



أخلاقيات العمل وخدمة العملاء

الفصل السادس



جامعة البلقاء التطبيقية
مركز الابتكار والإبداع وريادة الأعمال

إعداد
الدكتورة خديرة مازن قطيشات
السيدة أنيسة "محمدامين" الخرابشة



مقدمة

تشكل أخلاقيات العمل وخدمة العملاء أحد أهم الركائز التي يقوم عليها نجاح العامل في مختلف بيئة العمل المهنية، خصوصاً في القطاعات الخدمية والإنتاجية. وتشير الأدبيات الإدارية الحديثة إلى أن الالتزام بالقيم المهنية مثل النزاهة، الاحترام، المسؤولية، والشفافية، يُعدّ عاملاً أساسياً في تعزيز الثقة بين الموظف ومؤسساته، ويسهم في خلق بيئة عمل إيجابية ترفع من جودة الأداء والرضا الوظيفي.

كما تؤكد مراجع خدمة العملاء أن جودة التعامل مع المستفيدين ، سواء داخل القطاعات الخدمية مثل ، المطاعم، المؤسسات السياحية، الشركات، أو الدوائر الرسمية، تتطلب مهارات مثل حسن الاستقبال، التواصل الفعال، فهم احتياجات العميل، وإدارة الشكاوى بطريقة احترافية. وانطلاقاً من تطلعات جامعة البلقاء التطبيقية في إعداد طلبة يمتلكون مهارات عملية وقيمًا مهنية راسخة، تأتي هذه الوحدة التعليمية لتعزيز الجانب السلوكى والمهنى لدى الطلبة، وتمكينهم من دخول سوق العمل بثقة، واحترافية، والتزام أخلاقي يعكس صورة مشرفة عن الجامعة وخربيتها.

ومن هنا يأتي السؤال لماذا نركز على أخلاقيات العمل وخدمة العملاء في مادة "مهارات الحياة والعمل؟"

أخلاقيات العمل تشكل ((اللبننة الأساسية)) في بيئة عمل فعالة ومحترمة ؛ فهي تحدد كيفية تعامل الفرد مع زملائه، مع الإدارة، ومع العملاء، وتعكس مدى النزاهة والصدق والمسؤولية في أداء المهام . خدمة العملاء تمثل الواجهة التي يرى من خلالها الزبون المؤسسة أو مكان العمل؛ جودة الخدمة لا تعني فقط تنفيذ الطلبات، وإنما تتضمن الاحترام، التعاطف، حسن الاستقبال، الاهتمام بالعميل ومعاملته بإنسانية .

عندما يجمع العامل بين أخلاقيات العمل السليمة وخدمة عماله الممتازة، هذا الامر لا يتحقق فقط رضى العميل بل يبني سمعة إيجابية للمؤسسة ، الأمر الذي ينعكس على فرص استقرار العمل، ولاء الزبائن، وتقدير العامل . وبالتالي، تعليم هذه المفاهيم لطلبة دبلوم ، خصوصاً في مجال الطهي أو الضيافة ، يُوفر لهم أساساً مهمّاً ليس فقط للعمل المهني بل للعمل الأخلاقي والمحترف. تهدف مهارات العمل إلى دعم قدرة الطالب على الاندماج في بيئة العمل الحديثة والقيام بأدواره المهنية بكفاءة ومسؤولية. يتناول هذا الفصل جانبين أساسيين لا غنى عنهما: أخلاقيات العمل وخدمة العملاء.

تمثل أخلاقيات العمل مجموعة من القيم والمبادئ التي توجه سلوك الأفراد داخل المؤسسة، بينما تعد خدمة العملاء الواجهة التي تربط المنظمة بعملائها وتعكس جودة منتجاتها وخدماتها. من خلال فهم هذين الجانبين وتطبيقهما، يستطيع العاملون بناء علاقات إيجابية مع الزملاء والعملاء، وتقديم صورة احترافية عن المؤسسة، وتحقيق رضا العملاء وزيادة الولاء للعلامة التجارية.

أخلاقيات العمل المهني

مفهومها ومصادرها وكذلك أهم المبادئ المهيمنة لها



مفهوم أخلاقيات العمل

تُعرَّف أخلاقيات العمل بأنها جملة من القواعد والقيم التي تحكم سلوك الأفراد والمؤسسات أثناء أداء الأعمال. وتشمل هذه القواعد معايير الصدق والأمانة والنزاهة والاحترام والعدالة، إلى جانب الالتزام بمسؤولية اجتماعية تجاه المجتمع والبيئة. نشأت الأخلاقيات المهنية من حاجة المجتمعات إلى تنظيم العلاقات الاقتصادية والعملية، وتجدرُّت مع تطور الحضارات والديانات والفلسفات التي ركزت على قيمة العمل واحترام حقوق الآخرين. في العصر الحديث أصبحت الأخلاق المهنية جزءاً من تشريعات وسياسات المؤسسات، كما تنص عليها مواثيق الشرف المهنية في مختلف التخصصات.

تسهم الأخلاقيات في تحديد المعايير المقبولة للسلوك في بيئة العمل، وتتوفر إطاراً لاتخاذ قرارات صعبة، مثل التعامل مع تضارب المصالح أو الإفصاح عن المعلومات السرية. كما تساعد في حماية سمعة المؤسسة وتعزيز ثقة العملاء والمستثمرين. ومن دون وجود إطار أخلاقي، يصبح من السهل الوقوع في ممارسات غير عادلة أو غير قانونية، الأمر الذي يؤدي إلى خسارة الثقة وتقويض نجاح المؤسسة على المدى الطويل.





المبادئ الأساسية في أخلاقيات العمل:

- هناك مجموعة من المبادئ العامة التي تشكل أساس الأخلاقيات المهنية. وفيما يلي أبرز هذه المبادئ:
- النزاهة والصدق :** الالتزام بالحقائق وتجنب التضليل أو التزيف في التعاملات التجارية وفي العلاقات مع الزملاء والعملاء. يجب أن يكون الموظف صادقاً في كلامه وفعله، وأن يتحمل مسؤولية قراراته.
 - احترام الآخرين :** يشمل ذلك احترام الزملاء والعملاء والتعامل معهم بلباقة وكراهة، وعدم التمييز بسبب الاختلاف في الجنس أو العرق أو الدين أو الرأي السياسي احترام الخصوصية أيضاً جزء من هذا المبدأ، حيث يجب الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية والمهنية.
 - العدالة والمساواة :** تطبيق معايير متساوية على جميع الموظفين والعملاء دون تحيز، وإعطاء كل ذي حق حقه. يتمثل ذلك في توزيع المهام بشكل عادل، وتقديم فرص متساوية للتطوير والترقى، وعدم استغلال السلطة لتحقيق مكاسب شخصية.
 - المسؤولية :** الاعتراف بالمسؤولية عن الأفعال والقرارات، وتحمل تبعاتها. يتضمن ذلك الالتزام بالمواعيد، والقيام بالمهام على أكمل وجه، وعدم إلقاء اللوم على الآخرين عند حدوث أخطاء.
 - الشفافية :** تقديم المعلومات بوضوح وصراحة عند التعامل مع الزملاء والعملاء والجهات التنظيمية. يشمل ذلك الإفصاح عن المعلومات المالية أو البيئية أو أي حقائق ذات صلة قد تؤثر في اتخاذ القرارات.
 - المسؤولية الاجتماعية :** السعي لتحقيق التوازن بين أهداف الربح والاعتبارات الاجتماعية والبيئية. يشمل ذلك المشاركة في برامج خدمة المجتمع، وتطبيق ممارسات تجارية مسؤولة تجاه البيئة، واحترام حقوق الإنسان.



أخلاقيات العمل المرتبطة بالعاملين

بالإضافة إلى المبادئ العامة، توجد أخلاقيات مرتبطة مباشرة بسلوك الموظفين وأدائهم اليومي. تساعد هذه الأخلاقيات في خلق ثقافة عمل إيجابية وتحدد التوقعات المهنية من العاملين. ومن أبرز تلك الأخلاقيات:

1. **الاحترافية** : الالتزام بأعلى معايير الجودة في أداء المهام، والمحافظة على مظهر وسلوك مهني، والابتعاد عن السلوكيات غير اللائقة أو غير المناسبة مع ثقافة المؤسسة
2. **الالتزام بالسرية** : الحفاظ على أسرار الشركة وبيانات العملاء، وعدم مشاركة المعلومات الحساسة مع غير المخولين بذلك.
3. **تجنب تضارب المصالح** : يجب على الموظفين تجنب أي ممارسات أو قرارات قد تسهم في تفضيل مصالحهم الشخصية أو مصالح مقربين لهم على مصلحة المؤسسة
4. **الكفاءة المهنية** : السعي إلى تطوير المهارات والمعرفة من خلال التدريب المستمر والتعلم الذاتي. ويطلب ذلك الاعتراف بحدود المعرفة وطلب المساعدة عند الحاجة
5. **المساعلة** : الاعتراف بالأخطاء عند وقوعها والعمل على تصحيحها، وعدم إخفاء الحقائق. تشمل المساعلة احترام الأنظمة الداخلية والإجراءات والسياسات المتبعة
6. **احترام التنوع والشمول** : تقدير الاختلافات الفردية والثقافية داخل بيئة العمل، وتشجيع بيئة شاملة يشعر فيها الجميع بالأمان والاحترام.

أهمية أخلاقيات العمل

تلعب أخلاقيات العمل دوراً محورياً في نجاح الأفراد والمؤسسات. ومن أبرز فوائد الالتزام بالسلوك الأخلاقي:

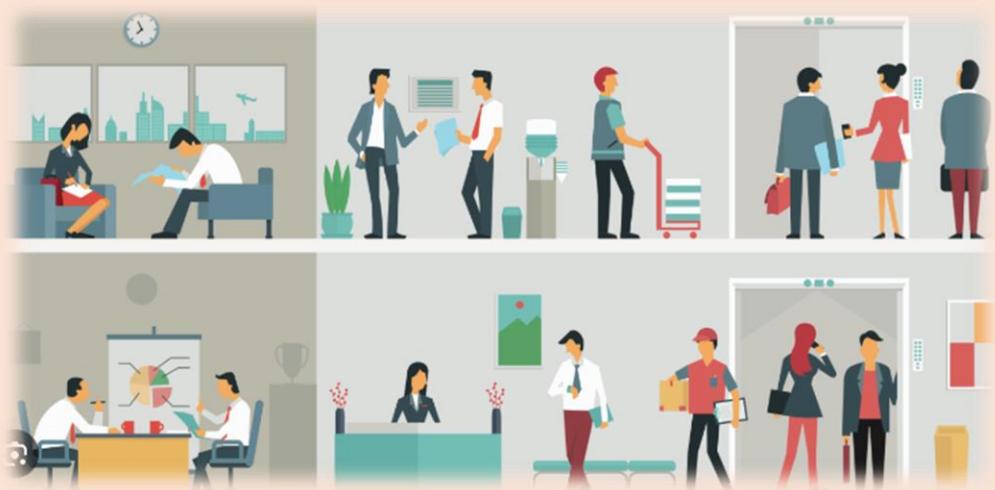
1. **تعزيز الثقة:** الالتزام بالقيم الأخلاقية يبني ثقة العملاء والشركاء في المؤسسة. عندما يشعر المتعاملون بأن المؤسسة تتصرف بأمانة وعدل، فإنهم يكونون أكثر استعداداً للاستمرار في التعامل معها.
2. **تحسين بيئة العمل:** يساهم السلوك الأخلاقي في خلق بيئة إيجابية تحفز التعاون والاحترام بين الموظفين. وهذا بدوره يزيد الرضا الوظيفي ويقلل النزاعات، ويعزز الولاء المؤسسي.
3. **الحد من المخاطر القانونية:** الالتزام بالقوانين واللوائح يقي المؤسسة من الدعاوى القضائية والغرامات والعقوبات التنظيمية. كما يقلل من فرص حدوث ممارسات احتيال أو فساد.
4. **استدامة الأعمال:** تساعد الأخلاقيات على تحقيق توازن بين الربح والمسؤولية الاجتماعية، مما يعزز سمعة المؤسسة على المدى الطويل ويدعم استدامة الأعمال.
5. **تطوير القيادة:** الأخلاق المهنية تساهم في تشكيل قادة يمتلكون الرؤية والمسؤولية، ويستطيعون إلهام الآخرين وقيادة فرقهم بطريقة عادلة وشفافة.



خدمة العملاء

مفهوم خدمة العملاء: تُعرَّف خدمة العملاء بأنها مجموعة الأنشطة والإجراءات التي يقوم بها العاملون في المؤسسة لتلبية احتياجات العملاء والاستجابة لاستفساراتهم وحل مشكلاتهم قبل البيع وأثناءه وبعده. تعتبر خدمة العملاء حلقة الوصل بين الشركة والعملاء، حيث يتولى موظفو الخدمة الرد على الاستفسارات وحل المشكلات لضمان رضا العملاء، يقوم هؤلاء الموظفون بتمثيل الشركة أمام العملاء، ويجب أن يمتلكوا مهارات التواصل والصبر والقدرة على حل المشكلات، مع التركيز على تحسين تجربة العميل وتعزيز ولائه.

تضم خدمة العملاء التواصل عبر قنوات متعددة مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، الدردشة المباشرة، ووسائل التواصل الاجتماعي. وتشمل مهامها الإجابة على الأسئلة، تقديم الدعم الفني، معالجة الشكاوى، وإبلاغ العملاء بالمستجدات حول المنتجات والخدمات. يساهم هذا الدور في بناء علاقة قوية مع العملاء وزيادة ثقفهم بالمؤسسة.



المسؤولون عن خدمة العملاء

يتحمل جميع أفراد المؤسسة مسؤولية خدمة العملاء بدرجات متباينة، إلا أن هناك قسمًا متخصصًا غالباً ما يُنشأ لهذا الغرض في الشركات. يتكون هذا القسم من موظفين مدربين على مهارات التواصل وحل المشكلات، وتكون مهمتهم الأساسية تأمين رضا العملاء والمحافظة على سمعة المؤسسة. ومع ذلك، لا يقتصر تقديم خدمة العملاء على هذا القسم فحسب؛ فالمحاسبون، والمبيعات، والدعم الفني، وحتى الإدارة العليا يجب أن يراعوا أثر تعاملاتهم على تجربة العميل. عندما تتضاد جهود الجميع، يشعر العميل بأن المؤسسة متكاملة وتضع مصلحته في مقدمة أولوياتها.

صفات العاملين في خدمة العملاء

يحتاج موظفو خدمة العملاء إلى مجموعة من الصفات والمهارات لضمان تقديم خدمة عالية الجودة، منها:

- مهارات التواصل الفعال:** القدرة على التعبير بوضوح والإصغاء بعناية لفهم احتياجات العملاء بدقة. يشمل ذلك استخدام لغة واضحة ونبرة صوت إيجابية، وتجنب المصطلحات المعقدة.
- الصبر والهدوء:** التعامل مع العملاء الغاضبين أو المستائين يتطلب مستوى عاليًا من الصبر والقدرة على البقاء هادئاً تحت الضغط. يساعد هذا في تهدئة العميل وإيجاد حلول مناسبة.
- التعاطف والذكاء العاطفي:** القدرة على فهم مشاعر العملاء ووضع النفس في مكانهم، مما يعزز شعورهم بالاحترام والدعم.
- مهارات حل المشكلات:** تحديد جذور المشكلات بسرعة والبحث عن حلول عملية وإبداعية. يشمل ذلك معرفة جيدة بمنتج الشركة وخدماتها.
- معرفة المنتج:** يجب أن يمتلك الموظف معرفة كاملة بالمنتجات والخدمات التي يقدمها، حتى يستطيع الإجابة عن الأسئلة وتقديم معلومات دقيقة.

6. إدارة الوقت وتنظيم العمل: القدرة على التعامل مع مهام متعددة وتنظيم الأولويات لتقديم خدمات في الوقت المناسب، والالتزام بمواعيد الرد على العملاء.

7. القدرة على التكيف: استعداد لتعلم أدوات وتقنيات جديدة والاستجابة لتغير احتياجات العملاء أو سياسات الشركة.

8. روح الفريق: العمل ضمن فريق لخدمة العملاء يتطلب التعاون والدعم المتبادل لضمان سير العمل بسلامة وتبادل الخبرات.

أسباب المشكلات وترك العمل

يعاني قسم خدمة العملاء من تحديات متعددة قد تؤدي إلى ظهور مشكلات داخلية أو ارتفاع معدلات ترك العمل. من أبرز هذه الأسباب:

- ضغط العمل والإجهاد: يعد التعامل اليومي مع عدد كبير من العملاء، خاصة الغاضبين منهم، مصدراً للإجهاد وقد يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي إذا لم تتوفر آليات دعم مناسبة. ينعكس هذا الضغط على جودة الخدمة ويزيد من احتمال ترك الموظفين للعمل.
- قلة التقدير والتحفيز: عندما لا يشعر موظف خدمة العملاء بأن جهوده مقدرة أو أن المؤسسة تهتم بنجاحه، يفقد الحافز للاستمرار. قد يؤدي غياب المكافآت والتعليقات الإيجابية إلى انخفاض الرضا الوظيفي.
- ضعف التدريب والتأهيل: غياب التدريب الكافي على المنتج أو مهارات التواصل يتسبب في شعور الموظف بعدم الكفاءة، ويضعه في مواقف يصعب التعامل معها. هذا قد ينعكس سلباً على ثقة الموظف بنفسه و يجعله يبحث عن فرص أخرى.
- عدم وجود فرص للنمو: عندما لا يرى الموظف مساراً واضحاً للتطور الوظيفي أو الارتفاع المهني، يفضل الانتحال إلى وظيفة أخرى توفر له فرصة أفضل.
- بيئة عمل سلبية: انتشار الصراعات أو ضعف التواصل بين الزملاء والإدارة يؤدي إلى خلق بيئة عمل سامة، مما يجعل الموظفين يبحثون عن أماكن عمل أكثر دعماً وتعاوناً.

لمعالجة هذه الأسباب، يجب على المؤسسات الاستثمار في برامج الدعم النفسي وتخفيض ضغط العمل، وتقديم برامج تدريب للمجهودات، ووضع مسارات واضحة للتطوير الوظيفي. كما ينبغي الاهتمام بخلق بيئة عمل إيجابية تعزز الثقة والتعاون.

كيفية التعامل مع العملاء

- يتطلب التعامل مع العملاء اتباع مجموعة من الاستراتيجيات لضمان رضاهم وولائهم. فيما يلي بعض المبادئ الأساسية:
- **الاستماع النشط:** منح العميل الوقت الكافي للشرح دون مقاطعة، وتأكيد فهمك للطلب أو المشكلة من خلال إعادة صياغة ما سمعته. يساعد ذلك في تجنب سوء الفهم ويمنح العميل شعوراً بأن صوته مسموع ومهم.
 - **التواصل الواضح:** استخدام كلمات واضحة وسهلة الفهم، وتتجنب المصطلحات التقنية التي قد تربك العميل. يجب شرح الحلول والخطوات المستقبلية بشكل مبسط و مباشر.
 - **التعاطف وإظهار الاهتمام:** الإعراب عن تفهمك لمشاعر العميل والاعتذار عند الضرورة. يمكن لتعبير بسيط مثل "نعتذر عن الإزعاج" أن يخفف من حدة الموقف ويخلق جواً إيجابياً.
 - **التركيز على الحلول:** بعد فهم المشكلة، يجب على موظف خدمة العملاء التركيز على تقديم حل مناسب في أقرب وقت ممكن. يفضل عرض أكثر من خيار للعميل عند الإمكان، وشرح مزايا كل منها.
 - **المرونة:** الاستعداد للتكييف مع المواقف المختلفة، مثل تغيير سياسة الاستبدال عند الضرورة أو تمديد فترة الضمان، في حدود صلاحيات المؤسسة.
 - **المتابعة:** بعد حل المشكلة، ينبغي التأكد من رضا العميل من خلال التواصل معه لاحقاً. هذه المتابعة تبرز احترافية المؤسسة وحرصها على علاقات طويلة الأمد مع عملائها.

أنشطة وتدريبات

لترسيخ المفاهيم السابقة في ذهن الطالب وتعزيز مهاراته العملية، نقترح مجموعة من الأنشطة والتطبيقات العملية:

1. **تحليل حالات أخلاقية:** يُقسم الطلاب إلى مجموعات صغيرة، وترتبط عليهم حالات واقعية تتضمن تضارب مصالح أو انتهاكاً لخصوصية العملاء. يتطلب من كل مجموعة تحديد المشكلات الأخلاقية واقتراح حلول تتوافق مع المبادئ التي تمت مناقشتها.
2. **كتابة ميثاق أخلاقي:** يكلّف كل طالب بصياغة ميثاق أخلاقي شخصي يحدد فيه القيم والمبادئ التي سيلتزم بها في مكان العمل. يمكن بعد ذلك مناقشة هذه المواثيق في مجموعات لتداول الأفكار وتلقي التغذية الراجعة.
3. **محاكاة مكالمة خدمة العملاء:** يقوم الطلاب بأداء أدوار حيث يلعب أحدهم دور العميل الغاضب، بينما يلعب الآخر دور موظف خدمة العملاء. يهدف النشاط إلى تطبيق مهارات الاستماع النشط والتعاطف وحل المشكلات، ثم تقييم الأداء بناءً على نقاط القوة والضعف.
4. **ورشة عمل حول مهارات التواصل:** تتضمن تمارين لصقل مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي، مثل تمرين التواصل بالنظر، وتدريبات على استخدام لغة الجسد الإيجابية.

أسئلة تقييم ذاتي

1. ما هي أهم المبادئ الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها الموظف في العمل؟
2. كيف تساهم الأخلاقيات المهنية في تعزيز سمعة المؤسسة وبناء الثقة لدى العملاء؟
3. ما الدور الذي يلعبه قسم خدمة العملاء في نجاح المؤسسة؟
4. اذكر ثلاث صفات أساسية يجب توافرها في موظف خدمة العملاء ولماذا؟
5. ما الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى ترك موظفي خدمة العملاء لأعمالهم؟ وكيف يمكن للمؤسسة تقليل هذا التسرّب؟
6. قدّم مثلاً على كيفية التعامل مع عميل غاضب مستخدماً مبادئ الاستماع النشط والتعاطف.

ملخص

يُعد الالتزام بالأخلاق المهنية أساساً لنجاح الأفراد والمؤسسات، حيث يوفر إطاراً للتصرف العادل والمسؤول ويعزز الثقة بين جميع الأطراف. تتضمن الأخلاقيات مبادئ مثل النزاهة والاحترام والعدالة والشفافية، بالإضافة إلى سلوكيات مرتبطة بالعاملين كالاحترافية والحفاظ على السرية وتجنب تضارب المصالح. يساعد الالتزام بهذه المبادئ على تحسين بيئة العمل وتقليل النزاعات، ويضمن استدامة المؤسسة على المدى البعيد

من جهة أخرى، تمثل خدمة العملاء الواجهة الحيوية التي تربط المؤسسة بعملائها. يجب على الموظفين المسؤولين عن هذه الخدمة امتلاك مهارات تواصل قوية، وصبر، وتعاطف، وقدرة على حل المشكلات بسرعة ودقة، كما يجب على المؤسسات الاستثمار في تدريبهم وتقدير جهودهم، ومعالجة عوامل الضغط التي قد تدفعهم إلى ترك العمل.

من خلال فهم المبادئ الأخلاقية، وتبني أفضل الممارسات في خدمة العملاء، وتنفيذ الأنشطة والتدريبات المقترنة، يمكن للطلاب تطوير قدراتهم على التعامل مع التحديات العملية وتحقيق مستويات عالية من الاحترافية والإنسانية في بيئة العمل.

المراجع المستخدمة :

1. إدارة أخلاقيات العمل. Business Ethics, ManagementStudyGuide .(managementstudyguide.com)
2. مفاهيم خدمة العملاء Customer Service Essentials, 5msh.com .(5msh.com)
3. دراسة حول أثر البيئة الأخلاقية على الأداء الوظيفي – المجلة الدولية لإدارة الأعمال.(rijcs.journals.ekb.eg)

