

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: استراتيجية وتسويق



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

عنوان الموضوع:

الإلتزام بأخلاقيات المهنة وأثرها على أداء رجال البيع في الصيدليات دراسة ميدانية لصيدليات مدينة المسيلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تحت إشراف الأستاذ:

- عسلي نور الدين

من إعداد الطلبة:

- بن جودي فاطمة الزهراء

لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الجامعة	الصفة
الباهي مصطفى	جامعة المسيلة	رئيسا
عسلي نور الدين	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
صغيور حياة	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2016 / 2017

شكر وتقدير



الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى من سار
على نَحْجه واقتفى أثره الى يوم الدين وبعد:

أتقدم بالشناء والتقدير والشكر للدكتور القدير والمحترم "عسلي نور الدين
"الذي كان لأرائه وتوجيهاته أعظم الأثر في انجاز هذه المذكرة
ومناقشتها، جعلها الله في ميزان حسناتك وأطال الله عمرك لتكون نبراسا
متألئا في نور العلم والعلماء .

كما أتقدم بالشكر الى كافة أساتذة قسم علوم التسيير



المخلص

تعالج هذه الدراسة موضوع الالتزام بأخلاقيات المهنة وأثرها على أداء رجال البيع في الصيدليات، وتهدف إلى إثراء البحث العلمي حول هذا الموضوع، حيث تركز على أهم أبعاد الالتزام بأخلاقيات المهنة التي من شأنها أن تؤثر بشكل جيد و واضح على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة، وقمنا بإسقاط الدراسة على عينة من الصيدليات لمدينة المسيلة وقدرت ب(73 مفردة) وباستعمال برنامج SPSS واختبار الفرضيات ومناقشتها، حيث توصلنا إلى النتائج أهمها:

- ✓ ليس هناك تأثير إيجابي للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع في الصيدليات لمدينة المسيلة.
- ✓ هناك تأثير متوسط للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الرؤوس على أداء رجال البيع في الصيدليات لمدينة المسيلة.
- ✓ هناك تأثير متوسط للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع في الصيدليات لمدينة المسيلة.
- ✓ هناك تأثير متوسط للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع على أداء رجال البيع في الصيدليات لمدينة المسيلة.
- ✓ هناك تأثير متوسط للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات لمدينة المسيلة.
- ✓ لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية لمستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية)

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات المهنة، رجال البيع، الأداء، الصيدليات.

Abstract:

This study deals with the subject of commitment to the ethics of the profession and its impact on the performance of sales men in pharmacies, and aims to enrich the scientific research on this subject, focusing on the most important dimensions of the commitment to ethics of the profession which would be affected well and clearly on the performance of sales men in pharmacies in the sample studied , And we dropped the study on a sample of pharmacies of the city of Msela and estimated (73 individual) and using the SPSS program and test hypotheses and discussed, where we reached the results of the most important:

- There is no positive impact of commitment to the ethics of the profession towards the colleagues on the performance of salesmen in pharmacies of the city of Messila.
- There is an average impact of the commitment to the ethics of the profession towards the subordinates to the performance of salesmen in pharmacies of the city of Messila.
- There is an average impact of the commitment to the ethics of the profession towards customers to perform salesmen in the pharmacies of the city of Mesila.
- There is an average impact of the commitment to the ethics of the profession towards the community to perform men of sale in the pharmacies of the city of Mesila.
- There is an average impact of the commitment to the ethics of the profession towards the profession on the performance of salesmen in pharmacies of the city of Messila.
- There are no statistically significant differences in the level of commitment to professional ethics due to demographic variables (gender, age, educational level and professional experience)

Keywords: professional ethics, sales men, performance, pharmacies

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر
	ملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول والأشكال
أ	مقدمة عامة
	الفصل الأول : الادبيات النظرية والتطبيقية
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
08	المطلب الأول :الأسس النظرية الأخلاقيات المهنة
16	المطلب الثاني : أداء رجال البيع
28	المطلب الثالث: الالتزام بأخلاقيات المهنة وعلاقتها بأداء رجال البيع
29	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
29	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
34	المطلب الثاني: التعقيب عن الدراسات السابقة
35	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
37	تمهيد
38	المبحث الأول : الطريقة والادوات المتبعة في الدراسة الميدانية
38	المطلب الأول: مجتمع عينة الدراسة
40	المطلب الثاني: الطريقة المتبعة
46	المبحث الثاني : عرض النتائج ومناقشتها
46	المطلب الأول: تحليل وصفي لمحور للالتزام بأخلاقيات المهنة
53	المطلب الثاني: تحليل وصفي لمحور أداء رجال البيع
54	المطلب الثالث: نتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

64	المطلب الرابع: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية
66	خلاصة الفصل
68	خاتمة عامة
72	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	الإحصاءات الخاصة باستمارات الموزعة و المفقودة.	40
02	البيانات الديمغرافية	41
03	توزيع ابعاد لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة	42
04	توزيع عبارات لمحور اداء رجال البيع	42
05	معامل الثبات الفا كرونباخ	43
06	مقياس ليكارت الخماسي.	44
07	وصف أفراد العينة حسب الخصائص الديمغرافية.	44
08	اختبار التوزيع الطبيعي للالتزام بأخلاقيات المهنة	46
09	اختبار ويلكوكسن لمحاو الالتزام بأخلاقيات المهنة	47
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة المستجوبين اتجاه الزملاء	48
11	المتوسطات الحسابية و انحرافات معيارية لإجابة المستجوبين اتجاه الرؤوس	49
12	المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابة المستجوبين اتجاه الزبائن	50
13	المتوسطات الحسابية وانحرافات معيارية لإجابة المستجوبين اتجاه المجتمع	51
14	المتوسطات الحسابية وانحرافات معيارية لإجابة المستجوبين اتجاه المهنة	52
15	اختبار توزيع الطبيعي لمحور أداء رجال البيع	53
16	اختبار ويلكوكسن لمحور اداء رجال البيع	53

54	المتوسطات الحسابية وانحرافات معيارية لإجابة المستجوبين حول أداء رجال البيع	17
56	نتائج اختبار تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع	18
57	معامل الانحدار للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع	19
57	نتائج اختبار تأثير الالتزام اتجاه المروّوس على أداء رجال البيع	20
58	معامل الانحدار للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المروّوس على أداء رجال البيع	21
58	نتائج اختبار تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع	22
59	معامل الانحدار للالتزام اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع	23
59	نتائج اختبار تأثير الالتزام اتجاه المجتمع على أداء رجال البيع	24
60	معامل الانحدار للالتزام اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع	25
60	نتائج اختبار تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء رجال البيع	26
61	معامل الانحدار للالتزام اتجاه المهنة على أداء رجال البيع	27
61	نتائج اختبار اثر التزام بأخلاقيات المهنة على أداء رجال البيع	28
62	معامل الانحدار للالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء رجال البيع	29
63	اختبار كروسكال واليز لتحليل الفروق للمتغيرات الديمغرافية على التزام بأخلاقيات المهنة.	30

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	نموذج دراسة	د
02	مصادر أخلاقيات المهنة	11
03	المؤثرات الأساسية في السلوك الأخلاقي	14
04	التوجه البيعي مقابل التوجه التسويقي	18
05	مكونات الأداء	22
06	توزيع البواقي للمتغير التابع أداء رجال البيع.	55
07	نموذج الدراسة	65



مقدمة عامة

تمهيد :

أصبح موضوع الالتزام بأخلاقيات المهنة من الموضوعات الهامة التي تحظى بالاهتمام المتزايد في السنوات الأخيرة نظرا لعدة أسباب في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية، والنقد الموجه للإدارات والمعايير التي تعتمدها، بعيدا عن الإطار الأخلاقي، مما أدى إلى اهتمام الباحثين الاقتصاديين بها، إلى جانب اهتمامهم بالربحية، فإن أخلاقيات المهنة تتمثل في مدى التزام العاملين وبالأخص رجل البيع بواجباتهم المهنية التي يحددها النظام الداخلي للمؤسسة، فالمؤسسات اليوم مدعوة إلى تعزيز أخلاقيات المهنة والسلوك الأخلاقي لأفرادها وإعادة تشكيل ثقافتها وفقا للقيم الأخلاقية، وكذلك مجبرة لتعزيز الثقة وإرساء دعائم الولاء لرجال البيع من المنظور رقمي وأخلاقي.

فالالتزام بأخلاقيات المهنة من طرف مؤسسات الأعمال ليس عنصر خسارة كما يدعوه بعض رجال البيع، الذين يرون في الالتزام الأخلاقي باعثا عن الخسارة، ولكن العكس من ذلك فهي مصدرا للريح سواء كان ماديا أو معنويا، وهي كذلك تساعد في تحسين أداء المؤسسات عن طريق تقييم أداء رجال البيع الذي من خلاله يتم تقييم كل رجل البيع داخل المؤسسة ومدى التزامه اتجاه مهنته.

وتزداد أهمية الالتزام بأخلاقيات المهنة إذ تم ربطها بقطاع بيع الأدوية (الصيدليات) ، حيث أن الجانب الأخلاقي لرجال البيع في الصيدليات يعتبر محرك أساسي في أداء أعمالهم نظرا لخصوصية الزبائن وحالتهم الإنسانية، إذ هم بحاجة إلى النصح والإرشاد في شراء الأدوية وطرق استعمالها.

أولا :الإشكالية

وانطلاقا مما سبق تشكلت لدينا معالم الإشكالية الخاصة ببحثنا والتي تم صياغتها في السؤال التالي:

ما مدى التزام بأخلاقيات المهنة و أثرها على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة؟

ومن خلال السؤال الرئيسي السابق يمكننا طرح التساؤلات الفرعية تمثلت في:

1. ما مدى تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة؟
2. ما مدى تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المرووس على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة ؟

3. ما مدى تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة ؟
4. ما مدى تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة ؟
5. ما مدى تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة ؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزي للمتغيرات الديمغرافية لدى العينة المدروسة؟

ثانيا :الفرضيات:

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية نقترح الفرضية الرئيسية التالية:

الالتزام بأخلاقيات المهنة لها تأثير إيجابي على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

أما الفرضيات الفرعية فهي كما يلي:

ف1: يوجد تأثير دال إحصائيا للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة .

ف2: يوجد تأثير دال إحصائيا للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المرفوس على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

ف 3: يوجد تأثير دال إحصائيا للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

ف4: يوجد تأثير دال إحصائيا للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

ف 5: يوجد تأثير دال إحصائيا للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

ف6: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزي للمتغيرات الديمغرافية لدى عينة الدراسة.

ثالثا: مبررات إختيار الموضوع:

إن إختيار الموضوع له أسباب وهي كالتالي:

- يعتبر موضوع الدراسة من أكثر المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا في الأونة الأخيرة .
- اهتمامي بالمواضيع الخاصة بأخلاقيات المهنة، حيث تشكل أخلاقيات المهنة أحد الموضوعات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بمجال الصحة.

رابعا: أهمية الدراسة:

يكتسي الموضوع أهمية بالغة نظرا لما يلي:

- تتبع أهمية الدراسة من الدور الكبير الذي تلعبه الأخلاق بصورة عامة وأخلاقيات المهنة بصورة خاصة في دعم أداء رجال البيع في الصيدليات.
- إن أهمية دراسة أخلاقيات المهنة وكيفية تأسيسها في نفوس رجال البيع وضمايرهم تتبع من انه بدونها ينشئ جهاز مهني غير فعال وغير متجاوب، كما انه سيكون جهازا مملوء بالفساد المهني.
- ضعف اهتمام المؤسسات بأهمية أخلاقيات المهنة كمكون استراتيجي لضمان استمرارية و استدامة مؤسسة.

خامسا :أهداف الدراسة:

انطلاقا من أهمية التزام بأخلاقيات المهنة وأثرها على أداء رجال البيع في الصيدليات يهدف البحث إلى:

- التركيز على معرفة أخلاقيات المهنة.
- دراسة وتحليل أخلاقيات المهنة ومتغيراتها والعلاقة السببية بين تلك المكونات.
- التطرق إلى العلاقة بين أخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع في الصيدليات وهل يمكن أن تكون فقدان الأخلاقيات سببا في انهيار الصيدليات.
- إظهار وتوضيح أخلاقيات المهنة بصورة عامة واثر ذلك على أداء رجال البيع في الصيدليات.
- التوصل إلى العديد من توصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة للمؤسسات، والباحثين والمهتمين بهذا المجال.

سادسا: مجال ومكان وحدود الدراسة:

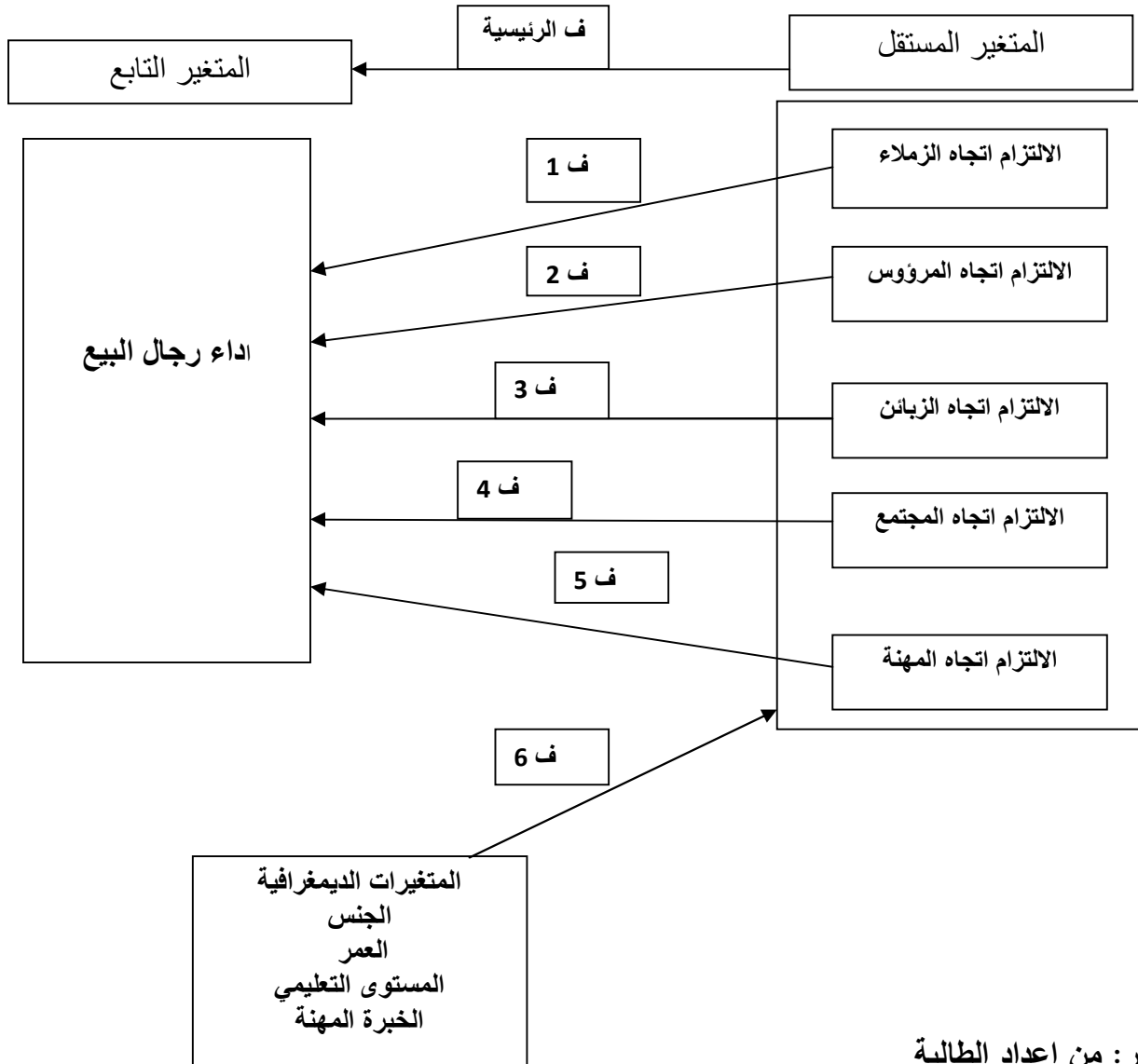
يمكن تحديد مجال الدراسة إلى ثلاث أبعاد هي كالاتي:

- **من حيث البعد الموضوعي العلمي:** تصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات النظرية التي تهدف إلى الإحاطة بجوانب معرفية. ذات الصلة بحقل الالتزام بأخلاقيات المهنة، حيث تقتصر هذه الدراسة على دراسة مختلف الجوانب المتعلقة بالالتزام بأخلاقيات المهنة ومدى تأثيرها على أداء رجال البيع في الصيدليات.
 - **من حيث البعد المكاني:** لقد تم إسقاط الجانب النظري لهذه الدراسة على مجموعة من البائعين في عدة الصيدليات في مدينة المسيلة.
 - **من حيث البعد الزمني:** استغرقت مدة التريص للدراسة الميدانية 04/10 الى 20/04/2017.
- سابعاً: منهج الدراسة:**

سوف نعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف عينة البحث ومتغيرات الدراسة الظاهرة موضوع الدراسة (التزام بأخلاقيات المهنة) باعتماد على مجموعة من المراجع، الكتب و الرسائل الجامعية، وذلك لتحليل العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع، وعلى منهج دراسة حالة بإستخدام أسلوب التتبعي بالاعتماد على أداة الاستبيان وعليه فان النتائج التي تم التوصل إليها ستكون محدودة بالعينات التي تم جمعها من قائمة الاستبيان.

ثامنا: نموذج الدراسة: ويتمثل نموذج الدراسة في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج دراسة



المصدر: من اعداد الطالبة

تاسعا: هيكل الدراسة

سعيًا للإجابة عن إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها تناولنا الموضوع من خلال فصلين، الفصل الأول: متعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، ويتضمن بحثين: المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول الالتزام بأخلاقيات المهنة، أما المبحث الثاني فكان تحت عنوان الأدبيات التطبيقية. الفصل الثاني: متعلق بالدراسة الميدانية ويشمل على بحثين، ففي المبحث الأول: نتناول الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية والتي اقتصرنا على أسلوب الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، أما المبحث الثاني فكان عبارة عن عرض مختلف نتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

تمهيد:

تعد أخلاقيات المهنة من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المؤسسة بموظفيها وأجهزتها، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمته، فالالتزام بالأخلاقيات سوف يقود إلى تطوير أداء رجال البيع وبعكس الاهتمام الذي يوليه هؤلاء العاملون للالتزام بعناصر أخلاقيات المهنة، فإن عدم وجود الالتزام بأخلاقيات سوف تؤثر بشكل واضح على سمعة المؤسسة، ولكي تتحقق تلك الالتزامات فلا بد على الإدارة و العاملين و رجال البيع الالتزام بها من حيث القواعد الأخلاقية والمهنية للحد من الممارسات التي تهدد مستقبل المؤسسات في النمو و البقاء و الاستمرار، وتكمن أهمية الأخلاقيات في أنها تقوم على أساس أنها تتناول اثر البيئة الأخلاقية للمؤسسة على السلوك الأخلاقي و أداء رجال البيع في المؤسسات، ولكن أداء رجال البيع يرتبط بقواعد السلوك الأخلاقي.

ولتوضيح كل ما سبق، سيتم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول الالتزام بالأخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول الدراسات السابقة لالتزام بالأخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع

المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول أخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع

وفي هذا المبحث سنحاول التطرق لأهم المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات المهنة وكذلك سوف نتعرف على مفهوم رجال البيع والعناصر متعلقة رجال البيع.

المطلب الأول :الأسس النظرية لأخلاقيات المهنة

تعد أخلاقيات المهنة من المفاهيم الشائعة و المتناولة في عصرنا و لذا في هذا المطلب سوف نتعرف على مفهوم أخلاقيات المهنة واهم العوامل المؤثرة عليها، ومعرفة نظرة الإسلام لأخلاقيات المهنة.

الفرع الأول :مفهوم أخلاقيات المهنة (تعريف، أهمية ، أهداف)

أولاً: تعريف أخلاقيات المهنة

هناك العديد من التعاريف لمصطلح أخلاقيات المهنة والذي اختلف الباحثون في إعطاء مفهوم شامل لها وسوف نذكر بعض التعاريف وأهمها :

أ- تعرف أخلاقيات المهنة بأنها: "هي المبادئ والمعايير التي تعد مرجع للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجاباً أو سلباً".¹

ب- وتعني أيضاً: "هي توجيهات مستمدة من القيم والمبادئ تعني بكيفية التصرف اللائق للممارس الصحي عند مزاولته المهنة".²

ج- وتعرف أخلاقيات المهنة بأنها : " مجموعة من المبادئ والقواعد النابعة من القرآن والسنة النبوية الشريفة ، والتي تشكل معياراً للسلوك الفردي سواء في التنظيم الإداري الاجتماعي كما هو حال مندوب واجب الإتياع، أو الحرام مكروه واجب الابتعاد عنه، فضلاً عن ما تمليه متطلبات كل وظيفة من شروط أخلاقية لا تتعارض مع هذه القواعد والمعايير".³

وتعرف أخلاقيات المهنة بأنها :بيان شامل للقيم والأخلاق والمبادئ التي ينبغي على الشخص التحلي بها وممارستها في جل حياته المهنية والعملية كونها سلوك هادف إلى توظيف واجبات المهنة وتقديمها للشخص المستفيد والتميز بين ما هو جيد وما هو سيء فهي تمثيل لمفهوم الصواب والخطأ في المسار المهني.

¹ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص21.

² سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل الضرورة تنموية ومصلحة شرعية، بدون ذكر دار النشر، المملكة العربية السعودية، 2010، ص11.

³ محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012، ص16.

ثانيا : أهمية أخلاقيات المهنة

تعد أخلاقيات من الأمور الضرورية و لازمة في ممارسة أو مزاولة أصحاب المهن و هي تكتسي أهمية بالغة في حياة المهنية و لذا نذكر أهم العناصر كالتالي:

- ✓ لأخلاق أهمية بالغة باعتبارها من أفضل العلوم أشرفها أعلاها قدرا.
- ✓ إن السلوكيات الأخلاقية وآدابها هي التي تميز سلوك الإنسان عن سلوك البهائم في تحقيق حاجاته الطبيعية أو علاقاته مع غيره من الكائنات الأخرى.
- ✓ إنها وسيلة لنجاح الإنسان في حياة فالإنسان الشرير المعتدي على الأموال الناس وأنفسهم وأعرضهم لا يمكن أن يكون محبوبا بين الناس فلا يتقون به ولا يتعاملون معه.
- ✓ إنها وسيلة للنهوض بالأمة: لذلك إن التاريخ يخبرنا أن سقوط كثير من الأمم والحضارات كان سبب انهيار الأخلاق.¹
- ✓ قد تتكلف مؤسسات الأعمال كثيرا نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير وهنا يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المؤسسة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية خاصة إذا ما تمادت المؤسسة.
- ✓ تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية الإقليمية والدولية وهذا أيضا مردود إيجابي على المؤسسة.
- ✓ إن الحصول على شهادات عالمية وامتيازات عمل خاصة (مثل إيزو 900 وإيزو 1400) يقترن بالالتزام المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والنقطة.
- ✓ تنظيم وضبط السعي وراء المصلحة الشخصية الذي يمكن أن يهدد المصالح الجماعية فالقواعد والمعايير الأخلاقية تراقب السلوك وترسخ الحالات المرغوبة في المؤسسة.²

¹ بلال خلف السكارنه، مرجع سابق، ص22.

² محسن منصور الغالبي، طاهر مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال و المجتمع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص 137.

ثالثاً: أهداف أخلاقيات المهنة

تكمن الأخلاقيات المهنية في مجموعة من الأهداف الضرورية واللازمة و نذكر أهمها كما يلي:¹

- أ- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على مصالح الدولة.
- ب- فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحظورة.
- ج- ضمان التوازن الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين.
- د- إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على أخلاقيات المهنة

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على الأخلاقيات المهنية في المؤسسات ولعل من أهم العوامل التي لها الأثر الواضح في الأخلاقيات المهنية في المؤسسات ما يأتي:²

- أ- **البيئة الاجتماعية:** إن البيئة الاجتماعية تساهم بشكل مباشر وفعال في عملية التنشئة الاجتماعية من خلال تنمية وتطوير السلوك الإنساني وتساعد الفرد على أن يكون أكثر إدراكاً للناس والأشياء.
- ب- **البيئة الاقتصادية:** تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غنى، وفقير وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دوراً كبيراً في تكوين الأخلاقيات الوظيفية في مبادئ واتجاهات وسلوك الموظفين.
- ج- **البيئة السياسية:** لا شك أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها تلعب دوراً مهماً في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه.

¹ أسامة محمد خليل ألزينات، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2014، ص 17.

² بوز راع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2013/2012، ص 25.

الفرع الثالث: مصادر أخلاقيات المهنة و أبعادها

أولاً: المصادر الأخلاقيات المهنة

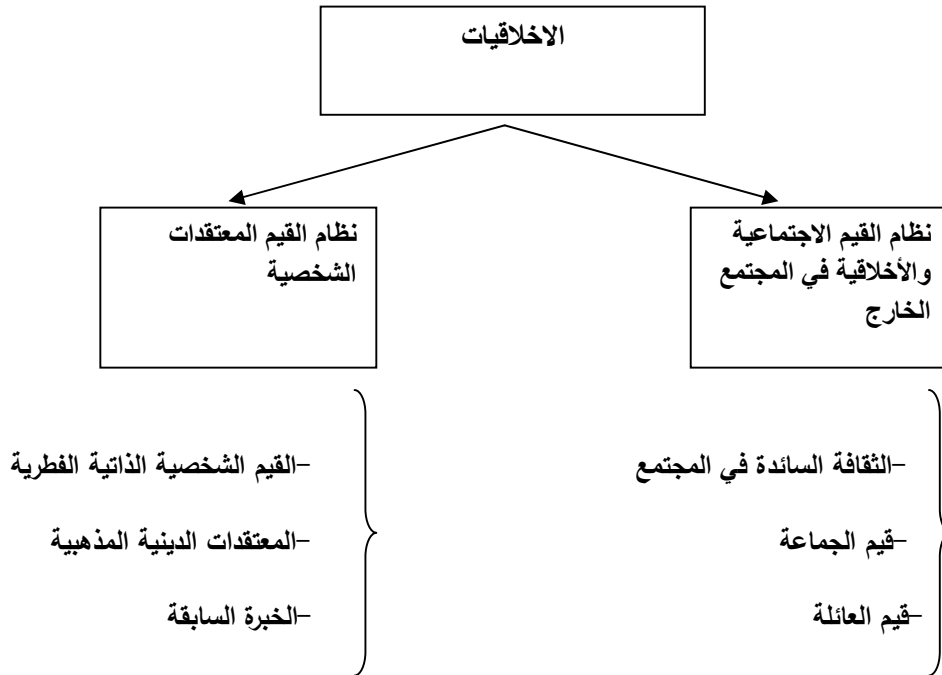
تستند أخلاقيات المهنة إلى ركنين أساسيين وهما:¹

أ- نظام القيم الاجتماعية و الأخلاقية والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع.

ب- نظام القيم الذاتية المرتبطة بالشخصية و المعتقدات التي تؤمن بها المؤسسة وكذلك خبرتها السابقة.

و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02):مصادر أخلاقيات المهنة



المصدر: طاهر محسن منصور ألغالب، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2010، ص193.

إن مصادر الأخلاقيات الأعمال تشكل مؤثرات فعلية في السلوك الأخلاقي، ويمكن إجمال هذه المؤثرات و المصادر في المجموعات الثلاثة الآتي ذكرها:

¹ محمد عبد الفتاح ياغي، مرجع سابق، ص 106.

أ- **الفرد (الأخلاق الشخصية)**: إن السلوك الفرد كموظف أو مدير، يتأثر بمجموعة من العوامل بعضها يرتبط بتكوينه العائلي و الشخصي أو بنظامه أقيمي و البعض الآخر يتشكل عبر مؤثرات آخر ومن بين العوامل نذكر أهمها:

✓ **الدين**: فالدين قدم للإنسانية جمعاء مختلف الطرق السليمة في تعامل الناس مع بعضها، فلم يترك صغيرة ولا كبيرة إلا أحصاها، حيث تعرض للعدل و الاستقامة و معاملات الناس البيع و الشراء و العقود وإبرام المعاهدات، كما حث على النزاهة في التعامل مع الآخرين وكثيرا ما تدرس الأخلاق باسم الدين.¹

✓ **العائلة**: تعد الأسرة احد المؤثرات البيئية التي تساعد على تكوين سلوك الفرد، فهي تمثل المصدر الأول للمعلومات التي يحصل عليها، فالمبادئ والقيم الاجتماعية التي تحدد مسيرة حياة الفرد إنما يتعلمها من العائلة التي ترعرع في ظلها.²

✓ **المؤسسات التعليمية و الخبرة السابقة أو المكتسبة**: تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريسهم بعض المساقات في الدين والأخلاق والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوكياتهم الايجابية تجاه المؤسسة و الانتماء و الإخلاص.³

ب- **المنظمة**: إن منظمة الأعمال هي المؤثر و المتأثر بالسلوك الأخلاقي أو اللأخلاقي الذي يمارسه المديرون و العاملون فيها، فهي تشير إلى السياسات و الأنظمة و مجموعة الأخلاقيات ونظم المكافأة و الاختبار و التدريب ومن السياسات المتبعة من قبل المنظمة نجد:

✓ **الثقافة التنظيمية**: هي في حقيقتها مجموعة من المفاهيم و المعتقدات و القيم الراسخة و الطقوس و الشعائر ذات الدلالات المهمة، وان أهم فوائدها تتمثل بكونها مرجعية للعاملين ومرشد للسلوك الملائم.⁴

✓ **المدونات الأخلاقية**: هي تتضمن مجموعة من القيم و المبادئ المرتبطة بالسلوكيات المقبولة و المرغوبة أو السلوكيات الخاطئة و غير المرغوبة داخل المنظمة أو بتعاملها مع الأطراف الأخرى.

¹ مصطفى كامل، إدارة الأعمال الدولية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006، ص ص435، 436.

² إبراهيم الغمري، السلوك الإنساني، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، مصر، 1975، ص129.

³ محمد عبد الفتاح ياغي، مرجع سابق، ص21.

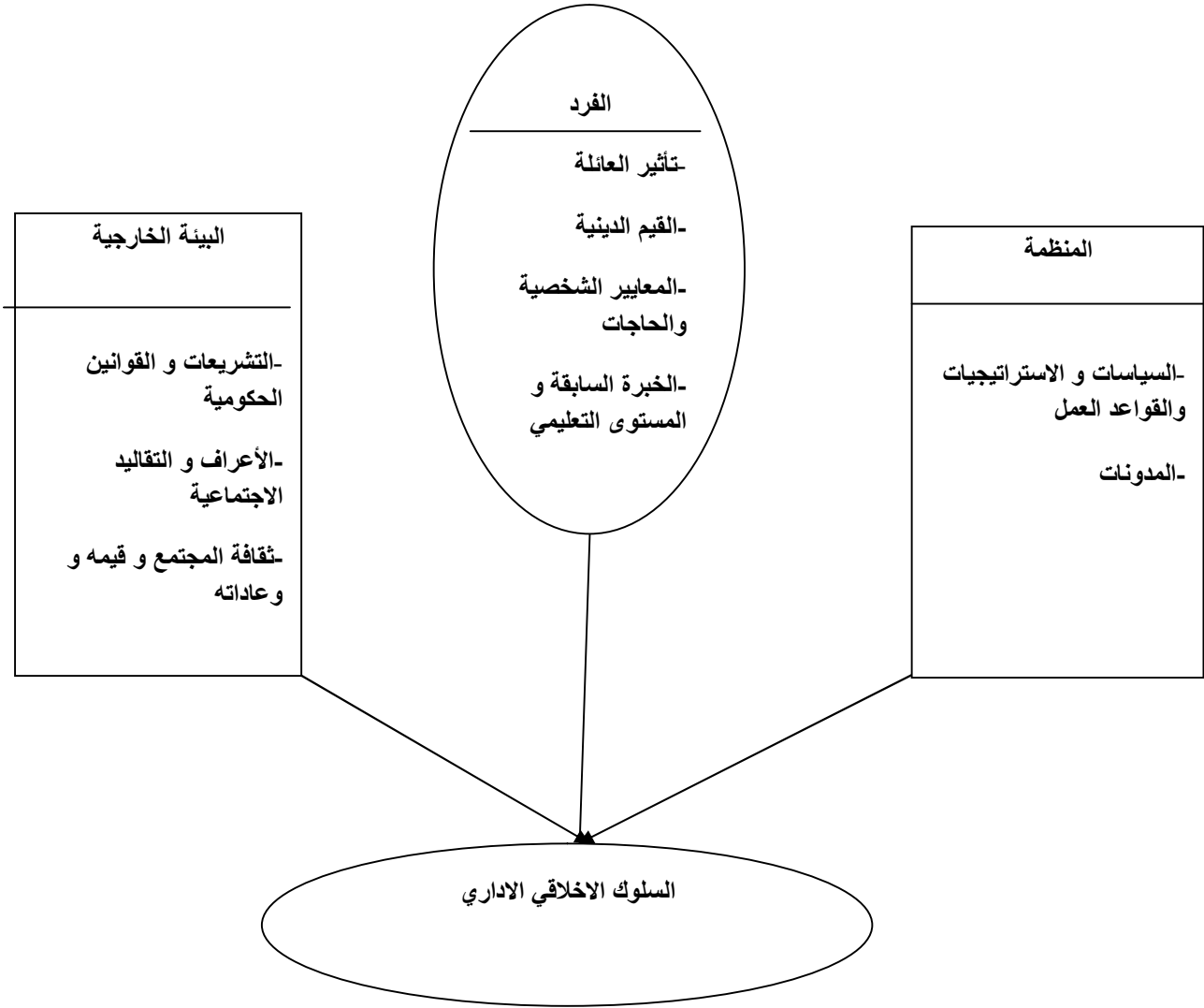
⁴ محمد الصيرفي، أخلاقيات الموظف العام، دار الكتاب القانوني، دون ذكر مكان النشر، 2008، ص26.

- ✓ سلوك المديرين و المشرفين و الزملاء: يكون للأشخاص الذي يقتدي بهم ويتخذ منهم نموذجاً يحتذى به تأثيرات واضحة في أخلاقه في ميدان العمل، حيث نجد أن الزملاء يؤثرون إلى حد كبير في تكوين أخلاق الفرد واهدافه و هواياته و رغباته.
- ج- البيئة الخارجية: إن الإنسان كائن اجتماعي بفطرته و طبيعته، فنجده يتأثر بمجموعة من العوامل الخارجية التي تتحكم في أخلاقه ومن ضمنها نجد:
- ✓ التشريعات و القوانين الحكومية: إن الالتزام الفرد بأخلاقيات الأعمال تبعاً للنظم الوضعية لن يكون إلا بمقدار خوفه من العواقب المرتبة على عدم الالتزام بها، فالقوانين و الأنظمة و التشريعات تعتبر من المصادر الرئيسية التي تتحكم في تسيير الإدارة في المؤسسات.¹
- ✓ الأعراف و التقاليد الاجتماعية: تعد من أهم مصادر أخلاقيات المؤثرة في السلوك، وتلعب دوراً مهماً لدى الأفراد من حيث الاستقامة و الالتزام بالقواعد الأخلاقية المجتمعية.
- ✓ جماعات الضغط في المجتمع الدولي: بالإضافة إلى المصادر تشكل الجماعات الضغط بجميع أشكالها مصدراً مهماً لقواعد السلوك الأخلاقي للعاملين في المنظمات الأعمال، ولعل أوضح الأمثلة على جماعات الضغط هي: نقابات العمال، جمعيات حماية المستهلك، جمعيات الدفاع عن حقوق المرأة، و جمعيات حماية البيئة.²

¹ المرجع نفسه، ص 28 .

² طاهر منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية والأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2010، ص 147.

الشكل رقم (03): المؤثرات الأساسية في السلوك الأخلاقي



المصدر: طاهر محسن الغالبي، إدارة و استراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة و الصغيرة، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص106.

ثانياً: أبعاد أخلاقيات المهنة

هناك مجموعة من أبعاد أخلاقيات المهنة ونذكر أهم الأبعاد ومنها:¹

- أ- **نحو الزملاء:** يجب أن تكون العلاقة القائمة بين العامل و زملائه مختلف تخصصاتهم والتعامل معهم والاحترام ويجب على العامل الموظف أن يحسن التصرف مع زملائه ومعاملتهم كما يحب أن يتعامل هو، ويجب عليه أيضاً أن يتجنب النقد المباشر لزميله أمام الزبائن.
- ب- **نحو المروءوس:** إن قيادة الإدارة الناجحة باستطاعتها بناء إدارة قائمة على أساسها ، فالرئيس له دور كبير وكل المسؤولية تقع على عاتقه، وعلى الفرد العامل احترامه وتقديره وكذا الالتزام بكل الأوامر، التزام بالجانب الوظيفي فقط.
- ج- **نحو الزبائن:** تتمثل أخلاقيات المهنة لرجل البيع اتجاه زبائن توفير الرعاية لهم، وهو ملتزم أمامهم، وواجب عليه تحمل تصرفاتهم و أفعالهم، وكذلك ملزم بتوفير المعلومات الكافية حول البضاعة المباعة للزبون و توفير المعلومات اللازمة حولها وتحديد منافعها ومضارها، و عليه أن يقدم النصائح للزبائن وعليه التحلي بالصبر و التواضع والمرونة أثناء التعامل معهم.
- د- **نحو المجتمع:** الأخلاقيات عبارة عن قيم وأعراف وعادات وتقاليد متعارف بها لدى المجتمع.
- هـ- **نحو المهنة:** يجب أن يلتزم الموظف بأخلاقيات المهنة، ويسعى إلى تقديم الأفضل لمهنته، التي يشتغل بها وإعطاء صورة لها ومحاولة تحسينها، ومن أهم أخلاقيات المهنة التي يجب الالتزام بها و متمثلة في العمل المتواصل والمتفاني وإصلاح المتقاسعين والمتخاذلين وتشجيع المتفوقين والمتميزين منهم.

الفرع الرابع: نظرة الإسلام لأخلاقيات المهنة

من كمال ديننا الإسلامي وشموليته لكل المجالات تأكيد على أخلاقيات المهنة، سواء كانت هذه الأخلاقيات بين الإنسان وربه كالإخلاص والتوكل، واليقين، أو بين الموظف ومن يتعامل معه من زملائه أو رؤسائه أو المراجعين مثل: العدل والصدق والعقد، والتعاون، والمبادرة... الخ ، وبهذا أوردت النصوص الشرعية من الكتاب والسنة التي أوجبت على المسلم أن يسلك السلوك الأخلاقي في حياته كلها.

¹ مباني سارة، اثر أخلاقيات المهنة على أداء العاملين في المستشفيات (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمقرة)، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2016/2015، ص ص20، 21.

وتتميز الأخلاق الإسلامية عند الأخلاق التي تبنتها الفلسفات الوضعية المختلفة، فالإسلام له نظامه الأخلاقي وفضائله الخاصة عن الأخلاق والفلسفة.¹

والأخلاق عند المسلمين هي الاعتدال و الوسطية، فهي المواكبة للطبيعة الإنسانية، فقله تعالى: ﴿وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ﴾.²

فالإسلام دين الوسطية، حيث حقق الربط بين الخلق والعمارة ، والربط بين الدنيا والآخرة ﴿وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا﴾.³

والربط بين العمل والواجبات المؤمن ﴿رِجَالٌ لَا تُلْهِيهِمْ تِجَارَةٌ وَلَا بَيْعٌ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ﴾.⁴

وتعرف كذلك الأخلاق بأنها: "هي السجية والمروءة والدين ، وتعني ضمنا قوة راسخة في الإدارة تنتزع إلى اختبار ما هو خير واختبار ما هو شر ، وتتطوي في الأخلاق على تغلب ميل من الميول على الفرد والمؤسسة على نحو مستمر ودائم".⁵

المطلب الثاني: أداء رجال البيع

بعد التطرق إلى مفهوم أخلاقيات المهنة في المطلب الأول، سنتناول من خلال هذا المطلب أهم العناصر الخاصة و المتعلقة برجال البيع من مفهوم و أهمية كذلك أسس تقييم أداء رجال البيع.

¹ مجموعة من الخبراء، أخلاقيات المهنة 107سلم، الفصل 2، قسم الدراسات الإسلامية، جامعة الملك سعود، السعودية،

1435/1436، ص17.

² سورة البقرة، الآية 143.

³ سورة القصص، الآية 77.

⁴ سورة النور، الآية 37.

⁵ ابوسعيد الديوه جي، المفهوم الحديث لإدارة التسويق، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 448.

الفرع الأول: مفهوم رجال البيع

أولاً: تختلف مفاهيم المتعلقة برجال البيع باختلاف الدراسات والباحثين كما يكتسب رجال البيع أهمية كبيرة لدى المؤسسات المتطورة والتي تعمل على الترويج لمنتجاتها ، ويمكن توضيح مفهوم لرجل البيع أو البيع الشخصي خلال مجموعة من تعاريف أهمها :

أ- "هو كل أساليب البحث الشخصي التي يستخدمها البائع لي يجعل الآخرين يشترون ما عنده من سلع وخدمات".¹

ب- يعرف البيع الشخصي بأنه: "الاتصال المباشر والشخصي بين رجال البيع والمشترون في صورة مختلفة، كأن يكون بين المنتج وتاجر الجملة أو تاجر الجملة وتاجر التجزئة، أو بين تاجر التجزئة والمستهلك".²

ج- يعرف البيع الشخصي أيضاً: "بأنه عملية البحث عن عملاء لهم حاجات أو رغبات محددة ومساعدتهم في إشباع تلك الحاجات، وإقناعهم لاتخاذ القرار المناسب، لشراء الماركة من السلع والخدمات التي تتفق مع أذواقهم وإمكانياتهم الشرائية".³

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف البيع الشخصي أو رجل البيع بأنه: نشاط ترويجي شخصي يتم من خلال إجراء مقابلة ببيع من الطرف الأول يسمى رجل البيع وطرف الثاني يسمى المستهلك وفي هذه المقابلة يحاول رجل البيع إقناع المستهلك بالمنتج وضرورة شرائه وأهمية الحاجة إليه.

ثانياً: الفرق بين التوجه البيعي و التوجه التسويقي

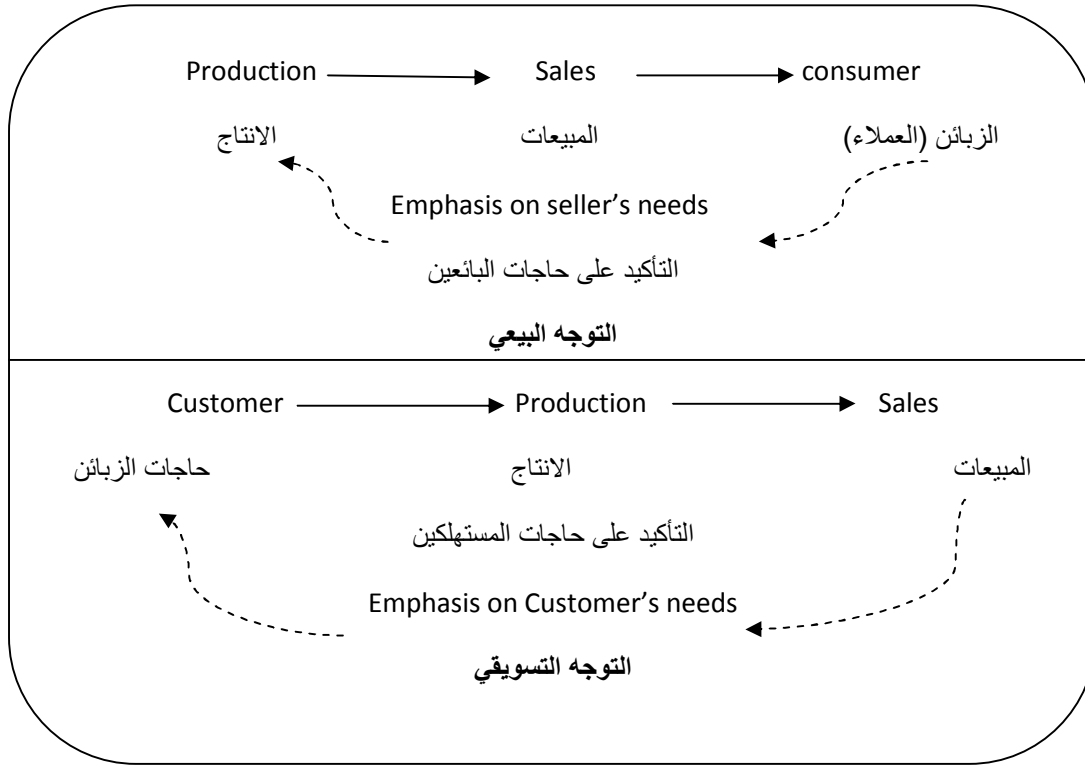
يقوم التوجه البيعي على فلسفة مفادها إن المستهلك يقبل على المنتجات ويتعرف إليها من خلال مجهودات رجل البيع، وإن العلاقة بين الإقبال على الشراء وهذه الجهود هي علاقة طردية أي كلما ازدادت هذه الجهود ازداد الطلب على منتجات المعروضة للبيع، كما يوضح الشكل التالي:

¹ محمد الصيرفي، البيع الشخصي، دار وائل للنشر والتوزيع، الجزء الأول، عمان، الأردن، 2007، ص92.

² نبيلة ميمون، البيع الشخصي وخدمة العملاء، دار الجامعة الجديدة، الأزراطة، الإسكندرية، 2014، ص84.

³ سيد سالم عرفة، إدارة المبيعات والبيع الشخصي، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص33.

الشكل (04): التوجه البيعي مقابل التوجه التسويقي



المصدر: حميد الطائي، البيع الشخصي و التسويق المباشر، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الطبعة العربية، 2009 عمان، الأردن، ص 23.

إن التوجه البيعي يؤكد على حاجات البائعين من خلال طرح الإنتاج بهدف البيع الذي يحقق بالنهاية عملية الشراء لدى الزبائن، ويتسم هذا التوجه بالسمات التالية:¹

- ✓ التركيز على ضرورة تصريف الفائض من الإنتاج
- ✓ التركيز على القوة البيعية لتصريف المنتجات
- كسب رضا المستهلكين من خلال التركيز على مزايا المنتجات المطروحة أصلاً في السوق ومن منافعها
- ✓ العمل من أجل تحقيق الأرباح وتعظيمها من خلال تعظيم
- ✓ أما التوجه التسويقي فإنه يركز على حاجات الزبائن ويتسم هذا التوجه بالسمات التالية:²
- أ- دراسة سلوك المستهلك: للوقوف على عدة عوامل و مؤثرات سلوكية مثل: الدوافع الشراء، العوامل المؤثرة في الاستهلاك.

¹ حميد الطائي، البيع الشخصي والتسويق المباشر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2009، ص 22.

² [http://www.diffen.com/difference/Marketing vs Sales](http://www.diffen.com/difference/Marketing%20vs%20Sales), April 18/2017,11:02

ب- أساليب القيمة المضافة: بمعنى العمل باتجاه تقديم سلع و خدمات ذات قيمة مضافة من جهة نظر المستهلك.

ج- تسويق العلاقة مع المستهلك: بمعنى توطيد العلاقات بين الشركة و المستهلك على اساس علائقي بالإضافة إلى الأساس التعاملي.

د- الاحتفاظ بالمستهلك وليس مجرد جذبه و استقطابه.

هـ- التركيز على حاجات المستهلك من خلال أساليب التسويق التكاملي، بمعنى حشد إمكانيات التسويق كافة لتلبية حاجات المستهلك بعد تحديدها و تشخيصها.

كما نجد أن التسويق يميل لان يستهدف بأنشطته لجمهور العام ، بينما المبيعات تميل للتركيز على الأفراد أو على مجموعات صغيرة محدودة من الزبائن المحتملين.

ثالثا : أهمية رجل البيع

تظهر أهمية رجل البيع من خلال قدرة رجل البيع على إقناع العملاء بالشراء ، وتوصيل رسالة البيع باللغة المناسبة والمفهومة ، وبأسلوب الذي يتلاءم مع ظروفه الخاصة ، كما أن الاتصال الشخصي يولد الصداقة بين البائعين والعملاء ، ويزيد من تحسين العلاقة بين المشتري والمؤسسة بما يعود عليها بالفائدة.¹

يمكن إبراز أهمية رجل البيع في النقاط التالية:²

أكثر عناصر المزيج الترويجي مرونة عند استخدامه للتأثير في سلوك العملاء أو المستهلكين الشرائية .

✓ يتمكن مندوبي البيع من مشاهدة رد فعل المستهدف من هذا النشاط تجاه البضاعة ووجهة

نظره بما يمكن مندوب البيع بتغيير موقفه بما يستجيم مع موقف العميل لكسبه .

✓ يعد مندوبي البيع بمثابة آلية لنقل المعلومات وملاحظات المشتري لإدارة المؤسسة.

وإن أهمية البيع الشخصي تزداد عند المؤسسات التي تنشط في مجال الخدمات، تسويق الأفكار وخدمات ما بعد البيع.

¹ خرخاش عبد الحق، دور البيع الشخصي في تحسين الأداء التسويقي، مذكرة ماستر غير منشورة، علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2015/2016، ص 10.

² نبيلة ميمون، مرجع سابق، ص 75.

رابعاً : وظائف ومهام رجال البيع

تختلف مهام رجال البيع للمهمة المبيعاتية ، وكذلك وفقاً لإمكانيات وقدرات رجل البيع نفسه أو السلع والخدمات المراد تسويقها إلا أن هناك بعض القواعد العامة التي تحدد إطار هذه المهام أو الأدوار وتشمل هذه الأدوار كما يلي :

- أ- **تحديد احتياجات العملاء:** عند وصول عميل جديد، فإن المهمة الأولى لرجل البيع تتمثل في الاستماع أو الإصغاء الجيد إليه ثم يجب عليه بعد ذلك مساعدة العميل في الحصول على المنتجات التي تشجع احتياجاته.
- ب- **البحث عن عملاء جدد:** وهي إحدى مهام رجل البيع والتي تهدف إلى معرفة المستفيدين والبحث عن عملاء جدد لتدعيم مكانة المنتج والمؤسسة ضمن السوق.
- ج- **جمع معلومات والمعطيات عن السوق :** بحيث يسعى رجل البيع لمعرفة بعض الجوانب من السوق متمثلة في ظروف السوق ، وأنشطة المنافسين والجديد في منتجاتهم ، ومعرفة آراء العملاء حول منتجات وخصائصها وكل هذا من أجل تكوين قاعدة بيانات حول السوق.¹
- د- **تقديم خدمات للعملاء:** يمكن القول أن مجمل الخدمات التي يمكن تقديمها للعميل هي الاستشارات الخاصة بالعملاء حول خصائص المنتجات وكيفية استعمالها، ومختلف الاستفسارات .
- هـ- **نقل المعلومات إلى العملاء:** يجب على العاملين في مجال البيع تزويد العملاء بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة من حيث المنتجات والأشكال المتاحة.
- و- **تعليم العملاء :** من الأدوار الرئيسية الأخرى لرجل البيع هو دور المعلم ففي ظل ذلك العالم الفني المعقد والتطورات المستمرة التي تحدث في تصميم المنتجات وأساليب تشغيلها وصيانتها، ويقع على عاتق رجل البيع مهمة تعريف العميل بهذه النواحي.
- ز- **تحفيز العملاء على التغيير:** ومن الأدوار الهامة لرجل البيع في المنشآت التجارية أو الصناعية حث العملاء على التعامل في المنتجات الجديدة أو تغيير أنماطهم الاستهلاكية وسلوكهم الشرائي نحو.²

¹ بن عبد العزيز حنان، مدى تأثير السلوك الأخلاقي لمندوبي مبيعات الخدمات ودوره في تحقيق رضا العملاء على مستوى (الأعمال إلى الأعمال)، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة القاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2014، ص ص 5، 6 .

² محمد عبيدات، هاني الضمور، شفيق حداد، إدارة المبيعات والبيع الشخصي، دار وائل للنشر، الطبعة الخامسة، عمان، الاردن، 2008، ص ص 81، 82.

الفرع الثاني: مفهوم الأداء و محدداته

أولاً: مفهوم الأداء: لقد وردت الكثير من التعاريف للأداء ويمكن سرد أهمها في ما يأتي: يشير الأداء إلى:

"درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة" ويشير إلى: "تأدية عمل أو القيام بمهمة، أو انجاز نشاط، ومن ثمة فالأداء من الناحية الإدارية هو القيام بأبعاد مهنية من المسؤوليات و الواجبات من قبل الموظف الكفاء المدرب".¹

ويمكن تعريف الأداء بأنه: "انجاز الأعمال كما يجب أن تتجز وهذا ينسجم مع اتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال درجة إتمام مهام وظيفية حيث يعبر الأداء عن سلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة".²

ثانياً: محددات الأداء: تسعى كل مؤسسة إلى زيادة إنتاجها وذلك من خلال توفير الأجواء الملائمة و المناسبة التي تجعل رجل البيع أو الموظف أحسن في أداء عمله، وأداء الفرد يمكن تحديده في ثلاث عوامل رئيسية وهي:³

✓ يعرف الدافع على أنه: "القوة الحقيقية التي تجعل الإنسان يقوم بنشاط ويتابع القيام بهذا النشاط".

✓ القدرة: تشير القدرة إلى ما يستطيع إن ينجزه الفرد بالفعل من الأعمال، فهي مرتبطة أيضاً بالسرعة و الدقة في الأداء".

✓ الإدراك: يعرف الإدراك عامة على أنه عملية ذهنية ومعرفية تمكننا من فهم وتفسير ما يحيط بنا".

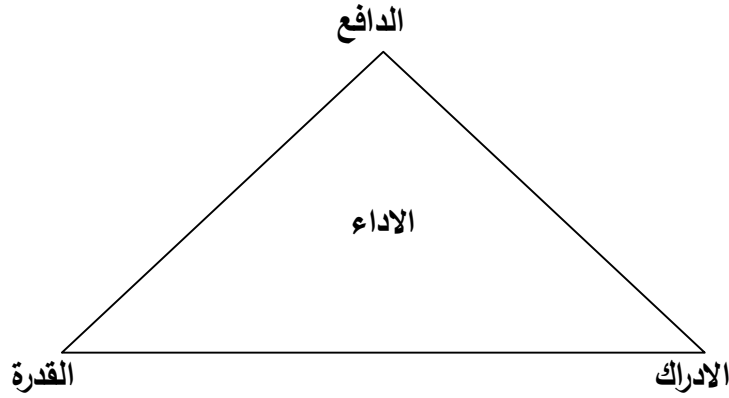
¹ نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية العمومية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004/2005، ص 18.

² مرجع نفسه، ص 20.

³ رضا قجة، أداء العامل في التنظيم الصناعي، شركة جانيث، الطبعة الأولى، الجزائر، 2003، ص 60.

ويمكن تلخيص مكونات الأداء في المخطط التالي:

الشكل (05):مكونات الأداء



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على رضا قجة، اداء العامل في التنظيم الصناعي، شركة جانب، الطبعة الاولى، الجزائر، 2003، ص 61.

الفرع الثالث: مميزات وخصائص رجال البيع

من الصفات العامة التي يجب أن تتوفر في رجال البيع صفات تتعلق بالنواحي الوظيفية يمكن بيانها كما يلي:¹

- ✓ المعرفة العلمية لدراسة السوق والسلعة
- ✓ معرفة أساليب الدعاية و الإعلان وتنشيط المبيعات
- ✓ معرفة أساليب رسم السياسات التبعية
- ✓ معرفة أساليب وضع الخطة البيعية وتوجهاتها إلى برامج عملية
- ✓ معرفة أساليب البيع وطرقه وامتلاك فن الحوار

كما أن هناك صفات شخصية يفترض توفرها في رجل البيع منها مايلي:²

- أ- **المعرفة:** ويعتمد مقدار المعرفة المطلوبة ونوعها لرجل البيع على نوعية المنتجات التي يتعامل فيها، وطبيعة العملاء، وظروف السوق، والمنافسة....الخ.
- ب- **المصداقية:** نتوقف على المصداقية التي يتمتع بها في عيون عملائه أي القدرة على أداء الأفضل في إنجاز واجباته ومهامه البيعية.

¹ زياد عبد الهادي العقابلية، مدى إدراك السلوك الأخلاقي لمندوبي المبيعات و دوره في تحقيق رضا العملاء في السوق (الأعمال إلى الأعمال)، دراسة ميدانية لسوق قطع السيارات في مدينة عمان، رسالة ماجستير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2010/2009، ص 60.

² سيد سالم عرفة، مرجع سابق، ص 92.

- ج- **الأمانة** :مثل الاحتفاظ بأسراره مؤسسته وعدم التعامل مع المنافسين، المسؤولية على أدائه لوظيفته بشكل جيد وعلى أكمل وجه .
- د- **حسن المظهر** : المظهر الخارجي يترك انطباعا إيجابيا أو سلبيا عند الزبون وهذا ما يدفعه إلى التعامل معه .
- هـ- **الخبرة**: فرجل البيع ينظر إليه العميل على أنه خبير، وأن تراكم الخبرة ينمي قدرته على زيادة المبيعات، وهذه الإمكانية يمكن تطويرها من خلال التدريب.
- و- **مهارات التعرف على ردود أفعال الآخرين**: أن الحصول على معلومات الضرورية من العملاء يعتمد على قدرة رجل البيع على فهم ردود أفعالهم.

الفرع الثالث: أسس تقييم أداء رجال البيع

اختيار أساس التقييم يعتبر مفتاح النجاح في تنفيذ برنامج تقييم رجال البيع ، لأن الدقة في اختيار الأساس السليم ساعد الإدارة على تحليل الجهود البيعية تحليلًا منطقيًا يمهّد الطريق إلى نتائج تقييم أفضل تحقق الرضى لإدارة المبيعات ولمندوبي البيع على حد سواء.¹

و الحقيقة انه توجد عدة أسس يمكن للإدارة إن تختار من بينها أساسا أو أكثر للاعتماد عليه في عملية وهذه الأسس هي:²

أولاً: الأسس الكمية

وتستخدم في تقييم المدخلات (الجهود) والمخرجات (النتائج الفعلية) فالمخرجات يمكن معرفتها مثل :رقم المبيعات الفعلي و الهامش الربح الإجمالي من خلال الجهود التي يمكن معرفتها من الزيارات الميدانية، المصاريف التي أنفقتها مندوب البيع و النشاطات الغير البيعية ، مردودات و مسموحات المبيعات ففي تقييم الأداء المخرجات (رقم المبيعات الفعلي وهامش الربح الإجمالي) عرفت أهميتها وتم تحقيقها فعلا وهذا يمكن ملاحظته من الحسابات الختامية للشركة ، أما المدخلات فهي التي ترغب في قياسها وتقديرها لمعرفة مدى مساهمتها في تحقيق تلك المدخلات.

السؤال الآن كيف تحدد المخرجات وكيف تحدد المدخلات؟ للإجابة على الشق الأول من السؤال فإننا نقدم القائمة التالية من المخرجات التي يمكن اعتمادها في مقياس الجهود:

¹ محمد عبيدات، هاني الضمور، شفيق حداد، مرجع سابق، ص286.

² نبيلة ميمون مرجع سابق، ص87.

أ- قائمة بمخرجات التحليل

✓ **حجم المبيعات:** ويمكن أن يقاس بالنقد أو بعدد الوحدات المباعة وحجم المبيعات يتم مقارنة بإحدى طريقتين:

كنسبة مئوية مع الأهداف المرتفعة (الأرقام المستهدفة Target)

مقارنة بين نتائج فترة سابقة متماثلة ونتائج الفترة الحالية ، مثلاً شهر يناير من العام الحالي بشهر يناير من العام السابق ، أو نتائج الربح الأول من العام الحالي مع نتائج الربح الأول من العام السابق ، ويستحسن تحديد الأرقام المستهدفة في المبيعات والمصاريف بالتنسيق مع المندوبين.

وذلك لتحقيق الأهداف التالية :

- زيادة دافعية المندوب في تحقيق أرقام شارك هو في وضعها.
- مع ظلم بعض المندوبين المميزين وبالتالي فقدانهم.
- عدم وضع أهداف موضوعية قد يدفع المندوب للبيع الخاطئ ، كان يضغط على الزبون وبيعه أكثر من طاقته وبالتالي تكثر المرجعات وتزداد الذمم وتقل هيبة المندوب والشركة والبضاعة.¹

✓ **حجم مصاريف البيع المباشرة:**²

ويتم مقارنة هذه المصاريف بطريقتين :

- مع حجم المبيعات .
- وكذلك يتم مقارنة هذه المصاريف مع الحصة المخصصة والمحددة مسبقاً في الموازنة (التقديرية المصروفات)

والمندوب المميز هو الذي يحقق أعلى نسبة ربحية لأنه لم يستخدم كل التسهيلات المتاحة مثل (الهدايا والخصم النقدي) وحقق هذا النجاح بوسائل أخرى مثل القرارات الشخصية.

وهناك بعض المخرجات ليست كأهمية قياس حجم المبيعات وقياس الربحية ولكن نستفيد منها كمؤشرات لوجود خلل في بدايته مثل:

- عدد الطلبات الملغاة أو التي لم تنفذ.

¹ محمد جواد، عبد الخالق الفراء، تقييم مستوى في العملاء على أداء رجال البيع شركات الأدوية الوطنية في سوق قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص 37 .

² سيد سالم عرفة، مرجع سابق، ص 153 .

- نسبة الذين تم بيعهم .
- عدد العملاء الذين تم فقدانهم " عملاء خسرتهم الشركة إلى المنافسين."
- عدد العملاء المدينين واستحق عليهم الدفع.
- ب- قائمة المدخلات التحليل : ¹
- ✓ حجم المبيعات وحجم الأرقام المستهدفة.
- ✓ عدد الزيارات البيعية في اليوم " معدل أو متوسط".
- ✓ عدد الأيام العلمي الفعلي.
- ✓ الوقت البيعي والوقت غير البيعي.
- ✓ مصاريف البيع المباشر:
- مجموعها
- نسبتها من حجم المبيعات
- نسبتها من الحصة (الميزانية التقديرية لمصروفات البيع)
- ✓ النشاطات غير البيعية:
- الرسائل المكتوبة للعملاء المرتقبين.
- عدد مرات استخدام الهاتف للاتصال مع العملاء المرتقبين.
- عدد الاجتماعات مع العملاء الموزعين ، تجار الجملة والتجزئة.
- عدد العلاقات بينها للوصول إلى أفضل تقييم لجهود رجال المدخلات البيع على ضوء المخرجات التي تحققت من هذه الجهود.

ثانيا : أسس النوعية: ²

الأسس الكمية هي أكثر موضوعية وقدرة على قياس الأداء، إلا أنه يمكن استخدام الأسس النوعية فهذا العنصر مرتبط بشخصية رجل البيع وسلوكه وكيفية تعامله مع العملاء، ومن بين هذه الأسس:

أ- المظهر:

- الملبس المتناسق والرائحة الطيبة.
- البشاشة والابتسام وحلاوة اللسان.

¹ طوني ليلي، تقييم الأداء في ظل بيئة التصنيع الحديثة من خلال التكامل بين المؤشرات المالية وغير المالية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2012/2013، ص 31.

² عقيل جاسم عبد الله، تقييم المشروعات لجدوى الاقتصادية والفنية وتقييم جدوى الأداء، دار مكتب الحامد للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الجبيهة، 1999، ص 199.

- تصنيف الشعر.

-الصحة البدنية ، حلاوة اللسان.

ب- النواحي المعرفية:¹

- بالمنتجات، والأسعار، والعلاء، وأحجامهم، قوانين السوق وأحواله وأخباره أولاً بأول.

ج- المهارات :

-التخطيط والأعداد والتحضير للزيارات الميدانية

-القدرة على معالجة الاعتراضات والقدرة على إبرام العقود

-مهارة التفاوض.

-اللغة الإنجليزية.

-التعامل مع الحاسوب.

-القدرة على التعبير عن الآراء والأفكار بفعالية.

د- العرض:²

-التواضع أثناء العرض.

-الأمانة والصدق فيما يعرض.

-الاستماع الجيد.

-يستخدم لغة بسيطة.

-العرض بحيوية ونشاط وثقة.

-القدرة على توظيف الوسائل الدعاية بشكل جيد.

-استخدام لغة الجسد بشكل إيجابي.

هـ- التفاوض:

-التعامل بصبر مع الأسئلة والاعتراضات.

-تفتح ذهن وسرعة البديهة أثناء الحوار.

-لديه أفكار إيجابية نحو المصلحة المشتركة.

-التفاوض بإخلاص للشركة.

-التعامل المرن.

-الواقعية في الطموح.

-القدرة على التغلب على الاعتراض.

¹ محمد جواد، عبد الخالق الفراء، مرجع سابق، ص 45.

² مدحت القرشي، دراسات الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات الصناعية، دون ذكر دار النشر، بدون ذكر البلد، 2009، ص 121 .

و- جودة الخدمة:¹

- الانتظام في مواعيد الزيارة.
- الاهتمام بوقت العمل من خلال تحقيق الأهداف بأقل وقت ممكن.
- التحدث بأدب عند ذكر المنافسين.
- تجنب التدخل في شؤون العمل.
- المندوب لا يتدخل قطعياً في الخلافات السياسية والطائفية.
- العمل بدون تذمر على سد احتياجات العملاء التجارية لمحلّه.
- المندوب يجب أن يكون سهل الوصول له ، وجهازه الخلي مفتوح، ويرد على الاتصالات وبسرعة ، ويتقبل هذا الاتصال ببشاشة وابتسامة، تظهر وهذه الأسس النوعية تتم من خلال كل من :

✓ العملاء

✓ المشرفين

وسواء كنا نتحدث عن الأسس الكمية والأسس النوعية فإن الإدارة والمسؤولية عن التقييم تستطيع عدة مصادر للحصول على المعلومات عن مندوبي البيع وإنجازات وهنا يجب على الإدارة أن تراعي الثقة في المعلومات التي تحصل عليها، أي عليها عمل غريلة هذه المعلومات للحصول على المعلومات ذات العلاقة وإهمال المعلومات غير الضرورية ، والمصادر التي يمكن اعتماد عليها للحصول على المعلومات هي سجل الشركة رجال البيع أنفسهم ، مدير البيع في المنطقة التي يعمل بها مندوبي البيع العملاء، إن سجلات الشركة تعتبر من أفضل المصادر للحصول على المعلومات الضرورية لاستخدامها في التحليل والتقييم الجهود البيعية من خلال ما تحتويه هذه المعلومات من جوانب تعبر عن المخرجات البيعية، ويمكن استخدامها لمعرفة الكثير عن مندوبي البيع من خلال معرفة المبيعات الفعلية، هامش الربح الإجمالي ، متوسط حجم الطلبيةالخ.²

أما في ما يتعلق بالمدخلات والتي تشكل جانباً مهماً في تقييم فإنه يمكن الاعتماد على التقارير التي يعرفها المشرفون حول أداء مندوبي البيع إلى الإدارة المسؤولية عن التقييم ، لان هذه التقارير تحتوي على معلومات هامة وصريحة عن كل مندوب بيع .

¹ عقيل جاسم عبد الله، مرجع سابق، ص 201 .

² مدحت القرشي، مرجع سابق، ص 123.

المطلب الثالث: الالتزام بأخلاقيات المهنة وعلاقتها بأداء رجال البيع

إن مفهوم الأخلاقيات المهنية يتمحور حول مجموعة من القواعد والمبادئ و الأحكام السلوكية والأدبية والقيم والمعايير و المقاييس الأخلاقية، التي تحكم تصرفات الفرد أو الجماعة أثناء تأدية الأعمال في البيئة العمل، وتشمل هذه الخصائص الأمانة و النزاهة ، و الاعتمادية المسؤولية وجوانب أخرى في السلوك القويم مقابل السلوك الخاطئ.

وبالتالي فان جوانب أخلاقيات المهنة وضرورة العمل بها من قبل الأفراد ومؤسسات الأعمال، لا ترتبط بمجتمعات محددة بل إنها أصبحت موضوعا حيويا مهما، تواجهه مؤسسات الأعمال في الدول المتقدمة و النامية، فارتبط مفهوم أخلاقيات المهنة بالعديد بالمواضيع والمهام التنظيمية و الموارد و الطاقات بشرية كرجال البيع ، الإدارة، العاملين، و القيادة و المديرين، فهو يرشد ويعزز الأخلاق الجديدة، ولذلك فان أخلاقيات المهنة هي الإطار الشامل الذي يحكم التصرفات و الأفعال تجاه شيء ما، وهي أيضا تشمل سلوكا متوقعا يتجاوز الالتزامات القانونية والمسؤولية المتميزة، فإدراك المسؤوليات الأخلاقية ليس التزامات بيئية وقانونية، فقط عن مالكيها ولكن عن موظفيها وزبائنهم و المجتمع بشكل عام.¹

يعد الموظف جزء من المجتمع لذا يجب أن يحقق التوافق بين المصالح الشخصية و المصالح العامة، وان عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة سوف يؤدي إلى ضعف دور المؤسسات لأنه يقلل من مصداقية و صورة المؤسسات في أذهان الجمهور فضلا على الآثار السلبية الناشئة عن فقدان الثقة من المؤسسات ، ومنه فان موضوع أخلاقيات المهنة هو ثقافة مستمدة من قيم الفرد التي تدفعه لان يكون مسؤولا عن العمل الذي يمارس، والذي بطبيعة الحال يساعده في أداء مهنته على أكمل وجه.²

¹ أمينة بوزراع، مرجع سابق، ص35.

² مقال بعنوان المدونات الأخلاقية، انظر إلى: www.pdfactory.com عليه 2017/03/04، على الساعة 21:00.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول الالتزام بأخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى أهم الدراسات السابقة التي عالجت موضوع أخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع والمبحث يحتوي على مطلبين الأول حول دراسات السابقة لأخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع والمطلب الثاني المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية .

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الالتزام بأخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع

سوف نذكر في هذا المطلب أهم الدراسات السابقة التي درست المتغيرين أخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع وسوف نذكر أهم العناصر التي عالجتها الدراسات السابقة.

الفرع الأول: الدراسة المطابقة للدراسة الحالية

الدراسة المطابقة: مباني سارة، 2016/2015¹.

هدف هذا البحث على التركيز لمعرفة أخلاقيات المهنة والتحقق من مدى إدراك المدراء في المؤسسة المبحوثة على أخلاقيات المهنة وأثرها في تحسين الأداء وكذلك تحديداً أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء العاملين ورفع مستوى أداء الخدمة في المؤسسة الاستشفائية ، ولقد احتوت الدراسة على أهم الفرضيات منها :

- ✓ الالتزام بأخلاقيات المهنة له تأثير فعال على أداء العاملين في المستشفيات .
- ✓ يوجد تأثير دال إحصائياً للالتزام بأخلاقيات المهنة نحو أبعادها (الزملاء، الممرضين، المريض، المجتمع ونحو المهنة).

ولقد اعتمدت الطالبة على المنهجين الأول وصفي والثاني منهج دراسة حالة الاستبيان . وتمثلت عينة الدراسة في المؤسسة الاستشفائية العمومية مقررة ولاية المسيلة ، ولقد توصلت الباحثة في دراستها الى عدة نتائج من اهمها:

- ✓ قوانين ومدونات خاصة بقواعد أخلاقيات المهنة.
- ✓ تطوير ميثاق أخلاقي يلزم العمال الإداريين التقيد به أثناء ممارسة المهنة .

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

✓ رفع مستوى الوعي بأهمية أخلاقيات المهنة، وجع الوسط الطبي مدرك الفوائد الالتزام بها.

✓ توعية الأفراد العاملين بأهمية أخلاقيات المهنة والأثر الناتج عن الالتزام بها خاصة على الأداء.

الفرع الثاني: دراسات سابقة حول أخلاقيات المهنة

الدراسة الأولى: أمينة بوذراع ، 2013¹.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع أخلاقيات المهنة الأعمال في المنظمات ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق ، وتعرف على المفهوم الشمولي لأخلاقيات الأعمال وتوعية إدراك منظمات الأعمال بأهمية تبنيها ، وهدفت إلى إظهار وتوضيح أخلاقيات الأعمال بصورة عامة وأثر ذلك على أداء العاملين، وكانت فرضية الرئيسية للدراسة هي : لأخلاقيات الأعمال دورا أساسيا في تحسين أداء العاملين لدى البنوك التجارية الجزائرية ، واعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف الظاهرة أخلاقيات المهنة بالاعتماد على مجموعة من مراجع ومنهج دراسة حالة وفي هذا المنهج اعتمدت على الاستمارة والمقابلة، وكانت عينة الدراسة هي العاملين في البنوك محل الدراسة ، وهي عبارة عن استمارات وجهت إلى عينة مكونة من 74 فردا تم اختيارهم عشوائيا على عاملي الوكالات البنكية الستة محل الدراسة ، توصلت الباحثة من خلال بحثها إلى مجموعة من التوصيات وما همها: مفهوم أخلاقيات الأعمال جديدة بالنسبة لأغلبية العاملين في البنك التجارية الجزائرية وبالتحديد العامة منها، ونقص كبير لدى البنوك التجارية الجزائرية في استغلال واستخدام المدونات الأخلاقية والعمل بها، بالرغم من توفرها في أغلب البنوك محل الدراسة، غياب دور وإدارة البنوك التجارية الجزائرية في توعية العاملين حول أهمية أخلاقيات المهنة، وكذا عدم اهتمامها بتحسين أداء العاملين.

الدراسة الثانية: أسامة محمد خليل الزيناتي، 2014².

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية. وأعتمد الطالب في دراسته على بناء

¹ - أمينة بوذراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، المسيلة، 2013.

² - أسامة محمد خليل الزيناتي، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية القيادة والإدارة ، جامعة الأقصى ، 2014.

فرضية رئيسية وهي: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) بين ممارسة أخلاقيات المهنة وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة"، وقد استخدم الباحث في دراسته معتمداً على المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع الدراسة أصحاب المواقع الإشراقية (رئيس شعبة، رئيس قسم) في المجتمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، حيث تم توزيع عدد (180) استبيان على عينة الدراسة وتم استرداد (152) استبيان. و توصل الباحث من خلال دراسته لي مجموعة من النتائج و من أهمها: يجب تطبيق ميثاق أخلاقيات العمل الصحي الفلسطيني ليكون داعماً للقوانين الخاصة بالعمل الصحي بفلسطين، والعمل على التكامل القطاع الصحي الحكومي و منظمات المجتمع المدني في تقديم الخدمة للموظفين، وتفعيل دور المسؤولين في المجال الصحي في المجتمع من خلال اخذ آراءهم و توصياتهم بما يخص المجتمع المحلي.

الدراسة الثالثة: رامي عبد الله طشطوش، 2012¹.

هدف هذه الدراسة هو الكشف درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات المهنة الإرشاد من وجهة نظرهم، ومعرفة ما إذا كان ذلك يختلف تبعاً للمتغيرات والنوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، والاختصاص الأكاديمي، سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية)، واعتمد الطالب في دراسته على الفرضية التالية: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير أفراد عينة لمستوى ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات المهنة معزاً لمتغيرات النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي، والاختصاص الأكاديمي، وعدد الخبرة، والحالة الاجتماعية ومكان السكن." وتكونت عينة الدراسة من 60 مرشداً ومرشدة اختيروا من المدارس التابعة لمديرية التربية والتعليم لمحافظة عجلون، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت المجالات حب درجة ممارستها مرتبة على التوالي: المسؤولية، الأكاديمية، السرية، الثقيل، كما أظهرت نتائج الدراسة أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الماجستير، واختصاص الأكاديمي لصالح اختصاص الإرشاد النفسي والتربوي، وعدد سنوات الخبرة لصالح فئة الخبرة، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارستهم تغزى لمتغير النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية الخ.

¹ - رامي عبد الله طشطوش، رانية عيسى مزاهره، درجة ممارسة المرشدين التربويين مهنة الإرشاد موجهة ونظرتهم في ضوء بعض المتغيرات التربوية والنفسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مجلد 20، عدد2 (كلية العلوم التربوية، كلية الأدب والعلوم التربوية) (جامعة اليرموك، جامعة عجلون الوطنية)، 2012.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة حول أداء رجال البيع

الدراسة الأولى: رغبة عابد عطا لله المرايات، 2011¹.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، من جهة نظر رجل البيع العاملين في الشركات المنتجة والمستوردة والموزعة للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، وشملت عينة الدراسة مندوبي المبيعات لمصانع الأدوية ومندوبي المبيعات ورجال البيع من مآذر (مآزن الأدوية)، التي تتولى الاستيراد والتوزيع المحلي، إضافة إلى البائعين في الصيدليات داخل وخارج المستشفيات في مدينة عمان، واعتمدت الباحثة في دراستها على مجموعة من الفرضيات العدمية التالية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال للمنظمة على سلوك الأخلاقي لرجل البيع للمنتجات الصيدلانية، لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسلوك رجال البيع الأخلاقي على أداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية، وتوصلت الطالبة في دراستها إلى عدة نتائج من أهمها: أنه يوجد مستوى مرتفع لأخلاقيات الأعمال للمنظمات لبيع المنتجات الصيدلانية في عمان، وأن مستوى السلوك الأخلاقي لرجل بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع، أما مستوى أداء رجل بيع المنتجات الصيدلانية في عمان مرتفع نسبياً كونه أقرب إلى الحد الأدنى لمستوى الأهمية مرتفع وفق مقياس ليكرت الخماسي، تعد هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي يتم فيها إتباع أسلوب الوصفي التحليلي، بهدف قياس أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، من جهة نظر رجال البيع العاملين.

الدراسة الثانية: بن عبد العزيز حنان، 2013/2014².

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيف يساهم السلوك الأخلاقي لمندوبي المبيعات في تحقيق رضا العملاء، وإبراز اختلافات في آراء العملاء (تجار التجزئة) حول سلوك الأخلاقي لمندوبي المبيعات، ولقد اعتمدت هذه الدراسة على عدة فرضيات أهمها: أن كلما

¹ - رغبة عابد عطا لله المرايات، أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، الشرق الأوسط، الأردن، 2011.

² - بن عبد العزيز حنان، مدى تأثير السلوك الأخلاقي لمندوبي مبيعات الخدمات ودوره في تحقيق رضا العملاء على مستوى (الأعمال إلى الأعمال) مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، ورقة، 2013/2014.

ارتفعت درجة الصدق والمسؤولية لدى مندوبي المبيعات كلما ارتفعت درجات الرضا لدى العملاء، وان طريقة التعامل مندوبي المبيعات للخدمات بشكل لائق يؤدي إلى رضا العملاء، و أن عدم التزام مندوب المبيعات بمظهر لائق على رضا العملاء، ولقد اعتمدت الطالبة في دراستها على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتحليل جوانب كمعايير السلوك الأخلاقي واعتمدت على أدوات التحليل الإحصائية في عرض وتحليل الدراسة التطبيقية، وتم اختيار العينة عشوائيا ، وقد تم توزيع 35 استبيان على عملاء مؤسسة الغول وقد تم استرجاع 28 استبيان، ومن خلال هذه الدراسة توصلت الطالبة في بحثها إلى عدة نتائج من أهمها: وجود أغلبية فئة العينة من ذكور وهذا راجع إلى طبيعة القطاع المستوى التعليمي لا يلقى اهتمام في هذا القطاع، وان أغلبية فئة العينة كانوا ذا مستوى ثانوي أو أقل، أما الخبرة في هذا المجال ضرورية حيث أن غالبية فئة العينة لديها خبرة من (2 إلى 5 سنوات) وتليها فئة لديها (6 إلى 10 سنوات)، وان السلوك الأخلاقي المتمثل في طريقة تعامل مندوبي المبيعات له أثر إيجابي حيث لنا رضا العملاء.

الدراسة الثالثة: زياد عبد الهادي العقابلية، 2010¹/2009 .

وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع سوق شركات تجار الجملة في قطاع قطع الغيار الجديدة للسيارات من جهة نظر تجار التجزئة في ظل ازدياد المنافسة في هذه السوق ، وهدفت أيضا إلى تبيان أهمية السلوك الأخلاقي لمندوبي البيع في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل شركات تجار الجملة في قطاع قطع السيارات في عمان ، وأيضا تبيان الاختلافات في تقييم السلوك الأخلاقي لمندوبي البيع باختلافات الشركات العاملة في تجارة الجملة لقطع السيارات في عمان. وأعتمد الباحث في دراسته الميدانية على العينة الدراسة بإعداد الاستبيان وزعه على تجار التجزئة في مدينة عمان وتم توزيع (410) استبيان، لثلاث شركات جملة (شركة نقولا أبو خضر، وشركة جورج أبو زيد ، والشركة المتميزة) ، وسعى الطالب في هذه الدراسة لتوصل إلى تحقيق الأهداف من خلال وضع مجموعة من الفرضيات ومن أهمها فرضيتين رئيسيتين هما:

1) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية للسلوك الأخلاقي لمندوبي البيع في تحقيق رضا العملاء.

¹ - زياد عبد الهادي العقابلية ، مدى إدراك السلوك الأخلاقي لمندوبي المبيعات ودوره في تحقيق رضا العملاء في سوق (الأعمال إلى الأعمال) دراسة ميدانية لسوق قطع السيارات في مدينة عمان، رسالة ماجستير منشورة، كلية الأعمال، الشرق الأوسط ، 2010/2009 .

(2) لا يوجد اختلاف في تقييم السلوك الأخلاقي لمندوبي البيع باختلاف شركات الجملة العاملة في قطاع قطع السيارات في العاصمة عمان عند المقارنة بين تلك الشركات الثلاثة الداخلة في الدراسة، ولقد توصلت الطالب إلى عدة التوصيات أهمها: حسن الاختيار لمندوبي البيع من حيث القيم والمبادئ والمهارات الوظيفية والشخصية لأنهم سوف يمثلون الشركة عند تجار التجزئة، يجب عقد الدورات التدريبية المتخصصة التي تؤثر في التكوين المعرفي لمندوبي البيع، التوصل الدائم مع العملاء والاستماع لمشاكلهم بقنوات مفتوحة وليس من خلال مندوب البيع فقط، والقيام بتفعيل نظام الحوافز لمندوبي البيع بحيث لا يعتمد فقط على حجم المبيعات، عمل حلقات نقاشية واجتماعات بين الإدارة ومندوبي البيع.

المطلب الثاني: التعقيب عن الدراسات السابقة

تعقبا على جملة الدراسات السابقة التي استعرضناها يتضح أن هذه الدراسات قد تعددت واختلفت باختلاف الأهداف التي سعت إلى تحقيقها واختلاف الموضوعات التي تناولتها، واختلفت البيئات التي تمت فيها، فبعض الدراسات قد تناولت موضوع الالتزام بأخلاقيات المهنة وسعت إلى التعرف على مستوى الالتزام بها، ومنها ما تناولت العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع، وكانت بعض الدراسات هدفها هو تحديد العوامل التي تحقق الالتزام بأخلاقيات المهنة، وقد تباينت مستويات الالتزام بأخلاقيات المهنة بين هذه الدراسات باختلاف الزمن والبيئة والثقافة، والعوامل الشخصية، وأدوات القياس المستخدمة، حيث أشارت بعض هذه الدراسات إلى أن مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة متوسط، وبعضها الآخر أشار إلى أن انخفاض مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة، كما أن هناك تباين في نتائج الدراسات السابقة، فبالنسبة إلى نتائج الفروق فقد أظهرت بعض الدراسات أنه لا توجد فروق بين الجنسين والالتزام بأخلاقيات المهنة، والبعض الآخر أشار إلى وجود فروق بين الجنسين في الالتزام بأخلاقيات المهنة، وكذلك توجد اختلافات في نتائج الدراسات السابقة بالنسبة للمتغيرات الأخرى كالمستوى التعليمي والخبرة المهنية، ومن هذه الدراسات :

- دراسة تناولت اثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع لمنتجات الصيدلانية(رغدة عابد عطا الله المريات، 2011)
- دراسة تناولت مدى تأثير السلوك الأخلاقي لمندوبي مبيعات ودوره في تحقيق رضا العملاء على مستوى (أعمال إلى أعمال)، (بن عبد العزيز حنان، 2014/2013)
- دراسة تناولت اثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء العاملين في المستشفيات(مباني سارة، 2016/2015)

خلاصة الفصل الأول

تناولنا في هذا الفصل التزام بأخلاقيات المهنة حيث تطرقنا من خلاله إلى مفاهيم الالتزام بأخلاقيات المهنة التي تعبر عن المبادئ والمعايير، وتعد مرجع للسلوك المطلوب لرجال البيع المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها رجال البيع في تقييم أداءهم ايجابيا أو سلبيا، ولقد اتضح لنا أن الالتزام بأخلاقيات المهنة تحتل أهمية بالغة في مؤسسات الأعمال وهذا راجع لكونها وسيلة للنهوض بالأمة، وهي أيضا تسمح للمؤسسة بتعزيز سمعتها على صعيد البيئة المحلية والإقليمية، وتهدف أخلاقيات المهنة إلى ضبط السلوك المهني الشخصي وإزالة الطابع التسلسلي الذي يمكن أن تتصف به أي إدارة ما، ثم تطرقنا إلى أهم أبعاد التي تعتمد عليها أخلاقيات المهنة والمتمثلة في (الزملاء، المرؤوس، الزبائن، المجتمع والمهنة)، وكذلك تطرقنا إلى العوامل المؤثرة على أخلاقيات المهنة ومن أهمها: البيئة الاجتماعية، البيئة الاقتصادية البيئة السياسية، وتعرفنا على مصادرها ومنها الفرد، المؤسسة، البيئة الخارجية، وكذلك تعرفنا على نظرة الإسلام لأخلاقيات المهنة.

وبالإضافة إلى ذلك تناولنا مفهوم رجل البيع الذي يعبر عنه بأنه كل أسلوب بحث شخصي الذي يستخدمه البائع لي يجعل الآخرين يشترون ما عنده من سلع و خدمات، ومن خلال ما سبق برزت لنا بان رجل البيع له أهمية بالغة والتي تظهر من خلال قدرته على إقناع العملاء بشراء، ثم تطرقنا إلى أهم الوظائف التي يجب أن يقوم بها رجال البيع ومنها: تحديد احتياجات العملاء، البحث عن عملاء جدد، جمع معلومات والمعطيات عن السوق و تقديم خدمات للعملاء....الخ، وفي أخير تناولنا أهم الأسس التي على ضوئها يتم تقييم أداء رجال البيع وكانت مقسمة إلى اسسين وهما: الأسس الكمية والأسس النوعية.

وفي آخر الفصل تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الالتزام بأخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع

من خلال ما ذكر سابقا لاحظنا أن الالتزام بأخلاقيات المهنة لها اثر فعال على أداء رجال البيع، أي أن الالتزام بأخلاقيات المهنة تساعد رجال البيع على كشف أخطائه، ومحاولة تصحيحها والمضي قدما قصد الوصول على أداء أفضل، ومن ثم تقديم الأفضل للمؤسسة والمجتمع مما ينعكس إيجابا، و بالتالي يساهم هذا في تحسين أداء رجال البيع، وخلق لديهم الرغبة في إبراز كل طرف مدى مقدرته على الالتزام بواجب المهنة و إبراز جودة إلمام الزملاء.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الطريقة والادوات المتبعة في

الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل الأول للأدبيات النظرية والدراسات السابقة والعلاقة بين أخلاقيات المهنة وأثرها على أداء رجال البيع، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على عينة من رجال البيع في الصيدليات مدينة المسيلة، مبرزين في ذلك مدى توافر أبعاد أخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع، ومعرفة اثر ذلك على أداء رجال البيع في الصيدليات محل الدراسة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية

يناقش هذا المبحث مجتمع الدراسة والعينة وتحديد المتغيرات وكيفية قياسها وطريقة جمع المعلومات والأدوات المستخدمة في الجمع

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يعتبر رجل البيع من أساسيات تحقيق مقاصد الصيدلية، حيث يتولى تحويل أنشطة الإنتاج لتمويل دوران الأنشطة مرة أخرى، كما يساهم بدور فعال في تحقيق الربحية لتحقيق مقاصد ملاك الصيدلية، لذلك يجب الاهتمام به من حيث التكوين الشخصي وثقافته العلمية وتدريبه المهني حتى يؤدي عمله على الوجه الأفضل وجهه، وهناك أساسيات ثقافية وعملية يجب أن يعيها لرجل البيع حتى يستطيع أن يفهم ويخطط وينظم وينفذ ويتابع ويقوم ويرشد وينصح ويوصي بها، من أجل إنجاز المهام الموكلة له وفق أهداف والغايات المنشودة كما أن هناك مهارات فنية يجب أن تتوفر فيه حتى يكون مبدعا ومبتكرا ومقدما في أداءه.

الفرع الأول: تعريف البيع وأساسيات تكوين الشخصي لرجل البيع

أولاً: يقصد بالبيع: "هو عملية تنفيذ كافة الإجراءات اللازمة لبيع السلعة وتوصيلها إلى الزبون وتحصيل ويدخل في نطاق ذلك: وضع الخطط البيعية وتنفيذها والرقابة وتقويم الأداء البيعي والمشاركة في اتخاذ القرارات اللازمة لتنمية الإيجابيات وعلاج السلبيات لتحقيق الأهداف المنشودة.¹

ثانياً: أساسيات تكوين الشخصي لرجل البيع الصيدلية

الإنسان هو أساس التنمية والخير والعطاء إذا كان صالحاً، وهو سبب الفساد إذا كان فاسداً، وبالقياص يعتبر رجل البيع الصالح هو أساس صلاح مهنته، ولقد اهتم به رجال الأعمال في الفترة الأخيرة.

إن الالتزام بأخلاقيات الفاضلة الحسنة يؤدي إلى خلق سمعة طيبة للصيدليات وهذا يؤدي إلى زيادة الربحية في الأجل الطويل، ولقد أثبتت بعض الدراسات الميدانية بأن الأخلاق الحسنة تؤدي إلى الأعمال تجارية جيدة، كما أن المقارنة بين المنظمة ما تلتزم بالأخلاق الحسنة والمسؤولية الاجتماعية وبين المنظمات أخرى لا تهتم بذلك تمثل متوسط نمو في الربحية الأول أعلى من الثانية.

¹ حسين حسين شحاتة، قيم ومبادئ ومهارات رجل البيع، للمحاسبة والاستشارات الاستثمارية محاسبون قانونيون وخبراء تنظيم وإدارة، بحث منشور عبر الانترنت <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/158522> بتاريخ 2017/05/16،

ومن أهم الأخلاق الواجب توافرها في رجل البيع هي ما يلي:

- ✓ الإخلاص التام في أداء العمل والمحاسبة والمراقبة الذاتية.
- ✓ الولاء والانتماء إلى المنظمة التي يعمل فيها.
- ✓ الصدق والأمانة في الأعمال التي يقوم بها.
- ✓ السرية والمحافظة على معلومات المنظمة
- ✓ الوفاء بالعهود والعقود والشروط
- ✓ التعاون والصبر في تعامله مع الزبائن

وهذه هي بعض مرتكزات التكوين العلمي والأداء المهني المتميز الذي تعتبر من مكملات شخصية رجل البيع.

الفرع الثاني: أساسيات إدارية ومالية لرجل البيع

يعتبر رجل البيع جزء من المنشأة التي يعمل بها، والتي يحكمها مجموعة من النظم واللوائح منها ما يتعلق بوظيفة التسويق والمبيعات، والتي يجب أن يعيها رجل البيع حتى يؤدي عمله ببسر وسهولة وتحقيق المستهدف.

ومن هذه النظم واللوائح في ما يلي: ¹

- ✓ الهيكل التنظيمي قسم التسويق والمبيعات ووضعه في الهيكل التنظيمي العام للمنظمة ومعرفة خطوط السلطة. والمسؤولية والتوجيه واتخاذ القرارات الإدارية...ومن ذلك يعرف رجل البيع مع من يتعامل داخل المنظمة.
- ✓ التوصيف المهني لرجل البيع ومدى توافر ذلك في شخصه حتى يستطيع تنمية الايجابيات واستكمال النواقص.
- ✓ لائحة المبيعات والتي تتضمن القواعد التي تحكم عمليات البيع لكي يلتزم بها ويتجنب مخالفتها.
- ✓ لائحة الحوافز والعمولات والكفاءات التي تحدد حقوق رجل البيع.
- ✓ مجموعة المستندات التي يجب ان يتعامل معها مندوب البيع ومسارها وكيفية استيفاء بياناتها ومعلوماتها.
- ✓ مجموعة التقارير الدورية والخاصة التي تعين رجل البيع في أداء مهامه والتي تزوده بالبيانات والمعلومات.

¹ المرجع نفسه.

✓ مجموعة القرارات والتعليمات والتوجيهات التي تصدر من الإدارة العليا ولها علاقة بالتسويق والمبيعات.

المطلب الثاني : طريقة المتبعة

سنحاول في هذا المطلب عرض لطريقة المتبعة في الدراسة وذلك من خلال التعرف على مجتمع وعينة الدراسة واهم مصادر البيانات بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات

أولاً: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من رجال البيع في الصيدليات محل الدراسة في مدينة المسيلة وتم توزيع مجموعة من الاستبيانات التي تتكون من 80 استبيان وذلك من اجل جمع البيانات حول الالتزام بأخلاقيات المهنة وأثرها على أداء رجال البيع.

2-الإحصاءات الخاصة بالاستمارات الموزعة والمفقودة

نظرا لكبر حجم المجتمع، وضيق الوقت، فإننا اعتمدنا على اخذ عينة عشوائية حيث تم توزيع 80 استمارة استبيان على مجموعة من الصيدليات بمدينة المسيلة وذلك عن طريق الطالبة وذلك من اجل تقديم بعض الشروحات، ولقد كانت هناك 7 استمارات لم يتم استرجاعها وبذلك يكون إجمالي الاستبيانات الخاضعة للدراسة 73 استمارة استبيان. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (01): الإحصاءات الخاصة باستمارات الموزعة والمفقودة

الموزعة	مسترجعة	ضائعة	
عدد الاستبيانات	73	7	80
النسبة	%91.25	%8.75	%100

المصدر: من إعداد الطلبة باعتماد على برنامج SPSS

ثانيا: بيانات الدراسة وطرق وأدوات جمعها

1-بيانات الدراسة

✓ **بيانات الثانوية:** وهي تمثل المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من البحوث، والدراسات ، والمقالات ، والرسائل الجامعية، والكتب العلمية العربية المتخصصة بموضوع الدراسة.

✓ **بيانات الأولية:** وتتمثل في البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية، حيث اعتمدنا في جمعها على الاستبيان كما يعرف على انه: "عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد بهدف الحصول على بيانات معينة".¹

2-محتويات الاستبيان:

احتوى الاستبيان على مقدمة لأجل تقديم موضوع الدراسة للمبحوثين وتعريفهم بهدفها الأكاديمي ولتشجيعهم على المشاركة في الموضوع ، وقمنا بتقديم الدراسة على أنها في إطار علمي بحث، وان موضوعها يتعلق بالالتزام بأخلاقيات المهنة وأثرها على أداء رجال البيع، كما بينا أن جمع البيانات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي فقط، ولقد تم تقسيم الاستبيان إلى 3بيانات رئيسية وهي:

أولا: هو عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية من اجل التعرف على البيانات الديمغرافية لأفراد العينة من حيث:

الجدول(02): البيانات الديمغرافية

البيانات الشخصية
الجنس
العمر
المستوى التعليمي
الخبرة المهنة

المصدر: من إعداد الطالبة

¹بوذراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، رسالة الماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2012/2013، ص120.

ثانيا: وهو عبارة عن المتغير الأول حول لالتزام بأخلاقيات المهنة وتشمل على:

الجدول(03): توزيع أبعاد لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة

الترتيب	الأبعاد	ترقيم
البعد الأول	الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو الزملاء	من العبارة 1 إلى 4 عبارة
البعد الثاني	الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المروؤوس	من العبارة 5 إلى 9 عبارة
البعد الثالث	الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو الزبائن	من العبارة 10 إلى 16 عبارة
البعد الرابع	الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المجتمع	من العبارة 17 إلى 20 عبارة
البعد الخامس	الالتزام بأخلاقيات المهنة نحو المهنة	من العبارة 21 إلى 29 عبارة

المصدر: من إعداد الطالبة

ثالثا: وهو عبارة عن المتغير الثاني حول أداء رجال البيع وتشمل على:

الجدول(04): توزيع عبارات محور أداء رجال البيع

أبعاد	ترقيم
المظهر	من عبارة 1 إلى 3 عبارة
النواحي المعرفية	من عبارة 4 إلى 5 عبارة
المهارات	من عبارة 6 إلى 8 عبارة
العرض	من عبارة 9 إلى 11 عبارة
التفاوض	من عبارة 12 إلى 14 عبارة
جودة الخدمة	من عبارة 15 إلى 18 عبارة

المصدر: من إعداد الطالبة

3-صدق أداة الدراسة الظاهري:

يقصد بالصدق أداة الدراسة الظاهري هو استجابة الباحثة لأراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة من طرف أستاذ المشرف، من اجل الوصول الاستبيان في صورته النهائية، ولقد تم توزيعه على عدة محكمين واجراء والتصحيحات اللازمة انظر الملحق(02).

4-ثبات أداة الدراسة

يعبر الثبات أن الاختيار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره وقامت الباحثة بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ الذي يوضحه الجدول الموالي:

الجدول(05): معامل الثبات ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	صدق المحك
أخلاقيات المهنة	29	0.87	0.7569
أداء رجال البيع	18	0.83	0.6889
الكلية	47	0.90	0.81

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (05) يمكن أن نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ تقدر بـ 0.90 وهي أكبر من 0.60، أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي 0.90 وهي تعبر عن إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى أو بعبارة أخرى، في حالة ما إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وفي نفس الظروف فإن 90% من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة.

5-أساليب المعالجة الإحصائية:

قامت الباحثة في هذه الدراسة باستخدام من الأساليب من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

- ✓ التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص أفراد العينة الدراسة.
- ✓ معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.
- ✓ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد أهمية الدراسة لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة.
- ✓ معامل الانحدار البسيط والمتعدد وذلك لقياس اثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
- ✓ معامل R بيرسون الارتباط بين المتغيرين.
- ✓ اختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة طبيعة توزيع البيانات.
- ✓ تحليل التباين ANOVA لاكتشاف الفروق.
- ✓ كما استخدمت الباحثة مقياس ليكارت الخماسي في محوري دراسته.

الجدول(06): مقياس ليكارت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
4.20- 5	3.4- 4.19	2.6-3.39	1.8-2.59	1 - 1.79

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على عدة مراجع

6-وصف خصائص العينة

تتضمن المتغيرات الديمغرافية وهي كل من: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية والجدول التالي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات.

الجدول (07): وصف أفراد العينة حسب الخصائص الديمغرافية

	البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	الذكر	37	50.4%
	الأنثى	36	49.35%
العمر	من 20 الى 30 سنة	37	50.7%
	من 31 الى 45 سنة	30	41.1%
	من 46 الى 65 سنة	6	8.2%
المستوى التعليمي	ثانوي أو اقل	17	23.3%
	ليسانس	27	37.0%
	تقني سامي	15	20.5%
	ماستر	8	11.0%
	دكتوراه	6	8.2%
الخبرة المهنية	اقل من 2 سنة	12	16.4%
	من 3 الى 5 سنوات	28	38.4%
	من 6 الى 10 سنوات	18	24.7%
	أكثر من 10 سنوات	15	20.5%

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تقريبا أفراد العينة متساوية، إما عينة الإناث فهم يمثلون نسبة 49.35% من الحجم الإجمالي من العينة البالغ عددها 80. في حين بلغ عدد الذكور

37، أي ما نسبته 50.7% من الحجم الإجمالي للعينة، وهذا يعكس لنا تركيبة الموارد البشرية في مستوى الجنس.

ومن خلال الجدول يتضح لنا أن ما نسبته 50.7% من الحجم الإجمالي للعينة تقل أعمارهم عن 30 سنة ونسبة أفراد العينة 41.1% تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 45 سنة وما نسبته 8.2% تقل أعمارهم عن 65 سنة، حيث يلاحظ أن أغلبية أفراد العينة تقل أعمارهم عن 30 سنة وهذا ما يشكل نسبة عالية

لقد قمنا من خلال هذه الدراسة إلى تقسيم مفردات العينة حسب المؤهل العلمي إلى 5 مجموعات تمثلت في: مستوى ثانوي أو أقل، ليسانس، تقني سامي، ماستر، دكتوراه، يلاحظ أغلبية الأفراد رجال البيع في الصيدليات بولاية المسيلة من حملة الشهادات الجامعية حيث حصلت فئة المستوى ليسانس على أعلى نسبة تمثلت في 37.0% من إجمالي العينة محل الدراسة أما اضعف نسبة كانت لي مستوى الدكتوراه بنسبة 8.2%. ومن خلال الجدول أعلاه الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية يتضح لنا أن ما نسبته 38.4% كانت لفئة ما بين 3 إلى 5 سنوات، أما الفئة رجال البيع الذين كانت خبرتهم المهنية تتراوح من 6 إلى 10 سنوات كانت نسبتهم تعادل 24.7%، ثم تليها ما نسبته 20.5% الذي كانت فئتهم ذات الخبرة أكثر من 10 سنوات، واطعف نسبة حصلت عليها فئة أقل من 2 سنة خبرة بنسبته 16.4%.

المبحث الثاني : عرض النتائج ومناقشتها

سنتناول في هذا المبحث التحليل الإحصائي للمقاييس الإحصائية الوصفية الأولية كالوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة والأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة ضمن البعد الواحد لأبعاد المقاييس الرئيسية التي تم تصميمها وصياغتها في أسئلة الاستبيان، إضافة لنتائج اختبار الفرضيات الدراسة والاستدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها باستخدام الطرق الإحصائية كتحليل الانحدار البسيط المتعدد لحساب التأثير المباشر للمتغيرات المستقلة في النموذج المقترح على المتغيرات التابعة له حسب كل فرضية وفي نهاية المبحث نتائج التحليل المسار لقياس الأثر المباشر والغير مباشر والأثر الكلي لمتغيرات النموذج، ولغرض التسلسل في عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة .

المطلب الأول: عرض نتائج لمحور للالتزام بأخلاقيات المهنة

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي للالتزام بأخلاقيات المهنة

الجدول(08): اختبار التوزيع الطبيعي للالتزام بأخلاقيات المهنة

كلو موغروف سميرنوف			
SIG	درجة الحرية DF	الإحصائية STATISTIC	
0.001	73	0.146	أخلاقيات المهنة

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

باستخدام معامل كلوموغروف سميرنوف لان العينة اكبر من 50 (73 مفردة) فقد وجدنا ان قيمة SIG للاختبار اقل من 0.05 وبالتالي العينة لا تتبع التوزيع الطبيعي

الفرع الثاني: اختبار ويلكوكسن للدلالة الإحصائية لمحور الالتزام أخلاقيات المهنة

الجدول (09): اختبار ويلكوكسن لمحاور الالتزام بأخلاقيات المهنة

محاور	المتوسط	الانحراف	قيمة Z	SIG	دلالة إحصائية
محور الالتزام اتجاه الزملاء	4.61	0.49	7.49	0.00	دال إحصائيا
محور الالتزام اتجاه الرؤوس	4.43	0.46	7.42	0.00	دال إحصائيا
محور الالتزام اتجاه الزبائن	4.52	0.35	7.44	0.00	دال إحصائيا
محور الالتزام نحو المجتمع	4.22	0.49	7.39	0.00	دال إحصائيا
محور الالتزام نحو المهنة	4.58	0.31	7.43	0.00	دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن قيمة المتوسط الحسابي لمحاور أخلاقيات المهنة تتراوح بين (4.22 و 4.61) ومن خلال اختبار ويلكوكسن فإن كل محاور الالتزام بأخلاقيات المهنة تتمتع بدلالة إحصائية لان SiG أقل من 0.05، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونقول توجد دلالة إحصائية لمستوى أخلاقيات المهنة لدى العينة المدروسة.

الفرع الثالث: عرض نتائج آراء المستجوبين حول أخلاقيات المهنة أولاً: عرض فقرات آراء المستجوبين اتجاه الزملاء

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة المستجوبين اتجاه الزملاء

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	يحترم رجل البيع في الصيدلية زملائه ويقدر مشاعرهم	4.64	0.58	موافق بشدة	1
02	يحرص على مشاركة زملائه ويتعاون معهم أثناء العمل	4.64	0.69	موافق بشدة	2
03	يحافظ على إسرار زملائه ويساهم في تسوية المشاكل بينهم	4.63	0.58	موافق بشدة	3
04	يحرص على عدم التدخل في خصوصيات زملائه ويقدم النصائح لهم	4.53	0.52	موافق بشدة	4
	الكل	4,613 0	0.494	موافق بشدة	

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه أن قيم المتوسط الحسابي لعبارات أخلاقيات المهنة تتراوح ما بين (4.53 و 4.64) وتميل الإجابات العينة إلى موافق بشدة، ومن ناحية الترتيب فان العبارة الأولى والتي تنص على أن يحترم رجل البيع في الصيدلية زملائه ويقدر مشاعرهم جاءت في المرتبة الأولى وجاءت العبارة الثانية بالمرتبة الثانية وكانت العبارة الرابعة والتي تنص على إن يحرص رجل البيع على عدم التدخل في خصوصيات زملائه ويقدم النصائح لهم في المرتبة الرابعة والأخيرة.

ثانيا: عرض نتائج فقرات آراء المستجوبين اتجاه المرؤوسين

الجدول (11): المتوسطات الحسابية وانحرافات معيارية لإجابة المستجوبين اتجاه المرؤوسين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
05	يتعامل مع رؤسائه بكل ثقة واحترام	4.78	0.41	موافق بشدة	1
06	يحرص على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزم بالأنظمة واللوائح والمتعلقة بالعمل	4.59	0.57	موافق بشدة	2
07	يلتزم بمواعيد العمل الرسمي ويتحاشى الغياب	4.33	0.72	موافق بشدة	3
08	يتقبل المهام الإضافية الموكلة إليه وينجزها بكل دقة	4.18	0.80	موافق	4
09	يتقبل النقد من مسؤوليه ويقدم لهم النصائح والمشورة لتطوير العمل	4.29	0.73	موافق بشدة	5
	الكل	4.432	0.4643	موافق بشدة	

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي لعبارة أخلاقيات المهنة تتراوح بين (4.18 و 4.78) ومنه فأغلبية آراء المستجوبين تميل إلى موافق بشدة، ومن ناحية الترتيب فكانت العبارة التي تنص على إن يتعامل رجل البيع مع رؤسائه بكل ثقة واحترام في المرتبة الأولى وتليها في المرتبة الثانية العبارة التي تقول انه على رجل البيع ان يلتزم بالأنظمة واللوائح وان ينفذ كل ما يطلبه مسؤوله منه، إما الرتبة الخامسة فكانت للعبارة التي تنص على إن يقبل رجل البيع النقد من مسؤوليه وان يقدم لهم النصائح والمشورة لتطوير العمل

ثالثا: عرض نتائج فقرات المستجوبين اتجاه الزبائن

الجدول (12): المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابة المستجوبين اتجاه الزبائن

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
10	يتعامل مع الزبائن بصدق وأمانة	4.78	0.41	موافق بشدة	1
11	يتعامل مع الزبائن بعدل ومساواة ويحترم مشاعرهم دون تمييز عرقي أو ديني وجهوي	4.63	0.48	موافق بشدة	2
12	يقدم الخدمة لكل الأفراد دون اعتبارات المحسوبية (المعرفية)	4.59	0.59	موافق بشدة	4
13	يحرص على ضبط النفس والتصرف بلباقة مع الزبائن ومشاكلهم	4.62	0.49	موافق بشدة	3
14	يتفانى في عمله ويقدم أقصى مجهود ممكن	4.59	0.49	موافق بشدة	5
15	يتحلى بالصبر ويقدم النصائح للزبائن	4.51	0.60	موافق بشدة	6
16	لا يقبل الهدايا من الزبائن اثناء تقديم الخدمة	3.99	1.14	موافق	7
	الكل	4.528 4	0.3537	موافق بشدة	

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي يأخذ القيم ما بين (3.99 و 4.78) الخاصة بعبارات أخلاقيات المهنة فهي تميل إلى موافق بشدة ، ومن الناحية الترتيب فكانت العبارة أن يتعامل البائع في الصيدلية مع الزبائن بصدق وأمانة في الرتبة الأول وتليها في الرتبة الثانية العبارة التي تنص على العلاقة بين البائع في الصيدلية والزبائن أن تكون علاقة تعادل ومساواة واحترام أما العبارة التي تحصلت على الرتبة الأخيرة فالتى كانت تنص على انه على بائع في الصيدلية إلا يقبل الهدايا من الزبائن.

رابعاً: نتائج فقرات المستجوبين اتجاه المجتمع

الجدول(13): المتوسطات الحسابية وانحرافات معيارية لإجابة المستجوبين مرتبة اتجاه المجتمع

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
17	يكون مظهره لائق وسلوكه يدل على انه يحترم مهنته أمام المجتمع	4.67	0.62	موافق بشدة	1
18	التواضع والتحلي الصبر والمرونة في إنشاء التعامل مع الزبائن	4.59	0.52	موافق بشدة	2
19	يوظف علاقاته الشخصية في خدمة مصلحة الزبائن	3.68	1.23	موافق	4
20	يشارك المجتمع المحلي في كل أنشطته وحملات التوعية والحماية من الأمراض	3.95	0.92	موافق	3
	الكلبي	4.222 6	0.4999	موافق بشدة	

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

ويتضح من خلال الجدول(13) أن المتوسط الحسابي للعبارات أخلاقيات المهنة كان يتراوح ما بين(3.68 و 4.67) وتميل إلى موافق بشدة، إما من ناحية الترتيب فكانت العبارة التي تنص على انه يجب على البائع في الصيدلية أن يكون مظهره لائق وسلوكه يدلان انه يحترم مهنته فكانت في المرتبة الأول، إما في المرتبة الثانية فكانت للعبارة انه يجب على البائع في الصيدلية إن يكون متواضعا وان يكون صبورا في التعامل مع المجتمع، إما آخر رتبة فكانت للعبارة التي تنص على البائع في الصيدلية إن يوظف علاقته الشخصية في خدمة المجتمع.

خامسا: نتائج فقرات المستجوبين اتجاه المهنة

الجدول (14): المتوسطات الحسابية وانحرافات معيارية لإجابة المستجوبين مرتبة اتجاه المهنة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
21	يعتبر بمهنته ويحترمها ويؤدي عمله على أكمل وجه	4.64	0.51	موافق بشدة	1
22	يلتزم بقسم الأخلاقيات المهنة ويحترم العهد والأمانة	4.77	0.42	موافق بشدة	2
23	يعمل باستمرار على تحديث معلوماته وتبادل الخبرات مع زملائه	4.56	0.64	موافق بشدة	7
24	يقر بخطئه المهني ويعمل على تصحيحه	4.47	0.50	موافق بشدة	8
25	مستعد للعمل التطوعي ويقدم المساعدة للارتقاء بمهنته	4.21	0.76	موافق بشدة	9
26	يحافظ على الأدوات والأجهزة الطبية	4.59	0.62	موافق بشدة	5
27	يعمل على تحسين صورة صيدلية لدى أفراد المجتمع	4.71	0.48	موافق بشدة	4
28	مستعد لتقديم المساعدة لاستمرار الصيدلية في أداء مهامه	4.59	0.57	موافق بشدة	6
29	يتجنب الكذب والغش والتدليس ويحارب الإشاعات	4.71	0.54	موافق بشدة	3
	الكلي	4.5845	0.319	موافق بشدة	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه إن المتوسط الحسابي يأخذ قيم ما بين (4.21 و 4.77)، للعبارات أخلاقيات المهنة هذا من ناحية المتوسطات وكانت أغلبية آراء المستجوبين تميل إلى موافق بشدة، أما من ناحية الترتيب فكانت العبارة التي تنص على أن البائع في الصيدلية يجب إن يحترم مهنته ويؤديها بأكمل وجه، أما في المرتبة الثانية فجاءت للعبارة التي تلزم البائع في الصيدلية بقسم أخلاقيات المهنة ويحترم العهد والأمانة ، إما العبارة التي تحصلت على الرتبة الأخيرة التي تربط بين البائع في الصيدلية والأعمال التطوعية إي الإضافية التي تساعده بالارتقاء بمهنته.

المطلب الثاني: عرض نتائج لمحور أداء رجال البيع

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي لمحور أداء رجال البيع

الجدول (15): توزيع الطبيعي لمحور أداء رجال البيع

كلوموغروف سميير نوف			
SIG	درجة الحرية DF	إحصائية STATISIC	
0.037	73	0.107	أداء رجال البيع

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة SIG لاختبار كلوموغروف سميير نوف اقل من 0.05 بالتالي فان العينة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرع الثاني: اختبار ويلكوكسن للدلالة الإحصائية للمحور أداء رجال البيع

الجدول (16): اختبار ويلكوكسن لمحور أداء رجال البيع

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة Z	SIG	دلالة إحصائية
4.44	0.33	7.42	0.00	دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (16) أن قيمة المتوسط الحسابي لمحور أداء رجال البيع هو (4.44) هذا يدل على أن اتجاهات إجابات المستجوبين تتجه نحو موافق بشدة ، ومن خلال اختبار ويلكوكسن فان SIG لمحور أداء رجال البيع اقل من 0.05، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونقول توجد دلالة إحصائية لمستوى أداء رجال البيع لدى العينة المدروسة.

الفرع الثالث: نتائج فقرات المستجوبين حول أداء رجال البيع

الجدول (17): المتوسطات الحسابية وانحرافات معيارية لإجابة المستجوبين حول أداء رجال البيع

رقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
01	يدأوم البائع على البشاشة والابتسام إثناء تعامل مع الزبائن	4.63	0.69	موافق بشدة	5
02	يتمتع البائع بحلاوة اللسان والأدب في تعامله مع الزبائن بشكل جيد	4.74	0.52	موافق بشدة	1
03	شديد الولاء للصيدلية ويحترم مسؤوليه وسياساتهم في التعامل مع الزبائن	4.66	0.50	موافق بشدة	2
04	البائع يسعى بجد للحصول على المعلومات العلمية الكاملة حول الأدوية واستعمالها	4.63	0.48	موافق بشدة	3
05	البائع على علم كامل بأخبار صيدلية وسياساتها	4.48	0.50	موافق بشدة	7
06	يملك مهارة التفاوض بشكل	4.32	0.62	موافق بشدة	14
07	لديه القدرة على التغلب على الصعوبات والعقبات	4.27	0.65	موافق بشدة	16
08	لديه القدرة على التعبير عن الآراء والأفكار بفعالية	4.29	0.65	موافق بشدة	15
09	يستمتع جيدا للزبائن ويحاول مساعدتهم	4.63	0.56	موافق بشدة	4
10	يقوم بتعريف الزبائن بالأدوية المطروحة لبيع	4.40	0.72	موافق بشدة	11
11	يستخدم لغة بسيطة ويبتعد عن العبارات الطنانة بشكل ملائم	4.59	0.49	موافق بشدة	5
12	يتعامل بصبر مع أسئلة الزبون واعتراضاته واستفساراته	4.53	0.57	موافق بشدة	6
13	لديه أفكار ايجابية نحو المصلحة المشتركة للصيدلية	4.47	0.55	موافق بشدة	8
14	يتعامل بمرونة ولديه القدرة على إيجاد حلول مناسبة	4.34	0.76	موافق بشدة	13
15	منظم في مواعيد العمل	4.37	0.71	موافق بشدة	12
16	يحرص على الابتعاد عن الأخلاقيات السياسية والطائفية بشكل مناسب	4.41	0.74	موافق بشدة	10
17	يؤدي المهام المنسوبة إليه بشكل متقن	4.41	0.62	موافق بشدة	9
18	مستعد للقيام بمهام إضافية	3.71	1.23	موافق	17
	الكلي	4.44	0.339	موافق بشدة	

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(17) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي يأخذ القيم ما بين(3.71و4.74)للعبارات أداء رجال البيع من الناحية المتوسطات الحسابية وهذا يدل ان اتجاهات إجابات المستجوبين تميل إلى موافق بشدة، أما من الناحية الترتيب فكانت العبارة ذات الرتبة الثانية للفقرة التي تنص أن البائع عليه أن يداوم على البشاشة والابتسام إثناء تأديته لمهنته، أما في المرتبة الثانية فكانت للعبارة التي تربط علاقة بين البائع والصيدلية بعلاقة الولاء لها واحترام المسؤولية، وفي آخر الرتبة فكانت للعبارة التي تنص على البائع في الصيدلية بان يقوم بمهام إضافية .ومن خلال الاستنتاج ما جاء في الاستبيان وتحليله نستنتج بان أغلبية البائعين في الصيدليات كانت آراءهم متساوية وكانت إجابتهم بالمستوى موافق بشدة لكل العبارات معادا العبارة الأخيرة والتي اتفق عليها جميع البائعين في الصيدليات وأخذت رتبة الأخيرة وكان ذات المستوى موافق فقط.

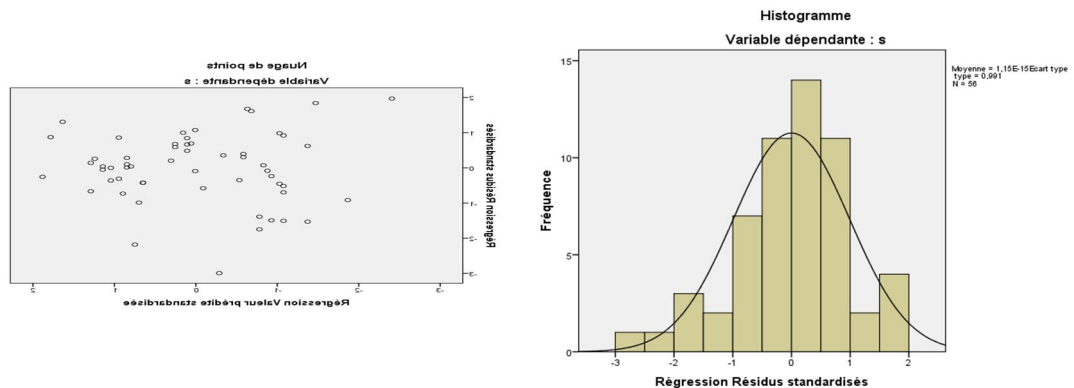
المطلب الثالث: نتائج المتعلقة باختبار الفرضيات الدراسة

باستعمال الانحدار البسيط والمتعدد، لذلك سوف نقدم الافتراضات التي يجب أن تتوفر من اجل تطبيق الانحدار البسيط، وهذه الافتراضات هي:

أولاً: الخطية linearity: وقد تم التأكد من أن العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع خطية.

ثانياً: التوزيع الطبيعي للبواقي: يفترض أن البواقي للمتغير التابع تتوزع توزيعاً طبيعياً، وهذا ما أكدنا من خلال الاعتماد على تحليل البواقي للمتغير التابع، ومن خلال تمثيل تحليل البواقي المعيارية الممثل في الشكل التالي

الشكل رقم(06): توزيع البواقي للمتغير أداء رجال البيع



المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ أن منحنى توزيع البواقي لمحور أداء رجال البيع يأخذ شكل متقطع معتدل (جرسي)، وبحساب معامل التقطع الذي يساوي 0.838 ، لذلك يمكن اعتبار أن البواقي لمحور أداء رجال البيع تتوزع توزيع طبيعياً.

وبدراسة توزيع البواقي لمحاور التزام بأخلاقيات المهنة تبين أنها كلها تتبع التوزيع الطبيعي*

ثالثاً: تساوى التباين: ويفترض تساوى التباين لقيم المستقل على طول خط الانحدار، وهذا ما يتضح من خلال التمثيل البياني لتغير المتغير المستقل بدلالة المتغير التابع.

رابعاً: استقلالية الخطأ: ويفترض أن القيم البواقي مستقلة عن قيم المتغير الثاني، وبحساب معامل دارين واتسن Duebin watson ، والذي يساوي 1.56، مما يدل على استقلالية الخطأ.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الأول

نص الفرضية الأول: هناك اثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة

تحليل الانحدار الخطي البسيط

الفرض العدمي (H0): نموذج الانحدار غير معنوي

الفرض البديل (H1): نموذج الانحدار معنوي

الجدول (18): نتائج اختبار تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل الانحدار	مستوى الدلالة
تأثير اتجاه الزملاء	0.165	0.027	0.013	0.16

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك اثر اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع إذ بلغ معامل الارتباط (0.165) عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ إما معامل التحديد فقد بلغ (0.027) إي أن ما قيمته 2.7% من المتغيرات في مستوى أداء رجال البيع مرتبطة بالالتزام بأخلاقيات

* انظر الملحق رقم (03)

المهنة وقد بلغت قيمة التأثير $B(0.013)$ ، وهذا يعني أن زيادة بدرجة واحدة من الالتزام اتجاه الزملاء ستؤدي إلى زيادة أداء رجال البيع بقيمة (0.013) ، بالإضافة إلى مستوى الدلالة الذي بلغ (0.16) هذا يؤكد عدم قبول الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية أي لا يوجد اثر الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع.

الجدول (19): معامل الانحدار الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع

SIG	T	معاملات المعيارية	معاملات غير معيارية		نموذج	
		Beta	الانحراف المعيارية	B		
0.00	10.532	0.165	0.372	3.918	ثبات	بعد
0.164	1.406		0.080	0.113	اتجاه الزملاء	الأول N1

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

ومن خلال الجدول أعلاه يتضح أن معنوية النموذج اكبر من 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي لا يوجد اثر لالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع لدى الهيئة المدروسة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية الثانية: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات اتجاه المروؤس على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة

الجدول (20): نتائج اختبار الالتزام تأثير اتجاه المروؤس على أداء رجال البيع

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل الانحدار	SIG
تأثير اتجاه المروؤس	0.242	0.058	0.045	0.039

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك تأثير لالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المروؤس على أداء رجال البيع إذ بلغ معامل الارتباط (0.242) عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ أما معامل التحديد فقد بلغ (0.058) أي ما قيمته 5.8% من المتغيرات في مستوى أداء رجال

البيع مرتبطة بالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المروؤوس، كما بلغت قيمة درجة التأثير $B(0.04)$ ، وهذا يعني إن الزيادة بدرجة واحدة من التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المروؤوس يؤدي إلى زيادة تحسين الأداء رجال البيع بقيمة (0.39) هذا ما يؤكد قبول الفرضية البديلة ونفي الفرضية الصفرية، وهذه النتيجة تبين أن الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المروؤوس تؤثر بشكل متوسط على مستوى أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

الجدول(21): معامل الانحدار الإلتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المروؤوس على أداء رجال البيع

SIG	T	معاملات معيارية	معاملات غير المعيارية		نموذج	
		Beta	الانحراف المعياري	B		
0.00	9.765	0.242	0.375	3.6655	ثابت	البعد الثاني N2
0.039	2.099		0.084	0.176	اتجاه المروؤوس	

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

ومن خلال الجدول (21): يمكن صياغة نموذج الانحدار بالمعادلة التالية:

$$Y=0.176n2+3.6655$$

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة

نص الفرضية الثالثة: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة

الجدول (22): نتائج اختبار تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل الانحدار	SIG
اتجاه الزبائن	0.482	0.232	0.222	0.00

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي إن هناك اثر التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن إذ بلغ معامل الارتباط (0.48) عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ إما معامل التحديد فقد بلغ (0.232) أي إن ما قيمته (23.2%) من المتغيرات في مستوى أداء رجال البيع مرتبطة بالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن، كما بلغت قيمة درجة التأثير $B(0.222)$ ، أما مستوى الدلالة الإحصائية

فقد بلغ (0.00) هذا ما يؤكد قبول الفرضية البديلة ونفي الفرضية الصفرية، وهذه النتيجة تبين إن الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن تؤثر على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

الجدول (23): معامل الانحدار الالتزام اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع

SIG	T	معاملات معيارية	معاملات غير معيارية		نموذج	
		Beta	الانحراف المعياري	B		
0.00	5.183	0.482	0.453	2.346	ثابت	البعد
0.00	4.636		0.10	0.462	اتجاه الزبائن	الثالث N3

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول (23): يمكن صياغة نموذج معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y=0.462n3+2.346$$

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الرابعة

نص الفرضية الرابعة: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع على أداء رجال البيع الصيدليات لدى العينة المدروسة.

الجدول (24): نتائج اختبار تأثير الالتزام اتجاه المجتمع على أداء رجال البيع

SIG	معامل الانحدار	معامل التحديد R2	الارتباط R	البيان
0.00	0.185	0.197	0.443	اتجاه المجتمع

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي إن هناك اثر للالتزام اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع إذ بلغ معامل الارتباط (0.43) عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$. أما معامل التحديد فقد بلغ (0.19) أي ما قيمته 19% من المتغيرات في المستوى أداء رجال البيع مرتبطة بالالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن، أما مستوى الدلالة الإحصائية فبلغ (0.00) وهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة ونفي الفرضية الصفرية وهذه النتيجة تبين أن الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع لها أثر على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

الجدول (25): معامل الانحدار للالتزام اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع

SIG	T	معاملات معيارية	معاملات غير معيارية		نموذج	
		Beta	الانحراف المعياري	B		
0.00	10.312	0.443	0.307	3.166	ثبات	البعد
0.00	4.169		0.072	0.301	اتجاه المجتمع	الرابع n4

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

ومن خلال الجدول (25) يمكن صياغة المعادلة الانحدار كما يلي:

$$Y=0.301n4+3.166$$

الفرع الخامس: اختبار الفرضية الخامسة

نص الفرضية الخامسة: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

الجدول (26): نتائج اختبار تأثير الالتزام بالأخلاقيات اتجاه المهنة على أداء رجال البيع

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل الانحدار	SIG
الالتزام اتجاه المهنة	0.632	0.40	0.392	0.00

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

من خلال التحليل الإحصائي أظهرت النتائج إن هناك اثر التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على أداء رجال البيع إذ بلغ معامل الارتباط ب(0.63) عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.40) أي ما قيمته 40% من التغيرات في مستوى أداء رجال البيع مرتبط بالالتزام اتجاه المهنة، كما بلغت قيمة درجة التأثير B(0.392)، وهذا يعني إن زيادة بدرجة واحدة من الالتزام اتجاه المهنة في الصيدليات لدى العينة المدروسة ستؤدي إلى زيادة أداء رجال البيع في الصيدليات بقيمة 39.2%، أما مستوى الدلالة فقد بلغ 0.00 هذا ما يؤكد قبول الفرضية البديلة ونفي الفرضية الصفرية، ومن خلال تحليل النتائج نستنتج بان الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة تأثر بشكل متوسط على أداء رجال البيع في الصيدليات محل الدراسة.

الجدول (27): معامل الانحدار الالتزام اتجاه المهنة على أداء رجال البيع

SIG	T	معاملات معيارية	معاملات غير معيارية		نموذج	
		Beta	الانحراف المعياري	B		
0.03	3.045	0.632	0.448	1.364	ثبات	البعد
0.00	6.880		0.097	0.671	اتجاه المهنة	الخامس n5

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

ومن خلال الجدول (27): يمكن صياغة نموذج إحصائية معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y=0.671n5+1.364$$

الفرع السادس: اختبار الفرضية الرئيسية

نص الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمحور أخلاقيات المهنة على المتغير أداء رجال البيع عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

الجدول (28): نتائج اختبار اثر التزام بأخلاقيات المهنة على أداء رجال البيع

البيان	الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل الانحدار	SIG
الالتزام بأخلاقيات المهنة	0.671	0.450	0.418	0.00

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي إن هناك اثر لأخلاقيات المهنة على أداء رجال البيع إذ بلغ معامل الارتباط (0.671) عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ إما معامل التحديد فقد بلغ (0.45) أي إن ما قيمته (45%) من التغيرات في مستوى الأداء رجال البيع مرتبطة بالالتزام بأخلاقيات المهنة ، أما قيمة sig فقد كانت تساوي 0.00، وهذا يعني أن زيادة بدرجة واحدة من التزام بأخلاقيات المهنة تؤدي إلى زيادة أداء رجال البيع بقيمة (0.00) هذا يؤكد قبول الفرضية البديلة ونفي الفرضية الصفرية. وهذه النتيجة تبين إن الالتزام بأخلاقيات المهنة تؤثر بشكل متوسط على مستوى أداء رجال البيع لدى العينة المدروسة.

الجدول (29): معامل الانحدار الالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء رجال البيع

SIG	T	معاملات معيارية	معاملات غير معيارية		نموذج	
		Beta	الانحراف المعياري	B		
0.006	2.811		0.458	1.288	ثبات	أبعاد
0.054	-1.957	-0.222	0.083	-0.162	N2	الالتزام
0.228	1.217	0.153	0.120	0.146	N3	بأخلاقيات
0.091	1.714	0.189	0.075	0.128	N4	المهنة
0.000	4.023	0.548	0.145	0.581	N5	

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

وقد تم استبعاد البعد الأول لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة لعدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع.

من خلال الجدول (29) يمكن صياغة نموذج معادلة الانحدار كما يلي:

$$Y = -0.162n_2 + 0.146n_3 + 0.128n_4 + 0.581n_5 + 1.288$$

علما ان:

Y = هو أداء رجال البيع

N_2 = التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المرووس

N_3 = التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن

N_4 = التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع

N_5 = التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة

الفرع السابع : اختبار الفرضية السابعة

نص الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية لمستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

H5/1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزى لتغير الجنس.

H5/2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزى لتغير العمر.

H5/3: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزى لتغير المستوى التعليمي.

H5/4: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزى لتغير الخبرة المهنية.

الجدول (30): اختبار كروسكال واليز لتحليل الفروق للمتغيرات الديمغرافية على التزام بأخلاقيات المهنة.

المتغيرات	درجة الحرية	كاي مربع	Sig	دلالة إحصائية
الجنس	1	0.07	0.93	غير دال
السن	2	0.12	0.94	غير دال
مستوى التعليمي	4	1.92	0.75	غير دال
الخبرة المهنية	3	0.18	4.77	غير دال

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على برنامج SPSS

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

نلاحظ من خلال الجدول (30) لاختبار كروسكال واليز لتحليل الفروق للمتغيرات الديمغرافية أن كأي مربع تأخذ قيمة ما بين (0.07 و 1.92) وأن قيمة SIG أكبر من 0.05 وهذا يعني بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى أخلاقيات المهنة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية).

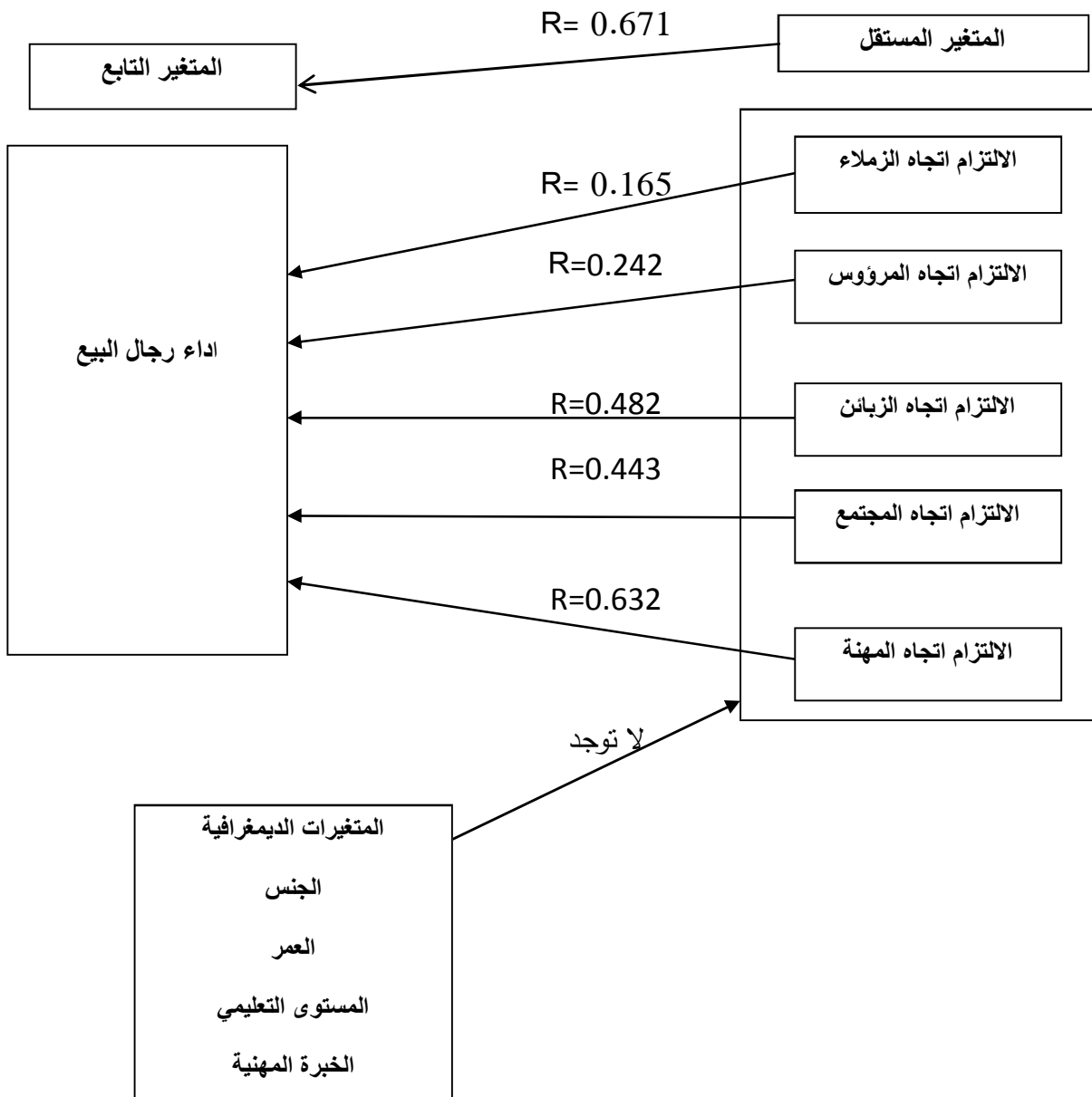
المطلب الرابع: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

بعد قيامنا بعملية اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها وتفسيرها، استخلصنا مجموعة من النتائج وسنقوم الآن بمناقشتها ومقارنتها بما توصلت إليه الدراسات السابقة:

- - ليس هناك تأثير ايجابي للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة، ويمكن تفسير هذه النتيجة بان أغلبية رجال البيع في الصيدليات لا يوجد بينهم روح التعاون والاحترام وهذا راجع إلى طبيعة كل رجل بيع في الصيدلية وخصوصيته وشخصيته.
- - هناك تأثير ايجابي للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المروؤوس على أداء رجال البيع في الصيدليات عينة الدراسة، وهذا ما توصلت اليه الدراسة (مباني سارة، 2016/2015).
- - هناك تأثير ايجابي للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة، ويمكن تفسير هذه النتائج بان الزبائن هم من المرضى وهم في حالة نفسية تتطلب المساعدة وهذا ما يجعل الجانب الديني يدفعهم الى المعاملة الحسنة والتعاطف مع الزبائن.
- - هناك تأثير ايجابي للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة، وهذا راجع لمستوى العلمي للبائع في الصيدلية الذي يدفعه إلى ضرورة تحمله المسؤولية اتجاه المجتمع مما يساعده على رفع أدائه البيعي.
- - هناك تأثير ايجابي للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات عينة الدراسة، ويمكن تفسير هذه النتيجة بان رجل البيع في الصيدلية يحترم مهنته ويقدها ويحافظ على الأمانة والنزاهة المهنية.
- - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزى إلى الاختلاف في الجنس.
- - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزى إلى الاختلاف في العمر.
- - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزى إلى الاختلاف في المستوى التعليمي.
- - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزى إلى الاختلاف في الخبرة المهنية.

ويمكن تلخيص نتائج الدراسة الميدانية في النموذج الدراسة التفصيلي التالي:

الشكل (07): نموذج الدراسة التفصيلي



المصدر: من إعداد الطالبة

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل مبحثين المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني تم فيه عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها.

كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على الإشكالية الدراسة والمتمثلة في: " ما مدى تأثير التزام بأخلاقيات المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات مدينة المسيلة " ، وذلك من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية لرجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة. وتوصلنا من خلالها إلى :

- ليس هناك تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع في الصيدليات مدينة المسيلة.
- هناك تأثير متوسط التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المروؤوس على أداء رجال البيع في الصيدليات مدينة المسيلة.
- هناك تأثير متوسط التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع في الصيدليات في مدينة المسيلة.
- هناك تأثير متوسط التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع على أداء رجال البيع في الصيدليات مدينة المسيلة.
- هناك تأثير متوسط التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات مدينة المسيلة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التزام بأخلاقيات المهنة تعزى إلى الاختلاف في الجنس والسن والمستوى التعليمي الخبرة المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات مدينة المسيلة.



خاتمة عامة

في دراستنا هذه حاولنا تناول موضوع الالتزام بأخلاقيات المهنة من حيث تأثيره على أداء رجال البيع في الصيدليات مدينة المسيلة و للإلمام بحيثيات الموضوع، وقد تم تناوله من خلال فصلين الفصل الأولي تناولنا فيه الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة حول الالتزام بأخلاقيات المهنة وأداء رجال البيع، أما الفصل الثاني فكان عبارة عن دراسة ميدانية لرجال البيع في الصيدليات مدينة المسيلة.

وناكد في الأخير على أن الالتزام بأخلاقيات المهنة من زاوية التصميم لا يمكن اعتبارها مجرد رسوم بيانية تطلق عليها اسم أخلاقيات المهنة بل نحاول من خلالها تجسيد أخلاقيات المهنة في الصيدليات في أفضل صورة ممكنة، تسمح بممارسة الفعالية لمختلف النشاطات وتحقيق الأهداف المسطرة بفعالية و كفاءة في ظل القيود الداخلية و التي نعبر عنها بأبعاد الالتزام بأخلاقيات المهنة، من خلال الالتزام نحو الزملاء والمرؤوس و الزبائن والمجتمع و المهنة والتي تعبر عنها بمدى الالتزام رجال البيع بأخلاقيات المهنة.

ومن خلال تفاعل هذه المتغيرات نحل على توليفات مختلفة تظهر في شكل صور متعددة يأخذها أداء رجال البيع ومن خلال كل ما سبق انه لا توجد صورة نمطية لأداء رجال البيع في الصيدليات أفضل من آخر، اذ على الصيدليات أن تسعى لتحقيق أفضل أداء لرجال البيع من حيث الالتزام بأخلاقيات المهنة وان تتبناها من كل جوانبه.

ومن خلال ما سبق يمكن تلخيص نتائج الدراسة و التوصيات و الأفاق بشكل التالي:

اختبار الفرضيات: قامت دراستنا على ستة فرضيات فرعية و المتمثلة فيما يلي:

➤ **تمثلت الفرضية الأولى في "مدى تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى عينة المدروسة"** ، وتوصلنا إلى أن ليس هناك تأثير للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

➤ **تمثلت الفرضية الثانية في "مدى تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المرؤوس على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة"** ، وتوصلنا إلى أن هناك تأثير متوسط للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المرؤوس على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

- تمثلت الفرضية الثالثة في "مدى تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة" ، وتوصلنا إلى أن هناك تأثير متوسط للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.
- تمثلت الفرضية الرابعة في "مدى تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة" ، وتوصلنا إلى أن هناك تأثير متوسط للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.
- تمثلت الفرضية الخامسة في "مدى تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات محل الدراسة" ، وتوصلنا إلى أن هناك تأثير متوسط للالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.
- وتمثلت الفرضية الرئيسية في "الالتزام بأخلاقيات المهنة لها تأثير إيجابي على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة" : وتوصلنا إلى أنه هناك أثر إيجابي للالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.
- وتمثلت الفرضية السادسة في "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة على أداء رجال البيع تعزى إلى الخصائص الديمغرافية" وحاولنا إثبات هذه الفرضية من خلال أسئلة الاستبيان في المحور الأولي.

نتائج الدراسة:

- ليس هناك تأثير التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.
- هناك تأثير متوسط التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المروؤوس على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.
- هناك تأثير متوسط التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.
- هناك تأثير متوسط التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.
- هناك تأثير متوسط التزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على أداء رجال البيع في الصيدليات لدى العينة المدروسة.

التوصيات : على ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإننا نقترح التوصيات التالية:

- وضع قوانين ومدونات خاصة بالقواعد أخلاقيات المهن لدى الصيادلة.
- توعية رجال البيع في الصيدليات بأهمية أخلاقيات المهنة و الأثر الناجم عن الالتزام بها خاصة على أداء.
- رفع المستوى الوعي بأهمية أخلاقيات المهنة، وجعل الوسط الصيدلة مدركا لفوائد الالتزام بها.
- تطوير ميثاق أخلاقي يلزم رجال البيع بالتقيد به أثناء ممارسة المهنة الصيدلة.
- إنشاء مكاتب ولجان أخلاقية متخصصة في هذا الميدان مع إعطاء استقلالية لهذه الإدارات و تخصيص إطارات تعمل بوقت كامل في هذه المكاتب.
- ضرورة وضع برامج ردعية للحد من ظاهرة الفساد المهني كون ذلك يحفز رجال البيع على الالتزام بأخلاقيات المهنة.

أفاق الدراسة:

أن بحثنا المتواضع ما هو إلا محاولة لإلمام بأهم جوانب الموضوع وهو لا يخلو من التقصير سواء من الناحية المنهجية أو العلمية إما بسبب عجزنا وضعفنا الذي لا يخلو منه أي جهد بشري، أو لندرة المراجع الأكاديمية المتخصصة في هذا الجانب، وعليه نقترح بعض الإشكاليات لبحوث المستقبلية:

- سلوك المورد البشري وعلاقته بأخلاقيات المهنة.
- أهمية أخلاقيات المهنة ودورها في تقليص الفساد الإداري.
- اثر تبني أخلاقيات المهنة في سياسات التوظيف.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

- القرآن الكريم:

- المراجع:

الكتب العربية

- 1- إبراهيم ألغمري، السلوك الإنساني، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، مصر، 1975.
- 2- ابوسعيد الديوه جي، المفهوم الحديث لإدارة التسويق، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
- 3- بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
- 4- حميد الطائي، البيع الشخصي والتسويق المباشر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2009.
- 5- رضا قجة، أداء العامل في التنظيم الصناعي، شركة جانبيت، الطبعة الأولى، الجزائر، 2003.
- 6- سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل الضرورة تنموية ومصلحة شرعية، بدون ذكر دار النشر، المملكة العربية السعودية، 2010.
- 7- سيد سالم عرفة، إدارة المبيعات والبيع الشخصي، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 8- طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والاستراتيجية المنظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
- 9- طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية والأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2010.
- 10- عقيل جاسم عبد الله، تقييم المشروعات لجدوى الاقتصادية والفنية وتقييم جدوى الأداء، دار مكتب الحامد للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الجبيهة، 1999.
- 11- مجموعة من الخبراء، أخلاقيات المهنة 107سلم، الفصل2، قسم الدراسات الإسلامية، جامعة الملك سعود، السعودية، 1435/1436.
- 12- محسن منصور الغالبي، طاهر مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2008.

- 13- محمد الصيرفي، أخلاقيات الموظف العام، دار الكتاب القانوني، بدون ذكر مكان النشر، 2008.
- 14- محمد الصيرفي، البيع الشخصي، دار وائل للنشر والتوزيع، الجزء الأولي، عمان، الأردن، 2007
- 15- محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012.
- 16- محمد عبيدات، هاني الضمور، شفيق حداد، إدارة المبيعات والبيع الشخصي، دار وائل للنشر، الطبعة الخامسة، عمان، الاردن، 2008.
- 17- مدحت القرشي، دراسات الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات الصناعية، دون ذكر دار النشر، بدون ذكر البلد، 2009.
- 18- مصطفى كامل، إدارة الأعمال الدولية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006.
- 19- نبيلة ميمون، البيع الشخصي وخدمة العملاء، دار الجامعة الجديدة، الأزراطة، الإسكندرية، 2014.

- الرسائل والأطروحات

- 1- أسامة محمد خليل ألزينات، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2014.
- 2- بن عبد العزيز حنان، مدى تأثير السلوك الأخلاقي لمندوبي مبيعات الخدمات ودوره في تحقيق رضا العملاء على مستوى (الأعمال إلى الأعمال)، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة القاصدي مرباح، ورقلة، 2014/2013
- 3- بوذراع أمينة، دور اخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة المسيلة، 2013/2012.
- 4- خرخاش عبد الحق، دور البيع الشخصي في تحسين الأداء التسويقي، مذكرة ماستر غير منشورة، علوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، 2016/2015
- 5- زياد عبد الهادي العقيلة، مدى إدراك السلوك الأخلاقي لمندوبي المبيعات و دوره في تحقيق رضا العملاء في السوق (الأعمال إلى الأعمال)، دراسة ميدانية لسوق قطع السيارات في مدينة عمان، رسالة ماجستير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2010/2009،

- 6- طوني ليلي، تقييم الأداء في ظل بيئة التصنيع الحديثة من خلال التكامل بين المؤشرات المالية وغير المالية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية علوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، 2013/2012
- 7- مباني سارة، اثر أخلاقيات المهنة على أداء العاملين في المستشفيات (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمقرة)، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2016/2015
- 8- محمد جواد، عبد الخالق الفراء، تقييم مستوى في العملاء على أداء رجال البيع شركات الأدوية الوطنية في سوق قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، غزة، 2007
- 9- نور الدين شنوفي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الاقتصادية العمومية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005/2004
- المواقع الإلكترونية:

1- <http://www.diffen.com/difference/Marketing.vs.Sales>. April, 18/2017 .

- المقالات:

1- مقال بعنوان المدونات الأخلاقية، انظر إلى www.pdfactory.com اطلع عليه 2017/03/04 .



الملاحق

الملحق رقم (01)

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

المستوى: ثانية ماستر

التخصص: إستراتيجية وتسويق

استمارة استبيان حول

الالتزام بأخلاقيات المهنة وأثرها على أداء رجال البيع في الصيدليات

عينة من البائعين في الصيدليات

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته...

نظرا لأهمية هذا البحث نرجو منكم التعاون في الإجابة على هذا الاستبيان الذي يهدف إلى الالتزام بأخلاقيات المهنة وأثرها على أداء رجال البيع ، لذلك نأمل من حضرتكم التكرم بتعبئة هذا الاستبيان، علما بأن جميع المعلومات الواردة بهذا الاستبيان سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرين لكم حسن تعاونكم وإتاحة الفرصة للاستفادة من خبراتكم في هذا البحث مع تقديرنا المسبق لجودة آرائكم.

نرجو وضع علامة X في الإجابة التي توافق رأيكم وشكرا

البيانات العامة

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر: ☐ من 20 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 45 ☐ من 46 إلى 65 سنة

المستوى التعليمي: ☐ ثانوي أو أقل ☐ ☐ ☐ ن ☐ مي ☐ ماستر

دكتوراه

أخرى أذكرها

الخبرة المهنية ☐ أقل من 2 سنة ☐ من 3 إلى 5 سنوات

☐ من 6 إلى 10 سنة ☐ أكثر من 10 سنوات

الالتزام بأخلاقيات المهنة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يحترم رجل البيع في الصيدلية زملائه ويقدر مشاعرهم					
02	يحرص على مشاركة زملائه ويتعاون معهم أثناء العمل					
03	يحافظ على أسرار زملائه ويساهم في تسوية المشاكل بينهم					
04	يحرص على عدم التدخل في خصوصيات زملائه ويقدم النصائح لهم					
05	يتعامل مع رؤسائه بكل ثقة واحترام					
06	يحرص على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزم بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل					
07	يلتزم بمواعيد العمل الرسمي ويتحاشى الغياب					
08	يتقبل المهام الإضافية الموكلة إليه وينجزها بكل دقة					
09	يتقبل النقد من مسؤولية ويقدم لهم النصائح والمشورة لتطوير العمل					
10	يتعامل مع الزبائن بصدق وأمانة					
11	يتعامل مع الزبائن بعدل ومساواة ويحترم مشاعرهم دون تمييز عرقي أو ديني أو جهوي					
12	يقدم الخدمة لكل الأفراد دون اعتبارات المحسوبية (المعرفة)					
13	يحرص على ضبط النفس والتصرف بلباقة مع الزبائن ومشاكلهم					
14	يتفانى في عمله ويقدم أقصى مجهود ممكن					
15	يتحلى بالصبر ويقدم النصائح للمرض					
16	لا يقبل الهدايا من المرضى أثناء تقديم الخدمة الصحية					
17	يكون مظهره لائق وسلوكه يدل على أنه يحترم مهنته أمام المجتمع					

					18	التواضع والتحلي الصبر والمرونة في أثناء التعامل مع الزبائن
					19	يوظف علاقاته الشخصية في خدمة مصلحة الزبائن
					20	يشارك المجتمع المحلي في كل أنشطته وحملات التوعية والحماية من الأمراض
					21	يعتبر بمهنته ويحترمها ويؤدي عمله على أكمل وجه
					22	يلتزم بقسم الأخلاقيات المهنة ويحترم العهد و الأمانة
					23	يعمل باستمرار على تحديث معلوماته وتبادل الخبرات مع زملائه
					24	يقر بخطئه المهني ويعمل على تصحيحه
					25	مستعد للعمل التطوعي ويقدم المساعدة للارتقاء بهنته
					26	يحافظ على الأدوات والأجهزة الطبية
					27	يعمل على تحسين صورة المستشفى لدى أفراد المجتمع
					28	مستعد لتقديم المساعدة لاستمرار الصيدلية في أداء مهامه
					29	يتجنب الكذب والغش والتدليس ويحارب الإشاعات

أداء رجال البيع

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	أولاً:المظهر					
01	يذاوم البائع على البشاشة والابتسام أثناء تعامل مع الزبائن لائق					
02	يتمتع البائع بحلاوة اللسان والأدب والكياسة في تعامله مع الزبائن بشكل جيد					
03	شديد الولاء للصيدلية ويحترم مسؤولية وسياستهم في التعامل مع الزبائن					
	ثانياً:النواحي المعرفية					
01	البائع يسعى بجد للحصول على المعلومات العلمية					

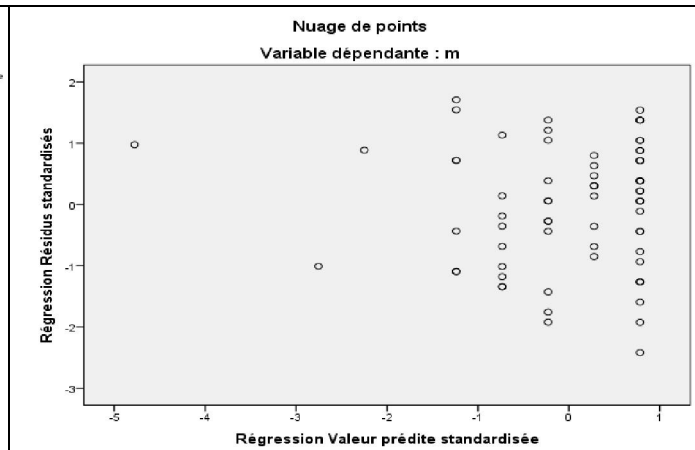
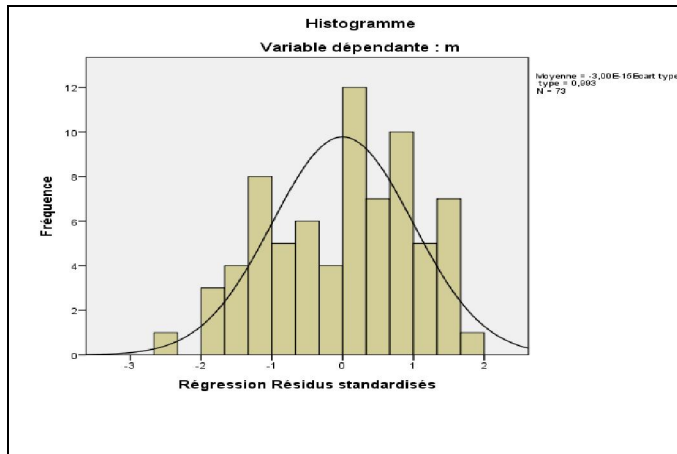
					الكاملة حول الأدوية واستعمالاتها	
					البائع على علم كامل بأخبار صيدلانية وسياساتها	02
					ثالثا:المهارات	
					يملك مهارة التفاوض بشكل	01
					لديه القدرة على التغلب على الصعوبات والعقبات	02
					لديه القدرة على التعبير عن الآراء والأفكار بفعالية	03
					رابعا:العرض	
					يستمتع جيدا للزيائن ويحاول مساعدتهم	01
					يقوم بتعريف الزبائن بالأدوية المطروحة لبيع	02
					يستخدم لغة بسيطة وبيتعد عن العبارات الطنانة بشكل ملائم	03
					خامسا: التفاوض	
					يتعامل بصبر مع أسئلة الزبون واعتراضاته واستفساراته	01
					لديه أفكار إيجابية نحو المصلحة المشتركة للصيدلية	02
					يتعامل بمرونة ولديه القدرة على إيجاد حلول مناسبة	03
					سادسا:جودة الخدمة	
					منظم في مواعيد العمل	01
					يحرص على الابتعاد عن الأخلاقيات السياسية والطائفية بشكل مناسب	02
					يؤدي المهام المنسوبة إليه بشكل متقن	03
					مستعد للقيام بمهام إضافية	04

الملحق رقم(02)

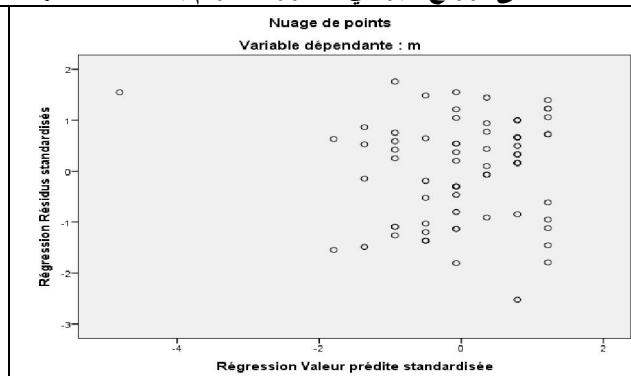
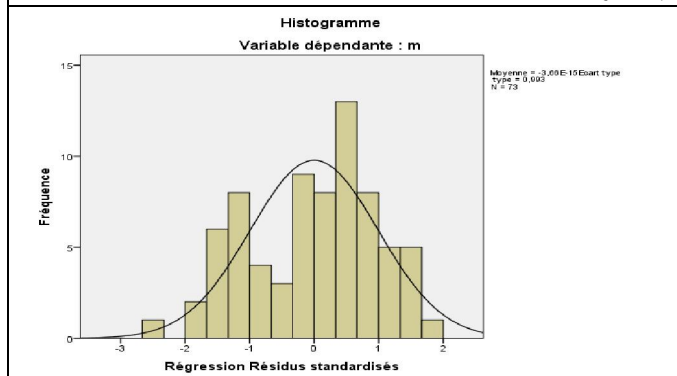
قائمة المحكمين:

اسم المحكم	مكان عمل
عسلي نور الدين	قسم علوم التسيير
بركاتي الحسين	قسم علوم التسيير
اسماعيل عسلي	صيدلية بلسم الشفاء – عين الملح-

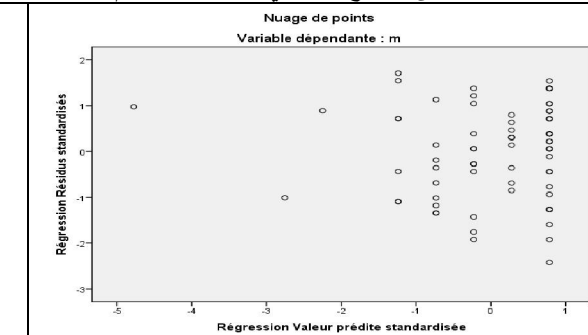
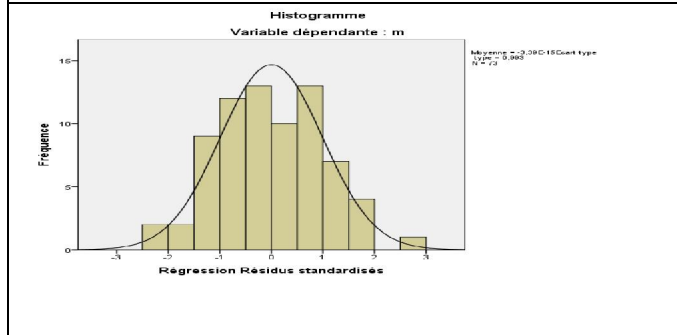
الملحق رقم (03)



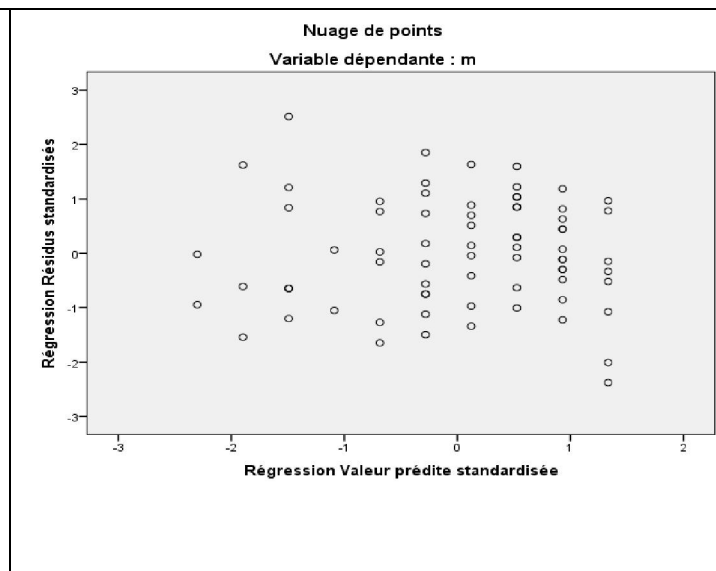
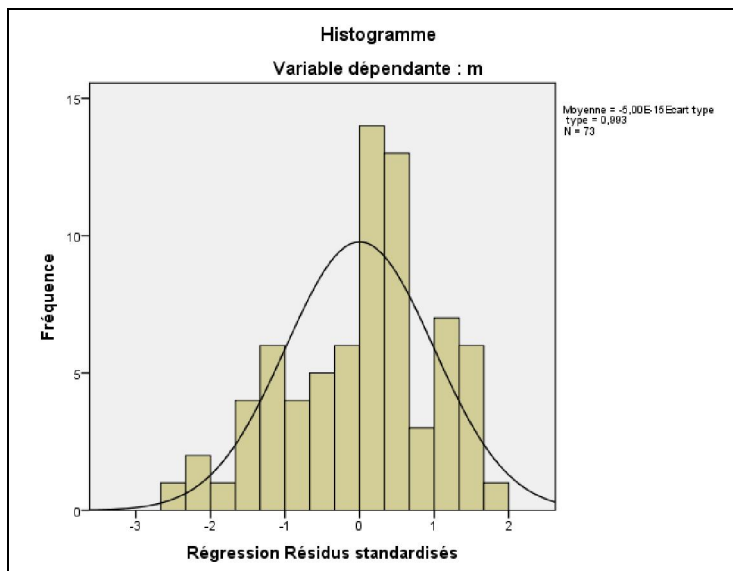
منحنى توزيع البواقي لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزملاء



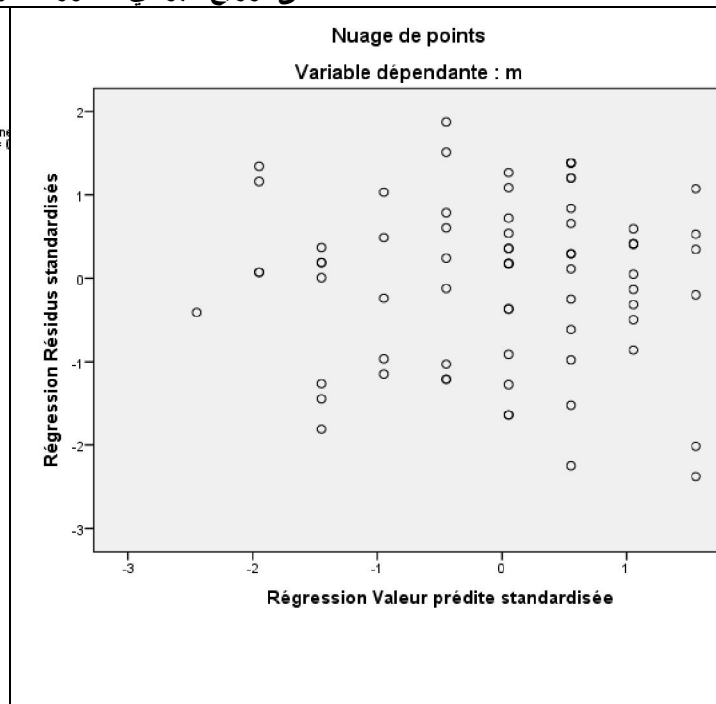
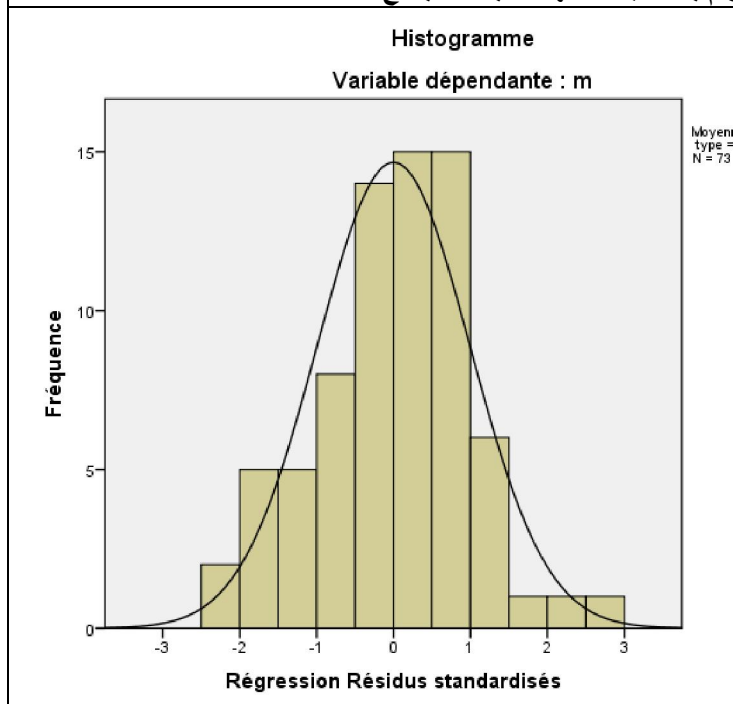
منحنى توزيع البواقي لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المروء



منحنى توزيع البواقي لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه الزبائن



منحنى توزيع البواقي لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المجتمع



منحنى توزيع البواقي لمحور الالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة