



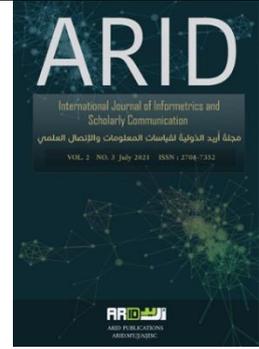
المحفل العلمي الدولي

ARID Journals

ARID International Journal of Informetrics and Scholarly Communication (AIJISC)

ISSN: 2708-7352

Journal home page: <http://arid.my/j/aijisc>



مَجَلَّةُ أُرِيدِ الدَّوْلِيَّةُ لِقِيَاسَاتِ المَعْلُومَاتِ وَ الإِتِّصَالِ العِلْمِيِّ

العدد 3 ، المجلد 2 ، تموز 2021 م

The relationship between Intellectual capital and achieving Competitive Advantage

Sameer Soleiman Aljamal*

Al-Quds Open University-Palestine

العلاقة بين رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية

سمير سليمان الجمل*

جامعة القدس المفتوحة-فلسطين

sameeraljamal@yahoo.com

arid.my/0003-6805

<https://doi.org/10.36772/arid.aijisc.2021.235>

ARTICLE INFO

Article history:

Received 23/11/2020

Received in revised form 12/01/2021

Accepted 30/03/2021

Available online 15/01/2021

ABSTRACT

The study tackled the relationship between intellectual capital and competitive advantage achievement through attaining total quality. Additionally, the significance of the current study is evident in light of different aspects such as: the challenges of globalization and openness to the world, the increasing number of organizations and their large size, and the resulting intense competition between institutions and companies at all levels. In order to be able to reach to a high competitive advantage, the study used the analytical method, which relies on deconstructing the basic elements of the topics in question, and then studying them in an in-depth manner. The study concluded that knowledge capital is a major resource for the organization, and that total quality is the method of management in the organization. It aims to achieve cooperation and continuous participation of the organization's employees in order to improve goods or service and activities that achieve customer satisfaction, employee happiness and community requirements by controlling inputs and processes.

The study came out with several recommendations: Firstly, there is a need to understand and realize the importance of knowledge capital in today's world. Secondly, there is a need to give priority to provide all the necessary requirements for its preservation, development and appropriate incentives. Thirdly, there is a need for an informed diagnosis of what constitutes knowledge capital from its working human resources. Finally, this will be resulted in observing these resources carefully, developing and utilizing them to create sustainable competitive advantages.

Keywords: Relationship, knowledge capital, Achieve, Competitive advantage.

المخلص

تناولت الدراسة العلاقة بين رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية من خلال الوصول إلى الجودة الشاملة والتعرف عليها. وتتجلى أهمية الدراسة الحالية في ظل عدد من الحقائق، على سبيل المثال تحديات العولمة والانفتاح على العالم ، تزايد عدد المنظمات وكبر حجمها، وما نجم عن ذلك من منافسة شديدة بين المؤسسات والشركات على كافة الأصعدة. ولتتمكن من الوصول إلى ميزة تنافسية عالية، استخدمت الدراسة المنهج التحليلي والذي يعتمد على تفكيك العناصر الأساسية للموضوعات محل البحث، ومن ثمّ دراستها بأسلوب متعمق، وفي ضوء ذلك يتم استنباط أحكام أو قواعد؛ يمكن عن طريقها إجراء تعميمات تساعد في حل مختلف المشاكل.

وقد خلصت الدراسة إلى أن رأس المال المعرفي مورد رئيس لاي منظمة ، وأن الجودة الشاملة هي طريقة الإدارة فيها، وتهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين فيها من اجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع. ويمكن تحقيق جميع ما سبق من خلال السيطرة على المدخلات والعمليات في الوقت المناسب للوصول إلى منتجات تحقق بل وتفوق التوقعات. وتلعب إدارة الجودة الشاملة دوراً هاماً ومحورياً في تحقيق الميزة التنافسية، ويمثل رأس المال المعرفي حجر الأساس في تحقيق الجودة الشاملة في المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمات على مختلف أنواعها. وخرجت الدراسة بعدة توصيات منها: ضرورة فهم وإدراك أهمية رأس المال المعرفي في عالم اليوم، ضرورة الاهتمام برأس المال المعرفي وإعطاء الأولوية لتوفير كافة المتطلبات الضرورية للحفاظ عليه وتنميته وتقديم الحوافز الملائمة له، ضرورة التشخيص الواعي لما يشكل رأس مال معرفي من مواردها البشرية العاملة لغرض العناية بهذه الموارد وتطويرها والاستفادة منها لخلق ميزات تنافسية مستدامة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة ، رأس المال العرفي، الجودة الشاملة، الأصول المعرفية ، الميزة التنافسية.

تنتهي مؤسسات اليوم إلى بيئة تتسم بالتغير والديناميكية الشديدة، ومع بداية القرن الواحد والعشرين تسارعت الأحداث، مما خلق صعوبة في التحكم في المؤسسات، وفي ظل اقتصاد المعرفة والعولمة والمنافسة الحادة والثورة في نظم المعلومات والاتصالات، ونتيجة للضغوطات التي فرضتها هذه الأحداث 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، وحيث إن مؤسسات اليوم تركز على الأصول غير الملموسة بدلاً من الأصول 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 إلى إدارة الأصول غير الملموسة باعتبارها الثروة الحقيقية، ذلك لأن الأصول المادية تتآكل مع مرور الوقت وتنخفض القيمة السوقية عكس الأصول المعرفية سواء كانت بشرية، هيكلية أو علاقتية فهي الأساس في بناء وتنمية القدرات التنافسية وخلق قيمة للمؤسسة.

وحيث إن المعرفة والمعلومات أصول رئيسية لا غنى عنها للمؤسسات التي ينبغي أن تتعلم كيفية استثمار هذا الرصيد المعرفي بطرق جديدة، ومن ثم مشاركة هذه المعرفة داخلياً بكفاءة، وتعلم كيفية نقلها بسرعة للظروف الخارجية من أجل التنافس وتحقيق التميز (البلاوي، وحسين، 2007). 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 المعرفي، 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، 2010)، وبهذا التوجه نستطيع القول بأن دور العاملين بالمنظمات قد يتغير من مقدمي خدمة إلى مبدعين يمكن أن تشكل معارفهم وخبراتهم ومهاراتهم 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، 2010)، ويعتبر تحقيق الجودة الشاملة من أهم المواضيع التي تكتسي أهمية بالغة ومتزايدة 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 إن 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 إن 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.

مشكلة البحث:

يعد رأس المال المعرفي من السمات البارزة في العصر الحالي، عصر ثورة المعرفة وثورة التكنولوجيا الذكية، حيث أصبح من الموجودات القومية في ظل الاقتصاد الجديد، وأصبح رأس المال المعرفي باعتباره يمثل قوة تتسم بالموهبة والمهارة المؤهلة يساهم إلى حد كبير في إحداث تغيير إيجابي على كافة المجالات والأصعدة، وفي ظل نظام العولمة والانفتاح في المجالات الاقتصادية والمعرفية، وفي ظل الثورة التكنولوجية المتسارعة، وما تتطلبه من مهارات معرفية، وفي ظل اشتداد المنافسة بين المنظمات على مختلف أنواعها ومجالات أعمالها المختلفة، وحاجة المؤسسات والشركات إلى تحقيق ميزة تنافسية عالية، وهذا ما يوفره العنصر البشري الذي يمتلك المعرفة المتقدمة والمتطور، لذا فإن مشكلة الدراسة تنحصر في التعرف على أهمية رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية من خلال تحقيق الجودة الشاملة.

أهداف البحث: تهدف هذه الورقة البحثية التعرف إلى:

1. مفهوم رأس المال المعرفي.
2. خصائص رأس المال المعرفي.
3. مفهوم الجودة الشاملة.
4. فوائد إدارة الجودة الشاملة.
5. أهمية إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.
6. مفهوم الميزة التنافسية.
7. العلاقة بين رأس المال المعرفي وإدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية.

أهمية البحث: يمكن تلخيص أهمية هذا البحث بالآتي:

1. المساعدة في توضيح مفهوم رأس المال المعرفي.
2. المساعدة في فهم أهمية رأس المال المعرفي للمنظمات على اختلاف أنواعها.
3. المساعدة في التعرف على مفهوم الجودة الشاملة.

4. المساعدة في التعرف على أهمية الجودة الشاملة في خلق الميزة التنافسية في ظل نظام العولمة.

5. المساعدة في التعرف على العلاقة بين رأس المال المعرفي وتحقيق الجودة الشاملة.

6. المساعدة في حفز المؤسسات على الاستثمار في رأس المال المعرفي للتمكن من المنافسة.

منهجية البحث:

استخدمت الدراسة الحالية المنهج التحليلي، والذي يعتبر أحد المناهج المتخصصة في تفصيل الدراسات العلمية، من أجل إجلاء الغموض عن الظواهر أو الإشكاليات، ووفقاً لنظريات مُؤَصِّلة، لمواجهة الواقع، وذلك على اختلاف نوعيات الأبحاث العلمية، بما ينظم ترتيب المهام، ومن ثمَّ توضيح الأسباب، وبلوغ النتائج التي توضح مكنون الظاهرة.

أولاً: مفهوم رأس المال المعرفي:

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 إن رأس المال المعرفي يتمثل بامتلاك المنظمة نخبة متميزة من العاملين على معظم 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).

وقد وضع 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 ويج (Wiig, et.al, 1997):

1. غير ملموس.

2. صعوبة قياسه بدقة.

3. سريع الزوال والفقدان.

4. يتزايد بالاستعمال.

5. يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة في نفس الوقت.

6. يتجسد في أشخاص لديهم الاستعداد لحمله.

7. له تأثير كبير على المنظمة.

ثالثاً: مفهوم الجودة الشاملة:

يحمل مفهوم الجودة الشاملة الكثير من المعاني بالنسبة للباحثين والمختصين فتعدد 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، 2009).

1. 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.

2. 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 :

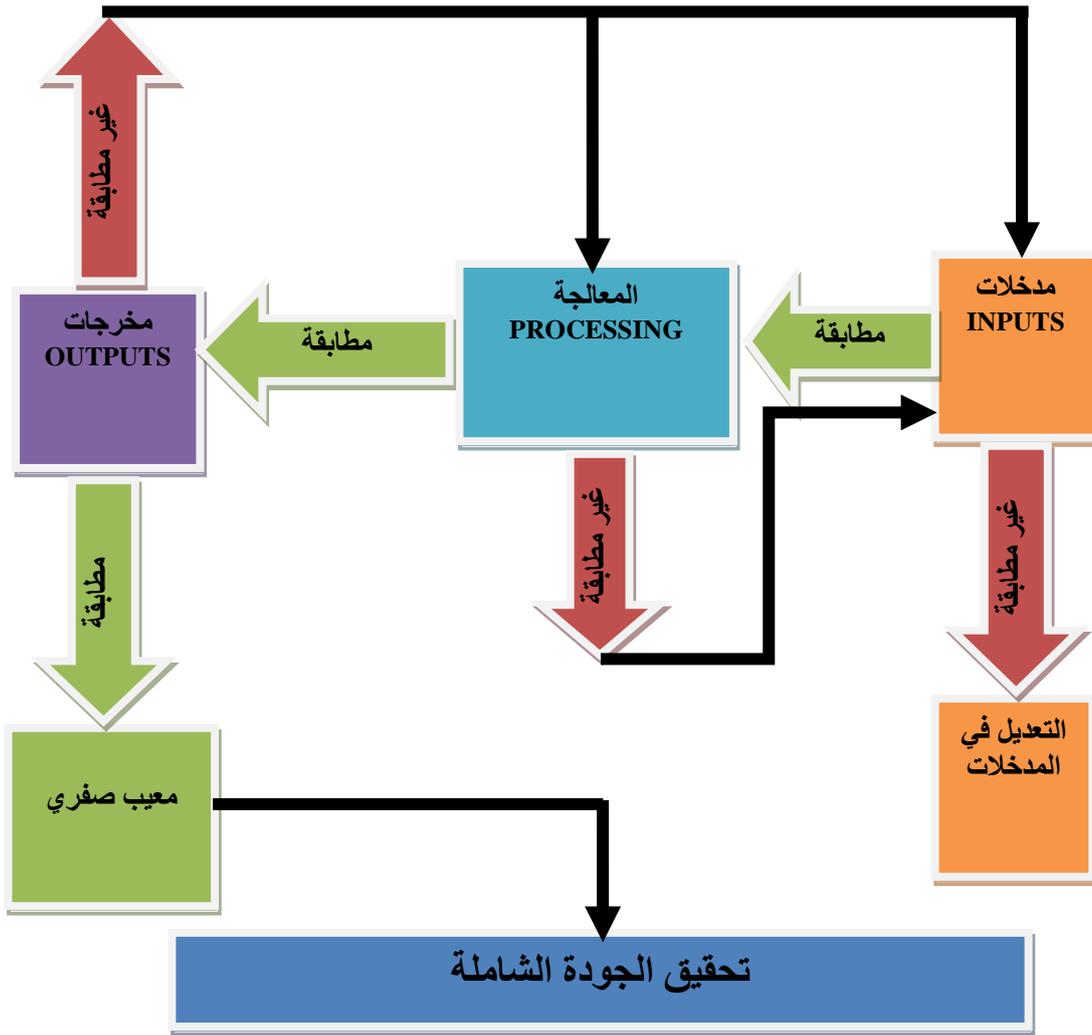
هي طريقة الإدارة في المنظمة وتهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع (أبو النصر، 2008).

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 (الحراشنة، 2010). 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 وتفوق التوقعات، ويمكن توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال الشكل (1):

شكل (1): مفهوم إدارة الجودة الشاملة.



المصدر: (الجمال، 2019).

من خلال الشكل (1) يتبين أن إدارة الجودة الشاملة تتضمن الآتي:

1. السيطرة التامة والشاملة على مدخلات العملية، فإذا تحققت المطابقة يتم الانتقال إلى المرحلة الثانية وهي معالجة المدخلات، وإذا كانت المدخلات غير مطابقة، يتم تعديلها.
2. 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.
3. 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، والعلاق، 2009):

1. **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.

2. **زيادة الفعالية التنظيمية:** حيث إن إدارة الجودة الشاملة تفرز قدرة أكبر على العمل الجماعي لتتحقق تحسيناً في الاتصالات وإشراكاً أكبر لجميع العاملين في حل المشاكل، وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين، وبهذا يقل معدل دوران العمالة ويزداد ولاء العاملين وانتماؤهم إلى المنظمة.

3. **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.

4. **تقوية المركز التنافسي للمنظمة:** إدارة الجودة الشاملة نظام متكامل يتبنى دائماً 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 التصاقاً بهذا المنتج والذي يعكس إيجاباً على المنظمة ويجعلها أكثر تميزاً عن المنافسين، والحصول على أكبر حصة سوقية.

5. **المحافظة على حيوية المنظمة:** إن إدارة الجودة الشاملة هي رحلة وليست محطة وصول والمنظمة التي تعمل وفق الشعار يتطلب منها دائماً عدم الوقوف عند محطة معينة بل يتطلب منها دائماً 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:

1. **الجودة الشاملة عنصر مهم، يجب الأخذ به وتطبيقه لتحسين الإنتاج، وأن عمل إدارة الجودة لا يتنافى مع التدقيق والمراقبة بل يؤكد عليها.**

2. المديرون يقومون بالتعرف على حاجات ورغبات العملاء.
3. توجد علاقة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وفاعلية كل من إدارة الوقت والأداء الوظيفي.
4. وجود علاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والشركات على العاملين.
5. 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).
6. وجود أثر إيجابي للولاء التنظيمي لدى العاملين في تحقيق الأسبقيات التنافسية.
7. وجود أثر إيجابي لتطبيق مشاركة العاملين في تحقيق الأسبقيات التنافسية.
8. وجود أثر دال لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة وبنسب متفاوتة.
9. وجود علاقة دالة بين التحليل الاستراتيجي للبيئة وتحقيق الميزة التنافسية.
10. وجود علاقة دالة بين توفر عناصر التخطيط الاستراتيجي: (رسالة، أهداف رئيسية، خطط وسياسات وبرامج) وتحقيق الميزة التنافسية.
11. ووجود علاقة دالة بين ممارسة التخطيط الاستراتيجي وتحقيق الميزة التنافسية المتمثلة في: (التميز، الإبداع، التكلفة الأقل) للشركات.
12. إدارة الجودة الشاملة تعد فلسفة إدارية عامة تساعد الشركات على تعزيز الميزة التنافسية، وتنظيم الأداء وزيادة فاعليته بهدف تحقيق أفضل المستويات التنافسية.
13. إن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الشركات الخدمية تساعد في التخفيف من الضغوط التنافسية والاحتفاظ بالعملاء، وتقليل التكلفة وتحسين أداء العمل، وتوثيق الاتصال بين الشركة الخدمية والعملاء.
14. تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في شركات التصنيع فإنها تهتم في جودة الإنتاج وتخفيض تكلفة الإنتاج والتوزيع.
15. 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.
16. اعتماد استراتيجيات وممارسات إدارة الجودة الشاملة يعد متطلب عصري لا بد منه لمواجهة التغييرات المتسارعة في البيئة التسويقية.
17. 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.

18. المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم تبني الممارسات الجديدة لإدارة الجودة الشاملة بهدف تعظيم الأرباح وزيادة الإنتاجية، وتحسين الأداء، وإعادة هيكلة نظامها في الشركة.

19. استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة كان لها دور كبير في تحسين الأداء، وإدارة الهيكل التنظيمي في المؤسسة، وتحقيق رضا العملاء وتجاوز توقعاته.

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

21. 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، 2002).

-**التعريف الثالث:** هي 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، 2004).

يتضح من التعريفات السابقة 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 جدا منخفضة، مع الحفاظ على حصة سوقية أكبر والنمو والبقاء أطول ما يمكن.

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

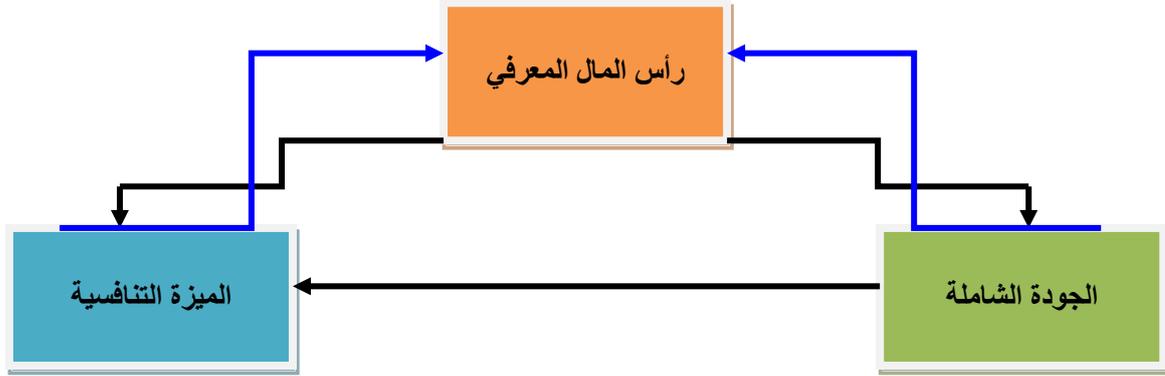
سابعاً: العلاقة بين رأس المال المعرفي (الفكري) وإدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية:

يمثل رأس المعرفة (الفكري) حجر الأساس في تحقيق الجودة الشاملة في المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمات على مختلف أنواعها، وبما 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 تلبؤ 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 الكوده (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 كورانكي (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 وير (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 جيتانجو (Gitangu, 2015) أن إدارة الجودة الشاملة، يمكن أن تولد ميزة تنافسية مستدامة لدى الشركات في نيروبي، وأخيراً بينت دراسة دارو (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 (2):

شكل (2): العلاقة بين رأس المال المعرفي وتحقيق الميزة التنافسية



المصدر: اعداد الباحث (2020).

يتضح من الشكل (2) 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.

النتائج:

في إطار هذا البحث تم 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:

1. يتمثل رأس المال المعرفي بامتلاك المنظمة نخبة متميزة من العاملين على معظم المستويات وهذه النخبة لها القدرة على التعامل المرن في ظل نظام إنتاجي متطور ولها القدرة على إعادة تركيب وتشكيل هذا النظام الإنتاجي بطرق متميزة.

2. رأس المال المعرفي مورد رئيس للمنظمة وهو مورد غير ملموس، ويصعب قياسه بدقة، ويتجسد في أشخاص لديهم الاستعداد لحمله، وله تأثير كبير على المنظمة.

3. 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.

4. الجودة الشاملة تعني السيطرة على المدخلات والعمليات أولاً بأول للوصول إلى منتجات تحقق بل وتجاوز التوقعات.

5. هناك مجموعة من الفوائد يمكن للمنظمة أن تحققها من وراء تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ومن أهمها: (تحسين الربحية، زيادة الفعالية التنظيمية، كسب رضا الزبون، تقوية المركز التنافسي للمنظمة، المحافظة على حيوية المنظمة).

6. تلعب إدارة الجودة الشاملة دوراً هاماً ومحورياً، في تحقيق الميزة التنافسية.

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

8. يمثل رأس المال المعرفي (الفكري) حجر الأساس في تحقيق الجودة الشاملة في المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمات على مختلف أنواعها، وبما 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)، وهذه العمليات والسيطرة وتطويرها وتحسينها بشكل مستمر تتطلب مهارات فكرية ومعرفية مبدعة، وهذا ما يوفره العنصر البشري الذي يمتلك المعرفة المنشودة.

9. 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.

توصيات البحث:

1. ضرورة فهم وإدراك أهمية رأس المال المعرفي في عالم اليوم.

2. 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.
3. 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.
4. 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 المؤسسي.

المصادر:

- البيلاوي، حسن حسين، وحسين سلامة عبد العظيم. (2007). إدارة المعرفة في التعليم. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر. الإسكندرية. مصر
- الشهراني، عبد العزيز سعيد. (2010). "توظيف إدارة المعرفة في تطوير المؤسسات التعليمية الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك سعود. الرياض. السعودية.
- المليجي، رضا إبراهيم. (2010). إدارة المعرفة والتعليم التنظيمي، مدخل للجامعة المتعلمة في مجتمع المعرفة. مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع. القاهرة. مصر.
- الطائي، حميد عبد النبي؛ والعلاق، بشير. (2009). تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي. دار زهران للنشر والتوزيع. عمان. الأردن:.
- ابو النصر، مدحت. (2008). اساسيات إدارة الجودة الشاملة. دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة. مصر.
- الحراشة، حسن محمد. (2010). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. دار جليس الزمان للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- الجميل، سمير سليمان عبد. (2019). الوصول إلى التميز التنظيمي. دار العماد للنشر والتوزيع. الخليل. فلسطين.
- حيدر، معالي فهمي. (2002). نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الدار الجامعية. القاهرة. مصر.
- الداوي، شيخ. (2004). "دور التسيير الفعال لموارد وكفاءات المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية". الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية. جامعة ورقلة. 10+9 مارس 2004.
- حسن، أحمد ابراهيم سعيد. (2017). "أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركات الأدوية الأردنية حسب حجم الشركات". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
- 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.
- April, Kurt A. (2002)."Guidelines for Developing a K-strategy". Journal of Knowledge Management: 6(5).
- Wiig K. M. et.al. (1997). "Supporting Knowledge Management: A Selection of Methods and Techniques". Expert Systems with Applications: 13(1).

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.