

الرسالة وكيفية

تشكيلها

إعداد: خالد محمد الحر

المقدمة

من المراحل المهمة في التخطيط الاستراتيجي هي مرحلة تحديد الغرض أو مهمة المنشأة أو التي يمكن أن نسميها الرسالة

(Mission). هذا الفصل يوضح كيفية إنشاء أو تشكيل الرسالة كما يعرض بعض الأمثلة الواقعية لمهمات بعض الشركات العربية والأجنبية سواء كانت تقدم سلع أو خدمات. كما يوجد في نهاية هذا البحث نموذج بسيط لتقييم الرسالة.

Mission Formulation تشكيل الرسالة

عندما تريد المنشأة تشكيل رسالتها عليها تحديد عدد من الأمور أهمها:

0. تحديد المنتج الرئيسي (أو الخدمة الرئيسية) للمؤسسة. أي **ما** العمل الذي تؤديه المؤسسة ؟ (**What**).
1. تحديد الجمهور (أو المكان أو السوق). أي **لمن** تؤدي هذا العمل ؟ (**Who**).
2. تحديد الطريقة الرئيسية للمنظمة لإيصال المنتج (أو الخدمة) للجمهور المستفيد. أي **كيف** يؤدي هذا العمل ؟ (**How**).
3. تحديد الأسباب الرئيسية لوجود المؤسسة. أي **لماذا** وجدت المؤسسة ؟ (**Why**).
4. الاتفاق على نقاط التميز وتفرد المؤسسة. أي ما الذي **نتميز ونتفرد** به وكيف نميّه ؟ (**Distinctive Competencies**).
5. تحديد القوى الإيجابية التي تدفع المؤسسة للأمام والقوى السلبية التي تمنعها من التقدم. أي ما الذي **يحرك** المؤسسة ؟ (**Driving Forces**).

مواصفات رسالة المؤسسة

وهناك مواصفات يجب أن تتصف بها رسالة الشركة أهمها:

6. أن تكون واضحة وسهلة الفهم من قبل الجميع.
7. أن تأتي مختصرة وقصيرة يسهل تذكرها.
8. تصف ما عليه المؤسسة من حيث الـ (**What, Who, how, and Why**).
9. تركز على محور استراتيجي محدد.
10. تعبر عن تميز المؤسسة عن غيرها.
11. واسعة من غير هلامية، محددة من غير تفصيل.

12. تمثل المرجع الدائم للقرارات داخل المؤسسة.
13. تحاكي أعراف / فلسفة / قيم / معتقدات وتقاليد المؤسسة.
14. تعكس معايير قابلة للتحقيق.
15. يتم صياغتها بطريقة تدفع الجميع لتبنيها كرسالة للمؤسسة.

يلاحظ مما سبق الآتي:

16. الرسالة تمثل المرجع الذي يحكم تصرفات المؤسسة.
17. الرسالة تتمحور حول: من أنا... من هم جمهوري... ماذا أفدك لهم من خدمة... كيف سأقدمها.
18. الرسالة جملة مختصرة لا تتعدى (40) كلمة.
19. في تشكيلك للرسالة: ابدأ من رؤية معينة..

أمثلة على رسائل بعض المؤسسات العربية والأجنبية

رسالة بيت التمويل الكويتي

بيت التمويل الكويتي مؤسسة مالية إسلامية كويتية تهدف إلى تطبيق المنهج الإسلامي في سائر المعاملات وتقديم أفضل الخدمات المصرفية والاستثمارية لعملائها محليا وعالميا وتحقيق العائد المجزي للمودعين والمساهمين وتوفير الأمن والطمأنينة لاستثماراتهم، وذلك لا يتم إلا عن طريق الاهتمام بالعنصر البشري من خلال التدريب والتطوير الدائمين.

رسالة مركز تنمية الموارد البشرية – بيت التمويل الكويتي

المساهمة في تكوين شخصية الموظف النموذجي في المصرف الإسلامي من خلال إحداث تغيير في سلوكياته وتوجهاته بواسطة أنشطة التدريب في إطار استراتيجية واضحة وتوجه شرعي أصيل بهدف التميز في تقديم الخدمة للوصول إلى الرضى الكامل للعميل.

رسالة الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب مؤسسة حكومية مستقلة تساهم في دعم مسيرة التنمية في البلاد عن طريق تزويد سوق العمل الكويتي بكوادر كويتية فنية مدربة من العمالة الوسطى، وصولاً إلى مستويات تنافسية عالية ترضي سوق العمل الكويتي (الحكومي والخاص) وفقاً لدقة في تشخيص الاحتياجات، ونمو في تصميم المناهج، وتميز في أداء المعلمين، وتطور في النظام الإداري.

رسالة شركة مصاعد أوتيس Otis Elevator Co

رسالتنا تكمن في نقل الناس والأشياء عمودياً وأفقياً عبر مسافات قصيرة نسبياً.
Moving People and Material vertically & horizontally over relatively short
.distances

رسالة شركة مطاعم ماكدونالدز Mc Donald's

نسعى لإشباع شهية العالم بتقديم طعام جيد مقدم بشكل حسن وبسعر مقبول.
To satisfy the world's appetite for good well food, served at price people can
.afford

رسالة شركة ماكورسيك

شركة ((ماكورسيك)) سوف تسعى لتحقيق نمو عام في العمليات التجارية التي تقوم بها حاليا، وكذلك أي عملية تجارية جديدة تشرع بها في المستقبل. نحن نفهم العمليات التجارية الجديدة على أنها: منتجات، خدمات، زبائن، أسواق، أو قنوات توزيع البضائع. عموما، هذه العمليات التجارية الجديدة ستكون متكاملة وذات صلة مع المجالات أو الفعاليات التي هي عناصر قوة لدينا وتتنقنها ويسهل علينا القيام بها، مرتكزا سيستمر على مواد التوابل والنكهات والمطعمومات الخاصة، والشركة ستستمر في اقتناص الفرص الملائمة لها في محيط أسواق صناعة المطعمومات.

رسالة سلاح الجو الأمريكي U.S. Air Force

تقديم قوة جوية على مستوى عالمي راقى، في أي مكان وفي أي وقت، تصل لكل مناطق العالم بقوة عالمية.

To provide world class air power, anywhere, anytime..., Global reach, global power.

رسالة شركة كروجر Kroger Co

مهمتنا الأساسية أن نكون ذوي موقع قيادي ومتقدم في الأداء والربح في مجال بيع وصناعة المطعمومات والأدوية، حائزين على تقدير عملائنا، والمساهمين معنا، وموظفينا. Our principal objectives is to be a profitable, performance proven leader in food/drug retailing and manufacturing, with recognition coming from our customers, our shareholders and our employees.

نموذج تقييم الرسالة

الرسالة (1) الرسالة

المواصفات

(2) الرسالة (3) الرسالة (4)

- 1- أن تكون واضحة وسهلة الفهم من قبل الجميع.
- 2- أن تأتي مختصرة وقصيرة يسهل تذكرها.
- 3- تصف ما عليه المؤسسة من حيث الـ (What, Who, how, and Why)

- 4- تركز على محور استراتيجي محدد.
- 5- تعبر عن تميز المؤسسة عن غيرها.
- 6- واسعة من غير هلامية، محددة من غير تفصيل.
- 7- تمثل المرجع الدائم للقرارات داخل المؤسسة.
- 8- تحاكي أعراف / فلسفة / قيم / معتقدات وتقاليد المؤسسة.
- 9- تعكس معايير قابلة للتحقيق.
- 10- يتم صياغتها بطريقة تدفع الجميع لتبنيها كرسالة للمؤسسة.