سمح بظهور مصطلح في أدبيات الأعمال يعرف بالإبداع التكنولوجي المسؤول: مثل البحث والتطوير البيئي، براءة الاختراع البيئية، التصميم البيئي.

2- دراسة يطو الربيع (2017 - 2018)، تحت عنوان: دور المسؤولية الاجتماعية في

تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة لافارج بالمسيلة،

هدفت إلى دراسة الأثر بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية والميزة التنافسية،

حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وقام بدراسة حالة المؤسسة عبر المقابلة

وتوزيع 55 استبياناً على 45 إطاراً و100 عون تحكم و400 عون تنفيذ.

وقد توصل الباحث إلى النتائج الآتية:

- أن ترتيب المسؤولية الاجتماعية كما يلي: البعد القانوني أولاً، البعد الأخلاقي في

المرتبة الثانية، ثم البعد الاقتصادي في المرتبة الثالثة، ثم البعد الخيري في المرتبة الأخيرة.

- كما يتم ترتيب الميزة التنافسية كالتالي: التكلفة أقل في المرتبة الأولى، ثم الجودة في

المرتبة الثانية، فالسمعة في المرتبة الثالثة، والاستجابة في المرتبة الرابعة.

- يرى الباحث وجود أثر ذو دلالة احصائية بين البعد الاقتصادي والميزة التنافسية وفيما توصل إلى عدم وجود أثر لكل من البعد القانوني والأخلاقي والخيري للمسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية.

3- دراسة دنيا المالح (2018- 2019) تحت عنوان: أثر المسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية والولاء لدى عملاء بنك البركة في سورية، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد نوع العلاقة بين الأبعاد المختلفة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية على ولاء العميل وعلى الصورة الذهنية لبنك البركة العملاء من جهة ثانية، وأيضاً إيضاح أهمية أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للبنك من أجل الحفاظ على العملاء. حيث اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال دراسة الحالة التي وزع فيها 88 استبياناً على عملاء بنك البركة.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة، ما يلي:

- هناك اتفاق على أن أهداف بنك البركة تتفق مع أهداف وقيم المجتمع إلا أن قيان البنك بالرعاية الصحية ليس بالمستوى المطلوب.
- هناك اتفاق على أن البنك يقوم بمسؤولية تعليمية ضمن المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع مع تقديم منح للطلاب المتميزين.
- على الرغم من قيام البنك بأعمال ضمن المسؤولية البيئية، إلا أن هناك عدم معرفة واضحة لدى المتعاملين حول ما يقوم به البنك اتجاه البيئة من حملات توعيه وأهمية البيئة بالنسبة للمجتمع، بينما كان لديه إلمام بأنه يقوم بحملات تشجير.
- أن بنك البركة بسورية يمتلك سمعة طيبة بين عملائه، ولكن توزيعه الجغرافي ليس بالمستوى المطلوب عما يجب لتعزيز الثقة أكبر بالبنك.

4- دراسة سعيد إبراهيم أبو هريبيد (2017)، تحت عنوان: دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة شركة الكهرباء محافظة غزة، هدفت هذه الدراسة إلى

التعرف على المسؤولية الاجتماعية في شركة توزيع الكهرباء ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، واعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، معتمدا على المقابلة والاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 208 موظفا، بنسبة استجابة لهذا الاستبيان في حدود 74,6%.

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- وجود علاقة طردية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية في شركة توزيع الكهرباء في محافظة غزة وتحقيق الميزة التنافسية، بالإضافة إلى أن البعد الأخلاقي الأكثر ارتباطا مع محافظة غزة وتحقيق الميزة التنافسية بينما كان البعد الاقتصادي أقل ارتباطا مع الميزة التنافسية.
- هناك مستوى المتوسط من الموافقة لتقييم تطبيق المسؤولية الاجتماعية بشكل عام في الشركة محل الدراسة، وهذا لا يصل إلى حد التميز في تطبيق هذه الأبعاد في كافة الوحدات الإدارية التابعة لشركة.
- وجود مستوى لتطبيق أبعاد الميزة التنافسية في شكل عام، وهذا بسبب الظروف العامة التي يمر بها قطاع غزة خاصة الحصار، وهذا ما ينتج عنه محدودية البدائل.

ثالثا: الدراسات الأجنبية

نلخص أهمها كما يلي:

1- دراسة (Palmer (2012)، بعنوان:

Financial performance and corporate social responsibility are they necessarily good ?

الأداء المالي والمسؤولية الاجتماعية للشركات هل بالضرورة تكون جيدة، أجريت هذه الدراسة على عينة من الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية، وبلغ عددها 500 شركة وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل نوع العلاقة بين الأداء الاجتماعي (Sope) والأداء المالي (FIPE) للشركات الصناعية الأمريكية.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية إلى حد كبير بين الأداء الاجتماعي والأداء المالي، وأشارت الدراسة إلى أن أي زيادة لتكاليف الأداء الاجتماعي (C. S. P) يؤدي إلى زيادة في هامش الربح الإجمالي الذي تحققه الشركة. في حين أوصت الدراسة بإمكانية قيام الشركات بتحسين قيمتها السوقية عن طريق زيادة الانفاق على تكاليف ذات الطبيعة الاجتماعية سواء كانت خاصة بتنمية العاملين أو المحافظة على البيئة أو هادفة إلى الارتقاء بجودة المنتج أو الخدمة المقمة للزبائن.

4- Renate Skypaloo Renate kceroa Veronika Blaskova 2013-2014

DEVELOPMENT OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY CONCEPT IN SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES

دراسة ريناتا سكوبالوفا، ريناتا كويروفا، فيرونكا 2013-2014 تحت عنوان تطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، وعبارة عن ورقة بحثية أجريت في مجال المسؤولية الاجتماعية لشركات في جمهورية التشيك، وهدفت هذه الدراسة إلى العلاقة بين حجم المؤسسة والوعي والالتزام وعدد الأنشطة المسؤولية الاجتماعية لشركات المستخدم، واستخدموا الاستبيان الإلكتروني شارك في الإجابة عليه 2013 شركة بين الفترة الممتدة من سبتمبر (من سبتمبر 2013 إلى فيفري 2014) وكانت عينة الدراسة مزيج بين الشركات الصغرى والصغيرة والكبيرة وتواصلو إلى نتائج منها

- أن حجم المؤسسة يلعب دورا مهم في مساهمتها الاجتماعية
- الشركات الصغيرة والمتوسطة في جمهورية التشيك لديها معرفة أقل بالمسؤولية الاجتماعية من المؤسسات الكبيرة حيث كان مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوم بنسبة 74 بالمائة.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالممارسات الأخلاقية

اولا: الدراسات العربية

1- دراسة بن جودي فاطمة الزهراء 2017/2016، الالتزام بأخلاقيات المهنة وأثرها على أداء رجال البيع في الصيدليات، جامعة المسيلة، الجزائر، هدفت هذه الدراسة في التركيز لمعرفة أخلاقيات المهنة والتحقق عن إدراك المؤسسة المبحوث عن أخلاقيات المهنة وأثرها على التزام على أداء رجال البيع والتزام أخلاقيات المهنة في أداء رجال البيع ورفع مستوى أداء الخدمة في عمليات البيع في الصيدليات ولقد احتوت هذه الدراسة من أهم الفرضيات:

- يوجد تأثير دال إحصائيا للالتزام بأخلاقيات المهنة نحو أبعاده (اتجاه الزملاء اتجاه المرؤوس اتجاه الزبائن اتجاه المجتمع، نحو المهنة)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بمستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الديموغرافية لدى الدراسة.

ولقد اعتمدت الطالبة على المنهجين الأول وصفي والثاني منهج دراسة حالة الاستبيان، وتمثلت عينة الدراسة ميدانية لصيدليات مدينة المسيلة، ولقد توصلت الباحثة في دراستها إلى عدة نتائج من أهمها:

✓ ليس هناك تأثير إيجابي للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع في الصيدليات لمدينة المسيلة.

✓ هناك تأثير متوسط للالتزام بأخلاقيات المهنة نحو أبعاده (المرؤوس، الزبائن،

المجتمع، المهنة) على الأداء رجال البيع في الصيدليات لمدينة المسيلة.

✓ لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية لمستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة تبغي لمتغيرات

الديموغرافية (الجنس، العمر المستوى التعليمي والخبرة مهنية).

2- مباني سارة، 2016-2015، أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء العاملين في

المستشفيات، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة

المسيلة، هدف هذا البحث تركيز لمعرفة أثر التزام أخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء العاملين، كما يهدف الى التركيز على معرفة أخلاقيات المهنة والتحديد أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء العاملين ورفع المستوى أداء الخدمة كما احتوت هذه الدراسة من أهم الفرضيات:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بأخلاقيات المهنة بأبعاده الاربعة (الزملاء، المرؤوسين، المريض، المهنة).
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين للجنس
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج المبحوثين حسب السنوات
- ولقد اعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة الاستبيان وتمثلت عينة التطبيقية في المؤسسات العمومية الاستشفائية ولقد توصلت الباحثة الى نتائج من أهمها:
- أثبت أنه لا يوجد هناك تأثير بالالتزام بأخلاقيات المهنة
 - أظهرت الدراسة أن العاملين بحاجة الى تطوير مستوى المهارات والقدرات المتعلقة بالجوانب الابتداعية والاستكشافية بهدف القدرة على مواكبة المتغيرات والتطورات الجديدة.
 - توجد فروق فيما يخص المستوى أو الجنس¹.

3- دراسة أسامة محمد خليل الزيتاني، 2014، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، رسالة ماجستير، رسالة غير منشورة، جامعة الأقصى، فلسطين، دراسة حالة في مجتمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ممارسة أصحاب المواقع الإشرافية لأخلاقيات المهنة، والوقوف عن المعوقات التي تحول دون ممارسة أصحاب المواقع الإشرافية لأخلاقيات المهنة، استكشاف العلاقة بين ممارسة

¹. مباني سارة، أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على لأداء العاملين في المستشفيات، مذكرة ماستر، رسالة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، المسيلة، 2015-2016.

أخلاقيات المهنة وتعزيز المسؤولية الاجتماعية، التعرف على العلاقة بين متوسطات استجابة المبحوثين حول دور الأخلاقيات في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

تم تقسيم البحث إلى خمسة فصول، تضمن الفصل الأول الإطار العام للدراسة والفصل الثاني تضمن أسس ومفاهيم أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية، أما الفصل الثالث خصص للدراسات السابقة، بينما الفصل الرابع خصص لمنهجية الدراسة ومناقشة نتائج الدراسة، أما الفصل الأخير تناول أهم نتائج وتوصيات الدراسة.

180 استبيان، تم استخدام استمارة استبيان وزعت 180 منها واسترجعت 152 استبانة.

وخصت الدراسة في الأخير إلى أنه يجب تطبيق ميثاق أخلاقيات العمل الصحي يكون داعما للقوانين الخاصة بالعمل الصحي بفلسطين، والعمل على تكامل القطاع الصحي الحكومي في المجتمع من خلال أخذ آرائهم وتوصياتهم بما يخص المجتمع المحلي.

4- دراسة أمينة بو دراع، 2013، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية الجزائرية-، مذكرة ماجستير، رسالة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، قسم التسيير، الجزائر، هدفت الدراسة إلى التعرف عن واقع أخلاقيات مهنة الأعمال في المنظمات ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق.

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

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

تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول. الفصل الأول تضمن أسس ومفاهيم حول أخلاقيات الأعمال، بينما الفصل الثاني تضمن الإطار النظري لأداء العاملين وعلاقته بأخلاقيات الأعمال، أما الفصل الثالث فقد خصص في دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين بتطبيق عينة من البنوك التجارية الجزائرية.

حجم عينة الدراسة 74 فرد، تم استخدام أداة استمارة استبيان وزعت على 74 فرد واسترجعت 53 استبانة.

وخلصت الدراسة إلى:

- هناك تفاوت في تبني أخلاقيات الأعمال لدى المنظمات
- هناك التزام ملحوظ للعاملين فالمؤسسة بأخلاقيات الأعمال
- هناك علاقة إيجابية بين الالتزام بأخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في المؤسسة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1- دراسة وارين وآخرون (Warren et al.، 2010): تحليل مدى الالتزام الأخلاقي لمديري المدارس فيما يتعلق بالتربية الرياضية، وهدفت الدراسة التعرف إلى مدى قدرة المسؤولين وصناع القرار في الألعاب الرياضية وألعاب القوى على الالتزام بمدونات السلوك الأخلاقي داخل وبين المدارس في أمريكا، ومن المتوقع أن تبني مدونة لقواعد السلوك التي هي بمثابة مجموعة من القواعد لمرشدهم السلوك المهني، وقد احتوت مجالات الخلاف التي تقدم المعضلات الأخلاقية المتصلة بنوع الجنس بالنسبة للمسؤولين، ثلاث معضلات أخلاقية محددة تشمل: توفير فرص المشاركة العادلة للطلاب، وإقامة ممارسات التوظيف الأخلاقية للمدربين والإداريين وقادة الرياضة والتعليمية، وأخيراً تهيئة البيئة والثقافة التنظيمية التي تحتضن العدل.

2. دراسة هاريس وآخرون (Harris et al.، 2004): إدراكات المديرين المستجدين نحو التزامهم بالمعايير الأخلاقية، التي تتعلق بالقيادة التربوية هدفت إلى تحديد إدراكات المديرين المستجدين نحو التزامهم بالمعايير الأخلاقية، التي تتعلق بالقيادة التربوية، وتكونت عينة الدراسة من (53) ميزا، و(106) مديرات، ممن شاركوا في برنامج تأهيل المديرين في تكساس، وتم الحصول على البيانات من استبانات بنيت لتقيس مدى التزام المديرين بالقيادة

التربوية وتم استخدام تحليل التباين لتعرف أثر المتغيرات المستقلة بإدراكات المديرين نحو المعايير الأخلاقية، التي تتعلق بالقيادة التربوية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن المديرين أشاروا إلى أن مديري المدارس يلتزمون بالمعايير الأخلاقية الخاصة بالعملية التربوية في حين أشاروا إلى وجود ضعف في التزام بعض المديرين بمثل هذه الأخلاقيات، وأشاروا أيضا إلى عدم التزام بعض المديرين بتلك الأخلاقيات.

3. دراسة ستاسي وآخرون (Stacy et al.2003): معرفة مدى وعي القادة التربويين في المعايير الأخلاقية التي تتعلق بالإدارة المدرسية، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى وعي القادة التربويين بالمعايير الأخلاقية التي تتعلق بالإدارة المدرسية، إذ تم التركيز على المسؤولية الإدارية، وسلوكيات الإدارة الأخلاقية وخصائصها، وسلوكيات اتخاذ القرار اليومي، بناء على المعايير القومية للسلوك الأخلاقي، وتكونت عينة الدراسة من (85) مدير مدرسة في مدينة نيو أورليوس، ممن يحملون شهادة الدكتوراه في الإدارة التربوية، طبقت عليهم مجموعة من المقاييس التي تتضمن إدراكات مديري المدارس للمدير الأخلاقي، وتقييم سلوكيات الإدارة الأخلاقية وخصائصها لدى مدير المدرسة.


وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها:

أن الإكثار من سلوكيات الإدارة الأخلاقية عند المديرين تؤدي إلى:

- تحقيق العدل والمساواة والاحترام والانفتاح، والتمركز حول الطلاب، والإصغاء للمعلمين والطلبة.

- تقديم التسهيلات، وتوفير النماذج المناسبة لعملية التعلم، والصدق، والإيجابية، والمعرفة العلمية.

- امتلاك توقعات عالية عن العملية التربوية، فضلا عن المعرفة العملية بالإدارة.



الفصل الثاني:
الجانب التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: خلفية نظرية حول وكالة "ومان ترافل"

المطلب الأول: التعريف بالوكالة السياحية "ومان ترافل" ونشأتها

الفرع الأول: تعريف الوكالة "ومان ترافل"

هي وكالة للسياحة ولأسعار داخل وخارج الوطن وتساعد الناس على تنظيم الرحلات في العطل عن طريق استعدادهم للسفر.

وهي عبارة باعتبار وسيط بحجز الغرف في الفنادق والمقاعد في وسائل النقل كما تنظم لهم على جوازات السفر والتأشيرات التي يعتمد إليها المسافرون إلى البلدان الأخرى وتنظم الرحلات السياحية للأفراد والجماعات.

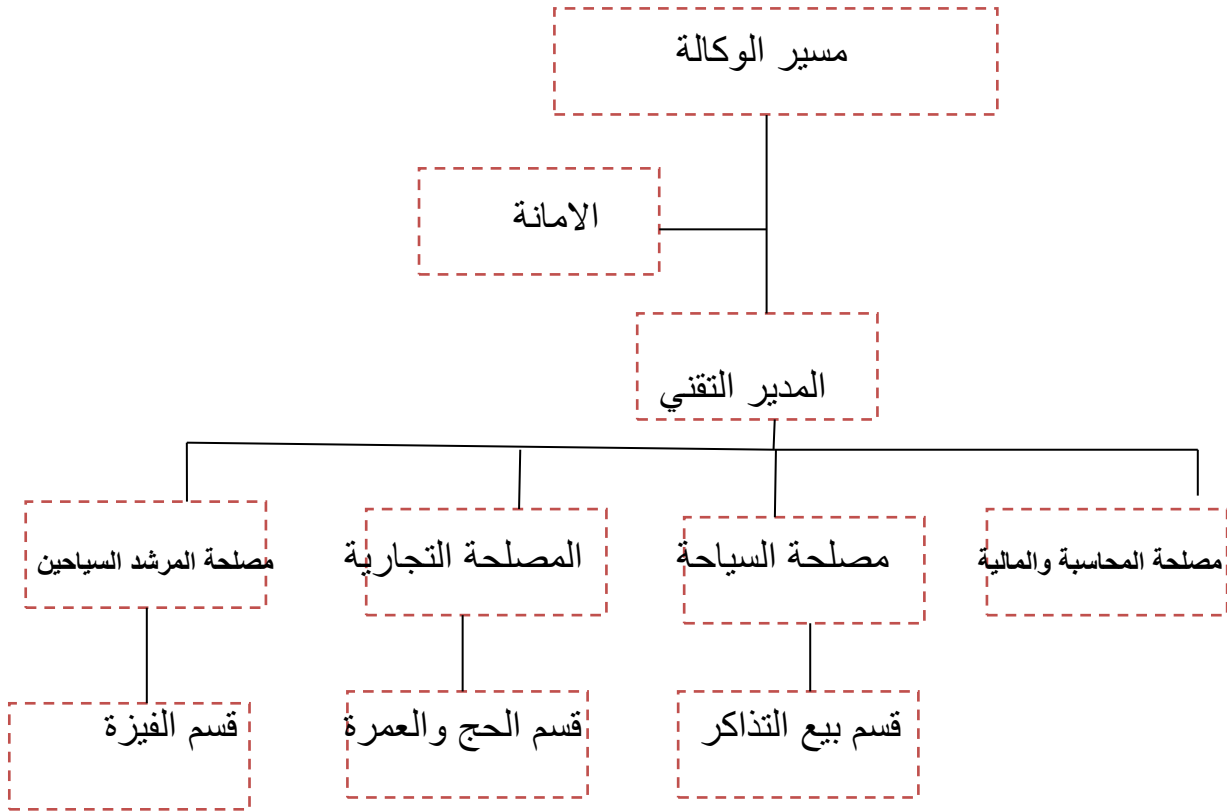
الفرع الثاني: النشأة

أنشأت وكالة "ومان ترافل" سنة 2015 بولاية الواد برأس مال قدره 6.000.000.00 دج (سته مئة مليون دينار جزائري) وتم بعدها فتح فرع ثاني للوكالة سنة 2018 في ولاية قسنطينة وعدد عمال الوكالة الوادي 6 عمال وفي ولاية قسنطينة 4 عمال.

وتقع الوكالة في طريق النزل المالي في ولاية الوادي والفرع الثاني في قسنطينة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة السياحية "ومان ترافل"

الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي للوكالة السياحية "ومان ترافل".



نلاحظ من الشكل السابق الهيكل التنظيمي للوكالة وهي مؤسسة صغيرة في اعلى الشكل مسير الوكالة وهو المسؤول الوحيد عن تسيير الوكالة واتخاذ القرارات الإستراتيجية والفنية في الوكالة.

اما باقي الهيكل فيحتوي على مصالح المؤسسة وهي أربعة مصلحة المحاسبة والمالية: تقوم بإنجاز ميزانية الوكالة وتنفيذها وتسيير الموارد المالية والمالية.

مصلحة السياحة: استقبال طلبات الزبائن وتنسيق الاتصال بهم والإشراف على رحلاتهم السياحية داخل وخارج الوطن.

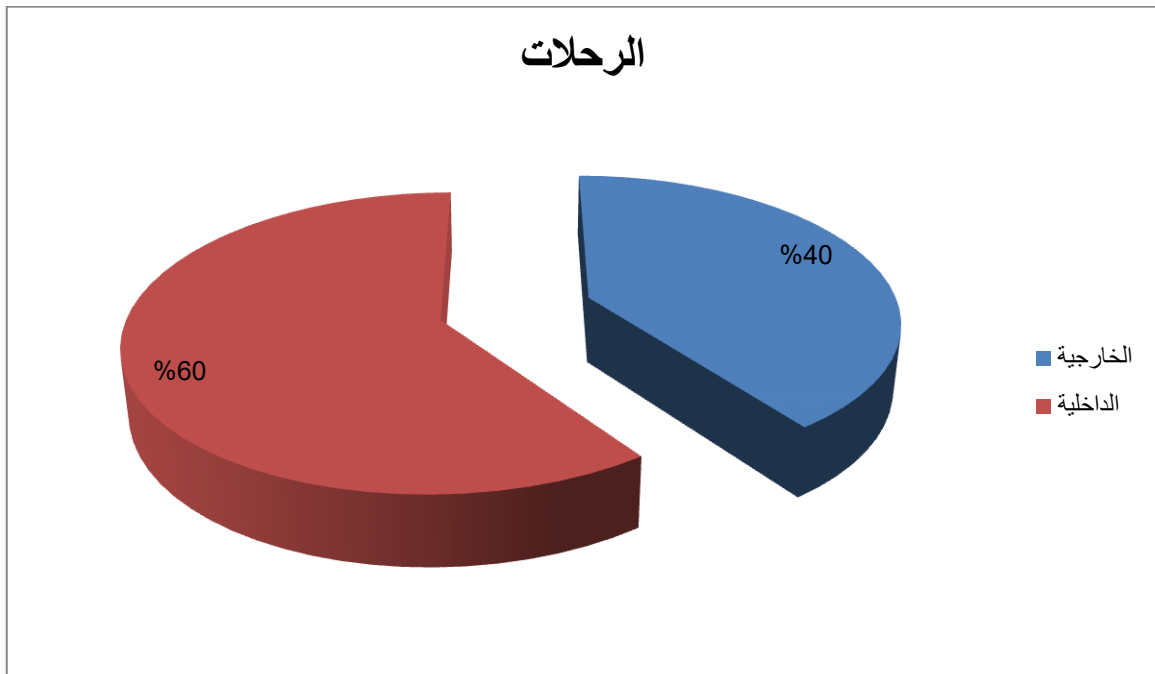
المصلحة التجارية: تقوم بتحقيق أهداف الربحية والتجارية للوكالة عن طريق تنشيط الوظيفة التجارية بالحجز وبيع التذاكر للزيائن وتسيير ملفات الحج والعمرة وملفات الفيزة.

مصلحة المرشدين السياحيين: هم عمال يقومون بمرافقة السائحين في المدن الأجنبية والتعرف على المعالم والمنشآت والمواقع السياحية والتاريخية والأثرية وإعطائهم معلومات عنها ويكون عملهم الدائم خارج الوكالة.

المطلب الثالث: مؤشرات نشاط الوكالة السياحية "ومان ترافل"
أولاً: نسبة الرحلات الداخلية والخارجية للوكالة.

- الرحلات الخارجية في الشكل التالي:
1. قبل جائحة كورونا:

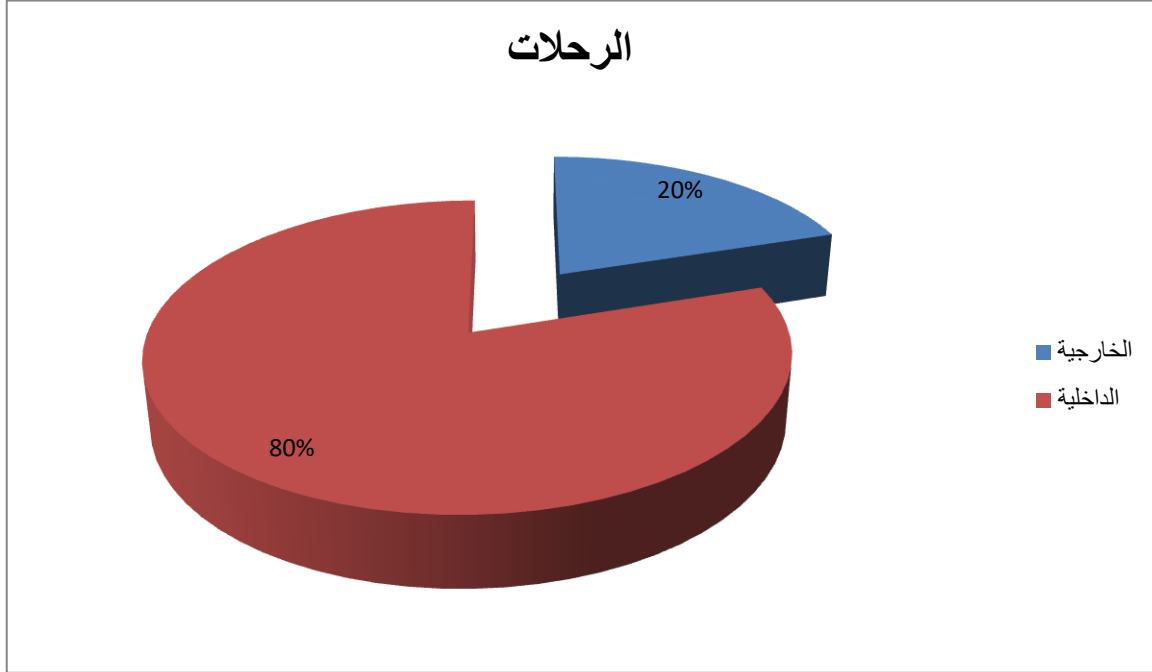
الشكل رقم 2: دائرة بيانية توضح نسبة الرحلات الداخلية والداخلية للوكالة قبل جائحة كورونا.



نلاحظ من خلال الشكل أن الرحلات الداخلية أكثر نسبة من الرحلات الخارجية بنسبة متفاوتة.

2. بعد جائحة كورونا:

الشكل رقم 3: دائرة بيانية توضح نسبة الرحلات الداخلية والداخلية للوكالة بعد جائحة كورونا.

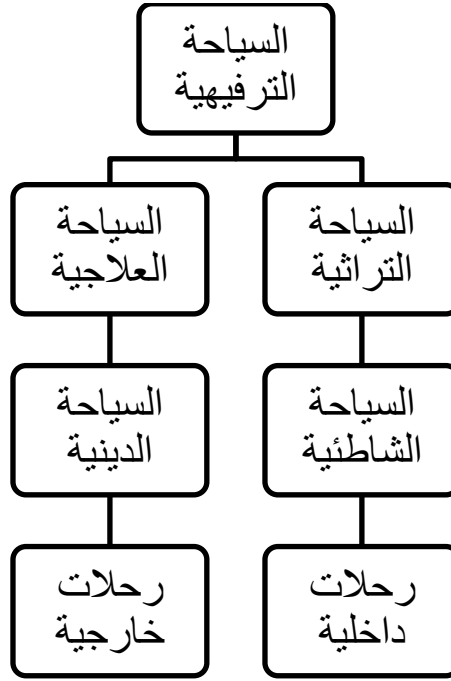


نلاحظ من خلال الشكل أن الرحلات الخارجية انخفضت بسبب الوباء الذي كان منتشر حول العالم وخوف السياح من انتقال الوباء إليهم نظرا لغلق الحدود البرية والجوية ومعظم النشاطات حول العالم وازدادت الرحلات الداخلية نظرا لصعوبة الرحلات الخارجية وحلول موسم الاصطياف.

ثانيا: انواع النشاطات السياحية للوكالة

تنقسم الانشطة الى رحلات خارجية وداخلية نوضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 4: يوضح الأنشطة الداخلية والخارجية للوكالة.



نلاحظ في الشكل الأنشطة السياحية للوكالة تنص إلى داخلية والخارجية حيث نجد في

رحلات الداخلية السياحية الشاطئية والتراثية

السياحة الشاطئية: تكون على المناطق الساحلية للبحر الأبيض حيث يتميز بشواطئ جذابة وتزداد وعند موسم الاصطياف.

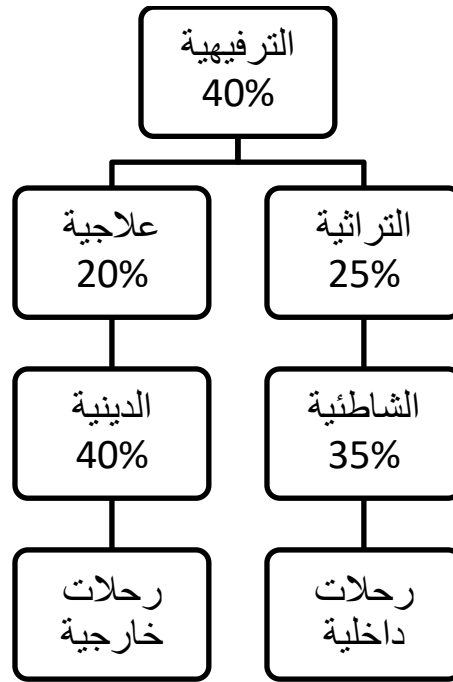
السياحة التراثية: حيث تحتوي الجزائر على عدة أماكن تراثية وتاريخية وعدة حضارات سابقة مثل حضارة الرومان.

والرحلات الخارجية تمثل السياحة الدينية والسياحة العلاجية

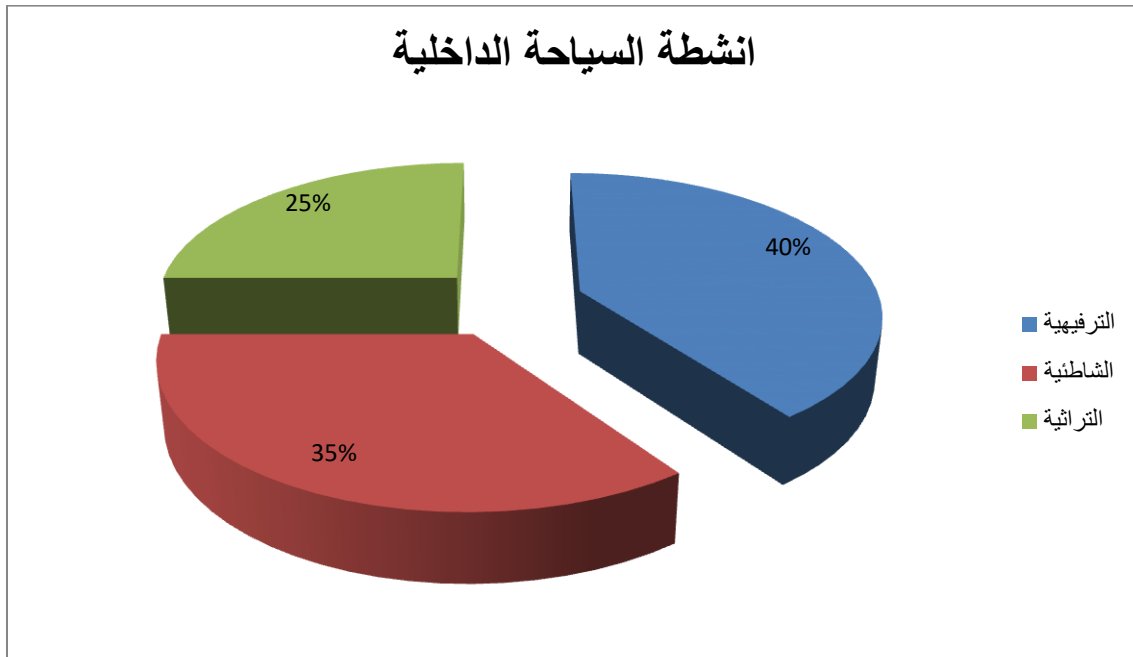
السياحة العلاجية: تكون في تركيا وتونس وفرنسا نظرا للتقدم في المجال العلمي والطبي.

اخيرا نجد السياحة الترفيهية حيث تكون مندمجة بين الرحلات الداخلية والخارجية وهي السفر الى وجهات داخل وخارج البلاد قصد الترفيه عن النفس والاستجمام.

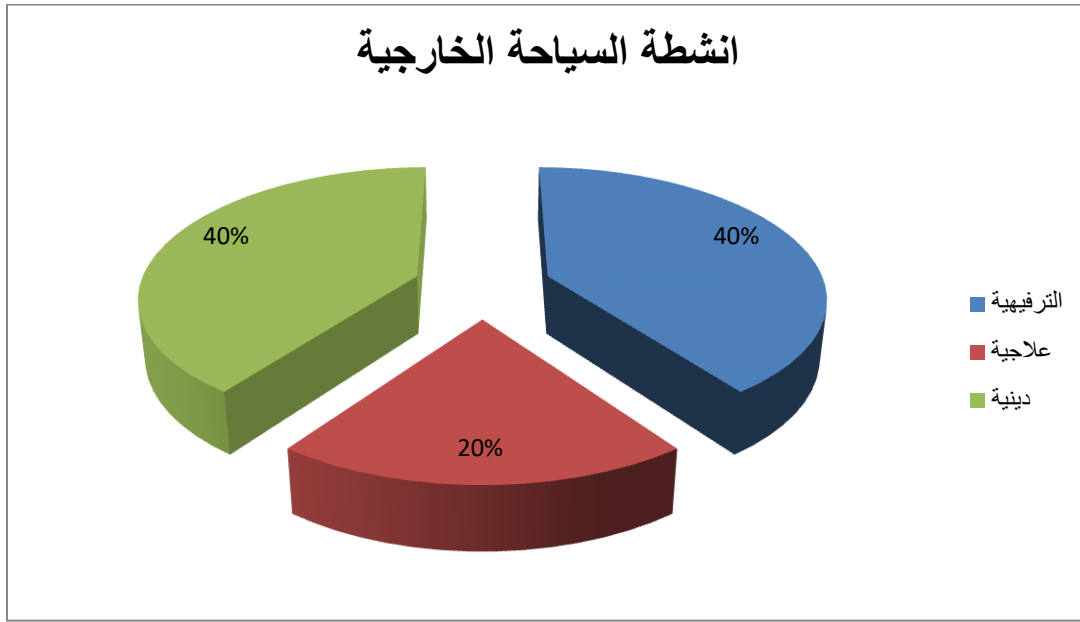
الشكل رقم 5: يوضح نسبة الأنشطة الداخلية والخارجية للوكالة.



الشكل رقم 6: دائرة بيانية توضح الأنشطة الداخلية للوكالة.



الشكل رقم 7: دائرة بيانية توضح الأنشطة الخارجية للوكالة.



ثالثاً: التصنيف الجغرافي للوكالة السياحية "ومان ترافل" للرحلات الداخلية والخارجية

1. الرحلات الخارجية:

الجدول رقم 2: يوضح نسبة الرحلات الخارجية.

النسبة %	البلدان
15%	تركيا
12%	الإمارات (دبي)
18%	تونس
15%	فرنسا
9%	مصر
13%	مالديف
28%	السعودية

نلاحظ أن السعودية أكثر نسبة زيارة نظرا للموسم الديني الحج والعمرة وبعدها تونس وتركيا فرنسا قد تكون للعلاج وذلك لتطور المجال الطبي أما الإمارات والمالديف ومصر تكون للسياحة والترفيهية عن النفس.

2. الرحلات الداخلية:

الجدول رقم 3: يوضح نسبة الرحلات الداخلية.

النسبة %	الولايات
9%	مستغانم
7%	وهران
10%	تلمسان
15%	الجزائر
10%	تمنراست
20%	سكيكدة
29%	صحراء الوادي

نلاحظ أن على نسب الرحلات الداخلية تكون في الولايات الشرقية نظرا لقربها استراتيجيا أما الولايات الغربية تكون قليلة نظرا للبعد الجغرافيا رحلات صحراء واد سوف هي الأعلى بينهم نظرا لتمرکز الوكالة فيها.

المبحث الثاني: المقابلة

المطلب الأول: ماهية المقابلة

الفرع الأول: تعريف المقابلة

لغة: محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة¹. وهي أيضا حوار يتم بين شخصين، المقابل وهو الشخص الذي يجري المقابلة والمقابل (بفتح الباء) وهو الشخص الذي تُجرى له المقابلة وذلك بهدف استثارة معلومات المبحوث أو آرائه أو مواقفه ذات الصلة بمشكلة بحثية معينة.

الفرع الثاني: أنواع المقابلة

تصنف المقابلات على العموم حسب درجة الحرية الممنوحة للمبحوث ومن هذا المنطلق يمكننا أن نجد في الساحة البحثية " الأكثر تداولاً " خمسة أنواع من المقابلات:

أ- **المقابلة غير الموجهة:** وهي أن يقترح الباحث موضوعاً على المبحوث وتسمى أحياناً بالمقابلة الحرة ويسمىها معن خليل عمر بالمقابلة غير القياسية أن يقترح الباحث موضوعاً على المبحوث ويقوم بطرح أسئلة حرة غير محددة، ولا يتدخل الباحث إلا لاستثارة المبحوث وتشجيعه وهذا بشرح بعض معاني الكلمات وكذا الهدف من السؤال، و بصيغة أخرى لا يقوم الباحث بصياغة أسئلة محددة من قبل ويتم كل هذا خروج الباحث عن موضوع المقابلة وذلك بوضع خطوط عريضة توجه مقابله.

¹ إبراهيم مصطفى، وآخرون، المعجم الوسيط، دار الدعوة، 712/2.

ب- المقابلة نصف الموجهة:

في هذا النوع من المقابلة يقوم الباحث بتحديد مجموعة من الأسئلة بغرض طرحها على المبحوث، مع احتفاظ الباحث بحقه في طرح أسئلة من حين لآخر دون خروجه عن الموضوع.

ج- مقابلة ذات استمارة أسئلة مغلقة:

وتسمى أيضا بالمقابلة القياسية حيث تحدد فيها مجموعة من الأسئلة صياغة وترتيا واعطاء المبحوث بعض البدائل في بعض الأحيان و كل هذا دون الخروج عن موضوع المقابلة.

د- مقابلة ذات استمارة أسئلة مفتوحة :

وهي المقابلة التي يقوم فيها الباحث بتحديد الأسئلة صياغة و ترتيا، و لكن تعطى للمبحوث الحرية في التوسع في الإجابة و قد يكون هذا بدفع من الباحث دون الخروج عن الموضوع .

هـ- المقابلة المركزة:

في هذا النوع من المقابلة يكون الباحث مزود بمجموعة من المواضيع محددة سلفا، و كل الظواهر التي لها علاقة بالبحث. حيث تكون للباحث الحرية الكاملة في طرح الأسئلة المتعلقة بالبحث، وهو غير مقيد بأسلوب طرح الأسئلة من هذا المنطلق فبإمكان الباحث أن يستخرج أو يستنتج أسئلة أخرى من إجابات المبحوثين ويعيد طرحها عليهم للحصول على معلومات إضافية¹.

الفرع الثالث: أهمية المقابلة

تعد المقابلة أداة فعالة في جمع المادة العلمية خاصة من الذين لا يقرؤون ولا يكتبون ومن أهميتها أنها تبرز الواقع والظواهر المتفشية في المجتمع كما هي مما تهيب الفرص أمام الخبراء والباحثين لإيجاد حلول مناسبة لتلك الظواهر ونظرا لأهميتها العلمية أصبحت المقابلة يستخدمها حتى الأطباء مع المرضى الذين يعانون مشاكل روحية أو جسدية، كذلك من

¹ صالح بن حمد العساف، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، العبيكان، ط1، 2003، ص394.

أهميتها أنها تعتبر من أكثرها صدقاً، حيث يستطيع الباحث التعرف على مشاعر وانفعالات المقابل، وكذلك اتجاهاته وميوله.

المطلب الثاني: خطوات إجراء المقابلة

بعد استقرار رأي الباحث على أن المقابلة هي أنسب الأدوات لجمع المعلومات من مجتمع البحث وأكثرها ملاءمة لذلك ينطلق في الإعداد لها ومن ثم إجراءها متبعا خطوات محددة، يمكن أن نوجزها فيما يلي:

* الإعداد للمقابلة:

ويتضمن هذا الإعداد:

1. تحديد الهدف من المقابلة: أي على الباحث أن يحدد ما يريد الحصول عليه بالضبط، وهذا بالاستعانة بنقاط محددة ولا يتأتى هذا إلا بترجمة أسئلة البحث إلى أهداف يمكن قياس مدى تحقق كل واحد منها بواسطة مجموعة من الأسئلة. ولكي يستطيع الباحث حصر كل الأهداف والأسئلة المساعدة في المقابلة يجب عليه الرجوع إلى:

- الدراسات السابقة.

- الكتب والمراجع ذات الصلة بالموضوع.

- استشارة ذو الاختصاص والاهتمام.

- الاستفادة من الخبرات العلمية والبحثية.

2. تصميم دليل المقابلة: وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة يقوم الباحث بكتابتها والتي تعينه على حصر مقابلته مع الأخذ بعين أثناء كتابة الأسئلة التسلسل المنطقي في تدرجها، وترابطها وعدم تداخلها إضافة إلى الأسئلة يقوم الباحث بالإشارة إلى أهداف المقابلة وقد يستعين الباحث بعدة نماذج من الأسئلة (مغلقة، مفتوحة، شبه مفتوحة) واختيار نوع السؤال يرتبط بالهدف منه.

3. اختبار دليل المقابلة ميدانيا (عمليا): وهو أن يقوم بعرضه على محكمين للنظر فيه ومن ثم يطبقه على مجموعة من أفراد مجتمع البحث للتأكد من سلامة الأسئلة، ومدى فهم أفراد مجتمع البحث لها وعدم تناقضها ومن ثم يعاد صياغته صياغة سليمة وبعدها إن كان هناك معاونين للباحث عليه أن يدرّب معاونين على تطبيق الدليل. سواء أكان ذلك تسجيلًا صوتيًا، أو بالفيديو أو كتابة.

4. التطبيق النهائي للدليل: بعد أن ينتهي الباحث من تصميم واختيار الدليل وتدريب معاونين على تطبيقه، يقوم بالاتصال بعينة الدراسة وإجراء المقابلة نهائيًا لكن قبل أن ينزل إلى الميدان وبعد الانتهاء من تصميم الدليل يكون المقابل قد أعد نفسه لإجراء المقابلة ويكون هذا الإعداد على الشكل التالي:

- **أعرف الشخص المبحوث:** يجب على الباحث أن يحاول الحصول على المعلومات حول الشخص الذي سيُجري معه المقابلة ممن هم حوله أو بطرق أخرى وذلك فيما يخص ارتباطاته واهتماماته ليسهل التعامل معه تحديد موعد المقابلة سلفًا وهذا لتوفير الوقت وتحديد الوقت الكافي و المناسب للمقابلة.

- **توفير الخلوة المناسبة أثناء المقابلة:** من المعلوم أن الثقة تكسب في حالة شخص واحد منه في حال اثنين فما فوق، فمن المعروف انه عند حضور شخصين فأكثر فإن شرح الغرض من المقابلة يكون أكثر نجاحًا، لكن عند تلقي الإجابات من المجموعة فإن فردًا أو فردين عادة هما اللذان يتكلمان، وعندما يحضر المقابلة أكثر من اثنين فستكون هناك علاقات أكثر للملاحظة، توافقات أطف للعمل بين الشخصيات ويرتفع الإحساس بالنفس. وقد يحد الحذر المتولد والكف صارحة البيانات بشكل خطير ورغم عدم حتمية ذلك فإن الخلوة مرغوب فيها.

- **تدرب على أن تضع نفسك مكان المبحوث:** أي أن يتصور الباحث نفسه انه المبحوث، ويتخيل ما سيطرح عليه من أسئلة من حيث الطريقة والمفردات، ويجب عليه أن يتصور

كيف ينظر إليه المبحوث. لأن هذه الطريقة تساعد على إدارة عملية المقابلة بطريقة جيدة ويستفاد من المبحوث كثيرا.

استبعاد الميولات الشخصية: قبل البدء في المقابلة يتعين على الباحث التخلص من أفكاره ومعتقداته وأراءه الشخصية حول الموضوع والمبحوث. لأنها قد تشوه المعلومات وتأولها ومن ثم تؤثر على نتائج المقابلة. وفي الختام يتأكد الباحث من أن المبحوث يعرف اسمه ووظيفته.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب المقابلة

أولاً: مزايا المقابلة

يمكن للمقابلة العديد من المزايا في مقابل التقنيات الأخرى ويمكن أن نوجزها فيما يلي:
أنها تقنية مرنة الاستعمال: أي أن المقابلة تسمح بمرونة عالية في طرح الأسئلة، حيث تتيح للباحث فرصة تحديد صياغة وترتيب الأسئلة، مع توضيح المصطلحات غير الواضحة.
2 - التحكم بوضع المقابلة: أي أنها تمنح للباحث فرصة السيطرة على وضع المقابلة، حيث يستطيع الباحث أن يضمن إجابة المبحوث على كل الأسئلة وفق الترتيب الذي يريده الباحث. كما يكون بإمكان الباحث تدوين زمن ومكان المقابلة، مما يسمح له بتفسير الإجابات بدقة أكبر وخاصة عندما تقع بعض الأحداث خلال فترة المقابلة والتي يمكن أن تؤثر على إجابات المبحوثين.

ثانياً: عيوب المقابلة

ومع كل المزايا التي يمكن أن تتحقق للباحث باستخدام وسيلة المقابلة، فإن لهذه الوسيلة عيوباً من أهمها:

احتمال التحيز من قبل الباحث ليحصل على معلومة يريدها ، أو ما يمارسه من إحياء يؤثر في الإجابة أو ما يقوم به من تغيرات متحيزة للإجابات .

مكلفة ويتطلب إجراء المقابلة حتى تصبح أداة يعتمد عليها في البحث العلمي أن يتوفر في الباحث المهارة اللازمة لإجرائها وهذا يحتاج إلى تدريب ميداني دقيق.

عامل الوقت مهم في المقابلة حيث لا يستطيع وحدة أن يقرر الوقت الذي يحتاجه لإجراء المقابلة ، وإنما يشترك المقابل معه في تقرير الوقت .

تأثرها بالعوامل، مثل: شعور المقابل بالخوف والخجل ، أو المجاملة مما يؤدي إلى الإدلاء بمعلومات لا تشمل الحقيقة.

أن نجاحها يعتمد إلى حد كبير على رغبة المستجيب في التعاون وإعطاء، معلومات موثوقة ودقيقة.

صعوبة تسجيل الإجابات أو في تجهيز الأدوات في مكان المقابلة الذي يحدده المستجيب على الأغلب.

صعوبة الوصول إلى بعض الأشخاص¹.

المبحث الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

من أجل تحقيق هدف الدراسة تم الإعتماد على الأسلوب الكيفي الذي يناسب هذا النوع من الدراسات، حيث تم استخدام منهج المقابلة لجمع البيانات الكيفية.

المطلب الأول: إجراءات الدراسة

أولاً: متغيرات الدراسة

تم تحديد متغيرتين مستقلتين لفحص مدى تطبيقها في أعمال السياحة بولاية الوادي، ولقد تم اختيار هاتين المتغيرتين انطلاقاً من الضرورة الملحة والتطور التي شهدتها قطاع أعمال السياحة في العالم وبالجزائر، وكذلك حاجة السائح لمثل هذه المتغيرات.، وتتمثل تلك المتغيرتين فيما يلي:

¹ نوقان عبيدات، وآخرون، البحث العلمي، مفهومه، أدواته، أساليبه، دار الفكر - عمان - ط6، 1418هـ، ص 145.

- **الممارسات الأخلاقية:** ولقد تم فحص هذه المتغيرة في العديد من المستويات منها الابتعاد عن التدخين أثناء ممارسة العمل السياحي، الدمج بين النزعة التجارية والأخلاقية، الأثر البئي على مستوى قطاع أعمال السياحة، موضوع ترشيد الاستهلاك، احترام القوانين والتشريعات المنظمة لقطاع السياحة... إلخ
- **المسؤولية الاجتماعية:** ولقد تم فحص هذه المتغيرة في العديد من المستويات منها احترام العادات والتقاليد، خصائص المجتمع السوفي، ثقافة المجتمع المحلي، دعم النشاطات الخاصة بالقطاعات الأخرى.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

- **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من زبائن ومسيري وكالات ومؤسسات السياحة بولاية الوادي.
- **عينة الدراسة:** وتتكون من 80 فرد موزعة بين الزبائن ومسيري الوكالات السياحية.

ثالثا: أسئلة المقابلة

• الاسئلة المتعلقة بالممارسات الأخلاقية:

- ✓ يلتزم عمال وكالتنا بالزي الرسمي والنظيف واللائق أمام السياح.
- ✓ يحرص العمال على تقديم الخدمة المطلوبة في زمن قياسي.
- ✓ الاستعداد الدائم لدى العمال لتقديم الخدمة وبصورة جيدة عند طلب السائح.
- ✓ ترفض وكالتنا النزعة التجارية البحتة على حساب قيم والاخلاق لاستهداف الربح من الخدمات التي يطلبها السائح مهما كانت.
- ✓ تقوم وكالتنا بدراسة الإثر البيئي لأي نشاط سياحي قبل تنفيذه.
- ✓ تقوم وكالتنا بتحديد القدرة الاستيعابية للمكان السياحي وطاقته الاحتمالية البيئية من خلال وجود مراكز دخول في المواقع السياحية لتنظيم حركة السياح.

✓ تولي وكالتنا اهتماما كبيرا لموضوع ترشيد استهلاك الطاقة اثناء أداء أنشطتها السياحية.

✓ الابتعاد عن التدخين اثناء تقديم الخدمة للسياح من شروط القبول في الوظيفة.

✓ يحترم عمال وكالتنا جميع القوانين والتشريعات المنظمة للنشاط السياحي.

✓ يحرص عمال وكالتنا على حماية المناطق الاثرية والتاريخية لولاية الوادي.

● أسئلة متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية:

✓ تحترم وكالتنا العرف السائد بين سكان منطقتنا اثناء تأدية مهامها السياحية.

✓ تسعى وكالتنا لاستخدام ثقافة المجتمع المحلية ومظاهرها كمشوق سياحي في مجال الترويج للمنطقة.

✓ صيانة الاصاله والتماسك الاجتماعي من مبادئ مهمتنا.

✓ تحرص وكالتنا على تعليم وتوجيه السائح الى كيفية التعامل باحترام مع عادات وتقاليد السكان المحليين.

✓ الشعور القوي بالولاء للمجتمع السوفي من أكبر الدوافع لاحترام خصائصه.

✓ تهدف وكالتنا الى احداث تأثير متبادل ايجابي بين السياح والمواطنين المحليين.

✓ تحرص وكالتنا على التعريف بكل ما يتعلق بميزة التابو (المحرمات) لكي يتجنبها السائح اثناء اقامته.

✓ تساهم وكالتنا في انعاش بعض النشاطات الاخرى ذات الطابع الخدمي كالنقل والارشاد السياحي.

✓ تساهم وكالتنا بتقليص نسبة البطالة بتوفير مناصب شغل جديدة.

✓ تحقيق التواصل الافضل بين الشعوب والمجتمعات من مقاصد مهمتنا.

المطلب الثاني: الخصائص الوصفية لعينة الدراسة

• توزيع العينة حسب الهوية:

تشكلت العينة حسب ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم 4: توزيع العينة حسب هوية الأفراد.

الهوية	زبون	موظف
التكرار	40	20

يوضح الجدول التالي توزيع العينة حسب هوية الأفراد زبون، موظف حيث نلاحظ أن تكرار الزبائن أكبر من تكرار الموظفين ومنه نستنتج أن استهداف الزبائن أكثر من حيث الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية لأعمال المنطقة السياحية وتكون نسبهم المئوية كالآتي:

الزبائن: 66.66% - الموظفين: 33.33%.

• توزيع العينة حسب الجنس:

تتوزع العينة حسب الجنس كما يلي

الجدول رقم 5: توزيع العينة حسب هوية الأفراد

الهوية	ذكر	مؤنث
التكرار	45	15

يوضح الجدول التالي توزيع العينة حسب جنس الافراد تتراوح الذكور 45 والاناث 15 ومنه نلاحظ أن الذكور أكبر عددا من الاناث ونستنتج أن فئة الذكور أكثر استهداف من الاناث في السياحة ككل وفي الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للسياحة ومهتمون بمجال السياحة أكثر من الاناث وتكون نسبهم كالتالي: الذكور 75% - الاناث 25%.

• توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم 6: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي.

الشهادة	بدون شهادة	ليسانس	ماستر	شهادة عليا
التكرار	4	40	10	6

يوضح الجدول التالي توزيع العينة حسب المؤهل العلمي نلاحظ ان تكرر بدون شهادة 4 أشخاص وليسانس 40 شخص والماستر 10 وشهادة عليا 6، ومنه نستنتج أن من لديهم شهادات مستهدفين أكثر في السياحة والممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للسياحة أما بدون شهادة ضئيلة مقارنة بهم لانهم مقبلون على السياحة أكثر.

• توزيع العينة حسب الوظيفة:

الجدول رقم 7: توزيع العينة حسب الوظيفة

الشهادة	عامل	سكرتير	رئيس مكتب	رئيس مصلحة
التكرار	12	8	30	10

يوضح الجدول التالي توزيع العينة حسب الوظيفة المشتغلة نلاحظ ان تكرر عامل 12 وسكرتير 8 ورئيس مكتب 30 ورئيس مصلحة 10، نستنتج أن اكبر فئة هم نشغلو مناصب عليا وبعدها مناصب ثانوية إلى ابسط منصب في الادارة لأن ذو المناصب العليا لهم دور في الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للسياحة لانهم يقبلون على السفر أكثر من غيرهم وتكون نسبهم كالتالي:

عامل 20% - سكرتير 13.3% - رئيس مكتب 50% - مصلحة 16.7%.

• توزيع العينة حسب الخبرة:

الجدول رقم 8: توزيع العينة حسب الخبرة

الشهادة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة
التكرار	12	8	30	10

يوضح الجدول التالي توزيع العينة حسب الخبرة نلاحظ ان اقل من 5 سنوات 12 ومن 10-5 سنوات 8 ومن 10-20 30 وأكثر من 20 سنة 10 افراد ونستنتج أن أكبر فئة معينة نظرا لمجال خبرتهم الطويل ومع نفس الوقت لاكتساب المزيد من الخبرات وتجسيد دورهم في الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية لأعمال السياحة.

المطلب الثالث: عرض النتائج على ضوء أسئلة الدراسة

تمحورت النتائج المتعلقة بالأسئلة الخاصة بمحور الممارسات الأخلاقية إلى جانب المسؤولية الإجتماعية.

أولا: عرض نتائج أسئلة الممارسات الأخلاقية

- السؤال الأول: جاءت إجابات معظم أفراد العينة بأن عمال وكالاتنا السياحية بولاية الوادي ملتزمين باللباس النظيف وبالزي الرسمي على نحو جذاب وبالأناقة، إلى حد قول أحد أفراد العينة (عمال الوكالات السياحية أكثر عمال ملتزمين بالبدلة الرسمية)، وهو ما إتفق عليه إجابات أفراد العينة بنسبة 100 بالمائة.
- السؤال الثاني: تراوحت إجابات أفراد العينة بين ما يرى أن عمال الوكالات السياحية يسهرون على تقديم أفضل الخدمات بامتياز وهي الإجابات المتعلقة ب 80 بالمائة من مجموع الإجابات في حين يرى ال 20 بالمائة الباقية أن الخدمات المقدمة لا تتطلع لحاجات ورغبات الزبائن

- **السؤال الثالث:** تراوحت إجابات أفراد العينة بين ما يرى أن عمال الوكالات السياحية يسهرون على تقديم أفضل الخدمات في زمن قياسي وهي الإجابات المتعلقة ب 60 بالمائة من مجموع الإجابات في حين يرى ال 40 بالمائة الباقية أن الخدمات المقدمة لا تتطوع لحاجات ورغبات الزبائن وغالبا ما تأتي في زمن غير مرغوب فيه
 - **السؤال الرابع:** تجمع مختلف الإجابات على أن الهدف الرئيسي لنشاط الوكالات السياحية يغلب عليه النزعة التجارية لكن لا يرقى لدرجة التقصير في الجوانب الأخلاقية
 - **السؤال الخامس:** جاءت جل لإجابات بتصريحات تتباهى بالأولويات التي تراعيها الوكالات السياحية لاسيما الجانب البيئي منها
 - **السؤال السادس:** تهتم الوكالات السياحية باختيار الأماكن السياحية لزبائنهم على اعتبار العديد من المعايير وهو محور إجابات جل أفراد العينة.
 - **السؤال السابع:** أجمع مخلف أفراد العينة في إجاباتهم على أن كافة الوكالات السياحية تولي إهتماما بالغا من حيث ترشيد إستهلاك الطاقة.
 - **السؤال الثامن:** جاءت كل إجابات الدراسة جد إيجابية فيما يتعلق بمنع التدخين من طرف الوكالات السياحية أثناء قيامها بمختلف أنشطتها السياحية.
 - **السؤال التاسع:** على حد إجابات أفراد عينة الدراسة فقد يمكن القول أن مختلف الوكالات السياحية تحترم التشريعات والقوانين المنظمة للنشاط السياحي .
 - **السؤال العاشر:** يولي عمال الوكالات السياحية اهتماما بالغا بالمناطق التراثية والتاريخية التي تشكل وجهة سياحية
- ثانيا:** عرض نتائج أسئلة المسؤولية الإجتماعية
- **السؤال الأول:** يمكن القول أن مختلف الإجابات تدل على مدى إحترام وكالاتنا السياحية للعادات والتقاليد المميزة لمجتمعنا

- السؤال الثاني: تسعى وكالاتنا السياحية بولاية الوادي إلى الترويج لمختلف المواقع الأثرية والسياحية بمنطقتنا وبالتالي فهي تقوم بنشاط سياحي من جهة وتجاري من جهة أخرى.
- السؤال الثالث: ترى أفراد العينة أن الوكالات السياحية تقوم كذلك بدور صيانة أصالة المنطقة
- السؤال الرابع: تعمل الوكالات السياحية على حد إجابات عينة الدراسة على تعريف السائح بتقاليد وعرف المنطقة من خلال تقديم الإرشادات التي من شأنها توجيه السياح نحو الأفضل.
- السؤال الخامس: تؤكد إجابات عينة الدراسة إلى أنه هناك دافع قوي لدى مختلف عمال الوكالات السياحية لاحترام خصائص المجتمع السوفي منبثق أساسا من العور بالولاء للمجتمع السوفي.
- السؤال السادس: تعمل مختلف الوكالات السياحية إلى ترتيب تعاملات متبادلة بين السياح الأجانب والمرابطين المحليين.
- السؤال السابع: تعمل وكالاتنا السياحية على تعريف السائح الأجنبي بمختلف العقائد التي يمكن التي تختلف مع عقيدته حتى يحسن السائح التصرف.
- السؤال الثامن: تقوم وكالاتنا السياحية ببعث مختلف الأفكار التي من شأنها ربط الخدمات السياحية والخدمات الأخرى.
- السؤال التاسع: تساهم وكالاتنا السياحية في امتصاص افة البطالة لكنها بنسبة محدودة جدا.
- السؤال العاشر: في بعض الحالات تساهم وكالاتنا السياحية في ربط بين الشعوب ومختلف المجتمعات على نحو أكثر من صعيد.

الخاتمة

الخاتمة

في ختام دراستنا المتعلقة بالممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية لأعمال السياحة توصلنا إلى أن الممارسات المهنية من أهم العوامل التي تؤدي الى تطوير مهارات العاملين ويعكس ذلك الاهتمام الذي يولييه الموظف لمهنته، حيث أن عدم وجود أثر الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المنظمة.

ولقد اخلصنا في هذه الدراسة وعلى ضوء هذه المعطيات والأرقام إلى بعض النتائج كإجابة على فرضيات الدراسة أهمها:


أن موظف حيث نلاحظ أن تكرار الزبائن أكبر من تكرار الموظفين ومنه نستنتج أن استهداف الزبائن أكثر من حيث الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية لأعمال المنطقة السياحية

أن الذكور أكبر عددا من الاناث ونستنتج أن فئة الذكور أكثر استهداف من الاناث في السياحة ككل وفي الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للسياحة ومهتمون بمجال السياحة أكثر من الاناث

ان الذين بدون شهادة 4 أشخاص وليسانس 40 شخص والماستر 10 وشهادة عليا 6، ومنه نستنتج أن من لديهم شهادات مستهدفين أكثر في السياحة والممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للسياحة أما بدون شهادة ضئيلة مقارنة بهم لانهم مقبلون على السياحة أكثر

نستنتج أن اكبر فئة هم نشغلو مناصب عليا وبعدها مناصب ثانوية إلى ابسط منصب في الادارة لأن ذو المناصب العليا لهم دور في الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للسياحة لانهم يقبلون على السفر أكثر من غيرهم

ان اقل من 5 سنوات 12 و من 5-10 سنوات 8 ومن 10-20 20 وأكثر من 20 سنة 10 افراد ونستنتج أن أكبر فئة معينة نظرا لمجال خبرتهم الطويل ومع نفس الوقت لاكتساب المزيد من الخبرات وتجسيد دورهم في الممارسات الاخلاقية والمسؤولية الاجتماعية لأعمال السياحة.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع العربية:

* الكتب:

1. أدهم وهيب مطر، التسويق الفندقي ومبيع وترويج الخدمات السياحية والفندقية الحديثة. دمشق: مؤسسة رسلان للطباعة والنشر، 2014.
2. هباس رجائي الحربي. التسويق السياحي في المنشآت السياحية، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013.
3. نعيم الظاهر، سراب إلياس، مبادئ السياحة. (ط 2). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008.
4. عصام حسن السعيد، إدارة مكاتب وشركات وكلاء السياحة والسفر الأردن: دار الرؤية للنشر والتوزيع، 2009.
5. أشرف سمير الميداني، السياحة الرياضية في مصر. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة، 2000.
6. منال محمد رحال، الإدارة السياحية، عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع، 2010.
7. خليل محمد سعد، مبادئ علم السياحة القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2017.
8. جمال محمد على، مؤمن عبد العزيز، بسام صلاح، دراسة تقييمية للسياحة الرياضية في محافظات صعيد مصر"، مؤتمر علوم الرياضة في قلب الربيع العربي 2، الغردقة، نوفمبر، 2013.
9. ماهر السيسي، صناعة السياحة (الأساسيات والمبادئ). القاهرة: دار الولاء الحديثة، 2012.

10. عبد القادر إبراهيم، ناصر محمود عيد، مدخل إلى جغرافية السياحة. (ط 2). عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
11. أماني رضا، الإعلام والسياحة. القاهرة: أطلس للنشر والإنتاج العلمي، 2017.
12. فتحي أبو عيانة، عبير أحمد عطية، قواعد الجغرافيا العامة ودورها في السياحة. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2016.
13. محمد نصر الدين رضوان، جغرافيا الرياضة. القاهرة: مركز الكتاب الحديث، 2016.
14. عمر محمد على، الجغرافيا البشرية" الأسس والاتجاهات الحديثة والمعاصرة". الإسكندرية دار الوفاء لندنيا النشر، 2010.
15. كافي ، حسين. رؤية عصرية للتنمية السياحية ، النهضة المصرية ، القاهرة، 1987.
16. كافي، مصطفى يوسف، صناعة السياحة كأحد الخيارات الإستراتيجية للتنمية الاقتصادية، دار الفرات . نينار للنشر والتوزيع 2006.
17. توفيق، ماهر عبد العزيز. صناعة السياحة، دار وهران عمان.
18. غضبان، فؤاد، الجغرافيا السياحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن، 2014.
19. خالد كواش، مقومات ومؤشرات السياحة في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 01.
20. عبد القادر، مصطفى - دور الإعلان في التسويق السياحي، الحواسب الجامعية للندوات ط1 ، بيروت.
- * الرسائل الجامعية:
21. هوارى معراج، السياحة وأثرها في التنمية الاقتصادية العالمية- حالة الاقتصادية الجزائرية- مجلة الباحث، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، العدد: 01، 2004.

22. زهير بوعكريف، التسويق السياحي ودوره في تفعيل قطاع السياحة: دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012/2011.

23. بيومي محمد سعيد، "إستراتيجية مقترحة لتفعيل دور السياحة الرياضية بمحافظة الأقاليم وأسوان" رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة جنوب الوادي، 2016.

24. عميش سميرة، دور استراتيجية الترويج في تكييف وتحسين الطلب السياحي الجزائري مع مستوى الخدمات السياحية المتاحة -، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014-2015.

* المجالات والملتقيات:

25. حمزة العرابي، إيمان نواره، التمويل كركيزة أساسية لنجاح الاستثمارات السياحية، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الدولي حول: الصناعة السياحية في الجزائر بين الواقع والمأمول نحو الاستفادة من التجارب الدولية الرائدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل، الجزائر، يومي 09 و 10 نوفمبر 2016.

26. عيسى مرزوقة، ترقية أداء وفعالية مؤسسات القطاع السياحي في الجزائر، الملتقى الدولي: اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، بسكرة، مارس 2012.

27. دليلة طالب، عبد الكريم الوهراني، السياحة احد محددات التنمية المستدامة، مداخلة في الملتقى الدولي الثاني حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات، ورقة 22-22 نوفمبر 2011.

28. عبد القادر عوينان، السياحة في الجزائر، تحديات ورهانات في ظل المخطط الوطني للتهيئة السياحية 2025، مجلة معارف، العدد 12، جوان 2002.

* الهيئات الرسمية:

29. وزارة تهيئة الاقليم البيئة والسياحة، تشخيص وفحص السياحة الجزائرية، جانفي 2008.

المراجع الاجنبية:

- 30.Marian, D. (2013). Sports Tourism, Leisure Method. Annals Of The Constantin Brâncuși University Of TârguJiu, Economy Series, 5.
- 31.Ministère de l'Amenagement du Territoire, de l'Environnement, livre01, le diagnostique audit, janvier 2008.