

# اخلاق حرفه‌ای کارکنان

مؤلفان:

سلما علیزاده قره خان، رونا بدتوی، رقیه خسروی  
زیبا صبری خیاوی، نغمه خسروی

پاییز ۱۳۹۵

|                     |                                                                                                            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| عنوان و نام پدیدآور | اخلاق حرفه‌ای کارکنان/ مؤلفان سلما علیزاده قره‌خان بیگلر... [و دیگران]؛ ویراستار علمی سیامک مرادی‌ننه کران |
| مشخصات نشر          | اردبیل: انتشارات نایاب، ۱۳۹۵.                                                                              |
| مشخصات ظاهری        | ص: ۲۸۴                                                                                                     |
| شابک                | : ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۱۱-۴۱-۷                                                                                        |
| وضعیت فهرست نویسی   | فیپا                                                                                                       |
| یادداشت             | مؤلفان سلما علیزاده قره‌خان بیگلر، رعنا پرتوی، رقیه خسروی، زیبا صبری خیایو، فاطمه خسروی.                   |
| یادداشت             | کتابنامه                                                                                                   |
| موضوع               | کارکنان -- اخلاق حرفه‌ای                                                                                   |
| موضوع               | Employees -- Professional ethics                                                                           |
| موضوع               | اخلاق حرفه‌ای                                                                                              |
| موضوع               | Professional ethics                                                                                        |
| موضوع               | رعنا، قره‌خان بیگلر، سلما، ۱۳۶۵ -                                                                          |
| رده بندی کنگره      | ۳۹۵ - الف/۲۵۴/۹۷۸                                                                                          |
| رده بندی دیویی      | ۷۹۱ -                                                                                                      |
| شماره کتابشناسی ملی | ۴۵۰۰۸۲۳                                                                                                    |



## اخلاق حرفه‌ای کارکنان

مؤلفان: سلما علیزاده قره خان بیگلر، رعنا پرتوی، رقیه خسروی

زیبا صبری خیایو، فاطمه خسروی

ناظر فنی: رقیه خسروی

ویراستار علمی: سیامک مرادی ننه کران ویراستار ادبی: رعنا پرتوی

ناشر: انتشارات نایاب

طراح روی جلد: زیبا صبری خیایو صفحه آرایی: فاطمه خسروی

قطع و تیراژ: وزیری، ۱۰۰۰ نسخه

نوبت و سال چاپ: اول - ۱۳۹۵

ISBN:978-600-8611-41-7

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۱۱-۴۱-۷

قیمت: ۱۸۰۰۰۰ ریال

صحافی: افق

حق چاپ برای ناشر محفوظ است.

## مقدمه و پیشگفتار

اخلاق حرفه‌ای یکی از مسائل اساسی همه جوامع بشری است. در حال حاضر، متأسفانه در جامعه ما در محیط کار کم‌تر به اخلاق حرفه‌ای توجه می‌شود. در حالی که در جوامع پیشرفته، در دانش‌های مربوط به مدیریت و سازمان، شاخه‌ای با عنوان اخلاق حرفه‌ای وجود دارد، ولی در جوامع جهان سوم در مدیریت، به اخلاق توجه کافی نشده است. جامعه ما نیازمند آن است تا ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای مانند دلبستگی به کار، روحیه مشارکت و اعتماد، ایجاد حاکم با یک‌دیگر و... تعریف و برای تحقق آن فرهنگ‌سازی شود. امروزه بسیاری از کشورها در جهل صنعتی به این بلوغ رسیده‌اند که بی‌اعتنایی به مسائل اخلاقی و فرار از مسئولیت و تهدات اجتماعی، به از بین رفتن سازمان می‌انجامد. به همین دلیل، بسیاری از شرکت‌های موفق برای تأمین استراتژی اخلاقی احساس نیاز کرده و به این باور رسیده‌اند که باید در سازمان، یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق رسوخ کنند. از این رو، کوشیده‌اند به تحقیقات درباره اخلاق حرفه‌ای جایگاه ویژه‌ای بدهند.

کتابی که در پیش‌رو دارید در قالب هفت فصل، بررسی اخلاق حرفه‌ای پرداخته است. شیوه نگارندگان در این کتاب به این صورت است که در ابتدای هر فصل انتظاراتی که از خوانندگان می‌رود بیان کرده، سپس به بحث و تحلیل مسئله پرداخته و در پایان هر فصل نتیجه‌گیری و سپس سؤالاتی در آخر هر فصل بیان گردیده است.

در فصل اول این کتاب به بررسی تعاریف اخلاق از جمله اخلاق حرفه‌ای پرداخته شده است. در فصل دوم جایگاه کار در اسلام و حقوق انسان در محیط کار بررسی گردیده است. در فصل سوم مبحث مسئولیت اخلاقی و اقسام پنج‌گانه مسئولیت‌ها و تائید آن‌ها با یک-دیگر مطرح گردیده است. در فصل چهارم به تعریف اموال عمومی و مدیریت این اموال و مفهوم صرفه‌جویی پرداخته شده و در فصل پنجم صفات اخلاقی کارکنان و در فصل ششم مخاطرات کسب و کار بررسی شده و در فصل هفتم مفهوم بهره‌وری مورد بررسی قرار گرفته است.

# فهرست مطالب

| صفحه | عنوان                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------|
| ۱    | <b>فصل اول: تعریف اخلاق حرفه‌ای</b>                                    |
| ۲    | تعریف اخلاق حرفه‌ای                                                    |
| ۵    | اهمیت توجه به رعایت اخلاق اداری و حرفه‌ای در سازمان‌ها                 |
| ۵    | اهمیت توجه به اخلاق در قرآن                                            |
| ۷    | اهمیت توجه به اخلاق حرفه‌ای در سازمان                                  |
| ۸    | تعریف رفتار                                                            |
| ۹    | معیارهای رفتار سالم از دیدگاه اسلام                                    |
| ۱۱   | مدل مفهومی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان                     |
| ۱۶   | مبانی رفتار انسان از دیدگاه اسلام                                      |
| ۲۰   | فطرت                                                                   |
| ۲۲   | منشور اخلاق حرفه‌ای، ارزش‌های حرفه‌ای و اخلاقی، تعهدات اخلاقی در مشاغل |
| ۲۳   | منشور اخلاق حرفه‌ای                                                    |
| ۲۶   | معنی ارزش اخلاقی                                                       |
| ۲۷   | عناصر ارزش اخلاقی                                                      |
| ۲۸   | ارزش‌های اخلاق حرفه‌ای                                                 |
| ۳۰   | تعهدات اخلاقی در شغل                                                   |
| ۳۳   | <b>فصل دوم: تعریف کار</b>                                              |
| ۳۴   | تعریف کار                                                              |
| ۳۴   | ارزش کار در اسلام                                                      |
| ۳۷   | نمونه‌هایی از روایات اسلامی در مورد اهمیت کار                          |

|    |                                        |
|----|----------------------------------------|
| ۳۸ | حقوق انسان در محیط کار                 |
| ۴۱ | وظیفه کارمند نسبت به مدیران            |
| ۴۴ | وظایف کارمند نسبت به افراد زیردست      |
| ۵۱ | وظایف کارمند نسبت به همکاران           |
| ۵۵ | وظایف کارمند نسبت به مردم و ارباب رجوع |
| ۶۱ | <b>فصل سوم: تعریف اخلاق</b>            |
| ۶۲ | تعریف اخلاق                            |
| ۶۴ | تحلیلاً مسئولیت پذیری                  |
| ۶۶ | شرایط مسئولیت اخلاقی                   |
| ۶۸ | مسئولیت‌های جنگل‌ها                    |
| ۷۲ | تفاوت مسئولیت اخلاقی و حقوقی           |
| ۷۳ | تمایز مسئولیت‌ها                       |
| ۷۵ | تعریف اخلاق در آموزه‌های دینی          |
| ۷۶ | عرصه‌های مسئولیت پذیری                 |
| ۸۳ | <b>فصل چهارم: تعریف اموال</b>          |
| ۸۴ | تعریف اموال                            |
| ۸۴ | اموال عمومی و اموال دولتی              |
| ۸۵ | ضابطه تشخیص اموال و مشترکات عمومی      |
| ۸۶ | ویژگی‌های اموال و مشترکات عمومی        |
| ۸۶ | اموال مورد استفاده عموم                |
| ۸۷ | اموال اختصاص یافته به خدمات عمومی      |
| ۸۷ | بستر رودخانه‌ها و جنگل‌ها              |
| ۸۷ | نگهداری اموال عمومی                    |
| ۸۸ | مفهوم صرفه‌جویی                        |
| ۸۸ | دیدگاه اقتصاددانان درباره صرفه‌جویی    |
| ۸۸ | قرآن و صرفه‌جویی                       |
| ۸۹ | صرفه‌جویی در اموال دولتی               |

## فصل پنجم: صفات اخلاقی کارکنان

|     |                                                        |
|-----|--------------------------------------------------------|
| ۹۲  | صفات اخلاقی کارکنان                                    |
| ۱۰۴ | تعریف وجدان                                            |
| ۱۰۵ | کار                                                    |
| ۱۰۵ | وجدان کاری                                             |
| ۱۰۶ | تفاوت وجدان کاری با اخلاق کار                          |
| ۱۰۶ | تفاوت وجدان کاری با ایمان                              |
| ۱۰۷ | تفاوت وجدان کاری با انجیل                              |
| ۱۰۷ | تفاوت وجدان کاری با انگلیس                             |
| ۱۰۸ | مبانی نظری                                             |
| ۱۰۹ | چیستی انسان و جایگاه وجدان کاری در نظام‌های مدیریت     |
| ۱۱۰ | چیستی انسان و جایگاه وجدان کاری در فرهنگ اسلامی        |
| ۱۱۲ | راهکارهای نهادینه‌سازی وجدان کاری                      |
| ۱۱۳ | راهکارهای شناختی                                       |
| ۱۱۵ | توجه دادن به حرمت رشوه                                 |
| ۱۱۷ | راهکارهای گرایشی                                       |
| ۱۱۸ | راهکارهای رفتاری                                       |
| ۱۲۶ | تحلیل و نتیجه‌گیری                                     |
| ۱۲۸ | پرهیز از شتاب زدگی                                     |
| ۱۲۹ | اصل پرهیز از شتاب زدگی و سستی                          |
| ۱۳۰ | پرهیز از شتاب زدگی در امور                             |
| ۱۳۴ | پرهیز از سستی در امور                                  |
| ۱۳۵ | مشی امام علی (ع) و پیروان او                           |
| ۱۳۶ | علل عدم صداقت در سازمان‌ها و نقش مدیران در ترویج صداقت |
| ۱۴۲ | آراستگی                                                |
| ۱۴۲ | آثار روانی آراستگی محیط کار                            |
| ۱۴۴ | نظام آراستگی (S5) چیست؟                                |

|     |                                      |
|-----|--------------------------------------|
| ۱۴۴ | هدف‌های نظام آراستگی                 |
| ۱۴۴ | تاریخچه                              |
| ۱۴۶ | نظام آراستگی در فرهنگ ایران          |
| ۱۴۷ | شرح کوتاهی پیرامون S5 (نظام آراستگی) |
| ۱۵۱ | رعایت حریم خانه و زندگی افراد        |
| ۱۵۲ | خانه به عنوان محل آرامش و ایمنی      |
| ۱۵۴ | استیذار                              |
| ۱۵۵ | از پیش ریاض: بیاموزیم                |
| ۱۵۶ | حریم خصوصی خانه از زبان قرآن         |
| ۱۵۷ | اذن و اجازه قبل از ورود به خانه      |
| ۱۵۷ | چشم‌های بی‌بها                       |
| ۱۵۹ | درسی برای نوجوانان                   |
| ۱۶۰ | چرا بی‌اجازه                         |

## فصل ششم: احتکار

|     |                              |
|-----|------------------------------|
| ۱۶۶ | احتکار                       |
| ۱۶۶ | عنصر قانونی                  |
| ۱۶۷ | عنصر معنوی جرم احتکار        |
| ۱۶۷ | موارد احتکار                 |
| ۱۶۸ | شرایط احتکار                 |
| ۱۶۸ | مجازات محکوم                 |
| ۱۶۹ | احتکار در قرآن               |
| ۱۷۰ | استفتا از مقام معظم رهبری    |
| ۱۷۱ | مبارزه با احتکار و نرخ گذاری |
| ۱۷۲ | اسراف                        |
| ۱۷۴ | تبذیر                        |
| ۱۷۴ | امام صادق (ع) و آموزش اعتدال |
| ۱۷۵ | رفتار برادران شیطان          |

|     |       |                                              |
|-----|-------|----------------------------------------------|
| ۱۷۵ | ..... | زیان‌های فردی اسراف                          |
| ۱۷۶ | ..... | زیان‌های اجتماعی اسراف                       |
| ۱۷۷ | ..... | رشوه و ارتشا                                 |
| ۱۸۱ | ..... | علل رشوه‌خواری                               |
| ۱۸۲ | ..... | رشوه در آموزه‌های دینی                       |
| ۱۸۳ | ..... | آثار و پیامدهای رشوه‌خواری                   |
| ۱۸۴ | ..... | بزه دید رشوه                                 |
| ۱۸۴ | ..... | مجازات جرم ارتشا                             |
| ۱۸۴ | ..... | مجازات‌های پیش‌بینی شده                      |
| ۱۸۶ | ..... | مضطر                                         |
| ۱۸۶ | ..... | ارتشا کارشناسان                              |
| ۱۸۶ | ..... | ارتشا کارکنان قضایی                          |
| ۱۸۷ | ..... | ارتشا هنگامی که رشوه وجه نقد نباشد           |
| ۱۸۷ | ..... | واسطه‌گری برای رشوه دادن و رشوه گرفتن        |
| ۱۸۷ | ..... | گرفتن کمیسیون و پورسانت                      |
| ۱۸۸ | ..... | آخذ رشوه توسط پزشک برای صدور گواهی خلاف واقع |
| ۱۸۸ | ..... | رشوه در نیروهای مسلح                         |
| ۱۸۸ | ..... | کیفیات مشدده و مخففه و رافع مسئولیت          |
| ۱۹۰ | ..... | نتیجه‌گیری                                   |
| ۱۹۱ | ..... | <b>فصل هفتم: مفهوم بهره‌وری</b>              |
| ۱۹۲ | ..... | مفهوم بهره‌وری                               |
| ۱۹۳ | ..... | بررسی روش‌های قدیمی و نوین مؤثر در بهره‌وری  |
| ۱۹۴ | ..... | عوامل افزایش بهره‌وری                        |
| ۱۹۵ | ..... | عوامل مؤثر بر بهره‌وری                       |
| ۱۹۶ | ..... | عوامل مؤثر در بهره‌وری و زمان                |
| ۱۹۷ | ..... | نظام‌های ارتقا بهره‌وری                      |
| ۱۹۸ | ..... | موانع بهره‌وری                               |

|     |       |                                                    |
|-----|-------|----------------------------------------------------|
| ۱۹۹ | ..... | بهره‌وری در جهان امروز                             |
| ۱۹۹ | ..... | رابطه کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری                  |
| ۲۰۰ | ..... | یک روش ساده                                        |
| ۲۰۲ | ..... | تاریخچه مختصر سازمان‌های دولتی ایران               |
| ۲۰۴ | ..... | عوامل مؤثر در بهره‌وری                             |
| ۲۱۴ | ..... | خلاصه و نتیجه‌گیری                                 |
| ۲۱۵ | ..... | پیشنهادها                                          |
| ۲۱۷ | ..... | فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر بهره‌وری نیروی انسانی  |
| ۲۱۹ | ..... | فرهنگ از نظر لغوی                                  |
| ۲۱۹ | ..... | شکل‌گیری فرهنگ سازمانی                             |
| ۲۲۰ | ..... | انواع فرهنگ سازمانی                                |
| ۲۲۵ | ..... | کارکردهای فرهنگ سازمانی                            |
| ۲۲۶ | ..... | اثربخشی                                            |
| ۲۲۸ | ..... | در مدل سیستم طبیعی                                 |
| ۲۲۸ | ..... | در مدل هدف                                         |
| ۲۲۸ | ..... | در مدل فرآیند تصمیم                                |
| ۲۳۰ | ..... | بیمه                                               |
| ۲۳۲ | ..... | نتیجه‌گیری                                         |
| ۲۳۴ | ..... | اخلاق اداری و تأثیر آن بر بهره‌وری                 |
| ۲۳۵ | ..... | اهمیت و ضرورت بحث‌های اخلاقی                       |
| ۲۳۷ | ..... | اهمیت اخلاق در روایات اسلامی                       |
| ۲۳۸ | ..... | معانی و کاربردهای اخلاق                            |
| ۲۳۹ | ..... | مفهوم اخلاق اداری                                  |
| ۲۴۰ | ..... | جامعه مدنی فعال                                    |
| ۲۴۰ | ..... | مدل مفهومی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان |
| ۲۴۱ | ..... | فاکتورهای سطح کلان اثرگذار بر رفتار اخلاقی         |
| ۲۴۲ | ..... | فاکتورهای سطح میانی اثرگذار بر رفتار اخلاقی        |

|     |                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------|
| ۲۴۳ | فاکتورهای سطح خرد اثرگذار بر رفتار اخلاقی                         |
| ۲۴۴ | جمع‌بندی و نتیجه‌گیری                                             |
| ۲۴۵ | ایجاد یک تحول پایدار                                              |
| ۲۵۰ | تحول قابل تفویض نیست                                              |
| ۲۵۱ | ارزش‌ها و مسئولیت‌های اخلاقی مدیران و کارشناسان در سازمان         |
| ۲۵۱ | ارزش‌های سازمان                                                   |
| ۲۵۲ | بیانیه مدیریت                                                     |
| ۲۵۴ | تغییرپذیری شایستگی                                                |
| ۲۵۴ | کرامت انسانی                                                      |
| ۲۵۴ | حمایت از توانمندسازی و شرکت کارکنان                               |
| ۲۵۵ | توانمندسازی                                                       |
| ۲۵۵ | مشارکت کارکنان                                                    |
| ۲۵۵ | دانش‌اندوزی                                                       |
| ۲۵۶ | خلق ارزش پایدار برای مشتریان و سهامداران                          |
| ۲۵۶ | موفقیت پایدار                                                     |
| ۲۵۷ | ارائه ارزش به مشتری                                               |
| ۲۵۷ | وفاداری مشتری                                                     |
| ۲۵۷ | بهبود مستمر کیفیت خدمات و محصولات، یادگیری و نوآوری               |
| ۲۵۸ | بهبود مستمر کیفیت                                                 |
| ۲۵۸ | خلاقیت و نوآوری                                                   |
| ۲۵۸ | یادگیری                                                           |
| ۲۵۹ | تعهد به صداقت، انضباط، وظیفه‌شناسی و پاسخ‌گویی در انجام فعالیت‌ها |
| ۲۵۹ | ارزیابی تعهد سازمانی                                              |
| ۲۶۰ | استرس شغلی                                                        |
| ۲۶۰ | اهمیت اخلاق در کسب و کار                                          |
| ۲۶۰ | محرومیت‌زدایی با توسعه پایدار شبکه و خدمات همگانی                 |
| ۲۶۱ | رشد متوازن                                                        |

|     |                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------|
| ۲۶۱ | محرومیت‌زدایی                                           |
| ۲۶۱ | فرصت‌های برابر                                          |
| ۲۶۱ | اعمال تفکر اقتصادی در تصمیمات و عملیات                  |
| ۲۶۲ | تفکر اقتصادی                                            |
| ۲۶۲ | انضباط برنامه‌ای و بودجه‌ای                             |
| ۲۶۳ | برقراری مشارکت‌های پایدار تجاری، فنی و علمی             |
| ۲۶۳ | زنجیره ارزش شرکت‌های سازمانی                            |
| ۲۶۳ | توسعه شرکت                                              |
| ۲۶۴ | صیانت از ارزش‌های ملی، مذهبی و فرهنگی و احترام به آن‌ها |
| ۲۶۴ | ارزش‌های ملی و مذهبی                                    |
| ۲۶۵ | مسئولیت اجتماعی                                         |
| ۲۶۶ | روابط عمومی در جهت ارتقای تصویر عمومی سازمان            |
| ۲۶۶ | اصول رگولاتوری                                          |
| ۲۶۶ | شیوه‌های ترویج اخلاق در فرهنگ سازمانی                   |
| ۲۶۸ | اخلاق فردی                                              |
| ۲۶۹ | اخلاق حرفه‌ای                                           |
| ۲۶۹ | ویژگی‌های حرفه                                          |
| ۲۷۰ | ویژگی‌های حرفه کتابداری                                 |
| ۲۷۱ | سازمان                                                  |
| ۲۷۲ | منشور اخلاقی                                            |
| ۲۷۴ | آثار فرا سازمانی اخلاق حرفه‌ای                          |
| ۲۷۴ | اخلاق اسلامی کار                                        |
| ۲۷۵ | مزیت وجود اخلاق حرفه‌ای                                 |
| ۲۷۶ | ترویج اخلاق                                             |
| ۲۷۷ | <b>منابع و مآخذ</b>                                     |
| ۲۷۷ | منابع فارسی                                             |
| ۲۸۴ | منابع انگلیسی                                           |