

أثر رأس المال الفكرى
على تحسين جودة خدمات الملاحة الجوية
" دراسة حالة: الشركة الوطنية لخدمات الملاحة الجوية "

**The Impact of the Intellectual Capital's
On Improving the Quality of Air Navigation Services
" A Case Study on: National Air Navigation Services Company"**

إعداد الباحث

حسام أحمد على أحمد حماده

مستخلص الدراسة

استهدفت الدراسة توضيح دور رأس المال الفكرى فى تحسين جودة الخدمة الملاحية المقدمة للعملاء من خلال اختبار مدى وجود علاقة بين المكونات الرئيسية لرأس المال الفكرى وجودة الخدمة الملاحية المقدمة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكرى (رأس المال البشرى، رأس المال الهيكلى، رأس مال العلاقات) وبين تحسين جودة الخدمة الملاحية المقدمة.

كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكرى (رأس المال البشرى، رأس المال الهيكلى، رأس مال العلاقات) وبين تحسين جودة الخدمة الملاحية المقدمة.

مما يدعم التوصية بضرورة العناية والاهتمام بمكونات رأس المال الفكرى (رأس المال البشرى، رأس المال الهيكلى، رأس مال العلاقات) فى بيئه المصرية، نظراً للدور الذى تلعبه فى تحسين جودة الخدمة الملاحية المقدمة للعملاء وتحقيق الأهداف المخططة.

ABSTRACT:

The study aimed at clarifying the role of intellectual capital in improving the quality of navigational service provided to customers by examining the relationship between the main components of intellectual capital and the quality of the navigational service provided.

The study found a significant correlation between the components of intellectual capital (human capital, structural capital, capital of relations) and improvement in the quality of the navigational service provided.

The study also found a significant statistical significance between the components of intellectual capital (human capital, structural capital, capital of relations) and improving the quality of the navigational service provided.

This supports the recommendation that attention should be paid to the components of intellectual capital (human capital, structural capital, capital of relations) in the Egyptian environment due to the role it plays in improving the quality of the navigational service provided to customers and achieving the planned objectives.

مقدمة

لقد تزايد الاهتمام والوعي في الآونة الأخيرة لدى جميع المنظمات على مختلف مستوياتها، بالتفوق والتقدم والنمو والوصول إلى أعلى درجات التميز في ظل المتغيرات العالمية والدولية التي يمر بها العالم اليوم، والتي تملي علينا ألا يكون هناك بديل غير العمل الجاد، والعمل المستمر، حتى يكون لنا دور فعال وقدرة عالية لمواجهة هذه التحديات، والتي لن يستطيع أن يواجهها إلا من يؤمن بأن الجودة في الأداء هي السبيل إلى الاستمرار والتطور.

ومن هذا المنطلق كان لزاما على هذه المنظمات أن تهتم بالعنصر البشري باعتباره أساس أي عملية تنموية، وهو العنصر الأساسي للتفوق والتطور والوصول إلى العالمية في الجودة، من أجل تحقيق هدف واحد وطموح في نفس الوقت، وهو إرضاء العميل. وفي ظل المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي يمر بها العالم اليوم، وفي ظل المنافسة والتحديات التي تواجه المنظمات، يزداد الاهتمام بإيجاد موارد بشرية على درجة عالية من الكفاءة حتى يتم مواجهة هذه التحديات بكل فاعلية واقتدار، فالموارد البشرية هي التي تفكر وتخطط وتقرر وتصنع وتقود وتواجه المنافسة وذلك تحت ضغوط السوق والمتغيرات المختلفة، لذلك كان لزاما على المنظمات الناجحة أن تحسن اختيار وإدارة هذا المورد من خلال تأهيله وتنمية قدراته وتحفيزه للعمل بكل كفاءة وفاعلية، وأن تعمل هذه المنظمات بكل طاقتها، على رعايته وتطويره، من خلال برامج متميزة تساعد على الاحتفاظ به وتحفيزه على المشاركة الفعالة في تحقيق أهداف واستراتيجيات المنظمة ورؤيتها.

ويعد رأس المال الفكري أحد أهم الأصول المعنوية غير الملموسة التي تسعى المنظمات جاهدة إلى امتلاكه لكونه ثروة المنظمات الحقيقية. فهو مصدر الإبداع والتجديد، ويعد السلاح الذي تعتمد عليه المنظمات لمواجهة التحديات العالمية الراهنة، فضلا عن أنه الأساس لبقاء ونجاح وتفوق المنظمات.

أولاً: الدراسة المنهجية:

1/1 أهمية البحث:

أ. يساهم البحث في تأصيل مفهوم رأس المال الفكرى وتحديد مكوناته الأساسية وأفضل الأساليب الإدارية التى يمكن استخدامها فى تنمية رأس المال الفكرى لتحسين جودة الخدمات الملاحية المقدمة.

ب. يساعد هذا البحث فى تحديد أوجه القصور فى إداره رأس المال الفكرى فى المنظمة محل الدراسة مع التركيز على المشكلات التى تواجه المنظمة عند إدارة أصولها الفكرية لتحسين جودة الخدمات الملاحية المقدمة.

ج. إن الوقوف على أوجه القصور فى مفهوم رأس مال الفكرى، ومحاولة تلافئها سينعكس ايجاباً على تحسين مستوى أداء الخدمات الملاحية المقدمة للعملاء فى المنظمة محل الدراسة.

2/1 الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجراء دراسة إستطلاعية من خلال المقابلات الشخصية مع بعض أعضاء مجلس الإدارة ومديرى الموارد البشرية والمالية والجودة والتدريب ، بالإضافة إلى عينه من العاملين بالشركة محل الدراسة، بهدف التعرف على آرائهم فى مفاهيم وأبعاد وأساليب إدارة رأس المال الفكرى، وكذا مفاهيم وأبعاد جودة الخدمات الملاحية المقدمة بالشركة ، تبين من نتائج الدراسة الاستطلاعية أن إدارة رأس المال الفكرى وتحسين جودة الخدمات الملاحية المقدمة بالشركة تواجه المشكلات التالية:

أ. انخفاض الجهود التى تبذلها إدارة الشركة لاستقطاب العاملين ذوى القدرات الإبداعية.

ب. انخفاض الجهود التى تبذلها إدارة الشركة لنشر ثقافة الجودة للعاملين والتحسين المستمر للخدمات فى الشركة محل الدراسة.

ج. وجود قصور من جانب إدارة الشركة فى تعريف العاملين القائمين بتقديم الخدمات بالشركة محل الدراسة، بمفاهيم وأبعاد ومقاييس جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

3/1 مشكلة البحث:

على الرغم من قيام الشركة باتباع الأساليب الإدارية الحديثة، إلا أن هناك العديد من المشكلات التى تؤثر على جودة الخدمات المقدمة نتيجة القصور فى معرفة مفاهيم ومكونات وأبعاد رأس المال الفكرى، وأفضل الأساليب الإدارية التى يمكن استخدامها لتنمية رأس المال الفكرى لتحسين جودة الخدمة المقدمة، لذا يمكن صياغة المشكلة الرئيسية كما يلى:

كيف يمكن تفعيل دور رأس المال الفكرى من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء ؟

4/1: الدراسات السابقة:

1/4/1 دراسة (Sharabati,2008) والمقدمة بعنوان:-

The Effect of Intellectual Capital on the Performance of Pharmaceutical Manufacturing Organization in Jordan.

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى فحص أثر رأس المال الفكري على أداء شركات صناعة الأدوية والكشف عن العلاقة المتبادلة بين عناصر رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة وعلاقتها مع أداء شركات صناعة الأدوية كمتغير تابع.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1- كشفت الدراسة إلى وجود علاقة مباشرة وإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء شركات صناعة الأدوية الأردنية.

2- إن شركات صناعة الأدوية تركز على رأس المال البشري ورأس المال العلاقتي أكثر من تركيزها على رأس المال الهيكلي.

2/4/1 دراسة (Hormiga, et Al., 2010) والمقدمة بعنوان:-

The Role of Intellectual Capital in the Success of New Ventures.

الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى كشف تأثير رأس المال الفكري بأبعاده في نجاح المشاريع الجديدة، كما سعت الدراسة إلى تحليل رأس المال الفكري ضمن مشاريع الأعمال.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

وجود علاقة بين الموجودات غير الملموسة ونتائج الشركات الجديدة، كما أشارت إلى أهمية رأس المال البشري لأداء الشركات، حيث يكون الأداء أفضل في حال كانت الشركة مقادة من قبل فريق يسوده روح الرضا والتعاون والتواصل، كما أفادت الدراسة أهمية تعميق أبعاد رأس المال الفكري.

3/4/1 دراسة (نوال يونس، 2012) والمقدمة بعنوان: -

أثر رأس المال الفكرى فى تحسين الأداء المنظمى.

- الهدف من الدراسة:

يسعى البحث إلى تحديد وتشخيص العلاقة التآثيرية بين متغيرات رأس المال الفكرى فى تحسين الأداء المنظمى.

- أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة:

1- هناك وعى متزايد بأن رأس المال الفكرى فى المنظمة يعد من الموجودات غير الملموسة والمهمة وأن تفعيل هذا المورد من خلال استثماره يوفر قدرة كبيرة للمنظمة لتحسين الأداء.

2- تبين أن هناك توجهها إيجابياً لدى المبحوثين بشأن مؤشرات الأداء المنظمى الذى يمثل قدرة المنظمة على استخدام مواردها بالصورة التى تحقق أهدافها بطريقة كفاء وفاعلية.

4/4/1 دراسة (حسن الزغبى، 2013) والمقدمة بعنوان: -

تحليل العلاقة بين رأس المال الفكرى وإدارة الجودة الشاملة وانعكاسها على الابتكار

الهدف من الدراسة

بناء نموذج يمثل علاقة متغيرات الدراسة فيما بينها وتأثير بعضها على بعض، وكذلك تحديد علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة (رأس المال الفكرى وإدارة الجودة الشاملة) بالإضافة لتحديد أثر علاقة رأس المال الفكرى وإدارة الجودة الشاملة) فى تحقيق الابتكار.

- أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة:

1- وجود تأثير إيجابى لجميع عناصر رأس المال الفكرى مجتمعة فى قدرة المنظمة على الابتكار، مما يدل على أن توافر عناصر رأس المال الفكرى تؤدى إلى زيادة قدرة المنظمة على تحقيق الابتكار.

2- وجود تأثير إيجابى لجميع عناصر مبادئ إدارة الجودة الشاملة مجتمعة فى قدرة المنظمة على الابتكار مما يدل على أن توافر إدارة الجودة الشاملة تؤدى إلى زيادة قدرة المنظمة على تحقيق الابتكار.

5 /1 فرضيات البحث

تقوم هذه الدراسة على فرضية رئيسية وعدد من الفرضيات الفرعية كما يلى:

الفرضية الرئيسية: لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين مكونات رأس المال الفكرى (رأس المال البشرى، رأس المال الهيكلى، رأس المال العلاقات) وتحسين جودة الخدمات الملاحية المقدمة.

ويشتق من الفرضية الرئيسية ثلاثة فرضيات فرعية التالية:

1/5/1 الفرضية الفرعية الأولى: لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين رأس المال البشرى و تحسين جودة الخدمات الملاحية المقدمة.

ويتم التعبير عن هذه الفرضية إحصائياً بالشكل التالى:

فرضية العدم: ف0: ط ر، ا، ج د = صفر
الفرضية البديل: ف1: ط ر، ا، ج د ≠ صفر

2 /5/1 الفرضية الفرعية الثانية: لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين رأس المال الهيكلى و تحسين جودة الخدمات الملاحية المقدمة.

ويتم التعبير عن هذه الفرضية إحصائياً بالشكل التالى:

فرضية العدم: ف0: ط ر، ك، ج د = صفر
الفرضية البديل: ف1: ط ر، ك، ج د ≠ صفر

3 /5/1 الفرضية الفرعية الثالثة: لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين رأس المال العلاقات و تحسين جودة الخدمات الملاحية المقدمة.

ويتم التعبير عن هذه الفرضية إحصائياً بالشكل التالى:

فرضية العدم: ف0: ط ر، ع، ج د = صفر
الفرضية البديل: ف1: ط ر، ع، ج د ≠ صفر

حيث ج د : تمثل جودة الخدمة.
ر أ : تمثل رأس المال البشرى.
ر ك: تمثل رأس المال الهيكلى.
ر ع : تمثل رأس المال العلاقات.

ثانياً: رأس المال الفكرى:

1/2 مفهوم رأس المال الفكرى:

تعرف منظمة Organization For Economic Co-operation Development (OECD) رأس المال الفكرى بأنه القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمى (الهيكلى) ورأس المال البشرى (OECD, 1999).

ويعرف (STEWART) رأس المال الفكرى بأنه المادة - المعرفة الفكرية - المعلومات - الملكية الفكرية - الخبرة التى يمكن وضعها موضع الاستخدام من أجل خلق الثروة.

بالإضافة لذلك، يعبر STEWART عن رأس المال الفكرى بأنه مبنى على أساس المعرفة الأنسانية والإبداع البشرى والخبرات والمهارات التى تستخدم لخلق قيمة مضافة من خلال الارتباط بالقدرات الإبداعية للعاملين والتى يمكن وضعها موضع التطبيق.

كما يوضح (Thomas A.Stewart, 1997) أن رأس المال الفكرى هو الطاقات المعرفية التى تمتلكها المنظمة، أى النخبة المتميزة من العاملين التى لها القدرة على الإبداع والتطوير، فضلاً عن الموارد المعرفية لديها التى تسمح بامتلاك ميزة تنافسية يصعب تقليدها من طرف المنظمات المنافسة، وعلى هذا النحو يعد العقل البشرى المصدر الذى ينبثق منه المعرفة ويكتسبها، وهو الثروة الحقيقية للمنظمات التى تقدم مخرجات مميزة، إن المهارات المعرفية من الإدراك والتصور والتخيل والحصول على المعلومات لها قيمة يمكن أن يدفع الزبون ثمناً للحصول عليها عبر شرائه السلعة أو الخدمة المميزة وذات الجودة العالية، وتحظى برضائه.

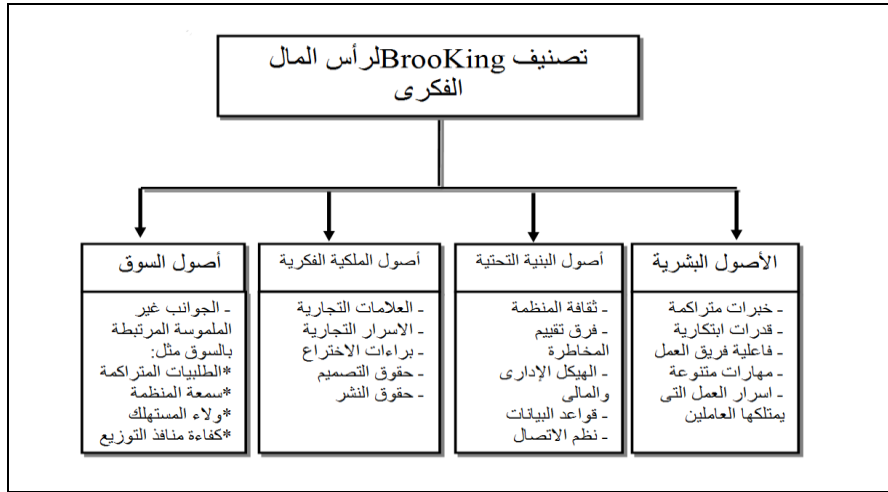
ويرى Guthrie أن رأس المال الفكرى يمثل القدرات المتميزة التى يتمتع بها عدد محدود من العاملين بالمنظمة والتى تمكنهم من تقديم أسهامات فكرية ، تساعد المنظمة من تحقيق مستويات أداء عالية الجودة مقارنة بالمنظمات المماثلة (Guthrie.J, 2001).

ويرى Tomas أن رأس المال الفكرى هو الموهبة والمعرفة التقنية والخبرات والتعليم المتراكم فى العنصر البشرى التى يمكن تحويلها إلى قيمة مضافة للمنظمة (Tomas, and Kenneth, 2004).

2/2: عناصر رأس المال الفكرى:

طرح العديد من الباحثين والكتاب فى أدبيات الإدارة بصفه عامة وإدارة الموارد البشرية بشكل خاص عدة نماذج لعناصر ومكونات رأس المال الفكرى ، وفقاً لوجهات نظرهم ستعرض أهم النماذج التى تبين ذلك:

1/2/1 تعد الأفكار التي قدمها (Brooking, 2002)، في عناصر رأس المال الفكري ذات أثر كبير في هذا المجال، واقترح المكونات الأربعة الآتية لرأس المال الفكري:



الشكل رقم (1) تصنيف رأس المال الفكري وفقا BrooKing

2/2/2 أما Stewart يرى بأن رأس المال الفكري يتضمن ثلاث عناصر تتفاعل كل منهما معا من أجل خلق القيمة وهذا التقسيم يعتبر الأكثر شيوعا وهذا العناصر هي:

أ- رأس المال البشري HUMAN CAPITAL:

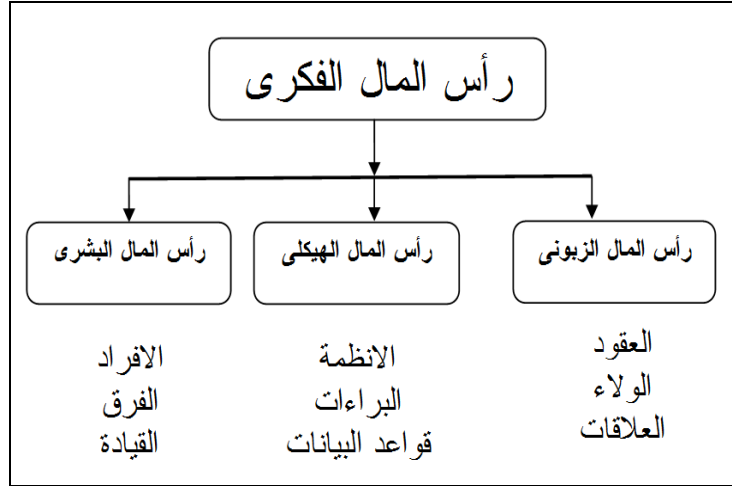
هم الأفراد الذين يمتلكون القدرات والمهارات والخبرات الازمه لتحقيق رغبات العملاء لأنهم مصدر الابتكار والتجديد للمنظمة.

ب- رأس المال الهيكلي STRUCTURAL CAPITAL:

هي قدرات المنظمة التنظيمية ويشمل الامكانيات والقدرات والموارد المالية والمادية التي تملكها التي المنظمة والتي تساهم في نقل المعرفة وتبادل المعلومات لتحقيق متطلبات العملاء .

ج- رأس المال الزبوني CUSTOMER CAPITAL:

يمثل قيمة العلاقات التي تقيمه المنظمة مع الزبائن من خلال رضاء الزبائن وولائهم للمنظمة ومدى الاحتفاظ بهم والتي تحقيق قيمة مضافة للمنظمة.



الشكل رقم (2) تصنيف رأس المال الفكري وفقاً لـ Stewart (نجم عبود، 2008)

3/2/2 ويرى (Sveiby, 2002) أحد رواد حقل إدارة المعرفة ، أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاث أجزاء أساسية كما موضح بالجدول الآتي:

الجدول رقم (1) مكونات رأس المال الفكري وفقاً لـ Sveiby

كفاءة العنصر البشري Human Resource	تشمل القدرات، المعرفة، المهارات، الخبرات.	تصنيف Sveiby لرأس المال الفكري
الهيكل الداخلي Internal Structure	تشمل الأنظمة، العمليات ، تكنولوجيا المعلومات، قواعد البيانات، لوائح، حقوق النشر.	
الهيكل الخارجي External Structure	تشمل العلاقات مع الزبائن، الموردين، المنافسون وكل ما يتعلق بالتميز والسمعة.	

من الجدول السابق ، يتبين اهتمام Sveiby بالعاملين في المنظمة وبخبراتهم، وركز كثيراً على إيجاد القيمة الحقيقية له، لذلك فقد وضع قيمة كبيرة لإمكانات وكفاءات العاملين في تصنيفه لرأس المال الفكري.

*وفي إطار ما سبق ذكره، من تعريفات وعناصر لمكونات رأس المال الفكري فإن الباحث يرى أن رأس المال الفكري هو:-

عبارة عن قدرات ذهنية وعقلية ومجموعة من المهارات والخبرات المتوفرة لدى فئة معينة من الموارد البشرية (رأس المال البشري) في ظل مكونات هيكلية (رأس المال الهيكلي) وعلاقات داخل وخارج المنظمة (رأس المال العلاقات) تساهم وتساعد على توليد و إنتاج أفكار جديدة ومبتكرة تؤدي إلى خلق قيمة مضافة للمنظمة.

*كما يرى الباحث إلى أن رأس المال الفكري يتكون من العناصر التالية:-

أ- رأس المال البشري Human Capital:

هم الأفراد الذين يمتلكون القدرة الفكرية والمعرفة والمهارات والخبرات اللازمة لتحويل المعرفة إلى إبتكار وإختراع لتفوق المنتجات توقعيات ورغبات العملاء.

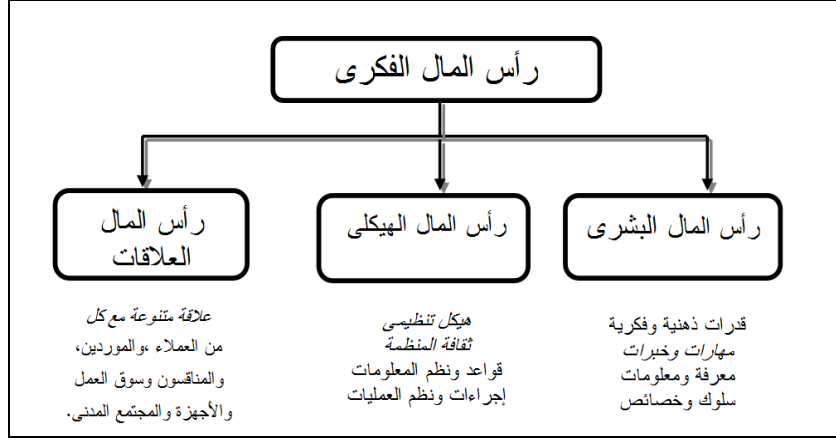
ب- رأس المال الهيكلي Structural Capital: (البيئة الداخلية)

يمثل ثقافة المنظمة وهيكلها التنظمي وقواعد ونظم وتكنولوجيا المعلومات ويشمل الامكانيات والقدرات المالية والمادية التي تملكها التي المنظمة والتي تساهم في نقل وتبادل المعلومات.

ج- رأس المال العلاقات Relational Capital (البيئة الخارجية المباشرة)

يمثل ما يملكه الأفراد الذين يعملون في المنظمة من علاقات فيما بينهم وعلاقات مع كل من العملاء والموردون والمنافسون والشركاء وسوق العمل والأجهزه والمجتمع المحلي تتح لهم تبادل المعلومات والأفكار والمعرفة بالإضافة إلى سمعة المنظمة في سوق العمل.

ويرى الباحث أن رأس المال البشري المتمثل في العنصر البشري هو أساس رأس المال الفكري حيث أن العنصر البشري يمثل الطاقة الذهنية وقدرة فكرية ومصادر للمعلومات والابتكار ويعد المسئول عن نتائج المنظمة وسمعتها.



الشكل رقم (3) عناصر رأس المال الفكري

3/2 أبعاد رأس المال الفكرى:

من خلال الأدبيات الفكرية عن آراء ووجهات نظر الكتاب والباحثين عن موضوع رأس المال الفكرى يمكن تحديد أهم الأبعاد التى نالت اهتمام أغلب الباحثين. إذ يتفق كلا من (STEWART, 1997) (العنزى, 2001) (المفرجى وصالح, 2005) على الأبعاد الاتية (الاستقطاب ؛ الصناعة ؛ التنشيط؛ المحافظة؛ الاهتمام بالمستفيدين ؛ التدريب والتطوير) ويمكن تعريف كل بعد من هذه الأبعاد وكما يأتى:

1/3/2. الاستقطاب: وهو النشاط الذى بموجبه يمكن تحديد مصادر الاستقطاب الداخلية والخارجية للأفراد المؤهلين بهدف جذبها واختيار المرشحين الملائمين للوظائف الشاغرة فى المنظمة.

2/3/2. الصناعة: اذا احتاج المنظمات إلى الأفراد الذين يمتلكون المعرفة والمهارة فهم بمثابة مخزون واسع من المهارات والمعرفة، وبالتالي يتطلب بناء المنظمة بالموجودات الفكرية، حيث أن تطوير الامكانيات الثلاث الاتية يجعل بالامكان بناء قاعدة متينة من الموجودات الفكرية:

أ. توسيع الذكاء.

ب. ممارسة التكامل فى العلاقات بالتوحيد فى الأفكار والأعمال.

ج. تشجيع الابتكار والتجديد بمعنى القدرة على توليد أفكار خلاقية وجديدة.

3/3/2. التنشيط: اذا كانت المنظمة تهتم بالكفاءات والخبرات من الأفراد العاملين لديها، للتشبع بالمعرفة، والاهتمام بهذه الكفاءات والمواهب من خلال شحن القدرات الذهنية للأفراد ، اى العمل بمبدأ التنشيط المكثف وذلك من خلال توفير بيئة مناسبة للمشاركة فى توليد الأفكار كاستخدام أساليب ذهنية مثل العصف الذهنى وأساليب الفكرى الجماعى وأساليب الاجتماعات المرنة.

4/3/2. المحافظة: إن الموارد البشرية كأصل من أصول المنظمة يحتاج إلى صيانة تكفل المحافظة على القدرات والمهارات والخبرات الضرورية من أجل تحقيق اهداف المنظمة. ويمكن المحافظة على الموارد البيشرية من خلال أنشطة عديدة مثل التعويضات، الحوافز المادية والمعنوية وهذا بالإضافة إلى وجود أساليب أخرى تتمكن المنظمة من استخدامها بهدف المحافظة على رأس مالها الفكرى والتصدى للتقادم التنظيمى.

5/3/2. الاهتمام بالمستفيدين: يمثل العملاء محورا اهتمام عمل المنظمات إنتاجية كانت ام خدمية وعلى المنظمة تلبية احتياجاتهم وتلبية رغباتهم وتوقعاتهم ويعد رضا المستفيدين من المؤشرات المهمة التى تدخل فى تقييم أداء المنظمات واتجاهاتها المستقبلية، التى دخلت فى تقييم أداء كل منظمة وخاصة تقنية المعلومات والاتصالات ، لاسيما فى ظل الثورة المعلوماتية.

6/3/2. التدريب والتطوير: يعمل التدريب على ثقل المهارات التى يحتاجها العاملين لرفع كفاءه الأداء، بينما يقوم التطوير بتزويد الأفراد العاملين بالمهاره والمعرفة التى يحتاجها هؤلاء الأفراد فى الوقت الحاضر وفى المستقبل.

أن كل من التدريب والتطوير واكتساب المهارات والخبرات والمعرفة، كل يساعد على التعديل المرغوب فى سلوك العاملين.

4/2 أساليب تطوير وتنمية رأس المال الفكرى:

أ. تقديم الدعم اللازم من قبل الإدارة العليا لخلق بنية فى المنظمة تشجع العاملين على التعلم المستمر والتعلم الذاتى وتقوية وتحسين العلاقات بين العمال حتى يكون مناخ عمل محفز على تبادل المعرفة والخبرات.

ب. أن توفير الإدارة العليا الدعم والامكانيات المادية اللازمة للخبراء والمبدعين لاستخراج طاقتهم الإبداعية الكامنة.

ج. توفير المتطلبات المادية اللازمة لتعظيم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات.

د. زيادة الأنفاق من أجل إكتساب العاملين مهارات وخبرات متميزة من بنىات التعلم فى المنظمات العالمية.

هـ. إتخاذ قرارات سريعة وفورية بمكافأة العاملين على العمل الإبداعى الذى يتقرر الأخذ به مع ضرورة وضع مكافآت خاصة بالتعليم للعمال.

و. العمال على استقطاب المهارات الفكرية من سوق العمل تستطيع أن تستند عليها المنظمة كقدرات أساسية مهمة فى تكوين رأس المال الفكرى.

ز. التفويض الكافى للعاملين داخل المنظمة وبشكل يضمن ويتضمن مساعدتهم على الابتكار والتطوير والتحسين مع عدم إهمال الرقابة المستمرة على نتائج هذا التفويض.

ح. العمل على تكوين مستودع أمن للمعلومات على مستوى المنظمة يضمن تخزين واسترجاع المعلومات بشكل تلقائى ومستمر ودقيق.

ط. الاهتمام بالبحوث والتطوير التكنولوجى الخاص بالمنتج (خدمة - سلعة) والاهتمام بالاختراعات والتجديدات وملاحقة ركب التقدم العلمى فى ضوء الامكانيات المتاحة.

ي. نبذ التوجهات التقليدية لإدارة القائمة على التعليمات والرقابة اللصيقة CONTROL & COMMAND والتوجه للتعامل مع أعضاء المنظمة باعتبارهم منتجي أفكار وأصحاب عقول، وليسوا آلات تنفذ الأوامر بلا تفكير.

ثالثاً: جودة الخدمة:

1/3 مفهوم جودة الخدمة:

يمكن اعتبار الخدمة أنها بعض الاشياء التى تنتج وتستهلك بشكل متزامن (و لكن يمكن بعد الحصول عليها الشعور بنتائجها او تأثيرها).

أما الباحثون (Voss & Norman, 1985) يعرفون الخدمة بأنها تفاعل اجتماعى بين مجهز الخدمة والزبون، ويهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما.

كما يرى (FISHER, 1996) أن الجودة هي درجة التآلق والتميز لكون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور الزبون!

ويرى (PARASURAMAN, 1985) أن مفهوم رضا العميل على أنه "حكم عام أو اتجاه عام يتصل بتفوق الخدمة" بينما عرف جودة الخدمة على أنها "درجة واتجاه الفجوة بين آراء المستهلكين وتوقعاتهم".

ولقد وصف (KWAN, 1996) مفهوم الجودة في خمسة اتجاهات هي:

- أ. الجودة هي قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة مميزة عن المنظمات الأخرى.
- ب. الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة تقترب من الكمال.
- ج. الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تلبية إحتياجات العميل بما يتناسب مع الأهداف المنشودة.
- د. الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إجراء التغيير في خدماتها ، بما يتناسب مع حالة العرض والطلب في السوق.
- هـ. الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية أكثر.

2/3 أهمية تطبيق الجودة في المنظمة:

يمكن تلخيص أهمية إدارة الجودة فيما يلي: (أكرم سلطان وآخرون، 2001)

- 1/2 تعتبر الجودة سلاحاً تنافسياً يضمن للمنظمة حصة سوقية أكبر.
- 2/2 الجودة هي أداة لتحسين ربحية الشركة عن طريق تخفيض تكاليف العمليات الإدارية والتشغيلية والبيع بأسعار تنافسية وجودة عالية ومن ثم زيادة قدرة الشركة على المنافسة.
- 3/2 الجودة وسيلة لزيادة الفاعلية التنظيمية من خلال العمل الجماعي وكفاءة الاتصالات وتحقيق نوع من الولاء للمنظمة.
- 4/2 الجودة تسعى لتحقيق رضا الزبائن عن طريق التركيز على حاجاتهم ورغباتهم.
- 5/2 تعمل الجودة على تخفيض معدل دوران العمالة لأنها تسعى على تحقيق إرضاء للعملاء سوى عملاء داخليون أو عملاء خارجيون.
- 6/2 تعمل الجودة على جذب عملاء جدد لديهم الرغبة في الحصول على خدمة متميزة.

3/3 قياس جودة الخدمة وأبعاد جودة الخدمة:

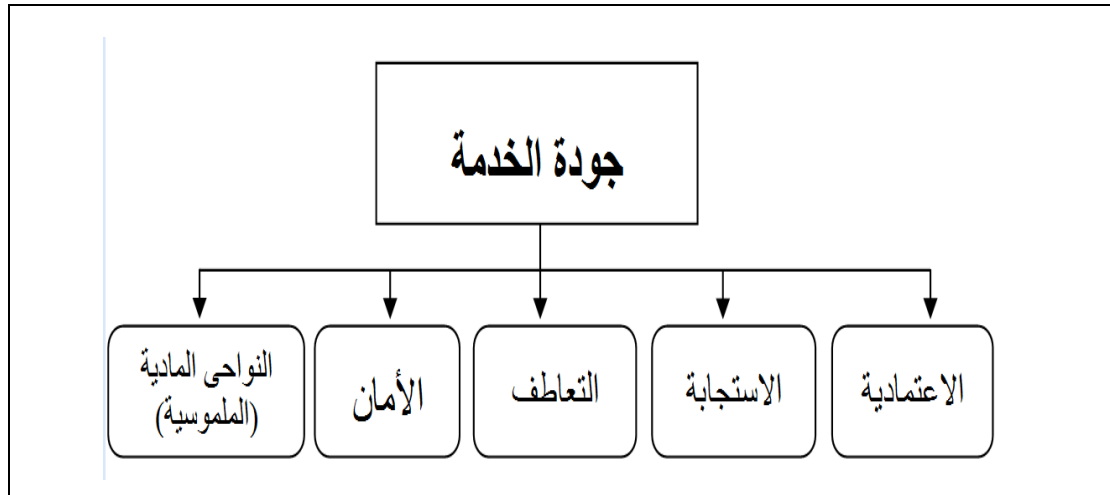
لقد توصل (Parasuraman, 1985) أن هناك عشرة معايير أساسية لتقييم جودة الخدمة المقدمة وفقاً لإدارك العميل وهي ثابتة لكل الخدمات المقدمة وهي:

1/3/3 الاعتمادية Reliability والتي تعنى درجة الانسياق فى أداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة.

- 2/3/3 درجة الاستجابة Responsiveness والتي تشير إلى سرعة استجابة مقدمى الخدمة لمطالب واحتياجات العملاء.
- 3/3/3 الجدارة Competence والتي تعنى امتلاك الأفراد مقدمى الخدمة للقدرات التى تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء.
- 4/3/3 الأمان Security وتعنى المام العاملين بمهام وظائفهم وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أى نوع من المخاطر.
- 5/3/3 الجوانب المادية الملموسية Tangible وتشمل المظهر الخارجى للأفراد والمعدات و مواد ووسائل الاتصال.
- 6/3/3 الاتصال Communication والتي تعنى تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين كل من مقدمى الخدمة والعملاء بشكل سهل ومبسط.
- 7/3/3 المصداقية Credibility وتعنى توافر درجة عالية من الثقة فى مقدمى الخدمة من خلال مراعاة مصالح واحتياجات العملاء.
- 8/3/3 إمكانية الوصول Accessibility والتي تشير إلى سهولة الوصول إلى مقدمى الخدمة والاتصال بهم عند اللزوم.
- 9/3/3 التعاطف Empathy عن طريق بذل كافة الجهود للتعريف على احتياجات العملاء ، وموائمة الخدمة فى ضوء ذلك المعرفة.
- 10/3/3 المجاملة (اللباقة) Courtesy وتشير إلى حسن معاملة العملاء وتقدير ظروفهم الخاصة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والزيون.
- وقد أطلقوا علي هذا الأسلوب في نموذج الفجوات لقياس الجودة أو نموذج PZB نسبة إلى الحروف الأولى لمكتشفيه (Parasuraman , Zeithaml & Berry).
وإن معايير جودة الخدمة وفقاً لإدارك العملاء ليست بالضرورة أن تكون مستقلة عن بعضها البعض بل إن بعضها متداخل مع البعض وقد تكون أحياناً مكملة لبعضها البعض.
غير أنه في دراسة لاحقة تمكن (Parasuraman, 1988) من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد فقط وهي:
- 1/3/3 - الاعتمادية: Reliability: وتعني قدرة المنظمة علي الوفاء بأداء الخدمة بالشكل الذي يمكن الاعتماد عليه وبالشكل الذي وعدت المنظمة بأدائه.
- 2/3/3 - الاستجابة Responsiveness: وهي تعكس ترحيب الشركة مقدمة الخدمة بمساعدة العملاء و الاستجابة الفورية لمتطلباتهم.
- 3/3/3 - التعاطف Empathy: وهو يعكس مدي التفاني والاهتمام الموجه لكل عميل من عملاء المنظمة مقدمة الخدمة.

4/3/3 - الأمان Assurance: وهو يعكس مدى قدرة العاملين في المنظمة مقدمة الخدمة علي بث الثقة والأمان في نفوس العملاء عند التعامل.

5/3/3- الجوانب المادية الملموسة Tangibles: وتشمل جميع المظاهر والتسهيلات المادية المرتبطة بالخدمة المقدمة مثل مظهر العاملين، الأجهزة والمعدات المستخدمة... الخ، أطلق عليها نموذج جودة الخدمة كما موضح بالشكل رقم (4). (تيسير العجارمة، 2005)



الشكل رقم (4) نموذج جودة الخدمة

رابعاً: العلاقة بين رأس المال الفكرى وجودة الخدمة:

ويمكن بلورة العلاقة بين رأس المال الفكرى وجودة الخدمة من خلال مبادئ إدارة الجودة الشاملة وذلك بعرض ما يلي:

1/4 التزام الإدارة العليا بقضية الجودة: حيث أن المسئولية الأساسية عن جودة المنتج إنما تقع على الإدارة العليا. وهى التى تتبنى الجودة كسلاح لتعظيم الحصة السوقية على المستوى العالمى إلى مكافأة العاملين المتميزين فى مجال تحقيق الجودة.

2/4 التركيز على العميل: حيث أن الخصائص التى يراها العملاء هى التى تحدد صفات المنتج. إن المتطلبات التى يريدها العملاء يجب أن تشكل أبعاد تصميم الجودة.

3/4 - التحسين المستمر: يتم وضع المعايير في ضوء كل من متطلبات العملاء المتوقعة، وما يتم لدى المنافسين⁽¹⁾ ليكون بمثابة الأساس لعملية التحسين المستمر للمنتج بهدف المحافظة على رضا العملاء.

4/4 تنمية مشاركة فعالة مع الموردين: وذلك لضمان جودة الخامات والمكونات والتي تشكل الإنتاج وعلى ذلك يتسنى بذل الجهد في اختيار المورد الذي يتوافق مع مفهوم الجودة.

5/4- بناء فرق العمل: حيث أن جهود إدارة الجودة الشاملة تعتمد على الأفراد العاملين، لذلك يجب تقوية ممارسات التدريب والتنظيم والتحفيز وتفويض السلطات للعاملين من أجل تقديم المنتج بمستوى جودة عالية.

6/4 خدمة العملاء: أصبحت من الأمور الحيوية التي تسهم في تشكيل إدراك العميل للجودة.

ومن العرض السابق، نلاحظ أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة بنيت على تحقيق هدف أساسي تتمثل في التركيز على العميل ومتطلباته، والتحسين المستمر للمنتج وذلك من أجل المحافظة على رضا العملاء وتلك هي عناصر رأس مال العلاقات.

كما أنها ركزت على كفاءة الموارد البشرية على أساس التعليم والتدريب وتبادل الخبرة من خلال فرق العمل، وهذا يرتبط برأس مال البشرى.

وكذلك ركزت على ثقافة المنظمة وسياساتها ومسئولية الإدارة والتزامها، وهذا يرتبط برأس مال الهيكلى.

إذا كانت الجودة الشاملة تركز على رغبات وحاجات العملاء لزيادة رضائهم نتيجة الحصول على الخدمة، فإن رأس المال الفكرى يعمل على التركيز على حاجات ورغبات العملاء التي لم يتم إدراكها بعد من خلال الابتكار، وهى الصفات التي فى حالة غيابها لا تؤثر على مستوى رضائهم، ولكن فى حالة وجودها فإن مستوى الرضا لديهم يزيد.

كما يرى الباحث أن إدارة رأس المال الفكرى هو تكامل وتفاعل بين ثلاثة عناصر وهى:

أ. إدارة الموارد البشرية

ب. إدارة الجودة.

ج. إدارة البحوث والتطوير.

وهذه العناصر الثلاثة تكامل وتفاعل من أجل إنتاج أفكار جديدة وخلاقه تعمل على إبهار العميل.

(1) والتي فى ضوءها يتم قياس درجة التقدم

خامساً: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

1/5 أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:

اعتمد الباحث على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستقصاء. ولإيجاد العلاقات بين المتغيرات، ومن أهم الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها عند تحليل البيانات لإجراء اختبار الفرضيات مايلي:

1/1/5 تم إجراء إختبارات الثبات والصدق من خلال معامل ألفا كرونباخ، والذي يعنى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء.

2/1/5 معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation لتحديد مدى وجود علاقة إرتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

3/1/5 معامل التحديد $Coefficient\ Determination(R^2)$ لمعرفة النسبة المئوية التي يستطيع أن تفسرها المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

4/1/5 معامل الإنحدار لتحديد مدى تأثير عناصر رأس المال الفكرى (المتغيرات المستقلة) على جودة الخدمة (المتغير التابع).

2/5 إختبار صدق وثبات الاستقصاء:

للتأكد من عبارات الاستقصاء قام الباحث بإجراء إختبارات والثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ، والذي يعنى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء وأعطائها نفس الناتج تقريباً إذا تم استخدام نفس القائمة وفي الظروف متقارنة لنفس الظروف التي تم فيها التطبيق القائمة.

جدول رقم (2) نتائج إختبار ألفا كرونباخ

معامل الصدق الذاتى		معامل كرونباخ ألفا		العناصر
العملاء	العاملين	العملاء	العاملين	
-	0,96	-	0,926	رأس المال البشرى
-	0,941	-	0,886	رأس المال الهيكلى
-	0,954	-	0,936	رأس المال العلاقات
0,976	0,981	0,952	0,94	عناصر جودة الخدمة

*معامل الصدق الذاتي = الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ

من نتائج الجدول السابق يتضح أن معامل كرونباخ ألفا لعناصر مكونات مكونات رأس المال الفكري وجودة الخدمة يتراوح بين 0.88:0.95، ومعامل الصدق الذاتي لعناصر مكونات مكونات رأس المال الفكري وجودة الخدمة يتراوح بين 0.94:0.98، وهي معاملات مرتفعة تقترب من الواحد الصحيح، مما يشير إلى إمكانية الاعتماد على القائمة في إجراء التحليلات الإحصائية واختبار فروض الدراسة.

2/5 نتائج تحليل إختبار معامل الارتباط والانحدار:

تحديد معاملات الارتباط والتأثير بين كل من عناصر رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقات) كمتغيرات مستقلة وجودة الخدمة كمتغير تابع.

الجدول رقم (3)

يوضح معامل الارتباط الخطي البسيط بين عناصر رأس المال الفكري وجودة الخدمة

البيان	رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس المال العلاقات	مستوى معنوية
جودة الخدمة	0,619	0,657	0,779	0,00

الجدول رقم (4)

معامل الارتباط الخطي المتعدد بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة

البيان	رأس المال الفكري		
	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة ف
جودة الخدمة	0,753	0,556	49,57
			مستوى المعنوية
			0,00

الجدول رقم (5)

يوضح معامل الانحدار بين عناصر رأس المال الفكري وجودة الخدمة

البيان	معامل الإنحدار	قيمة ت	مستوى المعنوية
رأس المال البشرى	0,260	2,180	0,04
رأس المال الهيكلى	0,220	2,766	0,00
رأس مال العلاقات	0,520	2,586	0,00

3/5 تفسير نتائج الارتباط:

1/1 تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط خطى طردى متوسط ومعنوى بين رأس المال البشرى وجودة الخدمة، حيث أن معامل الارتباط هو 0.619 عند مستوى معنوية 0.05، كما هو مبين بالجدول رقم (3).

2/1 كما تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط خطى طردى متوسط ومعنوى بين رأس المال الهيكلى وجودة الخدمة، حيث أن معامل الارتباط هو 0.657 عند مستوى معنوية 0.05، كما هو مبين بالجدول رقم (3).

3/1 كما تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط خطى طردى قوى ومعنوى بين رأس مال العلاقات وجودة الخدمة، حيث أن معامل الارتباط هو 0.779 عند مستوى معنوية 0.05، كما هو مبين بالجدول رقم (3).

4/1 كما تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط خطى طردى قوى ومعنوى بين عناصر رأس المال الفكرى مجتمعة وجودة الخدمة، حيث أن معامل الارتباط هو 0.753 عند مستوى معنوية 0.05، كما هو مبين بالجدول رقم (4).

4/5 تفسير نتائج الإنحدار:

أ- تم تقدير العلاقة الخطية بين المتغير التابع (جودة الخدمة)، وعناصر رأس المال الفكرى كما مبين بالجدول رقم (5)، وهى كالتالى:

$$Y = 0.26X1 + 0.22X2 + 0.52X3 \quad \text{*نموذج الإنحدار الخطى:}$$

$$\text{معامل الارتباط المتعدد لنموذج (R) = 0.753}$$

معامل التحديد المتعدد لنموذج $(R^2) = 0.556$

حيث أن:- Y: تعبر عن جودة الخدمة X1: تعبر عن رأس المال البشرى

X2: تعبر عن رأس المال الهيكلى X3: تعبر عن رأس مال العلاقات

ب- يميل العاملین بالشركة إلى تعريف مفهوم رأس المال الفكرى على أنه يتمثل فى رأس المال العلاقات (العملاء) حيث حصل هذا البند على ترتيب الأول وفقاً لآراء فئات المجتمع. وهذا لا يتفق مع آراء الباحثين فى الفكر الإدارى، الذين يعتبرون رأس المال البشرى هو أساس رأس المال الفكرى. وذلك يشير إلى وجود قصور فى مفهوم رأس المال الفكرى مما يؤثر على تحسين جودة الخدمة بالشركة الوطنية لخدمات الملاحة الجوية.

ج- يتضح أن هناك إنخفاض فى درجة العاملین بالشركة لمفهوم ومكونات رأس المال الفكرى، الأمر الذى يؤثر بشكل سلبى على إدارة وتنمية الأصول الفكرية بالشركة.

د- الشركة تعتمد على أصولها المادية بشكل أكبر من الأصول المعنوية والمعرفية غير الملموسة، حيث تبين من خلال الدراسة عدم التركيز على الأصول المعنوية غير الملموسة مثل البحوث والتطوير وبراءات الاختراع والقدرات المعرفية والابتكارية للعاملین.

هـ- عدم المام العاملین بالشركة بمقاييس جودة الخدمة الخدمات الملاحية ، بالإضافة لعدم التدريب والمشاركة فى الندوة والمؤتمرات الدولية الخاصة بجودة الخدمات الملاحية.

سادساً: توصيات الدراسة

- أ. الانتباه لأهمية إكتشاف وتنمية رأس المال الفكرى (رأس المال البشرى، رأس المال الهيكلى، رأس المال العلاقات) فى بيئة الشركة الوطنية لخدمات الملاحة الجوية.
- ب. الاهتمام برأس المال البشرى ومايتضمنه من خبرات وكفاءات ومهارات يمتلكها ويستحوز عليها الأفراد القادرين على الابتكار وتحقيق فرص التميز للشركة الوطنية لخدمات الملاحة الجوية.
- ج. الاهتمام برأس المال العلاقات لدى الشركة، لتحسين العلاقة مع العملاء ومايتضمنه و تلبية احتياجاتهم ورفع درجة رضائهم عن الخدمات المقدمة لهم.
- د. تطوير وتحسين رأس المال الهيكلى وذلك من خلال الإهتمام بالبيئة الداخلية من ثقافة المنظمة وهيكلها التنظيمى وقواعد ونظم تكنولوجيا المعلومات.
- هـ. تدريب العاملين بالشركة على برامج جودة الخدمات الملاحية وفقاً للمعايير والبرامج العالمية المتعلقة بهذا الشأن.
- و. نتيجة استخدام أجهزة الكمبيوتر والاتصالات المعلوماتية والتشغيل الآلى والتحول من التكنولوجيا الأرضية إلى تكنولوجيا الأقمار الصناعية ، لذلك ستكون هناك حاجة للتدريب والتنمية على درجة عالية لعدد من التخصصات نتيجة للتغيرات الهائلة الناجمة وظهور تخصصات جديدة فى مجال الملاحة والطيران نتيجة لإدخال نظم الملاحة الجوية العالمية
- ز. دراسه الدخول فى التكتلات الجوية سواء كان مع الإتحاد الأوروبى لتحقيق التدريب للموارد البشرية وتبادل الخبرات مع الجانب الأوروبى فى تقديم خدمات الملاحة الجوية أو مع دول شرق وجنوب القارة الأفريقية (الكوميسا) وذلك لتسهيل وتشهيل الحركة الجوية والتجارة فى القارة الأفريقية.

مراجع البحث

أولاً: المرجع العربية:

(أ) الكتب

- 1- تيسير العجارمة ، التسويق المصرفي، عمان، دار الحامد، 2005.
- 2- راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية مصر، 2005.
- 3- سونيا محمد البكري، إدارة الإنتاج والعمليات، الدار الجامعية، مصر، 2001.
- 4- عادل حرحوش المفرجي، د أحمد على صالح ، رأس المال الفكري – طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2003.
- 5- على السلمي ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000، دار غريب، القاهرة، 1995.
- 6- على محمد عبد الوهاب، التخطيط الاستراتيجي ،كلية التجارة ، جامعة عين شمس، 2008.
- 7- فريد زين الدين ، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة للمنظمات العربية ، دار الكتاب ، القاهرة ، 1996.
- 8- قاسم علوان ، إدارة الجودة في الخدمات، عمان ، دار الشروق، 2006
- 9- محمد شحات، الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، دار الخريجين، الرياض 2005.
- 10- مختار أبوبكر ،أسس ومناهج البحث العلمي ، دار الجامعي، 2010.
- 11- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة والمفاهيم والاستراتيجيات، عمان ، الوراق للنشر والتوزيع ، 2008.

(ب) الدويات والأبحاث العلمية:

- 1- حسن على الزغبى، تحليل العلاقة بين رأس المال الفكرى وإدارة الجودة الشاملة وانعكاسها على الابتكار (دراسة ميدانية فى شركات صناعة الأدوية الأردنية) ، المؤتمر العربى الأول للمنظمة العربية للتنمية الإدارية ومعهد الإدارة العامه بسلطنة عمان 28 – 30 ابريل 2013.
- 2- غسان فيصل عبدالله. أثر رأس المال الفكرى فى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة- (دراسة فى جامعة تكريت)، مجلة تكريت - العدد (15)- المجلد الخامس- 2009.
- 3- نهال أحمد الجندى، قياس وتقييم رأس المال الفكرى، أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة، مجلة المحاسبة والإدارة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، العدد 65 ، 2005.
- 12- نوال يونس، أثر رأس المال الفكرى فى تحسين الأداء المنظمى – كلية التقنية الإدارية - الموصل مجلة العلوم الاقتصادية العدد (30) ، يناير 2012.

(ج) المؤتمرات والندوات العلمية:

- 1- سالم محمد سالم، تقييم دور الموانى الجوية الداخلية وأثرها على الحركة السياحية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الدراسات السياحية، كلية السياحة و الفنادق، جامعة حلوان، القاهرة، ج.م.ع.، 2007.
- 2- صليحة رقاد، تقييم جودة خدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية – جامعة الحاج لخضر – الجزائر ، 2008.
- 3- محيا بن خلف عيد المطيرى، إدارة رأس المال الفكرى وتنميه بالتعليم الجامعى فى ضوء التحولات المعاصرة، رسالة دكتوراه ، كلية التربية جامعته أم القرى، 2007.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

2.1 Books:

- 1- Awad, E.M. & H.Ghaziri: Knowledge Management, U.S.A.: Prentice Hall, Inc, 2004.**
- 2- Brooking, A: “Intellectual Capital: Core Asset for Third Millennium Enterprise”, International Thomson Business Press, London, 1996.**
- 5- Edvinson, L, & Malone, M. S.:Intellectual Capital:Realizing your Company’s True Value by Finding its Hidden Brainpower. NewYork: Harper Business, 1997.**
- 6- Stiles, Philip and Somboon Kulvisaechana: Human capital and performance, A literature review, Judge Institute of Management, University of Cambridge, 2003.**
- 7- Schroeder, R.G.: Operation Management Decision Making in the Operation Function ;2nd-Ed New York: Mc Graw Hill Inc., 1985.**
- 8- Sveiby, K.E.: Measuring Intangible & Intellectual Capital –An Emerging First Standard, (internet version, 5 August 1998).**

- 9- Stewart, Thomas A.: **Intellectual Capital: The New Wealth of Organization.** London: Nicholas Brealy Publishing, 1997.
- 10- Voss, C.A. **Operations management in service industries and the public sector.** New York: John Wiley & Sons, 1985.

2.2 Periodicals:

1. Allee, Verna: **The Value Evaluation: Addressing Larger Implications of an Intellectual Capital and Intangible Perspective,** *Journal of Intellectual Capital.* Vol.1, No.1. 2000.
2. Brooking, A: **“Intellectual Capital: Core Asset for Third Millennium Enterprise”**, International Thomson Business Press, London, 1996.
3. Chen, M.C., Cheng, S. J., & Wang, Y. C: **An Empirical Investigation of the Relationship between Intellectual Capital and Firms’ Market Value and Financial Performance.** *Journal of Intellectual Capital* ,6,2, 2005.
4. Kossovsky , N , **fair Value of Intellectual Capital Information Strategy,** *Journal of Intellectual Capital,* V1, N2 , 2002.
5. Kwan, P.Y.: **Application of Total Quality Management in Education: Retrospect and Prospect,** *The International Journal of Educational Management,* Vol.10, No.5, 1996.
6. Parasuraman A., Valarie. A. Zeithaml & Leonard L. Berry " **A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research**", *Journal of Marketing* ,Vol. 49, No. 3, (Fall 1985).
7. Parasuraman A., Leonard L. Berry and Zeithaml Valarie A" **Servqual: A multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality** " *Journal of Retailing* Vol.64, No.1,(Spring 1988).
8. Parasuraman A., Berry L. Leonard and Zeithaml A. Valarie, **"Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale”** *Journal of Retailing,* Vol.67 , No.4 , (Winter 1991).