

BENEDITS AND SERVICES المنافع والخدمات

"هل جزاء الإحسان إلا الإحسان" الآية ٦٠ سورة الرحمن

تعريف المنافع والخدمات

- تمثل المنافع والخدمات نوعاً من التعويضات غير المباشرة التي تمنحها المنظمات للموظفين إما بشكل تطوعي، وإما بشكل تفرضه الأنظمة الحكومية، ويمكن تصنيف هذه المنافع والخدمات الى مجموعتين:
١/ المنافع ذات الصبغة المالية. ٢/ الخدمات الاجتماعية.
- وتختلف قدرة المنظمات في الوفاء بهذه المنافع والخدمات من منظمة لأخرى، فالمنظمات الكبرى: ذات القدرات المالية الكبيرة يمكن ان تقدم خدمات ومنافع متعددة لموظفيها أكثر مما تفرضها عليها التشريعات الحكومية.. أما المنظمات الصغيرة فقد تقدم القليل من هذه الخدمات والمنافع، ولكن بما يتوافق مع الحد الأدنى مما تتطلبه الأنظمة الحكومية.
- وتختلف فلسفة المنظمات في مجال تقديم المنافع والخدمات ، فالبعض ينظر إليها كوسيلة لتعزيز الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية للموظف وأسرته ، والبعض ينظر إليها لتعزيز مستوى الأداء والإنتاجية، والبعض ينظر إليها من الزاويتين معاً.
- ومهما كانت نظرة الإدارة لها فإنها تمثل بلا شك أعباء مالية على المنظمة تتوقع أن تعوضها من خلال زيادة قدرة الموظف على العطاء والإنتاجية، من ناحية أخرى فإن تصميم برنامج المنافع والخدمات وإدارتها لا بد وان يتوافق مع الاستراتيجية العامة للمنظمة والتي يجب ان تحرص من خلالها على تحقيق أهدافها وأهداف الموظفين معاً.
- وبمعنى اخر : فإن على ادارة الموارد البشرية المسئولة مباشرة عن مثل هذه البرامج ان تحرص على تكيف هذه البرامج في إطار السياسة العامة للمنظمة سواء فيما يتعلق بتحقيق مستويات الأداء المطلوبة من الموظفين، او نوع الحوافز المقدمة لهم، والتي تدفعهم الى التضامن مع سياسة المنظمة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية الطويلة والقصيرة المدى.

لماذا تهتم المنظمات ببرامج المنافع والخدمات؟

- اهم الأسباب التي تدعو المنظمات للاهتمام ببرامج المنافع والخدمات هي:
اولاً: الاحساس لدى كثير من المنظمات بفلسفة "الرعاية الأبوية" لموظفيها ذلك ان مزيداً من الرعاية والاهتمام بالموظفين ومشاكلهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية قد يخفف عنهم جوانب كثيرة من القلق والتشتت الفكري الذي يفلونه معهم من منازلهم الى اماكن عملهم وهو ما يؤثر في النهاية على مستوى انتاجيتهم كماً ونوعاً.
- ولذلك فإن مشاركة الموظف لهومومه والتخفيف عنه في الوقت الذي يمثل نوعاً من العون والمساعدة له، غلاً أنه سينعكس في الأجل الطويل لمصلحة المنظمة.
- ثانياً:** إن عملية التعاقد او الشراء الجماعي الذي تقوم به المنظمات لبعض الخدمات والمنافع للموظفين يعني استفادة الموظف مباشرة من التوفير في التكاليف الناجمة عن قدرة المنظمة في الحصول على تخفيضات نتيجة لشراء كميات أكبر من هذه الخدمات والمنافع، فلو ترك الموظف لقيامه منفرداً لشراء ما يحتاجه من خدمات او منافع فقد يدفع الكثير مما لو تولت المنظمة القيام بذلك، وامثلة ذلك هو شراء التأمين الصحي، التأمين على السيارات، شراء المنازل...إلخ.
- ثالثاً:** إن المنظمات لا يمكن ان تتجاهل ما تقدمه المنظمات المنافسة في سوق العمل، فإذا أرادت هذه المنظمات ان تستقطب احسن الكفاءات البشرية، او ان تحافظ على ما لديها فإن عليها ان تقدم لهم:
- من الحوافز الإضافية الممثلة في منافع وخدمات بشكل يتوافق مع ما هو سائد لدى المنافسين، او قد تنحو لأكثر من ذلك إذا كانت إمكانياتها المالية تسمح بذلك.

- إن الاهتمام بتقديم منافع وخدمات للعاملين قد ترتب عليه ارتفاع تكلفة البرامج بالنسبة للمنظمات.
- وتشير بعض الدراسات التي أجريت في هذه الخصوص إلى أن تكلفة هذه البرامج قد تصاعدت منذ منتصف القرن الماضي من ٤% من إجمالي التعويضات المالية إلى ٣٣% من إجمالي تكلفة الأجور في بعض المنظمات.

تصميم برامج المنافع والخدمات

- إن التخطيط الجيد من قبل إدارة المنظمة لبرامج المنافع والخدمات هو مؤشر جيد ليس لموظفي المنظمة الحاليين فحسب، ولكنه أيضاً للأفراد المحتمل التحاقهم بالمنظمة مستقبلاً فهو إذن وسيلة محافظة وصيانة للموجودين، واستقطاب واجتذاب لمن هم بالخارج.
- وعلى ذلك فإن أهداف تخطيط برنامج ناجح للمنافع والخدمات لا بد وان يبنى على استراتيجية وفلسفة المنظمة تجاه الحاضر والمستقبل، فإذا كانت استراتيجية المنظمة الحاضرة تركز على استقطاب الكفاءات البشرية الرفيعة من سوق العمل فإن تصميم برامجها للخدمات والمنافع لا بد وان يعكس ذلك في شكل منافع وخدمات سريعة وواضحة ومميزة وقصيرة الأجل من حيث المردود.
- أما إذا كانت استراتيجية المنظمة تعكس رغبتها في المحافظة على كوادرها البشرية القائمة لأجل طويلة فإن تصميم برامج الخدمات والمنافع لا بد وان يتوافق مع هذا الاتجاه أما في شكل برامج منافع للمشاركة في الأرباح، او في شكل برامج خدمات للرعاية الصحية الشاملة، والتأمين الاجتماعي.

اهداف تصميم برنامج المنافع والخدمات:

بصفة عامة فإن عملية تصميم برامج المنافع والخدمات لا بد وان يحقق للمنظمة الاهداف التالية:

- ١/ القدرة على المنافسة مع المنظمات المشابهة في سوق العمل.
- ٢/ إن يتوافق مع افضليات الأفراد ورغباتهم واعمارهم.
- ٣/ إن يكون منسجماً وغير متناقضاً مع التشريعات والانظمة الحكومية.
- ٤/ إن تدفع الى تنمية العلاقات الودية الطيبة بين الإدارة والموظفين.
- ٥/ إن يؤدي الى استقطاب الكفاءات، ويحافظ على الخبرات والكفاءات القائمة.

الخيارات الاستراتيجية وسياسات تصميم برامج المنافع والخدمات:

ان المنظمات تقدم لموظفيها خدمات ومنافع مختلفة سواء كان ذلك بنص النظام او بشكل تطوعي.. وما دام الأمر كذلك فإنه ايضاً لا مفر امام الإدارة المسؤولة، ومن تحديد إطار واستراتيجية الخدمات والمنافع، وبشكل عام: يمكن ان تدرج اهم الخيارات الاستراتيجية عند تصميم مثل هذه البرامج في التوجه الذي تريد ان تسير عليه فيما يتعلق بحجم هذه المنافع والخدمات ونطاقات تدرجها، وكذلك بمدى وحدود التكلفة المترتبة عليها ومن خلال هذه الاستراتيجية تتشكل عندئذ سياسات المنظمة في هذا المجال والتي يمكن ان تشمل ما يلي: (٦ سياسات) هي:

- ١/ **المنافسة**: وتتعلق بمجال وبرنامج الخدمات والمنافع المقدمة حالياً في المنظمة ومقارنتها مع ما تقدمه المنظمات المنافسة في سوق العمل.
- ٢/ **الالتزام بالأنظمة والتشريعات الحكومية**: التي تنظم حقوق العاملين ومجال الخدمات المقدمة لهم وكيف يمكن للمنظمة ان تفي بهذه الالتزامات.
- ٣/ **نوعية برامج المنافع والخدمات**: التي يريها الموظفون ومن هم المستحقون لها.
- ٤/ **الاعلام**: بمعنى تعريف الموظفين بحقوقهم من هذه المنافع والخدمات.
- ٥/ **مرونة الاختيار**: البدائل المتاحة للاختيار من بين البرامج المختلفة وما هي درجة المرونة الممكنة في الاختبار وتحقيق رغبات الموظفين في هذه البدائل.
- ٦/ **التكلفة الإجمالية**:

- للمنافع وقياسها بالرواتب والأجور الفعلية كأن يقاس بدل النقل او بدل السكن كنسبة من إجمالي الأجر الشهري او السنوي للموظف.

- وغالباً ما تمثل تكلفة المنافع والخدمات ما بين ٣٠ - ٤٠% من إجمالي الأجور والرواتب للعاملين.

***تذكر:**

إن تصميم برامج جيدة للمنافع والخدمات يمكن ان يجتذب الكفاءات الجديدة ويحافظ على مخزون المنظمة من هذه الكفاءات، وان البرامج السيئة للمنافع والخدمات قد تؤدي الى خروج الموظفين من المنظمة للبحث عن فرص افضل، وتحرمها كذلك من اجتذاب العناصر الأكفأ في العمل.

***تذكر ايضاً:**

ان المنافع والخدمات قد لا تؤدي الى زيادة الإنتاجية مباشرة ولكنها حتماً ستؤدي الى خلق الرضاء الوظيفي لدى الموظفين ، الأمر الذي يقودهم الى البقاء في المنظمة وتوفير تكاليف غير منظورة عليها في الأجل الطويل.

المبادئ الأساسية في تصميم برامج المنافع والخدمات:

لا بد وان يكون لكل إنفاق عائد، وهذا هو مبدأ الذي تقوم عليه منظمات الأعمال، ومن ثم فإن نفقات المنافع والخدمات لا بد وان تحقق للمنظمات في الاعجل الطويل مردودات مادية، وقد تتمثل هذه المردودات في:

- ١/ اجتذاب افضل الكفاءات البشرية من سوق العمل.
- ٢/ المحافظة على الكفاءات البشرية الحالية.
- ٣/ ازدياد الولاء للمنظمة من قبل العاملين.
- ٤/ تحسين الانتاجية، وجودة العمل نتيجة ارتفاع الروح المعنوية للعاملين وزيادة ولائهم للمنظمة.
- ٥/ انخفاض نسبة الحوادث وبالتالي انخفاض تكلفتها.

على انه يجب الا تتجاهل المنظمة عدة مبادئ اخرى يجب التأكد منها عند تقييم برامج الخدمات والمنافع هذه المبادئ عرضها على النحو التالي(٦ مبادئ) هي:

- ١/ يجب ان تحقق المنافع والخدمات اشباع حاجات الموظفين الحالية او المستقبلية.
- ٢/ يجب ان تصمم هذه المنافع والخدمات لتحقيق اهداف جماعية وليست فردية.
- ٣/ يجب ان تغطي هذه البرامج مجالاً واسعاً من المنافع والخدمات الاقتصادية والاجتماعية والترفيهية.
- ٤/ يجب عدم الايحاء عند تقديمها على انها هبة او منحة من المنظمة.
- ٥/ يراعى ان تكون تكلفة كل هذه الخدمات محتملة من المنظمة وقادرة عليها.
- ٦/ يجب ان يراعى في تصميم المنافع حاجة مختلف الاعمار بين العاملين وذلك ان الشباب لهم افضلياتهم، كما ان كبار السن من الموظفين لهم افضليات اخرى.

تصنيف برامج المنافع والخدمات

وهنا سيتم تصنيف برامج "المنافع" و"الخدمات" الى قسمين رئيسيين لهما اشتقاقات فرعية وهما:

١/ برامج المنافع والمزايا (المالية). ٢/ برامج الخدمات الاجتماعية.

اولاً: برامج المنافع والمزايا:

ليس هناك معيار واضح للترقية بين "المنافع" و"الخدمات" التي يحصل عليها العاملون بالمنظمات، ولكن درج على تعريف "المنافع": بأنها مجموعة الخدمات المختلفة ذات الطبيعة المالية المباشرة.

ويمكن تصنيف برامج المنافع على النحو التالي (٦ برامج) هي :

- ١/ مدفوعات الإجازات والعطلات.
- ٢/ علاوات التقاعد.
- ٣/ تعويضات الفصل الاضطراري من الخدمة.
- ٤/ التأمين بأنواعه.
- ٥/ مكافآت الاقتراحات البناءة.
- ٦/ مكافآت التميز.

١/ **مدفوعات الإجازات والعطلات Vacations & Holidays** : تتعدد مدفوعات الإجازات والعطلات وفقاً لأنظمة الدول وأنظمة المنظمات الداخلية، ومن هذه الإجازات والعطلات ما هو وطني على مستوى الدولة ومنها ما يخص المنظمة، ومنها ما يترتب على احتياجات مباشرة للفرد، وعلى سبيل المثال يمكن ان يكون تصنيف الإجازات والعطلات على النحو التالي:

(أ) **الإجازات**: وتشمل الاجازات المرضية والاجازات الاضطرارية، واجازات الولادة للسيدات ، والاجازات الدينية(إجازتي عيد الفطر وعيد الضحى المبارك) وإجازات الوفاة لأحد أقارب العامل من الدرجة الاولى، واجازات دخول الامتحانات الجامعية.

كما يحدث بالنسبة لحضور الطلبة المنتسبين في مقر الجامعة او المراكز الاخرى خارج المقر الرئيسي لها، واجازات "التفرغ العلمي" Sabbatical Leave " التي تمنح لأساتذة الجامعات بعد كل اربع او خمس سنوات من العمل المتواصل وذلك بهدف تطوير المهارات التعليمية والبحثية لأعضاء هيئة التدريس.

(ب) **العطلات** : وهي الإجازات الطويلة التي يستحقها العاملین سنوياً او نصف سنوياً، وتتراوح مددها عادة ما بين أسبوع للعاملين الى خمسة واربعين يوماً بالنسبة للقيادات الإدارية العليا.

(ج) **الأوقات المخصصة للراحة**: مثل استراحة الشاي الصباحية، او بعد الظهر استراحة الغداء، او استراحة التبديل ما بين الورديات.

إن الصفة الجامعة بين كل هذه الاجازات والعطلات هي انها مدفوعة الاجر بالنسبة للموظف والعامل، وبعضها مدفوعة بحكم النظام، والبعض الآخر تدفعه المنظمات تطوعاً وعن طيب خاطر كنوع من اجتذاب الكفاءات او إرضاء الموظفين.

٢/ **علاوات التقاعد Retirement Pension**: تلتزم المنظمات الخاصة بدفع علاوات تقاعدية شهرية او سنوية إضافة الى ما يستقطع من راتب الموظف لهذا الغرض ، وتودع جميعاً في الهيئة الحكومية المختصة بهذا العمل(مصلحة التأمينات الاجتماعية مثلاً) لاستثمارها ثم تدفع هذه العلاوات عند استحقاق العامل للتقاعد على شكل رواتب شهرية او سنوية.

وتلجأ بعض المنظمات الى إنشاء صناديق ادخارية للموظفين ، اضافة الى علاوات التقاعد ، حيث تودع في هذه الصناديق نسبة من الأرباح المحققة سنوياً وتمنح هذه الأرباح المتراكمة بعد ذلك لمن يمضى فترة معينة من العمل المتواصل مع المنظمة، وتشكل مثل هذه الصناديق الادخارية دعماً مهماً لمعاشات التقاعد التي غالباً ما تكون ضئيلة في مقدارها قياساً بالراتب التقاعدي.

ولعل من اهم النقاط التي يجب الإشارة إليها هنا هو ان علاوات التقاعد هي وسيلة جيدة للربط بين العامل والشركة بعد التقاعد ، حيث يستمر في صلاته بها وتلقي أخبارها، كما ان بعض الشركات والمنظمات قد تذهب في تطوير وتنمية علاقاتها بموظفيها السابقين الى منحهم بطاقات خاصة تؤهلهم لبعض الخدمات والتسهيلات الخاصة باستخدام مرافق وندية الشركة الاجتماعية او الترفيهية، او ان تقوم بصفة دورية بإرسال النشرات والأخبار، والأنظمة الجديدة، وكل ما يتعلق بتطور العمل في المنظمة، وقد يمتد الأمر ببعض المنظمات إلى إنشاء نادٍ خاص بالمتقاعدين ذو صبغة ترفيهية واجتماعية.

٣/تعويضات الفصل الاضطراري من الخدمة Severance Pay: وهي تعويضات مادية تمنح للموظف الذي تم الاستغناء عنه بسبب تقليص حجم العمالة في المنظمة لأسباب اقتصادية، او الاندماج مع شركة اخرى- وتصرف هذه التعويضات على شكل مساعدة مادية يغلب عليها الطابع الانساني والاخلاقي ريثما يستطيع ان يتدبر اموره في عمل جديد.

٤/ التأمين Insurance: تتعدد انواع التأمين التي يمكن ان يستفيد منها الموظفين، كذلك تتراوح اهمية انواعها ومدى الاحتياج لبعضها من بلد لآخر سواء كان ذلك لأسباب اجتماعية ام دينية ام اقتصادية ، وعموماً فإن من اهم انواع التأمينات الشائعة في المنظمات هي: تأمينات الحوادث، تأمينات الصحة والعلاج، وتأمينات مخاطر المهنة، التأمينات الادخارية. وغالباً ما تأخذ كل هذه التأمينات الصفة الجماعية لا الفردية حيث تقوم المنظمة بشراء بوليصة تأمين جماعية لكل موظفيها او لقطاعات معينة منها(مثل عمال الإنتاج والصيانة) الذين يحتاجون عادة للتأمين على مخاطر المهنة، وتغطي مثل هذه التأمينات حالات العلاج او الوقاية، حالات العجز الدائم او المؤقت، حالات الوفاة، وقد تمتد خدمات بعض المنظمات التأمينية لشراء بواليص تأمين لموظفيها على الحياة يستفيد منها الموظف بعد فترة زمنية معينة اذا كان حياً او يستفيد منها ورثته اذا فارق الحياة الدنيا.

٥/مكافآت الاقتراحات البناءة: تقوم بعض المنظمات بتقديم مكافآت مالية للاقتراحات التي تسهم في تحسين نوعية الانتاج، او الأداء، او تحقق وفورات مالية في مجالات معينة من العمل ، ومن اشهر هذا النوع من المكافآت ما يسمى بمكافآت تخفيض تكلفة الانتاج والمشاركة في هذا التوفير او ما يسمى بنظام Scalon Plan للمشاركة في الارباح.

٦/مكافآت التميز: وهي المكافآت التي تقدمها الإدارة للمتميزين في أعمالهم الذين يحققون مستويات اعلى من الأداء مما تحدده المعايير التي تضعها المنظمة، وقد يكون الأداء قابلاً للقياس فعلاً من خلال علاقات ممتازة مع العملاء تعود بالنفع على المنظمة وسمعتها، او الولاء، والتميز المعرفي.

ثانياً/ برامج الخدمات الاجتماعية:

- وتمثل المنافع السابق الإشارة إليها نوعاً من الخدمات ذات الصبغة المالية المباشرة، ويشترك في الحصول عليها جميع الموظفين والعاملين، اما الخدمات الاجتماعية فقد لا تغطي بالضرورة جميع العاملين، وقد يغطي بعضها الجميع دون تمييز، والخدمات الاجتماعية قد لا تكون ذات اهمية بالنسبة لجميع الموظفين اذ ان ذلك يتوقف على مدى شعور الموظف بحاجته الى الخدمة في مجال معين.
- ان الهدف من الخدمات الاجتماعية بالدرجة الاولى هو الترفيه ورفع الروح المعنوية، واهم الخدمات الشائعة في المنظمات سواء كانت خاصة او حكومية ما يلي:
 - ١/الخدمات الصحية وخدمات الرعاية الاجتماعية والنفسية.
 - ٢/النوادي الرياضية.
 - ٣/النوادي الاجتماعية المخصصة للموظفين وعوائلهم والتي يمكن استخدامها في حالات المناسبات كالزواج، والاحتفالات، والتعارف، والاعياد.
 - ٤/ النوادي الثقافية –الرحلات الترفيهية – المكتبات – المواصلات.
 - ٥/ الإسكان المخفض وخاصة في مناطق العمل النائية، او حيث ترتفع اجور الاسكان او تصبح نادرة.
- وكما هو الحال في المنافع فإن بعض الخدمات تكون ملزمة بحكم النظام العام للدولة والبعض الآخر تطوعي تقوم بها المنظمة، وقد تتجاوز الحد الأدنى المطلوب وفق النظام ، وتختلف نوعية وكمية هذه الخدمات باختلاف القدرات المالية للمنظمة وسمعتها ومركزها في السوق التنافسي.
- وتمثل مثل هذه الخدمات عوامل جذب واستقطاب للموظفين، وكذلك عوامل صيانة ومحافظة من اجل رفع الروح المعنوية للموظفين وزيادة إخلاصهم وولائهم للمنظمة التي يعملون بها.

● سؤال :

هل تستطيع ان تحدد بعض المنظمات الكبرى في بلدك التي تتميز بتقديم برامج جيدة للخدمات؟ وماهي نوعية الخدمات المقدمة؟

يمكن القول: إن المنظمات الكبرى في القطاعين الخاص والعام بالمملكة العربية السعودية وربما في دول عربية اخرى تحتاج لتقديم لخدمات اخرى ذات مردود مادي ومعنوي على الموظف والمنظمة مثل/

*نقل الأبناء الى المدارس في وسائل نقل خاصة بالمنظمة وإعادتهم الى منازل ذويهم.

*إنشاء وحدات رعاية للأطفال والرضع للزوجات العاملات داخل كيان المنظمة.

*إنشاء وحدة خدمات للموظفين تكلف بأعمال استخراج التأشيرات، الاقامات، مراجعة الدوائر الحكومية مثل الجوازات، القضاء، كتاب العدل، المرور... إلخ.

وبالإضافة الى الخدمات السابقة، قد تقدم المنظمات خدمات اخرى مثل:

خدمات الطعام: مثل إنشاء مطعم بالمنظمة لتقديم الوجبات الساخنة خلال استراحات الغداء، او تقديم الاطعمة والمشروبات الخفيفة على عربات متنقلة تجوب مواقع الإدارات والقطاعات المختلفة، او تقدم الآت الخدمة الذاتية المثبتة في مواقع مختلفة بالمنظمة.

خدمات الشراء المخفض: من منتجات المنظمة، او من سوق خاص، او جمعية تعاونية تقوم في مقر المنظمة.
الخدمات التعليمية: وتحظى برامج الخدمات التعليمية باهتمام كثير من المنظمات نظراً لجاذبيتها للكثير من الشباب الملتحق بالعمل، وتتمثل هذه الخدمات في اتاحة الفرصة للموظفين بالالتحاق بالبرامج التعليمية المتاحة بالجامعات لاستكمال الدراسة الجامعية او الدراسات العليا إما في شكل التفرغ الكامل، او التفرغ الجزئي، او المساهمة مادياً في تكلفة التعليم.

التعريف والإعلام بالمنافع والخدمات

إنه ليس كافياً ان تقدم المنظمات خدمات جيدة وتتغلب على منافسيها في هذا المجال، بل لا بد ان تعرف الموظفين بهذه الخدمات سواء المنتظر توظيفهم او القائمين فعلاً على رأس العمل.

تعريف الموظفين الجدد:

من أجل استقطاب الكفاءات البشرية الرفيعة يجب ان تقوم المنظمات بتعريف هؤلاء بالخدمات والمنافع المتاحة لهم، ويمكن ان يتم أسلوب التعريف في هذا المجال خلال المراحل التالية:

١/ **مرحلة المقابلات:** يمكن للمقابلين هنا ان يقدموا للمتقدمين للعمل صورة إجمالية عن مجالات الخدمات والمنافع المتاحة لهم فيها إذا التحقوا بالعمل في المنظمة.

٢/ **مرحلة التهيئة المبدئية:** بعد ان يكون قد صدر قرار تعيين الموظف يمكن ان تقدم له ادارة الموارد البشرية او الافراد قائمة مكتوبة تحدد فيها المنافع والخدمات المتاحة للموظف، وكيفية الحصول عليها، وشروط استحقاقها.

٣/ **مرحلة الدعم والمتابعة:** ويمكن ان تتم هذه العملية بعد تعيين الموظف بأسبوعين او اكثر للتأكد من انه قد احيط علماً بالخدمات والمنافع المتاحة، ومن ثم الاجابة على اية اسئلة قد يطرحها حول الموضوع.

وسائل التعريف بالمنافع والخدمات

أمام المنظمات عدة وسائل لتعميم المعلومات حول الخدمات والمنافع المتاحة أمام الموظفين.. ومنها (٧ وسائل) هي:

١/ النشرات الدورية.

٢/ لوحات إعلانية في المواقع المختلفة بالمنظمة.

٣/ اللقاءات الدورية بين الإدارة والموظفين في جميع المستويات.

٤/ دليل الخدمات والمنافع.

٥/ الخطابات الإخبارية.

٦/ استقصاء عينة من الموظفين للتأكد من استيعابهم للخدمات المتاحة.

٧/ سياسة الباب المفتوح بين إدارة الموارد البشرية والموظفين عند طلب الإجابة على أية أسئلة تتعلق بالخدمات والمنافع.

- إن هذه الوسائل يمكن ان تقدم للموظفين معلومات عن الخدمات والمنافع القائمة، وكذلك اية تعديلات قد تطرأ على هذه الخدمات وترى المنظمة اهمية تعريف العاملين بها.

هل تريد ان تكون منطمتك متميزة؟!!

- ان تقديم المزايا والمنافع التالية الى جانب ما ذكر سابقاً سينعكس بالتالي على رفع معنويات العاملين لديك ويرفع مستوى ادائهم وولائهم للمنظمة، الامر الذي يكرس انتماؤهم وبقاؤهم في العمل، هذا الى جانب انها ستكون وسيلة جذب واستقطاب للعناصر المتميزة في سوق العمل:
 - تقديم القهوة والوجبات الخفيفة ووجبات الغداء المدعمة زهيدة الثمن.
 - سداد اشتراك العاملين السنوية في الاتحادات والجمعيات المهنية.
 - سداد اشتراك العاملين في المجلات والدوريات المهنية والفنية.
 - سداد اشتراك العاملين في النوادي الاجتماعية وفي سيارات الشركة التي يتم منحها للعاملين لاستخدامها وسداد اقساط تملكها.

هل تريد ان تكون منطمتك متميزة؟!

خدمات رعاية الأطفال ورعاية المسنين .

سداد رسوم الدراسة للأولاد، وتقديم المنح الدراسية لهم، أو المشاركة في سداد رسوم دراستهم، أو تأسيس مدارس خاصة تابعة للشركة.

تحديد أيام ومواعيد يأتي فيها العاملون للعمل بملابس غير رسمية.

تخصيص اماكن لممارسة الرياضة والترفيه.

تقديم الخدمات الاستشارية المالية والخدمات البنكية للعاملين.

المساعدة في ترتيبات زواج العاملين وعائلاتهم وإمكانية حصولهم على تخفيضات مناسبة للحفلات من الفنادق وقاعات المناسبات.

ملخص المحاضرة

- حددنا مفهومي: المنافع والخدمات الإلزامية والتطوعية التي تقدمها المنظمات للعاملين بها، وأمية ومبررات تقديم هذه المنافع والخدمات الاقتصادية والاجتماعية، سواء كانت نظامية او تطوعية، وقد أشرنا الى مجموعة من الاهداف في إطار تقديم المنافع والخدمات أهمها: القدرة على منافسة المنظمات الأخرى، فعالية التكلفة، التوافق مع رغبات الأفراد، الانسجام مع الأنظمة والتشريعات الحكومية، وان تدفع الى تنمية العلاقات الودية بين الادارة والعاملين.
- ثم عرضنا بعد ذلك الاستراتيجيات الأساسية في تصميم برامج الخدمات والمنافع ، وذكرنا ان اهم هذه الاستراتيجيات هي:

- التأكيد من ان المنظمة تفق مع مستوى المنظمات المنافسة او اكثر في إطار الخدمات والمنافع، وان تلتزم بالأنظمة الحكومية، وان تسمح للعاملين بالاختيار بين البدائل المتاحة، واخيرا ان تعرف العاملين بحقوقهم من هذه المنافع والخدمات.
- وقد حددنا ان المبادئ التي تحكم إطار تقديم الخدمات والمنافع هي:
المحافظة على العاملين ورفع روحهم المعنوية، وكذلك اجتذاب واستقطاب العناصر البشرية الرفيعة من سوق العمل.
- وذكرنا أربعة أنواع من المنافع وهي:
مدفوعات الإجازات والعطلات، علاوات التقاعد، التأمين، ومكافآت الاقتراحات البناءة، وتندرج تحت كل نوع من هذه المنافع تصنيفات أخرى منها:
- إن تقدم المنظمات تشكيلات واسعة من هذه الخدمات بعضها إلزامي والبعض الآخر تطوعي، واهم هذه الخدمات: الخدمات الاجتماعية، والثقافية، والترفيهية، والرياضية، والرياضية، والتعليمية، والإسكان والمواصلات.
- وقد ختمنا المحاضرة بالأساليب المتاحة أمام الإدارة لتعريف موظفيها الجدد والحاليين بمختلف أنواع المنافع او الخدمات التي يمكن ان يحصلوا عليها من المنظمة.

مصطلحات المحاضرة

- المنافع Benefits:** وتعرف بأنها مجموعة من المزايا المختلفة والفوائد ذات الطبيعة المالية المباشرة مثل: مدفوعات الإجازات والعطلات، معاشات التقاعد والتأمين.
- الإجازات Vacations:** وتشمل الإجازات التوقف المؤقت عن العمل لأسباب مرضية او قهرية مثل: إجازات الولادة والرضاعة للسيدات، الإجازات الرسمية في الدولة كالأعياد والمناسبات.
- العطلات Holidays:** هي التوقف المؤقت عن العمل والتي تمنح للموظف بعد إتمامه فترة معينة في العمل وينص عليها عقد التوظيف او العمل وتمنح عادة سنوياً، وبمدد متفاوتة حسب مستوى الفرد في الهيكل التنظيمي العام للمنظمة.
- علاوات التقاعد Retirement Pension:** وهي حصيلة ما يستقطع من راتب او أجر الموظف كنسبة من راتبه يضاف عليها ما يستقطع من صاحب العمل ويودع الجميع في مؤسسة متخصصة لهذا الغرض يستفيد منها العامل في حالة عجزه الكامل او المؤقت عن العمل، او تستفيد منه عائلته في حالة وفاته.
- التأمين Insurance:** وتتعدد أنواع التأمين التي يستفيد منها الموظف والعمال ولكنها جميعاً تمثل التزاماً من صاحب العمل تجاه الموظفين، وأهم أنواع التأمين الشائعة في مجال العمل هي: التأمين ضد المخاطر، وتأمين العلاج.
- الخدمات Services:** تمثل الخدمات نوعاً من الفوائد غير الملموسة مالياً للموظفين وتتعدد أنواعها لتشمل خدمات العلاج، الخدمات التعليمية، الخدمات الاجتماعية، إنشاء النوادي الرياضية، المواصلات والإسكان في موقع المنظمة.
- "خطة سكالون" Scalon Plan:** وهي خطة تتركز على تقليص تكاليف الإنتاج ثم تقاسم الوفرة بين المنظمة والعمالة، وغالباً ما يكون التقاسم على اساس ٥٠% لكل طرف.