

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم التسيير

محاضرات في مقياس إدارة المعرفة

من إعداد الدكتورة: فاطمة محبوب

السنة الجامعية: 2020-2021

المحاضرة الرابعة: رأس المال الفكري

تمهيد:

في ظل اقتصاد المعرفة أصبحت الموجودات غير الملموسة تشكل الدعامة الأساسية و المورد الاستراتيجي لثروة المنظمة وازدهارها وان نجاح المؤسسات في بيئة المنافسة الحادة أصبح مرهونا بقيمة هذه الموجودات واستراتيجية ادارتها، وذلك بسبب دورها الفاعل في توظيف قدرات العاملين ومهاراتهم وخبرات المؤسسة في تعزيز ميزتها التنافسية وصنع القيمة ، ولقد أطلق الباحثون على هذه الموجودات مصطلح رأس المال الفكري .

وقد بدأ الاهتمام برأس المال الفكري في المؤسسات بداية من الثمانينات، حيث أدرك الاكاديميون والاستشاريون قيمة الأصول غير الملموسة في المؤسسة باعتبارها محدد للارباح.

وبداية من التسعينات تعددت وتنوعت الكتابات المركزة على رأس المال الفكري في المؤسسة، فقد أطلق Tom Stewart مصطلح رأس المال الفكري عام 1997 وشاع استخدامه وأصبح ينظر اليه ممثلا حقيقيا لقدرة المؤسسة على المنافسة.

تعريف رأس المال الفكري

منذ أن أطلق Tom مصطلح رأس المال الفكري عام 1997 ولحد الآن لا يوجد تعريف محدد له، ولكنهم يتفقون على نقطة جوهرية في تعريفهم لرأس المال الفكر يتمثل في أن هذا المورد يرتبط المعرفة التي يمكن أن تؤدي إلى صنع القيمة.

من أهم التعاريف نذكر:

1- هو مجموعة مهارات المؤسسة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المؤسسة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التكنولوجيا.

2- هو المادة الفكرية المتكونة من المعرفة ، المعلومات، المهارات والخبرات ذات القيمة الاقتصادية التي يمكن وصفها موضع التطبيق بهدف صنع الثروة.

3- رأس المال الفكري هو المعرفة التي يمكن تحويلها إلى ربح.

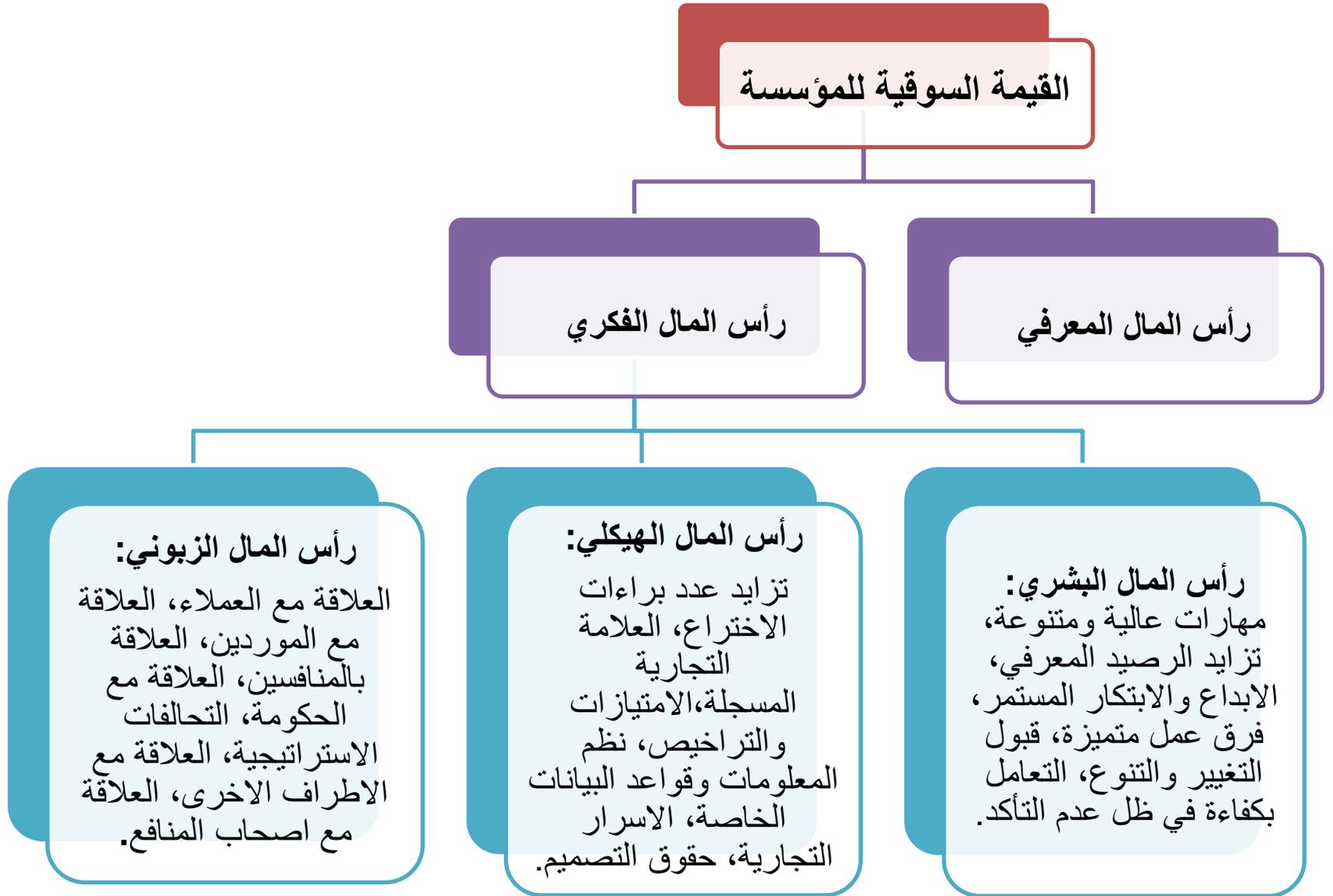
حسب **Drucker**: هو نخبة الكفاءات ذات القدرات المعرفية والتنظيمية والتي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة، بما يمكن المؤسسة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتجعلها في موقع يمكنها من اقتناص الفرص المناسبة، ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى تنظيمي معين دون غيره كما لا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به.

5- هو الموجودات غير الملموسة التي يمكن استخدامها كسلاح تنافسي من قبل المؤسسة في عملية التطوير الإبداعي والاستراتيجي التي تعتمد الابتكار، الإبداع والتجديد الذي يعد الوسيلة الأساس لبقاء واستمرار المؤسسة في بيئة العمل ذات التغير المتسارع.

6- رأس المال الفكري هو القيمة الاقتصادية لرأس المال الانساني ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي في المؤسسة.

7- هو مورد غير ملموس صانع للقيمة يعكس تأثيرات الخبرات المترابطة.

مكونات رأس المال الفكري



1- رأس المال البشري:

يتمثل في المعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون، والذين لديهم القدرة على التفكير، التجديد والابتكار بفعل المعرفة الضمنية الكامنة لديهم.

رأس المال البشري من منظور الفرد هو حصيلة تفاعل أربعة عناصر: التعليم، الإرث التاريخي، التجارب والخبرات، ومواقف الفرد خلال حياته وعمله.

من منظور المنظمة: هو مصدر للابتكار واستراتيجية للتجديد.

- مؤشرات قياس رأس المال البشري:

- أهمية رأس المال البشري تكمن في المخرجات والنتائج المحققة وليست في المدخلات منه؛
- البعد الكمي في عدد العاملين وسنوات الخدمة لا يمكن أن تكون ميزة للمؤسسة وإنما يجب البحث عن الأفراد الموهوبين.

- طرق تنمية رأس المال البشري:

- استقطاب أفضل المواهب البشرية؛
- اغناء رأس المال البشري؛
- المحافظة على أفضل العاملين؛
- ايجاد بيئة للتعلم من أجل تجنب نزوح الكوادر إلى مؤسسات أخرى منافسة.

2- رأس المال الهيكلي:

يتمثل في المعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المؤسسات ، فهو يمثل كل القيم التي تبقى في المؤسسة في آخر يوم عمل.

3- رأس المال الزبوني (المشتق، العلائقي):

هو القيمة التي يفرزها رضا الزبائن وولائهم والموردين والجهات الخارجية الأخرى، وما استطاعت المؤسسة بناءه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف.

أهمية رأس المال الفكري:

- يشكل ميزة تنافسية للمؤسسة تكمن في قابلية العاملين على التعلم بشكل أسرع ، ويمثل القوة الخفية التي تضمن لها البقاء والتطور؛
- أهم مصادر الثروة والتحدي العلمي والتقني المعاصر؛
- امتلاكه للمعارف والمهارات والخبرات القادرة على استيعاب التغيرات الحاصلة في ظل بيئة تتسم بالمنافسة والتغيير؛
- أكثر الموجودات قيمة في ظل العصر المعرفي.

متطلبات بناء رأس المال الفكري:

- خلق محيط واطار معرفي من خلال تهيئة الأرضية المناسبة على الصعيد الخاص في تكنولوجيا المعلومات وإعادة النظر في الإجراءات والقوانين السائدة في المؤسسة لكي تأخذ بعين الاعتبار متطلبات تكوين هذه الأقطاب المعرفية؛
- التركيز على العناصر الجوهرية المتمثلة برأس المال الفكري للمؤسسة، فكل مؤسسة لها أصول معرفية تختلف عن الأخرى؛
- التركيز على حسن إدارة المورد المعرفي الموجود قبل إقبال المؤسسة على اقتناء أصول معرفية جديدة، لا تقوى المؤسسة على هضمها والاستفادة منها ، فالبداية الصحيحة مهمة في إدارة رأس المال الفكري؛
- تنمية قدرة تشخيص هوية الأصول المعرفية الحقيقية؛
- بذل جهود كبيرة لخلق المعرفة الذاتية، أي تكوين رأس المال الفكري الخاص بالمؤسسة؛
- التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة الإدارية ينبغي أن تطبق على رأس المال الفكري من قبل المؤسسة، وتحدد له استراتيجيات واضحة ضمن اطار استراتيجية إدارة المؤسسة.

دور رأس المال الفكري في صنع القيمة للمؤسسة من منظور استراتيجية المؤسسة

من المنظور الاستراتيجي ، يوصف رأس المال الفكري بأنه المورد الذي يستخدم لخلق وتطبيق المعرفة اللازمة لتعزيز قيمة المؤسسة ، وبذلك فإن الأساس المنطقي الذي يقوم عليه يتمثل في قدرته على صنع القيمة . ولأن صنع القيمة يعد قلب الإدارة الاستراتيجية فإن رأس المال الفكري أصبح يمثل احد الاعتبارات الواجب الاهتمام بها عند صياغة الاستراتيجية ، وأحد الثوابت الأساسية التي يجب على المؤسسة تقديرها، لذلك فإن المؤسسات بحاجة إلى أن تفهم أن صياغة الاستراتيجية لا تركز على اتساقها مع الفرص والتحديات فحسب وإنما على قدرة المؤسسة ومواردها ، وبناء على هذا التصور المنبثق من مدخل أساس الموارد ، فإن فهم العلاقة بين رأس المال لفكري والميزة التنافسية وصنع القيمة ، هو مفتاح صياغة الاستراتيجية .

وعلى أساس هذا الفهم فإن قدرة المؤسسة في تحقيق أهدافها باتجاه الميزة التنافسية وصنع القيمة ، تعتمد أساسا على تميز أداء مكونات رأس المال الفكري في انجاز إستراتيجية الزبائن . ولقد بينت الأدبيات مجالات تميز كل مكون من مكونات رأس المال الفكري في تحقيق القيمة المقترحة للزبائن

فمجالات تميز رأس المال البشري تتمثل في وضع إستراتيجية التعلم للمؤسسة التي تعد حجر الأساس لزيادة الخبرات والمهارات والقدرات بالشكل الذي يؤدي إلى انجاز العمليات الداخلية بكفاءة وفعالية وتحقيق القيمة المقترحة للزبائن ومن ثم بلوغ الأهداف المالية المتمثلة في القيمة المضافة ومعدل العائد على الاستثمار.

أما جوانب تميز رأس المال الهيكلي في مجال التشغيلي والعمليات فهي :

- ترسيخ أبعاد هذا المكون في تحقيق التفوق التشغيلي من خلال تحسين العمليات التشغيلية الهادفة إلى تحقيق النوعية العالية بالتكلفة المنخفضة وخفض زمن دورة العمليات الداخلية والاستفادة القصوى من طاقة الموجودات المادية والإدارية؛

- إمكانية الاستفادة من هذا المورد في تحسين تدفق الإنتاج بسرعة دون أي عطلات أو إسراف في استخدام المورد؛

- رفع جودة مستوى الإنتاج وخفض نسبة التلف؛

- تخفيض مستوى المخزون إلى أدنى حد ممكن .

أما فيما يتعلق بتميز رأس المال الزبوني فمجالاته هي:

- خلق التفوق والتميز عن طريق الإبداع والتطوير مثل إيجاد منتجات جديدة أو اختراق أسواق جديدة أو كسب زبائن جدد؛

- زيادة قيمة الزبائن عن طريق عمليات إدارة الزبائن وتعميق العلاقة مع الزبائن الحاليين؛

- تخفيض وقت التسليم أو سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن؛

- العمل على أن تصبح المؤسسة عضو جديدا في المجتمع من خلال ترسيخ علاقات حقيقية ومؤثرة مع أصحاب المصالح الخارجيين.