**كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير – بسكرة –**

**السنة ثالثة ليسانس التخصص : تسيير الموارد البشرية**

**المقياس : اليقظة الاجتماعية وتسيير النزاعات الأستاذة : علالي.م**

**السنة الدراسية :2021/2022**

**البحث03:  
المسؤولية الاجتماعية و الأداء الاجتماعي.**

**من إعداد :**

**بزة فلة**

**بن الشارف مهدية**

**خـــطــــة الـــــبــــــحــــث:**

**الـمـقــدمــة**

**المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية**

**المطلب01: مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومراحل تطور اهتمام بهذا المفهوم.**

**المطلب02: أهمية المسؤولية الاجتماعية.**

**المطلب03: طبيعة وخصائص المسؤولية الاجتماعية.**

**المطلب04: أبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية.**

**المطلب05: عناصر المسؤولية الاجتماعية.**

**المبحث الثاني: ماهية الأداء الاجتماعي.**

**المطلب01: مفهوم الأداء الاجتماعي.**

**المطلب02: معايير قياس الأداء الاجتماعي.**

**المطلب03: أساليب ومؤشرات قياس الأداء الاجتماعي.**

**الـــخــاتـــمة**

**الــمــقــدمـــــــــة**

المنظمة عبارة عن نظام مفتوح أي أنها تتأثر وتؤثر بشكل مباشر بكل ما يحدث حولها ,وهذا يجعلها في أمس الحاجة للتكيف مع كل التغيرات ,ومن أهم التغيرات التي برزت بشكل ملفت هي مفاهيم ترتبط بضرورة مراعاة المنظمات للجوانب الأخلاقية والاجتماعية في نشاطاتها و الدعوة إلى عدم طغيان الهدف الربحي على دورها الاجتماعي تجاه كل الأطراف من ذوي المصالح أو غيرهم في المجتمع , ولتعبير عن اهتمام المنظمات بالبعد الاجتماعي ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية وهو مفهوم جديد من خلاله تعتبر المنظمة طرفا فعالا و مسؤولا في البيئة التي تتواجد فيها,ومع تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تزايد الاهتمام أيضا بالأداء الاجتماعي وطرق قياسه.  
ومن هذا السياق نطرح التساؤلات التالية: ماهية المسؤولية الاجتماعية؟ وما هو مفهوم الأداء الاجتماعي؟ وما هي أدوات قياس الأداء الاجتماعي؟

**المبحث الأول : ماهية المسؤولية الاجتماعية.  
المطلب01: مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومراحل تطور اهتمام بهذا المفهوم.[[1]](#footnote-2)  
  
1/مفهوم المسؤولية الاجتماعية:**يتلخص مفهوم المسؤولية الاجتماعية في أداء منظمات الأعمال لالتزاماتها الاقتصادية و القانونية و الاجتماعية و الأخلاقية و البيئية تجاه أصحاب المصلحة(المساهمون,الموظفون,العملاء,الموردون,الحكومة...)والمجتمع بما يحتويه من أطراف فاعلة (منظمات المجتمع المدني,الهيئة الحكومية,منظمات   
الأعمال الأخرى...) و البيئة.  
فإذا كانت الالتزامات الاقتصادية و المتمثلة في الربح المادي واجبة التحقيق باعتبارها الهدف الرئيس من إنشاء منظمات الأعمال, وإذا كانت الالتزامات القانونية كدفع الضرائب ومراعاة حقوق العمال واجبة التنفيذ لتجنب المتابعات القضائية, فان الالتزامات الاجتماعية لا تمتلك قوة الالتزام , لذلك تعتبر أعمالا طوعية تعتمد بشكل أساسي على ثقافة المنظمة و   
درجة وعيها بمسؤولياتها الاجتماعية.وتتضمن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال عدة ممارسات منها : تبني أساليب عمل أخلاقية و الحفاظ على الحقوق,ومراعاة أخلاقيات الأعمال و حقوق العمال ,و المنافسة الشريفة, محاربة الفساد , و الحفاظ على الموارد المختلفة وحماية البيئة. وتتعدى المسؤولية الاجتماعية ذلك لتشمل مساهمة المنظمات في الأعمال الخيرية وتوفير آليات فعالة لتصدي التحديات الاجتماعية ,وتوفير الدعم من قبل إدارتها العليا ومجالس إدارتها من اجل التوصل إلى التنمية المستدامة في المجتمعات التي تعمل بها سواء محليا أو عالميا. **2/مراحل تطور اهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية:**

**ا/مرحلة إدارة تعظيم الارباح1800-1920:**في هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح و التوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة , واعتبار النقود و الثروة أكثر أهمية , ورفع شعار(ما هو جيد لي جيد للبلد). **ب/مرحلة إدارة الوصاية من أواخر العشرينيات حتى بداية الستينيات:**خلال هذه الفترة كانت مسؤولية الأعمال الأساسية هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية و المصالح الأطراف الأخرى مثلا المساهمين و العاملين , فكان اعتبار النقود و الثروة مهمة و لكن أيضا الأفراد مهمون , أما الشعار خلال هذه الفترة فهو(ما هو جيد للشركات جيد للبلد). **ج/مرحلة إدارة نوعية الحياة للفترة من أواخر الستينيات حتى الوقت الحاضر:**خلال هذه المرحلة تقوم المسؤولية الأساسية للأعمال على أن الربح ضروري ولكن الأفراد أهم من النقود , وهذا يحقق المصلحة الخاصة للشركة و مصالح المساهمين و المجتمع ككل, الشعار خلال هذه الفترة هو(ما هو جيد للمجتمع هو جيد للبلد).  
**المطلب02: أهمية المسؤولية الاجتماعية.[[2]](#footnote-3)**

**\***إن قيام المؤسسات بدورها اتجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بممارساتها والمساهمة في إنجاح خططها وأهدافها , علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع المتغيرة ومتطلباته الضرورية إضافة إلى خلق مناصب عمل جديدة من خلال إقامة المشاريع الخيرية   
والاجتماعية ذات الطابع التنموي.  
\*إن تبني المؤسسة لمزيد من المسؤولية الاجتماعي في استراتيجياتها يحقق لها العديد من الفوائد في مقدمتها تحسين صورة المنظمة في المجتمع, وترسيخ المظهر الايجابي لدى العملاء والعاملين مما يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية أمام المؤسسات المماثلة,بالإضافة إلى أن تبني هذه المؤسسة للتوجه الاجتماعي بصفة عامة بما فيها البيئي يؤدي إلى تحسين مناخ العمل السائد في المؤسسة , واتساع التعاون والترابط بين مختلف الأطراف مما يزيد من إنتاجية المؤسسة وتجعل منتجاتها مقبولة ومطلوبة من قبل المجتمع.  
 \*بالإضافة إلى ذالك هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور و القبول الاجتماعي , أما بالنسبة للمجتمع فإن العائد سيتحقق له جراء اهتمام منظمات به إلى زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع , والاستقرار الاجتماعي والثقافي, وازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المنظمات و المجتمع , زيادة كافة الوعي الاجتماعي والبيئي لدى الأفراد والجماعات, أما بالنسبة للدولة سيؤدي التزام المنظمات بالدور الاجتماعي إلى تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.  
\*كما أن هذه الأخيرة ستتوقع عوائد أكثر بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية, وزيادة حصيلة مستحقاتها من الضرائب والرسوم, والتي تساهم بدورها في القضاء على البطالة وزيادة التطور التكنولوجي, ومن ثمينعكس كل ذلك أجابا على المؤسسة.

**المطلب03: طبيعة وخصائص المسؤولية الاجتماعية.[[3]](#footnote-4)**

**1/ركائز المسؤولية الاجتماعية :**تحدد أهم سمات المسؤولية الاجتماعية من خلال الركائز التالية هي : **\*انتفاء المسؤولية القانونية :** تعني المسؤولية الاجتماعية قيام المنظمة تلقائيا بالقيام ببعض النشاطات الاجتماعية.وليس استجابة للقوانين,فالمسؤولية الاجتماعية تبدأ حيث ينتهي القانون.  
 **\*غياب المسؤولية التعاقبية** :لا يجب أن يتم الالتزام الاجتماعي وفاءا لأي صيغة تعاقدية مع أي منظمة أخرى, بل هو عمل تطوعي ترى المنظمة أنها ملزمة بأدائها كونها مواطنا صالحا.  
**\*استبعاد حسابات الربح و الخسارة :** يجب أن لا يرتبط قرار ممارسة المسؤولية الاجتماعية بدراسة احتمالية الربح و الخسارة.  
**\*توفر الأساس التطوعي :** في غياب المسؤولية القانونية و التعاقدية ومع استبعاد حسابات الربح و الخسارة ,يصبح قيام المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية أمرا تطوعيا بحتا.  
**2/الفرق بين المسؤولية الاجتماعية و العمل التطوعي او الخيري:**العمل التطوعي هو احد أشكال تحمل المسؤولية من قبل فرد أو جماعة, ولا يجب حصر المسؤولية الاجتماعية في العمل التطوعي, إذا فالمسؤولية الاجتماعية لا تقف عند حد التبرعات و البرامج الخيرية , فثمة مجالات للعمل يجب أن تلتزم بها المنظمات يعود نفعها على المجتمعات .من هذه المجالات تنظيم و إدارة الأعمال وفق مبادئ أخلاقية ودعم الفقراء و الطبقات الوسطى وحماية البيئة. و الحفاظ على الموارد الأساسية ومكافحة الفساد واحترام حقوق الإنسان و العمل. و المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.

**المطلب 04: أبعاد و مجالات المسؤولية الاجتماعية.**

**1/أبعاد المسؤولية الاجتماعية(هرم كارولcarrollللمسؤولية الاجتماعية):[[4]](#footnote-5)**

**2/مجالات المسؤولية الاجتماعية:[[5]](#footnote-6)**يمكن التعرف على هذه المجالات اعتمادا على استقصاء المساهمات التي بذلت في شأن تحديدها, ومقارنة تلك المجالات بما هو قائم فعلا للتعرف على أهمية كل مجال من حيث الاستجابة له عمليا, لما يعكسه هذا من إدراك لتأثيره على الأداء البيئي والاجتماعي. تقسم مجالات المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة حسب Esteoإلى ماليي:  
**ا/مجال** **المساهمات** **العامة** **:** ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية والثقافية والخيرية والمساعدة في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية وبرامج الحد من الأوبئة والأمراض والعمل على حل المشاكل الإنسانية فيما يتعلق بتوظيف الأقليات والمعمقين والعناية بالطفولة وتوفير وسائل النقل للعاملين بما يؤدي إلى تخفيف الضغط على وسائل النقل العامة والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف إلى تخفيف معدل الجرائم والمساعدة في تنفيذ برامج الإسكان التي تختص بإنشاء المساكن وتجددها.  
**ب/مجال** **الموارد** **البشرية** **:** يتضمن هذا المجال أنشطة مساهمة المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة بينهم, وإعداد برامج تدريب لكل العاملين لزيادة مهاراتهم وإتباع سياسة للترقيات وإتباع نظام أجور وحوافز يحقق لهم مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى في القطاع أو في المجتمع.  
**ج/مجال** **الموارد** **الطبيعية** **والمساهمات** **البيئية** **:** يعتبر هذا المجال من أهم مجالات المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة بسبب توسع استغلال الموارد الطبيعية والتقدم التقني وما نتج عنها من زيادة المخلفات الصناعية وتوسع استخدام الأسمدة الكيميائية والمبيدات الزراعية مما أدى إلى مشاكل بيئية كبيرة على جميع المستويات . يتضمن هذا المجال الأنشطة التي تؤدي إلى تخفيف أو منع التدهور البيئي وذلك من خلال:  
\*الاقتصاد في استخدام المواد الخام ومصادر الطاقة, والمساهمة في استكشاف مصادر جديدة للطاقة البديلة مستدامة.  
\*تجنب مسببات التلوث بمختلف أنواعه، والتخلص من المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.

\* تصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بشكل يؤدي إلى تقليل المخلفات.  
**د/مجال** **مساهمة** **المنتوج** **أو** **الخدمة:** تتضمن هذه الأنشطة القيام بالبحوث التسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع القدرة الاستهلاكية للعملاء وإعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة , وبطريقة استخدامها, وبحدود المخاطر ومدة صلاحية الاستخدام.

**المطلب05:عناصر المسؤولية الاجتماعية.[[6]](#footnote-7)**

|  |  |
| --- | --- |
| العناصر | التوقعات |
| الإدارة العامة | مرونة الأشخاص,عضوية النقابات العمالية في السياسة العامة للمؤسسة,تحفيز الأفراد و التماسك الاجتماعي... |
| الإطارات الوسطى | الاتساق في القرارات الإدارية,احترام التسلسل الهرمي,المشاركة في الإدارة... |
| العمال | جاذبية الأجور,شروط العمل,تطوير العمال... |
| ممثلي الأفراد | احترام الحريات النقابية, مشاركة العاملين في السياسات العامة للمؤسسة... |
| الموردون | احترام العقد ومكافحة الممارسات غير التنافسية,الثقة و العلاقات طويلة الأجل,التكامل مع نظام الإنتاج و الجودة... |
| الزبائن(المستهلكين) | الأسعار,الجودة,الابتكار,نوعية المنتج,خدمات ما بعد البيع... |
| البنوك  التأمينات  المستثمرين | قيم الأسهم,فعالية وشفافية الإدارة(الحكومة),شفافية المعلومات,مسؤولية قانونية,أخطار مترابطة بالنشاط(التلوث,الأمن الداخلي)... |
| المنافسون | المنافسة العادلة و النزيهة,المعلومات الصادقة و الأمينة... |
| المجتمع | خلق فرص عمل جديدة,دعم الأنشطة الاجتماعية... |
| البيئة | الاستخدام الأمثل والعادل للموارد,المحافظة على البيئة... |
| الحكومة | الاتزام بالتشريعات والقوانين,احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف... |
| جماعات الضغط الاجتماعي | التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك,احترام دور النقابات العمالية,التعامل الصادق مع الصحافة... |

**المبحث الثاني: ماهية الأداء الاجتماعي.  
المطلب01: مفهوم الأداء الاجتماعي.[[7]](#footnote-8)**

**يعرف الأداء بأنه :** ”انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها و لكيفية استخدام مواردها البشرية و المادية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها .وهو نوع من الرقابة اللاحقة ,تظهر عند الاطلاع على النتائج. و بالرغم من ذلك فهي بالغة الأهمية وهي تكامل القيادة ,و الأداء اختصارا هو البحث عن تعظيم العلاقة : النتائج/الوسائل وفقا لهدف مثبت سابقا ”.  
ويعتبر تقييم الأداء وظيفة إدارية تمثل الحلقة الأخيرة من سلسلة العمل الإداري المستمر , و تشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة للتأكد من أن النتائج تتحقق على النحو المرسوم , وبأعلى درجة من الكفاءة.

**مفهوم الأداء الاجتماعي :** ويقصد به نجاح منظمة الأعمال في تحقيق أهدافها الاجتماعية الموضوعية و المحدد سلفا. ويقسم الأداء الاجتماعي إلى قسمين داخلي و خارجي , ففي حين يرتبط الأداء الداخلي بالمالكين و العاملين , فان الأداء الخارجي نعني به الأداء تجاه الزبائن , المجتمع المحلي , الحكومة , وذوي الاحتياجات الخاصة.

**المطلب02: معايير قياس الأداء الاجتماعي.[[8]](#footnote-9)**

**معيار الصلاحية:**حيث لابد أن تكون البيانات والمعلومات المتعلقة بالنشاط الاجتماعي وثيقة الصلة والارتباط بالهدف من استخدامها وان تعكس التقارير الاجتماعية الأثر الاجتماعي للأنشطة المطلوب قياس نتاجها لجميع أصحاب المصلحة والأطراف الاجتماعية المستفيدة بصورة حقيقة تبعث على الثقة وفي الوقت المناسب , وبشكل يحقق الأهداف المرجوة من إعداد القوائم الاجتماعية الختامية.  
**معيار الحيادية**: يتبلور مضمون هذا المعيار في ضرورة تحديد الحقائق والتقرير عنها بنزاهة وتجرد وبحيث لا تنطوي على تحيز بالتضمين أو استخدام طرق القياس التي يظهر بها التميز واضحا والاعتماد على طريقة موضوعية للقياس العوائد الاجتماعية.  
**معيار** **السببية** : مضمون هذا المعيار يكمن في ضرورة تبيان أسباب تحقق أو عدم تحقق الأهداف الاجتماعية للمؤسسة حتى يمكن الوصول إلى درجة الإقناع العام وإشباع حاجة طالبي المعلومات الاجتماعية.  
**معيار العائد الاجتماعي :** ويمكن أن يحل هذا المعيار في مجال المحاسبة الاجتماعية محل مبدأ تحقيق الإيراد في مجال المحاسبة المالية لأنه يتسع ليشمل العوائد الاجتماعية غير القابلة للقياس النقدي المباشر ولا يوجد لها سعر في السوق.  
**معيار** **مقابلة** **العوائد** **الاجتماعية** **بالتكاليف** **المسببة** **لها**: يقابل هذا المعيار مبدأ مقابلة الإيرادات بالتكاليف في حالة المحاسبية المالية يعني مقابلة العوائد الاجتماعية لكل نشاط اجتماعي تحت كل مجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية بالتكلفة التي أحدثت هذا العائد ويتسع ليشمل الأساليب المستحدثة في القياس الاجتماعي أو التكاليف الاجتماعية.

**المطلب03: مؤشرات وأساليب قياس الأداء الاجتماعي.[[9]](#footnote-10)**

**ا/مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي:  
1/مؤشر قياس الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** يشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية، تدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي..  
**2/مؤشر قياس الأداء الاجتماعي لحماية البيئة**: يشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي, حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية, وهذه تشتمل على تكاليف حماية تلوث البيئة...  
**3/مؤشر قياس الأداء الاجتماعي للمجتمع**: يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع, مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية, الثقافية، الرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم، التدريب الاجتماعي و مشاريع التوعية الاجتماعية.   
**4/مؤشر قياس الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:** تشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرهم من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

**ب/أساليب قياس الأداء الاجتماعي:  
 الأسلوب الأول: تكاليف منع حدوث الأضرار الاجتماعية**: نظرا لصعوبة قياس أو تحديد التكلفة الاجتماعية الصحيحة لغرض إثباتها في السجلات المحاسبية، فإنه بالإمكان الحصول على أفضل رقم تقريبي للتكلفة الاجتماعية عن طريق تحديد تكلفة تجنب الأضرار التي تلحق بالمجتمع وتكاليف منعها هي علاقة عكسية.  
**الأسلوب الثاني: تكاليف التصحيح (إزالة الضرر):** وفقا لهذا الأسلوب فإنا التكاليف البديلة للتكاليف الاجتماعية هي المبالغ التي تنفقها المؤسسة لإعادة الشيء لأصله وحالته, ومن تلك المبالغ التي تتحملها المؤسسة لإعادة بعض الموارد الطبيعية لحالتها الأولى أو لإحلال المورد الذي استهلكته المؤسسة والتأثر بنشاطها الاقتصادي فمثلا التكاليف الاجتماعية المترتبة على قيام أحد مصانع الاسمنت بتلويث البيئة المجاورة للمصانع, تتمثل في التكاليف التي يتحملها المصنع في محاولة لإعادة هذه البيئة إلى ما كانت عليه كتشجير المناطق المحيطة وتخضيرها في حين يشير إلى غزوي أن قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية قد يكون:  
**قياس التكاليف الاجتماعية المباشرة:** كقياس الأصول الاجتماعية التي تستخدمها المؤسسة لتحقيق أهدافها الاجتماعية، قياس المصروفات المباشرة التي تنفقها المؤسسة وفاء لالتزاماتها, قياس الضرائب التي تدفعها المؤسسة للجهات الحكومية نتيجة الضرر التي تسببه للمجتمع.  
**قياس التكاليف الاجتماعية غير المباشرة:** أي قيمة ما يتحمله المجتمع من أضرار نتيجة ممارسة المؤسسة لنشاطها الاقتصادي، كقياس تكاليف منع حدوث الأضرار أو التجنب أو الوقاية، وقياس تكاليف التصحيح لما تتحمله المؤسسة من مبالغ من أجل إعادة بعض موارد المجتمع لحالتها الأصلية.

الـــخاتـــمة

وفي الأخير نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية أثبتت أيضا جدارتها في كونها الحل الواقي من الأزمات المالية والاقتصادية التي وقعت, وتلك التي يمكن أن تقع بسبب الفساد الأخلاقي في الممارسات الإدارية, وغياب روح المسؤولية الاجتماعية. لذلك يجب أن تتعدى المنظمات اليوم سؤالها عن جدوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية لتركز على السؤال الأهم وهو كيف يمكنها أن تطبق المسؤولية الاجتماعية كجزء من عملياتها الإدارية.ونقول أيضا أن الأداء الاجتماعي هي عبارة عن عملية مؤسسية لترجمة الرسالة الاجتماعية إلى عمل. وتتضمن وضع أهداف واضحة، ورصد التقدم المحرز وتقييمه، واستخدام هذه المعلومات في تحسين الأداء والممارسة.

**قــــائمـــة الــــمراجـــع**

\* مقدم وهيبة-تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤؤلية الاجتماعية-رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير-جامعة وهرن2013/2014

\* د.عقون شارف- د.كافي فريدة- د.زهرة بوسراج –المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية:فلسفتها ومؤشرات قياسها-مجلة الاقتصاد الصناعي,العدد12(3)جوان 2017

\* فرعون احمد-ايت زيان كمال-امتداد اثر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: من الأداء الاجتماعي نحو تحقيق الأداء الشامل-المجلة الجزائرية للاقتصاد و الإدارة, العدد 08 - أفريل 2016

\* د.سفير محمد-حمانة يمينة-د.مولاي بوعلام-آليات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات وطرق الإفصاح عنه-مجلة المنتدى للدراسات والأبحاثالاقتصادية,العدد4 ديسمبر2018.

\* شرفاوي حاج عبو –الأداء الاجتماعي للإصلاح الاقتصادي-المركز الجامعي بشار

1. مقدم وهيبة-تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤؤلية الاجتماعية-رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير-جامعة وهرن2013/2014 [↑](#footnote-ref-2)
2. د.عقون شارف- د.كافي فريدة- د.زهرة بوسراج –المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية:فلسفتها ومؤشرات قياسها-مجلة الاقتصاد الصناعي,العدد12(3)جوان 2017 [↑](#footnote-ref-3)
3. نفس المرجع السابق(1)الصفحة4 [↑](#footnote-ref-4)
4. نفس المرجع السابق(1)الصفحة4 [↑](#footnote-ref-5)
5. فرعون احمد-ايت زيان كمال-امتداد اثر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: من الأداء الاجتماعي نحو تحقيق الأداء الشامل-المجلة الجزائرية للاقتصاد و الإدارة, العدد 08 - أفريل 2016 [↑](#footnote-ref-6)
6. نفس المرجع السابق(1)الصفحة4 [↑](#footnote-ref-7)
7. د.سفير محمد-حمانة يمينة-د.مولاي بوعلام-آليات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات وطرق الإفصاح عنه-مجلة المنتدى للدراسات والأبحاثالاقتصادية,العدد4 ديسمبر2018. [↑](#footnote-ref-8)
8. نفس المرجع السابق(1)الصفحة4 [↑](#footnote-ref-9)
9. شرفاوي حاج عبو –الأداء الاجتماعي للإصلاح الاقتصادي-المركز الجامعي بشار [↑](#footnote-ref-10)