

أثر رأس المال المُفكري على أداء 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 على درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة

أثر رأس المال المُنْكَرِي على أداء العاملين بقطاع التعليم لخافر

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 على درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

التوقيع : **اللجنة:**

١ - أ.د/ممدوح رفاعي عبد العزيز

أستاذ إدارة الأعمال . كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - أ.د/نادر البير فانوس

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال . كلية التجارة

جامعة عين شمس

٣ - أ.د/إبراهيم سعد محمد المصري

أستاذ الاقتصاد وعميد كلية العلوم الإدارية الأسبق

أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

أثر رأس المال المُفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم لذا

في حل 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 على درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف :-

١ - د/نادر البير فانوس

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - د/ محمود أحمد أمين

مدرس الاقتصاد - كلية التجارة

جامعة عين شمس

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٩ /

موافقة مجلس المعهد / ٢٠١٩ /

٢٠١٩ /

٢٠١٩

موافقة مجلس الجامعة

وَكَانَ الْرَّبُّ مَعَ يُوسُفَ فَكَانَ رَجُلًا نَاجِيًّا

خروج ١٠:١٢

الإهاداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من علمني معنى الحياة وبذل روحه لراحتي إلى روح والدي (أبي وأمي) رحمهم الله.

- إلى من رفيق الدرب و من ساندني في أصعب أوقات حياتي .. إلى زوجتي الغالية .
- إلى ابني الاعزاء بسمة العمر الغالين(مارينا – هيلانه – ماريا) .
- إلى أخويا الكبير وأختي الكبيرة..(رافت – ثريا) وزوجته وأولاده .
- إلى اصحابي وأصدقائي وزملائي في الداخل والخارج... عنوان الحياة الجميلة .
- إلى بلدي الحبيبة وطنى الغالي مصر ام الديننا . إلى كل من دعالي في ظهر الغيب ،،،،

وإلي كل من يفرح لفرحني ويسعد لنجاحي ،،،،

اليهم جميعا أهدي هذا

البحث

شکر و عرفان

بداية أشكر الله الذى وفقني لإتمام هذا البحث و يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى 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، والذي كان لي شرف تفضله و موافقته على الأشراف على هذا البحث و مساعدتي فى إثرائها من خلال توجيهاته و ملاحظاته القيمة .

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

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

كما أتقدم بكل الشكر والعرفان للأستاذ 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 الزيادى أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة جامعة عين شمس على تشجيعه لى وكان لى مثل الأب والأخ والموجه الذى كان له الفضل في إخراج هذه البحث

داعيا من الله العلي القدير أن يحرى كل من ساعدني ووقف بجانبي خير الجراء

ويجعل ذلك لها و سيرة حياة .

الباحث

ثروت جميل سعيد

المستخاض

رکز البحث على تناول موضوع تأثير رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية وتطبيقيه على مجموعة من المعاهد الخاصة التابعة للتعليم الخاص حيث تمثل مشكلة البحث في ضعف الاهتمام بتنمية وتطوير رأس المال الفكري ونقص الخطط والاستراتيجيات الازمة لأعداد وتنمية الموارد البشرية مما يؤدي الى نقص القدرات والمهارات والمعارف العلمية والعملية الازمة لاداء العاملين لكافءة وفعالية.

هدف البحث إلى بناء إطار نظري عملي لموضوع رأس المال الفكري وجوانبه وأبعاده المختلفة والمفاهيم ذات العلاقة به وموضوع أداء العاملين وجوانبهم وأبعاده المختلفة والمفاهيم ذات التأثير بهذه العلاقة بهم وبحث المحاور ذات العلاقة بتأثير رأس المال الفكري على أداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية بقطاع التعليم الخاص وهي المعرفة والخبرات ومعنيات العاملين والابتكار والتجدد وتحديد التأثير بين رأس المال الفكري وأداء العاملين بقطاع التعليم الخاص، من خلال الأدبيات العلمية والنظيرية ذات الصلة بهذا الموضوع، كما تم القيام بإجراء دراسة ميدانية على بعض المعاهد الخاصة (١٠ معاهد) بالاعتماد على استماره استبانة (٤٠ استماره) متطرفة 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 الآتي:

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

الملخص 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 وتحقيق في رأس المال البشري، والذي يتكون من ثلاثة عناصر أساسية (رأس المال البشري- رأس المال البيكلي- رأس مال العملاء)، وتمثل في هيئات عملية وجهات متخصصة رسمية تضم رجالاً متخصصين في مزاولة المهنة والأنشطة النظرية والميدانية الازمة لها، مثل المعاهد وهيئات البحث والتدريب وبيوت الخبرة (عبدالوهاب، ٢٠٠٦: ص ٣٨).

ونظراً إلى أن 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 وتعويضات وإدارة أطه العاملين، فقد أزداد "من هنا على المنظمات المعاصرة أن تعمل و بشكل مستمر للاحتفاظ بالموارد البشرية التي تمتلك العلم والمعرفة والتي تمثل مصدر الابتكار لمنتجات الفكرية والتكنولوجيا" (عبدالحمد، ٢٠١٠، ص ٦٦)

ولازالت منظمات اليوم تعاني من تدني مستويات أطه أفرادها، وهذا يشكل أمامها عائقاً لبناء قاعدة فكرية متميزة وتحتها الدؤوب إلى إيجاد آليات ووسائل كفيلة بمعالجة نقاط الضعف وتقليل فجوات الأطه، ولذا سعت إلى اعتماد ممارسات جديدة لإدارة الموارد البشرية تهدف إلى المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة والعمل على رفع مستويات الأطه وتطوير قدرات وقابليات العاملين بالمستوى المرغوب والمتوقع، وقد شملت اى منظمة ان تعيش بمعزل عن البيئة المحيطة بها سوياً داخلية أوخارجية حيث يوجد علاقة تأثير و تأثيرين اى منظمة والبيئة التي تعيش فيها (فشنقش، ٢٠١٤، ص ٦٦).

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

المعرفي فى التسعينيات من القرن الماضى، حيث اصبح ينظر اليه باعتباره ممثلاً حقيقياً لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح بعد ان كانت المصادر الطبيعية تمثل الثورة الحقيقة للمنظمات التعليمية (Brown, 2012).

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث فيما يلى :

(ا) ولقد قدمت مجموعة من الدراسات السابقة مقتراحاً لدراسة "أثر رأس المال الفكري على اداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية" وعلى اختلاف طبيعة عملها واهدافها وحجمها، ومن هنا انطلقت فكرة الاهتمام برأس المال الفكري وأثر على التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية كى تساعد فى تحقيق التميز المرغوب، ومن خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة التى تم عرضها بشكل تفصيلي في الرسالة منها دراسة(الرواحنة، ٢٠١٣)، ودراسة (الغزاوى، 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 وتبيان ما يلى:

- وجود نقصان في الكوادر البشرية التي تشرف على المعاهد الخاصة من ناحية عدم الاهتمام من عدم التدريب الكافي وضعف الاجور والحوافز وعدم المشاركة بعض الروؤسا في اتخاذ القرارات مما ينعكس على اداء العاملين.
- وايضاً عدم وجود عنصر الخبرة والثقافية العملية والتربوية لذلك، ويقع على عاتق الإدارات في قطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية مهمة السير قدماً في مسيرة التعليم الخاص بما يمكنها من مواكبة التطور الحاصل في المجالات المختلفة لقطاع التعليم الخاص على المستوى العالمي.

أسئلة البحث:

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

"ما هي اثر علاقة رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية"؟

وببناء علي مasicq يطرح البحث التساؤلات التالية؟

١) ما العلاقة المتوقعة بين رأس المال البشري واداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية؟

٢) ما العلاقة المتوقعة بين رأس المال الهيكلي واداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية؟

٣) ما العلاقة المتوقعة بين رأس مال العملاء و اداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية؟

أهداف البحث:

الهدف الأساسي للبحث هو دراسة " اثر رأس المال الفكري على اداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية " ويتحقق من خلال الأهداف الفرعية التالية.

اولا : المستوى الأكاديمي يتضح من خلالها ما يلي:

- معرفة وأهمية رأس المال الفكري (رأس المال البشري-رأس المال الهيكلي- راس مال العملاء).
- الوقف على دورأداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية (كمية العمل- جودة العمل- كمية وجودة العمل).

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

أهمية البحث:

وتتمثل اهمية البحث في النقاط الثلاثة الآتية :

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

٢) البحث عن معرفة تأثير كل من مكونات رأس المال الفكري (رأس مال بشري- رأس مال هيكلـي- رأس مال العلماء) وأثرها على أداء العاملين بالتطبيق على قطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

٣) الخروج بنتائج وتحصيات لزيادة كفاءة وفاعلية رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات بيئية.

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

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

^(١) على عبدالوهاب ، *أصول الاداره مدخل متكامل* ، القاهرة ، مكتبة عين سمنش ، ٢٠٠٦ ، ص ٣٨ .

^(٢) ناهد اسماعيل ، عبدالحمد.(٢٠١٠). رأس المال الفكري واثره فى إدارة أداء العاملين دراسة تحليلية، جامعة الموصل.

⁽³⁾ Brown, W.B. and Mobeg, D.K.J., (२०१२). Organization Theory and management: A Macro Approach New York: john Wiley and Sons

(٤) نجم، نصیر ، طلال، العزاوي. (٢٠١٢). أثر الابداع الادارى على تحسين مستوى أداء إدارة الموارد البشرية. مجلة كلية العلوم الاقتصادية الجامعية-بغداد، العدد الثالث والثلاثون ص ٥٦.

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

^(٦) عبدالله عودة الرواحنة. (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 الدولي لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف ". الجزائر .

اولاً : فهرس البحث

الصفحة	الموضوع
أ	الاداء
ب	شكروعرفان
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	رابعاً : فروض البحث.
٨	خامساً: الحدود الزمنية للبحث.
٨	سادساً: منهج البحث .
الفصل الثاني الدراسات السابقة	
١١	مقدمة :
١١	أولاً: 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	أولاً : نشأة وتعريف مفهوم رأس المال الفكري.
٣٦	ثانياً : أنواع رأس المال الفكري.
٣٧	ثالثاً : الفرق بين رأس المال الفكري و رأس المال المادي.
٣٨	رابعاً : مداخل وادوار ودراسة رأس المال الفكري.
٤٠	خامساً: سمات وخصائص رأس المال الفكري.
٤٢	سادساً: بناء وتنمية رأس المال الفكري.
٤٥	سابعاً : نماذج وقياس رأس المال الفكري.
٥٥	ثامناً : أهمية رأس المال الفكري.
٥٨	تاسعاً: أساليب وادارة المحافظة على رأس المال لفكري .
٦٤	عاشرأً: معوقات رأس المال الفكري.
٦٥	الحادي عشر: خلاصة الفصل.
الفصل الرابع : اداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية	

٦٩	مقدمة :
٧٠	أولاً: مفهوم الأداء والعوامل المؤثرة فيه.
٧٢	ثانياً: خطوات عملية تحسين الأداء.
٧٧	ثالثاً : عناصر الأداء المستمر والشامل.
٧٩	رابعاً : مفهوم الرضا الوظيفي كوسيلة لتحسين الأداء المستمر والشامل.
٨١	خامساً: مبادئ التدريب وشروط نظم التدريب وأثرها في أداء العاملين.
٨٤	سادساً: الأجر وتأثيرها 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 بيئية العمل و أهميتها
٩٥	ثالثاً : الأهداف الإستراتيجية للتعليم الخاص
٩٦	رابعاً: 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
١٠٠	الصدق والثابت
١٠١	الاختبارات الاحصائية
١٠٢	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على رأس المال الفكري
١٠٢	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على رأس البشري
١٠٣	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على رأس المال الهيكلي
١٠٤	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على رأس مال العمال
١٠٥	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على أداء العاملين
١٠٦	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على كمية العمل
١٠٧	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على جودة العمل
١٠٧	التحليل الوصفي لمتغيرات الدالة على كمية وجودة العمل
١٠٨	الاحصاء الوصفي لمتغيرات الدالة على متطلبات بيئية العمل
	ثانياً : اختبارات الفروض ومناقشتها
١٠٨	١) اختبار صحة فروض الدراسة
١٠٩	٢) اختبار صحة الفرض الفرعي الأول
١١١	٣) اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني
١١٣	٤) اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث
١١٥	٥) قرار قبول فرض الدراسة.