

## آموزش اصناف رضایت طرفین معامله افزایش بهره‌وری ملی

از قدیمی‌ترین واحدهای تجاری در زندگی بشر می‌توان مغازه داران و پیشه‌وران را نام برد. در گذشته نه چندان دور که هنوز رشد جمعیت و زندگی شهرنشینی به شکل امروزی در نیامده بود ساکنین شهرها و روستاها محصولات کشاورزی را که در حجم محدود تولید می‌شد در بازارچه‌ها، مغازه‌ها و دکان‌ها بفروش می‌رساندند و محصولات صنعتی و صنایع دستی را که عمدتاً با دست تولید می‌کردند در فضاهای کوچک مغازه خود در معرض نمایش و فروش می‌گذاشتند. امروزه با رشد جمعیت شهری و روستایی و گسترش تقاضای خدمات و محصولات، کارخانجات بزرگ به تولید محصولات کشاورزی و صنعتی مشغول می‌باشند و مغازه داران گذشته و اصناف امروز که همواره آخرین و مهمترین حلقه اتصال تولیدکننده و مصرف‌کننده بوده‌اند در توزیع محصولات و ارائه خدمات به مصرف‌کنندگان نقش موثر و مهمتری یافته‌اند.

مغازه داران دیروز علاوه بر اینکه مشتریان اغلب بومی خود را به خوبی می‌شناختند و بنابراین با نوع برخورد و نیازهای آنها آشنا بودند، به دلیل محدود بودن عرضه مشتریان مشخص و ثابتی داشتند. ولیکن امروزه بخش کوچکی از مشتریان اصناف را بومیان و هم‌محلی‌ها تشکیل می‌دهند چراکه بدلیل گسترش ارتباطات و وجود وسایط نقلیه، روزانه تعداد بسیاری متقاضیان محصول و خدمات از نقاط مختلف شهر و حتی سراسر کشور به آنها مراجعه می‌کنند. در این شرایط با توجه به تنوع محصولات و خدمات، عرضه کالای بی‌کیفیت و یا برخورد نامناسب با مشتری براحتی موجب خواهد شد مشتری به فروشگاه و کالای دیگری مراجعه نماید. از اینرو شاغل صنفی امروز بایستی در ارائه محصولات و خدمات علاوه بر کیفیت و قیمت مناسب آداب برخورد با مشتریان متنوع را نیز بداند، بدین سبب باید علم خود را در زمینه شغلی خود همراه با تکنولوژی و بازار تجارت جهانی با محور مشتری‌مداری روز به روز افزایش دهد.

### یادگیری تا ورشکست نشوی

همزمان با رشد جمعیت و گسترش بازار عرضه و تقاضا شاغلین در مشاغل مشابه که منافع مشترکی داشتند اقدام به تشکیل گروه‌ها و مجامع شغلی نمودند تا بتوانند در بازار رقابتی بوجود آمده حضوری فعال داشته باشند. در همین راستا از گردهم آمدن شاغلین اصناف مشابه اتحادیه‌ها و مجامع صنفی به منظور تأمین و پیگیری منافع مشترک تولیدکنندگان، توزیع‌کنندگان و مصرف‌کنندگان شکل گرفتند.

یکی از برنامه‌های کلان و مهم اصناف همانطور که ذکر شد به روز کردن خدمات و محصولات با پیشرفت بازار جهانی می‌باشد که نیاز به آموزش علوم مربوطه دارد، بارها پیش آمده که در اثر فقر دانش کارگر تعمیرگاه از قبیل نادیده گرفتن اصول نصب یک قطعه مکانیکی و یا عدم توجه به تاریخ مصرف یک محصول صدماتی جبران‌ناپذیر از تصادفات رانندگی گرفته تا کاهش مطلوبیت یک محصول را موجب شده است. بهمین منظور در قانون نظام صنفی علاوه بر لزوم ارائه گواهی نامه مهارت فنی برای صدور پروانه کسب (ماده ۱۳)، ایجاد تسهیلات آموزشی دولتی و غیردولتی برای آموزش‌های مورد نیاز افراد صنفی از وظایف و اختیارات شورای اصناف کشور (بند ۸ ماده ۵ آئین‌نامه اجرایی ماده ۴۵) و کمیسیون آموزش اتحادیه‌ها (ماده ۳۲ آئین‌نامه اجرایی تبصره ۲ بند ط ماده ۳۰) می‌باشد.

مرکز اصناف و بازرگانان کشور و همچنین شورای اصناف کشور بعنوان متولیان ستادی اصناف در این راستا به برگزاری دوره های آموزشی در مراکز آموزشی دولتی و غیر دولتی در محل اتحادیه ها و اصناف در زمینه های مختلف شغلی می نمایند.

### **سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور و آموزش اصناف**

با توجه به مسئولیت قانونی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور مبنی بر ارائه آموزش های مهارتی غیررسمی به کارجویان و شاغلین دفتر امور آموزش در صنایع در بخش ستادی سازمان متولی آموزش و ارتقاء مهارت شاغلین اصناف و صنایع می باشد. کارشناسان این دفتر در دو بخش ستادی و صف همواره سعی نموده اند با برقراری ارتباط با مجامع و اتحادیه های صنفی و تشریح اهمیت آموزش و سرمایه گذاری در این بخش نیازهای آموزشی آنها را احصاء، برنامه ریزی و اجرا نماید.

برگزاری جلسات متعدد با شورای اصناف کشور و مرکز اصناف و بازرگانان وزارت بازرگانی از برنامه های مهمی می باشد که کارشناسان دفتر به جهت برنامه ریزی عملیاتی آموزش اصناف اجرا نموده اند.

در سال ۱۳۸۹ دفتر با برگزاری جلساتی با مسئولین مرکز اصناف و بازرگانان کشور و در ادامه شرکت در دو گردهمایی "مسئولین آموزش مجامع صنفی و رابطین آموزشی اداره اصناف سازمان بازرگانی استان ها" طرح آموزش اصناف در ۸ رشته اولویت دار را کلید زدند. پیش بینی گردیده است در این برنامه نمایندگان مرکز اصناف در مراکز استانها با بررسی نیازهای آموزشی اصناف در هشت رشته تعمیرکار لوازم خانگی، تعمیرکار خودرو، تعمیرکار موبایل، هتل و رستورات داری، اخلاق حرفه ای، بازاریابی و فروش و دوره ICDL اقدام به معرفی نیازهای آموزشی اصناف به ادارات کل سازمان آموزش فنی و حرفه ای در سراسر کشور نموده و کارشناسان ادارات کل سازمان اقدام به برنامه ریزی و اجرای دوره های مورد نیاز در شیوه های مختلف ضمن کار، بین کارگاهی در رسته ای شغلی، حضور در اتحادیه ها و اجرا در مراکز ثابت کشور نمایند. در اجرای دوره های مورد نیاز از روش های اجرای دولتی و خرید خدمات می توان استفاده نمود و با توجه به ابلاغ دستورالعمل آموزش های خاص شماره ۱۰۰/۳۰۶۹ مورخ ۸۹/۲/۵ توسط ریاست محترم سازمان مشکلات مربوط به عدم وجود استاندارد و طولانی بودن ساعات استانداردها رفع گردیده و مطابق دستورالعمل با نظارت هیأت نظارت استان قابل اجرا می باشند. امید است متولیان آموزش در سراسر کشور با برنامه ریزی و هماهنگی های جامع هر روز راه رشد و تعالی میهن اسلامی را هموار نمایند.

**معصومه پاپی نژاد**