

رأس المال المعرفي كألية لتعزيز فعالية الإبداع و الابتكار لدى المؤسسات الفندقية

The Intellectual capital as a mechanism to enhance the effectiveness of creativity and innovation in Hotel establishments

عمر غزالي*¹¹ جامعة البليدة 2، مخبر الإبداع و تغير المنظمات و المؤسسات، orezazi@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2023/06/06

تاريخ القبول: 2023/05/25

تاريخ الاستلام: 2023/04/25

ملخص:

يهدف هذا المقال إلى التعرف على كيفية اعتماد رأس المال المعرفي في زيادة فاعلية مستوى الإبداع و الابتكار لدى الموظفين في المؤسسات الفندقية، من خلال استطلاع آراء عينة تتشكل من 150 مسؤول في بعض المؤسسات الفندقية التي تنشط على مستوى الغرب الجزائري. لتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد إستبيان لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة، حيث تم جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية (SPSS). وقد توصلت الدراسة إلى أن النتائج المتعلقة بمستوى تقييم الموظفين في المؤسسات الفندقية لأبعاد رأس المال المعرفي كانت مرتفعة نسبياً، أما تقييمهم لمستوى فعالية العمليات الإبداعية والابتكارية كانت متوسطة. كما أظهرت النتائج وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري على فعالية العمليات الإبداعية، مع وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس مال العلاقات على العمليات الإبداعية؛ مع عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على فعالية العمليات الإبداعية. و في ظل النتائج المتوصل إليها تم تقديم بعض التوصيات منها أن تعمل المؤسسات الفندقية بتقويم مكتسباتها الفكرية من خلال وضع خطة إستراتيجية تتضمن تحديد احتياجاتها الحالية والمستقبلية من رأس المال المعرفي من الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة والمهارات العالية والعمل على استقطابهم.

الكلمات المفتاحية: الإبداع؛ الابتكار؛ إدارة المعرفة؛ رأس المال المعرفي؛ المؤسسات الفندقية.

تصنيف JEL: Q34 ; M12

Abstract:

This article aims to identify how knowledge capital is used to increase the effectiveness of the level of creativity and innovation among employees in hotel establishments, by surveying the opinions of a sample of 150 employees in some hotel establishments that are active at the level of western Algeria. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was prepared to collect primary information from the study sample. Data was collected and analyzed and hypotheses tested using the Statistical Packages for Social and Human Sciences (SPSS) program. The study concluded that the results related to the level of employees' evaluation of the dimensions of knowledge capital were relatively high, while their evaluation of the level of effectiveness of creative and innovative processes was medium. The results also showed a statistically significant effect of human capital on the effectiveness of creative processes, with an effect statistically significant relationship capital on creative processes; With no statistically significant effect of structural capital on the effectiveness of creative processes.

Keywords: Knowledge Management; Intellectual Capital;**Jel Classification Codes:** : Q34, M12

*عمر غزالي ،

I . المقدمة

لقد ظهر مفهوم رأس المال المعرفي في تسعينيات القرن العشرين نتيجة للتحويل نحو الاقتصاد المبني على المعرفة ، الأمر الذي أدى إلى ظهور مجال إداري جديد سمي بإدارة المعرفة (Knowledge Management) والذي أصبح ينظر إليه باعتباره مثلاً حقيقياً لقدرة المؤسسات على المنافسة وتحقيق النجاح ، بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية للمؤسسات في السابق. (الزيادات، 2012، p. 87).

كما عرف مجال إدارة المعرفة اهتمام متزايد من الباحثين و الأكاديميين لما قدمه إدارة المعرفة من استيعاب أكبر للظروف والتحديات التي يشهدها قطاع الأعمال نتيجة الثورة المعلوماتية وثورة الاتصالات من جهة ، وظهور حركات التحرر الاقتصادي والتكتلات الاقتصادية الضخمة من جهة أخرى (فيروز، 2018، p. 65).

فكلما كان توجه متسارع نحو اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة، فإن قوة التغيير المتلازمة في مختلف المؤسسات هي باتجاه رأس المال المعرفي وتكوينه واستثماره وإدارته؛ وطالما أن العلاقات والإمكانات الفكرية غير المستغلة في تلك المؤسسات و الهيئات ما تزال كثيرة، فينبغي عليها أن تتعلم كيف تدير هذه الأصول و العمل على تطويرها للوصول إلى طاقتها الفكرية والإبداعية والإبتكارية المثلثي. وذلك من خلال تكوين محفظة لإدارة الأصول الفكرية، وإدارة رأس المال المعرفي بشكل أكثر فاعلية وإدارة عملياتها الداخلية باعتباره المصدر الحيوي الأهم لميزتها الإستراتيجية (Hsu & H, 2008, p. 122).

إضافة إلى أن رأس المال المعرفي بإمكانه توليد ثروة ضخمة جدا من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع، وهذا ما أكدته نتائج عديد الدراسات التي عرضت في مؤتمر إدارة رأس المال المعرفي الذي عقد في نيويورك سنة 2000، حيث مثلا شركة (IBM) تستلم أكثر من بليون دولار سنوياً كعائد لبراءات الاختراع (Ahanger, 2016, p. 91).

I . 1- إشكالية الدراسة

لقد تحول اهتمام المؤسسات الفندقية من الإستثمار العيني إلى الإستثمار في رأس المال البشري والمعرفي من خلال استقطاب، اختيار وتعيين الموظفين وتدريبهم و تشجيعهم على الإبداع و الابتكار من أجل كسب رهان المنافسة و زيادة رضا الزبائن. حيث يعتبر الاهتمام برأس المال المعرفي النواة في التغلب على هذه التحديات والإشكاليات وتحقيق البقاء والتميز. كما أن قلق الإدارة والمديرين بكيفية تحسين فعالية العمليات الإبداعية في ضوء اشتداد المنافسة والوعي العالمي للزبائن وانتقال متطلباتهم من الحاجة إلى التفضيل مما يؤثر في نسبة الانتشار وزيادة الحصة السوقية. حيث إن بعض الشركات بدأت بالدخول في مرحلة التدهور وباتجاه الانحدار، من هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة البحثية للإجابة على الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير رأس المال المعرفي على فعالية الإبداع و الابتكار لدى الموظفين في المؤسسات الفندقية؟

إنطلاقاً من هذه الإشكالية تم طرح بعض الأسئلة الفرعية:

- ✓ كيف يقيم المسؤولون في المؤسسات الفندقية لأبعاد رأس المال المعرفي بأنواعه الثلاثة (البشري، الهيكلي، العلاقات)؟
- ✓ ما هو مستوى تقييم المسؤولين في المؤسسات الفندقية المتعلقة بفعالية العمليات الإبداعية و الإبتكارية لدى الموظفين؟
- ✓ هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال المعرفي بأبعاده مجتمعة على فعالية العمليات الإبداعية في المؤسسات الفندقية؟

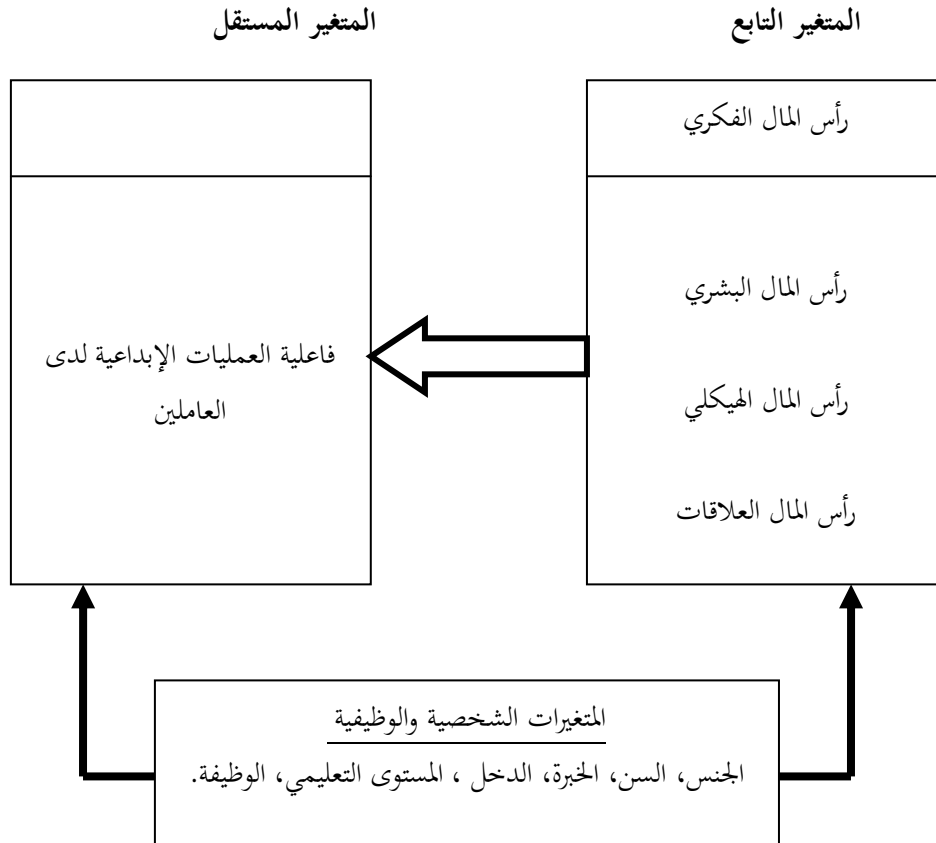
I . 2- أهمية الدراسة

من خلال هذا المقال نسعى بشكل أساسي لقياس تأثير رأس المال المعرفي على فعالية العمليات الإبداعية و الإبتكارية لدى الموظفين في المؤسسات الفندقية من وجهة نظر المسؤولين في الإدارة العليا و الوسطى، وتكمن الأهمية:

- ✓ توضيح تأثير رأس المال المعرفي بأبعاده المختلفة (البشري، الهيكلي، العلاقات) على فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية لدى العاملين في المؤسسات الفندقية محل عينة الدراسة.
 - ✓ تشخيص تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية في تعزيز فعالية العمليات الإبداعية لدى العاملين في المؤسسات الفندقية.
 - ✓ تقديم النتائج والتوصيات التي تساعد الإدارات العليا في المؤسسات الفندقية محل الدراسة للاستثمار في رأس المال المعرفي، بهدف تعزيز مستوى فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية لدى الموظفين بها.
- I . 3- فرضيات الدراسة:

- من أجل الإجابة على الأسئلة الفرعية للدراسة وفق منهجية علمية صحيحة، تمت صياغة الفرضيات التالية:
- الفرضية 1:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال البشري على فعالية العمليات الإبداعية لدى العاملين في المؤسسات الفندقية.
- الفرضية 2:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال الهيكلي على فعالية العمليات الإبداعية لدى العاملين في المؤسسات الفندقية.
- الفرضية 3:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال العلاقات على فعالية العمليات الإبداعية لدى العاملين في المؤسسات الفندقية.
- I . 4- نموذج الدراسة

إنطلاقاً من الإشكالية و فرضيات الدراسة و لتسهيل و توضيح المنهجية تمت صياغة نموذج الدراسة وفق الشكل التالي:



II. الإطار النظري للدراسة

في هذا الجزء سنقوم بعرض أهم المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة و أيضا بعض الدراسات التطبيقية التي تطرقت لموضوع رأس المال المعرفي من جوانب مختلفة، و هذا بهدف التمهيد للجانب التطبيقي.

1.II - مفاهيم عامة لمتغيرات الدراسة:

✓ مفهوم رأس المال المعرفي : لقد تعددت و تنوعت آراء المختصين والباحثين في تحديد مفهوم رأس المال المعرفي، باعتباره أحد المفاهيم الحديثة، والتي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة وإدارتها، و كذلك نتيجة لاختلاف طبيعة المسائل والمشاكل والمستويات التي تطرقوا إليها أثناء عملية التحليل لمفهوم رأس المال المعرفي. في هذا الصدد، يؤكد الإقتصادي (Moustaghfir, 2012, p. 51) عدم وجود تعريف محدد لمفهوم رأس المال المعرفي؛ بالإضافة إلى عدم وجود أصول معينة يجب تضمينها في كل تعريف؛ وبالتالي يمتلك مفهوم رأس المال المعرفي تعريفات متعددة. حيث إن كلمة "فكر" مشتقة من الكلمتين اللاتينيتين: (Inter) وتعني "بين" وهنا تعني العلاقات، (Lectio) وتعني القراءة و"المعرفة المكتسبة"، وعند إضافة كلمة Capital يتكون مصطلح (رأس المال المعرفي) الذي يشير إلى مفهوم العلاقات المكثفة المبينة على المعرفة التركيبية، والكفاءات التي لها قدرة كامنة على توليد القيمة (Edvinson, 2010, p. 123).

كما يمكن تعريفه على أنه قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد الموظفين في الشركات التي تمكنهم من تقديم إسهامات متميزة فكرياً بحيث تمكن الشركات من زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات عالية مقارنة بالشركات المماثلة لها (Youndt, 2015, p. 215).

كما عرفه ستوارت على أنه مادة فكرية تتألف من تراكم المعلومات و المعرفة المكتسبة والملكية الفكرية والخبرة التي يمكن استخدامها لإنشاء الثروة، حيث أشار إلى أنه يمكن تقسيم موارد المؤسسة إلى موارد مالية، فيزيائية، بشرية، وتنظيمية (Stewart, 2010, p. 105). في حين عرّف بونتيس رأس المال المعرفي بصفته مفهوماً يتكون من ثلاثة مكونات، هي: رأس المال البشري، والهيكلي، والعلاء. (Bontis, 2016, p. 437)

في الأخير يمكننا أن نصل إلى أن رأس المال المعرفي يعبر عن مجموع القوة العقلية التي تمتلكها نخبة متميزة من الموظفين في المؤسسة، والممارسات التنظيمية التي تمكن المؤسسة من تحويل الأفكار المتميزة إلى تطبيقات عملية، والإجراءات المنطقية المتعلقة برضا الزبائن والمحافظة عليهم.

✓ رأس المال البشري : يتمثل رأس المال البشري في القوة العقلية للفرد، و التي تكون مصادرها تتمثل في (الخبرة، المهارة، والمعنويات) التي يمتلكها نخبة من الموظفين في المؤسسات والتي تعكس إمكاناتهم المتميزة في تطوير أدائها (مصطفى، 2020، p 56). كما أشار يوندت في مؤلفه إلى أن رأس المال البشري هو إجمالي المعارف والمهارات والخبرات المكتسبة من طرف الأفراد، سواء كانت عامة أو متفردة مثل الابتكار والإبداع. (Youndt, 2015, p. 125)

✓ رأس المال الهيكلي: هو عبارة عن مجموعة القواعد والممارسات التنظيمية المتعلقة بالملكية الفكرية والابتكار والإبداع، العلامة التجارية، ومقاييس السيطرة النوعية وأنظمة المعلومات التي تمكن المؤسسة من تحويل الأفكار والإمكانات المتميزة لرأس مالها البشري إلى تطبيقات عملية. وبالتالي فهو يتجسد في الإجراءات التنظيمية والثقافية وقواعد البيانات (Stewart, 2010, p 215)

- ✓ رأس المال العلاقات: يشمل رأس مال العلاقات على مجموعة الإجراءات المنطقية التي تترجم خطوات تحقيق رضا الزبائن، ولاء الزبائن، وتمكين الزبائن من كل متطلباتهم و رغباتهم المتنوعة، بما يساهم في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة وتمسك الزبائن بها (مصطفى، 2019).
- ✓ فعالية الإبداع و الابتكار: الأنشطة والفعاليات المتعلقة بالتعرف الدقيق على احتياجات و متطلبات الزبائن في السوق، والإبداع في عرض الخدمات التي تلبي هذه الاحتياجات مع تقديم خدمات مبتكرة.

2.II - الدراسات السابقة:

هناك عديد الدراسات التي تطرقت إلى موضوع رأس المال المعرفي لكن من جوانب مختلف، سنعرض بعض هذه الدراسات في النقاط التالية:

✓ دراسة عرباوي (2016) بعنوان " العلاقة بين رأس المال المعرفي وتوليد القيمة:دراسة ميدانية على لعينة من البنوك" هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاستثمار في أنشطة رأس المال المعرفي المتكونة من (رأس المال البشري، الهيكلي، العلاقات) على خلق القيمة غير الملموسة للشركة والتعرف على جدوى الاستثمار في رأس المال المعرفي في تحسين فعالية مكوناته من خلال بعض الأدلة المستمدة من واقع التطبيق في عينة من البنوك. وخلصت الدراسة إلى ضرورة التخلي عن أسلوب التحليل المالي في تقييم الأداء للأفراد، وذلك لعجزه عن الآثار الإيجابية للموجودات غير ملموسة في خلق قيمة مضافة للشركة، كما أن قيمة الشركة ليست الا تفاعل بين الموجودات الملموسة والموجودات غير الملموسة معاً .

✓ دراسة (Ahanger، 2016) بعنوان: " The relationship between intellectual capital and financial performance: An empirical investigation ". هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين رأس المال المعرفي والأداء المالي باعتبار أن عدد قليل من الدراسات فقط اهتمت بتحليل العلاقة بين مكونات رأس المال المعرفي والنجاح التنظيمي في المؤسسات. وقد أشارت نتائج التحليل إلى وجود علاقة بين أداء رأس المال الهيكلي في المؤسسة محل الدراسة وكل من مؤشر الربحية وإنتاجية الموظفين و مستوى الزيادة في حجم المبيعات، كما بينت النتائج أن إدارة رأس المال المعرفي تقدم تفسيراً لكل من الربحية والإنتاجية في المؤسسة.

✓ دراسة (حيجازن، 2017)، بعنوان " أثر رأس المال المعرفي على الحاكيمه المؤسسية في الشركات الصناعية الأردنية". هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر رأس المال المعرفي على الحاكيمه المؤسسية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية والبالغ عددها (64) شركة حيث تم اختيار عينة عشوائياً" متكونة من 20 شركة صناعية و التي تشمل على المفردات (مدير التدقيق الداخلي، ومجلس الإدارة، والمديرين التنفيذيين، ولجنة التدقيق). وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن رأس المال المعرفي يمثل أكثر الموجودات قيمة في ظل الاقتصاد المعرفي، ويمثل قوة عملية فاعلة وقادرة على إدخال تعديلات جوهرية على مسار الشركات الصناعية ونشاطاتها المختلفة. كما أثبتت الدراسة أن هنالك أثراً لرأس المال المعرفي على الحاكيمه المؤسسية.

III. الإطار التطبيقي للدراسة

في هذا الإطار سنعرض أولاً المنهجية التي تم إعمالها في جمع البيانات الضرورية، ثم نقوم بعرض نتائج الدراسة التطبيقية و تحليل تلك النتائج باستعمال الأساليب الإحصائية المناسبة لكل حالة.

III. 1. منهجية الدراسة:

من أجل اختبار فرضيات الدراسة و من خلالها الإجابة على الإشكالية، تم الإعتماد على المنهج الوصفي في تحليل مختلف النتائج المتوصل إليها. و للحصول على البيانات الضرورية لدراسة الحالة فقد تم تصميم إستبيان يتكون من ثلاثة محاور أساسية.

✓ مجتمع وعينة الدراسة

يتشكل مجتمع الدراسة من كل المؤسسات الفندقية التي تنشط في الغرب الجزائري وعددها يفوق 800 مؤسسة فندقية؛ ونظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة فقد تم إختيار 50 مؤسسة فندقية موزعة على 7 ولايات في الغرب الجزائري (وهران، تلمسان، مستغانم، سيدي بلعباس، معسكر، الشلف، غليزان) من أجل الدراسة التطبيقية. أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم إختيار الموظفين في الإدارة العليا والوسطى (المدير، نائب المدير، مسؤول الموارد البشرية) بالمؤسسات الفندقية كوحدة للمعاينة نظراً لانسجام هذه الفئة مع متطلبات الحصول على النتائج المرجوة من هذه الدراسة لتمتعهم بخصائص الخبرة والمعرفة والمهارات . و بالتالي فقد كانت عينة الدراسة متكونة من 150 فرد مستجوب.

✓ أدوات الدراسة و التحليل

اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على الإستبيان في جمع البيانات الأولية التي اعتمدت الدراسة عليها بشكل أساسي للإجابة على الأسئلة الفرعية واختيار فرضياتها، وقد تم توفير تلك البيانات من خلال الإستعانة ببعض طلبة الماستر الذين أشرف عليهم و الذين يقيمون في غرب البلاد ، من أجل توزيع الإستبانات على أفراد عينة الدراسة عبر 50 مؤسسة فندقية عبر 7 ولايات وإعادة جمعها . كما شملت الإستبانة على ثلاثة محاور أساسية: المحور الأول خصص للتعرف على العوامل الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، المحور الثاني تم تخصيصه للعبارات التي تغطي متغيرات الدراسة، والتي تتمثل في التعرف على رأس المال المعرفي بأبعاده الثلاثة في المؤسسات الفندقية ، أما المحور الثالث يقيس المتغير التابع المتمثل في فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية لدى الموظفين في المؤسسات الفندقية.

أما بالنسبة للمعالجة الإحصائية للمعطيات و تحليل البيانات، فقد تم الإعتماد على الأساليب الإحصائية الآتية:

- اختبار كرونباخ ألفا : من أجل التأكد من صدق ثبات الإستبيان.
- اختبار ستودنت (t-Test): لإختبار معنوية المعلمات المرتبطة بمتغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار البسيط : إختبار معنوية النموذج البسيط للمتغيرات.
- تحليل الانحدار المتعدد : إختبار معنوية النموذج المركب للمتغيرات.
- اختبار كولموغوروف و سميرونوف : لإختبار خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي.

IV. عرض نتائج الدراسة التطبيقية

✓ ثبات أداة الدراسة: تم استخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات الاستبانة، وكلما كانت قيمة المعامل أقرب إلى (1.0) كان الثبات أعلى، حيث الحد الأدنى المقبول للمعامل هو (0.60).

الجدول رقم (1) اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا لفقرات الدراسة)

العبارات	متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	رأس المال البشري	8	89.7
2	رأس المال الهيكلي	10	76.94
3	رأس المال العلاقات	10	80.7
4	العمليات الإبداعية	6	84.2
الأداة ككل			82.90

المصدر: من مخرجات معالجة البيانات ببرنامج spss

حيث تدل معاملات الثبات ألفا الموضحة في الجدول أعلاه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عالي.

✓ وصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة: يلخص الجدول رقم (2) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، بهدف معرفة مدى موافقتها لتقدم معلومات دقيقة حول متغيرات الدراسة مما يسمح لنا بالحصول على نتائج مقبولة وموثوقة.

الجدول رقم (2): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

الرقم	الخصائص الشخصية	النوع	التكرار	النسبة المئوية %
1	الجنس	ذكر	93	62
		أنثى	57	38
		المجموع	150	100
2	السن	أقل من 25	5	3.4
		26-35	43	28.7
		36-45	52	34.6
		أكثر من 46 سنة	50	33.3
		المجموع	150	100
3	المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	3	2
		ليسانس	81	54
		ماستر	58	38.7
		دكتوراه	8	5.3
		المجموع	150	100

32.7	49	أقل من 6	الخبرة المهنية	4
30.0	45	7-12		
21.3	32	13-19		
16.0	24	أكثر من 20 سنة		
100	150	المجموع		
8.0	12	مدير	الوظيفي	5
12.0	18	نائب مدير		
10.7	16	مدير الموارد البشرية		
41.3	62	رئيس فريق		
100	150	المجموع		

المصدر: من مخرجات معالجة البيانات ببرنامج spss

من خلال النتائج المتحصل عليها من إجابات عينة الدراسة، نلاحظ أن نسبة الذكور (62%) الذين يسرون المؤسسات الفندقية تفوق نسبة الإناث (38%). كما أن نسبة الشباب منهم معتبرة حيث تقدر بحوالي 28.7% و هو ما يساعد على تقديم المزيد من الجهد و النشاط. إضافة إلى أن نسبة 98% من عينة الدراسة لديهم شهادات جامعية الأمر الذي يساعدهم في تحسين وتطوير مستوى التسيير بالمؤسسات الفندقية من خلال ما توظيف ما تحصوا عليه من تكوين جامعي. نلاحظ أن 68 % من أفراد عينة الدراسة لديها خبرة مهنية تفوق 7 سنوات و منها 16 % تتعدى 20 سنة عمل في إدارة المؤسسات الفندقية، و هو ما يسمح لنا بالحصول على نتائج جيدة و دقيقة حول موضوع الدراسة الحالية.

✓ نتائج تقييم أبعاد رأس المال المعرفي

سنعرض النتائج المتعلقة بمستوى تقييم أفراد عينة الدراسة في المؤسسات الفندقية، لأبعاد رأس المال المعرفي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس مال العلاقات) ، حيث تم إستخدام الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لتحليل جميع الفقرات المتعلقة برأس المال المعرفي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس مال العلاقات)، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول(3): تقييم أفراد العينة لأبعاد رأس المال المعرفي

الرقم	أبعاد رأس المال المعرفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى الدلالة
1	رأس المال البشري	3.87	0.87	1	مرتفع
2	رأس المال الهيكلية	3.02	1.22	3	متوسط
3	رأس المال العلاقات	3.67	0.71	2	مرتفع
المتوسط الحسابي العام		3.52			

المصدر: من مخرجات معالجة البيانات ببرنامج spss

تشير النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه إلى أن تصورات المستجوبين لفقرات مجالات المتغير المستقل قد جاءت مرتفعة لمتوسط حسابي العام (3.52)، فيما أظهرت النتائج أن بعد رأس المال البشري حصل على متوسط حسابي بلغ (3.87) مع تقارب للإجابات المقدمة (0.87)، في حين حصل رأس المال الهيكلي على متوسط حسابي بلغ (3.02) لكن مع تشتت في الإجابات (1.22)؛ وأخيراً حصل مجال رأس المال العلاقات على متوسط حسابي بلغ (3.67) بتقارب للإجابات المقدمة من طرف المستجوبين. هذه النتائج تدل على إقرار المسؤولين في المؤسسات الفندقية بوجود موظفين لديهم إمكانيات متميزة وأيضاً يمتلكون المعرفة والمهارات والخبرات سواء كانت عامة أو متفردة مثل الابتكار والإبداع تسمح بتطوير أداء هذه المؤسسات الفندقية. أيضاً السعي المستمر للمؤسسات الفندقية إلى تعزيز العلاقات مع الزبائن الحاليين و المتوقعين بهدف تلبية متطلباتهم و تلبية رغباتهم و هو الأمر الذي أكده غالبية المستجوبين من عينة الدراسة.

✓ نتائج تقييم مستوى فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية لدى الموظفين بالمؤسسات الفندقية (عينة الدراسة)

من أجل تقييم مستوى فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية لدى الموظفين في المؤسسات الفندقية التي تشكل عينة الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بالعمليات الإبداعية و الابتكارية، حيث كانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول(4) : نتائج تقييم فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية في عينة الدراسة

الرقم	مجال فعالية العمليات الإبداعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى الدلالة
4	تستجيب المؤسسة الفندقية لكل لما هو جديد في أسواقها	183.	1.24	1	متوسط
5	تقيم المؤسسة إستراتيجية مع مؤسسات عالمية لتطوير خدماتها في المجال الفندقي	2.98	0.89	3	متوسط
6	تدعم المؤسسات عمليات الإبداع و الابتكار لدى الموظفين	3.15	1.12	2	متوسط
المتوسط الحسابي العام		3.12			

المصدر: من مخرجات معالجة البيانات ببرنامج SPSS

نلاحظ من خلال النتائج لبُعد المتوسطات الحسابية للفقرات التي تتعلق بالعمليات الإبداعية و الابتكارية لدى الموظفين بالمؤسسات الفندقية، كانت متوسطة بمتوسط حسابي عام البالغ (3.12)؛ هذا يدل على وجود درجة موافقة متوسطة لفعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية عند تسيير المؤسسات الفندقية، و هو ما يعكس المستوى التعليمي للموظفين و أيضاً تحييس مستوى تطوير الخدمة الفندقية، وهذا يعني أن هذه المؤسسات الفندقية في موقف تنافسي وليس تعاونياً . الأمر الذي يدل على غياب مقاييس السيطرة النوعية وأنظمة المعلومات بعينة المؤسسات الفندقية محل الدراسة، التي تسمح لها من تحويل الأفكار والإمكانيات المتميزة لرأس مالها البشري إلى تطبيقات عملية تساهم في تطوير أنشطتها وتحسين أدائها، و أيضاً تعزيز علاقاتها مع محيطها الخارجي.

V. نتائج إختبار فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية و لتحقيق أهداف هذه الدراسة، قمنا باختبار فرضيات الدراسة للتحقق من مدى قبولها أو رفضها باستخدام تحليل الانحدار المتعدد وفقاً لترتيب الفرضيات، حيث تم تلخيص النتائج في الجدول الموالي:

جدول رقم (5) : تحليل الانحدار المتعدد لاختبار "أثر رأس المال البشري على فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية"

البيان	β معامل الانحدار	T	DF درجات الحرية	sig* الدلالة الإحصائية
أثر رأس المال البشري في فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية	0.532	7.874	1	0.000
			148	
			149	
أثر رأس المال الهيكلي في فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية	0.008	0.119	1	0.905
			148	
			149	
أثر رأس مال العلاقات على فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية.	0.234	3.126	1	0.002
			148	
			149	

المصدر: من مخرجات معالجة البيانات ببرنامج spss

تشير النتائج المتحصل عليها إلى وجود تأثير لورأس المال البشري على فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية لدى الموظفين بالمؤسسات الفندقية لعينة الدراسة، حيث بلغت قيمة إختبار ستودنت t (7.874) كما بلغ معامل الانحدار β (0.532)، مما يؤكد وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لرأس المال البشري على فعالية العمليات الإبداعية في المؤسسات الفندقية محل الدراسة.

كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لعينة الدراسة، الموضحة في الجدول أعلاه، إلى عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \geq 0.05$) لرأس المال الهيكلي على فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية لدى الموظفين في المؤسسات الفندقية، إن هذه النتيجة تؤكد تأثير جزء من عناصر رأس المال المعرفي في المؤسسات الفندقية لزيادة فعالية العمليات الإبداعية والابتكارية؛ فقد بلغت قيمة ستودنت المحسوبة t (0.119) و هو أقل من 1.96 المجدول؛ كما بلغ معامل الانحدار β (0.008) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05). و بالتالي نقبل الفرضية H_0 و نرفض الفرضية H_1 ، أي لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لرأس المال الهيكلي على فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية لدى الموظفين في المؤسسات الفندقية محل الدراسة.

أخيراً، تشير نتائج التحليل الإحصائي المتحصل عليها في الجدول أعلاه إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس مال العلاقات على العمليات الإبداعية و الابتكارية لدى الموظفين في المؤسسات الفندقية لعينة الدراسة ، فقد بلغت قيمة قيمة

ستودنت المحسوبة t (3.126) و هي أكبر من القيمة 1.96؛ كما بلغ معامل الانحدار β (0.234) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$).

VI. الخاتمة و التوصيات

نلخص أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ إقرار المسؤولين في المؤسسات الفندقية بوجود موظفين لديهم إمكانيات متميزة و أيضاً يمتلكون المعرفة والمهارات والخبرات سواء كانت عامة أو متفردة مثل الابتكار والإبداع تسمح بتطوير أداء هذه المؤسسات الفندقية.
- ✓ غياب مقاييس السيطرة النوعية وأنظمة المعلومات بعينة المؤسسات الفندقية محل الدراسة، التي تمكن هذه المؤسسات من تحويل الأفكار والإمكانيات المتميزة لرأس مالها البشري إلى تطبيقات عملية تساهم في تطوير أنشطتها و تحسين أدائها.
- ✓ السعي المستمر للمؤسسات الفندقية إلى تعزيز العلاقات مع الزبائن الحاليين و المتوقعين بهدف تلبية متطلباتهم و تلبية رغباتهم، مما يسمح بتعزيز مكانة هذه المؤسسات في سوق الخدمات الفندقية مع إشتداد قوة المنافسة.
- ✓ هناك تأثير واضح لرأس المال البشري على فعالية العمليات الإبداعية و الابتكارية لدى الموظفين في المؤسسات الفندقية محل الدراسة.

وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها في الإطار النظري للدراسة وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات ومناقشتها، تم الخروج بالتوصيات الآتية:

- ✓ قيام المؤسسات الفندقية بتقويم موجداتها الفكرية من خلال وضع خطة إستراتيجية تتضمن تحديد احتياجاتها الحالية والمستقبلية من رأس المال المعرفي من الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة والمهارات العالية والعمل على استقطابهم.
- ✓ تدريب الموظفين في المؤسسات الفندقية على كيفية استغلال الموارد البشرية في سبيل تسهيل العمليات الداخلية من إمكانية التنبؤ بالأسعار المتوقعة لسوق المنافسة لتنويع خدماتها.
- ✓ قيام المؤسسات الفندقية بنشر الوعي بآلية تعميق المضامين الفكرية لمفهوم رأس المال المعرفي من خلال إيجاد دوائر خاصة بعملية إدارة رأس المال المعرفي وإقامة وحدة متخصصة برعاية أصحاب براءات الاختراع من ذوي الأداء المتميز.
- ✓ تطوير العمليات التشغيلية في المؤسسات الفندقية بما يحقق الإبداع والتطور في هذه الشركات من خلال الاهتمام بإيجاد علاقة وثيقة مع موردين موثوق بهم وتفعيل دور فرق العمل المدارة ذاتياً في تصميم خدماتها مثل جودة عالية ووقت الطلب للزبائن

VII. المراجع

1. Ahanger .(2016).The relationship between intellectual capital and financial performance: An empirical investigation .African Journal of Business Management.
2. Hsu و H.(2008).Knowledge Management and Intellectual Capital .
3. Knowledge Management and Intellectual Capital.(2008) .
4. L Malone,M Edvinson .(2010).Intellectual capital: realizing your company's true value by finding its hidden brainpower .new York: Harper Business.
5. M Snell, S Youndt .(2015).human resource management manufacturing and firm performance .Academy of management journal.216-215 ،
6. Marr B . Moustaghfir .(2012).Defining intellectual capital: a three dimensional approach. Management decision.

7. N Bontis .(2016) .Managing an Organizational Learning System by Aligning Stocks and Flows .Journal of management studies.437 ،
8. T Stewart .(2010) .Intellectual capital: the new wealth of organization .London: Nicholas Brealey.
9. الضمور فيروز. (2018). ثروة المعلومات في قطاع الأعمال. عمان، الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
10. عبد الحق مصطفى. (2020). الإتجاهات الحديثة للموارد البشرية. الأردن: دار المسيرة.
11. لبني حيجازن. (2017). أثر رأس المال المعرفي على حاكمية المؤسسة في الشركات الصناعية الأردنية. أطروحة دكتوراه، جامعة مؤتة، الأردن ، 124.
12. محمد مصطفىاوي. (2019). تأثير الجماعات المرجعية على ولاء الزبائن للمؤسسة. مجلة البشائر العدد 11 ، 197.
13. محمد؛ رافع الزيادات. (2012). الاتجاهات المعاصرة في إدارة المعرفة. الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.

References translated from arabic :

- 1- Eldhamour Fayrouz (2018): The wealth of information in the business sector. Amman, Jordan: Dara Wael for publishing and distribution
- 2- Abdelhak Mustapha (2020): The impact of knowledge capital on corporate governance in Jordanian industrial companies. PhD thesis, Mutah University, Jordan.
- 3- Mustphaoui Mohamed (2019): The influence of reference groups on customer loyalty to the organization. Al-Bashaer Magazine, n°11; p.197.
- 4- Mohamed rafa elziadet (2012): Contemporary trends in knowledge management. Jordan: Dar Wael for publishing and distribution.