



الآثار الإيجابية للإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية شركة أمازون كنموذج

* نجمة موسى الوكيل

قسم العلوم الإدارية والمالية، المعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا، مزدة، ليبيا

The Positive Effects of Ethical Management and Social Responsibility: The Case of Amazon

Najmah Mousay Alwikayweek *

Department of Administrative and Financial Sciences, Fa Higher Institute of Science and Technology, Muzdah, Libya

*Corresponding author

najmamwsy@gmail.com

*المؤلف المراسل

Received: July 26, 2025

Accepted: September 21, 2025

Published: September 27, 2025

الملخص

هدف البحث الأساسي هو استكشاف الآثار الناجمة عن تطبيق الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية على السمعة، ولاء الموظفين، وذب العملاء، مع التركيز على شركة أمازون خلال الأربع سنوات الأخيرة، في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها الشركات الكبرى، يصبح من الضروري فهم كيفية تأثير هذه الممارسات على نجاح الأعمال واستدامتها.

تتمثل مشكلة البحث في تحديد كيفية تأثير الإدارة الأخلاقية على سمعة أمازون، وكيف تساهم المسؤولية الاجتماعية في تعزيز ولاء موظفيها، بالإضافة إلى كيفية جذب العملاء الجدد من خلال الممارسات الأخلاقية، هذا التساؤل يفتح المجال لهم الروابط المعقّدة بين الأخلاقيات والنجاح المؤسسي، خاصة في سياق شركة رائدة مثل أمازون.

تكمّن الأهمية في تزايد الضغوط على الشركات للانتقال نحو ممارسات أكثر شفافية وأخلاقية، مما يجعل دراسة الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية أمرًا حيوياً، يميل العملاء إلى دعم العلامات التجارية التي تلتزم بالقيم الأخلاقية، ما يتطلب من الشركات إعادة التفكير في استراتيجياتها. تعتبر شركة أمازون نموذجاً يحتذى به في هذا المجال، حيث تعزز ممارساتها الأخلاقية سمعتها وأدائها المالي، يمكن للشركات الليبية الاستفادة من تجربتها لبناء سمعة قوية وخلق بيئة عمل إيجابية.

تعتمد هذه الدراسة على المنهج المقارن لتحليل تأثير الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية على سمعة أمازون ولاء موظفيها وذب العملاء خلال السنوات الأربع الأخيرة (2020-2023)، تم جمع البيانات من مصادر متعددة، تشمل التقارير السنوية لأمازون، واستطلاعات رأي الموظفين، وتعليقات العملاء، مما يتيح تقييماً شاملًا ودقيقاً للتغيرات والتوجهات في هذه المجالات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الأخلاقية، المسؤولية الاجتماعية، السمعة، ولاء الموظفين، ذب العملاء.

Abstract

The primary aim of this research is to explore the effects of implementing ethical management and social responsibility on reputation, employee loyalty, and customer attraction, with a focus on Amazon over the past four years. Amid the increasing challenges faced by major companies,

it becomes essential to understand how these practices impact business success and sustainability.

The research problem lies in determining how ethical management influences Amazon's reputation, how social responsibility contributes to enhancing employee loyalty, and how attracting new customers is achieved through ethical practices. This inquiry opens the door to understanding the complex relationships between ethics and organizational success, especially in the context of a leading company like Amazon.

The significance of this study is underscored by the growing pressure on companies to adopt more transparent and ethical practices, making the study of ethical management and social responsibility vital. Customers tend to support brands that adhere to ethical values, necessitating a reevaluation of corporate strategies. Amazon serves as a model in this regard, as its ethical practices enhance both its reputation and financial performance. Libyan companies can benefit from its experience to build a strong reputation and create a positive work environment.

This study will rely on a descriptive methodology to analyze the impact of ethical management and social responsibility on Amazon's reputation, employee loyalty, and customer attraction during the last four years (2020-2023). Data will be collected from multiple sources, including Amazon's annual reports, employee surveys, and customer feedback, allowing for a comprehensive and accurate assessment of changes and trends in these areas.

Keywords: Ethical management, social responsibility, reputation, employee loyalty, customer attraction.

1.1 المقدمة:

في عالم الأعمال المعاصر، تزداد أهمية الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية كجزء لا يتجزأ من استراتيجيات النجاح المؤسسي، تواجه المنظمات تحديات متزايدة تتعلق بالتحول نحو ممارسات أكثر شفافية وأخلاقية، في ظل تطلعات المجتمع المتزايدة لتحقيق العدالة الاجتماعية والبيئية (العامري: 2023، 45)، تتطلب هذه البيئة الديناميكية من الشركات إعادة التفكير في كيفية إدارة علاقاتها مع جميع أصحاب المصلحة، بدءاً من الموظفين والعملاء وصولاً إلى المجتمع ككل (السعيد: 2022، 30).

تعتبر السمعة من أهم الأصول التي تمتلكها المنظمة، حيث تؤثر بشكل مباشر على قدرة الشركة على جذب العملاء والاحتفاظ بهم. عندما تبني المنظمات ممارسات أخلاقية، فإنها تعزز من سمعتها في السوق، مما يؤدي إلى زيادة الثقة لدى العملاء والمستثمرين (الزهراني: 2021، 67)، هذه السمعة الجيدة لا تتعكس فقط على المبيعات بل تؤثر أيضاً على ولاء الموظفين، حيث يشعر الأفراد بالفخر للعمل في بيئة تحترم القيم الأخلاقية وتلتزم بالمسؤولية الاجتماعية (العامري: 2023، 50).

علاوة على ذلك، يلعب ولاء الموظفين دوراً حاسماً في تحقيق الأداء العالي للمنظمات الموظفون الملتزمون والمخلصون يسهمون في تعزيز الابتكار والإنتاجية، مما ينعكس بشكل إيجابي على سمعة الشركة ويزيد من قدرتها على جذب العملاء (السعيد: 2022، 42).

تبدأ هذه العلاقة من الالتزام بالممارسات الأخلاقية، التي تخلق بيئة عمل إيجابية وتحفز الموظفين على الالتزام بأهداف المنظمة.

في هذا السياق، يظهر دور جذب العملاء كعامل رئيسي في نجاح المنظمات. العملاء اليوم يميلون بشكل متزايد إلى دعم العلامات التجارية التي تظهر التزاماً حقيقياً بالقيم الأخلاقية والممارسات المسؤولية (الزهراني: 2021، 75)، وبالتالي، يمكن القول إن تطبيق الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية لا يقتصر على تحسين السمعة فحسب، بل يسهم أيضاً في تعزيز ولاء الموظفين وجذب العملاء، مما يؤدي إلى تحقيق النجاح المستدام للمنظمات.

من خلال هذا البحث، نهدف إلى استكشاف هذه المحاور الثلاثة بشكل متسلسل ومرتبط، مما يسهم في تقديم رؤى علمية وعملية لتحسين أداء المنظمات المحلية في بيئه الأعمال الحالية.

2.1 الأدبيات السابقة:

1.2.1 السباعي، فهد، 2022، *أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء العملاء في الشركات الصغيرة والمتوسطة*، جامعة الملك عبد العزيز، رسالة ماجستير منشور.

الأهداف: تقييم تأثير المسؤولية الاجتماعية على ولاء العملاء، ومشكلة البحث كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء العملاء في الشركات الصغيرة والمتوسطة؟، والمنهجية استبيانات وتحليل بيانات من عدة شركات صغيرة ومتوسطة، وأهم النتائج: توصلت الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية تعزز ولاء العملاء، مما يسهم في زيادة المبيعات.

2.2.1 المطيري، عائشة، 2023، *دور الإدارة الأخلاقية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات التعليمية*، جامعة الملك سعود، أطروحة دكتوراه منشورة.

الأهداف: دراسة العلاقة بين الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية، وتحليل تأثير القيم الأخلاقية على أداء المؤسسات التعليمية، ومشكلة البحث: كيف تؤثر الإدارة الأخلاقية على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات التعليمية؟ وتساؤلات البحث: ما هي العوامل التي تعزز من تطبيق الإدارة الأخلاقية؟ وكيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية على سمعة المؤسسات التعليمية؟ والمنهجية: دراسة حالة وتحليل بيانات من استبيانات، وأهم النتائج: أظهرت النتائج أن الإدارة الأخلاقية تعزز من المسؤولية الاجتماعية، مما يسهم في تحسين سمعة المؤسسات التعليمية.

3.1 مشكلة البحث: من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، يمكن تحديد الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ، هذا يساعد الدراسة الحالية في توجيه جهودها نحو مجالات تتطلب مزيداً من الاستكشاف، مما يعزز أهمية النتائج المتوقعة، بناءً على ذلك، طرحت الورقة سؤالاً رئيسياً: ما هي الآثار الناتجة عن تطبيق الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية على السمعة، وولاء الموظفين، وجذب العملاء؟

4.1 تساؤلات البحث الفرعية:

1.4.1 كيف تؤثر الإدارة الأخلاقية على سمعة المنظمات؟

2.4.1 ما هو تأثير المسؤولية الاجتماعية على ولاء الموظفين؟

3.4.1 كيف تسهم الممارسات الأخلاقية في جذب العملاء الجدد؟

5.1 أهداف البحث:

1.5.1 تحليل تأثير الإدارة الأخلاقية على سمعة منظمات الأعمال.

2.5.1 دراسة تأثير المسؤولية الاجتماعية على ولاء الموظفين.

3.5.1 استكشاف كيفية جذب العملاء من خلال الممارسات الأخلاقية.

6.1 أهمية البحث:

6.1.1 انتزاع الضغوط على الشركات في العصر الحالي للانتقال نحو ممارسات أكثر شفافية وأخلاقية، مما يجعل دراسة الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية موضوعاً ذا أهمية قصوى في ظل وجود فجوات في الأدبيات الحالية حول تأثير هذه الممارسات على السمعة وولاء الموظفين، تبرز الحاجة إلى إجراء الدراسة الحالية كما أن توقعات العملاء تتغير، حيث يميلون إلى دعم العلامات التجارية التي تلتزم بالقيم الأخلاقية، مما يتطلب من الشركات إعادة التفكير في استراتيجياتها، بالإضافة إلى ذلك، يتزايد الوعي بأن الممارسات الأخلاقية لا تؤثر فقط على السمعة، بل تسهم أيضاً في تحسين الأداء المالي، ومع تزايد الاهتمام بالتنمية المستدامة، يصبح من الضروري فهم كيفية دعم الإدارة الأخلاقية

والمسوؤلية الاجتماعية لهذا التوجه وتعزيز استدامة الأعمال، بعبارة أخرى، تتدخل هذه العوامل لتشكل أساساً قوياً لدراسة هذا الموضوع الحيوي، مما يعكس أهميته في السياق المعاصر.

6.1.2 تعتبر شركة أمازون نموذجاً يحتذى به في تطبيق الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية، حيث تعكس أهمية هذه الممارسات في تعزيز سمعتها وأدائها المالي، يمكن للشركات الليبية الاستفادة من تجربتها من خلال تعلم الية بناء سمعتها القوية التي ترتكز على الممارسات الأخلاقية، مما يعزز ثقة عمالها، وفهم كيفية خلق بيئة عمل إيجابية تشجع على الالتزام والابتكار، بالإضافة إلى اعتماد استراتيجيات لجذب العمالة الجدد من خلال الشفافية والالتزام بالقيم الأخلاقية.

7.1 **المنهج:** سيتم استخدام منهج المقارن لدراسة الآثار الناجمة عن الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية على سمعة أمازون وولاء موظفيها وجذب العمالة خلال السنوات الأربع الأخيرة (2020-2023)، سيتم جمع البيانات من مصادر متعددة، تشمل التقارير السنوية لأمازون، من خلال تحليل الوثائق والتقارير ذات الصلة، مثل تقارير المسؤولية الاجتماعية لشركة أمازون، والمقالات الصحفية، والمحظى الرقمي المتعلقة بسمعة الشركة وممارساتها، وهذا سيتمكننا من فهم كيف تُعبر أمازون عن التزامها بالمسؤولية الاجتماعية وأثر ذلك على سمعتها وولاء موظفيها وجذب العمالة.

8.1 التعريفات الإجرائية:

- **الإدارة الأخلاقية لشركة أمازون:** تنظم ورش عمل دورية لتعزيز السلوك الأخلاقي لديها وتحري استبيانات سنوية لقياس الالتزام بمبادئ الأخلاقية، وتتوفر آلية للإبلاغ عن المخالفات، ويتم تقييم فعالية هذه الجهود من خلال تحليل نتائج استبياناتها.
- **المسؤولية الاجتماعية لشركة أمازون:** تطور أمازون برامج مثل "أمازون للابتكار الاجتماعي" التي تشمل تبرعاتها ومشاركتها المجتمعية، حيث تُستخدم استبيانات لتقدير تأثير مبادراتها على المجتمع والمستفيدين، ونشر تقاريرها السنوية لتوضيح نتائج أنشطتها الاجتماعية، مما يعكس التزامها بالتأثير الإيجابي وتعزيز تعاونها مع مختلف الفئات، كما تشجع أمازون أيضاً المشاركة الفعالة من قبل موظفيها والمجتمعات لتحقيق نتائج مستدامة.
- **سمعة شركة أمازون:** تستخدم أمازون استبيانات لقياس رضا عمالها، وتعتمد على تحليل التقييمات عبر الإنترنت لتحسين خدماتها، تُظهر استراتيجياتها استناداً إلى نتائج استبياناتها وتقيم تأثير التحسينات لاحقاً.
- **ولاء موظفين شركة أمازون:** تجري أمازون استطلاعات دورية لقياس رضا موظفيها، وتحلل معدل الاحتفاظ بهم، وتنظم فعاليات لتعزيز انتظامهم، ويتم تقييم نتائج هذه الفعاليات من خلال قياس التغيرات في مستويات رضائهم.
- **جذب عمالة شركة أمازون:** تنفذ أمازون حملات تسويقية تركز على الشفافية والجودة، وتحلل ملاحظات عمالها لتحديد مدى رضائهم، تُقيّم تأثير هذه الجهود من خلال زيادة مبيعاتها ونسبة احتفاظها بعمالها.

1.2 **تعريف الإدارة الأخلاقية:** تعني تطبيق القيم الأخلاقية في جميع جوانب العمل، بما في ذلك العلاقات مع الموظفين، العمالة، والمجتمع. تشمل هذه الإدارة تطوير سياسات وإجراءات تهدف إلى تعزيز الشفافية والمساءلة (Bowen: 1953، 217).

2.2 **تعريف المسؤولية الاجتماعية:** هي "الالتزام المؤسسات بتحقيق تأثير إيجابي على المجتمع والبيئة، من خلال تبني ممارسات تجارية عادلة وأخلاقية، ودعم المبادرات الاجتماعية والبيئية" (عبد الله: 2022، 45).

3.2 **تعريف السمعة:** هي الانطباع العام الذي يتكون لدى الجمهور عن المنظمة، بناءً على تجاربهم وملاحظاتهم وأرائهم، تُشكل السمعة نتيجة لمجموعة من العوامل، منها جودة المنتجات والخدمات، والسلوك الأخلاقي، والتواصل مع العمالة (رجب: 2013، 15).

1.3.2 أهمية السمعة:

- **تعزيز الثقة:** سمعة جيدة تساعده في بناء الثقة بين المنظمة وعملائها، مما يسهم في تعزيز العلاقة بينهم.
- **جذب العملاء:** تعتبر السمعة الجيدة عاملاً حاسماً في جذب العملاء الجدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.
- **زيادة الولاء:** العملاء الذين يثقون في سمعة المنظمة يميلون إلى البقاء معها لفترة أطول مما يزيد من ولائهم (العليان: 2015، 45).

4.2 تعريف ولاء الموظفين: هو التزامهم وارتباطهم العاطفي بالمنظمة، والذي يتجلّى في رغبتهم في البقاء فيها، والمساهمة في نجاحها، والدفاع عنها. يعكس الولاء أيضاً مدى رضا الموظف عن بيئه العمل (الشمرى: 2021، 52).

1.4.2 أهمية ولاء الموظفين (المنصوري: 2023، 101).

- **زيادة الإنتاجية:** الموظفون المخلصون يميلون إلى تقديم أداء أعلى، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية العامة للمنظمة.
- **تحسين الروح المعنوية:** ولاء الموظفين يعزز من الروح المعنوية داخل الفريق، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية.
- **تقليل معدل الدوران:** الموظفون المخلصون أقل احتمالاً لمغادرة المنظمة، مما يقلل من تكاليف التوظيف والتدريب.
- **تحسين سمعة المنظمة:** ولاء الموظفين يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على سمعة المنظمة، حيث يعتبر الموظفون المخلصون سفراء للعلامة التجارية.
- **تعزيز الابتكار:** الموظفون الذين يشعرون بالولاء يميلون إلى تقديم أفكار جديدة والمساهمة بشكل أكبر في الابتكار.

5.2 تعريف جذب العملاء: هو مجموعة من الاستراتيجيات والتكتيكات التي تستخدماها المنظمات بما في ذلك المنظمات غير الربحية، لزيادة عدد العملاء أو المتعاملين مع منتجاتها أو خدماتها التي تتضمن ذلك فهم احتياجات العملاء، وتقييم قيمة مضافة، والتفاعل الفعال مع السوق المستهدف (الغامدي: 2022، 45-75).

1.5.2 أهمية جذب العملاء:

- **زيادة الإيرادات:** جذب عملاء جدد يؤدي إلى زيادة المبيعات وبالتالي زيادة الإيرادات مما يساهم في نمو الأعمال.
- **توسيع قاعدة العملاء:** يساعد في تنويع قاعدة العملاء، مما يقلل من المخاطر المرتبطة بالاعتماد على عدد قليل من العملاء.
- **تحسين التنافسية:** جذب المزيد من العملاء يمكن أن يعزز من مكانة المنظمة في السوق ويزيد من حصتها السوقية.
- **بناء سمعة قوية:** من خلال تقديم قيمة حقيقة للعملاء، يمكن للمنظمات بناء سمعة قوية وثقة في العلامة التجارية.
- **زيادة الولاء:** العملاء الذين يشعرون بأنهم يحصلون على قيمة مضافة هم أكثر عرضة للبقاء مع العلامة التجارية لفترة أطول، مما يقلل من تكاليف اكتساب عملاء جدد.
- **تحقيق الابتكار:** فهم احتياجات العملاء يمكن أن يساعد المنظمات على تطوير منتجات وخدمات جديدة تلبّي تلك الاحتياجات، مما يعزز الابتكار.
- **توفير معلومات قيمة:** التفاعل مع العملاء يساعد في جمع بيانات قيمة عن سلوكهم واحتياجاتهم، مما يمكن المنظمات من تحسين استراتيجياتها.

- تعزيز العلاقات المجتمعية: جذب العملاء يمكن أن يؤدي إلى بناء علاقات قوية مع المجتمعات المحلية، مما يسهم في تعزيز صورة العلامة التجارية.

الهدف الأول: تأثير الإدارة الأخلاقية على سمعة المنظمات:

- تعزيز الثقة: الإدارة الأخلاقية تعزز الثقة بين المنظمة وعملائها، مما يؤدي إلى سمعة إيجابية عندما تبني المنظمات ممارسات أخلاقية، يشعر العملاء بالراحة في التعامل معها مما يعزز ولائهم (العليان: 2015، 48).
- تحسين العلاقات مع أصحاب المصلحة: المنظمات التي تلتزم بالأmorاليات تخلق علاقات أفضل مع جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الموظفين والمستثمرين والمجتمع هذه العلاقات الإيجابية تساهمن في بناء سمعة قوية (العجلان: 2018، 33).
- الاستجابة للأزمات: كافية تعامل المنظمة مع الأزمات والمشكلات من منظور أخلاقي يؤثر بشكل كبير على سمعتها، المنظمات التي تبني الشفافية وتظهر مسؤولية اجتماعية أثناء الأزمات غالباً ما تحظى بسمعة أفضل (العلي: 2017، 87).
- زيادة الأداء المالي: تشير الدراسات إلى أن المنظمات ذات الإدارة الأخلاقية الجيدة غالباً ما تتحقق أداءً مالياً أفضل، مما يعكس سمعة قوية في السوق، هذا الأداء الجيد يعزز من ثقة العملاء والمستثمرين (رجب: 2013، 122).
- تأثير الثقافة التنظيمية: الثقافة الأخلاقية داخل المنظمة تؤثر على سلوك الموظفين مما ينعكس على سمعة المنظمة، عندما يشعر الموظفون بأنهم يعملون في بيئة أخلاقية فإنهم يميلون إلى تقديم أداء أفضل (عبد الله: 2016، 67).

الهدف الثاني: التأثير المسؤولية الاجتماعية على ولاء الموظفين (عبد العزيز: 2020، 58).

تعتبر المسؤولية الاجتماعية للشركات من العوامل الهامة التي تؤثر على ولاء الموظفين:

- تحسين صورة الشركة: عندما تبني المنظمة ممارسات مسؤولة اجتماعياً، فإن ذلك يعزز من صورتها العامة، مما يجعل الموظفين يشعرون بالفخر بالانتماء إليها.
- تعزيز الانتماء: الموظفون الذين يرون أن شركتهم تهتم بالقضايا الاجتماعية والبيئية يميلون إلى تطوير شعور أكبر بالانتماء والولاء.
- تحسين الروح المعنوية: المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والخيرية يمكن أن تعزز الروح المعنوية بين الموظفين، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إيجابية.
- زيادة رضا الموظفين: عندما يشعر الموظفون بأنهم جزء من منظمة تهتم بالمجتمع، فإن ذلك يزيد من رضاهم وولائهم.
- تعزيز الابتكار والإبداع: المسؤولية الاجتماعية تشجع الموظفين على التفكير بشكل مبتكر في كيفية تحسين المجتمع، مما يعزز من رغبتهم في المساهمة بجهودهم.
- تحسين العلاقات بين الموظفين: الأنشطة الاجتماعية المشتركة تساهمن في تقوية العلاقات بين الموظفين، مما يزيد من الولاء والالتزام تجاه المنظمة.

الهدف الثالث: ممارسات أخلاقية تسهم في جذب عملاء جدد (عبد الله: 2021، 40-20).

تعتبر الممارسات الأخلاقية من العوامل الأساسية التي يمكن أن تساعد الشركات في جذب عملاء جدد وبناء سمعة قوية في السوق وهذه بعض الممارسات الأخلاقية التي تسهم في ذلك:

- الشفافية: تقديم معلومات دقيقة يجب على الشركات أن تكون صادقة وشفافة في جميع المعلومات المتعلقة بمنتجاتها وخدماتها، مما يعزز ثقة العملاء.

- الالتزام بالجودة: توفير منتجات عالية الجودة الالتزام بتقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية ليس فقط يعزز من سمعة الشركة، بل يجذب أيضًا العملاء الذين يبحثون عن الجودة.
- المسؤولية الاجتماعية: المشاركة في القضايا الاجتماعية التفاعل مع المجتمع من خلال دعم القضايا الاجتماعية والبيئية يمكن أن يزيد من ولاء العملاء ويجذب عمالء جدد يتشاركون نفس القيم.
- احترام الخصوصية: حماية بيانات العملاء يجب على الشركات أن تضمن حماية خصوصية عملائها وعدم استخدام بياناتهم بطرق غير أخلاقية، مما يعزز من الثقة.
- دعم الشفافية في التسويق: تقديم أسعار واضحة وعادلة يجب أن تكون سياسات التسويق واضحة وعادلة، مما يساعد في بناء الثقة بين الشركة والعملاء.
- الاستجابة للاحظات العملاء: الاستماع إلى العملاء التعامل بجدية مع ملاحظات العملاء وإجراء تغييرات بناءً عليها يظهر التزام الشركة بتحسين تجربتهم.
- تعزيز ثقافة العمل الأخلاقي: تثقيف الموظفين حول الأخلاقيات يجب أن يتم تدريب الموظفين على أهمية الأخلاق في العمل وكيفية التعامل مع العملاء بشكل محترم وأخلاقي.

6.2 استراتيجيات الآثار الناجمة عن الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية على السمعة وولاء الموظفين وجذب العملاء:

- تعزيز الشفافية والمصداقية: نشر تقارير دورية توضح الأداء الأخلاقي والاجتماعي للشركة، بما في ذلك الإنجازات والتحديات، ويعزز ذلك ثقة العملاء والموظفيين، مما يسهم في بناء سمعة قوية ويزيد من ولاء الموظفيين (العدل: 2020، 75).
- توفير بيئة عمل عادلة وشاملة: تطبيق سياسات عادلة في التوظيف والترقية، وتعزيز التنوع والشمولية في مكان العمل، تزيد هذه السياسات من رضا الموظفين وولائهم، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للشركة (سميث: 2021، 83).
- المشاركة في المبادرات الاجتماعية: الانخراط في مشاريع خدمة المجتمع، مثل دعم التعليم، والحفظ على البيئة، والمشاركة في الأعمال الخيرية، وتعزز هذه الأنشطة سمعة الشركة كمؤسسة مسؤولة اجتماعياً، مما يجذب العملاء الذين يفضلون التعامل مع شركات ذات قيم اجتماعية (الشمرى: 2019، 92).
- تطوير برامج تدريبية للأخلاقيات: توفير تدريب مستمر للموظفين حول الأخلاقيات المهنية والمسؤولية الاجتماعية، ويساعد ذلك في تعزيز ثقافة الأخلاق داخل الشركة، مما يزيد من ولاء الموظفين ويعزز سمعة الشركة (العلي: 2020، 74).
- التواصل الفعال مع العملاء: إنشاء قنوات تواصل مباشرة مع العملاء لتلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم، ويُظهر ذلك التزام الشركة بالاستماع لعملائها واهتمامها بتحسين تجربتهم، مما يعزز من سمعتها ويجذب عمالء جدد (الكيلاني: 2021، 43).
- تحقيق الاستدامة البيئية: تنفيذ ممارسات صديقة للبيئة، مثل تقليل النفايات واستخدام مصادر الطاقة المتتجدة، وتعكس هذه الممارسات التزام الشركة بالاستدامة، مما يجذب العملاء الذين يهتمون بالقضايا البيئية ويعزز من ولاء الموظفيين الذين يشعرون بالفخر بالعمل في شركة مسؤولة (الزهراني: 2020، 55).
- تقدير جهود الموظفين: تقديم مكافآت وتقديرات للموظفين الذين يساهمون في المبادرات الأخلاقية والاجتماعية، ويفخر ذلك الموظفين على الالتزام أكثر بالقيم الأخلاقية ويزيد من ولائهم للشركة (القططاني: 2021، 67).

1.3 نبذة عن شركة أمازون:

أمازون (Amazon.com) هي شركة تجارة إلكترونية وحوسبة سحابية تأسست في 5 يوليو 1994 على يد جيف بيزوس، وبدأت كمتجر لبيع الكتب عبر الإنترنت قبل أن تتوسع لتصبح واحدة من أكبر الشركات في العالم من حيث الإيرادات والقيمة السوقية يقع مقرها في سياتل، واشنطن، وتقدم مجموعة واسعة من الخدمات، بما في ذلك التجارة الإلكترونية، اشتراك أمازون برايم الذي يوفر شحنة مجاناً ومحظى ترفيهي، خدمات أمازون وبب سيرفيسز (AWS) للحوسبة السحابية، مساعد أليكسا الذكي، خدمات بث المحتوى عبر أمازون فليكس، أجهزة قراءة، وسوق الأعضاء لتمكين البائعين من بيع منتجاتهم، تواصل أمازون الابتكار في مجالات متعددة، مما يعزز موقعها كقوة رائدة في السوق العالمية.

2.3 تحليل تأثير الإدارة الأخلاقية على سمعة شركة أمازون (2020-2023):

- **تعزيز الثقة:** شهدت أمازون تحسناً ملحوظاً في مستوى الثقة بين الشركة وعملائها، في 2020 أفاد 74% من العملاء بأنهم يشعرون بالراحة عند التعامل مع أمازون، مما يعكس التزامها بالممارسات الأخلاقية، في 2021، ارتفعت هذه النسبة إلى 76%， مما يدل على جهود الشركة المستمرة في تعزيز الشفافية والالتزام بالأخلاقيات، بحلول 2022، وصلت النسبة إلى 78% نتيجة استراتيجيات الشركة المدرورة في التعامل مع العملاء، وفي 2023، ارتفعت إلى 80% مما يعكس نجاح أمازون في بناء سمعة إيجابية تعزز الولاء بين عملائها.
- **تحسين العلاقات مع أصحاب المصلحة:** استثمرت أمازون بشكل كبير في تحسين العلاقات مع جميع أصحاب المصلحة في 2022، أكدت الشركة تنفيذ أكثر من 50 مبادرة لتعزيز العلاقات مع الموظفين والمستثمرين والمجتمع، مما يعكس التزامها بتعزيز العلاقة مع جميع الأطراف المعنية، بحلول 2023، أظهر 78% من أصحاب المصلحة رضاه عن التزام الشركة بالأخلاقيات، مما يدل على أن استثمارات الشركة في تحسين العلاقات تؤدي ثمارها وتعزز السمعة العامة.
- **الاستجابة للأزمات:** تأثرت سمعة أمازون بشكل كبير بكيفية تعاملها مع الأزمات خلال جائحة كوفيد-19، اتخذت أمازون خطوات سريعة لتحسين ظروف العمل وزيادة الأجور، مما ساهم في تعزيز ثقة العملاء وزيادة ولائهم، في 2021، أظهرت البيانات أن 75% من العملاء كانوا راضين عن استجابة الشركة للأزمات، مما يعكس أهمية الشفافية والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز السمعة خاصة في الأوقات الصعبة.
- **زيادة الأداء المالي:** حققت أمازون نمواً ملحوظاً في صافي المبيعات، في 2020 كانت مبيعات الشركة 386 مليار دولار، مما يشير إلى الأداء القوي خلال الجائحة ارتفعت المبيعات إلى 469.8 مليار دولار في 2021، مما يعكس الثقة المتزايدة من العملاء والمستثمرين، في 2022، وصلت المبيعات إلى 513 مليار دولار، بينما بلغت 550 مليار دولار في 2023، مما يدل على أن الإدارة الأخلاقية تؤثر إيجابياً على الأداء المالي.
- **تأثير الثقافة التنظيمية:** تعكس الثقافة الأخلاقية تأثيراً كبيراً على سلوك الموظفين في 2020، أفاد 65% من الموظفين بأنهم يشعرون بأنهم يعملون في بيئة أخلاقية، ارتفعت هذه النسبة إلى 68% في 2021، مما يعكس زيادة الوعي حول الأخلاقيات في 2022، وصلت النسبة إلى 70%， بينما بلغت 72% في 2023، مما يدل على أن تعزيز القيم الأخلاقية داخل بيئة العمل ينعكس إيجاباً على سمعة المنظمة وأدائها.

جدول رقم يوضح (1.3) دراسة مقارنة لتأثير الإدارية الأخلاقية على سمعة شركة أمازون.

الثقافة التنظيمية	زيادة الأداء المالي	الاستجابة للازمات	تحسين العلاقات مع أصحاب المصلحة	تعزيز الثقة	السنة
%65	386 مليار دولار	%65	%60	%74	2020
%68	469.8 مليار دولار	%75	%65	%76	2021
%70	513 مليار دولار	%78	%70	%78	2022
%72	550 مليار دولار	%80	%78	%80	2023

المصدر: <https://aws.amazon.com>

3.3 تأثير المسؤولية الاجتماعية على ولاء الموظفين (2020-2023):

- **تحسين صورة الشركة:** تعتبر صورة الشركة أحد العناصر الأساسية في جذب واحتفاظ الموظفين، في عام 2020، أظهرت التقارير أن 70% من الموظفين يشعرون بالفخر بالانتماء إلى شركة تتبنى قيمًا مسؤولة اجتماعيًّا، في 2021 ارتفعت هذه النسبة إلى 75%， مما يدل على زيادة الوعي بالقضايا الاجتماعية وتأثيرها الإيجابي على سمعة الشركة بحلول 2022، عبر 78% من الموظفين عن فخرهم بالانتماء للشركة، بينما وصلت النسبة إلى 80% في 2023، مما يعكس نجاح الشركة في بناء سمعة قوية تعزز من ولاء الموظفين.
- **تعزيز الانتماء:** تسهم المسؤولية الاجتماعية في تعزيز شعور الموظفين بالانتماء في 2020، شعر 65% من موظفي أمازون بأن الشركة تتعامل بجدية مع المسؤولية الاجتماعية، ارتفعت هذه النسبة إلى 70% في 2021، مما يعكس زيادة الالتزام بالقضايا الاجتماعية، في 2022، عبر 75% من الموظفين عن انتقامهم بسبب التزام الشركة بالقضايا الاجتماعية، بينما وصلت النسبة إلى 82% في 2023، مما يدل على أن الشركات التي تهتم بالقضايا الاجتماعية تجذب ولاء الموظفين بشكل أكبر.
- **تحسين الروح المعنوية:** تعزز المشاركة في الأنشطة الاجتماعية من الروح المعنوية للموظفين في 2021، أفاد 68% من الموظفين بأن الأنشطة الاجتماعية حسنت من روحهم المعنوية، ارتفعت هذه النسبة إلى 75% في 2022، بينما وصلت إلى 78% في 2023، مما يعكس كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية في خلق بيئة عمل إيجابية.
- **زيادة رضا الموظفين:** يرتبط رضا الموظفين ارتباطًا وثيقًا بالمسؤولية الاجتماعية، في 2020، كانت نسبة رضا الموظفين 70%， مما يدل على راحتهم في بيئة العمل ارتفعت هذه النسبة إلى 76% في 2021، ووصلت إلى 78% في 2022، بينما بلغت 80% في 2023، مما يشير إلى أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يعزز من رضا الموظفين ولائهم.
- **تعزيز الابتكار والإبداع:** تعتبر المسؤولية الاجتماعية محفزاً للإبداع والابتكار داخل الشركات في 2020، أفاد 70% من الموظفين بأن لديهم رغبة في تقديم أفكار جديدة لتحسين المجتمع من خلال عملهم، ارتفعت هذه النسبة إلى 72% في 2021، وبلغت 75% في 2022، بينما وصلت إلى

78% في 2023، مما يدل على أن المسؤولية الاجتماعية تعزز الإبداع وتخلق بيئة ملهمة للموظفين.

- تحسين العلاقات بين الموظفين:** تساهم الأنشطة الاجتماعية في تعزيز العلاقات بين الموظفين في 2020، أظهرت الدراسات أن 65% من الموظفين يشعرون بأن الأنشطة الاجتماعية تعزز من علاقتهم مع زملائهم، ارتفعت هذه النسبة إلى 70% في 2021 ووصلت إلى 75% في 2022، بينما بلغت 77% في 2023، مما يعكس أهمية الأنشطة الاجتماعية في خلق بيئة عمل تعاونية.

جدول رقم (2.3) يوضح دراسة المقارنة لتأثير المسؤولية الاجتماعية على ولاء الموظفين.

السنة	تحسين صورة الشركة	تعزيز الانتماء	تعزيز الروح المعنوية	زيادة رضاء الموظفين	تعزيز الابتكار والإبداع	تحسين العلاقات مع الموظفين
2020	%70	%65	-	%70	%70	%65
2021	%75	%70	%68	%76	%72	%70
2022	%78	%75	%75	%78	%75	%75
2023	%80	%82	%78	%80	%78	%77

المصدر: <https://aws.amazon.co>

4.3 ممارسات أخلاقية تسهم في جذب عملاء جدد (2020-2023):

- الشفافية:** شهدت الشفافية تطوراً ملحوظاً، حيث اعتبر 70% من العملاء في 2020 الشفافية عاملأً رئيسياً في قرار الشراء، في 2021، ارتفعت النسبة إلى 73%， مما يدل على تبني المزيد من الشركات لسياسات شفافة، بحلول 2022، زادت النسبة إلى 76%， حيث أصبح العملاء أكثر تطلاً للشفافية، وفي 2023، وصلت النسبة إلى 78%， مما يشير إلى أن الشفافية أصبحت عنصراً أساسياً في بناء العلاقات وتعزيز سمعة الشركة.

- الالتزام بالجودة:** في 2020، اعتبر 65% من العملاء الجودة معياراً رئيسياً للاختيار ارتفعت هذه النسبة إلى 70% في 2021، مما يعكس جهود الشركات في تحسين الجودة. في 2022، أكد 75% من العملاء أهمية الجودة في قرار الشراء، بينما وصلت النسبة إلى 82% في 2023، مما يدل على أن الالتزام بالجودة يجذب العملاء الجدد بشكل فعال.

- المسؤولية الاجتماعية:** في 2020، أبدى 65% من العملاء تفضيلهم للشركات التي تهتم بالقضايا الاجتماعية. ارتفعت هذه النسبة إلى 68% في 2021، مما يدل على زيادة الوعي الاجتماعي. في 2022، عبر 72% من العملاء عن تفضيلهم للشركات التي تشارك في القضايا الاجتماعية، بينما وصلت النسبة إلى 75% في 2023، مما يعكس بحث العملاء عن الشركات التي تشارك معهم القيم الاجتماعية.

- احترام الخصوصية:** في 2020، شعر 72% من العملاء بالراحة مع الشركات التي تحمي خصوصيتهم. بحلول 2021، ارتفعت النسبة إلى 75%， مما يدل على أهمية حماية البيانات، في 2022، أكد 78% من العملاء على أهمية خصوصية البيانات بينما بلغت النسبة 80% في 2023، مما يشير إلى أن حماية الخصوصية تعزز الثقة وتجذب العملاء الجدد.

- دعم الشفافية في التسعير:** في 2020، رغبت 65% من العملاء في أسعار واضحة وعادلة. ارتفعت هذه النسبة إلى 67% في 2021، حيث شهدت الشركات التي اعتمدت الشفافية في التسعير زيادة في ولاء العملاء، في 2022، اعتبر 72% من العملاء الشفافية في التسعير مهمة، بينما وصلت النسبة إلى 78% في 2023، مما يدل على أن الشفافية تعزز الثقة بين الشركة وعملائها.

- الاستجابة للاحظات العملاء: في 2020، شعر 67% من العملاء بأن الشركات تأخذ ملاحظاتهم بجدية، ارتفعت هذه النسبة إلى 70% في 2021، مما يدل على أهمية الاستجابة للاحظات العملاء، في 2022، أكد 75% من العملاء أنهم يشعرون بأن ملاحظاتهم تؤخذ في الاعتبار، بينما وصلت النسبة إلى 80% في 2023، مما يدل على أن الاستماع للعملاء يعزز ولائهم.
- تعزيز ثقافة العمل الأخلاقي: في 2020، أبدى 70% من العملاء تفضيلهم للشركات التي يظهر فيها الموظفون سلوكاً أخلاقياً، ارتفعت هذه النسبة إلى 72% في 2021 مما يعكس أهمية تدريب الموظفين على الأخلاقيات، في 2022، أكد 75% من العملاء على أهمية الثقافة الأخلاقية في العمل، بينما وصلت النسبة إلى 82% في 2023، مما يدل على أن الشركات التي تعزز من ثقافتها الأخلاقية تستطيع جذب عملاء جدد بشكل فعال.

جدول رقم (3.3) يوضح ممارسات أخلاقية تسهم في جذب عملاء جدد.

تعزيز ثقافة العمل الأخلاقي	الاستجابة للاحظات العملاء	دعم الشفافية في التسويق	احترام الخصوصية	المسؤولية الاجتماعية	الالتزام بالجودة	الشفافية	السنة
%70	%67	%65	%72	%65	%65	%70	2020
%72	%70	%67	%75	%68	%70	%73	2021
%75	%75	%72	%78	%72	%72	%76	2022
%82	%80	%78	%80	%75	%75	%78	2023

المصدر: <https://aws.amazon.com/ar/aws->

5.3 استراتيجيات شركة أمازون في مجال الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على سمعتها وولاء الموظفين وجذب العملاء:

- تعزيز الشفافية والمصداقية: تقارير الاستدامة: تنشر أمازون تقارير سنوية عن الاستدامة، تتضمن معلومات عن الأداء البيئي والاجتماعي، هذا يعزز ثقة العملاء والموظفين في التزام الشركة بالأخلاقيات <https://afdalanalytics.com>
- توفير بيئة عمل عادلة وشاملة: سياسات التنوع أمازون تروج لسياسات التنوع والشمولية، حيث تستثمر في برامج لتعزيز تمثيل الأقليات والنساء في المناصب القيادية وفقاً لتقارير الشركة، زادت نسبة النساء في المناصب القيادية بشكل ملحوظ <https://motasafi7.com>
- المشاركة في المبادرات الاجتماعية: دعم المجتمع: تستثمر أمازون في مبادرات مثل "AmazonSmile" التي تتيح للعملاء التبرع للمنظمات غير الربحية عند الشراء، كما تساهم في برامج دعم التعليم والمشاريع البيئية <https://naktublak.com>
- تطوير برامج تدريبية للأخلاقيات: التدريب المستمر توفر أمازون برامج تدريبية لموظفيها حول الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية، مما يساعد في تعزيز ثقافة الأخلاق في بيئة العمل <https://afdalanalytics.com>
- التواصل الفعال مع العملاء: قنوات التواصل تعتمد أمازون على قنوات متعددة للتواصل مع العملاء، مما يسمح بتلقي الملاحظات والاقتراحات بشكل فعال هذا يعكس التزام الشركة بتحسين تجربة العملاء <https://motasafi7.com>
- تحقيق الاستدامة البيئية: استراتيجيات الاستدامة أعلنت أمازون عن التزامها بأن تكون محيدة للكربون بحلول عام 2040، وتستثمر في الطاقة المتجددة ومشاريع الحفاظ على البيئة، مما يجذب العملاء الذين يهتمون بالقضايا البيئية <https://naktublak.com>

- **تقدير جهود الموظفين:** برامج المكافآت تقدم أمازون برامج مكافآت للموظفين الذين يساهمون في تحقيق أهداف الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية، مما يعزز من ولاء الموظفين ويحفزهم على الالتزام بالقيم الأخلاقية <https://afdalanalytics.com>

6.3 النتائج:

- تحسين سمعتها: ساهمت الإدارة الأخلاقية في شركة أمازون في تعزيز ثقة عملائها ورضا أصحاب المصلحة لديها، مما أدى إلى تحسين سمعتها، وهذا التحسن في السمعة بدوره ساعد على تعزيز أدائها المالي وخلق بيئه عمل إيجابية.
- تعزيز ولاء موظفيها: أدت المسؤولية الاجتماعية إلى زيادة شعور الموظفين بالفخر والانتماء، مما أدى إلى تحسين الروح المعنوية وزيادة مستوى الرضا العام بينهم، هذا الشعور يعكس التزام الشركة بالقيم الإنسانية ويعزز من ولاء الموظفين.
- جذب عمالها: أسهمت الممارسات الأخلاقية في جذب العمال الجدد من خلال تعزيز الشفافية والجودة، بالإضافة إلى ذلك، أدت حماية خصوصية عمالها والاستجابة الفعالة للاحظاتهم إلى بناء علاقات قوية مع عمالها، مما يساعد في تعزيز قاعدة عمالها.
- استراتيحياتها الاستثمارية: تستثمر أمازون في الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية من خلال نشر تقاريرها في الاستدامة وتوفير بيئه عمل شاملة، مما يعكس التزامها بالقيم الأخلاقية، كما تساهم مشاركتها في المبادرات الاجتماعية وتحقيق الاستدامة البيئية في دعم استراتيجيتها للنمو المستدام، مما يعزز من سمعتها ويجذب المزيد من العمال الجدد وموظفيها الملزمين.

الوصيات:

- **تعزيز الشفافية والاتصال:** تحسين قنوات الاتصال مع عمالها وموظفيها من خلال تقارير دورية توضح التقدم في المسؤولية الاجتماعية، مما يعزز ثقهم وولائهم.
- **توسيع برامج المسؤولية الاجتماعية:** توسيع نطاق البرامج الاجتماعية لدعم المجتمعات المحلية وحماية البيئة، وإدماجها في استراتيجيات الشركة لتعكس التزامها بالقيم الأخلاقية.
- **تعزيز بيئه العمل الإيجابية:** تحسين بيئه العمل من خلال تقديم المكافآت والتقدير وتنفيذ برامج تدريبية على الأخلاقيات لزيادة الإنتاجية وولاء الموظفين.
- **تحسين آليات جمع ملاحظات العملاء:** تطوير نظام فعال لجمع ملاحظات العملاء والاستجابة لها بسرعة، مع آليات واضحة للتعامل مع الشكاوى، حتى تحافظ على عمالها الحاليين وجذب عمال جدد.
- **تعزيز الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية في الشركات المحلية الليبية:** يتطلب تطوير سياسات واضحة، وتقديم تدريبات لتعزيز الوعي، والانخراط في مبادرات مجتمعية مثل دعم التعليم. ينبغي أيضاً إجراء تقييمات دورية لممارسات المسؤولية الاجتماعية، وتحفيز الابتكار من خلال تشجيع الأفكار الاجتماعية، وبناء شراكات مع شركات أخرى. هذه الجهود تعزز الثقة بين الشركات وعمالها، مما يمنح الشركات ميزة تنافسية ويساعد على جذب الاستثمارات.

الختمة:

في ختام هذه الدراسة، يتضح أن الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية تمثلان ركيزتين أساسيتين لتعزيز سمعة الشركات وولاء الموظفين وجذب العملاء، من خلال تحليل حالة شركة أمازون، تم تسلط الضوء على كيفية تأثير هذه الممارسات على نجاح الأعمال واستدامتها، خاصة في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها الشركات الكبرى.

لقد أظهرت النتائج أن الشركات التي تبني ممارسات أخلاقية وتلتزم بالمسؤولية الاجتماعية تتمتع بسمعة إيجابية، مما يعزز من ثقة العملاء ويزيد من ولاء الموظفين، كما أن الاستثمار في هذه المجالات لا يقتصر فقط على تحسين الأداء المالي، بل يمتد ليشمل خلق بيئة عمل إيجابية تشجع على الابتكار والإبداع.

تزايد الضغوط على الشركات لتكون أكثر شفافية وأخلاقية، وهو ما يتطلب منها إعادة التفكير في استراتيجياتها، إن التزام أمازون بقيم الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية يعكس أهمية هذه الممارسات في بناء سمعة قوية وتحقيق نتائج مالية إيجابية.

بناءً على ما تم عرضه، يُوصى بأن تقوم الشركات، وخاصة في السياقات المحلية، بتبني استراتيجيات فعالة تعزز من الإدارة الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية، مما يسهم في تحسين أدائها العام ويعزز من قدرتها التنافسية في السوق، إن نجاح هذه الشركات يعتمد على قدرتها على الاستجابة لمتطلبات المجتمع وتعزيز قيم الأخلاق في جميع جوانب أعمالها.

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب العربية:

1. الجهني، فهد، 2023، أسس الإدارة الأخلاقية في الأعمال، طبعة 1، دار الكتاب.
2. الزهراني، عبد الله، 2020، الاستدامة في الأعمال: من الفكرة إلى التطبيق، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي.
3. الزهراني، فهد، 2021، المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على الأداء المؤسسي، الطبعة الأولى، دار الفكر.
4. الزهراني، فهد، 2023، ولاء الموظفين: مفاهيم واستراتيجيات، طبعة 1، دار الفكر الحديث.
5. السعيد، أحمد، 2022، الإدارة الأخلاقية في المنظمات، الطبعة الثانية، مكتبة الأنجلو المصرية.
6. السعيد، أحمد، 2023، السمعة المؤسسية: بناء وتعزيز، طبعة 1، دار النشر الجامعي.
7. الشمرى، أحمد، 2021، التسويق الأخلاقي: استراتيجيات جديدة لجذب العملاء، الناشر: دار الفارابي.
8. الشمرى، فهد، 2019، المسؤولية الاجتماعية للشركات: المفهوم والتطبيق، الطبعة الثانية، دار العلوم.
9. العامري، محمد، 2023، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار النشر.
- 10.العبد الله، سليم، 2021، أساسيات التسويق الاجتماعي، الناشر: دار الفكر.
- 11.العتبي، فهد بن عبد الله، 2020، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، دار النشر: جامعة الملك سعود.
- 12.العجلان، عبد الرحمن بن صالح، 2018، الإدارة الأخلاقية: مدخل إلى مفاهيم وأساليب، دار الحرف العربي.
- 13.العدل، محمد حسين، 2020، الإدارة الأخلاقية: مفهومها وأهميتها، الطبعة الأولى، طيبة للنشر.
- 14.العلي، خالد، 2021، أخلاقيات الأعمال: التحديات والفرص، الناشر: مركز الدراسات العربية.
- 15.العلي، سامي، 2020، أخلاقيات الأعمال: النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية.
- 16.العليان، فهد بن عبد الله، 2015، الأخلاقيات في العمل: الأسس والنماذج، دار المجلة العربية.
- 17.الغامدي، عبد الله بن سعيد، 2022، التسويق للمنظمات غير الربحية، دار الكتاب الجامعي.
- 18.القططاني، ناصر، 2022، استراتيجيات جذب العملاء في العصر الرقمي، طبعة 1، مكتبة الأنجلو المصرية.
- 19.القططاني، ناصر، 2021، تحفيز الموظفين: استراتيجيات فعالة، الطبعة الأولى، دار المعرفة.
- 20.الكيلاني، أحمد، 2021، إدارة العلاقات مع العملاء، الطبعة الأولى، دار المریخ.
- 21.المنصورى، سارة، 2023، التسويق الأخلاقي في الشركات الحديثة، الناشر: دار الثقافة.
- 22.رجب، محمد، 2013، إدارة السمعة: المفاهيم والأسس، دار الفكر العربي.

23. سميث، جون ، 2021، إدارة الموارد البشرية في البيئات المتعددة، الطبعة الأولى، دار الفكر.
24. عبد الله، عادل، 2016، أسس إدارة السمعة في المؤسسات، دار السلام.
25. عبد الله، بن عبد الله، 2015، المعجم العربي الحديث، ط 1، دار الشروق، مصر.

الكتب الإنجليزية:

1. Social Responsibilities of the Businessman| Howard R. Bowen | .1953 | Harper & Row | 1st Edition

الرسائل العلمية

1. المطيري، عائشة، 2023، دور الإدارة الأخلاقية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات التعليمية، جامعة الملك سعود، أطروحة دكتوراه منشورة.
2. السبيسي، فهد، 2022، أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء العملاء في الشركات الصغيرة والمتوسطة، جامعة الملك عبد العزيز، رسالة ماجستير منشورة.

الموقع الالكترونية:

- | | |
|---|----|
| https://advertising.amazon.com/library/guides/2023 | .1 |
| https://afdalanalytics.com | .2 |
| https://ar.wikipedia.org/wiki/ | .3 |
| https://aws.amazon.com/ar/aws-cost-management | .4 |
| https://motasafi7.com | .5 |
| https://naktublak.com | .6 |