



# آموزش در اتاقِ کرمان

< **مرضیه ایرانمنش**

مسئول آموزش مرکز مطالعات اتاق



## مقدمه

از ابتدای آفرینش انسان، عطش یادگیری علوم جدید در ذات بشر نهفته شده است این نیاز انسان پایه و اساس پیشرفت انسان‌ها است. با گذشت زمان، نیاز انسان‌ها برای آموزش و کسب مهارت‌های جدید روز به روز افزایش پیدا کرد ولی آموزشی برای انسان‌ها اهمیت دارد که راه رسیدن به موفقیت و کسب اهداف را هموار کند. آموزش تخصصی و حرفه‌ای را می‌توان محرک پیشرفت انسان‌ها بیان کرد.

پهنه علم آموزش و گستردگی آن در علوم مختلف بسیار وسیع است به طوری که در هر علم و حرفه‌ای که به ذهن می‌رسد آموزش مهم‌ترین عامل تأثیرگذار معرفی می‌شود. اهمیت آموزش و تأثیرگذاری آن در بهبود فعالیت‌ها بر هیچ‌کس پوشیده نیست. بسیاری از کشورهای پیشرفته دنیا همواره کمیته‌ای از برجسته‌ترین متخصصان رشته‌های برنامه‌ریزی آموزشی و رشته‌های مرتبط با آن را مأمور می‌کنند که نظام آموزشی کشور خود را با توجه به نیاز روز اقتصاد، سیاست، فرهنگ و اجتماع خود تغییر دهند زیرا آن‌ها به این باور رسیده‌اند که آموزش تأثیرگذار و کاربردی پشتوانه شکوفایی علمی و حل مشکلات عملی است. توجه به این اهم می‌تواند مسائل مربوط به ثروت و اقتصادش نیز حل خواهد شد زیرا فقر و بی‌سوادی بالاترین پیوند علی و معلولی را دارا هستند.

با رویکرد جدید اقتصادی در کشور و همچنین ورود رقبای خارجی به بازارهای ایران و حتی اهمیت حضور شرکت‌ها و صنایع کشور در بازارهای بین‌المللی، هر روز بیش‌ازپیش بازارهای کشور به سمت علمی و حرفه‌ای شدن پیش می‌رود و عرصه بر فعالین اقتصادی و تجاری که با این اصول آشنا نیستند تنگ‌تر می‌شود امروز بیش از هر زمان دیگری نیاز به آموزش‌های علمی و تخصصی در کشور احساس می‌شود. اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران پیرو ماده ۵ قانون تأسیس اتاق بازرگانی، زمینه لازم را جهت آموزش بازرگانان، تجار

و فعالان اقتصادی در بخش‌های مختلف اقتصادی را فراهم کرده است و آموزش‌های لازم با توجه به نیاز روز فعالان اقتصادی در هر حوزه ارائه می‌گردد.

ارزیابی و سنجش اثرگذاری برنامه‌ریزی آموزشی از اهمیت زیادی برخوردار است به عبارت دیگر یکی از لوازم کارآمدی و موفقیت برنامه آموزشی ارزیابی علمی آن در دوره‌های معین می‌باشد. بخش آموزش مرکز مطالعات و پژوهش‌های اقتصادی اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی کرمان با در نظر گرفتن نیاز روز فعالان اقتصادی، تجار و بازرگانان با استفاده از اساتید مطرح و حرفه‌ای در زمینه‌های مختلف اقتصادی و همچنین توجه به بحث ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی توانسته است به مدت ۴ سال رتبه برتر را در میان سایر اتاق‌های بازرگانی سراسر کشور کسب نماید. در ادامه گزارش مختصری از فعالیت‌های بخش آموزش به همراه نمونه ارزیابی اثربخشی صورت گرفته ارائه می‌شود.

## روند اجرایی آموزش

مطابق ماده ۱ قانون تشکیل اتاق بازرگانی و صنایع و معادن ایران (مصوب ۱۳۶۹ با اصلاحات ۱۳۷۳) هدف از تأسیس اتاق کمک به فراهم آوردن موجبات رشد و توسعه اقتصاد کشور، تبادل افکار و بیان آراء و عقاید مدیران صنعتی، معدنی، کشاورزی و بازرگانی اعلام کرده است. به نظر می‌رسد مهم‌ترین پیش‌نیاز رشد و توسعه اقتصاد کشور توانمندسازی فعالان اقتصادی است و درست همین‌جاست که نقش آموزش اهمیت ویژه می‌یابد. به‌طورکلی می‌توان گفت آموزش یکی از مهم‌ترین وظایف اتاق‌ها برای انجام مأموریت‌های قانونی‌شان است. قانون‌گذار در ماده ۵ قانون تأسیس اتاق ایران وظایف و اختیارات ایشان را در چهارده بند بیان کرده است؛ که به استناد همین وظایف می‌توان مخاطبان، ذی‌نفعان و محدوده کار اتاق را به‌ویژه در بخش آموزش تعیین کرد. جدول ۱ بندهای مربوطه را نشان می‌دهد.

بند قانونی (ماده ۵ قانون تأسیس اتاق)	ذی‌نفعان	نیاز آموزشی
الف - ایجاد هماهنگی و همکاری بین بازرگانان و صاحبان صنایع و معادن و کشاورزی در اجرای قوانین مربوطه و مقررات جاری مملکتی.	بازرگانان و صاحبان صنایع و معادن و کشاورزی	قوانین و مقررات کشور
ب - ارائه نظر مشورتی در مورد مسائل اقتصادی کشور اعم از بازرگانی، صنعتی و معدنی و مانند آن به قوای سه‌گانه.	قوای سه‌گانه	توانمندسازی بدنه کارشناسی اتاق
ج - همکاری با دستگاه‌های اجرایی و سایر مراجع ذی‌ربط به‌منظور اجرای قوانین و مقررات مربوط به اتاق.	دستگاه‌های اجرایی	قوانین و مقررات اتاق
د - ارتباط با اتاق سایر کشورها و تشکیل اتاق‌های مشترک و کمیته‌های مشترک با آن‌ها بر اساس سیاست‌های کلی نظام جمهوری اسلامی ایران.	اتاق‌های سایر کشورها	زبان خارجه
ز - تشویق و ترغیب سرمایه‌گذاری داخلی در امور تولیدی بالأخص تولید کالاهای صادراتی که دارای مزیت نسبی باشند.	سرمایه‌گذاران	آموزش‌های مدیریتی آموزش‌های با رویکرد معرفی کالاهای صادراتی با مزیت (از طریق انتشارات آموزشی) قوانین و مهارت‌های مربوط به تجارت بین‌الملل
ل - دائر کردن دوره‌های کاربردی در رشته‌های مختلف بازرگانی، صنعتی، معدنی و خدماتی متناسب با احتیاجات کشور.	فعالان بخش‌های مختلف بازرگانی، صنعتی، معدنی و خدماتی	دوره‌های کاربردی در رشته‌های مختلف بازرگانی، صنعتی، معدنی و خدماتی

### مخاطبان آموزش اتاق

تعیین جامعه مخاطبین علاوه بر این‌که نیازسنجی بهتر را ممکن می‌سازد با تمرکز منابع و امکانات، امکان مدیریت اثربخش فرایند آموزش و پیگیری و ارزشیابی دقیق‌تر را فراهم می‌کند. البته باید به این نکته توجه کرد که مشخص شدن دامنه مخاطبین به معنای عدم توجه و نادیده گرفتن سایرین نیست بلکه به معنای تمرکز سیاست‌گذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌ها بر دامنه مخاطبین برای رسیدن به نتیجه بهتر است ضمن این‌که مانعی برای بهره‌سایرین از این دوره‌ها و امکانات وجود ندارد.

از آنجاکه سیاست کلی اتاق‌ها، تشویق، تقویت و توانمندسازی فعالان اقتصادی برای دنیای تجارت بین‌الملل است، اتاق کرمان جامعه مخاطبین آموزش را فعالان اقتصادی که به‌نوعی به تجارت خارجی مرتبط هستند قرار داده است به‌طوری‌که در فاز نخست به‌طور خاص بر تجار بالفعل تمرکز شود و در فاز توسعه تا سطح تجار بالقوه گسترش و بسط داده شود؛ اما ظرفیت‌ها، توانمندی‌ها و محدودیت‌های فعلی ایجاد می‌کند که آموزش اتاق کرمان بر اعضا تشکل‌ها و کارکنان اتاق کرمان که در اولویت تقویت و توانمندسازی قرار می‌گیرند متمرکز شود و در مورد سایر فعالان اقتصادی و کسانی که قصد ورود به کسب‌وکار را دارند به سیاست‌های تشویقی و ترویجی از جمله معرفی عرصه‌های دارای پتانسیل اقتصادی، معرفی اتاق و خدمات آن در قالب سمینارها و همایش‌ها اکتفا شود.

بر این اساس گروه مخاطبان آموزش اتاق کرمان و سیاست پیش رو برای هر گروه را به شرح جدول زیر است:

ردیف	گروه مخاطب	سیاست آموزشی پیش رو	توضیحات
۱	فعالان بالفعل عضو و غیر عضو	برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی	با ارائه تسهیلات و تخفیفات ویژه اعضا
۲	فعالان اقتصادی بالقوه	انجام کارهای تشویقی و ترویجی	شامل سمینارها و همایش‌های آشنایی با اتاق و آموزش مفاهیم کلی اقتصادی
۳	مخاطبین خاص مثل مدیران دستگاه‌های اجرایی	آموزش و آشنایی با مسائل خاص روز و آگاهی بخشی در مورد اقدامات انجام‌شده در راستای بهبود محیط کسب‌وکار در کشورهای پیشرو	از طریق انتشارات و دوره‌های هدفمند محیط کسب‌وکار
۴	پرسنل اتاق بازرگانی	ارتقا عملکرد کارکنان و آشنایی با علوم روز	برگزاری کلاس‌های آموزشی ضمن خدمت به‌منظور بهبود عملکرد پرسنل

### نیازسنجی

نیازسنجی مهم‌ترین بخش برنامه‌ریزی آموزشی می‌باشد زیرا در این گام نیاز فعالان اقتصادی با توجه به مشکلات پیش‌آمده استخراج می‌شود که نتیجه آن در برنامه‌ریزی آموزشی موردتوجه قرار می‌گیرد. در این مسیر به اصول تداوم، جامعیت، مشارکت، واقع‌بینی و ملاحظات فرهنگی در سه سطح فرهنگ اجتماعی، فرهنگ سازمانی و فرهنگ آموزشی پایبند است. در این راستا علاوه بر دوره‌های روتین اتاق از جمله دوره‌های ضروری برای دریافت کارت بازرگانی که پیش‌فرض‌های لازم برای ورود افراد به دنیای کسب‌وکار هستند با تعبیه کانال‌های نیازسنجی متناسب با هر گروه مخاطب سعی در شناسایی صحیح و دقیق نیازهای آموزشی مخاطبان خود دارد. از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- مصاحبه با خبرگان (داخل و خارج از اتاق) برای یافتن نیازهای روز و آینده جامعه فعالان اقتصادی به تفکیک حوزه کاری
- مصاحبه حضوری و کتبی با گروه‌های مخاطبان از طریق نمونه‌برداری‌های علمی و آماری از حوزه‌های مختلف فعالیت‌های اقتصادی
- نیازهای برآمده از انجام پروژه‌های عرضه‌یابی انجام‌شده در استان
- بحث‌های گروهی کارشناسان متخصص

در نیازسنجی انجام‌شده در سال ۹۶ مخاطبان عناوین گروه دوره‌ها موردنظر سنجی قرار گرفت و نتایج به شرح زیر است:

در مرتبه اول اکثر فعالان اقتصادی عضو اتاق بازرگانی خواهان برگزاری دوره آموزشی با موضوع تجارت و راهکارهای افزایش صادرات و رقابت در بازار کشورهای هدف شده‌اند. در رتبه بعد آن‌ها نیاز خود را دوره‌های اصول تجارت با کشورهای مختلف و آشنایی با قوانین و مقررات صادرات و واردات در کشورهای هدف اعلام کرده‌اند. دوره‌های حقوقی، دوره‌های فضای کسب‌وکار و دوره‌های مدیریت و تولید به ترتیب رتبه سوم، چهارم و پنجم در طرح نیازسنجی آموزشی از اعضای اتاق بازرگانی قرار دارند.

#### برگزاری دوره‌ها:

آموزش‌های واحد آموزش اتاق کرمان از طریق روش‌های زیر انجام می‌شود:

۱. دوره‌های آموزشی: با تناوب زمانی معمولاً هفتگی یا ماهانه که به دلیل زمان طولانی دوره، مجموعه اطلاعات کاملی در مورد یک حوزه خاص به شرکت‌کنندگان منتقل می‌کند و به دلیل وجود وقفه بین کلاس‌ها امکان استفاده از مهارت‌های کسب‌شده و بحث و تفهیم کامل مباحث ایجاد می‌شود.
۲. کارگاه‌های آموزشی: با به‌کارگیری مهارت‌های عملی امکان بحث‌های عمیق‌تر و تخصصی‌تر را فراهم می‌کند.
۳. سمینار و همایش‌های آموزشی: با هدف تقویت، آموزش و ارتقای مهارت افراد شرکت‌کننده، مخاطبان عام‌تر و هم سلیقه در مورد یک موضوع خاص و مشترک را جذب می‌کند.

#### دوره‌های برگزارشده در سال ۹۵

هدف	تعداد دوره	نفر ساعت
آموزش اصول تجارت و رقابت در بازارهای هدف	۱۵	۷۴۸۰
آموزش راهکارهای بهبود فضای کسب‌وکار در بنگاه‌ها	۱۲	۵۳۸۶
آموزش مسائل حقوقی و راهکارهای آن	۳	۲۶۴
آموزش دوره‌های مدیریتی و توسعه فردی	۳	۲۸۰
مجموع		۱۳۴۱۰

#### دوره‌های برگزارشده در سال ۹۶

هدف	تعداد دوره	نفر ساعت
آموزش اصول تجارت و رقابت در بازارهای هدف	۱۶	۷۴۵۴
آموزش راهکارهای بهبود فضای کسب‌وکار در بنگاه‌ها	۱۹	۶۶۹۸
آموزش مسائل حقوقی و راهکارهای آن	۳	۱۰۰۵
آموزش دوره‌های مدیریتی و توسعه فردی	۶	۱۸۴۰
مجموع		۱۶۹۹۷

#### ارزیابی اثربخشی

هرگز نمی‌توان ادعا کرد که آموزش به‌خودی‌خود سودمند است، مگر از آموزش‌های ارائه‌شده ارزشیابی به عمل آید. در این راستا واحد آموزش اتاق کرمان با همکاری واحد آمار از طریق فرم‌های استاندارد پس از برگزاری هر دوره ارزشیابی در مورد کیفیت مطالب ارائه‌شده، امکانات آموزشی و مدرس دوره ارزشیابی انجام می‌گیرد و بازخوردهای لازم جهت استفاده در دوره‌های آینده ثبت و ضبط می‌گردد.

#### مقالی از این ارزشیابی به شرح زیر است:

##### دوره آموزشی: افزایش فروش در رکود بازار با نگاه ویژه به استان کرمان

تعداد شرکت‌کنندگان در این دوره آموزشی ۲۱۰ نفر گزارش شده است. بیشترین فراوانی جنسیت شرکت‌کنندگان را مردان با ۸۰ درصد مشارکت و بیشترین فراوانی مربوط به بازه سنی شرکت‌کنندگان را گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال با ۵۰ درصد مشارکت تشکیل می‌دهند. حدود ۸۰ درصد شرکت‌کنندگان در این دوره آموزشی دارای مدرک تحصیلی کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری بوده‌اند و همچنین ۸۲ درصد شرکت‌کنندگان در رشته تحصیلی علوم پایه و علوم مهندسی تحصیل کرده‌اند. ۵۶ درصد از افراد حاضر در این دوره آموزشی، سمت مدیریتی (مدیرعامل، مدیر داخلی، مدیر تولید و ...) را داشته‌اند. با تحلیل نمونه‌ای صورت گرفته بر روی شرکت‌کنندگان این دوره آموزشی، اکثریت سطح رضایت از مطالب آموزشی ارائه‌شده، امکانات آموزشی و همچنین مدرس دوره را خوب و خیلی خوب ارزیابی کرده‌اند. با استفاده از تکنیک دلفی صورت گرفته بر روی نظرات شرکت‌کنندگان حدود ۳۵ درصد مطالب آموزشی ارائه‌شده را کلی و غیرکاربردی ارزیابی کرده و حدود ۳۴ درصد از نحوه اجرا دوره آموزشی و سخنرانی سایر افراد ناراضی بوده‌اند. اکثریت شرکت‌کنندگان (حدود ۸۲ درصد) خواستار ادامه این دوره آموزشی با هدف افزایش فروش در رکود فعلی بازار در کنار تقویت مطالب کاربردی و اجرایی ارائه‌شده می‌باشند.