

## الفصل الثالث ( رسالة المنظمة )

### مفهوم الرسالة و اهميتها

#### اولا مفهوم الرسالة □ :

منذ منتصف التسعينات اصبح الفكر الاداري يبني استراتيجية المنظمة علي شكل موسع، و اسهم في بناء هذه النظرة بيتر داركر.

ويري بيتر داركر أنه لا بد أن تسأل المنظمة نفسها :ما هو عملنا؟ و الذي يترادف مع سؤال ماهي رسالتنا؟  
فرسالة المنظمة تمثل سبب تفرد المنظمة عن غيرها و تحدد سبب تواجدها والذي يحدد نشاطها و يرجع داركر الاسباب لتعثر وفشل بعض المنظمات الي عدم تحديدها للفكر الذي يوضح رسالتها و يبين المغزى من وراء نشاطها.  
□ يرجع مايكل بورتر أهمية الرسالة إلي دورها في تدعيم هوية المنظمة وطبيعتها وارتباطها بالمنظمة قدر ارتباط النتائج المالية والمادية بها.

□ التفكير المبدئي عند وضع وتحديد رسالة المنظمة يستقي من البيئة الخارجية بالتركيز علي الاسواق و العملاء ومجالات التعامل الحالية

□ ويشير بيرس و دافيد الي ان وضع وتحديد الرسالة في المنظمات الناجحة يمثل أهمية شاملة ويدعمها و يعد سببا جوهريا لنجاحها و استمرارها في تحقيق النمو و البقاء و ذلك عكس تلك المنظمات التي تعمل دون رسالة او برسالة غير واضحة المعالم.

اما جورج ستينر فيؤكد علي ضرورة تحديد المنظمة لرسالتها وصياغتها في كلمات و مصطلحات دقيقة ملخصة بشكل واضح تنمي الحافز لدي الافراد للتعامل مع المنظمة وتميز بالاتجاه العام و الصورة الشاملة و الطابع المميز و الفلسفة الموجهة للمنظمة.

□ و بالتالي :فان الرسالة تعد السبب الجوهري لبداية المنظمة، و اساس وجودها، و الاعتبار الرئيسي في بناء الغايات التي يسعى التنظيم لتحقيقها و الوصول إليها،

□ وبذلك تعد الرسالة الموجهة العام للاهداف و السياسات و الاستراتيجيات و تمثل النظرة الموسعة والمحددة لاساس عمل المنظمة وانشطتها والمميزة لها عن غيرها من المنظمات.

#### تعريف الرسالة

”الاطار الرئيسي المميز للمنظمة دون غيرها من المنظمات من حيث مجال نشاطاتها ومنتجاتها و عملاءها و اسواقها، و ذلك بهدف بيان السبب الجوهري لوجود المنظمة وهويتها و عملياتها وممارساتها“.

#### ابعاد متعلقة بتعريف الرسالة

□ انها تمثل الاطار المميز للمنظمة مما يشكل تفردا وخصوصيتها وهويتها عن المنظمات الاخرى

□ توجه الرسالة كافة الممارسات و التصرفات التي تقوم بها المنظمة، فهي تعد المبرر لوجود المنظمة

□ تعد الرسالة الركيزة الاساسية التي تبني عليها الغايات و الاساس في وضع الاهداف

□ ان التعبير عن الرسالة يتم بشكل مجرد وليس تفصيلي

□ توضح الرسالة الاتجاه العام للمنظمة و طبيعة اعمالها

#### ثانيا: أهمية وضع رسالة واضحة

□ ضمان الاجماع علي غايات و اغراض واحدة للتنظيم

□ الامداد بأسس ومعايير واحدة للتخصيص الموارد التنظيمية

□ بناء أسلوب وطابع عام ومناخ تنظيمي موحد

□ تحديد القيم و الاتجاهات التنظيمية باعتبار الرسالة هي النقطة المحورية لجهود الافراد

- تسهيل عملية ترجمة الاهداف الي اعمال تحتوي علي مهام و انشطة وتحديد المسؤولين عن كل منها
- تحديد الاغراض التنظيمية وترجمتها إلي أهداف وتفصيلات محددة في صورة وقت، وتكلفة ومعايير أداء.
- الامداد بالأسس الواضحة والمعايير المحددة لعملية الاختيار الاستراتيجي

### مراحل تطور إهتمام المنظمات بالرسالة

- عدم وضوح الرسالة
- وجود رسالة عامة
- وضع رسالة محددة
- مراعاة الاولويات في عرض مضمون الرسالة

### مداخل تحديد الرسالة

- نوع المنظمة كأساس لتحديد الرسالة
- المنافع التي تقدمها المنظمة
- فئات الجماهير و الاطراف المرتبطة بنشاط المنظمة
- نطاق نشاط المنظمة

### خصائص الرسالة الفعالة

- القابلية للتحويل الي خطط و سياسات
- الواقعية والموضوعية
- التكيف مع البيئة
- التوجه نحو ظروف السوق و حاجات العملاء
- الوصف العام لكيفية تحقيق النتائج
- تحقيق التكامل بين أجزاء ومكونات المنظمة
- الوضوح ودقة التعبير
- الارتباط بقيم ومعتقدات المنظمة
- الانسجام مع الغايات و الاهداف الاستراتيجية
- مراعاة ديناميكية التنظيم و ممارساته المتوقعة مستقبلا

### عناصر الرسالة

- العملاء - المنتجات - الاسواق - التكنولوجيا - البقاء/النمو/الربحية
- الفلسفة و الايدلوجية - المفهوم الذاتي - الصورة العامة - العاملين

**\*دالة\*دالة\***