

خصوصی سازی در تئوری و عمل

رویکرد کشورهای در حال توسعه

دکتر غلامحسین عسیری

مقدمه

بدیهی است که هر یک از گروه‌های مختلف فوق‌الذکر، در جهت استفاده مطلوب از منابع، تمهیداتی را مورد نظر قرار می‌دهند و از آنجا که این پدیده در کلیه بنگاه‌ها و سازمان‌ها به وقوع می‌پیوندد، لذا الگوی جدیدی از رقابت در جهت کاهش هزینه‌های غیر ضرور و کسب منافع جدید شکل می‌گیرد، که در نتیجه، تجزیه و تحلیل اقتصادی - سیاسی نوینی را پیش روی ما قرار می‌دهد.

یکی از مسایل کلیدی در امر خصوصی سازی، توجه به نحوه رویارویی مفاهیم "رقابت" و "مقررات" در رفتارهای بنگاه‌های اقتصادی است.

رقابت و مقررات

یکی از مسایل کلیدی در امر خصوصی سازی، توجه به نحوه رویارویی "رقابت" و "مقررات" در رفتارهای بنگاه‌های اقتصادی است. لازم به یادآوری است که خصوصی سازی، انتقال مالکیت و آزادسازی، رویکردهای رقابتی کاملاً متمایز از یکدیگر از لحاظ مفهومی می‌باشند. همچنین، مالکیت عمومی نیز به معنی انحصار دولتی و مالکیت خصوصی صرفاً دربرگیرنده رقابت نیست. با وجود این، خصوصی سازی و آزادسازی غالباً از نظر سیاسی به یکدیگر گره خورده‌اند و فضای خاصی را برای گفت‌وگوهای علمی فراهم ساخته‌اند. محور سیاسی خصوصی سازی، تقویت نیروهای رقابتی است و خصوصی سازی سازمان‌ها نیز معیارهای آزادسازی را دربرمی‌گیرد.

یادآور می‌شود که مالکیت عمومی در شرایط "شکست بازار" در اثر رقابت مخرب، راهکار مناسبی است، همچنان که مالکیت عمومی و انحصارگرایی، در جهت منافع گروه‌های ذینفع به گونه‌ای سازنده عمل نکرده‌اند.

در جهت شناخت رابطه رفاه اقتصادی و رقابت‌های بالقوه و بالفعل در مقیاس‌های مختلف اقتصادی محورهای زیر حایز اهمیت می‌باشند:

۱- رابطه بین رقابت و رفاه: به اختصار می‌توان در حوزه خصوصی سازی به رابطه مبادله کارایی تخصیص (Allocative Efficiency) و مقیاس اقتصادی اشاره کرد.

۲- رقابت بالقوه: خصوصی سازی در بازارهای رقابتی، انگیزه‌های خوبی را برای کارایی داخلی (Internal) و تخصیص (Allocative) ایجاد می‌کند و به طور موثری رفتار سازمانی را بهبود می‌بخشد.

۳- رقابت به عنوان عامل انگیزشی: آزادسازی و خصوصی سازی، اثرات مثبتی بر کارایی داخلی دارند.

سیاست‌های خصوصی سازی در تمامی دنیا به شکل گسترده‌ای مورد پذیرش قرار گرفته، اما باید بپذیریم که در هیچ کجای دنیا مانند بریتانیا کاملاً شمول عام پیدا نکرده است. زمانی که خانم تاچر، نخست‌وزیر اسبق بریتانیا قدرت را در سال ۱۹۷۹، به دست گرفت، معادل ۱۱/۵ درصد از تولید ناخالص داخلی (GDP) در مالکیت و تصرف دولت بریتانیا بود، در حالی که در ژوئن ۱۹۸۷ این رقم به ۷/۵ درصد کاهش یافت و امروز این درصد به مراتب کمتر شده است.^(۱) در طی این دوره، بیش از نیم میلیون نفر کارمند دولتی به بخش خصوصی منتقل شدند و حداقل ۹۰ درصد آنان در مالکیت شرکت‌های خصوصی سهیم شدند. این پدیده، از نظر سیاسی آثار خاص خود را به دنبال داشت و در حوزه اقتصاد هم نتایج دیگری را به ارمغان آورد.

آدام اسمیت (۱۷۷۶) پدر علم اقتصاد و نویسنده بریتانیایی کتاب "ثروت ملل" در آن زمان اعلام کرد که درآمد حاصل از واگذاری زمین‌های ملکه به بخش خصوصی، به مراتب بیشتر از حالت موجود است و این زمین‌ها پس از واگذاری حاصلخیزتر شده‌اند. از بعد نظری ابعاد خرد اقتصادی هم مدیریت عمومی (Public Management) تنها در شرایط انحصارهای طبیعی از نظر کارایی بهتر از مدیریت بخش خصوصی عمل می‌کند. در کتب اصول اقتصاد خرد در گذشته کمتر به موضوع مالکیت عمومی توجه می‌شد، در حالی که در کتب جدید، موضوع مالکیت در زندگی سیاسی امری بسیار حایز اهمیت است، به طوری که این موضوع توجه فلاسفه را نیز به خود جلب کرده است.

شواهد کافی وجود دارد که موضوع مالکیت بنگاه‌های اقتصادی و زمین‌های کشاورزی، اثرات گسترده‌ای بر عملکرد و رفتار نیروی کار دارد و این پدیده از طریق حقوق مالکیت، ساختار انگیزشی را کاملاً دگرگون می‌سازد.^(۲)

Alchian و Demsetz (۱۹۷۲)^(۳) در رساله‌ای با عنوان "تولید، هزینه‌های اطلاعاتی و سازمان‌های اقتصادی" اینطور نتیجه‌گیری می‌کنند که تغییرات اساسی در حوزه‌های مختلف می‌تواند بوقوع بپیوندد و لازم است که این تغییرات را کاملاً مورد توجه قرار دهیم. در این حوزه، سه گروه مختلف در بازار سرمایه مشارکت دارند: الف) صاحبان سهام که در جستجوی قراردادهایی به منظور به حداکثر رساندن منافع خود، رفتار مدیریت را تحت نظر قرار می‌دهند.

ب) سرمایه‌گذاران یا نمایندگان آنها که سهام موسسات را خریداری می‌کنند و در صدد هستند تا قراردادهای مدیران را تغییر دهند.

پ) موسسات اعتباری که سرمایه را در اختیار این بنگاه‌ها قرار می‌دهند، لذا تغییرات مدیریتی را در جهت بازگشت سرمایه ارزیابی می‌کنند.

در حال توسعه با آن روبرو هستند، از میان برده، رشد درآمدی مناسبی را برای مردم به همراه داشته باشند. طبیعی است که تغییرات دانش فنی در این فرآیند، ابزار مناسبی برای بهبود ساختار به شمار می‌رود. از دیدگاه نظری، فرضیه‌ای که پیدایش سازمان‌های کوچک را تبیین می‌کند، عبارتست از: (۴)

- (۱) تاثیرات ساختار ضعیف اقتصادی که دربرگیرنده نرخ بالای بیکاری است.
 - (۲) کاهش درآمد شرکت‌های بزرگ دولتی.
 - (۳) گرایش مثبت سیاست‌های دولت در جهت خصوصی‌سازی.
 - (۴) کاهش نقش بخش کشاورزی و افزایش جمعیت وابسته به زمین.
 - (۵) ضرورت انتقال نیروی کار به سایر بخش‌های اقتصادی.
- خصوصی‌سازی با تعریفی که از آن به عمل می‌آید و در این مقاله از آن به عنوان فرآیند گسترش نقش بخش خصوصی در اقتصاد یاد می‌شود، با کاهش تصدی‌گری دولتی، بخش تجاری جدیدی را ایجاد می‌کند که رشد شرکت‌های کوچک را به دنبال خواهد داشت.
- Anderson (۱۹۸۲) (۵) بین بنگاه‌های بزرگ (با اشتغال بیش از یکصد نفر) و موسسات کوچک (با اشتغال کمتر از یکصد نفر) تمایز قایل شده و نقش آنها را در

۴- ارتباطات داخلی، شبکه‌ها و ادغام عمودی: رقابت در شبکه‌ها، می‌تواند بازارها را به صورت عمودی به یکدیگر مرتبط سازد. در واقع، رقابت موثر در برخی از فعالیت‌ها نسبت به دیگر فعالیت‌ها، امکان‌پذیر است. (در این شرایط، سیاست‌گذاری، به منظور ارتقای سطح رقابت موثر برای فعالیت‌های امکان‌پذیر، در مقابل فعالیت‌هایی که از پشتوانه انحصاری برخوردار هستند، متفاوت خواهد بود).

خصوصی‌سازی و آزادسازی غالباً از نظر سیاسی به یکدیگر گره خورده‌اند.

طبیعی است که به منظور حمایت از رقابت سالم، می‌توانیم از ادغام‌های عمودی جلوگیری کنیم و قوانینی را برای ارتباط‌های داخلی (Interconnect Ruling) وضع نماییم. رقابت سازنده می‌تواند توانمندی‌های افراد و سازمان‌ها در راستای ایجاد نوآوری و خلاقیت را بهبود بخشد. ارزش واقعی رقابت در جوامعی کاملاً مشهود است که مردم به شدت به یارانه‌های دولتی وابسته بوده و از توان بالقوه خود در ایجاد تغییر، آگاه نیستند. به‌طور طبیعی، این یک بیماری اجتماعی است که رقابت می‌تواند با تغییر مهندسی جامعه، عارضه بی‌تفاوتی را از مردم دور سازد.



▲ خصوصی‌سازی، بخش تجاری جدیدی را ایجاد می‌کند و رشد شرکت‌های کوچک را به دنبال خواهد داشت.

توسعه اقتصادی مورد ارزیابی قرار داده است. نتایج در هند، فیلیپین و ترکیه نشان داده است که موسسات کوچک، نیروی کار بیشتری را جذب کرده‌اند. Schmitz (۱۹۸۹) هم در اثر مطالعات خود، پدیده اشتغال‌زایی شرکت‌های کوچک را یک انفجار (An Explosion) در غنا نامیده است. (۶) در جامائیکا هم طی سال‌های ۷۹-۱۹۷۷، سهم اشتغال‌آفرینی شرکت‌های کوچک از ۶۱/۱ درصد، به ۷۳/۳ درصد رسیده است (Doeringer / ۱۹۸۸) (۷).

موسسات کوچک از این جهت در کشورهای در حال توسعه به‌گونه‌ای موفق عمل کرده‌اند که ظرفیت‌های مدیریتی مناسب شرایط اقتصادی انتخاب شده‌اند. در درازمدت (یک دوره پانزده‌ساله) این موسسات کوچک به تدریج به صورت شبکه‌ای به یکدیگر مرتبط شده و از امتیازات مقیاس اقتصادی گسترده که سودآوری بالاتر و ارتقای سطح دانش فنی است، بهره‌مند خواهند شد.

عامل دیگر موفقیت سازمان‌های کوچک، موضوع سرمایه است. کمبود سرمایه در کشورهای در حال توسعه، زمینه فعالیت شرکت‌های بزرگ را محدود می‌سازد. در

رقابت از سوی دیگر، سه رابطه متفاوت با مقررات ایجاد می‌کند: اول، رقابت برای مقابله با انحصار؛ دوم، رقابت از طریق حمایت‌های قانونی و نهایتاً، مقرراتی که زمینه ارتقای رقابت را در جامعه فراهم می‌سازند. مکانیسم اثر بخشی این تغییر، انگیزه‌هایی است که مقررات پیش روی ما قرار می‌دهد و فقدان اطلاعات کامل (Imperfect Information) نیز می‌تواند رابطه مبادله را در امر خصوصی‌سازی به نفع برخی گروه‌ها تغییر جهت دهد. تاکید بر دینامیسم مقررات و راهکارهای تعاملی (Strategic Interaction) بین سازمان‌ها و دستگاه‌های دولتی در طول زمان، نتایج رقابتی نمودن را مشخص می‌سازد.

پیدایش موسسات جدید

در مسیر خصوصی‌سازی و جذب سرمایه‌گذاری خارجی، موسسات جدیدی یا به عرصه وجود می‌گذارند که در ابعاد مختلف می‌توانند رکود اقتصادی را که جوامع

درازدت، انباشت سودآور این موسسات می تواند معضل کمبود سرمایه را کاهش دهد. از دیگر متغیرهای رشد موسسات کوچک، محدودبودن بازار است. از آنجا که تقاضای بازار محدود است، لذا افزایش عرضه کالا و خدمات به سهولت میسر نبوده، لذا موسسات کوچک به سرعت رشد کرده اند. لازم به یادآوری است که به تدریج توانمندی این موسسات کوچک بیشتر شده و در عصر ارتباطات و آزادسازی تجاری، قدرت رقابت افزایش خواهد یافت.

نکته حایز اهمیت توجه کیفی به کارآفرینان است. کارآفرینان می بایست دیدگاه سازندگی، اصلاحات و توسعه داشته باشند و از هرگونه تمایلات "سودگرانه" پرهیز نمایند.

حمایت از اشتغال

دامنه تاثیرات خصوصی سازی بر اشتغال، به شرایط سهم دولت از اقتصاد برمی گردد. در کشورهایی که کاملاً اقتصاد دولتی دارند، شرایط دشوار است و سیاستگذاری به صورت متفاوت عمل خواهد کرد.

مطالعات بانک جهانی نشان می دهد که سهم دولت از تولید ناخالص داخلی در دوره قبل از خصوصی سازی (۸۵-۱۹۷۸) و بعد از خصوصی سازی (۹۱-۱۹۸۶) در کشورهای آمریکای لاتین، از ۲/۸ درصد، به ۱۰/۲ درصد افزایش یافت، در حالی که در آفریقا از ۱۹/۹ درصد، به ۱۳/۹ درصد کاهش یافته است. در کشورهای آسیایی نیز از ۲/۹ درصد، به ۸/۸ درصد افزایش یافته است. برعکس، سهم دولت در اشتغال طی همین دوره، در آمریکای لاتین و آسیا تقریباً ثابت مانده و تنها ۲/۹ درصد راتشکیل می داد، در حالی که در آفریقا از ۱۹/۹ درصد، به ۲۱/۵ درصد افزایش یافته است. (۸)

ملاحظه می کنیم که اندازه گیری تاثیرات خصوصی سازی بر اشتغال در کشورهای در حال توسعه با دشواری روبرو است. اول، به خاطر این که خصوصی سازی بیشتر تغییر ساختار در بازار را به دنبال داشته و تغییر ساختار به اثربخشی در اشتغال خواهد انجامید؛ دوم، به این خاطر که دولت ها قبل از خصوصی سازی، جلوی هرگونه استخدام را سد ساخته اند؛ نهایتاً، دولت ها وارد مذاکراتی شده اند تا کارآفرینان جدید، جلوی بیرون راندن نیروهای کاری در معرض خصوصی سازی را بگیرند. حداقل برای یک دوره کوتاه مدت دو تا سه سال، ملاحظه می کنید که در این شرایط، مطالعه وضعیت خصوصی سازی و اشتغال کار دشواری است.

امروزه بیش از ۶۵ درصد مشاغل در حوزه خدمات تولیدی، اجتماعی، توزیعی و فردی متمرکزند.

با وجود این، عصر فراصنعتی - دانش محوری، عصری است که بر گسترش خدمات پایه گذاری می شود و بخش های مختلف خدماتی زیر می توانند به سهولت دامنه اشتغال زایی را افزایش دهند: (۱) خدمات تولیدی، (۲) خدمات اجتماعی، (۳) خدمات توزیعی، (۴) خدمات فردی.

این طبقه بندی، ساختار اشتغال فراتولیدی را از سال ۱۹۷۵ دگرگون ساخته است. در خدمات تولیدی، مشاغل اطلاعاتی مانند مدیریت، کارشناسان تخصصی و فنی، هسته اصلی ساختار جدید مشاغل را تشکیل می دهند. خدمات اجتماعی، متعکس کننده دولت رفاه است. کلیه خدمات آموزشی و بهداشتی بخش اصلی خدمات اجتماعی راتشکیل می دهند. در اینگونه خدمات، قیمت ها و هزینه ها، منعکس کننده

قیمت سایر عوامل تولید نمی باشند. خدمات توزیعی، خدمات حمل و نقل و ارتباطات را در بر می گیرند و در نهایت، معیار مناسبی برای توزیع کالاها و خدمات است. خدمات فردی نیز محصول فعالیت هایی است که با تفریحات و سرگرمی های انسان گره خورده است. توجه داشته باشید که امروزه بیش از ۶۵ درصد مشاغل در حوزه خدمات فوق متمرکزند. ماهیت بخش خدمات از نظر مالکیت، خصوصی است و در شرایط خصوصی سازی می تواند بالاترین ارزش افزوده را ارایه نماید.

ارایه خدمات، هنگامی ماهیت توسعه یابندگی به خود خواهد گرفت که در یک ساختار شبکه ای بتواند سایر بخش های اقتصادی را به یکدیگر مرتبط نموده، بهره وری ملی را افزایش دهد.

ماهیت بخش خدمات از نظر مالکیت، خصوصی است و در شرایط خصوصی سازی می تواند بالاترین ارزش افزوده را ارایه نماید.

ساختار بازار

خصوصی سازی، مقررات و رقابت، اجزای به هم پیوسته ای هستند که با مناسبات متناسب می توانند کارایی ساختار بازار را به نفع اقتصاد ملی افزایش دهند. خصوصی سازی به عنوان سیاستی که در جستجوی عقل گرایی است، (۱۰) می رود تا جایگاه مالکیت را در نظام اقتصادی ثبت نماید. نهاد بازار نیز با دو عامل عرضه و تقاضا، از یک سو، و هزینه نهایی از سوی دیگر، مطلوبیت نهایی را به عنوان ابزار مناسب ایجاد تعادل به کار می گیرد تا ثبات را به جامعه بازگرداند.

موفقیت خصوصی سازی، مدیون تعامل کارآمد بین عرضه و تقاضا در بازار است. این موفقیت، زمانی از ساختاری مطلوب برخوردار خواهد شد که اطلاعات بازار کامل باشد. اما این ویژگی به سهولت به دست نمی آید، زیرا این اطلاعات است که جایگاه واقعی مصرف کننده و تولیدکننده را در فرآیند فوق تعیین می کند. تئوری بازارهای قابل اعتراض (Contestable) که به وسیله Baumol در اواخر دهه هفتاد و اوایل دهه هشتاد پیشنهاد شد، نشان می دهد که "بنگاه های اقتصادی موظف هستند که در راستای خواسته های مصرف کننده و دستیابی به حداکثر کارایی جهت گیری کنند." در غیر این صورت، در اولین فرصت، یک بنگاه دیگر جای آنان را در بازار خواهد گرفت. این نظریه با مجادله های زیادی روبرو شد. مشخصه اصلی بازار فوق آن است که بنگاه های اقتصادی فعال در بازار نسبت به ورود و خروج (Hit & Run Entry) آسیب پذیر هستند، ضمن آن که کلیه بنگاه های واقعی و بالقوه به یک سطح معین از فرآیند تولید دسترسی دارند و از این رو، تابع هزینه آنان یکسان است. ضمناً ورود آنها به بازار با هیچ نوع هزینه فرصت روبرو نمی باشد؛ یک بنگاه برای ورود به بازار با هیچ نوع هزینه غیرپوششی - اضافی (Irrecoverable) روبرو نیست و برای خروج از بازار نیز با هیچ مانعی روبرو نمی باشد.

بدین ترتیب، ملاحظه می نمایم که ساختار بازار، تعیین کننده کارایی بخش خصوصی است و در فرآیند خصوصی سازی می بایست در جهت دادن ساختار به ویژگی های ورود و خروج بنگاه ها و هزینه های اضافی ناشی از این جایجایی توجه داشت.

خصوصی سازی، اهداف بازارهای رقابتی را موردنظر قرار داده است و کشورهای در حال توسعه در این زمینه با مشکلات مختلفی روبرو می باشند. در عمل، به دلایل

اطلاعاتی بیمارستان، در طول زمان، شکل می‌گیرد. نگرش اقتصادی می‌تواند مراحل رشد بیمارستان را سرعت بخشد، اشتغال موثر را در خدمات بیمارستانی افزایش دهد.

در عمل، نگرش اقتصادی به شفاف‌سازی خدمات پزشکی و نقشی که در بهبود شاخص توسعه انسانی (Human Development Index) دارد، کمک شایسته‌ای را به عهده می‌گیرد. انتظارات از خصوصی‌سازی خدمات، ایجاد نگرش اقتصادی، گسترش حوزه فعالیت‌های خدماتی - اشتغال‌زایی، ایجاد نگرش فراسیستمی، و مدرن‌سازی سازمان‌های اجتماعی است. موفقیت در انجام این کار نیز مستلزم مطالعات و بررسی تعامل‌های موجود میان متغیرهای اساسی تصمیم‌گیری و بکارگیری سیاست‌های مناسب در راهبری بخش‌های مختلف است. ضمناً برنامه‌ریزی در امر خصوصی‌سازی محدود به واگذاری خدمات نشده و نظارت در جهت دستیابی به اهداف و هدایت امور، بخش مهمی از فرآیند خصوصی‌سازی است که در فضای آزادسازی، نتایج مطلوبی را به همراه خواهد آورد.

منابع

- 1) Vickers, J. & Yarrow George / 1993 / Privatization: An Economic Analysis / The MIT Press.
- 2) Abiri, Gh. / 1983 / The Incidence of Tenancy in Pakistan: Sind & Punjab Province / Applied Economic Research Center / Karachi University.
- 3) Alchian, A. & Demsetz, H. / 1972 / Production, Information Costs and Economic Organization / AER 62 777-795.
- 4) Osei, Bet. al / 1993 / Impact of Structural Adjustment of Small Scale Enterprises in Ghana / ITRP Pub.
- 5) Anderson, D. / 1982 / Small Industry in Developing Countries: Some Issues / World Bank Staff Working Paper / No.518 / Washington D.C / World Bank.
- 6) Schmitz, H. / 1989 / Flexible Specialization: A New Paradigm of Small Scale Institute of Development Studies / University of Sussex.
- 7) Doeringer, O.B. / 1988 / Market Structure, Jobs and Productivity: Observation from Jamaica / World Development / 16(4), 465-82.
- 8) Cook, Paul & Colinkirk Patrick / 1993 / Privatization, Employment & Social Protection in Developing Countries / Edward Elgar Publication.
- 9) Castells, M. / 1999 / The Ride of Network Society / Blackwell.
- 10) Kay, J.A & Thompson, D.J. / 1986 / Privatistion: A Policy in Search of a Rationale / Economic Journal / 96:18-32.

انحصارگرایی ورود و خروج از بازارها با هزینه‌های مختلف اقتصادی - اجتماعی روبرو است و نمی‌توان به سهولت در جهت اصلاحات قدم برداشت. اینک خصوصی‌سازی به عنوان ابزاری برای اصلاح ساختار اقتصادی در کشورهای درحال توسعه، مورد توجه مسوولان و کارگزاران قرار گرفته است و انتظارات منطقی از فرآیند تغییر ساختار، ورود بنگاه‌های جدید اقتصادی و ایجاد رقابت میان آنان است. این فرآیند زمانی موفقیت‌آمیز خواهد بود که رضایت مصرف‌کننده و سطح رفاه کاربران در این تغییر مقررات حفظ شود. همچنین، انتظار می‌رود که کارایی بنگاه‌های خصوصی در شرایط رقابتی نسبت به بنگاه‌های دولتی بیشتر باشد و خصوصی‌سازی در این فرآیند بتواند با حذف مقررات زائد، کارایی بنگاه‌های خصوصی را با انگیزه آزادی عمل و کسب سود بیشتر، تضمین نماید.

نگرش اقتصادی به خدمات اجتماعی

در شرایط اجتماعی فراصنعتی که خدمات محور اصلی اشتغال‌زایی به‌شمار می‌رود، نمی‌توان بخش‌های مختلف خدمات را از جنبه رفاهی و امور عمومی صرف مورد ارزیابی قرار داد. ملاحظه می‌شود که در عمل هزینه سایه خدمات عمومی روزبه‌روز رو به افزایش است و اندازه‌گیری ارزش افزوده خدمات در محصول نهایی - تجزیه و تحلیل هزینه و فایده - کاری بس دشوار است، به‌ویژه در شرایط اجتماعی - اقتصادی کشورهای درحال توسعه که مکانیسم قیمت‌گذاری، شفافیت لازم برای انعکاس تخصیص بهینه منابع را ندارد. برای مثال، ساختار اشتغال در بیمارستان‌های مدرن به‌صورت زیر است:

۱- مدیریت (Admin / Clerical).

۲- خدمات هتل (Hotel Services).

۳- خدمات پزشکی (Medical).

۴- امور وابسته به بهداشت و درمان (Allied Health).

۵- پرستاری (Nursing).

در بخش مدیریت، منشی‌گری، کتابخانه، مالی، اطلاعات، پذیرش، مدیریت منابع انسانی فعالیت می‌کنند و خدمات هتل نیز فعالیت طبخ، نظافت، باغبانی، تعمیر و نگهداری ساختمان، حمل‌ونقل و فروشگاه را دربرمی‌گیرد.

خدمات پزشکی، محور اصلی خدمات بیمارستان را تشکیل می‌دهد. جراحی، رادیولوژی، تحقیقات، اورژانس، پاتولوژی، اطفال (Paediatrics) و روانپزشکی (Psychiatry) فعالیت‌های عمده پزشکی را دربرمی‌گیرند. حوزه اشتغال‌های فیزیک مهندسی، پزشکی هسته‌ای، مهندسی، کتابخانه پزشکی، اطلاعات، (Health Information)، رادیوگرافی و... را شامل می‌شود. فعالیت‌های حوزه پرستاری نیز شامل ICU / CCU، کنترل، تحقیقات، بیماران سرپایی (Out Patients) و... را دربرمی‌گیرد.

ملاحظه می‌نمایید که اشتغال در هر یک از حوزه‌های فوق‌الذکر، ارزش افزوده متفاوتی را در تابع تولید خدمات اجتماعی ایجاد می‌کند. در این شرایط، نگرش اقتصادی به خدمات می‌تواند از یکسو، منابع درآمدی، و از سوی دیگر، کارایی خدمات را افزایش دهد. امروز مدیریت بیمارستان و فرآیند بازرگانی (Business Process) یا دو دهه قبل کاملاً تفاوت نموده است. برای مثال، اطلاعات بیمارستانی در تصمیم‌گیری‌های اجتماعی به‌صورتی اثرگذار عمل می‌کنند. مراحل رشد بیمارستان تحت‌تأثیر رابطه مدیریت بیمارستان و نظام