مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: أثر ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية
اسم الكاتب: عروة محمود الزعبي، د. أحمد محمد الشياب
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5217
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 00:59 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (40) العدد (6)
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (40) No. (6)

أثر ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية

عروة محمود الزعبي*

الدكتور أحمد محمد الشياب**

(تاريخ الإيداع 21/ 10/ 2018. قبل للنشر في 23/ 12 / 2018)

□ ملخّص □

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري لدى العاملين في المواقع الإدارية الإشرافية ممثلة بالإدارتين العليا والوسطى في مراكز شركات التأمين الأردنية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ووزعت (466) استبانه على أفراد العينة الذين يشغلون المواقع الإدارية الإشرافية في مراكز شركات التأمين الأردنية، حيث أن مجتمع الدراسة هو ذاته عينة الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالٍ لممارسة أخلاقيات العمل بأبعاده (إدارة الموارد البشرية، التسويق، الإدارة المالية والمحاسبية) لدى العاملين في المواقع الإدارية الإشرافية في مراكز شركات التأمين الأردنية، ومستوى متوسط لممارسة أخلاقيات العمل في بعد أخلاقيات العمل تجاه المجتمع، ووجود مستوى متوسط لفاعلية اتخاذ القرار الإداري لدى العاملين في المواقع الإدارية الإشرافية بأبعاده المختلفة، كما تبين وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لمستوى ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري. وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام شركات التأمين بشكل أكبر بتعزيز الممارسات الأخلاقية تجاه المجتمع بما يعود بالنفع والفائدة عليها وعلى المجتمع بآنٍ واحد ، وتشجيع الموظفين على إبداء آرائهم من أجل تطوير العمل وتنفيذ القرارات بالشكل الفعال.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، فاعلية اتخاذ القرار الإداري، مراكز شركات التأمين الأردنية، الإدارة الإشرافية.

* طالب دكتوراه في إدارة الأعمال من جامعة فينا بالنمسا، وباحث اكاديمي في جامعة سالزبورغ النمساوية. العنوان: هوفلاين، النمسا.
** أستاذ دكتور في قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك، الأردن. العنوان، إربد، الأردن.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (40) العدد (6)
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (40) No. (6)

The Practice Impact of Work Ethics on Effictiveness Level of Administrative Decision Making Effectiveness at The Center of Jordanian Insurance Companies From The Supervisory Management Perspective

Orwa M. AlZoubi*
Dr. Ahmad M. AlShaeib**

(Received 21 / 10 /2018 . Accepted 23 / 12 /2018)

□ ABSTRACT □

This study aimed to identify the practice impact of work ethics on effectiveness level of the administrative decision-making at occupants of supervisory administrative positions represented by upper and middle managements at the centers of Jordanian insurance companies. It has been used a descriptive analytical method, where (466) questionnaires were distributed among respondents who occupy supervisory administrative positions at the centers of Jordanian insurance companies, as the population of the study is the same as the study sample. The study found a high practice level of work ethics in its dimensions (human resources management, marketing, financial and accounting management) among employees at supervisory administrative positions at the centers of Jordanian insurance companies, and a medium level of practicing work ethics in the dimension toward society, existence of a medium level of administrative decision-making effectiveness among employees at supervisory administrative , the study also showed a statistically significant impact of the practice level of work ethics on effectiveness level of the administrative decision-making. The study recommended urging insurance companies to promote ethical practices towards society for the benefit and interest of them and society, and encouraging employees to express their opinions in order to develop the work and the implementation of decisions effectively .

Key words: Work Ethics, The Administrative Decision-Making Effectiveness , Centers of Jordanian Insurance Companies, supervisory management .

*** Postgraduate student in Business Administration from the University of Vienna, Austria, and academic researcher at the University of Salzburg Austria. (Address: Hoflin, Austria).**
**** Professor, Department of Public Administration, Yarmouk University, Jordan.(Address: Irbid, Jordan).**

مقدمة

تستحوذ القيم على أهمية خاصة في حياة أي فرد أو مجتمع أو منظمة بإعتبارها عنصراً موجهاً للسلوك الإنساني، ولها دور في اختيار الوسائل والغايات، بل وتسهم في عملية التنبؤ بهذا السلوك وتؤثر على عملية اتخاذ القرارات، إن القيم هي المبادئ والمقاييس التي تعتبر هامة لنا ولغيرنا ونطالب بتحقيقها. ومن هذ المنطلق يشير مصطلح الأخلاقيات الى فلسفة الصواب والخطأ في السلوك والتمييز بين ما هو جيد وما هو سيء (أبو النصر، 2008، ص87). لقد أظهرت الممارسات العديدة المتراكمة لمنظمات ومؤسسات الأعمال الصناعية أو الخدمية الخاصة أو الحكومية أن الاعتبار الأخلاقي الإيجابي منه أو السلبي هو المؤثر الأقوى في القرارت والتصرفات في المنظمات. والملاحظ لواقع منظمات الأعمال يشاهد ذلك الكم الهائل من القرارات والممارسات التي توصف باللاأخلاقية (أبو بكر، 2010، ص122). ويمكن القول بأن لأخلاقيات العمل تأثيرٌ على الأنشطة الإدارية للمنظمات ومنها اتخاذ القرار الإداري، حيث أن اتخاذ المدراء للقرارات دون الأخذ بعين الاعتبار الجوانب الأخلاقية يمكن أن يؤدي إلى ظهور المشاكل والأزمات داخل المنظمة سواء على المدى القريب أو البعيد (جلدة، 2008 ، ص 31). حيث تعد عملية صنع القرارات الإدارية واتخاذها في العصر الحاضر من أهم المقومات الأساسية للإدارة الناجحة، فنجاح أي منظمة يتوقف إلى حدٍ كبير على فعالية وكفاءة القرارات المتخذة وملاءمتها للهدف المحدد على مختلف المستويات(الصيرفي، 2003 ، ص 252). لقد حظيت كل من أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية باهتمام كبير في الفكر الإداري المعاصر وخاصة عند متخذي القرارات، فتعالت الأصوات من أجل تطبيقها في بيئة الأعمال. ففي ظل تدني مستوى الأخلاق في المنظمات سواء الغربية أو العربية أصبح البحث فيها مطلباً رئيسياً، الأمر الذي دعا الباحث إلى إثارة هذا الموضوع في قطاع هام وحيوي كقطاع التأمين الأردني الذي لم يحظى بالإهتمام الكافي من قبل الباحثين– حسب علم الباحثان – .

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

أجرى كلٌ من ذهني وجاد الله (2008) دراسة هدفت إلى وضع إطار متكامل لدراسة أخلاقيات العمل في مكاتب المحاسبة في مصر من خلال التعرف على الثقافة التنظيمية الأخلاقية السائدة في تلك المكاتب. تكون مجتمع الدراسة من جميع مكاتب المحاسبة والمراجعة المعتمدة في مصر، وتم إختيار عينة عشوائية مكونة من 200 فرد موزعة بين محاسبين ومراجعين. وتوصلت الدراسة إلى أن اتجاهات أفراد العينة تتسم بالميل إلى الإيجابية نحو الثقافة التنظيمية الأخلاقية في المكاتب، إلا أنهم تميزوا بالسلبية فيما يخص المواقف الأخلاقية التي عكست مبادىء غير مقبولة أخلاقياً كالتضليل والتستر على المخالفات وإهدار وقت العمل الرسمي.

أما دراسة الجعافرة (2009) فقد هدفت إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية على المكونات ذات البعد الإستراتيجي للمصارف في الأردن. وقد قام الباحث بتوزيع (138) استبانة على الموظفين في (23) بنك وبواقع (6) موظفين لكل بنك، كما قام بتوزيع (115) استبانه على العملاء في هذه البنوك. وقد توصلت الدراسة الى وجود مستوى عالٍ من الممارسات الأخلاقية والمسؤولية الإجتماعية من وجهة نظر المديرين في البنوك الأردنية، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية على المكونات ذات البعد الإستراتيجي للمصارف.

وهدفت دراسة العنزي (2010) إلى معرفة مستوى فاعلية الإتصالات الإدارية المستخدمة في وزارة العدل الكويتية وأثرها في تحديد خصائص المعلومات الناتجة عنها في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية. تم تطوير استبانه وزعت على مجتمع الدراسة بأكمله والبالغ عددهم (163) موظفاً استرجع منها (125) استبانة. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لأنماط ووسائل ومهارات الإتصالات الإدارية في وزارة العدل الكويتية في توفير معلومات ذات خصائص تتسم بالدقة والوضوح والشمولية والمرونة وسهولة الحصول عليها في التوقيت المناسب، وجود أثر لخصائص المعلومات في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية .

كما سعت دراسة فضيل (2012) إلى فحص وتقييم مستوى الممارسات الأخلاقية السائدة في قطاع الاتصالات الأردني. وقد قامت الباحثة بتوزيع (300) استبانة بطريقة العينة العشوائية البسيطة على الموظفين والعاملين في شركات الاتصالات الثلاثة (زين – أورانج – أمنية). وتوصلت الدراسة الى وجود مستوى عالٍ من الممارسات الأخلاقية في قطاع الاتصالات الاردني من وجهة نظر العاملين فيها، وغياب الرقابة في قسم المالية والمحاسبة بالإضافة الى ضعف آاليات الحوكمة في القطاع بشكلٍ عام.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

هدفت دراسة شوي وناكانو (Choi&Nakano، 2008) إلى التعرف على مستوى إدراك عينة من المدراء اليابانيين والكوريين لأخلاقيات الأعمال التجارية، وإلى تحديد أوجة الشبه والإختلاف بين البلدين من ناحية أخلاقيات العمل ومقارنتها مع أمريكا. تم إجراء الدراسة على عينة عشوائية استهدفت المدراء في مختلف المستويات الإدارية لشركات من صناعات مختلفة من كلا البلدين :(227) مدير من اليابان و (391) مدير من كوريا الجنوبية. وتبين من الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية وتباين في المفاهيم الأخلاقية بين آراء المدراء المبحوثين في اليابان وكورياالجنوبية وأمريكا، وتحسُن الممارسات الأخلاقية بشكل كبير في كوريا الجنوبية واليابان، كما تعتمد الشركات في اليابان على سياسة الشركة في اتخاذ القرارات، بينما تعتمد الشركات في أمريكا على مدونة الأخلاق في صنع واتخاذ القرارات، واعتُبرت شركات كوريا الجنوبية الأكثر أخلاقيةً.

وقام باربوتيه وزملاؤه (Parboteeah et al., 2010) بإجراء دراسة هدفت إلى تقييم المناخ التنظيمي السائد في عينة من الشركات في تايوان واختبار مدى أخلاقيته، ومعرفة ما إذا كان هناك علاقة بين الممارسات الإدارية الخاصة بالإتصال والتمكين وبين أخلاقية المناخ التنظيمي. حيث تم توزيع 310 إستبانات على العاملين في 83 شركة هي الأفضل في المجال التكنولوجي، ولكن لم تتجاوب سوى 19 شركة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الممارسات الإدارية المتمثلة في الإتصال والتمكين وبين المناخ التنظيمي الاخلاقي للشركة، كما تبين أن مناخ العمل لأغلب الشركات المبحوثة يعتبر أخلاقياً نسبياً.

وهدفت دراسة ديمبس وباكير (Demps & Baker,2011) الى تقييم النزاهة الأخلاقية في منظمات فلوريدا أثناء عملية تخفيض العمالة خلال فترة الركود الاقتصادي، والتعرف على طبيعة الممارسات المتعلقة بمعاملة الموظفين أثناء العملية وبعدها. تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (125)عاملاً من مديرين وموظفين يعملون في الشركات والبنوك والمؤسسات التعليمية والمستشفيات. وتبين من نتائج الدراسة أن عملية تخفيض العمالة لا تعتبر بالضرورة عملاً غير أخلاقي، وهو ما يتناقض مع بعض الدراسات، إذ يمكن للمنظمات ان تتحلى بالنزاهة أثناء ذلك، وهو ما حدث مع المنظمات محل الدراسة.

كما هدفت دراسة مجتبا وزملاؤه (Mujtaba et al., 2011) إلى معرفة تصورات العاملين في القطاعين العام والخاص في إيران لأخلاقيات الأعمال، والتأكد من مدى إمكانية إستخدام مقاييس أخلاقيات الاعمال التي طورت في امريكا وتطبيقها في إيران. تم اختيار عينة عشوائية من 800 موظف ومدير في المؤسسات التعليمية والمؤسسات الخاصة والعامة من عدة مناطق في إيران. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى أخلاقيات العمل في القطاع العام أفضل بكثير مقارنةً بالقطاع الخاص، وأن التعليم الرسمي في ايران وسنوات الخبرة في القطاع الحكومي لهما أثر ذو دلالة إحصائية على الوعي الأخلاقي للمديرين والموظفين الأمر الذي يدعم نظرية التطور الأخلاقي.

مشكلة الدراسة

إن التمسك بأخلاقيات العمل في شركات التأمين يجعل هذه الشركات أكثر وفاءً لالتزاماتها نحو زبائنها، وبالرغم من أن هذا الالتزام الأخلاقي يكلفها مبالغ مالية كبيرة، إلا أنه يحافظ على ولاء زبائنها ويحقق لها النجاح على المدى البعيد. ومن الممكن في بعض الأحيان أن تؤدي القرارات غير الأخلاقية الى اختلالات مالية ومشاكل إدارية تهدد وجود الشركة، وهذا ما ظهر جلياً من خلال القوائم المالية السنوية التي تصدرها تلك الشركات، والتي أطلع عليها الباحثان وتشير الى خسائر متتالية تتعرض لها شركات التأمين الأردنية، وقد يكون من جملة الأسباب التي أدت الى هذه الخسائر غياب منظومة سلوكية تراعي أخلاقيات العمل في هذه الشركات. كما ظهر عدد من المؤشرات التي تدل على وجود خلل ما في الممارسات السلوكية لهذه الشركات والتي رصدها الباحثان من خلال الزيارات التي قاما بها للشركات والملاحظات التي خرجا بها قبل البدء بالدراسة، وأهم هذه المؤشرات: الشكاوي المتكررة من المراجعين لطريقة عمل شركات التأمين، والبيرقراطية والتعقيدات الإدارية غير المبررة، والشروط الصارمة التي تفرضها بعض هذه الشركات على الزبائن للحصول على التعويضات المستحقة، والتي يصعب تحقيقها وقت وقوع الحوادث حسب ما يرى الزبائن. ومن هنا جاءت هذه الدراسة للوقوف على واقع الممارسات الأخلاقية وأثرها على فاعلية اتخاذ القرارات الادارية في مراكز شركات التأمين الأردنية، والوصول إلى نتائج وتوصيات تسهم في تغيير واقع هذه الشركات نحو الأفضل.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الموضوع المبحوث من تأثير أخلاقيات العمل على مصير الكثير من منظمات الأعمال، لما لها من دور هام في نجاح عمل المنظمة أو فشلها وأحياناً انهيارها، كما حدث لكثير من كبريات الشركات عبر العالم في نهاية العقد المنصرم. وبرأي الباحثان يكتسب موضوع أخلاقيات العمل وتأثيرها على فاعلية اتخاذ القرار الإداري في منظمات الأعمال أهمية كبيرة ، وبخاصة في شركات التأمين الاردنية، التي قد يلجأ بعضها إلى حيل لا أخلاقية للتحايل على الزبائن وحرمانهم من بعض حقوقهم المستحقة عليها، وتكتسب هذه الدراسة أهميتها باعتبار موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع الحديثة التي بدأت أدبيات الفكر الاداري العربي الإهتمام بها مؤخراً، وبخاصة في شركات التأمين. وحسب علم الباحثان، تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي ربطت بين أخلاقيات العمل ومتغير أخر، بينما ركزت غالبية الدراسات السابقة على موضوع أخلاقيات العمل بشكله العام دون الخوض في تأثيره على وظيفة أو نشاط إداري محدد.

أسئلة وفرضيات الدراسة

أولاً: أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما مستوى ممارسة أخلاقيات العمل في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة الإدارة الإشرافية ؟

السؤال الثاني: ما مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية ؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أراء أفراد عينة الدراسة لمستوى ممارسة أخلاقيات العمل في مراكزشركات التأمين الأردنية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، المسمى الوظيفي) .
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أراء أفراد عينة الدراسة لمستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، المسمى الوظيفي) .
3. هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

أخلاقيات العمل: المنظومة السلوكية السائدة في شركات التأمين الأردنية والتي تتضمن أنماط معاملة العاملين فيها فيما بينهم وتعاملهم مع الزبائن والموردين، وطريقة تعاطيهم مع أهداف الشركة ، ومدى إلتزامهم بالجهد الساعي لتحقيقها.

شركات التأمين: هي مؤسسات تجارية تهدف الى تحقيق الربح، حيث تقوم بتجميع الأقساط من المؤمن لهم واستثمار الأموال المجمعة في أوجه متعددة تكون مضمونه بغرض توفير الاموال اللازمة، كدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين عند وقوع المخاطر المؤمن ضدها وتغطية نفقات مزاولة النشاط التأميني وتحقيق ربح مناسب، والمقصود بشركات التأمين في هذه الدراسة مراكز شركات التأمين الأردنية العاملة في العاصمة عمان .

اتخاذ القرار الإداري : هو العملية الإدارية التي تمكن شاغلي المواقع الإدارية الإشرافية في مراكز شركات التأمين الاردنية العاملة في العاصمة عمان من القيام بالاختيار بين عدة بدائل متاحة بما ينعكس على سلوك العاملين في الشركة وتوجيه هذا السلوك نحو تحقيق أهداف الشركة.

العاملون: يقصد بالعاملين في الإدارة الإشرافية، الأفراد الذين يشغلون وظيفة (مدير عام، مساعد/ نائب مدير عام، مدير دائرة رئيسية، رئيس قسم) في مراكز شركات التأمين الأردنية العاملة في العاصمة عمان.

محددات الدراسة

اقتصرت الدراسة الحالية على مراكز شركات التأمين العاملة في العاصمة عمان، وبالتالي هناك صعوبة في تعميم نتائج الدراسة على شركات التأمين المتواجدة في المحافظات الأردنية الأخرى، كما أنها اقتصرت على العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى، وبالتالي يصعب تعميمها على باقي العاملين في هذه الشركات.

الإطار النظري

أولاً: أخلاقيات العمل

يرى أبو بكر (2010 ، ص 19) بأن أخلاقيات العمل هي مجموعة الأسس والقواعد والضوابط التي تتشكل من مصادر محددة، وتصبح إطاراً مرجعياً من المعايير، تحكم منهج تفكير وتصرف وسلوك الأفراد في المنظمة للتمييز بين ما هو مشروع وما هو غير مشروع، بما يترتب عليه السلوك الوظيفي والإداري والقيادي والمؤسسي المنضبط أخلاقياً وقيمياً من وجهة نظر المؤسسة والمجتمع. وقد عرفها الأشعري (2008، ص 29) بأنها منظومة من الصفات السلوكية الحميدة التي يتصف بها الموظف، توجهه الى كل خير وتجنبه كل شر، يمارس بها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات الخاصة بوظيفته العامة أو الخاصة، وذلك لتحقيق هدف محدد. إنها "مجموعة المبادئ التي تنشأ عن الاتجاه والرأي العام للمجتمع، وتهدف الى تحقيق درجة عالية من المثالية، وهي تمثل دستور أخلاقي يجب على كل فرد في المجتمع أن يحترمه ويتبعه " (أبو النصر، 2008، ص72). ويرى ويس (Weiss,2006) أنها القدرة على تمييز ما هو صحيح عما هو خطأ، وما هو مفيد عما هو مضر فيما يخص اتخاذ القرارات في مجالات العمل والتعاملات التنظيمية. في حين يرى تريهان وتريهان (Trehan & Trehan , 2011, P.180) بأنها تتمثّل في علم وفن بناء العلاقات الجيدة بين مختلف الأفراد، والجماعات، والمؤسسات في المجتمع والحفاظ عليها من خلال تحلي الشركة بالمسؤولية الأخلاقية تجاههم لكون هذه الأخيرة تشكل المبادئ الأخلاقية التي من شأنها تكوين وتنمية الانضباط داخل المنظمات وخارجها، والحكم على الأفعال والقرارات الصادرة عن صانعي القرار.

ويعرف الباحثان أخلاقيات العمل بأنها منظومة قيمية من المبادئ والمعتقدات والمعايير التي ترشد الشخص إلى إتباع سلوكيات معينة، ويستطيع من خلال هذه المنظومة التمييز بين ما هو صواب أو خطأ، وهي حاجة إدارية ملحة وهامة داخل منظمات الاعمال، يجب على الموظفين الالتزام بها في تعاملاتهم المختلفة لتحقيق أهداف المنظمة من جهة وأهداف المجتمع من جهة أخرى.

ثانياً: فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية

إن عملية اتخاذ القرارات هي عملية مفاضلة واختيار بين مجموعة من البدائل لتحقيق أهداف معينة (عباس وبركات،2001، ص65). وتعرف القرارات الإدارية بأنها " القرارات التي تتعلق بالمشكلات العادية المتصلة بإجراءات العمل اليومي وتنفيذه والنشاط الجاري في المنظمة وتقسم إلى نوعين: قرارات إدارية، وقرارات تكتيكية" (النمر،2006 ، ص365). وتعتبر عملية اتخاذ القرارات عملية إدارية مركبة من حيث أنها تأخذ في الاعتبار بيئة اتخاذ القرار وكذلك التنبؤ بالمعوقات والمشكلات التي قد تحد من فعالية القرار الإداري، لذا يجب على متخذي القرار الأخذ في الاعتبار المشكلات التي قد تقابلهم وتحليلها والعمل على تجنبها أو حلها (الحمادات، 2006). كما أن عملية اتخاذ القرارات قد تكون من أصعب المهمات الإدارية لنا جميعاً لأنها مهمة تقوم على اختيار البديل الأنسب، والبدائل المناسبة تتطلب منّا التمييز بين الأمور الطارئة والأمور المهمة لنعرف أين نضع أقدامنا وفي أي اتجاه نسير، لأننا إن لم نفعل ذلك قد نجد أنفسنا غارقين في معالجة الأمور الصغيرة تاركين وراءنا الأمور الأهم معّلقة دون حل (الصقار،2001). كما ويمكن أن تعرف عملية اتخاذ القرار بأنها "تحليل وتقييم كافة المتغيرات المشاركة التي تخضع للقياس العلمي من خلال معادلات البحث العلمي والنظرية العلمية والأساليب الكمية الإحصائية بغرض الوصول إلى حل أو نتيجة ومن ثم الخروج بتوصيات واستنتاجات لتطبيق هذه الحلول" (باركر، 1998 ، ص23).

من خلال التعريفات السابقة لعملية اتخاذ القرار، نستطيع القول أن غالبية الباحثين قد أجمعوا على ضرورة وجود بدائل حتى يتم الاختيار من بينها للوصول إلى البديل الأمثل.

ثالثاً: العلاقة بين أخلاقيات العمل وفاعلية القرار الإداري

تتمثل العلاقة بين أخلاقيات العمل الممارسة في المنظمة وبين القرار الإداري المتخذ من خلال ما يسمى ب " القرار النموذجي الأخلاقي "، أي لكي يكون القرار فعّال يجب على صانع القرار أن يراعي دائماً الإعتبارات الأخلاقية في محاولة لتحقيق التوازن بين الإعتبارات المادية الإقتصادية والإعتبارات الإجتماعية والإنسانية. ويمكن تعريف القرار الأخلاقي بأنه القرار المقبول من طرف أصحاب المصالح النموذجيين والعاقلين لأنه يحمل في أبعاده مصالح الجميع من أصحاب المصالح والمنظمة والمجتمع (جلده، 2010). ويجب أن يتأكد المدير من جودة القرار الذي سيتم اتخاذه ومن مدى أخلاقية الخيارات التي سيتم تطبيقها، وذلك من خلال دراسة أثار ونتائج هذا القرار (Hosmer , 2006).

الدراسة العملية وتحليل بيانات الدراسة

منهجية الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لإجراء هذه الدراسة، والذي يعتمد على المصادر الثانوية: وهي البيانات المستمدة من الأدبيات المتعلقة بأخلاقيات العمل وفاعلية اتخاذ القرارالإداري، والمتوفرة في الكتب، والمقالات، والدراسات السابقة. والمصادر أولية: وهي البيانات التي تم جمعها من الميدان من خلال استبانة، تم تصميمها وتوزيعها على عينة الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة الإشرافية ممثلة بالإدارتين العليا والوسطى بمسمى وظيفي (مدير عام، مساعد/نائب مدير عام، رئيس دائرة رئيسية، رئيس قسم) في مراكز شركات التأمين العاملة في العاصمة عمان، والتي بلغ عددها (28) شركة وفقاً للاتحاد الأردني لشركات التأمين، أما عدد الأفراد الذين شكلوا مجتمع الدراسة فقد بلغ (466) فرداً وفقاً لدائرة إدارة الموارد البشرية في مركز كل شركة تأمين، حيث أن مجتمع الدراسة هو ذاته عينة الدراسة. تم توزيع (466) استبانة على أفراد العينة مباشرةً من قبل الباحث، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة لأغراض التحليل (287) استبانة بنسبة استرجاع (62%) من مجموع الاستبانات الموزعة

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم أداة الدراسة والمتمثلة بالاستبانة لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة والتي تتمثل في أخلاقيات العمل وفاعلية اتخاذ القرار الإداري استناداً إلى العديد من الدراسات منها (فضيل ، 2012)، (العنزي، 2010)، حيث احتوت الاستبانه على ثلاثة أقسام وهي: القسم الأول، ويتضمن المعلومات الديمغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة. أما القسم الثاني، فيتعلق بأخلاقيات العمل ويحتوي على أربعة أبعاد. أما القسم الثالث، فيتعلق بفاعلية اتخاذ القرار الإداري ويتكون من أربعة أبعاد أيضاً. وقد تم التأكد من الصدق الظاهري (Face Validity) لأداة الدراسة، من خلال عرضها على (6) من المحكمين من أساتذة إدارة الأعمال والإدارة العامة في جامعة اليرموك، وتم إجراء التعديلات المطلوبة عن طريق تعديل أو إلغاء أو إضافة فقرات من الاستبانة بشكل يحقق التوازن بين مضامين الإستبانة في فقراتها. وللتأكد من ثبات الأداة، تم حساب معامل الاتساق الداخلي على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة عددها (40) فرداً، حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول أدناه يبين هذه المعاملات، واعتبرت هذه النسب مناسبة لغايات هذه الدراسة :

جدول رقم (1) معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

	الاتساق الداخلي
أخلاقيات العمل في مجال إدارة الموارد البشرية	0.88
اخلاقيات العمل في مجال التسويق	0.86
أخلاقيات العمل في الإدارة المالية والمحاسبية	0.88
أخلاقيات العمل تجاه المجتمع	0.78
أخلاقيات العمل ككل	0.90
جودة القرار	0.76
سهولة تنفيذ القرار	0.72
زمن اتخاذ القرار	0.86
قبول القرار من جانب الموظفين	0.73
فاعلية اتخاذ القرار الاداري ككل	0.91

وصف خصائص عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في الإدارتين العليا والوسطى في مراكز شركات التأمين الأردنية (مدير عام، مساعد مدير عام ، رئيس دائرة رئيسية، رئيس قسم) والبالغ عددهم 287 فرد ، كما هو موضح في الجدول رقم (2)

جدول (2) التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة (ن = 287)

	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	214	74.6
	أنثى	73	25.4
المسمى الوظيفي	مدير عام+ نائب مدير عام	19	6.6
	رئيس دائرة رئيسية	89	31.0
	رئيس قسم	179	62.4
المجموع		287	100.0

النتائج والمناقشة

أولاً : الإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها

السؤال الأول: ما مستوى ممارسة أخلاقيات العمل في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما يبين الجدول رقم (3)

جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ممارسة أبعاد أخلاقيات العمل في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية (ن = 287)

الرتبة	الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	3	أخلاقيات العمل في الإدارة المالية والمحاسبية	4.30	.86	عالية
2	2	اخلاقيات العمل في مجال التسويق	3.84	.64	عالية
3	1	أخلاقيات العمل في مجال إدارة الموارد البشرية	3.69	.66	عالية
4	4	أخلاقيات العمل تجاه المجتمع	2.91	.76	متوسطة
		مستوى ممارسة أخلاقيات العمل ككل	3.67		عالية

يبين الجدول (3) أن المستوى العام لممارسة أخلاقيات العمل عالٍ وبمتوسط حسابي بلغ (3.67)، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (2.91– 4.30)، حيث جاء مجال أخلاقيات العمل في الإدارة المالية والمحاسبية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي، تلاه في المرتبة الثانية مجال أخلاقيات العمل في مجال التسويق، وفي المرتبة الثالثة مجال أخلاقيات العمل في مجال الإدارة البشرية، بينما جاء مجال أخلاقيات العمل تجاه المجتمع في المرتبة الأخيرة. ويظهر من الجدول أعلاه أن الانحراف المعياري تراوح ما بين (.64 – .86) وهذا يدل على تقارب إجابات أفراد عينة الدراسة. وتتفق هذه النتيجة التي أظهرت بأن المستوى العام لممارسة أخلاقيات العمل عالٍ مع دراسة (فضيل ، 2012)، (الجعافرة، 2009).

السؤال الثاني: " ما مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية ؟ "

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، كما يبين الجدول رقم (4).

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أبعاد فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية(ن=287)

الرتبة	الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	2	سهولة تنفيذ القرار	3.64	.54	متوسطة
2	1	جودة القرار	3.62	.53	متوسطة
3	3	زمن اتخاذ القرار	3.57	.63	متوسطة
4	4	قبول القرار من جانب الموظفين	3.31	.57	متوسطة
		مستوى فاعلية اتخاذ القرارات الادارية ككل	3.55		متوسطة

يبين الجدول(4) أن المستوى العام لفاعلية اتخاذ القرارات الادارية ككل كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.55)، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (3.31–3.64)، حيث جاء مجال سهولة تنفيذ القرار في المرتبة

الأولى ، تلاه في المرتبة الثانية مجال جودة القرار، بينما جاء مجال قبول القرار من جانب الموظفين في المرتبة الأخيرة. ويبين الجدول أن الانحراف المعياري تراوح ما بين (53. – 63.)، وهذا يدل على تقارب إجابات أفراد عينة الدراسة.

ثانياً: نتائج فرضيات الدراسة ومناقشتها

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أراء أفراد عينة الدراسة لمستوى ممارسة أخلاقيات العمل في مراكز شركات التأمين الأردنية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس ، المسمى الوظيفي) .

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية الجنس ، والمسمى الوظيفي ، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت" لمتغير الجنس ، وتحليل التباين الأحادي لمتغير المسمى الوظيفي، والجداول أدناه توضح ذلك.

1. الجنس

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أخلاقيات العمل واختبار "ت" تبعاً لمتغير الجنس على آراء أفراد عينة الدراسة لمستوى أبعاد ممارسة أخلاقيات العمل في مراكز شركات التأمين الأردنية(ن=287)

	ذكر		انثى		قيمة ت	الدلالة الاحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
أخلاقيات العمل في مجال إدارة الموارد البشرية	3.70	.62	3.64	.77	.673	.502
أخلاقيات العمل في مجال التسويق	3.88	.62	3.73	.68	1.740	.083
أخلاقيات العمل في الادارة المالية والمحاسبية	4.31	.83	4.26	.96	.371	.711
اخلاقيات العمل تجاه المجتمع	2.90	.79	2.94	.66	−.450	.653
مستوى ممارسة أخلاقيات العمل ككل	3.69		3.63		.888	.375

يتبين من الجدول (5) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الجنس في جميع الأبعاد وفي مستوى ممارسة أخلاقيات العمل ككل. أي أن مستوى ممارسة أخلاقيات العمل لدى شاغلي المواقع الإدارية العليا والوسطى وبغض النظر عن جنسهم موجود بدرجة متساوية دون وجود فرق بين الذكور والإناث. وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية في جميع الأبعاد وفي مستوى ممارسة أخلاقيات العمل ككل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (فضيل ، 2012).

2 . المسمى الوظيفي

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي على آراء أفراد عينة الدراسة لمستوى أبعاد ممارسة أخلاقيات العمل في مراكز شركات التأمين الأردنية(ن=287)

	مدير عام +نائب مدير عام		مدير دائرة رئيسية		رئيس قسم		قيمة ف	الدلالة الاحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
أخلاقيات العمل في مجال إدارة الموارد البشرية	3.81	.41	3.66	.59	3.69	.71	.402	.669
أخلاقيات العمل في مجال التسويق	3.88	.41	3.76	.53	3.87	.71	.904	.406
أخلاقيات العمل في الادارة المالية والمحاسبية	4.45	.62	4.40	.87	4.23	.88	1.405	.247
أخلاقيات العمل تجاه المجتمع	2.97	.59	3.00	.74	2.86	.78	1.047	.352
مستوى ممارسة اخلاقيات العمل ككل	3.76		3.67		3.66		.332	.718

يتبين من الجدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر المسمى الوظيفي في جميع الأبعاد وفي مستوى ممارسة أخلاقيات العمل ككل. أي أن مستوى ممارسة أخلاقيات العمل لدى شاغلي المواقع الإدارية العليا والوسطى (مدير عام + نائب مدير عام، مدير دائرة رئيسية، رئيس قسم) موجود بدرجة متساوية دون وجود فرق بينهم، نتيجة لتقارب وتشابه نمط التفكير والسلوك لدى الطبقة المثقفة الواعية في هذه الشركات ممثله بالعاملين في الفئتين الادارتين العليا والوسطى، وهذا يدل على أن المركز الوظيفي لا يؤثر على مستوى ممارسة أخلاقيات العمل في الأبعاد المختلفة. وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية في جميع الأبعاد وفي مستوى ممارسة أخلاقيات العمل ككل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (فضيل ، 2012).

الفرضية الثانية: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة لمستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، المسمى الوظيفي)"

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية الجنس، والمسمى الوظيفي، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت" لمتغير الجنس، وتحليل التباين الأحادي لمتغير المسمى الوظيفي، والجداول أدناه توضح ذلك.

1. الجنس

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" تبعاً لمتغير الجنس على آراء أفراد عينة الدراسة لمستوى أبعاد فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الاردنية (ن=287)

	ذكر		أنثى		قيمة ت	الدلالة الاحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
جودة القرار	3.64	.48	3.56	.64	1.149	.251
سهولة تنفيذ القرار	3.64	.53	3.63	.57	.122	.903
زمن اتخاذ القرار	3.59	.63	3.51	.65	.902	.368
قبول القرار من جانب الموظفين	3.31	.55	3.31	.63	.019	.985
مستوى فاعلية اتخاذ القرار الاداري ككل	3.56		3.51		.715	.475

يتبين من الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) تعزى لأثر الجنس في جميع الأبعاد وفي مستوى فاعلية اتخاذ القرار الاداري ككل. أي أن مستوى فاعلية اتخاذ القرار الاداري لدى شاغلي المواقع الادارية العليا والوسطى يظهر بدرجة متساوية بغض النظر عن جنسهم سواء كان ذكر أو أنثى، لأن القرار الفعال يحتاج لأليات ووسائل معينة لتنفيذه وفق أسس علمية بغض النظر إن كان متخذ القرار ومنفذه هو ذكر أو أنثى. وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية في جميع الأبعاد وفي مستوى فاعلية اتخاذ القرار الاداري ككل .

2 . المسمى الوظيفي

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي على آراء أفراد عينة الدراسة لمستوى أبعاد فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية (ن=287)

	مدير عام +نائب مدير عام		مدير دائرة رئيسية		رئيس قسم		قيمة ف	الدلالة الاحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
جودة القرار	3.68	.36	3.57	.54	3.64	.53	.666	.515
سهولة تنفيذ القرار	3.68	.54	3.62	.51	3.65	.56	.127	.881
زمن اتخاذ القرار	3.63	.58	3.46	.56	3.62	.67	1.890	.153
قبول القرار من جانب الموظفين	3.43	.46	3.30	.55	3.31	.59	.470	.626
مستوى فاعلية اتخاذ القرار الاداري ككل	3.62		3.50		3.57		.694	.501

يتبين من الجدول رقم (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) تعزى لأثر المسمى الوظيفي في جميع الأبعاد وفي مستوى فاعلية اتخاذ القرار الاداري ككل. ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن فاعلية اتخاذ القرار الإداري لا ترتبط بالموقع الوظيفي، لأن رفع مستوى فاعلية القرار المتخذ تتطلب تعاون كافة المستويات والوظائف الإدارية المختلفة داخل الشركة سواء كان متخذ القرار من الطبقة الإدارية العليا أو الوسطى.. وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية في جميع الأبعاد وفي مستوى فاعلية اتخاذ القرار الاداري ككل .

الفرضية الثالثة: هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لمستوى ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية .

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار لمستوى ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري ، كما هو مبين في الجدول الآتي.

جدول (9)

تحليل الانحدار لمستوى ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية (ن=287)

المتغير المستقل	Beta .	قيمة ت	دلالة ت الإحصائية	الارتباط	التباين المفسر	قيمة ف	دلالة ف الإحصائية
أخلاقيات العمل في مجال إدارة الموارد البشرية	.508	9.985	.000	.890	.792	268.216	.000
اخلاقيات العمل في مجال التسويق	.363	7.107	.000				
اخلاقيات العمل في الادارة المالية والمحاسبية	-.435	-10.761	.000				
أخلاقيات العمل تجاه المجتمع	.658	15.456	.000				

المتغير التابع: فاعلية اتخاذ القرار الاداري ككل

يتبين من الجدول رقم (9) أعلاه وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لمستوى ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الاداري. كما يبين الجدول أن التباين المفسر بلغ (0.792) أي أن أبعاد أخلاقيات العمل مجتمعة فسرت ما قيمته 79.2% من فاعلية اتخاذ القرار الإداري. تشير هذه النتيجة إلى أن أخلاقيات العمل الممارسة في جميع الاقسام والتخصصات تؤثر على فاعلية اتخاذ القرارات الادارية، وهذا يدل على الدور الذي تلعبه الممارسات الأخلاقية الايجابية للأقسام المختلفة داخل الشركة في مراكز شركات التأمين الاردنية في تعزيز ورفع مستوى فاعلية القرارات الادارية المتخذة في هذه الشركات. وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

1- كان المستوى العام لممارسة أخلاقيات العمل في مراكز شركات التأمين الاردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية بدرجة عالية، وبمتوسط حسابي (3.67)، حيث جاء بعد أخلاقيات العمل في الإدارة المالية والمحاسبية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية في مراكز شركات التأمين الاردنية بالمرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية جاء بعد أخلاقيات العمل في مجال التسويق، أما بعد أخلاقيات العمل في مجال إدارة الموارد البشرية فقد جاء في المرتبة الثالثة، وجاء بعد أخلاقيات العمل تجاه المجتمع في المرتبة الأخيرة .

2- كان المستوى العام لفاعلية اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.55)، جاء بعد سهولة تنفيذ القرار في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية بالمرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية جاء بعد جودة القرار، وجاء في المرتبة الثالثة بعد زمن اتخاذ القرار، وفي المرتبة الأخيرة جاء بعد قبول القرار من جانب الموظفين.

3- كما أظهرت النتائج وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى ممارسة أخلاقيات العمل على مستوى فاعلية اتخاذ القرار الاداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشرافية ، حيث فسر مستوى ممارسة أخلاقيات العمل ما نسبته (79.2%) من مستوى فاعلية اتخاذ القرار الإداري.

التوصيات

1. ضرورة اهتمام شركات التأمين بشكل أكبر بتعزيز الممارسات الأخلاقية تجاه المجتمع بما يعود بالنفع والفائدة عليها وعلى المجتمع بآنٍ واحد .
2. العمل على انشاء نظام واضح داخل شركات التأمين الأردنية لتقديم الحوافز ومنح المكافآت والعلاوات بشكل عادل للجميع دون استثناء، لأن ذلك يحفز الممارسات الأخلاقية الإيجابية للعاملين.
3. ضرورة وضع معايير أخلاقية واضحة تكون كأساس لاختيار وتوظيف العاملين في شركات التأمين الأردنية.
4. تشجيع الموظفين على إبداء آرائهم من أجل تطوير العمل وتنفيذ القرارات بالشكل الفعال .
5. توفير المعلومات الكافية لكل قسم حسب تخصصه لاتخاذ أي قرارات إدارية مستجدة .
6. إجراء دراسات مستقبلية تتناول نفس متغيرات ومجتمع الدراسة الحالية على أن تكون من وجهة نظر الزبائن.

المراجع

- أبو بكر، مصطفى محمود. *أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة*، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010.

- أبو النصر، مدحت محمد. قيم وأخلاقيات العمل والإدارة، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الجيزة، مصر، 2008 .
- باركر، ألن، *كيف تنمي قدراتك على اتخاذ القرار*، ترجمة سامي تيسير، بيت الأفكار للنشر، بيروت، 1998.
- جلدة، سليم. *أخلاقيات الإدارة في عالم الأعمال*، دار الإعلام للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- جلدة ، سليم. *أساليب اتخاذ القرارات الادارية الفعالة*، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- الجعافرة، أحمد *أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية في المكونات ذات البعد الاستراتيجي للمصارف في الأردن*، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2009.
- الحمادات، محمد حسن. *القيادة التربوية في القرن الجديد*، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- هني، سوزان، وجاد الله، فاطمة. *إطار متكامل لدراسة أخلاقيات العمل: بالتطبيق على مكاتب المحاسبة والمراجعة*، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين. مصر، المجلد السابع والأربعون، العدد الثاني، 2008، 1069-1095.
- الأشعري، أحمد داود. *الوجيز في أخلاقيات العمل*، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، 2008.
- الصيرفي، محمد. *مفاهيم إدارية حديثة*، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2003 .
- عباس، علي، وبركات، عبد الله. *مبادئ علم الإدارة*، مكتبة الرائد العلمية، عمان، 2001.
- العنزي، محمد عبدالله. *أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدارسات العليا، عمان، 2010.
- فضيل، ماريه. *واقع الممارسات الأخلاقية في الشركات الخدمية: دراسة استكشافية على شركات الاتصالات الاردنية* ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2012.
- النمر، مسعود محمد. *الإدارة العامة: الأسس والوظائف*، الطبعة السادسة، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، 2006 .
- CHOI, T, NAKANO, C. *The Evolution of Business Ethics in Japan and Korea Over The Last Decade*, Human Systems Management , Vol. 27, N.3, 2008, 183-199.
- DEMPS, I, BAKER, E. *Evaluating Ethical Integrity: Organizational Downsizing in North East Florida During An Economic Recession*. Journal of Academic and Business Ethics, USA, N. 4, 2011, 1-7 .
- HOSMER, L. *The Ethics of Management*, McGraw- Hill, New York, USA, 2006.
- MUJTABA, B.G,TAJADDINI, R, CHEN. L.Y.*Business Ethics Perceptions of Public and Private Sector Iranians*, Journal of Business Ethics, Vol. 104, N. 3, 2011, 433-447.
- PARBOTEEAH, k, CHUN CHEN, H, LIN, Y, CHEN, H, LEE, A, CHUNG, A. *Establishing Organizational Ethical Climates: How Do Managerial Practices Work?*, Journal of Business Ethics, Vol. 97, N. 4, 2010, 599-611.
- TREHAN, M, TREHAN, R. *Government and Business*. V.K.Entreprises, New Delhi, India, 2011.
- WEISS, J. *Business Ethics: A Stakeholder and Issues Management Approach* .Thomson , USA, 2006.