

مقدمة ولقد كان السرعة وديناميكية هذه التغيرات الأثر الكبير على مختلف المؤسسات التي أصبحت اليوم تنشط في نظام عالمي مفتوح تميزه تحولات عميقة وسريعة كثيرا ما تكون عدوانية ومفاجأة حيث تعتبر إدارة الكفاءات منهجية جديدة من مناهج إدارة الموارد البشرية، بل هي نفسها، وقد أثبتت نجاعتها في تطبيق وممارسة وحصولها على النتائج المرجوة منها خاصة في المؤسسات الاقتصادية التي انتهجتها كأسلوب الإدارة كفاء الها لكونها من بين الأدوات الأساسية للأداء، كما أنها تركز على عملية توظيف في الحصول على أفضل الكفاءات وأن تحافظ المؤسسة على استبقائها، ومنه أصبح الاهتمام على هذه الكفاءات البشرية بتوظيفها، تدريبها وتنميتها، بطريقة تقديرية شرطا أساسيا الكفاءات البشرية ذات القدرات المعارف والمهارات، خاصة وأن جودة الخدمة لها خصائص وأبعاد من الصعب لذا تعمل المؤسسات الخدماتية على توفير كل البرامج والنماذج والطرق التي تدعم بيها النظرة الاستراتيجية الجديدة وهي التوجه باحتياجات موظفيها. وتعتبر الجودة انشغال أساسي للمؤسسة الاقتصادية، تعنيها في تسويق منتجاتها وفي تحقيق الكفاءة و الفعالية للعمليات والانشطة التي تقوم بها، لكن الجودة هي أيضا مفهوم كلي بهم المحلل الاقتصادي وشأن مجتمعي ترعاه الحكومة في الخدمات الحيوية التي تقدمها وفي وظيفتها كحامية للبيئة الصحة لمواطنيها.