

# الفصل الخامس عشر

## المزايا والخدمات التي تقدم للعاملين في المنظمات

أشتمل هذا الفصل على:

- التحفيز عبر تقديم الخدمات الاجتماعية. 
- أهمية المزايا والخدمات للعاملين. 
- أمثلة على بعض المزايا والخدمات التي تقدم للعاملين: 
- 1- الخدمات الصحية.
- 2- الخدمات الاجتماعية والرياضية.
- 3- الخدمات التعليمية والثقافية.
- 4- الخدمات التسهيلية.



## الفصل الخامس عشر

# المزايا والخدمات التي تقدم للعاملين في المنظمات

### التحفيز عبر تقديم الخدمات الاجتماعية:

يقدم هذا الشكل التحفيزي لكافة الأشخاص في المؤسسة بغض النظر عن مستوى أدائهم، أو نتائج عملهم، ويتم اللجوء إليه لإشباع حاجات شخصية أو اجتماعية تحقق المصالح الذاتية، وتسهم في حل المشكلات، وتزيل بعض معوقات سير العمل.

ويقدم هذا الشكل من الحوافز بشكل مجاني، أو بسعر التكلفة لكافة العاملين بالمنظمة.

لقد تطور مفهوم حق الرعاية مصاحباً للثورة الصناعية التي أحدثت تغييرات جذرية على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي، وأدت محصلتها إلى تحسن مطرد في الظروف الصحية والتعليمية والاجتماعية والاقتصادية للعاملين، وأصبح حق العاملين في قطاع الصناعة لا يمنح ولا يورث ولكن يمارس.

هذا، ويمثل حق العاملين في الرعاية أحد الاستحقاقات المترتبة على مردود وعائد عملية الإنتاج.

وفي هذا السياق، لا بد من الإشارة إلى أن الخدمات التي تقدم للعاملين ليست عملية استهلاكية وإنما هي عملية إنتاجية، فلقد أثبتت البحوث والدراسات أن تقديم العديد من الخدمات للعاملين أدى إلى تحقيق مزيد من الإنتاجية والولاء والانتماء وزيادة الرضا الوظيفي وحب المنشأة وقلّة المشكلات التي يعاني منها العاملون وأسرهم، مما يؤدي بدوره إلى قلة نسبة الغياب ومعدلات إصابات وحوادث العمل.

### أهمية المزايا والخدمات للعاملين:

تقديم المزايا والخدمات للعاملين له دور هام في تحقيق الآتي:

- 1- جذب الأفراد للعمل واستمرارهم بالمنظمة.
- 2- توفير المناخ الملائم إلى يشعر الأفراد بالأمان.
- 3- شعور جميع الموظفين بأن المنظمة تسهر على رعايتهم وترعى حقوقهم.

### أمثلة على بعض المزايا والخدمات التي تقدم للعاملين:

- 1- الإجازات والعطلات المدفوعة.
- 2- التأمينات الاجتماعية.
- 3- القروض.
- 4- المشاركة في الأرباح.
- 5- المساهمة في ملكية الأسهم.
- 6- الوقت غير المنتج (مثل: وقت الراحة ووقت الغداء).
- 7- خطة التقاعد.

والآتي شرح تفصيلي لبعض هذه المزايا.

## 1- الإجازات والعطلات المدفوعة:

لا يوجد إنسان يستطيع أن يعمل باستمرار بدون إجازات، فأى إنسان يحتاج إلى العديد من الإجازات لأسباب عديدة منها: الحصول على الراحة وكسر روتين العمل، أو الحج، أو للزواج، أو للوضع، أو للمرض، أو للمصيف.

والإجازات بمختلف أنواعها هي أحد حقوق العاملين في أي منظمة، يقرها قانون العمل بالدولة وتنظمها لوائح وتعليمات كل منظمة، ومن أنواع الإجازات نذكر: الإجازات السنوية، والرسمية، والمرضية، والعارضة، والخاصة.

## 2- التأمينات الاجتماعية:

أصبحت التأمينات الاجتماعية ضرورة من ضرورات أي مجتمع في العصر الحديث. وتعتبر التأمينات الاجتماعية إحدى وسائل الأمن الاجتماعي في مجال تحقيق الحماية والأمان الاجتماعي. وهي تقتصر على ذلك النظم التي تستهدف تغطية خطر اجتماعي معين في مقابل تجميع اشتراكات يؤديها العاملون المؤمن عليهم وأصحاب الأعمال والدولة، ثم إعادة توزيع هذه الاشتراكات على من يتحقق بالنسبة لهم وقوع الخطر المتوقع منه.

ولقد أوجد المشروع التأمينات الاجتماعية لتغطية المخاطر التي قد يتعرض لها العاملون في أي منظمة، سواء كانت حكومية أو قطاعاً عاماً أو قطاعاً خاصاً أو منظمات إقليمية أو دولية.

والمخاطر التي يواجهها العاملون عديدة. ومن المخاطر التي يغطيها التأمين الاجتماعي نذكر:

1- المرض.

2- الوفاة.

- 3- العجز.
- 4- الشيخوخة.
- 5- إصابات العمل.
- 6- الأعباء العائلية.
- 7- البطالة.

### **ويشمل نظام التأمين الاجتماعي التأمينات التالية:**

- 1- تأمين الشيخوخة.
- 2- تأمين العجز.
- 3- تأمين الوفاة.
- 4- تأمين إصابات العمل.
- 5- تأمين المرض.
- 6- تأمين البطالة.

### **أمثلة على بعض الخدمات التي تقدم للعاملين:**

- 1- خدمات صحية.
- 2- خدمات اجتماعية.
- 3- خدمات رياضية.
- 4- خدمات تعليمية.
- 5- خدمات ثقافية.
- 6- خدمات تسهيلية.

والآتي شرح تفصيلي لبعض هذه الخدمات.

## 1- الخدمات الصحية:

وتتنوع هذه الخدمات التي تقدمها المنظمة لأفرادها. ومن أمثلتها: الكشف الطبي الدوري العام الذي تجريه الإدارة للاطمئنان على صحة موظفيها، وكذلك الفحوص والتحليل والتأمين الصحي والعلاج الذي يشمل عيادة الطبيب وشراء الأدوية وإجراء التحاليل، والعمليات الجراحية، هذا بالإضافة إلى المجهودات التي تبذلها المنظمة لتنمية الوعي الصحي لدى أفرادها كمنع البصق والتدخين مثلاً، وتوفير أماكن نظيفة للوضوء والصلاة ... الخ.

## 2- الخدمات الاجتماعية والرياضية:

ومن أمثلتها:

- أ - بعض المنظمات لديها نادي رياضي.
- ب - بعض المنظمات أنشأت صالات رياضية في مواقع العمل.
- ج - النوادي الرياضية والاجتماعية التي يمكن للأفراد أن يترددوا عليها ويمارسوا فيها أنشطتهم الرياضية والاجتماعية والترفيهية، وكذلك الفرق الرياضية التي تكونها المنظمة من عاملينها وتقيم بينها وبين الفرق الأخرى المباريات والمهرجانات الرياضية.
- د - التنقلات والرحلات الترفيهية والسياحية داخل البلاد وخارجها.
- هـ - الاستشارات وخدمات العلاج النفسي والاجتماعي لأولئك الأفراد الذين يحتاجون إلى مساعدة شخصية أو عند مواجهة مشكلات عائلية أو عاطفية، إلى غير ذلك من المواقف والأحوال التي تستدعي استشارة المختصين.

### 3- الخدمات التعليمية والثقافية:

ومن أمثلها:

- أ - مساعدة العاملين على إكمال تعليمهم أو الحصول على شهادات أعلى وذلك بدفع نفقات التعليم أو جزء منها.
- ب - تعليم الكبار أو التعليم المستمر والذي يتمثل في دراسة موضوعات معينة كاللغات والحاسب الآلي والترجمة.
- ج - مجهودات محور الأمية.
- د - المحاضرات والندوات الثقافية والاجتماعية والدينية.

### 4- الخدمات التسهيلية:

ومن أمثلها:

#### (أ) الإسكان:

ويأخذ أشكالاً متعددة: بناء مجمع سكني للعاملين، أو صرف بدل مسكن، ومساعدة الأفراد في العثور على المسكن الملائم، وكذلك إعطاء الفرصة لامتلاك الوحدات السكنية.

#### (ب) المواصلات:

وتتضمن نقل الأفراد من أماكن إقامتهم إلى أعمالهم وبالعكس، أو صرف بدل انتقال.

وعلى المنظمة أيضاً أن توفر مواقف لسيارات العاملين، حيث إن عدم توفير مساحة كافية يؤدي إلى تأخر الموظف في بدء عمله بسبب ضياع الوقت في البحث عن مكان لإيقاف سيارته.

### (ج) التعاونيات/الكائنين:

وتتضمن محال المواد الغذائية، ومتاجر الأقسام، وتوفر هذه المحال السلع المطلوبة بسعر ملائم أو مخفض.

### (د) دور الحضانة:

في كثير من الأحيان تنشئ المنظمة دوراً للحضانة لأبناء العاملين لتوفر لهم الشعور بالاطمئنان على أبنائهم، وينظم قانون العمل مثل هذا الأمر، حيث يلزم جهة العمل التي يعمل بها أكثر من 100 موظفة/ عاملة أن تنشئ في مكان العمل دار حضانة لأبنائهم.

وحتى تظل المزايا السابقة موجبة لولاء العاملين وانتائهم لابد من مراعاة الإدارة في المنظمة لعملية تجديد المزايا التي توفرها للعاملين وتطويرها من حين لآخر، وكذلك يجب تأكيد فكرة الأخذ والعطاء وتبادل المنافع بين الإدارة والعاملين، وتجنب تحقيق أحد الطرفين مكاسب على حساب الطرف الآخر.

فالإدارة تقدم حوافز ومزايا للعاملين وتحصل منهم على إنتاجية مرتفعة وولاء وإخلاص والعاملون يقدمون أيضاً جهودهم وأوقاتهم وقدراتهم ومهاراتهم للعمل وخلاصهم له وللمنظماتهم ويحصلون على الإشباع الذي يريدونه لحاجاتهم المادية والمعنوية، ومن ناحية أخرى ينبغي على الإدارة أن تقوم بدراسة المشكلات التي تواجه تطبيق هذه المزايا للعاملين وتبحث مداخل علاجها ثم تحسينها وتطويرها.

هذا ويتولى تقديم المزايا والخدمات للعاملين في المنظمة فريق عمل من مختلف

التخصصات مثل:

1- العاملون في إدارة الموارد البشرية.

2- موظفو العلاقات العامة.

- 3- المحامون.
- 4- الأخصائيون الاجتماعيون.
- 5- أخصائيو التغذية.
- 6- أخصائيو التربية الرياضية.
- 7- الأطباء والممرضات.
- 8- المدرسون.