



جامعة الكويت
كلية العلوم الإدارية
قسم الإدارة العامة

المحتوى العلمي لمقرر

الخدمة العامة والأخلاقيات المهنية 01A/104

الفصل الدراسي الاول: 2023/2024

أستاذ المقرر: أ. د. عوض العنزي

الوقت : شعبة (01A) (135) : 1:00 – 1:50 قاعة (1009 - D3)

الاتصال:

- قسم الإدارة العامة، الدور الثالث مكتب رقم 1029
- البريد الإلكتروني: dr.awadh@hotmail.com
- Prof.awadh1@gmail.com
- هاتف المكتب: 24988565/24988578
- الساعات المكتبية: 12:00 – 1:00 من كل يوم (الاحد الثلاثاء الخميس) أو بموعد مسبق
- التواصل الاجتماعي: TEAMS
- مساعد مدرس : بشاير البشر

وصف المقرر:

يتناول هذا المقرر التعريف بمفاهيم الخدمة العامة من خلال الوظيفة العامة التي يشغلها الموظف تحقيقاً للمصلحة العامة، كما يبين هذا المقرر الأسس والمعايير العلمية والتطبيقية في اختيار الموظف العام ومن ثم الوصول إلى التعرف على قيم العمل المهنية والأخلاقية التي تحول دون الوقوع في الأخطاء والتي تتعارض والمصلحة العامة. كذلك يبين هذا المقرر التعريف بنظام وقانون الخدمة المدنية الذي يبين حقوق وواجبات الموظف تجاه الوظيفة التي يشغلها، مما يبعد الموظف عن ممارسة الأعمال الغير أخلاقية كالفساد الإداري والمالي وغيرها كما يبين الموضوعات التي تعالج المشاكل التي تواجه قطاع الخدمات العامة . ويتوقع في نهاية هذا الفصل الدراسي أن يكون الطالب ملماً بالمفاهيم والأدوات التي يتطلب معرفتها تجنباً لأي مشاكل قد يقع فيها خلال حياته الوظيفية.

الأهداف:

فيما يلي مجموعة من الأهداف التي يتوقع تحقيقها والإلمام بها في نهاية تدريس هذا المقرر:

- 1- التعرف على مفهوم وأهمية الخدمة العامة ومبادئها وخصائصها واطرافها .
- 2- التعرف على مفهوم إدارة الجودة والجودة الشاملة .
- 3- بيان مشاكل الخدمات العامة وكيفية معالجة هذه المشاكل .
- 4- التعرف على الوظيفة العامة ومبادئها وكيفية تصميمها وتحليلها.
- 5- التعرف على نظام وقانون الخدمة المدنية رقم 1979/15.
- 6- الأسس والمعايير العلمية والموضوعية في اختيار الموظف العام وحقوقه وواجبات الوظيفة .
- 7- التعرف على السلوكيات الإيجابية للموظف العام .
- 8- التعرف على أخلاقيات وقيم العمل ودورها في تحسين الإنتاجية.
- 9- مفاهيم الشفافية وتنميتها وكيفية المساءلة والنزاهة وإطلاق صافرة الإنذار والضمانات التي تحمي الموظف.
- 10- أهمية الثقافة التنظيمية في العمل الإداري ودور الإجراءات التنظيمية الرقابية في ترسيخ السلوكيات المهنية الإيجابية.
- 11- التأكيد على أهمية تطوير موانئ ومدونات السلوك الأخلاقي وتوعية الموظفين بمضمونها (Code of Ethics).

المراجع:

- 1- عوض العنزي (2016) "أخلاقيات وقيم الخدمة العامة" من منظور إداري، مكتبة الفلاح - الكويت.
- 2- عوض العنزي (2005) "إدارة جودة الخدمات العامة" المفاهيم وأساليب التطوير، مكتبة الفلاح - الكويت.
- 3- نظام وقانون الخدمة المدنية رقم 1979/15.

المتطلبات وأساليب التدريس:

تعتمد دراسة هذا المقرر على عدة أساليب تدريسية تجمع بين المحاضرة والمناقشة والعمل الفردي والجماعي ودراسة القضايا التي يتم تحديدها خلال الفصل وكيفية معالجتها من خلال طرحها للمناقشة خلال المحاضرات. والطالب مسؤول عن جميع ما يطرح من مناقشات والموضوعات التي تم ذكرها في المراجع بالإضافة إلى الالتزام بالحضور والمشاركة الفعالة وأداء الامتحانات في مواعيدها وتسليم التقارير المطلوبة.

متطلبات تقييم المقرر:

- 1- الحضور والمشاركة %10
- 2- اختبار قصير % 10
- 3- التقارير % 5
- 4- الاختبار الأول %15
- 5- الاختبار ثاني %20
- 6- الاختبار النهائي %40

* جدول النظام المستوى للدرجات وما يعادلها في نظام النقاط الأربع

A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D+	D	F	الدرجة
95 - 100	90 - 94	87 - 89	83 - 87	80 - 82	77 - 79	73 - 76	70 - 72	65 - 69	60 - 64	أقل من 60	النسبة

موضوعات المقرر (104):

المراجع	الأسابيع	الأهداف	الموضوعات
المحتوى العلمي للمقرر	الأول		• تقديم : التعريف بالمقرر وأهدافه والنتائج المتوقعة
الفصل الثاني كتاب إدارة جودة الخدمات العامة 37 - 51 الفصل الثاني كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 46 - 63 الفصل الثالث والرابع كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 97 - 165 مذكرات + قانون الخدمة المدنية 1979/15	الأول والثاني	1	• الخدمة العامة: أ. الخدمة: المفهوم والمبادئ والخصائص وأطرافها ب. إدارة الجودة والجودة الشاملة : كمفهوم وتطبيق ومقومات النجاح . ت. مشاكل الخدمات العامة وكيفية مواجهتها ث. الوظيفة العامة واختيار الموظف العام 13-10
	الثالث	2	المفهوم والمبادئ العامة للوظائف 11 - 19 التصميم الوظيفي التحليل الوظيفي
	الرابع	3	• قانون الخدمة المدنية . أ. القانون ونظام الخدمة المدنية تعريفات 1 - 3 مجلس الخدمة المدنية 4 - 5 احكام تنظيمية 6 - 10 ب. الحقوق والواجبات 18 - 53 ج . السلوكيات الإيجابية للموظف العام .
	الخامس	4	• الإخلاقيات المهنية 1. أخلاقيات وقيم العمل ودورها في زيادة الكفاءة الإنتاجية . 2. الشفافية / المساءلة / النزاهة واطلاق صافرة الإنذار . 3. الرقابة والثقافة التنظيمية والتنمية ودورهم في تحسين كفاءة العمل 4. مدونات السلوك الاخلاقي code of ethics
	السادس والسابع	5	الأسبوع الأخير مراجعة
قانون ونظام الخدمة المدنية 1979/15 نظام الخدمة المدنية الفصل الثاني كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 75 - 89 الفصل الثاني كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 63 - 75 + مذكرة	الثامن	6	
الفصل الأول كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 24 - 38 مذكرة : محمد عفيفي - الإدارة المهنية 20017 الفصل الخامس والسادس كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 168 - 197 الفصل الثامن كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 229 - 247	العاشر الحادي عشر الثاني عشر والثالث عشر الرابع عشر	8 9 10 11	

مع أطيب التمنيات بالتوفيق ،،،

موضوعات المقرر (104):

المراجع	الأسابيع	الأهداف	الموضوعات
الفصل الثاني - كتاب إدارة جودة الخدمات 35-59، 43-63 الفصل الثاني أخلاقيات وقيم الخدمة العامة	الأول والثاني	1	<ul style="list-style-type: none"> • الخدمة العامة والجودة : <ul style="list-style-type: none"> ○ إدارة الجودة الشاملة ○ المفهوم. ○ المبادئ. ○ الخصائص. ○ مشاكلها.
مذكرات	الثالث	2	<ul style="list-style-type: none"> • الوظيفة العامة: <ul style="list-style-type: none"> ○ المفهوم. ○ المبادئ. ○ التصميم والتحليل الوظيفي
نظام وقانون الخدمة المدنية 1979/15	الرابع والخامس	3	<ul style="list-style-type: none"> • نظام وقانون الخدمة المدنية رقم 1979/15 وتعديلاته
الفصل الثاني 75-89 أخلاقيات وقيم الخدمة العامة+نظام وقانون الخدمة المدنية 1979/15	السادس والسابع	4	<ul style="list-style-type: none"> • اختيار الموظف العام: <ul style="list-style-type: none"> ○ الأسس والمعايير العلمية والموضوعية. ○ الحقوق والواجبات.
الفصل الأول 24-38 أخلاقيات وقيم الخدمة العامة	الثامن والتاسع	5	<ul style="list-style-type: none"> • أخلاقيات وقيم العمل ودورها في زيادة الكفاءة الإنتاجية.
الفصل الرابع 101-126 إدارة جودة الخدمات العامة الفصل الثالث والرابع 97-165 أخلاقيات وقيم الخدمة العامة	العاشر	6	<ul style="list-style-type: none"> • المشاكل التي يواجهها الموظف وكيفية معالجتها.
75-63 أخلاقيات وقيم الخدمة العامة	الحادي عشر	7	<ul style="list-style-type: none"> • السلوكيات الإيجابية للموظف العام.
مذكرة: محمد عفيفي السيد - الإدارة المهنية، 2007	الثاني عشر	8	<ul style="list-style-type: none"> • الشفافية / المساءلة / النزاهة وإطلاق صافرة الإنذار
الفصل الخامس و السادس 168-197 أخلاقيات وقيم الخدمة العامة	الثالث عشر	9	<ul style="list-style-type: none"> • الثقافة التنظيمية والرقابة ودورها في ترسيخ السلوكيات المهنية الإيجابية.
الفصل الثامن 229-247 أخلاقيات وقيم الخدمة العامة+الحوكمة	الرابع عشر	10	<ul style="list-style-type: none"> • مدونات السلوك الأخلاقي Code of Ethics
	الأسبوع الأخير من الدراسة		<ul style="list-style-type: none"> • مراجعات.

مع أطيب التمنيات بالتوفيق ،،،،