

تحلیل اثر سرمایه انسانی بر رقابت پذیری در صنعت بیمه

(مورد مطالعه: شرکت بیمه دانا شعبه خرم آباد)

سلیمان جعفری^{۱*}، افسانه جعفری^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۲۱

تاریخ پذیرش ۱۴۰۰/۰۱/۱۶

چکیده

هدف پژوهش حاضر، تحلیل اثر سرمایه انسانی بر رقابت پذیری در صنعت بیمه است. این پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ شیوه اجرای پژوهش در زمره تحقیقات توصیفی علی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و کارشناسان شرکت بیمه دانا شعبه خرم آباد به تعداد ۲۵ نفر است که با توجه به محدود بودن جامعه آماری، کل جامعه آماری به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد بوده، که روایی پرسشنامه‌ها با به کارگیری روش اعتبار محتوا و پایایی آنها با محاسبه آلفای کرونباخ تأیید شد. در این پژوهش برای بررسی و آزمون فرضیه‌ها، داده‌های به دست آمده به کمک نرم افزار AMOS در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نتایج نشان داد که سرمایه انسانی تأثیر مثبت و معناداری بر رقابت پذیری شرکت بیمه دانا دارد. از طرف دیگر با آزمون فرضیه‌های پژوهش مشخص شد که از میان ابعاد سرمایه انسانی، بعد قابلیت کارکنان تأثیر مثبت و معنادار بیشتری بر رقابت پذیری دارد؛ بنابراین می‌توان سرمایه انسانی را به عنوان یک عامل اساسی تأثیرگذار بر رقابت پذیری شرکت بیمه دانا محسوب نمود که باعث افزایش قدرت رقابت پذیری آن می‌شود.

کلمات کلیدی: سرمایه انسانی، رقابت پذیری، قابلیت کارکنان، شرکت بیمه دانا

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه لرستان (نویسنده مسئول)

^۲ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه لرستان

۱. مقدمه

در جهان صنعتی امروز، فضای رقابت فضای انحصاری گذشته را در تولید و ارائه خدمات درهم شکسته، به گونه‌ای که در عرصه فعالیتهای اقتصادی، کسب مزیت رقابتی یکی از اصول کسب و کار تلقی می‌شود و عدم توجه به این اصل، احتمال حذف شدن از صحنه رقابت و بازار را در پی خواهد شد (پورحیدری و همکاران، ۱۳۸۹). در دو دهه اخیر مفهوم رقابت‌پذیری با گسترش تجارت جهانی، تغییرات سریع در الگوهای مصرف و تقاضا، انقلاب در فناوری اطلاعات و همچنین افزایش تعداد و کیفیت رقباى محلی و بین‌المللی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار گشته است (خدامرادی و همکاران، ۱۳۹۰)؛ و موضوعی مهم در بین سیاست‌گذاران سطوح مختلف در بخشهای مختلف دنیا تلقی می‌شود (شورچلو^۱، ۲۰۰۲).

رقابت‌پذیری، بیش از هر چیز برآمده از دیدگاه‌های جدید است و در عین حال بستر محیط و زمان تغییرات چشمگیری در شاخص‌های رقابت‌پذیری ایجاد کرده‌اند که باید توجه داشت تنها تئوری‌ها و چارچوب‌های مفهومی از رقابت‌پذیری می‌توانند کاربرد دائمی داشته باشند که به قدر کافی جهت سازگاری فرآیندهای مدیریتی و تغییرات محیطی انعطاف دارند (کاپلن^۲، ۲۰۰۵). رقابت‌پذیری سازمان را مفهومی چند بعدی شمرده‌اند و آن را بازی امروز عصر ما می‌دانند که در دور نمای جهان به نیرویی بنیادین در اقتصاد تبدیل شده است (آمباستا و مومایا^۳، ۲۰۰۲). اکیموا به رقابت‌پذیری به دید مفهومی چند بعدی نگریسته و رقابت‌پذیری را توانایی افزایش در آمد با سرعتی برابر با رقبا و ایجاد سرمایه‌های ضروری جهت رویارویی با آنها تعریف کرده است (اکیموا^۴، ۲۰۰۰). رقابت‌پذیری یک نیروی بنیادین در اقتصاد و ویژگی ممتاز در توسعه و حفظ توانایی بقا در جهان پر آشوب امروز است (شواب^۵، ۲۰۱۰).

1 . Shurchuluu

2 . Kaplan

3 . Ambastha&Momaya

4 . Akimova

5 . Schwab

از جمله مهمترین عواملی که باعث توانایی درونی شرکتها و افزایش قدرت رقابت پذیری آنها می شود، سرمایه انسانی است (بیکر^۱، ۲۰۰۲). وجود سرمایه انسانی برتر، منبع اساسی در پیشبرد عملکرد کسب و کارهای کوچک و متوسط در صنایع مختلف است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۹). سرمایه انسانی نشان دهنده موجودی دانش فراگرفته شده افراد یک سازمان است که از طریق شایستگی، نگرش، چالاکی فکری افراد، مهارتها و توانایی حل مسأله ایجاد می شود. به عقیده پیتر دراکر سرمایه های انسانی جزء مهمترین دارایی های سازمانی محسوب می شوند و موفقیت بالقوه سازمانها ریشه در قابلیت آنها دارد و مزیت های ویژه سرمایه انسانی نقش بسیار اساسی در رقابت پذیری پایدار دارا می باشد (دوتا^۲، ۲۰۰۷). سرمایه انسانی ترکیبی تجمعی از دانش عمومی و حرفه ای کارکنان و توانایی های حل مشکل و ریسک پذیری است و در سازمانهای موفق به منظور افزایش و بهبود بینش و توانایی ها و تجربیات برای رقابت در محیط متغیر امروزی، سرمایه گذاری هایی بر روی کارکنان صورت می گیرد (نجات، ۱۴۰۰). اکثر محققان و اندیشمندان اقتصاد و مدیریت بر این باورند که تنها راه بقا در عرصه رقابتی کنونی ایجاد و حفظ مدام شرایط رقابت پذیری می باشد. محققان با تأکید بر نقش سرمایه انسانی در رسیدن به اهداف سازمان آن را مهمترین دارایی سازمان و یگانه منبع ماندگار مزیت رقابتی می دانند (همل و پروهالد^۳، ۱۹۹۴).

بنابراین با توجه به اینکه یکی از ویژگی های بنگاه های موفق، برخورداری از قدرت رقابت پذیری است (بندریان و جزایری موسوی، ۱۳۹۹). در عین حال ویژگی بارز بنگاه های ناموفق عدم برخورداری از این قدرت است، از دلیل مهم ناکامی و شکست شرکتها عدم رقابت پذیری آنها در بازارهای هدف است و چنانچه بتوان تأثیر عامل انسانی را بر رقابت پذیری شناسایی کرد، می توان راهکارهایی را برای افزایش قدرت رقابت پذیری شرکتها ارائه کرد. شرکت بیمه دانا نیز به عنوان یکی از پیشرو و قدیمی ترین بیمه ها نیاز دارد که در محیط پویا و متلاطم رقابتی، جایگاه و سودآوری خود را حفظ و ارتقا بخشد؛ ظهور روزافزون بیمه های خصوصی در سطح کشور و شدید شدن رقابت بین آنها در بخش

1. Becker

2. Dutta

3. Hamel & Prohalad

ارائه خدمت به مشتریان باعث شده است که جایگاه و سودآوری بیمه دانا در معرض تهدید و خطر قرارگیری؛ و لازم است بیمه دانا در این محیط پیچیده رقابتی به کیفیت خدمات ارائه شده خود به عنوان تنها راه رهایی بخش برای حفظ و ارتقای جایگاه و سودآوری خود در آینده توجه نماید؛ تا در جرگه رقابت بین بیمه‌ها بازار خود را از دست ندهد و بتواند همانند گذشته به عنوان یک بیمه پیشرو، به مشتریان خود خدمت‌رسانی کند؛ لذا با توجه به اینکه پایین بودن قدرت رقابتی شرکتها می‌تواند دلایل مختلف و متعددی داشته باشد، این پژوهش تلاش دارد تا تأثیر سرمایه انسانی را بر رقابت‌پذیری صنعت بیمه بررسی کند. بر این اساس سوال اصلی پژوهش حاضر این است که آیا سرمایه انسانی بر رقابت‌پذیری شرکت بیمه دانا تأثیر دارد؟

۲. مبانی نظری پژوهش

۱.۲. رقابت‌پذیری

پیس و استفان^۱ (۱۹۹۶) رقابت‌پذیری را به معنی توانایی سازمان در جهت ماندگاری در کسب و کار و محافظت از سرمایه‌های سازمان، به دست آوردن بازگشت سرمایه و تضمین شغلها در آینده تعریف می‌کنند (اکیموا، ۲۰۰۰). رقابت‌پذیری تشخیص ظرفیت‌ها و موقعیت بازار است که سبب برتری بنگاه در مقایسه با رقبایش می‌شود هولسابل و سینگ^۲، ۲۰۰۱. به اعتقاد کریستنسن^۳ از مدرسه بازرگانی دانشگاه هاروارد، وقتی دولت‌ها قادر به رقابت‌اند که بنگاه‌هایش بتوانند با هم رقابت کنند؛ پورتر معتقد است که بنگاه است که در بازار رقابت می‌کند و نه دولت (پورتر^۴، ۱۹۹۰).
مجمع اقتصاد جهانی^۵، رقابت‌پذیری را توانایی اقتصادی ملی در پایداری رشد و یا حفظ استاندارد زندگی می‌داند. از نظر سازمان همکاری اقتصادی و توسعه^۶، رقابت‌پذیری یعنی توانایی تولید کالا و خدمات یک ملت برای ارائه در بازارهای بین‌المللی و به طور هم‌زمان حفظ یا ارتقای سطح درآمد شهروندان در بلندمدت. رقابت‌پذیری را می‌توان به صورت مجموعه‌ای از دارایی‌ها و فرآیندهایی دانست که دارایی‌ها قابل دستیابی یا قابل ایجاد شدن

1. Pace&Stephen

2. Holsapple&Singh

3. Christensen

4. Porter

5. WEF

6. OECD

بوده، فرآیندها نیز این دارایی‌ها را به نتایج اقتصادی تبدیل می‌کنند (حق شناس کاشانی و سعیدی، ۱۳۹۰). اورال^۱ (۱۹۸۶) رقابت‌پذیری را تابعی از سلطه و تأثیر صنعتی بنگاه، برتری‌های هزینه‌ای آن و نیز محیط سیاسی - اقتصادی که بنگاه در آن فعالیت می‌کند در نظر گرفته است که نشان می‌دهد که برای بررسی مسائل رقابت‌پذیری توجه به مسائل دوران‌سازمانی و برون‌سازمانی لازم است (من و همکاران، ۲۰۱۲).

در حال حاضر رقابت‌پذیری موضوعی محوری در سراسر دنیا تلقی شده و از آن به عنوان وسیله‌ای برای دستیابی به رشد اقتصادی مطلوب و توسعه پایدار می‌شود. در اقتصاد جهانی شده، رقابت پذیر بودن به معنای امکان بدست آوردن موقعیت مناسب و پایدار در بازارهای بین‌المللی است. در عصری که جهانی شدن به طور گسترده‌ای رو به افزایش است، رقابت‌پذیری موضوعی مهم در بین سیاست‌گذاران سطوح مختلف (کشور، صنعت و شرکت) در بخشهای مختلف دنیا تلقی می‌شود (شورچلو، ۲۰۰۲). چه در عرصه رقابت در بازارهای داخلی و چه در صحنه بازارهای جهانی، استراتژی‌های کسب و کار به این منظور تدوین می‌شوند که شرکتها را حرکت از موقعیت رقابتی فعلی‌شان را به یک موقعیت قوی‌تر جدید تعیین کند. این حالت تنها از طریق بهبود رقابت‌پذیری شرکتها قابل دستیابی است (فیور و چهارباغی، ۱۹۹۴).

رقابت‌پذیری در سطح شرکت را می‌توان به صورت توان شرکت در طراحی، تولید و یا ارائه محصولاتی که در مقابل محصولات رقا، دارای قیمتی پایین‌تر یا کیفیتی بالاتر در مقابل هزینه‌ای برابر باشد، تعریف نمود (دکروز و راگمن، ۱۹۹۲). در مورد رقابت‌پذیری صنایع باید به این نکته اشاره نمود که یک صنعت در صورتی قادر به رقابت می‌باشد که سازمانهای وابسته به آن، دارای توان رقابتی بالایی باشند (پورتر، ۱۹۹۰). مگ گاهان معتقد است که ۳۶ درصد سودآوری بنگاه‌ها و صنایع به ویژگی‌ها و توانمندی‌هایشان بستگی دارد (مگ گاهان، ۱۹۹۹). رقابت‌پذیری به توانایی وادار کردن مشتری به انتخاب پیشنهادهای شرکت در قبال پیشنهادهای رقا تعریف می‌شود که توانایی در بهبود مداوم فرآیندهای شرکت؛ منجر به ارائه پیشنهادهای بهتر و در نتیجه سطح رقابت‌پذیری بالاتر خواهد شد، به

1. Oral

2. Man et al

3. Feurer&Chaharbaghi

4. D'Cruz&Rugman

5. McGahan

عبارت دیگر قابلیت‌هایی که شرکت را قادر به بهره‌مندی از این شایستگی می‌سازد، اساس رقابت‌پذیری را تشکیل می‌دهد (فیور و چهارباغی، ۱۹۹۴). رقابت‌پذیری یکی از مهمترین دغدغه‌های تجارت و فعالیت در محیط پویا و رقابتی امروز است. در سالهای اخیر رقابت به عنوان یک مفهوم اقتصادی که بر توسعه پایدار صنایع مختلف تاثیرگذار است، مطرح می‌باشد. در این شرایط، عرضه‌کنندگان می‌بایست به مشتریان نزدیک‌تر شوند و شرکتها مجبورند تا مهارتها و منابع خود را با بازار هماهنگ نمایند (عباسیان و همکاران، ۱۳۸۹). سیمون^۱ (۱۹۹۶) منابع ایجاد رقابت‌پذیری را به سه دسته تکنولوژی، سازمان و نیروی انسانی تقسیم می‌کند و معتقد است که رقابت‌پذیری حاصل از نیروی انسانی دوام و پایداری بیشتری نسبت به سایر عوامل دارد و مدت زمان بیشتری لازم است تا رقبا این منبع را مورد تقلید قرار دهند (تامپسون^۲، ۲۰۰۱).

۲،۲. ابعاد رقابت‌پذیری

بر اساس نظر مگ گویر و کراس^۳ (۲۰۰۳)، برای رقابت‌پذیری سه بُعد کاهش بهای تمام شده، ارائه محصول و خدمات متمایز و تمرکز بر مشتری ارائه شده است که هر کدام چنین است:

۱- کاهش بهای تمام شده: هدف سازمان این است که بتواند در مقایسه با رقبا و از طریق بهبود کارایی و افزایش بهره‌وری، کاهش ضایعات و نظارت مناسب بر هزینه‌ها محصولات و خدمات خود را با بهای تمام شده کم‌تر تولید و به بازار عرضه کند. در این بعد سازمانها می‌کوشند که محصولات یا خدمات مشابه با سایر مؤسسات را با بهای تمام شده کم‌تر تولید و عرضه کنند. ۲- ارائه محصول و خدمات متمایز: هدف سازمان این است که بتواند کالا و خدماتی عرضه کند که به نظر مشتریان در مقایسه با کالا و خدمات شرکتهای رقیب دارای برتری یا ویژگی منحصر به فرد باشد، سازمانها می‌توانند از طریق نوآوری در محصولات و ارائه خدمات از طریق و توسعه، ارتقای محصولات و خدمات و سرعت بسیار بالا در عرضه کالا و خدمات خود را از رقبا متمایز نمایند. متمایز بودن محصولات یا خدمات باعث می‌شود که مصرف‌کنندگان به یک نام و نشان تجاری وفادار

1. Simon

2. Thompson

3. Mc Guire&Cross

شوند و محصولاتی با قیمت بالاتر را با آغوش باز بپذیرند. ۳- تمرکز بر مشتری: سازمان سعی می‌کند که گروه خاصی از مشتریان را هدف‌گذاری کند و محصول یا خدمتی مخصوص سلیقه یا نیازهای آن ارائه دهد (مگ گویر و کراس، ۲۰۰۳).

۳,۲. سرمایه انسانی

ارزشمندترین دارایی‌های یک سازمان در قرن بیستم ابزار تولید آن بود. در سده بیست و یکم، نیروی انسانی دانش‌محور و بهره‌وری آنها چنین جایگاهی دارند. به پا خاستن نیروی انسانی دانش‌محور و گسترش کارهای دانش‌بر، در دهه‌های آینده، دگرگونی بنیادینی را در ساختار، طبیعت و طرز کار نظام اقتصادی به وجود خواهند آورد. به طوری که نیروی انسانی دانش‌محور با ارزش‌ترین و گاهی تنها سرمایه سازمان است (زاهدی و اشراقی، ۱۴۰۰). سرمایه انسانی، سطح دانش فردی است که کارکنان یک سازمان از آن برخوردارند، این دانش معمولاً به صورت ضمنی و آشکار است که از طریق فرایندهای آموزشی و عملی رسمی یا غیررسمی کسب شده و در فعالیتهای افراد تجسم می‌یابد (رامیرز و همکاران^۱، ۲۰۰۷). باز بورا^۲ (۲۰۰۴) سرمایه انسانی را به صورت دانش، مهارت، شایستگی‌ها و ویژگیهایی که در افراد جمع می‌شود و دستیابی به موفقیت‌های شخصی، اقتصادی و اجتماعی را آسان می‌کند تعریف می‌کند (کردستانی، ۱۳۸۷). سرمایه انسانی عبارت است از سرمایه‌گذاری بر روی منابع انسانی جهت افزایش بازدهی آنها که این هزینه‌ها با هدف بهره‌برداری در آینده انجام می‌شود (برود و تومولو^۳، ۲۰۰۴). در تعریفی دیگر سرمایه انسانی یک سازمان عبارت است از دانش و مهارت‌های متخصصان که سازمان برای ارائه خدمات حرفه‌ای از آنها استفاده می‌کند (استورات^۴، ۲۰۰۶).

شهرت و عظمت سازمانها و شرکتهای بزرگ امروزه صرفاً به دلیل وجود دارایی‌های فیزیکی یا مالی بیشتر نیست، بلکه به خاطر سرمایه انسانی و دانش و مهارت‌های آنان است (زاهدی و اشراقی، ۱۴۰۰). سرمایه انسانی حاصل جمع دانش حرفه‌ای در کارکنان، توانایی‌های رهبری، ریسک‌ناپذیری و توانایی‌های حل مسئله است. سرمایه انسانی نشانگر موجودی دانشی افراد یک سازمان است که در وجود انسان آن نهفته است. همچنین سرمایه

1. Ramirez et al

2. Bazbora

3. Burud & Tumolo

4. Stwart

انسانی ترکیبی از دانش، مهارت، قدرت نوآوری و توانایی افراد سازمان برای انجام وظایفشان و در بر دارنده ارزشها، فرهنگ و فلسفه سازمان است. به بیان دیگر کارکنان سازمان از طریق شایستگی، نگرش و تیزهوشی شان، سرمایه فکری را در سازمان ایجاد می‌کند. شایستگی شامل مهارتها و تحصیلات است. در حالی که نگرش اجزای رفتاری کارکنان را در حین کار توصیف می‌کند. اجزای رفتار کارکنان شامل انگیزه آنها برای کار و رضایت آنها از کار می‌شود و تیزهوشی فرد را قادر می‌سازد تا فعالیتهای روزمره را تغییر دهد و از طریق تفکر خلاق مسائل را حل کند (روز و روز^۱، ۱۹۹۷). در تعریفی جدیدی از سرمایه انسانی، مجموعه‌ای از ویژگیها، تجارب، دانش، خلاقیت، نوآوری و انرژی در نظر گرفته شده است که افراد آن را در کار خود سرمایه‌گذاری می‌کنند (فونسکا، ۲۰۱۹؛ نقل از نجار شمس و همکاران، ۱۴۰۰).

در جای دیگر بونتیس (۱۹۹۵) سرمایه انسانی را این گونه تعریف می‌کند: سرمایه انسانی از اهمیت زیادی برخوردار است زیرا منبع خلاقیت و نوسازی استراتژیک سازمان است. اساس وجود سرمایه انسانی، هوش و استعداد افراد سازمان است. گستره سرمایه انسانی به دانشی که در ذهن کارکنان آن وجود دارد محدود می‌شود و می‌توان این سرمایه را با توجه به سه بعد اندازه، مکان و زمان اندازه‌گیری نمود (بونتیس^۲، ۱۹۹۵). بعد انسانی یا سرمایه انسانی یکی از مهمترین دارایی‌های فکری در سازمانها است؛ زیرا این دارایی‌ها منبع خلاقیت است. این نوع دارایی‌ها دانشی ضمنی در افراد داخل یک سازمان قرار دارد که یکی از عوامل حیاتی اثرگذار بر روی عملکرد هر شرکت یا سازمانی است (نجات، ۱۴۰۰). سرمایه انسانی همچنین نشان دهنده دانش ضمنی افراد است که در ذهن آنها جای گرفته است. سرمایه انسانی منبع مهمی از نوآوری و بازسازی استراتژی هر سازمان است و سازمان با استفاده از آن می‌تواند در اقتصاد مبتنی به دانش به تولید و شناسایی ارزش بپردازد. در این بین شایستگی و توانایی کارکنان به بخش سخت‌افزاری سرمایه انسانی و طرز نگرش و تلقی آنان به بخش نرم‌افزاری سرمایه انسانی مشهور هستند (چن و همکاران^۳، ۲۰۰۴).

1 . Roos& Roos

2 . Bontis

3 . Chen et al

بدین ترتیب می‌توان اظهار داشت عناصر مختلف سرمایه انسانی شامل: نگرش، شایستگی‌ها، تجربه‌ها و مهارت‌ها، نوآور بودن، استعداد و دانش ضمنی موجود در ذهن افراد در سازمانها را در برمی‌گیرد. سرمایه انسانی به عنوان یک منبع نوآوری و بازسازی استراتژیک، برای سازمانها مهم است. سرمایه انسانی به زبان ساده به هر چیزی غیر از سرمایه‌ی فیزیکی از قبیل اموال، تجهیزات و سرمایه مالی گفته می‌شود. در قرن گذشته، سهم سرمایه فیزیکی از تولید ناخالص داخلی در اقتصاد کشورها با افت شدیدی همراه بوده است؛ در حالی که سهم سرمایه انسانی افزایش یافته است. این افزایش در سهم سرمایه انسانی از تولید ناخالص داخلی موجب پیدایش مفهوم اقتصاد دانشی شده است. اشکال مختلف سرمایه به عنوان نهاده‌ای در نظر گرفته شده است که وارد فرآیند تولید کالا و خدمات می‌شوند؛ ولی سرمایه انسانی را نمی‌توان همچون یک نهاده ساده در نظر گرفت و نقش پیچیده‌تری در فرآیند تولید کالا یا خدمات دارد (ایبانو^۱، ۲۰۰۰).

تقسیم‌بندی سرمایه انسانی در دو بخش کلی و خاص صورت می‌گیرد: در بخش کلی: سرمایه انسانی به دانش‌ها و مهارت‌های کلی و عمومی اطلاق می‌شود، نه به دانش و مهارت‌های خاص که برای انجام یک وظیفه یا فعالیت لازم است، سرمایه انسانی کلی و عمومی در فرد نهادینه شده است و فرد می‌تواند آن را به صنایع مختلف انتقال دهد. در بخش خاص: سرمایه انسانی خاص و ویژه یک وظیفه است و معمولاً از طریق تحصیلات، آموزش، تجربه کاری فراهم می‌شود و این مهارت‌ها و وظایف سازمان را ایجاد می‌کند، مهارت‌های ویژه و وظیفه یا شغل مخصوص به آن وظیفه و شغل هستند و قابل انتقال به صنایع مختلف نیستند و در حقیقت شرایط احراز شغل در بخش سرمایه انسانی نمو پیدا می‌کند (اوکباساران و همکاران^۲، ۲۰۰۸).

۴.۲. ابعاد سرمایه انسانی

سرمایه انسانی را مون و کیم^۳ (۲۰۰۶) با شاخص‌های قابلیت کارکنان، رضایت‌مندی کارکنان و پایداری کارکنان بیان می‌کند:

۱- قابلیت کارکنان: اشاره به شایستگی‌های فردی، مهارت‌های افراد و سرمایه‌گذاری در سرمایه انسانی سازمان دارد. ۲- رضایت‌مندی کارکنان: اشاره به بیان عاطفی و احساس

۱. Ibano

۲. Ucbasaran

۳. Monn & Kym

کارکنان دارد، رضایت کلی کارکنان در ارتباط مثبتی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی است که تفاوت میان آنچه کارکنان از شغل خود می‌خواهند و آنچه را درک کرده‌اند را منعکس می‌کند. ۳- پایداری کارکنان: اشاره به نگهداری و حفظ کارکنان دارد، جابه‌جایی می‌تواند تهدیدی برای سازمان شمرده شود؛ زیرا باعث از دست دادن دانش انباشته شده کارکنانی می‌شود که سازمان را ترک می‌کنند، بر این اساس سازمانها باید در حفظ کارکنان پیشگام باشند (مون و کیم، ۲۰۰۶).

۳. پیشینه پژوهش

بوکسال^۱ (۲۰۰۳) با بررسی کسب مزیت رقابتی در صنایع خدماتی معتقد است که فرصتهای کسب مزیت از سرمایه انسانی در صنایع خدماتی گسترده‌اند و در جایی که کیفیت یا دانش در راهبردهای رقابتی مهم‌ترند. فرصتهای موجود برای بهبود رقابت‌پذیری از طریق سیاستهای سرمایه انسانی نیز افزایش می‌یابد. لادو و ویلسون^۲ (۱۹۹۴) پیشنهاد می‌کند که نظام‌های سرمایه انسانی می‌توانند از طریق تسهیل ایجاد موقعیت‌هایی که خاص یک واحد تجاری هستند، ایجاد روابط اجتماعی پیچیده و دانش سازمانی به کسب مزیت رقابتی ماندگار کمک کنند. ووکیچ و ویدوویچ (۲۰۰۷) با بررسی شرکتهای دارای بیش از دویست کارمند در کرواسی دریافتند که سبب عملکرد ضعیف سرمایه انسانی، این شرکت‌ها توان رقابت‌پذیری اندکی دارند. آنها با هدف‌گذاری شاخص‌های سرمایه انسانی ده شرکت برتر در زمینه مدیریت انسانی از طریق مراجعه به آرای متخصصان شاخص‌های رقابت‌پذیری در حوزه منابع انسانی شرکت مورد بررسی خود را با شاخص‌های مربوط به این ده شرکت مقایسه و تجزیه و تحلیل کردند. معصومی (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر سرمایه انسانی بر رقابت‌پذیری بانک کشاورزی استان گلستان» به این نتیجه رسیده است که سرمایه انسانی بر راهبردهای رقابت‌پذیری در بانک تأثیر دارد. جوزاریان (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی تأثیر سرمایه انسانی بر رشد اقتصاد ایران" به این نتیجه رسیده است که سرمایه انسانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رشد اقتصادی ایران در دو مقطع کوتاه‌مدت و بلندمدت دارد و در ضمن تأثیرات بلندمدت بیشتر از کوتاه‌مدت است. بخشنده و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی تأثیرات

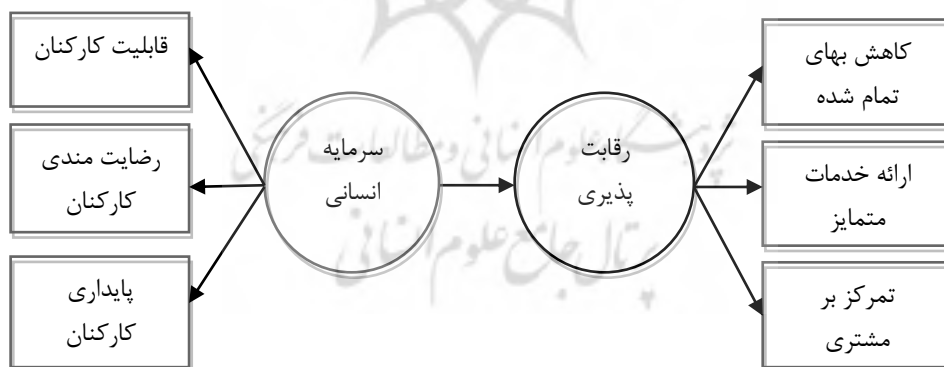
1. Boxall

2. Lado & Wilson

سرمایه انسانی بر اعتماد سازمانی " به این نتیجه رسیده‌اند که سرمایه انسانی با اعتماد سازمانی میان افراد سازمان رابطه دارد و همچنین سرمایه انسانی بر اعتماد سازمانی میان افراد تأثیرگذار است. نگهداری (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان "نقش سرمایه انسانی در اثربخشی سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی بر رشد اقتصادی در مجموعه کشورهای حوزه خلیج فارس" به این نتیجه رسیده است که سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی از طریق افزایش سرمایه فیزیکی اثر مثبت و معناداری بر رشد اقتصادی دارد و اثر متقابل سرمایه انسانی و سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی بر رشد اقتصادی کشورها اثر منفی و از لحاظ آماری معنی‌دار است.

۴. مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

مدل مفهومی پژوهش حاضر، یک مدل تلفیقی است که در تدوین آن از دو مدل استفاده شده است. بدین ترتیب که در مدل حاضر، از مدل سرمایه انسانی مون و کیم (۲۰۰۶) و مدل رقابت‌پذیری مک گویر و کراس (۲۰۰۳) استفاده شده است. مدل مفهومی پژوهش در شکل شماره ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۴.۱. فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های پژوهشی به شرح زیر تدوین شد:

۴.۱.۱ فرضیه اصلی پژوهش:

- سرمایه انسانی تأثیر مثبت و معناداری بر رقابت پذیری می گذارد.
- ۲,۱,۴. فرضیه های فرعی پژوهش:

- قابلیت کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر رقابت پذیری می گذارد.
- رضایت مندی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر رقابت پذیری می گذارد.
- پایداری کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر رقابت پذیری می گذارد.

۵. روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف در قالب تحقیقات کاربردی می باشد. چرا که از نتایج آن می توان به طور عملی در راستای رفع نیازهای ایجاد شده استفاده کرد. همچنین از حیث روش دارای ماهیت توصیفی است؛ که از تبیین علّی جهت بررسی روابط بین متغیرها استفاده می شود. برای جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. پرسشنامه اول (سرمایه انسانی) شامل سه بعد: قابلیت کارکنان، رضایت مندی کارکنان و پایداری کارکنان؛ که این پرسشنامه استاندارد توسط مون و کیم (۲۰۰۶) ارائه شده است. پرسشنامه دوم (رقابت پذیری) شامل سه بعد: کاهش بهای تمام شده ارائه خدمات، ارائه خدمات متمایز، تمرکز مشتری است که این پرسشنامه استاندارد توسط مگ گویر و کراس (۲۰۰۳) ارائه شده است. پرسشنامه های مذکور به وسیله طیف پنج امتیازی لیکرت مورد سنجش قرار گرفته به منظور محاسبه قابلیت پایایی ابزار سنجش و سازگاری درونی، محاسبه ضریب آلفای کرونباخ به وسیله نرم افزار SPSS انجام شد. همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می شود با توجه به اینکه ضریب آلفای بالاتر از ۰/۷ قابل قبول است، می توان پایایی پرسشنامه ی مذکور را مناسب ارزیابی کرد. روایی پرسشنامه ها نیز با روش اعتبار محتوا تأیید شده است. جامعه آماری تحقیق مدیران و کارشناسان شرکت بیمه دانا شعبه خرم آباد به تعداد ۲۵ نفر می باشد که با توجه به محدود بودن جامعه آماری، کل جامعه آماری به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. همچنین از روش سرشماری جهت توزیع پرسشنامه ها استفاده گردید.

جدول ۱. پایایی ابزار پژوهش

متغیر	ضرایب آلفای کرونباخ
سرمایه انسانی	۰/۸۲

رقابت‌پذیری	۰/۷۱
-------------	------

۶. یافته‌های پژوهش

قبل از آزمون فرضیه‌ها و تحلیل عاملی تأییدی، آزمون نرمال بودن داده‌ها با به‌کارگیری آزمون کلموگروف-اسمیرنف اجرا شد، که نتایج این آزمون نشان دهنده نرمال بودن داده‌های پژوهش بود.

۱,۶ آزمون مدل‌های اندازه‌گیری

پس از جمع‌آوری اطلاعات جهت مشخص کردن اینکه شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) تا چه اندازه‌ای برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول می‌باشند لازم است ابتدا تمام متغیرهای مشاهده که مربوط به متغیرهای پنهان می‌باشند به‌طور مجزا مورد آزمون قرار گیرند. شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) با استفاده از نرم‌افزار AMOS18 در جدول ۲ آمده است:

جدول ۲. شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری

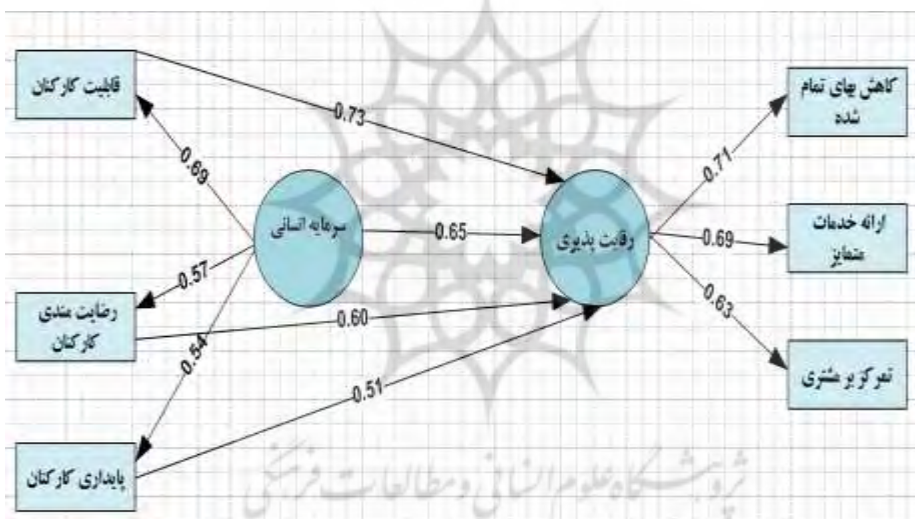
متغیر	GFI	IFI	NFI	CFI	RMSEA
رقابت‌پذیری	۰/۹۱۲	۰/۹۲۵	۰/۵۴۳	۰/۹۴۹	۰/۰۰۳
سرمایه انسانی	۰/۹۷۶	۰/۹۶۸	۰/۶۷۸	۰/۹۷۷	۰/۰۰۱

در توضیح مقادیر شاخص‌های برازش جدول ۲ لازم است ذکر شود که یکی از شاخص‌های معتبر که برای برازندگی الگو به کار می‌رود GFI یا شاخص نیکویی برازش است. این شاخص را می‌توان به عنوان مشخصه‌ای مشابه با R^2 در رگرسیون چند متغیره در نظر گرفت. هرچه GFI به عدد یک نزدیکتر باشد الگوی داده‌ها برازش بهتری دارد. همچنین سه شاخص دیگر، IFI یا شاخص برازش افزایشی، NFI یا شاخص برازش هنجار شده و CFI یا شاخص برازش تطبیقی هستند که این سه شاخص بین صفر و یک قرار دارند و هرچه به عدد یک نزدیکتر باشند کارایی مدل بیشتر خواهد بود. شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد یا RMSEA نیز یکی دیگر از شاخص‌های برازندگی مدل است که در الگوهای قابل قبول دارای مقدار ۰/۰۸ یا کمتر می‌باشد. برازش الگوهایی که دارای مقادیر بالاتر از ۰/۱ هستند ضعیف برآورد می‌شوند. همان‌طور که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود مقدار این شاخص برای الگوی اندازه‌گیری کمتر از ۰/۰۸

است که نشان از برازش خوب الگوها توسط داده‌ها است. در نهایت با توجه به مطالب یاد شده می‌توان نتیجه گرفت که الگوهای اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) از برازش خوبی برخوردار هستند و به این معنی است که متغیرهای آشکار به خوبی می‌توانند متغیرهای پنهان را اندازه‌گیری کنند. همچنین نتایج تحلیل عاملی تاییدی به همراه شاخص جزئی P برای آزمون قابل قبول بودن بار عاملی مربوط به هر سوال بررسی شد و بارهای عاملی همه سوالات بالاتر از ۰/۰۵ و مقدار P جزئی کمتر از ۰/۰۵ بود در نتیجه می‌توان نتیجه گرفت که سوالات به خوبی متغیرهای مشاهده را می‌سنجند.

۲.۶. آزمون فرضیه‌های پژوهش

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار AMOS18 به کار گرفته شد.



شکل ۲. مدل ساختاری تحقیق

شاخص‌های برازش CFI، NFI، GFI و RMSEA برای مدل ساختاری به ترتیب برابر ۰/۹۲۴، ۰/۹۱۲، ۰/۹۰۵ و ۰/۰۴ به دست آمد که در محدوده قابل قبول قرار دارند و مدل برازش بسیار خوبی دارد.

پس از بررسی و تایید الگوهای اندازه‌گیری برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR و P استفاده شده است، بر اساس سطح معناداری ۰/۰۵ مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد، مقدار پارامتر کمتر از این در الگو مهم شمرده نمی‌شود، همچنین مقادیر کوچکتر از ۰/۰۵ برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار

محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۹۵ درصد است. فرضیه‌ها به همراه ضریب رگرسیونی و مقادیر شاخص‌های جزئی مربوط به هر فرضیه در جدول شماره ۳ بیان شده است.

جدول ۳. ضریب رگرسیونی و مقادیر شاخص‌های جزئی مربوط به فرضیه‌ها

نتیجه	P	مقدار بحرانی	ضریب رگرسیونی	فرضیه‌های پژوهش
تایید	۰/۰۰۰	۲/۱۳	۰/۶۵	سرمایه انسانی بر رقابت‌پذیری تأثیر مثبت و معناداری دارد.
تایید	۰/۰۰۵	۲/۸۷	۰/۷۳	قابلیت کارکنان بر رقابت‌پذیری تأثیر مثبت و معناداری دارد.
تایید	۰/۰۰۰	۲/۹۸	۰/۶۰	رضایت‌مندی کارکنان بر رقابت‌پذیری تأثیر مثبت و معناداری دارد.
تایید	۰/۰۰۰	۲/۴۵	۰/۵۱	پایداری کارکنان بر رقابت‌پذیری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

با توجه به جدول شماره ۳ و آزمون فرضیات پژوهش، در سطح اطمینان ۹۵ درصد سرمایه انسانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رقابت‌پذیری می‌گذارد. همچنین، از میان ابعاد سرمایه انسانی، بعد قابلیت کارکنان تأثیر مثبت و معنادار بیشتری بر رقابت‌پذیری دارد.

۷. بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه انسانی بر رقابت‌پذیری شرکت بیمه دانا انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد سرمایه انسانی تأثیر مثبت و معناداری بر رقابت‌پذیری می‌گذارد. به‌علاوه نتایج پژوهش حاکی از آن است که در سطح اطمینان ۹۵ ابعاد سرمایه انسانی (قابلیت کارکنان، رضایتمندی کارکنان و پایداری کارکنان) نیز تأثیر مثبت و معناداری بر رقابت‌پذیری می‌گذارند. همچنین، از میان ابعاد سرمایه انسانی، بعد قابلیت کارکنان نیز تأثیر مثبت و معنادار بیشتری بر رقابت‌پذیری دارد. نتایج پژوهش حاضر، با نتایج پژوهش بوکسال (۲۰۰۳)، لادو ویلسون (۱۹۹۴)، ووکیچ و یدوویچ (۲۰۰۷) و معصومی (۱۳۹۰) همخوانی دارد.

با توجه به موارد یادشده و همچنین تأیید فرضیه‌ها، مدیران ارشد و نظام‌های سرمایه انسانی می‌توانند از طریق تسهیل ایجاد موقعیت‌هایی که خاص یک واحد تجاری هستند، ایجاد روابط اجتماعی پیچیده و ایجاد دانش سازمانی به کسب رقابت‌پذیری ماندگار کمک

کنند. نتایج این پژوهش به مدیران ارشد و سیاست‌گذاران شرکت بیمه دانا پیشنهاد می‌کند که می‌توانند از طریق بالا بردن کیفیت سرمایه انسانی کارکنان از طریق بستن قراردادهای بلندمدت با آنها، ایجاد برنامه‌های مدون برای توسعه مدیریت منابع انسانی، استقرار تیم حقوق و پاداش متناسب با عملکرد کارکنان، تدوین و اجرای برنامه‌های پیشرفت شخصیت برای تمام کارکنان با استفاده از استادان متخصص در این زمینه، ایجاد گروه‌های مشاوره با کارکنان برای بررسی و رفع مشکلات کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان به افزایش کیفیت توسعه انسانی دست یابند و با تأثیر بر راهبردهای رقابتی، باعث افزایش قدرت رقابت‌پذیری و مزیت رقابتی پایدار کارکنان شوند.

۸. منابع

- بخشنده، امید؛ بالوئی، عزت اله و بابانیت، نیما (۱۳۹۳). بررسی تأثیرات سرمایه انسانی بر اعتماد سازمانی. *فصلنامه دانش انتظامی مازندران*، دوره پنجم، شماره ۱۶، ص ۱۸-۱.
- بندریان، رضا و جزایری موسوی، سید محمد حسین (۱۳۹۹). تبیین رقابت‌پذیری در شرکتهای مهندسی و مهندسی مشاور ایران در حوزه نفت، گاز و پتروشیمی. *نشریه علمی کاوش های مدیریت بازرگانی*، سال ۱۲، شماره ۲۴، ص ۱۸۶-۲۱۳.
- پورحیدری، امید؛ خاکساری، محمد و دوست محمدی، محمد (۱۳۸۹). بررسی کیفیت خدمات شرکت مخابرات استان کرمان از ابعاد مختلف در راستای حفظ و جذب مشتریان. *نشریه مدیریت بازرگانی*، دوره ۲، شماره ۴، ص ۱۸-۳.
- جوزاریان، فیض اله (۱۳۹۱). بررسی تأثیر سرمایه انسانی بر رشد اقتصادی در ایران. *اقتصاد توسعه و برنامه‌ریزی*، سال اول، شماره اول، ص ۹۵-۱۱۴.
- حسینی، سید صمد؛ نیکخواه، یونس و کرمی، اژدر (۱۳۹۹). تأثیر توسعه سرمایه انسانی بر عملکرد مالی کسب و کارهای کوچک و متوسط از طریق عملکرد نوآوری و عملیاتی. *دو فصلنامه جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه*، سال نهم، شماره اول، ص ۹۳-۱۱۴.
- حق‌شناس کاشانی، فریده و سعیدی، نیما (۱۳۹۰). رتبه‌بندی عوامل موثر بر رقابت‌پذیری صنعت فرش کشور با روش تاپسیس فازی، *مجله علمی پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین*، سال اول، شماره اول، ص ۱۵۴-۱۳۷.
- خدایاری، سعید؛ جمالی، علی، ابراهیمی، عباس و افخمی، عادل (۱۳۹۰). مدلی برای بررسی رقابت‌پذیری صنایع با استفاده از مدل پنج نیروی پورتر براساس منطق فازی: به‌کارگیری شاخص انحصار سنجی هریشمن-هرفیندال. *فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی*، شماره ۶۰، ص ۱۱۴-۱۰۱.

زاهدی، محمدرضا و اشراقی، محمد (۱۴۰۰). بررسی تأثیر عملکرد مدیریت منابع انسانی بر نگهداشت کارکنان دانش‌محور در یک شرکت دان شبینان با توجه به نقش میانجی‌گری مدیریت دانش. فصلنامه منابع انسانی ناجا، سال ۱۵، شماره ۶۴، ص ۸۲-۱۲۰.

عباسیان، عزت‌الله؛ شریفی، کیومرث و خزائی کمجانی، محمد تقی (۱۳۸۹). شناسایی عوامل موثر بر مزیت رقابتی شرکت‌های فعال در صنعت ساختمان، فصلنامه اقتصاد مسکن، ص ۹۱-۱۱۵.

کردستانی، غلامرضا (۱۳۸۷). اندازه‌گیری و گزارشگری سرمایه انسانی. حسابرس، شماره ۴۱، ص ۳۱-۲۶.

معصومی، عدرا (۱۳۹۰). بررسی تأثیر سرمایه انسانی بر رقابت پذیرش بانک، مورد مطالعه: بانک کشاورزی استان گلستان. اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، سال اول، شماره دوم، ص ۱۵۶-۱۲۷.

نجات، سید امیررضا (۱۴۰۰). نقش سرمایه انسانی در تحقق اهداف کلان سند توسعه دانش، تحقیقات و مطالعات انتظامی. فصلنامه منابع انسانی ناجا، سال ۱۵، شماره ۶۳، ص ۹-۳۸.

نچارشمس؛ فاطمه، پور عزت، علی اصغر، امیری، مجتبی و معصومی، جمشید (۱۴۰۰). خط‌مشی گذاری برای توسعه سرمایه انسانی تاب آور در مواجهه با بحران. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال ۱۴، شماره ۵۱، ص ۵-۳۴.

نگهداری، ابراهیم (۱۳۹۳). نقش سرمایه انسانی در اثربخشی سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی بر رشد اقتصادی در مجموعه کشورهای حوزه خلیج فارس. فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان، دوره ۲، شماره ۵. ص ۷۵-۶۷.

- Akimova, I. (2000). Development of Market orientation and competitiveness of Ukrainian firms. *European Journal of marketing*, vol. 34, No. 9110, pp. 1128-1148.
- Ambastha, A. & Momaya, k. (2002). Competitiveness of Firms: Review of Theory, Frameworks, and Models. *Singapore Management Review*, Vol.26, No.1, PP: 45-58.
- Becker, G.S. (2002). The age of human capital. In E.P. Lazear (Ed), *Education in the twentyfirst century* (pp. 1-8). Stanford, CA: Stanford University Hoover Institution Press.
- Bontis, S. (1995). Summary: government in transition – a new paradim in public administration, in Commonwealth Secretariat (Ed.), *Proceedings of Government in Transition: The Inaugural Conference of the Commonwealth Association for Public Administration and Management*, Toronto, pp. 3-23.
- Boxall, P. (2003). HR strategy and competitive advantage in the service sector. *Human Resource management Journal*, Vol 13, NO 3, pp.5-20.
- Burud, S., & Tumolo, M. (2004). *Leveraging the new human capital: Adaptive strategies, results achieved, and stories of transformatin*. Palo Alto, CA: Daries Black publishing.

- Canˆibano, L., Garcı´a-Ayuso, M., Sa´nchez, M. P. (2000). Accounting for intangibles: a literature review. *The Journal of Accounting Literature*, Vol. 19, pp. 102-30.
- Chen, J., Zhu, Z., & Xie, H. Y. (2004). Measuring intellectual capital: a new model and empirical Study. *Journal of Intellectual Capital*. 5 (1).pp.195-212.
- DCruz, J., & Rugman, A. (1992), *New concepts for Canada competitiveness*, Kodak, Canada.
- Dutta, S.K. (2007). Enhancing competitiveness of India Inc.: creating linkages between organizational & National competitiveness. *International journal of social Economic*, 34: 679- 711.
- Feurer, R., & Chaharbaghi, k. (1994), *Defining competitiveness: A Holistic Approach*, *Management Decision*, Vol.32, No,2, pp:49-58.
- Hamel, G., & Prahalad. C.K. (1994). *Competing for the future*, Boston: Harvard Business school press.
- Holsapple, C.W. & Singh, M. (2001). The knowledge chain model: Activities for competitiveness. *Journal of knowledge management*, vol. 4, pp.87-98.
- Kaplan, R.S., & Atkinson, A. A. (2005). *Advantage Management Accounting*. Third Edition, New Jersey .Prentice-Hall, Inc.
- Lado, A. A., & Wilson, M. C. (1994). Human Resource systems and sustained Competitive Advantage competency-based Perspective. *Academy of management Review*, 19,4, pp.699-727.
- Man, T. W., Lau, T., & Chan, K. F. (2002). The competitiveness of small and medium enterprises a conceptualization with focus on entrepreneurial competencies. *Journal of Business venturing* 17. pp. 123-148.
- Mc Ghan, A. M. (1999). Competition strategies and Business Performance. *California Management Review*, 41(3), pp:74-101.
- Mc Guire, D., & cross, C. (2003). Examining the matching process- Human Resource management and competitive strategies: A study of the Irish Retail sector, presented, presented at the conference on International Human Resource management university of the Limerick, June 4-6 2003. <http://eresearch.Qmu.Ac.uk/279/>.
- Moon, Y. J., & kym, H.G. (2006). A model for the value of intellectual capital Canadian. *Journal of Administrative sciences/ Revue canadienne des sciences de I'Administration*, 23 (3): 253-269.
- OECD (2005). *Bank profitability*, OECD Paris.
- Porter, M. E. (1990). *The competitive Advantage of Nations*. New Yourk: the free press.
- Ramirez, Y. Lorduy., C. & Rojas, J. A. (2007). Intellectual capital management iu Spanish universities. *Journal of Intellectual capital*, 8(4): 732-748.
- Roos, G., & Roos, J. (1997). *Measuring your Company's Intellectual Performance*. *Long Range Planning*, Vol. 30, No. 3, pp. 413-426.
- schwab. K., (2010). *The Global competitiveness Report 2010- 2011*. Geneva: word Economic forum.
- Shurchuluu, P. (2002). National Productivity and competitiveness strategies for the New Millennium. *Integrated Manufacturing system*. Vol.B(6), pp:408-411.
- Swart, J. (2006). Intellectual capital: disentangling and enigmatic concept. *Journal of Intellectual capital*, 7 (2): 136- 159.

- Thompson, J.L. (2001). strategic management, Thomson, fourth edition.
- Ucbasaran, D., westhead, P., & wright, M. (2008). Opportunity identification and pursuit: does an entrepreneurs human capital matter? Small Business Economics, 30 (2): 153-173.
- World Economic forum(WEF). (2004). The Global competitiveness Report. Geneva.

