

مساهمة رأس المال البشري في تحقيق التميز التنظيمي لمنظمات الأعمال -دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور-

The contribution of human capital to organizational excellence- Field study at the Condor Foundation-

فتيحة رأس الكاف¹، رضوان أنساعد²، حليلة قمرى³

¹ جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف (الجزائر)، f.rasselkaf@univ-chlef.dz

² جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف (الجزائر)، r.ensaad@univ-chlef.dz

³ جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف (الجزائر)، h.gomeri@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2021/06/07

تاريخ القبول: 2021/05/27

تاريخ الإرسال: 2021/04/27

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة رأس المال البشري في تحقيق التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور ومعرفة العلاقة بينهما، تكونت عينة الدراسة من 40 عاملا إداريا، توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد رأس المال البشري على التميز التنظيمي، توصي الدراسة الاهتمام بإقامة دورات وندوات تهدف إلى مناقشة مفهوم رأس المال البشري والتميز التنظيمي على مستوى جميع إدارات مؤسسة كوندور، تشجيع المهارات والأفكار التي يقدمها العاملون في المؤسسة بشأن تطوير المنتجات وأساليب العمل والسعي نحو تطوير مهارات وقدرات العاملين الإبداعية ورفع قدراتهم على التعلم السريع وانتهاز الفرص من خلال وضع نظام حوافر جيد بالمؤسسة لتنمية روح الإبداع.

الكلمات المفتاحية: رأس مال بشري، تميز تنظيمي، مؤسسة، كوندور، جزائر.

تصنيف JEL: M1, J7

Abstract :

The study aims to grasp the extent of the contribution of human capital to achieving structure excellence within the New World vulture Foundation and to grasp the link between them, the study sample consisted of forty body staff, the study found a statistically important impact of the scale of human capital on structure excellence, the study recommends interest in putting in place courses and seminars aimed toward to debate the idea of human capital and structure excellence at the amount of all departments of the New World vulture Foundation, encourage the abilities and ideas provided by staff within the establishment concerning development and strategies of labor and try towards developing the inventive skills and capabilities of staff and lift their capabilities to be told the key understand and seize opportunities by setting a decent incentive system within the organization to develop power.

Keywords : human capital; organizational excellence; enterprise ; condor ;Algeria.

Jel Classification Codes : M1,J7

توطئة (مقدمة):

في ظل التطورات التي يشهدها العالم، وفي ظل المنافسة الشديدة بين منظمات الأعمال، أصبح لزاما على منظمات الأعمال أن تهتم بكيفية التميز والريادة في بيئتها التنافسية في ظل التطورات الحديثة والتحديات التي تظهر أمامها، مما أدى بها إلى البحث عن ميزة تنافسية تركز عليها وتسمح لها بالبقاء والاستمرار في السوق من خلال تبني الابداع والابتكار بالتركيز على تدريب وتطوير مهارات العاملين لديها من أجل الحصول على رأس مال بشري متميز يصعب تقليده أو انتقاله إلى منظمات أخرى لذا تحددت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة رأس المال البشري في تحقيق التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور؟

الأسئلة الفرعية:

1. هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد رأس المال البشري على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور؟ ويندرج من خلاله الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المعرفة على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد القدرة على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الابتكار على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المهارة على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور؟

الفرضيات:

من خلال الأسئلة الفرعية السابقة يمكننا بناء فرضيات الدراسة كالتالي:

- (H1): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد رأس المال البشري على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور.
- (H1₁): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المعرفة على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور.
- (H1₂): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد القدرة على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور.
- (H1₃): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الابتكار على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور.
- (H1₄): يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المهارة على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور.

أهمية الدراسة:

1. تستمد الدراسة أهميتها من خلال الدور والمكانة التي أصبح يحتلها العنصر البشري باعتباره العنصر المحرك لنشاطات المنظمة والمسؤول الأول عن نجاح أو فشل خططها التسويقية، وفي كون رأس المال البشري يعد العنصر الوحيد في المنظمة الذي لا يمكن تقليده ويمثل ميزة تنافسية لمنظمات الأعمال.

2. تفيد الدراسة الحالية في لفت انتباه المؤسسة محل الدراسة بأهمية رأس المال البشري باعتباره قوة حقيقية تحقق لها التميز والريادة بين منافسيها.

3. تتجلى أهمية الدراسة من خلال تعميق إدراك وفهم الإدارة العليا لمغيرات الدراسة (رأس المال البشري والتميز التنظيمي) والاستفادة من نتائج البحث في إحداث التطوير والابتكار وتعزيز نقاط القوة لديها للرقى بها نحو المؤسسات الرائدة في مجال عملها.

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن إجمالها في النقاط التالية:

- محاولة توضيح أهم مفهوم أبعاد رأس المال البشري والتميز التنظيمي.
- محاولة الكشف عن واقع تواجد رأس المال البشري في مؤسسة كوندور.
- دراسة العلاقة بين رأس المال البشري والتميز التنظيمي في مؤسسة كوندور.
- الكشف عن مدى مساهمة رأس المال البشري في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة كوندور.

الدراسات السابقة:

- دراسة مزريق عاشور و بوقسري صارة 2019: تناولت الدراسة أثر رأس المال البشري على أداء المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير رأس المال البشري على أداء 17 مؤسسة جزائرية، بلغت عينة

الدراسة 120 مفردة تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، بالاعتماد على الأساليب الاحصائية التالية: معامل الارتباط بيرسون، اختبار T test، P value، المتوسط العام لكل متغير، الانحراف المعياري، توصلت الدراسة إلى وجود أثر لرأس المال البشرى على أداء المؤسسات محل الدراسة.

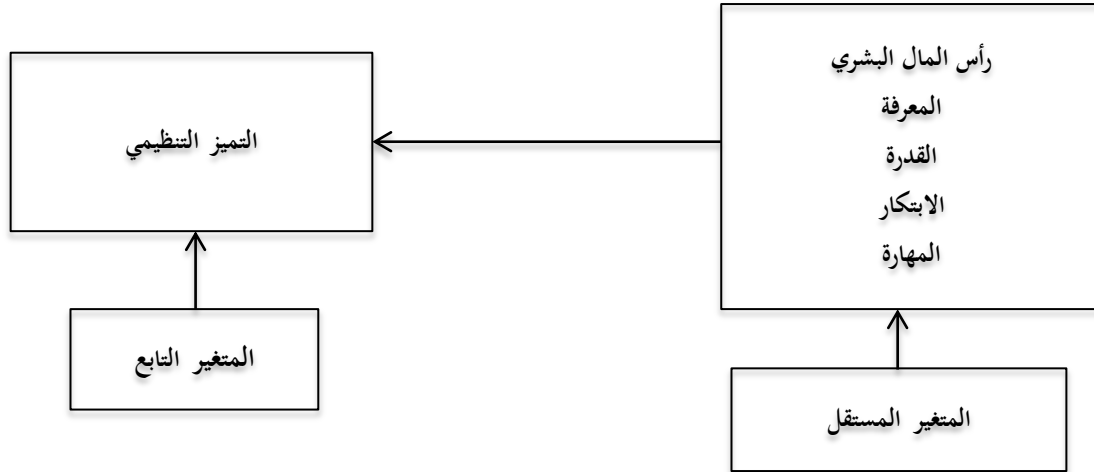
- دراسة بن عمور سمير وكواديك حمزة 2019: دراسة عاجلت موضوع الاستثمار فى رأس المال الفكرى كمدخل لتحقيق التميز التنظيمى، هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى دور الاستثمار فى رأس المال الفكرى فى تحقيق التميز التنظيمى بمجمع صيدال، تم استخدام استمارة استبيان محكمة شملت 40 عبارة لكلا المتغيرين التابع والمستقل، شملت الدراسة عينة من الموظفين الاداريين قدرت بـ 35 إدارى تم التحليل الاحصائى باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS بالاعتماد على الأساليب الاحصائية التالية: معادلة الانحدار، معامل الارتباط سيرمان، ألفا كرونباخ، توصلت الدراسة إلى أن مجمع صيدال فرع المدية ينتهج أبعاد الاستثمار فى رأس المال الفكرى من أجل تطوير معارف ومهارات الأفراد العاملين وأنه يسعى لتحقيق التميز، ويوجد تأثير جيد لرأس المال الفكرى على التميز التنظيمى بالفرع.

- دراسة على عبود الرفيعة وضريحام حسين عبد 2018: دراسة تناولت أثر القدرات الاستراتيجية فى تحقيق التميز التنظيمى، هدفت الدراسة إلى بيان واختبار علاقة الارتباط والتأثير بين القدرات الاستراتيجية والتميز التنظيمى بالتطبيق على الشركة العامة للسمنت الجنوبية، تم اختيار عينة مكونة من 75 مدير ورئيس قسم بالاعتماد على أداة الاستبيان، تم استخراج النتائج باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية بالاعتماد على الأساليب الاحصائية التالية: النسب المئوية والتكرارات، معامل بيرسون، الانحدار الخطى البسيط والمتعدد، اختبار Ttest، ألفا كرونباخ، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين متغيرات الدراسة ووجود أثر للقدرات الاستراتيجية فى تحقيق التميز التنظيمى.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفى التحليلى فى اختبار فرضيات الدراسة، وذلك بدراسة العلاقة والأثر بين رأس المال البشرى والتميز التنظيمى من خلال جمع البيانات ذات العلاقة بالمؤسسة محل الدراسة.

نموذج الدراسة: يوضح نموذج الدراسة الوارد فى الشكل رقم 01 العلاقات المفترضة بين متغيرات الدراسة، حيث تم بناء هذا النموذج استنادا إلى مجموعة من الدراسات السابقة حيث تم تقسيم متغير رأس المال البشرى إلى أربعة أبعاد (المعرفة، القدرة، المهارة، الابتكار) كما يلي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

1. التأسيس النظرى لرأس المال البشرى و التميز التنظيمى

يعتبر رأس المال البشرى من أهم الموارد الاقتصادية التى ينبغى استثمارها إذ تعتبر المحرك الرئيسى لكافة المشاريع وخطط منظمات الأعمال والاستفادة منها للنهوض بالاقتصاد وفى ظل تغيرات البيئة المحيطة بالمنظمة والتى تتصف بعدم التأكد والاستقرار فأصبح لزاما عليها أن تعمل على جذب العنصر البشرى المؤهل و ذوي المهارة العالية إذا أرادت أن تحقق التميز بين منافسيها.

1.1 مفهوم رأس المال البشرى:

اعتبرت الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير أن رأس المال البشرى هو أحد مكونات رأس المال الفكرى، وهو من بين الموجودات الأكثر قيمة للمنظمات، إذ تسعى المنظمات الفائزة (الرائدة) لقياس أفضل لموجوداتها الفكرية والتى تشمل المعرفة، المهارة، المعلومات، وكيفية إدارتها (باسيمان، شينينى، و محجر، 2019، صفحة 31). و يعرف بأنه كافة الأفراد العاملين فى المنظمة والذين يمتلكون خبرات ومعارف مترابطة ولديهم مهارات وقدرات ابداعية وابتكارية(برسولى و يحيوى، 2017، صفحة 67)، وهو شكل من أشكال رأس مال المنظمة والذي تشكل فيها من خلال تأثيرات تأخذ أشكالاً متنوعة منها التعليم، التدريب والمعرفة والمهارات والقدرات التى تتوحد مع بعضها البعض فى أشكال مختلفة تبعاً لطبيعة الأفراد ونطاق الاستخدام (مزريق و بوقسرى، 2019، صفحة 19)، أما قاموس أوكسفورد الانكليزى فيعرف رأس المال البشرى أنه: "المهارات التى تمتلكها القوة العاملة ويعتبر مورد أو من الأصول، لأنه يتضمن فكرة أن هناك استثمارات فى التعليم والتدريب إن هذه الاستثمارات تساهم فى زيادة إنتاجية الفرد" (GOLDIN, 2014, p. 01)، وهناك من عرف رأس المال البشرى هو عبارة عن مجموعة من الأفراد فى المنظمة ذوي القابليات والقدرات المتفوقة والمميزة، والتى تستطيع المنظمة بجهودهم الوصول إلى أهدافها بكل فاعلية وكفاءة بسبب امتلاك هؤلاء الأفراد للخبرة والمهارة والكفاءة اللازمة لإنجاز المهام المناطة بهم (العبادى و حمد الله، 2018، صفحة 201).

ومنه نستنتج أن رأس المال البشرى أحد مكونات رأس المال الفكرى ويعبر عن كافة الأفراد الموجودين فى المنظمة يمتلكون مهارات ومعارف وخبرات تساهم فى الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة بشكل فعال مما يضمن لها مكانة متميزة بين منافسيها وبالتالي يضمن بقاءها واستمرارها.

2.1 أهمية رأس المال البشرى:

تتجلى أهمية رأس المال البشرى من خلال دوره الفاعل فى حياة المنظمات كونه أحد أهم العناصر فى العملية الانتاجية، ويساعد على الابتكار والابداع وتحقيق الميزة التنافسية لها، ففي ظل التقدم التكنولوجى الذي يقلص من الوظائف التى تحتاج إلى المعرفة وتتمثل بمزيج الخبرة والادراك والمهارة والقيم والمعلومات، وتتلور أهمية رأس المال البشرى من خلال الآتى: (الزبيدي و المشهداني، 2016، صفحة 237)

1.2.1 أحد المصادر المهمة والفريدة التى تؤثر على الأداء.

2.2.1 يساعد على خلق المنفعة الجديدة.

3.2.1 يعد المورد الذي يصعب على الآخرين تقليده.

4.2.1 يساعد على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

3.1 خصائص رأس المال البشرى:

إن معرفة خصائص رأس المال البشرى يوفر الأرضية المناسبة للوقوف على البيئة اللازمة للاستثمار فيه وملائمتها والامام بالمحددات التى تقف إزاء قياس عوائده، ومن أهم تلك الخصائص: (الزبيدي م.، 2011، صفحة 126)، (بتال، الجميلي، و عبد الجميلي، 2019، صفحة 84)

1.3.1 من الصعوبة قياسه بدقة.

2.3.1 يمكن الاستفادة منه فى مراحل متعددة وعمليات مختلفة فى وقت واحد.

3.3.1 يتصف رأس المال البشرى ببعدين، الرصيد: ويمثل قيمة رأس المال البشرى المحسوبة أو المقدرة فى نهاية السنة أو فى وقت معين، التدفق: ويمثل قيمته الجديدة المتولدة من سيرورته فى عمل الأفراد.

4.3.1 دورة حياة رأس المال البشرى هى أطول من دورة حياة المنتج أو العملية أو التكنولوجيا فى الشركة.

5.3.1 رغم كل مزايا رأس المال البشرى لكن قد يحمل عيوب فى مقاومة التغيير فالأفراد البارعون الحاملون للمهارات والخبرات قادرون على المبادرة والابداع.

4.1 مكونات رأس المال البشرى:

يمكن أن نميز عدة مكونات لرأس المال البشرى:

1.4.1 المعرفة: يقصد بها المعرفة التي من الممكن أن توجد لدى الأفراد من خلال جمع وتفسير المعلومة المقبولة والاستفادة منها لتصبح معلومة ذات قيمة (خميلى، بدون سنة نشر، صفحة 347)، وتمثل فى مجموعة الخبرات والقيم والمعلومات الموجودة لدى العاملين التي توظف لتطوير منتج أو خدمة فى المنظمة أو حل مشكلات العمل (الطائي و أبو رذن، 2018، صفحة 146)، وتتضمن المعرفة المهنية، المعرفة الفنية، المعرفة المتخصصة، المعرفة التي تناسب الصناعة المعنية وترتبط بها، المعرفة العملية للفهم والادراك الواسع لبيئة الأعمال المتغيرة وأخيرا المعرفة باستخدام التكنولوجيا (يوسف و دهوم، 2019، صفحة 154)، وتكمن أهمية معرفة رأس المال البشرى فى خلق الابداع والتميز التنافسي، إذ تمس الحاجة للبحث عن الكيفية التي يمكن للتركيبات المختلفة من المعرفة أن تقود إلى الابداع والتنافسية، إذ أن المنظمات تبذل وتتنافس فى مناطق معقدة وديناميكية فى ظل الاقتصاد الجديد (العبادى، 2014، صفحة 174).

2.4.1 القدرة: يقصد بها جميع الصفات والخصائص الذهنية والبدنية الفطرية منها والمكتسبة بالتكوين أو التدريب التي يعتبر توافرها بمستوى معين لدى الفرد شرطا أساسيا لتحقيق الكفاءة فى أداء مهامه (عابدى، 2014، صفحة 266)، وتعتبر مصدر من مصادر التفوق على المنافسين وتحقيق القيمة المضافة عن طريق توظيف نقاط قوتها لاستثمار الفرص والتعامل مع التهديدات (الطائي و أبو رذن، 2018، صفحة 146)، كما أن القدرات التي يتمتع المورد البشرى والذي من المتوقع أن يشغل مدرء الموارد البشرية دورا قياديا فى استراتيجية المنظمة العامة، فإن العديد من هذه المنظمات ستحتاج إلى مدرء يمتازون بمجموعة من القدرات التي يمكن تلخيصها فيما يلي: براعة إجادة الأعمال، براعة التغيير، المصادقية الشخصية (العبادى، 2014، صفحة 174).

3.4.1 المهارة: يقصد بها السرعة والدقة فى أداء عمل من الأعمال مع القدرة على التكيف مع المواقف المتغيرة (عابدى، 2014، صفحة 266)، وهي القابلية الموجودة لدى العاملين والتي يستخدمونها داخل المنظمة وخارجها لإنجاز المهمات المكلفين بها (الطائي و أبو رذن، 2018، صفحة 146)، وتضم مهارات التفاوض مهارات بناء العلاقات مع الآخرين، مهارات التعامل مع الزبائن، القدرة على تمييز الفرص مهارات استخدام الحاسوب وقدرات التحديث، مهارات وقدرات التعامل مع المشروعات المتعددة (يوسف و دهوم، 2019، صفحة 154)، إذ أن المهارات المكتسبة من قبل الموظفين تمكنهم من تحسين عملية الانتاج فى منظمات الأعمال، من حيث جودة وكمية الانتاج والذي بدوره يزيد من أرباحها (العبادى، 2014، صفحة 175).

4.4.1 الابتكار: ويقصد به المقدرة على تقديم الحلول الجديدة بدلا من استخدام الأساليب التقليدية على نحو مستمر، إن هذا المكون ضروري وأساسى لابداع العاملين ولقدرة المنظمة للتكيف مع المواقف الجديدة (الطائي و أبو رذن، 2018، صفحة 146).

5.1 مفهوم التميز التنظيمى:

إن التميز التنظيمى يعد من المفاهيم الحديثة التي جاءت كنتيجة للتحديات التي فرضتها التطورات المتلاحقة فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما أفرزته من منافسة محتدمة فى الأسواق، فبالرغم من حداثة وأهمية هذا المصطلح إلا أنه لم يحظى بتعريف يلقى إجماع الباحثين والكتاب، ويرجع ذلك إلى المنطلقات الفكرية والزوايا التي نظر لها الباحثون من خلالها (صباحى، بدون سنة نشر، صفحة 152)، حيث يعرف (Eskild & Andres) التميز التنظيمى هو الطريقة الاجمالية للعمل التي تؤدي إلى الرضا المتوازن لكل من (المتعاملين مع المنظمة، الموظفين، والمجتمع) وبالتالي زيادة امكانية النجاح طويل الأمد فى العمل (بن سالم، 2016، صفحة 594)، ويعتبر كذلك التميز التنظيمى هو استثمار المنظمات الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجى الفعال والالتزام بادراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء. كما عرف على أنه قدرة المنظمة على التجديد والتغيير على المدى البعيد مع تحقيق نتائج مرضية فى مجالات النمو والربح (بن عمور و كواديك، 2019، صفحة 107).

ومنه نستنتج أن التميز التنظيمى يعبر عن انجاز الأعمال بدقة عالية وبشكل يجعل الأطراف المتعاملين مع المنظمة راضون عن نتائجها وذلك فى ضوء رؤية ورسالة والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها فى شكل نتائج ملموسة مركزة على الابداع والابتكار مما يضمن للمنظمة مكانة متميزة بين منافسيها.

6.1 أهمية التميز التنظيمي:

إن المنظمات الادارية التي تحقق التميز هي منظمات تهتم باتجاهات التطور بمعنى أنها تحاول معرفة مقدار تطويرها لتحديد ما تريد أن تطوره وتبعد كل المصاعب التي تؤخر تنفيذ هذا التطور (حسن و دانوك، 2017، صفحة 184)، لذا لابد للمنظمة الوصول إلى التميز كونه: (الرفيعي و حسن عبد، 2018، صفحة 306)

1.6.1 يمكن المنظمة من الاحتفاظ بزبائنها الحاليين وجذب زبائن محتملين كما يقودها نحو فهم وإدراك أكبر للاحتياجات المتوقعة للزبائن.

2.6.1 يدعم ويقوي ترابط المنظمة مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

3.6.1 يمكن للمنظمة من تحقيق نتائج إيجابية على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.

4.6.1 يحقق تكامل ما بين الأنظمة والعمليات وبالتالي انعكاس نتائج إيجابية وفقا للمؤشرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

5.6.1 يزيد العاملين في المنظمة بإمكانيات كبيرة لتحقيق الأهداف، على أساس الثقة المتبادلة والتعاون المشترك.

6.6.1 يزيد من قدرة المنظمة على التكيف من خلال أنظمة التعلم والابداع لأجل تحقيق القيمة المضافة.

7.6.1 يدعم قاعدة العمل المشترك للمنظمة مع كل أصحاب المصالح المرتبطين بما يهدف تحقيق نتائج إيجابية لكل الأطراف.

7.1 خصائص المنظمات المتميزة:

إن المنظمات التي تحقق تميزا في الأداء تتمتع بمجموعة من الخصائص المهمة كما يأتي: (قدوري و الآسولي، 2018، صفحة 123)

1.7.1 قبول أعمال ذات طابع التحدي: يعتبر من أهم مصادر التميز التنظيمي، حيث فرص النمو والتعلم السريع للمنظمات يكون بقبولها لسلوك المخاطرة، وإصلاح العمليات المضطربة، وبدء العمل من الصفر.

2.7.1 توفر القيادات الكفؤة: إن القيادات تعمل كقدوة، حيث أن للقيادات دور بارز في تحفيز التميز والتشجيع عليه.

3.7.1 تحمل المصاعب: إن تحمل المنظمة للأزمات ومواجهتها، يسهم في زيادة تميز المنظمات.

4.7.1 الخبرات بعيدا عن العمل: إن المنظمات المتميزة يتوافر لديها الخبرات خارج نطاق العمل وبالتحديد خدمة المجتمع التي تقدم العديد من الفرص لاكتساب الخبرة في الأداء.

5.7.1 برامج التدريب: لابد للمنظمات من أن توفر فرص تدريبية لكي تعزز من حالة التميز لديها.

6.7.1 الدقة: بناء مناخ داخلي يؤكد على أهمية دقة التنبؤ لتحديد أفضل أساليب الأداء.

7.7.1 منظمات عالية الانجاز: تتسم المنظمات المتميزة بنظم الأداء العالي من خلال إزالة المستويات الزائدة في الهيكل التنظيمي، ودمج الوظائف وتقليصها، وإيجاد مناخ تنظيمي يساعد على المشاركة وتوسيع الاتصال في المنظمة.

8.7.1 إعادة هندسة العمليات: تشترك المنظمات المتميزة في تبنيها لهذا المدخل لأجل التحول من المنظمات التقليدية إلى المنظمات المتميزة عبر إعادة تصميم النشاطات التي تقوم بها المنظمة ابتداءً من تلك التي تتعلق بالمدخلات وصولاً إلى المخرجات من أجل تغيير الأساليب الحالية إلى أساليب أكثر تميزاً.

2. الدراسة الميدانية (مساهمة رأس المال البشري في تحقيق التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور)

بعدها تطرقنا إلى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة حول رأس المال البشري والتميز التنظيمي سنتطرق إلى دراسة ميدانية في مؤسسة كوندور؛ وذلك من أجل دراسة دور رأس المال البشري في تحقيق التميز التنظيمي على أرض الواقع، حيث يتضمن تحديد عينة الدراسة، طرق جمع البيانات، ثم يتطرق إلى أداة الدراسة (الاستبانة)، وكيفية تصميمها، والإجراءات التي تم استخدامها في فحص أداة الدراسة بالإضافة إلى تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى النتائج التي تعبر عن واقع الظاهرة قيد الدراسة؛ وتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة.

1.2 تقديم منهجية الدراسة الميدانية و أدواتها:

سنحاول في هذا الجزء من البحث التعرف على منهجية الدراسة الميدانية ومختلف الأدوات التي استخدمت لاختبار الفرضيات

1.1.2 عينة ومجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العمال الإداريين بمؤسسة كوندور (لم يتم تقديم عدد العمال الإداريين الإجماليين)، حيث تم اختيار عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة، وتكونت العينة من (40) عامل إداري، قمنا من خلالها بتوزيع (40) استبانة على أفراد هذه العينة. واسترد منها (40) استبانة وبعد فحصها لم يستبعد أي منها نظرا لتحقيقها شروط الإجابة الصحيحة.

الجدول (01): عدد الاستثمارات الموزعة على المؤسسة

اسم المؤسسة	الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات الضائعة
كوندور	40	40	0

المصدر: من إعداد الباحثين

2.1.2 طرق جمع البيانات: تعتمد هذه الدراسة على الطرق التالية فى جمع البيانات:

-البيانات الأولية: تم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائى SPSS. V19، بالإضافة إلى استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

-البيانات الثانوية: تم الحصول عليها من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والإلكترونية، والرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر والتي تساعدنا فى جميع مراحل البحث.

3.1.2 أداة الدراسة: استخدمنا الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة لاعتبارها من أنسب أدوات البحث العلمى التي تساعد فى تحقيق أهداف الدراسة الميدانية والحصول على المعلومات والحقائق المرتبطة بواقع معين. فقمنا بتصميم استبانة بالاستعانة باستبيانات البحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة، حيث تم تقسيم الاستبانة إلى جزئين:

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية وشملت (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المؤهل العلمى).

الجزء الثانى: ويتعلق بمحاور الاستبانة، اشتمل على (40) فقرة موزعة على محورين:

- المحور الأول: خاص برأس المال البشرى ويحتوي على (20) عبارة
 - المحور الثانى: خاص بالتميز التنظيمى ويحتوي على (20) عبارة.
- وقد تم تكوين مقاييس الاستجابات وفقا لمقياس ليكرت الخماسى كما يلي:

الجدول (02): مقاييس الاستجابات

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثين

2.2 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتنا قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستبيان.
- معامل الارتباط "ألفا كرونباخ": لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- المتوسطات الحسابية: لتحديد معدل استجابة أفراد العينة لمتغيرات الدراسة.
- الانحرافات المعيارية: لقياس درجة التشتت المطبق لقيم الإجابات عن وسطها الحسابى. أى لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة، لكل محور من محاور الدراسة عن متوسطاتها الحسابية. فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.
- تحليل التباين الأحادى: لحساب قيمة (R) و (F) المحسوبة.
- اختبار (T) للعينات المستقلة: للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية فى استجابات أفراد مجتمع الدراسة لأسئلة الاستبانة.

3.2 صدق وثبات أداة الدراسة:

1.3.2 الصدق الظاهرى: للتحقق من صدق الأداة المستخدمة وللتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة. تم عرضها على الأساتذة المحكمين المتخصصين لإبداء مختلف الملاحظات .

2.3.2 الصدق البنائي: يمكن قياس الصدق البنائي من خلال معامل الارتباط والذي يقيس مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، أي قدرة عبارات الدراسة على قياس المعنى المقصود للمتغير من خلال علاقة كل فقرة مع البعد الذي يحتويها بهدف التحقق من مدى صدق الاستبانة ككل.

3.3.2 ثبات أداة الدراسة: ويدل على مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، أي مدى الحصول على النتائج نفسها لو كررت الدراسة في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها، وفي هذه الدراسة تم قياس ثبات التحانس باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.6) فأكثر حيث كانت النتائج كما يلي:

الجدول (03): معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

المحور	العبارات	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"
المعرفة	5	0.777
القدرة	5	0.879
الابتكار	5	0.880
المهارة	5	0.890
رأس المال البشري	20	0.896
التميز التنظيمي	20	0.856
الاستبانة ككل	40	0.857

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة بلغت (0.857) وهو معامل ثبات جيد جدا ومناسب لأغراض الدراسة، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمحاور الدراسة وأبعادها مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة تراوحت بين (0.777 و 0.896). وهذا ما يعني أن الاستبانة تتصف بالاتساق الداخلي وهذا ما يعزز استخدامها في الدراسة.

4.2 عرض وتحليل بيانات الدراسة: في هذا البحث سوف نتناول تحليل النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة، تحليل محاور الاستبانة، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة.

1.4.2 تحليل النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة: احتوت أداة الدراسة على أربعة من الخصائص الديمغرافية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة وشملت (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (04): وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	29	72.5%
	أنثى	11	27.5%
السن	أقل من 25 سنة	-	-
	من 25-34 سنة	17	42.5%
	من 35-44 سنة	8	20%
	من 45 فأكثر	15	37.5%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	24	60%
	من 5-9 سنوات	16	40%
	من 10-14 سنة	-	-
	15 سنة فأكثر	-	-
المؤهل العلمي	متوسط	-	-

60%	24	ثانوي
40%	16	جامعي
-	-	شهادة عليا (ماجستير/ دكتوراه)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

2.4.2 اختبار فرضيات الدراسة : في هذا العنصر وباستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري اعتمادا على مقياس ليكرت الخماسي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الاستبانة المتعلقة بالمحورين: رأس المال البشري والتميز التنظيمي ، قد تقرر أن يكون المتوسط الحسابي الدال على درجات الموافقة كما يلي:

الجدول (05): المتوسطات الحسابية ودرجات الموافقة

درجة الموافقة	قيمة المتوسط الحسابي
منخفضة جدا]1.8 -1]
منخفضة] 2.6-1.8]
متوسطة]3.4-2.6]
عالية]4.2-3.4]
عالية جدا	[5-4.2]

المصدر: من إعداد الباحثين

➤ حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد رأس المال البشري بمؤسسة كوندور:

الجدول (06): إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات رأس المال البشري

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
المعرفة	3.967	0.359	2	عالية
القدرة	4.015	0.532	1	عالية
الابتكار	3.886	0.520	3	عالية
المهارة	3.825	0.509	4	عالية
المتوسط الكلي	3.923	0.388	---	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

وبناء على ما تقدم يتضح أن مستوى رأس المال البشري السائد بمؤسسة كوندور جاء مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط إجابات الباحثين عن أبعاد رأس المال البشري مجتمعة (3.923). وبما أن بعد المهارة للعاملين جاء في المرتبة الأخيرة مقارنة بالأبعاد الأخرى موضع الدراسة، يتوجب على مؤسسة كوندور إعطاء مفهوم رأس المال البشري اهتماما أكبر من هذا خاصة في مهارة العاملين.

➤ المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري للتميز التنظيمي بمؤسسة كوندور :

الجدول (07): إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات التميز التنظيمي

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
المتوسط الكلي للتميز التنظيمي	3.824	0.375	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى التميز التنظيمي في مؤسسة كوندور جاء مرتفعا، وذلك وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط إجابات الباحثين عن عبارات التميز التنظيمي مجتمعة (3.824) بانحراف معياري (0.375). وكانت جميع العبارات ذات دلالات موافقة عالية .

➤ مصفوفة الارتباطات بين مختلف أبعاد متغيرات الدراسة: تم استخدام مصفوفة الارتباط وبالتحديد معامل بيرسون للتأكد من صحة الفرضية والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (08): مصفوفة الارتباطات بين مختلف أبعاد متغيرات الدراسة

التميز	المهارة	الابتكار	القدرة	المعرفة	
-	-	-	-	1	المعرفة معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
				40	
-	-	-	1	**0.489 0.001	القدرة معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
			40	40	
-	-	1	**0.687	0.118 0.468	الابتكار معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
		40	40	40	
-	1	**0.853	**0.643	0.214 0.184	المهارة معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
	40	40	40	40	
1	**0.522 0.001	**0.511 0.001	*0.380 0.016	*0.314 0.030	التميز معامل بيرسون مستوى الدلالة حجم العينة
40	40	40	40	40	

المصدر: من إعداد الباحثين

** الارتباط عند مستوى دلالة 0.01.

* الارتباط عند مستوى دلالة 0.05.

يتضح من الجدول أن أغلبية معاملات الارتباط كانت محصورة بين (0.608 و 0.853) وهي أكبر أو تساوي 0.6 عند مستوى معنوية أقل من (0.05-0.01) وبالتالي فإن هذا يدل على وجود علاقة ارتباط بين أبعاد رأس المال البشري والتميز التنظيمي.

➤ اختبار الفرضية الرئيسية: (يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$) لأبعاد رأس المال البشري على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور) تم استخدام نتائج تحليل الانحدار البسيط للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (09): نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

المتغير	معامل الارتباط	R2	F	SIG
رأس المال البشري	0.555	0.308	16.875	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول أعلاه يتضح:

- أن معامل الارتباط بين المتغير التابع (التميز التنظيمي) والمتغير المستقل (رأس المال البشري) قد بلغ (0.555) مما يدل على وجود علاقة ارتباط بينهما وهي علاقة متوسطة موجبة.
- معامل التحديد تحدد ب (0.308) مما يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (30.8%) في المتغير التابع، أي أن نسبة 30.8% من التغير في التميز التنظيمي يكون عن طريق تأثير رأس المال البشري، وباقي النسبة تعود على تأثير عوامل ومتغيرات أخرى.
- بلغت قيمة F المحسوبة (16.875) بقيمة احتمالية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على صلاحية النموذج أي وجود علاقة بين المتغير التابع والمستقل.
- سوف نتعرف على تأثير المتغير المستقل على التابع بصورة انفرادية ونستخدم لذلك اختبار ((T لتحليل الانحدار البسيط والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (10): نتائج تحليل الانحدار

المتغير	معامل الانحدار	Beta	T	SIG
الثبات	1.729			
رأس المال البشري	0.536	0.555	4.108	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

- انطلاقاً من مخرجات الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الانحدار ألفا للمتغير المستقل هي (0.536) وبلغت قيمة T التي تقابلها (4.108) عند مستوى معنوية (0.00) وهي أقل من (0.05). مما يدل على أن قيمة المعامل للمتغير دالة معنوية، وبالتالي كلما زاد رأس المال البشري بوحدة واحدة سيزداد التميز التنظيمي ب(0.536). أي أن: $Y=1.729+0.536x$
- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: (يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لبعد المعرفة على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور)

تهدف هذه الفرضية إلى معرفة ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المعرفة على التميز التنظيمي ونستخدم الانحدار الخطي البسيط لاختبار هذه الفرضية حيث يمثل المتغير المستقل في المعرفة، أما المتغير التابع فهو التميز التنظيمي، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول (11): نتائج اختبار القدرة التفسيرية للفرضية الفرعية الأولى

المتغير	معامل الارتباط	R2	F	SIG
المعرفة	0,24	0.058	0.08	0.030

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول أعلاه يتضح:

- أن معامل الارتباط بين المتغير التابع (التميز التنظيمي) والمتغير المستقل (المعرفة) قد بلغ (0.14) مما يدل على وجود علاقة ارتباط بينهما.
- أما معامل التحديد فقد تحدد ب (0.058) مما يعني أن التغير في التميز يكون عن طريق تأثير المعرفة عليه لكن بصفة ضعيفة نوعاً ما .
- بلغت قيمة F المحسوبة (0.008) بقيمة احتمالية (0.037) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الأولى.

➤ اختبار الفرضية الفرعية الثانية: ("يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد القدرة على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور)

تهدف هذه الفرضية إلى معرفة ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد القدرة على التميز التنظيمي، ونستخدم الانحدار الخطي البسيط لاختبار هذه الفرضية حيث يتمثل المتغير المستقل في القدرة أما المتغير التابع فهو التميز التنظيمي، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول (12): نتائج اختبار القدرة التفسيرية للفرضية الفرعية الثانية

المتغير	معامل الارتباط	R2	F	SIG
القدرة	0.380	0.144	6.394	0.016

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول أعلاه يتضح:

- أن معامل الارتباط بين المتغير التابع (التميز التنظيمي) والمتغير المستقل (القدرة) قد بلغ (0.380) مما يدل على وجود علاقة ارتباط بينهما وهي علاقة ضعيفة موجبة.

- معامل التحديد تحدد ب (0.144) مما يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (14.4%) في المتغير التابع. أي أن نسبة 14.4% من التغير في التميز التنظيمي يكون عن طريق تأثير القدرة عليه، وباقي النسبة من التغير ترجع إلى تأثير عوامل أخرى.

- بلغت قيمة F المحسوبة (6.394) بقيمة احتمالية (0.016) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الثانية.

➤ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: ("يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الابتكار على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور)

تهدف هذه الفرضية إلى معرفة ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الابتكار على التميز التنظيمي، ونستخدم الانحدار الخطي البسيط لاختبار هذه الفرضية حيث يتمثل المتغير المستقل في الابتكار، أما المتغير التابع فهو التميز التنظيمي. وكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول (13): نتائج اختبار القدرة التفسيرية للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير	معامل الارتباط	R2	F	SIG
الابتكار	0.511	0.261	13.418	0.001

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول أعلاه يتضح:

- أن معامل الارتباط بين المتغير التابع (التميز التنظيمي) والمتغير المستقل (الابتكار) قد بلغ (0.511) مما يدل على وجود علاقة ارتباط بينهما وهي علاقة متوسطة.

- معامل التحديد تحدد ب (0.261) مما يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (26.1%) في المتغير التابع. أي أن نسبة 26.1% من التغير في التميز التنظيمي يكون عن طريق تأثير الابتكار، وباقي النسبة من التغير ترجع إلى تأثير عوامل أخرى.

- بلغت قيمة F المحسوبة (13.418) بقيمة احتمالية (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

➤ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: ("يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المهارة على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور)

هدف هذه الفرضية إلى معرفة ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المهارة على التميز التنظيمي، ونستخدم الانحدار الخطي البسيط لاختبار هذه الفرضية حيث يمثل المتغير المستقل في المهارة، أما المتغير التابع فهو التميز التنظيمي. وكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي

الجدول (14): نتائج اختبار القدرة التفسيرية للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير	معامل الارتباط	R2	F	SIG
المهارة	0.522	0.273	14.267	0.001

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول أعلاه يتضح:

- أن معامل الارتباط بين المتغير التابع (التميز التنظيمي) والمتغير المستقل (المهارة) قد بلغ (0.522) مما يدل على وجود علاقة ارتباط بينهما وهي علاقة متوسطة.

- معامل التحديد تحدد ب (0.273) مما يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته (27.3%) في المتغير التابع. أي أن نسبة 27.3% من التغير في التميز التنظيمي يكون عن طريق تأثير المهارة عليه، وباقي النسبة من التغير ترجع إلى تأثير عوامل أخرى.

- بلغت قيمة F المحسوبة (14.267) بقيمة احتمالية (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

خاتمة:

يعتبر رأس المال البشري من المفاهيم الحديثة التي أصبحت تركز عليها منظمات الأعمال التي تركز على التميز التنظيمي الذي يهتم بشكل كبير بالعنصر البشري باعتباره المحرك الأساسي والرئيسي لكافة عملياتها وخططها الإنتاجية وباعتباره يشكّل ميزة تنافسية يصعب تقليدها، فأصبح استثمار منظمات الأعمال ونجاحها يعتمد على قدراتها التنافسية بامتلاكها عنصر بشري مؤهل يمتلك مهارات إبداعية مبتكرة تساهم في تحقيق التميز.

نتائج الدراسة

من خلال الدراسة النظرية لموضوع رأس المال البشري والتميز التنظيمي وما تم إسقاطه في الجانب التطبيقي بمؤسسة كوندور تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يدل المتوسط العام لرأس المال البشري لدى موظفي مؤسسة كوندور والمقدر ب (3.923) على أن مستوى رأس المال البشري بالمؤسسة جاء مرتفعاً.

- يدل المتوسط العام للتميز التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة والمقدر ب (3.824) أن مستوى التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور مرتفع.

- بعد القيام بعملية تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة الخاصة برأس المال البشري فقد احتل بعد المهارة المرتبة الأخيرة مما يتوجب على مؤسسة كوندور إعطاء اهتمام أكبر برأس المال البشري خاصة بعد المهارة.

- قامت الدراسة باختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لرأس المال البشري على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور) والتي تفرعت من خلالها إلى أربع فرضيات متعلقة بأبعاد رأس المال البشري، وبالاعتماد على تحليل إجابات عينة الدراسة خلصت الدراسة إلى إثبات صحة الفرضية.

- تبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد رأس المال البشري على التميز التنظيمي بمؤسسة كوندور.

- أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط بين رأس المال البشري بأبعاده الأربعة (المعرفة، القدرة، الابتكار، المهارة) والتميز التنظيمي وهي متوسطة موجبة بمؤسسة كوندور.

- اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة مزريق عاشور وبوقسري صارة التي توصلت إلى وجود أثر لرأس المال البشري على أداء المؤسسات محل الدراسة، ودراسة عمور سمير وكواديك حمزة التي توصلت إلى وجود تأثير جيد لرأس المال الفكري على التميز التنظيمي بالفرع، ودراسة علي عبود الرفيعي وضرغام حسن عبد التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين متغيرات الدراسة ووجود أثر للقدرات الاستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي.

توصيات الدراسة

بعد استعراض نتائج الدراسة من خلال إسقاط المعلومات النظرية على أرض الواقع بمؤسسة كوندور يمكننا وضع التوصيات التالية:

- ضرورة تركيز مؤسسة كوندور على أبعاد رأس المال البشري (المعرفة، القدرة، الابتكار، المهارة) وبذل جهد أكبر في إكساب موردها البشري لمختلف المعرفة الجديدة والتطلع نحو التميز.
- الاهتمام بإقامة دورات وندوات تهدف إلى مناقشة مفهوم رأس المال البشري على مستوى جميع إدارات مؤسسة كوندور وأهميته في تحقيق التميز التنظيمي.
- تشجيع المهارات والأفكار التي يقدمها العاملون في المؤسسة بشأن تطوير المنتجات وأساليب العمل والسعي نحو تطوير مهارات وقدرات العاملين الإبداعية ورفع قدراتهم على التعلم السريع وانتهاز الفرص من خلال وضع نظام حوافز جيد بالمؤسسة لتنمية روح الإبداع.
- ضرورة التركيز على جذب عاملين ذوي مؤهلات تتناسب ومهاراتهم الإبداعية.
- ضرورة إشراك المرؤوسين في تحديد أساليب العمل التي من شأنها أن تحقق الأداء المتميز واتخاذ القرارات.
- حرص مؤسسة كوندور على تنمية مهارات موظفيها وتدريبهم على استعمال التطبيقات التكنولوجية الحديثة لتحسين وتطوير أدائهم.

قائمة المراجع:

- 1/CLAUDIAGOLDIN/1http://scholar.harvard.edu/files/goldin/files/human_capital_handbook_of_cliometrics_0.pdf .(2014) .
- 2/ أحمد حسين ببال، سامي حميد الجميلي، فراس خميس عبد الجميلي. (2019). أثر التحرير المالي على رأس المال البشري في العراق دراسة قياسية للمدة (2005-2016). مجلة جامعة الينبار للعلوم الاقتصاديةوالادارية، 11(27).
- 3/ أحمد يوسف، و محمد أمين دهوم. (2019). رأس المال البشري لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، 03(01).
- 4/ الأخضر صباحي. (بدون سنة نشر). تحقيق التميز التنظيمي من خلال تبني مدخل إدارة المعرفة. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية(33).
- 5/ أيمن جاسم محمد الطائي، و إيمان بشير أبو رذن. (2018). إسهانات القيادة الاستراتيجية في تطوير رأس المال البشري. مجلة تنمية الرافدين، 37(117).
- 6/ سمير بن عمور، و حمزة كواديك. (2019). الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق التميز التنظيمي. مجلة الاقتصاد الجديد، 10(03).
- 7/ عاشور مزريق، و صارة بوقسري. (2019). أثر رأس المال البشري على أداء المؤسسات الاقتصادية. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية(21).
- 8/ عبد الحكيم بن سالم. (2016). أثر أساليب التميز التنظيمي على الأداء السياقي. مجلة اقتصاديات المال والأعمال(06).
- 9/ عبد المالك باسيمان، حسين شنيقي، ياسين محجر. (2019). تقييم مستوى رصد معلومات رأس المال البشري باستخدام نظم معلومات الموارد البشرية. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، 11(01).
- 10/ علي عبود الرفيعي، و ضرغام حسن عبد. (2018). أثر القدرات الاستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، 05(01).
- 11/ غني دحام تناي الزبيدي، و آمنة عبد الكريم مهدي المشهداني. (2016). دور رأس المال البشري في تحقيق التفوق المنظمي. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، 14(38).
- 12/ فائق مشعل قدوري، و وفاء فخري الآسولي. (2018). دور الاستشراف في تحقيق التميز التنظيمي وفق منظور الاستراتيجية. مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، 08(01).

- 13/ فريد خميلي. (بدون سنة نشر). أثر تنسيط رأس المال البشرى على تنمية القدرات الابداعية. مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية(51).
- 14/ فوزية برسولي، و مفيدة يجاوي. (2017). تمكين رأس المال البشرى كخيار استراتيجى لتنمية الابداع وصناعة التميز. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية(18).
- 15/ محمد السعيد عابدي. (2014). رأس المال البشرى في المؤسسة الجزائرية. مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، 04(10).
- 16/ محمد نعمة الزبيدي. (2011). بيئة الاستثمار في رأس المال البشرى ونمو الصناعة. مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، 13(03).
- 17/ مظفر أحمد حسن، و أحمد عبد الله دانوك. (2017). دور القدرات الجوهرية في تحقيق التميز التنظيمى. مجلة الادارة والاقتصاد(111).
- 18/ هاشم فوزى العبادى. (2014). مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية(31).
- 19/ هاشم فوزى العبادى، و أسامة علاء حمد الله. (2018). تأثير رأس المال الفكرى في تحقيق التفوق التنظيمى. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والادارية، 10(22).