

رأس المال البشري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية

" دراسة عينة من المصارف بولاية البحر الأحمر "

في الفترة من 2020 - 2023م

إعداد الطالب :

ناصر عبد الرحمن محمد علي عتيق

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال

إشراف الدكتورة :

راضيه عبد المنعم عبد الله

كلية الدراسات العليا

جامعة البحر الأحمر ، السودان

مارس 2024

المستخلص

تناولت هذه الدراسة " رأس المال البشري وأثره في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة حالة مصارف ولاية البحر الأحمر "في الفترة 2020-2023 ، بيان أثر رأس المال البشري في تحسين جودة الخدمات المصرفية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع البيانات ، أهم نتائج الدراسة هي: إن تحقيق التميز في أداء المؤسسات المعاصرة لا يستند إلى مجرد امتلاكها للموارد الطبيعية والمالية والتكنولوجية فحسب، وإنما يستند بالدرجة الأولى إلى قدرتها على توفير كفاءات بشرية لها القدرة على تعظيم الاستفادة من تلك الموارد هنالك ارتباط طردي قوي جدا بين المعرفة والقدرة والمهارة والابتكار لدى رأس المال البشري كمتغيرات مستقلة، والميزة التنافسية كمتغير تابع يساهم الاهتمام بالمعرفة لدى رأس المال البشري في زيادة الميزة التنافسية لدى المصارف. أهم التوصيات ضرورة توفير برامج تدريب خارجي متخصص لرأس المال البشري، ضرورة توثيق وخزن المعارف المكتسبة بواسطة العاملين للاستفادة منها مستقبلا بحيث لا تحتاج إلى إعادة اكتشاف .

Abstract

This study, entitled “Human Capital and its Impact on Achieving Competitive Advantage,” a case study of Red Sea State banks in the period 2022-2023, aimed to demonstrate the impact of human capital in improving the quality of banking services. The study relied on two approaches: historical and descriptive analytical. The study used the questionnaire as a primary source for collecting data. The most important results of the study are: Achieving excellence in the performance of contemporary institutions is not based solely on their possession of natural, financial, and technological resources, but rather is based primarily on their ability to provide human competencies that have the ability to maximize the benefit from those resources. .It brought a very strong direct correlation between the knowledge and skill used for human capital as independent variables, and advantage as a dependent variable. Interest in knowledge of human capital contributes to increasing its contribution to the development of human capital. The most important of which is: the necessity of providing external training programs for human capital. For the reason and expectation of storing knowledge for two reasons, through the mediation of the general public, it will be stored in the future so that it does not need to be rediscovered.

قائمة الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	البسملة
ب	الإستهلال
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	المستخلص
و	Abstract
ز - ط	قائمة الموضوعات
ي	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
الفصل الأول : الإطار العام للبحث	
2	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
3	أهمية الدراسة
3	أهداف الدراسة
3	فرضيات الدراسة
3	منهجية الدراسة
4	حدود الدراسة
4	أدوات جمع البيانات
4	هيكل الدراسة
11 - 5	الدراسات السابقة
الفصل الثاني : مفهوم رأس المال البشري	
المبحث الأول : مفهوم وأهمية وخصائص رأس المال البشري	
13	التطور التاريخي لرأس المال البشري
14	مفهوم رأس المال البشري

16	خصائص رأس المال البشري
16	أهمية رأس المال البشري
المبحث الثاني: مكونات رأس المال البشري والاستثمار في رأس المال البشري	
20	مكونات رأس المال البشري
25 - 20	أبعاد رأس المال البشري
28-25	الاستثمار في رأس المال البشري
30-28	أهمية الاستثمار في رأس المال البشري
31-30	أهداف الاستثمار في رأس المال البشري
32-31	تطوير رأس المال البشري
الفصل الثالث: الميزة التنافسية	
المبحث الأول : مفهوم وأهمية وأهداف الميزة التنافسية	
35-34	مقدمة
36-35	مفهوم التنافسية
38-36	أهمية التنافسية
40-38	مفهوم الميزة التنافسية
40	أهمية الميزة التنافسية
42-41	أهداف الميزة التنافسية
المبحث الثاني: أنواع ومميزات الميزة التنافسية	
47-43	أنواع الميزة التنافسية
53-47	أبعاد الميزة التنافسية
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
المبحث الأول : نبذة تعريفية عن المصارف السودانية	
56-55	القطاع المصرفي السوداني
57-56	نشأة المصارف في السودان
60-58	عينة من المصارف بولاية البحر الأحمر
المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية	
62-61	إجراءات الدراسة الميدانية

68-63	تحليل البيانات الشخصية
78-69	تحليل بيانات الإستبانة
83-79	الإحصاءات الوصفية
88-84	اختبار الفرضيات
الفصل الخامس : النتائج والتوصيات المصادر والمراجع	
90	النتائج
92-91	التوصيات
97-93	المصادر والمراجع
105-98	الملاحق

أولاً : النتائج

من خلال الدراسة توصل الباحث إلى النتائج الآتية:

- 1- تسعى البنوك في عصر اقتصاد المعرفة إلى اكتساب ميزة تنافسية من خلال تحقيق التميز عن طريق استغلال الطاقات الفكرية والعقلية للقوى العاملة .
- 2- رأس المال البشري هو مفتاح مستقبل أي بلد أو مؤسسة تكمن في مواهب ومهارات وقدرات أفرادها العاملين وعاملا مهما في النجاح الاقتصادي على المدى الطويل.
- 3- إن غياب التخطيط طويل الأمد حول إستراتيجية رأس المال البشري يمكن أن يترتب عليه العديد من الخسائر في عدد الأفراد العاملين والإنتاجي
- 4- إن تحقيق التميز في أداء المؤسسات المعاصرة لا يستند إلى مجرد امتلاكها للموارد الطبيعية والمالية والتكنولوجية فحسب، وإنما يستند بالدرجة الأولى إلى قدرتها على توفير كفاءات بشرية لها القدرة على تعظيم الاستفادة من تلك الموارد.
- 5- هنالك إرتباط طردي قوي جدا بين المعرفة والقدرة والمهارة والابتكار لدي رأس المال البشري كمتغيرات مستقلة، والميزة التنافسية كمتغير تابع.
- 6- يساهم الاهتمام بالمعرفة لدى رأس المال البشري في زيادة الميزة التنافسية لدي المصارف.
- 7- أصبحت قدرة رأس المال البشري عنصرا مهما في إثراء الميزة التنافسية في المجال المصرفي.

8- توفر المهارة لدى العاملين في قطاع المصارف لأنها تساهم في زيادة الميزة التنافسية في المصارف.

9- صار الابتكار لدى رأس المال البشري مطلوباً لتأثيره على زيادة الميزة التنافسية في القطاع المصرفي.

10- كفاءة رأس المال البشري تسهم في جودة الخدمات المقدمة في المصرف.

11- وجود رأس مال بشري يمتلك المعرفة والقدرة والمهارة والابتكار يساهم في تقليل التكلفة.

12- تعتمد سرعة تقديم الخدمات المصرفية بالأساس على رأس المال البشري.

ثانياً : التوصيات

من خلال النتائج يوصي الباحث بالآتي :

- 1- ضرورة توفير برامج تدريب خارجي متخصص لرأس المال البشري.
- 2- ضرورة أن يمتلك البنك خطط وبرامج بحثية لتطوير أداء رأس المال البشري.
- 3- ضرورة توثيق وخزن المعارف المكتسبة بوساطة العاملين للاستفادة منها مستقبلاً بحيث لا تحتاج إلى إعادة اكتشاف.
- 4- إجراء بحوث ودراسات تتعلق برأس المال البشري وأثره في زيادة الميزة التنافسية فيما يختص بالجانب الاجتماعي : (صحة، تعليم، برامج ترفيهية) .
- 5- التركيز في بناء رأس المال البشري على الذهنات قبل الماديات (التركيز على الكادر البشري قبل التركيز على المباني والتجهيزات مع التركيز على الخريجين أصحاب التخصص وأهمية العمل قبل المال لضمان الحقوق وتوفير الضروريات التي تساعد على ضمان العيش الكريم والاحساس بالانتماء مما يساهم في تقديم الأفضل.
- 6- تنمية الموارد البشرية في المصارف وذلك من خلال
 - أ. تطوير نظام الحوافز المادية والمعنوية لرفع أداء العاملين في المصارف، وزيادة انتمائهم وولائهم للمصارف التي يعملون بها.
 - ب. زيادة الدورات التدريبية الداخلية والخارجية للعاملين في المصارف، وعلى جميع المستويات الوظيفية، لتنمية المعرفة لديهم وإطلاعهم على كل ما يستجد في مجال عملهم
 - ج. تطوير قاعدة البيانات لدى المصارف من أجل الإلمام بكافة المعلومات الحديثة للعملاء.
 - د. تطوير النظام الداخلي بين العاملين في المصارف سواء كان نظام اتصال أفقي أم عمودي.

7- الاحتفاظ بالعاملين ذوي الكفاءة العالية، وإعادة النظر في عملية شغل المناصب الإدارية والقيادية، التي تتطلب مستويات عالية من رأس المال البشري، وذلك من خلال تحديد معايير واضحة لشغلها، أساسها التقييم والكفاءة العالية، وليس الاعتماد فقط على الأقدمية والمحابة وغيرها من المعايير غير الموضوعية.

8- توفير البيئة الوظيفية الآمنة للموظفين، مما يدفعهم لعدم التفكير في ترك العمل، بحيث يعود على المصارف بالاستقرار.

9- يجب على المصارف أن تعطي قسم الموارد البشرية اهتماما "خاصا"، وأن تنتقي الفريق العامل في هذا القسم بعناية ودراية وأن يكونوا من أصحاب التخصص، لأن لهذا القسم تأثير على المنظمة بأكملها ولا سيما إن إدارة الموارد البشرية يفترض أن تحتل موقعا استراتيجيا في الهيكل التنظيمي للمنظمة، وأنه ينبغي أن تتوفر لدى قيادتها الخصائص والمواصفات التالية :

أ - معرفة جيدة بطبيعة العمل وجوانبه العملية والنظرية.

ب- إلمام شامل بطبيعة المصرف واهدافه والظروف التي يعمل فيها.

ج- إلمام بطرق العمل الفنية ومقاييس أداء الانتاجية.

د- فهم القوانين والأنظمة الحكومية ذات العلاقة.

10- زيادة درجة استخدام المصارف للإعلانات التجارية في التسويق لخدماتها المصرفية، والاعتماد عليها في التفاعل مع العملاء بصورة مباشرة.

11- تبني سياسة واضحة ودقيقة في استقطاب رأس المال البشري، بإعتبار المورد البشري هو القادر على تفعيل واستثمار باقي الموارد المالية والتقنية في المصارف، واعتماد البرامج الحديثة في تدريب رأس المال البشري استجابة للنحولات المعرفية والتكنولوجية والاقتصادية.

ثالثا: "مقترحات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يقدم الباحث بعض مقترحات لدراسات مستقبلية والتي يأمل أن تساهم في إثراء المعرفة في هذا المجال، وذلك على النحو التالي:

1 - إجراء دراسة مماثلة تتناول دور المصرف المركزي في تطوير رأس المال البشري في المصارف.

1- إجراء دراسة مماثلة تتناول دور رأس المال البشري في مواجهة التحديات التي تواجه المصارف في ظل التقلبات الاقتصادية.

2- إجراء دراسات تتناول العلاقة بين تطوير رأس المال البشري ومتغيرات أخرى مثل تحسين الأداء التنظيمي، النجاح التنظيمي وأنظمة العمل.