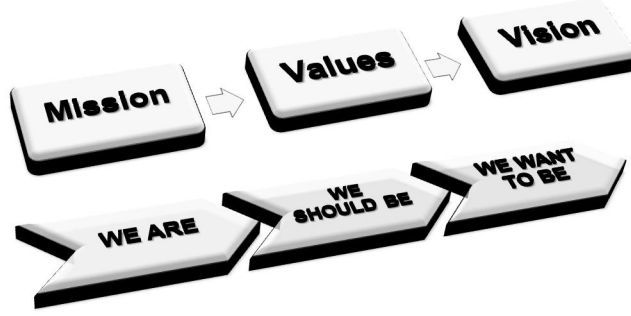


الرسالة والرؤية والقيم

حسب سير العمل في المؤسسة زمنيا



الرسالة و الرؤية والقيم

لماذا نحن هنا؟	الرسالة ، المهمة Mission
إلى أين نسير؟ أين الغاية؟ محطة الوصول	الرؤية Vision
الأشياء التي نؤمن بها وتحدد سلوكياتنا (الصدق، العدل مع الغير، مساعدة المحتاج رعاية الموظف ، الاهتمام بالزبون)	القيم Values

رسالة المؤسسة Mission Statement

- يخلو للبعض أن يسميها المهمة أو الدور وهي ما تود أن تسير عليه في الحياة وتقول لشخص: " ما رسالتك في الحياة... أو دورك في الحياة؟؟" والرسالة دائماً تعبر عن شيء عام وطريق دائم.
- إن الرسالة كلفظ ورد ذكرها في القرآن الكريم (226) مرة وهي كلمة عربية أصيلة
- تعبر عن المبرر أو الغرض الأساسي لإنشاء المؤسسة في المجتمع العامل بداخله وجوهرها تحديد الغاية النهائية أو هي مبرر الوجود الرئيسي
- تعبر عن مفهوم الذات للمؤسسة ،
- يجب أن تكون بمثابة مؤشرات عامة للتخطيط الإستراتيجي
- و يجب ألا تكون تفصيلية غير مفيدة ومثيرة للجدل وتغوق الابتكار

أهمية رسالة المؤسسة Mission Statement

- تساعد في تركيز الجهود البشرية في اتجاه عام واحد
- تساعد في ضمان عدم دخول المؤسسة في أغراض متعارضة
- تعمل كمرشد عام لتخصيص الموارد اللازمة لتحقيق هذه الرسالة
- توضح المجالات العامة للمسؤوليات في المؤسسة
- تعمل كأساس لتطوير وبناء أهداف المؤسسة
- تحدد رؤية المؤسسة لنفسها
- تحدد السوق : شرائح السوق التي تتوجه لها ومجالها التنافسي

رسالة المؤسسة Mission Statement

هي نص واضح مكتوب تضعه المؤسسة بشكل رسالة عامة تعكس سبب وجودها وأهدافها ورؤيتها المستقبلية ومهامها والخدمات التي تقدمها للمجتمع، تضيء هذه الرسالة استراتيجيات المدى البعيد للمؤسسة وتعكس أيضاً قيم المؤسسة، وتوضع هذه الرسالة من قبل الإدارة بالتعاون مع ممثلين من العاملين وقيادات المجتمع ويتم تعريف الجميع بها وأفضل طريقة هي وضعها في مدخل المؤسسة، وتتم صياغة الرسالة بالإجابة على الأسئلة التالية:

- من نحن؟
- من هم المستفيدون من خدماتنا؟
- ما هي متطلبات هؤلاء المستفيدين وكيف نلبّيها؟
- ما هي وظائفنا الأساسية كمؤسسة؟ هل نستطيع أن نعرف ماذا نريد لأبنائنا وأحفادنا وهل نحن جاهزون لنبني الخطة للوصول إلى ذلك؟
- ما هي الخدمات الأساسية التي نقدمها؟ وكيف تقدم هذه الخدمات؟

رسالة المؤسسة Mission Statement

أو هي عبارة مكتوبة، تصف سبب وجود المؤسسة، وماذا تفعل، وعادة ما تصف ما يمكن أن يكون عليه الوضع في 3-5 سنوات، ويتم فيها تحديد الأولويات، وهي تختلف من مؤسسة لأخرى، وقد تكون لكل المؤسسة أو لجزء منها، وتوضع الرسالة قبل كتابة الأهداف وتحدد طرق تحقيقها".

وتفيد الرسالة في تحديد الإجابة عن سبب وجود المؤسسة، الغرض منها وخصوصية الاحتراف، وتحدد بعض الأهداف النوعية وهي مرنة، ديناميكية، وتستطيع الاستجابة للتغيرات، وتوافق المعارف والمعايير الأخلاقية.

النقاط الواجب تتضمنها رسالة المؤسسة

- يجب أن تكون رسالة المؤسسة معروفة ومعلنة ويتم وضع رسائل أقسامها على أساس رسالة المؤسسة.
- الرسالة تصف مبرر وجود المؤسسة ودور المجتمع الذي ينظر إليها وماذا ينتظر منها.
- تعتبر الرسالة مفهوماً أساسياً لعملية التطوير.
- تعتبر الرسالة تطبيقاً لعملية التطوير المستمر.
- كل الرسائل تحمل قيماً وحقائق تقودنا للطريق الصحيح.
- الرسالة تتطلب التزاماً بالمسؤوليات التي قبلنا بها.
- الرسالة تقودنا إلى أحلام يمكن الوصول إليها...إنها رؤيتنا.
- كل عملية تطوير تحتاج إلى الرسالة والرؤية.

مواصفات الرسالة الجيدة

- ن تحدد طبيعة الأعمال التي تقوم بها الشركة
- ن توضح من نحن / ما نعمل / وماذا نريد أن نكون
- ن تزرع الحماس لدى العاملين نحو تبنيها
- ن تشرح للعملاء ما تود الشركة عمله لتتفوق على المنافسين
- ن ترسم مسار المنشأة المستقبلية
- ن تعكس معايير قابلة للتحقيق
- ن ان تكون مختصرة يسهل تذكرها وواضحة يمكن فهمها

نماذج للرسالة

أن نجعل الناس سعداء
شركة ديزني

The WALT DISNEY Company

نماذج للرسالة



ستص بح ماليزيا ا دولة
ص ناعية متقدمة بالكامل
بحط ول عام 2020م في
كافة الميادين

نماذج للرسالة



التغلب على كوكا
شركة بيبسي



هدفنا الرضا التام للعميل
موتورولا

نماذج للرسالة

تزويد الناس في أي مكان ببرامج آلية
تلائم أي جهاز وفي أي وقت

مايكروسوفت

Microsoft

نماذج للرسالة

نسعى لإشباع شهية العالم بتقديم طعام
جيد مقدم بشكل حسن وبسعر مقبول

مطاعم ماكدونالد



الرؤية Vision

- هي النتيجة النهائية التي تسعى شخصياً لصنعها، يعني هو ما تود الوصول إليه. والرؤية كلمة عامة للأهداف.
- الرؤية المؤسسية هي نظرة للمستقبل وملاحظة ما يحدث في المحيط، وما هي التطورات المحتملة التي يمكن أن تحدث
- منها توضع الاتجاهات العامة للمؤسسة
- هي الصورة التي يمكن التعبير عنها وفهمها من قبل الآخرين بسهولة.
- تعرف بأنها "عبارة تشرح كيف تنظر المؤسسات إلى المستقبل، وماذا يمكن أن يتم تحقيقه وماذا تود المؤسسات أن تكون عليه"

الرؤية

- هي اللغة المشتركة والدليل الهادي والاستشراف عن بعد وهي الفرق بين النظرة قصيرة الأمد والنظرة طويلة الأمد
- وتتطوي على فهم أكثر تكاملاً وشمولية للعوامل المحددة لنجاح أو فشل المؤسسة
- تقتضي قدرة عميقة على استيعاب تفاصيل البيئة المحيطة والعوامل التي تشكل مجريات العمل بالمؤسسة
- تتصف الرؤية بالتركيز على الناس (العملاء وأفضل خدمة لهم – العاملين جو أفضل للعمل)
- هي القوة الدافعة وهي الفكرة الكامنة والحاكمة في عقولنا التي نوجه بصرنا إليها ثم ندير دفة السفينة نحوها وإلا سوف نسير في منعطفات كثيرة
- يجب أن تكون الرؤية في العقل وفي القلب ، ويجب أن تكون واضحة ومرنة وطموحة ولكنها ليست مستحيلة ، والرؤية هي الإطار العام للرسالة

أهمية تحديد الرؤية

- يصبح العاملون على دراية بما تسعى المؤسسة ككل للقيام به، ويدركون كيفية مساهمتهم في تحقيق ذلك.
- يقومون بتوحيد غاياتهم مما ينقص من إرباكات العمل من خلال قدرة أكبر على وضع الأولويات.
- إن وضوح الاتجاه يحفز إبداع الأفراد لإيجاد طرق أفضل في الوصول إلى الرؤية.
- إنه يحرر طاقات العاملين لإنجاز المهام ذات الأهداف الواضحة
- إن مفهوم الرؤية يتضمن وصفاً لما سوف تكون عليه المؤسسة في المستقبل من حيث الثقافة، النمط أو الأسلوب، الوظيفة ضمن المجتمع، مصادر الدخل، سياسات إدارة الموارد البشرية..... الخ

من أين تستمد الرؤية؟

- **تحليل الماضي:** بحيث يتم فهم الثقافة والتقاليد الحالية للمؤسسة وتوجيه اهتمام خاص في حال الضرورة نحو الحاجة لتغييرها من أجل تحقيق الرؤية.
- **تحليل الحاضر:** بحيث تتم معرفة العوامل الحالية المؤثرة في نجاح المؤسسة أو فشلها.
- **تحليل المستقبل:** النظر في كل النواحي التي يمكن أن تؤثر في نجاح المؤسسة والتي يمكن أن تتضمن التغييرات المحتملة في البيئات الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية والتقنية، ويمكن أن تتضمن أيضا التغييرات في التركيبة السكانية، والحالة الاقتصادية للمجتمع، ويتضمن أيضا تحري التغييرات المحتملة في البيئة الداخلية للمؤسسة كالتغيير الذي يمكن أن يحدث في أسلوب أداء العمل نتيجة دخول التقنية الحديثة.

خصائص الرؤية الفعالة

- ✓ الوضوح والبساطة ودقة التعبير.
 - ✓ قابلية التحويل إلى خطط وسياسات.
 - ✓ الواقعية والموضوعية.
 - ✓ القبول والتأييد من أعضاء المنظمة.
 - ✓ الارتباط بقيم ومعتقدات المنظمة.
- (التميز في تقديم تعليم عال يتسم بالقدرة التنافسية على المستوى العالمي)

الرسالة = مهمة
الرؤية = خطة قصيرة ومتوسطة وبعيدة
المدى

ما الفرق بين الرسالة والرؤية...؟؟؟

الرسالة: غير محددة بهدف.

مثال " رسالتي أن أعلم الناس " فذلك شيء لا ينتهي.
- غاية - نوعية - تحسس وتشتعر.

الرؤية: مقصد وهدف تصل إليه

مثال " رؤيتي أن أكون مديراً "

- شيء محدد ويجب أن ينتهي. فبعد أن تكون مديراً تكون قد أنهيت مهمتك.

- وسيلة وليست غاية.

- كمية وليست نوعية.

قيم المؤسسة Values

أساسيات، اعتقادات، أو عبارات فلسفية، والتي تقود السلوك، والتي قد تتضمن اعتبارات اجتماعية أو أخلاقية." ويتم تحديد قيم المؤسسة عن طريق العصف الذهني كأحدى الطرق العملية، وهي من الأشياء الهامة للمؤسسة، وتشمل على سبيل المثال:

- الاهتمام بالخدمات الوقائية اهتمامها بالخدمات العلاجية.
- الاهتمام بخصوصية المريض.

مثال عن الرؤية و الرسالة و القيم لشركة كتاكييت





Mission Statement

We Pledge:

- **To our Consumers**
 - Provide enjoyable and competitive food products, that are of high quality.
 - Be devoted to the timely satisfaction of their needs.
- **To our Employees**
 - Create an empowering, enjoyable and productive work environment, that encourages personal and professional learning & growth.
- **To our Brands**
 - Maintain Loyalty to the best value for money products.
 - Be there for the customer.
 - Continuously invest in research and development programs to sustain leadership.
- **To our Community**
 - Support activities that will positively influence and improve the quality of life of our customers communities.

Vision Statement

To be a Leading Regional Food provider,
With Global reach, and manufacturing Favored products that are delightful to Customers.

Values KATAKIT



Committed to make our quality Known



Trusting our Abilities



Working as a Team



Motivated and Ambitious



Passionate for Knowledge



Continuously seeking Innovation



Investing in our Talents

الإسلام

- رسالة الإسلام: إتمام مكارم الأخلاق
- رؤية الإسلام: إرضاء الله تعالى و الوصول إلى الجنة
- قيم الإسلام: الأخلاق، الرحمة، الإيثار، الشهادة.....

