

بسمه تعالی

نگاهی به ساختار بخش خدمات در ایران و جهان

مقدمه

در دنیای امروز اهمیت بخش خدمات و بازارهای مرتبط به آن تا حدی است که کشورهای توسعه یافته حجم فزاینده‌ای از فعالیتهای تجاری خود را به آن اختصاص داده اند بطوری که بر اساس آمارهای موسسات مالی بین المللی بیش از ۶۰ درصد اشتغال در کشورهای صنعتی در بخش خدمات شکل می گیرد. ملاحظه تحولات اقتصادی صورت پذیرفته در عرصه اقتصاد، در دو دهه اخیر مبین این موضوع می باشد که بیشترین تحولات در حوزه خدمات و بویژه خدمات صنعتی به وقوع پیوسته که نمونه آن بحث صنعت نرم افزار، مخابرات و تجارت الکترونیکی است. کشور آمریکا در حال حاضر دارای ۸۰ میلیارد دلار مازاد در بخش خدمات است که این مازاد به تعدیل کسری فزاینده تجارت کالایی آن کمک می کند. تقریباً ۸۰ درصد تولید ناخالص داخلی و اشتغال آمریکا معول بخش خدمات است که با توجه به رقم کل اشتغال و تولید ناخالص داخلی آن در خور توجه می باشد. علیرغم اهمیت شایان توجه بخش خدمات در اقتصاد بین الملل، کشور ما هنوز نتوانسته است خود را با تحولات جهانی این بخش هماهنگ و از مزایای سرشار آن بهره مند گردد. به طوری که امروزه تفکر غالب در میان تصمیم سازان و عامه مردم در رابطه با آن همان واسطه گری، دلالتی و... می باشد که به عنوان سدی در مقابل فعالیت های تولیدی است. از این رو توجه و اهتمام به این بخش در زمینه تغییر نحوه نگرش به آن و همچنین رقابت پذیرتر کردن آن ضروری بنظر می رسد.

تعریف خدمات

آنکتاد در گزارش "تجارت و توسعه" خدمات را اقدامی که ثمره یک فعالیت تولیدی بوده و تاثیرش در تغییر وضعیت و یا موقعیت ذینفع می باشد تعریف می کند. در کل خدمات در مقابل واژه کالا بکار برده می شود که در واقع دلالت بر نوعی تقسیم بندی بر اساس قابل لمس بودن دارد. لذا خدمات به عنوان یک محصول از فرایند تولید آن قابل تمیز نبوده و نتیجه یا اثر "خدمت" از ذینفع آن جدا پذیر نمی باشد.

ویژگیها و تقسیم بندی خدمات در سازمان تجارت جهانی

از جمله شاخص ترین ویژگیهایی که برای بخش خدمات بر شمرده شده است؛ غیر مادی (غیر فیزیکی بودن)، غیر قابل ذخیره بودن و عدم همزمانی تولید و مصرف می باشد لیکن این ویژگیها با توجه به ابداعات و نوآوریها و تکنولوژیهای جدید از جمله ابداع رایانه و.... کم رنگ تر شده است به طوری که در حال حاضر قابلیت ذخیره سازی خدمات از طریق رایانه بوجود آمده است و می توان خدمات مشاوره ای را ذخیره نمود.

موافقتنامه های عمومی تجارت خدمات^۱، بخش خدمات را به ۱۲ زیر بخش به شرح ذیل تفکیک مینماید؛

۱. خدمات تجاری (خدمات حرفه ای، خدمات مرتبط با فن آوری اطلاعات، تحقیق و توسعه)
۲. خدمات ارتباطات
۳. خدمات ساختمان و مهندسی
۴. خدمات توزیع
۵. خدمات آموزشی
۶. خدمات زیست محیطی
۷. خدمات مالی (بیمه، بانکداری و تمام خدمات مربوط به اوراق سهام و اوراق بهادار)
۸. خدمات بهداشتی و درمانی
۹. خدمات توریسم و گردشگری
۱۰. خدمات تفریحی، فرهنگی و ورزشی
۱۱. خدمات حمل و نقل
۱۲. سایر خدمات

لازم به ذکر است که سازمان جهانی تجارت^۲ این ۱۲ بخش را به ۱۵۵ زیر بخش تقسیم کرده است.

^۱-GATS
^۲-WTO

تقسیم بندی خدمات در ایران

- ۱- بازرگانی، رستوران و هتلداری
- ۲- حمل و نقل، انبار داری و ارتباطات
- ۳- خدمات موسسات پولی و مالی
- ۴- خدمات مستغلات و خدمات حرفه ای و تخصصی
- ۵- خدمات عمومی
- ۶- خدمات اجتماعی، شخصی و خانگی

ایران	WTO
در ایران بخشی در غالب بازرگانی ، رستوران و هتلداری آمده و بخشی نیز در غالب خدمات حمل و نقل ، انبارداری و ارتباطات گنجانده شده است	خدمات تجاری(خدمات حرفه ای، خدمات مرتبط با فن آوری اطلاعات، تحقیق و توسعه)
در ایران در غالب خدمات حمل و نقل، انبار داری و ارتباطات گنجانده شده است	خدمات ارتباطات
در ایران در غالب خدمات مستغلات و خدمات حرفه ای و تخصصی گنجانده شده است	خدمات ساختمان و مهندسی
در ایران در غالب خدمات بازرگانی، رستوران و هتلداری گنجانده شده است	خدمات توزیع
در ایران در غالب خدمات عمومی گنجانده شده است	خدمات آموزشی
خدمات موسسات پولی و مالی	خدمات زیست محیطی
	خدمات مالی(بیمه، بانکداری و تمام خدمات مربوط به اوراق سهام و اوراق بهادار
در ایران در غالب خدمات اجتماعی، شخصی و خانگی آمده است	خدمات بهداشتی و درمانی
در ایران بخشی در غالب بازرگانی ، رستوران و هتلداری آمده است	خدمات توریسم و گردشگری
در ایران در غالب خدمات عمومی گنجانده شده است	خدمات تفریحی، فرهنگی و ورزشی
در ایران در غالب خدمات حمل و نقل، انبار داری و ارتباطات گنجانده شده است	خدمات حمل و نقل
	سایر خدمات

اهمیت اقتصادی بخش خدمات

اقتصاد دانانی چون اسمیت، ریکاردو و مارکس عمده تلاش خود را صرف اقتصاد کالایی (بخش کشاورزی و صنعت) می نمودند و به خدمات بیشتر در چارچوب مالی (نقش مالی) می پرداختند و نقش غیر تولیدی برای خدمات قایل بودند. با این وجود، اهمیت روز افزون بخش خدمات در اواسط دهه ۱۹۳۰ این بخش را به عنوان سومین بخش اقتصادی قرار داد که همین امر مقدمه ای برای ورود آن به حسابهای ملی طی دهه های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ میلادی و نیز رواج اصطلاحاتی نظیر "انقلاب خدمات"^۳، "اقتصاد جدید خدمات"^۴، "دولت ما بعد صنعتی"^۵ شد. اهمیت یافتن بخش خدمات به دو دلیل می باشد؛

اولاً) سهم ارزش افزوده در فعالیتهای اقتصادی (در حال حاضر تقریباً ۶۰ درصد تولید ناخالص ملی و فرصتهای شغلی کشورهای پیشرفته از رهگذر خدمات تامین میگردد).
ثانیاً) خدمات، کشف ارتباط "خدمات" با فرآیند تولید و توسعه اقتصادی می باشد. یکی از نقش های عمده ای که خدمات در فرآیند صنعت ایفا می کند موضوع "خدمات تولیدی" می باشد. این نوع خدمات در رقابت پذیر نمودن تولید کالاها نقش بسزایی داشته که خدمات بالا دستی (نظیر تحقیقات، مشاوره ای و مهندسی و...) و خدمات پایین دستی (نظیر بازار یابی، بسته بندی و...) را شامل می شود.

بخش خدمات در کشورهای در حال توسعه

سهم خدمات از فعالیتهای اقتصادی در بخش مهمی از اقتصاد جهان و از جمله کشورهای توسعه نیافته در حال گسترش است. سهم بخش خدمات از کل اقتصاد کشورها در کشورهای در حال توسعه از ۳۹ درصد کشوری مانند نیجریه تا ۸۹ درصد تولید ناخالص داخلی در هنگ کنگ متغیر است. کل بخش خدمات کشورهای در حال توسعه سهمی معادل ۴۵ درصد تولید ناخالص داخلی را به خود اختصاص داده است.

با توجه به اهمیت توسعه در کشورهای در حال توسعه و نیز ضرورت توجه به بخش خدمات در دستیابی به اهداف توسعه، سه نوع از خدمات در خور توجه بیشتر می باشند: دسته اول خدمات ارتباطات

^۳ -service revolution

^۴ -New service economy

^۵ -Post _Industrial seate

می باشد که این نوع خدمات از آن جهت که زمینه تسهیل نقل و انتقال اطلاعات را فراهم می نماید در کلیه سطوح توسعه لازم و ضروری است (در خصوص اهمیت انتقال اطلاعات همین بس که یکی از شرایط شکل گیری بازارهای رقابتی دسترسی آسان به اطلاعات می باشد).

دسته دوم خدمات تخصصی حرفه ای می باشد که در دنیای امروز به دلیل گسترش علوم مختلف وجود یا عدم وجود خدمات تخصصی یکی از وجوه افتراق میان کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه است.

دسته سوم خدمات آموزشی و تحصیلی می باشد که در ارتقاء کیفیت نیروی کار (به عنوان یک نهاد مهم در تولید) سهم به سزایی دارد. در واقع می توان گفت که خدمات آموزشی زمینه ساز تشکیل سرمایه انسانی می باشد که در روند توسعه جایگاه ویژه ای دارد. (کشورهای در حال توسعه با موانعی همچون عدم تناسب بین آموزش های فنی ارائه شده و نیازهای بازار، مهاجرت نیروهای متخصص، ناکارآمدی آموزشهای عالی و... روبرو هستند)

منافع اقتصادی اجتماعی صادرات خدمات

اهمیت خدمات تنها از بعد داخلی آن دارای در خور توجه نیست بلکه ابعاد تجاری آن نیز حائز اهمیت است بطوریکه در حال حاضر صادرات خدمات یکی از منابع عمده درآمد کشورهای جهان می باشد. صادرات خدمات ویژگیهای خاصی دارد که می توانند توسط کشورهای در حال توسعه مورد توجه قرار گیرد. اهم منافع حاصل از توسعه صادرات فعالیت های خدماتی به شرح ذیل می باشد:

۱. بسط و گسترش فعالیت های تخصصی همچون خدمات حرفه ای و مشاوره ای
۲. کاهش آلودگی های زیست محیطی
۳. فعالیت های خدماتی اغلب با سرمایه گذاری اولیه پایینی به نتیجه می رسد که این مهم این نوع از فعالیت را نسبت به سایر فعالیت ها که مستلزم سرمایه گذاری اولیه بالایی هستند حایز برتری می کند
۴. با توجه به توسعه نیافتگی صنایع در کشورهای در حال توسعه، بخش خدمات می تواند به عنوان دریچه ای به اقتصاد بین الملل که امکان اشتغال فارغ التحصیلان دانشگاهی را فراهم آورد محسوب می گردد.

۵. صادرات خدمات منجر به رشد کیفیت خدمات ارائه شده می شود و در نتیجه ارزش افزوده کالاهای صنعتی و منابع طبیعی نیز افزایش می یابد چرا که خدماتی نظیر تحقیق و توسعه زمینه ساز صدور کالاهای با کیفیت می باشد.

۶. صادرات خدمات زمینه های اشتغال زایی قشر وسیعی از افراد همچون زنان و بیکاران را فراهم می آورد به طوری که با گسترش "خدمات ارتباطی راه دور" می توان زمینه های ایجاد کار از راه دور^۶ را فراهم نمود و بدین طریق مشارکت زنان و دانشجویان و... را فراهم آورد.

جمع بندی

با عنایت به گسترش حجم بخش خدمات در اقتصاد و ایجاد ارتباط تنگاتنگ بین بخشهای تولیدی و خدماتی لزوم توجه به بخش خدمات به عنوان یک بخش مولد بیش از پیش احساس می گردد. بخش خدمات به دلیل ویژگیهایی از قبیل زود بازده بودن، اشتغالزایی برای فارغالتحصیلان دانشگاهی، امکان تشکیل بنگاه های کوچک و متوسط و... توجه بسیاری از کشورهای در توسعه را به خود جلب نموده است و همین توافق عمومی باعث ورود بحث تجارت خدمات در سند نهایی دور اروگوئه و موافقتنامه عمومی تجارت خدمات^۷ شده است. در حال حاضر تقسیم بندی خدمات در ایران ناقص است، بطوریکه در جهان ۱۲ گروه خدماتی عمده با بیش از ۱۵۵ زیر بخش طبقه بندی شده در حالی که در حسابهای ملی ایران خدمات تنها در ۶ گروه طبقه بندی می شود. این در حالی است که سه دسته خدمات اطلاعات، تخصصی حرفه ای و آموزشی از اهمیت ویژه ای برای کشورهای در حال توسعه برخوردارند زیرا در دنیای امروز به دلیل گسترش مرزهای دانش فعالیت هایی که بتوانند به انتقال دانش و اطلاعات و نیز ارتقاء توانمندی های نیروی کار در حوزه های حرفه ای و تخصصی نایل آیند می توانند به ایجاد اشتغال، تنوع بخشی سبد صادراتی، رشد کیفیت خدمات، مزیت یابی صادراتی و... کمک شایانی نمایند.

^۶ - TELE_WORK

^۷ - GATS