**محاضرة 17**

**المزايا والخدمات**

تختلف المزايا والخدمات التي تقدمها المنظمة عن أنظمة الحوافز فيها. فإذا كانت الحوافز هي مقابل الأداء المتميز فإن المزايا والخدمات تمثل مقابل للعضوية والانتماء للمنظمة. وتهدف لجذب الأفراد للعمل بها والإبقاء على من يعمل فيها، وتشعرهم بالأمان الوظيفي والاستقرار، وإذا كانت الحوافز تمنح على أساس التميز في الأداء، فان المزايا والخدمات تمنح للكل دون تمييز ،وتقدم المزايا والخدمات إلى العاملين للأسباب الآتية:-

1- لجذب العاملين للعمل بالمنظمة، ولإغراء من يعمل بها أصلا.

2- إعطاء نوع من الأمان الوظيفي والاستقرار من خلال أنظمة التامين والمعاشات.

3- الحفاظ على مستوى معاشي معين للعاملين من خلال توفير المواصلات والسكن والتغذية.

4- الاعتراف بعضوية الفرد في المنظمة بشكل ملموس بتقديم المزايا والخدمة

5- الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية على المنظمة في رعاية أفرادها.

6- لتقوية العلاقة بين المنظمة والعاملين بها.

**أنواع المزايا والخدمات**

1- مزايا مادية عن وقت لايتم العمل فيه مثل ( وقت الراحة الذي ينتقل فيه الفرد من مكان إلى آخر لتناول الشاي والقهوة، وكذلك وقت الغداء وتغيير الملابس والغسيل، وكذلك الإجازات السنوية، والاعتيادية بالإضافة إلى إجازات العطل الدينية (عيد الفطر والأضحى، والمولد النبوي)، وإجازة الحج أو الزواج، وإجازة الحمل والرضاعة).

2-التأمينات: مثل تامين التقاعد والتامين على الحياة تامين الحوادث والتامين الصحي والعلاجي.

3-الخدمات الصحية: مثل الكشف الدوري والتحاليل والفحوصات والعلاج والأدوية والعمليات والإرشادات الصحية.

4-تسهيلات المعيشة: مثل توفير المواصلات والإسكان والتغذية والخصم على منتجات المنظمة والجمعيات التعاونية.

5-خدمات اجتماعية وثقافية وترفيهية: مثل عضوية الأندية الرياضية والتعليم والندوات الثقافية والرحلات والحفلات والاستشارات الاجتماعية والمالية والقانونية.

**الحوافز Incentives**

أثبتت الأبحاث أن الموظفين يعملون بكفاءة تعادل فقط 60 % مما يستطيعون تقديمه للعمل، وعن طريق التقنيات التحفيزية الفعالة، يمكن تعديل ھذه الإحصائية، وطرق باب %40 من الطاقة الكامنة بداخلھم.

ويعدّ الحافز أمراً هاماً بالنسبة للإنسان، ويمثل جوهر قدرته على النجاح. فنظراً لأن هدف الإدارة أو المنظمة هو إنجاز المهام من خلال الآخرين، فيجب إذن أن يكون لدى الآخرين القدرة والدافع لإنجاز تلك المهام.

وفي محيط العمل اليوم، لم يعد يجدي نفعا اللجوء للأساليب القديمة لتحفيز الموظفين. ونموذج المدير الآمر الناهي لم يعد فعالا في ظل المفهوم الجديد للعمل الجماعي.. لذا يجب علينا البدء بتفهم كيفية تطبيق النظريات التحفيزية بشكل يساعدنا في الإدارة، وفي إعطاء دفعة أكبر لموظفينا، فالحافز ليس سمة شخصية ثابتة الشكل، ولكنه يتغير طبقا لتغير الموقف.

**مفهوم التحفيز:**

التحفيز هو المحرك الأساسي الذي يدفع الأفراد لتحقيق وإرضاء رغباتهم

كما يمكن تعريف الحافز بأنه : **(مؤثر خارجي يحرك شعور الإنسان ويجعله يسلك سلوكاً معيناً لتحقيق الهدف المطلوب)**

**أهداف سياسة التحفيز:**

إن الهدف من وضع نظام حوافز جيد يؤدي إلى تحقيق نتائج مفيدة من أهمها:-

1. زيادة نواتج العمل في شكل كميات، وجودة إنتاج، ومبيعات وأرباح.

2.تخفيض الفائض من العمل مثل تخفيض التكاليف، وكمية الخامات وكذلك تخفيض الفاقد في الموارد البشرية.

3.إشباع احتياجات العاملين بشتى أنواعها وعلى الأخص ما يسمى بالتقدير والاحترام.

4.السماح للعاملين بزيادة دخلهم مع زيادة مجهودهم عن المعدلات الموضوعة مما يؤدي إلى تشجيع المهارات على بذل المزيد من الجهد.

5.شعور العاملين بروح العدالة داخل المنظمة وتنمية روح التعاون بين العاملين، ورفع روح الولاء والانتماء.

6.المساهمة في استنباط أفضل الأساليب وطرق الأداء في العمل بأقل مجهود وفي نفس الوقت تحقيق أفضل النتائج.

7. تحسن صورة المنظمة أمام اﻟﻤﺠتمع.

8.جذب العاملين الجيدين إلى المنظمة وتنمية روح الولاء والانتماء والاستقرار لديهم.

9.تلافي الكثير من مشاكل العمل كالغيابات ودوران العمل السلبي وانخفاض المعنويات والصراعات.