**الفصل تمهيدي**

**اقتصاد الخـــدمات**

نظرا للأهمية المتزايدة للخدمات ، و اكتسابها موقعا مهما في اقتصاديات الدول المتطورة، أردنا تسليط الضوء على مفهوم الخدمة ، وطبيعتها و تصنيفاتها المختلفة ، و أسباب نموِّها وصولاً إلى مفهوم اقتصاد الخدمات .

## **أولاً:مفهوم الخدمات:**

اختلفت وجهات نظر الكتاب في تحديد تعريف للخدمة ، و تعددت بناءًا على ذلك التعاريف التي تناولت هذا الجانب , بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية (مثل إيجار العقار و الخدمات الفندقية ) بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة (مثل الصيانة ) ، و هناك أنواع من الخدمات تقدم مباشرة لا تتطلب ارتباطها بسلعة ما (مثل الخدمات الصحية ، التأمين)

الخدمة نشاطات الاقتصادية تعمل على خلق القيمة وهي في نفس الوقت تقدم منفعة للمستهلكين، وذلك في الزمان والمكان الذي يحددها ويرغب فيهما طالب الخدمة. وتعرفها الجمعية الامريكية للتسويق على انها منتجات غير ملموسة،يتم تبادلها من المنتج الى المستعمل،ولايتم نقلها أو تخزينها ،وهي تقريباً تفني بسرعة،ويصعب في لغالب تحديدها أو معرفتها لانها تظهر للوجود في نفس الوقت الذي يتم شراؤها و استهلاكها،فهي تتكون من عناصر غير ملموسة و متلازمة غالباً ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة،حيث لايتم نقل ملكيتها وليس لها لقب او الصفة.

نستنتج من التعاريف السابقة ما يلي:

* الخدمة في أغلبها غير ملموسة، بل مدركة من خلال المنفعة التي تقدمها للمستفيد.
* قد ترتبط بمنتج ملموس وقد لا تكون، وتتألف من جوهر تدعمه خدمات تكميلية.
* لا يمكن تملكها ، ٕوانما الاستفادة من عرضها.

**ثانياً:خصائص الخدمات**

تتميز الخدمات بمجموعة من الخصائص تجعلها تختلف بعض الشىء عن السلع مما يؤثر على احتياجاتها التسويقية ، ويجعلها تحتاج إلى جهود تسويقية من نوع خاص ، ومن الطبيعى أن الخدمة تختلف عن السلعة فى مجموعة من الخصائص التى تنفرد بها الخدمات والتى يجب على أى منظمة أن تأخذها فى الحسبان حتى تستطيع أن تقدم الخدمة بشكل فعال وذات تأثير على المستهلكين .

ويمكن عرض هذه الخصائص فى النقاط التالية :-

(1) الخدمة غير ملموسة : -

(2)سريعة التلف او الهلاك: -

(3) لا يتم فصل الخدمة عن مقدمها :-

(4)اختلاف معيارية وحدات الخدمة :

(5) الناحية الشخصية فى الخدمة

(6) تقلب الطلب

(7) عدم وجود مردودات مبيعات للخدمة

**ثالثاً: أنواع الخدمات**

أنواع الخدمة تنقسم الخدمات إلى عدّة أقسام، وذلك بناءً على معايير عديدة، كالمُقابل الماديّ، وطبيعة المجال الذي تُقدم خلاله الخدمة، وطبيعة القائمين عليها، وفيما يلي نستعرض تلك الأنواع:

* **خدمات ربحية وغير ربحية تشمل الخدمات المدفوعة الأجر**، كالخدمات السياحية التي تقدمها بعض المكاتب، ويتحملها على الأغلب المُرشد السياحيّ، وتنحصر مهمته في تعريف السائح على الأماكن الأثرية والتاريخية في بلدٍ ما، واصطحابه إلى المطاعم والأماكن الترفيهية ضمن جولةٍ سياحيةٍ كاملة، **والخدمات غير الربحية** التي تُقدمها الجمعيات الإنسانية، أو المنظمات الإغاثية التي يظهر دورها بارزاً وقت النكبات والكوارث الطبيعية، أو الحروب وتشمل خدماتها: محاولة توفير ممراتٍ آمنة لخروج المدنيين من الأماكن المحاصرة إلى المناطق الأكثر أماناً، وتقديم المعونة المادية، وتوفير الملبس، والمأكل، وأدنى متطلبات الحياة العادية.
* خدمات حسب المجال الخدمات الاجتماعية: تشمل الخدمات التي يقوم بها الفرد تجاه مجتمعه من أنشطة التطوع مثلاً، وتقدّم الحكومات الخدمات الاجتماعية للمواطنين كتلك الخدمات المُقدمة للمسنين، وتوفير الرعاية الصحية المجانية، كما تشمل الخدمات الاجتماعية الخدمات التعليمية: تتضمن توفير المدارس، والجامعات، والمراكز التعليمية، ووضع المناهج التعليمية وتطويرها، إلى جانب العمل على مُلائمة أسعار بعض الخدمات التعليمية؛ كالأقساط الجامعية مع قدرة الطالب المادية، ويشمل ذلك الجامعات الحكومية والخاصةالمجتمع المدني .
* **خدمات حسب القائمين عليها تشمل الخدمات العمومية** التي تقدّمها الحكومة ومؤسّساتها الرسمية المنبثقة عنها، كخدمات النقل، والماء، والكهرباء، والبريد وغيرها، بالإضافة إلى الخدمات التي تُقدمها مؤسّساتٌ وشركاتٌ معيّنةٌ تتعلق بمجال عملها، كخدمات العملاء في البنوك والقطاعات المصرفية، وخدمات الزبائن في المحال التجاريّة الكبرى.

**رابعاً:مفهوم اقتصاد الخدمات (Service economy)**

وهو من أحد قطاعات علم الاقتصاد التي تعتمدُ على فكرةِ توفير الخدمات العامّة للأفراد، مقابل الحصولِ على عوائد ماليّة محدّدة تساهمُ في دعمِ الاقتصاد المحليّ، وأيضاً يُعرَفُ اقتصادُ الخدمات بأنّه القطاعُ الاقتصاديّ الذي يحرصُ على دعمِ الإنتاج ضمن قطاع الاقتصاد المحليّ للدُّولِ وخصوصاً النامية منها، ويُساهمُ في تحويل المُنتجات المطروحة إلى خدماتٍ تدعم الحاجات الأساسيّة للمواطنين، والسُّياح في دولةٍ ما، ويستفيدون من الخدمات المقدمة للجميع، مثل: خدمات السياحة والسفر، وخدمات الاتّصال بشبكةِ الهاتف والإنترنت، وغيرها من الخدمات الأخرى.

أنواع الخدمات التي تقع ضمن حدود الاقتصاد الخدمات:

الخدمات المالية: هي من الخدمات العامة التي يتم توفيرها بشكلٍ دائم، وتشملُ المُعاملاتِ الماليّة كافّة التي تعتمدُ على التبادلِ المالي، وتوفير القروض، والاستثمارات الماليّة، والادّخار النقدي، وغيرها من الخدمات الأخرى.

الخدمات السياحية: هي من الخدمات الاقتصادية التي تُوفرُ الدعمَ للقطاعِ الاقتصادي كاملاً؛ إذ تسعى إلى الاهتمامِ بالأماكن، والمواقع السياحية التي تُساهمُ في استقطابِ السُّياح من مُختلف دول العالم، وأيضاً تهتمُ بدورِ السياحة الداخلية في دعمِ التنمية الاقتصادية.

الخدمات الصحية: هي كافة الخدمات التي توفرُ الرعاية الصحية، والعلاجية للمرضى مِن خلال الاعتماد على دورِ المراكز الصحية، والمستشفيات في توفيرِ العلاج المناسب للأفراد.

الخدمات التعليمية: هي من أكثر الخدمات الاقتصادية انتشاراً؛ إذ تشتملُ على توفير المؤسسات التعليمية للطلابِ في مُختلفِ المُستويات الدراسية.

الخدمات النقل:هي منتجات التي تقدمها المؤسسات الخاصة بقطاع النقا بمختلف أنواعه،وذلك لتسهيل و تأمين عملية النقل الأشخاص و منتجاتهم من مكان لآخر.

.

**الفصل الأول**

**الخدمات الماليــــة**

## **أولاً:مفهوم ووظائف الخدمة المالية**

لاشك بأن للغة الأرقام تعد اليوم الوسيلة الأساسية و الأسلوب المناسب للتعبير عما يحصل في العالم الاقتصادي المنتافس و المتسارع في الاحداث المالية، توصف الخدمة المالية ومن هذه الزواية بأنها سلعة اقتصادية شأنها بذلك شأن السلع الأخرى التي تجري تداولها في السوق المالية. ويمكن تعريف الخدمات المالية هي عبارة عن خدمات اقتصادية تؤديها [المؤسسات المالية](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9_%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9) التي تشمل طائفة واسعة من المؤسسات التي تدير الأموال بما فيها الاتحادات الائتمانية [والبنوك](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A8%D9%86%D9%83) وشركات [بطاقات الائتمان](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9_%D8%A7%D8%A6%D8%AA%D9%85%D8%A7%D9%86) وشركات [التأمين](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86) وشركات [التمويل](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D9%85%D9%88%D9%8A%D9%84) وشركات المضاربة المالية وشركات إدارة [الاستثمارات](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AB%D9%85%D8%A7%D8%B1) وبعض الشركات التي تمولها الحكومات. حسب إحصائيات عام 2004، مثّل قطاع الخدمات المالية حوالي 20% من القيمة السوقية للناتج المحلي الإجمالي في اقتصادات المتقدمة.

و يمكن تعريفها بشكل أوسع على أنها مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية و الأعراف و القواعد التي يتم عرضها و انتاجها بشكل يتوافق مع التوجهات الزبزن لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة.

**وظائف الخدمات المالية**

1. تسهيل المعاملات (تبادل السلع والخدمات) في الاقتصاد.

2. تعبئة المدخرات (التي تكون منافذ البيع فيها محدودة للغاية).

3. تخصيص رؤوس الأموال (خاصة لتمويل الاستثمار الإنتاجي).

4. مدراء المراقبة (بحيث يتم إنفاق الأموال المخصصة على النحو المتوخى).

5. تحويل المخاطر (تقليله من خلال التجميع وتمكينه من تحمل أكثر من ذلك على استعداد لتحمله).

## **ثانياً: خصائص الخدمات المالية**

من خصائص أو طبيعة الخدمات المالية ، يمكننا فهم طبيعتها:

1. غير الملموسة: وهذه الصفة عامة للخدمات كلها،وكذا الحال فيما يخص الخدمات المالية التي لايمكن لمسها أو مشاهدتها او سماعها أو اختبارها قبل ان يتم انتاجها،عليه ان المستفد يمتلك صورة محدداً عن الخدمة في التفاوض حول شرائها أو الحصول عليها. ويمكن القول ان الخدمات المالية ليس بالضرورة ان تكون بمجملها خدمات غير ملموسة بل يمكن ان تحتوى على جانب ملموس أو مدعم لتقديم الخدمة، ومثال على ذلك خدمات الحصول على النقد من الصراف الالى.
2. التلازم: الخدمات المالية تنتج وتستهلك في نفس الوقت (التلازم): لان الإنتاج والاستهلاك للخدمة المصرفية متلازمان . فالعميل لا يستطيع أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث وكل ما يتبقى له هو سعادته أو تعاسته من الخدمة والتي يصعب عليه حتى أن يعيد وصفها للآخرين بأكثر من شعوره بالسعادة أو التعاسة ولذلك فالاهتمام الرئيسي لرجال التسويق في المصارف هو في العادة خلق المنفعة الزمانية والمكانية للخدمة. (الخدمة الملائمة في الزمان والمكان الصحيحين)
3. التباين: من أجل تلبية مجموعة متنوعة من الاحتياجات المالية والمتعلقة من مختلف العملاء في مناطق مختلفة ، يجب على مؤسسات الخدمات المالية تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات. وهذا يعني أن الخدمات المالية يجب أن تكون مصممة خصيصًا لمتطلبات العملاء. التميز المؤسسات الخدمية عن خدماتها لتطوير هويتها الفردية.
4. هيمنة العنصر البشري: يهيمن العنصر البشري على الخدمات المالية. وهكذا، الخدمات المالية كثيفة العمالة. يتطلب موظفين مؤهلين ومهرة لتسويق جودة المنتجات المالية وذلك من الاجل المسؤلية الضمنية للمؤسسات المالية.
5. تستند المعلومات و تدفقها باتجاهين : صناعة الخدمات المالية هي صناعة المعلومات القائمة. انها مشتركة إنشاء ونشر واستخدام المعلومات. المعلومات هي عنصر أساسي في إنتاج الخدمات المالية. ويجب ان تتميز هذه الخدمات بسلسلة من الأطراف في المنظمة للعمليات المالية وخلال الفترة الزمنية التي تغطيها تلك الخدمة.
6. عدم تملك الخدمة: من السمات البارزة في التباين بين السلعة و الخدمة،عدم القدرة على تملك الخدمة،بل إن مستخدمها أو الطرف الذي يحصل عليها يحق له التمتع بها أو الانتفاع منها.

## **ثالثاً:الأهمية الخدمات المالية**

يعتمد الأداء الناجح لأي نظام مالي على نطاق التمويل الخدمات المقدمة من قبل منظمات الخدمات المالية. أهمية الخدمات المالية قد تكون يفهم من النقاط التالية:

1. النمو الاقتصادي: بما ان الهدف من الخدمات المالية المتنوعة متمثله تحشد(تجميع) مدخرات الناس وتجمعها في قنوات الاستثمارية المنتجة ، لذا تعتبر من ركائز الأساسية للتحقيق النمو الاقتصادي من خلال تعزيز الادخار وثم الاستثمار.
2. تعزيز المدخرات: صناعة الخدمات المالية تحشد مدخرات الناس من قبل توفير خدمات التحويل. يوفر خدمة تحويل المسؤولية والأصول والحجم عن طريق تقديم قرض ضخم من الودائع الصغيرة التي تم جمعها من عدد كبير من الناس. في هذا طريقة صناعة الخدمات المالية يعزز المدخرات.

3. تشكيل رأس المال: صناعة الخدمات المالية يسهل تكوين رأس المال عن طريق تقديم مختلف خدمات الوساطة في سوق رأس المال. تكوين رأس المال هو أساس الاقتصادية نمو.

4. خلق فرص العمل: صناعة الخدمات المالية يخلق ويوفر فرص العمل لملايين الناس في جميع أنحاء العالم.

5. المساهمة في الناتج القومي الإجمالي: في الآونة الأخيرة كانت مساهمة الخدمات المالية في الناتج القومي الإجمالي

زيادة عاما بعد عام في البلدان تقريبا.

6. توفير السيولة: تشجع صناعة الخدمات المالية السيولة الماليةىالنظام عن طريق تخصيص وإعادة تخصيص المدخرات والاستثمار في طرق مختلفة من النشاط الاقتصادي. إنه يسهل تحويل الأصول المالية إلى نقد سائل.

## **رابعاً: التحديات التي تواجه الخدمات المالية:**

نتجة لتقدم التكنولوجي و زيادة الطلب على الخدمات المالية في العالم ، تواجه هذا القطاع(الخدمات المالية ) مجموعة الكثير من التحديات في طريقه لتحقيق النمو المتزايد الطلب المالي للاقتصاد. بعض التحديات المهمة مذكورة أدناه:

1. الافتقار إلى الموظفين المؤهلين في قطاع الخدمات المالية.

2. ضعف وعي المستثمرين حول الخدمات المالية المختلفة: لعل من أبرز المشكلات التي قطاع الخدمات المالية في الوقت الحاضر هي مشكلة الضعف في الثقافات المختلفة، وفي الجانب الاقتصادي تحديدا فإننا نعاني (ضعف الوعي الاستثماري لدى الشريحة الكبرى من المستثمرين المواطنين والذين يحق لهم بموجب القانون تأسيس شركات المساهمة) مما يعنى فقدان نسبة كبيرة من المجتمع لأبسط قواعد وأسس الوعي الاقتصادي والادخاري والاستثماري بشكل عام . الأمر الذي أثر سلبا في التطور والازدهار الحضاري الذي نعيشه.

3. نقص الشفافية في متطلبات الإفصاح والممارسات المحاسبية المتعلقة بـالخدمات المالية. مما يعنى عدم وجود الشفافية في القوائم المالية لان الشفافية تعنى الكشف الكامل عن الصورة المالية الحقيقية للشركة. و تتطلب الشفافية أن تكون البيانات المالية المقدمة تعكس واقع الشركة

4. عدم التخصص في الخدمات المالية المختلفة (تخصص واحد أو اثنين فقط خدمات).

5. عدم وجود بيانات كافية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات المالية.

6. عدم وجود نظام فعال لإدارة المخاطر في قطاع الخدمات المالية.

التحديات المذكورة أعلاه من المرجح أن تزيد في العدد مع الاحتياجات المتزايدة للزبائن. ومع ذلك ، فإن النظام المالي في االعراق في الوقت الحالي هو في عملية سريعةالتحول ، وخاصة بعد إدخال دليل اقتصادي جديد، الا نها تعاني من مجموعة التحديات المالية و الساياسية و الأمنية.

**الفصل الثاني**

**أنواع الخدمات المالية**

تتعدد الخدمات المالية في اقتصادات العالمية، وذلك نتجة لتطور التكنولوجي والتقني و يمكن ان نحدد ابز أنواع الخدمات المالية:

## **أولاً: الخدمة المصرفية و أنواعها:**

تعرف الخدمات المصرفية بأنها مجموعة من الأمور الإقتصادية التي تقوم بها بعض الشركات والمؤسسات المالية الخاصة بإدارة الأموال وإستثمارها، ومن الأمثلةِ على ذَلكَ المصارف كالبنوك وشركات التأمين وشَركات التمويل والتي ذاع انتشارها بشكلٍ كبير بسبب النجاحات المتحققةِ في هذا المجال، أو تعرف بأنها " مجموعة من الأنشطة و العمليات ذات المضمون النفعي الكائن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين .ونذكرُ أيضاً أن هذه الخدمات المصرفيةِ لا تنحصر في إطارٍ  معين خاص فقد تفاعلت بشكلٍ قوي مع الخدمات الحكومية وسُمحَ لها بالإندماج.

**أنواع الخدمات المصرفية**

لتجميعِ أفكار أكثر وضوحاً عن الخدمات المصرفيةِ لا بُد من معرفة أهم أنواعها وأبرزها وأكثرها رواجاً وإنتشاراً.

**1.البنوك**:

تعددت المُسميات وتنوعت إلا أن البنك بشكلٍ عام هو عبارة عن مؤسسة  تُقدم خدمات مالية على هيئة إقراض مالي مُباشر للعملاء أو غير مباشر، ويتم حفظ الحقوق المالية عن طريق مستندات رسمية وشيكات بنكية أو رهن معين بتوقيع جميع الأطراف، وتتضمن العملية البنكية العديد من الأمور الفرعية والمتشعبةِ ومنها:

* حفظ أموال المودعين مع إتاحة السحب عند الحاجة.
* حفظ الودائع المالية وغيرها.
* توفير خدمات القروض.
* توفير خدمات التحويلات المالية ونقل الأموال.
* توفير خدمات عرض وتشغيل الحسابات المصرفية الخاصة بالعملاء عبر الإنترنت.
* قبول ودائع العملاء وتقديم التسهيلات لهم.
* توفير الشيكات البنكية وامدفوعة مُسبقاً في رصيد العميل.
* تسهيل إجراءات السحب النقدي  للعميل عبر الحسابات الجارية.
* توفير الخدمات والمعاملات المالية عبر أجهزة الصراف الآلي والفروع.

**2.خدمات تبديل العملات:**

* صرافة العملات، حيث يقوم العملاء ببيع وشراء العملات الأجنبية التي يحتاجونها.
* استقبال العملات الأجنبية في كافة المعاملات البنكية.
* الحوالات المالية، حيث تقدم هذه الخدمة للعميل إمكانية تحويل الأموال الى بنوك خارج الدولة او داخلها.

**3.خدمات الإستثمار:**

يكون البنك هنا كمستشار استثماري مُعتمد من قبل العديد من الشركات والمؤسسات لإنجاح حركاتها المالية والتجارية، كما وتدير أيضاً الصفقات لمالية للعديد من الشركات الخاصة والحكومية.

**4.التأمين:**

* يشمل ذلك العديد من الأمور وأبرزها التأمين على الممتلكات الخاصة بالأفراد أو الشركات الكبيرة ضد الحوادث، وكما أنه تطول التأمين ليصل الى أعلى مُستوياته وهي التأمين الصحي والتأمين على الحياة.
* يمكن أيضاً بيع التأمين الى شركات التأمين لحمايتها من الخسائر.

لقد ازدادت المنافسة بين المصارف في جميع أنحاء العالم وذلك في تقديم التسهيلات والخدمات للعملاء، فلم تقتصر العمليات المصرفية بشكلٍ خاص العمليات التي لها مردود مالي أو معادن ثمينة، أو الأوراق المالية بل تشعب ذلك الى إدارة المحافظ النقدية وطرح المنتجات المصرفية التأمينية  والعقارية  والإستشارات الإدارية وغيرها الكثير.

## **ثالثاً: التسعير المصرفي و اهميته:**

يمكن تعريـف سعـر الفائدة بانـه "الثمن الموضوع" نظيـر استعمـال النقـود او إنها "الثمن الذي يدفعه المصرف لعملية (الزبون المودع) نتيجة قيام الاخير بايداع امواله لدى المصرف واعطاءه الحق باستخدامها في عملياته المصرفيه"، وينبغي عند الحديث عن سعر الفائدة إن نميز بين نوعين منهما:- :

* سعر الفائدة الذي تتقاضاه المصارف (التجارية عادة) من زبائنها نظير قيامها بتقديم القروض أو السلف لهم أو نظير تقديم الخدمات المصرفية المختلفة وتسمى هذه الفائدة بالفائدة المقبوضه.
* سعر الفائدة الذي تدفعه المصارف التجارية لزبائنها من المودعين نظير قيام الاخرين بايداع اموالهم لدى المصارف وتخويلها حق التصرف باستخدامها وتسمى بالفائدة المدفوعة وتمثل "ايراد النقد".

اما التسعير المصرفي إلى يشير إلى معدل الفائدة على الودائع والقروض والرسوم والمصروفات الأخرى التي يتحملها المصرف لقاء تقديم الخدمات المصرفية أو العمولات التي يتلقاها المصرف نتيجة تقديمه الخدمات للغير. أما عملية التسعير : فهي قرار وضع الأسعار الذي يتخذ من خلال عملية إدارية متكاملة مع مراعاة جملة أمور تتداخل في مفهوم السعر فالتسعير هو وضع أسعار عالية بما يكفي لتغطية التكاليف و الحصول على الأرباح من جانب وأسعار منخفضة بما يكفي لاجتذاب الزبائن.

**أهمية التسعير الخدمة المصرفية:**

* يعتبر السعر محدداً لربحية المصرف للأسباب التالية

1. تشكل الأسعار التي يدفعها الزبائن للبنك لقاء الخدمة المصرفية المصدر الرئيسي لدخل المصرف.
2. تؤثر أسعار الخدمات المصرفية على حجم أعمال المصرف.
3. توثر أسعار الخدمات المصرفية على حجم الودائع التي تعتبر المصدر الرئيس لتمويل عمليات المصرف ، كما تؤثر أسعار الفوائد على القروض على حجم التسهيلات الائتمانية وبالتالي تؤثر على أرباح المصرف.
4. يعتبر السعر احد ادوات تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمصرف.
5. السعر المصرفي عامل مؤثر في قدرة المصرف على التكيف و البقاء.
6. يعتبر احد ادوات مواجهة تحديات العولمة

**متخذي قرارات التسعير** :يجب على إدارات المصارف أن تحدد الجهة المسئولة عن عملية التسعير و تختلف المصارف في هذا الأمر، ففي المصارف الصغيرة تقع مسئولية التسعير على عاتق الإدارة العليا ،أما في المصارف الكبيرة فان مسئولية التسعير تناط بمسئولي الدوائر والفروع.، فقد تقوم بعض المصارف بتشكيل لجان للتسعير قد تكون مكونة من دوائر التسويق والعمليات والتسهيلات والفروع والمحاسبة الإدارية والتخطيط والكمبيوتر وتقوم هذه اللجان بالاجتماع بشكل منتظم أو عند الحاجة وتسليم مقترحاتها للإدارة العليا لمراجعة الأسعار.

**متى تتخذ قرارات التسعير** ؟قرارات التسعير تتخذ عند تسعير خدمة جديدة أو تغيير أسعار خدمات موجودة إذا كان هناك تغير مفاجئ في الكلفة أو عندما يبدأ المنافسون بتغيير أسعارهم أو عندما تسمح السلطات المختصة بذلك أو عند تغير الأهداف الإستراتيجية للمصرف، إن إستراتيجية التسعير تُعنى بتحديد مستويات الأسعار ومقدار تجاوبها مع أهداف المصرف وربحية الخدمات المعروضة في السوق.

رابعاً: **أهداف التسعير المصرفي**

للمصارف أهدافا تسعى لتحقيقها من عملية التسعير يمكن تقسيمها لثلاث مجموعات:-

1. الأهداف المرتبطة بالتعامل وتتمثل في التالي: وتشمل هذه المجموعة تحقيق عدة أهداف وهي

* *تحقيق اكبر حصة سوقية من السوق المصرفي:-* من خلال طرح خدمات مصرفية متعددة ومتنوعة و بمستوى عالٍ من الجودة وبأسعار منخفضة منذ البداية لاستقطاب حصة كبيرة من السوق بأسرع وقت ممكن .
* *المحافظة على الحصة السوقية للمصرف في السوق:-*بعض المصارف ترى أن وضعها مثالي في السوق فتحاول المحافظة علية بدون إيجاد صراعات مع المنافسين .

1. .الأهداف المرتبطة بالأرباح و تتمثل في

* *تعظيم الأرباح :* حيث يعد الربح احد الأهداف الأساسية للمصرف و هو ما يعنى بتحقيق معدلات معقولة من الأرباح للمساهمين و يختلف مستوى الأرباح المطلوب من مصرف إلى آخر.
* *تعظيم العائد على الاستثمار :*فقد يكون الهدف من عملية التسعير هو تحقيق نسبة العائد المطلوبة على أموال المستثمرين في المصرف ، لذا فقد تقوم إدارة المصرف بتحديد الأسعار على أساس هذه النسبة بمعنى أن يتم إضافة نسبة العائد المطلوبة لتكلفة الخدمة.

**و نلاحظ هنا اثر الأهداف في أسعار الخدمات المصرفية وذلك كالتالي:**

فالأهداف الموجهة نحو السوق تتميز أسعارها بالمرونة أو الانخفاض الذي قد يصل إلى حد الخسارة بشكل مؤقت. أما الأهداف المرتبطة بالأرباح ، فهدف الربح يؤدي لان تكون الأسعار مرتفعة في سبيل تحقيق الربح، ولكن هذا لا يعني أن تكون الأسعار مرتفعة دائماً خاصة إذا كانت التكاليف متدنية أو العوائد المطلوبة متدنية.أما الأهداف المرتبطة بالمحافظة على القيم: فهي تتميز بسعيها للمحافظة على صورة المصرف كمصرف يقدم خدمات ذات جودة عالية وآمنه الأمر الذي يؤدى لزيادة التكلفة و بالتالي زيادة الأسعار وتتميز هذه السياسة أيضا بتدني أرباحها نظراً لقلة المخاطرة وعدم السماح بالتركزات في الائتمان في هذه السياسة وبالتالي قلة الأرباح مما يدفع المصرف لزيادة أسعاره لتحقيق معدلات الأرباح أو العوائد المطلوبة.

**خامساً: العوامل التي تؤثر على التسعير الخدمات المصرفية:**

**العوامل الداخلية:**

1. *الأهداف الإستراتيجية للمصرف:* سبق الحديث عنها
2. *عامل التكلفة:* تلعب التكاليف دوراً رئيسياً في وضع الأساس الذي تعتمد علية إدارة المصرف في تحديد سعر الخدمة حيث انه من المفترض أن أي سعر يتم وضعة يجب أن يكون كافياً لتغطية التكاليف والتي تشتمل على تكلفة الحصول على الأموال وتكاليف التشغيل وتكاليف المخاطرة بالإضافة لهامش الربح .وهناك عدة اساليب للتسعير على( اساس التكلفة،القيمة السوقية...الخ)

*3.مخاطر الأعمال المصرفية* تعرف المخاطر بأنها احتمالية تعرض المصرف إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها و/أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين. أي أن هذا التعريف يشير إلى الآثار السلبية الناجمة عن أحداث مستقبلية محتملة الوقوع لها قدرة على التأثير على تحقيق أهداف البنك المعتمدة وتنفيذ استراتيجياته بنجاح وتضم مخاطر الائتمان و مخاطر السيولة ومخاطر اسعار الفائدة والمخاطر التشغيلية ويتم تقدير المخاطر من خلال ايجاد احتمالات عدم السداد مثلاً من قراءة البيانات التاريخية للمصرف

*4.تنظيم عملية التسعير* بمعنى ان عملية التسعير وقرارات التسعير تتأثر بالأشخاص متخذي قرارات التسعير من حيث الخبرة والكفاءة والتخصص فمثلاً نجد ان المحاسبين يعمدون لاعتماد الاسس المحاسبية في التسعير و تحقيق الربح بينما خبراء التسويق يهدفون لتسويق وبيع الخدمة و موظفي التسهيلات معنيون بجودة القروض على حساب الربحية و التسويق.

**العوامل الخارجية التي تؤثر على التسغير المصرفي:**

1. *طبيعة السوق والمنافسة* : على إدارة المصرف تقهم طبيعة العلاقة بين سعر الخدمة المصرفية والطلب عليها ودراسة جميع الجوانب التي قد تؤثر في الطلب على الخدمة سواء كان الخدمات التي يعرضها المنافسون أو أوضاع السوق أو التأثير المحتمل للخدمات المكملة والبديلة على الخدمة المراد تسويقها.

2.*مرونة الطلب السعرية*:مرونة الطلب تعني مدى تاثر الطلب على خدمة معينة نتيجة تغير السعر

بافتراض ثبات العوامل الأخرى فانه يمكن للمصرف تعظيم إيراداته بزيادة السعر على الخدمات التي تتصف بعدم المرونة وتخفيض سعر الخدمات التي تتصف بالمرونة .

*المسئولية الاجتماعية للمصارف:*أشارت إحدى الدراسات إلى أن سمعة المصرف من العوامل المؤثرة على ولاء العملاء للمصارف لذاويمكن القول إن قيام المصارف بمسئولياتها الاجتماعية تحقق أرباحا في الأجل الطويل فهذا الالتزام يحسن من صورة وسمعة المصرف ويكسبه عملاء جدد.

*4.التشريعات والقوانين* يمكن للدولة استخدام أدواتها الماليه والنقدية للتأثير بشكل غير مباشر على أسعار الخدمات المصرفية ومثال ذلك التحكم بأسعار الفائدة على الودائع أو الإقراض والتحكم بمعدلات الخصم ونسب الاحتياطيات المفروضة ، وقد يكون التأثير بشكل مباشر وذلك بتحديد الأسعار أو وضع حدود دنيا وعليا للأسعار لترك مجال للمنافسة للمصارف أو بزيادة فرص المنافسة أمام المصارف وذلك بتحديد الحدود العليا لبعض الخدمات التي قد تكون أساسية أو تمس الطبقات ذات الدخل المحدود من المجتمع كما هو الحال في سياسة تحديد الأسعار لدى سلطة النقد العراقية.

**الفصل الثالث**

**الخدمة السياحية**

تعرف الخدمة السياحية فتعرف بأنها مجموعة من الإعمال والنشاطات التي توفر للسياح الراحة والتسهيلات عن شراء واستهلاك الخدمات والبضائع السياحية خلال وقت سفرهم أو أقامتهم في المرافق السياحية بعيداً عن مكان سكناهم الأصلي.

كما عرفت الخدمة السياحية بأنها مزيج من العناصر المادية المعنوية التي تهتم بتقديم المكونات الأساسية للعرض السياحي بغرض إشباع حاجات ورغبات الضيف في الميدان السياحي بمساهمة مجموعة من العناصر كالإقامة والنقل والطعام وغيره.

تتميز خدمات السايحية بمجموعة من خصائص يمكن تلخصها في نقاط التالية:

## **أولًا : خصائص الخدمات السياحية**

أظهرت العديد من الدراسات والأبحاث خصائص عديدة للخدمات السياحية وصنفت هذه الخصائص إلى كلاسيكية وحديثة وهي كالاتي

1. **اللاملموسية**.
2. **التلازمية**
3. **عدم التجانس**
4. **الفنائية**
5. **عدم انتقال الملكية**
6. **المضيف جزء من المنتج الخدمي السياحي**
7. **صعوبة مراقبة جودة الخدمة السياحية**
8. **أهمية الوقت في تقديم الخدمة السياحية**
9. **سهولة التقليد**

## **ثانياً : معايير جودة المنتج السياحي**

صممت منظمة السياحة العالمية في عام (2003 م) معايير جودة المنتج السياحي التي يجب أن تضع بنظر الاعتبار عند أقامة المشاريع السياحية أو عند اتخاذ القرارات المتعلقة بتصميم أو تسويق المنتج السياحي , وهذه المعايير يمكن أن نلخصها في .

1. **السلامة والأمان** :- أن المنتج السياحي سواء أكان خدمة أو سلعة لا يمكن أن يمثل خطراً على حياة الضيف أو الضرر بالصحة , لذلك فأن سلامة وأمان الضيف واحدة من المعايير المهمة لجودة المنتج السياحي .
2. **سهولة الوصول** :- بمعنى السماح بدون تمييز من استخدام الخدمات السياحية من قبل جميع الناس بغض النظر عن جميع الاختلافات سواء كانت طبيعية أو مكتسبة
3. **الشفافية** :- وهو عنصر أساسي يجب توفره بين المضيف والضيف من أجل التواصل الفعال وتوفير معلومات دقيقة وصادقة عن خصائص ومميزات الخدمات السياحية .
4. **الانسجام** :- بمعنى الانسجام مع البيئة البشرية والطبيعية وهو ما يعني الاستدامة الذي يشير إلى الحفاظ على استدامة السياحة التي تتطلب أدارة البيئة الاجتماعية والاقتصادية والبيئة وغيرها .
5. **الإصالة** :- وهو ما يعني جعل المنتج السياحي متميز بشكل ملحوظ عن غيره من المنتجات المماثلة.
6. **النظافة** :- أي أن تكون جميع المرافق السياحية تتوفر فيها درجات عالية من النظافة فضلاً عن توفير معايير سلامة الأغذية .

## **ثالثاً: أنواع الخدمات السياحية :**

ومن أهم تلك الخدمات السياحية موضوع البحث ما يلي:

1. **خدمات الإقامة**: تتمثل بجميع وسائل الإقامة السياحية المعروفة مثل الفنادق والموتيلات والقرى السياحية والشقق المفروشة وبيوت الشباب والمخيمات.وتعدّ خدمة الإيواء (المجال الحيوي الذي يحتضن أعداد السياح والزوار لغرض إقامتهم وتقديم الخدمات والتسهيلات إليهم بحسب كل صنف من الأصناف الفندقية المعتمدة في البلد).

وتشمل الخدمات الإيوائية كافة العناصر التي تقوم بتقديم خدمات المنام بصورة رئيسة ولإغراض سياحية، وكذلك بقية الخدمات التكميلية المساندة للخدمة الأساسية على وفق قنوات متعددة وأشكال مختلفة إستناداً إلى رغبة الضيف في اختياره لنوعية الخدمة المطلوبة

1. **خدمات الطعام والشراب**: تنتشر المطاعم اليوم في كل مكان في الشوارع الهادئة والطرق المزدحمة، وفي الفنادق والمطارات ومحطات الحافلات والقطارات، وكذلك في المتنزهات والمباني التي تضم المكاتب وفي مراكز التسوق. فضلاً عن المطاعم والكافتريات والمحلات العامة. والمطاعم هي أماكن تقدم فيها المأكولات والمشروبات للزبائن.
2. **خدمات النقل**: يتميز النشاط السياحي عن الأنشطة الاقتصادية بأن السائح هو الذي يقوم بعملية الانتقال من مكان لآخر من أجل الحصول على المنتج السياحي. ولذلك يمكن أن نفهم العلاقة الطردية بين تطور قطاع النقل والتطور التكنولوجي الذي يشهده العالم. وتأثير ذلك إيجابياً في حركة النشاط السياحي عن طريق ارتفاع معدل الطلب السياحي.
3. **خدمات وكالات السفر**: تقوم هذه الشركات بتقديم خدماتها المختلفة للسائحين مثل الحجز بالفنادق ووسائل التنقل الداخلية والحجز على الرحلات الجوية الدولية والمحلية إلى غير ذلك من الخدمات، وسنتطرق إليها بشكل مفصل.
4. **الخدمات الثقافية**: تضم هذه الخدمات العديد من الجوانب الثقافية وكذلك ترتبط مع الجانب الديني، إذ إنها تشمل المتاحف والمسارح والمعارض والمهرجانات الثقافية والفنية، وكذلك تشمل المواقع الآثارية والتراثية، فضلاً عن الأماكن الدينية من المراقد والمقامات والكنائس والأديرة وأماكن العبادة.
5. **الخدمات الترفيهية**: و**خدمات الصناعات الحرفية**:
6. **خدمة المعلومات السياحية**: تقدم هذه الخدمات بعض الفنادق الكبرى ومكاتب الاستعلامات السياحية الرسمية والخاصة للدول السياحية سواء داخل الدولة أو خارجها في مكاتبها الموجودة في الدول الأخرى.
7. **خدمة المشتريات السياحية وخدمات الاتصلات**: تقدمها محلات بيع الهدايا والتذكارات السياحية وبعض المحلات العامة الأخرى التي تبيع مثل هذه السلع السياحية، **خدمة الاتصالات**: تقدم هذه الخدمة مكاتب حكومية تابعة للدولة بالإضافة إلى المكاتب الخاصة والفنادق وفي العصر الحالي أصبحت خدمة الاتصالات متوفرة في معظم الدول السياحية ولكن يختلف مستوى تقديم تلك الخدمة حسب إمكانيات الدولة السياحية وقدرتها الاقتصادية لأن الاتصالات تتطلب بنية تحتية قوية ومكلفة.

**العرض و الطلب على الخدمات السياحية**

# أولاً:مفهوم العرض السياحي:

يعرف العرض على انه (رغبة المنتج بعرض السلع و الخدمات للبيع في الاسواق مقابل ثمن معين وفي وقت معين، اما مفهوم العرض السياحي يعرف العرض السياحي (كل ما تستطيع المنطقة ان تقدمه المنطقة لقاصديها من السياح الفعليين والمتوقعين متمثلا بسلسلة متصلة ومتكاملة من المغريات والجوانب الطبيعية والبشرية ومن التسهيلات والخدمات والمنشات التي من الممكن ان تترك من الاثر في نفوس قاصديها لزيارتها والمكوث فيها لمدة من الزمن دون غيرها ) وكما يعرف انه(كل مكونات النشاط السياحي من فعاليات وخدمات وصناعات يمكن تقديمها للسائح لانجاح تجربة السفر )

**مواصفات العرض الخدمات السياحية:**

1. يعتمد العرض بشكل كبير على عنصر العمل: العرض السياحي عرض مرتبط بعنصر العمل وتنمية العرض الـسياحي يعنـي بالـضرورة اسـتخدامه للقوى العاملة فمن الصعب الاستغناء عن العنصر البشري واستخدام الالة في القطاع السياحي .
2. يعتبر العرض السياحي بالدرجة الاساس عرض للخدمات: فالــسائح يــشتري عــادة مجموعــة خــدمات تــشكل مــايعرف بــالمنتوج الــسياحي وهــي (خــدمات النقل،خدمات الايواء ،خدمات الطعام والشراب ،خـدمات اللهـو والتـسلية ، مجموعـه خـدمات اخـرى.
3. يمتاز العرض السياحي بكونه خدمات آنية مباشرة في الغالب : يتم تصنيع الخدمات السياحية على مدار اليوم او حتى على مدار الساعة وفي الغالب يتم التقديم لتلك الخدمات السياحية امام مراى السياح .
4. -العرض السياحي غير قابل للخزن.
5. العرض السياحي غير قابل للنقل: فالمعتاد عليه ان المستهلك ثابت والسلعة هي التي تتحـرك ويـتم نقلهـا الـى الاسـواق القريبـة مـن اقامــــة المــــستهلكين الا ان الحــــال فــــي العــــرض الــــسياحي مختلــــف فــــالعرض الــــسياحي ثابــــت والمستلهك(السائح)هو الذي ينتقل لاقتناء الخدمات.
6. العرض السياحي يخضع للمنافسة: طالما ان الحاجة للسياحة حاجة كمالية بالغالب فانها تخضع للمنافسة من قبل السلع البديلة الاخرى.
7. يمتاز العرض السياحي بتعدد وتنوع وتداخل العناصر المكونة له: فــالمنتوج الــسياحي مــزيج مركــب ومعقــد ويتكــون مــن العديــد مــن الــسلع والخــدمات والمكونــات الطبيعيــة وعــادة يــصعب فــصل هــذه العناصــر عــن بعــض فالعوامــل الطبيعيــة تتــشابك مــع العوامــل التاريخية والدينية والتراثية وغيرها لتشكل بمجموعها العرض السياحي.
8. تعدد المنتجين الذين يشاركون بالعرض السياحي: بمــا ان العــرض الــسياحي متعــدد ومتنــوع هــذا يعنــي ان هنالــك عــدد كبيــر مــن المنتجــين الــذين يساهمون فـي تـصنيع المنتـوج الـسياحي مـن هـم مـن داخـل القطـاع الـسياحي مثـل اصـحاب الفنـادق والمطاعم ومنهم خارج القطاع السياحي مثل محطـات الوقودومـشاريع البنـى التحتيـة والاسـواق وهكـذا فان لكل منتج دوره .
9. العرض السياحي عرض غير مرن: تعـرف مرونـة العـرض بـشكل عـام علـى انهـا مـدى اسـتجابة المنـتج للتغيـر فـي اثمـان الـسلع والخدمات ،في النشاط الـسياحي درجـة اسـتجابة المنـتج للتغيـر فـي اثمـان الخـدمات تكـون منخفـضة جدا على الاقل في الامد القصير نتيجة عوامل متعددة ككثافة راس المال وعامل والوقت القابلية علـى الخزن والنقل وغيرها.

**الشكل رقم(1):العرض الخدمة السياحية**



## **ثانياً: العوامل المحددة العرض السياحي**

# ثالثاً:الطلب على الخدمة السياحية

# الطلب لاية سلعة بسعر ما هو ذلك المقدار من السلع التي تم شرائها بذلك السعر في ذلك الوقت ويجب ان يكون الطلب مقترنا بالقدرة على الدفع لكي يكون طلبا فعليا . اما بالنسبة للطلب السياحي فيعرف على انه (المجموع الاجمالي لاعداد السياح الوافدين الـى المنطقـة السياحية المواطنين منهم والاجانب )، كما عرف على انه (مجموع المشترين الراغبين والقادرين على شراء كمية الخدمات السياحية عند سعر معين وخلال مدة محددة من الزمن ) ويمكن تعريف الاجرائي للطلب السيحي على انها اعداد السياح الواصلين الى مواقع القصد السياحي والمباشرين بشكل فعلي في اشباع رغباتهم عن طريق المشاركة بالانشطة والفعاليات السياحية واستهلاك الخدمات المقدمة اليهم في تلك المواقع .

# ويجدر الإشارة هنا الى ان الطلب السياحي تختلف من الشخص الى الاخر و من منطقة الى الأخرى أي انها مرتبطة بالزمان و المكان محدد.

# السؤال: كيف يمكن قياس الطلب السياحي؟

# يقاس الطلب السياحي باعداد السياح الوافدين للمنطقة السياحية لكن فترة بقاء السياح في الموقع السياحي تختلف من فرد لاخر فقد تكون بالحد الادنى يوم وربما تزيد في بعض الاحيان عن العشرة ايام وقد تصل الى شهر او اكثر لذلك يمكن استخدام مقياس اخر للطلب السياحي هو اعداد ليالي المبيت ويضرب باعداد السياح الوافدين للموقع لكي تصل الى تقدير لحجم الطلب السياحي الفعلي وتستخدم المنشات السياحية الخاصة بالايواء مقاييس اكثر دقة تتمثل باعداد الاسرة او الغرف المباعة او المشغولة .

# و ان فعادة يكون الطلب السياحي طلب مرن في الظروف الاعتيادية، الطلب السياحي طلب مرن تجاه الاسعار: فطالما كانت الحاجة الى السياحة تعد حاجة كمالية فعادة يكون الطلب السياحي طلب مرن في الظروف الاعتيادية"

الشكل رقم(3):الطلب على الخدمات السياحية



**رابعاً:العوامل المحددة للطلب السياحي**

يتباين الطلب السياحي بتباين الظروف المكانية الزمانية ويرجع سبب ذلك التباين لكون الطلب يتاثر بشكل كبير بمجموعه من العوامل وسنستعرض اهم تلك العوامل المؤثرة :

1. -السعر ويقصد بها اسعار المنتوج السياحي حيث تكون العلاقة عكسية فكلما انخفض سعر المنتوج السياحي ازداد الطلب السياحي والعكس صحيح مع بقاء العوامل الاخرى ثابتة ،وقد يتعدى امر اسعار المنتوج السياحي نفسه الى اسعار السلع والبضائع الاخرى التي يقبل على شرائها السياح. 2
2. الدخل تعد الامكانات المادية المتمثلة بعامل الدخل من الشروط الاساسية لتحقيق الطلب السياحي وتكون العلاقة طردية فكلما ارتفع الدخل زاد الطلب السياحي مع بقاء العوامل الاخرى ثابتة ،
3. السكان يعتمد الطلب السياحي على عدد السكان والعلاقة تكون بينهما طردية فكلما زاد حجم السكان زاد الطلب مع بقاء العوامل الاخرى ثابتة ،ليس فقط حجم السكان وحده المتحكم بالطلب السياحي فهناك مواصفات سكانية اخرى تلعب دورا في الطلب السياحي منها(العمر،الجنس ، الحالة الاجتماعية،عدد الأطفال،المهنة،..الخ)
4. وقت الفراغ: الطلب السياحي هو مقترن بعامل وقت الفراغ وبدونه لايتحقق الطلب السياحي والعلاقة بينهما طردية كلما زاد وقت الفراغ زاد الطلب مع بقاء العوامل الاخرى ثابتة وتهدف المجتمعات الى اصدار القوانين والتشريعات التي تضمن قدر اكبر من وقت الفراغ للعاملين والموظفين في مختلف القطاعات من اجل استثماره بانشطة وفعاليات ترويحية وسياحية
5. الوسائل التسويقية: يعرف التسويق السياحي بانه(عملية ادارية تقوم من خلالها المشاريع السياحية بتحديد مجاميعها السياحية الفعلية والمتوقعة والاتصال بها لغرض التحفيز والتاثير وتحقيق رغباتهم ودوافعم وذلك لغرض تحقيق الاشباع الافضل للسياح
6. التكنولوجيا تطورت الوسائل التكنولوجية في المجتمع ازداد الطلب السياحي اذا انها تؤثر على تطور وسائل النقل وازدياد اوقات الفراغ وارتفاع مستوى الدخل وبالتالي فالعلاقة طردية بين مستوى التطور التكنولوجي والطلب السياحي مع بقاء العوامل الاخرى ثابتة.
7. المستوى التعليمي والثقافي: العلاقة طردية فكلما ارتفع المستوى التعليمي ارتفع الطلب السياحي ويرجع ذلك الى ان المعرفة التي يتمتع بها المثقف بمثابة حافزيدفع الفرد للاطلاع على الثقافات والمعالم الحضارية عن كثب.
8. الاستقرار السياسي والامني العلاقات السياسية بين البلدان كلما ازداد الطلب السياحي مع بقاء العوامل الاخرى ثابتة.
9. سعر صرف العملة: يؤثر هذا العامل على السياحة الخارجية فقط فكلما انخفض سعر صرف العملة بالنسبة للبلدان المستضيفة للسياح زادت القوة الشرائية للسياح الوافدين اليها وبالتالي ازداد الطلب السياحي عليها مع بقاء العوامل الاخرى ثابتة.

**الفصل الرابع**

**اقتصاديات التعليم**

لقد أصبحت اقتصاديات التعليم كفرع من النظرية االاقتصادية جزءا من خطابات الرئيسية في مجال العلوم الاجتماعية في أواخر الستينيات من القرن العشرين استخدمت الابحاث في اقتصاديات التعليم عددا من المفاهيم التي ظهرت في تلك الفترة. وقد أثرت هذه المفاهيم والتي لا تزال تؤثر على خيارات الحكومات وصناع السياسة في مجال التمويل التعليم. وفي هذا الفصل سنلقي الضوء على بعض هذه المفاهيم خاصة بالاقتصاديات التعليم

**أولا: تعريف اقتصاديات التعليم :**

تعددت تعاريف التي تناولت مفهوم اقتصاديات التعليم نظرا لاختلاف وجهات النظر والتخصصات .من حيث تركيز البعض على مواضيع محددة. ونظرا الاختلاف حول أصلي هذا العلم .(الاقتصاد التعليم)،الا اننا هنا نركز على تعرفين للاقتصاديات التعليم

* **اقتصاديات التعليم بأنه "دراسة اقتصاديات الموارد البشرية والتربية المخططة في ضوء الأهداف الاقتصادية، وتحليل القيمة الاقتصادية للعملية التربوية من حيث التكلفة والعائد"**
* **قتصاديات التعليم economics of education أو اقتصاد التعليم أو اقتصاد التربية والتعليم فرع من فروع علم الاقتصاد يبحث في الجوانب الاقتصادية للعملية التربوية بما تتضمنه من تعليم و تدريب في جميع المراحل ومنها تعليم الكبار وتدريبهم، وكذلك تدريب العاملين في أثناء الخدمة والقوى البشرية المتعطلة والباحثة عن عمل. ويهتم اقتصاد التعليم بتكاليف التعليم ومردوده وبالعلاقة بين النفقة والمنفعة، سواء على مستوى الفرد أو على مستوى الاقتصاد الوطني.**

يهتم اقتصاد التعليم بدراسة العائدات الاقتصادية المتمثلة في زيادة الدخل القومي والدخل الفردي والمرتبطة بالتعليم والناتجة عنه. ولما كان كل من الدخلين يتأثر بعوامل أخرى غير التعليم فإن عائدات التعليم تنحصر في ذلك الجزء من الدخل الذي يرجع أصلاً إلى تأثير التعليم والتدريب فقط. ويقترح العلماء طرائق مختلفة لتحديد هذا الجزء، مثل طريقة الارتباط بين مدخلات نظام التعليم، وخاصة تكاليف التعليم، والدخل القومي أو الفردي الناتج عن ذلك، أو طريقة البواقي التي تقوم على تحديد إسهام كل من عوامل الإنتاج الأساسية في الناتج وترجع الباقي إلى التعليم. يضاف إلى ذلك أن هناك طريقة مباشرة توازن بين تكاليف تعليم فرد واحد أو مجموعة من الأفراد، والدخل الذي يحصل عليه أو يحصلون عليه جراء هذا التعليم.

**ثانياً: الوظائف الرئيسية للتعليم:**

إن من الوظائف الرئيسة للتعليم إعداد القوى العاملة إعداداً يتلاءم مع حاجات المجتمع والاقتصاد الوطني. والقوى العاملة المتعلمة المؤهلة تعد عاملاً رئيسياً من عوامل الإنتاج، ويفترض أن تكون ذات إنتاجية أعلى من القوى غير المتعلمة لذا يُعد التعليم أداة في زيادة الإنتاج ورفع الإنتاجية. غير أن مردود التعليم يتوقف على حسن مواءمته حاجات الاقتصاد الوطني، لهذا كان تخطيط التعليم وتنظيمه أحد أهم الجوانب التي يهتم بها اقتصاد التعليم، إلى جانب الاستمرار في التعليم والتدريب في أثناء الخدمة لتحسين مهارات العمال وتجديد معارفهم ومهاراتهم وإعادة تأهيلهم بما يتوافق مع ما استجد في مجالات المعرفة والتقنية والاقتصاد.

يذكر [شولتز](https://www.marefa.org/index.php?title=%D8%B4%D9%88%D9%84%D8%AA%D8%B2&action=edit&redlink=1) أن الوظائف الرئيسة للتعليم هي:

* تزويد الأفراد بالمعارف والمهارات التي يحتاج إليها الاقتصاد الوطني،
* وزيادة قدرة الأفراد على التكيف مع شروط العمل،
* وكشف مواهب الأفراد وتنميتها، والإعداد لمهنة التدريس،
* والقيام بالبحوث العلمية،

ويضيف أن لهذه الوظائف قيمة اقتصادية كبيرة. ومنذ الخمسينات، وخاصة بعد الثورة الصناعية الثانية، برز الاهتمام بإعداد القوى العاملة في مؤسسات التعليم، لأن هذا الإعداد يعد استثماراً جيداً ومربحاً، ويوفر للقطاعات الاقتصادية حاجاتها من القوى العاملة، ويمكنها من تطوير إنتاجها وزيادته.

**ثالثاً: التعليم والنمو الاقتصادي**

يعتبر النمو الاقتصادي من الهداف لاساسية التي تسعى خلفها الحكومات ، وتتطلع إليها الشعوب ، وذلك لكونه يمثل الخلاصة المادية للجهود الاقتصادية وغير الاقتصادية البذولة في الجتمع ، من موشرات إذ يعد أحد الشروط الضرورية لتحسي الستوى العيشي للمجتمعات ، كما يعد مؤشرا رخائها، ولقد أخذ التعليم منذ الستينات منعطفا من العلم للتعليم حتى أصبح اقتصاد التعليم من الوضوعات الرئيسية في مجال الاقتصاد بل فرعا بذاته قائما.

من هنا كان الرتباط الوثيق بي التعليم والاقتصاد ، إذ لم يعد ينظر إلى العملية التعليمية على أنها نوع من الخدمة تقدم للناس في عزلة عن العملية الاقتصادية وإنما أصبح ينظر إليها على أنها استثمار بصورة أساسية ، وأنها والنشاط الاقتصادي وجهان لعملية تستهدف النهوض بمستوى حياة الفرد والجماعه . ولكن يجب التأكيد أن التعليم ليس هو الشكل الوحيد في الاستثمار البشري ، إذ أن هناك الانفاق على الصحة ، الذي يعتبر مسلكا اخر من مسالك الاستثمارالبشري

فالنمو والتنمية الاقتصادية في أي مجتمع مرهونة بفاعلية نظم التعليم التي تقوم بإرشاد وتوجيه

الطاقات البشرية وبما ان يهدف النمو الاقتصادي لتحقيق :تثبيت السعار للسعر والخدمات ، الحفاظ على مستويات منخفضة من البطالة ، والتوزيع العادل للدخل ، والنمو الاقتصادي ، والتقليل من التلوث البيئي ، إدارة جيدة للعجز والديون.

**وبما أن التعليم يعد أحد العوامل التي تؤثر على النمو الاقتصادي ، حيث يتحقق ذلك بعدة أساليب :**

**ما هي العلاقة بين النمو و التعليم؟**

**كيف يساهم التعليم في تحقيق النمو الاقتصادي؟**

* الساهمة في صياغة الهداف الستراتيجية للدولة من أجل تلبية الحتياجات الرحلية والستقبلية وإعداد الكوادر .
* تخريج العمالة الطلوبة من أجل تقليل العمالة الوافدة وإيجاد الكتفاد الذاتي أو على القل تحقيق

التوازن بي العمالة الوطنية والعمالة الجنبية.

* رفع كفاءة العاملي وفق مستجدات سوق العمل والتقدم التكنلوجي والعلمي التزايد.
* إعادة تأهيل أصحاب التخصصات ممن يعملون في تخصصات جديدة في حال وجود فائض في

للتغيرات الطارئة.

* أعداد التقدمي لوظائف معينة ، أو الستغناء عن بعض التخصصات نظرا تشجيع البادات البداعية لستثمار خيرات الجتمع بالشكل المثل في قطاع الزراعة والصناعة.
* المؤسسات التعليمية الناجحة هي التي تستقطب خبرات العمالة العربية والسلمة الوافدة التميزة

وتستفيد منها وتتبناها قبل أن تهاجر إلى بلد الغرب .

* تزويد الفراد بالهارات الخاصة التي تفيد في العمليات الانتاجية.

**ثالثاً: الأجور ومعدلات العائد من التعليم:**

**لماذا ان أصحاب ذوي التعليم الأعلى يتقاضون اجوراَ اعلى من ذوي التعليم المنخقض؟**

ان احد أبرز الجوانب التي يؤدي فيها التعليم دوراً أساسياً في سوق العمل هو العلاقة المثبتة بان ذوي التعليم الأعلى يتقاضون بالمتوسط أجوراَ أعلى من ذوي التعليم المنخفض/ كما أن وتيرة نمو أجورهم هي ايضاً أعلى من حال ذوي الدخل المنخفض.السوال هنا لماذا يدفع رب العمل اجوراً أعلى لذوي التعليم الأعلى؟ ويعود تفسير ذلك وقف انصار نظرية راس المال البشري و اتوابعها الى ان التعليم يرفع الإنتاجية و ان تكلفة التعليم و التدريب مرتفعة سواء كانت التكلفة المباشرة أي (الانفاق على التعليم و توابعة(أقساط،سفر/سكن،مواد التعلمية...الخ) او تكلفة الفرصة البديلة المكن قياسها بالدخل الضائع الناجم عن الالتحاق بالدراسة عوضاً عن الخول مباشرة الى سوق العمل بمستوى التعليم الأدنى. وقد أجريت العديد من الدول العالم دراسات و تم احتساب معدلات العائد الفردي و المجتمعي لمختلف مراحل التعليم.إذا كانت من المنطقي ارتباط الأجور بالانتاجية فان منظومات الأجور لدى الحكومة و القطاع العام متحيزة نحو الشهادة و ليس كفاءة نحو الشهادة الأعلى و ليس الأدنى، فان مشكلات عدة تطرح على النظرية الاقتصادية(معدلات العائد متحيزة) و على السياسات الاقتصادية و التعلمية و التشغيلية

**محددات الكسب**

* مؤشرات خصائص العامل الذاتية و المكتسبة،مستوى الذكاء،التعليم،التدريب
* مؤشرات الخلفية الاقتصادية و الاجتماعية للعامل
* مؤشرات سوق العمل المؤسسة،القطاع، المنصب...النظم
* على العموم،فان معادلة راس المال البشري بشكلها النيو الكلاسيكي المبسط تفتصر على التعليم و الخيرة تأخذ الشكل التالي:

**R=F(S,E)**

**R:مستوى الاجر**

**S::سنوات التمدرس**

**E:الخبرة**

ويختلف الشكل هذه الدالة من الدراسة الى الأخرى،كما أدخلت المتغيرات أخرى كان اهمالها يقود الى تحيز في معاملات (S,E) مثل هذه متغيرات(اثر نوعية التعليم،مكان الإقامة...)

**يمثل الشكل التالي النمط العالمي لجانبيات العمر- الكسب منه نجد انه:**

* بالمتوسط كلما ارتفعت مستوى التعليم ارتفعت الكسب
* بالمتوسط كلما ارتفعت مستوى التعليم ارتفعت معدل النمو الكسب
* ولكن ماذا عن التشوهات الاجرية اليت قد تفسر جزءاً مهماً من فوارق الاجر



**كيف ساهم التعليم في اعداد القوى العاملة للأسواق العمل؟**

**لماذا لم يساهم التعليم في سد احتياجات سوق العمل لهذه الدول؟**

والمشكلة الرئيسية التي تواجه إعداد القوى العاملة تكمن في عدم المواءمة بين مخرجات العملية التعليمية واحتياجات سوق العمل. وقد بينت الدراسات التقويمية، التي أجريت لأنظمة التعليم في الدول المتقدمة وفي الدول النامية، وجود نواقص في المعلومات عن حاجة الاقتصاد الوطني من القوى العاملة، مما جعل هذه الأنظمة غير متناسبة مع حاجات المجتمع. حتى في الدول الاشتراكية السابقة كانت خطط التعليم تستند إلى التوقعات المحسوبة من القوى العاملة التي تحتاج إليها القطاعات المختلفة، غير أن بنية الاقتصاد الوطني لم تكن تتطور على نحو يمكنها من استخدام معارف الخريجين ومهاراتهم بكفاية عالية مما أحدث فجوة بين تخطيط التعليم والإنفاق عليه والاستفادة من مخرجاته ومردوده. أو بعبارة أخرى فإن تنظيم مردود الإنفاق على التعليم لايقوم على حسن بناء النظم التعليمية فحسب بل يقتضي تعاون النظام الاقتصادي ونظم الاستخدام ليوفر ذلك كله لمخططي العملية التعليمية المعلومات الدقيقة عن الحاجات المستقبلية من القوى العاملة

لم يساهم التعليم في الدول النامية في اشباع احتياجات السوق العمل قد أدى إلى وجود فائض في الخريجين عن حاجة سوق العمل، وإلى وقوع قسم كبير منهم في البطالة المقنَّعة عند توظيف أعداد منهم أكثر من الحاجة أو [البطالة](https://www.marefa.org/%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%84%D8%A9) الظاهرة عند عدم استيعابهم في القطاعات الاقتصادية والإدارية. ومع هذا فإن دور التعليم في إعداد القوى العاملة لا يمكن أن يتقلص، بل لا بد من بذل جهود مكثفة لتطوير تخطيط التعليم وأنظمته وأنظمة التدريب لتغدو أكثر كفاية في تحقيق مهمتها في إعداد الأطر المؤهلة لتلبية احتياجات الاقتصاد الوطني.

**ثالثاً: الإنفاق على التعليم والمردود**

التعليم عملية مكلفة تحتاج إلى أموال كثيرة لبناء المدارس والمعاهد والجامعات وتجهيزها، كما تحتاج إلى أجور المعلمين والإداريين، إضافة إلى أنها تتطلب اقتطاع زمن كبير من أعمار الطلبة والمتدربين يمضونه في التعليم بدلاً من صرفه في مجال الإنتاج مما يعد فرصة ضائعة يجب أخذها بالحسبان عند حساب تكاليف التعليم، وهو ما سماه شولتز «الكسب الضائع». فإذا كان التعليمان الابتدائي والمتوسط ضروريين لتوفير القاعدة الثقافية المقبولة للمواطنين، ويمكن عدهما من الخدمات الاجتماعية المطلوب توفيرها للمواطنين ويتم في سنوات العمر الباكرة قبل أن يدخل الشخص مجال الإنتاج، فإن التعليمين الثانوي والجامعي يعدان اقتطاعاً من وقت الإنتاج من جهة وأداة لزيادة التأهيل وكسب الخبرات من جهة ثانية. لهذا كله تحسب تكاليف التعليم على أنها مجموع الإنفاق الذي يصرف على التعليم ومؤسساته مضافاً إليها تكلفة الفرصة الضائعة على الأقل في مراحل التعليم الثانوية والجامعية وما بعد الجامعية.

يمكن تعريف الانفاق على التعليم على انه: **نسبة المئوية من الانفاق الكلي على التعليم من الناتج المحلي الإجمالي ويشمل هذا الانفاق كافة مستلزمات المادية و المعنوية للعملية التعلمية خلال الفترة الزمنية معينة،**

**كيف يمكن قياس الانفاق على التعليم؟**

ويتناول اقتصاد التعليم حساب تكاليف التعليم الإجمالية وحساب تكلفة الوحدة التعليمية، مثل الفرع الدراسي أو المرحلة أو الصف أو الشعبة وأحياناً تحسب تكلفة الفرد الواحد في المرحلة الواحدة أو طوال مدة الدراسة، كما يتناول اقتصاد التعليم البحث في أساليب تمويل التعليم، ومصادره وأعباء التعليم وتوزيعها بين الحكومة والمؤسسات العامة والخاصة وكذلك بين الآباء والطلبة. والهدف من دراسة تكاليف التعليم وتمويله وتوزيع أعبائه هو تحديد مردود التعليم على الفرد وعلى الاقتصاد الوطني، وكذلك توزيع أعبائه بين المواطنين المستفيدين من خدمات التعليم ومن مخرجاته لزيادة دخولهم والحكومة، إذ ينعكس التعليم إيجابياً على نمو الاقتصاد الوطني وعلى إيرادات الحكومة نتيجة لذلك.فللإنفاق في مجال التعليم مردود يتجلى زيادة في النمو الاقتصادي في فروع الاقتصاد الوطني وأنشطته وزيادة في دخل المتعلمين أنفسهم نتيجة ارتفاع إنتاجية عملهم.

**ماهي اهم العوامل المؤثرة على الانفاق التعليمي:**

يمكن تقسيم هذه العوامل الى مجموعتان من العوامل

العوامل الخارجية: وهي التي لادخل للمؤسسة التعليمية فيها ومتمثلة ب:

1.المستوى العام للدخل القومي

2. مستوى نفقة المعيشة أو مقدار الأنفاق من الدخل والذي يدخل في تحديد أسعار السلع والخدمات

3. مستوى التكنولوجيا العامة في المجتمع والذي يؤثر في المستوى التكنولـوجي التعليمـي وبالتـالي فـي نفقـات التعليم

4. التوزيع العمري للسكان بين فئات العمر المختلفة

مجموعة العوامل الداخلية( وهذه ترتبط ارتباطا وثيقا بالمؤسسات التعليمية )

1. مستوى أجور العاملين في الموسسات التعليمية
2. التوزيع العمري لهيئات التدريس إذ يؤثر في مستوى الأجور
3. مستوى التكنولوجيا التعليمية
4. نصاب المدرس في ساعات التدريس
5. حجم الهدر التربوي والذي يرجع في اغلب إلا حيان إلى عامل الرسوب أو التسرب.

ونلاحظ مما تقدم بان مستوى الإنفاق على التعليم يزداد بزيـادة الـدخل القـومي للبلـد فـي حـين يـؤثر سـلبا" فـي ارتفاع مستوى المعيشة وكذلك أسعار السلع والخدمات على مستوى الإنفاق فيؤدى إلـى تذبـذب نسـب الأنفـاق مابين الزيادة والنقصـان والتـي لا دخـل للمؤسسـة التعليميـة فيهـا ممـا يـؤدي إلـى اخـتلاف مخرجـات التعليم مـن سنة إلى أخرى .

**رابعاً: تحليل التكلفة و المنفعة في التعليم**

**هل تختلف تحليل التكلفة-المنغعة في التعليم حسب وجهة النظر المجتمع و الفرد؟**

تستند النظرية الاقتصادية الى مفهوم الفرد الرشيد،هو الفرد الذي يتخذ قراراته على أساس مقارنة المنافع و التكاليف لاي مشروع ينوى الانخراط به. واحدى طرق التحليل هي طريقة (التكلفة-المنفعة يمكن توسيع هذا التحليل الى الجانب الاجتماعي و تطبيقه على مجال اتخاذ القرار الحكومي باعتماد المنافع و التكاليف الاجتماعية عوضاً عن المنافع و التكاليف الخاصة فمفهوم المشروع العمومي(مثل انشاء المدرسة،او بناء طرق سريع) يمكن ان يتعلق باي قرار عمومي لع تتبعات على استعمال الموارد و حسن تخصيصها.

يعني تحليل التكلفة –المنفعة(تعظيم القيمة الحالية لكن المنافع ناقصاً القيمة الحالية لكل التكاليف في ظل قيود معينة و يمكن تجزئته الى اربع مسائل:ماهي التكاليف و ماهى المنافع التي ينبغي إدخالها بالحسبان . وكيف ينبغي تثمين تلك التكاليف و المنافع، و عند أي معدل الفائدة ينبغي اجراء حضم قيم التكاليف و المنافع المستقبلية من اجل الحصول على القيم الحالية(المكافئة التي يحصل عليها المرء او يدفعها اليوم أي حين اتخاذ القرار) و أخيرا ما هي ضغوط او القيود ذات صلة

و تعتمد الإجابة عن هذه الأسئلة على تحديد من هو الذي نريد تعظيم رفاهه: الفرد ام المجتمع مثلا لنلاخط أولا، الاجويبة التي تقدم من جانب متخذ القرار الاستثماري الخاص(الطالب او اسرته هنا) فالمنافع و التكاليف الخاصة التي يمكن قياسها بمعايير المالية هي التي ينبغي إدخالها . المنافع و التكاليف هي المداخيل والنفقات المالية، كما هي مقاسة بالأسعار السوقية، الفرق بينهما يمثل الأرباح الاستثمار و يستعمل معدل الفائدة السوقي من اجل خصم توقعات التكلفات او الأرباح السنوية و تشكل شروط التمويل المفروضة على الانفاق اهم

اما من اجل الجانب الاجتماعي في تحليل المنفعة- التكلفة فسيكون النطاق أوسع و يمكن ان يكون الأفق الزمني الأطول. و هنا تكون الاجويبة على التساولات السابقة ان كل المنافع و التكاليف ينبغي إدخالها سواء أكانت خاصة ام اجتماعية ، مباشرة او غير مباشرة، ملموسة او غير ملموسة . ان المنافع و التكاليف تعطي يالمبادى المعيارية للاقتصاد . فالمنافع مستندة الى استعداد المستهلكين للدغع من اجل المشروع. و التكاليف هي ما يرغب الخاسرون بتلقيه كتعويض عن ذهاد الموارد. و ينبغي الاستخدام او ايتعمال معدل الفائدة الاجتماعية(الذي يتضمن تفضيلات الأجيال السابقة) من اجل خصم تيارات و المنافع الصافية السنوية. اما عن القيود فيصعب تحديد ما بشكل منفصل و لكنها داخله في دالة الهدف،

فمثلا ينبغي تضمين اعتبارات توزيع الدخل من خلال تقيم استعداد المستهلك للدفع وفقاً لقدرة الفرد على الدفع. و يعامل قيد التمويل باستعمال علاوة على تكلفة راس المال. أي حساب السعر الاجتماعي لراس المال. الامر الذي سيكون مختلفاً عن سعر السوق، و يلاحظ ان التعليم المجاني او المساعد من الجماعة بشكل مزايا فردية و تكلفة العمومية اما ضرائب الدخل فهي تكاليف الفردية و مجرد تحويلات من وجهة نظر المجتمع



**خامساً: عرض و الطلب على التعليم**

اجمع الاقتصاديون على تعريف الإنتاج بانه (خلق القيمة او زيادتها ) وتشترط ضمنا لفظة ( خلق ) حصول التراكم الحقيقي في العملية الإنتاجية أي استبعاد التراكم الحاصل جراء التقادم ، وان لفظة ( زيادتها ) تعني عدم النظر للعملية الإنتاجية كعملية متكاملة ، بل يمكن النظر اليها كحلقات متصلة لتكون كل حلقة منها ( عملية انتاجية ) كما هو الحال مثلا في نقل بضاعة من المكان ( أ) الى المكان ( ب ) وترتب على ذلك قيمة اضافية للبضاعة ، ولا تقتصر العملية الإنتاجية على انتاج السلع المادية فحسب وانما تشمل كذلك الجانب غير المادي ( الخدمي ) ، مع ملاحظة ان اقتصار الكتاب في دراسة نظرية الإنتاج على السلع المادية هو في باب الايضاح وسهولة بيان محتوى النظرية وليس تحديدا لنطاقها .

وبالامكان النظر الى التعليم كأي صناعة منتجة وتطبيق بعض المبادئ البسيطة لنظرية الإنتاج ، فالإنتاج من التعليم يتألف من الافراد المتدربين والمتعلمين ، ولأغراض التخطيط فإن التعليم مثل بقية القطاعات الإنتاجية يُقَوَم عن طريق كفاءة عملياته في الوصول الى أهداف التنمية ، واضمنُها الوصول الى اهداف التعليم والمساهمة في انجاز الاهداف المرسومة له .

اما الطلب على التعليم يمثل الافراد و الأطفال الذين يسعون لحصول على الخدمات التعليمية مقابل سعر معين(وهذه السعر هي النفقات التعليمية قد تقع على عاتق الحكومة او قطاع الخاص او جهات الدولية) خلال الفترة الزمنية.

**ويحدد الطلب على التعليم في كافة مستوياته(كيف يحدد الطلب على التعليم؟)**

1.نسبة الالتحاق بالمدارس، المرحلة الابتدائية (% من الإجمالي)

2.صافي نسبة الأطفال الذين اتموا التعليم الابتدائي

3.نسبة الالتحاق بالمدارس، المرحلة الثانوية (% من الإجمالي)

4.نسبة الالتحاق بالمدارس، التعليم العالي (% من الإجمالي)

5.معدل الإلمام بالقراءة والكتابة، الذكور والاناث (% من الإجمالي)

6.سنوات التعليم المتوقع ومتوسط السنوات التعليم

لغرض التعرف على دالة الانتاج في قطاع التعليم نستعين بالشكل (1) وهو مطبق على نشاط التعليم ، **ويقاس انتاج التعليم** على المحور العمودي من خلال عدد الطلبة الذين يجتازون الامتحانات بمعيار معطى او معروف ومربح استنادا الى عدد سنوات التدريب ونوعه ، اما على المحور الافقي فاننا نقيس عناصر الإنتاج وعوامله في التعليم ، أي عناصر الإنتاج المتغيرة ، وهي الطلبة في بداية المرحلة الدراسية وكذلك عناصر الإنتاج الثابتة التي تشمل القاعات الدراسية والمدرسين والمدربين ، حيث يعد النقص في عددهم من اهم المشاكل التي تواجه الجهود المبذولة للتعجيل في توسيع الانظمة التعليمية في معظم البلدان النامية .

ان الايرادات يمكن قياسها بعدد الطلبة الذين يجتازون الامتحانات بمعايير معينة يمكن توقع ازديادها بمعدل متزايد كلما ارتفع عدد الطلبة الى نقطة (M) وبعد تلك النقطة فان الايرادات سترتفع بمعدل متناقص وتصبح صفرا من نقطة ( T ) وبعدها حيث تبدأ بالانخفاض .

ان نقطة الموارد العظمى نقطة ( A ) وهي نقطة تناقص معدل الايرادات ، اذ ان الايرادات الحدية لعناصر الإنتاج المتمثلة بقاعات الدراسة والتدريسيين سالبة لحد نقطة   
( A) ، وهذا يعني ان الجهود المبذولة لاستعمال كل القاعات الدراسية وكل المدرسين مع عدد قليل من الطلبة ، مما يعني ان الطلبة سيتحركون من قاعة الى اخرى ومن مدرس الى آخر مع وقت قليل للتعليم .

لكن اذا كان عرض الطلبة صغيرا فإن الوضع سيكون أكثر كفاءة اذا تم نقل بعض المدرسين وقاعات الدراسة الى استخدامات اخرى ، وبعد نقطة (T ) فان الايرادات الحدية للاعداد الجديدة من الطلبة ستكون سالبة ، وهذا يعني ان قاعات الدراسة ستكون مزدوجة ومعدل عدد الطلبة لكل مدرس سيبقى عاليا ، اذ ان عدد الذين يجتازون الامتحان بمعايير ثابتة ستنخفض فعلا كلما تم قبول طلبة جدد .

ان عدد الطلبة المقبولين بعد نقطة ( A ) ونقطة ( T ) تمثل التشغيل الكفوء لنظام التعليم بمستوى معين من خزين رأس المال التعليمي

شكل (1)

الانتاج

A

O

M

T

S1

S2

S3

φ3

φ2

φ1

عناصر الإنتاج من التعليم

يوضح دالة الإنتاج لقطاع التعليم

ولابد من الاشارة الى ان دالة الإنتاج تعبر عن العلاقة الفنية او التقنية التي تؤشر لنا الكمية العظمى من الإنتاج التي يمكن انتاجها من استخدام منظومة مؤلفة من عدة عناصر ، وهذه الدالة تربط بين عناصر الإنتاج والإنتاج ، وان دالة الإنتاج ممكنة التطبيق على الاقتصاد الوطني برمته ، ويمكن ان تكتب بالصيغة الاتية :

y = f ( L , K )

حيث ان :

y = الإنتاج الحقيقي ( كمية السلع المنتجة )

L = عدد العمال المستخدمين

K = خزين رأس المال

ويتجسد دور التعليم في امكانية زيادة الإنتاج برفع المستوى التقني للعملية الانتاجية وذلك بالابقاء على عناصر الإنتاج الاخرى ذاتها ، وبالعكس فإن تحقيق زيادة في الإنتاج بالابقاء على المستوى التقني السابق للعملية الانتاجية لا يمكن ان تتم الا عن طريق زيادة قيمة العمل ووسائل الإنتاج ، ويقصد بالمستوى التقني للعملية الانتاجية ، ثقافة الفرد العامل ومهارته الانتاجية واسلوب تنظيم الإنتاج المتبع ( تقنية الإنتاج المتبعة ) وطريقة الإنتاج ومواصفات مواد العمل وتصاميم المنتجات النهائية ([[1]](#footnote-1)) .

ولابد ان نشير هنا الى ان تنمية الموارد البشرية من خلال قنوات التعليم المختلفة ومنها التعليم المهني ، سيؤدي الى تحقيق انتاجية عالية فيما لو زجّ المتعلمين في دراسات تنسجم مع تكوينهم النفسي والاجتماعي ، ومن ثم تحقيق اقصى مردود اقتصادي ، ولابد من الاشارة هنا الى ان عدم ملائمة الاختصاصات التعليمية مع حاجات التنمية اولا ومع رغبات وميول المتعلمين ثانيا سيؤدي الى اختلال ببنية التعليم ، ومن ثم انخفاض انتاجيته من خلال ممارسة الخريجين اعمال ليست في اختصاصهم .

**الفصل الخامس**

**اقتصاديات الصحة:تحليل اقتصادي للخدمات الصحية**

تهدف هذا الفصل إلى إعطاء الطالب فكرة عن مفهوم الخدمات الصحية و مدى توافرها و مستوى هذه الخدمات في إطار أدوات التحليل الاقتصادي التي تتيحها النظرية الاقتصادية بفرعيها الجزئي و الكلي:

## **أولاً:مفهوم الخدمات الصحية ومدخلات انتاجها:**

تعريف الخدمات الصحية:

عبارة عن مجموعة البرامج و الأنشطة الصحية التي تهدف إلى وقاية المجتمع من المشكلات الصحية و علاج هذه المشكلات في حال حدوثها. و يعرف عوض خلف العنزي الخدمات الصحية بأنها كافة الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات أو رغبات صحية لطالبي الخدمة الصحية. او إنها تدخل مخطط من جانب المجتمع يهدف إلى مكافحة الأمراض و تعويق المرض و الموت المبكر أو وقاية المجتمع منهما.

**هذا و يقسم بريت كاسينز الخدمات الصحية إلى نوعين هما: -**

1 – الخدمات الصحية الشخصية: و هي الخدمات الصحية الوقائية أو العلاجية أو التأهيلية التي تقدم للفرد من قبل الفريق الطبي فزيارة المريض للطبيب أو لأخصائي العلاج الطبيعي بقصد العلاج هما من صور الخدمات الصحية الشخصية و من أنواع الخدمات الصحية الشخصية نذكر: -

أ – خدمات الرعاية الخارجية.  
ب – خدمات الرعاية الداخلية.  
ج – خدمات الرعاية الطويلة الأجل.

**2. الخدمات الصحة العامة**

و هي الخدمات الصحية التي تهدف إلى حماية صحة المواطنين و الارتقاء بها، و تتولى الدولة متمثلة في وزارة الصحة عادة مسؤوليات تقديم هذه الخدمات التي تشتمل في المقام الأول على الأنشطة الآتية:

( أ) مكافحة الأمراض المعدية و بخاصة المتوطن منها.

( ب) مراقبة الجوانب المهمة في صحة البيئة، كسلامة الهواء و الغذاء و الماء، و مكافحة الحشرات و القوارض الضارة، و التخلص من النفايات و معالجة مياه الصرف الصحي.

( ج) الإشراف المباشر على رعاية الأمومة و الطفولة مع اتلركيز بصفة خاصة على برامج التحصين ضد الأمراض.

( د) القيام بالفحوص المخبرية ذات الصلة بميدان الصحة العامة.

( هـ) توعية المواطنين و تبصيرهم بالمشكلات الصحية السائدة و بأوجه الاستفادة المثلى من الخدمات الحية المتاحة.

( و ) وضع التشريعات و اللوائح التنظيمية و الضوابط و السياسات و الاستراتيجيات و الخطط التي تكفل الحفاظ على صحة المواطنين و فاهيتهم.

أي يمكن تعريف اقتصاديات الصحة على انها فرع حديث من فروع علم الاقتصاد يبحث في كيفية تطبيق أدوات علم الاقتصاد على قضايا الرعاية الصحية والخدمات الصحية ، وتوضيح جوانبها المختلفة بحيث تصبح أكثر قابلية للتحليل0 كما يقدم علم الاقتصاد معايير لتحديد ما إذا كانت سياسات معينة تزيد أو تخفض الكفاءة الاقتصادية وعدالة توزيع خدمات الرعاية الصحية0

**ماهي العلاقة بين الاقتصاد و الخدمات الصحية؟لماذا نهتم بالاقتصاديات الصحي؟** وتتمثل مشكلة الاقتصادية في عدم وجود موارد كافية لتلبية الاحتياجات المتعددة لان الحاجات الإنسانية غير محدودة في حين أن الموارد المتاحة محدودة وتقسم الموارد المتاحة إلى الأرض والعمل ورأس المال والتنظيم .وعادة ما تكون الموارد متاحة بدرجات متفاوتة وبتكاليف متفاوتة، ويتم من خلال دراسة اقتصاديات الصحية اختيار الكوادر الصحية و استخدام الموارد المحدودة لتحقيق أفضل نتيجة ممكنة ومتمثلة بالحفاظ على حياة الانسان في المجتمع وباقل التكاليف معقولة وممكنة . وكيف نتج الخدمات الصحية(هل ينتجه قطاع الخاص ام القطاع العام).وكيف يمكن قياس مكاسب الصحية

**ثانياَ:أنواع النتجات الصحية و معايير تقديم الخدمات الصحية**

**أنواع المنتجات الصحية:**

1. السلع الاستهلاكية والرأسمالية الإنتاجية : هي السلع التي تستهلك لإعطاء إشباع مباشر أي تطلب لذاتها مثل الأدوية بينما يعد شراء جهاز قياسي السكر أو الضغط ( سلع رأسمالية ) طلب مشتق يقدم خدمات على مدى فترة زمنية ممتدة ...
2. السلع الجماعية : وهي السلع التي تقدم منافع ليس للفرد المستهلك فقط وإنما للمجتمع ككل إذ أن تحسن صحة الفرد لا يفيد هذا الفرد فقط ... وإنما للأسرة والأصدقاء وصاحب العمل نجد أن معظم الدول تقدمها مجاناً أو تسمح للقطاع الخاص بتقدميها أو الإشراف عليها مثل التطعيمات .

**معايير تقديم الخدمات الصحية**

**كيف يمكن تقيم الخدمات الصحية،ماهي معايير ضرورية لتقديم الخدمات الصحية؟**

1. معيار التكلفة :يرغب المستهلكين أن تكون الأسعار منخفضة أما المديرين يريدون التخلص من الخدمات التي لا تقدم منفعة ممن يحصلون عليها مع مراعاة أن هناك حدود عليا يجب ألا ترتفع عنها الأسعار ...كما يمكن وضع حدود دنيا لا تنخفض عنها نوعية وكفاءة الخدمات الصحية ...
2. معيار الفعالية : تتوقع أن تكون الخدمات فعالة وتحقق مكاسب صحية ملموسة ....
3. معيار الكفاءة :إذا استطعنا تقديم خدمة على نفس المستوى من الكفاءة بطرق مختلفة فإننا سنختار الطريقة الأرخص ... إذ أن ذلك يمكننا من تقديم خدمات أكثر بنفس التكلفة وبالتالي فإن مفهوم الكفاءة أعلى من التكلفة .
4. معيار العدالة :العدالة لا تعنى المساواة إذ أن المساواة تعني تلقي أنصبة متساوية من السلعة أو الخدمة بينما تعني العدالة مفهوم أوسع ...
5. معيار الأمان الصحي :ويقصد به شعور المواطن بأن الخدمات الصحية متوافرة بكفاءة وفعالية وأن تكاليف تلك الخدمات في مستوى القدرة على الدفع

**العلاقة بين النمو الاقتصادي و تطور الخدمات الصحية؟**

يُعد القطاع الصحي عاملا هاما في تحسين صحة أفراد المجتمع, وكلما كان القطاع الصحي أكثر تطورا, انعكس ذلك إيجابا على صحة الأفراد, ممّا يٌؤدي إلى تحسين وزيادة إنتاجيتهم, ما يعني زيادة في الناتج المحلي الإجمالي وبالتالي زيادة في معدلات النمو الاقتصادي

ولقد حدّد البنك الدولي أربعة طرق يساهم بها تحسين الصحة من قبل القطاع الصحي في تحقيق النمو الاقتصادي, ويذكر الطريق الأول أن الأفراد الأكثر صحة لهم غيابات أقل عن العمل نسبة إلى الأفراد المصابين ما يعني زيادة إنتاجيتهم, والطريق الثاني هو أنّ الأطفال الأكثر صحة يتغيّبون عن التعليم بنسبة أقل من الأطفال المصابين, ما يعني تحقيق الأطفال الأصحاء إنجاز وأداء أفضل.

ويدرس الطريق الثالث أثر القضاء على الأمراض في الأماكن التي تنشتر فيها الإصابة, فعند القضاء على هذه الأمراض تصبح هذه الأماكن قابلة للاستثمار والسكن فتُحقّق عوائد تصب في زيادة إجمالي الناتج المحلي, أما الطريق الرابع فيذكر أثر الاستثمار في القطاع الصحي, فهو يزيد من نوعية وكمية الموارد البشرية في المستقبل, من خلال تمديد وتطويل حياة العمل بالنسبة للفرد.

**ثالثاً:الطلب على الخدمات الصحية و العوامل المؤثرة فيه**:

هو طلب مشتق من الطلب على الصحة وهو طلب ضغط ( شراء – ضرورة) ويختلف الطلب على الخدمات الصحية باختلاف الهيكل العمري للسكان، او يُمثل طلب الخدمات الصحية إجمالي الكميات المطلوبة من الخدمات الصحية عند سعر معين, ويتأثر الطلب على الخدمة الصحية بعدة محددات، تؤثر في نوع وكم الخدمة الصحية المطلوبة, , فالطلب عليها لا يتأثر بتغير سعرها فقط , لذا فإن الطلب عديم المرونة او غير المرن, إلا في بعض الفحوصات الوقائية حيث يكون الطلب مرن نسبيا, في حين أن وجود التأمين الصحي يؤثر على طلب الخدمة الصحية

**العوامل المؤثرة للطلب على الخدمات الصحية**

هناك عدة العوامل التي تؤثر على استخدام الخدمات الصحية، و ان هذه العوامل تختلف من الشخص الى اخر، ومن الفترة الى الفترة الأخرى، الا اننا يمكن جمع هذه العوامل بشكل التالي:

1- المحددات ذات الصلة بالخصائص السكانية ومن أهمها : العمر , الجنس , حجم الأسرة.

2- المحددات ذات الصلة بالعوامل الاقتصادية ومن أهمها : الدخل , السعرالخدمة ،السعر الخدمة البديلة،وسعر الخدمة المككملة , الإقامة.

3- المحددات ذات الصلة بالعوامل الاجتماعية ومن أهمها : مستوى التعليم , الوضع العائلي .

4- المحددات المرتبطة بالحاجات الصحية (الحاجة المدركة من قبل المرضى،الحاجة التي يتم تقييمها )

5- العوامل الرئيسية الأخرى التي تساعد على زيادة الطلب على الخدمات الصحية (معدل النمو السكاني، تلوث البيئة ،الحوادث والكوارث الطبيعية)

6. عوامل أخرى تساعد على زيادة الطلب على الخدمات الصحية

1. التقدم التقني والمعرفي في مجال تشخيص الأمراض وعلاجها.
2. زيادة الوعي لدى معظم المجتمعات تجاه أهمية الرعاية الصحية.
3. استفحال العادات المضرة بالصحة مثل التدخين وتعاطي المسكرات والمخدرات.
4. زيادة انتشار الأمراض المزمنة بسبب تقدم متوسط عمر الإنسان وانخفاض معدلات الوفيات .
5. انتشار أمراض معدية جديدة مثل الايدز وعودة انتشار أمراض معدية مثل السل والملا ريا .

**منحنى الطلب على الخدمات الصحية**

مرونة الطلب على الخدمات الصحية وهي مدى استجابة الكمية المطلوبة من السلعة للتغير في الأسعار .بما ان الخدمات الصحية مرتبطة بالحياة الانسان و تحسيم مستوى الصحي للإنسان لذا يعتقد معظم الخبراء أن الطلب على الرعاية الصحية غير مرن إلى حد ما. إذا كنت مريضًا ، فلن تكون حساسًا جدًا للسعر. هناك استثناءات لهذه القاعدة (على سبيل المثال الجراحة الاختيارية مثل الجراحة التجميلية ، شراء النظارات الطبية) ولكن معظم الدراسات تجد أن المرضى غير حساسين إلى حد ما للتغيرات في أسعار الرعاية الصحية. على سبيل المثال ، وجدت تجربة التأمين الصحي لمؤسسة (RAND) أن المرونة السعرية للنفقات الطبية هي(0.2-) -) .لذا لايمكن ان نقول المرونة الطلب على الخدمات الصحية(غير المرنة)نسبياً لان مرونة هذه الخدمات تعتمد على

**العوامل المؤثرة على المرونة الطلب السعرية للخدمات الصحية: :**

1- عدد المنتجات البديلة علاقة طردية . تزاداد المرونة بزيادة البدائل والعكس صحيح ...

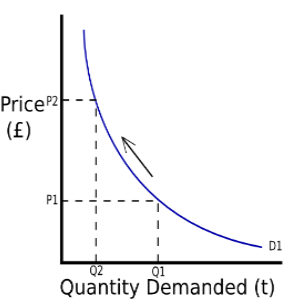
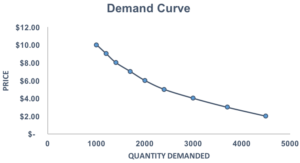
2- هل المنتج ضروري أو كمالي ؟ . تنخفض المرونة في حالة السلع الضرورية وتزداد في الكمالية...

3- نسبة الدخل المنفق على المنتج .. تزداد المرونة إذا وازداد الجزء المأخوذ من الدخل لشراء السلعة والعكس صحيح ...

4- مرور الفترة الزمنية .... تزداد المرونة بزيادة الفترة الزمنية والعكس صحيح ...

**منحنى الطلب على الخدمات الصحية:تمثل منحنى كمية المطلوبة من الخدمات الصحية عند مستويات مختلفة من أسعار مع ثبات العوامل الأخرى:**

منحنى الطلب على الخدمات الصحية



**ثانياً:العرض الخدمات الصحية والعوامل مؤثر فيها:**

هي الكميات التي يعرضها المنتجون للبيع وعادة ما يهدف المنتجون إلى تعظيم أرباحهم والعرض عبارة عن تدفق عبر الزمن ... يُمثل عرض الخدمات الصحية إجمالي الكميات المعروضة من الخدمات الصحية عند سعر معين, وتوجد عدة محددات تؤثر على هذا العرض, إلا أنه في حالة أن تكون الدولة هى المنتج للخدمة الصحية, فإن تأثير هذه المحددات يقل, نظرا لأن الأرباح تُمثل العائد الاجتماعي المتحقق, ويُعد المستوى الأمثل للإنتاج مختلفا في القطاع العام عنه في القطاع الخاص, نظرا لاختلاف نوعية التكاليف والأرباح المتحققة.

إن إنتاج الخدمات الصحية كأي سلعة له مدخلات عديدة وتتم داخل وحدة إنتاجية،وان **تقنيات انتاج الخدمات الصحية (الأرض،العمل،التنظيم،الراس المال)تشمل:**

* العمل او العمالة :الطبيب – الممرضة – العامل المساند – فنيين أجهزة – الإداريين –عمال الخدمات المساندة .
* الأرض المباني والتأثيث الطبي :التأثيث الطبي ، ( الأثاث ) – غرف المرضى والأطباء – الكنب – الأنوار
* راس المال: الأجهزة والأدوات الطبية المعمرة :وتشتمل على كل الأجهزة المستخدمة في التشخيص أو العلاج معدات مساندة :حاسب آلي – أجهزة التنظيف مثل الثلاجات – أجهزة الغسيل ... مستلزمات العلاج الطبي :الأدوية – المعدات – الخيوط – الشاش ...وسائل النقل :الإسعاف – سيارات النقل للعاملين ...- الطاقة :
* التنظيم:يشمل جهة التي تنظم وتدير الكافى القطاع الصحي(سواء اكانت خاصة ام العامة).

**العوامل المؤثرة على العرض الخدمات الصحية:**

توجد عديد من المحددات التي تؤثر في عرض الخدمات الصحية, منها: سعر الخدمة الصحية, ومستوى التكنولوجيا المستخدم, وأسعار عناصر الإنتاج كأجور الأطباء والممرضين والفنيين والإداريين, وأسعار البناء والتشييد والتأثيث, وأسعار الأجهزة والمعدات والأدوية الطبية.(عبدالله,2011)

وتُؤثر أسعار السلع الأخرى التي تستخدم نفس الموارد على قرارات المنتجين, فإذا ارتفعت أسعار السلع الأخرى؛ يتحول إليها المنتجون ويقل عرض الخدمات الأخرى, كما في حالة تحويل المستشفيات إلى فنادق على سبيل المثال. أما في حالة أن تكون الدولة هى المنتج للخدمة الصحية, تقل فاعلية هذه المحددات, نظرا لكون الهدف تحقيق العوائد الاجتماعية وليس العوائد المادية

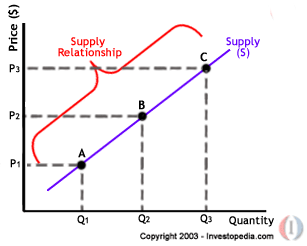
**منحنى العرض الخدمات الصحية و العوامل المؤثرة فيه:**

قانون العرض :ينص قانون الخدمات الصحية بان هناك العلاقة طردية بين كمية المعروضة من الخدمات الصحية وسعر هذه الخدمات، وتتغير هذه الكمية وفقا لتغير في أسعار الخدمات الصحية مع ثبات العوامل الأخرى.

**الواجب: تحليل مرونة العرض السعرية للخدمات الصحية؟**

العوامل المؤثرة على قيمة مرونة العرض السعرية :

1. مدى سهولة تحويل عوامل الإنتاج بين الاستخدامات المختلفة ( علاقة طردية ) .
2. تكلفة ومدى توافر عوامل الإنتاج ( علاقة عكسية ) .
3. الفترة الزمنية ( علاقة طردية ) .



**المستوى الأمثل للإنتاج:**

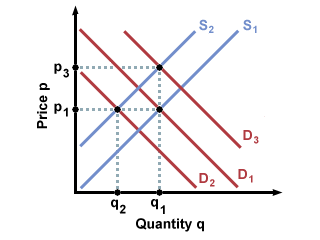
يُعد الربح أهم محددات حجم الإنتاج في منشآت القطاع الخاص, ويمكن القول بأن منشآت القطاع الخاص التي تُنتج الخدمة الصحية تستمر بالتوسع وزيادة إنتاج الخدمات الصحية حتى تصل إلى أقصى أرباح, وتتحقق عندما يساوي إيراد الخدمة الصحية الإضافية تكلفة إنتاجها, وبعد هذا المستوى من الإنتاج لن تحقق المنشأة زيادة في الأرباح.

وفي حالة أن تكون الدولة هى المنتج للخدمة الصحية؛ يتم التوسع في الإنتاج لتحقيق أقصى عوائد اجتماعية, وذلك عندما يتساوى الإيراد الحدي الاجتماعي[[2]](#footnote-2) بالتكلفة الحدية الاجتماعية[[3]](#footnote-3), وبعد هذا المستوى من الإنتاج؛ لن تحقق الدولة عوائد من التوسع في الإنتاج.

**خامساً:السوق الخدمة الصحية**

**تُعد الخدمة الصحية سلعة حيوية ضرورية, ويمثل المرضى جانب الطلب وهم المستهلكين, ويمثل القطاع الصحي جانب العرض وهم المنتجين. ويتكون سوق أي سلعة أو خدمة من أربعة مكونات: السلعة أو الخدمة المتداولة في السوق, وجانب الطلب عليها, وجانب العرض, وسعر هذه السلعة أو الخدمة.**

**تحديد السعر :** يتحدد عن طريق التفاعل بين طلب وعرض السوق للخدمات الصحية ومنه يتحدد سعر التوازن ( سعر التطهير ) كما تتحدد الكمية التوازنية .

****

**آلية الأسعار وتخصيص الموارد :**

عندما تكون الموارد نادرة ترتفع أسعارها ومن ثم ينخفض استهلاكها . وعندما تكون الموارد متوفرة تنخفض أسعارها ومن ثم يزداد استهلاكها ، فإن الطلب الزائد على سلعة ما سيؤدي إلى ارتفاع سعرها مما يدفع العارضين إلى الرغبة في عرض المزيد منها وسوف تنجذب الموارد إلى إنتاج هذه السلع ذات الطلب المتزايد وتبتعد عن السلع التي ينخفض عليها الطلب .

**أثر القيود السعرية :**

1. تأثير سياسة الحد الأقصى للسعر :

2. حالة تقديم الخدمة الصحية مجاناً :

3. حالة قيام طرف ثالث بدفع مقابل الخدمة الصحية :

4. تأثير سياسة الحد الأدنى للسعر :

**أثر التغير في ظروف العرض والطلب :**

يؤدي التغير في أي من العوامل التي تؤثر على الطلب أو العرض ( باستثناء السعر) إلى انتقال أحد منحنى الطلب أو العرض أو كليهما .

أولاً : تغير الطلب مع ثبات العرض :

ثانياً : أثر تغير العرض مع ثبات الطلب :

ثالثاً : أثر تغير العرض والطلب معاً :

**آلية السعر في أسواق الخدمات الصحية :**

تخضع أسعار الخدمة الصحية غالباً لبعض أنواع التنظيمات الحكومية إضافة إلى أن الأطباء لا يمكنهم ممارسة المهنة إلا إذا حصلوا على تصاريح من الجهات المختصة وبما أن الطلب على خدمات الأطباء مرتفع فإن ذلك يعنى ارتفاع أسعار خدماهم ، فإذا فرضت الحكومة سعر أقصى ( أقل من سعر التوازن ) فسيظهر عجز في العرض . وقد يحدث نتيجة لذلك عجز في عدد الأطباء إذا بحث بعضهم عن العمل في دول أخرى تدفع مرتبات أعلى

**تطبيق تأثير زيادة الطلب على الأسعار في أسواق الخدمات الصحية :**

**تطبيق تأثير سياسية دعم جانب العرض على الأسعار في أسواق الخدمات الصحية :**

إن إعانات العرض الحكومية تقدم التمويل للمؤسسات التعليمية لزيادة عدد المهنيين الصحيين مما يؤدي إلى زيادة عدد الخريجين انتقال عرض هذه المهن إلى جهة اليمين مما يجعل أجورها أقل ، وكلما انخفضت الأجور زاد الطلب .

إلا أنه يجب ملاحظة أن هناك العديد من برامج دعم العرض الحكومية ( علماً بأن كلاً منها مصمم لزيادة توفير الخدمات الصحية ) فلا يجب توجيه برامج الدعم إلى فئة العمالة فقط وإنما يجب توجيه جزء من ذلك الدعم إلى بناء المستشفيات أيضاً .

الواجب:رسم بيانياً تأثير سياسة دعم جانب العرض على الأسعار في أسواق الخدمات الصحية.

**التحليل الاقتصادي للتكاليف في منشآت الخدمات الصحية**

**تصنيف التكاليف في منشآت الخدمات الصحية :**

**أولاً : التكاليف الثابتة والمتغيرة وشبه المتغيرة :**

1. التكاليف الثابتة : وهي ثابتة لا تتغير مهما تغير مستوى نشاط المشروع في الأجل القصير مثل الإيجارات ، الرواتب لذوي العقود طويلة الأجل ، تكاليف الآلات ، .....
2. التكاليف المتغيرة : وهي تتغير باستمرار مع تغير مستوى النشاط مثل تكاليف طعام المرضى ، المطهرات ، القطن ، القفازات ، الرواتب لذوي العقود قصيرة الأجل.....، ......

تكاليف شبه متغيرة : وهي تختلف مع اختلاف مستوى الإنتاج ولكن ليست بصورة مستمرة فمثلاً تستطيع الممرضة المدربة رعاية عشرة مرضى فسنحتاج إليها وإن كان لدينا خمسة مرضى فقط أما إذا ارتفع عدد المرضى إلى 12 فسنحتاج إلى ممرضتين وهكذا فإن هذه التكاليف تتغير ولكن بصورة متدرجة حيث تتزايد مع زيادة الناتج ولكنها تثبت لبعض الفترات ثم تقفز مع تزايد الناتج على شكل درجات

**ثانياً : التكاليف المباشرة وغير المباشرة :**

1. تكاليف مباشرة : وهي التكاليف التي يمكن فصلها من إجمالي التكاليف وربطها بمنتج أو خدمة معينة مثل تكاليف الأدوية لأنه يمكن ربطها بمريض معين .
2. تكاليف غير مباشرة ( عامة ) : لا يمكن ربطها بمنتج أو خدمة معينة واستخدامها قد يكون مكلفاً جداً إذ أنها ثابتة مثل مصاريف الرعاية والنظافة .

**رابعاً : التكاليف في المدى القصير :**

1- التكاليف الكلية ت ك : وهي مجموع التكاليف الثابتة ت ث + المتغيرة ت غ

2- التكاليف المتوسطة والتكاليف الحدية : ت م : وهي تكلفة الوحدة الواحدة

ت ح: وهي الزيادة في التكلفة الكلية ( أو المتغيرة ) نتيجة زيادة الإنتاج بوحدة واحدة

**مثال :**

**التكلفة الحدية واتخاذ القرار في منشآت الخدمات الصحية :**

**التكاليف و التسعير في منشآت الخدمات الصحية :**

تعتبر تكلفة الإنتاج محدداً هاماً لقرار التسعير وقرار الاستمرار ، فإذا لم يكن المشترون مستعدون للشراء عند السعر الذي يغطي التكاليف الكلية في المدى الطويل فإن المنشأة سوف تخرج من السوق .

**مثال :**

**خامساً : التكاليف في المدى الطويل :**

1- التكاليف الكلية :

2- منحنى التكلفة المتوسطة :

**س : ما هو الحجم الأكفأ للمنشأة :**

**التكاليف واقتصاديات النطاق(الحجم) :**

تتحقق هذه الاقتصاديات عندما تكون تكلفة الإنتاج المشترك أقل من تكلفة إنتاج عدة منتجات متصلة ببعضها بصورة منفصلة ، فالتركيز مثلاً على الرعاية المركزة ، وخدمات الحالات الحادة ، قد يكون أرخص وذلك بسبب الاستخدام المشترك للمدخلات مثل الأطباء ،الممرضات ، أجهزة التشخيص ، وقد يبدو أن بعض الخدمات تحقق خسائر عندما تنظر إليها على حدى ، إلا أنها قد توفر عملاء لخدمات أخرى أكثر ربحية فمثلاً قد يؤدي قيام المستشفيات التي تقدم المتابعة الصحية منخفضة التكاليف إلى ظهور طلب على بعض الخدمات الأخرى لديها .

**تقدير دوال التكاليف في منشآت الخدمات الصحية :**

دالة التكلفة : هي العلاقة الرياضية بين التكلفة المتوسطة والناتج وتكتب كالتالي :

ت م = د ( ك ، المتغيرات الأخرى )

إلا أن هناك مشاكل كثيرة عند تقدير هذه الدوال إذ يعتبر قياس الناتج من المشاكل الواضحة ، فكما ذكرنا فإن بعض المقاييس مثل عدد أيام إقامة المريض أو عدد حالات المرضى ، تعتبر قاصرة .

وعند إجراء أي مقارنات إحصائية ، يجب أن نقارن بين أشياء متماثلة حتى يمكن الوصول إلى نتائج موثوق بها . كما يجب افتراض أن كل مستشفى في الدراسة تعمل بكفاءة ولكن الأمر قد لا يكون كذلك خاصة في حالة غياب المنافسة كما أن تقدير دالة التكاليف يتطلب قدراً كبيراً من البيانات وإلا أصبحت أداة خطيرة ومضللة .

**أهداف الربحية والمستوى الأمثل للنشاط في منشآت الخدمات الصحية**

يتم إنتاج الخدمات الصحية في منشآت تستخدم مدخلات عديدة لانتاج مخرجات هي الخدمات الصحية والتي تؤدي إلى تحسن الحالة الصحية للمريض ويكون الهدف الرئيسي تحقيق أقصى ربح في حالة القطاع الخاص وتحقيق أقصى عائد إجتماعي في حالة القطاع الحكومي .

**توليفة المدخلات المثلى في منشآت الخدمات الصحية :**

يقصد بها الكميات المحددة من المدخلات المختلفة الداخلة في إنتاج سلعة أو خدمة معينة ،ويختلف تحديد التوليفة من المنظور الاقتصادي عنه في المنظور المهني ( منظور الطبيب ) . ففي المنظور المهني ترتبط التوليفة المثلى للمدخلات بتحسن الحالة الصحية للمريض في أقصر فترة زمنية بل وقد لا يضع في اعتباره التكاليف اللازمة لهذا الخليط من المدخلات . بينما يضع الاقتصادي في اعتباره الناتج المادي الملموس ( قيمة الإيراد ) .

فمثلاً إذا كان المريض يعاني من آلام الزائدة الدودية فإنه سيقوم بزيارة الطبيب فيقرر له الطبيب عملية جراحية مع الرعاية السريرية لمدة أسبوع ، بينما من وجهة نظر الاقتصادي يقترح خروج المريض بعد الجراحة مباشرة إذ أن تلك المدخلات من وجهة نظره يمكن أن توجه إلى عمليات جراحية حرجة وهنا سيتم شفاء المريض ولكن في فترة زمنية أطول .

وإذا أصر الطبيب على رأيه فإن الاقتصادي سوف يرفع سعر الخدمات الصحية لتدبير موارد إضافية للميزانية الصحية بل وقد يطالب بدعم إضافي من الحكومة أو الجمعيات الخيرية أو تبرعات رجال الأعمال ، أو .... . وإذا لم ينجح الاقتصادي في تدبير الموارد الإضافية فلن يكون أمام الطبيب إلا العلاج باستخدام توليفة الاقتصادي ، وهنا يتحقق هدف الكفاءة ويغيب هدف الفعالية للخدمات الصحية .

ويمكن تحديد توليفة المدخلات المثلى بالاعتماد على أدوات النظرية الاقتصادية من خلال أسلوبين :

**أولاً : قيمة الناتج :**

**ثانياً : منحنيات السواء :**

خط الميزانية :

**المستوى الأمثل للنشاط في منشآت الخدمات الصحية ( منظور المنشأة ) :**

إن أهم المحددات التي تحكم حجم النشاط في المنشآت بصفة عامة هو مقدار الربح ، فكلما حققت المنشأة أرباحاً كلما استمرت في أداء نشاطها الاقتصادي

**المستوى الأمثل للنشاط في منشآت الخدمات الصحية ( منظور إجتماعي ) :**

يمكن تحديد الحجم الأمثل لبرنامج حكومي للخدمات الصحية من دراسة العائد الحدي الاجتماعي والتكلفة الحدية الاجتماعية ، حيث يعرف العائد الحدي الاجتماعي بأنه المنفعة الإضافية التي يحققها المجتمع نتيجة تقديم وحدة إضافية من الخدمة ( العلاج ) . وتعرف التكلفة الحدية الاجتماعية بأنها التكلفة التي يتحملها المجتمع ككل من الموارد المستخدمة لتقديم وحدة إضافية من الخدمة ( العلاج ) .

**التقييم المالي والاقتصادي لمنشآت الخدمات الصحية**

التقييم الاقتصادي عبارة عن مجموعة الأساليب التي تستخدم للحكم على ما إذا كان المشروع المقترح أو القائم يحقق الاستخدام الأمثل للموارد أم لا يحقق .

ويجب أن تفرق بين التحليل المالي والتقييم الاقتصادي ، إذ أن الأول يهتم بالأرباح والتكاليف النقدية ويستخدم غالباً في المشروعات الخاصة ، ولكن يعمل الثاني في ضوء محدودية الموارد فيتم إجراء التقييم لتقرير أي المشاريع التي ستنفذ وأيها التي ستلغى أو تؤجل. وغالباً ما يستخدم في مشروعات القطاع العام .

**أولاً : التقييم المالي :ومن أهم معاييره ما يلي :**

1. القيمة الحالية الصافية : مثال :

2- معدل العائد الصافي للاستثمار :

3 - معدل العائد الداخلي :

4 - معدل العائد على التكلفة :

**ثانياً : التقييم الاقتصادي :**

**معايير التقييم الاقتصادي :**

إذا أمكن إنتاج ناتج معين بأدنى تكلفة ، أو أمكن إنتاج أقصى ناتج بميزانية محددة فإننا نحقق كفاءة التكاليف .

ولكن إذا كانت المقارنة بين عدة مشروعات متساوية في الكفاءة ( مثل تكلفة علاج تصلب الكتف بالعلاج الطبيعي ( 48.5 ريال ) وتكلفة علاجه بحقن (2.1 ريال) علماً بأن العلاجان فعالان ) فكيف تتم المقارنة ؟ يمكن ذلك عن طريق :

* 1. تحليل فعالية التكاليف

ب- تحليل التكلفة / المنفعة :

ج- تحليل التكلفة / العائد :

**الوفورات الخارجية والتقييم الاقتصادي للخدمات الصحية :**

تحقق أسواق المنافسة الكاملة الكفاءة إذا لم تكن هناك وفورات خارجية ولكن مع وجودها فإن أسعار السوق لن تعكس تكلفة الفرصة البديلة للإنتاج، ولن تتحقق كفاءة تخصيص الموارد .

وكما علمنا فإن التحليل المالي لمشروعات القطاع الخاص يستخدم أسعار السوق للموارد فتهتم المنشأة بالعوائد والتكاليف الخاصة بها فقط دون الاهتمام بآثار الانتشار الخارجية سلبية كانت أم إيجابية إلا إذا كان عليها دفع ضرائب ، أما التقييم الاقتصادي في القطاع العام فإن هدفه هو البحث عن أقصى عائد للمجتمع ككل .

وفي مجال الخدمات الصحية تنتشر الوفورات الخارجية فكثيراً ما نتعامل مع سلع وخدمات غير قابلة للتسويق بالإضافة إلى صعوبة قياس منافع الخدمات الصحية ونقص المنافسة بين المشروعات وضعف معلومات المستهلكين .

وهكذا فإن التقييم الاقتصادي هو الطريقة لتحديد كيفية تخصيص الموارد إذا كنا لا نستطيع الاعتماد على أسعار السوق ، وحتى في نظام الخدمات الصحية الخاص لا تزال مشاكل السوق موجودة .

ومما سبق فإن عدم الكفاءة يمثل القاعدة وليس الاستثناء في مجال الخدمات الصحية.

**الكفاءة الاجتماعية والتقييم الاقتصادي للخدمات الصحية :**

تؤدي المشاريع العامة إلى ظهور من يكسبون ومن يخسرون فإن إنشاء مستشفى جديدة أو إغلاق المستشفيات القديمة سيقدم خدمات وظروف إما أفضل أو أسوء للعاملين والمرضى . ولهذا السبب غالباً ما يتم استخدام معيار التحسن المحتمل لباريتو ، حيث يقدم المشروع التحسن إذا استطاع تحسين حالة شخص واحد على الأقل وكانت منافعه كثيرة بحيث تعوض الخاسرين من مكاسب المستفيدين ، أي إذا أمكن زيادة الكفاءة الاجتماعية .

1. () عبد السلام بكر محمود ، اثر مراحل التعلم على النمو الاقتصادي في العراق للمدة 1968-1988 ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، 1993 ، ص17 . [↑](#footnote-ref-1)
2. يعرف بأنه:"المنفعة التي يحققها المجتمع نتيجة تقديم خدمة صحية إضافية".(الشرقي وآخرون,2013) [↑](#footnote-ref-2)
3. تعرف بأنها:"التكلفة التي يتحملها المجتمع لتقديم خدمة صحية إضافية".(الشرقي وآخرون,2013) [↑](#footnote-ref-3)