

المحاضرة الخامسة: التنظيم الخدماتي

الحصة 08: قدمت يوم 23 نوفمبر 2023

1. الخدمة

1.1 تعريف الخدمة

- هي: "نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة، تُقدم لإشباع حاجة معينة لدى طالبها."
- عرفت الجمعية الأمريكية الخدمة بأنها: "النشاطات والمنافع التي تُعرض للبيع، أو التي تُعرض لارتباطها بسلعة معينة."
- الخدمة هي: "نشاطات غير ملموسة، تحقق منفعة للزبون، لا تتطلب استخدام سلعة مادية."
- الخدمة هي: "أشياء مُدرَكة بالحواس وقابلة للتبادل، تقدمها الشركات والمؤسسات بشكل عام."
- "الخدمة لا يمكن تحديدها، أو حصرها؛ لأنها تتغير من مكان إلى مكان، ومن نشاط إلى نشاط آخر."

2.1 خصائص ومميزات الخدمة

- **عدم القابلية للتخزين:** السلع يمكن تخزينها سواء في مراحل الإنتاج أو بعد الإنتاج أو أثناء البيع، لكن لا يحدث ذلك في الخدمات؛ فالخدمات الفندقية مثلا لا يمكن تخزين خدمة فندقية (الحجرات الشاغرة على سبيل المثال) من مواسم الركود؛ ليتم تقديمها في مواسم الرواج، أو من فصل الصيف إلى الشتاء، أو العكس، وينطبق ذلك على المطاعم، ودور السينما، والمسارح، وشركات النقل الجوي، والمنظمات الخدمية الأخرى.
- **التسعير:** يعتبر حساب تكلفة السلعة أقل تعقيداً من حساب تكلفة الخدمة فعلى سبيل المثال عند حساب تكلفة السلعة فإنه يمكن للمنظمة حساب التكاليف المباشرة بشكل مبسط من خلال حاصل جمع تكلفة المواد الأولية والعمل وجزء من التكاليف الثابتة، وإذا تم إضافة هامش ربح مناسب فإن المنظمة يمكن أن تحصل على سعر السلعة، أما في حالة الخدمة فالأمر يبدو أكثر تعقيداً حيث تبدأ الصعوبة عند حساب التكاليف المباشرة للخدمة، وذلك بسبب عدم وجود مواد أولية، أو خامات، بالإضافة إلى صعوبة قياس الوقت اللازم لإنتاج الخدمة. والعائد إلى عدم قابليتها للتميط.
- **اللاملموسية:** إن أبرز ما يميز الخدمات عن السلعة، أن الخدمات تكون غير ملموسة، بمعنى ليس لها وجود مادي.
- **عدم التماثل أو التجانس:** تعني عدم القدرة على تميط الخدمات، أو ببساطة يصعب على مورد الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة دائماً.
- **التلازمية:** ونعني درجة الترابط بين الخدمة ذاتها، وبين الشخص الذي يتولاها. ويترتب على ذلك في الكثير من الخدمات ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها مثل: الخدمات الطبية التي تلزم حضور المريض إلى الطبيب لأجل التشخيص والفحص الدقيق. أي أن وجود هناك علاقة تلازميه مباشرة بين مقدم الخدمة والمستفيد. (المريض)

- تذبذب الطلب: يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب، وعدم الاستقرار، فهو لا يتذبذب بين فصول السنة وحسب، بل كل شهر، وكل أسبوع، وكل يوم، وكل ساعة في اليوم. كخدمات النقل المختلفة.

2. التنظيم الخدماتي:

1.2 تعريف التنظيم الخدماتي: هو "مجموعة من العمليات التي تقوم على تقديم خدمات لعملائها (الزبائن). تسعى دوماً لتحقيق الجودة في تقديم الخدمة رضاً للزبون من جهة ولأجل تحقيق عوائد إذا كانت منظمة ربحية أيضاً لأجل تحقيق سمعة جيدة من جهة أخرى."

2.2 المنظمات الخدمائية: هي وحدة اقتصادية تضم عدداً من الأشخاص، يعملون على تحويل المدخلات إلى مخرجات في شكل خدمات تقدم لإشباع حاجات ورغبات طالبيها. كالخدمات المقدمة من طرف البلدية.

3.2 الهيكل التنظيمي للمنظمة الخدمائية: دائماً تحدده عوامل تستوفي تصميمه كحجم المنظمة ونوعها وغيرها (سيتم التطرق إليه في البحث رقم 07 حول وظيفة التنظيم)