

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(إِنْ أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ
عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ)

صدق الله العظيم

سورة هود - من الآية ٨٨



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال
الدراسات العليا

**أثر رأس المال الفكري على التميز التنظيمي - دراسة تطبيقية
على قطاع البنوك التجارية**

**The Impact of Intellectual Capital on Organizational
Excellence - an Empirical Study in the Commercial
Banking Sector**

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

السيد سعيد السيد ميهوب

المعيد بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعه بني سويف

إشراف

الأستاذ الدكتور / جمال عبد الحميد على

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعه بني سويف

٢٠١٥-١٤٣٦ هـ

فهارس البحث

١ - فهرس الموضوعات.

٢ - فهرس الجداول.

٣ - فهرس الأشكال.

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية القرآنية
ج	لجنة المناقشة والحكم على الرسالة
د	الإهداء
هـ	الشكر والتقدير
ح	فهرس الموضوعات
ك	فهرس الجداول
ل	فهرس الأشكال
١٧-١	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
٢	١/١ مقدمة البحث
٤	٢/١ مشكلة البحث
٦	٣/١ أهمية البحث
٧	٤/١ أهداف البحث
٧	٥/١ فروض البحث
٩	٦/١ أسلوب البحث
١٣	٧/١ طرق قياس متغيرات البحث
١٤	٨/١ المفاهيم المرتبطة بالبحث
١٦	٩/١ حدود البحث
١٦	١٠/١ خطة البحث
٤٦-١٨	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٩	مقدمة
٢٠	١/٢ الدراسات العربية
٣١	٢/٢ الدراسات الأجنبية
٤٢	٣/٢ التعليق على الدراسات السابقة

تابع فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
٧٤-٤٧	الفصل الثالث: رأس المال الفكري
٤٨	مقدمة
٤٩	١/٣ مفهوم وماهية رأس المال الفكري
٥٥	٢/٣ أهمية رأس المال الفكري
٥٨	٣/٣ خصائص رأس المال الفكري
٦٠	٤/٣ عناصر ومكونات رأس المال الفكري
٧٢	٥/٣ أساليب تنمية وتطوير رأس المال الفكري
١٠٢-٧٥	الفصل الرابع: التميز التنظيمي
٧٦	مقدمة
٧٧	١/٤ مفهوم التميز التنظيمي
٧٩	٢/٤ العلاقة بين التميز التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة
٨١	٣/٤ أسباب تبني المنظمات للتميز التنظيمي
٨٢	٤/٤ المتطلبات الأساسية لتحقيق التميز التنظيمي
٨٥	٥/٤ مبادئ إدارة التميز التنظيمي
٨٦	٦/٤ النماذج الدولية للتميز التنظيمي
٩٣	٧/٤ معوقات التميز التنظيمي
٩٥	٨/٤ العلاقة بين إدارة رأس المال الفكري وتحقيق التميز التنظيمي
١٣٨-١٠٣	الفصل الخامس: منهجية البحث ونتائج الدراسة الميدانية
١٠٤	مقدمة
١٠٥	١/٥ منهجية البحث
١٠٦	١/١/٥ تحديد نوع ومصادر البيانات
١٠٦	٢/١/٥ تحديد مجتمع وعينة البحث
١١١	٣/١/٥ طرق جمع البيانات
١١٣	٤/١/٥ جمع ومراجعة وترميز البيانات

تابع فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
١١٣	٢/٥ نتائج الدراسة الميدانية
١١٣	١/٢/٥ إختبار التوزيع الطبيعي (كولمجروف - سمرنوف)
١١٤	٢/٢/٥ الصلاحية والاعتمادية
١١٥	٣/٢/٥ اختبار صلاحية النموذج للقياس (التحليل العاملي التوكيدي)
١١٩	٤/٢/٥ تقييم كفاءة النموذج
١٢٣	٥/٢/٥ التحليل الوصفي لمتغيرات نموذج البحث
١٢٥	٦/٢/٥ إختبارات الفروض
١٥١-١٣٩	الفصل السادس: النتائج والتوصيات
١٤٠	١/٦ نتائج البحث
١٤٠	١/١/٦ نتائج البحث النظرية
١٤٣	٢/١/٦ نتائج البحث الميدانية
١٤٥	٢/٦ توصيات البحث
١٤٧	٣/٦ خطة عمل تنفيذ التوصيات
١٥١	٤/٦ مجالات لبحوث مستقبلية
١٦٧-١٥٢	مراجع البحث
١٥٣	المراجع باللغة العربية
١٥٨	المراجع باللغة الإنجليزية
	ملاحق البحث
	ملحق رقم (١) قائمة الإستقصاء.
	ملحق رقم (٢) موافقة الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء على جمع البيانات الميدانية.
	ملحق رقم (٣) بيان بعدد البنوك التجارية (قطاع عام - قطاع خاص).
	ملحق رقم (٤) بيان بأسماء البنوك المسجلة لدى البنك المركزي المصري.
	الملخص باللغة العربية
	الملخص باللغة الإنجليزية

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(١/١)	توزيع عينة البحث وفقا لأعداد العاملين فى البنوك التجارية العامة والخاصة.	١٠
(٢/١)	مقياس ليكرت المستخدم لقياس متغيرات البحث.	١٢
(٣/١)	قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلى لمتغيرات البحث.	١٣
(١/٤)	المعايير الأساسية والمعايير الفرعية لجائزة مالكوم بالدريج.	٨٧
(١/٥)	توزيع عينة البحث وفقا لأعداد العاملين فى البنوك التجارية العامة والخاصة.	١١٠
(٢/٥)	مقياس ليكرت المستخدم لقياس متغيرات البحث.	١١١
(٣/٥)	توزيع عينة البحث ونسبة الإستجابة الصحيحة.	١١٢
(٤/٥)	اختبار كولمجروف- سمرنوف.	١١٣
(٥/٥)	قيمة معامل الثبات والصدق للاتساق الداخلى لمتغيرات البحث	١١٤
(٦/٥)	معايير تقييم جودة توفيق النموذج المستخدم في البحث.	١١٩
(٧/٥)	المتوسطات والانحراف المعياري والأهمية النسبية لمتغير رأس المال الفكرى.	١٢٣
(٨/٥)	المتوسطات والانحراف المعياري والأهمية النسبية لمتغير التميز التنظيمى.	١٢٤
(٩/٥)	نتائج إختبار مان - ويتني Mann-Whitney (U) لقياس معنوية الفروق بين عينتى البحث لكل بنوك القطاع العام وبنوك القطاع الخاص فيما يتعلق بأبعاد رأس المال الفكرى.	١٢٦
(١٠/٥)	نتائج إختبار مان - ويتني Mann-Whitney (U) لقياس معنوية الفروق بين عينتى البحث لكل بنوك القطاع العام وبنوك القطاع الخاص فيما يتعلق بأبعاد التميز التنظيمى.	١٢٧
(١١/٥)	تقديرات معلمات المسارات المعيارية ومستوى معنويتها ببنوك القطاع العام .	١٣١

تابع فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(١٢/٥)	تقديرات معلمات المسارات المعيارية ومستوى معنويتها ببنوك القطاع الخاص.	١٣٢
(١٣/٥)	مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات البحث ببنوك القطاع العام.	١٣٣
(١٤/٥)	مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات البحث ببنوك القطاع الخاص.	١٣٣
(١/٦)	خطة عمل تنفيذ التوصيات بالبنوك التجارية محل البحث.	١٤٨

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(١/١)	متغيرات البحث.	٨
(١/٣)	جوانب وأبعاد مفهوم رأس المال الفكري.	٥٣
(٢/٣)	تصنيف Bontis لرأس المال الفكري.	٦٠
(٣/٣)	تصنيف Sveiby لرأس المال الفكري.	٦١
(٤/٣)	تصنيف Brooking لرأس المال الفكري.	٦٢
(٥/٣)	تصنيف الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير لمستويات رأس المال الفكري.	٦٤
(٦/٣)	تصنيف Sussan لرأس المال الفكري.	٦٥
(٧/٣)	التصنيف المقترح لمكونات رأس المال الفكري.	٦٦
(٨/٣)	نموذج القياس المتوازن للأداء.	٧٠
(٩/٣)	مستكشف سكانديا.	٧١
(١/٤)	الأسباب الداعمة للتميز.	٨٠
(٢/٤)	مبادئ التميز التنظيمي	٨٥
(٣/٤)	عناصر النموذج الأوروبي للتميز (EFQM)	٨٨
(٤/٤)	نموذج كانجي لتمييز الأعمال	٩٢
(٥/٤)	النظام المتكامل لمحددات التميز لمنظمات الأعمال في بيئة الاقتصاد المعرفي.	٩٧

تابع فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(١/٥)	الهيكل التنظيمي للجهاز المصرفي المصري.	١٠٨
(٢/٥)	معاملات الثبات لعبارات مقياس رأس المال الفكري.	١١٦
(٣/٥)	معاملات الثبات لعبارات مقياس التميز التنظيمي.	١١٨
(٤/٥)	تحليل مسار المعادلات الهيكلية للعلاقات بين متغيرات البحث ببنوك القطاع العام.	١٢٩
(٥/٥)	تحليل مسار المعادلات الهيكلية للعلاقات بين متغيرات البحث ببنوك القطاع الخاص.	١٣٠

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

١/٢ الدراسات العربية

٢/٢ الدراسات الأجنبية

٣/٢ التعليق على الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة :

تعتبر الدراسات السابقة هي الركيزة الأساسية التي يقوم عليها موضوع البحث، خاصة وأن رأس المال الفكري يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت على الساحة المعرفية خلال السنوات الأخيرة. ولقد أسفرت جهود الباحثين خاصة منذ بداية القرن الحادي والعشرين عن ظهور عدة دراسات تناولت رأس المال الفكري وأساليب قياسه وإدارته وكذلك التميز التنظيمي. وبناء على ذلك فإن هذا الفصل سيتضمن عرضاً لبعض الدراسات والبحوث التي قامت بمعالجة قضية رأس المال الفكري وكيفية الربط بينها وبين تحقيق التميز التنظيمي لمنظمات الأعمال.

وسوف يقوم الباحث بعرض بعض الدراسات العربية والأجنبية التي سبق أن تناولت موضوع البحث أو بعض جوانبه، مع مراعاة أنه سوف يتم تحليل هذه الدراسات من حيث أهدافها والجوانب التي تعرضت لها بالبحث والتحليل، مع تحديد أهم النتائج التي توصلت إليها، على أن يقوم الباحث بعد عرض هذه الدراسات بالتعليق عليها من خلال تحديد أوجه الإتياف والاختلاف بينها وتحديد النتائج العامة التي تم استخلاصها منها.

وفي إطار ما سبق فإن الباحث سوف يتناول في هذا الفصل العناصر التالية:

١/٢ الدراسات العربية.

٢/٢ الدراسات الأجنبية.

٣/٢ التعليق على الدراسات السابقة.

١/٢ الدراسات العربية:

١/١/٢ دراسة (جاد الرب، ١٩٩٨) والمقدمة بعنوان:

"مقومات إدارة وتنمية العقول البشرية عالية التميز - دراسة ميدانية"

• الهدف من الدراسة:

دراسة وتحليل والتعرف على ماهية العقول البشرية عالية التميز وخصائصها وأهميتها ومجالات الاستفادة منها على اعتبار أنها تمثل أهم عنصر من العناصر التي تشكل رأس المال الفكري Intellectual Capital لمنظمات الأعمال الحديثة، مع التعرف على كيفية بناء العقول البشرية المتميزة وكيفية الحفاظ عليها وتنميتها، بالإضافة إلى تحديد الطرق والأساليب التي تتبعها المنظمات لإستقطاب وجذب الخبراء والأخصائيين ذوي القدرات الخاصة وتحديد المقومات الأساسية لإدارة العقول البشرية عالية التميز.

• الجوانب التي تناولتها الدراسة:

١- تناول الباحث في دراسته ماهية العقول البشرية عالية التميز، حيث يرى أنها تتمثل في الأشخاص ذوي القدرات الخاصة والمواهب المتميزة والذين لديهم القدرة على التفكير الإبتكاري Innovative Thinking المؤثر في الأنشطة الحيوية في المنظمة، كما تناول الباحث أهمية ومجالات الاستفادة من العقول البشرية عالية التميز.

٢- ركّز الباحث على خصائص وسمات العقول البشرية عالية التميز، حيث يرى أنها تتسم بسرعة الفهم والإدراك Perceptual Speed والقدرة على التحليل والتصور Visualization والقدرة على التقييم العملي Scientific Evaluation، وقد ركز الباحث على أنه يمكن الحصول على هذه العقول المتميزة إما عن طريق بناء العقول والخبرات البشرية داخل المنظمة أو عن طريق إستقطاب الخبرات البشرية من خارج المنظمة.

٣- تناول الباحث بالتفصيل إدارة وتنمية العقول والخبرات البشرية عالية التميز، حيث يرى أن هذه العملية تقوم على الركائز التالية:

أ- التدريب والتطوير المستمر.

ب- المشاركة.

ج- إتاحة الفرصة للتفكير الإبتكاري المتميز.

د- قيادة الإبداع والإبتكار.

٤- أما منهجية الدراسة فقد أعتمد الباحث على أسلوبى الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، وقد تمثل مجتمع البحث فى أربع شركات فى محافظة الإسماعيلية هى: شركة تليمصر، شركة جولد ستار، شركة التمساح لبناء السفن بالإسماعيلية، وشركة المهن الطبية للأدوية، أما بالنسبة لعينة البحث فقد أعتمد الباحث على عينة مكونة من (١٨١) مفردة من أعضاء الإدارة العليا ومديري الإدارات بالشركات موضع الدراسة.

• أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة:

- ١- أن الإدارة العليا فى بعض منظمات الأعمال فى ج.م.ع لا تدرك أهمية إدارة وتنمية العقول والخبرات البشرية عالية التميز.
- ٢- أن العقول البشرية عالية التميز هى عنصر رئيسى من عناصر رأس المال الفكرى والذى يعتبر بدوره أحد العناصر الرئيسية فى أصول الشركة.
- ٣- أن الإنفاق على العقول البشرية القادرة على الإبداع والابتكار هو إنفاق استثمارى حتمى وضرورى لمنظمات الأعمال فى القرن الواحد والعشرين.

٢/١/٢ دراسة (زغلول، ٢٠٠٢) والمقدمة بعنوان:

"إطار مقترح لقياس الأصول الفكرية والتقير عنها فى بيئة الاقتصاد المعرفى"

• الهدف من الدراسة :

تأصيل مفهوم رأس المال الفكرى Intellectual Capital واستكشاف مكوناته الأساسية، وعرض المؤشرات المالية وغير المالية لتقييم الأصول الفكرية للمنظمات ومحاولة تبني نموذج مقترح لقياس الأصول الفكرية يقوم على أساس الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية لمنظمات الأعمال.

• الجوانب التى تناولتها الدراسة:

- ١- تناول الباحث تعريف الأصول الفكرية Intellectual Assets، حيث يرى أنه توجد صعوبة فى وضع تعريف محدد لهذه الأصول، حيث يوجد تداخل واضح بين الأصول الفكرية والأصول المعنوية والأصول البشرية، إلا أن الباحث يميل إلى تعريف الأصول الفكرية على أنها أصول غير ملموسة تمثل الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية للمنظمة.
- ٢- ركز الباحث فى دراسته على تحديد المكونات الأساسية لرأس المال الفكرى، حيث يرى أن رأس المال الفكرى يتكون من ثلاثة عناصر أساسية هى الأصول البشرية Human Assets والأصول التنظيمية وأصول القدرة التفاعلية.

٣- وبالنسبة لمنهجية الدراسة، فقد أعتمد الباحث على أسلوبى الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، وقد تمثل مجتمع البحث فى العاملين بشركة واحدة - دراسة حالة - هى الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول (موبينيل)، وفيما يتعلق بحجم العينة فقد أعتمد الباحث على عينة مكونة من (٥٠) مفردة من المسئولين الماليين بالشركة موضع الدراسة.

• أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة:

- ١- تزايد الأهمية النسبية للأصول المعرفية غير الملموسة مقارنة بالأصول المادية الملموسة ولا سيما فى عصر الاقتصاد القائم على المعرفة Knowledge Based Economy والتكنولوجيا، حيث كانت نسبة القيمة الدفترية إلى القيمة السوقية لصافي أصول الشركة محل التطبيق هى ١ : ٦.٤، الأمر الذى يعكس ارتفاع قيمة الأصول الفكرية وأن رأس المال الفكرى يمثل الأصل المركزى فى الشركة.
- ٢- إن الأصول الفكرية وما يقابلها من حقوق ملكية فكرية Intellectual Property Rights تمثل جزء من رأس المال الهيكلى وتُعد أحد المجالات الأساسية للتحسين والتطوير المستمر فى الأداء التنظيمى، وبالتالي ضمان نجاح منظمات الأعمال فى مواجهة تحديات القرن الحادى والعشرين.

٣/١/٢ دراسة (على، ٢٠٠٣) والمقدمة بعنوان:

"المحاسبة عن عناصر رأس المال الفكرى - دراسة تحليلية مع التطبيق على

رأس المال البشرى"

• الهدف من الدراسة:

تهدف الدراسة إلى عرض وتحليل الأبعاد والجوانب الأساسية لرأس المال الفكرى Intellectual Capital وتحديد مؤشرات قياسه على اعتبار أنه المصدر الحقيقى للثروة والقيمة المضافة Value Added فى منظمات الأعمال، بالإضافة إلى تحديد دور رأس المال البشرى Human Capital كأحد المسببات الرئيسية لخلق القيمة فى المنظمات الحديثة، مع محاولة تقديم نموذج مقترح لقياس رأس المال البشرى يعمل على تجنب الانتقادات والسلبيات الموجهة للنماذج الحالية.

• الجوانب التى تناولتها الدراسة:

- ١- مفهوم ومكونات رأس المال الفكرى، حيث يتفق الباحث مع التعريف الذى قدمته

منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD)^١ والذي يرى أن رأس المال الفكري يمثل مجموعة الأصول غير الملموسة والتي تتضمن رأس مال بشري مثل خبرات العاملين وقدراتهم الابتكارية، ورأس مال هيكلي مثل الهياكل التنظيمية وقواعد البيانات وبراءات الاختراع Patents.

٢- اقترح الباحث نموذج لقياس رأس المال البشري يقوم على فكرة أساسية تتمثل في أن ممارسات إدارة الموارد البشرية تعتبر استثمارات في رأس المال البشري وأن الأفراد يملكون مهارات وخبرات ذات قيمة اقتصادية للمنظمة.

٣- وبالنسبة لمنهجية الدراسة فقد أعتمد الباحث على أسلوب الدراسة النظرية، بالإضافة إلى دراسة وتحليل النماذج التطبيقية والتقارير في بعض الشركات العالمية مثل IBM^٢ وميكروسوفت والمجموعة الدولية للخدمات المالية والتأمين سكانديا.

• أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- ١- أن هناك علاقة وطيدة بين إدارة المعرفة Knowledge Management ورأس المال الفكري، حيث أن الكفاءة في إدارة المعرفة تساهم في تنمية رأس المال الفكري وبالتالي تحقيق الأهداف النهائية للمنظمة مثل تقديم منتجات متميزة وتنمية الحصة التسويقية وتعظيم الربحية وبناء علاقات هيكليّة مع العملاء في الأجل الطويل.
- ٢- على الرغم من أهمية رأس المال الفكري إلا أن قياسه يعتبر أمراً صعباً، كما يصعب تقييم كل بند من بنود رأس المال الفكري على حده، وبالتالي يصعب إظهاره في الميزانية العمومية.

٢/١/٤ دراسة (الفارس، ٢٠٠٤) والمقدمة بعنوان:

"عمالة المعرفة : خواصها والعرض والطلب عليها (دراسة حالة الأردن)"

• الهدف من الدراسة:

دراسة وتحليل خصائص عمالة المعرفة Knowledge Workers وتحديد أثرها في تنمية رأس المال الفكري في المنظمة، مع دراسة الطلب على هذه العمالة وتحديد كيفية الاستفادة منها في مجالات الحاسب الآلي والمعرفة بصفة عامة، بالإضافة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في حجم المعروض من هذه العمالة في سوق العمل، كما تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الأهمية النسبية لرأس المال الفكري كأحد متطلبات دعم وتحسين الوضع التنافسي للمنظمة.

١- Organization for Economic Co-operation and Development
٢- International Business Machine