

ثالثاً: أهمية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية.

أولاً: ما المقصود بالميزة التنافسية؟

الميزة التنافسية هي الشيء أو مجموعة العناصر التي تجعل المؤسسة أفضل من غيرها في السوق، سواء من حيث:

- جودة المنتجات أو الخدمات
 - سرعة الإنجاز
 - الابتكار
 - رضا العملاء
 - السمعة القوية والثقة في العلامة التجارية
- هذه الميزة لا تُبنى صدفة، بل تُصنع من خلال إدارة واعية للموارد، وعلى رأسها المورد البشري.

أشكال الميزة التنافسية:

يمكن أن تتحقق الميزة التنافسية من خلال:

- الجودة العالية للمنتجات أو الخدمات.
- الأسعار التنافسية مقارنة بالسوق.
- الابتكار والأفكار الجديدة.
- السرعة في تقديم الخدمة.
- التجربة المميزة للعميل.

- وجود كوادرات بشرية ذات مهارات وخبرات عالية.
- السمعة القوية والثقة في العلامة التجارية.

مثال:

الميزة التنافسية	المؤسسة
السرعة	شركة تقدم توصيل خلال ساعة واحدة
الابتكار	شركة هواتف تقدم بطارية تدوم ٣ أيام
الجودة والقيمة	مؤسسة تعليمية توفر تدريب عملي قوي
خدمة العملاء	متجر إلكتروني يقدم أسهل تجربة شراء

كيف تسهم إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية؟

١- استقطاب الكفاءات النادرة والمميزة

إدارة الموارد البشرية الفعالة لا تملأ شواغر فقط، بل:

- تستقطب الأشخاص الأكثر كفاءة في السوق.
 - تنافس بيئة عمل جاذبة ورواتب ومزايا معقولة.
 - تختار من لديهم إبداع، التزام، قدرة على التعلم.
- وجود فريق عمل قوي = سرعة في الإنجاز + جودة أعلى = ميزة تنافسية واضحة.

٢- رفع مستوى المهارات والمعارف عبر التدريب والتطوير

المنظمة التي تستثمر في تدريب موظفيها:

- تكون أسرع في مواكبة التغيرات (تقنية – تنظيمية – سوقية).
 - تقل فيها الأخطاء وتتنافس فيها الكفاءة والإنتاجية.
 - تتحول إلى منظمة متعلمة قادرة على التطور المستمر.
- التدريب المستمر يحوّل الموظف من منفذ إلى **عنصر مبدع ومقترح للحلول**، وهذا ما يميز المؤسسة عن منافسيها.

٣- خلق بيئة عمل إيجابية داعمة للإبداع

- البيئة الإيجابية ليست رفاهية، بل عنصر تنافسي مهم:
- الموظف المرتاح نفسيًا والأمين على عمله يُنتج جودة أعلى.
 - روح الفريق والتعاون تقلل الوقت والتكلفة.
 - انخفاض الصراعات الداخلية يزيد التركيز على خدمة العميل وتحقيق الأهداف.
- بيئة عمل صحية = موظف مرتاح = عميل سعيد = صورة تنافسية قوية في السوق.

٤- ربط الأداء الفردي بأهداف المنظمة

إدارة الموارد البشرية تجعل:

- أهداف الموظف مرتبطة مباشرة بأهداف الإدارة ثم بأهداف المنظمة.
 - نظام تقييم الأداء وحوافزه مرتبطاً بتحقيق النتائج الفعلية.
- هذا الربط يعني:
- لا يوجد جهد ضائع.
 - كل موظف يعرف بالضبط: ماذا يفعل؟ ولماذا؟ وكيف يُقاس نجاحه؟
- هذا التناسق بين الجهود الفردية والهدف الكلي يخلق **قوة تنافسية** لا يراها العميل مباشرة، لكنها تنعكس في الجودة والسرعة.

٥- تخفيض التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية

إدارة الموارد البشرية الجيدة:

- تقلل دوران العمالة (الاستقالات المتكررة).
 - تقلل كلفة الأخطاء وقضايا النزاعات.
 - تحسن توزيع الأفراد في الأماكن الصحيحة حسب مهاراتهم.
- هذا يؤدي إلى **تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية**، وهما عنصران أساسيان في أي ميزة تنافسية.

٦- بناء ثقافة تنظيمية تميز المؤسسة عن غيرها:

الثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم والمعتقدات والمبادئ والسلوكيات والمعايير التي يتشاركها أفراد المؤسسة وتوجه طريقة تفكيرهم وأدائهم وتفاعلهم داخل بيئة العمل. وهي تمثل الهوية الداخلية للمؤسسة والطريقة التي يتم من خلالها إنجاز العمل والتعامل مع الآخرين، سواء كانوا زملاء أو مدراء أو عملاء.

بمعنى آخر:

الثقافة التنظيمية هي الروح التي تحكم كيفية عمل الناس داخل المؤسسة، وتحدد ما هو مقبول ومرغوب وما هو غير مقبول في السلوك والعمل.

إذا: الثقافة التنظيمية (قيم – سلوكيات – أسلوب التعامل) تُعد علامة فارقة:

- ثقافة تقدّر العمل والجودة والالتزام تخلق سمعة قوية.
- ثقافة تشجع التفكير الجديد والاقتراحات تجعل المنظمة مبتكرة.

وإدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن:

- غرس هذه الثقافة في إجراءات التوظيف، التدريب، التقييم، المكافآت.

- تعزيز القيم المرغوبة ومعاقبة السلوكيات السلبية.

٧- دعم الابتكار والتحول الرقمي

اليوم المنافسة ليست فقط في السعر، بل في:

- الأفكار الجديدة

- التحول الرقمي

- الخدمات الذكية

وإدارة الموارد البشرية تدعم هذا من خلال:

- استقطاب كوادر تقنية ومبدعة.

- تدريب الموظفين على الأنظمة الرقمية الحديثة.

- تحفيز الموظفين على اقتراح حلول رقمية وتبنيها.