

# إدراكات مسؤولى الإنتاج والعمليات بالشركات الصناعية للمعايير الأخلاقية للإنتاج

إعداد  
د. أحمد أحمد عبد الله اللحج

---

د. أحمد أحمد عبد الله اللحج استاذ مساعد بقسم ادارة الاعمال ، قام بعمل وكيل الكلية... استاذون التعليم والطلاب...  
بمدرج الكلية بمدينة السادات، كلية التجارة - جامعة المنوفية ، مدير وحدة توكيد الجودة بالكلية . وتتمثل المحاولات الرئيسية  
للاهتمامات البحثية فى ادارة الإنتاج والعمليات ، وإدارة الاحتياحات ، وإدارة الموارد البشرية.

### ملخص البحث

يركز هذا البحث بصفة أساسية على معرفة مدى إدراك المسؤولين عن الإنتاج بالشركات الصناعية لأخلاقيات الإنتاج، حيث إبتدئ مجتمع البحث على مديري ورؤساء الأقسام الإنتاجية والمشرفين في ٨٦ شركة صناعية تعمل في مختلف الأنشطة الصناعية بالمنطقة الصناعية بمدينة السادات، وأظهرت النتائج وجود انخفاض واضح في مستوى إدراك المسؤولين عن الإنتاج من الفئات المشار إليها للمعايير الأخلاقية للإنتاج، كما أشارت النتائج إلى أن سنوات الخبرة والتعليم والدرجة الوظيفية للمسؤولين عن الإنتاج لها تأثير على مستوى إدراكهم للمعايير الأخلاقية، بينما لا يوجد تأثير للحالة الاجتماعية على مستوى الإدراك لتلك المعايير. أشارت النتائج أيضاً إلى وجود فروق معنوية في إدراكات المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية تجاه العملاء وأصحاب العمل والمجتمع والمهنة ترجع إلى اختلاف نوع الصناعة، حيث أن المسؤولين عن الإنتاج في شركات صناعة الأغذية أكثر إدراكاً للمعايير الأخلاقية عن غيرهم الذين يعملون بانشطة صناعية أخرى. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة تبني الشركات الصناعية لمعايير أخلاقية للإنتاج والعمل على توثيق تلك المعايير وكتابتها وتوعية العاملين بها واعتبار الالتزام بتلك المعايير أحد الأسس الهامة التي تؤخذ في الإعتبار عند تقييم أداء العاملين.

### Abstract

This research is specifically focused on exploring to what extent the production interested staff, in the industrial companies, sufficiently aware of the production ethical norms. The research community covered in particular the supervisors, head of departments and managers of production for "eighty six" industrial companies that are actually working in different fields of industrial activity within the geographical zone of Sadat City.

The research results have indicated that the previously mentioned production responsible staff have had a low level of awareness concerning the production ethical norms. It was found, as well, that the years of experience, the levels of education and the functional positions significantly affecting the respondents' awareness of the investigated norms. This was not the same in the case of the social status.

The respondents' levels of awareness concerning the production ethical norms towards the customers, owners, society and profession were significantly different. The reason behind this was obviously represented in the kind of industrial activity in which the company work, since the results pointed out that the level of awareness concerning such a sort of ethics was significantly higher in the case of the food industry compared with the other fields of industrial activity.

Accordingly, it was recommended that the industrial companies should adopt the production ethical norms, consider the importance of documenting them and keeping them clearly announced in a written form, creating the workers awareness at the different levels concerning these ethical norms, and also using the workers commitment with these ethical norms as one of the substantial criteria in their performance appraisal.

## [١] مقدمة:

لقد حدد رسول الإسلام الغاية الأولى من بعثته، والمنهاج المبين في دعوته بقوله - ﷺ - " إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق " وكذلك خاطب الله تعالى نبيه الأمين بقوله " وإنك لعلى خلق عظيم "

وتعتبر حماية المستهلك هدفا من أهداف الدولة الحديثة فهو في مقدمة واجباتها الأساسية، وأمام التطورات الهائلة في كافة المجالات ومناحي الحياة المختلفة أصبحت المخاطر تحيط بالإنسان من كل جانب نتيجة استخدامه لسلع ومنتجات يجهل تقنياتها وأقل خطأ في تركيبها يؤدي إلى مضرار عديدة مما يعظم مسئولية الدولة بل المجتمع الدولي بأسره ويدفعه لضرورة سن القواعد القانونية التي تحمي المستهلك من مخاطر المنتجات وتضمن له الحصول على التعويض المناسب إذا حل به ضرر من جراء استخدام تلك المنتجات.

وهناك مجموعة من الاعتبارات الفنية والاقتصادية والأخلاقية تؤثر على إتخاذ القرارات الإنتاجية، وتجاوز أى من تلك الاعتبارات أو عدم الاهتمام به قد يشكل صعوبات في تنفيذ تلك القرارات أو بلوغ الأهداف المبتغاه منها.

وإذا كان الاهتمام يبدو واضحا بالنواحي الفنية والاقتصادية ذات العلاقة باتخاذ القرارات الإنتاجية إلى أن الاعتبارات الأخلاقية تبقى محددا مهما وأساسيا، خصوصا بعد التطور في مفهوم المسئولية الاجتماعية وتزايد الضغوط من المجتمع ومنظّماته على الشركات الإنتاجية بضرورة الإلتزام بمسئولياتها الاجتماعية والمعايير الأخلاقية.

فالاعتبارات الأخلاقية ذات تأثيرات أكيدة على المستهلكين ومواقفهم تجاه الشركة وفي مستوى ولانهم لها وتفضيلاتهم لمنتجاتها.

وإذا كانت المسئولية الاجتماعية تتركز على طلبات المجتمع وضغوطه تجاه الشركات، فإن المعايير الأخلاقية التي تلتزم بها الإدارة تشكل جانبا مهما ومبنيًا في الاستجابة لهذه الطلبات.

وإذا كانت المعايير الأخلاقية لدى الشركات تمتد بين الأبعاد الأخلاقية الصحيحة وتلك الأخرى غير الصحيحة فإن ما يتوجه إليه هذا البحث هو الأخلاق الصحيحة التي تتفق مع معايير اجتماعية وصناعية مقبولة، وتتمثل أخلاق الإدارة في صدق التعامل مع المستفيدين Stakeholders.

## [٢] الخلفية النظرية والدراسات السابقة:

## ١/٢ - مفهوم المعايير الأخلاقية:

إن محاولة وضع تعريف محدد للمعايير الأخلاقية في الإدارة لا تعد أمرا سهلا لحدائة هذا الموضوع وصعوبة تحديد أبعاده، وعلى الرغم من وجود بعض المفاهيم للمعايير الأخلاقية إلا انها تختلف باختلاف مجال التطبيق وباختلاف المجتمعات والأزمنة.

وعليه سنحاول عرض مجموعة من المفاهيم والتعريفات الواردة في الأدبيات الإدارية كمحاولة لبلورة مفهوم يتناسب مع أهداف هذا البحث.

استدأ تعرف الأخلاق بصفة عامة بانها "مجموعة من القيم والمعايير التي تحدد السلوك الصحيح والخاطئ لدى الأفراد بالمنظمة"<sup>(١)</sup>.

حديث شريف.

سورة الفل، الآية ٤.

ويعرف Oren<sup>(١١)</sup> الأخلاق بأنها "مجموعة من مبادئ السلوك الصحيح" ويعرف الرفاعي وعارضه<sup>(١٢)</sup> الأخلاقيات الوظيفية بأنها "مجموعة المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في وظيفة أو عمل معين يقوم به، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ وما هو صواب في الموقع المعين".  
وينظر فائق<sup>(١٣)</sup> إلى المعايير على أنها "تعبير عن الاحتياجات المطلوبة لغرض الوصول لهدف معين بأفضل شكل ممكن، لذلك توضع هذه المعايير لخدمة كافة أوجه النشاطات التي تمارسها المنشأة بنوعها الفنية والإدارية".  
ويشير إلى أن المعايير الأخلاقية يتم تحديدها إما عن طريق رسمي أو بالاتفاق العام بين أعضاء المنشأة تستخدم كأساس يستند إليه عند اتخاذ القرارات الإنتاجية.  
أما Kostas<sup>(١٤)</sup> فقد ذكر أنها "تمط السلوك الواجب إعماله لتحقيق أهداف المنشأة عن طريق خفض التكلفة دون التخلي عن الأهداف الأخرى كنعوية المنتج وسلامة العاملين". ويؤكد Schermerhorn<sup>(١٥)</sup> على ضرورة التزام المديرين بالمعايير الأخلاقية واصفا إياها بـ "الأداة الصحيحة التي يستخدمها المديرين لتشجيع الاستغلال الفعال للموارد المتاحة والوصول بالعمليات الإنتاجية إلى أقصى درجة من الكفاءة" أي أن هذه الأداة تحدد ماذا يجب على المديرين عمله ومن ثم قبول نتائج العمل لأنها تطابق قيم المجتمع. ويرى Weiss & Gershon<sup>(١٦)</sup> أن المعايير الأخلاقية عبارة عن "مجموعة من الأسس الهادفة لتحويل مدخلات عمليات الإنتاج إلى مخرجات مرغوبة في البيئة المحيطة".  
وهناك وجهات نظر أخرى تفسر مفهوم المعايير الأخلاقية، ولكن يصعب تناولها جميعاً، ونخلص مما تم عرضه إلى أن المعايير الأخلاقية تعد بمثابة ضوابط قيمية توجه تفكير المديرين وسلوكهم عند اتخاذ قرارات ترتبط بعمليات الإنتاج، وتجعل هذه القرارات متفقة في نتائجها مع الصالح العام وقيم المجتمع، ويتم تحديدها بعدة طرق منها الطريقة الرسمية كأن تصدر بقوانين أو توضح بلوائح تنظيمية وقرارات إدارية داخل المنشأة أو باتفاق أعضاء المنشأة حول مجموعة من الضوابط التي يعتقد بأنها الأفضل عند اتخاذ القرار والتي تتفق مع قيم المجتمع ومعتقداته.  
**٢/٢ - أهمية المعايير الأخلاقية:**  
تعتبر المعايير الأخلاقية من الموضوعات التي نالت وتنازل اهتمام الكثير من الباحثين الأكاديميين والممارسين في مختلف بلدان العالم، ويرجع ذلك إلى ما تشير إليه البحوث

<sup>١١</sup> العالبي، طاهر محسن وصالح مهدي العامري، (٢٠٠٥)، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، عمان، دار وائل للنشر، ص ١٣٤.

<sup>١٢</sup> Oren, F.L., (2002), Rationale for a Code of Professional Ethics for Simulationists, Proceedings of the Summer Computer Simulation Conference, P. 2.

<sup>١٣</sup> الرفاعي، عالب وفيصل عارضة، المنظور الإسلامي لأخلاقيات الأعمال، جامعة الزيتون، عمان، المؤتمر العلمي الدولي السنوي السادس، إبريل ٢٠٠٦.

<sup>١٤</sup> فائق، فوزي عبد الخالق، (١٩٩٦)، الأخلاق الإدارية، مجلة أفاق اقتصادية، العدد ٦٧، ٦٨، ص ١١٣.

<sup>١٥</sup> Kostas, Dervitsiotis, (1981), "Operations Management", Mc Graw, Hill, Tokyo, P. 17.

<sup>١٦</sup> Schermerhorn, John R., (1996), "Management for Productivity", John Wiley & Sons Inc., New York, P. 42.

<sup>١٧</sup> Weiss, Howard J. & Gershon, Mark E., (1993), "Production & Operations Management", 2<sup>nd</sup> ed. Allyn, Boston, P. 40.

والدراسات ووسائل الإعلام من زيادة نسبة التلوث البيئي والغش في نوعية المنتجات أو في تركيبها، أو في ضعف الاستجابة للخصائص والمواصفات المحددة أو في التقليد أحيانا لبعض العلامات التجارية. لذا تشكل هذه الظواهر وغيرها تأثيرات سلبية على المنشأة الصناعية فضلا عن الأضرار التي يتحملها المستهلك، وأحيانا عدم رغبته في شراء هذه المنتجات، وسوف نتطرق في هذا الجانب من البحث للفوائد التي تجنيها المنشآت في حالة التزام المديرين بالمعايير الأخلاقية في اتخاذ قرارات العمليات الإنتاجية كما يلي:

#### ١/٢/٢- السمعة الجيدة:

تعتمد المنشأة في نجاحها وبقائها ونموها واستمراريتها اعتمادا كبيرا على سمعتها، وقدرتها التنافسية. وتستند سمعة أي منشأة على أخلاقياتها، ومدى إدراك المجتمع وأصحاب المصالح Stakeholders لهذه الأخلاقيات، ويرى Johnson<sup>(١)</sup> أنه "كثيرا ما يؤدي افتقار المنتجات إلى الأسس الأخلاقية في قراراتها ذات العلاقة بالمجتمع إلى فقدان السمعة الجيدة وعدم رغبة المستهلكين في التعامل معها".

لذا فمن الضروري الاهتمام بالمعايير الأخلاقية واختيار الملائم منها والالتزام بها تبعا لاختلاف أهداف ووجهات نظر أصحاب المصالح المتعاملين مع المنشأة.

#### ٢/٢/٢- المسؤولية القانونية:

يترتب على ضرورة الاهتمام بالمعايير الأخلاقية قواعد قانونية ملزمة، إذ تفرض عقوبات على المنشآت بسبب انتهاكها للقانون، ولا يخفى لما لهذه العقوبات من تأثيرات سلبية على سمعة المنشأة ومعنويات العاملين فيها، فلقد أدى ازدياد حوادث الإصابات بالسيارات في الولايات المتحدة بعد عام ١٩٦٠ إلى إصدار عدد من القوانين التي تنظم صناعة السيارات وتقضى بسحب السيارات التي لا تتوافر فيها الضمانات الكافية لحماية المواطنين.<sup>(٢)</sup>

كما أن الحوادث التي رافقت استخدام لعب الأطفال كالنسم أو إصابة الطفل بالحروق أو الحروق قد تسبب في إصدار قوانين تنظم هذه الصناعة حفاظا على حياة الأطفال وحمايتهم.<sup>(٣)</sup>

و الأمر نفسه بالنسبة للصناعات الغذائية، حيث تمت دراسة أثر الألوان الصناعية والمواد المستخدمة في حفظ الأغذية أو تعبئتها على صحة المستهلك.<sup>(٤)</sup>

وتوالى دخول القطاعات الأخرى ضمن القائمة، فكان الاهتمام بحماية البيئة من التلوث نتيجة لزيادة الأضرار التي تلحقها الأدخنة والمخلفات الصناعية في البيئة وأنشأت الدول هيئات ووزارات تهتم بحماية البيئة.

وفى إطار المسؤولية القانونية للمنتج عن الأضرار التي تسببها المنتجات التي ينتجها قررت محكمة النقض الفرنسية أن "الصانع يكون ملزما بتسليم منتجاته خالية من أى عيب تصنيع من شأنه إحداث خطر بالنسبة للأشخاص أو للأموال، كما أن المنتج عليه التزام بتحديد المستهلك بالمخاطر الخاصة بالمنتج، ويشمل ذلك أسلوب استعمال المنتج وكذلك الاحتياطات

<sup>(١)</sup> Johnson, Harold L., (1981), "Ethics and the Executive", Business Horizons, Vol. 24, No. 3, P. 21.

<sup>(٢)</sup> Parry, Mathew H., (2002) "Code of Ethics for Project Managers", Project Management Quarterly, Vol. 3, No. 1, P. 39.

<sup>(٣)</sup> Nixon, Marry Anne, (1987), "Business Ethics", Project Management Journal, Vol. 3, No. 4, P. 24

<sup>(٤)</sup> Schermerhorn, John R., (1996), "Management for Productivity", John Wiley & Sons Inc., New York, P. 21.

الخاصة الواجب اتخاذها قبل استعماله أو تشغيله ويكون ذلك في صورة تحذير مصاحب للمنتج".<sup>(٢)</sup>

ويطلق البعض على الالتزام بالتحذير بالإلتزام بالتبصير "وهو واجب ملقى على عاتق المنتج مضمونه تبصير المستهلك بأوجه استعمال المنتج وإحاطته بصفاته المختلفة، وإذا كان هناك خطورة معينة من استعمال المنتج".<sup>(٣)</sup> وعلى المنتج تبصير المستهلك وإحاطته علماً بتفاصيل تلك المخاطر حتى يكون على بينة من أمره بحيث لو اتخذ قراره بالإقدام على استعمال المنتج أو الإحجام عن ذلك إنما يكون بإرادة مستنيرة وأن يعبر المنتج عن ذلك بعبارات بسيطة سهلة الفهم والسبع عن الاصطلاحات الفنية المعقدة التي لا يفهمها إلا أصحاب التخصص الدقيق.

والمنتج يكون مسئولاً بقوة القانون عن أى عيب بالمنتج أدى إلى الأضرار بمستهلمه إلا إذا ثبت أن حالة المعرفة العلمية والتقنية في الوقت الذى تم فيه تداول المنتج لم تسمح للمنتج بكشف وجود العيب.

مما سبق يتضح ضرورة اهتمام المديرين بالمسئولية القانونية المترتبة على عدم الإلتزام بالمعايير الأخلاقية بغية بقاء المنشأة واستمراريتها بالإضافة إلى تجنب المساءلة القانونية الناتجة عن عدم الإلتزام الأخلاقى.

٣/٢- تأثير عدم الإلتزام بالمعايير الأخلاقية ومخالفة التشريعات على التكاليف والإنتاجية: إذا كان لمخالفة التشريعات القانونية أثراً سلبياً على سمعة المنشأة فإنها من الناحية المالية تشكل أثراً سلبياً أيضاً على التكاليف، إذ تؤدي القضايا الجنائية والمدنية المرفوعة ضد المنشآت الصناعية إلى ارتفاع تكلفة الإنتاج فعلى سبيل المثال "فان شركة جنرال موتورز المنتجة لسيارات الشيفروليه بأنواعها المختلفة قد أعلنت ان متوسط تكلفة الإنتاج للسيارة قد ازداد بمبلغ ١٠٠٠ دولار نتيجة لتنفيذها القوانين الخاصة بحماية المستهلك".<sup>(٤)</sup>

كما أن الكثير من شركات الكيماويات في الولايات المتحدة قد أنفقت الملايين من الدولارات للتحكم في الأدخنة الناتجة عن عملياتها الصناعية. وتحتمل الشركات الصناعية مبالغ كبيرة نتيجة القضايا المرفوعة ضد هذه الشركات، وعليه ينبغي الاهتمام بالمعايير الأخلاقية كمحاولة لتحقيق أهداف المنشأة وبما يتفق مع حاجات المستهلكين من توفير السلامة والأمان لهم وكذلك مع حاجة المديرين لتخفيض التكاليف والحصول على مؤشرات جيدة للأداء.<sup>(١)</sup>

ومن ناحية أخرى تتأثر الإنتاجية صعوداً وهبوطاً تبعاً للتغير في المدخلات والمخرجات كلا على أفراد أو كلاهما، فالزيادة أو النقصان في أى منهما أو كلاهما يؤدي إلى الزيادة أو النقصان في الإنتاجية، لذا يتطلب عند محاولة تحسين الإنتاجية الإدراك الدقيق لهذه العلاقة والمتجسدة في الإلتزام بالمعايير الأخلاقية على اعتبار أن إنتاج أصناف معينة من المنتجات قد

<sup>(١)</sup> سليم، محمد محى الدين، (٢٠٠٢)، مخاطر التطور كسبب لإعفاء المنتج عن المسئولية، الناشر غير مبين،

<sup>(٢)</sup> منتصر . سبير . (١٩٩٠)، الإلتزام بالتبصير، الناشر غير مبين.

<sup>(٣)</sup> Dilworth, James H., (1996), "Operations Management", 3<sup>rd</sup> ed. Mc Graw Hill, New York, P. 96.

<sup>(٤)</sup> Ibid. P. 96.

يتطلب الأمر إعادة إنتاجها لتصحيح ما بها من أخطاء، كما أن الآلات والمعدات الرديئة النوعية والمقادمة قد تسبب إصابات للأفراد العاملين عليها، الأمر الذي يترتب عليه تعطل الإنتاج.

يضاف إلى ما تقدم أن الأصناف المعيبة من المنتجات قد تتطلب وقت إنتاج أطول وتكلفة إنتاج عالية وما يترتب على ذلك من أثر على ارتفاع تكلفة الفحص وإعادة التشغيل وإزدياد تكاليف الصيانة للمعدات الإنتاجية الذي يعكس سلبيًا على الإنتاجية.<sup>(٦)</sup>

مما سبق يتضح أن الاهتمام بالمعايير الأخلاقية يعتبر أمراً هاماً وضرورياً عند اتخاذ قرارات تتعلق بالعمليات الإنتاجية لكون المشاة جزء من النظام الاجتماعي ولا يمكن أن نغزل العناصر الاقتصادية لقرارات العمليات عن أثارها الاجتماعية.

### ٣/٢- المعايير الأخلاقية في القرارات المتعلقة بالعمليات الإنتاجية:

تم تناول المعايير الأخلاقية وتحديد مستوى الالتزام بها من خلال وجهات نظر متعددة. وباستخدام متغيرات مختلفة، فالمعايير عبارة عن أسس قيمية موجهة لسلوك الأفراد أو الجماعات عند اتخاذ القرارات ومستوى الالتزام بها يوصف بالكيفية التي تتخذ فيها القرارات وتكون مطابقة لسلوك الأفراد والجماعات. وقد أشار Slack<sup>(٧)</sup> إلى الأسس الأخلاقية التي ينبغي مراعاتها في اتخاذ قرارات عمليات الإنتاج كما يوضحها الجدول التالي.

#### جدول رقم (١)

#### الأسس الأخلاقية في القرارات المتعلقة بالعمليات الإنتاجية

الأسس الأخلاقية	مجال القرار
سلامة المستهلك، سلامة استخدام قطع الغيار، استهلاك الطاقة.	١ تصميم المنتج / الخدمة.
الأثر البيئي للموقع، سلامة العاملين، سهولة وصول المعوقين للموقع، كفاءة استهلاك الطاقة.	٢ تصميم مواقع العمل.
سلامة العاملين، التخلص من النفايات، الضوضاء، تلوث الهواء، الأنبعاث الحراري، كفاءة استهلاك الطاقة.	٣ تكنولوجيا العمليات (المراحل).
الأولويات التي تعطى للمستهلك، الاستخدام الأمثل للإمكانات، الالتزام بالإنتاج في الوقت المحدد.	٤ التخطيط والرقابة (بما في ذلك MRP نظام JIT).
سلامة المستهلك، سلامة العاملين، التخلص من الملوثات، الالتزام بالمواصفات، أداء المنتج، متانة المنتج، سهولة الصيانة وإنخفاض الأعطال.	٥ الرقابة على جودة الإنتاج.
كفاءة استهلاك الطاقة، سلامة المستودعات، الحفاظ على الموجودات، النزاهة في العلاقة مع الموردين، التخلص من الفضلات.	٦ تخطيط ومراقبة المخازن.
الأثر البيئي لفشل العمليات الإنتاجية، سلامة المستهلك، سلامة العاملين.	٧ تلافى الفشل الداخلي والخارجي للعمليات الإنتاجية.

<sup>(٦)</sup> Ibid, P. 97.

<sup>(٧)</sup> Slack, Nigel, et al., (1998), Operations Management, 2<sup>nd</sup> ed., Pitman Publishing, P. 710

يتضح من الجدول السابق أن الأسس الأخلاقية في قرارات عمليات الإنتاج تقع في مجالات متنوعة يمكن تصنيفها في ثلاثة مجالات رئيسية هي:

- جودة المنتجات Quality of Products .
- وظائف المنتج Product Functions .
- اصحاب المصالح Stakeholders .

#### (أ) جودة المنتجات Quality of Products :

تمثل جودة المنتجات إحدى المجالات الرئيسية للأسس الأخلاقية التي يجب التركيز عليها عند اتخاذ القرارات الإنتاجية ويختلف مفهوم الجودة من وجهة نظر كل من المنتج والمستهلك، إذ تعرف الجودة من وجهة نظر المنتج "بأنها المطابقة بين مخرجات العملية الإنتاجية والمواصفات المحددة مسبقاً"<sup>(1)</sup>، بينما يقصد بالنوعية من وجهة نظر المستهلك بأنها "مدى تحقيق المنتج للغرض المقصود منه وبالسعر الذي يرغب المستهلك دفعه"<sup>(2)</sup>.

واختلفت الآراء حول خصائص الجودة ومعاييرها إلا أنها جميعاً تلتقى صم الأبعاد التالية:<sup>(3)</sup>

- الأداء Performance : يمثل الأداء المتوقع من المنتج أحد مقاييس جودة المنتج.
- المظهرية Features : تعتبر مظهرية المنتج أحد معايير الجودة التي يفاضل على أساسها المستهلك بين منتج وآخر .
- الموثوقية Reliability : ترتبط موثوقية المنتج باحتمال فشل المنتج خلال وقت محدد، وعادة ما تقاس بمعدل الوقت الذي يمر بين العطلات أو بمعدل العطل لكل وحدة زمن . وكلما قلت الأعطال كلما زادت موثوقية المنتج.
- المطابقة Conformance : تعكس درجة مطابقة المنتج للمواصفات التصميمية مستوى جودة المنتج.
- المتانة Durability : يرتبط بعد المتانة في الجودة بدورة الحياة المتوقعة للمنتج وعمره الإنتاجي .
- الخدمة Serviceability : يتعلق هذا البعد بمدى استعداد المنتج لتقبل الصيانة، ومدى سرعتها وكفاءتها .

نستخلص مما سبق أن الالتزام بهذه الأبعاد يعد ضماناً لجودة المنتجات وأساساً لعلاقة المنظمة مع المستهلك.

<sup>(1)</sup> Dilworth, James B.. (1995), Operations Management, 3<sup>rd</sup> ed., Mc Graw Hill, New York, P. 58.

<sup>(2)</sup> Krajewski, Lee & Ritzman, Lany P., (1996), Operations Management: Strategy and Analysis, Addison Wesley, New York, P. 91.

<sup>(3)</sup> Aquilano, Nicholas J., et al., (1995), Fundamentals of Operations Management, 2<sup>nd</sup> ed., Irwin Inc., New York, PP. 87 – 89.



**(ب) وظائف المنتج Product Functions :**

ان عملية تصميم أو تطوير المنتج تتضمن مراعاة المنظمة للحدود المشتركة ما بين المستهلك والمنتج وذلك بغية تحقيق هدفين:

- رفع مستوى الفعالية الوظيفية للمنتج: ويقصد بها مسؤلية المنظمة ومدراستها تجاه مسألة تأكدتهم من أن السلع والخدمات التي ينتجونها لا تلحق ضرراً بالمستهلكين وفي نفس الوقت تؤدي الغرض من الاستخدام.<sup>(٢)</sup> إذ أن المستهلكين الذين يتضررون بسبب التصميم الهزيل للمنتج يمتلكون سبلاً قانونية بموجب القوانين المدنية والجنائية تمكنهم من مقاضاة المنظمة لأن ذلك يدخل ضمن الاعتبارات اللاأخلاقية التي تتعلق بوظيفة المنتج.
- رفع مستوى صحة وسلامة ورضا المستهلك: أي أن نجاح المنتج يتطلب أن يكون مريحاً وسهلاً الإستعمال ومأموناً، والمأمونية والسلامة لا تقتصر على قيام المنظمة بإرشاد المستهلكين إلى كيفية استعمالهم للمنتج أو بيان معلومات تحذر من الإستعمال غير الصحيح للمنتج، وإنما ينبغي أن تصمم المنتجات بحيث يتم تفادي المشاكل المرتبطة باستخدام المنتج.<sup>(٣)</sup>

**(ج) أصحاب المصالح Stakeholders :**

يقصد بأصحاب المصالح الأفراد أو المنظمات الذين تتعامل معهم المنظمة والذين يؤثرون وينتسرون بالقرارات المتخذة من قبل المديرين، الأمر الذي يستلزم مراعاة هذه الأطراف عند ممارسة الأنشطة الخاصة بالمنظمة،<sup>(١)</sup> ويحدد دالت<sup>(٢)</sup> مجموعة الأطراف التي تتفاعل معها المنظمة بشكل مباشر ولها تأثير على قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها. وتلك الأطراف تنظر إلى المنظمة انطلاقاً من مصالحها الخاصة، وتقيم أدائها من زاوية المصالح الذاتية ومدى تأثير تلك المصالح بأفعال ونشاطات الشركة ويتألف أصحاب المصالح من المستهلكين، الموردين، الحكومة، المجتمع والعاملين.<sup>(٣)</sup>

(١) المستهلكون: تُحدد الأسس الأخلاقية التي يجب الإرتكاز إليها عند اتخاذ قرارات عمليات الإنتاج من خلال منح المستهلكين مجموعة من الحقوق المتمثلة في:<sup>(٤)</sup>

<sup>(٢)</sup> Slack, Nigel, et al., Op.Cit., P. 710.

<sup>(٣)</sup> Dilworth, James B., Op. Cit., P. 143.

<sup>(٤)</sup> الفطامين، أحمد، (١٩٩٦)، التخطيط الإستراتيجي والإدارة الإستراتيجية، مفاهيم ونظريات، دار سجداوى للنشر والتوزيع، عمان، ص ٢٣.

<sup>(١)</sup> Dalt, Richard L., (1997), Organization Theory & Design, 4<sup>th</sup> ed., West Publishing Co., New York, P. 73.

<sup>(٢)</sup> Slack, Nigel, et al., Op. Cit., P. 802.

<sup>(٣)</sup> Nixon Marry A., (1987), Business Ethics, Project Management Journal, Vol. 3, No. 4, P. 25.

- الأمان: ويقصد به قيام المنظمة بإنتاج السلع أو تقديم الخدمات بالشكل الذى يحقق السلامة للمستهلك عند الاستخدام، إلى جانب توفير الحماية له من الإصابة بالأضرار المادية والمعنوية التى يمكن أن تلحق به من جراء استخدام المنتج.
  - الحصول على المعلومات: أى توفير ما يحتاجه المستهلك من معلومات لتحقيق الاستخدام الصحيح للمنتج من خلال توفر أدلة إرشادية للاستخدام الصحيح لتقليل الأضرار التى يمكن أن تلحق بالمستهلك بسبب سوء الاستخدام.
  - الصدق فى تزويد المعلومات: إذ لا يكفى حصول المستهلك على المعلومات الكافية عن المنتج لتحقيق الإلتزام الأخلاقى للمنظمة ما لم تكن تلك المعلومات صادقة ودقيقة حتى لو كانت لا تحقق مصلحة المنظمة. لأن المهم فى هذه الحالة هو عدم خداع المستهلك وحصوله على معلومات خالية من كل عش أو نذليس.
  - الضمان والخدمة: إن سعى المنظمة لتحقيق مصلحة المستهلك لا تستدعى بيع أى منتج ما لم يرافق ذلك ضمانا أثناء فترة استعماله وخاصة بالنسبة للسلع المعمرة.
- (٢) الموردون: يعتبر الموردون أحد أهم أصحاب المصالح الذين ينبغى مراعاتهم عند إتخاذ قرارات الإنتاج لأنه يتم الاعتماد عليهم فى الحصول على المدخلات الخاصة بالعمليات الإنتاجية ، ومختلف احتياجات المنظمة، ولذلك يجب مراعاة الأسس الأخلاقية فى التعامل معهم والتي يمكن إيجازها فى:
- الصدق فى التعامل.
  - الثقة بمصادر التوريد.
  - الحرص على إقامة علاقات طيبة مع الموردين.
- (٣) الحكومة والمجتمع: لقد كانت النظرة السابقة لإدارة الإنتاج تركز على تعامل المنظمة مع بيئتها الداخلية، ولم تحظ العوامل فى البيئة الخارجية فى الفترة الماضية بالإهتمام الكافى، لذلك كانت الإستجابة ضعيفة للتغيرات البيئية، أما فى الوقت الحالى فقد أصبح دور الحكومة والمجتمع بالنسبة للمنشآت الصناعية أكثر وضوحا وتأثيرا على تلك المنشآت، وأصبح لقوانين الحكومة وقراراتها المعبرة عن حاجة ورغبات الأفراد أثر كبير على العمليات الإنتاجية وخاصة تلك المتعلقة بحماية البيئة والملوثات وتحقيق سلامة المستهلك.<sup>(١)</sup> وفى كثير من الأحيان تهدف السلطات الحكومية فى معظم البلدان الأوروبية من وراء اصدار مجموعة من القوانين المتعلقة بالمنظمات إلى التأكيد على ضرورة الإلتزام تلك المنظمات بالأسس والمعايير الأخلاقية عند إتخاذ قراراتها، ومن أمثلة تلك الأسس:<sup>(٢)</sup>
- إحترام القوانين الحكومية والإلتزام بها.
  - الحفاظ على البيئة من التلوث الناتج عن العمليات الإنتاجية.
  - تخفيض حدة الضوضاء الناتجة عن العمليات الإنتاجية.

(١) Schermerhorn, John R., (1996), Management for Productivity, John Wiley & Sons Inc., New York, P. 701.

(٢) Akraman, Joseph R., (1981), The Role of Managers in Formulation Ethical Space in Their Institutions, Management, Vol. 40, No. 6, May - June, P. 58.

- الحفاظ على مصادر المواد الأولية والموارد الطبيعية وحسن استخدامها.
- التعاون مع الهيئات الأخرى في المجتمع مثل النقابات وإتحادات العمال وجمعيات حماية المستهلك وجمعيات حماية البيئة، والمساهمة في تحقيق مصالح تلك الهيئات.
- (٤) العاملون: تعتمد المنظمات في ممارسة جميع أنشطتها على العاملين بها، ويعتبر النشاط الإنتاجي من أهم الأنشطة التي تعتمد على مهارة وخبرة العاملين في تصميم وإنتاج منتجات قادرة على المنافسة، ولذلك يجب الاهتمام بالعنصر البشري وتحدد الأسس الأخلاقية في هذا المجال في الآتي:
  - تقليل ضغوط العمل والعمل على تجنب حوادث العمل.
  - تقليل تلوث بيئة العمل داخل المصانع ومواقع الإنتاج المختلفة.
  - تقليل الحوادث أثناء العمل، من خلال التخطيط الجيد لأماكن العمل والتسهيلات الإنتاجية، وتوفير متطلبات الأمن والسلامة للعاملين في أماكن العمل.
  - تقليل استخدام المواد الأولية الضارة التي تؤثر على صحة العاملين، وتوفير سبل الوقاية من الأضرار التي تنجم عن استخدام بعض المواد الأولية.
  - التأمين ضد الحوادث.
- (٥) حملة الأسهم **Stockholders** : وهم أصحاب رؤوس الأموال الذين يستثمرون أموالهم في المنظمة. يجب عند اتخاذ القرارات ذات العلاقة بالإنتاج والعمليات مراعاة مصلحة حملة الأسهم وعدم الإضرار بها في إطار من الالتزام الأخلاقي وعدم تغليب المصلحة الشخصية على مصلحة المنظمة.

#### ٤/٢ - مصادر المعايير الأخلاقية:

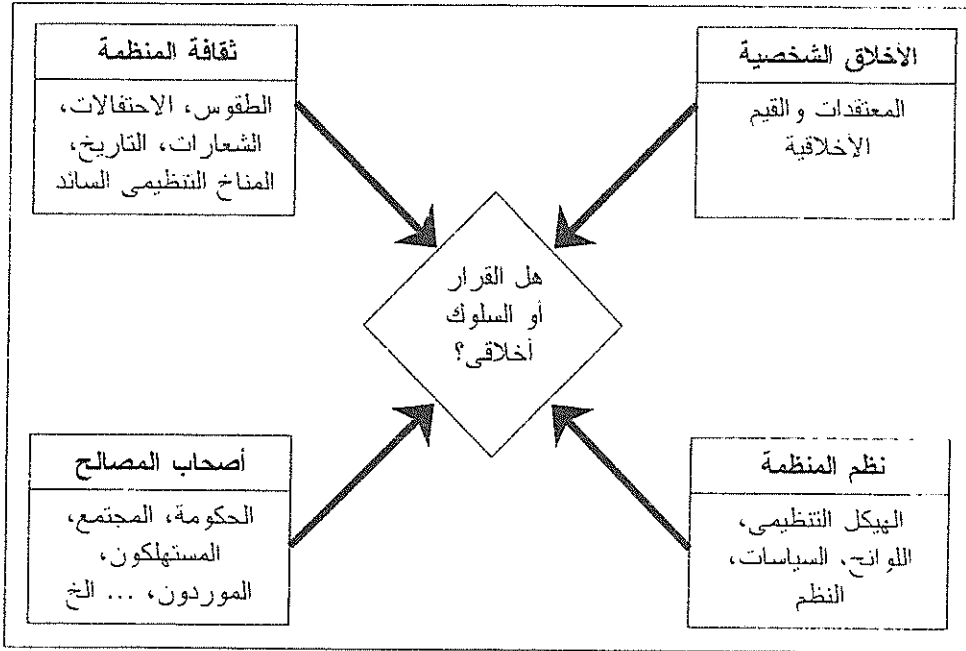
إن عملية تحديد المعايير الأخلاقية لا تتم بمعزل عن الأوضاع والعوامل الخاصة بالبيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالمنشآت الصناعية إذ تتفاعل معها باستمرار وأهم هذه المصادر ما يلي:

- أ القانون: فالقانون يحدد ويضع المعايير المقبولة في مجال الأعمال التي تعمل بدورها على توجيه المديرين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمليات الإنتاجية.
- ب اللوائح الحكومية: حيث تتضمن اللوائح الحكومية مجموعة من المعايير التي تضعها السلطات المختصة لتحديد الممارسات المقبولة وغير المقبولة التي يجب أن تلتزم بها المنشآت الصناعية.
- ج قوانين السلوك الأخلاقي للصناعة: كثير من المؤسسات الصناعية تضع لها قوانين أخلاقية رسمية توفر أدلة محددة للمديرين والعاملين توجه تصرفاتهم في المجال الصناعي. وتمثل هذه القوانين وسيلة لتحقيق مجموعة من الأهداف منها:
  - توفير إرشادات للمديرين في المجالات غير الواضحة للسلوك المهني.
  - تذكير المديرين بالمتطلبات القانونية والأخلاقية.
  - الإعلان عن المعايير الأخلاقية للمؤسسة الصناعية.

ادراكات مسنولى الانتاج والعمليات بالشركات الصناعية للمعايير الاخلاقية للإنتاج د. احمد عبدالله اللحج

- تقوية الثقة بالمؤسسة الصناعية.
  - خلق نوع من الانضباط الذاتى للعاملين بالمؤسسة.
  - المعايير الشخصية للمدير: يضع المديرون بعض المعايير التي يلتزمون بها حفاظا على سمعتهم ومكانتهم الوظيفية ويحاولون غرس القيم والمعايير الاخلاقية فى العاملين معهم لضبط سلوكياتهم وتصرفاتهم بما يحقق التوازن بين مصالحهم الشخصية ومصالح المنظمة التي يعملون بها.
- بالإضافة الى المصادر المشار إليها للمعايير الاخلاقية هناك مصادر أخرى للمعايير مثل النقابات وجمعيات حماية المستهلك و الجمعيات المهنية وغيرها من المصادر.
- ويخلص Daft<sup>(1)</sup> القوى التي تشكل الأخلاقيات الإدارية بصفة عامة فى أى منظمة فى الشكل التالى:

### شكل رقم (١) القوى التي تشكل الأخلاقيات الإدارية بالمنظمة



<sup>(1)</sup> Source: Daft, Op. Cit., P. 75.

### ٥/٢ - إسهامات الجمعيات المهنية فى إرساء المبادئ الأخلاقية:

ولم يقتصر الاهتمام بوضع مبادئ أخلاقية Code of Ethics أو مبادئ للسلوك Code of Conduct على الشركات الصناعية، وإنما إهتمت أيضا العديد من المنظمات المهنية

يوضع معايير أخلاقية للعاملين بها بغرض ترشيدهم وتوجيه سلوكهم وتصرفاتهم والإلتزام بالسلوك الصحيح فسي اداثهم لوظائفهم أو في تعاملاتهم مع زملاء المهنة أو منظمات وأفراد المجتمع الآخرين. ومن أمثلة تلك المنظمات الجمعية الأمريكية للجودة American Society for Quality (ASQ)، والجمعية الأمريكية للهندسة الميكانيكية American Society for Mechanical Engineering (ASME)، وجمعية المهندسين الصناعيين Society of Manufacturing Engineering (SME)، والجمعية الطبية الأمريكية American Medical Association (AMA)، بالإضافة إلى أن العديد من المؤسسات والمعاهد قد وضعت لها مبادئ أخلاقية نتناول بعضها على النحو التالي:

#### ● جمعية المهندسين الصناعيين (SME) <sup>(١)</sup>

وضعت الجمعية مجموعة من المبادئ الأخلاقية التي يجب على المهندسين الصناعيين الإلتزام بها، وأقر مجلس إدارة الجمعية تلك المبادئ في يناير ٢٠٠١ وتضمنت تلك المبادئ ما يلي:

##### (أ) مبدأ عام:

يجب أن يكرس مهندس الإنتاج جهده ليس فقط لتحسين عملية الإنتاج، ولكن أيضاً لشركته ككل. وهذا يتطلب منه أن يناضل لغرس الإحساس بالإهتمام والوعي في جميع المجتمعات الصناعية فيما يتعلق بالصحة العامة، الأمان، والقضايا البيئية التي لها علاقة بالعمليات الصناعية أو بمنتجات الشركة.

##### (ب) مبادئ السلوك المهني Conons of Professional Conduct :

أن يقوم الأعضاء بتقديم خدماتهم في نطاق خبراتهم وجداراتهم مع ضرورة الإفصاح الكامل عن مؤهلاتهم عند تقديم تلك الخدمات وتحمل مسؤولية ذلك.

أن يتحمل الأعضاء تبعات عملهم والاعتبارات المجتمعية وثيقة الصلة بها. يجب أن يكون الأعضاء أمناء ومحل ثقة ومنصفون عند تقديم أي معلومات للجمهور، أو عند نقل وجهة نظر الجمهور للإدارة.

أن يمارس العضو مسؤولياته المهنية دون تحيز بسبب القومية أو العرق أو الدين أو النوع أو العمر.

يجب أن يتصرف الأعضاء في المسائل المهنية تجاه أي موظف أو عميل كوكيل موثوق به أو أمين على عمله، وعدم الكشف عن ممتلكات صاحب العمل أو أنشطته الفنية لأي عميل حالي أو سابق دون موافقة صريحة منه.

يجب أن يكشف الأعضاء للأطراف ذوي العلاقة عن أي تعارض حالي أو

<sup>(١)</sup> Society of Manufacturing Engineering (SME), (2006), *Code of Ethics*. Retrieved February 8, from <http://www.sme.org/cgi-bin/presshtml.pl?/press/ethics.htm>.

محتمل فى المصالح، أو أى أشياء أخرى ربما تؤثر على حكمهم فى المسائل التى ترتبط بعلاقتهم بتلك الأطراف، أو تضعف إنصافهم أو عدلهم أو تؤثر سلبا على جودة أدائهم.

- الاعضاء مسئولون بصفة شخصية عن تعزيز جداراتهم الفنية خلال مسارهم الوظيفى وتشجيع زملائهم على ذلك.

- ان يتحمل الأعضاء كامل المسئولية عن تصرفاتهم، وأن يسعون نحو معرفة الإنتقادات البناءة لعملهم، ويقدرونها، ويتحرون الأمانة عند تقديم الإنتقادات البناءة لغيرهم وأن يتنون على مساهمات الآخرين، مع عدم قبول الثناء على عمل لم يقوموا به.

أن يدرك الأعضاء مسئوليات وتبعات واجباتهم المهنية، والآثار الضارة المترتبة عليها الحالية أو المستقبلية فيما يتعلق بالصحة العامة والأمان، وأن ينصحوا موظفيهم أو عملائهم بكيفية التصرف حيالها.

أن يتصرف الأعضاء وفقا لقوانين ولوائح المنظمة وأن يقدموا الدعم لأولئك الذين يتصرفون بطريقة مماثلة.

#### ● الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) (١)

وضعت الجمعية مبادئ أخلاقية Code of Ethics لأعضائها لدعم وتحسين وتطوير أمانة وكرامة المهنة، والحفاظ عليها فى مستوى عال من السلوك الأخلاقى، وتمثلت تلك المبادئ فى:

#### (أ) مبادئ أساسية Fundamental Principles :

ان أكون أمينا وغير متحيزا عند تقديم الخدمة لموظفى وعملائى وجميع الناس.

ان أناضل لرفع جدارة وهيبة المهنة.

ان استخدم معارفى ومهاراتى لزيادة رفاهية البشرية، والترويج للأمان والثقة فى

المنتجات التى يستخدمها جمهور المجتمع.

المشاركة الجدية والفعالة فى أنشطة الجمعية.

#### (ب) العلاقات مع الجمهور Relations with the Public :

ان أفعل ما بوسعى للترويج للمعولية والأمان لجميع المنتجات التى تنتجها الشركة التى أعمل بها.

ان اسعى لتوسيع المعارف العامة المتعلقة بأعمال وأنشطة الجمعية وأعضائها التى لها علاقة برفاهية المجتمع.

ان أكون ذو كرامة ومتواضعا عند عرض ما أقوم به من عمل وأن أسعى لتحقيق

<sup>11</sup> American Society for Quality (ASQ), (2006), *Code of Ethics*. Retrieved February 5, from <http://www.asq.org/join/about/ethics.htm>.

أعلى درجات الجدارة فى الأعمال التى أقوم بها.  
الأمانة فى عرض الأفكار التى أقوم بتقديمها مع الإشارة الواضحة إلى من قمت  
نيابة عنهم بتقديمها.

#### (ج) العلاقة مع اصحاب العمل والعملاء **Relations with Employers and Clients** :

أن أتصرف بطريقة مهنية كوكيل مخلص وأمين على العمل لكل صاحب عمل  
أو عميل.

أن احيط كل عميل أو صاحب عمل بأى إتصالات و اى فوائد أو أضرار تتعلق  
بالعمل، أو أى أمور قد تؤثر على حكمى أو عدم تحيزى أو إنصافى فيما أقوم  
به من عمل أو أقدمه من خدمات.

أن اوضح لصاحب عملى أو عميلى النتائج السلبية المتوقعة الناتجة عن إجتهدى أو  
عدم صحة تقديرى المهني للأمر.

ألا أكشف عن أى معلومات تتعلق بأعمال أو عمليات فنية لأى صاحب عمل أو  
عميل حالى أو سابق بدون موافقته.

ألا أقبل مكافأة على نفس الخدمة التى أقوم بها من أكثر من طرف بدون علم  
و موافقة جميع الأطراف.

ألا ألتحق بأى عمل إستشارى خارجى إلا بعد موافقة صاحب العمل.

#### العلاقة مع النظراء **Relations with Peers** :

أن أكون حذرا عند الثناء على عمل الآخرين وأن يكون ثنائى على من يستحق.  
أن أسعى دائما للتطوير المهني والنهوض بمستوى الذين يعملون معى أو يعملون  
تحت رناستى.

ألا أتصرف بتحيز مع الآخرين، وأن أوسع من صداقاتى وتقتى فى جميع المنتمين  
لمهنتى وأولئك الذين تربطنى بهم علاقة عمل.

#### ● معهد الهندسة الصناعية (IIE) (١)

وضع المعهد مجموعة من المبادئ الأخلاقية للمهندسين الصناعيين  
Engineering Code of Ethics تمثلت فى:

#### المبادئ الأساسية **The Fundamental Principles** :

المهندسون يدعمون ويرتقون بأمانة واستقامة وكرامة مهنة الهندسة بإتباعهم

الآتى:

استخدام معارفهم ومهاراتهم المهنية فى تعزيز الرفاهية الإنسانية.  
الأمانة والإنصاف والإخلاص فى خدمة الجمهور وأرباب العمل والعملاء.

<sup>(١)</sup> Institute of Industrial Engineering (IIE), (2006), *Engineering Code of Ethics*. Retrieved  
February 4, from <http://www.iienet.org/public/articles/details.cfm>.

- الكفاح من أجل رفع جدارة وهيبة مهنة الهندسة.
- دعم المهنيين والجمعيات المهنية بالأنظمة ومعايير ضبط السلوك فى العمل.

(ب) القوانين الأساسية 'The Fundamental Conons':

يجب ان يتحرى المهندسون تحقيق أعلى درجات الأمان والصحة والرفاهية للجمهور عند أدائهم لواجباتهم المهنية. ان يقوم المهندسون بأداء الخدمات التى تقع فى نطاق جداراتهم وقدراتهم المهنية فقط. ان يتصرف المهندسون بطريقة مهنية لدى كل من صاحب العمل أو العميل كوكلاء موثوق فيهم وتجنب التعارض فى المصالح. ان يبنى المهندسون سمعتهم المهنية على جداراتهم فى أدائهم للخدمات، وألا يتنافسون بعدم أمانة مع الآخرين. ان يرتبط ويتعامل المهندسون فقط مع المنظمات والأشخاص ذوى السمعة الحسنة. ان يلتزم المهندسون بالتطوير المهني المستمر خلال مسارهم الوظيفي، وأن يبتجوا فرص التطوير المهني للمهندسين الذين يعملون تحت رئاستهم.

وهناك مجموعة من الاعتبارات الهامة التى يجب أن تتضمنها مبادئ الأخلاق التى تضعها الشركات الصناعية أو المنظمات المهنية، منها على سبيل المثال أن يدرك الجميع أن تحرى متطلبات الصحة والأمان عند تصميم المنتجات يعتبر من الأمور الهامة والضرورية، كذلك الأمانة والكرامة والولاء والثقة بالنفس والموضوعية تعتبر عناصر هامة فى السلوك المهني للعاملين فى تلك الشركات.<sup>(٢)</sup>

وحاول Wiley<sup>(١)</sup> تصنيف عناصر المعايير الأخلاقية وذلك فى خمس مجموعات على النحو التالى:

- التزامات تجاه الناس والمجتمع.
- التزامات تجاه أصحاب العمل.
- التزامات تجاه العملاء.
- التزامات تجاه المنظمات المهنية.
- التزامات تجاه المهنة.

ويرى Fawcett<sup>(٢)</sup> أنه عند وضع مدونة لمبادئ أو معايير أخلاقية فإنها يجب أن تراعى مايلى:

<sup>(٢)</sup> Hesel, Larry D., (2004), A Code of Ethics for Industrial Technology, Journal of Industrial Technology, Vol. 20, No. 4, September Through November 2004, P. 4.

<sup>(١)</sup> Wiley, Carolyn (2000), Ethical Standards for Human Resource Management Professionals: A Comparative Analysis of Five Major Codes (Electronic Version), Journal of Business Ethics, Vol. 2, P. 93.

<sup>(٢)</sup> Fawcett, Eric (2003). The Toronto Resolution. *Accountability in Research*, 3, 69 - 72.



- ١- أن تكون المدونة مكتوبة بالفاظ واضحة بقدر الإمكان، وأن تعكس الافتراضات الأخلاقية والمبادئ المرشدة للأخلاق التي يجب أن تسود.
- ٢- يجب أن تشير المدونة إلى مقاييس محددة تصمم للتأكد من أن الموقعين عليها ملتزمون بمبادئها.
- ٣- المدونة يجب أن تعارض أي تحيز يتعلق بالنوع أو الديانة أو القومية أو العرق أو العمر أو اللون أو الإعاقة الذهنية أو البدنية.
- ٤- المدونة يجب أن توضح أن الأفعال والتصرفات التي يتم القيام بها تكون لفائدة الجنس البشري.
- ٥- المدونة يجب أن توضح الالتزامات المهنية لأصحاب مهنة أو عمل معين تجاه الأفراد والمجتمع والعاملين والزعماء.

يتضح من العرض السابق للخلفية النظرية والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث أهمية وجود معايير أخلاقية تحكم العمل في مجال الإنتاج وأن تكون تلك المعايير مكتوبة وموثقة بالشركة وأن تعمل إدارة الشركة على نشرها وتوعية العاملين بها ومتابعة الإلتزام بها.

### [٣] مشكلة البحث:

لا يتوقف تقدم الشركات ونموها وتطورها على إمكانياتها المادية والفنية فحسب بل يتوقف ذلك أيضا على مواردها البشرية القادرة على استخدام تلك الإمكانيات بكفاءة وفعالية، وعلى مقدار تمسك تلك الموارد البشرية بالمعايير الأخلاقية عند القيام بالأنشطة المختلفة بتلك الشركات.

ويعتبر الوعي بالمعايير الأخلاقية عند ممارسة الأنشطة الإنتاجية من الأمور الهامة والضرورية للمسؤولين عن الإنتاج، حيث أن تلك المعايير تكون بمثابة المبادئ المرشدة التي توجه تفكيرهم وسلوكهم والضوابط التي تحكم تصرفاتهم وترشدها.

كذلك فإن معرفة الطريقة التي يتم بها قياس المعايير الأخلاقية والمؤشرات المعتمدة في ذلك فضلا عن مصادر تلك المعايير، هي أمور ضرورية لإدارة الإنتاج والعمليات في وقت اشتدت فيه المنافسة وكثرت خلاله محاولات الغش والتلاعب بالمنتجات وزاد فيه الضرر الذي يلحق بالمستهلك.

وتشير الممارسات العملية إلى وجود مخالفات ترتكبها الشركات الصناعية فيما تقدمه من سلع غير مطابقة للمواصفات ويترتب عليها أضرار للمستهلكين، وعلى سبيل المثال قامت إحدى الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية بإنتاج حلوى طحينية تحتوي على إضافات غير مسموح بها مما نتج عنه ارتفاع معدل الإصابة بالسرطان من جراء تناول هذا المنتج وعلى أثر ذلك قامت السلطات السعودية بإعدام أحد عشر طن من تلك الحلوى وإغلاق المصنع الذي يقوم بإنتاج هذا النوع من الحلوى ومحاسبة المسؤولين عنه، وقيام الشركة بالإقدام على هذا التصرف يعتبر من الأعمال اللاأخلاقية نظرا لما يترتب عليه من أثار ضارة بالمستهلكين.<sup>(١)</sup>

<sup>(١)</sup> عرفة التجارة والصناعة السعودية بالرياض، تقرير غير منشور، فبراير ٢٠٠٧.

وقامت غرفة التجارة بمحافظة المنوفية خلال عام ٢٠٠٦ بضبط عدد ٦٦ مخالفة لبعض المصانع التسي تقنع فى نطاق المحافظة تقوم بإنتاج منتجات مخالفة للمواصفات وتتسبب فى اضرار صحية لمستهلكيها من أمثلتها:<sup>(٢)</sup>

- مصنع يقوم بتعبئة زيت شعر مجهول المصدر .
- مصنع البان يقوم بإنتاج منتجات الألبان ويستخدم كلوريد الكالسيوم المحظور استخدامه فى تصنيع الجبن .
- مصنع للصناعات الكيماوية يقوم بتصنيع مبيدات كيماوية لاستخدامها فى مقاومة الآفات الزراعية ويترتب على ذلك أضراراً صحية للمستهلكين الذين يستخدمون المنتجات الزراعية التى تعالج بهذه المبيدات الكيماوية .
- مصنع حلوى يقوم بإعادة تصنيع وتعبئة حلوى مرتجعة ومنتهية الصلاحية .
- مصنع يقوم بإنتاج مستحضرات تجميل مقلدة وغير صالحة للاستخدام الإدمى .

ولا تقتصر الممارسات اللاأخلاقية فى مجال الصناعة على دولة بعينها أو صناعة معينة ولكن ترتفع هذه النسبة فى الدول النامية لأسباب متعددة، منها القصور فى التشريعات التى تجرم تلك الممارسات، أو عدم التطبيق الحازم للقوانين، أو إنعدام الرقابة، أو عدم الإحساس بالمسئولية وعدم الوعى لدى المسنولين عن الإنتاج بالأضرار المترتبة على تلك الممارسات، وعدم الإلتزام بالمعايير الأخلاقية فى العمل .

وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث فى التساؤلات التالية:

- ما هى اهم المعايير الأخلاقية التى يجب الإلتزام بها؟
- ما هى مؤشرات قياس المعايير الأخلاقية فى مجال الإنتاج؟
- ما مدى ادراك المسنولين فى مجال الإنتاج للمعايير الأخلاقية المهنية؟

#### [٤] فروض البحث:

- ١ يوجد انخفاض فى مستويات إدراك المسنولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية للإنتاج بصفة عامة.
- ٢ لا توجد فروق معنوية فى مستويات إدراك المسنولين عن الإنتاج والعمليات للمعايير الأخلاقية للإنتاج تجاه العملاء، أصحاب العمل، المجتمع، المهنة.
- ٣ لا توجد فروق معنوية فى مستويات إدراك المسنولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية للإنتاج (تعود إلى الخصائص الديموجرافية: العمر، مستوى التعليم، مستوى الدخل، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية، الحالة الاجتماعية) تجاه العملاء، أصحاب العمل، المجتمع، المهنة.

٤- لا توجد فروق معنوية في مستويات إدراك المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية (تعود لنوع الصناعة) تجاه العملاء، أصحاب العمل، المجتمع، المهنة.

### [٥] أهداف البحث:

يهدف هذا البحث الى:

- ١/٥ التعرف بالمعايير الأخلاقية وأهميتها لإدارة الإنتاج والعمليات.
- ٢/٥ استعراض بعض المؤشرات التي يمكن استخدامها في قياس مدى إدراك القائمين على الإنتاج للمعايير الأخلاقية للإنتاج.
- ٣/٥ التعرف على مدى إدراك المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية التي يجب الإلتزام بها عند ممارسة الأنشطة الإنتاجية.

### [٦] أهمية البحث:

تبرر أهمية البحث بصفة عامة من أهمية الموضوع الذي يتناوله، وخاصة في العصر الحالي وما يخيم على الظروف الاقتصادية الحالية في ظل العولمة من فساد المعاملات والتصرفات في العديد من الشركات، بالإضافة إلى النتائج المتوقعة منه والتي يمكن أن تسهم في دعم المناخ الأخلاقي في بيئة الأعمال العربية، وتبرز أهمية البحث أيضا لما يلي:

- ١/٦ - الاهتمام المتزايد على المستويين المحلي والدولي بالمعايير الأخلاقية في بيئة الأعمال.
- ٢/٦ ضرورة الاهتمام بدراسة الإلتزامات الأخلاقية وجذب اهتمام الممارسين والباحثين الأكاديميين للتعرف عليها وتحقيق إدراك وفهم أكبر لها.
- ٣/٦ اشتداد المنافسة بين الشركات وتوجيه مزيد من الاهتمام لمعالجة المشاكل الخاصة بالجودة والمسئولية عن الأضرار التي تتسبب عن انخفاض جودة المنتجات أو ظهور عيوب في المنتجات تسبب أضرار لمستخدميها.
- ٤/٦ ظهور العديد من الممارسات اللاأخلاقية والمخالفات التي ترتكبها الشركات الصناعية وقيامها بإنتاج منتجات تسبب أضرار للمستهلكين أو المستخدمين لتلك المنتجات أو الأضرار بالبيئة وما يتطلب ذلك من نشر الوعي بأهمية الإلتزام بالمعايير الأخلاقية عند اتخاذ القرارات المتعلقة بإنتاج تلك المنتجات.
- ٥/٦ كما تظهر أهمية البحث لوجود اختلافات بين الشعوب المختلفة في القيم الأخلاقية الناتجة عن اختلاف الثقافة واللغة والأنظمة الاجتماعية والقانونية، وما يتطلبه ذلك من ضرورة توضيح المعايير التي تتفق وقيم المجتمع وثقافته ونشرها والإلتزام بها.<sup>(١)</sup>

<sup>(١)</sup> Windsor, C., (2001), Some Cross - Culture Evidence on Ethical Reasoning, Journal of Business Ethics, Vol. 31 : 143 – 150 .

### [٧] مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث فى مديرى وروساء الأقسام والمشرفين على الإنتاج بالشركات الصناعية بالمنطقة الصناعية بمدينة السادات.

وقد استخدم أسلوب الحصر الشامل لمديرى وروساء الأقسام الإنتاجية والمشرفين على الإنتاج فى جمع البيانات الأولية اللازمة للبحث من الشركات الصناعية التى أجريت عليها الدراسة والتى بلغ عددها ٨٦ شركة بنسبة ٥٤,٨% من إجمالى عدد الشركات الصناعية بالمنطقة الصناعية والتى يبلغ عددها ١٥٧ شركة. (٢)

وقد روعى عند اختيار الشركات محل الدراسة أن تمثل مختلف الأنشطة الصناعية، والجدولين التاليين بوضوح عدد الشركات محل الدراسة موزعة على الأنشطة وأعداد المستقصين ونسبتهم موزعة وفقاً للخصائص الديموجرافية:

#### جدول رقم (٢)

عدد الشركات محل الدراسة موزعة حسب الأنشطة الصناعية وعدد ونسب المستقصين

المستقصين		الشركات محل الدراسة		نشاط الشركة
%	عدد	%	عدد	
٣١,٥	١٠٢	٣٦,٠	٣١	صناعات غذائية
٢٥,٠	٨١	٢٠,٩	١٨	ملابس
٣,٧	١٢	٣,٥	٣	نسيج وسجاد
٢٥,٩	٨٤	٢٣,٣	٢٠	صناعات معدنية
٣,٧	١٢	٤,٧	٤	صناعات كيمياوية
٨,٢	٢٧	٩,٣	٨	صناعات خشبية أخرى
١,٩	٦	٢,٣	٢	
%١٠٠	٣٢٤	%١٠٠	٨٦	الإجمالى

جدول رقم (٣)  
أعداد المستقصين ونسبتهم موزعة وفقاً للخصائص الديموجرافية

الوظيفة:	الخصائص	عدد	نسبة	الخصائص	عدد	نسبة
• مدير إنتاج	النوع:	٩٦	٢٩,٦	• ذكر	٣١٥	٩٧,٢
• رئيس قسم	• أنثى	١٨٩	٥٨,٣	• العمر:	٩	٢,٣٨
• مشرف	• ٢٠ - ٢٥ سنة	٣٩	١٢,٠	• ٢٦ - ٣٠ سنة	٢٧	٨,٣
مستوى التعليم:	• ٣١ - ٣٥ سنة	١١١	٣٤,٣	• ٣٦ - ٤٠ سنة	٥٧	١٧,٦
• مؤهل متوسط	• ٤١ سنة فأكثر	١٤٧	٤٥,٤	الحالة الاجتماعية:	٨١	٢٥,٠
• مؤهل فوق المتوسط	• متزوج	٦٦	٢٠,٤	• غير متزوج	٨٧	٢٦,٩
• مؤهل عال	• متزوج	١٤٧	٤٥,٤	• غير متزوج	٧٢	٢٢,٢
سنوات الخبرة:	• ٦ - ١٠ سنوات	١٤٤	٤٤,٤	الدخل:	٩٦	٢٩,٦
• أقل من ٥ سنوات	• ١١ سنة فأكثر	٣٣	١٠,٢	• أقل من ٥٠٠ جنيه	٢٢٨	٧٠,٤
• ٥ - ١٠ سنوات	• ١٠٠٠ - ٥٠١ جنيه	١٠٢	٣١,٥	• أكثر من ١٠٠٠ جنيه		
• ١١ سنة فأكثر	• أكثر من ١٠٠٠ جنيه	١٧١	٥٢,٨			
الدخل:		٥١	١٥,٧			

\* الدخل من العمل: المرتب وما يضاف إليه من مكافآت وحوافز.

### [٨] مصادر وأدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من المصادر لجمع البيانات اللازمة للبحث وهي:

أ- مصادر ثانوية، تمثلت في الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت موضوع البحث والتقارير المنشورة وغير المنشورة التي تضمنت بيانات تفيد في إجراء البحث.

ب- مصادر أولية، حيث تم جمع البيانات الأولية اللازمة للبحث باستخدام قائمة استقصاء تم إعدادها لهذا الغرض تضمنت القائمة ثلاثة أسئلة رئيسية، تناول السؤال الأول مجموعة من العبارات تعكس مجموعة من المعايير الأخلاقية التي يجب على المسؤولين عن الإنتاج الإلتزام بها تجاه العملاء، وأصحاب العمل، والمجتمع والمهنة. وتناول السؤال الثاني والثالث السؤال عن مدى وجود معايير أخلاقية مكتوبة لدى الشركات ومدى الحاجة إلى وجود مثل هذه المعايير في حالة عدم وجودها.

وتم استخدام مقياس ليكرت خماسى التدرج فى السؤال الأول من قائمة الاستقصاء لقياس مستوى الإلتزام الأخلاقى بدرجات تتراوح بين ١ ، ٥ وتقع بين موافق تماما، وغير موافق على الإطلاق.

وقد تم استخدام اختبار (كروناخ الفا) لقياس مدى ثبات أداة القياس، وبلغت قيمته ٧١,١٢% وهى نسبة مناسبة لكونها أعلى من النسبة المقبولة ٦٠% .

وقد تم توزيع ٣٨٦ قائمة إستبيان على مديرى ورؤساء الأقسام الإنتاجية والمشرفين بالشركات محل البحث، وتم إسترداد ٣٢٤ قائمة مستوفاة بمعدل إستجابة ٨٣,٩% وهذه النسبة تعتبر مناسبة فى هذا النوع من البحوث.

#### [٩] الأساليب الإحصائية المستخدمة:

اعتمد الباحث فى اختبار الفروض على المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى لقياس ادراكات المستقصين للمعايير الأخلاقية التى يجب الإلتزام بها، كما تم استخدام اختبار One Sample T. Test لاختبار ما إذا كان هناك فروق معنوية فى اراء المستقصين نحو تلك المعايير، كما تم استخدام أسلوب One Way ANOVA لاختبار التباين فى اراء المستقصين فيما يتعلق بإدراكهم للمعايير الأخلاقية وفقا للعوامل الديموجرافية وأيضا فيما يتعلق بنوع الصناعة.

#### [١٠] تحليل البيانات واختبار فروض البحث:

تهدف الدراسة الميدانية إلى اختبار فروض البحث المتعلقة بقياس مستوى إدراك المسئولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية تجاه العملاء، وأصحاب العمل، والمجتمع، والمهنة.

أولا: فيما يتعلق بإدراكات مسئولو الإنتاج والعمليات للمعايير الأخلاقية بصفة عامة:

يوضح الجدول التالى نتائج التحليل الإحصائى لمستويات إدراك المسئولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية والذى استخدم فيها المتوسط الحسابى المرجح لاراء المستقصين:

جدول رقم (٤)  
مستويات إدراك مستوى الإنتاج والمبيعات للمعايير الإحصائية

مستويات إدراك مستوى الإنتاج والمبيعات للمعايير الإحصائية	مواقع		مواقع		مواقع		مواقع		مواقع		المبيعات	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يجب التصريح للميل بأي تغييرات يتم إدخالها على مواصفات المنتج وتؤثر على أدائه.</li> <li>• من حق العميل مقاطعة الشركة المنتجة في حالة تضرره لأضرار ناتجة عن عيوب تقنية في تصنيع المنتج حتى لو صرحت الشركة للميل بالأضرار المحتملة التي قد تنتج عن استخدام المنتج.</li> <li>• يجب التصريح للميل بالمواد الخام البديلة التي تم استخدامها في إنتاج المنتج حتى لو كانت لا تؤثر على أدائه.</li> <li>• يجب كتابة جميع البيانات الخاصة بعمليات ومواصفات المنتج بصورة واضحة على المنتج أو العبوة.</li> <li>• يجب التصريح كتابةً عن الإضافات أو المكونات الداخلة في إنتاج المنتج حتى لو كانت في حدود النسب المقررة ولا تضر بصحة أو سلامة المستهلك أو المستخدم للمنتج.</li> <li>• يجب التصريح للميل بالعيوب المستترة في المنتج حتى لو لم تؤثر على أدائه أثناء الاستخدام أو لا تسبب أضراراً لمن يستخدمه.</li> <li>• الشركة المنتجة مسئولة عن تعريف العميل عن أي أضرار تحدث له نتيجة عيوب التصنيع حتى لو صرحت للميل بالأضرار المحتملة عند الاستخدام.</li> </ul>	٤٥	١٣,٩	١٠,٨	٣٣,٣	٧٢	٢٢,٢	٧٥	٢٣,١	٢٤	٧,٤	٢,٢٣	١,١٦
	٦٩	٢١,٣	٦٣	١٩,٤	٥٧	١٧,٦	٩٩	٣٠,٦	٣٦	١١,١	٢,٠٩	١,٣٣
	٦٦	٢٠,٤	٤٢	١٣,١	٧٢	٢٢,٢	٧٢	٢٢,٢	٧٢	٢٢,٢	٢,٨٧	١,٤٣
	٥٤	١٦,٧	٢٠	٩,٣	٩	٢,٨	١٩٢	٥٩,٣	٣٩	١٢,٠	٢,٥٩	١,٣٩
	٩	٢,٨	٨٤	٢٥,٩	١٠,٢	٣١,٥	٨٧	٢٦,٩	٤٢	١٣,٠	٢,٧٨	١,٠٥
٣٣	١٠,٢	٦٩	٢١,٣	٨٤	٢٥,٩	١٠,٢	٣١,٥	٣٦	١١,١	٢,٨٧	١,١٧	
٥٤	١٦,٧	٣٦	١١,١	٣٦	١١,١	٨٤	٢٥,٩	١١٤	٣٥,٣	٢,٤٨	١,٤٧	

\* نتج لهذه المراتب رقم (١) من قيمة الإحصاء.

تابع جدول رقم (٤) مستويات أداء مسئولو الإنتاج والعمليات والمعايير الأخلاقية

ادراكات مسئولو الإنتاج والعمليات بالشركات الصناعية للمعايير الأخلاقية للإنتاج د. أحمد عبدالله اللحلج

مستويات أداء مسئولو الإنتاج والعمليات والمعايير الأخلاقية	الوصف الإحصائي		غير موافق		موافق إلى حد ما		موافق		موافق تماما		ملاحظات	
	الوصف الإحصائي	الوصف الإحصائي	غير موافق على الإنتاج	ك	غير موافق	ك	موافق إلى حد ما	ك	موافق	ك		
١,٣٣	٢,٨٢	٤,٦	١٥	٦١,١	١٩٨	٢,٧	١٢	٨,٣	٢٧	٢٢,٢	٧٢	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المعايير الأخلاقية تجاه أصحاب العمل: لا يجب إتاحة المعلومات الخاصة بتصميم منتجات الشركة للأخرين من داخل وخارج الشركة.</li> <li>• لا يجب أن يقوم المستعملون عند تصمم المنتجات وتطوير المواصفات بالشركة بتقديم خبراتهم لغير شركات أخرى تعمل في نفس القطاع.</li> <li>• يجب أن يوضح المسئولون عن الإنتاج إدارة الشركة النتائج المالية المتوقعة الناتجة عن استثمارهم أو عدم صحة تقديرهم المعنى للأموال.</li> <li>• ليس من حق المعلنين والمختصين في مجال الإنتاج العمل لدى شركات أخرى منافئة في القطاع فسيغير أوقات العمل الرسمية بدون موافقة من الشركة التي يعملون بها ذلك.</li> <li>• ليس من حق المعلنين والمختصين في مجال الإنتاج بالشركة تقديم خبراتهم لشركات أخرى تعمل في نفس القطاع باعترافهم أو بدون أحد.</li> <li>• لا يجب على المسئولين عن الإنتاج إطلاق زمامه المهنة في الشركات المنافسة في القطاع على مشاكل الإنتاج في الشركة التي يعملون بها.</li> <li>• المسئولون عن الإنتاج في الشركات الصناعية مسئولون مسئولية مباشرة عن إقضاء أي أمر أو تنفيذ بالعمليات الإنتاجية الخاصة بالشركات التي يعملون بها.</li> <li>- المعايير الأخلاقية تجاه المجتمع: لا يجب تقليب تصاميم المنتجات التي تنتجها شركات أخرى منافئة.</li> </ul>
١,١٩	٢,٦٨	١٤,٨	٤٨	٣٦,١	١١٧	٢٥,٩	٨٤	١٢,٠	٣٩	١١,١	٣٦	
١,٣٤	٢,٩٢	١٥,٧	٥١	٢٤,١	٧٨	٢٢,٢	٧٢	٢٧,٨	٩٠	١٠,٢	٣٣	
١,٤٤	٣,٣١	١٢,٠	٣٩	٢٦,٩	٨٧	٨,٣	٢٧	٢٣,١	٧٥	٢٩,٦	٩٦	
١,٣٠	٣,٠٥	١٦,٧	٥٤	٢٠,٤	٦١	١٥,٧	٥١	٣٥,٢	١١٤	١٢,٠	٣٩	
١,٠٥	٢,٧٦	١٢,٠	٤٢	٢٧,٨	٩٠	٣١,٥	١٠,٢	٢٥,٠	٨١	٢,٨	٩	
١,٤٤١	٢,٣٨	٣٩,٨	١٢٩	٢٣,١	٧٥	٨,٣	٢٧	١٥,٧	٥١	١٣,٠	٤٢	
٠,٩٥	٢,٧٦	١٤,٨	٤٨	١٣,٩	٤٥	٥٢,٨	١٧١	١٦,٧	٥٤	١,٩	٦	



تابع جدول رقم (٤)  
مستويات إدراك مسئولو الإنتاج والصناديق للمعايير الأخلاقية

الوصف الإحصائي	الوصف المتوسط الحسابي	غير موافق		موافق		موافق جداً		موافق		موافق تماماً		العمليات
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١,٥٢	٢,٨٧	٢٧,٨	٩٠	٢٠,٤	٦٦	٦,٥	٢١	٢٦,٩	٨٧	١٨,٥	٦٠	المعاملون في مجال الإنتاج مسئولون مسئولية وشمولية عن أي الضرر تحدث نتيجة مخالفة المنتج للمواصفات.
١,٣٦	٢,٨٩	١٤,٨	٤٨	٣٧,٠	١٢٠	٩,٣	٣٠	٢١,٣	٦٩	١٢,٧	٥٧	يجب الزام الشركات الصناعية بتحمل مسئوليتها في معالجة الأضرار التي تحدث للبيئة نتيجة انبعاث الغازات الصناعية وتسيب أضرارها بيئية.
١,٤٢	٢,٧٨	٢٥,٠	٨١	٢٥,٠	٨١	١١,١	٣٦	٢٤,١	٧٨	١٤,٨	٤٨	المعاملون في مجال الإنتاج في الشركات الصناعية مسئولون عن أي توثق أو أضرار بيئية نتيجة القيام بأنشطة صناعية، أو مخالفة القوانين والتشريعات الخاصة بحماية البيئة.
١,٤٨	٢,٨٨	٢٣,٩	٨٧	١٥,٧	٥١	١٨,٥	٦٠	١٩,٤	٦٣	١٩,٤	٦٣	- المعايير الأخلاقية تجاه المهامة: لا يجب على المسئولين عن الإنتاج الإطلاع على أمرار الاقتراعات أو تصاميم المنتجات الخاصة بالشركات المماثلة في النشاط وثقتها للإستفادة منها في تطوير منتجات شركتهم.
١,٠٣	٢,٢٢	١٨,٥	٦٠	٥٨,٣	١٨٩	١٣,٩	٤٥	٠,٩	٣	٨,٣	٧٧	لا يجب على العاملين في مجال الإنتاج نقل المعلومات الفنية الخاصة بالعمليات الإنتاجية للشركات التي كانوا يعملون بها سابقاً للإستفادة منها في تطوير العمليات الإنتاجية في الشركة التي يعملون بالعمل بها.
١,٢٠	٢,٥٦	١٥,٧	٥١	٤٣,٣	١٥٠	١٣,٩	٤٥	١٣,٩	٤٥	١٠,٣	٣٣	المعاملون في مجال الإنتاج مسئولون بصفة شخصية عن توريد جدارتهم الفنية خلال مساهمهم الوظيفي.
١,٢٨	٢,٨٥	١٦,٧	٥٤	٣٠,٦	٩٩	١٣,٩	٤٥	٢٨,٧	٩٣	١٠,٣	٣٣	يجب على العاملين في مجال الأنشطة التي ترتبط بتقييم خدماتهم في مجالات الأنشطة التي ترتبط بتخصصاتهم وقرن اهتممهم الفنية فقط.
١,٢٦	٢,٨	١٧,٦٧		٢١,٢٧		١٧,٩٤		١٩,١٥		١٣,٧٧		الموسمط العام

يتضح من نتائج التحليل السابق إنخفاض مستويات إدراك المسئولين عن الأنشطة الإنتاجية في الشركات محل الدراسة للمعايير الأخلاقية بصفة عامة، حيث يتضح ذلك من مستوى الإدراك الذى تعكسه النسب المئوية لدرجات الموافقة الموضحة بالجدول السابق، وكما يظهر من الوسط الحسابى المرجح لدرجات الموافقة للمستقيصين والتي تتراوح بين ٢,٢٢ ، ٣,٣١ ، وبمتوسط عام ٢,٨ وبذلك تثبت صحة الفرض الأول للدراسة الذى ينص على "يوجد انخفاض فى مستويات إدراك المسئولين عن الإنتاج بالشركات محل الدراسة للمعايير الأخلاقية للإنتاج".

ولاختبار معنوية الفروق في ادراكات المستقيصين للمعايير الأخلاقية تجاه العملاء، وأصحاب العمل، والمجتمع، والمهنة تم استخدام أسلوب - One Sample T Test وكانت نتائج التحليل على النحو التالى:

#### جدول رقم (٥)

#### ادراك مسنولى إدارة الإنتاج والعمليات للمعايير الاخلاقية للإنتاج

مستوى الدلالة الاحصائية	قيمة اختبار ت	الوصف الاحصائى		المتغيرات
		الخطأ المعيارى	الوسط الحسابى	
٠,٠٠٠*	٣٦,٣٧	٠,٠٢٣	٢,٨٥	المعايير الاخلاقية تجاه العملاء
٠,٠٠٠*	٣٥,٨٦	٠,٠٢٥	٢,٩٢	المعايير الاخلاقية تجاه أصحاب العمل
٠,٠٠٠*	٢١,٩٦	٠,٠٣٣	٢,٧٤	المعايير الاخلاقية تجاه المجتمع
٠,٠٠٠*	١٨,١٧	٠,٠٣٤	٢,٦٣	المعايير الاخلاقية تجاه المهنة

\* توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١

ينضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية فى مستويات إدراك المسئولين عن الإنتاج والعمليات للمعايير الأخلاقية نحو العملاء وأصحاب العمل والمجتمع والمهنة كما يظهر من مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ .

وفى ضوء ما تقدم فإننا نرفض فرض العدم رقم (٢) الذى ينص على أنه "لا توجد فروق معنوية فى إدراكات المسئولين عن الإنتاج والعمليات للمعايير الأخلاقية للإنتاج تجاه الفئات المشار إليها" ونقبل الفرض البديل وهو أنه توجد فروق معنوية فى مستويات إدراك المسئولين عن الإنتاج والعمليات للمعايير الأخلاقية نحو تلك الفئات.

ويتضح من أرقام الوسط الحسابى ارتفاع مستوى الإدراك للمعايير الاخلاقية

ويتضح من أرقام الوسط الحسابي ارتفاع مستوى الإدراك للمعايير الأخلاقية تجاه أصحاب العمل (٢,٩٢) وكذلك العملاء (٢,٨٥) عن بقية الفئات وإن كان مستوى الإدراك منخفض بصفة عامة لجميع الفئات.

ثانياً: فيما يتعلق بمدى وجود اختلافات في مستويات إدراك مسئولى الإنتاج باختلاف بعض العوامل الديموجرافية (العمر، مستوى التعليم، الدخل، الخبرة، الدرجة الوظيفية، الحالة الاجتماعية):

مدى الاختلاف في مستويات إدراك مسئولى الإنتاج والعمليات للمعايير الأخلاقية باختلاف العمر: تم استخدام One Way ANOVA لاختبار مدى الاختلاف في إدراكات المستفيدين وكانت النتائج على النحو الموضح بالجدول التالي:

جدول رقم (٦)  
الاختلافات في إدراكات مسئولى الإنتاج باختلاف العمر

مستوى الدلالة الإحصائية	F قيمة	متوسط المربعات	د.ح	مجموع المربعات	مصدر التباين
٠,٠٠٠	٥,٩١٧	٠,٩٨٢ ٠,١٦٦	٤ ٣١٩ ٣٢٣	٣,٩٢ ٥٢,٩٠ ٥٦,٨٥	المعايير الأخلاقية تجاه العملاء: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالي
٠,٠٥٧	٢,٣١٩	٠,٤٩٦ ٠,٢١٤	٤ ٣١٩ ٣٢٣	١,٩٨ ٦٨,٢١ ٧,٢٠	المعايير الأخلاقية تجاه أصحاب العمل: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالي
٠,٠٠٠	٥,٣٠٥	١,٨٧٠ ٠,٣٥٣	٤ ٣١٩ ٣٢٣	٧,٤٩ ١١٢,٧٠ ١٢٠,٢٠	المعايير الأخلاقية تجاه المجتمع: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالي
٠,٠٠٠	١٠,٩٤ ٨	٣,٨١٠ ٠,٣٤٩	٤ ٣١٩ ٣٢٣	١٥,٢٧ ١١١,٢٧ ١٢٦,٥٤	المعايير الأخلاقية تجاه المهنة: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالي

\* توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق معنوية في مستويات إدراك المسئولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية تجاه أصحاب العمل باختلاف الفئات العمرية (أي أنهم مدركون لإلتزاماتهم نحو أصحاب العمل كما يتضح من مستوى الدلالة

إدراكات مسئولوا الإنتاج والعمليات بالشركات الصناعية للمعايير الأخلاقية للإنتاج د. أحمد عبد الله اللعلاج

الإحصائية بنسبة (٠,٠٥٧) إلا أنه توجد فروق معنوية في مستويات إدراكهم للمعايير الأخلاقية (تعود إلى فئات العمر) تجاه العملاء والمجتمع والمهنة كما يتضح من مستويات الدلالة الإحصائية لكل منها.

وبذلك نقبل فرض العدم رقم (٣) الخاص بالعمر الذي يشير إلى عدم وجود فروق معنوية تعود إلى فئات العمر في المعايير الأخلاقية في الجزء الذي يخص أصحاب العمل ونرفض فرض العدم بالنسبة لباقي الفئات حيث توجد فروق معنوية بين الفئات العمرية في مستويات الإدراك للمعايير الأخلاقية لتلك الفئات.

الاختلافات في مستويات إدراك مسئولى الإنتاج والعمليات للمعايير الأخلاقية باختلاف مستوى التعليم.

جدول رقم (٧)

الاختلافات في مستويات إدراك مسئولى الإنتاج باختلاف مستوى التعليم

مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة F	متوسط المربعات	د. ح	مجموع المربعات	مصدر التباين
٠,٠٠٢	٦,٤٨	١,١٠ ٠,١٧	٢ ٣٢١ ٣٢٣	٢,٢٠ ٥٤,٦٤ ٥٦,٨٥	المعايير الأخلاقية تجاه العملاء: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى
٠,٠٠٠	١٥,٨٧	٣,١٦٠ ٠,١٩٩	٢ ٣٢١ ٣٢٣	٦,٣٢ ٦٣,٨٨ ٧٠,٢٠	المعايير الأخلاقية تجاه أصحاب العمل: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى
٠,٠٠٠	٢٠,٦٧	٦,٨٥٩ ٠,٣٣٢	٢ ٣٢١ ٣٢٣	١٣,٧١ ١٠٦,٤٨ ١٢٠,٢٠	المعايير الأخلاقية تجاه المجتمع: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى
٠,٠٠٧	٥,٠٣	١,٩٢٦ ٠,٣٨٢	٢ ٣٢١ ٣٢٣	٣,٨٥ ١٢٢,٦٩ ١٢٦,٥٤	المعايير الأخلاقية تجاه المهنة: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى

\* توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية في إدراكات المسئولين عن الإنتاج بالشركات محل الدراسة للمعايير الأخلاقية تعود لمستوى التعليم وذلك تجاه

الفئات الأربع المشار إليها بالجدول. أي أن مستوى التعليم يؤثر على مستويات إدراك المسؤولين عن الإنتاج تجاه الفئات المشار إليها بدرجات متفاوتة.

كما يتضح من مستويات الدلالة الإحصائية بالجدول رقم (٧) ومن ثم فإننا نرفض فرض العدم رقم (٣) الخاص بمستوى التعليم الذي ينص على "لا توجد فروق معنوية في مستويات إدراك المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية لمستوى التعليم" ونقبل الفرض البديل.

الاختلافات في مستويات إدراك مسئولى الإنتاج والعمليات للمعايير الأخلاقية وفقاً لمستويات الدخل.

#### جدول رقم (٨)

#### الاختلافات في مستويات إدراك مسئولى الإنتاج باختلاف الدخل

مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة F	متوسط المربعات	د.ح	مجموع المربعات	مصدر التباين
٠,٠٠١	٧,٠٦٤	١,١٩ ٠,١٧	٢ ٣٢١ ٣٢٣	٢,٣٩ ٥٤,٤٥ ٥٦,٨٥	المعايير الأخلاقية تجاه العملاء: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى
٠,١٤١	١,٩٧٠	٠,٤٢٦ ٠,٢١٦	٢ ٣٢١ ٣٢٣	٠,٨٥ ٦٩,٣٥ ٧٠,٢٠	المعايير الأخلاقية تجاه أصحاب العمل: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى
٠,٠٠١	٧,٤٤١	٢,٦٦٠ ٠,٣٥٨	٢ ٣٢١ ٣٢٣	٥,٣٢ ١١٤,٨٧ ١٢٠,٢٠	المعايير الأخلاقية تجاه المجتمع: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى
٠,٠٠١	١٤,٩٠٢	٥,٣٧٠ ٠,٣٦١	٢ ٣٢١ ٣٢٣	١٠,٧٥ ١١٥,٧٩ ١٢٦,٥٤	المعايير الأخلاقية تجاه المهنة: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى

\* توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق معنوية فيما يتعلق بإدراكات المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية تجاه أصحاب العمل تعود لمستوى الدخل، كما يتضح من مستوى الدلالة الإحصائية (٠,١٤١)، بينما توجد فروق معنوية في إدراكاتهم

إدراكات مسئولوا الإنتاج والعمليات بالشركات الصناعية للمعايير الأخلاقية للإنتاج د. أحمد عبد الله اللوح

للمعايير الأخلاقية تجاه العملاء والمجتمع والمهنة، كما يتضح من مستويات الدلالة الإحصائية بالجدول السابق. أى أن إدراك المسئولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية تجاه أصحاب العمل لا يختلف باختلاف مستوى الدخل.

وبناء على ما سبق فإننا نقبل فرض العدم رقم (٣) فيما يخص مستوى الدخل ونرفض الفرض البديل فيما يتعلق بإدراك المسئولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية تجاه أصحاب العمل، وذلك لوجود اختلافات معنوية فى إدراكاتهم واختلافها باختلاف مستوى الدخل، وفى نفس الوقت نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل فيما يتعلق بإدراك المسئولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية تجاه العملاء والمجتمع والمهنة وذلك لوجود فروق معنوية فى إدراكاتهم تجاه الفئات المشار إليها تعود إلى مستوى الدخل.

الاختلاف فى مستويات إدراك مسئولى الإنتاج والعمليات للمعايير الأخلاقية باختلاف سنوات الخبرة.

جدول رقم (٩)

الاختلافات فى مستويات إدراك مسئولى الإنتاج باختلاف عدد سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
المعايير الأخلاقية تجاه العملاء: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى	٤,٢٩ ٥٢,٥٥ ٥٦,٨٥	٢ ٣٢١ ٣٢٣	٢,١٤ ٠,١٦	١٣,١١	٠,٠٠٠
المعايير الأخلاقية تجاه أصحاب العمل: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى	٣,٤٩ ٦٦,٧٠ ٧٠,٢٠	٢ ٣٢١ ٣٢٣	١,٧٤ ٠,٢٠	٨,٤١	٠,٠٠٠
المعايير الأخلاقية تجاه المجتمع: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى	١١,٤٦ ١٠٨,٧٣ ١٢٠,٢٠	٢ ٣٢١ ٣٢٣	٥,٧٣ ٠,٣٣	١٦,٩٢	٠,٠٠٠
المعايير الأخلاقية تجاه المهنة: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالى	٩,٨١ ١١٦,٧٣ ١٢٦,٥٤	٢ ٣٢١ ٣٢٣	٤,٩٠ ٠,٣٦	١٣,٤٩	٠,٠٠٠

\* توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية في إدراكات المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية تجاه الفئات المشار إليها تعود إلى عدد سنوات الخبرة، كما يتضح من مستويات الدلالة الإحصائية، ومن ثم فإننا نرفض فرض العدم رقم (٣) فيما يخص عدد سنوات الخبرة الذي ينص على "لا توجد فروق معنوية في مستويات إدراك المسؤولين عن الإنتاج تجاه الفئات المشار إليها تعود لعدد سنوات الخبرة"، ونقبل الفرض البديل. أي أن سنوات الخبرة لها تأثير على إدراكات المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية تجاه جميع الفئات المشار إليها.

الاختلاف في مستويات إدراك مسؤولي الإنتاج والعمليات للمعايير الأخلاقية باختلاف الدرجة الوظيفية.

### جدول رقم (١٠)

الاختلافات في مستويات إدراك مسؤولي الإنتاج باختلاف الدرجة الوظيفية

مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
المعايير الأخلاقية تجاه العملاء: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالي	٣,٢٣ ٥٣,٦١ ٥٦,٨٥	٢ ٣٢١ ٣٢٣	١,٦١ ٠,١٦	٩,٦٧	٠,٠٠٠
المعايير الأخلاقية تجاه أصحاب العمل: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالي	٢,٢٥ ٦٧,٩٥ ٧٠,٢٠	٢ ٣٢١ ٣٢٣	١,١٢٥ ٠,٢١٢	٥,٣١	٠,٠٠٥
المعايير الأخلاقية تجاه المجتمع: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالي	١٤,٧٤ ١٠٥,٤٥ ١٢٠,٢٠	٢ ٣٢١ ٣٢٣	٧,٣٧١ ٠,٣٢٩	٢٢,٤٣	٠,٠٠٠
المعايير الأخلاقية تجاه المهنة: بين المجموعات داخل المجموعات الإجمالي	١٥,٥٨ ١١٠,٩٦ ١٢٦,٥٤	٢ ٣٢١ ٣٢٣	٧,٧٩١ ٠,٣٤٦	٢٢,٥٣	٠,٠٠٠

\* توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق معنوية في مستويات إدراك المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية تجاه الفئات المشار إليها تعود إلى الدرجة الوظيفية، وبناء

إدراكات مسئولوا الإنتاج والعمليات بالشركات الصناعية للمعايير الأخلاقية للإنتاج د. أحمد عبدالله اللحج

وبحساب الوسط الحسابي المرجح لدرجات الموافقة للمستقصين لمعرفة مستويات إدراكهم للمعايير الأخلاقية وفقاً لنوع الصناعة كانت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

#### جدول رقم (١٣)

مستويات إدراك مسئولو الإنتاج للمعايير الأخلاقية وفقاً لنوع الصناعة

نوع الصناعة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
- صناعات غذائية	٣,٦٠	١,٣١
- ملابس	٣,٣٠	١,١٦
- نسيج وسجاد	٢,٧٥	٠,٩٦
- صناعات معدنية	٢,٣٥	١,٤٦
- صناعات كيمياوية	٣,١٠	١,٣٠
- صناعات خشبية	٢,٤١	١,٢٧
- أخرى	٢,١١	١,١٨
المتوسط العام	٢,٨٠	١,٢١

يتضح من الجدول السابق أن مستوى إدراك المسئولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية للإنتاج منخفض بصفة عامة ويختلف باختلاف نوع الصناعة، حيث نجد أن مستوى إدراك العاملين في الصناعات الغذائية والملابس والصناعات الكيماوية على الترتيب مرتفع نسبياً عن مستوى إدراك المسئولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية عن باقي الصناعات الأخرى.

رابعاً: مدى وجود مبادئ مكتوبة للسلوك الأخلاقي بالشركات محل البحث:

أفاد غالبية المستقصين أنه لا توجد مبادئ مكتوبة توضح السلوك الأخلاقي السليم الذي يجب على جميع العاملين في مجال الإنتاج الإلتزام به عند ممارسة الأنشطة الإنتاجية.



ويوضح الجدول التالي النتائج التي تم الحصول عليها من إجابات المستقصين:

جدول رقم (١٤)

مدى وجود مبادئ مكتوبة للسلوك الأخلاقي بالشركات محل البحث

م	نوع الصناعة	توجد مبادئ مكتوبة		لا توجد مبادئ مكتوبة		إجمالي عدد المستقصين	%
		تكرار	%	تكرار	%		
١	صناعات غذائية	١	٠,٣٣٧	١٠١	٣١,١٠	١٠٢	٣١,٥
٢	ملابس	-	-	٨١	٢٥,٠٠	٨١	٢٥,٠
٣	نسيج وسجاد	١	٠,٣٣٧	٨٣	٢٥,٦٢	٨٤	٢٥,٩
٤	صناعات معدنية	-	-	١٢	٣,٧٠	١٢	٣,٧
٥	صناعات كيمياوية	-	-	٢٧	٨,٣٣	٢٧	٨,٣
٦	صناعات خشبية	١	٠,٣٣٧	١١	٣,٣٩	١٢	٣,٧
٧	أخرى	-	-	٦	١,٨٥	٦	١,٩
	المجموع	٣	١,٠١	٣٢١	٩٨,٩٩	٣٢٤	%١٠٠

يتضح من النتائج الواردة بالجدول السابق عدم وجود مبادئ مكتوبة ومصرح بها للسلوك الأخلاقي للعاملين في مجال الإنتاج كما يظهر من إجابات المستقصين بالشركات محل الدراسة حيث يشير ٩٨,٩٩ إلى عدم وجود مبادئ مكتوبة للسلوك الأخلاقي بالشركات محل الدراسة.

خامساً: مدى حاجة الشركات الصناعية لوضع مبادئ أخلاقية تحكم سلوك العاملين في مجال الإنتاج ونشر تلك المبادئ للإلتزام بها:

يوضح الجدول التالي نتائج استطلاع آراء المستقصين فيما يتعلق بحاجة الشركات الصناعية لوضع مبادئ للأخلاق ونشرها:

إدراكات مسئولوا الإنتاج والعمليات بالشركات الصناعية للمعايير الأخلاقية للإنتاج د. أحمد عبدالله اللحج

### جدول رقم (١٥)

آراء المستقvisين نحو مدى الحاجة لوجود مبادئ أخلاقية بالشركات الصناعية

م	نوع الصناعة	الحاجة إلى وجود مبادئ مكتوبة		لا توجد حاجة لمبادئ مكتوبة		إجمالي عدد المستقvisين %
		تكرار	%	تكرار	%	
١	صناعات غذائية	٩٩	٣٠,٥	٣	١,٠	٣١,٥
٢	ملابس	٧٣	٢٢,٥	٨	٢,٥	٢٥,٠
٣	نسيج وسجاد	٧٢	٢٢,٢	١٢	٣,٧	٢٥,٩
٤	صناعات معدنية	٨	٢,٥	٤	١,٢	٣,٧
٥	صناعات كيمياوية	١٨	٥,٥	٩	٢,٨	٨,٣
٦	صناعات خشبية	١٠	٣,٠	٢	٠,٧	٣,٧
٧	أخرى	٢	٠,٧	٤	١,٢	١,٩
	المجموع	٢٨٢	٨٧	٤٢	١٣	٣٢٤
			١٠٠%			

يتضح من الجدول السابق وجود حاجة ضرورية لوجود مبادئ أخلاقية تتبناها الشركات الصناعية وتقوم بنشرها على العاملين في مجال الإنتاج كما تشير نتائج استقصاء المسئولين عن الإنتاج بالشركات التي أجريت عليها الدراسة حيث يرى ٨٧% من المستقvisي منهم أن هناك حاجة إلى وجود مبادئ مكتوبة للسلوك الأخلاقي مع ضرورة نشر تلك المبادئ على العاملين في مجال الإنتاج وتوعيتهم بها.

### [١١] النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

استهدف البحث التعرف على مدى إدراك المسئولين عن الإنتاج بالشركات الصناعية محل الدراسة للمعايير الأخلاقية للإنتاج، وشمل البحث المدراء ورؤساء الأقسام الإنتاجية والمشرفين على الإنتاج بتلك الشركات، وقد روعي أن تمثل الشركات محل الدراسة مختلف الأنشطة الصناعية، وكان من أبرز النتائج التي تم التوصل إليها ما يلي:

- ١- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود انخفاض واضح في مستوى إدراك المسئولين عن الإنتاج في الشركات محل الدراسة للمعايير الأخلاقية في مجال الإنتاج بصفة عامة.
- ٢- أظهرت الدراسة وجود فروق معنوية في مستويات إدراك المسئولين عن الإنتاج والعمليات للمعايير الأخلاقية تجاه العملاء، وأصحاب العمل، والمجتمع، والمهنة.
- ٣- أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق معنوية في مستويات إدراك المسئولين عن الإنتاج

للمعايير الأخلاقية تعود إلى اختلاف الفئات العمرية تجاه العملاء، بمعنى أنهم مدركون لإلتزاماتهم الأخلاقية نحو أصحاب العمل ولا توجد فروق معنوية بينهم في هذا الخصوص، ولكن يوجد تباين في إدراكاتهم للمعايير الأخلاقية تجاه العملاء والمجتمع والمهنة ويعود هذا التباين إلى الاختلاف في الفئات العمرية.

٤- أشارت النتائج إلى وجود فروق معنوية في مستويات إدراك المسؤولين عن الإنتاج بالشركات محل الدراسة للمعايير الأخلاقية للإنتاج تعود لمستوى التعليم تجاه العملاء، وأصحاب العمل، والمجتمع، والمهنة، حيث أن التعليم له تأثير على مستوى إدراك الفرد للمعايير الأخلاقية للإنتاج.

٥- أظهرت النتائج أن مستويات الدخل ليس لها تأثير على الإلتزام الأخلاقي للمسؤولين عن الإنتاج نحو أصحاب العمل. حيث أنه لا توجد فروق معنوية في مستويات إدراكهم للمعايير الأخلاقية نحو أصحاب العمل ترجع لفئات الدخل. وفي نفس الوقت أظهرت النتائج وجود فروق معنوية في مستويات إدراك المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية تجاه العملاء، والمجتمع، والمهنة، تختلف تلك المستويات في الإدراك باختلاف مستوى الدخل.

٦- أشارت النتائج إلى أن سنوات الخبرة والدرجة الوظيفية لهما تأثير على مستويات إدراك المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية، حيث تظهر فروق معنوية في مستويات إدراكاتهم للمعايير الأخلاقية باختلاف سنوات الخبرة والدرجة الوظيفية تجاه العملاء وأصحاب العمل والمهنة.

٧- أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق معنوية تعود للحالة الاجتماعية في مستويات إدراك المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية للإنتاج.

٨- أظهرت النتائج وجود فروق معنوية - تعود لنوع الصناعة - في مستويات إدراك المسؤولين عن الإنتاج للمعايير الأخلاقية للإنتاج. حيث أتضح أن مستوى إدراك المسؤولين عن الإنتاج في الصناعات الغذائية والملابس والصناعات الكيماوية على الترتيب أعلى نسبياً من باقى الصناعات الأخرى التي أجريت عليها الدراسة.

٩- أفاد غالبية المستقصين (٩٨,٩%) أنه لا توجد مبادئ مكتوبة بالشركة توضح السلوك الأخلاقي السليم الذى يجب على العاملين في مجال الإنتاج الإلتزام به عند ممارسة الأنشطة الإنتاجية.

١٠- يرى غالبية المستقصين في الشركات محل الدراسة (٨٧%) أن هناك حاجة ضرورية لوجود معايير أخلاقية للإنتاج يلتزم بها جميع العاملون في مجال الإنتاج، وأن يتم نشر هذه المعايير وتوعية العاملين بها.

#### ثانياً: التوصيات:

فى ضوء النتائج التى تم استخلاصها من هذا البحث يمكن تقديم مجموعة من التوصيات يمكن الاستفادة منها فى نشر المعايير الأخلاقية للإنتاج والإلتزام بها على النحو

التالى:

- ١- يجب أن تتبنى جميع الشركات الصناعية مفهوم أخلاقيات الإنتاج باعتباره مفهوماً يحقق التوازن بين متطلبات الشركة وعملائها والمجتمع، وحيث أن هذا التوازن يشكل مفهوماً أساسياً لنجاح الشركة فى الوقت الراهن.
- ٢- يجب على الشركات الصناعية أن تسعى لوضع معايير أخلاقية لجميع الأنشطة وبصفة خاصة فى النشاط الإنتاجى باعتباره من أهم أنشطة الشركة.
- ٣- يجب على الشركات الصناعية أن تقوم بتوثيق تلك المعايير الأخلاقية وأن تنشرها على جميع العاملين فى مجال الإنتاج.
- ٤- يجب أن يؤخذ فى الاعتبار عند تقييم أداء العاملين فى مجال الإنتاج مدى التزامهم بمعايير السلوك الأخلاقى السليم عند أدائهم لوظائفهم.
- ٥- أن يؤخذ فى الاعتبار عند وضع استراتيجيات الإنتاج ألا تتعارض تلك الاستراتيجيات مع المعايير الأخلاقية التى تبنتها الشركة.
- ٦- أن يؤخذ فى الاعتبار عند اتخاذ القرارات الإنتاجية مدى توافق تلك القرارات مع المعايير الأخلاقية.
- ٧- يجب أن تعتمد الشركة على الشفافية والإفصاح عن أى تعديلات فى تصميم المنتجات أو المواصفات وإعلام العميل بها.
- ٨- يجب أن تتحمل الشركة مسئولياتها عن أى أضرار تحدث للعميل أو البيئة، وأن تسعى لمعالجة تلك الأضرار.
- ٩- يجب على المسئولين عن الإنتاج عدم إفشاء أى أسرار فنية تتعلق بالإنتاج للمنافسين.
- ١٠- يجب على المسئولين عن الإنتاج الالتزام بقواعد السلوك المهني عند أداء مهامهم وأن يسعوا إلى تطوير مهاراتهم ومهارات من يعملون تحت إدارتهم بصفة مستمرة.

## [١٢] المراجع:

أولاً: مراجع باللغة العربية:

- الرفاعي، غالب وفيصل عارضة، المنظور الإسلامى لأخلاقيات الأعمال، جامعة الزيتون، عمان، المؤتمر العلمى الدولى السنوى السادس، إبريل ٢٠٠٦.
- الغالبى، طاهر محسن وصالح مهدي العامرى، (٢٠٠٥)، المسئولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، عمان، دار وائل للنشر.
- القطامين، أحمد، (١٩٩٦)، التخطيط الإستراتيجى والإدارة الإستراتيجية، مفاهيم ونظريات، دار مجدلاوى للنشر والتوزيع، عمان.

- سليم، محمد محى الدين، (٢٠٠٢)، مخاطر التطور كسبب لإعفاء المنتج عن المسؤولية، الناشر غير مبين.
  - غرفة التجارة، محافظة المنوفية، سجل المخالفات الصناعية، عام ٢٠٠٦.
  - غرفة التجارة والصناعة السعودية بالرياض، تقرير غير منشور، فبراير ٢٠٠٧.
  - فائق، فوزى عبد الخالق، (١٩٩٦)، الأخلاق الإدارية، مجلة آفاق اقتصادية، العدد ٦٧، ٦٨.
  - منتصر، سهير، (١٩٩٠)، الإلتزام بالتبصير، الناشر غير مبين.
- ثانياً: مراجع باللغة الأجنبية:
- Akraman, Joseph R., (1981), The Role of Managers in Formulation Ethical Space in Their Institutions, Management, Vol. 40, No. 6, May – June.
  - Aquilano, Nicholas J., et al., (1995), Fundamentals of Operations Management, 2<sup>nd</sup> ed., Irwin Inc., New York.
  - American Society for Quality (ASQ), (2006), *Code of Ethics*. Retrieved February 5, from <http://www.asq.org/join/about/ethics.htm>.
  - Daft, Richard L., (1997), Organization Theory & Design, 4<sup>th</sup> ed., West Publishing Co., New York.
  - Dilworth, James H., (1996), “Operations Management”, 3<sup>rd</sup> ed. Mc Graw – Hill, New York.
  - Dilworth, James B., (1995), Operations Management, 3<sup>rd</sup> ed., Mc Graw – Hill, New York.
  - Fawcett, Eric (2003), The Toronto Resolution. *Accountability in Research*, 3.
  - Helsel, Larry D., (2004), A Code of Ethics for Industrial Technology, Journal of Industrial Technology, Vol. 20, No. 4, September 2004 Through November.
  - Institute of Industrial Engineering (IIE), (2006), *Engineering Code of Ethics*. Retrieved February 4, from <http://www.iienet.org/public/articles/details.cfm>.
  - Johnson, Harold L., (1981), “Ethics and the Executive”, Business Horizons, Vol. 24, No. 3.
  - Kostas, Dervitsiotis, (1981), “Operations Management”, Mc Graw, Hill, Tokyo.

- Krajewski, Lee & Ritzman, Lany P., (1996), Operations Management: Strategy and Analysis, Addison Wesley, New York.
- Nixon Marry A., (1987), Business Ethics, Project Management Journal, Vol. 3, No. 4.
- Oren, T.I., (2002), Rationale for a Code of Professional Ethics for Simulationists, Proceedings of the Summer Computer Simulation Conference.
- Parry, Mathew H., (2002), "Code of Ethics for Project Managers", Project Management Quarterly, Vol. 3, No. 1.
- Schermerhorn, John R., (1996), Management for Productivity, John Wiley & Sons Inc., New York.
- Slack, Nigel, et al., (1998), Operations Management, 2<sup>nd</sup> ed., Pitman Publishing.
- Society of Manufacturing Engineering (SME), (2006), *Code of Ethics*. Retrieved February 8, from <http://www.sme.org/cgi-bin/preshtml.pl?press/ethics.htm>.
- Weiss, Howard J. & Gershon, Mark E., (1993), "Production & Operations Management", 2<sup>nd</sup> ed. Allyn, Boston.
- Wiley, Carolyn (2000), Ethical Standards for Human Resource Management Professionals: A Comparative Analysis of Five Major Codes (Electronic Version). Journal of Business Ethics, Vol. 2.
- Windsor, C., (2001), Some Cross – Culture Evidence on Ethical Reasoning, Journal of Business Ethics, Vol. 31.