

عوامل نمو وتطور قطاع الخدمات: دراسة تحليلية

Factors of growth and development in the service sector: an analytical study

Facteurs de croissance et de développement du secteur des services: une étude analytique

طالبة دكتوراه، رحمة بامحمد

جامعة أحمد دراية بأدرار، الجزائر

أ.د. سمراه غربية

جامعة أحمد دراية بأدرار، الجزائر

تاريخ الإرسال: 2024-10-10 - تاريخ القبول: 2024-10-23 - تاريخ النشر: 2025-02-27

ملخص

سنحاول في هذا المقال مناقشة العوامل والأسباب المؤدية إلى نمو وتطور قطاع الخدمات، وهو القطاع الثالث بعد قطاعي الزراعة والصناعة، بالإضافة إلى الوقوف على مدى أهمية العنصر البشري المبدع في هذا القطاع. لذلك، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي عن طريق التركيز على معرفة المفاهيم والمعطيات النظرية الملمة بالموضوع، من خلال جمع المادة العلمية بواسطة الكتب والمراجع والدراسات والأبحاث العلمية السابقة؛ لتوسيع فكرة المحتوى، وإعطاء إثباتات علمية دقيقة من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسات. والجدير بالذكر بأن القطاع الثالث، أي قطاع الخدمات، قد أعطى دفعا قويا للاقتصاديات العالمية المختلفة، وأبرز نوعا جديدا للإنتاج يعرف بالإنتاج غير الملموس، أي تقديم الخدمات المباشرة والاستثمار الأمثل للمورد البشري المخصص لتقديم الخدمة. وبناءً عليه، يمكن الإشارة بأن البحث يحتوي على معطيات نظرية تثبت ما وصلت إليه الاقتصاديات المتطورة وغيرها في العصر الحديث بفضل إدخال قطاع الخدمات كقطاع ثالث إلى شريان الحياة اليومية، مما أدى إلى تحول في مفاهيم الإنتاج والاستهلاك والتسويق.

الكلمات الدالة: قطاع الخدمات؛ عوامل النمو والتطور؛ الإنتاج غير الملموس؛ العنصر البشري المبدع؛ مجتمع المعرفة.

Abstract

The main focus of this research is to examine the key factors and reasons that contributed to the growth and development of the service sector, which is the third sector after agriculture and industry, as well as the importance of the

creative human element within this sector. Therefore, the study relied on a descriptive and analytical approach, focusing on understanding the relevant concepts and theoretical data by collecting scientific material from books, references, studies, and previous research. The aim is to expand the scope of the content and provide accurate scientific evidence based on the results obtained from these studies. It is important to note that the service sector, as the third sector, has significantly boosted global economies, introducing a new form of production known as intangible production, which involves providing direct services and making optimal use of human resources dedicated to service delivery. As a result, this research presents theoretical data that demonstrates the achievements of both developed economies and others in the modern era, due to the integration of the service sector into daily life, which has led to a shift in the concepts of production, consumption, and marketing.

Keywords: service sector; factors of growth and development; intangible production; creative human element; knowledge society.

Résumé

L'objectif principal de cette recherche est d'examiner les facteurs clés et les raisons ayant contribué à la croissance et au développement du secteur des services, qui est le troisième secteur après l'agriculture et l'industrie, ainsi que l'importance de l'élément humain créatif au sein de ce secteur. Par conséquent, l'étude s'est appuyée sur une approche descriptive et analytique, en mettant l'accent sur la compréhension des concepts et des données théoriques pertinentes, en collectant du matériel scientifique à partir de livres, de références, d'études et de recherches antérieures. L'objectif est d'élargir la portée du contenu et de fournir des preuves scientifiques précises basées sur les résultats obtenus à partir de ces études. Il est important de noter que le secteur des services, en tant que troisième secteur, a considérablement stimulé les économies mondiales, en introduisant une nouvelle forme de production connue sous le nom de production intangible, qui consiste à fournir des services directs et à utiliser de manière optimale les ressources humaines dédiées à la prestation de services. En conséquence, cette recherche présente des données théoriques qui démontrent les réalisations des économies développées et d'autres à l'ère moderne, grâce à l'intégration du secteur des services dans la vie quotidienne, ce qui a conduit à un changement dans les concepts de production, de consommation et de marketing.

Mots-clés: secteur des services; facteurs de croissance et de développement; production intangible; élément humain créatif; société de la connaissance.

مقدمة

يشكل قطاع الخدمات ركناً أساسياً في الاقتصاديات العالمية منذ الأزمنة البعيدة وحتى اللحظة الراهنة، حيث شهد هذا القطاع تحولات وتطورات جوهرية، أسهمت في إعادة



تقييم طبيعة الإنتاج وتغيير النظرة التقليدية له من قبل الخبراء والاقتصاديين. لقد تحول اعتماد الإنتاج من كونه يركز على العائد المادي المستمد من الزراعة والصناعة، إلى التركيز على الإنتاج القائم بالدرجة الأولى على المعرفة والإبداع لرأس المال البشري، أو ما يُعرف بالإنتاج غير الملموس. لذا شكل العنصر البشري دوراً محورياً في قطاع الخدمات نظراً لخصائصه المتعلقة بمجال تقديم الخدمة للغير والمتمثلة في الجوانب النفسية والفيسيولوجية، مما يستوجب الاستثمار الأمثل في هذا العنصر من خلال تحفيزه وتدريبه للارتقاء بمهاراته إلى المستوى المطلوب في سوق العمل والمنافسة السوقية.

لهذا أجريت الدراسة البحثية للإجابة على السؤال المطروح في الإشكالية والمتمثل في معرفة أهم الآليات والعوامل المساهمة في نمو وتطور قطاع الخدمات، وكيف يمكن أن يساهم العنصر البشري المبدع في التحسين من إنتاجه وفق المعايير التي تتماشى واحتياجات الزبائن؟، فنظراً لحدائث هذا القطاع الذي يعد قطاعاً ثالثاً بعد قطاعي الزراعة والصناعة، فإنه احتل مكانة كبيرة ودورا مهما في سائل تلبية المتطلبات والاجتياجات اليومية للمواطن، من تعليم وصحة وخدمات إدارية وفندقية وحتى التأمينات...إلخ. مما جعل منه قطاعاً لا يمكن الاستغناء عنه وشكّل حيزاً مهماً في الدراسات الاقتصادية والاجتماعية في مجال الإدارة. فمع تسارع وتيرة التطور الرقمي، خصوصاً في وسائل الاتصال والبرمجيات التطبيقية والمعلوماتية في بيئة العمل، تم وضع تركيز متزايد على العنصر البشري القادر على الإبداع والابتكار لتوجيه الإنتاج؛ بهدف خلق بيئة تنافسية وتحقيق الأهداف المنشودة. وعليه، تتجلى تساؤلات الدراسة فيما يلي: ما الآليات والعوامل المساهمة في نمو وتطور قطاع الخدمات؟، وكيف يتجلى دور استثمار العنصر البشري المبدع في هذا السياق؟

أهمية البحث

يشغل قطاع الخدمات مكانة بارزة عالمياً، خصوصاً مع التقدم التكنولوجي الراهن والكفاءة الإنتاجية الخدمية والاستغلال الأمثل للمورد البشري، الذي يُعد أحد الأسس الرئيسية لنجاح أي عمل مؤسسي وعاملاً مؤثراً في التنافسية. نظراً لأن قطاع الخدمات، يتميز بطبيعته الإنتاجية والعوائد المعنوية التي تُترجم إلى منافع مادية للمؤسسات، فإنه يتطلب معرفة أكاديمية ومهارات سلوكية وعقلية تعزز من جودة



وفعالية أداء الخدمات. إذ تكمن أهمية الدراسة في التركيز على قطاع الخدمات كقطاع فريد من نوعه، مختلف عن القطاعات الأخرى مثل البتروكيماويات أو الغذائية، حيث يسهم في تقديم الخدمات الضرورية لاستمرارية ونمو هذه القطاعات. كما تتأتى أهمية البحث من ضرورة التعمق في دراسة هذا النوع من الأنشطة، التي تغيب عنها الدراسات الواسعة النطاق.

أهداف البحث

الهدف الأساسي للدراسة هو استكشاف الحقائق العلمية، نظرياً وواقعياً، المتعلقة بقطاع الخدمات، ومعرفة أهم وأبرز العوامل المساهمة في تطور هذا القطاع، وجعله قطاعاً ثالثاً موازياً لقطاعي الزراعة والصناعة. كما يسعى البحث إلى توضيح دور العنصر البشري المبدع والمتعلم في هذا القطاع، وقياس تأثير التطور التكنولوجي على القطاع من حيث التسويق، سرعة التخزين، وغيرها من الفوائد التكنولوجية، خاصة وأن الاستثمار في القدرات الإبداعية بات يشكل أحد أهم ركائز المنافسة للمنتجات الخدمية وغيرها في العديد من القطاعات.

منهجية البحث

نظراً لطبيعة الموضوع قيد الدراسة والدوافع المراد الوصول إليها من خلال البحث في حيثياته بطريقة نظرية تحليلية. فقد اعتمد البحث على المنهج الكيفي الأنسب لدراسة الظواهر الانسانية والاجتماعية، فهو في تعريفه البسيط، يعرف على أنه استعمال الأدوات والتقنيات البحثية لمقاربة ظاهرة اجتماعية أو إنسانية بالتحليل واستخلاص النتائج.

1. الدراسات السابقة

ركزت مختلف الدراسات السابقة على نمو وتطور قطاع الخدمات، ومن بين هذه الأبحاث ارتأينا اختيار هاتين الدراستين:

1.1 دراسة بوصالح سفيان وعبد الناصر بوتلجة، 2015: دور قطاع الخدمات

في التنمية المستدامة.

تركز هذه الدراسة على استعراض الأهمية البالغة والدور الحيوي الذي يقوم به قطاع الخدمات ضمن الاقتصادات الحديثة وإسهامه في الناتج الإجمالي الوطني، وذلك بعد



فترة من الإغفال والتهميش، حيث كان يُنظر إليه على أنه الأقل أهمية لعدم مساهمته المباشرة في إنتاج الثروة بسبب طبيعة منتجاته غير المادية. كما تناولت الدراسة أهمية تنمية وتطوير هذا القطاع الحيوي لتأثيره الإيجابي المحتمل على التنمية الاقتصادية، مع اعتبار عدة عوامل تفرض التنافس العالمي على الهيئات، مما يستلزم ضرورة استثمار القوى العاملة في القطاع بشكل أمثل.

2.1 . دراسة داليا موسى الصبري، 2017: أثر قطاع الخدمات على القطاع

الصناعي والنمو الاقتصادي في فلسطين من 2000 إلى 2016.

يهدف البحث إلى اكتشاف تأثير نمو قطاع الخدمات على النمو الاقتصادي والقطاع الصناعي. ويتناول الدور الرئيسي والمحوري الذي يلعبه قطاع الخدمات في الاقتصاد الفلسطيني، مع السعي لتحديد وتوضيح طبيعة العلاقة بين قطاع الخدمات وكل من النمو الاقتصادي والقطاع الصناعي، والخروج بنتائج تفسر وتوضح هذه العلاقة بدقة. مما سبق يمكن استخلاص أن كلا من الدراستين تناولتا العوامل والأسباب لنمو وتطور قطاع الخدمات كقطاع ثالث، يساهم في عملية الإنتاج بطبيعة مختلفة. كما أنه ذو أهمية بالغة في تلبية احتياجات المواطن، خاصة منها اليومية. ركزت الدراستان على توضيح التأثير الإيجابي لقطاع الخدمات على التنمية الاقتصادية والرفع من مستوى الإنتاج.

2.مدخل مفاهيمي حول قطاع الخدمات وأهميته

يعتبر قطاع الخدمات ركيزة أساسية في بنية الاقتصاد العصري، نظرًا لمكانته المرموقة في عالم الأعمال ودوره البارز في الناتج الإجمالي الوطني، الذي تغير من كونه مهمشًا ومصنّفًا كقطاع ثالث؛ بسبب غياب الملموسية في منتجاته. عقب الثورة الصناعية والتقدم الصناعي، شهد قطاع الخدمات نموًا سريعًا، حيث تحولت العديد من الاقتصادات نحو التوجه الخدمي، وبذلك أصبح قطاع الخدمات في صميم الاقتصاد المعاصر، مماثلًا لدور الصناعة في الاقتصاد الصناعي والزراعة في الاقتصاد التقليدي. وقد برز كواحد من العوامل الرئيسية المحفزة للنمو الاقتصادي من خلال تهيئة بيئة عمل مناسبة وفعالة، تتلاءم مع التسهيلات التي تدعم زيادة الإنتاجية، جذب العمالة، واستجابة حاجيات السوق واحتياجات العملاء. لذا، أصبح التركيز ضمن قطاع



الخدمات موجّهًا نحو اعتماد منهج اقتصاد المعرفة، الذي يظهر كمفهوم حديث يتسم بأبعاد وتطلعات مستقبلية، معتمداً على القدرات البشرية المتعلمة والمبدعة والقادرة على الابتكار، خاصة وأن هذا القطاع يتميز بإنتاجه غير الملموس مقارنةً بالقطاع الزراعي والصناعي.

1.2 مفهوم ومكونات قطاع الخدمات

تتباين آراء الاقتصاديين حول تعريف قطاع الخدمات، نظرًا لصعوبة الوصول إلى تعريف شامل يغطي كافة الأنشطة الخدمية المتنوعة والمرتبطة بقطاعات أخرى. تعريف هيئة التعاون الاقتصادي والتنمية (CECD): يُعرف قطاع الخدمات، بأنه: يشمل سلسلة من الأنشطة الاقتصادية التي لا ترتبط مباشرةً بالصناعة بأشكالها المختلفة، السلع، أو الزراعة (الصيرفي، 2019، صفحة 25).

تعريف "النظام الخدمي": يحدد قطاع الخدمات على أنه: مجموعة الأنشطة الإنتاجية ذات المخرجات غير الملموسة، التي تهدف إلى تلبية احتياجات الوحدات الاستهلاكية تعريف " الفرد مارشال : " Alfred Marshall صنف قطاع الخدمات ضمن الأنشطة الخدمية الغير مدرجة تحت قطاع الزراعة أو الصناعة (بودية و قندوز، 2016).

إجرائيًا: يُعرف قطاع الخدمات كالقطاع الحيوي الذي يؤدي دورًا رئيسيًا ومهمًا في اقتصادات الدول حول العالم، ويُعد نواة النشاط الاقتصادي والمحفز للتنمية الاقتصادية؛ بفضل ما يوفره من خدمات ومتطلبات أساسية ومستمرة وضرورية.

2.2 مكونات قطاع الخدمات

يشمل هذا المجال عدد من الأنشطة التي تُمارس ضمن إطار الهيئات العامة كالمستشفيات، والمدارس والمعاهد والجامعات، بالإضافة إلى قطاع الاتصالات والفنادق وغيرها. واعتبرت الإحصائيات الدولية لعام 2008 بأن تعريف الإنتاج (منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية) ضمن هذا القطاع كنشاط يتم تحت إشراف وإدارة وحدة مؤسسية تستخدم الموارد البشرية والمادية. ويُستخدم مصطلح "نشاط" للإشارة إلى الأنشطة الإنتاجية كمدخلات تشمل رأس المال، العمالة، وموارد الإنتاج.

3.2 أهمية قطاع الخدمات



في الفترة الأخيرة، لا سيما عقب التطورات الكبيرة في المجال الرقمي، وتوافر وسائل الإعلام والاتصال، شهد الاقتصاد العالمي تغييرات ملموسة بفضل ظهور قطاع خدمي ثالث يقف إلى جانب قطاعي الزراعة والصناعة، مقدماً خدمات متنوعة وعالية الجودة. هذا التطور أسهم في بروز نمط مؤسسي يركز على خدمة العملاء والاستثمار في هذا المجال. كما أصبح هذا القطاع ركيزة أساسية للعديد من الاقتصادات، خاصة في الدول المتقدمة، حيث يرتبط النمو الاقتصادي ارتباطاً وثيقاً بقطاع الخدمات؛ فكلما نما وتطور الاقتصاد، زادت نسبة العاملين في هذا القطاع. وتعد الاقتصادات الأوروبية مثلاً بارزاً على ذلك، حيث يساهم قطاع الخدمات بنسبة 74% من الناتج القومي (حشماوي، 2001، صفحة 07).

يلعب قطاع الخدمات دوراً مسانداً للصناعات الأخرى، حيث تشهد الحاجيات والمتطلبات تنوعاً وزيادة مع توسع المؤسسات وتعدد أنشطتها، مثل الخدمات المصرفية، خدمات التأمين، وتقديم الاستشارات الإدارية والفنية. هذا التنوع يمتد إلى باقي الأنشطة الاقتصادية نتيجة التداخل مع القطاعات الأخرى لتلبية حاجيات العملاء.

كما أن قطاع الخدمات ساهم في جعل الحصول على الخدمات أسهل، وسهل المتطلبات الضرورية المستلزمة سابقاً لنفقات وتكاليف كبيرة. إلى جانب ذلك، يتميز هذا قطاع بدوره الكبير بالناتج المحلي، وكذلك في طرق تقديم الخدمات المباشرة للمواطنين، من خلال إجراءات واستشارات وخدمات إدارية. بناءً على إحصائيات البنك الدولي لعام 2017، فإن نسبة إسهام مجال الخدمات عالمياً قد ارتفعت من 58% في عام 1995 إلى ما يقرب من 68% بحلول عام 2014. ومع ذلك، تبقى هذه النسبة أقل في الدول العربية، حيث بلغت 44% في نفس العام، وارتفعت في 2015 لتصل إلى 52% من الناتج الإجمالي.

من هذا يمكن استنتاج أن قطاع الخدمات يحظى بأهمية متزايدة لدى الاقتصاديين والمؤسسات العالمية ذات النشاط الخدمي، مما يدفع نحو الاستثمار في هذا القطاع والتنسيق مع المعاهد والجامعات لبناء علاقة قوية بين بيئة العمل الاقتصادي الخدمي وتسويق منتجاته (وادي العطية، 2001).

ومن المتعارف عليه أن قطاع الخدمات ذو أهمية كبيرة في سيرورة الحياة اليومية للإنسان وكذا المؤسسات والهيئات الحكومية المختلفة. فمن بين أهم مميزات هذا



القطاع، أنه غير الاستراتيجيات وطبيعة المجالات وكذا طريقة العمل والتعامل مع المتطلبات الضرورية والكمالية، حيث يعيش العالم اليوم فترة مليئة بالوفرة والرخاء.

4.2. خصائص قطاع الخدمات

يتسم قطاع الخدمات بعدة سمات:

- التطور المستمر والانتقال نحو الخدمات: أشار الاقتصادي هاري غرينفيلد في عام 1966، وكان من بين الرواد الأوائل الذين اهتموا بدور قطاع الخدمات ودوره المتنامي في توفير الخدمات الرقمية عالية الجودة. وأشار سلوت باسك وآخرون في عام 1981 إلى أهمية هذه الخدمات للمؤسسات (عبد الباسط، 2000). كما أشاروا إلى أن التزايد في الهياكل الإنتاجية للمؤسسات، في عام 1987، أدى إلى التطور والتنوع المتزايد والتعقيد في المنتجات. ويعرض نموذج "فيشر" التوسع في الخدمات نتيجة للطلب المتزايد على خدمات موجهة نحو المؤسسات مثل توزيع السلع، تدريب وتأهيل العمالة، وتنظيم الإنتاج.

- الخدمات أنظمة معقدة واقتصاد المخاطر: ظهرت نظرية نمو الخدمات في سنة 1986، حيث اعتبروا أن المجتمعات الحديثة لم تعد تشتري السلع التقليدية كالبضائع والمنتجات بقدر ما تم التركيز على اقتناء بضائع وخدمات إلكترونيًا، أي بطريقة غير مباشرة بين المستهلك ومؤسسة الخدمة. وبالتالي، تبرز الخدمات بتعقيدها وتفردتها من حيث طرق الاقتناء والتبادل، بالإضافة إلى طبيعة إنتاجها غير الملموس في معظم الأنشطة كالاستشارات، التعليم، والاتصالات (زرنيز، 2019، الصفحات 201، 304).

3. عوامل نمو قطاع الخدمات وإسهاماته في التنمية:

لفهم ديناميكيات نمو وتطور قطاع الخدمات ودوره في التنمية، من الضروري الإشارة إلى المحطات التاريخية التي ساهمت في تشكيل هذا القطاع.

1.3 المحطات التاريخية المواكبة لنمو قطاع الخدمات

تشير الدراسات إلى أن توسع قطاع الخدمات يعكس بشكل عام زيادة في الإنتاج والطلب. مع ارتفاع مستويات الدخل، ينمو الطلب على الخدمات، خاصةً أن الإنتاج في هذا القطاع يتميز ببطء نسبي مقارنةً بقطاعي الزراعة والصناعة، مما يؤدي إلى تسارع في نمو العمالة به. (زوايد العنبي، 2011). لقد ساهمت العديد من الفرضيات المطروحة من



قبل العلماء مثل ألان فيشر، كولن كلارك، وجان فوراستيه في توضيح ديناميكيات نمو قطاع الخدمات. وأثارت هذه النظريات والأبحاث نقاشات حول تصورات متباينة للفكر الاقتصادي وملكانة للمؤسسات الخدمية في ذلك الوقت، وشملت هذه التصورات أفكار ما بعد الصناعية والصناعة الجديدة.

منذ عام 1930، برزت أهمية الأعمال المحاسبية وفقًا لكلارك حيث أكدت أبحاث فيشر وكلارك أن الخدمات يُؤدّد فرص عمل واستثمار، مُحدثًا نقلة نوعية من القطاع الأول (الزراعة والتعدين) إلى الصناعة، ومن ثم إلى قطاع الخدمات. كما اعتبر فيشر من بين الرواد الأوائل الذين قدموا قطاع الخدمات كقطاع ثالث متميز بعد الزراعة والصناعة. وأوضحوا فيه أن التحول نحو الخدمات يمثل تطورًا لا مفر منه نظرًا للطلب المتزايد على الخدمات والتقدم التقني. وقد ساهمت هذه النظريات في ترسيخ فكرة التقسيم الثلاثي للقطاعات الاقتصادية. كما أشار كلارك إلى أن إنتاج الخدمات أقل كفاءة من الإنتاج الصناعي. ويُعدّ جلن فوراستيه من أولئك الذين قدموا تعريفًا إيجابيًا للقطاع بدءًا من عام 1960، تحت إشراف المكتب الوطني للبحوث الاقتصادية (إبراهيم، 2014، صفحة 26).

كما تُعدّ دراسة أسباب نمو قطاع الخدمات موضوعًا ديناميكيًا، حيث يبرز عمل فوش في عام 1968 الذي ركز على القطاع الثالث وعلاقته بالنمو الاقتصادي، موضحةً أن التحولات التكنولوجية تُساهم في إحداث تغييرات مختلفة. وفي عام 1976، قدم دانيال بيل تفسيرًا لقطاع الخدمات بأنه يمثل بداية عصر مجتمع ما بعد الصناعي، مدفوعًا بزيادة الدخل الفردي في الدول الغربية والتوجه نحو تعزيز "الرفاهية الاجتماعية" كالدول المتقدمة، حيث تتميز هذه الخدمات بجودتها العالية وتقديمها بشكل متميز.

2.3 نظرية مجتمع ما بعد الصناعي

قدم دانيال بيل هذه النظرية في كتابه "اقتصاد الخدمات" عام 1976، حيث تستشرف مرحلة متقدمة في تطور المجتمعات الصناعية تنسجم بتحولها نحو اقتصاد يهيمن عليه قطاع الخدمات. وقد لخص بيل هذا التحول بأنه انتقال إلى "مجتمع ما بعد الصناعي"، وهو ذلك الاقتصاد الذي واكب مرحلة الانتقال من التصنيع ومؤسسات المصانع الكبرى إلى الاعتماد على الخدمات والوفرة في الكماليات، والخدمات المقدمة من قبل



معظم المنظمات ومؤسسات الدولة. يُظهر هذا التحول تزايد الاعتماد على مؤسسات الخدمات، حيث يتصاعد مستوى توقعات المستهلكين نتيجة للنمو السريع في توظيف العمالة في قطاع الخدمات مقارنةً بقطاعي الزراعة والصناعة (خراز، 2012، الصفحات 38-39). إضافةً إلى ذلك، يُعرف مجتمع الوفرة أو "مجتمع رغيد الحياة" بالدور الذي لعبه التصنيع والإنتاج الصناعي العالمي في خلق وفرة في السلع المادية بتكاليف نسبيًا منخفضة. وقد ساهمت هذه الوفرة في تغيير نمط الحياة والمستوى الاقتصادي للأسر (بابا سعيد، 2015، صفحة 103)، حيث شهدت زيادةً في شراء الأجهزة المنزلية وغيرها من السلع بفضل توافرها بكثرة. وهذا مما أدى إلى تبني هذه النظرية التي تبناها جيرشومي والذي أشار إلى ميل الأسر للانحراف في اقتناء الأجهزة المنزلية.

3.3 مجتمع المعرفة

من جانب آخر، يُعد مجتمع المعرفة ركنًا أساسيًا في نظرية مجتمع ما بعد الصناعي، حيث يعتمد على المعرفة والتمكن الرقمي. يُشكّل هذا التحول الأساس للانتقال من بيئات عمل تقليدية إلى مهن تقنية متقدمة، ويرتكز على أربعة أوجه رئيسية: العملية، التكنولوجية، الإدارية، والشفافية. ويتجلى دور مجتمع المعرفة في تسهيله لإحداث "مجتمع أكثر عدلاً"، (عبد العال، 2017، صفحة 07). في هذا السياق، يُعتبر مجتمع ما بعد الصناعي في جوهره مجتمعًا يسعى لتحقيق العدالة والمساواة من خلال توزيع المعرفة والفرص بشكل أوسع وأكثر فعالية.

كما يتجلى التمييز في تقديم الخدمات من منظور اقتصادي مقارنةً بالجانب الاجتماعي. وتوضح الدراسات، كما أشار علماء الاجتماع، الطرق الجديدة التي تحدد طبيعة تقديم الخدمات في الاقتصاد المعاصر. ويتضح هذا التمييز بكيفية إدارة وتنظيم الخدمات لتحقيق الكفاءة والفعالية الاقتصادية، دون إغفال الأبعاد الاجتماعية المتعلقة بتأثير هذه الخدمات على جودة حياة الأفراد (أحمد علي، 2015).

انطلاقاً مما تم ذكره من عوامل وأسباب، يمكن الوقوف عند أهم المحطات التاريخية التي واكبت التغيير والانقلاب النوعي في الإنتاج والاستهلاك، من حيث الكم والنوع. ويتضح ذلك من خلال نوعية الخدمات المتوفرة والمقدمة وكذلك في الكم الهائل والمتنوع لها، كنتيجة للتطور في أسلوب الحياة ومتطلباتها اليومية. حيث يمكن للمواطن



البسيط اقتناء مستلزماته عبر المنصات الإلكترونية، بالإضافة إلى المؤسسات الخاصة والقطاع العام، مما أنتج وفرة هائلة في المكملات الخدمائية.

4.3 خصائص الخدمات

تتسم الخدمات بعددٍ من الخصائص، منها طابعها الجماعي. وقد أشار "بيل" إلى أهمية القطاع الثالث، الذي يشمل الخدمات الصحية، التعليم، البحوث، والخدمات العامة. هذه الخدمات، ذات الطبيعة الجماعية والمرتبطة بالدولة والرفاه الاجتماعي، يجب أن تحظى بالأولوية في تقديمها للمواطنين، لما لها من دور حاسم في تعزيز النوعية العامة للحياة ودعم التطور الاجتماعي والاقتصادي.

من بين العوامل الأخرى المسهمة بنمو وتطور قطاع الخدمات نجد:
- التنوع والزيادة في أشكال السلع والمؤسسات والاحتياجات، مما أدى إلى تزايد الخدمات

- الإقبال المتزايد على الخدمات بفضل زيادة أوقات الفراغ والتحرر من العمل نتيجة للتطور التكنولوجي، مما سمح للمستخدمين بالاستفادة من الخدمات بشكل أوسع.

- تحسن الأوضاع الاقتصادية ومستوى المعيشة، بسبب ارتفاع الدخل، مما ساعد المواطنين بالطلب المتزايد على الخدمات

- تعقيد البيئة الاجتماعية والأوضاع الراهنة، مما أدى إلى تولد خدمات جديدة مثل الاستشارات القانونية، خدمات الصيانة، الخدمات الصحية، مراكز تأجير السيارات، وشركات التأمين (محمد وأحمد، الصفحات 01-07).

53. أسباب تطور قطاع الخدمات دولياً

من الأسباب الدولية لتطور قطاع الخدمات، نجد التغيرات التي طرأت على الاقتصاد العالمي، والتي لم تكن وليدة اللحظة، بل كانت نتيجة حتمية للتطورات الحاصلة في المنظومة الاقتصادية العالمية. زيادة امتداد النظام الرأسمالي وتراجع الاشتراكية، إلى جانب ظهور الخصوصية الاقتصادية، كانت عوامل رئيسية في هذا التحول. وقد اتسمت هذه الفترة أيضاً بزيادة الصراع الأيديولوجي في ظل الحرب الباردة وما خلفته من تطورات، مما غير من أنماط الاستهلاك المجتمعية تجاه الخدمات (عبد الهادي، 2019).



ومن بين الظروف التي واكبت هذه الفترة، نجد ظهور "مدرسة شيكاغو"، التي سلطت الضوء على عيوب الرأسمالية، وخاصة تعاضم ظاهرة التدويل. وقد عملت العديد من المؤسسات على توسيع كافة أشكال النشاط الاقتصادي، بما في ذلك الإنتاج، الخدمات، التمويل، والتسويق.

4. عامل الإبداع والعنصر البشري في الخدمات

يمثل الإبداع والعنصر البشري عوامل حاسمة في تعزيز قطاع الخدمات، حيث يشكلان قيمة مضافة ترفع من مستوى الجودة والاحترافية. هذا بدوره يعزز دور العاملين ويحسن قدرتهم على المنافسة ضمن الاقتصاد الوطني. أصبح الإبداع والابتكار ضروريين نتيجة للمنافسة الاقتصادية المتزايدة، إذ يعدان من أهم مقومات ومحركات النمو الاقتصادي، ويسهمان في تحسين الإنتاجية، كما يتضح من تجارب دولية متعددة.

فالإبداع والابتكار يُعتبران رأس مال المستقبل، حيث يضيفان تميزاً وجودة للعملية الإنتاجية، وهو خليط قدرات إنسانية عند توافر الظروف المناسبة، ترتقي بالإنتاج إلى مستويات تحفز العقل والخيال.

1.4 مفهوم الإبداع

يعرف الإبداع بأنه خليط من القدرات والاستعدادات الإنسانية التي، إذا توفرت البيئة المناسبة، ترتقي بالإنتاج إلى مستويات جديدة تعتمد على العقل والخيال. يُعد الإبداع سمة عقلية تمنح الفرد القدرة على التفكير بأساليب مبتكرة وغير مألوفة، أي التفكير بعيداً عن المألوف أو "خارج الإطار التقليدي" (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2018). غالباً ما يقود الإبداع إلى الابتكار أو تطبيق تقنيات وأساليب فريدة أثناء مواجهة مشكلة أو إنجاز مهمة محددة. وعند استخدام الإبداع بكفاءة، يمكن تحقيق النتائج التالية: إيجاد شيء جديد ومتفرد، وهو أمر قد يكون نادر الوقوع إلا في حالات الإبداع المتميز، والجمع والدمج بين عدة أفكار بأسلوب غير تقليدي ومبتكر، وكذا تطوير خدمات جديدة غير مسبوقة باستخدام أساليب متطورة.

والإبداع يُعرف كعملية مركبة تشمل عدة عمليات عقلية تتضمن توليد أفكار ومفاهيم جديدة أو أصيلة، وقد يتمثل في أبسط صوره بتحويل الأفكار الجديدة أو



المنخيلة إلى واقع ملموس. يتكون الإبداع من عمليتين أساسيتين هما: الفكر والتطبيق. ويرى الخبراء أن المعرفة والإبداع يترابطان ارتباطاً وثيقاً، حيث يتطلب الإبداع معرفة كافية بالموضوع المعني. على سبيل المثال، (يفين، 2016، ص 30)، ينبغي للرسام أن يخوض تجارب تنشيط إحساسه قبل أن يكون قادراً على تجسيد هذه المشاعر في عمل فني مبهٍر.

2.4 مجالات الإبداع والابتكار

تشمل مجالات الإبداع والابتكار طيفاً واسعاً من النشاطات، كالأدب، الفنون، الاقتصاد، الكيمياء، علوم اللغة، الرسم، والموسيقى. كل مجال من هذه المجالات يتميز بمعايير وخصائص فريدة تحدد نطاق وطبيعة الإبداع والابتكار ضمنه. بتنوع النشاط الإنساني ونشاط الأعمال، يتسع مجال الإبداع والابتكار، حيث يمكن تصنيفه ضمن أربع مجالات رئيسية:

- الابتكار في المنتجات: يعني تطوير منتجات جديدة تلبى حاجات العملاء بكفاءة وجودة متفوقة.

- الابتكار في التكنولوجيا: يشمل إدخال تقنيات جديدة أو تحسين الخصائص الحالية، مما يعزز الكفاءة والفعالية.

- الابتكار في الخدمات: يتضمن تقديم خدمات جديدة أو تحسين الخدمات الحالية بأساليب مبتكرة، كما في الاقتصاد الرقمي حيث تُصمم استراتيجيات جديدة لتعزيز التنافسية الاقتصادية.

- الابتكار في الأعمال والإدارة: يتطلب هذا المجال طرق عمل مبتكرة تعتمد على التكنولوجيا والرقمنة (بودية وفتدوز، 2001).

تعتبر هذه المراحل أساسية لتحقيق الابتكار والإبداع في أي مجال، مما يضمن التنافسية والنجاح بالعالم المعاصر.

3.4 أنواع الإبداع الإداري في المنظمات

تتراوح ما بين الإبداع الفردي وصولاً إلى الإبداع على مستوى المنظمة ككل، مما يسهم بشكل فعال في تعزيز قدراتها التنافسية والابتكارية:

- الإبداع الإداري على المستوى الفردي: ينبع هذا النوع من القدرات والسمات الإبداعية الفردية مثل المستوى التعليمي، الذكاء، التجارب، التعامل، والقدرات



- الذهنية. هذا النمط من الإبداع يعتمد بشكل كبير على المساهمات الفردية ويمكن أن يؤثر بشكل مباشر على الابتكار داخل المنظمات.
- الإبداع الإداري على مستوى الجماعة: يتميز هذا النوع بكونه نتاج تفاعل الجماعة (قسم، دائرة، لجنة)، حيث يفوق إبداع الجماعة مجموع الإبداعات الفردية. يأتي هذا الإبداع نتيجة التعاون وتبادل الآراء والخبرات، مما يسهل تطوير حلول للمشكلات المواجهة للمنظمات المعاصرة. العمل الجماعي المبدع يعد ضروريًا لتطوير جماعات تتغلب على مختلف التحديات.
- الإبداع الإداري على مستوى المنظمة: يُعد الإبداع هذا المستوى عنصرًا ضروريًا وملحًا، لضمان البقاء والاستمرارية. يتطلب من المنظمات المعاصرة، بغض النظر عن نوعها، تبني الإبداع كجزء لا يتجزأ من استراتيجياتها الإدارية والتشغيلية (بشري و بورعة ، 2013)

مما سبق يتبين بأنه هناك ثلاث فروع أساسية للإبداع الإداري موزعة على المستويات التالية: الفردي أو الشخصي، والذي يعد من أهم أنواع الإبداع حيث يبرز ككفاءة وموهبة للأداء المتميز، على المستوى الجماعي أي فريق العمل والمسعى الجماعي للمؤسسة، وكذا على مستوى المنظمة أي الأداء المتمثل في توفر الآليات والإمكانيات المتاحة لتطوير.

4.4 النظريات المفسرة للإبداع الإداري

- من أهم النظريات المفسرة للأداء الإبداعي نجدها على اختلاف المدارس والاتجاهات:
- نظرية كليفور وكافيلي (الأداء الفائز): في بحثهما حول الإبداع الناجح، وجد كليفور وكافيلي أن الشركات الصغيرة ذات الأداء المتميز والقدرات الإبداعية المرتفعة تتسم بسمات فريدة تحدد ثقافة العمل بها. تتضمن هذه السمات تطوير رؤية واضحة تعكس قيم العاملين، وصياغة أهداف تتوافق مع العناصر الأساسية للعمل.
- نظرية أوسيرون: تعزز هذه النظرية فكرة أن نموذج حل المشكلات الإبداعية صُمم بشكل أساسي لدعم الأفراد، خاصةً في القيادة والمستويات التنفيذية والعاملين في الصناعة والأعمال، بهدف تطوير منتجات وعمليات جديدة. يؤمن أوسيرون بأن الطريقة الأمثل لإيجاد حلول فعالة تكمن في إنتاج أكبر قدر ممكن من البدائل، ثم



تقييمها بشكل متسلسل، مقترحًا العصف الذهني كأداة شائعة لتحقيق هذا الغرض بطريقة إبداعية.

5.4 العنصر البشري

كان التركيز الاقتصادي موجّهًا بشكل كبير نحو رأس المال المادي كأساس للنمو الاقتصادي والتنمية. ومع ذلك، طرأت تغييرات جذرية مع الوقت، حيث تم إدراك أهمية العنصر البشري كأساس ودعامة لكافة العمليات الإنتاجية في مختلف القطاعات. أصبح تقدير رأس المال البشري، الذي يتطلب مستويات عالية من الدقة والتدريب، مهمًا بشكل خاص في قطاع الخدمات، والذي برز كأحد القطاعات الرئيسية المنتجة في القرن العشرين، خاصةً مع تزايد التكنولوجيا والتقنيات المطلوبة إلى عمالة مبدعة ومهارية.

1.5.4 تعريف رأس المال البشري حسب شولتز

بحسب شولتز، يُعرف رأس المال البشري بأنه مجموع الطاقات البشرية الحاملة للكفاءات الذهنية والمستويات العلمية ضمن الهيئة التنظيمية. أضاف بيكر في عمله الصادر عام 1964، إلى أن مفهوم رأس المال البشري لا يقتصر فقط على الوسائل المادية للإنتاج كالمصانع والمعدات، وإنما يتسع ليشمل الاستثمارات في الإنسان من خلال التعليم، التدريب، والعناية الصحية. وأكد أن رأس المال البشري يُفهم على أنه تجمع للخبرات، القدرات، والمهارات المتنوعة التي يمتلكها الأشخاص والتي ترتبط بمجال الاقتصاد. بالإضافة إلى ذلك، عرّف رأس المال البشري بأنه مجموع الخبرات والمهارات والقدرات والصفات المتفردة الموجودة ضمن الأفراد، والتي تمتلك صلة بالفعاليات الاقتصادية (بوفولة، 2018، ص 296-294)

2.5.4 مكونات رأس المال البشري

-الهيكل الخارجي: يشمل المعاملات مع العملاء والموردين والمستثمرين، مما يبرز دور التواصل والعلاقات في تعزيز قيمة المورد البشري.

-الهيكل البشري: يركز على القدرات، المعارف، المهارات، والخبرات الفردية والجماعية في حل المشاكل، مؤكّدًا على أهمية التطوير المستمر للموارد.



-الهيكل الداخلي: يتألف من الأنظمة والعمليات، المعلوماتية، النماذج العملية، قواعد البيانات، الوثائق، المعرفة، مما يدل على أساسيات تنظيم المعرفة داخل المؤسسة (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، 2018).

3.5.4 الخصائص الفردية لرأس المال البشري

بالإضافة إلى هذه المكونات، يتميز رأس المال البشري بخصائص فريدة وهي:

-محدوديته: ترتبط بالميزات الجسدية والذهنية للأفراد، مما يعني أن تكلفة الاستثمار به تزايد مع مرور الوقت

-عدم مرئيته: بداية، قد لا تكون المعارف والقدرات التي يمتلكها الأفراد ملحوظة بوضوح، وغالبًا ما يتم كشفها من خلال ضمان الشهادات العلمية والخبرات العملية.

-عدم ارتباطه بمالكة شخصيا: بينما يمكن للأفراد تأجير قدراتهم لأصحاب العمل، لا يمكنهم بيع هذه القدرات كما يمكن للمنظمات بيع الأصول المادية.

-عدم إمكانية استهلاكه تقليديا: يمكن فقدان رأس المال البشري بالكامل بمجرد وفاة صاحبه، مما يطور من مخاطر الاستثمار.

هذه الخصائص تبرز أهمية الاستثمار الدقيق والمدروس في رأس المال البشري، مع الأخذ في الاعتبار تحدياته ومحدودياته (سويدان وحداد ، 2003).

- ملخص عن مكونات رأس المال البشري

(مهارات، خبرات، معارف، حيث التواجد) = ميزات الأفراد العاملين

5. تحول الاقتصاد التقليدي المرتكز على قطاعي الزراعة والصناعة نحو اقتصاد الخدمات

منذ منتصف القرن العشرين، شهدت مفاهيم الإدارة العامة تحولات جذرية مع تغيرات ملحوظة في التوجهات والاستراتيجيات. هذه التغيرات شملت انتقال التركيز من الإنتاج إلى التسويق، ومن التركيز على الجمهور الخارجي إلى شمول كل من الجمهور الداخلي والخارجي، بالإضافة إلى الانتقال من الاهتمام برأس المال المادي للتأكيد على رأس المال البشري. كما تم توجيه الاهتمام نحو تأسيس المؤسسات بدلاً من بناء المؤسسات الكبيرة فقط، إضافة إلى ظهور الشركات الافتراضية التي أدخلت بعدًا جديدًا في عالم الأعمال. اعتمدت المؤسسات فكرًا إداريًا جديدًا، متأثرًا بالتطور الهائل في آليات وآليات



بيئة العمل ومتطلباتها من حيث الدقة والمعرفة والإبداع لللازمين لأداء المهام المطلوبة. كما أدى تزايد الاحتياجات اليومية للمواطنين مثل المواصلات والأعمال المنزلية التي تتطلب توصيلاً سريعاً ومرتبلاً بالوقت، بالإضافة إلى الانشغالات المتزايدة لدى العاملين من كلا الجنسين وساعات العمل المستمرة إلى توجه السوق نحو قطاع الخدمات (بوصالغ، 2016).

هذا التحول أصبح مرتبطاً ببروز الرقمنة، مع التركيز على الاستثمار في اليد العاملة ذات المعرفة الأكاديمية والمهارة الإبداعية. وقد أدى ذلك إلى رفع مستوى تسويق الخدمات، وزيادة الاحتياجات اليومية للمواطنين، خاصة بعد خروج النساء إلى العمل، وتعاضم فكرة الكماليات وضرورة الرفاهية (جامعة الأندلس، 2001، الصفحات 01-02). كما سهّلت معظم الإجراءات الإدارية وكثرت استعمالها في مجالات متعددة مثل الصحة، التعليم، والأمن.

نقلت الفكرة الإدارية المتجددة آراء الباحثين في الموارد البشرية، وبالأخص الاقتصاديين، حول تسمية هذا القطاع بالخدمات " (أولاد حمودة، 2011)، خاصة في البلدان المتقدمة. استغلت هذه البلدان كافة الظروف والإمكانات لتطوير هذا القطاع والارتقاء به لينافس قطاعي الزراعة والصناعة، بفضل تعدد العوامل المؤدية إلى ذلك وتنامي فكرة الاستثمار في المكونات البشرية.

وفي ظل التغيرات العميقة التي مرت بها مفاهيم الإدارة والاقتصاد منذ منتصف القرن العشرين، برزت بشكل خاص الأهمية المتزايدة لقطاع الخدمات، الذي يتسم بخصائص فريدة تفضله عن السلع المادية. وقد أدت هذه الخصائص إلى تطوير استراتيجيات تسويقية خاصة بالخدمات تعتمد بشكل كبير على المعرفة والمهارات الفردية والجماعية. أسست هذه التحولات لمجتمع المعرفة، الذي يركز على القدرات البشرية العالية بالتقنية والدقة في إنجاز العمل. فالتحول نحو قطاع الخدمات، المعروف أيضاً بالمجتمع ما بعد الصناعي، يمثل تنامي وتضاعف أهمية الخدمات على حساب قطاع الصناعة. هذا التحول لم يساهم فقط في تسريع وتيرة التنمية في البلدان التي اعتمدت عليه، بل أسهم أيضاً في تقليص البطالة من خلال خلق فرص عمل جديدة في مجالات متنوعة تتطلب مهارات ومعارف مختلفة. كذلك، ساعدت البيئة



المناسبة لاستثمار هذا القطاع بالوصول للرفاهية المنشودة للمواطنين عبر إتاحة خدمات متعددة تركز على الجودة والابتكار (World Economic Forum, 2017, p.13)

مناقشة النتائج

لم يكن التحول في قطاع الخدمات مجرد تغيير في أسلوب الاقتصاديات فحسب، بل كان حلقة مؤثرة على صعيد الاقتصاد العالمي، حيث ساهم بشكل فعال في النهوض بقطاع حيوي يقوم على مخرجات غير مادية. واستطاع قطاع الخدمات استغلال الإمكانيات والظروف المتاحة لتطوير نفسه والارتقاء ليصبح عنصرًا أساسيًا في الاقتصاد، يساهم بالنتائج الإجمالية ويوفر عددًا كبيرًا من مقاعد الشغل، بالإضافة إلى جذب تدفقات الاستثمارات الخارجية.

الجدير بالذكر أن مجال الخدمات يشمل تشكيلة من الفعاليات الاقتصادية التي تغطي المشاريع الهندسية، والخدمات اللوجستية، حيث يمثل هذا القطاع جزءاً حيوياً في الاقتصاد ويساهم بشكل ملحوظ في الإنتاج الإجمالي، العمالة، وجذب الاستثمارات الأجنبية.

فالاستثمار في قطاع الخدمات وتطويره يُعدُّ استراتيجية حيوية للدول الساعية إلى تحقيق التنمية المستدامة والتقدم الاقتصادي. يتطلب هذا الاستثمار بيئة ملائمة تُشجّع على الابتكار وتطوير المهارات، مما يُسهم في تحقيق الرفاهية للمواطنين ويعزز من مكانة الدولة في الاقتصاد العالمي.

وفي سياق التحولات الاقتصادية والإدارية المعاصرة، يبرز قطاع الخدمات كمحور رئيسي يدفع عجلة التطور والنمو في الاقتصاديات العالمية. هذا القطاع، بتنوعه وتفرد، يستلزم اهتمامًا بالغًا وتركيزًا على عدة جوانب حيوية لضمان استغلال كامل لإمكانياته. البحث الأكاديمي والدراسات التي تتناول هذا القطاع لا بد أن تبرز أهمية وخصائص قطاع الخدمات، مع التركيز على أهمية رأس المال البشري في تعزيز وتطوير هذا القطاع.

يُعتبر مجال الخدمات الأساس الذي يربط بين الأساليب التقليدية للاقتصاد والطرق المستحدثة، مما يجعل من الضروري التركيز على ما يميز القطاع عن غيره. الاستثمار في رأس المال البشري يُعدُّ أساسًا لتحقيق النجاح والابتكار في هذا القطاع، حيث



يتطلب قطاع الخدمات يداً عاملة متمرسه، مبدعة، وذات مهارات عالية. ويتصل قطاع الخدمات باقتصاد المعرفة، حيث تُعد المعرفة جوهر العملية الإبداعية. إدارة المعرفة، خلقها، تبادلها، وتطبيقها هي عناصر حاسمة للنجاح في هذا القطاع.

وتواجه الهيئات الخدمية تحديات ومخاطر مستمرة. للحفاظ على تميزها وتنافسيتها، أدركت هذه المؤسسات أهمية الإبداع على جميع المستويات. الإبداع في هذا السياق يمكن أن يتجسد في عروض جديدة تقدمها المؤسسات أو في تحسينات لمختلف الأنشطة، سواء كان ذلك على مستوى الخدمة المباشرة للعملاء، أو في تطوير العمليات الداخلية والبنية التحتية بما يضمن تقديم خدمات بجودة أعلى وكفاءة أكبر.

يُعد قطاع الخدمات ركيزة الاقتصادات الحديثة، وهو يشمل جوانب متعددة تمتد من الجانب الإنساني، الذي يركز على تلبية احتياجات الزبون المختلفة بشكل فعال ومرن، إلى الجانب المهني الذي يتطلب استخدام طرق وأساليب وتقنيات مبتكرة لأداء الأعمال الخدمية. كما يتضمن الجانب غير المرئي الذي يرتبط بقدرة المنظمة على تلبية الحاجات الإنسانية والمهنية معاً، والذي غالباً ما يتجلى في سياسات الصداقة مع الزبائن وبناء علاقات طويلة الأمد معهم.

خاتمة

من خلال ما سبق يمكن القول: بأنه لا ينبغي إنكار دور قطاعي الزراعة والصناعة، حيث يُعتبر قطاع الخدمات قطاعاً ثالثاً ومكماً لهما. فهو بدوره أسهم في تلبية وتوفير المطالب والاحتياجات التي لم تكن متوفرة، ويُعد محوراً رئيسياً لتقديم خدمات متنوعة وضرورية مثل الرعاية الصحية، التعليم، الأمن، الفندقية، والاتصالات. بالإضافة إلى كونه عاملاً حاسماً في دفع عجلة التنمية وتطوير مختلف المرافق في القرن الحالي. وبالتالي، يُمكن القول بأن قطاع الخدمات يُمثل ليس فقط قلب الاقتصاد ومحركه الرئيسي، بل هو أيضاً عنصر أساسي في تحقيق رفاهية المواطنين والارتقاء بجودة الحياة. لذا، فمن الضروري إعطاء الأولوية لهذا القطاع وتعزيز قدراته من خلال الابتكار والتطوير المستمر، مما يضمن للدول الوصول للتنمية المستدامة في مواجهة الصعوبات المستقبلية.



المراجع

1. أحمد إبراهيم حسن عبد العال، 2017. دور الإعلام في استثمار رأس المال البشري كرافد رئيسي لتحقيق التنمية المستدامة بالعالم العربي، المؤتمر العالمي الرابع لكلية الحقوق، جامعة طنطا.
 2. أحمد علي منال السيد، 2015. خصائص مجتمع المعرفة وشموله لمجتمع المعلومات وسياساته: مدى توافق السياسة المعلوماتية الصينية للمجتمع المعرفي المصري والعربي، مجلة اعلم، السعودية، العدد 14.
 3. الأخضر خراز، 2012. دور الإبداع في اكتساب ميزة تنافسية: دراسة حالة مؤسسة ربي (سعيدة) نموذجاً، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان.
 4. أيوب نافز محمد؛ علي أحمد، 2010. الأهمية التنموية لرأس المال البشري في الوطن العربي ودور التربية والتعليم فيه، مجلة علوم انسانية السنة السابعة: العدد 44: شتاء 2010 - Issue 44.
 5. بشير بودية؛ طارق قندوز، 2001. أصول ومضامين تسويق الخدمات، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان.
 6. جامعة الأندلس، 2019. مفهوم الخدمات وأهميتها، المحاضرة الأولى، سوريا.
 7. داليا موسى الصيرفي، 2017. أثر قطاع الخدمات على القطاع الصناعي والنمو الاقتصادي في فلسطين 2000-2016، رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية، غزة.
 8. سفيان بوصالح، 2016. التحكم في جودة الخدمة البنكية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
 9. عبد الحسين وادي العطية، 2001. الاقتصاديات النامية: أزمتا وحلول، دار الشروق، عمان.
 10. عبد اللطيف أولاد حمودة، 2011. دور التسويق في رفع الميزة التنافسية في سوق الهاتف النقال بالجزائر. جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
 11. عمار إبراهيم، 2014. تنمية رأس المال البشري وأثره على كفاءة المنشأة: دراسة ميدانية في الساحة السورية، جامعة تشرين، سوريا، ص 26.
 12. فائزة بشيري؛ باتول بورعة، 2013. دور الخدمات الاستثمارية في تحسين كفاءة رأس المال البشري، جامعة قسنطينة 02، قسنطينة، ص 211-213.
 13. فتحي زرينز، 2019. تفعيل عملية إبداع المنتج بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة باعتماد مدخل المشاركة بالمعرفة: دراسة ميدانية، المركز الديمقراطي العربي، ص 201-304.
 14. لبنى بابا سعيد، 2014. دور الاستثمار في رأس المال البشري في النمو الاقتصادي بالجزائر خلال الفترة 2005 إلى 2013، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد محمد لخضر بالوادي، الجزائر.
 15. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2018. تقييم التكامل الاقتصادي العربي: التجارة في الخدمات كمحرك للنمو والتنمية. الأمم المتحدة، بيروت.
- (<https://www.unescwa.org/sites/default/files/pubs/pdf/assessing-arab-economic-integration-trade-services-growth-development-arabic.pdf>)



16. محمد حسن يفين، 2016. دور الابتكار والإبداع المستمر في ضمان المركز التنافسي للمؤسسات الاقتصادية والدول، دراسة حالة دولة الإمارات، المنارة للاستشارات، الإمارات العربية المتحدة.
17. محمد حشماوي، 2006. الاتجاهات الجديدة للتجارة الدولية في ظل العولمة الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر.
18. محمد زوايد العنبي، 2011. الطريق إلى الإبداع والتميز الإداري، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
19. محمد فتحي عبد الهادي، 2019. "اقتصاد المعرفة في الأدبيات العربية: دراسة تحليلية ودروس مستفادة"، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، جامعة القاهرة.
20. موسى نظام سويدان؛ حداد شفيق إبراهيم، 2003. التسويق: مفاهيم معاصرة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
21. نبيلة بوفولة، 2018. الإبداع في مجال الخدمات مميزاته ومستوياته، مجلة دراسات، مجلد 9 عدد 9، ص.ص 300-322.
22. وفاء عبد الباسط، 2000. سياسات التجارة الخارجية، دار النهضة العربية، القاهرة.
- 23- World Economic Forum, 2017. The global human capital report: preparing people for the future of work. world economic forum.
<https://weforum.ent.box.com/s/dari4dktg4jt2g9xo2o5pksjpatvawdb>

