



جامعة الكويت
KUWAIT UNIVERSITY

جامعة الكويت
كلية العلوم الإدارية
قسم الإدارة العامة

المحتوى العلمي لمقرر

الخدمة العامة والأخلاقيات المهنية 51/104

الفصل الدراسي الثاني: 2024 /2023

أستاذ المقرر: أ. د. عوض العنزي

الوقت: 10:00 – 10:50 (1 3 5) - قاعة BUA - 1007 C3

الاتصال:

- قسم الإدارة العامة، الدور 3، مكتب رقم 1029
- البريد الإلكتروني: Prof.awadh1@gmail.com
- هاتف المكتب: 24988565/24988578
- التواصل الاجتماعي: Teams
- مساعد مدرس: بشاير البشر
- الساعات المكتبية لمساعد المدرس: 9:00 صباحا – 13:00 ظهرا 1 3 5

- 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 غير الأخلاقية 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، وأطرافها.
- 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 15/1979.
- 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 مواثيق 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 الثاني %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		<ul style="list-style-type: none"> تقديم: <ul style="list-style-type: none"> التعريف بالمقرر وأهدافه والنتائج المتوقعة
<p>الفصل الثاني كتاب إدارة جودة الخدمات العامة 37 - 51 الفصل الثاني كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 46 - 63</p> <p>الفصل الثالث والرابع كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 97 - 165 مذكرات + قانون الخدمة المدنية 1979/15</p>	<p>الأول والثاني</p> <p>الثالث</p> <p>الرابع</p> <p>الخامس</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<ul style="list-style-type: none"> الخدمة العامة: <ul style="list-style-type: none"> أ. الخدمة: المفهوم والمبادئ والخصائص وإطرافها ب. إدارة الجودة والجودة الشاملة: كمفهوم وتطبيق ومقومات النجاح. ج. مشاكل الخدمات العامة وكيفية مواجهتها د. الوظيفة العامة واختيار الموظف العام 13-10 هـ. المفهوم والمبادئ العامة للوظائف 11 - 19 <ul style="list-style-type: none"> - لتصميم الوظيفي - التحليل الوظيفي
<p>قانون ونظام الخدمة المدنية 1979/15</p> <p>نظام الخدمة المدنية</p> <p>الفصل الثاني كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 75 - 89</p> <p>الفصل الثاني كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 63 - 75 + مذكرة</p>	<p>السادس والسابع</p> <p>الثامن</p> <p>التاسع</p>	<p>5</p> <p>6</p> <p>7</p>	<ul style="list-style-type: none"> قانون الخدمة المدنية: <ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>الفصل الأول كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 24 - 38</p> <p>مذكرة: محمد عفيفي - الإدارة المهنية 2007</p> <p>الفصل الخامس والسادس كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 168 - 197</p> <p>الفصل الثامن كتاب أخلاقيات وقيم الخدمة العامة 229 - 247</p>	<p>العاشر</p> <p>الحادي عشر</p> <p>الثاني عشر والثالث عشر</p> <p>الرابع عشر</p>	<p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p>	<ul style="list-style-type: none"> الأخلاقيات المهنية: <ul style="list-style-type: none"> 1. أخلاقيات وقيم العمل ودورها في زيادة الكفاءة الإنتاجية. 2. الشفافية / المساءلة / النزاهة وإطلاق صافرة الإنذار. 3. الرقابة والثقافة التنظيمية والتنمية ودورهم في تحسين كفاءة العمل 4. مدونات السلوك الأخلاقي code of ethics
	الأسبوع الأخير مراجعة		<ul style="list-style-type: none"> المراجعة

مع أطيب التمنيات بالتوفيق،