

التسيير الحديث للكفاءات بين تحقيق الميزة التنافسية وتحديات اقتصاد المعرفة

أ. هشام بوخاري
جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2

أ.د. محمود قرزيز
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج

الملخص:

إن المعرفة هي القيمة المضافة الأهم في مجال الثورة التكنولوجية، التي تبشر بعالم ما بعد الحداثة والتصنيع وإنتاجها هو الرهان، وتسويقها يعد المحرك الأول للتنمية المستدامة والحلبة الأهم للتنافس الدولي ومصدر القوة والمناعة للأمم المتفوقة في إنتاجها. تناقش الورقة البحثية طرق وآليات تسيير الكفاءات في المؤسسة في ظل تحديات مجتمع المعرفة، من خلال ارتقاء أداء المؤسسة إلى مستوى إدراك أهداف إدارة واقتصاد المعرفة، وبلوغ طرق تسيير تواكب حاجات الإبداع والخلق، والتميز. **الكلمات المفتاحية:** التسيير ، الكفاءات ، المعرفة ، تسيير ، الكفاءات ، اقتصاد المعرفة ، الميزة التنافسية.

Résumé:

La connaissance est la valeur ajoutée plus important dans le domaine de la révolution technologique, Qui contient la promesse d'un monde d'après la modernisation et l'industrialisation et la production est l'enjeu, La commercialisation est le moteur du développement durable et la scène le plus important de la concurrence internationale et la source de la Force et l'immunité des nations d'excellence de production.

Examiner le document de recherche des moyens et des mécanismes de gestion des compétences de l'institution dans les défis de la société du savoir ,En amélioration du fonctionnement de l'institution au niveau de prise de conscience des objectifs de gestion de l'économie du savoir ,Et la réalisation des méthodes de fonctionnement face aux besoins de la créativité d'âme, et de l'excellence.

Mots clés:

La gestion, les compétences, la connaissance, L'économie de la connaissance, Avantage concurrentiel.

مقدمة

إذا كانت درجة نجاح الإدارة مازالت تقاس حتى الآن بمدى الكفاءة في إنجاز العمليات الإنتاجية والمؤشرات المالية، فإن إدارة المستقبل بالإضافة إلى ذلك سيتم قياس كفاءتها بقدرتها على اتخاذ القرارات اللازمة لأحداث التغيير والتطوير، بالإضافة إلى القدرة على التكيف مع البيئة والابتكار والإبداع.

فالعنصر البشري والكفاءات البشرية هي التي تحدد مدى كفاءة المنظمة وفعاليتها، ويشهد العالم اليوم تنامي كبير لدور المعرفة والمعلومات واستخدام ذلك في شتى الميادين: فالمعرفة أصبحت محرك الإنتاج والنمو الاقتصادي كما أصبح مبدأ التركيز على المعلومات والمعارف والتكنولوجيا كعامل من العوامل الأساسية في الاقتصاد من الأمور المسلم بها وبدأنا نسمع بمصطلحات تعكس هذه التوجهات مثل مجتمع المعلومات وثورة المعلومات واقتصاد المعرفة وغيرها.

وأخذت المؤسسات الاقتصادية على عاتقها هذا الأمر بعناية كبيرة، من حيث إهتمامها الكبير لمسألة تنمية طرق تسيير وإدارة المعارف والكفاءات في المؤسسات في محاولة جادة منها لبلوغ الميزة التنافسية المطلوبة.

ويكتسي موضوع هذه الورقة البحثية أهميته كونه يعالج إحدى أهم السياسات الحديثة في مجال الموارد البشرية في المؤسسات وهي سياسة التسيير الحديث للكفاءات، وتتمثل أهمية البحث في تسليط الضوء على سياسة التسيير الحديث للكفاءات البشرية في المؤسسات بين التحديات التي يفرضها اقتصاد المعرفة وبين تحقيق المؤسسات لميزتها التنافسية وذلك من حيث الإحاطة بإطارها المفاهيمي، ومحاولة التعرف على مكانة ودور الكفاءات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة.

وفي هذا الشأن نطرح التساؤل التالي:

- ما هي طرق تسيير وتنمية الكفاءات في المؤسسة في ظل تحديات مجتمع المعرفة ؟

ومن أجل معالجة هذه الإشكالية قمنا بتقسيم المقال وذلك من خلال التطرق للعناصر الأتية:

أولاً- الإطار المفاهيمي للكفاءات.

ثانياً- ماهية اقتصاد المعرفة.

ثالثاً- أساسيات الميزة التنافسية للمؤسسة.

رابعاً- أثر الكفاءات على الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة.

أولاً- الإطار المفاهيمي للكفاءات

1- تعريف الكفاءات:

إن مفهوم الكفاءات يطرح إشكال تعريفها والكفاءة لا يمكن أن تكون مهمة إذا لم تكن مكوناً أساسياً للأداء، إلى جانب محيط العمل والدافعية، ويفهم ذلك من خلال القيام بتحليل العمل ووصف العمل انطلاقاً من واجبات الوظيفة والمؤهلات والخبرات والتدريب⁽¹⁾ إضافة إلى ذلك تحديد خصوصيات الفرد عندما يقوم بتحريك الموارد المختلفة.

أما فيما يتعلق بتعريف الكفاءة فقد وردت العديد من التعاريف في هذا الصدد، وذلك باختلاف الباحثين و الدارسين لهذا المجال؛ فمن أقدمها نذكر ذلك التعريف الذي قدمه عالم اللسانيات شومسكي للكفاءة حيث عرفها

بأنها⁽²⁾ دراية المؤلف بلغته، فالدراية هي أساس الكفاءة، حيث تمثل مزيجا تطوريا من التجارب، القيم، المعلومات، والخبرات التي تشكل بدورها إطارا لتقييم وإدماج تجارب ومعلومات جديدة، إذن الدراية هي القاعدة المرجعية لتشكيل المعرفة، هذه الأخيرة تدخل كعنصر جوهري في الكفاءة، وتنقسم إلى معرفة ضمنية تبنى من التجارب الشخصية يصعب نقلها من شخص لآخر، ومعرفة صريحة يمكن تداولها بسهولة بين الأفراد بفضل المزايا التي يوفرها استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال. كما يشير مصطلح الكفاءة إلى إنجاز الأعمال بطريقة لا تؤدي إلى إهدار وضياع الموارد دون جدوى⁽³⁾ وتأخذ الكفاءة تعاريف عدة نذكر من بينها مايلي⁽⁴⁾:

الكفاءة حسب مواصفة **ISO 9000: 2000** هي " القدرة التي يظهرها الفرد في وضع معارفه حيز التنفيذ ويعرف **Ropert, Boye** "الكفاءة على أنها القدرة على التحرك (العمل) في محيط مهني معطى، وتتمثل في المقارنة بين مهارات متحكم فيها، قدرات فردية كامنة وتنظيم العمل الذي يمنح شرعية ممارسة معرفة معينة. وهي خاصية مرتبطة بالفرد أكثر من ارتباطها بتنظيم العمل.

كما تعرف " الكفاءة على أنها سيرورة (**Processus**). العامل الكفاء هو ذلك القادر على تحريك ووضع مختلف وظائف نظام معين حيز التنفيذ وبصورة فعالة، حيث تتدخل موارد أكثر تنوعا من عمليات الاستدلال (**Raisonnement**) المعارف، تنشيط الذاكرة، التقديرات، القدرات العلاقاتية أو الأشكال السلوكية.

الكفاءة هي القدرات على إنجاز مجموعة من المهام المحددة الواضحة والقابلة للقياس في إطار النشاط ويعرف **Montmolin** الكفاءة وفقا لمفهومها الضيق على أنها القدرة على إنجاز مجموعة من المهام المحددة قابلة للملاحظة والقياس. وبمفهومها الواسع، الكفاءة المهنية هي الحالة التي يمكن فيها تعبئة وتنسيق وتوظيف الموارد، فهي لا تظهر إلا خلال ممارسة العمل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تعريفها بأنها " القدرة على حلّ المشاكل المهنية ضمن إطار معطى؛ فالكفاءة مكتسبة حسب هذا التعريف، إذ يتم تشكيلها من خلال الخبرة التي تُراكمها الموارد البشرية نتيجة مواجهة أوضاع العمل، وبالتالي يمكن اعتبار المعرفة العملية بالإضافة إلى المعرفة عنصرا جوهريا آخر تتضمنه الكفاءة⁽⁵⁾.

وبشكل أوسع الكفاءة هي استعداد لتجنيد ووضع الموارد (المعارف، المعارف العلمية، معارف التحلي) في العمل والكفاءة لا تظهر إلا أثناء العمل⁽⁶⁾.

2-أنواع الكفاءات:

يقسم الباحثين الكفاءات إلى تصنيفات عديدة:

2-1-الكفاءات الفردية: هي مجموعة أبعاد الأداء الملاحظة، حيث تتضمن: المعرفة الفردية، المهارات، والقدرات التنظيمية المرتبطة ببعضها من أجل الحصول على أداء عالي وتزويد المؤسسة بميزة تنافسية مدعمة، فهي تسمى أيضا بالكفاءة المهنية وتدل على المهارات العملية المقبولة، ويتم إضفاء لقبول في الوسط المهني من خلال عدة أساليب فنية وتقنية كالتجارب المهنية⁽⁷⁾. كما تتمثل أيضا في القدرة على استخدام الدرايات والمعارف العملية المكتسبة معا من أجل التحكم في وضعيات مهنية معينة وتحقيق النتائج المنتظرة.

2-2-الكفاءات الجماعية: هي نتيجة أو محصل ينشأ انطلاقاً من التعاون وأفضلية التجميع الموجودة بين الكفاءات الفردية، وتتضمن جملة من المعارف ومنها: تحضير عرضاً وتقديم مشترك، معرفة الاتصال، معرفة التعاون، معرفة أخذ أو تعلم الخبرة جماعياً، فهي التي تحدد قوة المؤسسة أو ضعفها في مجال تنافسية المؤسسات، ومصدر تقييمها هو حكم المجتمع وذلك من خلال اختيارهم للمورد الأكثر كفاءة⁽⁸⁾. كما أنها لا تعتبر محصلة جمع الكفاءات الفردية، بل تتجسد في أثر التداؤب الذي يتحقق نتيجة اندماج الكفاءات الفردية التي تتقاسم ثقافة مشتركة للمنشأة، ومعرفة عملية تنظيمية جماعية.

2-3-الكفاءات الإستراتيجية: إن مفهوم الكفاءات عموماً يعتبر من الإشكاليات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية، إذ يجب تحديد الكفاءات والقدرات التي يتمتع بها العاملون ومقارنتها مع تلك التي يتطلبها تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، فالكفاءات لا تعد ذات طابع إستراتيجي ما لم تساهم في تكيف المؤسسة مع بيئتها التنافسية، حيث توجد مقارنة بينها ومحيطها ونجاحها⁽⁹⁾.

2-4-الكفاءات التنظيمية: وتسمى أيضاً بكفاءات المؤسسة، وهي كفاءات تتعلق ببيئة الأعمال والتغيرات الحاصلة فيها، فمنظمات الأعمال في ظل التغير الحاصل في بيئتها إيجاد مرونة كبيرة في التعامل مع هذه التغيرات والتقليل من الإجراءات الرسمية بغية فسح المجال للأفراد لإبراز إبداعاتهم وزيادة وتطوير كفاءتهم الفردية والجماعية، هذا الأمر يسمح بزيادة قدرة هذه المنظمات على التكيف في بيئتها⁽¹⁰⁾.

4- تنمية الكفاءات: بما أن الكفاءات هي مجموعة من المعارف والمعارف الفنية، والسلوكيات النموذجية والإجراءات النمطية أنماط الأحكام التي يمكن أن توضع موضع التنفيذ بدون تعلم جديد. فالكفاءات إذن يمكن أن نعبر عنها بأنها التوليف الديناميكي لمختلف العناصر:

- المعارف النظرية.
- الإجراءات.
- المعارف الفنية.
- التجربة غير الممنهجة.

أما ما يتعلق بتنمية الكفاءات، فيمكن تعريفها بأنها " هي تزويد الأفراد بالقدرات والمهارات التي تحتاجها المؤسسة في المستقبل، فهي تركز على العمل الحالي للموظف والعمل الذي يشغله في المستقبل ويكون نطاق التنمية كل مجموعة العمل⁽¹¹⁾، ويمكن تقديم تعريف آخر لها بأنها تمثل: الإجراءات المتخذة من قبل المؤسسة لتنمية قاعدة كفاءاتها. بعبارة أخرى، تنمية الكفاءات هي ذلك المزيج من الطرق، الوسائل، والنشاطات التي تساهم في رفع مستوى أداء الكفاءات التي تتوفر عليها المؤسسات. وتسعى عملية تنمية الكفاءات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي نجملها فيما يلي:

- زيادة وتنمية المردودية الحالية والمستقبلية للأفراد.
- تحسين الأداء الكلي للمؤسسة عن طريق تحسين أداء الأفراد.
- إكساب الأفراد ميزة تنافسية مقارنة بالمنافسين.
- هي عبارة عن مفتاح تهدف لزيادة درجة التنافسية للمؤسسة القائمة على الإبداع.
- اكتشاف الكفاءات الخفية والغير ظاهرة ومحاولة استغلالها لأقصى الحدود.

- تهيئة الأفراد وتحضيرهم لتولي مناصب مستقبلية لتقادي لاصطدام بالتغيرات البيئية المتسارعة خاصة منها المعلوماتية، التكنولوجية.

- تحفيز الأفراد وتوفير الدوافع الذاتية للعمل (12).

يمكن القول بأن المؤسسة إذا ما أرادت زيادة وتنمية المردودية لدى أفرادها لا بد أن تعمل على توفير المناخ الجيد الذي ينعكس إيجابيا على أداء وفعالية الأفراد فيها، كما أن مسألة تنمية الكفاءات البشرية تعتبر ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة وللمورد البشري لذا لا بد من إعطاء أولوية كبيرة لها في العملية التنظيمية.

ثانيا- ماهية اقتصاد المعرفة:

1- مجتمع المعرفة:

يعتبر مصطلح مجتمع المعرفة من المصطلحات الجديدة، التي ظهرت في غضون التحولات العلمية والفكرية والتكنولوجية والسياسية، التي بدأ يشهدها رهن الإنسانية انطلاقا من العشرية الأخيرة من القرن المنصرم، كمصطلحات العولمة والسوق الحرة والنظام العالمي الجديد والثورة الرقمية وحوار أو صدام الثقافات وغيرها، وعلى مستوى المفهوم يتخذ هذا المصطلح اتجاهين: أولهما عادي، يطلق على جماعة من الناس تجمع بينهم اهتمامات فكرية أو أدبية أو علمية أو سياسية موحدة، فيتكتلون في مجتمعات معرفية مصغرة، يجمعون فيها ما توصلوا إليه من معارف ومعلومات وإنجازات وغير ذلك. أما ثانيهما، فهو أوسع وأعمق، حيث يشكل محورا أساسيا لدى العديد من الأطروحات السياسية والاقتصادية والدراسات المستقبلية المتخصصة. ومن جهة أخرى، يشهد العالم مرحلة إعادة اعتبار للثقافة من زاوية استراتيجيات المستقبل، خاصة وأن التطورات الجارية تبشر بمستقبل جديد على مستوى الإنجاز المادي والتقدم التكنولوجي، ومراكز البث الإلكتروني، وبرامج التنفيذ في مجالات الإدارة والعمل الوظيفي. فلقد أصبح مصطلح ثورة المعلومات ومجتمع المعرفة ومجتمع الحاسوب ومجتمع ما بعد الصناعة ومجتمع ما بعد الحداثة، ومجتمع اقتصاد المعرفة والمجتمع الرقمي وغيرها من المصطلحات، المميز الرئيسي لحقبة تاريخية هامة من تاريخ البشرية. إن مجتمع المعرفة هو ذلك المجتمع الذي يحسن استعمال المعرفة في تسيير أموره وفي اتخاذ القرارات السليمة والرشيدة، وكذلك هو ذلك المجتمع الذي ينتج المعلومة لمعرفة خلفيات وأبعاد الأمور بمختلف أنواعها. وقد أفضت الثورة المعرفية إلى مجتمع المعرفة الذي أصبح يعتمد - أساسا - على المعارف كثرة أساسية؛ أي على خبرة الموارد البشرية وكفائتها ومعارفها ومهاراتها كأساس للتنمية الإنسانية الشاملة (13).

2- المعرفة وإدارة المعرفة:

لفهم المعرفة لا بد من التطرق أولاً لبعض المفاهيم ذات الصلة بها والتي قد تستخدم كتعبيرات مترادفة لها في بعض الأحيان كمفهوم البيانات والمعلومات، فالبيانات هي عبارة عن أرقام وحقائق أو معطيات ليس لها معنى إلا بعد إجراء عمليات المعالجة عليها، أما المعلومات فهي عبارة عن البيانات المعالجة والمحولة إلى الشكل الملائم الذي يفي بمتطلبات متخذ القرار، وعندما يختزن الفرد في ذاكرته المعلومات إلى حد انه يستطيع الاستفادة منها تسمى هذه المعلومات بالمعرفة، وعليه يمكن القول أن: المعرفة = المعلومات المختزنة + القدرة على الاستفادة من المعلومات.

وقدمت العديد من التعاريف للمعرفة، فعرفها **Turban** بأنها الفهم والاهتمامات والإطلاعات التي يتم امتلاكها من خلال التعلم والخبرة، كما عرفها **Badaraco** على أنها الحكمة والخبرة الهندسية ويمكن أن تتضمن التسويق والآداب وحتى الرياضة وتعتبر عامل مهم في نجاح الشركات كما يمكن بيعها أو استخدامها في تطوير منتج معين أو خلق منتجات جديدة أو تغيير العملية الإنتاجية أو أسلوب إدارة المنظمات. أما **Stewart** فقد أشار إلى أن مفهوم المعرفة يعنى رأس المال الفكري الذي يمثل المعرفة التي يمكن توظيفها واستخدامها لصالح المنظمة.

ومما تقدم نجد أن المعرفة هي مزيج من المعلومات والتكنولوجيا والخبرة والمهارة والحكمة والتي تحمل سمات الابتكار والإبداع والتجديد. ويمكن تقسيم المعرفة إلى نوعين هما المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرية، والمعرفة الضمنية هي المعرفة التي يمتلكها الفرد ويحتفظ بها وهي صعبة النقل والتحويل للآخرين ومبنية في الأساس على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية المكتنية لأداء الأعمال. أما المعرفة الظاهرية فهي المعرفة التي يمكن توثيقها وحفظها وتمتاز بسهولة الوصول إليها والتعبير عنها وقابليتها للانتقال والمشاركة من قبل الجميع.

لكي يمكن استخدام المعرفة في الأغراض العملية للمنظمة والإفادة منها لا بد من إدارة هذه المعرفة، ولا يوجد مفهوم موحد متفق عليه لإدارة المعرفة، إذ تعني إدارة المعرفة أشياء مختلفة حسب الطبيعة المختلفة لمنظمات الأعمال واتجاهات الباحثين وقد قدم لها الكتاب تعريف عديدة كلاً حسب اختصاصه، وبشكل عام يمكن القول أن إدارة المعرفة هي العمليات التي تساعد على توليد المعلومات والحصول عليها وتنظيمها وعرضها بطريقة تُمكن من استخدامها في أنشطة المنظمة المختلفة كحل المشاكل، وعملية اتخاذ القرارات، والتخطيط الاستراتيجي، والتعلم⁽¹⁴⁾.

3- تعريف اقتصاد المعرفة:

في نهاية القرن العشرين، ونتيجة للتطور الهائل في العلم والتكنولوجيا تحقق نوع من التراكم المعرفي حازته الدول المتقدمة في الغالب. هذا التراكم المعرفي واكبه أو صاحبه أو ارتبط به - وانبثق عنه - تطوران في غاية الأهمية، الأول هو التراكم الرأسمالي والثاني هو السرعة في التقدم العلمي والتكنولوجي والذي تجسد في تكنولوجيا الاتصال وثورة العلوم.

من قلب هذا الواقع، أو من رحم هذه الحقيقة، نشأ تداخل كبير بين مجموعة من الظواهر والعمليات، ومن بين المفاهيم التي استخدمت للتعبير عنها: اقتصاد المعرفة، الاقتصاد المبني على المعرفة، الاقتصاد الجديد، الاقتصاد ما بعد الصناعي، الاقتصاد الرمزي، اقتصاد المعلومات، رأس المال البشري، الثقافة المعلوماتية أو ثقافة المعلومات، التكنولوجيا الرقمية، الفجوة المعرفية، الفجوة الرقمية، التجارة الإلكترونية.

يمكن أيضاً أن نعرف اقتصاد المعرفة في سياق المفهوم الواسع للمعرفة بأنه: الاقتصاد الذي ينشئ الثروة من خلال عمليات وخدمات المعرفة (الإنشاء والتحسين، التفاسم، التعلم، التطبيق والاستخدام المعرفة بأشكالها) في القطاعات المختلفة بالاعتماد على الأطول البشرية واللاملموسة ووفق خصائص وقواعد جديدة⁽¹⁵⁾.

وتعرفه المجموعة الاقتصادية لآسيا والمحيط الهادي بأنه: الاقتصاد المبني أساساً على إنتاج المعرفة ونشرها واستخدامها كمحرك أساسي للتطور وتحصيل الثروات والعمالة عبر القطاعات الاقتصادية كافة⁽¹⁶⁾.

وتمثل المعرفة عماد الاقتصاد المعاصر خاصة في ظل العولمة، مما يؤكد أن رأس المال الفكري أو المعرفي هو أكثر أهمية من رأس المال المادي، فالاقتصاد المعرفة هو النظام الاقتصادي الذي تمثل فيه المعرفة عنصر الإنتاج الرئيسي والقوة الدافعة الأساسية لتكوين الثروة، ويقوم على فهم جديد لدور رأس المال البشري في تطور الاقتصاد وتقدم المجتمع، وتحول فيه مركز الاهتمام من المواد الأولية والمعدات الرأسمالية إلى التركيز على المعلومات والمعرفة والبحث، ويمتاز اقتصاد المعرفة عن غيره من الاقتصاديات الأخرى بكونه اقتصاد وفرة أكثر منه اقتصاد ندرة، إذ أن أغلب الموارد تنفد بالإستهلاك فيما تزداد المعرفة بالممارسة والاستخدام وتنتشر بالمشاركة، فاعتبار المعرفة مورداً اقتصادياً وسعي المنظمات لاستغلاله والانتفاع به والمساهمة من خلاله في تحسين الاقتصاد الكلي للدول.

4- خصائص اقتصاد المعرفة: (17)

يتميز اقتصاد المعرفة بمجموعة من الخصائص نذكر منها مايلي:

1. العامل الرئيس في الإنتاج هي المعرفة.
2. الاهتمام باللاملموس كالأفكار والعلامات التجارية بدلاً من الأصول المادية.
3. أنه شبكي نظراً لتطور وسائل الاتصالات الحديثة.
4. أنه رقمي مما يؤثر بشكل كبير على حجم وخصم ومعالجة المعلومات.
5. أنه افتراضي فمع الرقمنة وشبكة الإنترنت بات العمل الافتراضي حقيقة واقعة.
6. انحسار قيود الزمان والمكان انخفاض التكلفة في ظل التطورات التكنولوجية الجديدة.
7. انتشار الأسواق الإلكترونية التي تتميز بسرعة تدفق المعلومات عن المنتجات وأسعارها.
8. تدعيم الوعي بالقضايا الأخلاقية لدى الأفراد والمنظمات نتيجة للتدفق الحر للمعلومات عبر الشبكة الإلكترونية.

ثالثاً - أساسيات الميزة التنافسية للمؤسسة:

1- مفهوم الميزة التنافسية:

تعد الميزة التنافسية من بين أهم المصطلحات التي أصبحت متداولة بشكل كبير في الآونة الأخيرة خاصة من قبل الباحثين والمختصين في العلوم الاقتصادية والإدارية والتنظيمية، ونظراً للأهمية البالغة التي أولاها الباحثين في هذا المجال لها، فإنهم وجدوا صعوبة كبيرة في الاتفاق على تحديد تعريف دقيق للميزة التنافسية، وترجع هذه الصعوبة إلى إختلاف وجهات النظر والزوايا التي يتم التركيز عليها عند إعطاء التعاريف، لذا نجد هناك تعاريف كثيرة قدمت حولها، وفيما يلي سنعرض لأهم التعاريف المقدمة من طرف الباحثين حول الميزة التنافسية، ومن بين التعاريف نذكر ما يلي:

يعرف علي السلمي الميزة التنافسية على أنها: "مجموعة المهارات والتكنولوجيات والقدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها وإستثمارها بهدف إنتاج قيم ومنافع للعملاء أعلى مما يحققه المنافسون، وتأكيد حالة من التميز والإختلاف فيما بين المؤسسة ومنافسيها"⁽¹⁸⁾.
وتعرف الميزة التنافسية أيضاً على أنها: "إمتلاك المنظمة قدرات وطاقت وإمكانات تفوق المنافسين وغالباً ما يكون هذا التميز في جانب الأنشطة والعمليات وإستناداً إلى تكنولوجيا تؤدي إلى تعظيم الإنتاجية الكلية المنظمة، وتتمثل الميزة التنافسية في الموارد البشرية في إمتلاك المنظمة لرأس مال فكري وطاقات إبداعية قادرة على تقديم براءات إختراع تحقق قفز المنظمة على المنافسين"⁽¹⁹⁾.

وتشير الميزة التنافسية أيضا إلى المجالات التي يمكن للمؤسسة أن تتنافس غيرها بطريقة أكثر فعالية، وبهذا فهي تمثل نقطة قوة تتسم بها المؤسسة دون منافسيها في أحد أنشطتها الإنتاجية أو التسويقية أو التمويلية، أو فيما يتعلق بمواردها وكفاءاتها البشرية. فالميزة التنافسية تعتمد على نتائج فحص وتحليل كل من نقاط القوة والضعف الداخلية إضافة إلى الفرص والمخاطر المحيطة والسائدة في بيئة المؤسسة مقارنة بمنافسيها.

إذا فالميزة التنافسية هي ذلك المفهوم الإستراتيجي الذي يعكس الوضع التنافسي النسبي الجيد والمستمر لمؤسسة ما إزاء منافسيها، بحيث يتجلى في شكل تقديم منتجات ذات خصائص متفردة يكون معها العميل مستعدا لدفع أكثر أو تقديم منتجات لا تقل قيمة عن منتجات المنافسين وبأسعار أقل. وبهذا المعنى تعتبر تطوير الميزة التنافسية هدفا إستراتيجيا تسعى لتحقيقه المؤسسة الاقتصادية من خلال الأداء المتميز للموارد الداخلية، والكفاءات الاستراتيجية ذات المعرفة الكامنة، ضمن مختلف أنظمة، وإستراتيجيات، وأنشطة، وعمليات المؤسسة، بما يؤدي إلى تخفيض التكاليف وتحسين الجودة، وريادة السوق، وتعظيم الربحية على المدى الطويل.

2- مصادر الميزة التنافسية:

هناك مصدرين أساسيين للميزة التنافسية يتمثلان في المهارات المتميزة (كالمعرفة الفنية، القدرات والذكاء) والموارد المتميزة (كالموارد المالية، طاقة إنتاجية ممتازة... الخ). إن محاولات تفسير الميزة التنافسية للكثير من المؤسسات بينت أن مصدرها لا يرتبط بالتوقع الجيد في مواجهة ظروف البيئة الخارجية بل بقدرة تلك المؤسسات على استغلال مواردها الداخلية، التي تعد الكفاءات والمعرفة والجودة أحد عناصرها الأساسية.(20)

ويمكن من خلال توفير هذين المصدرين واستغلالهما بفاعلية الحصول على المصادر النهائية التالية:

أ-الكفاءة: تتجسد الكفاءة في الاستغلال الامثل للموارد المتاحة، وتقاس بكمية المدخلات المستخدمة لإنتاج مخرجات محددة، باعتبار المؤسسة أداة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، فكلما ارتفع معدل كفاءة المؤسسة كلما قلت المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة، فالمؤسسة تتميز تكاليفها بالانخفاض إذا كانت تستحوذ على كفاءة إنتاجية عالية مقارنة بمنافسيها، مما يسمح لها ببناء مزايا تنافسية.

ب-الجودة: نتيجة للتغيرات السريعة والتطورات المتعاقبة، زاد اهتمام المؤسسات بتلبية رغبات المستهلكين والحرص على رضاهم إذ لم يعد السعر العامل المحرك لسلوك المستهلك، بل أصبحت الجودة هي الاهتمام الأول له والقيمة التي يسعى للحصول عليها، وقد تتبنى أساليب تغيير حقيقية لمواكبة إفرات العولمة بالاعتماد الفعال على الأفراد بصورة أساسية(21) ، هذا ما أوجب على المؤسسات التي ترغب في البقاء في المنافسة أن تصنع منتجات ذات جودة عالية.

ج-المعرفة: تعد الأصول الفكرية ركيزة أساسية لاستمرار نشاط المؤسسة في البيئة التنافسية المرتكزة على المعلومات والمعرفة، فلقد زاد اهتمام تلك المؤسسات المعتمدة على الأصول الفكرية القابلة للقياس كالمعرفة، باعتبارها شرطا أساسيا ضمن سياساتها الاستثمارية، كما أصبح قياس القيمة الحقيقية للمعرفة أمرا ضروريا للمؤسسات ذات المعاملات الخاصة، وبراءات الاختراع، والعلامات التجارية المتميزة. فالمؤسسات الناجحة هي التي تستثمر في ما تعرفه، بحيث تنقل تلك المعرفة عبر قنواتها التنظيمية للاستفادة منها في عمليات إنتاج السلع والخدمات أو في تطوير الهياكل والوظائف والعمليات.

رابعا- أثر الكفاءات على الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة.

1- المورد البشري كمصدر للميزة التنافسية:

يعد المورد البشري من أهم الأصول الهامة جدا في أي مؤسسة من المؤسسات لما يلعبه هذا الأخير من دور كبير في العمليات الإنتاجية وعلى مستويات مختلفة في المؤسسة، ونظرا لأهميته البالغة كأحد أهم الاستثمارات التي تمكن المؤسسة من المنافسة وتحقيق الميزة التنافسية، حيث أنه يمثل قوة تنافسية إذا أحسنت المؤسسات الاستثمار بها، وتعرف الموارد البشرية على أنها "عبارة عن مصطلح يطلق على قوى العمل في المنظمة والموارد البشرية أهم عنصر من عناصر الإنتاج الأخرى، كالأموال، التكنولوجيا والتسهيلات الأخرى، وهي تجعل من تلك العناصر ذات معنى وفائدة للمنظمة، وتعتبر أكثرها فعالية وتأثيرا على تحقيق أهداف العمل"⁽²²⁾، و"يستدل على أهمية الموارد البشرية في المنظمة الحديثة من كونها المصدر الحقيقي لتكوين القدرة التنافسية وتعزيزها، وكما يشير العديد من الخبراء والممارسين في مجال الإدارة، فإن تحقيق التميز في أداء منظمة القرن الحادي والعشرين لن يستند لمجرد إمتلاكها الموارد الطبيعية أو المالية أو التكنولوجية فحسب، بل يستند في المقام الأول إلى قدرتها على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية التي تمتلك القدرة على تعظيم الاستفادة في المقام الأول إلى قدرتها على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية التي تمتلك القدرة على تعظيم الاستفادة من هذه الموارد، إن إنتقال العالم من عصر الآلة إلى عصر المعلومات يجعل من الموارد البشرية أهم الأصول التنظيمية، فالأفراد هم العنصر التنظيمي الوحيد القادر على إستيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على إستغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية للقرن الجديد."⁽²³⁾

فإنه لكي يكون للمورد أثر في تحقيق الميزة التنافسية فإنه يجب أن يستجيب للشروط الأربعة التالية:

أ- أن يساهم في خلق القيمة للمؤسسة: وخلق القيمة يتأتى خصوصا إما من اغتنام الفرص أو اجتناب التهديدات في البيئة ومعروف ما للمعرفة والكفاءات الأساسية من أثر في ذلك؛ فمثلا بمقدار ما نجد أن المستخدمين كانوا أكفاء ومميزين معرفيًا بقدر ما يكون أدأؤهم جيّدًا وبالتالي يزداد ما يضيفونه من قيمة للمنتج، كما أنه بقدر ما يكون لدى المؤسسة من مهارات وكفاءات عالية بقدر ما يزداد رصيدها من رأس المال البشري المميز.

ب- أن يكون المورد نادراً: وبالأخذ في الاعتبار التباين الطبيعي لدى الأفراد مثلا في القدرات الذهنية فإن تلك الكفاءات التي تحوز على رصيد معتبر ومميز من المعرفة والمهارات هي عادة ما تكون نادرة كما أن ندرة الكفاءات والطاقات المؤهلة والماهرة هي التي تواجه المؤسسات وتشكل تحدياً حقيقياً أمام تنافسيتها.

ج- أن يكون المورد غير قابل للتقليد بسهولة: وذلك حتى يصعب تقليد الميزة المحققة على مستوى الاستراتيجية المنتهجة، ومعروف في هذا الإطار صعوبة تحديد بدقة مدى مساهمة كل كفاءة في القيمة المحققة بالمؤسسة لتداخل النشاطات؛ كما أنه من الصعب أيضا تقليد الميزة التي تحققها الكفاءات المبنية على المعرفة نظرا لطبيعة ثقافة المؤسسة ومعايير أدائها التي لا يمكن تجسيدها في بيئة مغايرة من جهة ، وكذا صعوبة تكرار العلاقات الاجتماعية بخصائصها الجوهرية المسؤولة عن خلق القيمة من جهة أخرى.

د- وأخيرا يجب أن يكون المورد غير قابل للتبديل بمورد مكافئ له: وذلك على مستوى الاستراتيجية المعتمدة من قبل المؤسسة وهنا تجدر الإشارة إلى أن الكفاءات الأساسية تعتبر من الموارد النادرة غير القابلة للتحويل بفعل خصائصها وطبيعتها المشار إليها سابقا.

2- برامج تحسين تنافسية الكفاءات البشرية:

تحتاج إدارات الموارد البشرية في جميع المنظمات الحكومية والعامة والخاصة إلى ضرورة تنفيذ العديد من التوجهات من أجل تحسين تنافسية الكفاءات البشرية والتي من بينها نذكر:

أ- "إعادة هندسة ظروف العمل.

ب- تحقيق التوافق بين العمل اليدوي والعمل الآلي.

ج- إعادة تصميم العمل (لتحسين تدفق العمل، تخفيض الحركة غير اللازمة، تحسين التهوية والإضاءة، إستخدام الموسيقى والصور المناسبة، توفير ساعات الراحة، توفير المكاتب المناسبة).

د- توفير السلامة المهنية والرعايا الصحية والعلاج والدواء.

هـ- إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والشبكات والأنترانات لتحسين إنتاجية الموارد البشرية.

تحقيق الإثراء الوظيفي والتنوع الوظيفي وتطبيق ترتيبات توقيت العمل.⁽²⁴⁾

إن هذه التوجهات من شأنها العمل على تحسين من تنافسية الكفاءات البشرية لذا على المنظمات الحرص على تطبيقها وتوفير المناخ التنظيمي الملائم إذا ما أرادت أن تحقق الميزة التنافسية.

3- المناخ التنظيمي وتنمية الكفاءات في ظل اقتصاد المعرفة:

يستخدم مفهوم المناخ التنظيمي بشكل واسع في الكثير من الأدبيات العلمية المختلفة مثل علم النفس وعلم الإدارة وعلم الاجتماع وغيرها من العلوم ، ولقد تعددت التعريفات التي تعبر عنه ، إن موضوع المناخ التنظيمي وعلاقته بتنمية الكفاءات في ظل اقتصاد المعرفة له أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات وللعاملين على حد سواء، فالتعرف على طبيعة وخصائص وأبعاد المناخ التنظيمي السائد بمؤسسة ما من شأنه أن يساهم إما بشكل إيجابي أو سلبي في تنمية الكفاءات البشرية لديها، لذا على المؤسسات الحرص على تشخيص طبيعة هذا المناخ وتحديد أبعاده، ومعرفة أهم الطرق التي يمكن بواسطتها تنمية الكفاءات البشرية بما يتواءم مع طبيعة هذا المناخ التنظيمي. فالمناخ التنظيمي تختلف أبعاده باختلاف بيئات العمل للمؤسسات وأيضاً باختلاف ثقافتها التنظيمية، ومن بين الأبعاد التي يمكن للمؤسسات أن تستغلها في سبيل تنمية كفاءاتها البشرية نجد:

التدريب، نمط القيادة ، أنماط الإتصالات، نظم الحوافز ، التحسين في ظروف العمل وغيرها.

فإذا ما توفر المناخ التنظيمي الملائم للكفاءة البشرية يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي وفعال على تحسين من أدائه وفعالية المؤسسة ككل، وإذا كان المناخ السائد غير مناسب للعاملين ككل من شأنه أن يؤثر ويخلق صعوبات وعراقيل جمة في العمل تتعكس بشكل أو بآخر على أداء المؤسسة.

لذا تعمل المؤسسات الرائدة على تحسين وتوفير المناخ التنظيمي الملائم للكفاءات البشرية حتى تستطيع الاستثمار فيها مستقبلاً وحتى تستطيع أن تنمي ميزتها التنافسية ويصبح المورد البشري الرهان الذي لا يستهان به في عملية التنمية.

4- الكفاءات واعتماد اقتصاد المعرفة:

إن التحدي الذي تفرضه المؤسسات التي تحوز على رصيد كبير من المعرفة والمهارات على منافسيها يمكن أن نستشفه من تموقع منتجاتها في الأسواق العالمية وما يتميز به من خصائص ومواصفات أهمها:

-كونها ذات قيمة ومنفعة عالية للعملاء.

-تميزها عن سلع المنافسين من حيث الجودة والخصائص الفنية.
-ما تسهم فيه بحكم طبيعتها المتخصصة من زيادة في مهارة العملاء.
-كونها تساعد العميل على اتخاذ القرارات والأحكام الفورية بشأنها.
إن كسب رهان التحدي إذن للاندماج الإيجابي في اقتصاد المعرفة يكمن بشكل كبير في مدى اعتماد المؤسسة على استراتيجية فعالة تستهدف تحقيق الميزة التنافسية على أساس تثمين ما لديها من موارد وكفاءات على وجه الخصوص والتي تجعل من المعرفة مركز الاهتمام ؛ لأن المؤسسات المعتمدة على المعرفة تتميز بخاصية امتلاك الخبرة لكفاءاتها البشرية وهو ما يتيح لها فرصة تقديم وتسويق منتجاتها بطريقة مميزة ، وهي بما تسوقه من أفكار وإبداعات وابتكارات تساهم في الاندماج الفعال وفي تعزيز مركزها التنافسي على حدّ سواء.

خاتمة

إن دور المورد البشري في تخليق القيمة يتعلق بالقدرة على بناء كفاءات الموارد البشرية بجذب ودمج الأشخاص المتميزين، بتنمية الخبرات وتسهيل انتشار الكفاءات الجديدة (التعلم الفردي والجماعي). كما يتعلق بالقدرة على إدارة هذه الكفاءات في إطار تنظيمي محدد (ثقافة، هياكل، أنظمة...) وبطريقة ملائمة وأخيرا فهو يتعلق بالقدرة على التعاون من خلال التشارك في المعلومات والتجارب، وإقامة شبكة من العلاقات ونشر رؤية جماعية مشتركة.
وإن تواجد الكفاءات في المؤسسة يفرض استراتيجيات معينة لتسييرها بطرق ناجعة وفعالة إذا ما أرادت المؤسسات أن تمتلك ميزة تنافسية بوساطة هذه الكفاءات وأيضاً من أجل مواكبة التحديات التي يفرضها اقتصاد المعرفة، والكفاءة الفردية ليس لها أهمية في توليد القيمة إلا إذا سمحت بكفاءة جماعية، وهذه الأخيرة تتطلب شروط أساسية:
- أن تكون لغة الخطاب موحدة، ويتم التشارك في المعارف والمفاهيم.
- التعلم من التجارب، جماعياً.
- المعرفة بأصول العمل الجماعي، القدرة على والرغبة في ذلك، لإنجاح الفريق.
ولا يمكن للمؤسسة إذن أن تحقق ميزة تنافسية إلا إذا أعطت أهمية كبرى للكفاءات من خلال تنميتها وتسييرها بشكل فعال وهادف.

الهوامش:

- 1- محمد كامل عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، لبنان، 1996، ص 9.
- 2- سعيد عمير: التكوين الإلكتروني وإسهامه في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبنية على الدرايات، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول الاقتصاد المعرفي، جامعة بسكرة، الجزائر، 2005، ص 11.
- 3- جلال إبراهيم العبد: إدارة الأعمال: مدخل اتخاذ القرارات وبناء المهارات الإدارة والمديرين -وظائف الإدارة-المهارات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2003، ص 19.

- 4- عبد القادر بوخمخ، كريمة شابونية: تسيير الكفاءات ودورها في بناء الميزة التنافسية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول الاقتصاد المعرفي، جامعة بسكرة، الجزائر، 2005، ص 7.
- 5- سعيد عمير: مرجع سيق ذكره، ص 12.
- 6- كمال منصور، سماح صولح: تسيير الكفاءات الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى، مقال منشور في مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية، العدد 07، جامعة بسكرة، الجزائر، جوان 2010، ص 50.
- 7_ Cécile Dejoux : les compétens au cœur de l'entreprise, éd organisation, paris , 2001,p 141.
- 8_ Marcel Coté, Marie Claire Malo : La gestion stratégique, éd Gaétan morin, canada, 2002, p 100.
- 9- الهادي بوقلقول: الاستثمار البشري وإدارة الكفاءات كعامل لتأهيل المؤسسة واندماجها في اقتصاد المعرفة، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 9 و 10 مارس 2004، ص 207.
- 10- إبراهيم عاشوري، حمزة غربي: نحو الرفع من كفاءة إدارة الموارد البشرية من منظور تسيير الكفاءات، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني حول مساهمة تسيير المهارات في تنافسية المؤسسات، جامعة بسكرة، الجزائر، 22 و 23 فيفري 2012، ص 7.
- 11_ Shoji shiba, Alan Graham, David Walden, TQM :4 révolutions du management , éd dunod, France,2003,p133.
- 12- أبو القاسم حمدي: تنمية كفاءات الأفراد ودورها في دعم الميزة التنافسية للمؤسسات، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004، ص 58.
- 13- عبد الله تركماني: العولمة وتطورات العالم المعاصر، الحوار المتمدن، العدد 2552، 9 فيفري 2009، نسخة إلكترونية، تم الإطلاع عليها يوم: 29 سبتمبر 2013، ص 1
- الموقع الإلكتروني:
<http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=162255>
- 14_ Grant Robert M: Towards A Knowledge Based Theory of Firm, Strategic Management Journal, Vol 17, U.S.A, 1996. p109.
- 15- نجم عبود نجم: إدارة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ط2، ص 187.
- 16- عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي: المنهج والاقتصاد المعرفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007، ص 26.
- 17_ Grant Robert M, opcit, p 110.
- 18- علي السلمي: إدارة المورد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص 104.

- 19- محمد كمال مصطفى: معجم مصطلحات الموارد البشرية التخطيط، التنمية، الإستخدام، مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، مصر، 2013، ص. 67
- 20_ DiDier Cazal : compétences et savoirs, les chiers de la recherche claree, France, janvier 2003, p2.
- 21- عبد الرحمن توفيق: التغيير أدوات تحويل الأفكار إلى نتائج، مركز الخبرت المهنية للإدارة بميك، مصر، 2000، ص 161.
- 22- حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان، لبنان، 1997، ص. 87.
- 23- جمال الديم محمد المرسي: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص. 23.
- 24- فريد النجار: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص 250.