

## المقارنة المرجعية

### 1- تعريف المقارنة المرجعية:

هي "أحد الأساليب التي تساعد على تطوير الأداء من خلال العمل على مقارنة مستوى أداء المنشأة مع منشأة أخرى أو مع أفضل الممارسات العالمية".

### 2- أنواع المقارنة المرجعية:

#### • المقارنة الداخلية:

هي التي تتم داخل المنظمات الكبيرة والتي لها عدة فروع ووحدات إدارية من خلال مقارنة أداء مدير أو إدارة بأداء مدير آخر أو إدارة أخرى في نفس المنظمة. كما يمكن المقارنة بين عمليات أو منتجات لنفس المنظمة.

#### • المقارنة الخارجية:

هي التي تتم بين المنظمات مماثلة أو غير مماثلة معها في النشاط أو أحد الأنشطة، وقد تمتد المقارنة إلى منظمات خارج دولة ومن أشكالها:

#### ➤ المقارنة المرجعية التنافسية:

أي المقارنة المرجعية في الأداء وتقوم على أساس المقارنة المباشرة مع المتميز من المنافسين لتحقيق مستويات أفضل في الأداء، وتستخدم في مجال مقارنة المنتجات، الخدمات، المعرفة، التكنولوجيا، الأفراد، الجودة، التسعير ...

#### ➤ المقارنة المرجعية الوظيفية:

أي المقارنة المرجعية للعملية وتتضمن مقارنة وظيفة معينة كالتسويق والموارد البشرية... أو عملية معينة كتدريب العاملين، أساليب التخزين... بمثلاتها في المنظمات الأخرى في نفس المجال أو مجالات أخرى.

#### ➤ المقارنة المرجعية الاستراتيجية:

➤ تستعمل عندما تبحث المنظمات عن سبل تحسين مجموع أعمالها من خلال دراسة الاستراتيجيات الطويلة الأجل والمداخل العامة التي أدت إلى نجاح المنظمات الأخرى في

هذه المجالات. ويمكن أن يشتمل على الخدمات والمنتجات المنافسة، وتغيير أنشطة ومجالات العمل وتقديم خدمات جديدة.

### 3- نموذج Robert Camp:

- الخطوة الأولى: التخطيط
- الخطوة الثانية: التحليل
- الخطوة الثالثة: التكامل
- الخطوة الرابعة: التنفيذ
- الخطوة الخامسة: النضج