

أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص

في ظل المتطلبات البيئية

رسالة مقدمة من الطالب

ثروت جميل سعيد ميخائيل

بكالوريوس (إدارة أعمال) - معهد الدراسات التعاونية والإدارية - ١٩٩٩

دبلوم في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس ٢٠١٦

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة

أمر رأس المال الفكري على اداء العاملين بقطاع التعليم لخاص

في ظل المتطلبات البيئية

رسالة مقدمة من الطالب

ثروت جميل سعيد ميخائيل

بكالوريوس (إدارة أعمال) - معهد الدراسات التعاونية والإدارية - ١٩٩٩

دبلوم في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس ٢٠١٦

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

التوقيع

اللجنة:

١ - ١.د/ممدوح رفاعي عبد العزيز

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - ١.د/نادر البير فانوس

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٣ - ١.د/إبراهيم سعد محمد المصري

أستاذ الاقتصاد وعميد كلية العلوم الإدارية الأسبق

أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص

في ظل المتطلبات البيئية

رسالة مقدمة من الطالب

ثروت جميل سعيد ميخائيل

بكالوريوس (إدارة أعمال) - معهد الدراسات التعاونية والإدارية - ١٩٩٩

دبلوم في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس ٢٠١٦

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف :-

١ - د.١/نادر البير فانوس

أستاذ إدارة الأعمال — كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - د.د/محمود أحمد أمين

مدرس الاقتصاد — كلية التجارة

جامعة عين شمس

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ	/	٢٠١٩/
موافقة مجلس المعهد	/	٢٠١٩/
موافقة مجلس الجامعة		٢٠١٩/

٢٠١٩

وكان الرب مع يوسف فكان رجلاً ناجحاً

خروج ١٠: ١٢

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلي من علمني معني الحياة وبذل روحه
لراحتي الى روح والديّ (أبي و أمي) رحمهم الله.

- الى من رفيق الدرب و من ساندني في اصعب أوقات حياتي ..
الى زوجتي الغالية .
- إلي ابنائي الاعزاء بسمّة العمر الغالين(مارينا – هيلانه –
ماريا) .
- إلي أخويا الكبير وأختي الكبيرة..(رأفت – ثريا)وزوجته
وأولاده .
- إلي اصحابي وأصدقائي وزملائي في الداخل والخارج ... عنوان
الحياة الجميلة .
- الى بلدي الحبيبة وطني الغالي مصر ام الدينا .
إلى كل من دعا لي في ظهر الغيب ،،،،،

وإلي كل من يفرح لفرحي ويسعد لنجاسي ،،،،،

اليهم جميعاً أهدي هذا

البحث

شكر و عرفان

بداية أشكر الله الذى وفقني لإتمام هذا البحث و يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلي كل من ساهم بشكل مباشر أو غير مباشر كبير أم صغير فى انجازها هذا الجهد المتواضع .

واخص بالشكر والعرفان الكبير للأستاذ الجليل الدكتور/نادر البير فانوس- أستاذ الإدارة المالية و رئيس قسم إدارة الأعمال بجامعة عين شمس، والذى كان لي شرف تفضله و موافقته على الإشراف على هذا البحث و مساعدتي فى إثرائها من خلال توجيهاته وملاحظاته القيمة .

كما أتقدم بخالص الشكر للدكتور/ محمود احمد محمود أمين لتفضله بالإشراف على هذا البحث .

كما اتقدم بالشكر الكبير والجزيل للأستاذ الدكتور/ ممدوح عبدالعزيز رفاعي – استاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس. بتفضله بالموافقة على مناقشة وتحكيم البحث، وأتقدم بخالص الشكر والعرفان للأستاذ الدكتور/ إبراهيم سعد المصري أستاذ الاقتصاد وعميد أكاديمية السادات للعلوم الإدارية الأسبق الذى تفضل بكرمه بالموافقة على المناقشة وتحكيم البحث .

كما أتقدم بكل الشكر والعرفان لأستاذ الدكتور/ سمير إسماعيل السيد أستاذ نظم المعلومات بجامعة حلوان الذى كان لي بمثابة الأب الحنون على تشجيعه لى ومساعدتها في إثراء هذا البحث من التوعية و الاهتمام والمتابعة والتوجيه للإتمام هذا البحث . كما أتقدم بالكل الشكر و العرفان للأستاذ الدكتور / عادل رمضان الزيدى أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة جامعة عين شمس على تشجيعه لي وكان لى مثل الأب والأخ والموجه الذى كان له الفضل في إخراج هذه البحث

داعيا من الله العلي القدير أن يجرى كل من ساعدني ووقف بجانبى خير الجزاء

ويجعل ذلك لها وسيرة حياة .

الباحث

ثروت جميل سعيد

المستخلص

ركز البحث على تناول موضوع تأثير رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية وتطبيقية على مجموعة من المعاهد الخاصة التابعة للتعليم الخاص حيث تمثلت مشكلة البحث في ضعف الاهتمام بتنمية وتطوير رأس المال الفكري ونقص الخطط والاستراتيجيات اللازمة لأعداد وتنمية الموارد البشرية مما يؤدي الي نقص القدرات والمهارات والمعارف العلمية والعملية اللازمة للأداء العاملين لكفاءة وفعالية.

هدف البحث إلى بناء إطار نظري عملي لموضوع رأس المال الفكري وجوانبه وأبعاده المختلفة والمفاهيم ذات العلاقة به وموضوع أداء العاملين وجوانبيهم وأبعاده المختلفة والمفاهيم ذات التأثير بهذه العلاقة بهم و بحث المحاور ذات العلاقة بتأثير رأس المال الفكري على أداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية بقطاع التعليم الخاص وهي المعرفة والخبرات ومعنويات العاملين والابتكار والتجديد وتحديد التأثير بين رأس المال الفكري وأداء العاملين بقطاع التعليم الخاص، من خلال الأدبيات العلمية والنظرية ذات الصلة بهذا الموضوع، كما تم القيام بإجراء دراسة ميدانية على بعض المعاهد الخاصة (١٠ معاهد) بالاعتماد على استمارة استبانة لعدد (٢٠٤) أستمارة) متطورة بهدف جمع البيانات من العاملين من هذه المعاهد عن موضوع أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص.

اعتمد البحث على استخدام طريقة المنهج الوصفي التحليلي من خلال التركيز على وصف وتشخيص الظاهرة محل البحث وهي أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

توصلت نتائج هذا البحث إلى الاتي:

- (١) توجد دلالة إحصائية كافية تؤكد صحة الفرض الأول القائل بوجود تأثير جوهري لرأس المال الفكري (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس المال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.
- (٢) توجد دلالة إحصائية كافية تؤكد صحة الفرض الثاني القائل بوجود تأثير جوهري لرأس المال الفكري (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس المال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في جودة العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

٣) توجد دلالة إحصائية كافية تؤكد صحة الفرض الثالث القائل بوجود تأثير جوهري لرأس المال الفكري (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية وجود العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

المخلص العربي

مقدمة الدراسة:

لم تعد المنظمات المعاصرة تعتمد على ما تمتلكه من أصول مادية ورؤوس أموال نقدية في عصر تتميز فيه المنظمات بالأصول المعرفية غير الملموسة التي تمثل المورد الأثمن لهذا العصر، حيث وسعت المنظمات جاهدة إلى التعويض عن الأصول المادية بأصول أكثر قيمة تضمن لها التفوق وتتحقق في رأس المال البشري، والذي يتكون من ثلاثة عناصر أساسية (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس مال العملاء)، وتتمثل في هياكل عملية وجهات متخصصة رسمية تضم رجالاً متخصصين في مزاولة المهنة والأنشطة النظرية والميدانية اللازمة لها، مثل المعاهد وهيئات البحوث والتدريب وبيوت الخبرة (عبد الوهاب، ٢٠٠٦: ص ٣٨).

ونظرا الى ان المورد البشري في المنظمة له دور مهم في عملية نشر الأفكار والمعلومات المعرفة وخاصة في مجال ممارسة أنشطة إدارة الموارد البشرية المختلفة من توظيف وتدريب وتطوير وتعويزات وإدارة أطقم العاملين، فقد ازداد "من هنا على المنظمات المعاصرة أن تعمل و بشكل مستمر للاحتفاظ بالموارد البشرية التي تمتلك العلم والمعرفة والتي تمثل مصدر الابتكار لمؤنتاجات الفكرية والتكنولوجي" (عبد الحميد، ٢٠١٠، ص ٦٦)

ولازالت منظمات اليوم تعاني من تدني مستويات أطقم أفرادها، وهذا يشكل أمامها عائقا لبناء قاعدة فكرية متميزة وحثها الدؤوب إلى إيجاد آليات ووسائل كفيلة بمعالجة نقاط الضعف وتقليص فجوات الأطقم، ولذا سعت إلى اعتماد ممارسات جديدة لإدارة الموارد البشرية تهدف إلى المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة والعمل على رفع مستويات الأطقم وتطوير قدرات وقابليات العاملين بالمستوى المرغوب والمتوقع، وقد شملت أي منظمة ان تعيش بمعزل عن البيئة المحيطة بها سؤا داخلية أو خارجية حيث يوجد علاقة تأثير و تاثيرين أي منظمة والبيئة التي تعيش فيها (قشقس، ٢٠١٤، ص ٦٦).

كما ان المنظمات الناجحة هي المنظمات التي تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم، وتستغل فرص التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة بها، ولقد شاع استخدام مفهوم رأس المال الفكري أو-

المعرفي في التسعينيات من القرن الماضي، حيث أصبح ينظر اليه باعتباره ممثلاً حقيقياً لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح بعد ان كانت المصادر الطبيعية تمثل الثورة الحقيقية للمنظمات التعليمية (Brown، 2012).

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث فيما يلي :

أ) ولقد قدمت مجموعة من الدراسات السابقة مقترحا لدراسة " أثر رأس المال الفكرى على اداء العاملين بقطاع التعليم الخاص فى ظل المتطلبات البيئية " وعلى اختلاف طبيعة عملها واهدافها وحجمها، ومن هنا انطلقت فكرة الاهتمام برأس المال الفكرى وأثرعلى التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية كى تساعد فى تحقيق التميزالمرغوب، ومن خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة التى تم عرضها بشكل تفصيلي فى الرسالة منها دراسة(الرواحنه، ٢٠١٣)، ودراسة (الغزاوي، ٢٠١٢)، ودراسة (عبدالواحد، ٢٠١٠)، ودراسة (حمادة، ٢٠١١) ، ودراسة(أبو فارة، ٢٠٠٩)،

ب) كما قام الباحث بدراسة استطلاعية لتحديد مشكلة البحث على عينة مكونة من ٣٠ مفردة من العاملين بالمعاهد الخاصة بمجال البحث عن طريق المقابلات الشخصية وتبين ما يلي:

- وجود نقصان فى الكوادر البشرية التى تشرف على المعاهد الخاصة من ناحية عدم الاهتمام من عدم التدريب الكافي وضعف الاجور والحوافز وعدم المششاركة بعض الرؤؤسا فى اتخاذ القرارات مما ينعكس على اداء العاملين.

- وايضا عدم وجود عنصر الخبرة والثقافية العملية والتربوية لذلك، ويقع علي عاتق الإدارات فى قطاع التعليم الخاص فى ظل المتطلبات البيئية مهمة السير قدما فى مسيرة التعليم الخاص بما يمكنها من مواكبة التطورالحاصل فى المجالات المختلفة لقطاع التعليم الخاص علي المستوى العالمي.

أسئلة البحث:

وفى ضوء هذا الاتجاه يحاول هذا البحث الاجابة على هذه التساؤلات التالية:

" ما هى اثر علاقة رأس المال الفكرى على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص فى ظل المتطلبات البيئية " ؟

وبناء علي ماسبق يطرح البحث التساؤلات التالية؟

- ١) ما العلاقة المتوقعة بين رأس المال البشرى واداء العاملين فى ظل المتطلبات البيئية؟
- ٢) ما العلاقة المتوقعة بين رأس المال الهيكلى واداء العاملين فى ظل المتطلبات البيئية؟
- ٣) ما العلاقة المتوقعة بين رأس مال العملاء و اداء العاملين فى ظل المتطلبات البيئية؟

أهداف البحث:

الهدف الأساسى للبحث هو دراسة " أثر رأس المل الفكرى على اداء العاملين بقطاع التعليم الخاص فى ظل المتطلبات البيئية " ويتحقق من خلال الأهداف الفرعية التالية.

اولا : المستوى الاكاديمي يتضح من خلالها ما يلي:

- معرفة وأهمية رأس المال الفكرى (رأس المال البشرى- رأس المال الهيكلى- راس مال العملاء).
- الوقوف على دورأداء العاملين فى ظل المتطلبات البيئية (كمية العمل- جودة العمل- كمية وجودة العمل).

ثانيا المستوى الميدانى: يمكن القول ان أهمية البحث على وفق هذا المستوى فى محاولاتها لتقديم الأسس العلمية التى يمكن ان تستند اليها المتطلبات البيئية، وذلك توضيح راس المال الفكرى ومكوناته، وما يمكن ان يحدثه من علاقة وتأثيرعلى اداء العاملين فى ظل المتطلبات البيئية وتحسين وتطوير الاعمال والخدمات المقدمة من خلال الدراسين والباحثين.

أهمية البحث:

وتتمثل اهمية البحث فى النقاط الثلاثة الاتية :

- ١) التعرف علي رأس المال الفكرى كمدخل استراتيجي والكشف عن اتجاهات إدارة قطاع التعليم الخاص حول مدى الاهتمام برأس المال الفكرى لديها.

٢) البحث عن معرفة تأثير كل من مكونات رأس المال الفكرى (رأس مال بشرى- رأس مال هيكلى- رأس مال العملاء) وأثرها على أداء العاملين بالتطبيق على قطاع التعليم الخاص فى ظل المتطلبات البيئية.

٣) الخروج بنتائج وتوصيات لزيادة كفاءة وفاعلية رأس المال الفكرى على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص فى ظل المتطلبات بيئية.

الأهمية العملية: كما أنه كلما ازدادت درجة الاهتمام برأس المال الفكرى ارتفعت القيمة السوقية للمنظمة التعليمية عن القيمة الدفترية ، والأمر المماثل للعديد من المنظمات التعليمية العالمية التي أصبحت هي اغنى الجهات في العالم حيث استطاعت هذه المنظمات إدراك أهمية رأس المال الفكرى الذي يعد أحدهم نجاحاتها و استطاعت أن تكون المنظمات التعليمية الأكثر ابرزا ونجاحا.

الأهمية العلمية: من هذا المنطلق جاء التركيز على رأس المال الفكرى باعتباره استراتيجية التحول من الفئة العامة إلى الفئة المتميزة تساعد في نهضة المؤسسات التعليمية والاهتمام بمقدراتها.

(١) على عبدالوهاب ، أصول الاداره مدخل متكامل، القاهرة ،مكتيبة عين سمش، ٢٠٠٦ ،ص٣٨ .

(٢) ناهد اسماعيل ،عبدالحميد.(٢٠١٠). رأس المال الفكرى واثره فى إدارة أداء العاملين دراسة تحليلية، جامعة الموصل.

(٣) Brown, W.B. and Mobeg, D.K.J.,(٢٠١٢). Organization Throey and management:A Macro Approach New York: john Willey and Soms

(٤) نجم، نصير ، طلال، الغزاوي. (٢٠١٢). أثر الابداع الادارى على تحسين مستوى أداء أدارة الموارد البشرية. مجلة كلية العلوم الاقتصادية الجامعة- بغداد، العدد الثالث والثلاثون ص ٥٦.

(٥) عامر عبدالرؤوف، حمادة. (٢٠١٠). التدريب واثره فى تطوير رأس المال الفكرى لدي السلطة الوطنية الفلسطينية - دراسة حالة تدريب ديوان الموظفين بعزة ، رسالة ماجستير . فلسطين: الجامعة الإسلامية.

(٦) عبدالله عودة الرواحنه. (٢٠١٣). جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية EHRM- على كفاءة أداء العاملين: دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية (أرنج)، رسالة ماجستير. الأردن، جامعة الشرق الأوسط .

(٧) يوسف ، النسور ، جاسر ، أبو فارة. (٢٠٠٩). مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسية" بحث مقدم للمؤتمر العلمي الدوالي لجامعة حسبية بن بوعلي بالشلف ". الجزائر .

اولاً : فهرس البحث

الصفحة	الموضوع
أ	الاهـداء
ب	شكرو عرفان
ج	فهرس البحث
و	قائمة الجداول
ز	قائمة الاشكال
	المستخلص باللغة العربية
	الملخص باللغة العربية
الفصل الاول: الاطار العام للبحث	
٢	مقدمة:
٤	أولاً مشكلة البحث.
٦	ثانياً : اهمية البحث.
٦	ثالثاً: اهداف البحث.
٧	رابعا : فروض البحث.
٨	خامسا : الحدود الزمنية للبحث.
٨	سادسا: منهج البحث .
الفصل الثاني الدراسات السابقة	
١١	مقدمة :
١١	اولاً: الدراسات التي تناولت رأس المال الفكري.
١٨	ثانياً : الدراسات التي تناولت أداء العاملين .
٢٣	ثالثاً : ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.
الفصل الثالث الاسس لرأس المال الفكري	
٢٥	مقدمة :
٢٦	اولاً : نشأة وتعريف مفهوم رأس المال الفكري.
٣٦	ثانياً : أنواع رأس المال الفكري.
٣٧	ثالثاً : الفرق بين رأس المال الفكري و رأس المال المادي.
٣٨	رابعا : مداخل وادوار ودراسة رأس المال الفكري.
٤٠	خامسا: سمات وخصائص رأس المال الفكري.
٤٢	سادسا: بناء وتنمية رأس المال الفكري.
٤٥	سابعا : نماذج وقياس رأس المال الفكري.
٥٥	ثامناً : أهمية رأس المال الفكري.
٥٨	تاسعا: أساليب وادارة المحافظة على رأس المال لفكري .
٦٤	عاشرأ: معوقات رأس المال الفكري.
٦٥	الحادي عشر: خلاصة الفصل.
الفصل الرابع : اداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية	

٦٩	مقدمة :
٧٠	اولاً: مفهوم الأداء والعوامل المؤثرة فيه.
٧٢	ثانياً: خطوات عملية تحسين الأداء.
٧٧	ثالثاً : عناصر الأداء المستمر و الشامل.
٧٩	رابعا : مفهوم الرضا الوظيفي كوسيلة لتحسن الاداء المستمر والشامل.
٨١	خامساً: مبادي التدريب وشروط نظم التدريب وأثرها في أداء العاملين.
٨٤	سادساً: الأجور وأثرها في أداء العاملين.
٨٦	سابعاً : خلاصة الفصل.
الفصل الخامس: المؤثرات الرئيسية في أداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية	
٩٠	مقدمة :
٩٠	أولاً : إدارة الموارد البشرية وأثرها في أداء العاملين
٩٢	ثانياً : التحديات التي تواجه بيئة العمل وأهميتها
٩٥	ثالثاً : الأهداف الإستراتيجية للتعليم الخاص
٩٦	رابعا: الجودة في أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية
٩٧	خامساً : خلاصة الفصل.
الفصل السادس: تحليل البيانات واختبارات الفروض ومناقشتها	
	أولاً : تحليل البيانات
	الصدق والثابت
١٠٠	الاختبارات الاحصائية
١٠١	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على رأس المال الفكري
١٠٢	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على رأس البشرى
١٠٢	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على رأس المال الهيكلي
١٠٣	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على رأس مال العملاء
١٠٤	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على أداء العاملين
١٠٥	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على كمية العمل
١٠٦	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على جودة العمل
١٠٧	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على كمية وجودة العمل
١٠٧	الاحصاء الوصفي لمتغيرات الدالة على متطلبات بيئة العمل
١٠٨	
	ثانياً : اختبارات الفروض ومناقشتها
١٠٨	(١) اختبار صحة فروض الدراسة
١٠٩	(٢) اختبار صحة الفرض الفرعي الاول
١١١	(٣) اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني
١١٣	(٤) اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث
١١٥	(٥) قرار قبول فرض الدراسة.