



مركز دراسات وبحوث  
السوق والمستهلك

مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك **يقدم**

“المسؤولية الاجتماعية..

**خلاصة فكر.. ونضج تجربة”**

مقدمة إلى مؤتمر “مواطنة الشركات”  
**الذي ينظمه:**

نادي رجال الأعمال اليمنيين

تعز ٧ يونيو ٢٠١٤

إعداد/ حمود البخيتي  
مستشار اقتصادي  
مدير المركز

كيف كانت البداية؟!!

الابعاد التسويقية للمستهلكين و لبيئة  
الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها  
على رضا المستهلك

دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة  
من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية

الطروحة تقدم بها

فؤاد محمد عيسى الحمدي

الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد في الجامعة المستنصرية  
وهي جزء من متطلبات نيل درجة دكتوراه فلسفة  
في ادارة الاعمال

ياشرف

الاستاذ المساعد الدكتور

ظافر عبد محمد شبر



CSR

المسؤولية الاجتماعية ..

بصمتك

على

التنمية

برعاية الدكتور /علي محمد مجور

رئيس مجلس الوزراء

انعقد المؤتمر الأول حول:

**”المسؤولية الاجتماعية للشركات“**

فندق موفنبيك صنعاء

٢٩-٣٠ أكتوبر ٢٠٠٨م









أبرز النتائج والتوصيات  
الصادرة عن المؤتمر الأول  
للمسؤولية الاجتماعية  
للشركات

## أولاً النتائج :

١- إعلان معالي وزير الصناعة والتجارة تبني الحكومة لإنشاء جائزة سنوية للمسؤولية الاجتماعية.

٢- إعلان مدير عام الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة تبني الهيئة لإصدار المواصفة العالمية (ISO:26000) الخاصة بالمسؤولية المجتمعية.. وعقد ورش عمل حول مفاهيم هذه المواصفة، وكيفية تطبيقها.

٣- إعلان رئيس الإتحاد العام للغرف التجارية الصناعية تبني ميثاق شرف للمسؤولية الاجتماعية.

٤- إعلان المؤسسة العامة اليمنية للإذاعة والتلفزيون تبني تنظيم والمساهمة في تمويل ورشة عمل للإعلاميين حول المسؤولية الاجتماعية.

٥- إعلان شركة الصناعات المتنوعة عن تنظيمها ورش عمل للمشاريع الصغيرة.

٦- إعلان مركز الكلمة الطبية للبحوث والدراسات تبني طباعة وثائق المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات.. وكذا تبني طباعة كل ما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية ودعوة الباحثين والكتاب للتواصل معه.

٧- إعلان المجلس اليمني للتنمية والاستشارات بالتعاون مع مركز القرن الواحد والعشرين تبنيهما تدريب (١٠٠) فرد + (٢٠) جمعية خيرية حول دور الفرد في المسؤولية الاجتماعية والعمل الطوعي.

## ثانياً: التوصيات:

- ١- العمل على نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى رجال الأعمال وتوجيه استثماراتهم في هذا المجال في مشاريع تنموية وفي تطوير المجتمع .
- ٢- التركيز على القضايا التي تهم البيئة اليمينية وخاصة التعليم والتدريب ودعم المشروعات الصغيرة وتمكين الشباب والقضاء على الفقر .
- ٣- يوصي المؤتمر الحكومة بضرورة وضع قوانين وآليات محفزة لرجال الأعمال لتطوير نشاطهم الاجتماعي المؤسسي وتقوية التزاماتهم الطوعية في خدمة التنمية المستدامة بالشراكة مع القطاع العام.
- ٤- يحث المؤتمر الشركات الملتزمة طوعياً في مجال المسؤولية الاجتماعية على إضفاء الطابع المؤسسي لهذا النشاط من خلال الهيكلة التنظيمية الملائمة ،وعبر صياغة السياسات المرجعية ومدونات السلوك المؤسسية وإشراك الإعلام في جهود التوعية بالمسؤولية الاجتماعية للشركات وتعظيم العائد منها لدى الرأي العام ولدى أصحاب المصالح .
- ٥- يوصي المؤتمر إدارات شركات الأعمال بضرورة إصدار دليل المسؤولية الاجتماعية لشركاتهم ،وفق القواعد المتعارف عليها في هذا المساق .

٦- يوصي المؤتمر بإنشاء مراكز أو وحدات متخصصة حول المسؤولية الاجتماعية للشركات لدى غرف التجارة والصناعة اليمنية لدعم جهود ومبادرات الشركات في هذا مجال.

٧- يوصي المؤتمر الجهات الرسمية المعنية بتعديل تلك التشريعات والقوانين ( كقانون الضريبة ) التي تحد من قيام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية ، ومنحها الحوافز اللازمة لذلك .

٨- يوصي المؤتمر بإنشاء مجلس أو هيئة أو منتدى للمسؤولية الاجتماعية في اليمن.

٩- يدعوا المؤتمر إلى عقد مؤتمر لاحق وموسع يخصص لتغطية بقية محاور المسؤولية الاجتماعية التي لم يتم تناولها في مؤتمرنا هذا.. وكذا الاستفادة من تجارب الآخرين في هذا المجال.

١٠- يوصي المؤتمر بدعم المؤتمرات والفعاليات التي تهتم بالمسؤولية الاجتماعية ودراسة المجتمع، وتشجيع البحوث الأكاديمية والدراسات التخصصية في هذا المجال مع الاستفادة من التجارب المتميزة إقليمياً ودولياً.

١١) يوصي المؤتمر بوضع ريال على كل علبة سيجارة تنتج وتستهلك في البلد يوجه لصالح المعاقين.

مجلس الوزراء  
**Republic of Yemen**  
**Ministry of Industry & Trade**



الجمهورية اليمنية  
 وزارة الصناعة والتجارة

قرار وزاري رقم ( ٦ ) لسنة ٢٠١٠  
 بشأن إنشاء وتنظيم جائزة المسؤولية الاجتماعية.

وزير الصناعة والتجارة :

بعد الإطلاع على القانون رقم (٢٢) لسنة ١٩٩٧م بشأن الشركات التجارية وتعديلاته  
 وعلى القانون رقم (٣) لسنة ٢٠٠٤م بشأن مجلس الوزراء  
 وعلى القرار الجمهوري رقم (٢٨٤) لسنة ٢٠٠٩م بشأن اللائحة التنظيمية لوزارة الصناعة  
 والتجارة

وعلى القرار الجمهوري رقم (٥٠) لسنة ٢٠٠٧م بتشكيل الحكومة وتسمية أعضائها وتعديلاته  
 وبناءً على توجيهات دولة رئيس مجلس الوزراء بالمنكرة رقم (رو/٢٢٧٦/٧) وتاريخ ٢٢/٦/٢٠٠٩م  
 بشأن إنشاء جائزة المسؤولية الاجتماعية لشركات القطاع الخاص وإسناد المهمة إلى وزارة الصناعة والتجارة  
 نيابة عن الدولة .

// قرار //

للتسمية والتعاريف :

- مادة (١): يسمى هذا القرار : إنشاء وتنظيم جائزة المسؤولية الاجتماعية .  
 مادة (٢): يكون للألفاظ والعبارات التالية أيما وردت في هذا النظام المعاني المبينة قرين كل منها ما  
 لم يقضي السياق بخلاف ذلك.  
 الجمهورية : الجمهورية اليمنية  
 الحكومة : حكومة الجمهورية اليمنية  
 الراعي الرسمي للجائزة : وزارة الصناعة والتجارة  
 الجائزة : جائزة المسؤولية الاجتماعية  
 اللجنة العليا : اللجنة العليا المنظمة للجائزة  
 لجنة التحكيم : لجنة التحكيم بين المرشحين لنيل الجائزة  
 المعايير : المعايير العامة والخاصة بأهلية الترشيح للجائزة

صدر بديوان عام الوزارة

بتاريخ ١٨ / محرم / ١٤٣١ هـ

الموافق ٤ / ١ / ٢٠١٠ م

د. يحيى بن يحيى المتوكل  
 وزير الصناعة والتجارة



بصمتك على التنمية  
**Social Responsibility**

المؤتمر الثاني حول:  
"مواطنة الشركات..  
والمسؤولية الاجتماعية"  
فندق موفنبيك صنعاء  
٢٤-٢٥ يونيو ٢٠٠٩م

















بيان صنعاء الصادر عن المؤتمر الثاني حول "مواطنة الشركات

والمؤسسات.. والمسؤولية الاجتماعية"

فندق موفنسك ٢٤-٢٥ يونيو ٢٠٠٩

برعاية الأستاذ الدكتور/عبدالكريم الارياني- المستشار  
السياسي لرئيس الجمهورية

١- يوصي المؤتمر بإنشاء صندوق خاص بالمسؤولية الاجتماعية في  
الغرف التجارية الصناعية بالمحافظات ، يعمل على دعم مشاريع وبرامج  
المسؤولية الاجتماعية بمساهمة من القطاع الخاص.

٢- يوصي المؤتمر بدعم شركات الأعمال لبرامج توعوية لمفاهيم ومبادئ  
المسؤولية الاجتماعية ومواطنة الشركات حتى تصبح تلك المفاهيم جزءاً  
من الثقافة التنظيمية للشركات والمؤسسات العاملة في السوق اليمني.

٣- يوصي المؤتمر بتفعيل ما جاء في توصية المؤتمر الأول للمسؤولية  
الاجتماعية حول ضرورة إنشاء جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات  
والمؤسسات واستكمال إجراءاتها.

٤- للمحافظة على بيئة صحية وآمنة، يوصي المؤتمر بتحفيز الشركات التي  
تهتم بإدارة البيئة كجزء من مسؤوليتها الاجتماعية .

٥- يوصي المؤتمر بضرورة إنشاء مجلس للمسؤولية الاجتماعية يضم  
منظمات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني.



٦- يوصي المؤتمر المؤسسات الإعلامية بمختلف أشكالها القيام بدورها التوعوي والتذكير المستمر بمبادئ ومفاهيم المسؤولية الاجتماعية وإبراز الدور الفعلي الذي تقوم به الشركات والمؤسسات الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع.

٧- يوصي المؤتمر المنظمين بإنشاء منتدى المسؤولية الاجتماعية يهتم بنشر ثقافة مواطنة الشركات والمؤسسات.. والمسؤولية الاجتماعية.. ويهتم بقضايا التدريب والتأهيل.

٨- يوصي المؤتمر الشركات والمؤسسات الخاصة ضرورة أن يضم الهيكل التنظيمي لها إدارة أو قسم أو وحدة توكل لها مهام تنفيذ مسؤوليات وأنشطة المسؤولية الاجتماعية.

٩- استمرراً للاستفادة العلمية والعملية التي حققها المؤتمرين الأول والثاني للمسؤولية الاجتماعية، وكون المسؤولية الاجتماعية عملية متجددة ومستمرة يوصي المؤتمر بعقد مؤتمراً ثالثاً للمسؤولية الاجتماعية العام القادم.

# البرنامج التدريبي حول المسؤولية الاجتماعية تأسيس – ادارة – قياس

فندق ميركيور – عدن ٤ مايو ٢٠١٠









مركز دراسات وبحوث  
السوق والمستهلك



المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية حول  
شركات ومؤسسات الأعمال والتنمية المستدامة  
جلسة عن ٥-٦ مايو ٢٠١٠م

**إذا كان  
من فعل الخير  
تقديم السمك  
للمحتاجين  
فإن من  
المسؤولية الاجتماعية  
تعليمهم كيفية  
إصطياد السمك!**

برعاية الدكتور/ على محمد مجور  
رئيس مجلس الوزراء

ينعقد المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية حول:

**”شركات ومؤسسات الأعمال.. والتنمية المستدامة“**

جامعة عدن ٥-٦ مايو ٢٠١٠







برعاية دولة الامارات المتكبره  
رئيس مجلس الوزراء  
مبارك بن راشد  
رئيس مجلس الوزراء  
مبارك بن راشد  
رئيس مجلس الوزراء  
مبارك بن راشد  
رئيس مجلس الوزراء  
مبارك بن راشد



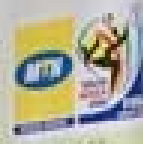


# رعاية دولة الأستاذ الدكتور/ علي محمد مجور وبالتعاون مع جامعة عدن - ومشاركة العبد الأربعين لتأسيس الجامعة

ومشاركة خبراء ومؤسسات من (السعودية-الأردن-البحرين-عراق-الكويت-القطر)  
ينظم مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك (MCRSC)  
المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية حول:

شركات ومؤسسسات الأعمال والتنمية المستدامة

خلال الفترة من ١-٥ مايو ٢٠١٠م  
قاعة لقمان - ديوان عام الجامعة





السان الختامي للمؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية حول:  
شركات ومؤسسات الأعمال.. والتنمية المستدامة  
جامعة عدن ٥-٦ مايو ٢٠١٠م

برعاية الأستاذ الدكتور/ علي محمد مجور رئيس مجلس الوزراء

## اولاً النتائج :

- ١- تبني جامعة عدن اعتماد أول كرسي علمي للمسؤولية الاجتماعية .
- ٢- تبني مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك إنشاء قاعدة بيانات للشركات والمؤسسات والهيئات والمنظمات المسؤولة اجتماعياً لتُعد مرجعاً للباحثين ، الدارسين ، الإعلاميين ، المهتمين ، المستثمرين ... الخ .
- ٣- تبني المنظمون إصدار دليل إرشادي لحث المجتمع على التعامل مع الشركات والمؤسسات والمنظمات والهيئات المسؤولة اجتماعياً .
- ٤- تبني برامج التدريب والتأهيل حول المسؤولية الاجتماعية والتأسيس لها في الشركات والمؤسسات والهيئات .

## ثانياً التوصيات :

١- يحث المؤتمر قطاع المال والأعمال على إنشاء إدارات أو دوائر أو أقسام للمسؤولية الاجتماعية في هياكلهم التنظيمية نحو عمل مؤسسي .

٢- يوصي المؤتمر المشاركون الجهات الحكومية المعنية بإدراج المسؤولية الاجتماعية عند إبرام العقود الاستثمارية الكبيرة كبنء من بنودها .

٣- يوصي المشاركون وسائل الإعلام المختلفة بتسليط الأضواء على قضايا وأنشطة المسؤولية الاجتماعية في مختلف القطاعات الاقتصادية .

٤- يوصي المشاركون وزارة الصناعة والتجارة باستكمال الإجراءات التنظيمية والفنية لمنح جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات على أن يكون عام ٢٠١٠م هو العام الأول لمنح الجائزة .

# تكريم الرواد في خدمة المجتمع



شركات ومؤسسة  
جامعة عدن - 7 مايو

**برعاية دولة الأستاذ الدكتور/ علي محمد مجور**  
وبالتعاون مع جامعة عدن - وبمناسبة العيد الأربعين لتأسيس  
ومشاركة خبراء ومؤسسات من ( السعودية-الأردن-البحرين-العراق-السودان-عمان  
ينظم مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك (MCRSC)  
المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية حول:  
شركات ومؤسسات الأعمال والتنمية المستدامة



**مجموعة هائل سعيد أنعم وشركاه**

رئيس مجلس

برعاية دولة الأستاذ الدكتور/ على محمد مجور

وبالتعاون مع جامعة عدن - وبمناسبة العيد الأربعين لتأسيس الجامعة  
وبمشاركة خبراء ومؤسسات من ( السعودية-الأردن-البحرين-العراق-السودان-عمان)

ينظم مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك (MCRSC)

المؤتمر الثالث للمسؤولية الإجتماعية حول :

شركات ومؤسسات الأعمال - والتنمية المستدامة

خلال الفترة من ٥-٦ مايو ٢٠١٠م

في قاعة ديوان عام الجامعة



شركة MTN يمن

المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية حول  
شركات ومؤسسات الأعمال والتنمية المستدامة  
جامعة عدن ٥-٦ مايو ٢٠١٠م



برعاية دولة الأستاذ الدكتور/ على محمد مجور

وبالتعاون مع جامعة عدن - وبمناسبة العيد الأربعين  
وتمشاركة خبراء ومؤسسات من ( السعودية-الأردن-البحرين-العراق

ينظم مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك (

المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية حول

شركات ومؤسسات الأعمال والتنمية

خلال الفترة من ٥-٦ مايو ٢٠١٠م

قاعة لقمة في عام الجامعة



د. فؤاد الحمدي

رئيس مجلس الوزراء

برعاية دولة الأستاذ الدكتور/ علي محمد مجبور  
وبالتعاون مع جامعة عدن - وبمناسبة العيد الأربعين لتأسيس الجامعة

وبمشاركة خبراء ومؤسسات من ( السعودية-الأردن-البحرين-العراق-السودان-عمان )  
ينظم مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك (MCRSC)

المؤتمر الثالث للمسؤولية الاجتماعية حول :  
شركات ومؤسسات الأعمال والتنمية المستدامة

خلال الفترة من ٦-٥ مايو ٢٠١٠م  
قاعة لقمان - الجامعة



أ. عبدالواسع هائل سعيد



أ. جمالة البيضاني

## ابرز المشاركين في المؤتمرات الثلاثة من خارج اليمن:

- **غرفة تجارة وصناعة الرياض.**
- **غرفة تجارة وصناعة سلطنة عُمان.**
- **البنك الاهلي السعودي.**
- **مؤسسة رفيق الحريري "لبنان".**
- **برامج عبدا لطيف جميل "السعودية".**
- **المركز الدولي للاستشارات "سوريا".**
- **جامعة الملك عبدالعزيز- جدة.**
- **مشروع نساء "سداب" بسلطنة عمان.**
- **مجلس المسؤولية الاجتماعية بالرياض.**
- **وخبراء من كل من:**
- **مركز الاردن الجديد للدراسات.**
- **منظمة FAO&WHO.**
- **الاتحاد العربي للمستهلك.**

**"الدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية  
للشركات والمؤسسات والهيئات والمنظمات"  
"السياسات والإجراءات"**

# الهيئة الاستشارية العليا للإشراف والمراجعة وإلا جازة

الترتيب أبجدياً :

د. أشرف جمال الدين "مصر".

أ. بدر العوفي "سلطنة عمان".

م. جمال محمد عبد الرحمن "اليمن".

أ. حمود البخيتي "اليمن".

د. خالد بو مطيع "البحرين".

أ. زياد أبو الفحم "الأردن".

أ. د. شلبي أبو فخر "سوريا".

أ. عسكر الحارثي "السعودية".

د. فؤاد الحمدي "اليمن".

م. محمود التركستاني "السعودية".

أ. موسى علي أحمد "السودان".





شركاء للمسؤولية الاجتماعية

Partners for Social Responsibility

# ورش عمل قادمة:

- التخطيط الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية .

- المسؤولية الاجتماعية للإعلاميين.

# تكريم المركز من لإسهامه في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في اليمن، وحرصه على طرحها على المستوى العربي



المؤتمر الرابع للمسؤولية الاجتماعية حول:  
" أفضل الممارسات التطبيقية  
الاقليمية في المسؤولية  
الاجتماعية "

صنعا ٨-٩ يونيو ٢٠١١

وشمل أفضل الممارسات في المحاور التالية:

- القطاع العام.
- القطاع الخاص.
- القطاع المالي والمصرفي.
- قطاع الخدمات.
- المجتمع المدني.

# وصلت الموافقات التالية قبل مطلع العام ٢٠١١

- الاتفاق العالمي للأمم المتحدة.

القطاع العام:

- وزارة الاستثمار المصرية + أمانة عمان الكبرى.

القطاع الخاص:

- مجموعة شركات "تاو" بسلطنة عُمان + مجموعة شركات "دال" السودان.

القطاع المالي والمصرفي:

- بنك الجزيرة + البنك الأهلي - السعودية + بنك جرامين.

قطاع الاتصالات:

- شركة زين + شركة اورانج - الأردن + سوداتل - السودان.

قطاع الخدمات:

- شركة "شيكان" للتأمين - السودان.

المجتمع المدني:

- غرفة صناعة وتجارة الرياض + مجلس المسؤولية الاجتماعية +

جمعية البحرين للجودة.

١٤ يوليو ٢٠١٢

اللقاء الموسع للمسؤولية الاجتماعية



بصمتك على التنمية  
Social Responsibility

نشكركم لحسن المتابعة والاصفاء



بصمتك على التنمية  
Social Responsibility