

أخلاقيات العمل و وظائف المؤسسة

تُعد أخلاقيات العمل اليوم من الأمور المهمة لشغل الوظائف في منشآت الأعمال؛ لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد؛ لأنه يستطيع أن يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء أداء العمل، ونشهد اليوم استقطاب المنشآت لذوي الأخلاقيات العالية للعمل على أساس أن هؤلاء الأفراد هم الذين يجلبون الأخلاقيات لها أو لأنها ترى أنها تستمد أخلاقياتها من العاملين فيها.

تتماثل أخلاقيات العمل مع المسؤولية المجتمعية وتتكاملان؛ لأن المسؤولية المجتمعية هي إحدى جوانب منهج شامل من أخلاقيات العمل، حيث يرى أقطاب الإدارة أن أخلاقيات العمل هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات والأفعال تجاه شيء ما، وتوضح ما هو مقبول أو صحيح وما هو مرفوض أو خاطئ بشكل نسبي في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون، الذي تلعب الثقافة والقيم وأنظمة المنشأة وأصحاب المصالح دوراً أساسياً في تحديده. وتظهر المسؤولية المجتمعية وأخلاقيات الأعمال في إطار أنشطة المنشآت من خلال وظائفها الإدارية كالإنتاج والعمليات والتسويق والموارد البشرية والإدارة المالية والمحاسبة والعلاقات العامة والبحث والتطوير والموارد المعلوماتية والمعرفية

و تتجسد أخلاقيات الأعمال من خلال التفاعل الإيجابي لمختلف أنشطة و إدارات المؤسسة لكي تكون القرارات المتخذة من قبل المؤسسة ذات أبعاد سلوكية إيجابية و كذلك لا تؤثر على مصالح أي من الفئات التي تتعامل معها المؤسسة و يظهر ذلك من خلال آثار و نتائج القرارات المتخذة في وظائف المؤسسة المذكورة سابقا كما يلي :

1.3.2. اتخاذ القرار الأخلاقي ضمن وظيفة الإنتاج والعمليات

لم تعد إدارة الإنتاج تعمل ضمن إجراءات فنية وتكنولوجية منعزلة عن الظواهر السلوكية والأخلاقية بل أصبحت حلقة وصل تمر من خلالها الكثير من أوجه العلاقة مع فئات المجتمع المختلفة من مدافعين عن حقوق المستهلك وجمعيات حماية البيئة من التلوث وكذلك الدولة بقراراتها المختلفة خاصة في مجال استخدام الموارد واختيار مواقع الوحدات الإنتاجية والمخازن وكذلك القوانين المتعلقة بجودة المنتج ومواصفاته وإصابات العمل بسبب التكنولوجيا. وتوضح المرتكزات الأخلاقية في مجالات القرارات المتخذة ضمن إدارة الإنتاج فيما يلي: (طاهر محسن وصالح مهدي، 2008)

2.3.2. قرارات تصميم المنتج أو الخدمة: يفترض على المؤسسة التي تهتم بعلاقتها مع المجتمع والأطراف ذات المصلحة وتخدم التشريعات والقوانين السائدة أن تراعي وهي تتخذ قرارات تصميم المنتج العديد من الجوانب منها المواد الأولية المستخدمة وطبيعة هذه المواد وصلابتها وسلامة المستهلكين، إضافة إلى أسلوب استخدام المواد والطاقة المستهلكة.

3.3.2. قرارات تصميم مواقع الإنتاج: في هذا الإطار هناك العديد من القرارات التي تتخذ ويفترض أن تستند إلى أسس أخلاقية ومنها اختيار مواقع إنتاج تأخذ بعين الاعتبار سلامة العاملين وسهولة حركتهم وحركة معدات العمل في الموقع، إضافة إلى توفير بيئة عمل تناسب العاملين من حيث نظافة مكان العمل والتهوية وعدم التسبب في الضوضاء.

4.3.2. قرارات تكنولوجيا العمليات المستخدمة: يؤثر نوع التكنولوجيا المستخدمة في الإنتاج على العديد من جوانب الحياة وبالتالي فإن المؤسسة الملتزمة أخلاقياً يجب أن تعالج هذه الإشكالية وذلك من خلال اتخاذ قرارات استخدام تجهيزات تساعد في التخلص من مخلفات الإنتاج وتقليل الضوضاء والتلوث، وكذلك ضمان سلامة العاملين والهيئات الإدارية في المؤسسة.

5.3.2. قرارات التخطيط والرقابة: إن المؤسسة التي تريد تجسيد منظورها الأخلاقي تجاه مختلف الأطراف يجب أن تأخذ بعين الاعتبار الخطط التي تبناها وآليات الرقابة سواء كانت على مستوى الإنتاج أو الطاقة أو التخزين، وذلك من خلال مراعاة إشكالية استخدام المواد الأولية ونوعيتها، طبيعة الإجهاد الذي يتعرض له العاملون وفترات الراحة إضافة إلى التعامل الصحيح

والنزاهة في العلاقة مع المجهزين، والتخلص من المخلفات وكفاءة استخدام الطاقة وعدم التلاعب بالأسعار.

6.3.2. قرارات إدارة الجودة: تستند أخلاقيات الجودة إلى تعزيز ثقة المستهلك والسوق في المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة وذلك من خلال الالتزام الأخلاقي والاجتماعي، وتتجسد في نشر مفاهيم التحسين المستمر والسلوك المنضبط وتحفيز العاملين وإشراكهم في العمل وتنمية روح الإبداع والتفكير.

4.2. اتخاذ القرار الأخلاقي ضمن وظيفة التسويق

أصبحت أخلاقيات الأعمال من المواضيع المهمة المرتبطة بالتسويق باعتبار أن التسويق يعبر عن عمليات متجددة تقوم بها المؤسسات ويحدث من خلالها تكاملاً بين منتجاتها مع سلوكيات وأهداف وقيم المجتمع فقد تم التركيز على ضرورة أن تكون القرارات التسويقية متناسبة مع قيم المستهلك ومتطلبات المجتمع. ويمكن توضيح أثر الالتزامات الأخلاقية على اتخاذ القرارات التسويقية من خلال عناصر المزيج التسويقي وتتمثل في الآتي: (طاهر محسن وصالح مهدي، 2008)

1.4.2. قرارات تقديم المنتج: وتتمثل في اتخاذ القرار بتقديم منتجات آمنة عند الاستخدام وتتضمن تعليمات كاملة وصریحة عن كيفية الاستخدام (حق الأمان)، إضافة إلى الحصول على المعلومات الكافية عن السلع والخدمات وأن تكون هذه المعلومات كافية وتعطي نتائج دقيقة (حق الحصول على المعلومات)، وكذلك حق اختيار المنتج الذي يشبع حاجات ورغبات المستهلكين (حق الاختيار)، إضافة إلى التعامل مع الشكاوي المقدمة من طرف المستهلكين والاستماع إليها واتخاذ الإجراءات اللازمة للتعامل معها (حق سماع رأي المستهلك).

2.4.2. قرارات التسعير: يمكن للمؤسسة أن تجسد التزامها الأخلاقي من خلال السياسات التسعيرية التي تنتهجها لسلعها وخدماتها والتي يجب أن تكون سياسة عادلة ومعقولة وتحقق التوازن بين التكلفة والربح المحقق.

3.4.2. قرارات التوزيع: تتجسد هذه القرارات من خلال الالتزام الأخلاقي في اختيار منافذ التوزيع التي تناسب المستهلكين من حيث سهولة الوصول إليها وتقدم منتجات مسؤولة اجتماعياً وأخلاقياً وتسهيل عمليات الاتصال بالمستهلكين.

4.4.2. قرارات الإعلان والترويج: يتجسد القرار الأخلاقي من خلال البرامج الإعلانية والترويجية الصادقة وغير المبالغ فيها والتي تحمل معلومات واقعية وغير مضللة.

5.2. اتخاذ القرارات الأخلاقية في إطار وظيفة الموارد البشرية

أصبح ينظر إلى المورد البشري على أنه قدرات متعددة وميزات إبداعية يفترض أن تكون محل اهتمام المؤسسة وأن تتحمل مسؤولياتها الأخلاقية تجاه هذا المورد، ويمكن للمؤسسة أن تجسد مسؤولياتها الأخلاقية تجاه الموارد البشرية من خلال الالتزام بالموثوقية في الإجراءات والأساليب المعتمدة في عمليات التعبئة والاستقطاب إضافة إلى المقابلة والاختيار والتعيين وأن تتسم هذه الإجراءات بالشفافية والنزاهة والعدالة. مما يحقق فرص متكافئة وعدالة اجتماعية لأفراد المجتمع، كما يمكن أن تجسد إدارة الموارد البشرية التزامها الأخلاقي من خلال أنشطة التدريب والتطوير والتي يجب أن تنعكس إيجابياً لصالح العاملين والمؤسسة ككل. ويمكن توضيح ذلك م خلال الآتي: (طاهر محسن وصالح مهدي، 2008)

1.5.2. استقطاب الموارد البشرية: إذا كانت إجراءات الاستقطاب سليمة فإنها تنعكس إيجابياً على المؤسسة من خلال الاختيار الأنسب والأفضل للوظائف الشاغرة، وتتجسد المسؤولية الأخلاقية لإدارة الموارد البشرية عن طريق الالتزام بصدق الإعلان عن الوظائف الشاغرة في المؤسسة والالتزام بإجراءات تتسم بالشفافية والنزاهة والعدالة لتحقيق فرص متكافئة وعدالة اجتماعية لجميع أفراد المجتمع.

2.5.2. المقابلة والاختبار والاختيار والتعيين: يفترض أن تقوم إدارة الموارد البشرية بهذه الإجراءات على أكمل وجه بحيث تعكس صورة المؤسسة الايجابية للعاملين وللجهات الأخرى في المجتمع، ويمكن تعزيز جوانب المسؤولية الأخلاقية في هذه الإجراءات من خلال اعتماد أسس موضوعية بعيدة عن التحيز عند إجراء المقابلة، إضافة إلى إتاحة فرص متساوية لجميع المرشحين وتوفير جو ملائم لاختيار الأكفأ، كما يجب أن تكون لجان الاختبار مراعية للموضوعية وأن يتم الاختيار والتعيين على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات لتجسد العدالة والمصداقية والكفاءة وبالتالي تنعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة.

3.5.2. التدريب والتطوير: يمكن أن تجسد إدارة الموارد البشرية التزامها الأخلاقي من خلال أنشطة التدريب والتطوير المختلفة بحيث تنعكس إيجاباً لصالح العاملين والمؤسسة والمجتمع، يفترض على المؤسسة أن تنظر إلى أنشطة التدريب على أنها أنشطة مهمة تعزز من قدراتها على المدى

البعيد وتبتعد عن النظرة قصيرة المدى لأنشطة التدريب والتطوير لكونها تكلفه يجب العمل على تخفيضها باستمرار.

6.2. اتخاذ القرارات الأخلاقية في إطار وظيفة المحاسبة والمالية

تشير أخلاقيات الأعمال ضمن وظيفة المحاسبة إلى مجموعة المبادئ والمعايير المهنية التي تحدد ما هو صحيح وغير صحيح أي أنها تحدد ما يجب فعله وما لا يجب فعله وبالتالي فهي تساعد في اتخاذ قرارات تراعي الاعتبارات الأخلاقية وذلك من خلال القدرة المهنية وعدم الإفشاء وحماية سرية المعلومات المتعلقة بأعمال المؤسسة والتصرف باستقامة وتقديم المعلومات الكاملة والموضوعية. وحتى يمكن القول أن وظيفة المحاسبة تساعد في اتخاذ القرارات الأخلاقية يجب توفر الآتي: (نجم عبود، 2005)

- أن تقدم الإجراءات المحاسبية معالجة عادلة لكل الأطراف ذات العلاقة،
- أن تكون البيانات المحاسبية سليمة، غير متحيزة، نزيهة،
- أن تساهم التقارير المالية في الكشف عن الحقيقة بشكل دقيق ودون تضليل.

7.2. اتخاذ القرارات الأخلاقية في إطار وظيفة البحث والتطوير

تلعب وظيفة البحث والتطوير دوراً أساسياً على مستوى المؤسسة من خلال ما تقدمه من بحوث ودراسات تساهم في زيادة مخزون المعرفة في المؤسسة واستخدامها في تطبيقات جديدة في النشاط الإنتاجي من خلال تحسين وتطوير المنتجات والعمليات الإنتاجية. ووظيفة البحث والتطوير كباقي الوظائف الأخرى تخضع لمعايير أخلاقية للحد من التصرفات اللاأخلاقية والتي تضر بالمؤسسة والمجتمع. ويبرز البعد الأخلاقي لوظيفة البحث والتطوير من خلال مجموعة الأبحاث التي يتم اعتماد نتائجها من طرف المؤسسة لاتخاذ قرارات سليمة وتمثل في الآتي: (نجم عبود، 2005)

- أبحاث تهدف إلى رعاية البشرية والمجتمع،
- أبحاث تهدف إلى حماية البيئة والطبيعة.