

تنمية رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل العولمة

الأستاذة كنار بهية*

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى وضع آليات لتنمية رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، من أجل التكيف مع التغيرات والتحديات التي أملت عليها العولمة، ويهدف تحقيق أهدافها وكسب قيمتها السوقية، وذلك باستغلال الطاقات الابتكارية والإبداعية للموارد البشرية وبالاستفادة من تجارب منظمات عالمية ناجحة. الكلمات المفتاحية: العولمة. رأس المال الفكري.

Abstract:

This study aims to put the development of intellectual capital in the business organization mechanisms, in order to adapt the change and the transformation that were dictated to the globalization, and to reach its goals and gain its market value, by using the potentials of innovative and creative human resources and using success full world organization experiences.

Key-words: globalization - intellectual capital

مقدمة :

لقد حظي اليوم موضوع العولمة باهتمام جل المفكرين والباحثين في كافة دول العالم على

اختلاف مستويات تطورها، كما أصبح هذا المصطلح يظهر في جميع الخطابات السياسية والدراسات الاقتصادية والمقالات الصحفية ووسائل الإعلام المختلفة، ويرجع ذلك إلى الانعكاسات الكبيرة التي خلّفتها الظاهرة على مختلف الجوانب الاقتصادية والسياسية والثقافية والاجتماعية لهذه الدول.

كما ساعدت العولمة على حدوث تطورات كبيرة في مجال الاتصالات والمعرفة، مما أدى إلى حدوث حركة متسارعة لانتقال رؤوس الأموال بين الدول من خلال رفع جميع أشكال الحواجز الممكنة¹ وهو ما شجع المنظمات في الدول المتطورة على استغلال الظاهرة لصالحها من خلال استقطاب رؤوس أموال الدول النامية وخاصة ما تعلّق بالعنصر البشري باعتباره رأس المال الحقيقي للمنظمة الذي يمثل أصولها الفكرية والمعرفية وهو ما يُطلق عليه اليوم "رأس المال الفكري" للمنظمة.

ونظرا لما نتج عن العولمة من بيئة اقتصادية تمتاز بسرعة التغير والمنافسة، لم تعد المنظمات اليوم قادرة على استيعاب ومواجهة هذه التحديات بالوسائل التقليدية المتداولة، وإنما توجهت إلى إتباع أساليب واستراتيجيات جديدة ذات فعالية تتمثل في العمل على استغلال الطاقات الابتكارية والإبداعية للموارد البشرية لاكتساب ميزات تنافسية لضمان استمرار نشاطها، ومنه فإنّ للعولمة تأثيرا كبيرا على إبراز دور الموارد البشرية بصفة عامة و رأس المال الفكري بصفة خاصة، وضرورة تنميته من أجل مواجهة المنافسة.

وتأسيسا على ما سبق تتبلور إشكالية دراستنا هذه في السؤال الجوهرى التالي:

¹ رعد سامى عبد الرزاق التميمي، العولمة والتنمية البشرية في الوطن العربي ، ط1، دار دجلة ، عمان، 2008، ص 25.

* أستاذة مساعدة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة الجزائر3-

يعود أصل مصطلح العولمة globalisation إلى الكلمة الانجليزية global التي تعني الأرض أو الكرة الأرضية، مقابل العالم world و الكون univers. أما أصل كلمة العولمة فهو مصدر على وزن "فوعله" مشتق من كلمة العالم¹. ومن أهم ما ذكر من تعاريف عن العولمة ما يلي:

يعرف صندوق النقد الدولي العولمة الاقتصادية بأنها "تزايد الاعتماد المتبادل بين بلدان العالم من خلال زيادة حجم وتنوع التجارة بين الدول في السلع والخدمات وتدفقات رأس المال والانتشار السريع والواسع للتكنولوجيا"².

وحسب برهان غليون "العولمة هي ديناميكية جديدة تبرز دائرة العلاقات الدولية من خلال تحقيق درجة عالية من الكثافة والسرعة في عملية انتشار المعلومات والمكتسبات التقنية والعلمية للحضارة... يتزايد فيها دور العالم الخارجي في تحديد مصير الأطراف الوطنية المكونة لهذه الدائرة المندمجة وبالتالي لهوامشها"¹.

حسب ويكيبيديا الموسوعة الحرة فإنّ العولمة الاقتصادية، على الصعيد العالمي، هي "سرعة تبادل السلع والخدمات التي أصبحت متاحة بفضل الإلغاء التدريجي للحواجز التجارية في إطار اتفاقية الجات ومنظمة التجارة العالمية المبرمة منذ 1995، وكذلك بفضل تطور وسائل النقل والمواصلات"².

العولمة حسب سمير أمين هي "درجة من درجات التطور التاريخي للنظام الرأسمالي العالمي على صعيد التراكم الكمي ... كما يؤكد أنها تؤدي إلى

ما مدى تأثير العولمة على تنمية رأس المال الفكري في المنظمة؟
فرضية البحث:

ينطلق البحث من فرضية مفادها أنه في ظل العولمة التي أدت إلى حدة المنافسة بين المنظمات، تطلب من هذه الأخيرة البحث عن قوة عاملة تكتسب معرفة علمية و تقنية عالية، فتخصص العمل السائد في السابق لم يعد الآن بنفس الأهمية وأصبحت المنظمات اليوم تعتمد على يد عاملة مؤهلة وذات كفاءة متعددة وقادرة على مواكبة التطور السريع والتأقلم معه.

من أجل البحث في هذا الموضوع والإجابة على الإشكالية المطروحة نتطرق إلى ثلاثة محاور أساسية هي:

أولاً: الإطار المفاهيمي لظاهرة العولمة
ثانياً: رأس المال الفكري، مكوناته، أهميته، أبعاد تنميته ...

ثالثاً: تأثير العولمة على رأس المال الفكري في منظمات الأعمال

أولاً: الإطار المفاهيمي لظاهرة العولمة:

قبل التطرق إلى تأثير العولمة على رأس المال الفكري لابد من معرفة هذه الظاهرة و انعكاساتها عموماً.

1- تعريف العولمة:

لم يتفق المفكرون على تعريف واحد للعولمة، وهذا راجع إلى تفاوت فهم الأفراد للعولمة ومضامينها و مظاهرها المختلفة، كما أن كل عالم ومفكر ينظر للعولمة من زاوية مختلفة، فنميز بين العولمة الاقتصادية و العولمة السياسية والعولمة الثقافية ... الخ، إذ لا توجد عولمة واحدة .

وما يهمنا أكثر في هذه الدراسة هي العولمة الاقتصادية لارتباطها بالإنتاج والتسويق وبالمؤسسات الاقتصادية عموماً.

¹ رعد سامي عبد الرزاق التميمي، المرجع السابق، ص 42.

² العولمة الاقتصادية فرص أم تحديات، على الموقع

الالكتروني : www.dof.gov.ae/... العولمة

الاقتصادية/2015_04_12

¹ رعد سامي عبد الرزاق التميمي، المرجع السابق، ص 29.

² على الموقع الالكتروني : <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

2 - أسباب العولمة:

إنَّ معظم الكتاب يجمعون على أن هناك أربعة عناصر أساسية أدت إلى بروز تيار العولمة، وهي:

أ - تحرير التجارة الدولية: ويقصدون به تكامل الاقتصاديات المتقدمة والنامية في سوق عالمية واحدة، مفتوحة لكافة القوى الاقتصادية في العالم وخاضعة لمبدأ التنافس الحر.

ب - تدفق الاستثمارات الأجنبية المباشرة: حدثت تطورات هامة خلال السنوات الأخيرة تمثلت في ظهور أدوات ومنتجات مالية مستحدثة ومتعددة، إضافة إلى أنظمة الحاسب الآلي ووسائل الاتصال والتي كفلت سرعة انتشار هذه المنتجات، وتحولت أنشطة البنوك التقليدية إلى بنوك شاملة، تعتمد إلى حد كبير على إيراداتها من العملات المكتسبة من الصفقات الاستثمارية من خارج موازنتها العمومية ويرجع ذلك إلى سببين رئيسيين هما:

* تحرير أسواق النقد العالمية من القيود:

* الثورة العالمية في الاتصالات الناجمة عن الوسائل والأدوات التكنولوجية الجديدة ؛

ج - الثورة المعرفية: وتتمثل في التقدم العلمي والتكنولوجي، وهو ميزة بارزة للعصر الراهن، وهذا التقدم العلمي جعل العالم أكثر اندماجاً، كما سهّل حركة الأموال والسلع والخدمات، وإلى حد ما حركة الأفراد، ومن ثمّ برزت ظاهرة العولمة، والجدير بالذكر أنّ صناعة تقنية المعلومات تتركز في عدد محدود من الدول المتقدمة أو الصناعية دون غيرها.

د - تعاظم دور الشركات متعددة الجنسيات: يعرف هذا العصر بأنّه عصر العولمة فمن الأصح وصفه بأنه عصر الشركات متعددة الجنسيات باعتبارها العامل الأهم لهذه العولمة، ويرجع تأثير هذه الشركات كقوة كبرى وراء جل التحولات في النشاط الاقتصادي العالمي إلى الأسباب التالية:

* تحكّم هذه الشركات في نشاط اقتصادي في أكثر من قطر وإشاعتها ثقافة استهلاكية موحدة؛

تعميق بروز الاستقطاب الدولي الذي يعد سمة أساسية للنظام الرأسمالي".

كما يرى سمير أمين أن الرأسمالية تقوم في الأساس على استقطاب رأس المال والأدمغة، وفي مرحلة العولمة ازدادت وتعمقت هذه السمة من خلال استقطاب رأس المال على شكل ودائع وغيرها يتم توزيعها... على شكل استثمارات مباشرة وغير مباشرة، هذا فضلاً عن اتساع استقطاب الكفاءات المؤهلة عن طريق الهجرة أو عن طريق العمل عن بعد ... من خلال شبكة الانترنت³.

تعددت تعريفات العولمة الاقتصادية من مفكر لآخر لكنها تشترك في نقاط أساسية أبرزها أن العولمة هي زيادة حجم العلاقات، وتشعبها بين الدول، مع سرعة وكثافة تبادل السلع والخدمات والمعلومات بينها، وبالتالي إلغاء الحواجز والقيود الجغرافية.

من خلال هذه التعاريف يمكن أن نلخص العولمة على أنها "حركة للسلع والخدمات والأيدي العاملة ورأس المال والمعلومات عبر الحدود الوطنية والتقليدية فمن خلال العولمة يتم تحويل العالم إلى قرية صغيرة ويتم إلغاء الحدود والفواصل ضمن نظام عالمي جديد يقوم على الثورة المعلوماتية دون النظر إلى أي اعتبارات للحضارة والقيم والثقافات و الحدود الجغرافية.

ومنه فإنّ صياغة تعريف شامل للعولمة يستوجب ثلاث عمليات تكشف عن جوهرها:

✓ العملية الأولى: تتعلق بانتشار المعلومات بحيث تصبح مشاعة لدى الناس جميعاً؛

✓ العملية الثانية: تتعلق بتذويب الحدود بين الدول؛

✓ العملية الثالثة: هي زيادة معدلات التشابه بين الجماعات والمجتمعات والمؤسسات؛

³ رعد سامي عبد الرزاق التميمي، المرجع السابق، ص 27.

4 - إيجابيات وسلبيات العولمة:

رغم أن ظاهرة العولمة لقت تأييداً من البعض ورفضاً من البعض الآخر إلا أننا يمكن أن نجمل إيجابياتها وسلبياتها فيما يلي:

• إيجابيات العولمة:

- إيجاد بيئة مواتية للقطاع الخاص ولعمل اقتصاد السوق بكفاءة ويتضمن ذلك تعزيز القدرة التصديرية للاقتصاد الناجح والمؤهل للمنافسة واكتساب الأسواق الدولية؛

- تزايد معدلات التبادل التجاري العالمي مما يتيح فرصاً واعدة للتنمية والتعاون ومن ثم إمكانية رفع مستويات المعيشة على نطاق الكرة الأرضية؛

- المساهمة في بلورة قيم ومفاهيم جديدة تحفز على المبادرة الفردية ومن ثم فهي تشجع على الابتكار والقبول بالمخاطرة والتخلي التدريجي عن الأعمال التقليدية؛

- تحفيز الدول على إعادة تنظيم وتكييف مؤسساتها العامة والخاصة على بحيث تلبي مخرجات هذه المؤسسات احتياجات ومتطلبات العولمة؛

- فتح خيارات جديدة للبلدان التي حصرتها حاضرها ومستقبلها في نطاق اقتصاد بعينه أو إنتاج وتصنيع سلعة واحدة أو خدمات محدودة عن طريق توفير معطيات اقتصادية جديدة تساعد على إعادة التوزيع الاجتماعي والارتقاء بمستويات المعيشة لأكثر الفئات الاجتماعية احتياجاً.

• سلبيات العولمة: من سلبيات العولمة

- تقليص وفقدان الدولة الكثير من سيادتها الوطنية؛

* قدرتها على استغلال الفوارق بين الدول في هبات الموارد؛

* مرونتها الجغرافية.¹

3_ مظاهر العولمة الاقتصادية:

تبدو ملامح العولمة في الاقتصاد من خلال بعض المظاهر التالية:

* الاتجاه المتزايد نحو التكتل الاقتصادي للاستفادة من التطورات التقنية الهائلة؛

* تنامي دور الشركات متعددة الجنسية وتزايد أرباحها واتساع أسواقها وتعاظم نفوذها في التجارة الدولية؛

* تزايد دور المؤسسات المالية الدولية بشكل مباشر وبخاصة في تصميم برامج الإصلاح الاقتصادي ... في الدول النامية (التحول إلى اقتصاد السوق) ؛

* تدويل بعض المشكلات الاقتصادية مثل الفقر، التنمية المستدامة، ... التلوث وحماية البيئة، والتوجه العالمي لتنسيق عمليات معالجة هذه المشكلات والتعاون على حلها؛

* تعاظم دور الثورة التقنية الثالثة وتأثيرها في الاقتصاد العالمي (التغيرات السريعة في أسلوب الإنتاج ونوعية المنتج) ؛

* بروز ظاهرة القرية العالمية، وتقليص المسافات نتيجة لتطور وسائل النقل والمواصلات وزيادة الاحتكاك بين الشعوب؛

* تطور وسائل الإعلام وتأثيرها على طبيعة البشر وتطلعاتهم وسلوكهم، وأثر ذلك على اختلاف الحضارات والثقافات؛

* تعاظم دور المعلوماتية، والإدارة، والمراقبة من إدارة نظم المعلومات وتطبيق الأساليب الإدارية المعاصرة ووضع معايير للمراقبة¹.

¹ محمد حسين سيد، أهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف الشركات ، ص153 ، على الموقع الإلكتروني:

<http://www.abahe.co.uk/arab-researchers.html>

تاريخ التصفح: 12.04.2015

¹ صالح الرقيب، العولمة، على الموقع

الإلكتروني: <http://uqu.edu.sa/page/ar/65733>، تاريخ

التصفح: 2015/04/12

- التيار الثاني محايد: ويرى أن العولمة أمر واقع ونتيجة موضوعية لتطور قوى الإنتاج في الرأسمالية والتقدم العلمي والتقني، وتقود إلى مزيد من التشابك والاندماج بين الاقتصاديات المختلفة. ويقول امارتيا سن، الفيلسوف والاقتصادي الهندي، أن العولمة بحد ذاتها قد حققت الكثير من المكاسب على الصعيد المعرفي والعلمي والتقني، ولكن المشكلة الكبرى فيها عدم العدالة في توزيع المكاسب بين الدول أو بين طبقات الشعب في الدولة الواحدة وأن هذه المسألة تتعلق بكيفية إدارة مكتسبات العولمة ومخاطرها من قبل الدول والحكومات والقطاع الخاص.

- التيار الثالث معارض: ويرى أن العولمة هي أحد شروط النظام الرأسمالي العالمي، وأنها تمثل مصالح الشركات الكبرى وبشكل غير متوقع انتقد (كارلوس شواب) مؤسس المنتدى الاقتصادي العالمي، العولمة الاقتصادية في مقال نشرته صحيفة هيرالد تريبيون في 1999 وقال "إن العولمة الاقتصادية تتسبب في الكثير من الاضطرابات الاجتماعية و إن التقنية الحديثة قد أدت إلى إزالة فرص عمل تقليدية أكثر مما أنتجت من فرص عمل جديدة... كما أن زيادة الأرباح والنمو الاقتصادي لم تترافق بشكل دائم مع الأمن الوظيفي وأن الأرباح التي تجنيها المنظمات الكبرى لم تنعكس ايجابيا على موظفيها"¹.

إن ما تحمله العولمة من سلبيات على العديد من الدول والمنظمات لا يمكن في العصر الحالي مواجهته إلا بالإبداع والابتكار، وبامتلاك يد عاملة ذات قدرات إبتكارية إبداعية فضلا عن تنوع مهارتها وخبراتها، وهو ما يطلق عليه برأس المال الفكري، فما لمقصود برأس المال الفكري للمنظمة، وماهي آليات تنميته؟

- زيادة حالات التهميش والاستبعاد الاجتماعي إذ يلاحظ تزايد أعداد المستبعدين اقتصاديا واجتماعيا من الشعوب والدول والقارات ويقدر هذا العدد بنحو ملياري شخص لم يستفيدوا حتى الآن من النجاح الذي يبشر به أنصار السوق؛

- ارتكاز الاقتصاد العالمي على مجموعة من الشركات التكنولوجية والمالية والشركات متعددة الجنسية بحيث تحولت مصادر القوة المالية من الدول إلى مجموعة من الشركات وأسواق المال التي يهيمن عليها عدة مئات من الاقتصاديين و رجال الأعمال ويقومون بالعمليات الجارية والمضاربات وتحقيق الأرباح الخيالية فوق إرادة الحكومات والمؤسسات الاقتصادية والمالية والوطنية.¹

5- الانتقادات الموجهة للعولمة

بسبب الوضع الذي وصل إليه العالم من العولمة فإن هناك جدلا كبيرا قائما بين التيارات الفكرية حول العولمة فهناك مؤيد وهناك معارض للعولمة وآخر محايد يمكن تلخيصها فيما يلي:

- التيار الأول مؤيد للعولمة: حيث يعتبر العولمة أمر طيب ومفيد لكل دول العالم لأنها ستستفيد من التقدم التكنولوجي المتسارع، وحدوث تكامل اقتصادي عالمي، فحسب (فوكوياما) وهو مفكر أمريكي من أصل ياباني أن العولمة واعدة بالتحديث، وبقدر كبير من الشفافية والانفتاح وتعليم أفضل وتقدم في الإدارة يجري تحت أنظار العالم بأسره، ويضيف أن العولمة لن تتراجع لأنّ الذي يدفعها هو التقدم في التقنية المعلوماتية الذي لا يمكن مقاومته، فالأمم التي ترفضها محكوم عليها بأن تبقى متخلفة.

¹ سعد علي العنزي، أحمد علي صالح إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري، عمان، 2009، ص 416.

¹ باتر محمد علي وردم، العالم ليس للبيع، ط 1، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 36.

ثانياً: رأس المال الفكري، مكوناته، أهميته، أبعاد تنميته ...

أطلق لأول مرة مصطلح رأس المال الفكري في بداية التسعينيات من القرن الماضي من طرف (Ralph Stayer) وهو مدير شركة (John South) للأطعمة بقوله في السابق كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة القومية وأهم موجودات المنظمات و المجتمع ، أما الآن فقد حل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتة رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة الباطنية وأعلى موجودات المنظمات. تبعة عدة مفكرين في التركيز وإظهار أهمية ودور الموجودات غير الملموسة في تحقيق بقاء المنظمات ونموها وزيادة عوائدها، فزاد الاهتمام بالقدرات الذهنية المتوافرة عند بعض الأفراد في المنظمة وهو ما يطلق عليه رأس المال الفكري.

1- تعريف رأس المال الفكري

يطلق رأس المال الفكري على مجموع المهارات والخبرات والمعارف المتراكمة في العنصر البشري، فهو يعبر عن تلك المعارف التي يمكن تحويلها إلى أرباح، والتي مصدرها القدرات الذهنية والفكرية للموارد البشرية.

يعرف (Stewart) رأس المال الفكري على أنه "المادة الفكرية - المعرفة، المعلومات، الملكية الفكرية والخبرة التي توضع قيد الاستخدام من أجل خلق الثروة الراجعة"².

كما يعرف (راوية حسن) رأس المال الفكري أنه "مجموع ما يعرفه كل الأفراد في المنظمة ويحقق ميزة تنافسية في السوق"¹.

² Stewart, T.A, Intellectual capital: The new

wealth of organization, New York, Doubleday/

Currency, 1997, p 90.

¹ راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، القاهرة، 2003، ص 361.

و يعرف (العنزي) رأس المال الفكري بأنه "مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية، عناصرها المعرفة، المهارة، الخبرة، القيم، والتي يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية، لتحسين أداء عمليات المنظمة، وتطوير مساحة إبداعاتها، بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة معها، ويجعل فرق قيمتها السوقية عن قيمتها الدفترية كبيراً"².

وتعرفه منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OECD) بأنه "القيمة الاقتصادية لإثنين من الأرصدة غير المنظورة في المنظمة، وهي: رأس المال الهيكلي (أو التنظيمي) ورأس المال البشري"، ويشير رأس المال البشري إلى كم المهارات والتدريب والتعلم والخبرات التي تتمتع بها القوى العاملة، أما رأس المال الهيكلي فيشير إلى مجموع المعلومات التي تحويها العمليات والهياكل التنظيمية وتشمل براءات الاختراع والأنظمة التكنولوجية وأنظمة البحث والتطوير، كما يشمل العلاقات مع المستهلكين والموردين والعلامات التجارية والسمعة، وهو ما يسمى رأس المال الداخلي ورأس المال الخارجي للمنظمة.

التعاريف أعلاه لم تختلف فيما بينها بشكل جوهري فكلها أشارت فيما معناه أن المعرفة الإنسانية والإبداع البشري والخبرات والمهارات بتوظيفها واستثمارها تخلق قيمة مضافة للمنظمة وتحقق ميزة تنافسية في السوق وتخلق الثروة. ومنه فإن رأس المال الفكري يرتبط بالقدرات الإبداعية التي يمتلكها العاملين في منظمة ما والتي يمكن وضعها موضع التطبيق.

² سعد علي العنزي، مرجع سابق الذكر، ص 171.

* The Organization for Economic Co-operation and Development -

تنمية رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل العولمة

العاملين، هناك صعوبة في الاستغناء عنهم أو استبدال غيرهم بهم؛

- رأس المال الفكري مجموعة غير ملموسة تؤثر في الموجودات المادية للمنظمة؛

- رأس المال الفكري ليس وليد الصدفة، وإنما يحتاج إلى جهد كبير لبنائه وهو ذو كلفة عالية؛

- رأس المال الفكري من أهم الميزات التنافسية التي يمكن أن تمتلكها المنظمة.¹

ولقد تعدى مفهوم رأس المال الفكري إلى مفهوم آخر أكثر حداثة وهو إدارة المواهب، حيث يُقصد به مجموعة الاستراتيجيات التي تطبقها المنظمة لزيادة تنافسية مكان العمل من خلال عمليات استقطاب وتطوير واستبقاء الأفراد ذوي المهارات والقدرات اللازمة لتلبية الحاجات التنظيمية الحالية والمستقبلية.

كما أنّ إدارة المواهب هي خلق مخزون المواهب في المنظمة، يضم أفراداً ذوي أداء وسمات كامنة مرتفعة، يتم تجهيزها لأداء أدوار استراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.¹

2- عناصر رأس المال الفكري :

أدرك العديد من رؤساء المنظمات أن رأس المال الفكري أكثر الأصول أهمية، وأساس نجاح واستمرار المنظمات مما أدى إلى زيادة التعمق في بحث وفهم هذا العنصر الحيوي للاستفادة منه أكثر،

¹ محمود الروسان، محمود العجلوني، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 2، 2010، ص 4.

¹ عالية عبد الحميد عارف، الإدارة الاستراتيجية للمواهب: المرجعية النظرية وآلية التطبيق في المنظمات العامة: دراسة حالة مركز التعليم الإلكتروني بجامعة حلوان، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، أبريل 2015، ص 184.

فالمعرفة إذن لا تصبح رأس مال إلا إذا تم العثور عليها وتوظيفها بحيث يمكن استخدامها لصالح المشروع.

و في ظل العولمة والتكنولوجيا توجه الاهتمام برأس المال الفكري لتحقيق ميزة تنافسية وتحقيق الأرباح في المنظمة وأصبح مورداً استراتيجياً يشكل قوة فاعلة ومصدر رئيسي للثروة والازدهار بعدما كانت المنظمات تعتمد على الأصول المادية. ويمكننا التفريق بين الأصول الفكرية والأصول المادية من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (1) : المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري

المجال	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير مادي - أثري - غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركة	في عقول العاملين في المنظمة
التمثيل النموذجي	الآلة ، المعدة ، المباني	الأفراد ذوي المعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالابتكار
نمط خلق الثروة	بالاستخدام المادي	بالتكرار والانتباه والخيال الواسع
المستخدمون له	العمل العضلي	العمل المعرفي
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقد (يزداد ويبدع) عند حدوث المشاكل
الزمن	له عمر إنتاجي وتناقص بالطاقة	ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية

المصدر:

<http://www.hrdiscussion.com/hr98049.html>

الاطلاع يوم 05.06.2015

مما سبق يمكن أن نستنتج ما يلي:
- رأس المال الفكري جزء من الموارد البشرية في المنظمة؛

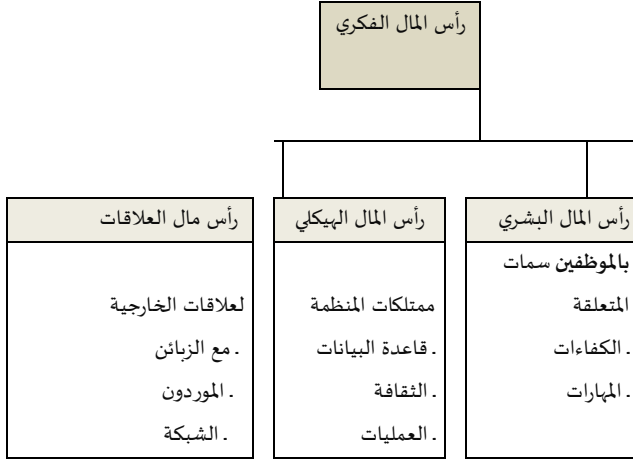
- رأس المال الفكري يمثل قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عال تمتلكها مجموعة محددة من

تنمية رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل العولمة

مال هيكلي فقط إذا تم نقلها وتحويلها وتخزينها في مستندات متنوعة بالمنظمة .

- المكون الثالث : هو رأس المال الزبوني و يتعلق بالمصادر الخارجية الأخرى التي تقدم قيمة مضافة للمنظمة جراء علاقتها المميزة بها . فالمنظمة لا تستطيع أن تمتلك الزبائن ، لكنها تحقق قيمة تضاف إليها كرأس مال زبوني من خلال علاقاتها مع هؤلاء الزبائن، والقدرة على كسب زبائن جدد ، والقدرة على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين، و حجم الحصة السوقية قياسا بالمنافسين .

يمكن توضيح مكونات رأس المال الفكري بالشكل التالي :



Aide à la Décision pour l'Evolution Socio-Technique des Systèmes Industriels المصدر:

<http://www.lgi2p.ema.fr/~grp/adesi/res/rapportfinal/rapportfinal.html> 16/04/2015.

3- أهمية رأس المال الفكري:

أصبح رأس المال الفكري في الاقتصاد المعاصر من الموجودات الأكثر أهمية مقارنة بالمصادر الطبيعية وحتى رأس المال التمويلي، كما أنه يمثل أقوى سلاح تنافسي لهذه المنظمات ، ذلك لأنه الموجود في عقول العاملين ويتمثل في ولاء الزبائن

فأصبح الاهتمام به قضية حتمية تفرضها طبيعة التحدي العلمي والتكنولوجي المعاصر، ولقد اختلف الباحثون والكتاب في تحديد مكونات رأس المال الفكري وهذا الاختلاف ناجم عن أسلوب تفكير كل واحد منهم ورغم ذلك هناك نقاط أساسية مشتركة بين كل النماذج، والنموذج الأكثر شيوعا هو نموذج (Stewart)² الذي يتضمن ثلاث مكونات وهي:

- المكون الأول: وهو رأس المال البشري الذي يعبر عنه بالمهارات والمعرفة التي يملكها العاملون والمستخدمون بالمنظمة، كما يقصد بها الموارد البشرية المتاحة للمنظمة محسوبة بقدر ما أنفق عليها من تعليم وتدريب ورعاية اجتماعية وثقافية وفرص للتعليم الذاتي على وقت المنظمة³.

- المكون الثاني: هو رأس المال الهيكلي وهو المعرفة التي لا تذهب إلى البيت مع العاملين بل تبقى في المنظمة، بعبارة أخرى هو المعرفة التي تظل باقية في المنظمة بعد أن يتركها أعضاؤها سواء بشكل مؤقت أو بشكل نهائي ويكون مخزناً في قواعد بيانات، ومستندات، وبرامج جاهزة، ومكون مادي للحاسب الآلي (Hardware) وهياكل تنظيمية⁴.

يظهر الاختلاف بين رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي في أن المعرفة والمهارات في عقول الأفراد تمثل رأس المال البشري ، وتتحول إلى رأس

² حسين ليث سعد الله، رأس المال المعرفي وتأثيره في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

على الموقع الإلكتروني: <http://kenanaonline.com/files/0049/49369> تاريخ

التصفح: يوم 12 / 07 / 2015.

³ الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي ص 2 ، على الموقع الإلكتروني: www.abahe.co.uk 20/09/2003 .

تاريخ التصفح: يوم 20 / 07 / 2015.

⁴ عادل عامر، دور الاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق التنمية المستدامة ، دار النشر أون لاین للنشر ، 2010، ص 43.

برامج تنمية العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم.

- استقطاب رأس المال الفكري: وهي الجهود التي تبذلها المنظمة في البحث و التقصي عن الأفراد ذوي القدرات و المهارات العالية بما يتناسب و طبيعة نشاطاتها و عملياتها. إذ تسعى المنظمات إلى توظيف أفضل الأشخاص والموهوبين باستخدام استراتيجيات الاستقطاب كشراء العقول من سوق العمل أو زيارة المنظمات التعليمية لاختيار وتعيين الموهوبين .

- تنشيط رأس المال الفكري: وهي مجموعة السياسات والإجراءات التي تتبناها المنظمة وما تمتلكه من وسائل وأساليب تساعد على تنمية و تطوير القدرات الفكرية و المعرفية الموجودة لدى العاملين فيها، بما يمكنهم من مواكبة التغيرات والمستجدات في بيئة العمل من خلال استشارة قوى الابتكار والإبداع لديهم.

- المحافظة على رأس المال الفكري: وهي مجمل السياسات والإجراءات التي تتخذها المنظمة بغية الحفاظ على مخزونها المعرفي من المهارات والخبرات والمعارف، إذ أنّ رأس مال المنظمة في عقول العاملين الذين يغادرون المنظمة في نهاية اليوم والذين يمكن أن تستقطبهم منظمات منافسة أخرى ولذلك لابد من إيجاد أسس لتقوية وترسيخ قواعد الولاء للمنظمة.

الذين تخدمهم المنظمة وتتعلم منهم وفي قيمة العلامة التجارية وبراءة الاختراع .

كما أن المنظمة التي تملك رأس المال الفكري يكون لها القدرة في المحافظة على مستوى متفوق للمعرفة بداخلها، بحيث تدعم الاستخدام العلمي للمعلومات، بما يؤدي لتعزيز الأداء المنظمي والقدرة الفضلى على التكيف مع بيئة المنافسة .

و يمثل رأس المال الفكري ميزة تنافسية للمنظمة لأن منظمات اليوم تتنافس على أساس المعرفة والمعلومات والمهارات التي لديها لتمثل بذلك مصدرا جوهريا للميزة التنافسية، فضلا عن ذلك فإن رأس المال الفكري يعد أهم ثروة المنظمات، وأن الاهتمام به يعد قضية حتمية تفرضها طبيعة التحدي العلمي و التكنولوجي، ويكفي أن نعلم أن شركة (IBM) تتسلم سنويا مبلغا يتجاوز المليار دولار بسبب العوائد المترتبة عن براءات الاختراع لديها ، كما أن كلفة الاستثمار في رأس المال الفكري عالية وهي مبررة لأن ديمومة المنظمات تعتمد على ذلك.¹

4-أبعاد تنمية رأس المال الفكري في المنظمة:

يعبر هذا المفهوم عن الجهود والنفقات المبذولة من قبل المنظمة بهدف تطوير وتنمية الأصول غير الملموسة والمخزون المعرفي فيها، من خلال شحذ هذه المعارف ووضعها موضع التنفيذ واستغلالها الاستغلال الأمثل.

و تتمثل تنمية رأس المال الفكري فيما يلي:

- صناعة رأس المال الفكري: وهي مجموعة السياسات والممارسات التي تتخذها المنظمة في تكوين رأس مال فكري خاص بها، من خلال إتباع عدد من الإجراءات المنهجية مثل البرامج و الدورات التدريبية و

¹ محمد علي الروسان، مرجع سابق الذكر، ص44.

الاختصاص، المساهمون، الجمعيات العمومية، الاتحادات والنقابات، منظمات البيئة"، حيث تقوم الطريقة على قياس مايلي:

❖ عدد براءات الاختراع؛

❖ عدد حملة الشهادات العلمية والمتخصصة؛

❖ مدى مساهمة رأس المال الفكري في الإنتاجية؛

❖ تقييم الفعالية من خلال قياس العائد على الاستثمار في الأصول المعنوية.

3.5 طريقة بطاقة قياس الأداء المتوازن:

وتعتبر هذه الطريقة من أهم وأدق الطرق لقياس رأس المال الفكري في المنظمة، والتي تعتمد على إحداث التوازن بين الأهداف الإستراتيجية والتكتيكية للمنظمة، والعملاء والعمليات، والمقاييس المالية وغير المالية، والأصول المادية والمعنوية.

ومنه ومما سبق ماهي الآليات التي يمكن أن تتخذها المنظمة لتنمية رأس المال الفكري في ظل التطورات والتغيرات التي تملحها عليها العولمة؟

ثالثاً: تأثير العولمة على رأس المال الفكري

في المنظمة

مما سبق تبين أن العولمة هي صراع وتنافس على الأسواق وكذا تسويق عالي للمنتجات والسلع والأفكار والنماذج، فآثرت على شتى نواحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والفكرية والتكنولوجية، كما أثرت على الفرد والمجتمع والدولة، فجعلت العالم سوق مفتوحة، وكرست حرية انتقال الأموال والثقافات والاتصالات والتكنولوجية دون قيود، فسيطرت الشركات المتعددة الجنسيات على التجارة العالمية وعجزت الحكومات على حماية شركاتها الوطنية والمحلية. كما أن الدراسات تشير إلى حقيقة مفادها أن البقاء للمنظمات ذات المشاريع العالمية، التي ترغب في مواجهة التحديات واستغلال الفرص في الأسواق

• الاهتمام برأس مال الزبون : و

يعكس هذا البعد الوسائل و الأساليب التي تتبناها المنظمة لتنمية و تطوير ما تمتلكه من رأس مال العلاقات، من خلال الاهتمام بآراء الزبائن (العملاء)¹ وتطلعاتهم و مقترحاتهم و أخذها بعين الاعتبار.²

5- قياس رأس المال الفكري:

هناك عدّة طرق لقياس رأس المال الفكري

في المنظمة أهمها:

1.5 طريقة المعادلة:

رأس المال الفكري = القيمة السوقية للمنظمة – القيمة الدفترية للمنظمة

وهي الطريقة التي تبين أن المؤسسة الناجحة هي المؤسسة التي تكون لها سمعة جيدة مع زبائنها من خلال مساهمة الموارد البشرية في تطوير هذه السمعة، وبالتالي فإنّ الفرق بين القيمة السوقية للمنظمة والقيمة الدفترية لها، ماهي إلا قيمة رأس المال الفكري في المنظمة.

2.5 طريقة BUREN & HARK:

وتعتمد هذه الطريقة على تقييم مكونات رأس المال الفكري للمنظمة المتمثلة كما أشرنا إليها سابقا في المورد البشري " الخبرة، المعرفة، المهارة، الإبداع، التعاون، الاتصال"، والأصول المعنوية " الاختراعات، الامتيازات، الوكالات العالمية، الأسماء والعلامات التجارية"، ورأس مال العلاقات " الموردون، العملاء، الجهات الحكومية ذات

¹Kotler, p, Marketing Management, the

Millennium ed, Hall- international, Inc, USA, 2000, p 36.

² دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية

للمنظمات على الموقع الإلكتروني:

<http://www.hrdiscussion.com/hr95628.html#sthash.G8>

FXJkdb.dpuf

تاريخ التصفح: 2015/05/25.

الأخرى، هو إتباع أساليب أكثر ديناميكية وفعالية، تتمثل في استغلال نتاج الفكر الإنساني الذي ظل لعقود من الزمن غير منصف في حقه، وقد أشارت الأمم المتحدة في تقريرها الأخير لعام 2015، أن العولمة وثورة التكنولوجيا قد غيرت ظروف العمل، حيث أصبحت المعرفة أساساً في الإنتاج لاستمداد السلع والمنتجات التامة الصنع قيمتها أكثر فأكثر من المضمون المعرفي، كما أصبح التقدم التكنولوجي محركاً لأشكال جديدة من الإبداع والإنتاج من خلال تحويل الأفكار إلى سلع وخدمات ملموسة، هذا العنصر البشري القادر على الإبداع والابتكار¹ هو رأس المال الفكري التي تهدف أي منظمة إلى امتلاكه وتنميته نظراً للتأثيرات الكبيرة التي تملها العولمة عليه، سواءً على مستوى استقطابه، أو على مستوى صناعته والمحافظة عليه، أو على مستوى علاقاته مع زبائن المنظمة، فمahi هذه التأثيرات وكيف يمكن التصدي لها من خلال الاستفادة من تجارب منظمات عالمية رائدة؟

1- تأثيرات العولمة على صناعة رأس المال

الفكري

فرضت العولمة منافسة شديدة بين المنظمات، فلم تعد المنافسة محلية فحسب وإنما اشتدت قوتها على المستوى الدولي، ففي أية لحظة قد يظهر منتج جديد منافس لمنتج منظمة ما من دولة بعيدة، ينتشر إشهاره وتوزيعه في زمن قياسي مما يستدعي بذل الجهد المستمر في الإبداع والابتكار لمواجهة هذه المنافسة الشرسة، ولمواجهة ذلك يتطلب توفير يد عاملة تمتلك خبرات ومهارات وتمتلك قدرات تستوعب وتتأقلم مع المتغيرات، ولن يتحقق هذا إلا من خلال صناعة رأس المال الفكري داخل المنظمة والذي يتطلب استخدام طرائق فاعلة للربط بين

أدوات العمل الجديد، والأنظمة المبتكرة، والتصاميم التنظيمية الملائمة، وهذا ضمن استراتيجيات خاصة بصناعة رأس المال الفكري، ولعل أبرز النماذج تطبيقاً لصناعة رأس المال الفكري، هو التعرف على الأفراد ذوي المعرفة والكفاءة (والذين يعدون مصدر القوة والنفوذ بما يقدمونه للمنظمة من معارف وخبرات) ثم حشد الأفراد للتعلم منهم بطريقة التلمذة، وهذا ما يطلق عليه العمل مع ذوي الياقات الذهبية^{*}، وهو مصطلح أطلق لأول مرة من طرف (Kelly) في كتابه " العامل ذو الياقة الذهبية"، وهي إشارة إلى الأفراد الذين تعود أهميتهم إلى حجم مساهمتهم في الاقتصاد وفي منظماتهم، فضلاً عن قدراتهم العالية على الكسب الشخصي، وجمعهم بين قدرات علمية متميزة وخبرات و مهارات ضرورية مضافة من ذوي الياقات الزرقاء والياقات البيضاء¹.

2 - تأثيرات العولمة على استقطاب رأس المال

الفكري

نظراً لما تتمتع به القوى العاملة اليوم بقدرة كبيرة على الانتقال بين الشركات والبلدان بشكل لم يسبق له مثيل، وتزايد حدة هذه الظاهرة يوماً بعد يوم مع تصاعد موجة العولمة، ففي الماضي كانت الدول تتصارع عسكرياً حول النفط باعتباره أهم مورد اقتصادي، أما اليوم فإن الصراع يدور حول اجتذاب المواهب العاملة في سبيل التفوق الاقتصادي وهو ما يطلق عليه حرب المواهب، صراعاً يدور حول المواهب والذكاء البشري والإبداع الإداري والذي يكمن فيه سر تفوق الشركات الجاذبة للمواهب حيث بات واضحاً أن امتلاك هذه الشركات

* عمال الياقات الزرقاء هم اليدويون التنفيذيون، أما عمال الياقات البيضاء هم الموظفون المشرفون والإداريون، أما ذوو الياقات الذهبية فهم فئة جديدة من العمال ظهرت في عصر المعلومات والمعرفة وشبكات الأعمال والانترنت.

¹ سعد علي العنزي، مرجع سابق الذكر، 269.

¹ الأمم المتحدة، تقرير التنمية البشرية لعام 2015،

الموظف الموهوب يحب متابعة كل ما يحدث في الشركة .

➤ مرحلة ربط مواهب الموظفين بالشركة: بعد فترة يتم ربط الموظف الموهوب بالشركة بقوة أكثر، بأن يمنح أسهماً يسدّد قيمتها من المكافآت التي تضاف إلى راتبه. الغرض من هذه الأسهم هو ربط الموظف الموهوب بالشركة وتحسينه ضد إغراءات المنافسين وعروضهم.

كما أسهمت العولمة في تحديد المواهب والعقول المبدعة جغرافياً، فأوفدت المنظمات الكبرى مندوبيها وخبرائها للدول النامية بحثاً عن المواهب الواعدة والعقول المبدعة لاستغلالها، ومثال ذلك ما قامت به كبرى الشركات الأمريكية Motorola و IBM من استقطاب خبراء جدد من الهند وتوظيفهم بأدنى الأجور، وكانوا في بعض الأحيان يستأجرون طائرات برمتها لنقل هؤلاء الخبراء، كما قامت بعض المنظمات باستغلال يد عاملة ماهرة وعقول علماء في بلدانهم بإنشاء منظمات تعمل لصالحها كما هو الحال في الهند والصين. كما أضحى من الممكن لكفاءة هندية مثلاً أن تعمل وهي في دولتها لدى منظمة موجودة في أوروبا أو أمريكا عن طريق العمل عن بعد (Distance Far) من خلال شبكة الانترنت .

وهذا ما نلاحظه من ارتفاع حجم هجرة الأدمغة خلال العقود الأخيرة بسبب تطور وسائل النقل والاتصال والحوافز والمغريات التي تقدمها المؤسسات المستقبلية من جهة وقصور وإجفاف وإهمال الدول والمؤسسات الوطنية في احتواء واهتمام وتحفيز المواهب الوطنية من جهة أخرى .

فقد قدمت اليونيسكو دراسة تفيد أن الدول المتخلفة التي تفتقر بشدة للأطر اللازمة لتنميتها و تتلقى المساعدات التقنية من الدول الغنية. في

للكفاء والإبداع وقدرتها على استنزاف المواهب من منافسها يعتبر ميزة تنافسية جديدة .

فقد ضربت شركة (British Pétroleum) أروع الأمثلة في تنمية واجتذاب المواهب بطريقة فريدة، وقد دشّن "جون براون" رئيس مجلس الإدارة برنامجاً لإدارة الموارد البشرية يقوم على المراحل الثلاث التالية²:

➤ مرحلة اجتذاب الموظفين الموهوبين: وفيها يتخصص ما يقرب من 300 موظف باختيار الخامات الطيبة للمرشحين للوظائف من عناصر طلبة الجامعات الدارسين في أقسام هندسة البترول، حيث يقومون بتحديد العناصر الموهوبة من طلبة الهندسة من قاعات الجامعات... ثم عرض عليهم التعاقد، قبل أن ينضموا لسوق القوى العاملة أي قبل أن يكتشفهم المنافسون.

➤ مرحلة نشر مواهب الموظفين بالشركة: وفيها يحدد مدير كل قسم الموظفين الموهوبين لديه ويمنح كلا منهم مكافأة عبارة عن هاتف محمول، تدفع له الشركة فاتورة استخدامه، طوال فترة عمله بها، الغرض منها هو ربطه لمدة 24 ساعة بالشركة ، بحيث يتمكن زملاؤه من الاتصال به واستشارته عند اللزوم ولم يسبق أن فكر أحد هؤلاء الموهوبين في رفض هذه الهدية لأن

² الحرب القادمة.. حرب المواهب، على الموقع الإلكتروني: <http://www.drber.com/ar/forums/thread.aspx?threadid=271>، تاريخ التصفح: 2015/04/12.

الواقع ، يحدث العكس. الأرقام أثبتت أن الدول المتخلفة توفر سنويا أطباء ومهندسون و أساتذة الجامعات، للدول الصناعية¹¹.

3- أثر العولمة على المحافظة على رأس المال الفكري

أثرت العولمة على سوق العمل فأصبح يتجه اتجاها متزايدا للطلب على رأس المال الفكري الذي يتصف بخبرات متنوعة و مهارات متعددة، ودعما لما تقدم تطلب شركة (Corning) الأمريكية المتخصصة بصناعة قطع غيار السيارات من موظفيها أن يتعلموا ثلاث مهارات أو مجاميع من المهارات الفنية في غضون سنتين للاحتفاظ بوظائفهم وإلا يُستغنى عنهم¹.

ففرضت ظاهرة العولمة النمو في الوظائف المعرفية مما أدى إلى ارتفاع في معدلات هجرة الأدمغة خاصة من الدول الفقيرة إلى الدول المتطورة أو من المنظمات الضعيفة إلى المنظمات الكبيرة، وعليه أصبحت تولي العديد من الشركات أهمية كبيرة للاستثمار في تدريب العاملين لاكتسابهم المهارات المطلوبة للعمل مع تجنب أو تحاشي سرقة تلك المهارات والاستيلاء عليها من قبل شركات أخرى منافسة أو مقلدة لمنتجاتها أو خدماتها ، وهذا عن طريق منحهم امتيازات وحوافز مناسبة .

4- أثر العولمة على الاهتمام بالعملاء

في ظل العولمة لم يعد الإبداع والابتكار في الإنتاج وجودته يحقق أرباحا لوحده ما لم تتبعه عملية توزيع و جذب الزبائن من خلال تحسين خدمات و تلبية رغبات الزبائن و مثال ذلك أنه عندما انخفضت مبيعات السيارات في اليابان ، حولت شركة (Mazda) عددا كبيرا من عمال التصنيع إلى مندوبي

مبيعات، وفي آخر العام تبين أن عمال التصنيع حققوا أرقام مبيعات تجاوزت مبيعات المحترفين بكثير، لقد مكنتهم خبرتهم من عرض مميزات السيارات على العملاء بطريقة أكثر إقناعا من المندوبين الأصليين، وعندما بدأت المبيعات في الارتفاع ثانية، عاد العمال إلى خطوطهم الإنتاجية محملين بمعلومات جديدة عن رغبات العملاء واحتياجاتهم مما مكنتهم من تطوير إنتاجيتهم ليصبح أكثر قدرة تنافسية وتلبية لمتطلبات السوق.

كما أن أفضل مثال عن أهمية رأس المال الزبوني هو ما حققته شركة (Coca Cola) من أرباح و مكانة في السوق بفضل رأسمالها الفكري، إذ قال (Strassmann) الخبير المتخصص بحساب الموجودات غير الملموسة ، إن هذه الشركة التي تباع الماء والسكر وقليل من الفقاعات، تحقق ثروة عالية عن طريق معرفتها الكبيرة والجيدة بالسوق، واسم علامتها التجارية وعلاقتها مع منافذ التوزيع.

5 - أثر العولمة على التدريب والتطوير

إنّ ما فرضته العولمة من توجه نحو تبني متطلبات الجودة الشاملة* باعتبارها سلاحا تنافسيا تضمن المنظمة من خلالها حصة سوقية أكبر والقدرة على المنافسة، أدت بكبرى المنظمات إلى الاهتمام بالتدريب الشامل لجميع العاملين في المنظمة بهدف تطوير مهاراتهم و أدائهم لمواكبة متطلبات الجودة، فشركة (Honda of America) تخصص أكثر من 100000 ساعة من التعليم الصفي في كل سنة للعاملين فيها، ومثلا شركة (Motorola) رصدت

* هي مجموعة المبادئ والسياسات والهياكل التنظيمية المتميزة باستخدام كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة بغرض تحسين الأداء والخدمات المقدمة وتحقيق أعلى معيار للأداء والتحقق من مدى تطابق الأداء والخدمات المقدمة مع المعايير المستهدفة.

¹Ridha Ennafaa et Saeed Paivandi, Le non-

retour des étudiants étrangers ,

<http://formationemploi.revues.org/2356> 22/05/2015

¹ سعد علي العنزي ، مرجع سابق الذكر، ص174.

المنظمات للتغير المستمر عن طريق توفير رأس المال الفكري .

✓ فرضت ظاهرة العولمة النمو في وظائف المعرفة وأصبح سوق العمل يتجه اتجاها متزايدا للطلب على رأس المال الفكري، الذي يعد الثروة الحقيقية للمنظمات كما هو الحال بالنسبة للشعوب والمجتمعات.

✓ ضرورة الاستثمار في استراتيجيات الجذب وتطوير المواهب البشرية والاحتفاظ بها وذلك لشح المعروض منهم في سوق العمل، كما أنّ هناك حرباً على المواهب في الوقت الحالي وسوف تزداد كلما تعقدت الأمور وتطورت التقنيات والأساليب العلمية في تأدية الوظائف التي هي بدورها تتغير ويعتبرها التطور والنمو.

بعض الاقتراحات

من الاقتراحات التي يمكن إدراجها لتنمية رأس المال الفكري في المنظمات في ظل العولمة ما يلي:

✓ توفير فرص العمل لأصحاب الكفاءات مع منحهم الامتيازات والحوافز المناسبة للحد من استمرار الهجرة الخارجية لهم.

✓ إصلاح التعليم والمناهج التعليمية من خلال إعادة تطوير المناهج التعليمية، وإدخال المعرفة فيها، بما يؤهل البشر ويمكنهم في ظل التحديات التي تفرضها العولمة.

✓ الإسراع في إدخال التقنية والإنترنت ورفع القيود الإدارية عنها، لما لها من دور كبير في تمكين البشر وتأهيلهم ورفع مستوياتهم

ما مقدار 120 مليون دولار سنوياً للتدريب، تنفق ما نسبة 40 % من المبلغ في التدريب على أساليب الجودة وانطلاقاً من مبدأ أنّ ما تعتبره اليوم يتسم بالجودة فهو غدا تقليدياً بفعل سرعة تغيير المعرفة وتجدد الاحتياجات فلم ينحصر التدريب على القاعدة بل إن هناك برامج لتدريب وتطوير مهارات المدربين إذ تضع العديد من المنظمات مدراًئها في برامج (درب المدرب) الذي يزودهم بمهارات تمكّنهم من تدريب الآخرين في تطبيقات تحسين الجودة .

خاتمة:

من خلال ما تم تقديمه عن العولمة التي تحوّل فيها العالم إلى قرية صغيرة، وألغيت فيها الحدود والفواصل، وانتشرت حرية حركة السلع والخدمات والأيدي العاملة والمعلومات... فقد فرضت العولمة على المنظمات في بيئة الأعمال التنافسية نتيجة لحركتها الدائمة واضطرابها المستمر وتجديدها المتنامي، أين أصبح للعنصر البشري أهمية كبيرة ولم يعد مجرد أدوات وعناصر جامدة من عناصر الإنتاج أو أرقام تعيش على هامش الكفاف كما كان سابقاً بل أصبح الرأسمال البشري والاستراتيجي والفكري للمنظمة الذي يمثل الميزة التنافسية لأي منظمة. وأصبح من العناصر النادرة التي تبحث عنها أي منظمة لاستقطابها واختيارها وتعيينها لديها لتنافس المنظمات الأخرى من خلالها. وبعد تفصيل محاور هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

النتائج

✓ ترتب عن العولمة زيادة في المعرفة والمعلوماتية الحديثة والدقيقة، وتغيير سريع في عقلية الأفراد مما يتوجب العمل على مواكبة

6. Kotler, p, Marketing Management, the Millennium ed, Hall- international, Inc, USA, 2000.
7. Steawart, T, A, Intellectual capital: The new wealth of organization, New York, Doubleday/ Currency, 1997.

المجلات

1. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 26 ، العدد 2 ، 2010 .
2. محمود الروسان ، محمود العجلوني ، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 26 ، العدد 2 ، 2010.
3. عالية عبد الحميد عارف، الإدارة الاستراتيجية للمواهب؛ المرجعية النظرية وآلية التطبيق في المنظمات العامة: دراسة حالة مركز التعليم الإلكتروني بجامعة حلوان، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، أبريل 2015

المواقع الإلكترونية :

1. العولمة الاقتصادية فرص أم تحديات، على الموقع الإلكتروني : www.dof.gov.ae/... العولمة الاقتصادية/
2. صالح الرقيب، العولمة، على الموقع الإلكتروني: <http://uqu.edu.sa/page/ar/65733>
3. <https://ar.wikipedia.org/wiki> _
4. محمد حسين سيد أهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف الشركات

العلمية والعملية، مع التأكيد على ضرورة ردم الفجوة بين المدن والأرياف.

✓ على الإدارة في المنظمات التعلم بسرعة و بصورة متواصلة قضايا الابتكار وإعادة هندسة الأعمال وكذلك كيفية وضع صيغ عمل استراتيجية مجدية أو اكتشاف التوجهات بشكل أسرع من المنافسين مع أن تكون لديها القدرة على اتخاذ القرارات السريعة والذكاء في اختيار الأساليب الحديثة في العمل..

✓ على المنظمة أن تحاول تمييز نفسها في أساليب خدمة الزبائن، إذ أنّ المنظمة الناجحة هي التي تتميز بالمهارات في استقطاب وجذب وتطوير وتدريب العاملين الذين يستطيعون العمل في المنظمات العالمية التي تسعى لخدمة الزبائن الحاليين والمحتملين الجدد.

قائمة المراجع

الكتب

1. التميمي رعد سامي عبد الرزاق ، العولمة والتنمية البشرية في الوطن العربي ، ط1، دار دجلة، عمان، 2008.
2. العنزي سعد علي ، صالح أحمد علي، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ، دار اليازوري ، عمان ، 2009 .
3. حسن راوية ، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية ، الدار الجامعية، القاهرة، 2003.
4. عادل عامر، دور الاستثمار في رأس المال البشري في تحقيق التنمية المستدامة ، دار النشر أون لائن للنشر ، 2010.
5. وردم باتر محمد علي، العالم ليس للبيع ، طبعة 1 ، الأهلية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2003 .

5. <http://kenanaonline.com/files/0049/49369/>
6. رأس المال المعرفي وتأثيره في تحسين جودة الخدمة التعليمية
_ <http://www.lgi2p.ema.fr/~grp/adesi/res/rapportfinal/rapportfinal.htm>
7. <http://www.hrdiscussion.com/hr95628.html#sthash.G8FXJkdb.dpuf>
دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات
8. الحرب القادمة.. حرب المواهب، على الموقع الإلكتروني:
<http://www.drber.com/ar/forums/thread-271.aspx>
9. <http://formationemploi.revues.org/2356>
Le non-retour des étudiants étrangers
Ridha Ennafaa et Saeed Paivandi
10. <http://www.wadifatima.net/vb/t49859.html#.VY8zG1Ka8WA>
11. <http://www.hrdiscussion.com/hr98049.html>