



Pearson
BTEC

شهادة Pearson BTEC International
المستوى 3

الأعمال

الوحدة 20

أخلاقيات الأعمال

المؤلف: كاثرين ريتشاردز

المستوى
3

كتاب الطالب

يمكن العثور على نسخ من المواصفات الرسمية لجميع شهادات Pearson التأهيلية على الموقع الإلكتروني: pearson.com

© حقوق التأليف والنشر لعام 2024 محفوظة لشركة بيرسون إدبيوكشن ليمند 2023

حررت شركة فلورنس بروكشن ليمند

تضيد الحروف بواسطة شركة فلورنس بروكشن ليمند

© حقوق التأليف والنشر للرسوم التوضيحية الأصلية محفوظة لشركة بيرسون إدبيوكشن ليمند

الرسوم التوضيحية من إعداد شركة فلورنس بروكشن ليمند

نشرت هذه الطبعة عام 2024

ما لم يُذكر خلاف ذلك في هذا العمل، فإن أي علامات تجارية لجهة خارجية قد تظهر في هذا العمل هي ملك لأصحابها المعنين وأي إشارات إلى العلامات التجارية أو الشعارات أو المظهر التجاري الآخر لجهة خارجية هي لأغراض توضيحية أو وصفية فقط. لا يُقصد من هذه الإشارات الإشارة إلى أي رعاية أو تأثير أو تفويض أو ترويج لمنتجات بيرسون إدبيوكشن ليمند من مالكي هذه العلامات، أو أي علاقة بين المالك وشركة بيرسون إدبيوكشن ليمند أو الشركات أو المؤلفين أو المرخص لهم أو الموزعين التابعين لها.

فهرسة المكتبة البريطانية في بيانات النشر
يتوافر سجل كتاب في المكتبة البريطانية

إشعار حقوق التأليف والنشر

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا المنشور بأي شكل أو بأي وسيلة (بما في ذلك نسخه أو تخزينه في أي وسیط باستخدام الوسائل الإلكترونية). سواء كان بشكل عابر أو عرضي لبعض الاستخدامات الأخرى لهذا المنشور) دون إذن كتابي من مالك حقوق التأليف والنشر، باستثناء الحالات التي تتوافق مع أحكام قانون حقوق التأليف والنشر والتصاميم وبراءات الاختراع لعام 1988 أو بموجب شروط ترخيص صادر عن وكالة ترخيص حقوق التأليف والنشر، برناres ان، 86 فيتر لين، لندن EC4A 1EN (www.cla.co.uk). ينبغي توجيه طلبات الحصول على إذن كتابي لمالك حقوق التأليف والنشر إلى الناشر.

الموقع الإلكترونية

لا تتحمل بيرسون إدبيوكشن ليمند المسؤولية عن محتوى أي موقع إنترنت خارجية. ومن الضروري أن يعain المعلمون كل موقع إلكتروني قبل استخدامه في الصد للتأكد من أن عنوان URL ما يزال دقيقاً، وملائماً، ومتناضاً. ونفترض أن بعض المعلمون إشارة مرجعية على الموقع الإلكتروني المقيدة وأن يتظروا في تمهين المتعلمين من الوصول إليها من خلال الشبكة الداخلية للمدرسة/ الكلية.

ملاحظة من الناشر

تُنفذ Pearson عمليات تحرير مُكثفة لضمان دقة المحتوى في هذا المنشور، وتبذل كل جهد ممكن لضمان خلو هذا المنشور من الأخطاء، لكن، مانحن الا بشر، وأحياناً تحدث أخطاء. ولا تتحمل Pearson المسؤولية عن أي سوء فهم ينشأ نتيجة أخطاء في هذا المنشور، ولكن من أولوياتنا ضمان دقة المحتوى. إذا لاحظت وجود خطأ، فيرجى التواصل معنا عبر resourcescorrections@pearson.com حتى تتأكد من تصحيحه.

رغم بذل الناشرون قصارى جهدهم لضمان دقة المنشورة بشأن الشهادة التأهيلية وتقديمها، فإن المواصفات الرسمية ومواد إرشادات التقييم المرتبطة بها هي المصادر المؤثرة الوحيدة للمعلومات و يجب الرجوع إليها دائمًا للحصول على إرشادات نهائية.

شكر وتقدير

النص:

شركة بنك سiam التجارى العامة المحدودة: بيان الرؤية، شركة بنك سiam التجارى العامة المحدودة، ص 6.

الصور:

123 آر إف: راوبيكسل ص 11، يولانتا فوجيتشكا ص 22؛ غيتى إيماجز: إليكترافك/إي + ص 13؛
شترستوك: براثانا ثونغ أون ص 4، أليكتسي ريزفيخ ص 6، مصمم مخصص ص 12، صورة أرضية
ص 19، كدونموانج ص 32.

© جميع حقوق طبع ونشر الصور الأخرى محفوظة لصالح شركة بيرسون إدьюكيشن

تعريف الوحدة

يساعد السلوك الأخلاقي المؤسسات التجارية على اكتساب سمعة مؤسسية جيدة، ويمكن أن يدعم أيضاً العلامة التجارية ويمكن المؤسسة التجارية من الصمود في المنافسة. تحتاج المؤسسات التجارية إلى بيان استخدامها لمعايير عالية في الطريقة التي تتعامل بها مع الأشخاص لإثبات مدى التزامها بالسلوك الأخلاقي السليم، ويشمل السلوك الأخلاقي كيفية تعامل المؤسسة التجارية مع الآخرين وتأثيرها في البيئة المحيطة. ستتعرّف في هذه الوحدة كيفية تأثير الأخلاق على مختلف أصحاب المصلحة وأهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)، وستعرف المزيد عن المسؤولية الاجتماعية للشركات والكيفية التي تساعد بها على التأثير في العلاقة بين المؤسسة التجارية والبيئة التجارية والاجتماعية الأوسع نطاقاً.

كيفية إجراء التقييم

ستخضع هذه الوحدة لتقييم يُجرى بتقرير استقصائي، وسيُطلب منك إجراء دراسة متعمقة عن مؤسستين تجاريتين مختلفتين وكيفية تصرّفهما تصرفاً أخلاقياً، وسيتناول تقريرك أيضاً مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) التي وضعتها المؤسسات التجارية. وسيُطلب منك أيضاً كتابة مراجعة نقية لكيفية استجابة مؤسسة تجارية لكارثة ناتجة عن ممارسات تجارية غير أخلاقية أو ضعف المسؤولية الاجتماعية للشركات. ستساعد هذه التقييمات على تشكيل تفكيرك وتوقعاتك حول الممارسات الأخلاقية في مكان العمل.

التقييم

ستخضع لتقييم سلسلة من الواجبات التي يحددها معلمك.

لتتمكن من النجاح في هذه الوحدة، يجب عليك التأكد من أنك قد استوفيت متطلبات جميع معايير درجة النجاح، ويمكنك القيام بذلك باختبار نفسك في ضوء المعايير الموجودة في الجدول الوارد أدناه. لتحقيق درجة التفوق أو الامتياز، يجب عليك توسيع نطاق عملك، أما بالنسبة لمعايير درجة التفوق، فيجب تحليل العناصر المختلفة للوحدة، وبالنسبة للامتياز، يجب عليك تقييم هذه المعايير (إصدار أحكام بشأنها).

يجب عليك تنفيذ تقييمين مفصلين، أو لا مقارنة المؤسسات التجارية المختلفة والمخاطر التي تواجهها في مناطق مختلفة من مؤسساتها. ثانياً، التحقيق في العلاقات وتقديم تحليل للتكليف والمزايا التي تعود على المؤسسة التجارية من العمل بشكل أخلاقي،

وفي ضوء هذا العمل، ستتعرّف إلى المشكلات الآتية:

- الطريقة التي يؤثر بها السلوك الأخلاقي فيك وفي الموظفين الآخرين في مكان العمل، سواء في الوقت الحالي أو في المستقبل
- الغرض من المسؤولية الاجتماعية للشركات وطرق تطبيقها في الأعمال
- أنشطة وميزات المسؤولية الاجتماعية للشركات
- فعالية الاستجابات المختلفة لكارثة الأعمال وطرق الحكم على تلك الاستجابات

معايير التقييم

يوضح لك هذا الجدول ما يجب عليك فعله من أجل الحصول على درجة النجاح أو التفوق أو الامتياز.

الامتياز	التفوق	النجاح
A.D1 تقييم عمليات الأعمال وسلوكيات الموظفين في ما يتعلق بمفهوم أخلاقيات الأعمال وتطبيقه وأثرها. تمرين تقييمي 20.1a	A.M1 تحليل مفهوم الأخلاقيات وتطبيقها وأثرها في عمليات الأعمال وسلوكيات الموظفين. تمرين تقييمي 20.1a	A.P1 شرح مفهوم أخلاقيات الأعمال وكيفية إدراجهما في قواعد الممارسة الخاصة بالقطاع والممارسات المهنية. تمرين تقييمي 20.1a
B.D2 تقييم مدى فعالية نهج الشركات المختلفة في تنفيذ سياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات. تمرين تقييمي 20.1b	B.M2 تقييم طبيعة المسؤولية الاجتماعية للشركات وأثرها في الشركات المختلفة. تمرين تقييمي 20.1b	B.P2 شرح التطبيق العملي وأثر أخلاقيات الأعمال في المؤسسات التجارية وموظفيها. تمرين تقييمي 20.1a
C.D3 إعداد تقييم ندي لفعالية استجابة المؤسسة للأعطال في الأعمال. تمرين تقييمي 20.2	C.M3 تحليل فعالية استجابة المؤسسة للأعطال في الأعمال. تمرين تقييمي 20.2	C.P5 شرح تأثير الأعطال في الأعمال في إحدى المؤسسات وأصحاب المصلحة الرئисين فيها. تمرين تقييمي 20.2
		C.P6 شرح فعالية استجابة المؤسسة للأعطال في الأعمال. تمرين تقييمي 20.2

بدء النشاط

السلوك الأخلاقي يعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين. يعد فهم هذا الأمر جزءاً من التحدي الذي ستواجهه خلال هذه الوحدة. فكر في مؤسسة تجارية تصرفت بطريقة قد تبدو غير أخلاقية، مثل فرض رسوم زائدة على عميل أو بيع شيء معيب وعدم رد الأموال. ما الذي جعلك تعتقد أنها غير أخلاقية وكيف يؤثر ذلك في رأيك بشأن المؤسسة التجارية أو العلامة التجارية. قارن إجاباتك مع زميل آخر في صفك.



نواتج التعلم

ستتعلم في هذه الوحدة:

- أ } فهم كيفية تطبيق السلوك الأخلاقي في سياق الأعمال
- ب } فهم كيفية تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في سياق الأعمال
- ج } التحقيق في تأثير قضايا المسئولية الاجتماعية والأخلاقية للشركات في ممارسات الأعمال



فهم كيفية تطبيق السلوك الأخلاقي في سياق الأعمال

ستحتاج إلى دراسة مؤسستين تجاريتين مختلفتين كجزء من تحقيقك الخاص بممارسة الأعمال الأخلاقية. هذا يعني أنك ستحتاج خلال هذه الوحدة إلى البحث عن أكبر عدد ممكن من الأمثلة والبحث فيها، حتى تتمكن من اعتبارها جزءاً من تقييمك الرسمي. لإثراء تفكيرك والبقاء على اطلاع دائم، ابحث عبر الإنترنت وشاهد أخبار الأعمال المحلية.

المصطلحات الرئيسية

- الصدق** – يقصد بهذا المصطلح في مجال الأعمال التجارية قول الحقيقة أو الانفتاح بشأن ما تقدمه، فعلى سبيل المثال، قد يشمل الصدق إدراج الرسوم في الإعلانات وتجنب تضليل الآخرين والإنصاف.
- النزاهة** – يقصد بهذا المصطلح في مجال الأعمال وجود مبادئ أخلاقية راسخة والعمل بشرف مع الآخرين.

مناقشة

قبل البدء في العمل على هذه الوحدة، عليك التفكير في رأيك حول معاني كلمتي "الصدق" و"النزاهة" في السياق الآتي.

تحتاج مساعدة المبيعات إلى بيع السيارات المستعملة للعملاء، ولن تحصل على أموال إلا إذا حققت أهداف المبيعات الخاصة بها، وهي عالية جدًا، ما يعني أنها بحاجة إلى بيع أكبر عدد ممكن من المركبات سواء أرادها العملاء أم لا.

يريد أحد العملاء شراء سيارة مستعملة، وتزوره مساعدة المبيعات بمعلومات غير واضحة أو صادقة تماماً، فهي تقدم ادعاءات مبالغ فيها حول أداء السيارة واستخدام الوقود وتکاليف التشغيل.

كيف تلعب الأمانة والنزاهة دوراً في هذا السيناريو؟ مناقشة.

تعريف أخلاقيات الأعمال وخصائص وسمات العمل بشكل أخلاقي في بيئة العمل، وتشمل:

أخلاقيات الأعمال معقدة، ولا تتضمن مجرد تصورات فردية لقيادة الأعمال والموظفين، بل تشمل أكثر من ذلك. كما تتضمن فهم ما يُتوقع في بيئات مختلفة وعند العمل دولياً عبر مختلف البلدان، فالسلوك المقبول في إحدى المناطق قد يكون غير أخلاقي في منطقة أخرى، ولا بد من استكشاف هذا التوتر وفهمه.

مفاهيم الشركة عن الصدق والنزاهة

عندما تفك في الصدق والنزاهة في العمل، غالباً ما يكون الاكتفاء بتعريف بسيط لما تعنيه هذه الكلمات أمر غير ممكن. وهذا بسبب وجود العديد من المشكلات التي يجب مراعاتها بحيث لا يمكن لمثل هذه التعريفات سوى رسم جزء صغير من الصورة.

ب

قم بالوصول إلى الموقع الإلكتروني لمعهد
تشارترد لشئون الموظفين والتنمية®
وأبحث عن قسم الأخلاقيات). تعرف المزيد حول
كيفية توجيهه متخصصي الموارد البشرية
للتصريح بصدق وأمانة.

على سبيل المثال، قد يشمل الصدق في العمل التأكيد من عدم المطالبة بالنفقات غير الضرورية ودفع الضرائب الصحيحة للحكومات أو الوكالات المحلية. الصدق مهم في المواقف التي تسوء فيها الأمور وتحتاج المشكلات إلى حل. فعلى سبيل المثال، عند التعامل مع حادث بيئي أو تحسين ظروف العمل السيئة أو مساعدة العميل الذي تم بيعه بمنتج أو خدمة دون المستوى المطلوب. هناك العديد من الهيئات المهنية المختلفة حول العالم، وتشجع معظم هذه المنظمات مدونات المعايير الأخلاقية والسلوك للمهنيين في مجالات تخصصهم (مثل المحاسبة أو الموارد البشرية).

يمكن أن تؤثر أهمية النزاهة في العيادة من قرارات العمل. على سبيل المثال، قد تقر المؤسسة التجارية المتلتزمة بالتصريف بنزاهة عدم العمل مع عميل أو مورد إذا تصرفت بشكل غير أخلاقي. قد تقرر عدم استخدام زيت النخيل المنتج في المناطق التي يتم فيها تدمير الغابات المطيرة. وقد تختر أيضًا استثمار الأرباح بطريقة أخلاقية أو لمساعدة مجتمعها المحلي.

بشكل عام، يتعلّق التصرّف بنزاهة بالتأكّد من التكثير في المصالح الفضلى لجميع أصحاب المصلحة (بما في ذلك الجمهور والبيئة) وأن الأرباح ليست العامل الوحيد الذي يحفز قرارات العمل. من السهل ضمان نزاهة الأعمال في المؤسسات التجارية حيث يكون جميع الموظفين على دراية بما هو متوقّع وما هو غير متوقّع، وتساعدهم هذه الإرشادات على اتخاذ قرارات أخلاقية تتماشى مع التكثير المؤسسي.

العدالة والشمول في بيئة الأعمال التنافسية

إن الإنصاف هو جانب حيوي من الصدق والنزاهة. قد يعني الإنصاف تقديم شروط الدفع التي تساعد المؤسسات التجارية الصغيرة الأخرى على التداول بفعالية. وقد يعني ذلك تقديم سعر مناسب للعملاء أو التأكيد من معاملة المؤسسات التجارية لسلسلة التوريد بشكل صحيح. (سلسلة التوريد مصطلح يشير إلى العمليات المعنية بتصنيع وتسلیم المنتجات أو الخدمات).

ويمثل تحدياً خاصاً في بيئة الأعمال التنافسية. هذا يجعل من الضروري أن يحصل الموظفون على إرشادات واضحة من أصحاب الأعمال حول ما هو مقبول وما هو غير مقبول.

ومن بين جوانب الإنصاف الشمولية الشمولية تعني وجود مجموعة أكثر تنوعاً (متعددة الثقافات) من الموظفين (من حيث الجنس والعرق والإعاقة وما إلى ذلك) وخلق ثقافة يشعر فيها جميع الموظفين بالتقدير. وهذا يمكن أن يجلب العديد من الفوائد. على سبيل المثال، تقول المؤسسة التجارية التكنولوجية CISCO® أن فريق القيادة المتتنوع ساعدوا على اتخاذ قرارات أفضل وجعلها أكثر تنافسية.

إن الشمولية في المنافسة أمر معقد أيضًا. تعتمد العديد من المؤسسات التجارية الآن على العمل مع الآخرين للتأكد من قدرتها على التداول بفعالية أو العمل معاً. قد يعني هذا العمل مع المؤسسات التجارية التي يُنظر إليها على أنها منافسة. ثم يتغير هولاء المنافسون ليصبحوا شركاء.

دراسة حالة

مجموعة إنجكا®



تعمل مجموعة "إنجكا" في جميع أنحاء العالم وتلتزم بأن تكون مؤسسة أعمال شاملة. تغطي المجموعة ثلاثة مجالات عمل. ومن بين هذه الشركات®، IKEA Retail، التي تتمتع بمكانة عالية في جميع أنحاء أوروبا والشرق الأوسط وجنوب شرق آسيا وخارجها. تسعى إنجكا إلى التصرف بطرق تضمن أن المؤسسات التجارية التابعة لها تعنى بالناس والكوكب وتتصرف بطريقة مراعية. إنه يعزز الشمولية من خلال مساعدة مجموعات من الناس، مثل اللاجئين، على الاندماج بشكل كامل. قم بإجراء بحث حول كيفية عمل إنجكا. استخدم تقريرها السنوي واطلع على المعلومات الأخرى التي يمكنك العثور عليها حول المجموعة.

اخبر معلوماتك

- 1 حدد ثلاثة أمثلة على الأقل للممارسات الشاملة الجيدة التي توضحها إنجكا.
- 2 ما المزايا العائنة على إنجكا من اتباع نهج شامل؟
- 3 هل هناك أي عيوب أو تحديات قد تواجهها إنجكا في ما يتعلق بنهجها الشامل؟

قد يعني الإنصاف والشمول أن المؤسسة التجارية يجب أن تستثمر أكثر في موظفيها. قد يكون هذا الاستثمار للتدريب أو لإجراء تعديلات حتى يتمكن الأشخاص ذوو الإعاقة من العمل بفعالية. ومن المرجح أن يرحب الناس في العمل في مؤسسة تجارية عادلة ومنصفة للعاملين فيها. فالإنصاف والشمولية يسهمان في تعزيز سمعة المنظمة التجارية وتقويتها.

مفاهيم الاحترام والثقة في ما يتعلق بالعملاء وأصحاب المصلحة والمنافسين والجمهور العام
هناك عنصران آخران يجب على المؤسسات التجارية مراعاتها في ما يتعلق بأخلاقيات الأعمال. وهذا العنصران هما الاحترام والثقة.
تتوافر العديد من الطرق التي يمكن بها إبداء الاحترام والثقة لمجموعات مختلفة من أصحاب المصلحة، وستحتاج كل مجموعة إلى طريقة مختلفة من العمل لضمان اعتبار المؤسسة التجارية مؤسسةً أخلاقيةً. يُعرض عدد من الأساليب في الجدول 20.1، وتعطيك هذه الأساليب فكرة عن بعض الطرق المختلفة التي يمكن بها إظهار الاحترام والجدرة بالثقة، وتذكر أن الاحترام والثقة يتكتسان بمرور الوقت ولا يمكن تسريع هذه العملية.

المصطلحات الرئيسية

الاحترام – يقصد بهذا المصطلح في مجال الأعمال تقدير أفكار الآخرين وإبداء موقف مهذب تجاههم.

الثقة – يقصد بهذا المصطلح في مجال الأعمال التمتع بالصدق بأقصى قدر ممكن والقدرة على الاعتماد على ما تقوله المؤسسة التجارية.

أصحاب المصلحة – أي شخص يتأثر بمؤسسة تجارية، يمكن أن يشمل أصحاب المصلحة الموظفين والجمهور العام والمجتمعات المحلية.

م الموضوعات ذات صلة

لمعرفة المزيد عن أخلاقيات وخصائص الأعمال، راجع الوحدة 1: استكشاف الأعمال.

مناقشة

مجموعات الضغط هي أصحاب المصلحة الذين يحاولون تغيير الطريقة التي تتصفح بها المؤسسات التجارية. ومن الأمثلة على ذلك شركة "غرینبيس" الدولية. تقوم هذه المجموعة بحملات في جميع أنحاء العالم للتاثير في سلوك المؤسسات التجارية، على سبيل المثال، لمنعها من الصيد أو تدمير الغابات. تعرف على المزيد حول www.greenpeace.org وقم بإجراء مناقشة في صفك حول تجربته وكذلك تجربة مجموعات الضغط الأخرى بشأن التأثير في المؤسسات التجارية. ما الدور الذي يلعبه الاحترام والثقة (أو عدم وجودهما) في هذه العملية؟ اكتب قائمة بال نقاط التي حدتها وصنفها تحت العناوين الآتية: سلوك العمل وتأثير الإجراءات والسلوك المتغير.

الجدول 20.1 الطرق التي يمكن بها إبداء الاحترام والثقة لمجموعات مختلفة من أصحاب المصلحة

مجموعة أصحاب المصلحة	كيف يمكن للمؤسسة التجارية إظهار الاحترام	كيف يمكن إثبات أن المؤسسة التجارية جديرة بالثقة
العملاء	الاعذار عن الأخطاء والاستجابة السريعة جداً عند حدوث أحد الأخطاء شكرهم على عادتهم	ال التواصل بشكل منتظم وواضح مع العملاء بطريقة موثوقة - على سبيل المثال، تحديد يوم التسلیم والالتزام به
الموظفون	الوضوح مع الموظفين بشأن توقعاتهم (من المؤسسة التجارية) والاستماع إلى وجهات نظرهم وأفكارهم	تقديم أي حواجز مواعدة أو دفع جوائز للعمل الجيد
المساهمون	الوضوح مع المساهمين بشأن استثماراتهم وتقديم تفاصيل حول الأساليب المستخدمة لتحقيق الأرباح التي يتم إرجاعها إلى المساهمين (المعروف باسم أرباح الأسهم)	إرسال الاتصالات إلى المساهمين في الوقت المناسب إذا كانت ظهرت مشكلة في المؤسسة التجارية - فيجب أن يتلقوا المعلومات مباشرة بدلاً من قرائتها أولًا في وسائل الإعلام.
الموردون	من خلال العمل مع الموردين لتطوير الأنظمة وسير العمل التي تعود بالنفع المتبادل	من خلال التأكيد من دفعها دائمًا في الوقت المحدد وأن أي أخطاء يتم لفت انتباهم إليها في أسرع وقت ممكن
الدائنوں	من خلال التأكيد من أن المدفوعات للدائنين تتم دائمًا في الوقت المحدد وأنهم لا يحتاجون إلى المطالدة	من خلال التأكيد من أن المدفوعات للدائنين تتم دائمًا في الوقت المحدد وأنهم تتجنبهم إلية في أسرع وقت ممكن
المنافسون	من خلال عدم خفض الأسعار بحيث يضطر المنافسون إلى بيع السلع بأقل من تكلفة التصنيع - قد يؤدي ذلك إلى توقف جميع الأطراف عن العمل	تجنب الحملات التي تجعل منافسيك يبدون سينين والمودة على أن يكونوا إيجابيين فقط تجاه بعضهم البعض
الجمهور العام	التفكير في المجتمع الأوسع ومراعاته عند وضع خططك - على سبيل المثال، تقييد أوقات التسلیم أو الموضوعات في منطقتك المحلية ومراعاة الآراء	الاستثمار في المنطقة المحلية الاستناد إلى آراء الجمهور حول تأثير المؤسسة التجارية التي تنتهي إليها ومراعاة الآراء

المصطلح الرئيس

حكومة الشركات - مجموعة القواعد المستخدمة للتحكم في إحدى المؤسسات التجارية وتوجيهها.

الحكومة القانونية والالتزامات الأخلاقية

أحد العناصر الرئيسية لأخلاقيات الأعمال هو اتباع القوانين واللوائح. ومع ذلك، في بعض الحالات، ربما يسمح القانون ببعض الأمور لكن إتاحتها قانوناً لا تعني بالضرورة أنه ستكون محل احترام أو أنها عادلة لجميع الأطراف المعنية. أحد الأمثلة على ذلك هو دمج مؤسسة تجارية مع منافس. هناك قوانين واضحة في العديد من البلدان حول ما إذا كان الاندماج مسموحاً به أم لا، ويمكن أن تكون عمليات الاندماج مفيدة من وجهة نظر الشركة. ومع ذلك، قد يؤدي الاندماج إلى فقدان الوظائف، وإلى الحد من اختيار المستهلك والمخاوف العامة بشأن تأثير المؤسسات التجارية الكبيرة.

بحث

قم بإجراء بحث حول مصطلح حوكمة الشركات وشارك النتائج التي تتوصل إليها مع زملاء آخرين في صفتك. كيف تؤثر حوكمة الشركات في المؤسسات التجارية في بلدك ولماذا؟

وقفة للتفكير

اختر ثلاثة مجموعات مختلفة من أصحاب المصلحة. اشرح سبب أهمية الاحترام والثقة بالنسبة لهم.

تعلم

فك في كيفية تأثير الاحترام والثقة في المجموعات المختلفة وسبب ذلك. إلى أي مدى سيكون هناك دائمًا صراع بين مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة؟

كيف يؤثر ذلك في مدى ثقتهم واحترامهم لأي مؤسسة؟

تأثير أخلاقيات الأعمال في صورة الشركة

لقد تعلمت في هذا الفصل أن أخلاقيات الأعمال لها تأثير كبير في صورة المؤسسة التجارية وسمعتها. دوماً ما تحظى صورة الشركة الجيدة بأهمية بالغة، إلا أن وسائل التواصل الاجتماعي يجعل الأمر أكثر صعوبة، لأن وسائل التواصل الاجتماعي يمكنها تغيير صورة المؤسسة التجارية بسرعة كبيرة في إحدى البلاد أو في جميع أنحاء العالم. وستتعلم المزيد لاحقاً حول أهمية الحصول على صورة جيدة والضرر الذي يمكن أن يلحق بتلك الصورة إذا ثبّت أن المؤسسة التجارية تتصرف بطريقة غير أخلاقية.

يمكن للمؤسسات التجارية التي تتصرف "بالطريقة الأخلاقية" الصحيحة استخدام هذا لتحسين صورتها المؤسسة، خاصة من خلال توصيل أفكارها ومعتقداتها وأفعالها إلى جميع أصحاب المصلحة. هناك العديد من الطرق المختلفة التي يمكنهم من خلالها القيام بذلك، ولكن الطريقة الرئيسية للقيام بذلك هي من خلال وضع بيانات عن رؤيتهم وقيمهم ورسالتهم.

بيان الرؤية

بيان الرؤية هو بيان شامل يصف ما تزيد المؤسسة التجارية تحقيقه في المستقبل. ويحدد "سبب" وجود المؤسسة التجارية. توجه الرؤية الطريقة التي تعمل بها المؤسسة وتوضح للموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين ما تحاول تحقيقه. يُظهر تضمين المبادئ الأخلاقية في بيان الرؤية أن المؤسسة التجارية تهتم بطبيعة سلوكياتها وتعاملاتها.

بيانات الرؤية عالية المستوى للغاية. غالباً ما تكون بيانات الرؤية الجيدة قصيرة وقوية ومصممة بعناية ليكون لها تأثير كبير. وهي معنية بتعزيز الثواب الأساسية للمؤسسة وكذلك إقناع أولئك الذين يقرؤونها أو يسمعونها. فعلى سبيل المثال، لدى بنك سiam التجاري في تايلاند رؤية أن يصبح "البنك الأكثر إعجاباً".

بيانات القيمة

غالباً ما يعتمد بيان القيمة على ما حدّته المؤسسة في رؤيتها. وغالباً ما تتأثر بشدة بالأخلاق. وكثيراً ما يكون لدى المؤسسات التجارية قائمة بالقيم (غالباً أربع) التي تعتبرها مهمة لعملياتها ولمجموعات أصحاب المصلحة الأوسع.

المصطلح الرئيس

صورة الشركة – تشمل التصورات والجمعيات والانطباعات التي يعرفها الناس عن مؤسسة تجارية معينة، وهي تؤثر في كيفية تفاعلهم بعد ذلك مع هذه المؤسسة التجارية، وتتأثر بوسائل الإعلام، وبطبيعة الحال، باشرطة المؤسسة التجارية نفسها وأدائها.

دراسة حالة

معدن®

متلك مجموعة التعدين السعودية (معدن) رؤية لتكون رائدة في مجال التعدين المستدام مع حضور عالمي. وقيمهم الأساسية الأربع هي: النزاهة والرعاية والعمل الجماعي والملكية. قم بإجراء بحث في شركة معدن.

اخبر معلوماتك

- 1 ما المزايا المُتحققة لشركة معدن من توافر رؤية واضحة وقيم أساسية؟
- 2 هل هناك أي عيوب أو تحديات يمكنك التفكير فيها؟
- 3 إلى أي مدى يجب أن تكون جميع المؤسسات التجارية الدولية ملزمة برؤية واضحة وبيانات قيمة؟



بحث

اختر مؤسستين تجاريتين مختلفتين وقم بإجراء بحث في بيانات الرؤية والقيمة والرسالة الخاصة بهما. ما مدى تشابهها ومدى اختلافها؟ اكتب نسخة جديدة من بيانات الرؤية والقيمة والرسالة ل المؤسستين تجاريتين مختلفتين.

يوضح بيان الرسالة أهداف المؤسسة التجارية ويحدد ما تسعى إلى القيام به. وينظر إليه أحياناً على أنه "الكيفية" التي تعامل بها المؤسسة التجارية. غالباً ما تتم قراءة بيانات الرسالة جنباً إلى جنب مع قيم المؤسسة.

تدور بيانات الرسالة حول كيفية عمل المؤسسة التجارية. وهذا يميزها عن بيانات الرؤية التي تتحدث عن المستقبل. غالباً ما تتأثر بيانات الرسالة بالاعتبارات الأخلاقية لأنها تؤثر في القرارات اليومية.

Ahold Delhaize® هي مؤسسة تجارية عالمية لتجارة التجزئة و تعمل على ضمان أن يكون لديها بيان رسالة واضح. تعود أصول المؤسسة التجارية إلى بلجيكا وهولندا منذ حوالي 150 عاماً. وفي حالة Ahold Delhaize، يسلط بيان رسالتها الضوء على أخلاقياتها. تتضمن بيانها مسألي الثقة والاحترام، وهي تحمل من الواضح أنها تسعى لمساعدة عملائها. يمكن أن تشكل كتابة بيانات الرسالة العالمية تحدياً. ومع ذلك، ظهر Ahold Delhaize، التي تعد واحدة من أكبر مجموعات بيع المواد الغذائية بالتجزئة في العالم، أنه من الممكن إصدار بيان مُستوحى من الأخلاق يمكن تطبيقه في جميع أنحاء العالم.

وقفة للتفكير**تلميح**

فك في كيفية تشابههما ولكن أيضاً في الاختلافات الدقيقة.

"بيان الرؤية هو الأكثر أهمية لأي مؤسسة تجارية."

أصدر حكماً بشأن مدى موافقتك أو عدم موافقتك على هذا البيان. قدم أكبر عدد ممكן من الأمثلة لدعم قضيتك.

قواعد الممارسة الخاصة بالقطاع والممارسات المهنية

توجد مجموعة كبيرة من قواعد الممارسة الخاصة بالقطاع والممارسات المهنية تُستخدم في جميع أنحاء العالم.

المهارات**الاهتمام الفكري والفضول****المصطلح الرئيس**

قواعد الممارسة لكل قطاع – هي قواعد وإرشادات للمساعدة على التحكم في الطريقة التي تتصفح بها قطاعات معينة وتحسينها، بما يشمل طريقة التعامل مع الموظفين والعملاء.

الغرض من قواعد الممارسة لكل قطاع وميزاتها

تشير بعض قواعد الممارسة لكل قطاع في مختلف البلاد والمناطق المختلفة، بل حتى في جميع أنحاء العالم، ومع ذلك، فإن العديد من قواعد الممارسات تخص بلد وقطاعات فردية؛ غالباً ما تعكس هذه المدونات التطور التاريخي لأحد القطاعات وسلوكها الأخلاقي في الماضي.

قواعد الممارسة الإلزامية والطوعية

قواعد الممارسة الإلزامية هي القواعد التي يجب على المؤسسات التجارية الامتثال لها. قد تكون هذه القواعد صارمة للغاية وهناك عقوبات على المؤسسات التجارية التي ثبت مخالفتها لهذه القواعد.

تعتبر قواعد الممارسة الطوعية أكثر مرنة وتحظى عموماً بترحيب أكبر لدى المؤسسات التجارية. هذا لأن قواعد الممارسة الطوعية قد يكون لها التأثير نفسه الذي يطبقه القانون لكن بتكلفة أقل من حيث التنفيذ. ويمكن أن تساعد قواعد الممارسة الطوعية أيضاً على عمل دعاية جيدة للمؤسسات التجارية الأخلاقية وتحل محلها ميزة تسويقية.

ومن بين عيوب قواعد الممارسة الطوعية حقيقة أن المؤسسات التجارية لا يتبعن عليها التسجيل. بالإضافة إلى ذلك، لا توجد عادة عقوبات لحرق القانون، بخلاف الدعاية السيئة.

بحث

غالباً ما يكون لدى البنوك قواعد ممارسة مهنية. قم بإجراء بحث في مؤسسة تجارية في هذا القطاع. اكتب قائمة بالتحديات الرئيسية التي تواجه المؤسسة التجارية، بما في ذلك الضغوط القانونية والتتنظيمية التي تواجهها (بما في ذلك أي تغييرات تطرأ على القانون).

دراسة حالة

رابطة مشغلي المطارات (AOA)

في المملكة المتحدة، تتمتع المطارات بقواعد ممارسة طوعية لكيفية العمل مع الركاب وكيفية التعامل مع الركاب الذين يتصرفون بشكل غير لائق، وقد تطورت رابطة مشغلي المطارات (AOA) هذا الأمر. تقوم المطارات التي تتضمن إلى رابطة مشغلي المطارات بالتسجيل في مجموعة واحدة من القواعد التي توجه طريقة عملها. تعمل رابطة مشغلي المطارات مع المنظمين والحكومة لتطوير ارشادات حول الطريقة التي يجب أن تعمل بها المطارات. قم بزيارة موقع الجمعية لمعرفة المزيد عن عملها وكيفية تأثيرها في الجوانب الأخرى للسفر الجوي (www.aoa.org.uk).

اخبر معلوماتك

- 1 ما دور الذي تلعبه رابطة مشغلي المطارات للتأثير في السلوك الأخلاقي لجميع أصحاب المصلحة المعنيين بالمطارات؟
- 2 ما مزايا وجود مدونة ممارسات صناعية للتعامل مع الركاب المزعجين؟
- 3 قم بإجراء بحث للعثور على قواعد ممارسة أخرى مماثلة لمجال الطيران في بلدك. هل هناك أي أوجه تشابه أو اختلافات في طرق كتابة قواعد الممارسة (بالمقارنة مع المملكة المتحدة) ومدى كونها طوعية أو إلزامية؟

وقفة للتفكير



ما الفرق بين قواعد الممارسة الصناعية الإلزامية والطوعية؟

اكتب معنى الكلمتين "الإلزامي" و "طوعي" ثم فكر في ما تعنيه هذه الكلمات عند تطبيقها في القطاع. قيّم أهمية وجود أي نوع من قواعد الممارسة الصناعية بدلاً من عدم وجودها. استخدم أكبر عدد ممكن من الأمثلة على قواعد الممارسة الإلزامية والطوعية.

تلعب

توسيع الأفق

دراسة حالة

مدونة قواعد الممارسات لجمعية الأبحاث الصيدلانية والمصنعين (PreMA)

في تايلاند، طورت جمعية الأبحاث الصيدلانية والمصنعين® (PreMA) مدونة قواعد ممارسات المؤسسات التجارية الأعضاء فيها. وتهدف هذه المدونة إلى ضمان وضع رعاية المرضى في المقام الأول واحترام وتطوير النقاوة والنزاهة والصدق واستقلالية مقدمي الرعاية الصحية. قم بالوصول إلى الموقع الإلكتروني للجمعية لمعرفة المزيد عن جمعية الأبحاث الصيدلانية والمصنعين (PreMA) وكيفية تأثيرها في صناعة الأدوية في تايلاند (www.prema.or.th).

اخبر معلوماتك

- 1 ما دور جمعية الأبحاث الصيدلانية والمصنعين (PreMA) في صناعة الأدوية التايلاندية؟
- 2 كيف تؤثر قيم المنظمات الأعضاء في ممارسات الصناعة؟
- 3 قم بإجراء بحث للعثور على قواعد ممارسة أخرى مماثلة لقطاع الأدوية في بلدك. هل هناك أي أوجه تشابه أو اختلافات في الطرق التي تُكتب بها قواعد الممارسة وبمدى كونها طوعية أو إلزامية؟

بحث

تعرف أكبر قدر ممكناً من المعلومات حول المؤسسات التجارية لقطاع البناء التي تعمل في بلدك.

تعرف قواعد الممارسة ذات الصلة بتشغيل هذه المؤسسات التجارية. ما القواعد الطوعية والإلزامية؟ كيف تؤثر في قطاع البناء في بلدك ولماذا؟

ناقش النتائج التي توصلت إليها مع زملاء آخرين في صفاك.

المصطلحات الرئيسية

قواعد الممارسة المهنية – قواعد أنواع معينة من العمل والمهن ولوائحها، مثل: متخصصي الموارد البشرية.

المهنة – هي الدور المهني الذي يؤديه أحد الأشخاص في العمل، وتشمل الأمثلة على المهن المحاسبين والمحاسبين، وعادةً ما يحتاج المهنيون إلى التدريب واكتساب المؤهلات والخبرات المتخصصة، فعلى سبيل المثال، يحتاج المحامون إلى فهم إجراءات المحكمة.

م الموضوعات ذات صلة

لمعرفة المزيد حول استخدام التعليقات وتحديد الأهداف، راجع الوحدة 23: **الخبرات العملية في مجال الأعمال**.

العقوبات

يمكن إحالة المؤسسة التجارية إلى المحكمة إذا انتهكت أيًا من القواعد واللوائح الخاصة بمدونة الممارسة الإلزامية. ويوجد في المملكة المتحدة العديد من القواعد الإلزامية وقواعد الممارسة المتعلقة بالصحة والسلامة في قطاع البناء. يجب أن تتبع المؤسسات التجارية العاملة في هذا القطاع هذه القواعد الصارمة للغاية. فقد يتم إحالتها إلى المحكمة وإجبارها على دفع غرامات إذا لم تفعل ذلك.

فعلى سبيل المثال، بموجب قوانين الصحة والسلامة المعمول بها في المملكة المتحدة، يجب اتخاذ خطوات لمنع الموظفين من استنشاق الغبار المنبعث من الطوب لأنه قد يشكل خطراً على الصحة. غُرِّمت إحدى المؤسسات التجارية التي سمحت للعمال بالتلعثم لهذا الغبار بـ 40,000 جنيه إسترليني لعدم وضع الضوابط المناسبة والإشراف على الأشخاص على النحو الملائم.

أحيلت مؤسسة تجارية في مجال البناء إلى المحكمة وأمرت بدفع 100,000 جنيه إسترليني في عام 2011 عندما كانت أعمال البناء تحدث ضجيج مرتفع للغاية وتسببت في إزعاج لمن حولها.

غرض وميزات قواعد الممارسة المهنية

تعمل قواعد الممارسة المهنية بطريقة مشابهة لقواعد الممارسة لكل قطاع، إلا أنه بدلاً من الارتباط بنوع من القطاعات (مثل التصنيع)، فإنها تتعلق بأحد أنواع المهن (مثل المحاسبة). توجه هذه القواعد الأفراد بشأن كيفية التصرف الأخلاقي وفقاً لما تتوقعه منهم مهنتهم (بعض النظر عن القطاع الذي يتواجدون فيه). يمكن أن تكون قواعد الممارسة الإلزامية أو طوعية، وقد وضعت الهيئات المهنية العديد من قواعد الممارسة، وتتوفر هذه الهيئات أيضاً التدريب والتوجيه الأوسع نطاقاً. لقد درست سابقاً في هذا الفصل عمل معهد تشارترد لشؤون الموظفين والتنمية (CIPD)، ويتمنى هذا المعهد بقواعد ممارسة لجميع المتخصصين في الموارد البشرية، ما يشمل أمور منها التوظيف، والتدريب، ومسائل دعم الموظفين الأخرى.

الهيئات المهنية التي تقدم قواعد الممارسة

يوجد العديد من الأمثلة المختلفة للهيئات المهنية التي تتمتع بقواعد الممارسة الخاصة بها، وفي كثير من الأحيان، تتعلق هذه القواعد بطرق إجراء الأمور. على سبيل المثال، هناك عدد من الطرق التي يمكن للمحاسب من خلالها إنتاج مجموعة من الحسابات، لذلك من المهم أن يكون هناك مدونة قواعد ممارسات لإرشادهم بشأن أي منها يجب استخدامه في أي مجموعة معينة من الظروف. تُعرض أمثلة على قواعد الممارسة المهنية في الجدول 20.2.

الجدول 20.2 أمثلة على قواعد الممارسة المهنية.

المهنة	هيئة أنيقة	مدونة قواعد الممارسات
محترف المحاسبة	إيه سي سي إيه جلوبال® بتطوير مدونة دولية لأخلاقيات المحاسبين في جميع أنحاء العالم تشارترد للتأمين® (CII) مجلس معايير الأخلاقيات الدولية للمحاسبين® (IESBA)	قامت إيه سي سي إيه جلوبال مع معهد تشارترد للتأمين بتطوير مدونة دولية لأخلاقيات المحاسبين في جميع أنحاء العالم
الموارد البشرية	معهد تشارترد لشؤون الموظفين والتنمية (CIPD)	يطبق معهد تشارترد لشؤون الموظفين والتنمية مدونة قواعد السلوك المهني تجاه جميع السلوكيات المهنية في مجال الموارد البشرية. ويعطي المعايير الأخلاقية والتزاهة والإشراف. لمزيد من التفاصيل، راجع: www.cipd.asia • www.cipd.ae •
العلاقات العامة	معهد تشارترد للعلاقات العامة™ (CIPR)	لدى معهد تشارترد للعلاقات العامة مدونة سلوك تطلب من الأعضاء الحفاظ على مستويات عالية من السلوك المهني، والتعامل بصدق ونزاهة مع الأشخاص الذين يعملون بهم والحفاظ على سمعة العلاقات العامة ومعهد تشارترد للعلاقات العامة. لمزيد من التفاصيل، راجع: www.ciprinternational.com •

مميزات مدونة قواعد الممارسة المهنية

تحتوي معظم مدونات قواعد السلوك المهنية على مميزات مماثلة. وهي عادة ما تحدد السلوك والمهارات التي يُتوقع من المهنيين إظهارها في عملهم. وتشمل الآتي:

- التزاهة - التصرف بهدف أخلاقي عالي
- الموضوعية - التصرف بطريقة محايضة أو غير متحيزة
- الكفاءة المهنية - إثبات قدرتهم على أداء أدوارهم أو واجباتهم على مستوى عالٍ
- السرية - إثبات أنه يمكنهم الحفاظ على سرية جميع المعلومات ومشاركتها فقط عند الضرورة والمناسبة
- الاحتراف - التصرف وفقاً لمعايير عالية وبما يتماشى مع توقعات قطاع الأعمال.

من خلال اعتماد مدونة قواعد الممارسة، يتلزم أعضاء هيئة مهنية بالالتزام بقواعدها. وهذا يساعد على منح هيكلهم المهني القدرة على التأثير في منظمات صنع القرار الإقليمية أو الوطنية أو حتى الدولية، مثل الحكومات.

العقوبات

غالباً ما يتم تطبيق العقوبات على أعضاء الهيئات المهنية الذين ينتهكون مدونة قواعد الممارسة التي اشتركوا فيها. فعلى سبيل المثال، يجري معهد شارترد لشؤون الموظفين والتنمية جلسات استماع جماعية تحقق في أي مزاعم بانتهاك المدونات الخاصة بها. يمكن أن تشمل العقوبات المفروضة على المؤسسات التجارية التي انتهكت القواعد التعليق، أو مطالبتها بالاعتذار، أو مطالبتها بمغادرة المؤسسة، أو "شطبها" من السجل المهني. يعتمد نوع العقوبة على نوع المؤسسة التجارية أو الشخص الذي قام بها.

مناقشة

لقد قبل إن الرئيس التنفيذي يجب أن يتقاضى 20 ضعف راتب الموظف الأقل أجرًا في القوى العاملة لديه. ما مزايا تشغيل سياسة كهذه؟ هل هناك أي عيوب؟ كيف تختار الدفع لمدير تنفيذي؟ إذا كنت مديرًا تنفيذياً، فكيف ترغب في تحديد راتبك؟ نقاش وجهات نظرك مع أعضاء آخرين في صفك.

بحث

قواعد الممارسة المهنية

اختر مهنتين مختلفتين (مثل التمويل أو القانون أو الموارد البشرية أو خدمات العملاء). عليك تعرف الجمعيات المهنية التي تحكم هاتين المهنتين بأقصى قدر ممكن.

قارن بين الهيئات المختلفة وحدد أوجه التشابه والاختلاف في قواعد الممارسة الخاصة بها. نقاش النتائج التي توصلت إليها مع زملاء آخرين في صفك.

تطبيق القيم الأخلاقية على ممارسات الأعمال

بالإضافة إلى اتباع قواعد الممارسة الخاصة بالقطاع والممارسات المهنية، من المهم أيضاً أن تطبق المؤسسات التجارية قيمها الأخلاقية في الإدارة اليومية لعملياتها. وتشمل المجالات التي تعتبر فيها هذه الأولوية أجور قادة الأعمال والمسؤولية المالية وسياسات التوظيف.

حكومة الشركات والأجور التنفيذية

لقد درست سابقاً في هذا الفصل حوكمة الشركات؛ فحكومة الشركات هي مجموعة القواعد والممارسات والعمليات التي تعمل المؤسسة التجارية وفقاً لها. إذا كانت لدى المنظمة التجارية قواعد حوكمة مؤسسية جيدة (تكون واضحة، وموثوقة، وقابلة للتحدي)، فمن المرجح أنها تتصرف بشكل أخلاقي. أحد جوانب حوكمة الشركات التي غالباً ما تجنب الشكاوى والعنوانين السلبية هو أجور المسؤولين التنفيذيين. الأجر التنفيذي هو الأجر الذي يُمنح للرئيس التنفيذي (CEO) أو قادة آخرين في المؤسسة التجارية. غالباً ما يقال إن المؤسسات التجارية تحتاج إلى دفع رواتب عالية للمديرين التنفيذيين للتأكد من حصولهم على الأشخاص المناسبين للوظيفة. يجادل آخرون بأن رواتب الرؤساء التنفيذيين لا ينبغي أن تكون مرتفعة للغاية وأنه من غير العدل للموظفين أن يتقاضى كبار قادتهم أجوراً أكثر بكثير من الأجر التي يتقاضونها.

عادة ما يحدد مجلس إدارة إحدى المؤسسات التجارية الأجور التنفيذية، وهذا المجلس لا يشرف عادة على ما يحدث في المؤسسة التجارية إشراكاً يومياً لأن تركيزه استراتيجياً وليس تشغيلياً.

تقسيم المسؤوليات، وانفصال الملكية عن الإدارة

من أفضل الطرق لتجنب أي خلافات، مثل تلك المتعلقة بأجور المسؤولين التنفيذيين، فصل المسؤوليات المختلفة من خلال الحكومة الجيدة للشركات. يجب أن يكون للأدوار المختلفة مسؤوليات ونتائج وإجراءات واضحة. إن وجود أشخاص مختلفين يشرفون على عناصر مختلفة من المؤسسة التجارية يمكن أن يساعد أيضاً في هذا الصدد - فهو يقلل فرصة حدوث سلوك غير أخلاقي ويوفر مزيداً من التتفيق في عملية صنع القرار. فعلى سبيل المثال، من الشائع أن يكون هناك رئيس تنفيذي يدير العمليات اليومية للمؤسسة التجارية ورئيس يقوم بمراجعة هذه القرارات. وبالإضافة إلى ذلك، سيكون هناك سكرتير الشركة الذي سيقدم المشورة لمجلس الإدارة ويسلط الضوء على أي مخاوف قد تكون لديهم بشأن ما يحدث في المؤسسة التجارية. ومن المرجح أن تحظى المؤسسة التجارية التي لديها أدوار إدارية واضحة ولجان إشراف نشطة وإجراءات مساعلة هادفة بالثقة والاعتماد عليها.

يمتلك صانعو القرار المهارات المطلوبة والقدرات الإدارية اللازمة

كما تعلمتم، تتطلب ترتيبات حوكمة الشركات عدداً من المسؤوليات والأدوار المختلفة، بما في ذلك مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة. سيشمل أعضاء مجلس الإدارة المديرين التنفيذيين وغير التنفيذيين. يساعد المديرون التنفيذيون على إدارة العمليات اليومية، مثل: الموارد البشرية أو التمويل. ويوفر المديرون غير التنفيذيين الإشراف المستنquil وفرص التحدي للمديرين التنفيذيين.

وداخل أي مجلس إدارة، سيكون لأعضاء مجلس الإدارة المختلفين أولويات مختلفة. يرغب معظم أعضاء مجلس الإدارة، إذا كانوا من المساهمين أو حملة الأسهم (المعروفين باسم المديرين)، في أن تكون الأرباح أعلى مستوى ممكن. إذا قرر المدير التنفيذي إعادة استثمار الأرباح (على سبيل المثال، لجعل المؤسسة التجارية تنمو على المدى الطويل) فقد يتعارض ذلك مع ما يريد المديرون، ويُعرف مثل هذا الصراع باسم مشكلة الوكيل مع المديرين (إذ أن الرئيس التنفيذي هو وكيل المديرين).

وعادة ما تتعلق مشكلات الوكيل مع المديرين بقرارات الاستثمار أو بدفع الرئيس التنفيذي، وتشمل الأمثلة الأخرى الإجراءات التي اتخذها المدير التنفيذي والتي لا يوافق عليها مجلس الإدارة أو التي يعتقد أعضاء مجلس الإدارة أنها غير أخلاقية (على سبيل المثال: قرر المدير التنفيذي تخفيض الأجور دون إبلاغ مجلس الإدارة أولاً).

تحديد المخاطر



◀ **أجر الرئيس التنفيذي هو مجال يمكن أن يكون فيه تعارض بين مجلس الإدارة والمساهمين**

وعند اتخاذ القرارات التي تؤثر في المؤسسة التجارية (والتي يكون المديرون مسؤولون عنها)، من المهم تحديد نوع ومستوى المخاطر المشمولة في الأمر والتأثير المحتمل لأي قرار. يمكن أن تكون المخاطر متعلقة بأي مما يأتي:

- السمعة
- الإستراتيجية
- الشؤون المالية
- الجوانب القائمة على الامتثال
- الموارد البشرية
- أسباب تقنية.

يجب النظر في المخاطر من حيث احتمالية تأثيرها المحتمل. ويمكن استخدام عمليات إدارة المخاطر لتقييم هذه العناصر.

فعلى سبيل المثال، من المرجح أن ينطوي تقديم عقود قصيرة الأجل للموظفين على مخاطر عالية في مجال الموارد البشرية لأن الموظفين لن يظلو مخلصين. وللحذر من هذه المخاطر، قد تبدأ المؤسسة التجارية بتقديم حجم المشكلة ثم تنفيذ مراجعة للأجور والشروط.

وكما هو موضح أعلاه، يمكن أن تتطوّر مسألة رواتب الرؤساء التنفيذيين أيضًا على مخاطر. إذا لم يتفق الرئيس التنفيذي أجرًا كافياً، فقد يغادر الشركة. وإذا تم دفع مبالغ كبيرة لهم، فقد يؤدي ذلك إلى عمل دعائية سيئة.

الفحوصات والضوابط الداخلية المناسبة

الطريقة الشائعة لتجنب أي تعارض هي إجراء فحوصات وتطبيق ضوابط داخلية مناسبة. فعلى سبيل المثال، يمكن للجنة المكافآت الإشراف على رواتب ومكافآت الرؤساء التنفيذيين. لجنة المكافآت هي لجنة مكونة من الأشخاص الذين يمكنهم النظر في أداء المؤسسة التجارية والنظر في ما إذا كان الرئيس التنفيذي والمديرين التنفيذيين الآخرين يحصلون على مبلغ مناسب أم لا.

المسؤوليات المالية

ومن بين الأدوار الرئيسية لفريق الإدارة التنفيذية تولي المسؤولية عن المراقبة الفعالة وإدارة الشؤون المالية للمؤسسة التجارية. يشرفون على جميع الأمور المتعلقة بالتمويل، بما في ذلك دفع الضرائب والمكافآت والسياسة المالية. كما أنهم يتأكدون من اعتماد ممارسات مالية جيدة عبر عمليات المؤسسة التجارية.

مسؤولية دفع الضرائب على الفور/تجنب الضريبة

يتحمل الفريق التنفيذي، وعلى وجه الخصوص، الرئيس التنفيذي مسؤولية ضمان دفع الضرائب على الفور. وإذا كانت المؤسسة التجارية تعمل على الصعيد الدولي، فيجب دفع الضريبة المطلوبة في جميع البلدان المختلفة التي تزاول أعمالها فيها، ما يمكن أن يثير مشكلات أخلاقية. وتحاول بعض المؤسسات التجارية إبقاء الأرباح منخفضة لتجنب دفع الضرائب أو إعداد شؤونها بحيث تدفع الضرائب فقط في بلدانها الأصلية. وعلى الرغم من أن هذا "التجنب الضريبي" ليس بالأمر غير القانوني، إلا أنه يمكن أن يلحق بالمؤسسة التجارية سمعة سيئة للغاية.

الممارسات الفاسدة، بما في ذلك الرشوة والاحتيال

يعني وجود مبادئ عمل أخلاقية تجنب أي شيء يمكن أن يسيء لسمعة مؤسستك، ما يشمل تلقي الرشاوى أو ارتكاب أي نوع من أنواع الاحتيال. تعتبر الصفقات التجارية التي تتضمن تقديم هدية مقابل عقد أو حصول صديق على معاملة تفضيلية ممارسات فاسدة.

بحث

تم اتهام جميع المؤسسات التجارية الكبرى بما في ذلك شركة جوجل وأبل و أمازون وإيباي بعدم دفع الضرائب في بلدان مختلفة. قم بإجراء بحث لمعرفة ما حدث. اكتشف ما إذا كانت هناك حالات أخرى للتجنب الضريبي في بلدك. نقاش النتائج التي توصلت إليها مع زملاء آخرين في صفبك.

دراسة حالة



رولز رويس

لدى رولز رويس سياسة عالمية واضحة للهدايا والضيافة توفر التوجيه لموظفيها في جميع أنحاء العالم حول كيفية التصرف في ما يتعلق بهدايا الشركات والضيافة. يمكنك الوصول إلى مزيد من المعلومات على: www.rolls-royce.com.

اخبر معلوماتك

1 لماذا يعتبر السلوك الأخلاقي مهمًا جدًا لشركة رولز رويس في جميع أنحاء العالم؟

2 كيف تساعد سياسات مكافحة الرشوة وهدايا الشركات موظفي وموردي وعملاء رولز رويس؟

3 قم بإجراء بحث حول المؤسسات التجارية العاملة في بلدك؛ هل لديها سياسات تشمل الرشوة، والاحتيال، والهدايا؟ هل يوجد أي أوجه تشابه أو اختلافات في طرق عملها؟

المصطلحات الرئيسية

الاحتيال – القيام بأمرٍ ما لخداع الآخرين عن عدم لتحقيق مكاسب مالية أو شخصية؛ وقد يكون هذا الأمر إجراميًّا.
الرشوة – إعطاء المال أو أي شيء ذي قيمة للتأثير في نتيجة إحدى الصفقات أو العقود أو المعاملات التجارية الأخرى.

المصطلحات الرئيسية

المكافأة – الحزمة الشاملة للأجور التي يمكن أن تشمل المكافآت، أو السيارة، أو الوجبات، أو الإقامة، أو الجوائز الأخرى.

حزمة إنهاء الخدمة – الأجر والمتزايا الممنوعة للموظف عند اضطراره إلى مغادرة إحدى المؤسسات التجارية.

مناقشة

"لا يوجد أبداً سبب لدفع مبلغ كبير من المال أو المكافأة". ناقش هذا الرأي.

بحث

في أغسطس 2019، أجرت شركة Morgan Stanley® بحثاً حول المنظمات التجارية ذات التنوع بين الجنسين، ووُجدت أنها تفوقت في الأداء على المنظمات التي تضم مجالس إدارتها غالبية من الرجال. قم بإجراء بحث في بلدك حول عدد النساء على مستوى مجلس الإدارة في المؤسسات التجارية التي تعرفها. تقييم المستوى العام للتنوع على مستوى مجلس الإدارة. ماذًا تلاحظ؟



◀ بعد وجود رؤساء تنفيذيين من النساء أكثر شيوعاً في تايلاند من أوروبا، وهو ما يشير إلى أنه قد توجد مستويات أعلى من المساواة في مجلس الإدارة. ما نسبة الرؤساء التنفيذيين من النساء في بلدك؟

الأجور المفرطة، وحزم نهاية الخدمة، وأنظمة المكافآت للشركات

غالباً ما ترتبط المكافآت التي تزيد عن الحد بالمؤسسات التجارية الكبيرة للغاية حيث يتقاضى المديرون التنفيذيون مبالغ كبيرة للغاية من المال. تظهر الأبحاث أنه في الخمسينيات من القرن الماضي، كان أجر الرئيس التنفيذي في الولايات المتحدة قرابة ما يعادل 20 ضعفاً لأجر الموظف العادي، أما في يومنا هذا، فيتلقى كبار المديرين التنفيذيين 287 ضعفاً لمتوسط أجور عمالهم. تمثل المكافآت التي تزيد عن الحد خطراً على أي مؤسسة تجارية لأنها تشير إلى أن حوكمة الشركات في هذه المؤسسة التجارية ليست قوية، وينطبق هذا الأمر أيضاً على حزم إنهاء الخدمة المرتفعة جدًا للموظفين السابقين، وتشير أي مدفعات زائدة عن الحد من هذا القبيل إلى أن الضوابط في المؤسسة التجارية ضعيفة. أخيراً، تحتاج أنظمة مكافآت الشركات أيضاً إلى التحكم، فإذا كانت المكافآت مرتفعة للغاية، يمكن أن تشجع السلوك السيئ والمتغير، وقد يؤدي دفع مكافآت زائدة عن الحد إلى إضعاف إحدى المؤسسات أو القطاعات التجارية. فعلى سبيل المثال، تم تسليط الضوء على المكافآت العالية بوصفها أحد أسباب مواجهة القطاع المصرفي لصعوبات في إنجلترا في عام 2010.

سياسات التوظيف والتنوع

إذا كانت المؤسسة التجارية ملتزمة حقاً بالقيم الأخلاقية، فلا ينبغي لها التعامل معها على أنها "أمر إضافي" وإنما عنصر أساسى للطريقة التي تعمل بها. إن وجود سياسات قوية للتوظيف والتنوع هو طريقة جيدة لضمان أن يكون هذا هو الحال.

تعزيز التنوع في مكان العمل

إن وجود سياسة واضحة تدعم القوى العاملة المتنوعة (المستمدة من مختلف المجموعات العرقية والثقافات والأجناس) أمر مهم إذا كنت ترغب في الحصول على طريقة عمل تقدمية وعالمية. تعزيز التنوع لا يقتصر فقط على وجود سياسة مكتوبة. يجب أن يشمل أيضاً تنفيذ الموظفين حول أهمية التنوع، ودعم الأشخاص من مجموعات مختلفة لإحراز تقدم في العمل، ومراجعة مكان العمل للتحقق من أنه يقدم التسهيلات المناسبة والحصول على تعليمات من الموظفين للمساعدة في جعل مكان العمل أكثر شمولاً.

الشمول وتكافؤ الفرص في جميع المجالات داخل المؤسسة، بدءاً من التوظيف وحتى الترقية وفرص التدريب

من المهم وجود تنوع في جميع مجالات المؤسسة. وفي العديد من البلدان الأوروبية، ما يزال من الشائع وجود مجالس إدارة شركات يهيمن عليها الذكور، مع ترقية عدد قليل من النساء إلى هذا المستوى. وبعض البلدان تقاوم هذا الاتجاه. فعلى سبيل المثال، تمتلك تايلاند واحدة من أكبر عدد من النساء في مجالس إدارة الشركات، وفي عام 2019 تضاعف تمثيل النساء (منذ عام 2011). ولضمان معاملة الجميع بشكل أخلاقي وعادل، من المهم أن يتم منح النساء الفرص والتدريب الذي يحتاجه ليصبحن مدیرات تنفيذيات.

المسؤوليات المتعلقة بالصحة والسلامة

تعد سياسات الصحة والسلامة القوية أمراً بالغ الأهمية لنجاح الأعمال. كما أن الحوادث الناجمة عن السياسات الضعيفة والممارسات السيئة تضر بمعنويات الموظفين ويمكن أن تدمر سمعة المؤسسة التجارية. تُعد الصحة والسلامة من الأمور المهمة لجميع أنواع المنظمات التجارية وتغطي مجموعة واسعة من الأمور، بدءاً من ساعات العمل والظروف إلى الملابس الواقعية والتدريب. فعلى سبيل المثال، إذا كانت الشركة توظف سائقين، فيجب أن يتلقوا تدريباً على تقنيات القيادة الآمنة. يجب أن تكون الساعات التي يقضونها خلف عجلة القيادة محدودة. يجب أيضاً السماح لهم بأخذ فترات راحة حتى لا يتعبوا.

توجد قواعد الصحة والسلامة في معظم البلدان لحماية العمال. إذا خرقت مؤسسة تجارية هذه القواعد وأصيب شخص ما أو تضرر، فقد يتم تغريم مدير المؤسسة التجارية أو حتى إرسالهم إلى السجن.

تعزيز المؤسسات للسلوك التجاري الأخلاقي

هناك العديد من المؤسسات المختلفة التي تدعم وتعزز السلوك التجاري الأخلاقي على أساس وطني ودولي وعبر العديد من قطاعات الأعمال المختلفة.

على المستوى الدولي

تعمل العديد من المؤسسات الدولية لضمان أن تتصرف جميع المؤسسات التجارية بطريقة أخلاقية. وهي مهمة في ضمان تسلیط الضوء على أخلاقيات الأعمال على المستوى العالمي. يتم تسلیط الضوء على بعض هذه المنظمات في الجدول 20.3.

الجدول 20.3 المؤسسات الدولية التي تعمل لمساعدة المؤسسات التجارية على التصرف بطريقة أخلاقية

المؤسسة	الغرض
معهد أخلاقيات الأعمال®	يجري معهد أخلاقيات الأعمال بحثاً في الممارسات الأخلاقية في العمل. www.ibe.org.uk
مؤسسة التجارة العادلة	يجري المعهد مقارنات لأخلاقيات الأعمال في مختلف البلدان. وتشمل القضايا التي تنظر فيها ثقافة الأعمال والسلوك وبرامج الأخلاقيات. كما يبحث في ما إذا كان الموظفون "يتحدثون" عن ممارسات الأعمال غير الأخلاقية. عند مقارنة كندا مع سنغافورة في عام 2018، وجد معهد أخلاقيات الأعمال أن 41% من الموظفين لن يتحدثوا، مقارنة بنسبة 36% في سنغافورة.
FTSE4Good®	لضمان حصول جميع الأطراف في جميع أنحاء سلسلة التوريد على أجور عادلة مقابل العمل الذي يقومون به، في ظروف عمل آمنة و المناسبة وأن الشروط عادلة ومستدامة. www.fairtrade.org.uk

على المستوى الوطني

يعمل عدد من المنظمات على المستوى الوطني لتعزيز السلوك الأخلاقي والممارسات داخل بلد معين أو مجموعة من البلدان. يتم تسلیط الضوء على بعض هذه المنظمات في الجدول 20.4.

الجدول 20.4 المؤسسات الوطنية التي تعمل لمساعدة المؤسسات التجارية على التصرف بطريقة أخلاقية

المؤسسة	الغرض
مؤسسة إنفيستورز إن بيبلز (Investors in People) هي مؤسسة تقدم الدعم والتوجيه للمساعدة على تحسين الحياة العملية للأشخاص في المملكة المتحدة. كما توسيع إلى دول أخرى مثل تركيا والفلبين وجنوب إفريقيا www.investorsinpeople.com	مؤسسة إنفيستورز إن بيبلز (Investors in People®)
Business in the Community®	تدعم هذه المؤسسة البريطانية السلوك الإيجابي والشامل في العمل. www.bitc.org.uk

بحث

لقد تعرّفت المنظمات البريطانية التي تعمل على المستوى الوطني والدولي. قم بإجراء بحث حول المنظمات التي تؤثر في السلوك الأخلاقي في المنظمات التجارية في بلدك.

الجمعيات والمعاهد المهنية: النقابات العمالية

هناك العديد من الجمعيات المهنية المختلفة والهيئات النقابية التي تعزز الممارسات والسياسات التجارية الأخلاقية. تعمل هذه المؤسسات في بلد واحد أو أكثر. يتم تقديم بعض الأمثلة لك للنظر فيها. قارنها بالمؤسسات المماثلة في بلدك.

الجدول 20.5 الجمعيات المهنية والهيئات النقابية التي تعزز الأعمال الأخلاقية

المؤسسة	الغرض
الجمعية الطبية العالمية™	تسعى الجمعية الطبية العالمية إلى ضمان قدرة الأطباء على العمل وفقاً لأعلى القيادات الأخلاقية لصالح مرضاهن والمهنة ككل. www.wma.net
الاتحاد الدولي للمحاسبين®	يسعى الاتحاد الدولي للمحاسبين إلى تحسين حوكمة الشركات والسلوك الأخلاقي في جميع أنحاء العالم. تايلاند وباكستان من الدول الأعضاء. www.ifac.org
اتحاد نقابات العمال الهولندي®	اتحاد نقابات العمال الهولندي هو عبارة عن نقابة عمالية في هولندا تسعى إلى تحسين ظروف عمل الموظفين. وتقوم هذه الجهة أيضاً بحملات من أجل الإدارة المستدامة لموارد الأرض وتدعيم حملة عالمية لتحسين ظروف العمل للجميع. www.fnv.nl
مجلس الأعمال الباكستاني	يسعى مجلس الأعمال الباكستاني إلى التأثير في النمو الاقتصادي ودعمه في باكستان وتعزيز التجارة الأخلاقية بين باكستان والدول الأخرى. www.pbc.org.pk

وقفة للتفكير

فك في الطرق المختلفة التي تتفاعل بها المؤسسات التجارية مع الضغوط الوطنية والدولية بشأن القضايا الأخلاقية.

تلخيص**توسيع الأفق**

فك في ما يحدث على مستوى الدولة والمستوى العالمي.
"الطريقة الوحيدة لضمان وجود سلوك تجاري أخلاقي حقيقي هي أن تتبنى جميع البلدان نفس المعايير". ناقش وجهة النظر هذه ومدى موافقتك عليها.

مخاطر الأعمال المحتملة إذا لم يتم التعامل مع المسائل والاعتبارات الأخلاقية

إذا لم تنظر المؤسسات التجارية في جميع القضايا الأخلاقية ذات الصلة، فقد تعرّض نفسها لثلاثة أنواع مختلفة من مخاطر الأعمال: القانونية والمالية وال المتعلقة بالسمعة. الآثار المترتبة على ذلك موضحة في الجدول 20.6.

توجد مؤسسات التجارية لتحقيق أرباح أو لتحقيق فائض (إذا كانت غير ربحية) بحيث يمكن توزيع الأموال أو إعادة استثمارها. أي انخفاض في المبيعات بسبب مشكلات أخلاقية قد يعني في النهاية أنه يجب إغلاق المؤسسة التجارية.

الجدول 20.6 الآثار المترتبة على الأنواع المختلفة لمخاطر الأعمال

المتعلقة بالسمعة	المالية	القانونية
ردة فعل المستهلكين السنية والعنوانيين السنية	انخفاض المبيعات وخفض حصة السوق	مخالفة القوانين البيئية مخالفة قوانين حماية المستهلك
لا يزيد أصحاب المصلحة الارتباط بمؤسسات التجارية "السنية"	انخفاض الأرباح والتداير المالية الأخرى	مخالفة قوانين العمل مخالفة قوانين حماية البيانات
انخفاض المبيعات بسبب الضرر الذي يلحق بالسمعة	انخفاض أسعار الأسهم وقيمة المؤسسة التجارية الإجمالية بسبب سوء السمعة	مخالفة قوانين الصحة والسلامة واحتلال إصابة أو وفاة أحد أصحاب المصلحة كل ما سبق يمكن أن يؤدي إلى الغرامة أو السجن أو قد يتطلب من المؤسسة التجارية التوقف عن مزاولة أعمالها

أخلاقيات العمل والأفراد

أحد الجوانب الرئيسية التي يجب مراعاتها عند التفكير في أخلاقيات الأعمال هو أن المؤسسات التجارية تتكون من أشخاص. يتمتع هؤلاء الأفراد بتأثير هائل في ما إذا كانت المؤسسات التجارية تتصرف بشكل أخلاقي أم لا.

تأثير الأخلاق في سلوك الأفراد

يمكن أن يكون لأخلاقيات جميع الموظفين تأثير في إدارة المؤسسة التجارية، ولكن الموقف الذي يتخذه كبار قادتها (مثل الرئيس التنفيذي) سيكون له عادة التأثير الأكبر. وهذا لأن قادة المؤسسة التجارية يحددون رؤيتها ورسالتها وقيتها. وهذه بدورها تشكل كيفية تصرف الأشخاص الآخرين في المؤسسة. إن المالكين وكبار المديرين هم الذين سيقررون ما إذا كانت المؤسسة التجارية تعطي الأولوية للربح على الاعتبارات الأخلاقية الأخرى أو ما إذا كانت رائدة في الاستدامة أو الأمور الخيرية.

تشمل إستراتيجيات تعزيز السلوك الأخلاقي لدى القوى العاملة في المؤسسة هناك العديد من الطرق لتعزيز السلوك الأخلاقي في القوى العاملة في المؤسسة. ويتم عرض بعضها في الجدول 20.7.

القرارات التقديرية في الأدوار الوظيفية التي قد تتضمن اعتبارات أخلاقية من الموظف
وتمثل إحدى الطرق الفعالة للغاية لتشجيع السلوك الأخلاقي في منح الموظفين القدرة على اتخاذ القرارات التقديرية، إذ سيرغب غالبية الموظفين في إجراء "الشيء الصحيح" واتخاذ خيارات مستنيرة أخلاقياً.

المكافآت والممارسات الخاصة بعمليات البيع
غالباً ما يرتبط السلوك غير الأخلاقي بالمسائل المتعلقة بالأجور والأداء. فعلى سبيل المثال، قد يتصرف موظفو المبيعات بطريقة غير أخلاقية لتحقيق الهدف والحصول على مكافأة. يجب أن تؤكد المؤسسات التجارية على أهمية الصدق في عملية البيع. قد تؤدي عملية البيع غير الأخلاقية إلى تحقيق مكاسب في الإيرادات على المدى القصير، ولكنها قد تؤدي إلى الإضرار بالسمعة على المدى الطويل.

التعامل مع السلوك غير الأخلاقي لزملاء العمل
سيق أن تعلمت الكيفية التي يتحمل بها كل فرد في المؤسسة مسؤولية التصرف بطريقة أخلاقية، بدءاً من الرئيس التنفيذي في أعلى المستويات الإدارية وصولاً إلى الموظف الأصغر. هذا يعني أنه من المهم للغاية للمؤسسات التجارية أن يكون لديها إجراء للتحقيق في السلوك غير الأخلاقي والتعامل معه. يجب أن تتضمن

بحث

القيادة الأخلاقية هي مفهوم يتباين العدد من الرؤساء التنفيذيين والمديرين ذوي التفكير المستقبلي. وتتوفر القيادة الأخلاقية إرشادات قوية لجميع الموظفين بضرورة القيام بوظائفهم بطريقة أخلاقية. تعرف المزيد حول هذا المفهوم وابحث عن أمثلة القيادة الأخلاقية في العمل.

المصطلح الرئيس

اتخاذ القرار التقديرية – منح الموظفين القررة على اتخاذ القرارات بأنفسهم وفقاً لحكمهم.

هذه العملية آلية إبلاغ قوية حتى يتمكن الموظفون من تسليط الضوء على أي شيء يخالفهم. إذا أثير فلق بالغ لدى الموظف بشأن السلوك غير الأخلاقي في الشركة (على سبيل المثال، الفساد على مستوى الإداره)، فقد يضطر إلى الذهاب مباشرةً إلى الشرطة. في العديد من البلدان، يتمتع هؤلاء "المبلغون عن المخالفات" بحماية بموجب القانون.

الجدول 20.7 طرق تعزيز السلوك الأخلاقي في القوى العاملة في المؤسسة

الاستراتيجية	كيف يمكن تعزيز السلوك الأخلاقي
عقود العمل	يمكن أن تحدد عقود العمل معايير وتوقعات واضحة جدًا للسلوك الأخلاقي. ويمكنها أيضًا تسليط الضوء على السلوك غير المقبول، مثل السرقة أو الاحتيال أو الإضرار المتعمد بالمتناكلات. قد يشيرون أيضًا إلى استخدام لغة مسيئة أو مهينة. إن وجود معايير أخلاقية في عقد العمل يتتيح للموظفين الجدد معرفة المعايير التي تلتزم بها المؤسسة التجارية حتى قبل بدء العمل.
التدريب التعرفي والتدريب المستمر	يمكن استخدام كل من التدريب التمهيدي (الذي يحدث في بداية التوظيف) والتدريب المستمر لتعليم الموظفين القيم والسياسات الأخلاقية للمؤسسة التجارية. يمكن استخدامها أيضًا للسماع للموظفين بمعارفه معايير السلوك المترقبة منهم. يمكن تقديم التدريب عبر الإنترنت أو وجهاً لوجه. يمكن أن تتضمن عناصر مثل لعب الأدوار. يجب تحديثها بانتظام للتأكد من أن رسالتها واضحة ومفهومة بشكل صحيح.
مدونة قواعد السلوك	يمكن أن تحدد قواعد السلوك للموظفين توقعات واضحة لما يجب على الموظفين فعله وما لا ينبغي عليهم فعله في ما يتعلق بجمعى المسائل الأخلاقية الرئيسية. تسمى هذه أحياناً مدونات قواعد سلوك العمل. غالباً ما تكون مرتبطة بقيم المؤسسة التجارية.
المؤهلات المهنية	تشمل العديد من الهيئات المهنية المختلفة تعزيز السلوك الأخلاقي في مؤهلاتها. على سبيل المثال، يقوم معهد شارترد لشؤون الموظفين والتنمية بذلك من خلال مؤهلات الموارد البشرية الخاصة به.
سفراء الأخلاق	يمكن للمؤسسات التجارية تعيين سفراء أخلاقيين. يمكن لهؤلاء "الأنبطال" نشر المعرفة والمعلومات حول الأخلاق للموظفين الآخرين. وفي بعض الأحيان تقدم المؤسسات التجارية تدريبياً محدداً لمساعدة سفارتها على أداء المهمة بفعالية.
العقوبات التأديبية	يمكن للمؤسسات التجارية تطبيق عقوبات على الموظفين الذين يتصرفون بشكل غير أخلاقي. من المهم التأكيد أن الأشخاص يتم التحقيق معهم بشكل عادل قبل اتخاذ أي إجراء تأديبي. وتجدر الإشارة أيضًا إلى أن عدم معاقبة أولئك الذين يتصرفون بشكل غير أخلاقي يمكن أن يؤدي إلى سلوك المزيد من الأشخاص بشكل سيء.

بحث

يوجد في العديد من البلدان تشريع يدعم الموظفين الذين يرغبون في الإبلاغ عن قيام زملائهم أو مديرיהם بعمل خاطئ. في هولندا، يعني قانون الإبلاغ عن المخالفات أنه يمكن للموظفين الاتصال بدار المبلغين عن المخالفات للحصول على المشورة أو التحقيق في مسألة ما. تعرف المزيد حول الإبلاغ عن المخالفات في هولندا أو في بلدك.

المهارات

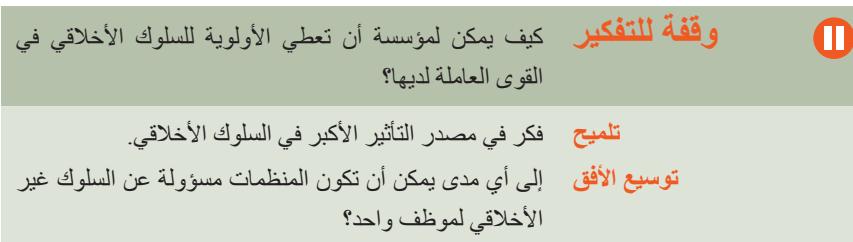
- القيادة
- حل المشكلات
- اتخاذ القرار

الإدارة والإشراف على الآخرين

تعتبر الإدارة السليمة والإشراف على الموظفين جزءاً حيوياً من تعزيز السلوك الأخلاقي. يحتاج الموظفون إلى التدريب والدعم الذي يحتاجون إليه للتصرف بالطريقة الصحيحة. وإذا لم يتصرفوا بشكل صحيح، فيجب تحديدهم وإظهار كيفية التحسين. يجب تضمين السلوك الأخلاقي في التدريب الإداري لأن هذا يدل على أن المؤسسة التجارية تقدر ممارسات العمل والسلوك الجديدة. يجب إجراء فحوصات منتظمة للأداء الأخلاقي للموظفين والترحيب بالتعليقات من جميع أصحاب المصلحة.

مناقشة

ناقش في مجموعات صغيرة بعض الإستراتيجيات المختلفة لتعزيز السلوك الأخلاقي في المكان الذي تدرس فيه. استفد من أي تجربة مررت بها في مكان العمل.

**م الموضوعات ذات صلة**

لمعرفة المزيد حول مشكلات الإدارة،
راجع الوحدة 28: تقنيات المبيعات
و عملياتها، لا سيما جزء ممارسات
المبيعات الأخلاقية.

A.P1, A.P2, A.M1, A.D1**تمرين تقييمي 20.1a (الجزء 1 من 2)**

بالنسبة لهذه الوحدة، ستحضّر للتقييم بالبحث الذي تجريه عن الأساليب الأخلاقية التي تستخدمها العديد من المؤسسات التجارية المختلفة. سُيُطلب منك إنتاج مجموعة من الأدلة البحثية. سُيُطلب منك أيضًا كتابة تقرير عن الطريقة التي تؤثر بها الاعتبارات الأخلاقية في إدارة المؤسسات التجارية المتناقضة وسياساتها.

ستقوم بدمج عملك مع تمرين تقييمي 1 بـ (الجزء 2 من 2) في الصفحة 30. سيشكل هذا تقريرك النهائي.

ستحتاج إلى تضمين مجموعة شاملة من دراسات الحالات. يجب أن توضح هذه الطرق التي تتخذ بها المؤسسات التجارية التي اخترتها قرارات بشأن القضايا الأخلاقية والطرق التي تتصرف بها بشكل أخلاقي. يجب أن تسلط دراسات الحالات الضوء أيضًا على مزايا اتخاذ القرارات الأخلاقية في المؤسسات التجارية التي اخترتها.

ستحتاج أيضًا إلى إيضاح كيفية تأثير المعايير الأخلاقية في موظفي المؤسسات التجارية والقطاعات المختلفة.

تذكر تضمين استنتاج مفصل لتقريرك. يجب أن يشمل ذلك حكمًا متوازنًا حول جميع الأدلة التي جمعتها. يجب أن تشمل هذه الأدلة سلوكيات الموظفين وتأثير أخلاقيات الأعمال في العمليات التجارية.

يجب أن تتضمن مجموعة الأدلة البحثية الخاصة بك: مقالات الصحف، وقواعد السلوك، والبيانات الصحفية، والنشرات الإخبارية للمنظمات التجارية، ومواد دراسة الحال، والنصوص من اليوودكاست أو غيرها من المواد.

علىً موضحًا الأدلة في محفظتك لبيان تأثير مبادرات الأعمال الأخلاقية في جميع مجموعات أصحاب المصلحة ذات الصلة، وأدرج أي عيوب أو تحديات مرتبطة بتطوير ممارسات الأعمال الأخلاقية، وتتأكد من مراجعة جميع المعلومات التي جمعتها لتتأكد من أن لديك كل ما تحتاج إليه.

تحقق بدقة من الإستراتيجيات الأخلاقية والسلوكيات والتدريب، وتتأكد من إبراج جميع المزايا والقيود لجميع الإستراتيجيات الأخلاقية المختلفة التي تجدها. قم بتضمين مجموعة متنوعة من أشكال وأساليب البحث ولا تنس تضمين معلومات مفصلة عن مجموعة واسعة من المؤسسات التجارية من حيث حجمها وهيكلها وملكيتها وممارساتها.

التخطيط

- ما نتائج المهمة؟
- هل أفهم ما تعنيه عبارة "دقيقة للغاية" و "منطقية"؟
- من أين سأحصل على بحثي؟
- متى تجدين مواعيدي النهائية؟

التنفيذ

- كيف أعرف أنني على المسار الصحيح؟
- كيف أعرف أنني ألتزم بالمواعيد النهائية؟

المراجعة

- ماذا كانت المهمة؟
- كيف تعاملت معها؟
- ما الذي سأفعله بشكل مختلف في المرة القادمة للتأكد من تحسين أدلة البحث وأساليب المستخدمة؟

بـ} فهم كيفية تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في سياق الأعمال

المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) هي جانب رئيس من أخلاقيات الأعمال. تشجع المسؤولية الاجتماعية للشركات المؤسسات التجارية على التصرف بشكل إيجابي وبضمير. يمكن للمؤسسة التجارية القيام بذلك عن طريق، على سبيل المثال: الاستثمار في منطقتها المحلية أو الاعتناء ببيئة أو عن طريق مساعدة مجتمعها المحلي أو مؤسسة خيرية وطنية.

المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات وأثرها في أصحاب المصلحة

المسؤولية الاجتماعية للشركات هي وسيلة مهمة للمؤسسة التجارية لاكتساب سمعة جيدة وجذب العملاء وأصحاب المصلحة الآخرين والاحتفاظ بهم.

تعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات

تحتوي المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) على العديد من العناصر وتتطلب فيها المؤسسات التجارية المختلفة بطرق مختلفة. ومع ذلك، فإن مفهومها المركزي هو أن المؤسسات التجارية يمكن أن تسهم بشكل إيجابي في المجتمع. وقد يبدو هذا متعارضاً مع الأولوية الرئيسية لتحقيق الربح وصحيح أن المسؤولية الاجتماعية للشركات قد تتطلب من المؤسسات التجارية إفاق الأموال. ومع ذلك، فإن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعود بمجموعة كاملة من الفوائد التي يمكن أن يكون الكثير منها نافعاً من الناحية المالية مع الإسهام أيضاً في "الصالح العام".

وترتبط المسؤولية الاجتماعية للشركات ارتباطاً وثيقاً بأفكار القيم والرؤية والرسالة التي تعلمتها سابقاً في هذا الفصل. كما أنها مرتبطة بفكرة أن المؤسسة التجارية يجب أن تتصدر بطريقة إيجابية تجاه مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة وأن تكون مسؤولة عن أفعالها. كما ترتبط المسؤولية الاجتماعية للشركات ارتباطاً وثيقاً بمفهوم المواطن المؤسسي.

ويمكن تصنيف مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى مجالات رئيسية، مثل البيئة والقضايا الاجتماعية والاقتصاد وعلاقات الموظفين والمجتمع. يمكن أن تتخذ مثل هذه المبادرات العديد من الأشكال



المختلفة، مثل إنشاء الجمعيات الخيرية، ودعم التطوع، ودعم التطوع، والاستثمار في المدن أو المناطق، وإعادة التدوير وغيرها من خطط حماية البيئة و اختيار الموردين الأخلاقيين. كما يمكن أن يشمل ذلك أيضاً تجنب أنواع معينة من الإجراءات، مثل تجنب الموردين غير الأخلاقين مثل الشركات التي توظف الأطفال أو العمل القسري.

تأثير مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات في مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين

هناك العديد من الطرق التي يمكن لمبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلالها أن تقيد مجموعات مختلفة من أصحاب المصلحة وتتساعد على تحسين سمعة المؤسسة التجارية. ويمكنهم مساعدة أصحاب المصلحة الداخليين، مثل الموظفين أو المالكين، وأصحاب المصلحة الخارجيين، بما في ذلك العملاء والموردين وأعضاء المجتمع المحلي. يظهر تأثير أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات العديدة من الأشكال

المختلفة، مثل التطوع مع الجمعيات الخيرية ▶ يمكن أن تتخذ أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات العديدة من الأشكال للشركات في مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة في الجدول 20.8.

الجدول 20.8 تأثير أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات في مختلف مجموعات أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة	مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تشمل أصحاب المصلحة	التأثير في أصحاب المصلحة والمؤسسة التجارية
الموظفون	جمع الأموال للأعمال الخيرية أو التطوع لمساعدة في مشروع (مثل تنظيف الشاطئ) أو إعادة تدوير المواد	يحفز الموظفين ويساعدهم على الشعور بالفخر ويعلمهم أقل عرضة لترك المؤسسة التجارية
العملاء	إعادة تدوير العبوات أو المواد التي لا يحتاج إليها العملاء، واستخدام كميات أقل من التغليف، واستخدام المواد المعد تدويرها لصنع المنتج في المقام الأول، وإعطاء المال للجمعيات الخيرية للقيام بكل عملية شراء زيادة مشترياتهم منها في المستقبل	سيرى العملاء الأمور الإيجابية التي تقوم بها المؤسسة التجارية ويرجح
الموردون	دفع أسعار عادلة لمساعدة الموردين، وتوفير الاستثمار في الآلات في إطار شراكة طويلة الأجل، والدفع بانتظام، وتوريد المكونات محلياً والتأكيد من أن الموردين لديهم شروط وأحكام عادلة لموظفيهم	يظل الموردون مخلصين وسيزيدون الإنتاج لدعم المؤسسة التجارية
الحكومات	الصفقات التجارية للعمل في مناطق المؤسسات، والحد من تأثير غازات الاحتباس الحراري لدعم الأهداف العالمية، والعمل في شراكات للحد من بصمة الكربونية الشاملة لجميع المؤسسات التجارية في منطقة ما، وتوظيف المزيد من الأشخاص (المزيد من الأشخاص الذين يدفعون الضرائب) بمحليون المزيد من الأموال للحكومة ويلزم دفع أموال أقل للرعاية الاجتماعية	سترب الحكومات بتوسيع المؤسسة التجارية وتشجع توسعها من خلال حواجز الاستثمار أو التخفيفات الضريبية
المجتمعات المحلية	العمل مع الجمعيات الخيرية المحلية، وتوفير التدريب المجاني والمواد أو المرافق مثل النادي الاجتماعي أو المناطق الرياضية	يصبح السكان المحليون مخلصون للمؤسسة التجارية عندما يرون دليل تقدير المؤسسة التجارية لهم

خصائص وغرض تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات/ عمليات التدقير الاجتماعي في ما يتعلق بالآتي:

بعد قياس تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات أمراً معقداً وهناك عدد كبير من الطرق التي يمكن من خلالها الإبلاغ عن المسؤولية الاجتماعية للشركات. تشمل المؤشرات الرئيسية لنجاح مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات: درجات السمعة أو التصنيفات، وتقديرات الأداء الاجتماعي أو غيرها من الوثائق والتغطية الصحفية الإيجابية للمبادرات. تعتمد البيانات المستخدمة في تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات على نوع المبادرة قيد المراجعة. على سبيل المثال، إذا كانت المبادرة تتعلق بالموظفيين، فسيتم استخدام نتائج مقابلات الخروج أو تقارير الاحتفاظ بالموظفيين.

تنتج العديد من المؤسسات التجارية في جميع أنحاء العالم تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات السنوية. وتوضح هذه التفاصيل ما فعلته المؤسسة التجارية في العام الماضي للتصرف بمسؤولية تجاه مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة. ويتم نشر التقارير بشكل شائع جنباً إلى جنب مع الحسابات السنوية للمؤسسة التجارية.

ستنشر قطاعات مختلفة تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات بناءً على التحديات الرئيسية التي تواجهها. فعلى سبيل المثال، ستبلغ المؤسسات التجارية العاملة في مجال السفر والسياحة عما قامت به لمساعدة على تطوير السياحة المستدامة والمسؤولية. قد يتضمن هذا التقرير المسائل الآتية:

- الحفاظ على الموارد المحلية
- ظروف عمل السكان المحليين وتدريبهم ودخلهم
- الفنادق والمرافق التي توفر الإقامة والترفيه للسياح
- النقل من وإلى المنتجعات (بما في ذلك السفر الجوي)
- استخدام الموارد المحلية مثل الغذاء والماء
- تأثير النفايات والتلوث في البيئة المحلية
- التبرعات للجمعيات الخيرية المحلية لتحسين التعليم أو الصحة
- الاستثمار في الموردين المحليين
- التواصل وتبادل المعلومات مع المجتمعات المحلية.

تقارير التدقير الاجتماعي للشركات هي شكل من أشكال تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات. وتركز هذه التقارير على تأثير المؤسسات التجارية في المجتمعات الفرعية الأساسية لأصحاب المصلحة، بما يشمل النساء ومجموعات الأقليات. كما أنهن ينظرن في مسائل مثل التوازن بين الأسرة والعمل والحياة ورعاية الحيوان والسلامة.

موضوعات ذات صلة

لمعرفة المزيد حول تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات، راجع الوحدة 7: اتخاذ قرارات الأعمال (نتائج التعلم ب).

مناقشة
<p>فكر في منظمتين محليتين مختلفتين.</p> <p>فكر في كيفية مشاركتهم في المسؤولية الاجتماعية للشركات/ عمليات التدقيق الاجتماعي</p> <p>الاجتماعي للشركات. كيف ستفعل هذا إذا كنت المسؤول؟ شارك أفكارك مع الصدف.</p>

خصائص وغرض تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات/المراجعات الاجتماعية	خصائص وغرض تقارير المسؤولية الاجتماعية/ عمليات التدقيق الاجتماعي للشركات (CSA) لأصحاب المصلحة الداخليين (الموظفين والمديرين والمالكين)
<p>يستخدم العمال والمجتمع المحلي والموردون والحكومة المسؤولة الاجتماعية للشركات/ عمليات التدقيق الاجتماعي للشركات للتدقيق والمراجعة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • التبرعات الخيرية والاستثمار في القضايا الجيدة المحلية • الإجراءات المتخذة لمساعدة المجتمع المحلي وتحسين البيئة المحلية • تخفيضات في استخدام الطاقة/البصمة الكربونية • الشفافية المالية/الاستدامة/دفع الضرائب. 	<p>يسخدم الموظفون والمديرون المسؤولة الاجتماعية للشركات/ عمليات التدقيق الاجتماعي للشركات للتدقيق والمراجعة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الشفافية المالية والاستدامة • برامج التطوع للموظفين • الأجر والمزايا • السياسات والمارسات للموظفين • بيانات بشأن تنوع الموظفين • تأثير بيئية العمل في الصحة والرفاهية • تأثير التخلص من النفايات في البيئة والمجتمع المحلي.

وقفة للتفكير II

لماذا تصدر المنظمات تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات كل عام؟

تمرين

ماذا ستكون العواقب إذا لم يصدروا واحداً؟

إلى أي مدى توافق على أن المسؤولية الاجتماعية للشركات ضرورية لحسن إدارة أي مؤسسة؟

المصطلحات الرئيسية

الاستدامة – يشير هذا المصطلح في مجال الأعمال إلى استمرار عمل المؤسسة التجارية على المدى الطويل، ويمكن أن يتعلق بالمسائل الاجتماعية، والبيئية، والمالية.

الخط السفلي – يشير مصطلح الخط السفلي المالي إلى الدخل المتبقى بعد دفع الضرائب، أما في سياق "الخط السفلي الثلاثي"، فيشير إلى التزام المؤسسة التجارية بالمخاوف الاجتماعية والبيئية إلى جانب الربح.

الاستدامة والخط السفلي الثلاثي

تعطي المؤسسات التجارية المستشرفة للمستقبل الأولوية لمفهوم الاستدامة (أو استمرار العمل على المدى الطويل) في جميع جوانب عملاتها، ويستخدم الكثيرون مفهوم الخط السفلي الثلاثي لضمان تركيزهم على الاستدامة الاجتماعية والبيئية إلى جانب الاستدامة المالية. بالنسبة للمؤسسات التجارية هذه، لا يقل الناس والكوكب أهمية عن الأرباح.

المسائل البيئية

تغطي المسائل البيئية مجموعة واسعة من مسائل الأعمال.

الحد من النفايات وإعادة التدوير

بعد الحد من النفايات وإعادة التدوير طرقاً حيوية للمؤسسات التجارية لمساعدة البيئة لأنها توفر الموارد وتقلل كمية القمامات التي يجب التخلص منها. يمكنهم أيضاً مساعدة المؤسسات التجارية على توفير المال عن طريق تقليل تكاليف التخلص من النفايات وجعل استخدام الموارد أكثر فعالية من حيث التكلفة. يمكن أيضاً تحقيق فورات في التكاليف والبيئة من خلال إعادة استخدام النفايات (مثلاً الخردة المعدنية) في عملية التصنيع.

استدامة الموارد

بعد ضمان استخدام الموارد (بما في ذلك المواد الخام والطاقة) مستداماً قدر الإمكان جانباً رئيساً من المسؤولية الاجتماعية للشركات. يمكن أن يؤدي ذلك إلى ارتفاع تكاليف الأعمال لأن المزيد من الموارد الصديقة للبيئة (مثل الأخشاب الممحضدة بشكل مستدام) يمكن أن تكون أكثر تكلفة. يتطلب تقييم استدامة المنتجات إجراء البحث. فعلى سبيل المثال، إذا كانت إحدى شركات تصنيع الأغذية تستخدم زيت النخيل، فيجب عليها البحث في التأثير البيئي للزيت الذي تستخدمه، ثم البحث عن بدائل إذا لزم الأمر.

موضوعات ذات صلة

لمعرفة المزيد عن الاستدامة، راجع الوحدة 32: استدامة الأعمال والبيئة (نتائج التعلم بـ)

مبادرات الحد من الكربون والتلوث

يعد تقليل كمية النفايات والملوثات التي تنتجه المؤسسة التجارية (بما في ذلك انبعاثات غازات الاحتباس الحراري مثل ثاني أكسيد الكربون) هدفًا حيوياً للمسؤولية الاجتماعية للشركات. يمكن القيام بذلك بعدة طرق - على سبيل المثال، عن طريق التحول إلى المركبات منخفضة الانبعاثات أو السيارات الكهربائية واستخدام الألواح الشمسية لتوليد الكهرباء.

دراسة حالة

تاي يونيون®



"تاي يونيون" هي إحدى أكبر شركات التوريد في قطاع المأكولات البحرية في العالم، وتتمتع المؤسسة التجارية باستراتيجية استدامة تسمى SeaChange. تعرف المزيد حول برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات، وابحث عن عرض البرنامج وتقديمه، وناقش النتائج التي توصلت إليها مع زملاء آخرين في صفك.

اخبر معلوماتك

- 1 كيف تستخدم "تاي يونيون" المسؤولية الاجتماعية للشركات لمساعدة على تحسين استدامتها البيئية؟
- 2 ما مزايا وجود برنامج مثل SeaChange لشركة "تاي يونيون"؟
- 3 قم بإجراء بحث حول برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات المماثلة التي تتفذها المؤسسات التجارية الكبيرة في بلدك. قارن تأثيرها بتأثير مبادرة SeaChange التابعة لشركة "تاي يونيون".

مناقشة

قم بإجراء مناقشة ثنائية حول المزايا والتحديات المرتبطة بسحب المنتجات الغذائية الملوثة في بلدك. كم مرة تحدث؟ ما الإجراء المتخذ وكيف يؤثر ذلك في ثقتك في العلامة (العلامات) التجارية المتضررة؟

المتطلبات النظامية والقانونية لحماية المستهلك

يتمثل جزء مهم من استدامة الأعمال في ضمان افتتاح المؤسسة التجارية مفتوحة ونراحتها، ما يعني أن المؤسسة التجارية التي تتنمي إليها يجب أن تتجنب أي أمر قد يكون مضللاً أو ضاراً للآخرين، ويتم تسليط الضوء على ثلاثة مجالات تكون فيها هذه القضية ذات أهمية خاصة في الجدول 20.10.

الجدول 20.10 تأثير التصرف بطرق غير منفتحة أو نزيهة

التأثير	القطاع
تتأكد المؤسسات التجارية المستدامة والأخلاقية من أنها شفافة وصادقة في إعلاناتها. قد يعني تقديم وعد كاذبة أن البيانات الأولية جيدة، ولكنها ستؤدي إلى فقدان العملاء الثقة في المؤسسة التجارية في المستقبل. وتوجد في العديد من البلدان قوانين صارمة بشأن ما يمكن قوله في الإعلانات ومن الضروري عدم مخالفة هذه القوانين. من المهم أيضًا أن تكون حساسًا من الناحية الثقافية في الإعلانات لتجنب الإساءة.	الدعائية والإعلان
من المهم جدًا وضع العلامات بشكل صحيح، ففي عام 2018 في هولندا، سُحب 45 منتجًا لأن الملصق كان غير صحيح (كانت المكونات خاطئة أو لم تدرج معلومات مسبقة الحساسية).	تسمية المنتج
إذا كان هناك خطأ ما في المنتج، فمن الضروري أن يكون المستهلكون على دراية بالمشكلة وأن يتم وضع آليات قوية لسحب المنتج. قد يكون هذا هو الحال إذا كان المنتج الكهربائي معيبًا أو إذا كان المنتج الغذائي ملوثًا. قد يطلب المستهلكون مخلصين لعلامة تجارية أو منتج ما إذا تم ذلك بشكل جيد. ومع ذلك، فمن الأفضل عدم السماح بحدوث مثل هذه الحالات.	سحب المنتجات

بحث

في عام 2019، يعتقد أن ما يصل إلى 70 في المائة من الكاكاو في العالم جاء من غرب إفريقيا. تتمتع هذه المنطقة بمستويات فقر تعدد من أعلى المستويات في العالم. كثيراً ما يستخدم الأطفال كعمال في مزارع الكاكاو بالمنطقة ولا يذهبون إلى المدرسة. يتعرض العديد من العمال للمواد الكيميائية والمعدات الخطيرة.

تعرف المزيد حول إنتاج الكاكاو في غرب إفريقيا. ما الذي تقوم به المؤسسات التجارية لشوكولاتة حاليًا لتحسين ظروف العمل ومساعدة الأطفال؟

بحث

يمكن تقييد التجارة من خلال القيود الأخلاقية (على سبيل المثال، حيث تتفاوض المؤسسات التجارية على صفقات مع منافسيها لتحديد الأسعار) أو من خلال القيود الرأسية (حيث تهيمن المؤسسات التجارية على مورديها للحصول على أقل الأسعار). تعارض كلتا الطريقتين مع مبدأ المسؤولية الاجتماعية للشركات.

تعرف المزيد حول كيفية عمل ممارسات الأعمال أو الممارسات التجارية التقيدية. ناقش النتائج التي توصلت إليها مع أعضاء مجموعتك.

المهارات

- التحقيق
- التفسير

وقفة للتفكير



ما سبب أهمية مراجعة المؤسسة التجارية لتأثيرها في البيئة باستمرار؟

تلخيص

ضع قائمة بجميع الطرق التي تؤثر بها المؤسسة التجارية في بيئتها والكيفية التي يمكن بها تحسين ذلك.

توسيع الأفق

"تحقيق الربح هو أهم عنصر في الخط السفلي الثلاثي". إلى أي مدى توافق أو لا توافق على هذا الرأي؟ أعط أمثلة في إجابتك.

سلسلة التوريد والمتطلبات التنظيمية والقانونية للمجتمع

يجب على جميع المؤسسات التجارية الامتثال لجميع اللوائح ذات الصلة في البلدان التي تعمل فيها. يجب أن تعمل المؤسسات التجارية مع مورديها وأصحاب المصلحة للتأكد من أن هذا هو الحال طوال سلسلة التوريد. فعلى سبيل المثال، في كل مرحلة من مراحل سلسلة التوريد، يجب على المؤسسات التجارية معاملة موظفيها بشكل جيد (وبما يتماشى مع جميع قوانين العمل ذات الصلة). ملاحظة: تتضمن معظم سلاسل التوريد العديد من المؤسسات التجارية – بدايةً من المؤسسات التي تصدر المواد الخام وصولاً إلى تجار التجزئة الذين يبيعون المنتج النهائي.

ومع ذلك، فإن الممارسات الأخلاقية تتجاوز الحد الأدنى القانوني. يجب أن تضمن المؤسسات التجارية الأخلاقية أن مورديها وشركائها في سلسلة التوريد يعاملون جميع أصحاب المصلحة بإنصاف. وتشمل المجالات التي سيُنظر فيها ما يأتي:

- المعاملة وظروف العمل لموظفي الموردين والشركاء الرئيسيين
- الحد الأدنى/الأجر المعيشية لكل من القوى العاملة الخاصة بهم ومورديهم
- حظر الممارسات التجارية التقيدية.

تحصل العديد من المؤسسات التجارية على الإمدادات من البلدان التي تكون فيها الأجور والشروط سيئة للغاية. إن تطبيق الإستراتيجيات الإيجابية للمسؤولية الاجتماعية للشركات على سلاسل التوريد في هذه البلاد يمكن أن يعود بضرر كبير من النفع. فيمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين ظروف العمل والأجر للفقراء ويساعد على وقف التدمير البيئي.

الممارسات التجارية التقيدية

تشمل الممارسات التجارية التقيدية المؤسسات التجارية التي تخفض الأسعار أو تمنع الشركات الأخرى من التداول بطرق أخرى. تحديد الأسعار هو طريقة أخرى لتقييد التجارة. وهي تتضمن المؤسسات التجارية التي تعمل على إبقاء الأسعار مرتفعة أو منخفضة بشكل مصطنع من أجل السيطرة على سوق معين.

تشتمل القيود الإضافية التي يمكن للمؤسسة التجارية وضعها إجبار العميل على استخدام مورد تابع لجهة خارجية يوصي به. وهذا يعني أنه لا يمكن للعميل الحصول على سعر أكثر تنافسية، وهو ما قد يكون غير أخلاقي.

قد تتمكن المؤسسات التجارية الكبيرة التي تهيمن على السوق أيضاً من تقييد دخول الآخرين إلى السوق من خلال تقديم العروض أو التحكم في الموردين.

تعزيز أخلاقيات العمل وسياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات

لقد تعلمت في هذا الفصل بعض مزايا وعيوب تطبيق أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للشركات في أنواع مختلفة من المنظمات. توجد فوائد أخرى لأنواع معينة من ملكية الأعمال، سواء التجار الوحيدين أو الشركات العامة المحدودة (plc) أو الشركات متعددة الجنسيات. يمكن تصنيف المزايا إلى فئتين: المزايا المالية والمزايا غير المالية. ونوضح كليهما في ما يأتي.

المزايا المالية

الجدول 20.11 المزايا المالية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للشركات

نوع الميزة	الوسائل المتاحة للمؤسسة التجارية
الأداء المالي	يوجد دليل واضح على أن المؤسسات التجارية التي تتصرف بشكل أخلاقي وتنتشر في المسؤولية الاجتماعية للشركات لديها مستويات أعلى من المبيعات وأن قيمة تلك المبيعات أعلى أيضاً، ويرجع هذا الأمر إلى رغبة الناس في العمل مع المؤسسات التجارية هذه والشراء منها. لقد ثبّتَ أن المؤسسات التجارية الأخلاقية تتمتع بأرباح أفضل ووصول أفضل إلى النقد، مما يعني تحسينهم لليبيولة. ونتيجة لهذه المزايا، من المرجح أن يرتفع سعر سهم المؤسسات التجارية الأخلاقية وأن ترتفع قيمته بالكامل.
الوصول إلى القروض والمنح	يمكن أن يؤدي التداول بطريقة أخلاقية أيضاً إلى تعزيز الكفاءة والفعالية من حيث الكلفة. يمكن أن يوفر أيضاً دعاية مجانية (من خلال عناوين الأخبار والتوصيات الشفوية).
أسعار مميزة	إذا تم النظر إلى المؤسسات التجارية بشكل إيجابي وأعتبرت صادقة وجديرة بالثقة، فمن المرجح أن تتقى المساعدة من الحكومات والبنوك والمجموعات الأخرى لمساعدتها على التوسيع أكثر. وهذا يعني أنه يمكنهم الوصول إلى القروض بأسعار فائدة منخفضة جدًا أو منح من الحكومة أو المؤسسات المالية الأخرى التي قد لا تحتاج إلى سدادها.
القدرة على فرض تقليل المخاطر	قد يعترف العمالء بالمؤسسات التجارية الأخلاقية التي يتعاملون معها على أنها تقدم خدمة متميزة ومنتجاً عالية الجودة، وذلك مع الحفاظ على الأخلاقيات من حيث التسوييف. وبفضل سمعتهم الجيدة، من المرجح أن يكونوا قادرين على تحصيل سعر أعلى من منافسيهم.
تقليل المخاطر	تقلل المؤسسات التجارية التي تعمل بطريقة أخلاقية تعرضاً للمخاطر المالية. وهذا يجعلها شريكاً تجارياً واستثمارياً أكثر جاذبية للمؤسسات التجارية والبنوك الأخرى.

المزايا غير المالية

ترتبط المزايا غير المالية أيضاً بأخلاقيات الأعمال الجيدة والمسؤولية الاجتماعية للشركات. تمثل هذه المزايا إلى أن تستند إلى التقدير من خلال الجوائز أو من خلال العمالء والموظفيين الأكثر سعادة. وتشمل هذه المزايا ما يأتي:

- تحسين ولاء العمالء والاحتفاظ بهم، وصورة العلامة التجارية الإيجابية والملف الشخصي على وسائل التواصل الاجتماعي - هذا يعني أن الأشخاص يرغبون في الشراء من المؤسسة التجارية وأن العلامة التجارية يُنظر إليها على أنها شيء إيجابي يمكن الارتباط به. يُنظر إليه على أنه " فعل الخير " للأخرين.
- ممارسات الموارد البشرية المحسنة، بما يتضمن التوظيف والتحفيز والاحتفاظ بالموظفيين - ما يعني عدم رغبة الموظفين في العمل في المؤسسة التجارية فحسب، بل بقائهم معها لمدة طويلة من الزمن أيضاً، ويقلل هذا الأمر تكلفة تعيين موظفين جدد. كما يرتاح الموظفين أكثر ويسعدون بالعمل بالإضافة إلى زيادة تحفيزهم على القيام بالتصريف السليم، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية، والمبيعات، وجودة المقدمة للعمالء.

المصطلحات الرئيسية

الليبيولة – تشير إلى مدى السرعة التي يمكن بها للمؤسسة التجارية الوصول إلى النقد، على سبيل المثال عن طريق بيع الأصول.

الاحتفاظ بالموظفيين – يتعلق هذا المصطلح بطول المدة الزمنية التي يقضيها الموظفون في إحدى المؤسسات التجارية، ارتفاع معدلات الاحتفاظ بالموظفيين يعني بقاء الموظفين في أماكنهم لمدة طويلة.

بحث

تقدّم حكومة دبي جوائز التميّز في الأعمال للمؤسسات التجارية في دبي التي تُظهر أخلاقيات الأعمال ومسؤولياتها الجديدة

تعتمد الجوائز على مجموعة من العناصر، من بينها تأثير المؤسسة التجارية في المجتمع والعمالء والأشخاص.

يمكّنك زيارة الموقع الإلكتروني www.dubaided.gov.ae لمعرفة المزيد حول كيفية استخدام حكومة دبي للجوائز لتعزيز أخلاقيات الأعمال ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات.

- الاعتراف بعلامة الجودة ومعايير الجودة المضمونة، وتأثير ذلك في تعزيز الممارسات المثلثى وتزويد التغيير التنظيمي - ما يعني أن المؤسسة التجارية مشهود لها في المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والعمل الأخلاقي الذي تقوم به. علامات كايت مارك للجودة شائعة في المملكة المتحدة. يمكن للمؤسسات التجارية النصم للحصول على هذه الجوائز لإظهار أنها تعمل وفقاً لأعلى معايير الجودة. وهناك دول أخرى لديها معايير أو جوائز مماثلة تتعلق بأمور مثل الجودة وأفضل الممارسات الأخلاقية والاستدامة البيئية.

عيوب تطبيق أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للشركات في أنواع مختلفة من المنظمات، بما في ذلك التجار الوحيدين والشركات ذات المسؤولية المحدودة والشركات متعددة الجنسيات يمكن أن يكون للأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للشركات عدد من العيوب.

الآثار المترتبة على تكلفة الفرصة لتنفيذ السياسات في ما يتعلق بأهداف الأعمال للمؤسسات التجارية الكبيرة والصغيرة

تكلف الفرصة هي التكاليف التي تحملها المؤسسة التجارية لاختيار القيام بشيء دون الآخر. إذا كانت المؤسسة التجارية تتفق الأموال بطريقة أخلاقية، فمن المحتمل لا تتفقها على الآلات المحسنة أو زيادة الأرباح. يمكن أن تكشف إدارة ومراقبة المسؤولية الاجتماعية للشركات والعمل الأخلاقي أيضًا المال والوقت. هذا مهم لأن المؤسسة التجارية الصغيرة، مثل متداول وحيد، قد لا يكون لديها الوقت أو المال للاستثمار في المسؤولية الاجتماعية للشركات. وبالمقارنة، قد تمتلك شركة أكبر متعددة الجنسيات الموارد اللازمة للعمل.

التأثير في إستراتيجية الأعمال

معظم المؤسسات التجارية لديها إستراتيجية مؤسسية، مع أهداف تزيد تحقيقها. إذا تم تركيز الكثير من الوقت والجهد والمال على المسؤولية الاجتماعية للشركات والعمل الأخلاقي، فقد يكون لذلك تأثير في أهداف الإستراتيجية الرئيسية الأخرى، مثل النمو والاستدامة المالية. تحتاج المؤسسة التجارية إلى وضع أولوياتها بشكل صحيح. على سبيل المثال، قد يحتاج المتداول الوحيد الصغير إلى التركيز على البقاء والنموا اليومي، وقد تقضي المسؤولية الاجتماعية للشركات منح أولوية إستراتيجية أقل. وبالمقارنة، قد تمتلك شركة عامة محدودة كبيرة الموارد الازمة لتعزيز سمعتها من خلال إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات وبالتالي زيادة سعر سهمها.

تحليل التكلفة مقابل الفائدة للمسؤولية الاجتماعية للشركات

تقارن المؤسسات التجارية المداراة جيداً باستمرار تكلفة القيام بشيء ما مع المزايا التي تنتج عن ذلك. يمكن أن يؤدي التصرف بشكل أخلاقي إلى تحمل تكاليف إضافية قد لا ترى المؤسسة التجارية أي فوائد أولية لها. تحتاج المؤسسات التجارية إلى تقييم هذه التكاليف الإضافية للتحقق من إمكانية استمرارها. تشمل التكاليف التي قد تواجهها المؤسسة التجارية ما يأتي:

- تكاليف عضوية الهيئات المهنية
- تكاليف المراقبة
- تكاليف الإدارة
- تكاليف التوظيف الإضافية المباشرة وغير المباشرة (للموظفين المباشرين وفي أي نقطة في سلسلة التوريد)
- تكاليف التدريب

حتى لو كانت المؤسسة التجارية قادرة على تحمل كل هذه التكاليف الإضافية، فقد يظل هناك تصور لدى الجمهور بوجود "الغسيل الأخضر"، ما يعني أن المؤسسة تحاول أن تبدو وكأنها مسؤولة بينما لا ينعكس ذلك في الطريقة التي تمارس بها أعمالها. سيؤدي إنفاق الكثير من المال مع وجود تصور لدى الجمهور "بالغسيل الأخضر" إلى تحمل تكلفة كبيرة للغاية ولن يكون له أي فائدة، بل في الواقع، قد يتسم ذلك بعيب آخر نظراً إلى أنه قد تتأثر سمعة المؤسسة التجارية أيضاً.

م الموضوعات ذات صلة

للمعرفة المزيد عن تطبيق القيم الأخلاقية على ممارسات الأعمال انظر صفحة 14.

وقفة للتفكير	ما الفروق بين المزايا المالية وغير المالية وما أهمية كل منها؟
للمزيد توسيع الأفق	اكتب قائمة بكل نوع واستعرض الاختلافات في عمودين. "تحليل التكلفة والفائدة هو الطريقة الوحيدة لتحديد ما إذا كانت المسؤولية المجتمعية للشركات سيكون لها الأثر الصحيح من عدمه". نقش هذا الرأي.

B.P3, B.P4, B.M2, B.D2**تمرين تقييمي 20.1b (الجزء 2 من 2)**

ستقوم الآن بدمج عملك مع تمرين تقييمي 1 (الجزء 1 من 2 في الصفحة 22) في تقريرك النهائي.

ستحتاج إلى تضمين محفظة دراسة حالة شاملة للغاية. يجب أن يُظهر هذا بوضوح الاعتبارات الأخلاقية التي تواجهها المؤسسات التجارية، والمخاطر المرتبطة بسياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات (على سبيل المثال، إذا لم يتم الحفاظ عليها) والمزايا المالية وغير المالية للمسؤولية الاجتماعية للشركات (بما في ذلك أي عيوب).

ستحتاج أيضاً إلى إيضاح كيفية تنفيذ مناهج المسؤولية الاجتماعية للشركات في المؤسسات التجارية المختلفة وكيفية تأثيرها المالي المباشر وغير المباشر في المؤسسات التجارية هذه.

تذكر تضمين استنتاج مفصل ومتوازن في تقريرك. يجب أن يصدر هذا أحكاماً بشأن جميع الأدلة التي جمعتها. كما يجب أن تصدر حكمًا حول الطريقة التي يتم بها تنفيذ مسؤولية الشركات في المؤسسات التجارية المتناقضة.

1 أنتج مجموعة الأدلة البحثية النهائية الخاصة بك بما في ذلك 1أ و 1ب.

يجب أن تتضمن مجموعة الأدلة الخاصة بك: مقالات الصحف، ومدونات السلوك، والبيانات الصحفية، والنشرات الإخبارية للمنظمات التجارية، ومواد دراسة الحال، والنصوص من البوذكاست وأي مواد أخرى ذات صلة.

على موضعياً الأدلة في محفظتك لبيان تأثير المبادرات الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للشركات في جميع مجموعات أصحاب المصلحة ذات الصلة، وراجع جميع المعلومات التي تجمعها وتتأكد من أن لديك كل ما تحتاج إليه.

تحقق من السلوكيات الأخلاقية والتدريب والإستراتيجيات بدقة. تأكيد من إدراج جميع المزايا، وذلك بالإضافة إلى قيود جميع الإستراتيجيات المختلفة التي تجدها أيضاً. قم بتضمين أي عيوب أو مخالفات تتعلق بتطوير مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات.

2 كتابة تقرير عن السياسات الأخلاقية وسياسات المسؤولية المؤسسية للشركات المتباينة.

للحصول على أعلى الدرجات في هذا التقرير، ستحتاج إلى تقييم تأثير السلوك الأخلاقي ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات. ستحتاج أيضاً إلى تقييم كيفية تأثيرها في العمليات التجارية وسلوك الموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين. أخيراً، ستحتاج إلى النظر في الفعالية الشاملة لنهج الأعمال المختلفة للمسؤولية الاجتماعية للشركات. تذكر أنه كلما زاد عدد الأحكام والأدلة التي قمت بتضمينها والمزيد من الأمثلة على المؤسسات التجارية المتناقضة التي تقدمها، كلما ارتفعت الدرجة المحتملة التي ستتمكن من تحقيقها.

التخطيط

- ما نتائج المهمة؟
- هل أفهم ما تعنيه كلمات المتضمنة أوامر مثل "اشرح" و "حل" و "قيم"؟
- من أين سأحصل على بحثي؟
- متى تحين مواعيدي النهائية؟

التنفيذ

- كيف أعرف أنني على المسار الصحيح؟
- كيف أعرف أنني التزم بالمواعيد النهائية؟

المراجعة

- ماذا كانت المهمة؟
- كيف تعاملت معها؟
- ما الذي سأعمله بشكل مختلف في المرة القادمة للتأكد من أنني أتحسن؟

ج } التحقيق في تأثير قضايا المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للشركات في ممارسات الأعمال

لقد تعلمت خلال الفصل كيفية تأثير كل من السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية للشركات في المؤسسات التجارية وسبب ذلك. يجب أيضًا أن تكون على دراية بكيفية تعزيز المؤسسة التجارية لتأثير هذه المشكلات في صورتها والاعتماد على أي عمل أجرته بالفعل في ما تقوم به.

تعزيز صورة المسؤولية الاجتماعية للشركات لإحدى المؤسسات التجارية

إن تعزيز صورة المسؤولية الاجتماعية للشركات للمؤسسة التجارية ينطوي على تجاوز الحد الأدنى من التوقعات. وهي تنتطوي على دمج السلوك الأخلاقي في جميع جوانب المؤسسة التجارية، والبحث عن طرق مبتكرة للمضي قدماً في العمل عبر القطاعات والمؤسسات. يتعلق الأمر بإجراء تغييرات تعزز وتدعم قطاعاً بأكمله أو مجموعة من أصحاب المصلحة.

البيئة الداخلية

تتمثل إحدى الطرق الرئيسية لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للشركات في دمج التفكير الأخلاقي بالكامل في ممارسات الموارد البشرية. وهذا يعني التأكيد من تعزيز التنوع والشمول بشكل كامل في ممارسات التوظيف. وهذا يعني تشجيع مجموعة واسعة من مجموعات الأشخاص للعمل في المؤسسة التجارية. كما يعني توفير فرص التدريب والمبادرات التي تعزز المسارات المهنية للمجموعات المماثلة تمثيلاً ناقصاً. قد تشمل النتائج المحتملة لهذا العمل أن تشغل النساء مناصب الرؤساء التنفيذيين، أو يتم اختيار المزيد من المديرين المتوسطين من مجموعات عرقية مختلفة.

ينطوي نقل المسؤولية الاجتماعية للشركات والسلوك الأخلاقي إلى المستوى التالي على التزام كبير بالاستدامة. يمكن تحقيق ذلك من خلال:

- ابتكار المنتجات – صنع منتجات جديدة أفضل للبيئة، على سبيل المثال أدوات المائدة المصنوعة من المواد الخام المعاد تدويرها بدلاً من البلاستيك
- المشتريات – جعل "الشراء الأخضر" و"التجارة العادلة" من أولويات الشراء الرئيسية
- استخدام الطاقة – استخدام الطاقة بكفاءة أكبر، وتوليد الطاقة من مصادر متعددة أو مساعدة المؤسسات التجارية أو القطاعات الأخرى بتزويدها بأي طاقة فائضة (مثل توفير الماء الساخن لمخططات التدفئة المركزية).

البيئة الخارجية

م الموضوعات ذات صلة

لمعرفة المزيد عن السلوكيات والموافق والبيع الأخلاقي، انظر الوحدة 28:
تقنيات المبيعات وعملياتها (ممارسات المبيعات الأخلاقية).

سبق أن تعرّفت الصدق والجدرة بالثقة. تتمثل إحدى الطرق الرئيسية لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للشركات في جعلها مفتوحة لأكبر عدد ممكن من أصحاب المصلحة. ويمكن إجراء ذلك عن طريق:

- الشفافية مع العملاء (على سبيل المثال مع عروض المبيعات الترويجية أو في الإعلانات)
- الشفافية في الأمور المالية (على سبيل المثال في ما يتعلق بالتكاليف أو جداول الدفع)
- تقديم الدعم والتعليم للمجتمعات المحلية (مثل رعاية فريق رياضي أو التبرع للجمعيات الخيرية أو تطوير خطط تساعد البيئة، مثل إعادة التدوير أو تنظيف الشواطئ).

آثار وعواقب الأنشطة التي ينتج عنها تكاليف اجتماعية وبيئية

يجب أن تكون المؤسسات التجارية على دراية بالتأثير السلبي الذي يمكن أن يحدثه السلوك غير الأخلاقي أو الضار بالبيئة في سمعتها وأدائها. قد يشمل هذا السلوك إنتاج منتجات رديئة، ما يتسبب في إصابة العمال

أو الموظفين بسبب الإهمال أو السماح للتلوث بتسميم النهر. نظرًا لوجود وسائل التواصل الاجتماعي الآن في جميع أنحاء العالم، يمكن أن يكون للدعاية السلبية تأثير عالمي في مدة زمنية قصيرة جدًا. يوضح الجدول 20.12 التأثير المحتمل.

الجدول 20.12 تأثير الدعاية السلبية

مجال الاهتمام	التأثير
الصورة العامة والتصورات	ستضر التغطية الإعلامية السلبية بسمعة المؤسسة التجارية.
عمليات التمويل	ستؤدي الدعاية السلبية إلى انخفاض المبيعات وانخفاض الأرباح وانخفاض أسعار الأسهم. قد يلزم دفع الغرامات في حالة انتهاء القوانين وسيتعين دفع تعويض عن البضائع المعيبة أو إصابة العمال.
القانونية	يمكن أن تواجه المؤسسة التجارية عقوب قانونية وخيمة وغرامات إذا تمت إحالتها إلى المحكمة (على سبيل المثال، إذا أصيب موظف في العمل).
التدخل الحكومي	قد تعيّن الممارسات التجارية غير الأخلاقية مثل سوء بيع المنتجات أو بيع البضائع الخطرة أن المؤسسة التجارية محظوظة من بلد ما أو أن السلطات تصادر المنتجات وتدميرها.

الاستجابات التنظيمية لمعالجة المسائل الأخلاقية ومسائل المسؤولية الاجتماعية للشركات

تحتاج المنظمات إلى استخدام إستراتيجيات تواصل واضحة لتعزيز عملها الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية للشركات. كما تحتاج أيضًا إلى إستراتيجيات محكمة عند ظهور أي مشكلات. أحد الأجزاء الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية للشركات الجيدة هو وضع الأمور في نصابها الصحيح عندما تسوء. يوجد العديد من الإستراتيجيات المختلفة التي يمكن للمنظمات استغلالها القيام بذلك. تم تسلیط الضوء على بعضها في الجدول 20.13.

الجدول 20.13 إستراتيجيات الأعمال للاستجابة للتحديات الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للشركات

الاتصالات التجارية.	المشاركة المجتمعية:	التغيرات في ممارسات الأعمال	التعويض المالي
<ul style="list-style-type: none"> بيانات الصحفية المؤتمرات الصحفية حملات وسائل التواصل الاجتماعي الإعلانات إطلاق موقع إلكتروني جديد 	<ul style="list-style-type: none"> لقاء مع مجموعات المجتمع المحلي وممثليها لقاء مع الجمعيات الخيرية المحلية توفر التعليم المحلي لتحسين مهارات المجتمع تقديم تبرعات خيرية للمساعدة على الحد من الأضرار الاجتماعية الناجمة، على سبيل المثال، عن زراعة الأشجار أو البناء 	<ul style="list-style-type: none"> التغيرات في جداول الإنتاج، مثل الأساليب وأوقات اليوم التغيرات في ممارسات التوظيف التغيرات في طريقة شراء البضائع 	<ul style="list-style-type: none"> تقديم المدفوعات لاصحاب المصلحة الذين تأثروا الاستثمار في المنطقة المتاثرة تقديم السلع أو الخدمات بالمجان

تعتمد أفضل طرق الاستخدام على التحدي المحدد. ومع ذلك، فمن المهم أن يتم اتخاذ الإجراءات بسرعة لتصحيح كل ما حدث لتجنب أو تقليل أي عواقب سلبية.

II

وقفة التفكير

ما البيئة الأكثر أهمية عند تعزيز صورة المسؤولية الاجتماعية للشركات لإحدى المؤسسات التجارية، البيئة الداخلية أم الخارجية؟

قم بوصف كلا النوعين من البيئة وفك في تأثير كل منها في التداول.

"في الواقع، من المستحيل تغيير سمعة المؤسسة التجارية من خلال المسؤولية الاجتماعية للشركات." نقاش هذا الرأي.

مراجعة ممارسات الأعمال في ما يتعلق بالقدرة على استعادة العمل بعد الأعطال

هناك العديد من الطرق المختلفة للحكم على فعالية استجابة المؤسسة للكوارث. هناك أيضاً العديد من الطرق المختلفة لقياس ذلك. يمكن النظر في ذلك بأربع طرق:

- التصورات العامة
- مراجعة الاستجابات التنظيمية
- التغييرات في الممارسة
- الفعالية الشاملة.

المصطلح الرئيس

خطة التعافي من الكوارث – العملية أو الخطوات المكتوبة التي ستضعها المؤسسة التجارية في حالة وقوع كارثة لمنظمتها التجارية، ويتضح من توافر خطة التعافي من الكوارث أن المؤسسة قد أمعنت النظر في ما يجب القيام به عند وقوع مثل هذا الحدث.

يمكن أن تتطوّي الكوارث على أي نوع من المشكلات التي تؤثر سلباً في المؤسسة التجارية، بدءاً من فشل التكنولوجيا إلى الحرائق والكوارث الطبيعية الأخرى. تحظى معظم المؤسسات التجارية بخطة التعافي من الكوارث، ما يوفر عادةً دليلاً واضحاً حول ما يجب القيام به في حالة حدوث كارثة وكيفية استعادة عمليات المؤسسة التجارية وتشغيلها مرة أخرى في أسرع وقت ممكن. ستتضمن خطة التعافي من الكوارث تفاصيل الخطوات التي يجب اتباعها استجابةً لمجموعة من التحديات المختلفة، فعلى سبيل المثال، إذا تعرضت إحدى المنظمات التجارية لفيضان، فقد تتضمن خطة التعافي من الكوارث الانتقال إلى أماكن جديدة واستخدام البيانات الاحتياطية أو المولدات.

التصور العام لتاثير الأعطال في الأعمال:

ستتأثر الطريقة التي ينظر بها الجمهور إلى المؤسسة التجارية بعد حدوث المشكلة بوسائل الإعلام وجماعات الضغط (إذا كانت المشكلة تتعلق بقضية مثل التدمير البيئي). تتأثر التصورات العامة، على سبيل المثال، بما يأتي:

- مقالات وسائل الإعلام الإخبارية – كان للكوارث مثل تسونامي في تايلاند في عام 2004 تأثيراً فوريّاً في العديد من المؤسسات التجارية المشاركة في السياحة. ومع ذلك، فإن تأثير الكارثة استمر إذ أدت للتغطية الإعلامية إلى تنبيط الناس عن زيارة البلد.
- نشاط جماعات الضغط – يمكن أن يكون لجماعات الضغط، مثل "التلوث البلاستيكي"، و"جرينبيس"، و"حملة وقف عمل الأطفال"، تأثيراً كبيراً في المنظمات التجارية وطريقة عملها. يفعلون ذلك خلال التأثير في السياسيين، وتنظيم احتجاجات خارج المصانع وتشجيع الناس على شراء سلع معينة ومقاطعة أخرى.
- مقاطعة العرف أو سحبه – لا يريد الجمهور الارتباط بشيء يضر بالصحة أو البيئة. وبالتالي، إذا كانت هناك مشكلة، فقد يتوقفون عن شراء المنتج أو استخدام هذا المورد. ونتيجة لذلك، ستتخفض المبيعات وقيمة المؤسسة التجارية. يمكن إجراء حملات المقاطعة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي وكذلك شخصياً.
- الاحتجاجات – تتخذ الاحتجاجات الآن العديد من الأشكال المختلفة وتشمل حملات وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت والعرائض الإلكترونية والتجمعات خارج مباني المؤسسات التجارية المختلفة. تحدث الاحتجاجات بطرق مختلفة في جميع أنحاء العالم اعتماداً على القضايا التي تتم معالجتها.

بحث

في عام 2019، أغلق المزارعون الطرق في هولندا للاحتجاج على التغييرات التي تنفذها الحكومة. ويهدف ذلك إلى تقليل كمية الأسمدة القائمة على النيتروجين المستخدمة في الزراعة. قم بإجراء بحث حول كيفية رؤية الجمهور لهذا الموقف.

بحث

في سبتمبر 2015، تم إصدار إشعار إلى إحدى شركات تصنيع السيارات بأن الانبعاثات من مركباتها لا يتم قياسها بدقة وأن سياراتها تضر بالبيئة. قم بإجراء بحث حول ما حدث وعواقبه على المبيعات وتأثيرها في قطاع السيارات.

مراجعة معلومات الاستجابة التنظيمية في المجال العام

بحث

يمكن للمنظمات المتأثرة بالدعائية السلبية الاستجابة بعدة طرق. فعلى سبيل المثال، قد تختار المؤسسة التجارية تغيير سياستها لمعالجة المشكلة (على سبيل المثال، تغيير الموردين إذا تم اتهامهم بمارسات غير أخلاقية مثل توظيف عمال الأطفال). إعادة تصميم العلامة التجارية هي إحدى الطرق التي يمكن أن تسعى بها المؤسسة التجارية للإجابة للأزمة. ومع ذلك، من المهم لا ينظر الجمهور إلى ذلك على أنه "غطاء" لأن هذا قد يكونأسوء من الكارثة الأصلية. تحتاج المؤسسة التجارية إلى مراجعة تأثير أي استجابة للتتأكد من أنها كانت فعالة.

مراجعة ممارسات الاستجابة التنظيمية

بعد الإجابة للكارثة، تقوم المؤسسات عادة بمراجعة ما حدث داخل المؤسسة التجارية نفسها. وعادة ما ينظرون في كيفية تصرف القادة وأصحاب المصلحة الآخرين وما إذا كانت ثقافة المؤسسة قد أسهمت في المشكلة. بعد هذا النوع من المراجعة، من الشائع أن يتغير الموظفون، وأن يتم منح التعويض للمتضاربين وأن يتم تغيير أساليب العمل.

تقييم الاستجابات والفعالية التنظيمية

لقد تعلمت خلال هذا الفصل أن هناك طرقاً مختلفة للمؤسسات التجارية للإجابة للكوارث وأن الاستجابات المختلفة يمكن أن تكون لها عواقب مختلفة. ومن المهم للمؤسسات التجارية مراجعة مدى فعالية استجاباتها، في البداية ومع مرور الوقت، لمعرفة الفرق الذي أحدها. يتم تحديد أنواع الأشياء التي يمكن تقييمها في الجدول 20.14.

الجدول 20.14 تقييم الاستجابات التنظيمية والفعالية

النتيجة	التقييم/الفعالية
إذا كانت الاستجابة متناسبة مع حجم الكارثة المعنية، فقد يقبلها أصحاب المصلحة ويعشرون أن الوضع قد تم حلـه. وبعبارة أخرى، فإن الكارثة الخطيرة تحتاج إلى استجابة جادة. إذا لم تعالج الاستجابة المشكلة بشكل كافـ، فقد يشعرون أن المؤسسة التجارية قد فشلت.	قياس حجم الاستجابة مقابل حجم الكارثة
من المرجح أن تقدم اللغة الاعتذارية المساعدة في الموقف أكثر من أن ظهر التحدي أو المرواغة.	لغة الاتصالات
الاستثمار والتبرعات للجمعيات الخيرية على المدى القصير قد تساعـد على الحد من أي تداعيات سلبـة. ومع ذلك، تعد تغييرات السياسات والتحسينات في ممارسات العمل أمـراً بالغـ الأهمـية على المدى الطـويل، لتجنب حدوث الكوارث مـرة أخـرى. فعلى سبيل المثال، يجب تغيير ممارسات العمل غير الآمنـة لتجـنب المـزيد من الإـصابـات بعد وقـوع حادـث صنـاعـيـ.	فعالية تغييرات السياسة على المدى القصير والطـويل
تحـاجـجـ المؤـسـسـاتـ التجـارـيـةـ إـلـىـ تـغـيـيرـ إـذـنـهـاـ لـأـصـاحـابـ الـمـصـلـحةـ أـنـهـاـ تـتـغـيـرـ أـوـ تـرـغـبـ فـيـ التـغـيـيرـ إـذـاـ كـانـتـ هـنـاكـ كـارـثـةـ.ـ وـقـدـ يـكـونـ العـمـلـاءـ عـلـىـ استـعـادـ لـموـاصـلـةـ الشـراءـ مـنـ مـؤـسـسـةـ تـجـارـيـةـ إـذـاـ اـعـذـرـتـ وـأـظـهـرـتـ التـزـاماـ حـقـيقـيـاـ بـالـتـحـسـينـ.	دليل على تغيير، أو الرغبة في تغيير ممارسات الأعمال
وـعـلـىـ المـدىـ القـصـيرـ،ـ سـتـرـكـ وـسـائلـ الـإـعلاـمـ غالـباـ عـلـىـ الـجـانـبـ السـلـبـيـ لـأـيـ قـصـةـ.ـ وـعـمـذـلـكـ،ـ فـيـ الـإـسـتـجـابـةـ الـجـيـدةـ لـلـكـارـثـةـ سـتـسـاعـدـ عـلـىـ تـقـلـيلـ هـذـاـ النـوـعـ مـنـ الدـعـائـيـةـ عـلـىـ المـدىـ الطـولـيـ.	الحد من الدعاية السلبية في وسائل الإعلام
يمـكـنـ اعتـبارـ الـإـسـتـجـابـاتـ لـلـكـارـثـةـ فـعـالـةـ عـنـدـماـ تـوقـفـ الـاحـتجـاجـاتـ وـعـنـاوـينـ وـسـائلـ الـإـعلاـمـ السـلـبـيـةـ وـعـنـدـماـ يـبـدـأـ الـجـمـهـورـ فـيـ شـرـاءـ الـمـنـتـجـاتـ وـالـخـدـمـاتـ مـرـةـ أـخـرىـ.	الاستجابة العامة للإجابات التنظيمية

قم بإجراء بحث حول ValuJet وكيفية تغيير علامتها التجارية كجزء من AirTran Airways™ بعد كارثة الطيران التي حدثت في عام 1995. تعرّف كيفية استجابة المؤسسة وما حدث بعد توقيع AirTran Airways المسؤولية. ما تصور الجمهور لشركة الطيران وما سبب ذلك؟

بحث

في عام 2018، شهدت ماركة ملابس الأزياء Ted Baker® استقالة رئيسها التنفيذي. حدث هذا بعد تعليم عريضة تشير إلى أن المدير التنفيذي أصر على اختصار الموظفين بطريقة غير مناسبة. ونتيجة لذلك، انخفضت قيمة المؤسسة التجارية.

تعرف ما حدث بعد ذلك، بما يشمل كيفية تغيير المؤسسة التجارية لأساليب عملها وسياساتها للموارد البشرية.

بحث

قم بإجراء بحث في مؤشرات الأداء الرئيسية الأخرى التي يمكن استخدامها لقياس جوانب المسؤولية الاجتماعية للشركات، مثل المشاركة المجتمعية ومشاركة الموظفين وأداء المؤسسات التجارية في سلسلة التوريد.

المهارات

- الاستدلال
- التحليل

يمكن أن تساعدك مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) على استخلاص استنتاجات حول ما إذا كانت المؤسسة التجارية قد أوفت بالتزاماتها وأهدافها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والالتزامات التجارية الأخلاقية. تمكن مؤشرات الأداء الرئيسية المؤسسة التجارية من تتبع تقدمها وتحديد أهداف الأداء لنفسها. ومن أمثلة مؤشرات الأداء الرئيسية: الحد من النفايات بنسبة 10 في المائة على مدى ثلاثة أشهر. يمكن مشاركة مؤشرات الأداء الرئيسية مع أصحاب المصلحة. يوجد العديد من أنواع الحسames المختلفة. فعلى سبيل المثال، من أجل الاستدامة، من الممكن قياس:

- البصمة الكربونية
- استهلاك الطاقة
- مستويات النفايات
- معدلات إعادة التدوير
- أميال السفر
- السفر الأخضر

ما المزايا التي تعود على المؤسسة من صياغة إستراتيجية علاقات عامة فعالة (PR) في حالة وقوع كارثة؟

فك في الأنواع المختلفة من المزايا المالية وغير المالية التي قد تجلبها إستراتيجية العلاقات العامة الجيدة. "مؤشرات الأداء الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية للشركات هي الطريقة الوحيدة لقياس تأثير الحملة". ناقش هذا الرأي.

وقفة للتفكير



تلמיד

توسيع الأفق

تمرين تقييمي 20.2

راجع الأمثلة التي جمعتها لمحفظة دراسات الحالات الخاصة بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للشركات. قم بإعداد عرض تقديمي متعمق عن إحدى المؤسسات التجارية التي بحثت عنها، وقم بمراجعة استجاباتها لتحدي المسؤولية الاجتماعية للشركات وأفضل ممارسات الأعمال الأخلاقية. ستحتاج إلى اختيار مؤسسة تجارية تعاملت مع كارثة كبرى وفشل سياساتها الأخلاقية أو سياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات. ستحتاج إلى تقديم تفاصيل حول كيفية وقوع الكارثة وتاثيرها المالي وغير المالي. ثم أصدر حكم شامل حول ما إذا كانت الاستجابة فعالة أم لا. قارن استجابتها الفعلية للمسؤولية الاجتماعية للشركات والالتزامات الأخلاقية المحددة. قم بتقييم ما إذا كانت المؤسسة التي اخترتها قد أوفت بالتزاماتها أم لا. للحصول على أعلى الدرجات، ستحتاج إلى تقديم استنتاجات مفصلة والكثير من الأبحاث الإضافية (التي كان يجب عليك جمعها لتمرين تقييمي 1).

الخطيب

- ما نتائج المهمة؟
- هل أفهم ما تعنيه العبارات الأمريكية "راجع" و "حسن" و "طور"؟
- من أين سأحصل على بحثي؟
- متى تحين مواعيدي النهائية؟

التنفيذ

- كيف أعرف أنني على المسار الصحيح؟
- كيف أعرف أنني ألتزم بمواعيدي النهائية؟
- كيف يمكنني العثور على معلومات أوسع نطاقاً من شأنها أن تساعدني على تحقيق أهدافي قصيرة الأجل وطويلة الأجل؟

المراجعة

- ماذا كانت المهمة؟
- كيف تعاملت معها؟
- ما الذي سأفعله بشكل مختلف في المرة القادمة للتأكد من أنني أتحسن في العروض التوضيحية المستقبلية وفي عملي المكتوب؟



فَكِّر فِي الْمُسْتَقْبَل

نورة

سفيرة الأخلاقيات

لقد عملت في مراقبة الجودة في مؤسسة تجارية على مدى السنوات الخمس الماضية، وكان يمثل دورني في التحقق من جودة جميع المنتجات للتأكد من تلبية رضا العملاء وسعادتهم للحصول على تعليقات تقديرية مرضية منهم. قبل ثلاث سنوات، طلب مني مديرني تولي دوراً إضافياً بصفتي سفيرةً للأخلاقيات، لذلك أساعد الآن على توجيه ودعم الموظفين الآخرين في تفكيرهم حول الأخلاق واتخاذ القرارات الأخلاقية.

ويتمثل الجزء الأكثُر تحدياً في دورني في التفكير الفعلي في اتخاذ القرارات الأخلاقية ومراجعة قيم مؤسستنا التجارية ورؤيتها. تسُنح لي الكثير من الفرص للتحدث إلى كبار قادتنا وإبداء آرائي أمامهم، وأتمتع بالقدرة أيضاً على تحديهم بطرح أفكار جديدة حول المسؤولية الاجتماعية للشركات والطرق التي يمكن أن نساعد بها الآخرين داخل مؤسستنا التجارية وأيضاً في سلسلة توريدنا.

يسألني الناس أحياناً عن النصيحة المُثلَّى التي يمكنني تقديمها لهم حول عمل سفير الأخلاقيات؛ فأجيب بأنه يجب التأكُّد من إدراكك بوضوح لرؤية المؤسسة التجارية التي تعمل بها وقيمها ومن معرفتك بما يتوقع منها ومن الآخرين فعله، ما يعني درايتكم بكيفية القيام "بالشيء الصحيح" وقدرتكم على توجيه الآخرين للقيام بذلك أيضاً.

تركيز مهاراتك

دور سفير الأخلاقيات

إن دور سفير الأخلاقيات هو مسؤولية إضافية يمكنكم القيام بها جنباً إلى جنب مع دورك الرئيس. إن تحمل هذه المسؤولية الإضافية يعني أنه يمكنكم حضور اجتماعات مع المزيد من كبار القادة. وهذا يعني أنك بحاجة إلى التنظيم. تحتاج أيضاً إلى أن تكون قادرًا على التعامل مع طرح الكثير من الأسئلة والاستعداد لتقديم اقتراحات.

- كيف يمكنك معرفة المزيد عن قيم ورسالة المؤسسة التجارية وما تعنيه بالنسبة لك؟
- ما المهارات الإضافية التي تعتقد أن سفير الأخلاقيات قد يحتاج إليها إلى جانب المعرفة التجارية؟
- إلى أي مدى يمكن أن تؤثر أخلاقيات الأعمال ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة بالمؤسسة التجارية في اختيارك العمل هناك؟

مسرد المصطلحات

المكافأة – الحزمة الشاملة للأجور التي يمكن أن تشمل المكافآت، أو السيارة، أو الوجبات، أو الإقامة، أو الجوائز الأخرى.

الاحترام – يُقصد بهذا المصطلح في مجال الأعمال تقييم أفكار الآخرين وإبداء موقف مهذب تجاههم.

حزمة إنهاء الخدمة – الأجور والمزايا الممنوحة للموظف عند اضطراره إلى مغادرة إحدى المؤسسات التجارية.

الاحتفاظ بالموظفين – يتعلق هذا المصطلح بطول المدة الزمنية التي يقضيها الموظفون في إحدى المؤسسات التجارية، ارتفاع معدلات الاحتفاظ بالموظفين يعنيبقاء الموظفين في أماكنهم لمدة طويلة.

أصحاب المصلحة – أي شخص يتاثر بمؤسسة تجارية، يمكن أن يشمل أصحاب المصلحة الموظفين والجمهور العام والمجتمعات المحلية.

الاستدامة – يشير هذا المصطلح في مجال الأعمال إلى استمرار عمل المؤسسة التجارية على المدى الطويل، ويمكن أن يتعلق بالمسائل الاجتماعية، والبيئية، والمالية.

الثقة – يُقصد بهذا المصطلح في مجال الأعمال التمتع بالصدق بأقصى قدر ممكن والقدرة على الاعتماد على ما تقوله المؤسسة التجارية.

الاحتيال – القيام بأمرٍ لما خداع الآخرين عن عدم لتحقيق مكاسب مالية أو شخصية؛ وقد يكون هذا الأمر إجراميًّا.

الصدق – يُقصد بهذا المصطلح في مجال الأعمال التجارية قول الحقيقة أو الانفتاح بشأن ما تقدمه، فعلى سبيل المثال، قد يشمل الصدق إدراج الرسوم في الإعلانات وتجنب تصليل الآخرين والإنصاف.

قواعد الممارسة لكل قطاع – هي قواعد وإرشادات للمساعدة على التحكم في الطريقة التي تتصرف بها قطاعات معينة وتحسينها، بما يشمل طريقة التعامل مع الموظفين والعملاء.

النزاهة – يُقصد بهذا المصطلح في مجال الأعمال وجود مبادئ أخلاقية راسخة والعمل بشرف مع الآخرين.

السيولة – تشير إلى مدى السرعة التي يمكن بها للمؤسسة التجارية الوصول إلى النقد، على سبيل المثال عن طريق بيع الأصول.

قواعد الممارسة المهنية – قواعد أنواع معينة من العمل والمهن ولوائحها، مثل: متخصصي الموارد البشرية.

المهنة – هي الدور المهني الذي يؤديه أحد الأشخاص في العمل، وتشمل الأمثلة على المهن المحامين والمحاسبين، وعادةً ما يحتاج المهنيون إلى التدريب واكتساب المؤهلات والخبرات المتخصصة، فعلى سبيل المثال، يحتاج المحامون إلى فهم إجراءات المحكمة.

الخط السفلي – يشير مصطلح الخط السفلي المالي إلى الدخل المتبقى بعد دفع الضرائب، أما في سياق "الخط السفلي الثلاثي"، فيشير إلى التزام المؤسسة التجارية بالمخاوف الاجتماعية والبيئية إلى جانب الربح.

الروشوة – إعطاء المال أو أي شيء ذي قيمة للتاثير في نتيجة إحدى الصفقات أو العقود أو المعاملات التجارية الأخرى.

حكومة الشركات – مجموعة القواعد المستخدمة للتحكم في إحدى المؤسسات التجارية وتوجيهها.

صورة الشركة – تشمل التصورات والجمعيات والأنطباعات التي يعرفها الناس عن مؤسسة تجارية معينة، وهي تؤثر في كيفية تعاملهم بعد ذلك مع هذه المؤسسة التجارية، وتتأثر بوسائل الإعلام، وبطبيعة الحال، بأنشطة المؤسسة التجارية نفسها وأدائها.

خطة التعافي من الكوارث – العملية أو الخطوات المكتوبة التي ستضعها المؤسسة التجارية في حالة وقوع كارثة لمنظمتها التجارية، وينتضح من توافق خطة التعافي من الكوارث أن المؤسسة قد أمعنت النظر في ما يجب القيام به عند وقوع مثل هذا الحدث.

اتخاذ القرار التقديرى – منح الموظفين القدرة على اتخاذ القرارات بأنفسهم وفقًا لحكمهم.