



www.mecsjs.com/ar

أثر رأس المال الفكري في الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال

أحمد سالم الربيبات

جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان ، الأردن

sahelaliatoom@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري في الميزة التنافسية لدى الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال، والتعرف على مدى تطبيق أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري – رأس المال الهيكلي – رأس المال العلائقي) في تلك الشركات ، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالاعتماد على عينة عشوائية بسيطة من العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى في الشركات العاملة في مجمع الملك حسين للأعمال في عمان، وبواقع (176) عاملاً، وزعت عليهم استبانة صممت خصيصاً لهذا الغرض، وبعد جمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة تم تحليلها بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وباستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- 1- الأهمية النسبية لأبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري والمتمثلة بـ(رأس المال البشري – رأس المال الهيكلي – رأس المال العلائقي) جاءت مرتفعة بشكل عام، حيث جاء بعد رأس المال البشري في المرتبة الأولى، يليه بعد رأس المال الهيكلي، ويليه بعد رأس المال العلائقي.
- 2- الأهمية النسبية للميزة التنافسية في الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال جاءت بدرجة مرتفعة، وجاء بعد التكلفة في المرتبة الأولى، يليه بعد المرونة، ويليه بعد الجودة.
- 3- هناك أثراً ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد رأس المال الفكري في الميزة التنافسية للشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال.

أوصت الدراسة بضرورة العمل على تعزيز أبعاد رأس المال الفكري من خلال تفهم الشركات لأهمية أبعاد رأس المال الفكري بغية زيادة الكفاءة والفعالية وتحقيق الميزة التنافسية، وقيام إدارة الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال بتوثيق الاجراءات الخاصة بها في أدلة يسهل الرجوع إليها من قبل العاملين، وتقويض السلطات لهم وإعطائهم نوع من الحرية في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم اليومية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال الهيكلي، الميزة التنافسية .



Abstract

The study aimed to identify the effect of intellectual capital on the competitive advantage of companies operating in the King Hussein Business Park, and to achieve the goal of the study, the descriptive analytical approach was used, by relying on a simple random sample of workers in the upper and middle administrative levels in companies operating in the King Hussein Business Park In Amman, by (176) workers, a questionnaire was distributed and specifically designed for this purpose.

The study reached a set of results, the most important of which are:

- 1- The relative importance of the dimensions of the independent variable (intellectual capital) came generally high, as it came after human capital in the first place, followed by structural capital, followed by relational capital.
- 2- The relative importance of the competitive advantage in the companies operating in the King Hussein Business Park came with a high degree, after cost came first, followed by flexibility, followed by quality.
- 3- There is a statistically significant effect of all dimensions of intellectual capital on the competitive advantage of companies operating in the King Hussein Business Park.

The study recommended the necessity of working to enhance the dimensions of intellectual capital through companies' understanding of the importance of the dimensions of intellectual capital in order to increase efficiency and effectiveness and achieve competitive advantage, and that the management of companies operating in the King Hussein Business Park document their procedures in directories accessible to workers and delegate powers to them and give them a degree of freedom in making decisions about their daily work.

Keywords: Human Capital, Relational Capital, Structural Capital, Competitive Advantage.



المقدمة

تزامناً مع التطورات المتسارعة في بيئتي منظمات الأعمال الداخلية والخارجية ومن أبرزها القطاع التكنولوجي، ومع تراكم حجم المعلومات المتوفرة والتي أصبحت تشكل مورداً استراتيجياً مهماً، ذلك دفع المنظمات لاختيار طرق جديدة تساعد على تحقيق رؤيتها وأهدافها والمحافظة على مكانتها السوقية من خلال المفهوم الإداري الحديث (الذكاء الاستراتيجي)، في بيئة الأعمال والذي يهتم بايجاد طرق متميزة في توفير المعلومات واستغلالها الاستغلال الأمثل ومن ثم تجسيدها بنظرة شاملة وتبصر وأيضاً العمل على تحفيزها من أجل التطلع لرؤية مستقبلية ترتبط بالقدرات الفكرية المتاحة داخل المنظمة من خلال تشجيع المشاركة الفعالة فيما بينها. فالذكاء الاستراتيجي يلعب دوراً مهماً في كل مراحل استراتيجيات المنظمة والذي يعتبر نقطة البدء للتفكير الاستراتيجي الذي يمكن الإدارة العليا من اتخاذ القرارات المهمة الخاصة بالتوجه المستقبلي للمنظمة.

تتطلب بيئة العمل المتغيرة باستمرار ترابط رأس المال الفكري بمختلف أنواعه بطريقة كفوءة، وأكثر مرونة وانتشار مما يساهم في تحقيق الميزة التنافسية. وفي ظل التغيرات السريعة وحدة المنافسة بين المنظمات من أجل تحقيق التميز فرض عليها وضع استراتيجيات متكاملة لجذب رأس المال البشري المتميز والذي يعتبر عنصراً مهماً من عناصر رأس المال الفكري وتوظيفة وتدريبه والمحافظة عليه. فالمورد البشري يعتبر القيمة السوقية الذي يعزز القدرة التنافسية لأي منظمة، فعملية تطور المورد البشري ومشاركته يؤدي إلى التميز في الأداء والمحافظة عليه ويعزز القدرة التنافسية للمنظمة.

وقد أصبح واضحاً للقاصي والداني بأن الاهتمام برأس المال الفكري وخاصة البشري منه والاستثمار به بالشكل الصحيح ووضع الاستراتيجيات المناسبة لاستقطابه والمحافظة عليه من أكبر التحديات التي تواجه المنظمات في أيامنا الحالية حيث أصبح من أهم موجودات المنظمة، وكما أسلفنا أنه وفي ظل التطورات الهائلة والسريعة في التكنولوجيا وزيادة حدة المنافسة بين المنظمات من أجل تحقيق الميزة التنافسية لا بد من الاستثمار العملي الأمثل لرأس المال البشري.

ويعد رأس المال البشري عنصراً أساسياً من عناصر رأس المال الفكري والمحور الرئيسي في إدارة الموارد البشرية في المنظمة والمعنية في تنفيذ استراتيجياتها عالية الجودة والاقلة تكلفة والأكثر مرونة، فأرأس المال البشري والمعلومات المتعلقة به مهمة جداً لفهم كيفية قيام المنظمات بخلق الميزة التنافسية، وكما هو معروف يتكون رأس المال الفكري من رأس المال البشري ورأس المال العلائقي والتنظيمي والاجتماعي والزبوني، وإن الترابط ما بينهما مهماً في خلق الميزة التنافسية.



من جهة أخرى يعد مجمع الملك حسين للأعمال مجمع ذو جودة عالية ومتعدد الاستخدام في عمان، يحتضن (44) شركة عالمية ومحلية و(3600) موظف، يوفر أكثر من 120000 متر مربع من المساحات الجاهزة للاستخدام وأماكن تجزئة وخدمات، كما يعمل المجمع على خطة توسعة لاستقطاب المزيد من الشركات وتشجيع المستثمرين لإضافة عوامل أخرى كالعوامل الترفيهية والسكنية إلى جانب جو الأعمال العام في المجمع.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تكمن مشكلة الدراسة في تحقيق الميزة التنافسية التي تسعى إليها منظمات الأعمال في مجمع الملك حسين للأعمال من خلال العمل على تكامل رأس المال الفكري بأبعاده: رأس المال البشري والتنظيمي بهدف تطبيق مكونات الذكاء الاستراتيجي من الاستشراف والرؤية المستقبلية والمشاركة والتحفيز للعاملين وتمكينهم من تحقيق أهداف وتطلعات منظماتهم الاستراتيجية.

واستناداً إلى ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس التالي: ما أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تحقيق الميزة التنافسية من خلال أبعادها (الجودة، الكلفة والمرونة) في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال؟

وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما أهمية متغيرات الدراسة (رأس المال الفكري، تحقيق الميزة التنافسية، الذكاء الاستراتيجي) في منظمات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.
- 2- ما مدى توافر رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) لدى منظمات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.
- 3- ما أثر كل من (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي - رأس المال العلائقي) في تحقيق الميزة التنافسية في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.



أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في ناحيتين وكما يلي:

- **الأهمية العلمية:** تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع وأهمية متغيراته المبحوثة، إذ يعد موضوع رأس المال الفكري بأبعاده والميزة التنافسية بأبعاده من المواضيع المهمة للباحثين في رفق المكتبه العربيه بهذا النوع من الدراسات، وعلى حد علم الباحث بأن ربط هذه المتغيرات مع بعضها في دراسة تعاني من نقص، الأمر الذي استدعى الباحث إجراء هذه الدراسة لتكون رافداً للمكتبه العربيه في هذا المجال.
- **الأهمية العملية:** تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في إمكانية استفادة القيادات الإدارية في منظمات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال من النتائج التي سيتم التوصل إليها، وكيفية تحقيق الميزة التنافسية من خلال رأس المال الفكري.

أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على أثر الذكاء الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية، وذلك من خلال تحقيق جملة من الأهداف الفرعية التالية:
1. التعرف إلى أهمية متغيرات الدراسة (رأس المال الفكري، تحقيق الميزة التنافسية، الذكاء الاستراتيجي) في منظمات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.
 2. التعرف إلى مدى توافر رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) لدى منظمات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.
 3. اختبار أثر رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.



فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بدلالة أبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تحقيق الميزة التنافسية بدلالة أبعادها مجتمعة (الجودة، التكلفة، المرونة) في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.

وينبثق عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية الآتية:

H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (الجودة، التكلفة، المرونة) في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.

H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي في الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (الجودة، التكلفة، المرونة) في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.

H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلائقي في المرونة في شركات الاعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً – الإطار النظري

رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري المحرك الرئيسي الذي يساعد المنظمات للمنافسة العالمية من خلال مجموعة الموجودات التنافسية التي تقوم عليها عملية التطوير الاستراتيجي المعتمد على الابتكار والابداع، لذلك يعد رأس المال الفكري المحور الأساسي لعوامل الإنتاج الى جانب أنه يدعم المركز التنافسي للمنظمات ويمكنها من التطور السريع ويساعدها على اكتساب المعرفة وزيادة مخزونها المعرفي، والتخلص من الآلية التقليدية التي تسود بيئة العمل، كما انه يعمل على توفر القدرات الابتكارية والإبداعية التي تساهم في حل المشكلات وتطوير انماط الأداء في المنظمات (Abazeed, 2017).



مفهوم رأس المال الفكري

يعد Ralph Stayer من اول المبادرين لأطلاق رأس المال الفكري وكان ذلك عام 1992، حيث اشار الى ان عناصر الانتاج تتعلق بالمعادن في الارض والاسماك في المياه وتعد هذه من أهم مصادر الثروة الوطنية اضافة الى موجودات المنظمات من رأس المال المالي(الاصول المتداولة) والالات(الاصول الثابتة) اما الان فقد شكلت القدرات الفكرية عنصرا مهما من عوامل الانتاج والتي يشار اليها برأس المال وهذا ما أشار إليه الهمشري(33, 2013) إلى أن التفاعل مع رأس المال الفكري بشكل فعال تأخر الى عقد التسعينيات لسببين:

1. صعوبة القياس لمفهوم رأس المال الفكري: نتيجة النظرة التي كانت سائدة عن كونه غير حقيقي، الا في حالات خاصة مثل براءات الاختراع.
 2. اعتباره تكاليف تشغيلية قصيرة الاجل ضمن النظرة المحاسبية في المنظمات، علما بانه الاستثمار الحقيقي للمنظمات.
- ويشير مفهوم رأس المال الفكري إلى المهارات والمواهب والمعارف والخبرات وانظمة العمل والهيكل التنظيمية التي تمتلكها المنظمة والتي تمكنها من تحقيق أهدافها (رشيد والزيادي، 2014).

مكونات راس المال الفكري

هنالك العديد من المكونات الخاصة في رأس المال الفكري التي تم ايرادها في الادب النظري السابق والتي أشار اليها الباحثون بحسب مجالهم واختصاصهم حيث لا زال الجدل يكتنف مكونات هذا المفهوم وعدم وجود اتفاق تام حول هذه المكونات اذ يمكن الإشارة اليها في هذه الدراسة برأس المال البشري، ورأس المال العلائقي الزبائني، ورأس المال الهيكلية (Gogan, Artene, Sarca & Draghici, 2016)، وعليه لا بد من تناول هذه المكونات في هذا الجزء من الدراسة بالتفصيل.

أولاً: رأس المال البشري.

يعتبر رأس المال البشري من المكونات الرئيسية لرأس المال الفكري، وهو يتكون من مجموع القدرات والمهارات والمعارف والخبرات اللازمة لخلق قيمة للمنظمة ولتحقيق الميزة التنافسية (القرشي، 2013). وهو مفهوم واسع يشمل العديد من انواع الاستثمار في الافراد، يتضمن المهارات والقدرات التي اكتسبها الافراد من خلال التعليم والتدريب والخبرة (Matovac, Bilas & Franc, 2010).



وعليه يعد رأس المال البشري جزءاً أساسياً من رأس المال الفكري واحد مكوناته في المنظمات اذ يتمثل هذا الجزء بالمعارف والخبرات والمهارات الخاصة في موظفيها، حيث يتضمن رأس المال البشري العمليات الإبداعية والابتكارية التي تدفع المنظمات الى التنافسية وتدعمها ضمن ما تقوم به من أعمال في البيئة المعقدة المشهودة بغض النظر عن طبيعتها أو حجم نشاطها (البشتاوي، 2014). كما ويمكن النظر الى رأس المال البشري على أنه مخزون متراكم من المعارف والخبرات والمهارات والقدرات الموجودة لدى العناصر والكوادر البشرية والتي تنتج جراء الاستثمار الداخلي في هذه العناصر عبر التدريب والتطوير المستمر للمهارات وتنميتها.

ثانياً- رأس المال العلائقي

أدت التغييرات الحاسمة التي خضعت لها المنظمات في نهاية القرن العشرين الى احداث تأثيرات مشهودة يمكن النظر اليها على أنها صعوبات ترافق تقديمها للأعمال، كتوليد الثروات والتقدم والنمو وصعوبة الحصول على الموارد والمواد الخام؛ الأمر الذي دفع هذه المنظمات الى التركيز على أصولها غير الملموسة مثل رأس المال الفكري والعلائقي والهيكلية والبشري بغية الوصول الى التفوق والتميز التنافسي (القرشي، 2013)، وعليه فقد ظهر مفهوم رأس المال العلائقي كأحد المفاهيم الحديثة في بيئة الأعمال المعاصرة، حيث يمكن النظر اليه بأنه أحد الأصول غير الملموسة في المنظمات وذلك لتضمنه بعض المتغيرات التي لا يمكن التنبؤ بها وغير القابلة للقياس والتي لا يمكن بأن تكون متشابهة وموحدة لجميع الموارد البشرية العاملة فيها، ومن ضمن هذه المتغيرات الموضوعية والثقة والاهداف والمصالح والخبرات والتي يمكن لها من زيادة قيمة المنظمة، وتعزيز الريادة في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية (مهدي، 2017).

ويمكن تعريف رأس المال العلائقي في المنظمات على انه ذلك المستوى الخاص من التفاعل الوثيق على المستوى الشخصي بين عدة أطراف تتمثل في الملاك أو الموارد البشرية ذاتها، والتي تؤدي بدورها الى تحسن ملحوظ في الأداء مما قد يزيد في قدرات المنظمات للوصول الى النجاح المنشود. كما ويشار الى رأس المال العلائقي يساهم في دعم توجه المنظمات بشكل مباشر عبر تعزيزه للمعرفة بصورة عامة والمعرفة الضمنية بصورة خاصة، إضافة الى مساهمته في خفض حالات عدم التأكد البيئي التي تعاني منها بعض المنظمات، إضافة الى قدرته على زيادة التجانس بين كافة مستويات المنظمة (Cegarra-Navarro & Polo, 2016).



ثالثاً- رأس المال الهيكلي

يعتبر أحد عناصر المنظمة الذي يمكن وصفه بالبنية الأساسية للمنظمة والعمليات التنظيمية المستخدمة للحصول على المنتجات (Gogan, Artene, Sarca, & Draghici, 2016). وهو يشير الى اصول المنظمة غير الملموسة مثل الكفاءة والفعالية، الثقافة، المعرفة، الاستراتيجيات، الاجراءات، وبراءات الاختراع ونظم المعلومات والشبكات (Abazeed, 2017)

وعليه يعد رأس المال الهيكلي من استراتيجيات يمكن لها أن تتضمن هياكل ذات نظم وإجراءات وقواعد تقوم المنظمات باعتمادها للتعبير عن مدى قدرتها على الاستجابة للتغيرات بشكل سريع و ايجابي (Barkata, et al., 2018)، وفي السياق ذاته فإن رأس المال الهيكلي يعد أداة إدارية للتعبير عن العمليات التي تتم داخل المنظمة، إضافة الى تمثيله للتطبيقات الخاصة للبنية التحتية للمنظمات والتي تدعم بدورها عملياتها المختلفة من خلال أنظمة المعلومات والبرمجيات والإجراءات المختلفة.

ويمكن الإشارة لرأس المال الهيكلي على أنه ذلك التركيب والتوليفة الخاصة التي يتم من خلالها القيام بتلبية رغبات العملاء وعناصر البيئة المحيطة سعياً للتوصل الى أفضل تفكير يمكن له دعم الإمكانيات التنظيمية، ويعزز من رسوخها بغية تلبية متطلبات الأسواق بشكل يشمل الأعمال الروتينية في المنظمة والقوانين والأنظمة السائدة فيها، من هنا فإن الممارسات الإدارية المعتمدة على تعزيز رأس المال الهيكلي يمكن لها بأن تسهم بشكل كبير في مواجهة المنظمة للتحديات الداخلية آخذة بعين الاعتبار المخاطر المرتبطة بالانظمة والبنية التحتية الموجودة، ودعم الإنتاجية والاستثمار والاستغلال الأمثل للفرص المتاحة، وعليه فإن الهيكل التنظيمي الذي يتم بناؤه وفقاً لأسس وقواعد تنظيمية وإجراءات يعد ركيزة أساسية وحيوية للتميز المنظمي ويحقق لها المكانة التنافسية المرموقة (الزبيدي، 2017).

الميزة التنافسية

يشير مفهوم الميزة التنافسية الى الاداة الفاعلة التي تمكن المنظمات من البقاء والاستمرار في بيئات الاعمال المتغيرة وبالتالي تحقيق اهدافها والتقدم والنجاح في قطاع الصناعات التي تعمل به (الجنابي، 2017).

وعرفها التلباني، اغا وشراب (2012) على أنها قدرة المنظمة على البقاء والاستمرارية في الاسواق من خلال ما تملكه من امكانيات ومهارات وموارد وتكنولوجيا وبالتالي تقديم منتجات فريدة وذات قيمة للعملاء يصعب على المنافسين تقليدها، بالاضافة الى تقديم منتجات بأسعار أقل من المنافسين مع المحافظة على مستوى عال من الجودة.



وهي قدرة المنظمة على استغلال الفرص المتاحة البيئة الخارجية والتفوق على المتنافسين من خلال امتلاكها لمجموعة من السمات والخصائص التي تميزها عن المنظمات المنافسة لفترة معينة (القريوتي، الخوالدة، قطيشات، الحنيطي والمعايطة، 2014).

في حين عرفها (Zeebaree & Siron (2017) على انها نتيجة عملية صياغة استراتيجية المنظمة التي تهدف الى توفير قيمة مضافة (التمايز والتكلفة المنخفضة) للعملاء مما يؤدي الى تفوق المنظمة على المنافسين لفترة معينة. وهي كذلك "القدرة المستمرة على مواجهة مختلف مصادر المنافسة في ظل محيط متغير، الامر الذي يتطلب تحقيق الافضلية التنافسية التي تمكن من الحفاظ على هذه المقدره التنافسية واستمرارها" (داسي، 2012).

وفي السعي لتحقيق الميزة تنافسية، يجب على المنظمات أن تدرك أن العملاء لا يشترون المنتجات وإنما يشترون القيمة، ويمكن الحصول على القيمة من خلال جودة وسعر المنتج، كذلك يجب على مصممي المنتجات فهم متطلبات العميل، وأيضاً فهم كيفية إدارك العميل لوظيفة المنتج وفوائد الخدمة (Kenyon & Sen, 2015, 9). ويعتمد تحقيق الميزة التنافسية في شركات تكنولوجيا الاعمال بشكل كبير على رأس المال الفكري بمختلف عناصره والذكاء الاستراتيجي بمختلف ابعاده وذلك من اجل الحصول على مخرجات عمل فائقة من الموظفين ، فالميزة التنافسية في الشركات مترابطة وتعتمد على هذه المتغيرات مما يسهم في تحقيق الاداء المتميز وبناء العديد من الميزات التنافسية المستدامة لمنظمات الاعمال (عطيانى ونور، 2014).

ابعاد الميزة التنافسية

أولاً- الجودة

تعد الجودة من ابرز الأبعاد الرئيسية لتحقيق الميزة التنافسية بالمنظمات، اذ يمكن النظر اليها على أنها المحرك الدافع لتغيير الأهداف الرئيسية للخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء من قبل المنظمة، والتي تسلط الضوء على زيادة القيمة من وجهة نظرهم مما ينعكس بالإيجاب على ربحيتها وبقاءها واستمراريتها وازدهارها في الأسواق العاملة فيها، إضافة بأن الجودة تسهم بشكل كبير في رفع الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف المرتبطة بأنشطة المنظمة وتقلل من وتيرة وحدة المخاطر التي قد تتعرض اليها وتواجهها، وتشير الجودة الى المواد والتصنيع والخدمة، حيث يحكم المستهلكون على جودة المنتج من خلال ايفاءه بالغرض المقصود منه، حيث يكون المستهلك على استعداد لدفع المزيد مقابل الحصول على منتجات ذات جودة اعلى من منتجات المنافسين (Stevenson, 2012,42).



تنطوي الجودة على مطابقة مواصفات التصميم وتقليل العيوب، ويجب على المنظمات اعتبار الجودة فرصة لارضاء العملاء، لذلك يجب على المنظمات فهم اتجاهات وتوقعات العملاء تجاه الجودة (Russell & Taylor, 2011, 21).

ثانياً- التكلفة

تعد التكلفة بأنها تلك التضحية التي تقوم بها المنظمات بمجموعة من الموارد بغية الحصول على بعض الفوائد او المنافع الملموسة أو غير الملموسة حاضراً او مستقبلاً بهدف تحقيق الأهداف المرسومة مسبقاً، اذ يمكن النظر الى عملية خفض التكاليف على أنها قدرة المنظمات على القيام بتقديمها لخدماتها أو منتجاتها بأقل نفقات مما يؤدي الى تحقيق الميزة الكفوية لها، بالإضافة الى تعزيزها لمكانتها السوقية والحفاظ عليها، وعليه تعتبر التكلفة المنخفضة هدفاً رئيساً للمنظمات حول العالم، فالبنسبة للمنظمات التي تنافس مباشرة على السعر ستكون التكلفة هدف عملياتها الرئيس حيث كلما انخفضت تكلفة انتاج سلعهم وخدماتهم، انخفض السعر بالنسبة لعملائهم حيث ان كل يورو او دولار يتم ازالته من تكاليف العملية يعتبر اضافة الى ارباحها (slack, Jones & Jhonston, 2013, 56).

وهي تشير إلى تقديم السلعة أو الخدمة بأقل التكاليف وعلى نحو يرضي العملاء الداخليين او الخارجيين، ولخفض التكاليف العمليات يجب ان تُصمم وتعمل بشكل فعال من خلال التحليل الدقيق للعمليات ويشمل النفقات العامة والقوى العاملة وطرق واساليب العمل (Krajweski, Ritzman & Malhotra, 2013, 32).

ثالثاً- المرونة

أصبحت المرونة من أبرز المفاهيم الإدارية الواردة في الأدبيات السابقة في جانب أبعاد الميزة التنافسية في المنظمات المعاصرة، حيث بات تلقى اهتماماً متزايد في الآونة الأخيرة نتيجة لزيادة رغبات وحاجات العملاء والzebائن المتسمة في التغيير والتنوع المستمرين، إضافة الى حاجتهم الملحة وسعيهم المستمر في اشباع الرغبات الوليدة لديهم في أسرع وأقصر وقت ممكن (مخلوف، 2017)، وعليه يمكن اعتبار المرونة على أنها ذلك الأساس الرئيسي والجوهري الهادف الى الاستجابة السريعة والدقيقة لأية تغيرات تنتج عن تقديم المنتجات أو الخدمات للعملاء بشكل يتناسب مع رغباتهم وحاجاتهم،



حيث يمكن تعريف المرونة على أنها مقدرة المنظمات على القيام بالتغييرات اللازمة على عملياتها وانشطتها بطرق مبتكرة وجديدة والتوصل الى أساليب وطرق حديثة لأداء العمليات والأنشطة عبر النظر الى كل من مرونة الخدمات أو المنتجات والتي تعني بأن تقوم بتقديم منتجات وخدمات معدلة على النحو المطلوب (المرشدي والعتيبي، 2017) .

كما يشير مفهوم المرونة الى قدرة المنظمة على الاستجابة للتغيرات، والتي قد تتعلق بمزايا تصميم المنتجات او بحجم المنتج الذي يطلبه العملاء او بمزيج منتجات المنظمة (Stevenson, 2012,) (42). وكذلك قدرة المنظمة على تقديم مجموعة واسعة من المنتجات للعملاء والقدرة على تغيير هذه المنتجات بسرعة، هناك حاجة للمرونة حتى تتمكن المنظمات من التكيف مع احتياجات العملاء المتغيرة.

ثانياً - الدراسات السابقة

دراسة العساف (Al Assaf, 2019) بعنوان: تأثير رأس المال الفكري على الميزة التنافسية في شركات الاتصالات الأردنية "دراسة حالة على شركة أورانج

The Impact of Intellectual Capital on the Competitive Advantage in Jordanian Telecom Companies" A Case Study on Orange Company

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية في شركات الاتصالات الأردنية: دراسة حالة على شركة أورانج للاتصالات، حيث تكونت عينة الدراسة من (245) موظف تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية البسيطة ومن ثم توزيع عليهم استبانة خاصة لقياس رأس المال الفكري والميزة التنافسية كأداة لجمع البيانات ومن ثم استردادها واخضاعها للمعالجة الإحصائية اللازمة وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة الى عدة نتائج كان ابرزها وجود أثر إيجابي كبير لرأس المال الفكري بشكل عام ورأس المال البشري بشكل خاص على الميزة التنافسية في الشركة المبحوثة، ووجود أثر إيجابي معنوي لرأس المال الهيكلي على الميزة التنافسية فيها، ووجود أثر متوسط لرأس المال العلائقي على الميزة التنافسية فيها.



www.mecsaj.com/ar

دراسة موالييساري وموروانينجساري (2019) Mulyasari & Murwaningsari بعنوان :

Intellectual Capital, Competitive Advantage, Financial Performance And Company Value Among Banking Industries In Indonesia

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر رأس المال الفكري والمزايا التنافسية والأداء المالي على قيمة الشركات في الصناعات المصرفية في اندونيسيا، حيث نظرت هذه الدراسة إلى الأصول غير الملموسة على أنها أحد العوامل المؤثرة في أداء الشركات وقيمتها، إذ يوفر رأس المال الفكري القيمة المضافة للشركات من خلال تشجيعه على دعم العمليات الإنتاجية والقدرات التنافسية مما قد يؤثر ضمناً على زيادة أرباح المنظمات كاستجابة إيجابية للأسواق، إضافة الى ما قد يؤثره رأس المال الفكري في زيادة قيمة المزايا التنافسية والتي تشجع بدورها زيادة أداء الشركات، وعليه فإن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة تمثل في ملاحظة أثر رأس المال الفكري على قيمة الشركة، وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي افترضت الدراسة نموذج علائقي لدراسة المتغيرات آفة الذكر، وتمثلت عينة الدراسة من بيانات البورصة الاندونيسية في القطاع المصرفي في اندونيسيا للفترة 2012-2015، ومن خلال تحليل مضمون البيانات المالية والتي اخضعت للتحليلات الإحصائية اللازمة. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لرأس مال الفكري على قيمة الشركات، في حين وجدت أن الميزة التنافسية لها تأثير على قيمة الشركة بتوسيط أداء الشركات.

دراسة يحيى، أرشاد، كمال الدين ورحمان () Yahya, Arshad, Kamaluddin and Rahman, (2019)، بعنوان:

Green Intellectual Capital and Firm Competitive Advantage: Evidence from Malaysian Manufacturing Firms

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين رأس المال الفكري الأخضر والميزة التنافسية للشركات الماليزية، حيث سعت الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية رأس المال الفكري الأخضر كمورد أساسي وقيم للأعمال والذي بدوره قد يعزز من أداء الشركات وقدراتها التنافسية، وعليه فقد تناولت الدراسة في جانب رأس المال الفكري الأخضر كل من (رأس المال البشري الأخضر، رأس المال الابتكاري الأخضر، رأس المال التنظيمي الأخضر، ورأس المال الهيكلي الأخضر) كأبعاد فرعية على الميزة التنافسية للشركات المبحوثة، وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وبأسلوب قوائم الاستقصاء فقد تكونت عينة الدراسة من (224) مدير لشركات التصنيع في ماليزيا ومن ثم اخضاعها للتحليلات الإحصائية اللازمة.



وقد خلصت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي لكل من رأس المال الفكري الأخضر بأبعاده الفرعية وبالتحديد رأس المال الابتكاري الأخضر ورأس المال التنظيمي الأخضر وعلاقة إيجابية كبيرة، وأن هذه الأبعاد الفرعية تسهم بتحسين التنافسية بين الشركات بشكل أفضل.

دراسة بيكوش (Bakhouche, 2019)، بعنوان:

Intellectual capital as a source of sustainable competitive advantage

هدفت هذه الدراسة إلى بيان ماهية رأس المال الفكري باعتباره مصدر للميزة التنافسية المستدامة، حيث أدى الانتقال إلى اقتصاد المعرفة إلى تغيير متطلبات النجاح في بيئة الأعمال المعاصرة، وعليه فقد سعت الدراسة إلى بيان مفهوم رأس المال الفكري ومميزاته ومكوناته الفرعية مع النظر إلى التحولات التي يحدثها في سبيل تحقيق الميزة التنافسية في ضوء هذا الاقتصاد، من هنا فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كدراسة نوعية لمعالجة أهمية رأس المال الفكري كمصدر جديد وأساسي للميزة التنافسية من خلال مراجعة بعض الأدبيات السابقة ذات الصلة بهذه المواضيع. توصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود تحول مستمر تنموي في عالم الأعمال في جميع البلدان والحكومات والمنظمات، وأن الاقتصاد الجديد يقوم على المعرفة ويعتمد على عوامل جديدة للإنتاج مثل تكنولوجيا المعلومات، وأن المنافسة المتزايدة بين الشركات في جميع أنحاء العالم تتطلب أسلحة ومفاهيم وأساليب تنافسية جديدة إذ أن رأس المال الفكري يعتبر من هذه الأساليب للتحول نحو الاقتصاد الجديد وأنه هذا المفهوم يتكون من مزيج من رأس المال البشري والهيكلية والعلائقية.

دراسة لي وليو. (Li & Liu (2018) بعنوان :

The role of problem identification and intellectual capital in the management of hotels' competitive advantage-an integrated framework

هدفت هذه الدراسة إلى دور تحديد مشكلة رأس المال الفكري في إدارة الميزة التنافسية لمجموعة من الفنادق العاملة في الصين كإطار متكامل وذلك من خلال تناولها لأبعاد رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال الزبائنية) وأبعاد الميزة التنافسية المتمثلة في (المشاركة، عدم التجانس المعرفي، القدرة الابتكارية)، حيث سعت الدراسة إلى تفسير وشرح الآثار غير الواضحة التي تكتنف موضوع رأس المال الفكري وتأثيراته على الميزة التنافسية، وعليه فقد اعتمدت الدراسة على نموذج هيكلية خاص لتحديد الآثار المباشرة وغير المباشرة لهذا الموضوع على الميزة التنافسية للفنادق والبالغ عددها (337) فندق في كل من مدينة كوانزو وشيامن الصينية، وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وبأسلوب نمذجة المعادلات المهيكلية.



www.mecsaj.com/ar

كشفت الدراسة في نتائجها وجود علاقة ارتباطية بين رأس المال الهيكلية كبعد فرعي لرأس المال الفكري على الميزة التنافسية، إضافة الى أن رأس المال الفكري بجميع أبعاده يساهم في زيادة القدرات الابتكارية مما يؤثر بدوره على الأداء التنافسي برمته.

دراسة (2018) Dahash and Al-Dirawib بعنوان:

“Investment in intellectual capital and achievement of the competitive advantage in hotel sector”

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم بعض الأفكار حول مفاهيم رأس المال الفكري بدلالة أبعاده (رأس المال البشري ورأس المال العلائقي ورأس المال الهيكلية) الى جانب التحقيق في العلاقة المحتملة بين رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية في القطاع الفندقي في العراق، حيث تم استخدام استبيان معدّل لجمع الردود من مديري المستويات العليا والمتوسطة في الفنادق من فئة الأربعة والخمس نجوم في العراق. أظهرت نتائج الدراسة علاقة إيجابية وقوية بين رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية، وقد كان لرأس المال البشري أعلى مساهمة في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع الفنادق في العراق. كشف الفحص أن رأس المال الفكري كان له تأثير إيجابي جوهري ميزة تنافسية.

دراسة العزب (2016) بعنوان: "أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة من (19) مؤسسة عامة أردنية حسب مصادر ديوان الخدمة المدنية الأردني، وتضم هذه المؤسسات ما يقارب (768) موظفاً ما بين مدير عام ونائب مدير عام ورئيس قسم.

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج من بينها: إن الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسات العامة الأردنية من وجهة نظر المديرين جاءت بدرجة متوسطة وإن إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) في المؤسسات العامة الأردنية من وجهة نظر المديرين جاءت بدرجة مرتفعة، كما بينت نتائج الدراسة وجود أثر لأبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري في إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة)، حيث تقدر ما مقداره (54 %) من التباين في إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة).



أوصت الدراسة بضرورة العمل على تعزيز أبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري من خلال تفهم المؤسسات العامة لأهمية أبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري بغية تنفيذ مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة).

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من الجلي عند مراجعة الدراسات السابقة أن رأس المال الفكري والذكاء الاستراتيجي من المواضيع المهمة التي شهدت اهتماماً واسعاً في الفترة الاخيرة، كما لوحظ ندرة الدراسات التي تجمع متغيرات الدراسة مع بعضها، كما أن كثيراً من الدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة قد أجريت على الاكثر في البيئة الغربية، أما في المنطقة العربية فيرى الباحث أن متغيرات الدراسة لا زالت بحاجة إلى المزيد من البحث والدراسة خصوصاً رأس المال الفكري والذكاء الاستراتيجي. وقد جاءت هذه الدراسة للربط بين متغيري رأس المال الفكري والذكاء الاستراتيجي في البيئة الأردنية.

منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تتم دراسة الظاهرة بشكل عام مع الإحاطة بكافة عواملها وأسبابها مهما كان عدد هذه العوامل والأسباب. والحصول على المعلومات من مصدرين هما: المصادر الجاهزة والمتمثلة بالأدبيات السابقة والكتب والمقالات والدراسات ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة، والمصادر الميدانية وذلك من خلال أداتي الدراسة المتكونة من استبانتين وزعتا على عينة الدراسة.

مجتمع الدراسة

يتضمن مجال الدراسة الأساسي الشركات العاملة في مجمع الملك حسين للأعمال والبالغ عددها (44)، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارات العليا والوسطى في الشركات العاملة في مجمع الملك حسين للأعمال، والبالغ عددهم (367) عاملاً.

عينة الدراسة

تم الاعتماد على عينة عشوائية بسيطة من العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى في الشركات العاملة في مجمع الملك حسين للأعمال، وبواقع (176) عاملاً.



أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبيان لقياس أثر رأس المال الفكري في الميزة التنافسية بناء على ما تم الاطلاع عليه من الدراسات السابقة والأدب النظري مكونة من (40 فقرة)، وقد تم إعطاء كل فقرة من فقرات أداة الدراسة درجة ليتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي:

- موافق بشدة = 5 موافق = 4 محايد = 3

- غير موافق = 2 غير موافق بشدة = 1

وبناء عليه تم اعتماد المقياس التالي للحكم على المتوسطات الحسابية لمستوى التقييم:

أولاً: (أقل من 2.33) درجة منخفضة.

ثانياً: (من 2.33 – أقل من 3.67) درجة متوسطة.

ثالثاً: (من 3.67 – 5) درجة مرتفعة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وبالاعتماد على الأساليب الإحصائية الآتية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية بهدف وصف عينة الدراسة.
- 2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف التعرف على اتجاهات وتقديرات أفراد العينة على فقرات وأبعاد الاستبانة، والتعرف من خلالها على الأهمية النسبية لأبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة.
- 3- اختبار الانحدار البسيط والمتعدد بهدف اختبار فرضيات الدراسة.

صدق أداة الدراسة :

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الداخلي (صدق التبناء)، وكما هو موضح في

الجدول التالي:

جدول (1) صدق البناء لأبعاد رأس المال الفكري

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الأول: رأس المال البشري	0.87	**0.000
البعد الثاني: رأس المال الهيكلي	0.93	**0.000
البعد الثالث: رأس المال العلائقي	0.89	**0.000

** دال إحصائياً عند (0.01)



من الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط لأبعاد رأس المال الفكري تراوحت ما بين (0.87) و(0.93)، وهي دالة إحصائياً عند المستوى (0.01) ، وهذا يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي لأبعاد رأس المال الفكري.

ثانياً- المحور الثاني (الميزة التنافسية)

جدول (2) صدق البناء لأبعاد الميزة التنافسية

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الأول: الجودة	0.90	**0.000
البعد الثاني: التكلفة	0.94	**0.000
البعد الثالث: المرونة	0.92	**0.000

** دال إحصائياً عند (0.01)

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط لأبعاد الميزة التنافسية تراوحت ما بين (0.90) و(0.94)، وهي دالة إحصائياً عند المستوى (0.01) ، وهذا يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي لأبعاد الميزة التنافسية.

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم حساب الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا لكل من أبعاد مجال وللمعدل ككل لفقرات الاستبانيتين، وكما يلي:

أولاً- ثبات المحور الأول (رأس المال الفكري)

تم قياس الثبات لأبعاد محور رأس المال الفكري كل على حدة، ومن ثم قياس الثبات لكل بعد، وذلك حسب معامل (كرونباخ – ألفا)، ويبين الجدول (3) نتائج الثبات:

جدول (3) ثبات أبعاد المحور الأول (رأس المال الفكري) باستخدام معامل ألفا لكرونباخ (ن=176)

المجال	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: رأس المال البشري	9	0.891
البعد الثاني: رأس المال الهيكلي	9	0.916
البعد الثالث: رأس المال العلائقي	10	0.901
محور رأس المال الفكري ككل	28	0.928



تشير نتائج الجدول السابق إلى أن معامل كرونباخ ألفا لجميع أبعاد محور رأس المال الفكري بلغ (0.928) وهو مؤشر على الثبات، ويعد معامل ثبات أكبر من (0.70) مقبولاً، كما أن معاملات كرونباخ ألفا لمجالات المحور الأول (رأس المال الفكري) كل على حدة كان مرتفعاً، حيث بلغ (0.891) لرأس المال البشري، و (0.916) لرأس المال الهيكلي، و (0.901) لرأس المال العلائقي، وهذا ما يشير إلى الثبات.

ثانياً- ثبات المحور الثاني (الميزة التنافسية)

تم قياس الثبات لأبعاد المحور الثاني (الميزة التنافسية) كل على حدة، ومن ثم قياس الثبات لكل المحور، وذلك حسب معامل (كرونباخ - ألفا)، ويبين الجدول (4) نتائج الثبات:

جدول (4) ثبات ابعاد المحور الثاني (الميزة التنافسية) باستخدام معامل ألفا لكرونباخ (ن=176)

المجال	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: الجودة	6	0.921
البعد الثاني: التكلفة	6	0.905
البعد الثالث: المرونة	6	0.916
محور الميزة التنافسية ككل	18	0.961

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن معامل كرونباخ ألفا لجميع أبعاد المحور الثاني (الميزة التنافسية) بلغ (0.961) وهو مؤشر على الثبات، ويعد معامل ثبات أكبر من (0.70) مقبولاً، كما أن معاملات كرونباخ ألفا لأبعاد الميزة التنافسية كل على حدة كان مرتفعاً، حيث بلغ (0.921) لبعد الجودة، و (0.905) لبعد التكلفة، و(0.916) لبعد المرونة، وهذا ما يشير إلى الثبات.

تحليل البيانات وإختبار الفرضيات

أولاً- وصف خصائص عينة الدراسة

للاوصول إلى وصف دقيق لخصائص عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، حيث كانت الخصائص متمثلة في البيانات الديمغرافية والوظيفية ممثلة (النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي). ويظهر الجدول (1-5) نتائج التحليل لهذه المتغيرات.



الجدول (5): توزيع عينة الدراسة تبعاً لبياناتهم الديمغرافية

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	134	%76.2
	انثى	42	%23.8
	المجموع	176	%100
العمر	أقل من 30 سنة	38	%21.6
	30- أقل من 40 سنة	84	%47.7
	40 - أقل من 50 سنة	45	%25.5
	50 سنة فأكثر	9	%5.2
	المجموع	176	%100
المؤهل التعليمي	دبلوم فما دون	11	%6.2
	بكالوريوس	123	%69.9
	ماجستير/ دكتوراه	42	%23.9
	المجموع	176	%100
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	56	%31.8
	10- أقل من 20 سنوات	98	%55.7
	20 سنة فأكثر	22	%12.5
	المجموع	176	%100
المسمى الوظيفي	مدير عام	14	%7.9
	نائب / مساعد مدير عام	33	%18.7
	رئيس قسم	57	%32.4
	موظف	72	%41
	المجموع	176	%100

تشير بيانات الجدول رقم (5) أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور، حيث بلغ عددهم (134) مشكلين بذلك ما نسبته (%76.8)، في حين أن الإناث لم يشكلن سوى (%23.2) و عددهم (42). كما يلاحظ أيضاً أن الفئة العمرية التي تراوحت أعمارهم بين (50 سنة فأكثر) كانت تمثل النسبة الأقل بين الفئات العمرية في العينة وبواقع (%5.2) في حين أن الفئة العمرية (30- أقل من 40 سنة) شكلت معظم أفراد العينة إذ بلغ عدد أفراد العينة ضمن هذه الفئة (84) فرداً وبنسبة (%47.7)، يليها الفئة العمرية التي تراوحت اعمارهم بين(40-أقل من 50 سنة)، وبنسبة (%25.5) ويليها الذين كانت أعمارهم (أقل من 30 سنة) وبنسبة (%21.6).

أما بالنسبة للمستوى التعليمي فقد شكلت نسبة من الذين يحملون درجة بكالوريوس النسبة الأعلى بين المستويات التعليمية الأخرى حيث بلغت (%69.9)، تلاها ممن يحملون شهادة الدراسات العليا(ماجستير/دكتوراه) حيث بلغت ما نسبته %23.9، وأخيراً الحاصلين على درجة الدبلوم فما دون حيث بلغت ما نسبتهم (%6.2) وهي أدنى نسبة في الحاصلين على المستوى التعليمي في عينة الدراسة.



وفيما يتعلق بسنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة فقد بينت نتائج التحليل أن النسبة الأعلى في العينة كان لديهم من (10- أقل من 20 سنوات) بنسبة مئوية بلغت (55.7%)، ثم الذين لديهم سنوات خبرة (أقل من 10 سنوات) مشكلين ما بنسبته 31.8%، وأخيراً حصل أفراد العينة الذين كانوا ضمن فئة الخبرة (20 سنة فأكثر) ما بنسبته (12.5%)، وهي أدنى نسبة.

كما تشير بيانات الجدول (5-1) إلى أن عينة الدراسة التي توزعت ضمن المسمى الوظيفي حيث حصل مسمى موظف على أعلى نسبة مئوية بلغت (41%)، ثم تلاهم من هم بمسمى وظيفية رئيس قسم بنسبة (32.4%)، ثم نائب/ مساعد مدير عام بنسبة بلغت (18.7%)، في حين حصل المسمى الوظيفي مدير عام على أدنى نسبة بلغت (7.9%).

ثانياً- تحليل إجابات فقرات الدراسة

للتعرف على تقديرات أفراد العينة من العاملين في الشركات العاملة في مجمع الملك حسين للأعمال على محاور الدراسة وأبعادها، تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وجاءت النتائج كما توضحها الجدول الآتية:

أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري

تم استخراج الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد رأس المال الفكري، والجدول رقم (6) يظهر هذه النتائج.

جدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لتقديرات أفراد العينة على أبعاد رأس المال الفكري مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	1	البعد الأول: رأس المال البشري	3.957	0.625	مرتفعة
2	2	البعد الثاني: رأس المال الهيكلي	3.733	0.747	مرتفعة
3	3	البعد الثالث: رأس المال العلائقي	3.727	0.822	مرتفعة
		رأس المال الفكري ككل	3.713	0.789	مرتفعة

تشير بيانات الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول الأهمية النسبية لرأس المال الفكري تراوحت ما بين (3.727 – 3.957)، وجاء بعد رأس المال البشري في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.957)، وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد رأس المال الهيكلي،



وبمتوسط حسابي بلغ (3.733)، وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد رأس المال العلائقي، وبمتوسط حسابي بلغ (3.727)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

أبعاد المتغير التابع الميزة التنافسية

تم استخراج الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد الميزة التنافسية، والجدول رقم (7) اظهر هذه النتائج.

الجدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقديرات أفراد العينة على أبعاد متغير الميزة التنافسية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	2	البعد الثاني: التكلفة	3.875	0.733	مرتفعة
2	3	البعد الثالث: المرونة	3.781	0.774	مرتفعة
4	1	البعد الأول: الجودة	3.697	0.79	مرتفعة
أبعاد الميزة التنافسية الإداري ككل					مرتفعة
			3.784	0.78	

تشير بيانات الجدول (5-6) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة على أبعاد الميزة التنافسية تراوحت ما بين (3.875 – 3.697)، وجاء بعد التكلفة في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.875)، وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد المرونة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.781)، وأهمية نسبية مرتفعة، ويليه بعد الجودة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.753)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

ثالثاً- اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بدلالة أبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في الميزة التنافسية بدلالة أبعادها (الجودة، التكلفة، المرونة) لدى الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال.

استخدم الباحث تحليل الانحدار المتعدد لتحديد أثر أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في الميزة التنافسية في الشركات العاملة بمجمع الملك حسين، وكما هو موضح بالجدول (8).

الجدول (8) تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد رأس المال الفكري في الميزة التنافسية

جدول المعاملات Coefficient					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model summary		المتغير التابع
Sig F*	t	الخطأ المعياري	β	البيان	Sig F*	درجة الحرية dr	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	r معامل الارتباط	الميزة التنافسية
0.000	6.47	0.067	0.181	رأس المال البشري	0.000	3	588.66	0.818	0.904	
0.000	7.85	0.024	0.261	رأس المال الهيكلية						
0.000	8.34	0.025	0.235	رأس المال العلائقية						

*دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (8) أن معامل الارتباط ($R=0.904$) يشير إلى العلاقة الموجبة والقوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، كما أن أثر المتغيرات المستقلة (أبعاد رأس المال الفكري) على المتغير التابع (الميزة التنافسية) هو أثر ذو دلالة احصائية، حيث كانت قيمة F المحسوبة هي (588.66) وبمستوى دلالة ($Sig=0.000$) وهو أقل من (0.05) حيث ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.818$) وهي تشير إلى أن (81.8%) من التباين في (الميزة التنافسية) يمكن تفسيره من خلال التباين في (أبعاد رأس المال الفكري)

أما جدول المعاملات فقد أظهر أن قيمة β عند بعد (رأس المال البشري) قد بلغت (0.181) وان قيمة T عنده هي (6.47)، وبمستوى دلالة ($Sig=0.000$) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي، أما قيمة β عند بعد (رأس المال الهيكلية) قد بلغت (0.261) وان قيمة T عنده هي (7.85) وبمستوى دلالة ($sig=0.000$) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي وقد بلغت قيمة β عند بعد (رأس المال العلائقية) (0.235) وقيمة T عنده هي (8.34) وبمستوى دلالة ($Sig=0.000$) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.



وبناء على ما سبق من تحليل لا نستطيع قبول الفرضية العدمية الرئيسية الاولى ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بدلالة أبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في الميزة التنافسية بدلالة أبعادها (الجودة، التكلفة، المرونة) لدى الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال.

وانبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى

H_{01-1} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (الجودة، التكلفة، المرونة) في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.

استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد أثر أبعاد رأس المال البشري على الميزة التنافسية في الشركات العاملة بمجمع الملك حسين، وكما هو موضح بالجدول (9).

جدول (9) نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر رأس المال البشري في الميزة التنافسية

جدول المعاملات Coeffecient					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model summery		المتغير التابع
Sig F*	t المحسو بة	الخطأ المعياري	β	البيان	Sig F*	درجة حر ية dr	f المحسوبة	r ² معامل التحديد	r معامل الارتباط	الميزة التنافسية
0.000	17.211	0.081	0.774	رأس المال البشري	0.000	1	987.493	0.599	0.774	

*دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (9) إلى أن قيمة ($r=0.774$)، وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباط قيمتها (77.4%) وهي تعتبر مرتفعة (zikmund,200.513) بين رأس المال البشري والميزة التنافسية . ويتبين أن قيمة معامل التحديد ($r^2=0.599$) ، وهذا يعني أن بعد رأس المال البشري قد فسر ما مقداره (59.9%) من التباين في الميزة التنافسية ونسبة (40.1%) نتيجة عوامل أخرى لم تتناولها هذه الدراسة.

كما يتبين من جدول المعاملات ان قيمة (f) قد بلغت (987.493) عند مستوى ثقة (sig=0.000) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وعند درجة حرية واحدة. كما يتبين من جدول المعاملات أيضاً أن قيمة ($\beta = 0.774$) أي أن التغير في وحدة واحدة في أحد أبعاد المتغير المستقل (رأس المال البشري) يؤدي إلى تغير بمقدار (77.4%) في المتغير التابع (الميزة التنافسية)، وأن قيمة ($t = 17.211$) عند مستوى ثقة (sig = 0.000) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على ما سبق من تحليل ، لا نقبل الفرضية العدمية الفرعية الأولى ونقبل الفرضية الفرعية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (الجودة، التكلفة، المرونة) في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال. الفرضية الفرعية الثانية

H_{01-2} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي في الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (الجودة، التكلفة، المرونة) في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.

استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد أثر أبعاد رأس المال الهيكلي على الميزة التنافسية في الشركات العاملة بمجمع الملك حسين، وكما هو موضح بالجدول (10).

جدول (10) نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر رأس المال الهيكلي في الميزة التنافسية

جدول المعاملات Coeffecient					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model summery		المتغير التابع
Sig F*	t	الخطأ المعياري	β	البيان	Sig F*	درجة الحر ية dr	f المحسوبة	r ² معامل التحديد	r معامل الارتباط	الميزة التنافسية
0.000	14.650	0.84	0.779	رأس المال الهيكلي	0.000	1	1021.233	0.607	0.779	

*دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (10) إلى ان قيمة ($r=0.779$)، وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباط قيمتها (77.9%) وهي تعتبر مرتفعة (zikmund,2000.513) بين رأس المال الهيكلي والميزة التنافسية.

ويتبين أن قيمة معامل التحديد ($r^2=0.607$)، وهذا يعني أن بعد رأس المال الهيكلي قد فسر ما مقداره (60.7%) من التباين في الميزة التنافسية، ونسبة (39.3%) نتيجة عوامل أخرى لم تتناولها هذه الدراسة.

كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة (f) قد بلغت (1021.233) عند مستوى ثقة ($\text{sig}=0.000$) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وعند درجة حرية واحدة. كما يتبين من جدول المعاملات أيضاً أن قيمة ($\beta = 0.779$) أي أن التغير في وحدة واحدة في أحد أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الهيكلي) يؤدي إلى تغير بمقدار (77.9%) في المتغير التابع (الميزة التنافسية)، وأن قيمة ($t = 14.650$) عند مستوى ثقة ($\text{sig} = 0.000$) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وبناء على ما سبق من تحليل، لا نقبل الفرضية العدمية الفرعية الثانية ونقبل الفرضية الفرعية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي في الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (الجودة، التكلفة، المرونة) في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.

الفرضية الفرعية الثالثة

H_{01-3} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلائقي في المرونة في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.

استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد أثر أبعاد رأس المال العلائقي على الميزة التنافسية في الشركات العاملة بمجمع الملك حسين، وكما هو موضح بالجدول (11).

جدول (11) نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر رأس المال العلائقي في الميزة التنافسية

جدول المعاملات Coeffecient					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model summary		المتغير التابع
Sig F*	t	الخطأ المعياري	β	البيان	Sig F*	درجة الحر ية dr	f	r ² معامل التحديد	r معامل الارتباط	الميزة التنافسية
0.000	12.897	0.085	0.789	رأس المال العلائقي	0.000	1	1092.722	0.623	0.789	

*دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (11) أن قيمة ($r=0.789$) ، وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباط قيمتها (78.9%) وهي تعتبر مرتفعة (zikmund,2000.513) بين رأس المال العلائقي والميزة التنافسية. ويتبين أن قيمة معامل التحديد ($r^2=0.623$) ، وهذا يعني أن بعد رأس المال العلائقي قد فسر ما مقداره (62.3%) من التباين في الميزة التنافسية، ونسبة (37.7%) نتيجة عوامل أخرى لم تتناولها هذه الدراسة .

كما يتبين من جدول المعاملات أن قيمة (f) قد بلغت (1092.722) عند مستوى ثقة (sig=0.000) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وعند درجة حرية واحدة.

كما يتبين من جدول المعاملات أيضاً أن قيمة ($\beta = 0.789$) أي أن التغير في وحدة واحدة في أحد أبعاد المتغير المستقل (رأس المال العلائقي) يؤدي الى تغير بمقدار (78.9%) في المتغير التابع (الميزة التنافسية)، وأن قيمة (t =12.897) عند مستوى ثقة (sig = 0.000) وهذه تؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) . وبناء على ما سبق من تحليل، لا نقبل الفرضية العدمية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية الفرعية البديلة القائلة :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلائقي في المرونة في شركات الاعمال بمجمع الملك حسين للأعمال.



مناقشة النتائج

أشارت نتائج الدراسة إلى أن الأهمية النسبية لأبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري) جاءت مرتفعة بشكل عام، حيث جاء بعد رأس المال البشري في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.957)، وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد رأس المال الهيكلي، وبمتوسط حسابي بلغ (3.733)، وبأهمية نسبية مرتفعة، ويليه بعد رأس المال العلائقي، وبمتوسط حسابي بلغ (3.727)، وبأهمية نسبية مرتفعة.

وتعزى هذه النتيجة إلى اهتمام منظمات الأعمال بشكل عام، والشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال على وجه الخصوص إذ يشير مفهوم رأس المال الفكري من وجهة نظر منظمات الأعمال إلى المهارات والمواهب والمعارف والخبرات وأنظمة العمل والهياكل التنظيمية التي تمتلكها المنظمة والتي تمكنها من تحقيق أهدافها، وهذا ما يحتم عليها الاهتمام بها.

ويفسر الباحث هذه النتيجة بإدراك المنظمات العاملة في مجمع الملك حسين للأعمال أهمية رأس المال الفكري في كونه يمثل مستوى ذكاء العاملين الذي يمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تحقق من خلالها تلك المنظمات مستويات أداء عالية وزيادة في الإنتاجية، وكذلك مواجهة التغييرات مستمرة والسريعة تواجهها منظمات الأعمال والتي تتطلب مهارات ومعارف تتوافق بين القدرات الفكرية والتقنية.

أظهرت النتائج أن الأهمية النسبية للميزة التنافسية في الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال جاءت بدرجة مرتفعة، وجاء بعد التكلفة في المرتبة الأولى بأعلى أهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد المرونة، وبأهمية نسبية مرتفعة، ويليه بعد الجودة، وبأهمية نسبية مرتفعة.

وتعزى هذه النتيجة إلى اهتمام الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال بأبعاد الميزة التنافسية وكل ما يحقق لها تلك الميزة، وذلك من خلال العديد من الممارسات، من أهمها: خفض كلف التسويق والتوزيع قدر الإمكان، والسعي نحو الاستخدام الأمثل للطاقة والمعدات، وكذلك الحرص على وضع العملاء واحتياجاتهم في المقام الأول، والاستمرار بتقديم منتجاتها وخدماتها بالرغم من التقلبات المؤقتة للأسعار في السوق، بالإضافة إلى حرص إدارة الشركة للحصول على شهادات الجودة لمنتجاتها وخدماتها.

ويفسر الباحث هذه النتيجة من خلال إدراك الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال لأهمية الميزة التنافسية التي ترتبط بشكل وثيق مع استراتيجيتها، الهادفة إلى تحقيق كل من النجاح والاستباقية ومواجهة التحديات يمكن أن تلم بها، والتفوق على المنافسين الحاليين والمنافسين الجدد الهادفين إلى تقديم خدمات ومنتجات مشابهة، فهي القدرة المستمرة على مواجهة مختلف مصادر المنافسة في ظل محيط متغير، الأمر الذي يتطلب تحقيق الأفضلية التنافسية التي تمكن من الحفاظ على هذه المقدر التنافسية واستمرارها.



أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد رأس المال الفكري في الميزة التنافسية للشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال، حيث بلغ معامل التحديد (0.818) وارتفاع قيم الانحدار لجميع الأبعاد، ومستوى الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، مما يعني أن إدارة الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال تتبع استراتيجيات تمكنها من تعزيز أبعاد رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي)، وأن رأس المال الفكري يؤثر على الميزة التنافسية تأثيراً إحصائياً.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن سعي الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال إلى الاهتمام برأس المال الفكري ينبع من إدراكها أن تشجيع العاملين وتحفيزهم نحو تقديم الأفكار والمقترحات وتسهيل تبادلهم للمعلومات والخبرات فيما بينهم من جهة وبين الإدارة من جهة أخرى، يؤدي إلى نتائج إيجابية كثيرة، من أهمها تحقيق الميزة التنافسية أو زيادة مقدرة الشركات على المنافسة في بيئة الأعمال التي تقوم بها.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العساف (2019) التي بينت نتائجها وجود أثر إيجابي كبير لرأس المال الفكري بشكل عام ورأس المال البشري بشكل خاص على الميزة التنافسية في الشركة المبحوثة، ووجود أثر إيجابي معنوي لرأس المال الهيكلي على الميزة التنافسية فيها، ووجود أثر متوسط لرأس المال العلائقي على الميزة التنافسية فيها.

كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية أيضاً مع نتيجة دراسة موالييساري وموروانينجساري (2019) Mulyasari & Murwaningsari، التي أظهرت نتائجها وجود أثر إيجابي لرأس المال الفكري على قيمة الشركات، واتفقت أيضاً مع نتيجة دراسة لي و ليو. (2018) Li & Liu، والتي أظهرت وجود علاقة ارتباطية بين رأس المال الهيكلي كبعد فرعي لرأس المال الفكري على الميزة التنافسية.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من يحيى، أرشاد، كمال الدين ورحمان (Yahya, 2019) Arshad, Kamaluddin and Rahman، التي خلصت إلى وجود ارتباط إيجابي لكل من رأس المال الفكري بأبعاده الفرعية وبالتحديد رأس المال الابتكاري ورأس المال التنظيمي، وأن هذه الأبعاد الفرعية تسهم بتحسين التنافسية بين الشركات بشكل أفضل.

واتفقت كذلك مع دراسة (2018) Dahash and Al-Dirawib التي بينت نتائجها وجود علاقة إيجابية وقوية بين رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية، وقد كان لرأس المال البشري أعلى مساهمة في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع الفنادق في العراق.

الخاتمة :

تتلخص نتائج فرضيات الدراسة بما يلي:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بدلالة أبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على تحقيق الميزة التنافسية بدلالة أبعادها مجتمعة (الجودة، التكلفة، المرونة) في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال، حيث أن القوة التفسيرية للنموذج بلغت ($R^2=0.818$)، وتفسر ما مقداره (81.8%) من التباين في المتغير التابع (الميزة التنافسية).

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (الجودة، التكلفة، المرونة) في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال، حيث أن القوة التفسيرية للنموذج بلغت ($R^2=0.599$)، وتفسر ما مقداره (59.9%) من التباين في المتغير التابع (الميزة التنافسية).

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي في الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (الجودة، التكلفة، المرونة) في شركات الأعمال بمجمع الملك حسين للأعمال، حيث أن القوة التفسيرية للنموذج بلغت ($R^2=0.607$)، وتفسر ما مقداره (60.7%) من التباين في المتغير التابع (الميزة التنافسية).

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلائقي في المرونة في شركات الاعمال بمجمع الملك حسين للأعمال ، حيث أن القوة التفسيرية للنموذج بلغت ($R^2=0.623$)، وتفسر ما مقداره (62.3%) من التباين في المتغير التابع (الميزة التنافسية).

التوصيات

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج، قام الباحث بتقديم جملة من التوصيات تتمثل في الآتي:

1. ضرورة العمل على تعزيز أبعاد رأس المال الفكري من خلال تفهم الشركات لأهمية أبعاد رأس المال الفكري بغية زيادة الكفاءة والفعالية وتحقيق الميزة التنافسية.
2. على الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال استقطاب موظفين متميزين من أجل الحفاظ على سمعتها، والعمل على تشجيع العمل الجماعي فيما بينهم.



3. ضرورة قيام إدارة الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال بتوثيق الاجراءات الخاصة بها في أدلة يسهل الرجوع إليها من قبل العاملين، وتفويض السلطات لهم وإعطائهم نوع من الحرية في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم اليومية.
4. على إدارة الشركات العاملة بمجمع الملك حسين للأعمال الاستجابة للتغيرات التكنولوجية في القطاع التي تنتمي اليه، والحرص كذلك على تبني التكنولوجيا التي يصعب تقليدها من قبل المنافسين.

المراجع

اولا: المراجع العربية

- البشتاوي، سليمان حسين، وبنو طه، اسماعيل احمد حسين (2014). اثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الاردنية. *المجلة الاردنية في ادارة الاعمال*، 10(2)، 229-253.
- التلباني، نهاية عبدالهادي والآغا، مروان سليم وشراب، سائد حسن (2012). التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بالميزة التنافسية " دراسة ميدانية في شركات توزيع الأدوية في محافظات غزة. *مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية*، 14(2)، 209-248.
- الجنابي، ثامر هادي (2017). أثر البيئة الداخلية في تحقيق الميزة التنافسية في شركات الأعمال دراسة تحليلية لعينة من الشركات السياحية في محافظة بابل. *مجلة جامعة بابل*، 25(1)، 259-289.
- داسي، وهيبه (2012). دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية: دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية. *مجلة الباحث*، 11(11)، 165-176.
- رشيد، صالح عبد الرضا والزيادي، صباح حسين شناوة (2014). دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز: دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية، *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 16(3)، 6-40.
- الزبيدي، عنى دحام تناي، محمود، احمد عبد، وحسين، حسين وليد (2017). تحليل ابعاد راس المال الفكري في المؤسسات التعليمية باستخدام تقنية (SWOT). *مجلة جامعة بابل علوم الصرفة والتطبيقية*، 25(1)، 215-238.



www.mecsaj.com/ar

- العزب، حسين محمد (2016). أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 12 (4)، 731-764.
- عطيان، مراد، ونور، عبد الناصر (2014). أثر المقارنة المرجعية في التحسين المستمر لجودة المنتجات والعمليات: دراسة ميدانية على شركات صناعة الادوية في الاردن، *المجلة الاردنية في إدارة الاعمال*، 10(2)، 296-276.
- القرشي، عبدالله علي (2013). الاستثمار في راس المال البشري من منظور مالي. *مجلة الاندلس للعلوم الاجتماعية والتطبيقية*، 5(10)، 490-470.
- القريوتي، موسى قاسم والحوالدة، رياض عبدالله وقطيشات، مازن كمال والحنيطي، محمد فالح، والمعايطة، محمد عطوة (2014). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة في شركة زين للاتصالات الخلوية. *دراسات- العلوم الادارية*، 41 (1)، 55-37.
- مخلوف، احمد، وقنديل، نصر (2017). استخدام الميزة التنافسية كمدخل لتحسين التقارير المالية في منظمات الاعمال دراسة حالة مجموعة نقل الصناعية في الاردن. *مجلة المحاسبة والتدقيق والحكومة*، 2 (2)، 35-7.
- المرشدي، خالد عبد المحسن والعتيبي، عبد العزيز عبد الرحمن (2017). التوجه السوقي والميزة التنافسية دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السعودية، *المجلة العربية للإدارة*، 37 (2)، 90-67.
- الهمشري، عمر احمد (2013). *ادارة المعرفة الطريق الى التميز والريادة*. الاردن، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

ثانياً- المراجع الاجنبية:

- Abazeed, Riad Ahmad Mohammed (2017). The impact of intellectual capital dimensions on organizational performance of public hospitals in Jordan. *Global Journal of Management and Business Research: Administration and Management*, 17(5).
- Al Assaf, A. H. (2019). The Impact of Intellectual Capital on the Competitive Advantage in Jordanian Telecom Companies" A Case Study on Orange



www.mecsaj.com/ar

Company ". *Икономика и управление*, 15(1), 82-98.

- Bakhouché, M. Y. (2019). Intellectual capital as a source of sustainable competitive advantage. *IJAME*, 11-16.
- Barkata, W., Beha, L., Ahmedb, A. and Ahmedb, R., (2018). Impact of intellectual Capital on innovation Capability And organizational Performance: AN Empirical investigation, *Serbian Journal of Management* 13 (2), pp: 365 – 379.
- Cegarra-Navarro, J-G and M-T Sánchez-Polo (2016). Linking the individual forgetting context with customer capital from a seller's perspective. *Journal of the Operational Research Society*, 59(12), 1614–1623.
- Dahash Q. and Al-Dirawib A.(2018) Investment in intellectual capital and achievement of the competitive advantage in hotel sector. *Management Science Letters* 8(7):795–804: www.GrowingScience.com/msl.
- Gogan, L. M., Artene, A., Sarca, I., & Draghici, A. (2016). The impact of intellectual capital on organizational performance. *Procedia-social and behavioral sciences*, 221, 194-202.
- Kenyon, G.N, & Sen, K.C. (2015). *The perception of quality*. Springer-Verlag London.
- Krajewski, Judie, Ritzman, Barbara, & Malhotra, Maya (2013). *Operation management process and supplychains* (10th ed). Pearson Education Limited, Pre Media Global USA Inc.
- Li, Y. Q., & Liu, C. H. S. (2018). The role of problem identification and intellectual capital in the management of hotels' competitive advantage-an integrated framework. *International Journal of Hospitality Management*, 75, 160-170.



- Matovac, Vesna Andrijević, Bilas, Vlatka, & Franc, Sanja (2010). Understanding the importance of human capital and labor market competitiveness in the eu candidate countries and selected eu members. *Ekonomiska misao i praksa*, 2, 359-382.
- Mulyasari, W., & Murwaningsari, E. (2019). Intellectual Capital, Competitive Advantage, Financial Performance And Company Value Among Banking Industries In Indonesia. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 6(4).
- Russell, Roberta S., & Taylor, Bernard W. (2011). ***Operations management creating value along the supply chain*** (7th ed). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Slack, Nigel, Jones, Alistair Brandon, & Johnston, Robert (2013). *Operation management* (7th ed). London: Pearson Education Limited.
- Stevenson, William J. (2012). *Operations management*. New York, NY: McGraw-Hill/Irwin.
- Yahya, N. A., Arshad, R., Kamaluddin, A., & Rahman, R. A. (2019). Green Intellectual Capital and Firm Competitive Advantage: Evidence from Malaysian Manufacturing Firms. *The Journal of Social Sciences Research*, 5(2), 463-471.
- Zeebaree, Mohammed R. Yaseen, & Siron, Rusinah Bt. (2017). The impact of entrepreneurial orientation on competitive advantage moderated by financing support in smes. *International Review of Management and Marketing*, 7 (1), 43-52.