مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية
المجلات الاكاديمية العراقية

تسعير الخدمة التعليمية في الجامعات والكليات الأهلية العراقية

غازي معن فيصل * [a] ، خولة حسين حمدان [b]
جامعة بغداد/ المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

معلومات المقالة

تاريخ البحث
الاستلام :2019/12/18
تاريخ التعديل :2020/1/23
قبول النشر :2020/1/26
متوفر على الأنترنيت:2020/4/11

الكلمات المفتاحية :
تسعير الخدمة التعليمية
تكلفة الطالب الجامعي
المنافسين
رسوم الخدمة التعليمية
الجامعات والكليات الاهلية

الملخص

يهدف البحث الى دراسة الأسس التي تعتمدها الجامعات والكليات الأهلية العراقية عند تسعيرها للخدمة التعليمية وبيان أسباب التفاوت في رسوم الخدمة التعليمية وتحديد الأساليب المناسبة التي يجب تطبيقها عند تسعير الخدمة التعليمية. وتم جمع البيانات عن طريق الاستمارة الإلكترونية المحكمة من قبل مختصين والتي وزعت على الجامعات والكليات الأهلية العراقية بواقع (4) جامعات أهلية ، (18) كلية أهلية لتحقيق اهداف البحث. وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها : تركز الجامعات والكليات الأهلية على تحديد رسوم الخدمة التعليمية وفق أساس واحد للتسعير دون دراسة جميع العوامل المؤثرة على قرارات التسعير ،مما قد يؤدي الى زيادة العائد في اختصاصات معينة ولكن سينعكس الى انخفاض العائد في اختصاصات أخرى ، لذا توصل البحث الى مجموعة من التوصيات أهمها : ينبغي على الجامعات والكليات الأهلية العراقية ان تدرس جميع العوامل التي تؤثر على قرارات التسعير وان تعتمد أسس التسعير التي تكون مناسبة لتحقيق الأهداف التي تأسست من اجلها بما ينعكس في تحديد رسوم الخدمة التعليمية بشكل يضمن استمرار تلك المؤسسات التعليمية في تقديم وتطوير الخدمة التعليمية.

Pricing Educational Service in Iraqi private Universities and Colleges

Ghazi Maan Faisal[a] , khawla H. Hamdan [b]

Post- Graduate Institute for Accounting And Financial Studies, University of Baghdad

Abstract

The research aims to study the foundations adopted by Iraqi private universities and colleges when they are pricing educational service and to explain the reasons for the disparity in fees for the tuitions and to determine the appropriate methods that are supposed to be applied for pricing educational service. The data was collected through the electronic form reviewed by specialists, which were distributed to 4 of the Iraqi private universities and 18 colleges to achieve the research goals. The research reach a set of conclusions, the most important of which: private universities and colleges focus on determining tuitions according to a single pricing basis without studying all factors affecting pricing decisions. This lead to an increase in their return in certain academic specializations, but it will be reflected in a decrease in its return in other academic specializations. Therefore, the research suggests a set of recommendations, the most important of which are: Iraqi universities and private colleges should study all factors that affect the pricing decisions, and to adopt a pricing basis that is appropriate to achieve the goals for which they were established, which is reflected in determining the tuitions to ensures continuity in the provision and development of educational service.

Keywords: Pricing Educational Service, Tuitions, Private Universities and colleges ,University student cost, competitors.

المقدمة

تعد المؤسسات التعليمية احد الركائز الأساسية التي تعزز من ثقافة وتطوير المجتمع ومع زيادة عدد الجامعات والكليات الأهلية العراقية في الآونة الأخيرة وتفاوت الرسوم التي تطلبها عند تقديم الخدمة التعليمية ،مع تباين وجهات النظر لدى أصحاب الشأن والاختصاص في تلك المؤسسات عن مفهوم السعر(رسوم الخدمة

* Corresponding author : E-mail addresses : Ghazi.mahdi1401@pgiafs.uobaghdad.edu.iq.

2020 AL – Muthanna University . DOI:10.52113/6/2020-10-1/62-76

التعليمية) وبماذا يختلف عن مفهوم التسعير ، وان عدم وضوح الأسس التي تعتمد من قبل الجامعات والكليات الأهلية عندما تحديد رسوم الخدمة التعليمية مع تباين العوامل التي تواجه تلك المؤسسات في البيئة التعليمية ومدى انعكاس تلك العوامل على قرارات التسعير،لذا عند تبني الجامعات او الكلية الأهلية على سياسة تسعير معينة دون غيرها مما يوضح ما تسعى في تحقيقه ، لذا ينبغي ان لا تعارض تلك السياسية السعرية التي تعتمدها في تحديد رسوم الخدمة التعليمية مع الأهداف التي تأسست من أجلها ، بما يضمن ان تكون تلك الرسوم التي تطلبها هي تغطي تكلفة الطالب الجامعي وتضمن استمرار تلك المؤسسات في تقديم وتطوير الخدمة التعليمية.

منهجية البحث

مشكلة البحث

ان زيادة عدد الجامعات والكليات الاهلية في الآونة الأخيرة وتفاوت رسوم الخدمة فيما بين تلك المؤسسات بشكل ملحوظ مع تباين الطرق والأساليب التي تعتمدها عند التسعير وتفاوت في وجهات النظر بين أصحاب الشأن والاختصاص في الطرق التي تحدد على اساسها رسوم الخدمة التعليمية ، مما تطلب البحث واعداد دراسة على تلك المؤسسات لبيان مفهوم التسعير وما هي الطرق والأساليب التي تؤدي الى تحديد رسوم الخدمة التعليمية ومعرفة آي من السياسات السعرية التي تطبقها الجامعات والكليات الاهلية العراقية عند تسعير الخدمة التعليمية.

اهداف البحث

يهدف البحث الى الاتي: -

- التعرف على الإطار النظري لتسعير الخدمة التعليمية.
- التعرف على أسس التسعير التي تعتمدها الجامعات والكليات الأهلية العراقية.
- دراسة وتسليط الضوء على الأساليب والعوامل التي ينبغي على الجامعات والكليات الاهلية ان تعتمدها عند تسعيرها للخدمة التعليمية .

فرضية البحث

يستند البحث على فرضية مفادها (أن اعتماد الأساليب المناسبة في تسعير الخدمة التعليمية يساعد الجامعات والكليات الأهلية في توفير أسس موضوعية عند تحديد رسوم الخدمة التعليمية).

أهمية البحث

توضيح مدى أهمية دراسة الأسس والعوامل التي تؤثر على قرارات التسعير والسعي الى زيادة وعي وأدراك إدارة الجامعات والكليات الأهلية عن أهمية اعتماد الأساليب المناسبة عند تسعير الخدمة التعليمية .

مجتمع وعينة البحث

ان مجتمع البحث يتمثل في الجامعات والكليات الأهلية العراقية ذات العدد (62) بواقع (15) جامعة أهلية ، (47) كلية أهلية وقد تم اخذ عينة متمثلة بواقع (4) جامعات أهلية، (18) كلية أهلية .

حدود البحث

- الحدود الزمانية:- تم اعداد البحث على عينة من الجامعات والكليات الاهلية خلال عام 2019.
- الحدود المكانية :- تم اخذ (4) جامعات أهلية، (18) كلية أهلية في بغداد ومختلف المحافظات العراقية.

أساليب جمع البيانات

اعتمد الباحثان على الأساليب متنوعة في جمع البيانات من اجل تحقيق اهداف البحث وهي كالاتي:

- الجانب النظري: المصادر المحلية والعربية والأجنبية من الكتب والمجلات والبحوث والرسائل والأطاريح الجامعية وشبكة الأنترنيت.
- الجانب العملي: تم جمع البيانات عن طريق الاستمارة الإلكترونية المحكمة من قبل مختصين والتي تم توزيعها على عينة من الجامعات والكليات الأهلية العراقية بواقع (4) جامعات أهلية ، (18) كلية أهلية.

اسلوب البحث

- الجانب النظري:اتباع المنهج الوصفي الاستقرائي وذلك عن طريق جمع المصادر المحلية والعربية والأجنبية من الكتب والبحوث والمجلات والرسائل والأطاريح الجامعية وشبكة الأنترنيت.
- الجانب العملي:اتباع المنهج الوصفي التحليلي لدراسة عينة البحث باستخدام أنموذج الاستمارة الإلكترونية، التي وزعت على عينة البحث بواقع (4) جامعات أهلية، (18) كلية أهلية من خلال (130) شخص يعملون في تلك المؤسسات التعليمية والمتمثلين بـ (العمادة ، التدريسين ، الموظفين ، بالإضافة

الى الهيئات الرقابية التي هي تمثل الجهة الخارجية التي تدقق على تلك المؤسسات التعليمية).

الاطار النظري

تسعير الخدمة التعليمية

أولا : مفهوم الخدمة التعليمية The concept of educational service:

ان مفهوم الخدمة هو يعد كنتيجة الى مجمل المنافع التي تستدل من قبل المستفيد من خلال تقديم الخدمة له دون التركيز ضمن إطار ما يدرك او لا يدرك بشكل واقعي وانما من خلال التماسه للخدمة (wyckhmon , Fitzroyand Mandre ; p136 : 1995، وقد عرفت الخدمة على أنها " فعل أو جهد أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وقد يرتبط ذلك الفعل أو الجهد أو الأداء بشكل غير ملموس عند تقديم المنتج ، والذي لا يمكن تملكه (البكري والرحومي،2008: 77). وان مفهوم الخدمة التعليمية يمثل مجموعة من الخصائص والمميزات الخدمية التي تلبي متطلبات المستفيد (الطالب) ، وبيئة العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة (العبادي، 2006 : 37).

لذا تمثل الخدمة التعليمية في مجموعة المنافع التي تقدمها الجامعات او الكليات والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيدين (الطلبة) ، المجتمع ، الحكومة (الحكيم واخرون،2009: 187). وتعد الجامعات او الكليات هي القاعدة الفاعلة في البيئة التعليمية ، وذلك لأنها من الوحدات الخدمية التي تختص في تقديم وتسويق حزمة من الخدمات التعليمية والبحثية والتدريبية ، وهي بذلك تمثل المدخل الرئيسي لكل الأنشطة الإنسانية في المجتمع سواء كانت اقتصادية ، سياسية ، صناعية أو خدمية، مادية أو معنوية (السعد ومنهل ، 2009 : 137).

وعرفت الخدمة التعليمية على انها الخدمة التي تقديم بموجب الأنشطة التعليمية ، من اجل تحقيق مستوى معين من التعليم والتدريب لدى الطلبة(Okulich-Kazarin, 2019:1).

لذا يرى الباحثان ان مفهوم الخدمة التعليمية هي بما تقدمه المؤسسات التعليمية عن طريق مجموعة من الأنشطة المسؤولة في ادارة العملية التعليمية من اجل تقديم الخدمة بما يضمن ان تلبي من حاجات ورغبات المستفيدين (الطلبة) بشكل مباشر من خلال اكتسابهم الى مهارات او خبرات والتي قد تنعكس بشكل غير مباشر على المجتمع والبيئة التي يعيشون او يعملون بها.

ثانيا: مفهوم تسعير الخدمة التعليمية The concept pricing of educational service:

يمثل السعر مجموعة القيم التي تستبدل من قبل الزبائن من أجل الانتفاع وامتلاك او استعمال منتج ما (Kotler & Armstrong & Opresnik, 2017:292). ويلحظ ان مفهوم السعر ارتبط بمفهومي (المنفعة والقيمة)، اذ يقصد بالمنفعة هي صفات الشيء وخصائصه التي تمكنه من القدرة على تلبيه ما يحتاجه الإفراد، بينما يقصد بالقيمة هي المقياس الكمي لما يساوي ذلك الشيء من النقود (عمارة، 5:2009).

اما للتسعير مفهوم مختلف عن السعر لأنه يعد اسلوب وطريقة تعمل على ترجمة قيمة المنتج في وقت ما إلى قيمة نقدية ،لذا يعبر التسعير عن كمية الأموال المقيدة على حساب المنتج (السلعة اوالخدمة) أو يعبر عن القيمة التي تدفع من قبل الزبائن مقابل الفوائد التي تنتج عند استخدمهم للسلعة أو الخدمة (عزام والزغبي،29:2019)، لذا ان عملية التسعير ترتبط في المنفعة المتوقعة للمنتج بالإضافة الى كافة الاعتبارات المتعلقة بسياسة التسعير ، مثل مرونة الطلب والتكلفة والدخل والمنافسة وسياسة الخصم والائتمان والظروف الاقتصادية العامة في البلد والقوانين الخاصة بالأسعار (المحمود،2005 : 238). وان مفهوم تسعير الخدمة التعليمية يمثل ما تقدمة المؤسسات التعليمية كالجامعات والكليات من الخدمات التعليمية مقابل دفع الطلبة لرسوم الخدمة التعليمية، أي يعامل الطالب كمدخلات في العملية التعليمية فضلا عن ما يتطلب بذله في عملية التعليم لينتجه كمخرجات تتمثل في إشباع حاجات الطلبة وتنمية مهاراتهم والعمل في زيادة معرفتهم ومقدرتهم العلمية (Rothschild & White , 1995 :574-576) .أي ان تسعير الخدمة التعليمية هي عملية تحديد لقيمة بما يمكن للمستفيدين بها ان يدفعوا مقابل حصولهم على الخدمة التعليمية، وان سعر الخدمة بشكل عام يحدد مقدار ما يتطلب تقديم الخدمة التعليمية بعد ان يتم تحديد تكاليفها(Coskun, Ali & Yilmaz, Metin, 2013: 2113).

وان رسوم الخدمة التعليمية (Tuitions) بشكل عام هي تعني ما يتم دفعة من قبل الطلبة في جميع أنحاء العالم لكل دورة او دراسة أكاديمية تتم من قبل مؤسسة او جهة تعليمية(Beneito& Bosca&Ferria,2016:2). وان التسعير في المؤسسات الخدمية كالمؤسسات التعليمية يعد أعقد وأصعب من مشكلة التسعير للسلع الملموسة في القطعات الأخرى من حيث الصعوبات الآتية (مصطفى ،2016: 166):

- صعوبة احتساب الكلف المباشرة.
- صعوبة القياس الدقيق للوقت الذي يستغرقه إنتاج الخدمة.
- صعوبة توزيع الكلف الثابتة.
- القوة المتمثلة بالأثر النفسي للسعر في ذهن الزبون.

ويرى الباحثان ان مفهوم تسعير الخدمة التعليمية يتمثل في ترجمة الخدمة التي تقدمها المؤسسات التعليمية بشكل ملموس من خلال الحصول على مقابل يسمى بـ(رسوم الخدمة التعليمية) لتستمر تلك المؤسسات في تقديم الخدمة التعليمية او قد تسعى الى تطويرها مع ضمان ان تلبي تلك الخدمة احتياجات الأشخاص الراغبين بالتعلم والحصول على الشهادة الدراسية.

ثالثاً: اهداف تسعير الخدمة التعليمية pricing educational service goals:

تسعى مؤسسات التعليم من خلال تسعيرها للخدمة التعليمية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وهي كأتي:

1. التسعير من اجل النمو والبقاء : إن الجامعات والكليات الأهلية في البيئة العراقية هي تدرك جيداً بأنها تعمل في بيئة تعليمية تتسم بالمنافسة الشديدة لذلك تسعى من خلال السياسة السعرية إلى المحافظة لعدم تعرض كمية الطلب على خدماتها لأي انخفاض، لأن أي انخفاض في كمية الطلب سيؤثر سلبياً على مستقبلها وتزداد صعوبة عملها لان منتجاتها غير ملموسة ولا تستطيع خزنها الى حين وقوع الطلب عليها(الصميدعي والجيوسي، 2009: 317) (يوسف ،2009 :153). لذا هي تسعى إلى ضمان البقاء والاستمرار على أمل تحقيق مستويات نمو في المستقبل أو مجرد الاكتفاء بحصتها في بيئة العمل ،وقد تتكبد خسائر أو تتعادل نفقاتها وفائضاها في عدد من الظروف والحالات في مقدمتها نتيجة لوجود المنافسة الحادة او اضطراب أوضاع المنظمة نتيجة الى الظروف الاقتصادية الطارئة او تغير في رغبات واتجاهات المستفيدين (عزام والزغبي،2019 :149).

2. زيادة الحصة في البيئة التعليمية : تتصف البيئة التعليمية المحيطة للجامعات والكليات الأهلية العراقية في الوقت الحاضر بالمنافسة الشديدة، وقد لا توجد وحدة خدمية تعمل في بيئة العمل لوحدها دون وجود منافسة لها ،وهذا ما يدفعها إلى المحافظة على حصتها او العمل على زيادة تلك الحصة وعدم ترك أي فرصة للمنافسين لاختراق حصتها في بيئة العمل ،مما يتطلب منها استخدام سياسة سعرية مناسبة تدفع وتشجع الطلبة على طلب خدماتها (الصميدعي ويوسف،2014 :199) . وتزداد الحصة السوقية عندما يزداد الحجم الكلي لعدد الطلبة في الكليات الأهلية للسنة الدراسية، لذا قد يدخل منافسين جدد إلى بيئة العمل ، فإن على الكليات الأهلية القائمة أن تراقب بعناية نسبة ما تحصل عليه من بيئة العمل حتى تتمكن من البقاء والاستمرار في نشاطها (عزام والزغبي،2019 :155).

3. المسؤولية الاجتماعية : يتم تطبيق المسؤولية الاجتماعية من خلال السياسات السعرية التي تتبعها الوحدات ،بحيث لابد أن تكون تلك السياسة عادلة وتوازن بين التكلفة التي تتحملها الوحدة والعائد المتحقق(فلاق،2016: 84) ، لذا على المؤسسات التعليمية تحمل المسؤولية الاجتماعية عند تقديمها للخدمة التي تهدف إلى إشباع حاجات الطلبة العلمية وتنمية مهاراتهم وتقليل الإضرار الاجتماعية التي قد تنجم من خلال تقديم الخدمة التعليمية.

4. زيادة الطلب على الخدمة التعليمية : إن تحديد رسوم الخدمة التعليمية يمكن أن يكون هدفه تعظيم أعداد الطلبة المقبولين ،من حيث اذا كان الهدف في تطبيق الرسوم التعليمية المنخفضة هو لجذب أنظار الطلبة إلى اختصاصات معينة، اذا ان التسعير غير المحدد بشكل دقيق يمكن أن يكون له أثراً سلبياً على حصة الوحدة الاقتصادية (المحمود،2005: 246). لذا تلجا المؤسسات التعليمية أحياناً إلى استخدام رسوم الخدمة التعليمية . أي هي أداة لزيادة اقبال الطلبة في التسجيل ، فقد تضع رسوم معتدلة أو منخفضة ، أملاً في زيادة عدد الطلبة على المدى البعيد، وقد يكون ذلك فاعلا عندما تكون الخدمات نفسها التي يقدمها المنافسين (عليان والسامرائي،2015:214).

5. تغطية التكاليف التعليمية : تعد التكاليف هي من الأسس المهمة لتحديد رسوم الخدمة التعليمية وان التكاليف هي تمثل (التكاليف الثابتة و التكاليف المتغيرة) والتي تشكل الجزء الأساسي من تلك الرسوم وإن المؤسسات الخدمية تسعى إلى جعل التكاليف تتناسب مع جودة الخدمة المقدمة. لذا يجب على الوحدات أن تقوم بمراجعة ودراسة هذه التكاليف بشكل دقيق لكي لا تكون تكاليف خدماتها أعلى من تكاليف الخدمات المماثلة للمنافسين لان ذلك سوف يجعل من السعر ان يكون أكثر ارتفاع (الصميدعي ويوسف، 2014: 200).

وتتمكن المؤسسات التعليمية من فرض رسوم الخدمة التعليمية التي ستمكنها من تحقيق التغطية الكاملة للتكاليف مع نسبة من العائد، وذلك نظراً الى أهمية الخدمة التعليمة التي تقدمها للطلبة ، والى الحاجة الماسة إلى هذه الخدمة. وقد لا تلجأ الوحدات الخدمية الى التسعير إلا لتغطية جزء يسير من التكاليف، وذلك لأن أهدافها أسمى وأبعد من الربح المادي (عليان و السامرائي،2015 :213) .

6. التكيف مع العوامل الاقتصادية : تعد العوامل الاقتصادية من العوامل الخارجية والتي تؤثر بشكل مباشر على اقبال الطلبة الى دفع رسوم الخدمة التعليمية وعلى عدد الطلبة ، لذا ينبغي على المؤسسات التعليمية ان تعمل على تكيف تلك الرسوم مع طبيعة البيئة التعليمية التي تقدم الخدمة بها، فإذا كانت الدولة

تمر بمرحلة رخاء فان عدد الطلبة قد تكون مرتفعة ويزداد الأقبال من اجل الحصول على الخدمة ، لذا تتجه رسوم الخدمة التعليمية نحو الارتفاع . أما إذا كانت الدولة تمر بمرحلة انكماش وكساد فان ذلك سيؤدي إلى انخفاض في عدد الطلبة مما يدفع الجامعات والكليات الأهلية إلى إتباع السياسة السعرية المنخفضة(الصميدعي ويوسف،2014 :201).

رابعا :العوامل التي تؤثر على قرارات تسعير الخدمة التعليمية Factors that affect the pricing educational service decisions:

تعد قرارات التسعير من أقوى الأدوات التي يمكن ان تستخدم من قبل المدراء للعمل على تحول الزبائن الاقل ربحية للوحدة الخدمية إلى اكثر ربحية (Atkinson, Kaplan, Matsumura &Young, 2012: 250). وان قرارت التسعير هي من القرارات المهمة في السعر الذي تحدده الوحدة الاقتصادية مما سيؤثر على الكميات التي تطلب من الزبائن، فضلا على انها تؤثر ايضا على الايرادات والتي اذا لم تغطي تكاليف المنتجات بشكل مستمر ، مما يؤدي الى عدم قدرة الوحدة الى الاستمرار في العمل على المدى الطويل سواء اذا كانت التكاليف مسيطر عليها او إذا كان المدراء والعاملين ينجزون جميع المهام التي توكل لهم (كارسون، 1009:2006).

لذا هناك مجموعة من العوامل الرئيسية التي ينبغي على الجامعات او الكليات الأهلية ان تأخذها بنظر الاعتبار عندما تسعير الخدمة التعليمية وهي كما يأتي:

1. طلبة التعليم الجامعي Students: ان طلبة التعليم الجامعي هم الذين أنهوا الدراسة في مرحلة التعليم الثانوي والملتحقين الى الدراسة في مرحلة التعليم الجامعي (نهاد ، 2014 : 61) ، ويؤثر طلبة التعليم الجامعي على تسعير الخدمة التعليمية من خلال اقبالهم على تلك الخدمة. وان اقبال هؤلاء الطلبة يتأثر استناداً على الخصائص التي تتضمن بها الخدمة التعليمية ومدى جودتها ، لذا ينبغي على المدراء دائماً يعملون الى فحص القرارات الخاصة بالتسعير من خلال مدى رغبة الطلبة في الحصول على الخدمة والعمل أيضا في ضمان ان يتم إدارة تكلفة تلك الخدمة بالشكل الذي ينبغي ان تكون رسوم الخدمة التعليمية مناسب لهم (Horngren, 2018:525).
2. المنافسون Competitors : أغلب الجامعات والكليات الأهلية باتت تدرك أن هناك خيارات عديدة أمام الطلبة من بينها أمكانية التحول باتجاه مؤسسات تعليمية أخرى التي قد توفر لهم خدمة تعليمية أفضل من غيرها، ولا سيما بعد التوسع الكبير في عدد تلك المؤسسات في الآونة الأخيرة ، فضلاً عن أنتشارها (Quinn , et al ، 2009: 144). وان الجامعات او الكليات الأهلية حتى عندما تمتلك مكانه قوية في البيئة التعليمية لوقت ما، الا انها ستواجه المنافسين في مرحلة ما ،لذا يتطلب على تلك المؤسسات ان تعمل على تصميم خدماتها وتحدد رسوم الخدمة التعليمية بشكل مستمر بعد ان تتأكد في أخذ المنافسين بنظر الاعتبار ، لانهم قد يعملون على تخفيض تلك الرسوم والذي سيتحتم عليهم أحداث تغير سواء في خصائص تلك الخدمة او مبلغ الرسوم ، ولتتجنب فقدان حصتها السوقية ، فضلا عن ذلك ينبغي عليها ان لا تعتمد على ما يقدمه المنافسين فقط وانما تتنبأ بردود افعالهم قبل حدوثها سواء في تصميم خدمتها او في استراتيجيات التسعير التي قد يتبعوها(Hilton, 2014: 641) .
3. التكاليف Costs : ان المحافظة على التكاليف بشكل منخفض يوفر ميزة قوية، لذا عندما يكون هناك ضعف في توفر المعلومات الكلفوية المناسبة والتي ستؤثر على قرارت التسعير، لذا أصبحت الوحدات الخدمية تدرك مدى حاجتها إلى تحسين أنظمة الكلفوية حتى تتمكن من توفر معلومات اكثر دقة حول تكاليف خدماتها (Drury,2018:14). وان تأثير التكاليف سينعكس على السعر ، لذا كلما انخفضت التكلفة سيزداد عدد الطلبة المقبلين في التسجيل وطالما أن فائض تسجيل عدد طلبة إضافي يتجاوز تكلفة الخدمة. يؤدي الى ان يحدد المدراء الذين يفهمون التكلفة ان تكون الخدمة تجذب المستفيدين وبنفس الوقت تعمل على تعظيم العائد المتحقق (Horngren, 2018:525-526). لذا تعد التكاليف هي كالأرضية الصلبة للتسعير وإن المؤسسات التي ستقوم بتحديد السعر بما سيغطي التكاليف وضمان تغطية الجهد وخطورة تقديم تلك الخدمة مع استمرار الوحدة في مراقبة تكاليفها بحذر لكونها تعتبر عنصر مهماً في قرارت التسعير وإمكانية دخولها الى بيئة المنافسين لها (Kotler,2005:298).
4. المشكلات ذات الصلة بالقوانين والسياسة Political Legal Relate Issues : هناك مجموعة من الاعتبارات ذات الطابع القانوني والبيئي والسياسي التي يجب الالتزام بها من قبل إدارة المؤسسات التعليمية بشكل عام والجامعات والكليات الأهلية بشكل خاص ،لذا ان عدد من الدول تعمل على تصدر التشريعات التي تسعى الى حماية ومنع ان يكون هناك تمييز بين المستفيدين وتضمن ان لا يحدث هناك تواطؤ عند وضع رسوم الخدمة التعليمية. لذا يتطلب من إدارة تلك الوحدات ان تأخذ الموافقات اللازمة على التسعير من قبل القطاعات التي تكون مسؤولة على ذلك النشاط، وكذلك تأخذ الاعتبارات السياسية التي تؤثر أيضا عند وضع الرسوم (Hilton,2014: 642).

5. مرونة الطلب Demand elasticity : يعد الطلب احد اهم العوامل المؤثرة على رسوم الخدمة التعليمية والذي يعتمد على عده عوامل منها الرسوم والمستوى المعيشي وكذلك استناداً ما يفضل من خدمة ومدى توافر البدائل لتلك الخدمة فضلا عن الجودة المطلوبة للخدمة، وان هذا الطلب يودي الى احد مفاهيم الرسوم الأساسية، او ما يسمى بمرونة الطلب التي تمثل درجة استجابة الخدمات للتغيرات التي تحدث في السعر، أي هي نسبة التي تتغير بها الكميات المطلوبة (عدد الطلبة) الى النسبة التي يتغير بها السعر (البكري والرحومي،2008: 339).

خامسا : طرق تسعير الخدمة التعليمية pricing educational service methods: ان عملية تسعير الخدمة التعليمية تعتمد على مجموعة من الطرق من بينها:

1. التسعير على أساس التكلفة : ان التسعير على أساس التكلفة يعد من اكثر الطرق استخدامًا عند تحديد الأسعار من خلال إضافة الى هامش العائد الى التكلفة و التي تطبق من خلال احتساب متوسط التكاليف ومن ثم تخصيص عائد معين لتحديد السعر المستهدف (Lancaste& Massingham , 2010 :173). وان التسعير على أساس التكلفة هي طريقة تمتاز بكونها سهلة وسريعة في إيجاد معادلة مقبولة للتسعير التي تتعامل بها الوحدات الخدمية في تحديد اسعار مستقرة نسبيا وبعيدا عن التأثيرات الحاصلة في تقلبات الطلب ،لكونها تستند أساسا إلى التكلفة عند التسعير (البكري والرحومي،2008: 344).لذا يعد التسعير على أساس التكلفة عادلا لمقدم الخدمة والمستفيد اذ ان أهميته تتمثل في الاتي (عزام والزغبي،2019:196-197) :

- الرسوم الدراسية التي تسعر استناد الى التكلفة لتحفز الطلبة على الاقبال من اجل التسجيل والدراسة في الجامعة او الكلية .
- الرسوم الدراسية التي تسعر استناد الى التكلفة قد تؤدي الى تخفض من تكلفة الطالب بسبب استغلال الموارد بشكل افضل.

2. التسعير على اساس المنافسة: ان التسعير على أساس المنافسة الذي يعتمد على أسعار المنافسين وليس مستوى الطلب او التكلفة لذا قد تحدد الجامعات اوالكليات الأهلية رسوم الخدمة التعليمية بأقل أو أكثر من رسوم المنافسين وهذا يعتمد على نوع الطلبة والتصور الذهني لديه على اسم الكلية ومكانتها العلمية في البيئة التعليمية ،أي انها تعتمد من قبل الوحدات المتشابهة والعاملة في ذات الخدمة أو البيئة التعليمية ، والتي تعني بذات الوقت الاقتداء بالمنافسين ، وربما في أقوى المنافسين في السوق(البكري والرحومي،2008: 345) . وإن الوحدات الخدمية التي تتخذ القرارات بشكل صحيح وتحكم التكاليف الثابتة والمتغيرة بشكل جيد وبالتالي ستصل إلى إجمالي تكاليف منخفضة وأسعار منخفضة وان تستطيع الاعتماد على القيادة السعرية ، ويرى كل من (Lovelock and Jochen) إن المنافسة السعرية تزداد مع ازدياد عدد المنافسين وعدد الخدمات التي تحل محل الأخرى والتوزيع الواسع للمنافسين والعروض البديلة بالإضافة الى ازدياد القدرة الفائضة في تقديم الخدمة (الصميدعي وردينة، 2014: 207).

3. التسعير على أساس عدد طلبة التعليم الجامعي : تركز هذه الطريقة على مستوى عدد الطلبة بحيث ترفع رسوم الخدمة التعليمية عندما يزداد الطلب وتخفض عند انخفاض الطلب وذلك لتغطية التكاليف برغم ثبات كلفة الوحدة ومن أشكال هذا التسعير هو التسعير على اساس قدرة الزبون (الطالب) ، او التسعير على اساس نوعية المنتج (الخدمة التعليمية) (البرواري والبرزنجي، 195:2008).

وان التسعير على أساس عدد الطلبة التعليم يعتمد على ما يحققه من طلب على الخدمة التعليمية، لذا من الصعب استخدام وتأشير المتغيرات ليتم اقرار وتحدد رسوم تلك الخدمة، والسبب في ذلك هو أن الزبون يعتمد في قرار اختيار الخدمة المعينة على متغيرات مادية ونفسية وموقفيه لا تكون ثابتة في الكثير من الأحيان ، وهذا ما يؤثر على مستوى الطلب المتحقق(البكري والرحومي،2008: 348). حيث ان هذه الطريقة هي موجه نحو بيئة العمل .على الرغم من طبيعة تعقيدها في التطبيق ، إلا ان التسعير على أساس عدد الطلبة التعليم هو يبتعد عن التركيز في التكاليف التعليمية أو المنافسين، أي ان كلما زادت المنافع التي يراها الطلبة في الخدمة التعليمية بما ينعكس على زيادة القيمة التي سيدفعها على هذه الخدمة (Lancaster & Massingham , 2010:176). وأن القاعدة الأساسية في هذه الطريقة هو التخلي عن نظرة التكاليف بل الأهم هو تأثير رسوم الخدمة التعليمية على عدد الطلبة المتوقع قبولهم ، لذا ان زيادة عدد الطلبة هو أساس نجاح الوحدة في تحقيق أهدافها .وتتمثل هذه الطريقة على اساس العلاقة مع المستفيد لكونه المعني بالخدمة المقدمة والتي تلبي حاجته ، لذلك فإن التسعير هنا يكون على أساس ما تحققه الخدمة من قيمة (value) للمستفيد وما يستطيع أن يدفعه من نقد مقابل الحصول عليها . والقيمة هنا ممكن أن تعبر عن اتجاهات متعددة وهي قد تعني (البكري والرحومي،2008: 346):

- الحصول على أقل سعر للخدمة.
- الحصول على كل ما يحتاجه من الخدمة عند طلبها.

- الجودة التي يمكن الحصول عليها مقابل السعر الذي ثم دفعه.
- الحصول على الحاجة المطلوب مقابل ما تم تقديمه .

الاطار العملي

تسعير الخدمة التعليمية في الجامعات والكليات الأهلية العراقية

أولا : نبذة تعريفية عن الجامعات والكليات الأهلية العراقية

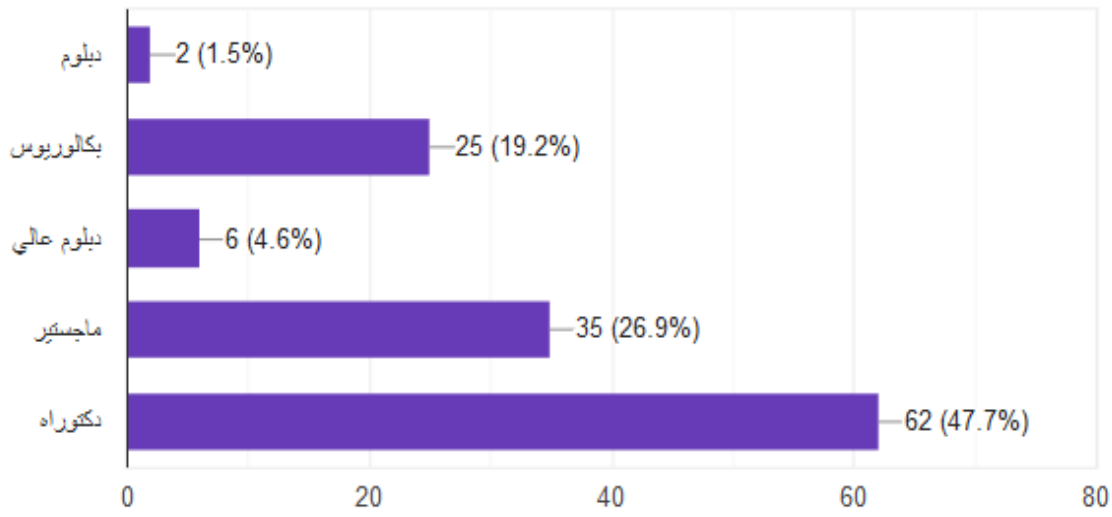
تأسست اول الكليات الأهلية العراقية في بغداد عام 1988 هي كل من كلية التراث وكلية المنصور وكلية الرافدين ، وبعدها تأسست كلية المأمون عام 1990 ومن ثم تأسست عدد من الكليات الأهلية الأخرى ، وان من اجل تنظيم عمل هذه الكليات تم صدور قانون خاص في الجامعات والكليات الأهلية ذي الرقم (13) عام 1996 وتم تعديله في عام 2002 ومن ثم تم اصدار قانون جديد للجامعات والكليات الأهلية ذي الرقم (25) عام 2016، ونلحظ لم يتم تأسيس أي جامعة أهلية في السنوات السابقة لغاية عام 2004 حيث تأسست في مدينة كربلاء اول جامعية أهلية بأسم جامعة آل البيت وفي استمرار عدد تلك المؤسسات في الزيادة حيث بلغت اجمالي عددهم (62) جامعات وكلية اهلية متمثلة في (15) جامعة أهلية ، (47) كلية أهلية لغاية نهاية العام 2019(موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الإلكتروني).

ثانيا: تسعير الخدمة التعليمية في الجامعات والكليات الأهلية العراقية

تم تحليل الجانب العملي للبيانات التي جمعت عن طريق الاستمارة الإلكترونية المحكمة من قبل مختصين والتي تم توزيعها على الجامعات والكليات الأهلية العراقية عينة البحث بواقع (4) جامعات أهلية ، (18) كلية أهلية من اجل تحقيق اهداف البحث و معرفة اليه التسعير المعتمدة ومدى تقبل تلك المؤسسات التعليمية الى العوامل التي تؤثر على قرارات التسعير للوصول الى بيان أسباب التفاوت عندما تحديد رسوم الخدمة التعليمية ، وقد تم الحصول على إجابة (130) شخص والمتمثلين بـ (العمادة ، التدريسين، الموظفين ، بالإضافة الى الهيئات الرقابية التي هي تمثل الجهة التي تدقق على تلك المؤسسات التعليمية بموجب قانون الجامعات والكليات الاهلية) لومن ثم العمل على تحليل البيانات التي تم جمعها ومن ثم عرضها مستخدما النسب المئوية في فقرات الاستمارة الأتية :

1. المؤهل الدراسي والاختصاص والمسمى الوظيفي: تم توزيع أنموذج الاستمارة على عينة البحث متمثلين في (عمادة ، تدريسين ، الموظفين ذات الشأن) ، بالإضافة الى توزيع الاستمارة على الهيئات الرقابية التابعة الى ديوان الرقابة المالية الاتحادي التي تدقيق عمل تلك المؤسسات التعليمية بموجب قانون التعليم الأهلي ويبين الشكل (1) المؤهل الدراسي للمبحوثين .

شكل (1) المؤهل الدراسي للمبحوثين



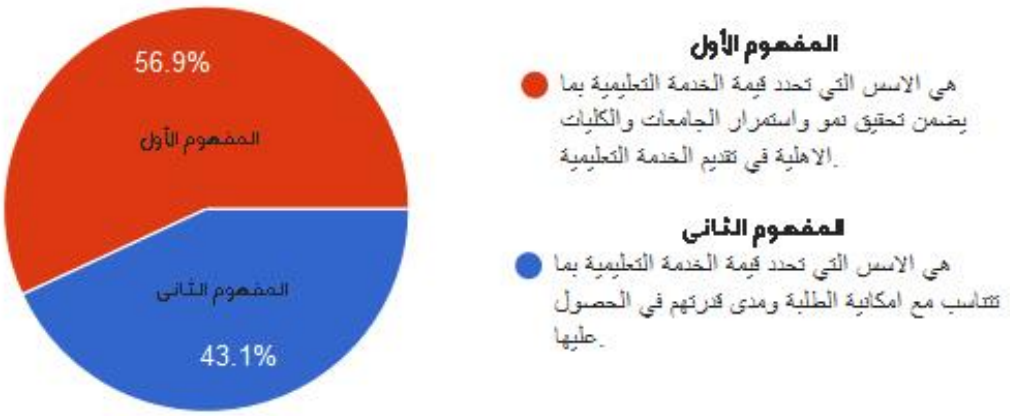
يلحظ من الشكل (1) ان غالبية المؤهل الدراسي للمبحوثين هم شهادة الدكتوراه الذي كان عددهم(62) ويمثلون نسبة (47.7%) وذلك لان الباحثان يستهدفون الجهات العليا بشكل اكبر في عينة البحث من ذات الشأن في بيان أسس تسعير الخدمة التعليمية في الجامعات والكليات الأهلية العراقية وتليه حملة شهادة الماجستير عددهم (35) يمثلون نسبة (26.9%) ومن ثم حملة شهادة البكالوريوس عددهم (25) يمثلون نسبة (26.9%) وشهادة الدبلوم العالي عددهم (6) يمثلون نسبة (4.6%) وقد تم استهداف حملة شهادة الدبلوم أيضا بسبب قد يكون بعض من حملة هذه الشهادات يعملون في قسم الحسابات وتم الحصول على اجابة عدد (2) منهم ويمثلون نسبة (1.5%) ، وان الجدول (1) يبين تفاصيل النسب الموزعة استناد الى الاختصاص والمسمى الوظيفي وكما مبين ادناه:

جدول (1) المؤهل الدراسي والاختصاص والمسمى الوظيفي للمبحوثين

ت	المؤهل الدراسي	اختصاص المحاسبة	اختصاصات أخرى	المسمى الوظيفي: العمادة، التدريسين، الموظفين ذات الشأن	المسمى الوظيفي: هيئات الرقابة المالية الخارجية
-1	دبلوم	1.5%	0.0%	1.5%	0.0%
-2	بكالوريوس	11.5%	7.7%	11.5%	7.7%
-3	دبلوم عالي	2.3%	2.3%	4.6%	0.0%
-4	ماجستير	20.0%	6.9%	20.0%	6.9%
-5	دكتوراه	41.5%	6.2%	38.5%	9.2%

2. مفهوم تسعير الخدمة التعليمية : يوضح الشكل (2) مفهومين للتسعير التي تبين أسس تحديد قيمة الخدمة التعليمية في المؤسسات التعليمية وكما مبين وفق الاتي:

شكل (2) مفهوم تسعير الخدمة التعليمية



يلحظ من الشكل (2) ان المفهوم الأول لتسعير الخدمة التعليمية قد حصل على قبول اعلى بنسبه (56.9%) مقارنة بالمفهوم الثاني الذي حصل على نسبة (43.1%) وهذا يعني ان أسس تسعير الخدمة يجب ان تضمن في تحقيق استمرار ونمو تلك المؤسسات التعليمية في تقديم الخدمة ومن ثم تنظر الى مدى إمكانية هؤلاء الطلبة في قدرتهم على الخدمة التعليمية.

3. اسباب الاهتمام في تسعير الخدمة التعليمية : يوضح الجدول (2) الأسباب الأكثر اهتماماً عند تسعير الخدمة التعليمية في الجامعات والكليات الأهلية :

جدول (2) اسباب الاهتمام في تسعير الخدمة التعليمية

ت	الأسباب المهمة في تسعير الخدمة التعليمية:	نسب الاهتمام %
1-	تغطية تكلفة الطالب الجامعي التي تتكبدها الجامعات او الكليات الأهلية.	33.85%
2-	مواجهه المنافسون من الجامعات او الكليات الأهلية الأخرى.	32.31%
3-	تقديم الخدمة التعليمية بما يضمن ان تتناسب مع امكانية ومقدرة الطلبة في الحصول عليها.	33.85%

يلحظ من الجدول (2) أن السبب الاهتمام الأول والثالث في تسعير الخدمة التعليمية بنسب متشابهة (33.85%) على عكس سبب الاهتمام الثاني الذي حصل على نسبة (32.31%) وهذا يعني ان اكثر الأسباب أهتماماً في الجامعات والكليات الاهلية هو من اجل تغطية تكلفة الطالب الجامعي وهذا ما يتفق مع المفهوم الأول لتسعير الخدمة التعليمية كما موضح في الشكل (2) بأن يكون وفق أسس تحدد قيمة الخدمة التعليمية بما يضمن نمو وأستمرار المؤسسات التعليمية في تقديم الخدمة التعليمية بعد ان تغطي تكلفة الطالب الجامعي وكذلك ان العمل على ضمان تقديم الخدمة التعليمية بما يتناسب مع إمكانية ومقدرة الطلبة والذي يعني المفهوم الثاني لتسعير الخدمة التعليمية في الشكل (2) ، مما يدل على تركيز تلك المؤسسات التعليمية الى تغطية تكلفة الطالب الجامعي وان تكون رسوم الخدمة مناسبة مع أمكانية هؤلاء الطلبة ومن ثم تركز في الاهتمام ان يتم التسعير من أجل مواجهة المنافسين في البيئة التعليمية.

4. اهداف تسعير الخدمة التعليمية في الجامعات والكليات الأهلية: يوضح الجدول (3) اهداف تسعير الخدمة التعليمية (مطبق وغير مطبق) في البيئة العراقية وكما مبين في ادناه:

جدول (3) اهداف تسعير الخدمة التعليمية

ت	يهدف تسعير الخدمة التعليمية	مطبق	غير مطبق
1-	ضمان استمرار وبقاء الجامعات والكليات الأهلية في تقديم الخدمة التعليمية.	88.5%	11.5%
2-	توفير الخدمة التعليمية بشكل يضمن تحقيق المسؤولية الاجتماعية.	58.5%	41.5%
3-	ضمان تغطية كلفة الطالب الجامعي التي تتكبدها الجامعات او الكليات الأهلية عند تقديم الخدمة التعليمية.	81.5%	18.5%

يلحظ من الجدول (3) أن الهدف الأول الذي حصل على نسبة (88.5%) مطبق ونسبة (11.5%) غير مطبق، بما يؤكد تبني المفهوم الأول لتسعير الخدمة التعليمية في الشكل (2) على أن تكون أسس تسعير الخدمة هو من أجل ضمان استمرار وبقاء الجامعات والكليات الأهلية في تقديم الخدمة التعليمية، اما السبب الثاني الذي حصل على نسبة (58.5%) مطبق ونسبة (41.5%) غير مطبق التي تعني قله تركز تلك المؤسسات على مفهوم المسؤولية الاجتماعية مقارنة مع بقية اهداف التسعير، اما الهدف الثالث الذي حصل على نسبة (81.5%) مطبق ونسبة (18.5%) غير مطبق بما يؤكد ضرورة الاهتمام في تسعير الخدمة التعليمية من اجل تغطية تكلفة الطالب الجامعي كما موضح في الجدول (2) الذي حصل اعلى نسب الاهتمام في تسعير الخدمة التعليمية هو تغطية تكلفة الطالب عندما تقديم الخدمة التعليمية.

اما الجدول (4) يوضح أفاق اهداف تسعير الخدمة التعليمية (يصلح و لا يصلح) في البيئة العراقية:

جدول (4) أفاق اهداف تسعير الخدمة التعليمية

ت	افاق اهداف تسعير الخدمة التعليمية في الجامعات والكليات الأهلية	يصلح	لا يصلح
-1	زيادة حصة ومكانة الجامعات والكليات الأهلية في البيئة التعليمية .	67.7%	32.3%
-2	زيادة الطلب على الخدمة التعليمية في الجامعات والكليات الأهلية	80.0%	20.0%
-3	تحقيق عائد بما يتناسب في تغطية احتياجات الإدارة مع ضمان نمو الجامعات والكليات الأهلية مستقبلا وتطوير العملية التعليمية.	84.6%	15.4%

يلحظ من الجدول (4) ان الهدف الاول من افاق التسعير كان الاقل نسبة (67.7%) يصلح واعلى نسبة (32.3%) لا يصلح مقارنة مع بقية الاهداف، مما يعني ان اغلب الجامعات والكليات الاهلية هي تسعى الى زيادة الحصة في البيئة التعليمية ولكن بشكل اقل مقارنة في الأهداف الاخرى ، لذا ان الهدف الثاني الذي حصل على نسبة (80%) يصلح ونسبة (20%) لا يصلح مما يعني ان تلك المؤسسات هي تسعى الى التسعير من اجل تحقيق زيادة في عدد الطلبة والذي سينعكس الى تحقيق زيادة في عائد تلك الفترة ، اما الهدف الثالث الذي حقق اعلى نسبة (84.6%) يصلح ونسبة اقل لا يصلح (15.4%) ، بما يؤكد ان تلك المؤسسات هي تسعى الى تبني المفهوم لتسعير الخدمة التعليمية كما موضح في الشكل (2) بأن يكون وفق أسس تحدد قيمة الخدمة التعليمية بما يضمن نمو وأستمرار المؤسسات التعليمية في تقديم الخدمة التعليمية بعد ان تغطي تكلفة الطالب الجامعي ، ومن اجل تحقيق الهدف الأول للتسعير كما في الجدول (3) الذي سيتطلب تحقق عائد بما يضمن تطبيق أسس التسعير التي تهدف الى استمرار ونمو الجامعات اوالكليات الأهلية في تقديم الخدمة وتطوير العلمية التعليمية.

5. العوامل المؤثرة على قرارات تسعير الخدمة التعليمية :

يوضح جدول (5) العوامل المؤثرة على قرارات تسعير الخدمة التعليمية.

جدول (5) العوامل المؤثرة على قرارات تسعير الخدمة التعليمية

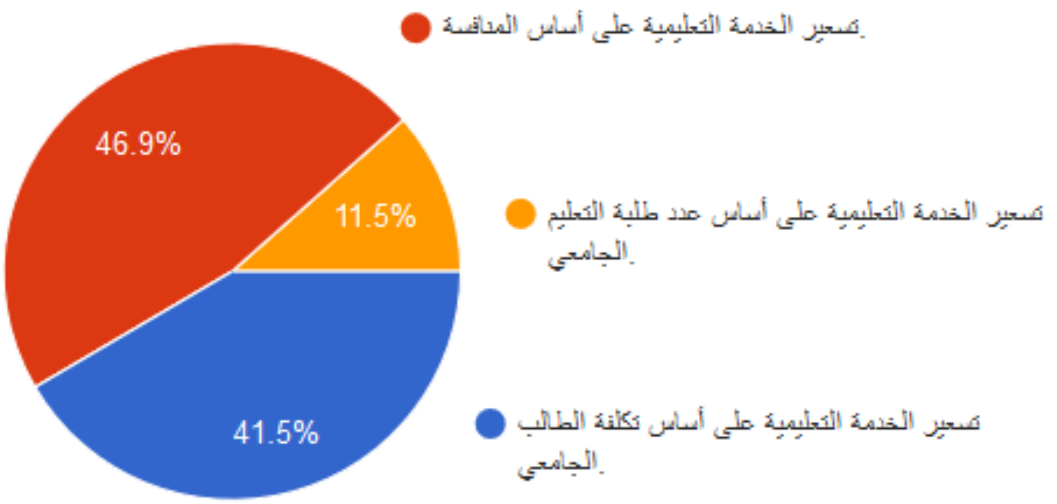
ت	تؤثر العوامل ادناه في قرارات تسعير الخدمة التعليمية:	يصلح	لا يصلح
-1	رغبة الطلبة في التعلم واكتساب مهاراتهم التي تزيد من مستوى معرفتهم في الشهادة المطلوبة عند الحصول على الخدمة التعليمية.	70.0%	30.0%
-2	اقبال الطلبة على الاختصاصات التي لها فرص تعيين اكثر في بيئة العمل الحالية.	84.6%	15.4%
-3	اقبال الطلبة يعتمد على الرسوم التعليمية التي تتناسب مع متوسط المستوى المعيشي لهم.	78.5%	21.5%
-4	اقبال الطلبة يعتمد على مستوى الخدمة المقدمة من قبل الجامعات والكليات الأهلية.	73.8%	26.2%
-5	زيادة عدد الجامعات والكليات الأهلية في الآونة الأخيرة أدى الى كثره المنافسة بين الجامعات والكليات الأهلية مما يتطلب الاهتمام في قرارات التسعير لاستقطاب اكبر عدد ممكن من الطلبة.	66.9%	33.1%
-6	ان تحديد تكلفة الطالب الجامعي تؤثر عند اخذها بنظر الاعتبار على قرارات تسعير الخدمة التعليمية.	83.8%	16.2%
-7	القوانين والتشريعات التي تفرض من الحكومة على الجامعات والكليات الأهلية	82.3%	17.7%

	لها تأثير على قرارات التي تتخذها من اجل تسعير الخدمة التعليمية.		
8-	يؤثر التفاوت والاختلاف في عدد الطلبة بين سنة دراسية واخرى على عملية تسعير الخدمة التعليمية في الجامعات والكليات الأهلية.	74.6%	25.4%
9-	تأخذ الجامعات والكليات الأهلية بنظر الاعتبار الطاقة الاستيعابية من قاعات دراسية وعدد التدريسين وما يتطلب لتقديم الخدمة التعليمية بما يتناسب مع أي تغير في عدد الطلبة .	77.7%	22.3%

يلحظ من الجدول (5) ان اقبال الطلبة على الاختصاصات التي لها فرص تعيين اكثر في بيئة العمل الحالية هو من اعلى العوامل التي تؤثر في الوقت الحاضر على قرارات تسعير الخدمة التعليمية بنسبة (84.6%) يصلح ونسبة (15.4%) لا يصلح وهذا ما يعكس ارتفاع رسوم الخدمة التعليمية بشكل مستمر وملحوظ لتلك الاختصاصات مقارنة مع بقية الاختصاصات الأخرى ويليه تحديد تكلفة الطالب الجامعي هو يعد من العوامل المؤثرة أيضا بشكل اكبر والتي حصلت على نسبة (83.8%) يصلح ونسبة (16.2%) لا يصلح، بالإضافة الى ان للتشريعات والقوانين التي تفرض من قبل الحكومة هي تأثير على تلك المؤسسات التعليمية بنسبة (82.3%) يصلح ونسبة (17.7%) لا يصلح من حيث قد تفرض نسب معين الى تخفيض رسوم الخدمة التعليمية او توجه الى فتح قنوات لقبول أصحاب المعدلات العالية بشكل منح للدراسة المجانية في اختصاصات معينة وعدد طلبة محدد، اما بقية العوامل هي تتفاوت درجة تأثيرها بشكل متقارب نسبياً ، ما عدا حصول كثرة المنافسين الذي اقل العوامل تأثيراً بنسبة (66.9%) كما مبين في جدول (2) الذي حصل على اقل نسبة الاهتمام من قبل الجامعات والكليات الاهلية.

6. طرق تسعير الخدمة التعليمية : يوضح الشكل (3) طرق التسعير للخدمة التعليمية التي تعكس ما تستخدمه الجامعات او الكليات الأهلية في البيئة العراقية :

الشكل (3) طرق تسعير الخدمة التعليمية



يلحظ من الشكل (3) ان طريقة تسعير الخدمة التعليمية على أساس المنافسة هي التي حصلت على اكثر تأييد بنسبة (46.9%) وهذا يبين بالرغم من قلة اهتمام الجامعات والكليات الاهلية في التسعير من اجل مواجه المنافسين المبينة في الجدول رقم (2) والتي حصلت على اقل نسبة (32.31%) ، فضلا على اعتبار المنافسة من الأقل العوامل التي تأثيراً على قرارات التسعير بنسبة (66.9%) يصلح ونسبة (33.1%) لا يصلح كما مبين في الجدول (5) ، مما ان على الرغم قلة اهتمام اغلب تلك المؤسسات في المنافسين ولكن يعتمدون طريقة التسعير اساس المنافسة بشكل أكبر عند تحديد رسوم الخدمة التعليمية مقارنة مع طريقة

التسعير على أساس التكلفة التي حصلت على نسبة (41.5%) في الشكل (3) ، اما بالنسبة لطريقة التسعير استناد الى عدد طلبة التعليم الجامعي التي سجلت أقل نسبة (11.5%) وهو ما يعكسه الى عدم التركيز على التسعير على أساس عدد طلبة التعليم الجامعي مقارنة مع الطرق التسعير الأخرى.

7. رسوم الخدمة التعليمية (Tuitions) : يتطلب بعد بيان طرق التسعير المعتمدة للخدمة التعليمية في الجامعات او الكليات الأهلية العراقية والتي ستمهد الى تحديد رسوم الخدمة التعليمية وكما موضح في كل من الجدول (6) و (7) وفق الاتي:

جدول (6) رسوم الخدمة التعليمية لاختصاصات المشمولة في التعيين المركزي

رسوم الخدمة التعليمية	الاختصاصات المشمولة في التعيين المركزي (مثل كلية الطب وكلية الأسنان...)			مجمـــــوع النسب %
	%10-%5	%15-%10	%20-%15	
تسعير على أساس تكلفة الطالب الجامعي				
رسوم خدمة التعليم التي تزيد عن تكلفة الطالب الجامعي بنسبة :	16.9%	12.3%	17.7%	46.9%
تسعير الذي يتم على أساس المنافسة				
رسوم خدمة التعليم التي تكون اقل من رسوم خدمة التعليم للكليات المنافسة بنسبة:	28.5%	4.6%	1.5%	34.6%
رسوم خدمة التعليم التي تزيد عن رسوم خدمة التعليم للكليات المنافسة بنسبة :	2.3%	2.3%	3.1%	7.7%
تسعير على أساس عدد طلبة التعليم				
رسوم خدمة التعليم التي تكون اقل عند تغير مستوى عدد الطلبة المتوقع ان يتم قبولهم في السنة الدراسية بنسبة.	3.8%	1.5%	0.8%	6.2%
رسوم خدمة التعليم التي تزيد عند تغير مستوى عدد الطلبة المتوقع قبولهم للسنة الدراسية بنسبة :	2.3%	0.8%	1.5%	4.6%

يلحظ من الجدول (6) ان توجه الى تحديد رسوم خدمة التعليم عندما تكون رسوم المنافسين اقل بنسبة تتراوح من (5%) الى (10%) بشكل اكبر عن بقية النسب وهذا ما يوضح اسباب ارتفاع نسبة الاهتمام في طريقة التسعير على المنافسين بشكل أعلى كما موضح في الشكل (3) على ان يتم تسعير الاختصاصات ذات التعيين المركزي في البيئة العراقية وفق هذه الطريقة بشكل اكبر او التوجه من مؤسسات تعليمية أخرى ان يتم تحديد رسوم خدمة التعليم بما يزيد عن تكلفة الطالب الجامعي بنسبة تتراوح من (15%) الى (20%) بدلا من تحديد نسب معينة من رسوم المنافسين ، اما بقية النسب الأخرى في الجدول (6) هي تتفاوت فيما بينها بشكل متقارب نسبياً.

اما الجدول(7) يوضح رسوم الخدمة التعليمية التي تعتبر مناسبة للاختصاصات التي لا تشمل في الحصول على التعيين المركزي في البيئة العراقية وفق الاتي:

جدول (7) رسوم الخدمة التعليمية في الاختصاصات الأخرى لا تنشمل في التعيين المركزي

رسوم الخدمة التعليمية	الاختصاصات الأخرى هي (مثل كلية الهندسة وكلية القانون...)			مجمـــــوع النسب %
	%10-%5	%15-%10	%20-%15	
تسعير على أساس تكلفة الطالب الجامعي				
رسوم خدمة التعليم التي تزيد عن تكلفة الطالب الجامعي بنسبة :	25.4%	6.2%	9.2%	40.8%
تسعير الذي يتم على أساس المنافسة				
رسوم خدمة التعليم التي تكون اقل من رسوم خدمة التعليم للكليات المنافسة بنسبة:	30.0%	10.8%	4.6%	45.4%
رسوم خدمة التعليم التي تزيد عن رسوم خدمة التعليم للكليات المنافسة بنسبة :	1.5%	0.0%	0.0%	1.5%
تسعير على أساس عدد طلبة التعليم				
رسوم خدمة التعليم التي تكون اقل عند تغير مستوى عدد الطلبة المتوقع قبولهم للسنة الدراسية بنسبة.	5.4%	3.1%	0.0%	8.5%
رسوم خدمة التعليم التي تزيد عند تغير مستوى عدد الطلبة المتوقع قبولهم للسنة الدراسية بنسبة :	0.8%	0.8%	2.3%	3.8%

يلحظ من الجدول (7) ان توجه الجامعات والكليات الأهلية الى تحديد رسوم خدمة التعليم عندما تكون رسوم المنافسين اقل بنسبة تتراوح من (5%) الى (10%) وهذا ما يوضح سبب ارتفاع نسبة الاهتمام في طريقة التسعير على أساس المنافسين التي وضحت في الشكل (3) مما يعني ان هناك اختصاصات على رغم لا تتوفر بها التعيين المركزي ولكن هناك طلب وفرص عمل مما يجعل الجامعات والكليات الاهلية الى التسعير على أساس المنافسين او توجه تلك المؤسسات التعليمية في تحديد رسوم خدمة التعليم بما يزيد عن تكلفة الطالب الجامعي بنسبة تتراوح من (5%) الى (10%) مما يعني اعتماد التسعير من اجل تغطية تكلفة الطالب في الاختصاصات ذات الاقبال الأقل من قبل الطلبة بسبب قله فرص العمل في تلك الاختصاصات من اجل تغطية التكلفة بدل من التوجه الى المنافسة ، اما بقية النسب في الجدول (7) هي تتفاوت بشكل متقارب نسبياً. لذا يرى الباحثان ان تفاوت وجهات النظر من قبل الجامعات والكليات الاهلية العراقية في تبني أسلوب معين عند التسعير استناداً الى تحليل إجابات عينة البحث وآرائهم التي توضح في تبني اسلوب التسعير على أساس المنافسة بشكل اعلى عند جامعات وكليات أهلية معينة في اختصاصات معينة ، ومن جانب اخر هناك مؤسسات تعليمية تعتمد أسلوب التسعير على اساس تكلفة الطالب الجامعي في اختصاصات اخرى ، لذا عندما تعتمد تلك المؤسسات بشكل اكبر على الأسلوب الأسهل في التسعير المتمثل بـ (التسعير على أساس المنافسين) بدل من الأسلوب الأنسب في التسعير المتمثل بـ (التسعير على أساس تكلفة الطالب الجامعي) لذا ينبغي ان تسعى الجامعات والكليات الاهلية الى تغطي التكاليف وان تضمن الاستمرار في تقديم الخدمة ونمو وتطوير العملية التعليمية قبل ان تسعى الى تحقيق عائد عن طريق التركيز على المنافسين بشكل اكبر، وهذا ما يوضح الأسباب التي أدت الى تفاوت رسوم الخدمة التعليمية بين الجامعات والكليات الاهلية مما يثبت تحقق فرضية البحث في اهمية اعتماد الأساليب

المناسبة عند التسعير التي توفير أسس موضوعية عند تحديد رسوم الخدمة التعليمية.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

1. قله الاهتمام في جميع أسس تسعير الخدمة التعليمية التي تضمن استمرار ونمو الجامعات والكليات الأهلية مع تطوير العملية التعليمية.

2. تركز الجامعات والكليات الأهلية على تحديد رسوم الخدمة التعليمية وفق أساس واحد للتسعير دون دراسة جميع العوامل المؤثرة على قرارات التسعير ،مما قد يؤدي الى زيادة العائد في اختصاصات معينة ولكن سينعكس الى انخفاض العائد في اختصاصات أخرى.

3. تفاوت رسوم الخدمة التعليمية في الآونة الأخيرة مع استمرار زيادة أعداد تلك المؤسسات والذي أنعكس على ارتفاع تلك الرسوم مما قد يزيد من عائد تلك المؤسسات في المدى القصير ولكن قد ينخفض عدد الطلبة المسجلين على المدى الطويل.

4. تأثر القوانين التي تفرض من الحكومة على القرارات التي تتخذها الجامعات والكليات الأهلية عند تحديد رسوم الخدمة التعليمية عن طلب تخفيض تلك الرسوم بشكل نسب معينة بدل من التركيز على أسس التسعير التي تعتمدها تلك المؤسسات لتقديم الخدمة التعليمية.

التوصيات

1. ضرورة الاهتمام في أسس تسعير الخدمة التعليمية التي تغطي تكلفة الطالب الجامعي ودراسة تغير عدد الطلبة وأخذ المنافسين في بيئة العمل بنظر الاعتبار وبالتالي ضمان استمرار ونمو الجامعات او الكليات الأهلية في تقديم الخدمة التعليمية.

2. ينبغي على الجامعات والكليات الأهلية العراقية ان تدرس جميع العوامل التي تؤثر على قرارات التسعير وان تعتمد أسس التسعير التي تكون مناسبة لتحقيق الأهداف التي تأسست من اجلها بما ينعكس في تحديد رسوم الخدمة التعلمية لكل الاختصاصات الاكاديمية بشكل يضمن استمرار تلك المؤسسات التعليمية في تقديم وتطوير الخدمة التعليمية.

3. ضرورة توحيد الطرق المتبعة في تحديد رسوم الخدمة التعليمية في جميع الجامعات والكليات الأهلية بشكل يضمن تحقيق عائد بما يتناسب في تغطية احتياجات إدارة تلك المؤسسات مع ضمان استمرار ونموها مستقبلا.

4. ضرورة بذل مجهود أكبر من قبل الجهات الحكومية في التأثير بشكل أكبر على قرارت واسس التسعير من خلال وضع القوانين والتشريعات التي تضمن ان يتم تحديد رسوم الخدمة التعليمية وفق أسس التسعير المناسبة.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

أ- الكتب

البكري، ثامر والرحومي، احمد.(2008) . تسويق الخدمات المالية": دار إثراء للنشر والتوزيع- الشارقة.

البرواري،نزار عبد المجيد، البرزنجي،احمد محمد فهمي،(2008)، استراتيجيات التسويق ، الطبعة الاولى . عمان،الأردن : دار الوائل للنشر والتوزيع.

العبادي ، هشام فوزي دباس .(2009). إدارة التعليم الجامعي ، الطبعة الاولى .عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع .

المحمود ، رضوان .(2005). مبادئ التسويق ، الطبعة الثانية. عمان ، الأردن : دار وائل للنشر.

الصميدعي، محمود ، والجيوسي، سليمان.(2009). تسويق الخدمات المالية .عمان ، الأردن : دار وائل للنشر .

الصميدعي، محمود جاسم ، ويوسف، ردينة عثمان.(2014). تسويق الخدمات ،الطبعة الثانية .عمان، الاردن : دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عزام، زكريا احمد ،الزغبي، علي فلاح.(2019). سياسات التسعير مدخل منهجي/ تطبيقي متكامل ، الطبعة الثالثة . عمان ، الأردن : دار الميسرة للنشر والتوزيع.

عليان ،ربحي مصطفى ،والسامرائي ،إيمان فاضل.(2015). تسويق المعلومات وخدمات المعلومات : دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .

عمارة، بيومي محمد.(2010). سياسات التسعير وخصومات البيع ، جامعة بنها، كلية التجارة، مركز التعليم المفتوح.

فلاق ، محمد .(2016). المسؤولية الاجتماعية المنظمات الأعمال .عمان ، الأردن : دار الباروزي العلمية للنشر.

كارسون، ري أتش، ونورين، إريك .(2006).المحاسبة الإدارية . الرياض : دار المريخ للنشر.

مصطفى ،محمد محمود.(2016). التسويق الاستراتيجي للخدمات . عمان ، الاردن : دار المناهج للنشر والتوزيع.

يوسف ، ردينة عثمان .(2009). إدارة خدمات النقل الجوي، عمان ، الأردن : دار المناهج للنشر والتوزيع.

ب- المجلات والرسائل الجامعية

السعد ، مسلم علاوي ، ومنهل ، محمد حسين .(2009). "بناء استراتيجية تطور القدرات في التعليم العالي دراسة في جامعة البصرة مجلة العلوم الاقتصادية" . مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة ، العدد ، 18.

الحكيم ، ليث علي و زوين ، عمار عبد الأمير والميالي،حاكم أحسوني.(2009) . تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD/دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد /جامعة الكوفة" . مجلة مركز دراسات الكوفة ، جامعة الكوفة ، العدد 14.

نهاد ، خملة .(2014). واقع الاختيار المهني لخريجي الجامعة الجزائرية ، رسالة ماجستير، تخصص علم النفس ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

ثانياً : المصادر الأجنبية

A- Books:

Atkinson, A.A., Kaplan, R.S. Matsumura, E.M.&Young, S.M..(2012). Management Accounting: Information for Decision Making and Strategy Execution". Pearson.

Drury, Colin .(2018). Management and Cost Accounting, 10th ed. .

Hilton, Ronald W. (2014)."Managerial Accounting", 10th ed., Irwin McGraw-Hill Inc, New York, USA.

Horngren, Charles T., Datar, Srikant M. & Rajan, Madhav V.(2018).Cost Accounting a Managerial Emphasis", 16th ed., Person, Prentice-Hall.

Kotler, Philip, Armstrong, Gary, opresnik, marc o. (2017) "Marketing An Introduction" 13th ed.(Global Edition), Person Prentice-Hall Inc.

Kotler, Philip & Armstrong, Gary.(2005)."Marketing an Introduction", 7th ed., Person Prentice-Hall Inc.

Lancaster geoff & Massingham, Lester.(2010). Essentials of Marketing Management.

B- Periodicals and Researches:

Coskun, Ali& Yilmaz, Metin.(2013)." Pricing Decisions in Educational Institution:An Activity Based Approach", Procedia Social and Behavioral Sciences,106,P2112-2118,Turkey.

Rothschild ,Michael & White ,Lawrence J. (1995). " The Analytics of the Pricing of Higher Education and Other Services in Which the Customers Are Inputs", Journal of Political Economy, Vol. 103, No. 3 (14 pages).

Quinn, et al .(2009)." Service quality in higher education", Total Quality Management and Business Excellence, Vol 20. No. 2.

Wyckham, R. G, Fitzrey, P., & Mandry. G. D. (1995).Marketing of Services: An evaluation of theory. European, Journal of marketing.

ثالثا: المصادر من الانترنيت Websites

موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

http://mohesr.gov.iq

Beneito ,P. & Bosca, J.E & Ferria ,J. (2016)." Tuition Fees and Students' Effert at University",Spanish.

https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6121573.pdf

Okulich-Kazarin, V. P. (2019). "Study of definition of "educational services" in economic science. Economics and business": theory and practice, (1).

https://cyberleninka.ru/article/n/study-of-definition-of-educational-services-in-economic-science