جامعة حمة لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
قسم: العلوم التجارية
السنة الثانية ماستر
تخصص: تسويق الخدمات
المقياس: تسويق الخدمات في الاقتصاد الاسلامي.

توطئة:

يبحث علم الاقتصاد في كيفية إدارة الثروة وطرق توزيعها وتحقيق الرخاء الاجتماعي والتنمية الاقتصادية وحل مشكل الندرة. أي يبحث في الطرق الرشيدة التي من خلالها تقدم المنتجات التي تحمل خصائص تلبي رغبات المستهلكين والمستعملين وتحقق إشباعاتهم المتجددة وهو علم يبحث في كيفية تنمية الثروة وتحقيق استدامة الجنس الانساني والمحافظة على الموارد.

إذن فهو يبحث في الأساليب والطرق من حيث تطورها لتستجيب لمتطلبات المرحلة.

وإذا كان الاقتصاد ينقسم من حيث المواد المنتجة أو المقدمة إلى اقتصاد مادي واقتصاد خدمات في فالاقتصاد المادي الذي يركز في موضوع نشاطه على الأشياء المادية ذات الخصائص المحسوسة من حيث البنى الداخلية والخارجية فالاقتصاد الخدماتي يركز على الخصائص النوعية للمنتج الخدمي الغير مرئي.

و أن كانة لكل مجال خصائصه و أساليبه فإنه للتسويق
الخدمات في الاقتصاد الإسلامي يركز على خصائص
و أساليب التسويق التي تركز على الجهد العميق
و الدقيق في كل ما يرغبه و يطلبه الزبون الحالي و المحتمل
في ضوء قواعد و ضوابط الدين الإسلام و الشريعة
الإسلامية المطهرة وفقا لاستنباطات العلماء المجتهدين
من الأدلة التفصيلية التي هي القرآن الكريم و السنة
النبوية المطهرة و الإجماع و القياس و غيرها.
و لما كانة على سبيل القطع و اليقين أن الذي خلق
الإنسانة هو الله المعبود بحق جل جلاله هو سبحانه
هو الذي حدد حركة البيانة في مجال (الفع) افعل
و لا تفعل لأنه وحده سبحانه الذي له الدينونة يوم
المعاد و فوض الأمر سبحانه و تعالى بأسرار و خفايا
الإنسانة و ما يليق به في سلامة باطنه و ظاهره
في علاقته مع ربه جل جلاله و علاقته مع الناس.
و إذا كانة التسويق يبحث في كيفية التنسيق بين
المتغيرات التسويقية الخمسة و عناصر المزيج
التسويقي التي هي المنتج، السعر، التوزيع، الترويج
و دراسة السوق و الاتجاهات التسويقية و دراسة و تحليل
سلوك العملاء المستهلكين من أجل تحديد رغباتهم فإنه
الفقهاء حددوا ما يجوز و ما لا يجوز في هذه السلوكيات
و التصرفات بالاعتماد على قاعدة لا ضرر و لا ضرار

والاعتماد على قاعدة التكافل الاجتماعي وفقا كبيرا
المؤمنون إخوة وتعاونوا على البر والتقوى.
فالإسلام عقيدة ثابتة راسخة ومنهج أيضا نير
ظاهر ليس فيه من عيوب النظام الرأسمالي ولا
من مساوئ النظام الاشتراكي مفهوم يقوم على مبدأ
الجمع بين الملكية العامة لوسائل الانتاج والملكية
الخاصة مفهوم يقدم المبادرة والحرية في السلوك
لكن على مبدأ عدم الإضرار وفقا لما قرره الفقهاء
وقرر أيضا الرقابة الجماعية وفقا لمبدأ جماعة
المسلمين لكن في إطار منظم ثقافي. فالإسلام ينظم
كافة شؤون الحياة سواء تعلق الأمر بالأفراد
والجماعات فسلوك المرء المسلم لا يبرأ له تربط بالإيمان
بالله سبحانه والجزاء في الدنيا وفي الآخرة.
وقد بدأ تنظيم الاقتصاد مع بدأ نزول القرآن
الحكيم في مكة المكرمة فالاقتصاد الإسلامي
يتصف بالعدل والمسؤولية والوضوح والبساطة.
فالحرفة وإن كانت نشاط غير ملموس يهدف إلى إشباع
الحاجات والرغبات عندما يتم تسويقها للمستهلك
النهائي مقابل دفع مبلغ معين من المال عوضا عن
المنفعة التي حققها سواء كانت نقلا أو تسيا

أو خدمة صحية أو خدمة تعليمية أو غيرها لكن على شرط أن تكون الخدمة معلومة من طرف المشتري والسعر معلومات والقدرة على تسليم السعر والقدرة على تسلمه أيضا وحلية الحال المقترح والخدمة المدفوعة كما يجب تبيين جميع العيوب التي يكرهها المشتري. فهناك الأنشطة المحظورة الذين يمارسونها إلى أماكن معينة ويقيمونها فيها مدة معينة والتي تكون شائعة عند الدوافع الإسلامية تكون نشاطات مشروعة وفق الضوابط الشرعية.

فتكامل الخدمة الحقيقية ناشئ عن عدد من الخدمات الفرعية المترابطة والمتكاملة والتي تتصف بصورة قابليتها للتجزئة والتقسيم والانفصال فهي كل فالنشاط الخدمي يعتمد على العناصر المادية في السلعة مثل الموقع الجغرافي والعنصر البشري ويشمل الخدمات المختلفة التي يقدمها العنصر البشري مثل خدمات الإقامة والغذاء والنقل والإرشاد السياحي.

ونفس الشرط بالنسبة لخدمة التعليم أو الاستشفاء أو النقل وغيرها من أهم الضوابط الفقهية

التي تضبط السلوك البشري نجد:

- إقرار العدل بأنه تعطي ما عليك وتطلب ما هو لك أما الفضل فهو الجزء المزيد وهو المعبر عنه بالإحسان

- أنه لا يقبل على الضرر وهو هدم القلب والجوارح وتعويق المنافع.

- انتفاء الظلم وهو النقص أو تجاوز الحد أي تجاوز الحق إلى الباطل. وفي المسائل المتعلقة التعويض مطلقا سواء في العمد أو الخطأ. فمنه التصرف في ملك وحق الغير بغير إذنه. فلا يظلم المسلم نفسه ولا يظلم غيره أيضا ولا يؤمن حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه أي لا يكمل إيمانه حتى يكون حريصا على نفع غيره كما يكون حريصا على نفع نفسه وأهله. والظلم بأنواعه محرم. فالظلم قد يكون في الأبدان أو القلوب أو الأرزاق. فالظلم في الأموال الربا منه والاحتكار والغش والغرر والقمار

كما يتعين في جميع المعاملات الصدق في الأقوال والأفعال والأحوال أي يكون القول المصرح به مطابقا للحقيقة الواقع. وكذا الأمانة وهو ضد الخيانة كما أنه يتعين الوفاء بالعقود والعهود وكل فقه في الأمر كله واجتناب المحرمات كبيع الخمور ومستلزمات العقول والمخلات الفاسدة التي فيها عري وفجور.

على الحرام ليتقين على المعاملين أنه يراقب الله جل جلاله في جميع حركاته وسكناته في كل ما يأتي وفي كل ما يدع مخلصا لله محتسبا لله وأنه يتقي الشروط التي تفسد البيوع كبيع معين بتا فرقبضه أو اشتراك السداد في البيوع المقترحة التي هي بيوع الخيار لسواء كانت في شكل خيار الشرط أو خيار النقيصة والحاذرة في الشركة المحرمة.