

المحاضرة رقم 2 : المحور الثاني: أهمية الجودة في المنظمات الخدمائية

❖ تعريف المنظمات الخدمائية .

- المنظمات الخدمائية هي مؤسسات تهدف بشكل أساسي إلى تقديم خدمات للمجتمع أو فئة معينة منه ، وليس تحقيق الربح كهدف رئيسي. تتميز المنظمات الخدمائية بالخصائص التالية:
- ✓ تركز على تلبية احتياجات المستفيدين وليس المساهمين.
 - ✓ تقدم خدمات ملموسة وغير ملموسة (كالرعاية الصحية ،التعليم ،الخدمات الاجتماعية).
 - ✓ تعتمد على التفاعل المباشر مع المستفيدين.
 - ✓ تقاس فعاليتها بمدى جودة الخدمات المقدمة ورضا المستفيدين
- تشمل أمثلة المنظمات الخدمائية :المستشفيات ،المدارس ،الجمعيات الخيرية ،مراكز الإرشاد الاجتماعي ، دور الرعاية ،ومنظمات المجتمع المدني.

❖ أنواع المنظمات الخدمائية :

- تتعدد أنواع المنظمات الخدمائية و يمكن تلخيصها كمايلي :
- **المنظمات الخدمائية الحكومية :** مثل المستشفيات العامة ،المدارس الحكومية ،ومرافق الخدمات العامة.
 - **المنظمات الخدمائية غير الربحية :** مثل الجمعيات الخيرية ،المؤسسات الثقافية ،ومنظمات المجتمع المدني.
 - **المنظمات الخدمائية الربحية :** كالمستشفيات الخاصة، الفنادق ، قطاع الاتصالات، البنوك و النقل .

❖ خصوصية إدارة الجودة في المنظمات الخدمائية

- **عدم ملموسية الخدمة :** يصعب قياس جودة الخدمة مقارنة بالمنتجات ،مما يتطلب معايير خاصة للتقييم.
- **التزامن بين الإنتاج والاستهلاك :** تقدم الخدمة وتستهلك في نفس الوقت ،مما يجعل رقابة الجودة أكثر تعقيداً.
- **التفاعل المباشر مع المستفيد :** يشكل تفاعل الموظفين مع المستفيدين جزءاً أساسياً من جودة الخدمة.

❖ الأهمية

- تعتبر الجودة عنصراً حيوياً في نجاح المنظمات الخدمائية لعدة أسباب جوهرية هي :
 - **رضا العملاء :** تؤدي جودة الخدمة الى زيادة العملاء مما يؤدي الى ولائهم للمنظمة و استمرار تعاملهم معها ، فالعميل الراضي عن مستوى الخدمة يصبح سفيرا و يوصي بها للآخرين.
 - **الميزة التنافسية :** في ظل المنافسة الشديدة في قطاع الخدمات، تمثل الجودة عاملاً حاسماً في تميز المنظمة عن منافسيها فالمنظمات التي تقدم خدمات ذات جودة عالية تكتسب حصة سوقية أكبر وتحقق أعلى الأرباح.
 - **تقليل التكاليف :** تؤدي الجودة العالية إلى تقليل الأخطاء وإعادة تقديم الخدمة، مما يخفض التكاليف التشغيلية ويزيد من كفاءة العمليات ، كما أن تحسين الجودة يقلل من شكاوى العملاء وتكاليف معالجتها.

- **تطوير الأداء المؤسسي :** تساهم إدارة الجودة في تحسين العمليات الداخلية وتطوير مهارات الموظفين وتعزيز روح الفريق فالتركيز على الجودة يخلق ثقافة التحسين المستمر في المنظمة.
- **سمعة المنظمة :** تساعد الجودة العالية في بناء سمعة قوية للمنظمة في السوق، مما يعزز ثقة العملاء والشركاء .كما تسهل الحصول على شهادات الجودة العالمية التي تزيد من مصداقية المنظمة.
- **الاستدامة والنمو:** تضمن الجودة استمرارية المنظمة ونموها على المدى الطويل من خلال الحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد ، فالمنظمات التي تهتم بالجودة تكون أكثر قدرة على التكيف مع المتغيرات وتلبية احتياجات السوق.
- **تحسين الإنتاجية :** يؤدي تطبيق معايير الجودة إلى تحسين إنتاجية الموظفين وكفاءة استخدام الموارد ، كما يساعد في تحديد وحل المشكلات بشكل استباقي قبل تأثيرها على العملاء.
- **المطابقة مع المعايير:** تساعد إدارة الجودة المنظمات الخدماتية في الامتثال للمعايير والتشريعات المحلية والدولية ،هذا يحمي المنظمة من المخاطر القانونية ويعزز موقعها في السوق.
- **الابتكار والتطوير :** يدفع التركيز على الجودة المنظمات إلى البحث عن طرق مبتكرة لتحسين خدماتها وتلبية توقعات العملاء المتزايدة ، وهذا يعزز قدرة المنظمة على التطور والمنافسة.
- **توحيد العمليات :** تساهم معايير الجودة في توحيد إجراءات العمل وضمان تقديم مستوى متناسق من الخدمة لجميع العملاء ، ذا يسهل إدارة العمليات وتدريب الموظفين الجدد.

تتمثل أهمية الجودة في المنظمات الخدماتية بالتركيز على الجوانب التالية :

- **التأثير على الموارد البشرية:** تؤدي الجودة العالية إلى زيادة الرضا الوظيفي للعاملين ،حيث يشعرون بالفخر لعملهم في منظمة متميزة ، كما تساهم في تقليل معدل دوران الموظفين نظراً لوجود بيئة عمل منظمة وإجراءات واضحة للتحفيز على التعلم المستمر والتطوير المهني من خلال برامج التدريب وتحسين المهارات ، مع تعزيز العمل الجماعي والتعاون بين الإدارات المختلفة لتحقيق أهداف الجودة
- **الأثر الاقتصادي:** يتمثل الاثراالاقتصادي في زيادة العائد على الاستثمار من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقليل الهدر ، مع تقليل تكاليف الفرصة البديلة الناتجة عن فقدان العملاء بسبب سوء الخدمة ، لتمكن من تعزيز القدرة على تحديد الأسعار المناسبة للخدمات بناءً على قيمتها المدركة ، وتحسين التدفقات النقدية من خلال زيادة ولاء العملاء والمبيعات المتكررة.
- **التأثير التسويقي:** تساعد في بناء علامة تجارية قوية مرتبطة بالجودة والتميز، مع تسهيل عملية الترويج للخدمات من خلال توفير قصص نجاح وشهادات العملاء ، وتزويد من فعالية التسويق الشفهي حيث يتحدث العملاء الراضون عن تجاربهم الإيجابية وتعزز القدرة على دخول أسواق جديدة وقطاعات عملاء مختلفة
- **إدارة المخاطر:** تقليل المخاطر التشغيلية من خلال وجود إجراءات موثقة وضوابط جودة ، مع حماية المنظمة من المخاطر القانونية والتنظيمية التي تمكن من تحسين القدرة على إدارة الأزمات والتعامل مع الحالات الطارئة .وتقليل مخاطر السمعة من خلال ضمان جودة الخدمة وسرعة الاستجابة للمشكلات.
- **التطور التكنولوجي:** تشجع الجودة على تبني التقنيات الحديثة لتحسين تقديم الخدمة ، كما تساعد في أتمتة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية وتسهيل جمع وتحليل البيانات لاتخاذ قرارات مبنية على المعلومات ، مع تعزيز القدرة على تقديم خدمات رقمية متميزة.
- **المسؤولية الاجتماعية:** تساهم في تحسين رفاهية المجتمع من خلال تقديم خدمات عالية الجودة ، و تعزيز الممارسات المستدامة وحماية البيئة مع تحسن العلاقات مع أصحاب المصلحة المختلفين و تدعم المبادرات المجتمعية وبرامج المسؤولية الاجتماعية.

➤ **إدارة المعرفة:** تساعد في توثيق أفضل الممارسات وتجارب النجاح و تسهل نقل المعرفة والخبرات بين الموظفين ، مع تعزيز ثقافة التعلم المستمر والابتكار و تحسن القدرة على الاستفادة من تجارب العملاء في تطوير الخدمات.

كل هذه الجوانب تؤكد أن الجودة ليست مجرد مفهوم تقني ،بل هي استراتيجية شاملة تؤثر على جميع جوانب المنظمة الخدماتية وتساهم في نجاحها واستدامتها على المدى الطويل.