

المحور الأول : طبيعة الخدمات

اولا- تعريف الخدمات:

تعرف الخدمات بأنها: "عبارة عن تغطية مجموعة واسعة من المنتجات والأنشطة غير الملموسة وغير المتجانسة، التي يصعب وضعها ضمن تعريف بسيط، والخدمات إما أن تكون نتيجة لنشاط الإنتاج والتي تغير ظروف الوحدات المستهلكة (الخدمات المتحولة)، أو تسهيل تبادل المنتجات أو الأصول المالية (الخدمات الهامشية)".¹

كما يعرف (Adrain Palmer) الخدمة بأنها: "عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، بحد ذاتها كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل، إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد".²

كما تعرف على أنها: "هي مخرج يتم إنتاجه بتضافر مجموعة من عوامل الإنتاج، وقد تكون الخدمات مخرجات نهائية يستفيد منها المستهلك مباشرة (مثل خدمات نقل الأفراد، وخدمات الاتصالات، وخدمات الصحة والتعليم)، وقد تكون الخدمات ذاتها بمثابة مدخلات في عملية الإنتاج أو عملية التوزيع (مثل خدمات التخزين، أو نقل البضائع، أو خدمات التصميمات والاستشارات الاقتصادية والهندسية)".³

كما عرفها كوتلر بأنها: "النشاط أو المنفعة المعروضة للمبادلة، وهي في الأساس غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، وقد تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بإنتاج مادي".⁴

من التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة بأنها مختلف الأنشطة التي تتصف بتقديم منافع غير ملموسة، تكون مرتبطة بالمنتجات السلعية ولا تتطلب حضور المنتج والمستهلك في نفس الوقت لتقديم الخدمة.

ثانيا- أهمية الخدمات:

يمكن تلخيص أهمية الخدمات في العناصر التالية ⁵ :

✓ تعتبر الخدمات المحرك الأساسي لمختلف القطاعات الاقتصادية ومصدر مهم لرفع مداخل الدول؛

✓ زيادة الاهتمام والتوجه الاستهلاكي للخدمات بشكل واسع من طرف الأفراد؛

✓ فعالية دور الخدمات التكنولوجية في العمليات الاقتصادية واعتبارها أكثر ربحية وأقل حاجة للتمويل، وبتكلفة متدنية مقارنة مع السلع والخدمات؛

✓ مساهمة الخدمات في تنشيط العمليات الخاصة بالزراعة والصناعة في جميع مراحل عمليات الإنتاج وعمليات البحوث والتصميم؛

✓ تساهم الخدمات في تنمية النظم الإدارية ومختلف الإجراءات العملية للمؤسسة؛

✓ يساهم قطاع الخدمات في مراقبة جودة المنتجات وتوفير مختلف المعدات اللازمة للإنتاج؛

✓ تعتبر الخدمات بمثابة رابط مهم في العمليات التسويقية التي تعزز القدرة التنافسية؛

✓ توفر الخدمات المتطلبات الأساسية والضرورية في جوانب الحياة كالتعليم والصحة و...الخ؛

✓ إن التوجه بالخدمات نحو الدول العالمية يساهم في زيادة حجم الأسواق للدول، وزيادة المتعاملين وتحقيق مكاسب مالية إضافية للدولة.

✓ وهناك من اضاف تساهم الخدمات بشكل كبير في زيادة الناتج الإجمالي، وتوفير مناصب الشغل مقارنة مع باقي القطاعات؛ ⁶

ثالثا- عوامل نمو استخدام الخدمات:

إن الانتشار الواسع لاستخدام الخدمات من طرف الدول يعود لمجموعة من العوامل تتمثل في: ⁷

✓ تنامي المنافسة بين الدولي والبحث عن سبل تحقيق الجودة والتميز من أجل السيطرة على الأسواق، وخفض التكاليف والسرعة في الإنجاز؛

- ✓ التغيرات الحديثة التي اتصفت بها الأوضاع الاقتصادية الحالية، التي تقتضي ضرورة تطبيق الخدمات في مختلف قطاعاته؛
- ✓ تنامي العمليات المالية والاتصالات والنقل، وزيادة استخدام التكنولوجيا في مختلف الأنشطة؛
- ✓ عدم وجود قوانين تفرض استخدام خدمات في مجال معين على حساب مجال آخر؛
- ✓ التطورات الحديثة التي زادت الاهتمام بالتوجه نحو خصوصية قطاع الخدمات؛
- ✓ زيادة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال الخدمات، واستعمالها كوسيلة لتنمية العمليات الاقتصادية؛
- ✓ اتساع العمليات الإنتاجية بشكل يؤدي إلى تعميم الخدمات من أجل تحقيق الجودة؛
- ✓ توسع الاهتمام بقطاع الخدمات مقارنة بالقطاعات الأخرى، وزيادة توجهات أصحاب رؤوس الأموال للاستثمار فيه أدى لزيادة عدد الشركات الخدمية، ومساهمتها بشكل كبير في التوظيف؛
- ✓ التطورات الهائلة في المجال التقني والمعرفي والنمو السريع في الأعمال ورؤوس الأموال، أدى إلى زيادة اهتمام المنظمات باستخدام الخدمات من أجل تسريع عمليات الإنتاج وتحقيق فعالية بأقل التكاليف؛
- ✓ رغبة الدول في إنتاج منتجات قادرة على المنافسة في الأسواق وهذا يدفعها لاستخدام الخدمات من أجل تحقيق التميز وتفعيل عمليات تسويق المنتجات؛
- ✓ زيادة فروع عمليات الإنتاج وتنوعها وهذا ساهم في زيادة الخدمات لتلك الفروع بالخصائص التي تتطلبها؛
- ✓ تنوع تقنيات الإنتاج وتطورها تكنولوجيا وبشكل واسع في مختلف القطاعات، حتم اللجوء إلى خدمات تراعي خصوصياتها وتسهل عملية الإنتاج في جميع مراحلها مثل خدمات الصيانة...الخ.⁸
- و هناك أيضا عدة أسباب أخرى ساهمت في النمو السريع للخدمات؛ يمكن إيجازها فيما يلي:⁹
- ✓ تحسن المستوى المعيشي للأفراد؛

✓ بروز وتنامي دور المرأة في الاقتصاد، وارتفاع نسبة تشغيلها في الكثير من القطاعات وبالأخص الخدمات؛

✓ زيادة الاهتمام بقضية البيئة بشكل كبير في الوقت الراهن، ونقص الموارد المستخدمة في القطاعات الأخرى؛

✓ التوجه نحو استغلال أوقات العطل والفراغ؛

✓ نمو كبير في حجم المنتجات الجديدة.

رابعاً- مكونات قطاع الخدمات:

يتكون قطاع الخدمات من الأنشطة المتعددة التي تساهم بشكل كبير في تفعيل عمليات الإنتاج، حيث قامت منظمة التجارة العالمية بتصنيف الخدمات إلى اثني عشر نوعاً؛ وهي:¹⁰

✓ خدمات الأعمال والخدمات المهنية:

تتضمن الخدمات المحاسبية من مسك محاسبة تجارة الأعمال، والسجلات المحاسبية والوثائق والمستندات المتعلقة بها؛ الخدمات الإعلانية التي تشمل تصميم الإعلانات الخاصة بالخدمات والترويج للمنتجات؛ الخدمات المعمارية والهندسية الخاصة بالمعاملات المتصلة بالتصميم المعماري، ومختلف المشاريع التي لها علاقة بهندسة المعمار والتعدين؛ الكمبيوتر والخدمات ذات الصلة التي تتعلق بالبحث والتطوير وتساهم في عمليات تنمية المنتجات، والأنشطة الجديدة والمستخدمية في نظم التشغيل المتقدمة تكنولوجياً ومختلف البرامج وخدمات معالجة البيانات؛ الخدمات القانونية وتتمثل في الاستشارات القانونية حول قضايا معينة مثل خدمات عقود التنفيذ والتسوية.

✓ خدمات الاتصالات:

وهي تتمثل في الخدمات السمعية والبصرية التي تتضمن البرامج التلفزيونية والإذاعية والإعلان والترويج عبر وسائل الإعلان؛ البريد والبريد السريع الاتصالات السلكية واللاسلكية، مثل أخذ الصحف

والرسائل والمطبوعات والطرود عبر الساعات، وخدمات الحفظ في شبكات البريد، وخدمات برق، وخدمات تأجير صناديق البريد بالإضافة إلى خدمات أخرى.

✓ أعمال البناء والخدمات الهندسية :

وهي متصلة بأعمال البناء وأشغال التركيب والتجميع، وانجاز المباني وإنهاء الأعمال التي يقوم بها العاملين المتخصصين بهذا المجال، وتصنيف الخدمات المعمارية والهندسية كجزء من الخدمات المهنية.

✓ خدمات التوزيع:

وهي التي تسرع من عملية إيصال المنتجات للعملاء في الوقت المناسب والمكان المناسب، وتشمل خدمات وكلاء العمولة والوسطاء، خدمات تجارة الجملة، خدمات البيع بالتجزئة، وحقوق الامتياز.

✓ خدمات التعليم:

وهي مختلف الخدمات المقدمة بهدف تنمية التعليم كالدورات التكوينية، وحصص التعليم التلفزيونية وعبر الانترنت ويشمل خدمات التعليم بمستوياته، فضلا عن تدريب الأشخاص الفاعلين في التعليم.

خدمات الطاقة:

لم يتم الفصل بشأن خدمات الطاقة كقطاع منفصل خلال جولة أوروغواي غير أنه يمكن إدراجها في ثلاثة قطاعات مرتبطة بالطاقة، مثل خدمات التعدين المقدمة في حقول النفط، والغاز والحفر وبناء المنصات وخدمات الإصلاح والتفكيك وخدمات التنقيب والبحث عن المعادن، والمسح الجيولوجي.

✓ خدمات البيئة:

وتشمل خدمات الصرف الصحي، التخلص من النفايات التي تشمل معالجة النفايات المشعة وغيرها؛ وتهميش التربة الملوثة وتنظيف الملوثات الناتجة عن الترسبات النفطية وإصلاح مواقع التعدين، والمرافق الصحية المماثلة، والحد من انبعاث المركبات، خدمات الحد من الضوضاء، خدمات حماية الطبيعة والمناظر الطبيعية، والخدمات البيئية الأخرى.

✓ الخدمات المالية:

وتتمثل في خدمات الوساطة والخدمات المعاونة باستثناء مؤسسات التأمين على الحياة، ويقدم هذه الخدمات البنوك البورصات المالية و مؤسسات المقدمة للقروض، خدمات تسيير المعاملات كالصكوك المالية، بالإضافة إلى الخدمات الأخرى المتعلقة بالأنشطة المالية وخدمات الوساطة المالية، التي تدعم العمليات التمويلية لمختلف الهيئات في الاقتصاد، تعبئة المدخرات، وتخصيص صناديق رأس المال.

خدمات السياحة والخدمات المتعلقة بالسفر:

تشمل الخدمات التي تقدمها الفنادق، لمطاعم ووكالات السفر، خدمات منظمي الرحلات السياحية، خدمات مرشد سياحي وغيرها من الخدمات ذات الصلة، كما تتضمن خدمات السفر بين الدول، وهو يختلف باختلاف الهدف من السفر سواء لإغراض شخصية أو بهدف الأعمال.

✓ خدمات النقل:

وهي الخدمات التي يقوم بها أشخاص معينين تنطوي على نقل الركاب وحركة السلع، إصلاحات معدات النقل ومرافق السكك الحديدية والمرافئ؛ ومنشآت المطارات تشمل خدمات النقل عبر الأنابيب ونقل الطاقة الكهربائية، خدمات النقل الداعمة والمعاونة الأخرى و خدمات الركاب؛ وخدمات نقل البضائع تشمل خدمات النقل الجوي، البري، البحري وخدمات المساعدة لجميع وسائط النقل.

✓ الخدمات المتعلقة بحركات الأشخاص

وتعتبر حركة الأشخاص الطبيعيين إحدى الطرق التي يمكن من خلالها تقديم الخدمات على الصعيد الدولي، حيث يغطي الأشخاص الطبيعيين الذين هم إما موردين للخدمات، أو الذين يعملون لمورد الخدمة، والذين موجودين في منظمة التجارة العالمية لتقديم الخدمة.

- ¹. Mesuring Trade in Services, A training module produced by wto/omc, november, 2010, p7.
- ². حميد الطائي, بشير العلاق, تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, الأردن, 2013, ص34.
- ³. و صاف عتيقة, آثار تحرير تجارة الخدمات على التجارة الخارجية في الدول العربية مع الإشارة إلى حالة الجزائر 1999-2009, مذكرة دكتوراه, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة بسكرة, 2013-2014, ص4.
- ⁴. بن قري سمي, آثار تحرير تجارة الخدمات على التنمية المستدامة في الاقتصاديات النامية دراسة مقارنة لقطاع الاتصالات بين الجزائر ومصر, رسالة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة سطيف, 2013-2014, ص18.
- ⁵. مختاري عبد الجبار, أثر تحرير الخدمات المالية على مصادر تمويل التجارة الخارجية, رسالة ماجستير, كلية العلوم تجارية, جامعة ورقلة, 2009, ص12.
- ⁶. عبد العزيز أبو نبعة, تسويق الخدمات المتخصصة منهج تطبيقي, الطبعة الأولى, مؤسسة وراقة للنشر و التوزيع, عمان, 2005, ص 25.
- ⁷. فليسي ليندة, واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز, رسالة ماجستير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة الجزائر, 2011-2012, ص ص 38-39.
- ⁸. حميد الطائي, بشير العلاق, مرجع سبق ذكره, ص ص 19-21.
- ⁹. بوصالح سفيان, بوثلجة عبد الناصر, دور قطاع الخدمات في التنمية المستدامة, مجلة البديل الاقتصادي, العدد 04, ص 84.
- ¹⁰. أنجز بالاعتماد على المرجعين:
- * داليا موسى الصيرفي, أثر قطاع الخدمات على القطاع الصناعي والنمو الاقتصادي في فلسطين 2000-2016, رسالة ماجستير, كلية التجارة, جامعة غزة, 2017, ص ص 27-29.
- * تقرير منظمة التجارة الدولية, دليل إحصاءات التجارة الدولية في الخدمات, العدد 86, 2002, سويسرا, ص ص 35-51.