

المحاضرة رقم 01: مفهوم ومميزات الكفاءة

أولاً: مفهوم الكفاءة

يعتبر مفهوم الكفاءة من المفاهيم متعددة الأوجه، اختلف من حيث التصور والمجالات المطبقة والمقترحة، وقد تطور كثيراً في العقدين الأخيرين حيث أصبح من الصعب تحديد وحصر مفهوم مشترك له، إلا أنه يمكننا القول إن هذا المفهوم يرتبط بوضعيات العمل فلا يمكننا التحدث عن الكفاءة إلا في إطار عملي، وأغلب التعاريف رغم اختلافها فهي تشترك في مكوناتها أو الموارد المشكلة لها والمتمثلة عموماً في الثلاثية الكلاسيكية: المعارف النظرية، المعارف العملية، المعارف السلوكية، وهذا ما توضحه التعاريف التالية:

الكفاءة هي: مجموع ثلاثة أنواع من المعارف: معارف نظرية ومعارف عملية (خبرة)، وبعد سلوكي (الكينونة)، معبأة أو قابلة للتعبئة، يستخدمها الفرد لإنجاز المهام الموكلة إليه بطريقة أحسن. وعرفت أيضاً كما يلي: الكفاءات هي مزيج من المعارف النظرية والمعارف العملية والخبرة والممارسة، والوضعية المهنية هي الإطار الذي يسمح بملاحظتها والاعتراف بها، وعلى المنظمة تقييمها وتطويرها. تعرف كذلك بأنها: مجموعة من المعارف والقدرات على التصرف والسلوكيات المهيكلة قصد تحقيق هدف في حالة عمل معينة.

الكفاءة هي مزيج من ثلاثة أنواع من المعارف: معارف نظرية ومعارف عملية، معارف سلوكية، تساعد الفرد على إنجاز مهامه داخل المنظمة بطريقة أحسن من بقية الأفراد.

يتضح من التعاريف السابقة أن الكفاءة هي:

- مجموعة المعارف النظرية، المعارف العملية، المعارف السلوكية.
- لا يكفي امتلاك هذه المعارف فقط، بل يجب التوفيق والتنسيق بينها وتعبئتها واستخدامها بغية القيام بمهام محددة.

- إنها عملية تنطلق من كيفية اختيار الموارد إلى غاية ضمان تحقيق الأهداف.
- كما تشمل على عنصر أساسي يساهم في تحقيق الأهداف وهو الخبرة، والتي تتشكل بالممارسة والتجربة ولا تحول من منظمة لأخرى.

أما من الوجهة الاستراتيجية فالكفاءات هي: مجموعة المعارف التي تضمن تميزاً تنافسياً في السوق، فالكفاءة الأساسية تعزز الوضع التنافسي للمنظمة داخل تشكيلة المنتجات أو الخدمات، وبالتالي فإن المنظمة التي لديها كفاءات يعني لها ميزة تنافسية تمثل إحدى نقاط القوة التي تدعم بها قدرتها التنافسية، أي أن المنظمة التي تمتلك كفاءات تكون قادرة على امتلاك ميزات تنافسية تسمح لها بتعزيز وضعها التنافسي وتحقيق التميز.

ثانياً: مميزات الكفاءة

- لا يمكن لأي تعريف مهما كانت دقته أن يحدد مفهوم الكفاءة بسهولة، ولهذا فإن التعرف على الكفاءات يحتاج إلى تحديد ومعرفة مميزاتها التي يمكن تحديدها في الآتي:
- أ- الكفاءة هي ذات غاية هادفة: حيث أنه يتم تشغيل معارف مختلفة قصد تحقيق هدف محدد أو تنفيذ نشاط معين، فالشخص يكون كفؤاً إذا استطاع تأدية هذا النشاط بصفة كاملة.
- ب- الكفاءة هي مفهوم مجرد: فهي غير ملموسة وغير مرئية، وما يمكن ملاحظته هي الأنشطة الممارسة والوسائل المستعملة ونتائج هذه الأنشطة، حيث أن تحديدها يتم من خلال تحليل الأنشطة.
- ج- الكفاءة هي مكتسبة: فالفرد لا يولد كفؤاً لأداء نشاط معين، وإنما يكتسب ذلك من خلال تدريب موجه.
- د- الكفاءة هي ذات تشكيل ديناميكي: أي أن تحصيلها يتم من خلال تفاعل العناصر والمكونات المختلفة لها وضمن أبعادها (المعارف النظرية، المعارف العملية، المعارف السلوكية) عبر الزمن.
- هـ- الكفاءة لها مستويان: فالكفاءة تمكن الفرد من التحول من وضعية عمل إلى أخرى، وهو ما لا يمكن تحقيقه إلا عبر مستويين من الكفاءات، وهما: مستوى الإبداع، ومستوى الإسقاط؛ فالفرد إذا كان في مواجهة وضعية جديدة فهو مطالب بالإبداع، أما إذا كانت مشابهة لوضعية سابقة فهو مطالب بإجراء عمليات إسقاط باللجوء للقياس مع العلم أنه يوجد مستوى آخر هو التقليد أين يكتفي العامل بالنقل فقط.
- و- الكفاءة يجب أن تكون مدركة: الكفاءة لا تكون مفيدة للمنظمة إلا إذا كانت مدركة، لكون إدراك الفرد لما يملكه يسمح بالحفاظ عليه وتطويره ومن ثم الاستفادة منه.