الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجزائرية

الدكتورة مهداوي هند

أستاذة محاضرة أ

المركز الجامعي بلحاج بوشعيب بعين تموشنت

الدكتورة صباغ رفيقة

أستاذة محاضرة أ

المركز الجامعي بلحاج بوشعيب بعين تموشنت

مقدمة

إن التغيرات و التحولات المعاصرة التي تمس مختلف المجالات و القطاعات، و بالأخص القطاع الاقتصادي وما له من تأثيرات على بقية الأنشطة الأخرى جعل من المؤسسة الاقتصادية منبع التغيرات و التحولات مما أصبح يفرض على بقية المؤسسات مواكبة هذه التغيرات في ظل بيئة شديدة التنافس، فلم يعد الهدف الأساسي للمؤسسات تحقيق الأرباح وإنما تسعى إلى البقاء و الاستمرار، و لأجل تحقيق هذه الغاية يستلزم على المؤسسات الاقتصادية امتلاك رأس مال فكري قادر على تزويد المؤسسة بالأفكار التي تحقق نقلة نوعية في منتجاتها و طرق تسويقها للمستهلك بهدف الوصول إلى الجودة الشاملة، و نسعى من خلال هذه الورقة البحثية الإجابة عن الإشكالية التالية: كيف يتم الاستثمار في رأس المال الفكري من أجل تحقيق الجودة الشاملة؟ وما هي أهم التحديات التي تواجهها المؤسسة الجزائرية في هذا المجال؟

ومن أجل الإجابة عن الإشكالية قمنا بتقسيم الورقة البحثية إلى ثلاث محاور تتمثل فيما يلي:

المحور الأول: ماهية الاستثمار في رأس المال الفكري؛

المحور الثاني: المؤسسة الجزائرية وتحدياتها؛

المحور الثالث: الجودة الشاملة في المؤسسة الجزائرية

المحور الأول: ماهية الاستثمار في رأس المال الفكري

يستحوذ رأس المال الفكري Intellectual Capital الذي يعبر عن الأصول غير الملموسة في المؤسسة على اهتمام كبير في الوقت الحالي من حيث المفهوم، العناصر، و تحديد قيمته، و يرجع ذلك إلى عدة أسباب من بينها:

أن قياس الأصول غير الملموسة يساعد الإدارة على التركيز على تنمية وحماية رأس المال الفكري، كما أنها تدعم هدف المؤسسة الخاص بزيادة الأسهم، فالمورد البشري يشكل تحدي لجميع المنظمات باختلاف نشاطها و لمختلف الدول متقدمه كانت أو نامية، فالعنصر البشري هو الوقود الفكري الذي يمكن عوامل الإنتاج الأخرى من الحركة و الانطلاق و الاندماج لتحقيق الرفاهية للجميع.

1- مفهوم الاستثمار:

- لغة: هو مصدر لفعل استثمر يستثمر استثمارا، وهو مشتق من ثمر الرجل إذا تمّول فيقال أثمر الرجل ماله إذا نمّاه وكثّره ،ويقال مال ثمر أي مال كثير.[1]

ومنه قولهم ثمّر الله مالك تثميرا وأثمر الله مالك إثمارا أي كثره ونماه وبناء على ذلك فإن استثمار المال يعني طلب ثمره وأما الثمر فإنه يطلق على عدة معاني منها:

- حمل الشجر وما تنتجه الأشجار من الثمار أي الحصول على الغلات 2 .
- المال ومنه ما نسبه الإمامان الطبري والنيسابوري إلى بعض المفسرين لقوله تعالى: " وَكَان له ثمر فقال لصاحبه وهو يحاوره أنا أكثر منك مالا وأعز نفرا " (سورة الكهف، الآية34) فقالا بأن المراد بالثمر في هذا المقام المال الكثير من صنوف المال.

- اصطلاحا: الاستثمار هو أحد المتغيرات الاقتصادية كالدخل، الاستهلاك و الادخار وكل واحدة منها لها صلة بالأخرى. و من بين التعريفات نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

✓ الاستثمار هو إرجاء أو تأجيل الاستهلاك لفترة قادمة ثم توجيه هذه الأموال إلى الاستثمار وليس إلى الاكتناز.[3]

✓ الاستثمار هو استعداد الشخص لتحمل درجة معقولة من عدم التأكد من النتائج (من المخاطرة) أملا في الحصول على ربح ملائم[4].

---

[1] قطب مصطفى سانو ، الاستثمار أحكامه وضوابطه في الفقه الإسلامي، الأردن: دار النفائس، الطبعة الأولى، 2000، ص ص15.

[2] ضياء مجيد ، التحليل الاقتصادي الإسلامي، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة ، 1997، ص32.

[3] عبد الغفار حنفي، الاستثمار في بورصة الأوراق المالية ، الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة ،2003، ص 16 .

[4] زياد رمضان ، مبادئ الاستثمار المالي والحقيقي ، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع، 1998، ص13.

- ✓ الاستثمار هو استخدام المدخرات في تكوين الطاقات الإنتاجية الجديدة اللازمة لعمليات الإنتاج السلع والخدمات والمحافظة على الطاقات الإنتاجية القائمة أو تجديدها[5].

2- مفهوم رأس المال الفكري:

يعد Ralph Stayer و الذي كان مدير شركة جونسون فيلي للأطعمة أول من أطلق عبارة رأس المال الفكري منذ بداية التسعينات الميلادية حيث قال:" في السابق كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة الوطنية واهم موجودات الشركات، بعد ذلك أصبح رأس المال متمثلا في النقد و الموجودات الثابتة هما أهم مكونات الشركات و المجتمع، أما الآن فقد حل محل المصادر الطبيعية و النقد و الموجودات الثابتة رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة الوطنية و أغلى موجودات الشركة.[6]

و من بين التعاريف التي تطرقت مفهوم رأس المال الفكري نذكر:

- ✓ عرف Prusak رأس المال الفكري على أنه المادة الفكرية التي أعطت شكلا رسميا لإنتاج موجودات ذات قيمة عالية؛
- ✓ عرف Hamel&Heene رأس المال الفكري بأنه القدرة المتفردة التي تتفوق بها المنظمة على منافسيها، و تتحقق من تكامل مهارات مختلفة و تسهم في زيادة القيمة المقدمة للمشترين و هي مصدر من مصادر الميزة التنافسية؛[7]
- ✓ يرى Peter Drucker أن رأس المال الفكري يتمثل في مهارات العمال و معارفهم إذا كانت هذه المهارات و تلك المعارف متميزة و يوجد من يمتلكها في المؤسسات الأخرى.[8]
- ✓ و تعرفه منظمة التنمية و التعاون الاقتصادي OCDE على أنه القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة لمنظمة ما: رأس مال تنظيمي(هيكلي) ورأس مال بشري.[9]

3- أنواع رأس المال الفكري:

---

[5] حسين عمر، الاستثمار والعولمة، الجزائر : دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى ،2000، ص 37.

[6] صلاح هادي الحسني، مفهوم رأس المال الفكري، على الخط،

http://www.nasiriyah.org/ara/post/17772 ، تاريخ الاطلاع: 17-08-2016

[7] سلمان عبيد، أثر الاستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014، ص 72

[8] الهلالي الشربيني الهلالي، إدارة رأس المال الفكري و قياسه و تنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، العدد 22، 2011، ص 21

[9] العلالي الشربيني الهلالي، نفس المرجع السابق، ص 21.

تختلف وجهات النظر الإدارية والمحاسبية من حيث مكونات أو أنواع رأس المال الفكري، وهذا عائد إلى مؤهلاتهم العلمية، إذ أشار كل من Stewart ، Bernadette، Xera إلى أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاث مكونات إلا أنهم اختلفوا في محتوى هذه المكونات[10] :

الجدول رقم (01) : مكونات رأس المال الفكري

حسبStewart	
العاملون	الذين يقدمون معرفة وابتكارا أو حلولا لمشاكل العملاء تؤدي إلى تحقيق أرباح
نظام العمل	وهو الهيكل او البناء التنظيمي للشركة وجميع القواعد و المبادئ التي تعتمدها الشركة في تعاملها الداخلي او مع الموظفين أو العملاء في البيئة الخارجية.
العملاء	يعتبرون المصدر المهم للمعلومات و المعرفة التي تستخدم في تطوير إنتاج الشركات
حسبBernadette	
رأس المال البشري	و الذي يعبر عنه ب المهارات و المعرفة التي يمتلكها العمال و المستخدمون بالشركة
رأس مال العملاء	وهو يتضمن ما يحققه من قيمة للشركة و التي يكون مصدرها نوعية الخدمات التي يقدمها المجهزون أو قناعة العملاء وولائهم
رأس المال الهيكلي	وهو يتمثل في مجموعة من الأنظمة الفرعية للشركة و التي قد تمثل أشكالا أخرى لرأس المال الفكري.
حسب Xera	
رأس المال الداخلي	براءة الاختراع، حقوق النشر، العلامات التجارية، الأصول المحولة، فلسفة الإدارة، ثقافة المنظمة، نظم المعلومات، العلاقات المالية، العمليات التكنولوجية،...

[10] أسامة عبد المنعم، رأس المال الفكري و أثره على منشآت الأعمال الصناعية–دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية، على الخط
http://www.hrdiscussion.com/downloadfile/4049/1/1275060242/
تاريخ الاطلاع (21 أوت 2016)، ص 09

رأس المال الخارجي	التعويضات، حصة السوق، رضا العمال، أسماء الشركات، قنوات التوزيع، اتفاقيات التراخيص، معايير الجودة،...
رأس المال البشري	المعرفة، التعليم، المؤهلات، إشراك الموظفين في لجان اجتماعية، التطوير الوظيفي، روح المبادرة و الابتكار و القدرة على مواجهة التغيرات، برامج تدريبية، استحقاقات العمال،...

المصدر : من إعداد الباحثتين اعتمادا على أسامة عبد المنعم، رأس المال الفكري و أثره على منشآت الأعمال الصناعية–دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية، مرجع سبق ذكره.

4–خصائص رأس المال الفكري:

يتميز رأس المال الفكري بمجموعة من الخصائص التي يمكن إجمالها في خصائص تنظيمية، مهنية، و أيضا خصائص شخصية و سلوكية:

أ– الخصائص التنظيمية: و ترتبط بالبيئة المؤسسية التي تتضمن:

- تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الإدارية؛
- المرونة التي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد؛
- احتواء التنظيم للعلاقات غير الرسمية؛
- البعد عن المركزية الإدارية.

ب– الخصائص المهنية: و ترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل التنظيم و التي تتضمن:

- امتلاك العديد من المهارات المهنية النادرة و الخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم؛
- التمتع بدرجة تعلم تنظيمي عالية؛
- التدريب الإثرائي.

ت– الخصائص الشخصية والسلوكية: و ترتبط بالعنصر البشري و بنائه الذاتي، و تتضمن:

- الميل إلى تحمل المخاطرة، و الإقدام على الأعمال و الأنشطة المجهولة و حب العمل في ظل حالات عدم التأكد؛
- الاستفادة من خبرات الآخرين(الانفتاح على الخبرة)؛
- المبادرة بتقديم أفكار و مقترحات بناءة؛

- الحسم و عدم التردد في إصدار القرارات؛
- القدرة على التخمين و حسن البصيرة؛
- الاستقلالية في الفكر و العمل؛
- المثابرة و الثقة العالية بالنفس.[11]

المحور الثاني: المؤسسة الجزائرية وتحدياتها

في الوقت الذي بتعزز فيه انفتاح الاقتصاد الوطني أكثر فأكثر مع انضمام الجزائر القريب إلى المنظمة العالمية للتجارة وكذا التطبيق التدريجي لبنود اتفاق الشراكة مع الإتحاد الأوروبي، تشهد المؤسسة الجزائرية ضعفا كبيرا في أداءها انعكس سلبا على تنافسيتها، وتسبب أيضا نجحت المنتجات الصينية والتركية في السيطرة عليها، فأثقل هذا الضعف في التنافسية كاهل المؤسسة الجزائرية وزاد من أعبائها، خصوصا وأنها تتسم بتنظيم سيئ للعمل وتجهيزات إنتاجية تجاوزها الزمن، وغياب واضح لإستراتيجيات تسويق، كما تجب الإشارة إلى أن محيط المؤسسة ومناخ عملها، كما يقول رجال الاقتصاد، يعد عاملا معرقلا، ويفسر بشكل أوسع، النتائج الهزيلة المحققة في ظل سياسة اقتصادية غير مناسبة .وكشفت دراسة أجريت على عينة من المؤسسات الجزائرية عوائق تقلص بجد نسبة نمو وإنتاجية في خسارة لم تقتصر فقط على حصتها المحتملة من السوق الدولية، بل وتعدتها إلى خسارة حصتها من السوق المحلية التي هذه المؤسسات:

في مجال الاستثمار :يعاني المقولون في الجزائر من نوعين من العراقيل :الحصول على قروض، والحصول على عقار صناعي.

أ- في مجال القروض :يتعرض تمويل الاستثمار إلى ثقل الإجراءات وعراقيل تحبط من روح المقاولة، وهي نفس الصعوبات المعبر عنها في مجال قروض الاستغلال، هذا المشاكل يفسر العدد الكبير للمقاولين الذين يفضلون التمويل الذاتي لمشاريعهم بدل اللجوء للنظام البنكي، حيث أكد % 72 من المقاولين الذين شملهم التحقيق أنهم قاموا بتمويل عملياتهم ذاتيا، كما أشارت العينة ذاتها إلى رداءة الخدمات البنكية في الجزائر، وكشفت الدراسة أيضا أن صرف صك بين وكالتين تابعتين لنفس البنك داخل نفس المدينة يتطلب مدة 6 إلى 17 يوما، و 33 إلى 34 يوم عندما يتعلق الأمر بصك بين بنكين مختلفين يقع كل واحد في مدينتين مختلفتين، كما أن فتح خط قرض سندي يتطلب 15 يوما!

ب- الحصول على العقار الصناعي :بينت الدراسة أن % 40 من المقاولين يوجدون في حالة بحث عن قطعة أرض لإقامة مشروع صناعي، وتدوم رحلة البحث في المعدل 5 سنوات، إلا أن بعض العقارات تبقى متوفرة ولكن لا يمكن الحصول عليها بسبب حالات الفساد والرشاوى، ولكن الأخطر من ذلك أن % 40 من القطع الأرضية التي تم توزيعها لم يتم استعمالها من قبل أصحابها الذين يفضلون انتظار الفرصة المناسبة لإعادة بيعها بفوائد خيالية.

---

[11] الهلالي الشربيني الهلالي، مرجع سبق ذكره، ص 24.

2-في مجال الإنتاج :أكد المقولون أنهم يعانون من عائقين آخرين :الأول يخص المنافسة غير القانونية المتنامية من القطاع الموازي الذي يتطور بسرعة كبيرة والخسائر المعتبرة التي يسببها القطاع غير الرسمي من خلال المنافسة غير الشرعية التي تثبط عزائم المنتجين الوطنيين، أما الثاني فهو نسب الضريبة المرتفعة المطبقة على نشاطاتهم، فالضغط الجبائي الذي يثقل كاهل المؤسسة الجزائرية هو من بين الأضعف في الضفة الجنوبية للمتوسط المقاولون الذين شملتهم الدراسة يشتكون أيضا من الإدارة الاقتصادية وكذلك تلك المكلفة بالخدمة العمومية وتحسين شبكات البنى التحتية الأساسية التي تسبب متاعب كبيرة لعمل المؤسسات، كما بينت الدراسة ذاتها أن متوسط المدة لجمركة السلع تصل إلى 16 يوما، وتقدر هذه المدة ب 3 أيام في المغرب و 8 أيام في الصين، أما بخصوص الوصول إلى الخدمات العمومية أو شبكة البنى التحتية، فإن الوضعية ليس بأحسن الحال :يجب الانتظار 127يوم للحصول على خط هاتفي، و 21 يوما لإصلاح الأعطال الهاتفية، و 134 للحصول على ربط بشبكة

الكهرباء، و 107 أيام لتحصيل رخصة بناء، 122 يوم لتسجيل الشركة!

ونتيجة لما سبق، تؤثر العراقيل السابقة على ميادين شتى :الاستثمار، تسيير المؤسسات، الإنتاج وصولا إلى التنافسية، مما يحول دون تحقيق نمو اقتصادي دائم ومستمر، كيف لا والمؤسسة والمقاول معرضين لمثل تلك العراقيل، توجب تأهيلها بصفة استعجالية ومدروسة.

أ- وهو الأضعف بين بلدان شمال إفريقيا.

المحور الثالث: الجودة الشاملة في المؤسسة الجزائرية

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء ،بصفة مستمرة ،وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل ،ومن خلال هذا المحور سنتعرف على واقع الجودة الشاملة في المؤسسة الجزائرية ،وذلك بعد التطرق إلى الجانب النظري لإدارة الجودة الشاملة.

1. تعريف الجودة:

- كلمة الجودة مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualité،والتي تعني طبيعة الشيء أو درجة الدقة والإتقان ،ويمكن النظر إلى الجودة من ثلاثة زوايا :ترتبط الاولى بجودة التصميم ،وترتبط الثانية بجودة الإنتاج، وترتبط الثالثة

بجودة الأداء ،والتي تظهر للمستهلك عند الاستعمال الفعلي للمنتج[12]. فالجودة تشير إلى مستوى متعادل لصفات يتميز بها المنتج أو الخدمة مبنية على قدرة المنتج وحاجة المستهلك.[13]

- الجودة هي عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي تميز المنتج أو الخدمة والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء ،سواء من حيث تصميم المنتج أو تصفية أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء وإسعادهم.

2. تعريف إدارة الجودة الشاملة:

هناك عدة تعاريف لإدارة الجودة الشاملة ،ولعل أهمها ما يلي :

- التطوير المستمر للجودة والإنتاجية والكفاءة؛
- هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة والغير ضرورية للعميل أو للعملية وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستندين في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات العميل؛
- هي شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين،بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية ،وذلك من خلال فرق العمل.

ويعتمد مفهوم الجودة الشاملة على الركائز الثلاثة التالية:

- رضا العميل والمستخدم النهائي؛
- الجهد الجماعي؛
- الارتقاء المستمر بمستوى المدخلات والنظم و المهارات والسياسات.

والشكل الموالي يبين القيم الجوهرية لإدارة الجودة الشاملة

الشكل رقم (01) : القيم الجوهرية لإدارة الجودة الشاملة

---

[12] . الدرادكة مأمون طارق الشبلي : " الجودة في المنظمات الحديثة " ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان 2002، ص ص (16-17).

[13] . أديدجي باديرو : " الدليل الصناعي الى الايزو 90000" ،ترجمة فؤاد هلال ،دار الفجر للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 1999 ، ص 10.

يكرس نفسه لخدمة الزبائن أولا.

يستبق تنفيذ رغبات عملية و يلتمس توقعاته	يقابل توقعات عملية ويوليها عناية فائقة

يؤدي الخدمة بشكلها الصحيح من أول مدة.	يسهم في خفض تكاليف الأعمال المتسمة بتدني جودتها.	يدعم للأداء الجيد للموظفين.

المصدر : قورين حاج قويدر،رضوان انساعد :" أثر رأس المال الفكري على تطبيق الجودة الشاملة بالمنظمات الصحية "، مداخلة في الملتقى الدولي بجامعة حسيبة بن بوعلي حول رأس المال الفكري ودوره في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة ، ديسمبر 2011 ، ص 12.

3. مبادئ إدارة الجودة الشاملة :

تتمثل المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة فيما لي التالية :

- التزام الإدارة العليا بمبدأ تحسين إدارة الجودة :

إن من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو مبدأ قيام إدارة المؤسسة بتنفيذ ودعم إدارة الجودة الشاملة ،لأنه في ظل غياب هذا الدعم تصبح الجودة مجرد شعار ،وكذلك من الضروري إدراك الإدارة العليا والعاملين بها لما ستحققه عملية التطبيق من حيث الترشيد وزيادة الإرباح؛

- التحسين المستمر:

لابد من التخطيط المستمر لتحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة بشكل يساعد الإدارة على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والعمل على وصول الإدارة إلى أهدافها، وتوجد خطوتان يجب اتخذهما للسير في عملية التحسين المستمر للجودة:

- أن يكون لدى كل مدير فكرة عن المهم في كيفية إدارة المنظمة من حيث تعبئة الطاقات التنظيمية تجاه أغراض محددة ،واستخدام الوقت والموارد بفعالية ؛
- التأكد من أن معايير اتخاذ القرارات ووضع الأولويات تتعلق بالمنظمة من حيث الإغراض ، الأهداف ،والخطط الإستراتجية والتشغيلية .

- التركيز على العميل :

إن رضا العميل هو الهدف الأساسي لأي منظمة سواء في القطاع العام أو الخاص ،ونجاح المنظمات يعتمد على مدى قناعتها وإدراكها لأهمية تقديم الخدمات المنتجة بكفاءة وفعالية عالية ،حيث تقود رغبات العميل نظام ادارة الجودة الشاملة بالمنظمة ،فيتم التعرف على الخصائص التي يرغب بها العملاء منذ مرحلة التصميم وحتى خدمات ما بعد البيع ،ويتفاوت القصد بالعميل حسب المؤسسة فالعميل في التعليم الجامعي يقصد به الطالب،والمجتمع ،وسوق العمل الذي يستوعب الخرجين ؛

- تدريب العاملين على إدارة الجودة الشاملة : يتطلب نجاح إدارة الجودة الشاملة الاهتمام بتزويد الأفراد العاملين بالمهارات والقدرات اللازمة، لتطبيقها ونجاحها ،ويمكن أن يتخذ التدريب عدة أشكال من أهمها الندوات و ورشات العمل وللتدريب مكانة مهمة في إنجاح عملية تطبيق إدارة الجودة ؛
- مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرارات : ينظر للمشاركة على أنها عملية تفاعل الأفراد مع جماعات العمل في التنظيم وبطريقة تمكن هؤلاء الأفراد من تعبئة الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف التنظيمية ، وتحظى عملية المشاركة من قبل العاملين في عمليات اتخاذ القرارات بأهمية كبيرة نظرا لمساهمتها في تحقيق الأهداف ،لان القرار يتم اتخاذه بشكل جماعي ،ومن ثم تكون له القدرة على إيجاد الحلول المثالية للمشكلات القائمة ،وتتطلب إدارة الجودة الشاملة مشاركة ذات مستوى عال من جميع الأفراد العاملين ،وبمختلف المستويات الإدارية ،حيث يجب على الإدارة الاستجابة لاقتراحات وآراء العاملين الايجابية ؛
- تشكيل فرق العمل :

يعتبر تشكيل فرق العمل داخل التنظيمات الإدارية الحديثة احد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الرامية إلى حل المشكلات ،فإدارة الجودة الشاملة تتطلب من الإدارة العليا ضرورة العمل على تكوين فرق عمل من أفراد تتوافر لديهم المهارات والقدرات اللازمة لمعالجة المشكلات ،وان تكون هذه الفرق ذاتية الحركة متمتعة بدرجة من الاستقلالية عن الإدارة العليا ،وذلك بهدف تحسين نوعية وجودة الخدمات والسلع المنتجة .

- – الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها :

المطلوب ليس اكتشاف الأخطاء وإنما الوقاية منها قبل وقوعها ،وهذا يتحقق من خلال تفعيل دور فرق العمل وجماعات التحسين المستمر ،ومن خلال المتابعة المستمرة وقياس جودة المنتجات أثناء عملية الإنتاج ،في ظل

إدارة الجودة الشاملة تعد الأخطاء فرصا مواتية للتطوير والتحسين ،ولهذا من الضروري محاولة الكشف عنها قبل استفحالها.[14]

4. أهمية إدارة الجودة الشاملة:

للجودة أهمية إستراتجية كبيرة سواء على مستوى الزبائن أو مستوى المنظمات على اختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني ،إذ أنها تمثل احد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المنظمة ،ويمكن تناول الأهمية كما يأتي :

- سعة المنظمة : تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ،ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المنظمة مع المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم ،ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المنظمة ،فإذا ما كانت منتجات المنظمة ذات جودة منخفضة ،فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المنظمة الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المنظمات الأخرى في الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة ؛
- المسؤولية القانونية للجودة : تزداد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا منظمات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها ،لذا فان كل منظمة صناعية أو خدمية تكون مسئولة قانونيا عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات؛
- المنافسة العالمية : إن التغييرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي ،وفي عصر المعلومات والعولمة تكتسب الجودة أهمية متميزة ،إذ تسعى كل المنظمة والمجتمع على تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام ،والحصول على موطئ قدم في السوق العالمية ؛
- حماية الزبون : إن تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري ،ويعزز الثقة في منتجات المنظمة ؛

---

[14]. أحمد سيد مصطف :" دليل المدير العربي إلى سلسلة ISO " ،منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة ،1997 ، ص ص (55-56).

- التكاليف وحصة السوق : تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلافيها لتجنب كلفة إضافية ،إضافة إلى الاستفادة القصوى من زمن الكمائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المنظمة. [15]

- أهمية رأس المال الفكري

وتبرز أهمية رأس المال الفكري في منظمات اليوم فهو العنصر الرئيس لما تشتريه وتبيعه والمادة الخام التي تعمل بها، وفي الاقتصاد المعاصر أصبح رأس المال الفكري وليس المصادر الطبيعية وحتى رأس المال التمويلي بمنزلة الموجودات الأكثر أهمية في المنظمات وأقوى سلاح تنافسي للمنظمات، ذلك الموجود في عقول العاملين ويتمثل في ولاء الزبائن الذين تخدمهم المنظمة وتتعلم منهم، وفي قيمة العلامة التجارية وبراءات الاختراع إن المنظمة التي تمتلك رأس المال الفكري يكون لها القدرة في المحافظة على مستوى متفوق للمعرفة داخل المنظمة وتدعم الاستخدام العلمي للمعلومات؛ بما يؤدي إلى تعزيز الأداء المنظمي والقدرة الفُضلى على التكيف مع بيئة المنافسة.

أهمية رأس المال الفكري:

وتبرز أهمية رأس المال الفكري كونه يمثل ميزة تنافسية للمنظمة لأن منظمات اليوم تتنافس على أساس المعرفة والمعلومات والمهارات التي لديها لتمثل بذلك مصدراً جوهرياً للميزة التنافسية، فضلاً عن ذلك فإن رأس المال الفكري يعد أهم مصادر الثروة للمنظمات، وإن الاهتمام به يعد قضية حتمية.

وتتعرض المنظمات إلى إحدى المشكلات التالية أو كّلها إذا لم تصنع إستراتيجية مناسبة للمحافظة على رأس المال الفكري :

1-قد يؤثر رأس المال الفكري وتصبح القيمة الحقيقية لأفكاره ونتاجه لا تساوي شيئاً؛ مما يؤدي إلى تخفيض القيمة السوقية للمنظمة؛

2-قد يهاجر رأس المال الفكري إلى منظمات أو دول أخرى، ويزداد الأمر خطورة نتيجة لما يمتلكه هؤلاء من معلومات عن منظماتهم السابقة، التي يمكن أن تشكل تهديداً خطيراً للمنظمات التي احتضنتهم سابقاً ونقاط قوة للمنظمات التي هاجروا إليها؛

---

[15]. قاسم نايف علوان المحياوي : " إدارة الجودة في الخدمات ،مفاهيم ،عمليات ،تطبيقات " ، دار الشروق للنشر والتوزيع ،الطبعة العربية الاولى ، عمان ، 2006 ، ص ص (33-32).

3-قد يعرقل رأس المال الفكري خطط المنظمة ويصبحون أداة تعويق لها، خاصة إذا أخفقت المنظمات في معرفة رغباتهم وحاجاتهم.[16]

الخاتمة

لقد استطاع رأس المال الفكري أن يحظى باهتمام كبير في أوساط رجال الفكر الاقتصادي و الإداري، نظرا لما للثروة البشرية بشكل عام من أهمية بالغة في تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية إذا تم الاستثمار فيها بالشكل الجيد و العمل على تكوينها وتدريبها، فهي أهم عناصر الإنتاج التي يمكنها الدفع بالمؤسسة الاقتصادية نحو الأمام من أجل مواجهة التحديات و تحقيق الجودة الشاملة.

النتائج :

– إن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة ونجاح المنظمات بصفة خاصة؛

– رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لتحقيق نجاح المنظمات؛

– رأس المال الحقيقي الذي تحوز عليه المنظمات ليس رأس المال المادي بل رأس المال الفكري، والذي يتمثل بالدرجة الأولى في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة مضافة عن طريق الاستثمار الناجح في الطاقات والكفاءات البشرية؛

– رأس المال البشري المتمثل في المهارات والكفاءات المتوفرة لدى الأفراد يساهم في تحقيق الجودة الشاملة للمنظمة؛

الاقتراحات :

- ضرورة إدراك المنظمات أهمية ما يشكله رأس المال الفكري بغرض الاهتمام بهذا المورد وتطويره واستغلاله لتحقيق جودة شاملة و مستدامة ؛

- زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته، كما يجب أن يدار لأنه مصدر هام لتحقيق التميز؛

- ضرورة التعامل مع راس المال الفكري على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه الشركة ، والمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاح الشركة خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال؛

– أن تسعى المؤسسات الصناعية إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تحابي الإبداع والابتكار والتكافؤ على الانجاز المعرفي والفكري.

المراجع :

[16] – د. محمود على الروسان،.د. محمود محمد العجلوني، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية — دراسة ميدانية– ،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ،المجلد 26، العدد02، 2010، ص 44.

1. قطب مصطفى سانو ، الاستثمار أحكامه وضوابطه في الفقه الإسلامي، الأردن: دار النفائس، الطبعة الأولى، 2000،.
2. ضياء مجيد ، التحليل الاقتصادي الإسلامي، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة ، 1997.
3. عبد الغفار حنفي، الاستثمار في بورصة الأوراق المالية ، الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة ،2003،.
4. زياد رمضان ، مبادئ الاستثمار المالي والحقيقي ، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع، 1998.
5. حسين عمر، الاستثمار والعولمة، الجزائر : دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى ،2000،.
6. صلاح هادي الحسني، مفهوم رأس المال الفكري، على الخط،
http://www.nasiriyah.org/ara/post/17772 ، تاريخ الاطلاع: 17-08-2016
7. سلمان عبيد، أثر الاستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين، 2014.
8. الهلالي الشربيني الهلالي، إدارة رأس المال الفكري و قياسه و تنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، العدد 22، 2011.
9. أسامة عبد المنعم، رأس المال الفكري و أثره على منشآت الأعمال الصناعية-دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية، على الخط
http://www.hrdiscussion.com/downloadfile/4049/1/1275060242/
تاريخ الاطلاع (21 أوت 2016).
10. الدرادكة مأمون طارق الشبلي : " الجودة في المنظمات الحديثة " ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ..2002
11. أديدجي باديرو : " الدليل الصناعي الى الايزو 90000" ،ترجمة فؤاد هلال ،دار الفجر للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 1999 .
12. .أحمد سيد مصطف :" دليل المدير العربي إلى سلسلة ISO " ،منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة ،1997 ، ص ص (56-55).
13. محمود على الروسان،.د. محمود محمد العجلوني، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية – دراسة ميدانية- ،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ،المجلد 26، العدد02، 2010.
14. قورين حاج قويدر،رضوان انساعد :" أثر رأس المال الفكري على تطبيق الجودة الشاملة بالمنظمات الصحية "، مداخلة في الملتقى الدولي بجامعة حسيبة بن بوعلي حول رأس المال الفكري ودوره في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة ، ديسمبر 2011.

15. قاسم نايف علوان المحياوي : " إدارة الجودة في الخدمات ،مفاهيم ،عمليات ،تطبيقات " ، دار الشروق للنشر والتوزيع ،الطبعة العربية الاولى ، عمان ، 2006..