



# بیانیه ماموریت سازمان

رامید باران دوست

barandoust@hotmail.com

- در بخشی از آن به بیان وابستگی پیشرفت آتی موسسه به افزایش ارزش و کیفیت از منظر مشتریان اشاره شده باشد؛
- واقعی، مشخص، انعطاف‌پذیر و ساده باشد؛
- از کلمات ساده‌ای که پرسنل بتواند به سادگی بیانیه ماموریت را به حافظه سپرده و بکاربندند، استفاده شده باشد؛
- از کلمات و تعابیری استفاده کند که نوانی دلنشین ایجاد کنند. به جهت آنکه تمامی پرسنل از بیانیه ماموریت در کار، مکالمات تلفنی و جلسات استفاده خواهند کرد، داشتن آهنگ دلنشین اهمیت می‌یابد؛
- بیانیه ماموریت می‌تواند در قالب یک شعار نیز طرح گردد.

## نمونه بیانیه‌های ماموریت

- BIG WALNUT SCHOOL:** ما تلاش می‌کنیم محیطی آموزنده فراهم کنیم تا استعدادهای هر دانش‌آموز برای توسعه دانش و مهارت‌های ضروری زندگی مسئولانه و آگاهانه به‌بینه گردد.
- CHINNOCK MARINE:** ایجاد بهترین خدماتی که می‌توانیم، هزینه‌های متصفانه، تضمین تمامی کارهایی که انجام می‌دهیم و مناسب کردن خدمات برای مشتریان. در CM متعهد به «مطابق بوده‌جه، مطابق زمان» هستیم.
- TREND MAGAZINE:** منیمی سرآمد بودن در کیفیت گزارش‌دهی و تجزیه و تحلیل روندهای همزمانی که هرکسی را تحت تاثیر قرار می‌دهند.
- HUTCHINSON CENTER OF UNIVERSITY OF MINE:** پاسخگویی درقبال شهروندان، موسسات و کسب و کار، که تعصباتی با کیفیت عالی ارائه کرده و فرصتهایی فرهنگی مبتنی بر اجتماع برای افراد فراهم می‌کنیم و...

افسراد سازمانی در تصمیم‌گیریها و برنامه‌ریزی‌هایشان است، از این رو به جهت کسب اتفاق نظر و تعهد عمومی، استفاده از مشارکت تمامی اعضای سازمان نه تنها مفید نباشد بلکه ضروری است. این افراد باید از طریق روشهای مختلف خلق ایده نظیر طوفان مغزی، طوفان نوشتاری، تفکر افقی، نقشه ذهنی و گروه اسمی، پاسخگویی سوالات بنیادین در تدوین بیانیه ماموریت باشند.

با پاسخ به سوالات زیر و کسب اتفاق نظر نسبی بر روی پاسخها می‌توان به نتیجه لازم برای تدوین بیانیه ماموریت دست یافت:

- ۱ - حرفه شما چیست؟ ۲ - چه کاری انجام می‌دهید؟ ۳ - چه انتظاری از آینده خود دارید؟ ۴ - نیاز مشتریان‌تان چیست؟ ۵ - فرصتها یا نیازهایی که موجب پدید آمدن سازمان‌تان شده‌اند، کدامند؟ ۶ - اصول و اعتقاداتی که هدایتگر کارتان هستند، چیستند؟

## ویژگیهای بیانیه ماموریت

- بیانیه ماموریت، حداکثر در قالب ۳ یا ۴ جمله باید بتواند پاسخگویی سوالات بنیادین باشد؛
- از طریق ابراز نظر تمامی اعضای سازمان تهیه شده باشد تا بتواند پایبندی همگان را نسبت به خود جلب کند؛
- از عبارات غرورانگیز و پرشور استفاده کرده باشد؛
- با بیانیه ماموریت سایر شرکتها تفاوت کند؛
- دربرگیرنده سوالات بنیادین و اعتقادات شرکت باشد. درغیر این صورت دروغی بیش نخواهد بود که نه اعضای سازمان و نه سایرین به آن وقعی نخواهند گذاشت؛
- فارغ از خود بزرگ‌بینی و خودبزرگ‌گویی باشد؛

دستیابی به اهداف سازمانی، آرزوی هر موسسه‌ای است و یکی از راههای تحقق آن، تهیه و اجرای برنامه‌ریزی استراتژیک است؛ فرایندی طولانی که در مسیر حیات سازمان، هدایت‌گر آن خواهد بود. در این مسیر در اختیار داشتن بنیادهای سازمانی، تصمیم‌گیران را در انتخابهای خود برای برنامه‌ریزی، یاری بسیار می‌دهد. اولین و مهمترین این بنیادها که گام اول در برنامه‌ریزی استراتژیک نیز هست، تهیه بیانیه ماموریت سازمان است. در ذیل به این سوال پاسخ خواهیم داد که چگونه می‌توان یک بیانیه ماموریت سازمان را نوشت.

اگر سازمان نداند که به کجا می‌خواهد برود، چگونه موفقیت یا عدم موفقیت خود را ارزیابی خواهد کرد؟ به همین جهت سندی تهیه می‌شود به نام بیانیه ماموریت. بیانیه ماموریت، سندی مکتوب از فلسفه‌ها و مقاصد است که برای شروع، ارزیابی و اصلاح تمامی فعالیتهای سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد. این سند به عنوان نقشه‌ای، راهنمای دستیابی به موفقیت در تصمیمات مهم و تعاملات سازمانی عمل می‌کند.

به عبارت دیگر می‌توان گفت بیانیه ماموریت مرزها و دامنه‌های تصمیم‌گیرندگان محسوب می‌شود.

زمان و فرایند مشخصی برای تهیه و تدوین بیانیه ماموریت وجود ندارد. گروهی از شرکتها در لحظه تأسیس، گروهی پس از اندکی تأمل و درک رسالتشان و گروهی نیز مدتها پس از شروع به کارشان اقدام به نگارش بیانیه ماموریت می‌کنند. اما آنچه مسلم است اینکه، هر زمان که سازمان اهمیت آن را اساس کند، بدون تأمل باید تدوین شود.

با توجه به اینکه این بیانیه، راهنما و هادی