

ورقة بحثية بعنوان: العلاقة بين رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية

Research paper entitled: The relationship between knowledge capital and achieving Competitive Advantage

د. سمير سليمان الجمل/جامعة القدس المفتوحة

sameeraljamal@yahoo.com

تمهيد:

تنتمي مؤسسات اليوم إلى بيئة تتسم بالتغير والديناميكية الشديدة، ومع بداية القرن الواحد والعشرين تسارعت الاحداث، مما خلق صعوبة في التحكم في المؤسسات، وفي ظل اقتصاد المعرفة والعولمة والمنافسة الحادة والثورة في نظم المعلومات والاتصالات، ونتيجة للضغوطات التي فرضتها هذه الاحداث كان على المؤسسات أن تتحول نحو أنماط تنظيمية جديدة تكون مرنة وتركز على المعرفة، وتؤكد عليها بتبني مشروعات ومبادرات إدارة المعرفة، فأصبحت هذه المؤسسات هي الرائدة في سوق المنافسة ومن لا يملك هذه المعرفة يخرج من سوق المنافسة، إن المؤسسات اليوم تركز على الأصول غير الملموسة بدلا من الاصول الملموسة مما أدى إلى ظهور رأس المال المعرفي في تسعينيات هذا القرن فأصبح ينظر إليه مؤشراً حقيقياً على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

لقد توجهت أنظار المؤسسات اليوم الى إدارة الأصول غير الملموسة باعتبارها الثروة الحقيقية، ذلك لأن الأصول المادية تتآكل مع مرور الوقت وتتحقق القيمة السوقية عكس الأصول المعرفية سواء كانت بشرية، هيكلية أو علاقاتية فهي الأساس في بناء وتنمية القدرات التنافسية وخلق قيمة للمؤسسة.

وحيث أن المعرفة والمعلومات أصول رئيسية لا غنى عنها للمؤسسات التي ينبغي أن تتعلم كيفية استثمار هذا الرصيد المعرفي بطرق جديدة، ومن ثم مشاركة هذه المعرفة داخليا بكفاءة، وتعلم كيفية نقلها بسرعة للظروف الخارجية من أجل التنافس وتحقيق التميز (البيلاوي وحسين، ٢٠٠٧).

وتعد إدارة المعرفة من الأساليب الحديثة في الإدارة، وأصبحت عاملاً مؤثراً في نجاح المنظمات وتميزها، وذلك من خلال تخطيط وتنظيم وتنسيق المعرفة والأصول المرتبطة برأس المال الفكري، كأسلوب إداري يقوم على أساس بناء قاعدة معرفية لدى المنظمة، وذلك بتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المؤسسة والعاملون بها إلى صيغة رقمية قابلة للتخزين والنقل بين الأفراد على المستويات الإدارية كافة بكل سهولة ويسر، ومن ثم توظيف هذه المعرفة والاستفادة منها بأقصى ما يمكن من الكفاءة والفاعلية (الشهراني، ٢٠١٠).

وبهذا التوجه نستطيع القول بأن دور العاملين بالمنظمات قد يتغير من مقدمي خدمة إلى مبدعين يمكن أن تشكل معارفهم وخبراتهم ومهارتهم أصولاً حقيقية للمنظمة يجب جمعها وتصنيفها وحفظها ونشرها واستخدامها، وكذلك وضع هذه الجهود في إطار تنظيمي

يحفظ للمنظمة قدرتها على الاستمرار في أداء مهامها وتحقيق أهدافها على نفس الوتيرة من الإبداع وهذا هو مضمون إدارة المعرفة (المليجي، ٢٠١٠).

يعتبر تحقيق الجودة الشاملة من أهم المواضيع التي تكتسي أهمية بالغة ومرتفعة في المؤسسات الاقتصادية بل أصبحت هدفاً تسعى إليه، ويربط موضوع رأس المال المعرفي كمصدر ومورد هام بالمؤسسة مع تحقيق الجودة الشاملة في المدخلات والعمليات والمخرجات. وحيث أن الجودة الشاملة تعني الوصول إلى المعيب صفري، والذي بدوره يتطلب السيطرة على المدخلات والعمليات للوصول إلى مخرجات خالية من المعيبات، والذي هو الهدف الرئيس للمؤسسات الانتاجية والخدمية. وحيث أن رأس المال المعرفي هو المتحكم الرئيس في المدخلات وفي العمليات للوصول إلى مخرجات ونتائج خالية من المعيبات، لذا وجب دراسة هذا الأمر وتوضيح قوة وطبيعة العلاقة بين رأس المال المعرفي وتحقيق الجودة الشاملة. لذا فإن هذه الورقة تهدف إلى التعرف على:

أولاً: مفهوم رأس المال المعرفي.

ثانياً: خصائص رأس المال المعرفي.

ثالثاً: مفهوم الجودة الشاملة.

رابعاً: فوائد إدارة الجودة الشاملة.

خامساً: أهمية إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.

سادساً: مفهوم الميزة التنافسية.

سابعاً: العلاقة بين رأس المال المعرفي وإدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية.

أهمية الورقة:

يمكن تلخيص أهمية هذه الورقة بالآتي:

١. المساعدة في توضيح مفهوم رأس المال المعرفي.
٢. المساعدة في فهم أهمية رأس المال المعرفي للمنظمات على اختلاف أنواعها.
٣. المساعدة في التعرف على مفهوم الجودة الشاملة.
٤. المساعدة في التعرف على أهمية الجودة الشاملة في خلق الميزة التنافسية في ظل نظام العولمة.
٥. المساعدة في التعرف على العلاقة بين رأس المال المعرفي وتحقيق الجودة الشاملة.
٦. المساعدة في حفز المؤسسات إلى الاستثمار في رأس المال المعرفي للحصول للتمكن من المنافسة.

أولاً: مفهوم رأس المال المعرفي:

رأس المال المعرفي Intellectual Capital :

لقد شاع استخدام مفهوم رأس المال الفكري (أو المعرفي (Intellectual Capital (IC) في التسعينات من القرن الماضي وأصبح ينظر إليه باعتباره ممثلاً حقيقياً لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية للشركات قبل هذا التاريخ (Stewart, 1994, P.5).

ولقد تطور استخدام هذا المفهوم ليمثل القدرة العقلية التي تمتلكها الشركات والتي لا يمكن تقليدها بسهولة من قبل المنظمات المنافسة، ويرى Spinder أن رأس المال الفكري يتمثل بامتلاك المنظمة نخبة متميزة من العاملين على كافة المستويات وهذه النخبة لها القدرة على التعامل المرن في ظل نظام إنتاجي متطور ولها القدرة على إعادة تركيب وتشكيل هذا النظام الإنتاجي بطرق متميزة (Quinn, et. al, 1996, P.64).

إضافة إلى ما تقدم أعلاه فإنه يمكن أن نستعين بوجهة نظر الباحث April الذي وضع حدوداً فاصلة بين الموارد المادية والموارد المعرفية (الفكرية)، فقد أشار إلى أن الموارد المادية تشمل كل تلك الموارد التي تظهر في ميزانية المنشأة منها على سبيل المثال العقارات والتجهيزات والمكائن والبرمجيات وغيرها، في حين أن الموارد المعرفية تمثل في ثقافة المنظمة والمعرفة التكنولوجية والعلامات التجارية وبراءات الاختراع (للعمليات والتصاميم) والمعارف العملية التي يتقاسمها العاملون في المنظمة، وكذلك التعليم المتراكم والخبرة (April, 2002, P.448).

ثانياً: خصائص رأس المال المعرفي:

من أهم خصائص رأس المال المعرفي والتي حددها (Wiig, 1997):

١. غير ملموس.
٢. صعوبة قياسه بدقة.
٣. سريع الزوال والفقدان.
٤. يتزايد بالاستعمال.
٥. يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة في نفس الوقت.
٦. يتجسد في أشخاص لديهم الاستعداد لحمله.
٧. له تأثير كبير على المنظمة.

ثالثاً: مفهوم الجودة الشاملة:

يحمل مفهوم الجودة الشاملة الكثير من المعاني بالنسبة للباحثين والمختصين فتتعدد آرائهم تبعاً لخلفياتهم ونظراتهم إلى هذا المدخل الإداري الحديث، فقد كان لكل منهم أسلوبه الخاص في تقديم العديد من الإسهامات والمبادئ، وقبل التطرق لمفهوم إدارة الجودة الشاملة تجدر الإشارة إلى تحليل مفهوم إدارة الجودة الشاملة (الطائي والعلاق، ٢٠٠٩):

١. **الجودة:** يقصد بها تحقيق رغبات الزبائن والمستفيدين وتوقعاتهم مما تقدمه المنظمة من سلع أو خدمات بل تصل أيضاً إلى محاولة تقديم مستوى أعلى من تلك التوقعات.

٢. **الشاملة:** يقصد بها إدخال عناصر العمل كلها بالمنظمة في التحديد والتعريف الدقيق لحاجات الزبون أو المستفيد ورغباته من سلع المنظمة وخدماتها والعمل على بذل جهد جماعي وفردى ممكن في سبيل تحقيق تلك الغايات.
كما تعددت التعاريف الخاصة بإدارة الجودة الشاملة نذكر منها ما يلي:

تعريف W.Edwarde deming :

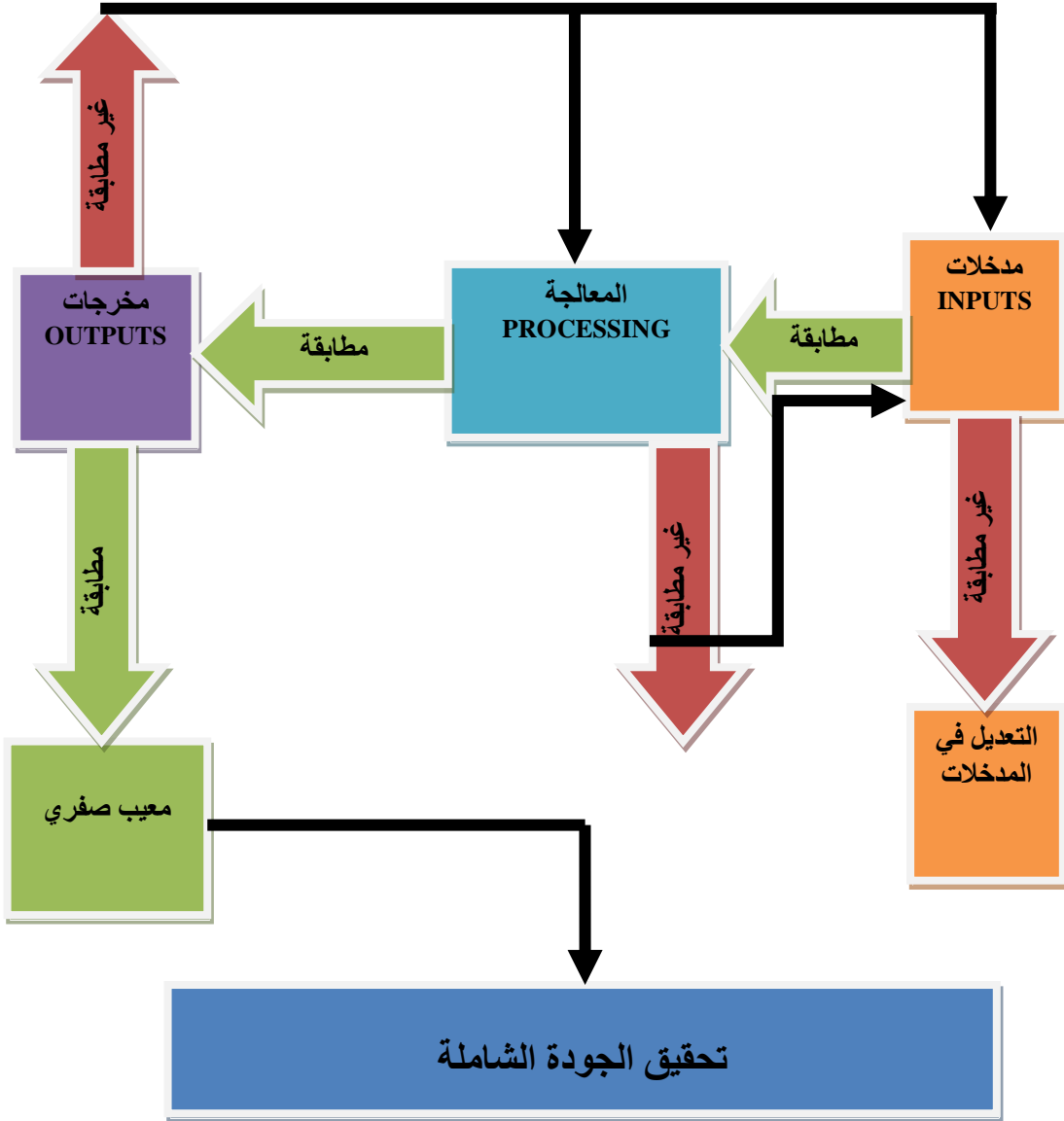
هي طريقة الإدارة في المنظمة وتهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع (أبو النصر، ٢٠٠٨).

تعريف N.Chorn :

هي أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات، وان إدارة الجودة الشاملة في تعزيز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا العميل من خلال التحسين المستمر والإبداع في كافة مناحي العمل (الحراشة، ٢٠١٠).

من خلال ما تقدم نخلص إلى أن الجودة الشاملة هي تفاعل المدخلات والأفراد والأساليب والأجهزة لتحقيق جودة للمخرجات. والجودة الشاملة تعني السيطرة على المدخلات والعمليات أولاً بأول للوصول إلى منتجات تحقق بل وتجاوز التوقعات، ويمكن توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال الشكل (١):

شكل (١): مفهوم إدارة الجودة الشاملة.



المصدر: (الجمال، ٢٠١٩).

من خلال الشكل (١) يتبين أن إدارة الجودة الشاملة تتضمن الآتي:

١. السيطرة التامة والشاملة على مدخلات العملية، فإذا تحققت المطابقة يتم الانتقال إلى المرحلة الثانية وهي معالجة المدخلات، وإذا كانت المدخلات غير مطابقة، يتم تعديلها.
٢. السيطرة التامة والشاملة على عمليات المعالجة، فإذا تحققت المطابقة يتم الانتقال إلى المرحلة التالية، وهي الحصول على النتائج، وإذا كانت المعالجة غير مطابقة، يتم تعديلها، أو الرجوع إلى المدخلات لفحص الخلل.
٣. مرحلة النتائج والتي يتم فيها مطابقة المنتج لجودة التصميم، وجودة الأداء، فإذا تحققت المطابقة، وتم الوصول إلى المعيب الصفري، تكون قد تحققت الجودة الشاملة. وإذا لم تتحقق الجودة المنشودة يتم فحص خطوات العملية من جديد، وهكذا.

رابعاً: فوائد إدارة الجودة الشاملة:

هناك مجموعة من الفوائد يمكن للمنظمة أن تحققها من وراء تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ومن أهمها الآتي (الطائي وآخرون، ٢٠٠٩):

١. تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة: فالتحسين الذي يتحقق في الجودة يمكن من البيع بأسعار أعلى دون إحداث رد فعل عنيف لدى الزبائن وتكاليف التسويق، ويزيد من كمية المبيعات، ومن ثم تزداد ربحية المنظمة والقدرة على التنافس.
 ٢. زيادة الفعالية التنظيمية: حيث أن إدارة الجودة الشاملة تفرز قدرة اكبر على العمل الجماعي لتحقيق تحسينا في الاتصالات وإشراكا اكبر لجميع العاملين في حل المشاكل، وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين، وبهذا يقل معدل دوران العمالة ويزداد ولاء العاملين وانتمائهم إلى المنظمة.
 ٣. كسب رضا الزبون: إن إدارة الجودة الشاملة تركز على معرفة احتياجات ورغبات الزبائن وإشباعها والذين هم جزء من المجتمع وتعمل كذلك في المحافظة على البيئة والصحة العامة.
 ٤. تقوية المركز التنافسي للمنظمة: إدارة الجودة الشاملة نظام متكامل يتبنى دائما رغبات الزبائن وتطلعاتهم المستقبلية في المنتج الذي تقوم بتصنيعه والذي يترتب عليه تقديم منتجات ذات جودة عالية وفق طلب الزبائن وبالسعر المناسب وبالوقت الذي يناسبهم مما يجعلهم أكثر التصاقا بهذا المنتج والذي يعكس ايجاباً على المنظمة ويجعلها أكثر تميزاً عن المنافسين، والحصول على اكبر حصة سوقية.
 ٥. المحافظة على حيوية المنظمة: إن إدارة الجودة الشاملة هي رحلة وليست محطة وصول والمنظمة التي تعمل وفق الشعار يتطلب منها دائما عدم الوقوف عند محطة معينة بل يتطلب منها دائما التجديد في العمليات الإنتاجية وكذلك جودة منتجاتها.
- خامساً: أهمية إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية:**
- تلعب إدارة الجودة الشاملة دوراً هاماً ومحورياً، في تحقيق الميزة التنافسية، بحيث لا يمكن لأي منظمة تحقيق الميزة التنافسية، دون الوصول إلى الجودة الشاملة، ويمكن توضيح أهمية الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية في النقاط التالية:
١. الجودة الشاملة عنصر مهم يجب الأخذ به وتطبيقه لتحسين الإنتاج، وأن عمل إدارة الجودة لا يتنافى مع التدقيق والمراقبة بل يؤكد عليها.
 ٢. المديرين يقومون بالتعرف على حاجات ورغبات العملاء.
 ٣. توجد علاقة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وفاعلية كل من إدارة الوقت والأداء الوظيفي.
 ٤. وجود علاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والشركات على للعاملين.
 ٥. تمتاز منظمات الصناعات التحويلية بأسبقيات تنافسية عالية، نتيجة لتطبيقها جميع استراتيجيات العناصر التنافسية المهمة وهي: (الجودة الشاملة، مرونة الأداء، التكلفة المنخفضة، التسليم على الوقت، دعم الابتكار).

٦. وجود أثر إيجابي للولاء التنظيمي لدى العاملين في تحقيق الأسبقيات التنافسية.
٧. وجود أثر إيجابي لتطبيق مشاركة العاملين في تحقيق الأسبقيات التنافسية.
٨. وجود أثر دال لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة وبنسب متفاوتة.
٩. وجود علاقة دالة بين التحليل الاستراتيجي للبيئة وتحقيق الميزة التنافسية.
١٠. وجود علاقة دالة بين توفر عناصر التخطيط الاستراتيجي (رسالة، أهداف رئيسية، خطط وسياسات وبرامج) وتحقيق الميزة التنافسية.
١١. وجود علاقة دالة بين ممارسة التخطيط الاستراتيجي وتحقيق الميزة التنافسية المتمثلة في (التمايز، الإبداع، التكلفة الأقل) للشركات.
١٢. إدارة الجودة الشاملة تعد فلسفة إدارية عامة تساعد الشركات على تعزيز الميزة التنافسية، وتنظيم الأداء وزيادة فاعليته بهدف تحقيق أفضل المستويات التنافسية.
١٣. أن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الشركات الخدمية تساعد في التخفيف من الضغوطات التنافسية والاحتفاظ بالعملاء، وتقليل التكلفة وتحسين أداء العمل، وتوثيق الاتصال بين الشركة الخدمية والعملاء.
١٤. تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في شركات التصنيع فإنها تهتم في جودة الإنتاج وتخفيض تكلفة الإنتاج والتوزيع.
١٥. ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي على تحسين كل من المزايا التنافسية والأداء التنظيمي، حيث تتأثر المزايا التنافسية في استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة، ومن هنا تكمن أهمية تطوير وتنمية ممارسات إدارة الجودة الشاملة.
١٦. اعتماد استراتيجيات وممارسات إدارة الجودة الشاملة يعد مطلب عصري لا بد منه لمواجهة التغييرات المتسارعة في البيئة التسويقية.
١٧. ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها آثار إيجابية على تعزيز المزايا التنافسية، وذلك من خلال ضمان جودة الإنتاج، وتحسين الأداء التنظيمي، وتحقيق رضا العملاء الذي يساهم في منح الشركة المزايا التنافسية.
١٨. المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم تبني الممارسات الجديدة لإدارة الجودة الشاملة بهدف تعظيم الأرباح وزيادة الإنتاجية، وتحسين الأداء، وإعادة هيكلة نظامها في الشركة.
١٩. استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة كان لها دور كبير في تحسين الأداء، وإدارة الهيكل التنظيمي في المؤسسة، وتحقيق رضا العملاء وتجاوز توقعاته.
٢٠. إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً جوهرياً في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، وتحسن من العلامة التجارية لها، وتعظم أرباحها.

٢١. إدارة الجودة الشاملة تنطوي على تطوير العمليات التي تركز على خدمة العملاء على المدى الطويل، وتبني سياسة وثقافة التحسين والتطوير المستمر، وتخلق بيئة عمل إيجابية وديناميكية وتشجع العمل الجماعي، وتطبيق الأساليب الكمية والتقنيات التحليلية، والاستفادة من الإبداع والبراعة من كل الموظفين.

سادساً: مفهوم الميزة التنافسية:

للتعرف على مفهوم الميزة التنافسية سنقوم بعرض بعض التعاريف تقدم مختلف وجهات نظر أصحاب الاختصاص.

-**التعريف الأول:** يشير مصطلح الميزة التنافسية إلى قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس الشروط حيث تتحقق من خلال الاستغلال الأفضل لمختلف القدرات والكفاءات والإمكانات التي تتمتع بها المؤسسة.

-**التعريف الثاني:** حسب الكاتب Porter تنشأ الميزة التنافسية بمجرد وصول المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية بتلك المستعملة من قبل المنافسين، أي بمجرد إحداث المؤسسة لعملية الإبداع (حيدر، ٢٠٠٢).

-**التعريف الثالث:** تعرف الميزة التنافسية على أنها القدرة على إنتاج السلع الصحيحة والخدمات بالنوعية الجيدة وبالسعر المناسب وفي الوقت المناسب، وهذا يعني تلبية طلبات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة مقارنة بالمؤسسات الأخرى، كما أن الميزة التنافسية تمثل مجموع الخصائص أو الصفات التي يتصف بها المنتج أو العلامة، ويعطي المؤسسة بعض التفوق على منافسيها المباشرين (الداوي، ٢٠٠٤).

من التعاريف السابقة يتضح أن الميزة التنافسية هي تعبير عن المهارات والتقنيات ومظاهر التميز الذي تملكه المؤسسة، والتي تتبلور في منتجات وخدمات تحقق للعملاء مستوى من الإشباع والمنافع أكبر مما يقدمه المنافسون، ويؤهل المؤسسة إلى تحقيق مزايا عدة منها الحصول على هوامش ربح مرتفعة وتطبيق أسعار جد منخفضة، مع الحفاظ على حصة سوقية أكبر والنمو والبقاء أطول ما يمكن.

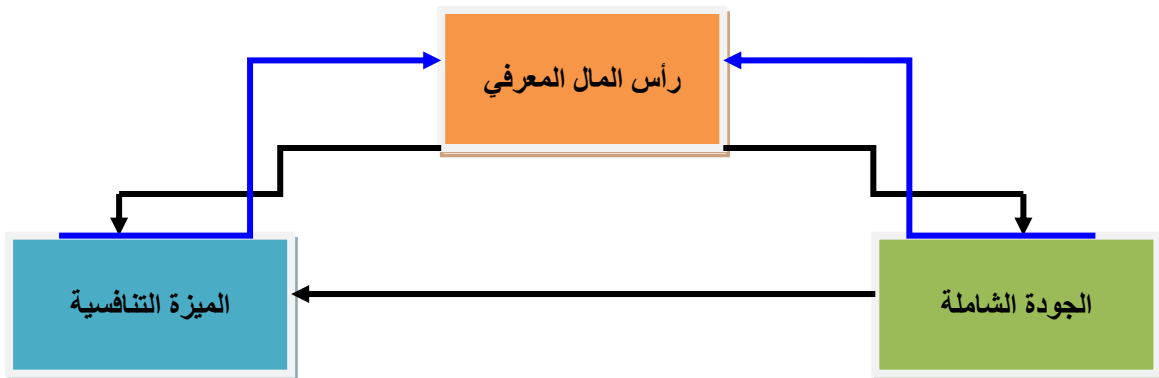
يتضح مما تقدم أن الميزة التنافسية أن الميزة التنافسية أصبحت هدف كل المنظمات على اختلاف أنواعها(إنتاجية أم خدماتية)، وذلك من أجل تبوأ مركز متقدم بين مثيلاتها في نفس المنظمات المماثلة، وخصوصاً في ظل نظام العولمة والانفتاح، وشيوع الاتصالات الرقمية بشكل واسع.

سابعاً: العلاقة بين رأس المال المعرفي(الفكري) وإدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية:

يمثل رأس الفكري (المعرفي) حجر الأساس في تحقيق الجودة الشاملة في المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمات على مختلف أنواعها، وحيث أن الوصول إلى الجودة الشاملة دون معييات، يتطلب السيطرة الشاملة على المدخلات، وكذلك السيطرة الشاملة على العمليات، للحصول على مخرجات ذات جودة عالية (معيب صفري)، فإن هذه العمليات والسيطرة وتطويرها وتحسينها بشكل مستمر تتطلب مهارات فكرية ومعرفية مبدعه، وهذا ما يوفره العنصر البشري الذي يمتلك المعرفة المنشودة.

وعندما تتحقق الجودة الشاملة في المخرجات، فهذا بدوره يؤدي إلى تباؤ المنظمة مرتبة منافسة ومرتبة مرتفعة بين مثيلاتها من المنظمات المنافسة، حيث أكدت العديد من الدراسات التي أجريت الأثر الإيجابي الذي تحدثه الجودة الشاملة في تحسين الميزة التنافسية للمنظمات، فقد بينت دراسة (Al-Qudah, 2012) إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعد فلسفة إدارية عامة تساعد شركات تصنيع الأدوية على تعزيز الميزة التنافسية، وتنظيم الأداء وزيادة فاعليته بهدف تحقيق أفضل المستويات التنافسية، وبينت دراسة (Korankye, 2013) إلى أن إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى تحقيق التحسين والتقدم المستمر في مجالات التكلفة والموثوقية والجودة والابتكار والكفاءة والفاعلية، وقد أظهرت المقارنة أن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الشركات الخدمية تساعد في التخفيف من الضغوطات التنافسية والاحتفاظ بالعملاء، وتقليل التكلفة وتحسين أداء العمل، وتوثيق الاتصال بين الشركة الخدمية والعملاء، أما تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في شركات التصنيع فإنها تهتم في جودة الإنتاج وتخفيض تكلفة الإنتاج والتوزيع، كما أظهرت دراسة (Ware, 2014) ودراسة حسن (2017) أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها آثار إيجابية على تعزيز المزايا التنافسية، وذلك من خلال ضمان جودة الإنتاج، وتحسين الأداء التنظيمي، وتحقيق رضا العملاء الذي يساهم في منح الشركة المزايا التنافسية، كما بينت دراسة (Gitangu, 2015) أن إدارة الجودة الشاملة، يمكن أن تولد ميزة تنافسية مستدامة لدى الشركات في نيروبي، وأخيراً بينت دراسة (Daru, 2016) أن استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة كان لها دور كبير في تحسين الأداء، وإدارة الهيكل التنظيمي في المؤسسة، وتحقيق رضا العملاء وتجاوز توقعاته، وأن إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً جوهرياً في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، وتحسن من العلامة التجارية لها، وتعظم أرباحها. كما أشارت النتائج إلى أن إدارة الجودة الشاملة تنطوي على تطوير العمليات التي تركز على خدمة العملاء على المدى الطويل، وتبني سياسة وثقافة التحسين والتطوير المستمر، وتخلق بيئة عمل إيجابية وديناميكية وتشجع العمل الجماعي، وتطبيق الأساليب الكمية والتقنيات التحليلية، والاستفادة من الإبداع والبراعة من كل الموظفين، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل (٢):

شكل(٢): العلاقة بين رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية



المصدر: اعداد الباحث (٢٠٢٠).

يتضح من الشكل (٢) أن رأس المال المعرفي هو أساس الحصول على الميزة التنافسية للمنظمات على مختلف أنواعها، فهو الذي يقود المنظمة إلى الجودة الشاملة وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية، وفي حال النقص أو القصور في الوصول إلى الجودة الشاملة أو الميزة التنافسية يتم العودة إلى رأس المال المعرفي لإجراء التعديل والتحسين المستمر.

الخلاصة والاستنتاجات:

في إطار هذا البحث حاولنا استعراض المتاح من الأدب الإداري حول مفهوم المعرفة ورأس المال المعرفي وإظهار أهمية كون رأس المال المعرفي يمثل ميزات تنافسية للمنظمات المعاصرة من خلال تحقيق الجودة الشاملة. ويلاحظ الانتقال من التركيز على المنظمات كوحدات تنافسية تقدم السلع والخدمات في إطار تنافسي تقليدي قائم على تحقيق تميز نوعي وإبداع وابتكار مستمر إلى اعتبار هذه المنظمات نظم معرفية تحاول أن تخلق ميزات تنافسية قائمة على أسس غير ملموسة وجديدة وهو أمر غير معهود في الفترات السابقة. وهكذا يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:

١. يتمثل رأس المال المعرفي بامتلاك المنظمة نخبة متميزة من العاملين على كافة المستويات وهذه النخبة لها القدرة على التعامل المرن في ظل نظام إنتاجي متطور ولها القدرة على إعادة تركيب وتشكيل هذا النظام الإنتاجي بطرق متميزة.
٢. رأس المال المعرفي مورد رئيس للمنظمة وهو مورد غير ملموس، ويصعب قياسه بدقة، ويتجسد في أشخاص لديهم الاستعداد لحمله، وله تأثير كبير على المنظمة.
٣. الجودة الشاملة هي طريقة الإدارة في المنظمة وتهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع. وهي أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات، وإن إدارة الجودة الشاملة في تعزيز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا العميل من خلال التحسين المستمر والإبداع في كافة مناحي العمل، وهي عبارة عن تفاعل المدخلات والأفراد والأساليب والأجهزة لتحقيق جودة للمخرجات.
٤. الجودة الشاملة تعني السيطرة على المدخلات والعمليات أولاً بأول للوصول إلى منتجات تحقق بل وتفوق التوقعات
٥. هناك مجموعة من الفوائد يمكن للمنظمة أن تحققها من وراء تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ومن أهمها: (تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة، زيادة الفعالية التنظيمية، كسب رضا الزبون، تقوية المركز التنافسي للمنظمة، المحافظة على حيوية المنظمة).
٦. تلعب إدارة الجودة الشاملة دوراً هاماً ومحورياً، في تحقيق الميزة التنافسية، من خلال:
 - الجودة الشاملة عنصر مهم يجب الأخذ به وتطبيقه لتحسين الإنتاج.
 - المديرين يقومون بالتعرف على حاجات ورغبات العملاء.
 - توجد علاقة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وفاعلية كل من إدارة الوقت والأداء الوظيفي.
 - وجود علاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والشركات على العاملين.

تمتاز منظمات الصناعات التحويلية بأسبقيات تنافسية عالية، نتيجة لتطبيقها جميع استراتيجيات العناصر التنافسية المهمة.

- وجود أثر إيجابي للولاء التنظيمي لدى العاملين في تحقيق الأسبقيات التنافسية.

- وجود أثر إيجابي لتطبيق مشاركة العاملين في تحقيق الأسبقيات التنافسية.

- وجود أثر دال لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة وبنسب متفاوتة.

- وجود علاقة دالة بين التحليل الاستراتيجي للبيئة وتحقيق الميزة التنافسية.

- وجود علاقة دالة بين توفر عناصر التخطيط الاستراتيجي وتحقيق الميزة التنافسية.

- وجود علاقة دالة بين ممارسة التخطيط الاستراتيجي وتحقيق الميزة التنافسية.

- إدارة الجودة الشاملة تعد فلسفة إدارية عامة تساعد الشركات على تعزيز الميزة التنافسية، وتنظيم الأداء وزيادة فاعليته بهدف

تحقيق أفضل المستويات التنافسية.

- أن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الشركات الخدمية تساعد في التخفيف من الضغوطات التنافسية والاحتفاظ بالعملاء، وتقليل

التكلفة وتحسين أداء العمل، وتوثيق الاتصال بين الشركة الخدمية والعملاء.

- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في شركات التصنيع تهتم في جودة الإنتاج وتخفيض تكلفة الإنتاج والتوزيع.

- ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها تأثير إيجابي على تحسين كل من المزايا التنافسية والأداء التنظيمي..

- اعتماد استراتيجيات وممارسات إدارة الجودة الشاملة يعد مطلب عصري لا بد منه لمواجهة التغييرات المتسارعة في البيئة

التسويقية.

- ممارسات إدارة الجودة الشاملة لها آثار إيجابية على تعزيز المزايا التنافسية، وذلك من خلال ضمان جودة الإنتاج، وتحسين الأداء

التنظيمي، وتحقيق رضا العملاء الذي يساهم في منح الشركة المزايا التنافسية.

- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم تبني الممارسات الجديدة لإدارة الجودة الشاملة بهدف تعظيم الأرباح وزيادة الإنتاجية،

وتحسين الأداء، وإعادة هيكلة نظامها في الشركة.

- استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة كان لها دور كبير في تحسين الأداء، وإدارة الهيكل التنظيمي في المؤسسة، وتحقيق رضا

العملاء وتجاوز توقعاته.

- إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً جوهرياً في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، وتحسن من العلامة التجارية لها، وتعظم أرباحها.

- إدارة الجودة الشاملة تنطوي على تطوير العمليات التي تركز على خدمة العملاء على المدى الطويل، وتبني سياسة وثقافة

التحسين والتطوير المستمر، وتخلق بيئة عمل إيجابية وديناميكية وتشجع العمل الجماعي، وتطبيق الأساليب الكمية والتقنيات

التحليلية، والاستفادة من الإبداع والبراعة من كل الموظفين.

٧. الميزة التنافسية أن الميزة التنافسية أصبحت هدف كل المنظمات على اختلاف أنواعها(انتاجية أم خدمائية)، وذلك من أجل تبيوأ مركز متقدم بين مثيلاتها في نفس المنظمات المماثلة، وخصوصا في ظل نظام العولمة والانفتاح، وشيوع الاتصالات الرقمية بشكل واسع.

٨. يمثل رأس الفكري (المعرفي) حجر الأساس في تحقيق الجودة الشاملة في المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمات على مختلف أنواعها، وحيث أن الوصول إلى الجودة الشاملة دون معييات، يتطلب السيطرة الشاملة على المدخلات، وكذلك السيطرة الشاملة على العمليات، للحصول على مخرجات ذات جودة عالية (معييب صفري)، فإن هذه العمليات والسيطرة وتطويرها وتحسينها بشكل مستمر تتطلب مهارات فكرية ومعرفية مبدعه، وهذا ما يوفره العنصر البشري الذي يمتلك المعرفة المنشودة.

٩. رأس المال المعرفي هو أساس الحصول على الميزة التنافسية للمنظمات على مختلف أنواعها، فهو الذي يقود المنظمة إلى الجودة الشاملة وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية، وفي حال النقص أو القصور في الوصول إلى الجودة الشاملة أو الميزة التنافسية يتم العودة إلى رأس المال المعرفي لإجراء التعديل والتحسين المستمر.

- المقترحات والتوصيات:

١. ضرورة فهم وإدراك أهمية رأس المال المعرفي في عالم اليوم.
٢. ضرورة اهتمام المنظمات على اختلاف أنواعها برأس المال المعرفي، وإعطاء الأولوية لتوفير كافة المتطلبات الضرورية للحفاظ على رأس المال المعرفي وتنميته، وتقديم الحوافز الملائمة له.
٣. ضرورة أن تدرك إدارة المنظمة أهمية التشخيص الواعي لما يشكل رأس مال معرفي من مواردها البشرية العاملة لغرض العناية بهذه الموارد وتطويرها والاستفادة منها لخلق ميزات تنافسية مستدامة.
٤. ضرورة أن تقوم المنظمات على اختلاف أنواعها بإيجاد إدارة خاصة للمعرفة، لما لها من أهمية في استقطاب رأس المال المعرفي المطلوب للوصول إلى الميزة التنافسية والتميز.

ملخص الورقة:

مع تزايد عدد المنظمات وكبر حجمها وتزايد مسؤولياتها والمهام الملقاة على عاتقها، وفي ظل تحديات العولمة والانفتاح على العالم، وما نجم عن ذلك من منافسة شديدة بين المؤسسات والشركات على كافة الأصعدة، وحتى تواكب هذه المؤسسات التطورات السريعة. وحيث أن معظم الدراسات أثبتت أن العنصر البشري هو لبنة البناء الأساسية لتلك المؤسسات، وهو السفينة التي تقود المؤسسة للوصول إلى بر الأمان وتحقيق الهدف المطلوب، فإنه أصبح لزاماً على تلك المؤسسات إيلاء مزيداً من الاهتمام وتوفير الراحة والطمأنينة لهذا العنصر البشري، حتى تستطيع تلك المؤسسات تحقيق الميزة التنافسية والوصول إلى التميز التنظيمي المنشود لتتنافس نظيراتها من المؤسسات من خلال التطوير والتحسين المستمر، والذي يتأتى من خلال العنصر البشري الذي يمتلك المعرفة (رأس المال المعرفي)، وهذا يتم من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة للوصول إلى الأفضل والتميز، حيث يمثل رأس المعرفي حجر الأساس في تحقيق الجودة الشاملة في المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمات على مختلف أنواعها، وحيث أن الوصول إلى الجودة الشاملة دون معييات، يتطلب السيطرة الشاملة على المدخلات، وكذلك السيطرة الشاملة على العمليات، للحصول على مخرجات ذات جودة عالية (معييب صفري)، فإن هذه العمليات والسيطرة وتطويرها وتحسينها بشكل مستمر تتطلب مهارات فكرية ومعرفية مبدعه، وهذا ما يوفره العنصر البشري الذي يمتلك المعرفة المنشودة.

Abstract:

With the increasing number of organizations, their large size, the increasing of their responsibilities and tasks entrusted to them, and in light of the challenges of globalization and openness to the world, and the resulting intense competition between institutions and companies at all levels, and even these institutions keep pace with rapid developments. And since most studies have proven that the human element is the basic building block for these institutions, and it is the ship that leads the institution to reach safety and achieve the desired goal, it has become imperative for these institutions to pay more attention and provide comfort and reassurance to this human element, so that these institutions can achieve Competitive advantage and access to the desired organizational excellence to compete with its counterparts from the institutions through continuous development and improvement, which comes through the human element that possesses knowledge (knowledge capital), and this is done through the application of comprehensive quality standards to reach the best and distinction, Where the knowledge head represents the cornerstone in achieving total quality in the products and services provided by organizations of all kinds, and since access to total quality without flaws requires comprehensive control over inputs, as well as comprehensive control over operations, to obtain high quality outputs (zero defect), These processes and control and their continuous development and improvement require creative intellectual and cognitive skills, and this is what is provided by the human element who possesses the desired knowledge.

المصادر والمراجع:

- ابو النصر، مدحت. (٢٠٠٨). "اساسيات إدارة الجودة الشاملة". القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- البيلاوي، حسن حسين؛ حسين، سلامة عبد العظيم. (٢٠٠٧). "إدارة المعرفة في التعليم". الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
- الجمال، سمير سليمان عبد. (٢٠٠٩). "الوصول إلى التميز التنظيمي". فلسطين، الخليل: دار العماد للنشر والتوزيع.
- الحراخشة، حسن محمد. (٢٠١٠). "ادارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي". عمان، الأردن: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- حسن، أحمد ابراهيم سعيد. (٢٠١٧). "أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية/دراسة ميدانية في شركات الأدوية الأردنية حسب حجم الشركات"، جامعة الشرق الأوسط.
- حيدر، معالي فهمي. (٢٠٠٢). "نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية". القاهرة: الدار الجامعية.
- الداوي، شيخ. (٢٠٠٤). "دور التسيير الفعال لموارد وكفاءات المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية"، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، (١٠+٩) مارس ٢٠٠٤.
- الشهراني، عبدالعزيز سعيد. (٢٠١٠). "توظيف إدارة المعرفة في تطوير المؤسسات التعليمية الأمنية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الطائي، حميد عبد النبي؛ والعلاق، بشير. (٢٠٠٩). "تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي". عمان، الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع.
- المليجي، رضا إبراهيم. (٢٠١٠). "إدارة المعرفة والتعليم التنظيمي، مدخل للجامعة المتعلمة في مجتمع المعرفة". القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
- April, Kurt A.,(2002). "Guidelines for Developing a K-strategy", Journal of Knowledge Management, Vol.6, No.5.
- Al-Qudah, K. (2012). "The Impact of Total Quality Management on Competitive Advantage of Pharmaceutical Manufacturing Companies in Jordan". **Perspectives of Innovations, Economics & Business**, 12(3): 59-75.
- Daru, M.(2016)."Total Quality Management (TQM):A Strategy for Competitive Advantage", **International Journal of Research in IT and Management (IJRIM)**, 6(9): 51-55.

- Gitangu, I.W. (2015). "Total Quality Management and Competitive Advantage of Small and Medium Enterprises in Nairobi City County", **Doctoral Dissertation**, University of Nairobi, Kenyan.
- Korankye, A. (2013). "Total Quality Management (TQM): A Source of Competitive Advantage. A Comparative Study of Manufacturing and Service Firms in Ghana". **International Journal of Asian Social Science**, 3(6): 1293-1305.
- Munizu, M. (2013). "The Impact of Total Quality Management Practices towards Competitive Advantage and Organizational Performance: Case of Fishery Industry in South Sulawesi Province of Indonesia". **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences**, 7(1):184-197.
- Stewart T. A.,(1994)." "Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations", **Business Quarterly**, Vol.3.
- Quinn G. B. et. al,(1996)."Managing Professional Intellectual: Management the Most of Best", **Harvard Business Review**, March-April.
- Ware, E. (2014). Investigate the Benefit Practice of Total Quality Management as Competitive Advantage in Corporate Institution: A Case Study of Cocoa-Cola Bottling Company Ghana Ltd. **Research Journal of Finance and Accounting**, 5(23): 97-99.
- Wiig K. M. et. al,(1997). "Supporting Knowledge Management: A Selection of Methods and Techniques", **Expert Systems with Applications**, Vol. 13, No.1.

:رقم الشهادة: ISF7/2020/310080



SelfPrint Ticket

Please save this ticket for digital certificate of the 7th International scientific season on 11 November 2020

الرجاء حفظ التذكرة حيث تحتوي على رقم الشهادة الالكترونية لفعاليات المحفل العلمي الدولي السابع والذي سينطلق يوم ١١ نوفمبر ٢٠٢٠م

Full Name (English):

Dr.Sameer Suleiman Abed
Aljamal

Full Name (Arabic) :

د. سمير سليمان عبد الجمل

Organization Name :

جامعة | Quds Open University
القدس المفتوحة

Email :

sameeraljamal@yahoo.com

Certificate ID :

ISF7/2020/310080

Address:

ALMAHFAL E-CONFERE

Help lines:

Mobile : +601157866173

info@almahfal.org

http://almahfal.org

