

رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة

وأداء العمليات

الاستاذ المساعد الدكتور

صباح أنور يعقوب اليونس

قسم إدارة الأعمال

كلية الحدياء الجامعة

ماجستير إدارة أعمال - جامعة الموصل

دكتوراه إدارة أعمال - جامعة الموصل

الأستاذ الدكتور

أكرم أحمد رضا الطويل

عميد كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة اوروك

العراق - بغداد



اليازورج

المقدمة

كان ولا يزال أداء العمليات في الشركات الصناعية والخدمية على حد سواء، أحد السمات التي تفصح عن قدرة هذه الشركات وكفاءتها على مواكبة التقدم العلمي والتقني المتسارع، وأصبح المعيار الحقيقي لمدى قدرة هذه الشركات على البقاء والمنافسة في مختلف الأسواق سواء كانت محلية أو عالمية. وقد ازدادت أهمية هذا الجانب بشكل واسع في السنوات الأخيرة في ظل التغييرات التقنية المتسارعة في المعلومات والاتصالات وظهور العولمة والمنافسة الشديدة بين الشركات على مختلف ألوانها وأطرافها.

ولطالما انصب اهتمام الكتاب على محاولة اكتشاف أفضل السبل التي من شأنها ان تنمي أداء العمليات وتحسنه، والعمل على تطويع كل التقانات من أجهزة وآلات ومعدات لتحسين هذا الجانب والارتقاء بالعمليات الإنتاجية إلى أفضل مستوى ممكن، ووضع كل الإمكانيات والخطط لتعزيز هذا الجانب، ولم ينتبه أحد إلى تطويع العنصر البشري والإفادة من خبراته ومهاراته وقدراته على الإبداع والتحسين وتحويل هذه كلها إلى موجودات فكرية تتمثل بالتصاميم والمعلومات والبرامجيات لتصبح ملكية فكرية للشركة ذات العلاقة كالعلامة التجارية وحقوق النشر وبراءات الاختراع وأسرار الصناعة، كل ذلك لم ينتبه إليه أحد إلا في السنوات الأخيرة وبالتحديد في العقد الأخير من القرن الماضي.

إن الاعتماد على الخبرات والمعارف والمهارات والإبداع والتحسين لدى العاملين، وما ينطوي على ذلك من براءات اختراع وحقوق النشر والتأليف

فهرس المحتويات

7	المقدمة
11	الفصل الأول: الاطار النظري
13	المبحث الأول: رأس المال الفكري
50	المبحث الثاني: إدارة الجودة الشاملة
80	المبحث الثالث: أداء العمليات
13	الفصل الثاني: الدراسات المتعلقة بالموضوع ومنهجية الدراسة
123	المبحث الأول: دراسات تتعلق بالموضوع
141	المبحث الثاني: نطاق الدراسة
150	المبحث الثالث: منهج الدراسة
160	المبحث الرابع: وصف مجتمع وعينة الدراسة
123	الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة
171	المبحث الأول: تحليل بعض البيانات الكمية للواقع الحالي لمتغيرات الدراسة
208	المبحث الثاني: وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها
235	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
261	الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات
261	المبحث الأول: الاستنتاجات
268	المبحث الثاني: التوصيات
273	قائمة المصادر

273..... أولاً. المصادر العربية

279..... ثانياً. المصادر الأجنبية