

به نام خدا

دانشکده حسابداری و مدیریت علامه طباطبائی  
مدیریت استراتژیک صنعتی  
جناب آقای دکتر حجاریان

ماندانا نادری

۹۲۱۲۴۳۱۹۱۱۷

تحلیل رسالت

بانک قوامین

شرکت گسترش الکترونیک سینا

شرکت داروسازی اکسیر

## رسالت یا ماموریت

رسالت در حقیقت بیانگر فلسفه وجودی سازمان بوده و موید نقشی است که آن سازمان در جامعه بر عهده دارد.

رسالت سازمان عبارتی است که ماهیت و مفهوم فعالیت های آینده سازمان را بیان می کند و آنچه را که سازمان قصد دارد در آینده انجام دهد (سازمان چگونه رقابت خواهد نمود و برای مشتریان خود ارزش خلق خواهد کرد)، به اضافه تعهدات اصلی فلسفی که ناظر بر فعالیت آن خواهد بود را تعیین می کند.

در تدوین رسالت سازمان باید به چهار سؤال مهم پاسخ داد:

۱. چرا این سازمان وجود دارد؟
۲. سازمان چه وظیفه یا وظایفی برعهده دارد؟
۳. برای چه کسانی این وظایف را به عمل می آورد؟
۴. سازمان چگونه این وظایف را انجام می دهد؟

## مفهوم بیانیه رسالت

- بیانیه رسالت ، منظور و مقصود بنیادین و منحصر بفرد از تشکیل یک سازمان بوده که یک سازمان را از سازمانهای دیگر ، جدا می سازد.
- بیانیه رسالت ، دامنه فعالیت های سازمان در عرضه محصولات و فعالیت در بازارهای مختلف را، نشان می دهد.
- بیانیه رسالت ، بیان مقصود از ایجاد سازمان بصورتی پایدار و ماندنی است که کسب و کار یک سازمان را از سازمانهای مشابه جدا می سازد.
- بیانیه رسالت ، شرح مقصود سازمان است که وظایف سازمان در محیط آن را مشخص ، می سازد.
- بیانیه رسالت ، منظور و مقصود از تشکیل یک سازمان و جهت گیری برنامه های قابل اجراء برای رسیدن به آن را نشان می دهد.

## وظایف بیانیه رسالت

- روشن کردن هدفها
- تعیین چارچوبی برای تخصیص منابع
- کمک به اطمینان از اتفاق آرا در خصوص منظور و مقصود سازمان
- کاهش فعالیت های مخالف با منظور و مقصود سازمان
- همخوانی بین دیدگا های رهبران سازمان با استراتژی های سازمان
- انگیزش در منابع انسانی سازمان

- اعلام ارزشها ، آرمان و منظور و مقصود و هدفهای کلان سازمان به افراد ، مؤسسات و سازمانهای بیرونی
- اعلام توانایی ها و ارزشهای شرکت برای تأثیرگذاری بر روی مشتریان ، تأمین کنندگان و کارکنان
- تعیین چارچوبی برای ارزیابی و کنترل

### ویژگی های بیانیه رسالت

۱. در حد وسیعی بیانگر مقاصد خاصی باشد. البته کلی بودن رسالت یک سازمان این مزیت را دارد که انعطاف پذیری مدیران را در جهت به کار گیری خلاقیت و نوآوری افزایش می دهد.
۲. استمرار داشته باشد.
۳. به نحوی بیان شود که وحدت و جامعیت را مورد تاکید قرار دهد.
۴. می بایست گویای مهمترین خدماتی باشد که سازمان انجام می دهد.
۵. واقع بینانه، صریح، برانگیزاننده، متمایز کننده، معنی دار و واضح و روشن باشد.
۶. متناسب با محیط و بازار باشد یعنی در نگارش آن به شرایط فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و قانونی بازار توجه شود.

### اجزای تشکیل دهنده بیانیه رسالت

۱. در بیانیه رسالت سازمان باید مقصود سازمان، مشتریان، کالا و خدمات، فلسفه وجودی و تکنولوژی آن شرح داده شود.
۲. در بیانیه رسالت می بایست ویژگی ممتاز سازمان لحاظ شود.
۳. در بیانیه رسالت می بایست منطقه جغرافیایی خاصی را که سازمان بر آن متمرکز است و نیز چارچوب فعالیت های سازمان شرح داده شود.
۴. در این بیانیه می بایست نحوه تامین رضایت مشتریان و نیز نحوه ی رقابت بیان گردد.
۵. بیانیه رسالت، در بردارنده اولویت تصویری است که سازمان از خود دارد.

### بانک قوامین

#### بیانیه ماموریت

بانک قوامین در نظام بانکداری کشور با اتکا بر اصول بانکداری اسلامی و منطبق بر قوانین و مقررات بانکی کشور با بهره مندی از نیروی انسانی متعهد و متخصص، اعتماد مشتریان و ذی نفعان و با استفاده از آخرین فناوری

های صنعت بانکداری به دنبال ایجاد سازمانی ارزش آفرین، یادگیرنده و کارآمد است. بانک از طریق توسعه بازار، تجهیز و تخصیص صنایع، مدیریت ریسک های صنعت بانکداری و شناسایی نیازهای مشتریان تلاش دارد ضمن ایجاد رشد و تعالی، خدمات بانکی را در بازارهای داخل و خارج کشور با کیفیت مطلوب ارائه نماید.

#### چشم انداز

قرار گرفتن در بین پنج بانک برتر کشور با سهم بالای بازار مجهز به فناوری روز صنعت بانکداری بین المللی، برخورداری از نیروی انسانی متخصص و کارآمد در سطح نظام بانکداری کشور، توسعه در ابعاد بین المللی و فعالیت در بازارهای مالی جهان، ارائه دهنده خدمات جامع و متنوع مورد نیاز مشتریان و سازمانی چابک، یادگیرنده، نوآور و ارزش آفرین.

#### تحلیل

- رسالت بر اساس بازار (داخلی و خارجی) تعریف شده که حائز اهمیت است.
- با بیان اصول بانکداری اسلامی و قوانین و مقررات بانکی کشور، سعی بر آن داشته شده که بر پایه ارزش های نظام جمهوری اسلامی عمل شود.
- با بیان بهره مندی نیروی انسانی متعهد و متخصص، انگیزه بخشی در این رسالت رعایت گردیده است. و این می تواند بیانگر اهمیت فعالیت نیروی انسانی باشد. به این ترتیب کارکنان احساس می کنند کاری مهم انجام می دهند و این کار در زندگی آنها نقش اساسی دارد. اینگونه است که در کارکنان تعهد و ایثار و علاقمندی ایجاد می گردد.
- در این بیانیه ماموریت، توضیح چندانی در خصوص فناوری های مورد استفاده داده نشده است و فقط به بیان عبارت " آخرین فناوری های صنعت بانکداری " بسنده شده است.
- در این بیانیه، می توان ماموریت را رشد و تعالی و ارائه خدمات بانکی در بازارهای داخل و خارج کشور با کیفیت مطلوب، دانست. که علاوه بر آن راه های انجام این ماموریت را نیز توسعه بازار، تجهیز و تخصیص صنایع، مدیریت ریسک های صنعت بانکداری و شناسایی نیازهای مشتریان، ذکر می کند.
- در رابطه با مشتریان و ذی نفعان به نظر می رسد، در این رسالت به صورت کلی فقط از آنها نام برده شده و طبقه ایی خاص از مشتریان و ذی نفعان را مد نظر قرار نداده، اما از سوی دیگر بر ایجاد " اعتماد " برای آنها تاکید دارد.
- عبارت " سازمان ارزش آفرین، یادگیرنده و کارآمد " قابل تأمل است. شاید بتوان گفت سازمان برای تبدیل شدن به سازمانی با این خصوصیات، ایجاد شده که در این صورت آن را می توان هدف سازمان دانست. از سوی دیگر اگر سازمان به سازمانی یادگیرنده و ارزش آفرین تبدیل شود، این می تواند همان ویژگی ممتاز بانک قوانین باشد.

- چشم انداز سازمان نیز که واضح است، سازمان می خواهد بین پنج بانک برتر کشور قرار گیرد.

## شرکت گسترش الکترونیک سینا

### بیانیه مأموریت

هلدینگ گسترش الکترونیک سینا با سیاستگذاری و سازماندهی موثر شرکت های تابعه و سرمایه گذاری برای دستیابی به صنعت برتر به منظور ارائه خدمات و توسعه کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور، دارای نقش مهمی در تامین نیازهای داخلی و ایجاد زمینه های رشد روز افزون ثروت عمومی و توسعه پایدار است.

هلدینگ ICT با توسعه آموزش و یادگیری و ایجاد فرصت های مساوی نقش آفرینی برای کارکنان به عنوان ذینفعان اصلی سازمان همواره در جهت تامین رضایت کلیه مشتریان خود شامل تمامی خدمت گیرندگان حقیقی و حقوقی تلاش می کند.

هلدینگ ICT با استفاده از تجارب شرکت های معتبر داخلی و خارجی در جهت شناسایی و بومی سازی فناوری های نوین تلاش نموده و علاوه بر ارتقای سطح استانداردهای ملی و کاهش شکاف بین فناوری داخلی و خارجی در حوزه های فاوا دارای حضوری فعال در عرصه بین المللی به ویژه بازار های منطقه می باشد. رشد و بهره وری پایدار در هلدینگ ICT با ایجاد سازمانی انعطاف پذیر و توانمند در استفاده از فرصت های محیط به منظور ارتقای سهم بازار و سودآوری حاصل می شود.

### چشم انداز

هلدینگ ICT در افق چشم انداز خود سازمانی است برخوردار از دانش پیشرفته، توانا در تولید علم و فناوری و دارای منابع کارآمد سازمانی که با استفاده از توان تامین منابع مالی، جلب مشارکت شرکت های معتبر بین المللی، رهبری بازار خدمات فاوای کشور و گسترش فعالیت های تحقیق و توسعه به گونه ای عمل می کند تا به عنوان بزرگترین مجموعه ارائه دهنده خدمات و سرویس های فاوا در سطح کشور و صادر کننده معتبر خدمات فنی و مهندسی در منطقه شناخته شده و دارای حضوری فعال در بازار سرمایه ICT جهانی باشد.

### باورها و ارزشهای شرکت

#### ما معتقدیم

تعامل و مشارکت موثر در جهت گسترش کاربرد فناوری فاوا در سایر حوزه های بنیاد عامل مهمی در بهبود بهره وری و افزایش ارزش افزوده مجموعه به شمار می رود.  
تعهد سازمانی، مسئولیت پذیری، مشتری مداری و تامین رضایت ذینفعان در هلدینگ ICT و شرکت های وابسته می بایست سرلوحه فعالیت ها قرار گیرد.

اصل شایسته‌گزینی در ارتقاء و انتخاب افراد برای تصدی امور لازمه حفظ نیروهای کارآمد می باشد. موفقیت در صنعت فاوا مستلزم توسعه دانش‌مداری، خلاقیت و نوآوری در تمامی واحدهای سازمانی است. رعایت فرهنگ مشارکتی و کار تیمی عاملی در جهت ارتقای هماهنگی و شکوفائی استعدادها در سازمان به شمار می رود.

برای ایجاد محیط مناسب کاری باید رعایت اخلاق حرفه‌ای و احترام متقابل را سرلوح رفتار خود قرار دهیم.

#### اهداف استراتژیک هلدینگ ICT

ارائه خدمات و رشد سود آوری

توسعه صادرات خدمات فنی و مهندسی

توسعه منابع انسانی

افزایش رضایت ذینفعان

ارتقای سهم بازار ICT

گسترش همکاری با شرکتهای معتبر خارجی

توسعه مدیریت دانش و تحقیق و توسعه در سازمان

ارتقای سطح فناوری ICT

#### تحلیل

- در این بیانیه نیازی را که این سازمان برای پاسخگویی به آن ایجاد شده، به وضوح اعلام می کند: "تامین نیازهای داخلی و ایجاد زمینه های رشد روز افزون ثروت عمومی و توسعه پایدار"
- هدف سازمان را دستیابی به صنعت برتر به منظور ارائه خدمات و توسعه کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور است را به طور کلی عنوان می کند. اما در ادامه اهداف خود را طبقه بندی شده و موردی به طور کامل بیان می دارد.
- بیان می شود که بازارهای داخلی و بازارهای خارجی ( منطقه ) را پوشش می دهد .
- وظیفه ی خود را تامین رضایت کلیه مشتریان خود می داند که از طریق فعالیت ها و ابزارهای توسعه آموزش و یادگیری و ایجاد فرصت های مساوی نقش آفرینی برای کارکنان، حاصل می شود. مشتریان خود را تمامی خدمت گیرندگان حقیقی و حقوقی معرفی می کند و ذی نفعان خود را نیز به گونه ایی کاملاً منصفانه و البته زیرکانه " کارکنان خود " معرفی می کند. به این ترتیب موجبات انگیزشی و تعهد و علاقه مندی در کارکنان فراهم می گردد و نشان می دهد که علاوه بر رضایت مشتری، دغدغه رشد و رضایتمندی کارکنانش را نیز دارد. عبارت " فرصت های مساوی نقش

آفرینی برای کارکنان " از آن جهت حائز اهمیت است که انسان همواره از بیان نفس لذت برده و راضی می شود.

- ویژگی شرکت و نیز چگونگی شکل گیری این ویژگی نیز در این بیانیه به وضوح تعریف شده؛ " استفاده از تجارب شرکت های معتبر داخلی و خارجی در جهت شناسایی و بومی سازی فناوری های نوین و نیز ارتقا سطح استانداردهای ملی و کاهش شکاف بین فناوری داخلی و خارجی در حوزه های فاوا ". البته می توان استفاده از تجارب شرکت های دیگر را هم به عنوان ابزار این شرکت برای تحقق اهدافش دانست.
- ارزش ها و هنجارهای شرکت نیز به صورت جداگانه و کاملاً ساده و قابل فهم ارائه شده و تمامی وظایف و فعالیت هایی که برای انجام ماموریت به منظور دستیابی به اهداف تعیین شده اند، بر پایه این ارزش ها تنظیم شده اند.

## شرکت داروسازی اکسیر

### بیانیه ماموریت

شرکت پخش اکسیر بر این باور است که در قبال مشتریان خود اعم از بیماران، پزشکان، داروسازان، تامین کنندگان و تمامی کسانی که از محصولات توزیعی این شرکت استفاده می نمایند مسئول بوده و متعهد می باشد همواره توان خود را در جهت جلب رضایت ایشان مصروف دارد، این شرکت در نظر دارد با ارائه خدمات خویش در عرصه پخش و توزیع محصولات دارویی کشور با بکارگیری فن آوریهای جدید رایانه ای و تمام اتوماتیک و با رعایت اصول و مقررات انبارش و توزیع صحیح محصولات دارویی (*GDP* و *GSP*) به عنوان یکی از برترین شرکتهای توزیع داروی کشور شناخته شود، در همین راستا این شرکت تلاش دارد با ثبت الکترونیک درخواستهای مشتریان و نیز راه اندازی انبارهای تمام اتوماتیک و مکانیزه در تمامی شعب خود سلامت و ایمنی محصولات توزیعی را تضمین نماید.

### چشم انداز

شرکت پخش اکسیر به عنوان یکی از شرکتهای معتبر پخش محصولات و تجهیزات دارویی و پزشکی، آرایشی و بهداشتی و مکملهای غذایی در نظر دارد در طول ۵ سال آینده از زمان شروع فعالیت خود با به کارگیری فن آوریهای جدید رایانه ای و اتوماسیون پیشرفته در انبار داری و توزیع محصولات دارویی سبب ارتقاء صنعت پخش دارویی و به دنبال آن گسترش و بهبود ارائه خدمات دارویی و پزشکی در سطح کشور گردد.

## ارزش های سازمانی

شرکت پخش اکسیر مهمترین ارزش سازمانی خود را رضایت مشتری می داند و بدین منظور برنامه ای مشخص جهت بررسی و تعیین میزان رضایت مشتریان خود از جمله بیماران، پزشکان، داروسازان و سایر شرکتهای تامین کننده و همکار در امر توزیع دارو تهیه و اجرا می نماید.

از آنجائیکه سودآوری لازمه حیات یک سازمان می باشد شرکت پخش اکسیر این امر را به عنوان دومین ارزش سازمانی شناخته و تمامی پرسنل و کارکنان خود را متعهد به اتخاذ تصمیمات علمی و اصلی مبتنی بر سودآوری سازمان می داند.

با توجه به پیشرفتهای روزافزون علمی در خصوص انبارداری و توزیع محصولات دارویی در جهان شرکت پخش اکسیر به منظور ایجاد ایمنی و تضمین محصولات توزیعی خود بهبود کیفیت خدمات رسانی دارویی را در امر انبارداری و توزیع محصولات ماموریت اصلی این سازمان تعیین نموده است.

## تحلیل

- در این رسالت از مشتریان و طبقات مربوط به آنها و نیز نحوه تامین رضایت آنها از طریق نوع فعالیت ها، هرچند به طور مختصر صحبت شده.
- هدف خود را تبدیل شدن به یکی از برترین شرکت های توزیع داروی کشور و نیز سلامت و ایمنی محصولات توزیعی، تعیین نموده.
- شیوه ی انجام وظایف خود را با عبارت " بکارگیری فن آوریهای جدید رایانه ای و تمام اتوماتیک و با رعایت اصول و مقررات انبارش و توزیع صحیح محصولات دارویی (GDP و GSP) " بیان می دارد.
- از سوی دیگر " ثبت الکترونیک درخواستهای مشتریان و نیز راه اندازی انبارهای تمام اتوماتیک و مکانیزه در تمامی شعب خود " هم می تواند بیانگر فن آوری مورد استفاده این شرکت باشد و هم می تواند بیانگر ویژگی ممتاز این شرکت باشد.
- ماموریت شرکت نیز ارتقا سطح بهداشت و خدمات دارویی و پزشکی در کشور، معرفی شده است.
- ماموریت شرکت در چارچوب بازار داخل طرح شده.
- کارکنان را به عنوان یکی از ستون های شرکت خود تلقی نموده که برای رشد و ارتقا آن ها برنامه های آموزشی در نظر گرفته و خلاقیت های آن ها را در رضایت مشتریان برای خود قابل اتکا دانسته که همین، زمینه انگیزشی قویی را برای کارکنان فراهم آورده است.
- واضح و روشن و صریح است و وحدت و جامعیت را نیز قدری منعکس نموده است.
- ارزش ها نیز به طور کاملاً روشن و بی نیاز از هر توضیحی بیان گردیده است.



