

الاستهلال

قال تعالى:

(وَلَقَدْ ذَكَّرْنَاكُمْ
أَبَدِي أَمْ وَحَمَلْنَاكُمْ فِي الْبُرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاكُمْ مِنْ
الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاكُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا)

صدق الله العظيم

سورة الإسراء، الآية (70)

الإهداء

إلى .. من قال فيهما جل وعلا: (وَأَخِضْ لَهُ مَا جَاحَ الثَّلْجُ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ أَرْحَمُهُ مَا كَمَا رَبَّنِي صَغِيرًا)
إلى .. الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى والدتي
العزيزة.

إلى .. من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشئ من أجل دفعي في طريق النجاح
الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز.
إلى .. إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى أخواني .
إلى .. إلى الروح التي سكنت روعي أخي قصي أسأل الله ان يسكنك في أعلا الجنات
إلى ... من سارت معي نحو الحلم.. خطوة بخطوة بذرناه معاً .. وحصدناه معاً وسنبقى معاً .. زوجتي
العزيزة

إليك .. إبني أحضرت شيئاً من الثمر فأنت سقائي بعد الله.. وأنت المطر
إلى .. من علموني معنى الاخاء والمحبة زملائي واصدقائي
إلى .. من امسك بيدي في دروب المعرفة فارشدني ورباني على حب العلم والعلماء اساتذتي الاجلاء

اهدي ثمرة جهدي.

الشكر والتقدير

الشكر أولاً لله سبحانه وتعالى الذي انعم علي بنعم كثيرة لا تحصى ، احمده واشكره على اعانتني وتوفيقني في اتمام هذه الدراسة ، سائلاً اياه ان يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم وان يتقبله مني ويجعله في ميزان حسناتي يوم تنصب الموازين وتنتشر الدواوين وتجد كل نفس ما عملت من خير محضراً ، ثم الشكر إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا تلك المنارة الخالدة عبر الزمان والتي اتاحت لي فرصة استكمال دراستي ، كما اتوجه باسمي واصدق آيات الشكر والتقدير لاستاذي الفاضل البرفيسور/ أحمد إبراهيم أبوسن ، أحد رموز الفكر الادارى المعاصر وصاحب مدرسة علمية متميزة في الأدب الإداري فقد كان نعم المشرف وخير المعلم ومثال الصبر، كما كان لتوجيهاته السديدة ومعاونته العلمية الصادقة وروحه السمحة أبلغ الأثر في اتمام هذه الدراسة ، كما نهلت من علمه الغزير واستفدت من نصائحه وارشاداته الكثير ، لذلك لا أجد من الكلمات ما أعبر به عن الشكر والعرفان الجميل لأستاذي ، إلا أن أدعو الله عز وجل ان يجزيه عني وعن الباحثين خير الجزاء ، وأن يبارك له في علمه وأسرته ، وأن يحفظه من كل سوء وأن ينعم عليه بدوام الصحة والعافية ، كما اتقدم بالشكر الجزيل لمؤسسة البصر الخيرية العالمية الذين ساعدوني في اتمام هذه الرسالة بقيادة المدير الإقليمي العاص أحمد كامل والإدارات العليا والزملاء.. والشكر أيضاً للعاملين بمكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، جامعة البطانة ومؤسسة البصر الخيرية العالمية ،. كما اتوجه بخالص الشكر والتقدير الي البرفيسور / أنور عيسى راشد مدير جامعة البطانة لنصائحه وإهتمامه بكل باحث بجامعة الفتيه ، والشكر لزملائي الأساتذة بكلية علوم الإدارة والاقتصاد بجامعة البطانة ، كما أخص بالشكر زملائي بقسم إدارة الأعمال بكلية علوم الإدارة والاقتصاد . والشكر للزملاء الدكتور عبدالرحمن حمدي ، والدكتور احمد مهدي ، والأساتذة الذين ساهموا في تحكيم الاستبيان ، وأخيراً الشكر لكل من مد لنا يد العون في إنجاز هذا البحث .

المستخلص

أصبح رأس المال الفكري الذي يمتلكه المعرفة المتراكمة المختصة يمثل ميزة تنافسية لتمييز المنظمات المتميزة عن غيرها من المنظمات . و تمثلت مشكلة البحث في وجود فجوة تتمثل:

- 1- رأس المال الفكري والاهتمام به في تحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي .
- 2- ما مستوى اهتمام مؤسسة البصر الخيرية العالمية برأس المال الفكري حتى يتم تحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي .
- 3- ما اثر خصائص رأس المال الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال الزبوني) على تحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي .
من أهم اهداف الدراسة :

- 1- إيجاد نظام عادل لتقييم رأس المال الفكري حتى يقدم للإدارة قاعدة بيانات تنافسية لتطوير المنظمة وتحقيق الابداع والتميز والرضاء الوظيفي .
- 2- التعرف على مستوى تطبيق وامتلاك مؤسسة البصر الخيرية لنظم الجودة الشاملة والتميز المؤسسي .

اختبرت الدراسة عدد من الفرضيات منها :

- 1- أن هنالك علاقة إستدلالية بين رأس المال الفكري و تحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي .
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص رأس المال البشري في تحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي .
- 3- هنالك علاقة إستدلالية بين رأس المال الهيكلي (التنظيمي) وتحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي بمؤسسة البصر الخيرية العالمية . وتمثلت الأهمية العلمية للدراسة في أهمية الدور الذي يقوم به رأس المال الفكري في المنظمة، والذي يعمل على تعظيم قيمة المؤسسة ويسهم في تحقيق حالات الابداع ، اما الأهمية التطبيقية للدراسة فقد تمثلت في تنمية رأس المال الفكري من حيث انه ذا

تأثير مباشر في زيادة انتاجية السلع وتقديم الخدمات بجودة عالية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك لتوافقية طبيعة الدراسة.

خلصت الدراسة النتائج التالية :

1- ان هنالك علاقة ارتباط قوية بين رأس المال البشري والاهتمام به في تحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي .

2- كذلك لم تتم حصر مكونات رأس المال الفكري في المؤسسة ولا يوجد تحديد دقيق للمساهمات النسبية لها.

3- ووجدت الدراسة صعوبة لقياس دور رأس المال البشري في المؤسسة في تحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي وذلك لأنه يرتبط بأشياء غير ملموسة وقد أوصت الدارسة بالآتي :

1- الأهتمام بعقد حلقات نقاش (العصف الذهني) مع الموظفين للتشاور وحل المشاكل .

2- مراجعة التغذية المرتدة من المرضى والعمل على الاستجابة الفورية للمتطلبات .

Abstract

Intellectual capital, which has accumulated knowledge competent become a competitive advantage to differentiate excellence organizations from other organizations. The problem of the Research represented as a gap between:

- 1- the intellectual capital and interest to the overall quality and organizational excellence.
- 2- The level of interest in Al Basar International Foundation head of intellectual capital in order to achieve the overall quality and organizational excellence.
- 3- The impact of intellectual capital characteristics (human capital, Capital on the organizational structure of the organization ,Intellectual capital related to customers) to achieve total quality and organizational excellence.

From the most important aims of the study :

- 1- Create a fair system for evaluating intellectual capital to provide for the management a competitive database to develop the organization , achieve innovation , excellence and job satisfaction.
- 2- To identify the level of application within Al - Basar Foundation for comprehensive quality systems and organizational excellence.

The study examined a number of assumptions, including:

- 1- There is evidentiary relationship between intellectual capital , achievement of comprehensive quality and organizational excellence.
- 2- There was no significant effect of statistical characteristics of human capital in achieving total quality and organizational excellence.
- 3- There is evidentiary relationship between the organizational structure Capital, achievement of the total quality management and organizational excellence for Al- Basar Foundation.

The importance of the study:

The most scientific importance of the study represented in the important the intellectual capital performs in the organization, which works to maximize enterprise value of thr organization and contribute in creativity. **Applied importance** of the study has been represenred in the intellectual capital development, where it was a direct impact on increasing the productivity of goods and providing high quality services.

Method:

Researcher used descriptive analytical method for the compromised nature of the study.

The study concluded the following results:

- 1- There is a strong link between human capital to achieve total quality and organizational excellence relationship.
- 2- The intellectual capital components in the organization were not limited , and there is no precise determination for the relative contributions.
- 3- The study found it difficult to measure the role of human capital in the organization.in achieving the total quality and institutional excellence , because it is associated with intangible things.

The study recommended with the following:

- 1- To hold panel discussions (brainstorming) to consult with employees and problem solving.
- 2- Review the feedback from patients and work on the immediate response to the requirements.

فهرس الموضوعات

الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
ز	فهرس الموضوعات
ك	فهرس الجداول
س	فهرس الاشكال
	المقدمة
1	ولاً: الاطار المنهجي
11	ثانياً: الدراسات السابقة
	الفصل الاول : رأس المال الفكري
25	المبحث الاول : مفهوم وأهمية رأس المال الفكري وتطوره
25	مفهوم رأس المال الفكري
29	أهمية رأس المال الفكري
43	أبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري
37	أهمية أبعاد رأس المال الفكري
39	المبحث الثاني: مكونات وتقسيمات رأس المال الفكري وخصائصه
39	مكونات رأس المال الفكري
42	تقسيمات رأس المال الفكري
51	خصائص رأس المال الفكري
54	المبحث الثالث : مؤشرات تقييم وقياس رأس المال الفكري
54	قياس مؤشرات رأس المال الفكري
55	أساليب ومؤشرات قياس رأس المال الفكري
57	طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري
65	محاولات قياس رأس المال البشري

	الفصل الثاني: إدارة الجودة
73	المبحث الأول : مفهوم وتطور إدارة الجودة الشاملة
73	مفهوم الجودة
77	مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM)
82	التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة
59	أبعاد إدارة الجودة الشاملة
92	المبحث الثاني : أهمية وأهداف إدارة الجودة الشاملة وروادها
92	أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة
96	أهداف إدارة الجودة الشاملة
97	رواد إدارة الجودة الشاملة
110	المبحث الثالث : مبادي ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
110	المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة (TQM)
114	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
117	ركائز إدارة الجودة الشاملة
117	عوائق تطبيق إدارة الجودة الشاملة
	الفصل الثالث : التميز المؤسسي
124	المبحث الأول : مفهوم التميز وإدارته بالمؤسسات
124	مفهوم التميز
127	المفاهيم الرئيسية للتميز
130	إدارة التميز
132	سمات إدارة التميز
133	متطلبات تحقيق إدارة التميز
137	مرتكزات التميز
139	خصائص المؤسسة المتميزة
141	المبحث الثاني : مفهوم ومكونات التميز المؤسسي وأهم جوائز
141	مفهوم التميز المؤسسي

143	مكونات نموذج التميز المؤسسي (للمؤسسة الاوروبية لادارة الجودة) (EFQM)
158	اهم جوائز التميز
160	معايير الوسائل
162	المبحث الثالث : ربط إدارة المعرفة برأس المال الفكري لتحقيق التميز
162	مفهوم المعرفة
165	إدارة المعرفة
168	أهداف إدارة المعرفة
168	خصائص إدارة المعرفة
170	علاقة رأس المال الفكري بإدارة المعرفة
172	المعرفة ومعايير الأداء المتميز
	الفصل الرابع : مؤسسة البصر الخيرية – السودان -
177	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن مؤسسة البصر الخيرية – السودان
177	النشأة التطور
179	المهمة والاهداف
180	الغايات حسب مجالات العمل
181	كلية مكة لطب العيون
182	برامج الكلية
183	الدورات التدريبية
184	مجلة البصر
185	المبحث الثاني : استراتيجية المؤسسة (الرؤية والرسالة والهدف) وهيكلها التنظيمي
185	استراتيجية المؤسسة
187	منهجية إعداد الخطة الاستراتيجية لمؤسسة البصر الخيرية
189	مكونات الاستراتيجية
190	الاهداف الاستراتيجية الكلية (GOALS)
191	التقييم الإبتدائي للاستراتيجية

195	الهيكل التنظيمي لمؤسسة البصر الخيرية العالمية - السودان
198	تحليل واقع الهيكل التنظيمي لمؤسسة البصر الخيرية العالمية
201	المبحث الثالث : دراسة تقييمية لرأس المال الفكري وأثره لتحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي في مؤسسة البصر الخيرية العالمية
201	دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة بالمؤسسة
201	خطوات تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة
203	خطوات الحصول على الايزو بالمؤسسة
207	دور رأس المال الفكري في تحقيق التميز المؤسسي بالمؤسسة
209	تطبيق معايير التميز المؤسسي EFQM في مؤسسة البصر الخيرية العالمية
	الفصل الخامس :الدراسة الميدانية
219	اجراءات الدراسة الميدانية
2019	مجتمع وعينة الدراسة
230	تطبيق أداة الدراسة:
287	المبحث الثالث اختبار فرضيات الدراسة الميدانية
287	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
288	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:
288	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:
289	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:
290	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:
290	عرض ومناقشة نتائج الفرضية السادسة:
	الخاتمة
291	ولاً : النتائج
292	ثانياً: التوصيات
294	قائمة المراجع والمصادر

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
31	يوضح المقارنه بين رأس المال الفكري أو (اللاملموس) ورأس المال المادي	(1/1/1)
41	مرات ذكر كلمات (البشر، بني آدم ، الانسان) في سور القرآن الكريم	(1/2/1)
43	مكونات رأس المال الفكري لـ Sveiby	(1/2/2)
50	عناصر رأس المال الفكري	(1/2/3)
60	هيكل رأس المال في الشركات	(1/2/3)
88	مقارنة بين الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة	(1/1/2)
146	المعايير الفرعية للقيادة	(1/2/3)
147	المعايير الفرعية الإستراتيجية	(2/2/3)
148	المعايير الفرعية للمورد البشري	(2/2/3)
149	المعايير الفرعية للشراكات والموارد	(3/2/3)
151	المعايير الرئيسية للعمليات	(4/2/3)
172	يوضح الإطار الفكري لإدارة تميز رأس المال الفكري	(1/1/2)
178	تطور مؤسسة البصر الخيرية العالمية	(1/1/4)
192	تحليل العوامل الداخلية (نقاط القوة والضعف)	(2/1/4)
194	تحليل العوامل الخارجية (الفرص والتهديدات)	(3/1/4)
219	تصنيف عينة الدراسة	(1/1/5)
221	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع	(2/1/5)
222	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	(3/1/5)
223	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	(4/1/5)
224	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة	(5/1/5)
225	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المركز الوظيفي	(6/1/5)
226	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص	(7/1/5)
229	الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الاستبيان	(8/1/5)

231	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى للفرضية الأولى	(9/1/5)
232	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية للفرضية الأولى	(10/1/5)
233	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة للفرضية الأولى	(11/1/5)
234	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة للفرضية الأولى	(12/1/5)
236	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة للفرضية الأولى	(13/1/5)
237	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السادسة للفرضية الأولى	(14/1/5)
238	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السابعة للفرضية الأولى	(15/1/5)
239	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثامنة للفرضية الأولى	(16/1/5)
240	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة التاسعة للفرضية الأولى	(17/1/5)
241	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة العاشرة للفرضية الأولى	(18/1/5)
242	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى للفرضية الثانية	(19/1/5)
243	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية للفرضية الثانية	(20/1/5)
244	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة للفرضية الثانية	(21/1/5)
245	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة للفرضية الثانية	(22/1/5)
246	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة للفرضية الثانية	(23/1/5)
248	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السادسة للفرضية الثانية	(24/1/5)
249	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السابعة للفرضية الثانية	(25/1/5)
250	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثامنة للفرضية الثانية	(26/1/5)
251	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة التاسعة للفرضية الثانية	(27/1/5)
252	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة العاشرة للفرضية الثانية	(28/1/5)
253	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى للفرضية الثالثة	(29/1/5)

277	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة للفرضية الخامسة	(52/1/5)
278	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة للفرضية الخامسة	(53/1/5)
279	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة للفرضية الخامسة	(54/1/5)
280	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السادسة للفرضية الخامسة	(55/1/5)
281	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى للفرضية السادسة	(56/1/5)
282	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية للفرضية السادسة	(57/1/5)
283	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة للفرضية السادسة	(58/1/5)
284	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة للفرضية السادسة	(59/1/5)
285	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة للفرضية السادسة	(60/1/5)
286	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السادسة للفرضية السادسة	(61/1/5)
287	اختبار الفرضية الأولى	(62/1/5)
288	اختبار الفرضية الثانية	(63/1/5)
288	اختبار الفرضية الثالثة	(64/1/5)
289	اختبار الفرضية الرابعة	(65/1/5)
290	اختبار الفرضية الخامسة	(66/1/5)
290	اختبار الفرضية السادسة	(67/1/5)

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	متغيرات الدراسة	(1)
33	يوضح منظومة تطوير رأس المال الفكري	(1/1/1)
35	يوضح مفاهيم رأس المال الفكري	(2/1/1)
37	يوضح النظرة المختلفة لرأس المال الفكري	(3/1/1)
44	هيكل رأس المال في الشركات	(1/2/1)
45	يوضح مراحل تكوين رأس المال الفكري	(2/2/1)
48	مكونات رأس المال الفكري	(3/2/1)
42	يوضح بطاقة الأداء المتوازن (BSC) لإدارة المعرفة	(1/3/1)
76	مفهوم الجودة لدي علماء الجودة الثلاثة	(1/1/2)
82	ملخص تعاريف إدارة الجودة الشاملة	(2/1/2)
95	التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة في المؤسسات	(1/2/2)
104	ثلاثية إدارة الجودة عند جوران	(2/2/2)
108	مخطط اسلوب عظم السمكة	(3/2/2)
144	نموذج التميز المؤسسي (EFQM)	(1/2/3)
167	يوضح مفهوم المعرفية	(1/1/3)
175	مفاتيح التميز لرأس المال الفكري	(2/3/3)
189	يوضح نموذج مؤسسة البصر الخيرية العالمية	(1/1/4)
197	الهيكل التنظيمي لمؤسسة البصر الخيرية العالمية	(2/2/4)

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملاحق	رقم الشكل
.i	الهيكل التنظيمي لمؤسسة البصر الخيرية العالمية	1
.ii	استبانة الدراسة	2
.iii	المحكمين	3