

## نموذج المقارنة المعيارية

# المحتويات

مقدمة

أنواع المقارنة المعيارية

أهمية المقارنة المعيارية

خطوات إعداد  
المقارنة المعيارية

أدوات جمع البيانات  
بالمقارنات المعيارية

معايير المقارنة المعيارية

نموذج المقارنة  
المعيارية

المقارنة المعيارية أو ما يُعرف بـ "Benchmark" هي عملية قياس وتحليل أداء منتجات أو خدمات معينة بالمقارنة مع المعايير الدولية أو متطلبات الصناعة أو مع المنافسين المباشرين. يتم استخدام المقارنة المعيارية لتحديد مدى تميز المنتج أو الخدمة في السوق، ولتحديد مدى تحسين الأداء الذي يمكن تحقيقه.

## أنواع المقارنة المعيارية

تتكون المقارنة المعيارية أو المرجعية من عدة أنواع ومن أبرزها التالي:

تستخدم لقياس وتحسين أداء عمليات المنشأة الداخلية، وذلك من خلال مقارنة أداء قسم ما في المنشأة بأداء أقسام أخرى داخل المنشأة التي تعمل في نفس المجال والتي تتمتع بأفضل معايير الأداء. ويمكن استخدام المقارنة المعيارية الداخلية لتحسين الإنتاجية وجودة المنتجات وتخفيض التكاليف وتحسين العمليات.

المقارنة المعيارية الداخلية  
Internal Benchmarking



تستخدم لقياس أداء المنشأة مع منافسيها بالسوق، وذلك من خلال مقارنة كفاءة المنشأة وجودة المنتجات أو الخدمات وتكلفتها وخدمات العملاء وغيرها من المؤشرات الأساسية مع المنافسين المحتملين. كما يمكن استخدامها للحصول على فهم أفضل لسوق المنافسة وتحديد نقاط القوة والضعف في منتجات المنشأة وتحسينها.

المقارنة المعيارية الخارجية  
External Benchmarking



تستخدم لقياس أداء المنشأة مع المعايير الصناعية العامة والقياسية، وذلك من خلال مقارنة المنشأة مع منشآت أخرى تعمل في نفس المجال والصناعة وتتمتع بأفضل المعايير في الصناعة. ويمكن استخدامها للحصول على فهم أفضل لمستوى الصناعة وتحديد مدى تميز المنشأة وتحسين أدائها وتنافسيتها في السوق.

المقارنة المعيارية الصناعية  
Industry Benchmarking



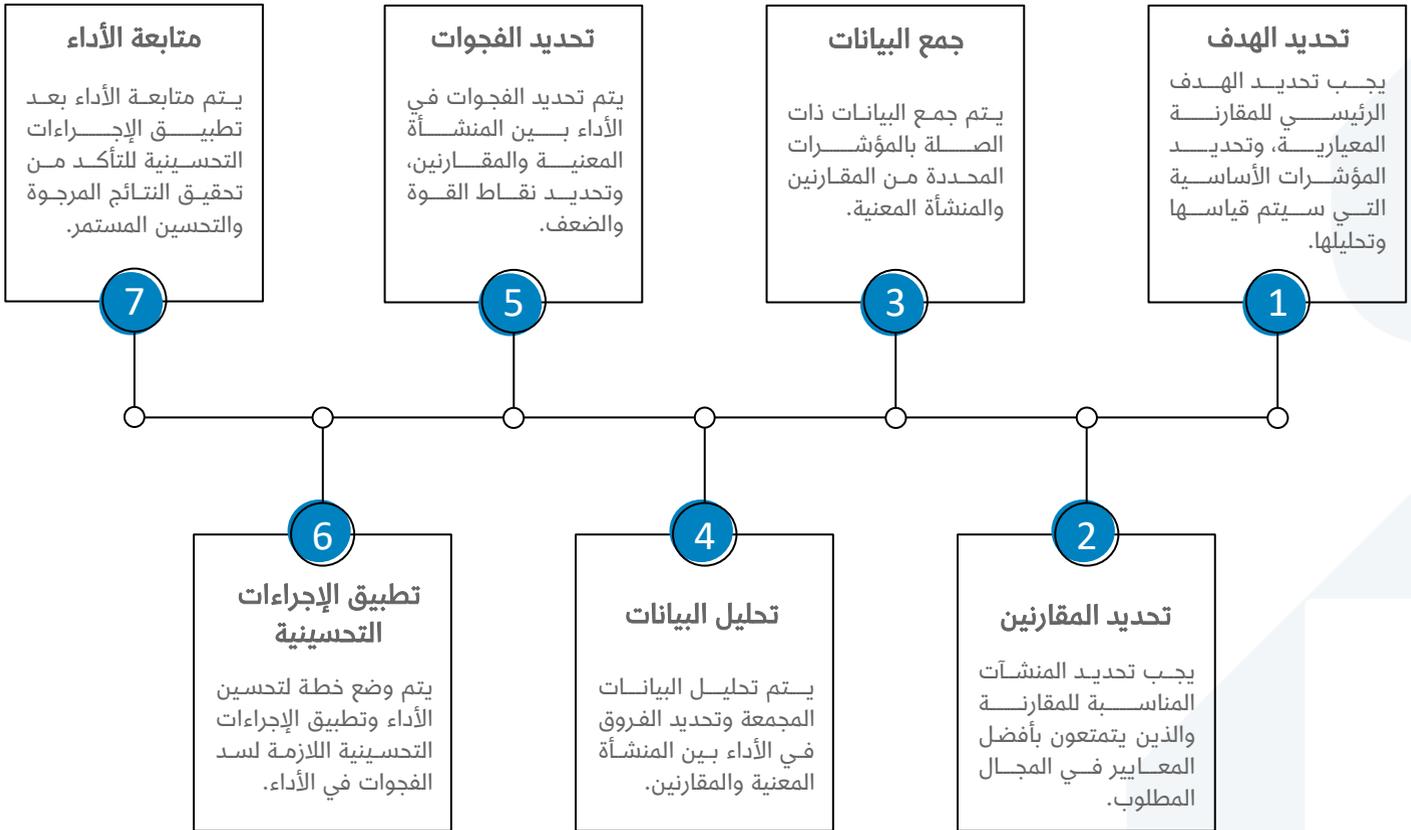
01 التطور السريع في بيئات الأعمال والبحث عن طرق ومناهج للتحسين والتطوير

02 تحديد الفجوات الأساسية للمنشأة من خلال البحث عن أوجه الكمال في المنشآت الأخرى

03 التعرف على أفضل الطرق والممارسات العالمية والمحلية بهدف التميز ومواكبة المنشآت الكبيرة

## خطوات إعداد المقارنة المعيارية

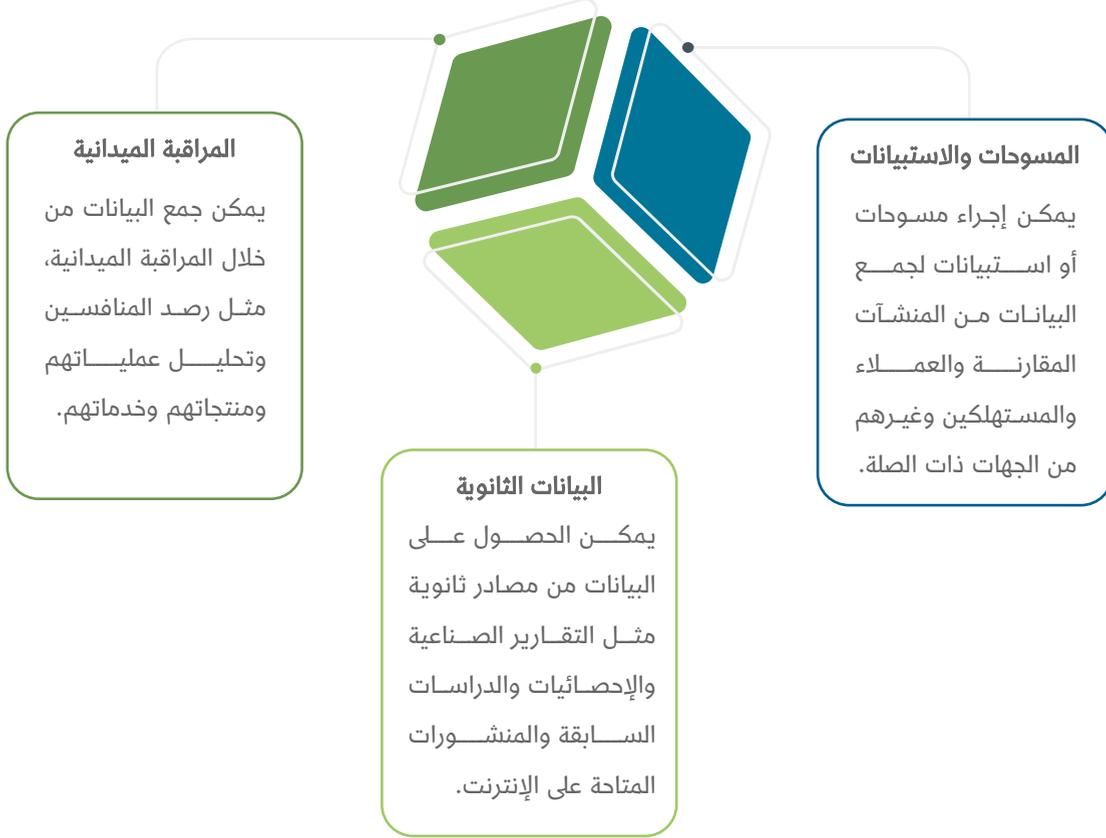
هناك خطوات أساسية لتنفيذ المقارنة المعيارية في الأعمال التجارية، وتشمل الخطوات التالية:



يمكن أن تختلف الخطوات بعض الشيء اعتمادًا على نوع المقارنة المعيارية والصناعة المعنية، ولكن تلك الخطوات الأساسية تشكل إطارًا عامًا لتنفيذ المقارنة المعيارية بنجاح.

# أدوات جمع البيانات بالمقارنات المعيارية

يمكن استخدام العديد من الأدوات لجمع البيانات في المقارنة المعيارية، وتشمل بعضها:



يجب اختيار الأداة المناسبة وفقاً للمؤشرات المحددة ونوع المقارنة المعيارية والصناعة المعنية، وضمان جودة البيانات المجمعة للحصول على نتائج دقيقة وموثوقة.

## معايير المقارنة المعيارية

تختلف المعايير المستخدمة في المقارنة المعيارية اعتماداً على المجال والمنشأة المعنية بالمقارنة، ولكن بشكل عام تشمل المعايير المستخدمة الآتي:

السوق والمبيعات	الابتكار والتطوير	الخدمة والدعم	التكلفة	الإنتاجية	الجودة
تشمل المؤشرات المتعلقة بالسوق والمبيعات، مثل حصة الشركة في السوق أو نمو المبيعات.	تشمل المؤشرات المتعلقة بقدرة الشركة على الابتكار والتطوير، مثل عدد البراءات أو نسبة الإنفاق على البحث والتطوير.	تشمل المؤشرات المتعلقة بجودة الخدمة والدعم، مثل مدة الوقت المستغرق لحل المشاكل أو معدل الرضا عن خدمة العملاء.	تشمل المؤشرات المتعلقة بالتكاليف المرتبطة بالإنتاج أو الخدمات أو العمليات، مثل تكلفة المواد الخام أو تكلفة العمالة أو تكلفة الصيانة.	تشمل المؤشرات المتعلقة بالإنتاجية، مثل إجمالي الإيرادات أو الإنتاجية بالوحدة الزمنية أو العددية.	تشمل المؤشرات المتعلقة بجودة المنتجات أو الخدمات، مثل عدد العيوب أو نسبة الرضا عن المنتجات أو التصنيفات الصناعية للجودة.



نموذج المقارنة المعيارية يمكن الاستعانة به ولا يُغني عن استشارة مختص.



## تحديد المعايير

يتضمن هذا الجزء تحديد المؤشرات الرئيسية التي سيتم استخدامها في المقارنة المعيارية، لتحديد نقاط القوة والضعف في أداء المنشآت المختلفة، وتحديد المنشأة التي تحقق أداءً أفضل في المؤشرات المختلفة.

## جمع البيانات

جمع البيانات المختلفة التي يتم استخدامها للمقارنة بين المنشآت المختلفة في سوق محدد بحسب المعايير التي سبق وتم تحديدها.

اسم المنشأة	الإيرادات	النمو	الأرباح	نسبة العائد على الاستثمار	تكاليف الانتاج
منشأة أ	10 مليون	5%	1 مليون	15%	6 مليون

## المقارنة

يتضمن هذا الجزء المقارنة بين المنشآت المختلفة وتحليل أدائها في المؤشرات المختلفة. وباستخدام هذه المعلومات، يمكنك تحديد المجالات التي يجب تحسينها لتحسين أدائها وتحقيق المزيد من النجاح في السوق. ويمكن أيضًا استخدام هذا الجدول لتحديد المنشأة التي تحقق أفضل أداء في المؤشرات المختلفة واتخاذ القرارات المناسبة بناءً على ذلك.

المعايير/المؤشرات	منشأة أ	منشأة ب	منشآتك
الإيرادات	10 مليون	5 مليون	10 مليون
التركيز على الجودة	نعم	لا	نعم

نموذج المقارنة المعيارية يمكن الاستعانة به ولا يُغني عن استشارة مختص.



## التحليل الاستراتيجي

يتضمن هذا الجزء تحليل النتائج تحديد نقاط القوة والضعف وتحديد الفرص والتحديات التي تواجه المنشأة في أداؤها بالمقارنة المعيارية.

منشآتك	منشأة ب	منشأة أ	#
الإنتاجية المرتفعة، التوسع الجغرافي، الجودة الممتازة	ابتكار المنتجات، الإنتاجية المرتفعة، القيمة المضافة للعملاء	ارتفاع الإنتاجية، جودة المنتجات، تقديم خدمة عملاء ممتازة	نقاط القوة
الرؤية المحدودة، نقص التواصل الداخلي، تطوير المنتجات المحدود	الموارد البشرية المحدودة، نقص التواصل بين الإدارة والموظفين	تكاليف الإنتاج المرتفعة، عمالة غير مدربة، التسويق المحدود	نقاط الضعف
التوسع بالإنتاج، التوسع الجغرافي، تحسين العمليات	التوسع العالمي في التسويق، الشراكات الاستراتيجية	الانخفاض في تكاليف الإنتاج، التوسع بالإنتاج	الفرص
نقص التواصل بين الإدارة والموظفين	تحديات تقنية	المنافسة الشديدة في السوق	التحديات

## وضع الأهداف الجديدة

يتضمن هذا الجزء وضع الأهداف الجديدة لتحسين الأداء في نقاط الضعف والحفاظ على الأداء الجيد في نقاط القوة بالمقارنة المعيارية.

الأهداف للمحافظة على الأداء الجيد بنقاط القوة	الأهداف لتحسين نقاط الضعف	المعايير
تحسين عمليات الإنتاج وزيادة الإنتاجية في المصانع التي تحصل على نتائج جيدة	تحسين عمليات الإنتاج وتحسين كفاءة الآلات المستخدمة	الإنتاجية



نموذج المقارنة المعيارية يمكن الاستعانة به ولا يُعني عن استشارة مختص.



## تطبيق الإجراءات والتحسينات اللازمة لتحسين الأداء

يستخدم لتحديد الإجراءات والتحسينات التي يجب اتخاذها لتحسين الأداء في نقاط الضعف وتحسين أداء المنشأة بشكل عام.

المعايير	الإجراءات والتحسينات
الانتاجية	تحليل عمليات الإنتاج وتحديد المشكلات الرئيسية والعمل على تحسينها، تدريب العمال على استخدام الآلات بشكل صحيح، تحسين جدولة الإنتاج والتخطيط الإنتاجي.

## قياس الأداء بعد تطبيق الإجراءات

يستخدم لقياس الأداء بعد تطبيق الإجراءات والتحسينات لتحسين الأداء في نقاط الضعف.

المعايير	الأداء قبل التحسين	الأداء بعد التحسين	المعيار المعياري
الإنتاجية	100 وحدة/ساعة	120 وحدة/ساعة	150 وحدة/ساعة



## وصف الخدمة

خدمة إلكترونية تهدف لدعم رواد الأعمال وملاك المنشآت الصغيرة والمتوسطة والمهتمين في مجال الأعمال عن طريق إثرائهم بالمعرفة اللازمة من خلال توفير أدلة إلكترونية وكتيبات ونماذج تحتوي على أفضل الممارسات والمعلومات القابلة للتطبيق والتي تساعد على تطوير الأعمال واستدامتها.

## أهداف الخدمة

- توفير أدوات تخطيط الأعمال عن طريق وثائق استرشادية تساعد على ترتيب وتبويب المعلومات مثل دراسة الجدوى وخطة العمل.
- توفير مصادر تساعد على رفع جاهزية المنشآت لدراسة الأسواق والقطاعات والتعريف بفرص النمو.
- إتاحة المعلومات والإرشادات الموجهة لمجتمع الأعمال التي تقدمها منشآت والجهات الأخرى الحكومية والخاصة.

## أبرز ما تقدم الخدمة:

### الأدلة والكتيبات

هي محتويات مكتوبة بلغة سهلة وتشمل انفوجرافيك ورسومات توضيحية تهدف إلى التعريف بوظائف الأعمال أو أفضل الممارسات.

### النماذج والأدوات

وثائق استرشادية تساعد على ترتيب وتبويب المعلومات وتحتوي على خانات وإرشادات لتعبئتها واستخدامها.

### الروابط

روابط للجهات الحكومية والخاصة التي تحتوي معلومات وإرشادات وخدمات تفيد رواد الأعمال وملاك المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

منشآت  
monsha'at  
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority