



Available online at <http://proceedings.sriweb.org>

The 11th International Scientific Conference
Under the Title

“The role of humanities, social and natural sciences in supporting
sustainable development”

المؤتمر العلمي الدولي الحادي عشر

تحت عنوان "دور العلوم الانسانية والاجتماعية والطبيعية في دعم التنمية المستدامة"

10-9 ديسمبر 2020 - اسطنبول - تركيا

<http://kmshare.net/isac2020/>

Advantages and Disadvantages of Outsourcing

Nabih S. Saaty^a, Abdulrahman Alotaibi^b

^a King Abdulaziz Univesity, A. Alsulayman St, Jeddah, Saudi Arabia

nabeihsaati@hotmail.com

^b King Abdulaziz Univesity, A. Alsulayman St, Jeddah, Saudi Arabia

mathker1@hotmail.com

Abstract: External sourcing or purchasing the service or what is called outsourcing to implement the required tasks, is one of the best ideas and has many advantages, as it allows many companies to focus on their specialization and leave other tasks to specialized external sources that perform better, faster, cheaper and higher quality. Therefore, outsourcing has recently become one of the pillars of a successful business, but despite that, it may also have disadvantages. In addition, what the service is purchased, when we buy it, methods of buying it, and the areas in which the service is usually purchased. This paper aims to review some studies that have dealt with this topic and then analyze them using the SWOT Analysis method to find out the strengths and weaknesses in the internal environment, opportunities and risks in the external environment, and then the researchers reached how is it possible to enhance strengths and turn weaknesses into strengths, and on the other hand, to exploit available opportunities and avoid potential risks.

Keywords: Strengths, Environment, Weaknesses, Opportunities, Threats, Outsourcing.



دراسة تحليلية حول إيجابيات وسلبيات شراء الخدمة

عبد الرحمن العتيبي / نبيه ساعاتي

كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة الملك عبد العزيز

جدة - المملكة العربية السعودية

الملخص

المصادر الخارجية او شراء الخدمة او ما يطلق عليه التعهيد Outsourcing لتنفيذ المهام المطلوبة واحدة من أفضل الأفكار ولها إيجابيات عديدة حيث تسمح للعديد من الشركات بالتركيز على تخصصها وترك المهام الأخرى لمصادر خارجية متخصصة تنجز بشكل أفضل وأسرع وأرخص وأعلى جودة. لذا تجد ان الاستعانة بمصادر خارجية بات مؤخرا أحد ركائز العمل الناجح، ولكن رغم ذلك قد يكون لذلك أيضا سلبيات، سنعرض عليها بعد الحديث عن ماهية شراء الخدمة ومتى نشترها وطرق شرائها والمجالات التي عادة ما يتم فيها شراء الخدمة. وتهدف هذه الورقة الى استعراض بعض الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع ومن ثم تحليلها عبر استخدام منهج التحليل الرباعي (SWOT Analysis) للوقوف على نقاط القوة Strengths ونقاط الضعف Weaknesses في البيئة الداخلية، والفرص المتاحة Opportunities والمخاطر Threats في البيئة الخارجية، ومن ثم توصل الباحثان الى الكيفية التي يمكن من خلالها تعزيز نقاط القوة وتحويل نقاط الضعف الى نقاط قوة، وعلى الجانب الاخر استغلال الفرص المتاحة وتلافي المخاطر المحتملة، وصولا الى وضع التوصيات المناسبة.

المقدمة

تعد الاستعانة بالمصادر الخارجية او شراء الخدمة او ما يطلق عليه التعهيد Outsourcing لتنفيذ المهام المطلوبة في المنظمة بعيدا عن تخصصها واحدة من أفضل الأفكار ولها إيجابيات عديدة حيث تسمح للعديد من الشركات بالتركيز على تخصصها



وترك المهام الأخرى لمصادر خارجية متخصصة تقوم بالمهام المطلوبة منها بشكل أفضل وأسرع وأرخص وأعلى جودة. لذا تجد ان الاستعانة بمصادر خارجية بات مؤخراً أحد ركائز العمل الناجح، ولكن رغم ذلك قد يكون لذلك أيضا سلبيات، سنعرض عليها بعد الحديث عن ماهية شراء الخدمة ومتى نشترتها وطرق شرائها والمجالات التي عادة ما يتم فيها شراء الخدمة. ومع زيادة الضغوط التنافسية، وتقدم العولمة، بدأت الشركات بالعمل على تقليل تكاليفها وبناء فرص جديدة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة الداخلية والخارجية، إن هذه التطورات المتسارعة أدت إلى ظهور سوق تنافسية عالمية هذا ما دفع بالشركات التي ترغب في الدخول إلى هذه السوق وأن تكون في مراكز متقدمة فيها، أن تقدم خدماتها بشكل أكثر كفاءة والعمل على تحسين أدائها ورفع مستوى جودة أعمالها. الأمر الذي كان له أثر كبير في قيام هذه الشركات بالتركيز على أنشطتها الأساسية التي تحقق لها ميزة تنافسية ونقل كفاءاتها غير الأساسية إلى منظمات أخرى تتمتع بالكفاءة المطلوبة، وأصبح الاستعانة بالمصادر الخارجية موضوعاً هاماً للحوارات في مجالس الشركات ولقي اهتماماً جديراً بالذكر من قبل مديري الشركات، وطبق في كثير من الشركات وترك آثاراً إيجابية هامة على أدائها، ومن هنا أخذ مكانته وقوته في مجال تسيير أعمال الشركات (محفوض، 2014، 2).

ويرى (الديراوي، 2017، 2) أن التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستخدام الواسع لشبكة الاتصالات والإنترنت يلغي المسافة بين الناس وكذلك الشركات، ونتيجة تطوير أدوات الأعمال والتقنيات، تم تطوير التجارة الإلكترونية، وتم الاستعانة بالمصادر الخارجية التي تعتبر من أيدي الوسائل الرئيسية لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير الأعمال، حيث أن معظم الشركات الدولية تستخدم استراتيجية الاستعانة بالمصادر الخارجية من أجل تقليل تكلفة المنتج وزيادة الجودة في نفس الوقت.

ومن خلال هذا البحث سوف نحاول ان نستعرض بعض الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع ومن ثم نحللها عبر التحليل الرباعي (SWOT Analysis) للوقوف على نقاط القوة Strengths ونقاط الضعف Weaknesses في البيئة الداخلية، والفرص المتاحة Opportunities والمخاطر Threats في البيئة الخارجية، ومن ثم الكيفية التي يمكن لنا من خلالها تعزيز نقاط القوة وتحويل نقاط الضعف الى نقاط قوة، وعلى الجانب الاخر استغلال الفرص المتاحة وتلافي المخاطر المحتملة، لنضع اخيرا التوصيات المناسبة.

اولاً

مشكلة الدراسة:



شراء الخدمة هي خيار مهم للعديد من المنظمات فمن خلال هذا الخيار هي تحقق هدف محدد في المنظمة عبر جهات متخصصة تقوم بعملها باحترافية مما يجعلها تنجز المهام المناطة بها على أكمل وجه، الا ان ذلك قد يترافق مع بعض التحديات، هذه الدراسة سوف تتناول هذه الجوانب وتطرح تساؤلات تلخص في:

- ما هي سلبيات شراء الخدمة؟
- ما هي الحلول لهذه السلبيات؟
- ما هي إيجابيات شراء الخدمة؟
- ماهي طرق الاستفادة من تلك الإيجابيات وتعزيزها؟

أهمية الدراسة:

في الوقت الراهن وفي ظل التخصصات الدقيقة للمنظمات بات من الضروري ان تكون هناك استعانة بمنظمات أخرى متخصصة في مجالات معينة بهدف الخروج بعمل متكامل يلامس تطلعات العملاء ويحقق اهداف المنظمات، الا ان ذلك قد يكون محفوف بالمخاطر ومن هنا تتجلى أهمية هذه الدراسة التي سوف تتناول الإيجابيات والسلبيات ومن ثم سوف تقدم مقترحات بالحلول الناجعة للسلبيات كما ستقدم مقترحات بالكيفية التي من الممكن من خلالها تجاوز السلبيات.

ثانياً

منهج الدراسة:

لقد قام الباحثان باستعراض وتحليل (6) دراسات ذات علاقة بموضوع البحث بعضها باللغة العربية وبعضها باللغة الإنجليزية، ومن ثم خرج الباحثان ببيانات تم تحليلها بموجب منهج التحليل الرباعي بحيث يتم تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في البيئة الداخلية وأيضاً الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة في البيئة الخارجية وبعد ذلك اشرنا الى الكيفية التي يتم من خلالها تعزيز نقاط القوة والتغلب على نقاط الضعف والاستفادة من الفرص المتاحة وتجاوز المخاطر المحتملة من خلال استخدام مجالات إدارة مشاريع المعرفة.

التحليل الرباعي SWOT Analysis

هو اداة التحليل الاستراتيجي في عدة مجالات كإدارة الاعمال والتسويق والموارد البشرية، وينقسم هذ التحليل الى اربعة اقسام في بيئتين داخلية وخارجية على النحو التالي:



اولا / البيئة الداخلية:

- نقاط القوة Strengths: عناصر القوة في المشروع والتي تميزه عن غيره من المشاريع
- نقاط الضعف Weaknesses: عناصر الضعف في المشروع.

ثانيا / البيئة الخارجية:

- الفرص المتاحة Opportunities: في الخارج لزيادة الارباح والتي قد لا تتوفر لغيرك.
- المخاطر Threats: وهي التي تأتي من خارج المشروع وتسبب خطر على المشروع.

SWOT Analysis التحليل الرباعي

البيئة الداخلية	
نقاط القوة	نقاط الضعف
- توفر النفقات الرأسمالية	- فقدان بعض الكفاءات المهمة في المنظمة
- تحسين جودة الخدمة	- التأثير على معنويات الموظفين
- تحرير موارد العميل الداخلية	- الافتقار إلى التركيز على العملاء
- تحويل جزء من التكاليف الثابتة إلى تكاليف متغيرة	- الإفراط في الاعتماد على شركة واحدة
- زيادة المرونة	- قلة الإمكانيات والموارد المتوفرة لدى الأجهزة المعنية
- التخفيض في التكاليف	
- زيادة رضا الزبون	
- الاستغلال الأمثل للطاقات	

البيئة الخارجية	
الفرص المتاحة	المخاطر
- تركيز المنظمة على الأعمال الأساسية	- تهديدات المزود الخارجي



- فقدان بعض أسرار الشركة	- الاستفادة من الخبرات العملية والتقنية الموجودة لدى البائع
- مخاطر الإدارة	- الوصول إلى المعرفة التكنولوجية المتقدمة والخبرات المتخصصة
- المخاطر غير المتوقعة	- الوصول إلى قنوات توزيع جديدة
	- تعالج نقص التمويل
	- زيادة العلاقات الصناعية مع الغير

البيئة الداخلية:

1- نقاط القوة وكيفية تعزيزها عبر إدارة مشاريع المعرفة:

كيفية تعزيزها	نقاط القوة
تساعد هذه النقطة في تفادي النفقات الرأسمالية اللازمة لعملية الإنتاج (1) إدارة تكلفة المشروع وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.	- توفر النفقات الرأسمالية
ذلك عبر الاستفادة من الخبرات والمهارة المتوفرة للموردين وبالتالي ضمان الحصول على منتج عالي الجودة بالمقارنة بالمنتج الذي يمكن تصنيعه داخليا (2) إدارة جودة المشروع وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.	- تحسين جودة الخدمة
تستخدم في تطوير الأنشطة الأساسية والكفاءات والعمليات الرئيسية التي يمكن أن تعطي للعميل ميزة تنافسية في السوق عبر نشر المعرفة (3) إدارة موارد المشروع وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.	- اكتشاف وتحرير الموارد الداخلية



<p>- تحويل جزء من التكاليف الثابتة إلى تكاليف متغيرة</p> <p>(1) إدارة تكاليف المشروع وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	<p>بالتالي يتم تخفيض الأصول الثابتة في الميزانية، والاستفادة منها في جوانب أخرى من المشروع.</p>
<p>- زيادة المرونة والانفتاح</p> <p>(2) إدارة جودة المشروع وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	<p>يعتبر الاستعانة بالمصادر الخارجية إحدى الطرق التي يتم من خلالها زيادة مرونة المنظمة في مواجهة التغيرات في الطلب وأذواق المستهلكين ودقة ومهارة الإنتاج.</p>
<p>- التخفيض في التكاليف</p> <p>(1) إدارة تكاليف المشروع وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	<p>تعتبر الاستعانة بالمصادر الخارجية طريقة للحصول على مزايا توفير التكاليف أو التحكم الأفضل بالتكاليف. أظهرت الدراسات أن تطبيق الاستعانة بالمصادر الخارجية تحقق وفورات في التكاليف تتراوح بين 10% - 20% بمتوسط قدره 15%.</p>
<p>- زيادة رضا الزبون</p> <p>(2) إدارة جودة المشروع وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	<p>تساعد الاستعانة بمصادر خارجية على زيادة رضا الزبون خاصة عند الحصول على منتج بتكلفة أقل وجودة عالية.</p>
<p>- الاستغلال الأمثل للطاقات</p> <p>(3) إدارة موارد المشروع وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	<p>تساهم المناولة الصناعية بشكل كبير في تحقيق الاستغلال الأمثل للطاقات سواء كان ذلك بالنسبة للمجتمع ككل أو بالنسبة للمؤسسات ذاتها، فبدلاً من أن تسخر هذه الأخيرة طاقتها وتستنفذها في مجالات وأنشطة غير متخصصة وخبرة فيها تفوضها إلى ما هو أكثر منها خبرة وتقوم بتسخير طاقتها تلك في مجالات أخرى تتفوق في إنجازها.</p>

2- نقاط الضعف وكيفية معالجتها من خلال إدارة مشاريع المعرفة:

نقاط الضعف	كيفية معالجتها
------------	----------------



<p>- فقدان بعض الكفاءات المهمة في المنظمة</p> <p>يمكن الحد من ذلك من خلال اتباع استراتيجية التعاقد مع أكثر من مورد لتزويد المنظمة بالخدمة المطلوبة أو شراء الخدمة. (4) إدارة الموارد البشرية للمشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	<p>- التأثير على معنويات الموظفين</p> <p>الاستعانة بالمصادر الخارجية تعتبر من أشكال إعادة الهيكلة والتي ينتج عنها تسريح الموظفين أو نقلهم داخلياً أو خارجياً مما يؤدي كذلك إلى تفكيك ثقافة المنظمة. ويمكن معالجة ذلك بإزالة الأعباء المادية والإدارية أمام القطاع الخاص حتى يستطيع الاستمرار بالعمل دون اللجوء للقيام بإعادة الهيكلة (4) إدارة الموارد البشرية للمشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>
<p>- الافتقار إلى التركيز على العملاء</p> <p>قد يتعين على البائع الخارجي خدمة العديد من الشركات والعديد من المنظمات في وقت واحد لذلك قد يفتقر إلى التركيز ولتقليل ذلك ينبغي على البائع الخارجي التخطيط الجيد لأولوياته ومهامه تلافياً للوقوع في تلك المشكلة (2) إدارة جودة المشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	<p>- الإفراط في الاعتماد على شركة واحدة</p> <p>يترتب على ذلك عدم توافر فرصة إنتاج داخلية. ويمكن التغلب على ذلك بالألا تكون المصادر الخارجية من ضمن خطوط الإنتاج الرئيسية بالمنظمة.</p> <p>(5) إدارة المخاطر بالمشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>
<p>- قلّة الإمكانيات والموارد</p> <p>التوسع في توفير الأجهزة اللازمة وإصدار التشريعات المطلوبة لاستخدامها وصلاحيات استعمالها. (1) إدارة تكاليف المشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	

البيئة الخارجية:

1- الفرص المتاحة وكيفية استثمارها عبر إدارة مشاريع المعرفة:

الفرص المتاحة	كيفية استثمارها
---------------	-----------------



<p>- تركيز المنظمة على الأعمال الأساسية</p> <p>الاستعانة بالمصادر الخارجية تسمح للمنظمة بزيادة التركيز على أعمالها الأساسية والاستغناء عن الأنشطة الثانوية التي تأخذ قدراً كبيراً من الوقت والموارد الإدارية (3) إدارة موارد المشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	
<p>- الاستفادة من الخبرات العملية والتقنية الموجودة لدى البائع</p> <p>ذلك يمكن المنظمة من الحصول على منتج ذو جودة عالية أفضل من جودة الإنتاج الداخلي وهذا يساهم في تعزيز القدرة التنافسية</p> <p>(6) إدارة نطاق المشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	
<p>- الوصول إلى المعرفة التكنولوجية المتقدمة والخبرات المتخصصة</p> <p>تسعى العديد من المنظمات من خلال تطبيقها الاستعانة بمصادر خارجية إلى تحسين الخدمات التقنية واكتشاف المواهب الفنية والوصول إلى جديد التكنولوجيا. (2) إدارة الجودة. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	
<p>- الوصول إلى قنوات توزيع جديدة</p> <p>هذا ينعكس إيجابياً على قدرة المنظمة على المنافسة</p> <p>(6) إدارة نطاق المشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	
<p>- تعالج نقص التمويل</p> <p>تعالج الاستعانة بالمصادر الخارجية نقص التمويل اللازم لإنتاج النشاط أو الخدمة وصعوبة الحصول عليه وارتفاع تكاليف التمويل (1) إدارة تكاليف المشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	
<p>- زيادة العلاقات الصناعية مع الغير</p> <p>لكون أنها تفرض على المؤسسة إقامة علاقات مع مؤسسات أخرى في إطار تعاقد قد يكون طويل الأجل واستراتيجي فإن هذا يجعلها توسع دائرة العلاقات مع الأطراف الخارجية. (6) إدارة نطاق المشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.</p>	

2- المخاطر وكيفية تلافيها من خلال إدارة مشاريع المعرفة:

المخاطر المتوقعة	كيفية تلافيها
<p>- تهديدات المزود الخارجي</p>	<p>يمكن للشركات التخفيف من هذه المخاطر عن طريق وضع شروط استراتيجية عند توقيع العقود مع مزودي الخدمة الخارجية والتي تحد من تكرار بعض المزايا التنافسية</p>



لهذه الشركات. (5) إدارة المخاطر بالمشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.	
هناك خسائر محتملة لفقدان بعض أسرار الشركة وعدم الحفاظ على أمن وسرية المعلومات يجب أن يحتوي العقد على شروط تتعلق بالحفاظ على الأمن والسرية. (5) إدارة المخاطر بالمشروع. وهو مجال معرفي في إدارة مشاريع المعرفة.	- فقدان بعض أسرار الشركة
تنجم عن الفرق بين أساليب الإدارة وثقافة الشركة التي يستخدمها مقدم الخدمة أو العميل. ولذلك يجب على المنظمة المفاضلة بين قرار اللجوء إلى المصادر الخارجية أم لا بشكل مفصل ومن عدة نواحي. (5) إدارة المخاطر بالمشروع. (7) إدارة الجدول الزمني وهما مجالان معرفيان في إدارة مشاريع المعرفة.	- مخاطر الإدارة
هناك تلميحات إلى أن العملية ليست فعالة من حيث التكلفة وخلوها من المشاكل كما هو متوقع. (5) إدارة المخاطر بالمشروع. (7) إدارة الجدول الزمني. وهما مجالان معرفيان في إدارة مشاريع المعرفة.	- المخاطر غير المتوقعة

ثالثاً

النتائج:

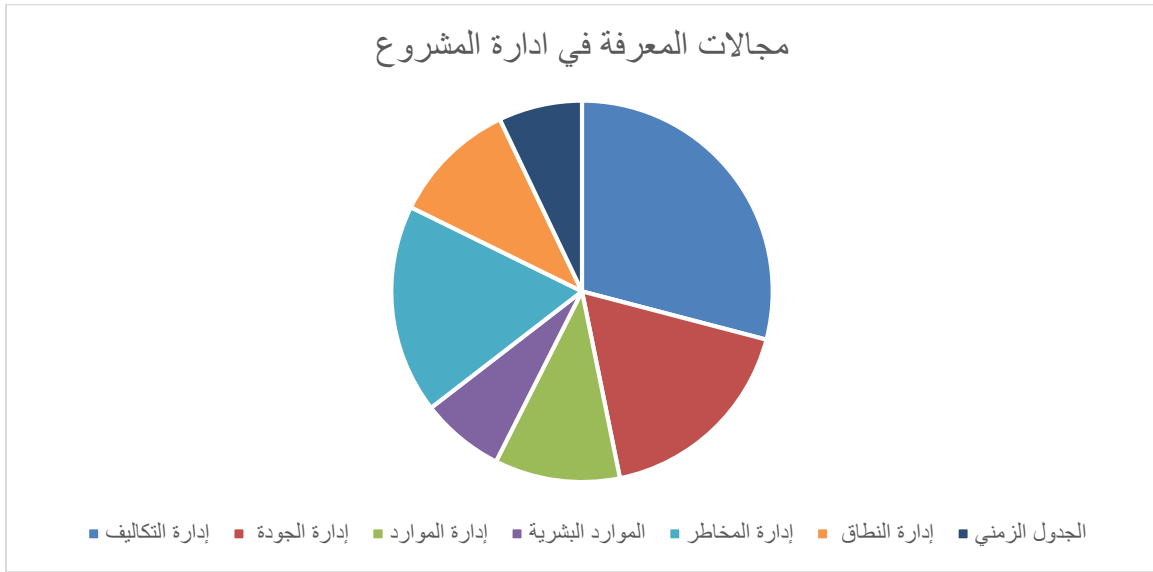
ومن خلال تحليل البيانات أعلاه توصلنا إلى إدارة معرفة المشاريع تلعب دور رئيسي في كل مجالات المشروع وخطواته بنسب متفاوتة وفق ما هو موضح ادناه التالي:

المجموع	المخاطر	الفرص	نقاط الضعف	نقاط القوة	المجالات المعرفية	تسلسل
5		1	1	3	إدارة تكاليف المشروع	1
5		1	1	3	إدارة جودة المشروع	2
3		1		2	إدارة موارد المشروع	3
2			2		إدارة الموارد البشرية	4



5	4		1		إدارة المخاطر	5
3		3			إدارة نطاق المشروع	6
2			2		إدارة الجدول الزمني	7

جدول يوضح استخدامات مجالات المعرفة في ادارة المشروع



رسم بياني (4) يوضح مجالات المعرفة المستخدمة في إدارة المشروع

التوصيات:

استعرضنا في الصفحات الماضية العديد من الدراسات الهامة التي تتعلق بإيجابيات وسلبيات شراء الخدمة (الاستعانة بمصادر خارجية) وحرصنا من اجل اثراء المحتوى الاستعانة بدراسات من دول مختلفة تشترك في المضمون فكانت هناك دراسة من الجامعة الإسلامية بغزة وأخرى من جامعة تشرين وثالثة من جامعة محمد شريف مساعديه بالجزائر كما استعرضنا لبعض الدراسات من الجامعات الأجنبية فهناك دراسة من الجامعة الكازاخستانية والبريطانية وأخرى من جامعات أجنبية مختلفة



فحللناها عبر التحليل الرباعي وخرجنا بنقاط قوة واشرنا الى الكيفية التي يمكن لنا تعزيزها ومن ثم نقاط الضعف والطرق التي تكفل لنا تحويلها لنقاط قوة ذلك على مستوى البيئة الداخلية ، وبعد ذلك على مستوى البيئة الخارجية استعرضنا الفرص المتاحة وسبل استغلالها واخيرا المخاطر ووسائل تلافيها ، وعلى ضوء ذلك فإننا نوصي بالتالي:

1. ضرورة ان تركز الشركات على أنشطتها الأساسية والتي من شأنها زيادة قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية والدولية وذلك من خلال اسناد إنتاج الأنشطة الثانوية للمصادر الخارجية ذات خبرة ومهارة عالية.
2. ضرورة ان تسعى الشركات لفتح أسواق جديدة لها وخاصة خارج البلاد وذلك من خلال الاستعانة بالمصادر الخارجية في تسويق وترويج خدماتها ومنتجاتها لتلك الأسواق.
3. ضرورة العمل عند اتخاذ قرار الاستعانة بالمصادر الخارجية على اختيار المورد (المصادر الخارجية) المناسب والناجح.
4. ضرورة دراسة البدائل المتاحة بشكل دقيق وصحيح عند اتخاذ قرار الاستعانة بالمصادر الخارجية، وذلك من خلال التعرف على جميع التكاليف المتوقعة والمحتملة حدوثها بشكل دقيق لكل بديل من البدائل المتاحة.
5. دعم ومساندة البرنامج العربي للمناولة الصناعية لتمكينه من تحقيق أهدافه في مساندة الجهود العربية الرامية إلى تحقيق الاندماج والتكامل بين المشروعات الصناعية.
6. ضرورة اهتمام الأوساط الصناعية العربية بالفعاليات والأنشطة التي تقام في مجال المناولة الصناعية، على الصعيدين المحلي والخارجي للتعرف أكثر على هذا الأسلوب والاستفادة منه، في تعزيز مكانتها في الأسواق الداخلية والخارجية والتركيز في هذا المجال على المعارض والندوات والدورات التدريبية.
7. تعريف متخذي القرار بالمفهوم الصحيح للاستعانة بالمصادر الخارجية وتوضيح مزايا وعيوب تطبيقه إما من خلال خضوعهم لمحاضرات توضيحية أو استعراض تجارب الشركات العالمية التي طبقت هذا الأسلوب، والتي استطاعت تحقيق وفورات عالية في التكاليف.

الخلاصة

شراء الخدمة أصبحت جانب مهم للمنظمات وبالذات تلك الضخمة منها، وذلك لأهداف عديدة فقد يكون الدافع وراء ذلك، البحث عن الجودة او تقليص المصاريف او لربما التفرغ للمهام المتخصصة فيها، ولكن ذلك قد يتزامن مع بعض المشكلات التي يفرضها هذا التوجه.



هذه الورقة استعرضت المشكلة ثم انتقلت الى أهمية الدراسة فتناولت ناليا المنهج المستخدم والذي ارتأى الباحثان ان التحليل الرباعي هو الاسبب، فتم التوصل من خلاله الى نقاط القوة ونقاط الضعف في البيئة الداخلية والفرص المتاحة والمخاطر المحتملة في البيئة الخارجية ومن ثم توصل الباحثان الى النتائج والتي كان أهمها الكيفية الي يتم عبرها تعزيز نقاط القوة وتلافي نقاط الضعف واستغلال الفرص المتاحة وتجاوز المخاطر المحتملة، وقدم الباحثان في اخر الدراسة بعض التوصيات وفق معطيات ونتائج الدراسة.

المراجع :

- الديراوي، مهند سامي. (2017). واقع استخدام المصادر الخارجية لدى شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة. غزة: الجامعة الإسلامية.
- صيد، ماجد ورقايقة، فاطمة الزهراء. (2017). المناولة الصناعية كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات. الجزائر: جامعة محمد شريف مساعدي.
- محفوظ، جمانه محمد. (2014). دور الاستعانة بالمصادر الخارجية في تحسين أداء المنظمات الحكومية. سوريا: جامعة تشرين.

References

- Smith, A. (2012). The Pros and Cons of Outsourcing.
- Somjai, S. (2017). Advantages and disadvantages of outsourcing. *The Business and Management Review*, 9(1), 157-160.
- Tayauova, G. (2012). Advantages and disadvantages of outsourcing: analysis of outsourcing practices of Kazakhstan banks. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 41, 188-195.