



تهیه شده در:
مرکز پژوهش های
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران
اسفندماه ۱۳۹۸

بررسی مسائل روز اقتصادی

خدمات اتاق های بازرگانی

در کشورهای امارات متحده عربی، ترکیه و اتریش

همکاران این شماره:

ناظر: شیما حاجی نوروزی

مجری: آیدا ابونبی

خدمات اتاق‌های بازرگانی

در کشورهای امارات متحده عربی، ترکیه و اتریش

خلاصه مدیریتی

یک جزء مهم در مطالعه اتاق‌های بازرگانی، بررسی و طبقه‌بندی خدمات ارائه شده توسط آنها است؛ چراکه شناسایی کارآمدترین اشکال این خدمات و بهره‌گیری از آنها، کارآمدی اتاق‌ها را در انجام مأموریت خود به‌عنوان سازمانی که حمایت از منافع جامعه کسب‌وکار را بر عهده دارند، افزایش می‌دهد.

اتاق‌های بازرگانی طیف وسیعی از خدمات را به اعضای خود ارائه می‌دهند. در مطالعه تطبیقی سه اتاق بازرگانی در کشورهای امارات، ترکیه و اتریش برخی از مهم‌ترین خدمات ارائه شده توسط این اتاق‌ها به تفصیل مورد بررسی قرار می‌گیرد. به طور مثال خدمات اتاق دبی شامل مشاوره، آموزش کارآفرینان از طریق مرکز استارت آپ‌ها است. از دیگر برنامه‌های این اتاق یکی برنامه صادرکننده ماه با هدف شناسایی، معرفی و حمایت از صادرکنندگان برتر دبی و دیگری ارائه خدمت اعتبارسنجی برای اعضای این اتاق است که شامل انجام اعتبارسنجی و تهیه اطلاعات مالی، اقتصادی و تجاری شرکت‌های طرف معامله اعضای اتاق دبی است.

اتاق ابوظبی برنامه "راهنمای رقابت بنگاه‌های کوچک و متوسط" را با هدف توانمندسازی کارآفرینان برای برنامه‌ریزی مناسب و آماده‌سازی شرکت‌شان برای حضور در بازار ارائه می‌نماید. از دیگر خدمات این اتاق باید به برنامه پیوند کسب و کار اشاره کرد که به سرمایه‌گذاران خارجی و داخلی امارات مشاوره می‌دهد.

خدمات اتاق استانبول شامل مشاوره، آموزش فنی و حرفه‌ای برای افراد جویای شغل و یافتن شریک تجاری است. اتاق بازرگانی از میر نیز اقدام به تأسیس دانشگاه اقتصاد از میر با هدف پیوند دوباره دنیای کسب و کار و دانشگاه، پاسخ به نیاز بخش صنعت، ایجاد زمینه‌های جدید خلاقیت در تحصیل دانشجویان و جلوگیری از فرار مغزها از از میر نمود.

اتحادیه اتاق‌ها و بورس کالای ترکیه (TOBB) نیز یافتن شریک تجاری و ارائه خدمت به بنگاه‌های کوچک و متوسط به منظور دسترسی به تأمین مالی را در لیست خدمات خود دارد. علاوه بر آن از جمله موفق‌ترین پروژه‌های این اتاق باید به طرح نوسازی مرزهای ترکیه با مشارکت بیش از ۱۳۷ اتاق و بورس کالا اشاره کرد. این نوسازی شامل مواردی نظیر مدرن کردن معماری، تسهیل و تسریع در تشریفات گمرکی، نوآوری‌های تکنولوژیک و سیستم‌های بازرسی اشعه ایکس است.

مهم‌ترین خدمات ارائه شده در اتاق‌های اتریش را خدمات مشاوره تشکیل می‌دهند که شامل موارد گوناگونی است. مهم‌ترین نوع مشاوره در اتاق‌های بازرگانی اتریش مشاوره کشاورزی است که توسط اتاق کشاورزی این کشور ارائه می‌شود. اتاق اقتصادی فدرال اتریش نیز در زمینه آموزش کارآفرینان جوان، دوره‌های آموزش و مشاوره‌ای حداکثر سه‌ساله ارائه می‌دهد که تمرکز این دوره‌ها بر جنبه‌های بازاریابی و تأمین مالی است.

اتاق‌های بازرگانی از دیرباز مسئولیت حمایت و پشتیبانی از منافع بخش خصوصی به ویژه اعضای خود، توانمندسازی و ارتقای نقش بخش خصوصی در اقتصاد ملی و اثرگذاری مثبت بر تصمیمات و سیاست‌ها یا بهبود قوانین و مقررات موثر بر فعالیتهای کسب و کار را بر عهده دارند. در شرایط کنونی اقتصاد جهان، حضور پر رنگ بخش خصوصی در عرصه‌های مختلف اقتصادی برای اکثر کشورها بسیار حایز اهمیت است. لذا فعال‌تر شدن اتاق‌ها امری ضروری بوده و نیاز است علاوه بر موارد فوق الذکر اتاق‌ها دایره فعالیتهای خود را گسترش دهند.

باید اذعان داشت که اتاق‌های بازرگانی توسعه‌گرا در دنیا در تلاش هستند تا وظایف، تکالیف و مسئولیت‌هایشان را توسعه داده تا از این طریق هم بر مقبولیت و مشروعیت خود بیافزایند و هم نقش و جایگاهی متناسب با فضای معاصر برای خود بازتعریف نمایند. ذکر این نکته نیز ضروری است که در دنیای امروز و با توجه به حرکت به سمت عضویت اختیاری و فراگیر بنگاه‌های اقتصادی در اتاق‌ها در کشورهای پیشرفته دنیا، لزوم ارائه خدمات جذاب برای تشویق فعالان اقتصادی به عضویت، روز به روز شکل جدی‌تری به خود می‌گیرد. از این رو اتاق‌ها با ارائه خدمات متنوع و به روز به اعضای خود، ضمن افزایش توان عضوپذیری، سهم خود را در مسیر رشد و شکوفایی بنگاه‌های اقتصادی به خوبی ایفا می‌نمایند.

بر همین اساس به نظر می‌رسد مطالعه اتاق‌های بازرگانی که در زمینه ارائه خدمات به اعضا در دنیا پیشرو هستند کمک می‌نماید تا با بهره‌برداری از الگوهای موفق در دنیا، بومی سازی و پیاده سازی آن در مسیر توسعه و شکوفایی اتاق ایران گام‌های مثبت و رو به جلویی برداشته شود.

به منظور انجام بررسی خدمات قابل ارائه اتاق بازرگانی در زمینه کمک به توسعه کسب و کار اعضا، سه اتاق امارات، ترکیه و اتریش انتخاب شد تا ترکیبی از کشورهای پیشرفته‌تر و همچنین اتاق‌های بازرگانی منطقه باشد و تلاش می‌شود تصویری دقیق از جزئیات خدمات ارائه شده و مکانیسم عمل آنها نشان داده شود.

۲- خدمات اتاق‌ها در کشور امارات متحده عربی

۲-۱- اتاق دبی

اتاق بازرگانی و صنعت دبی در سال ۱۹۶۵ تأسیس شد. این اتاق در راستای اهداف و چشم‌اندازهای خود خدمات متنوعی را به فعالان اقتصادی ارائه می‌دهد. اتاق دبی فعالیت خود را با ۴۵۰ عضو آغاز و در ابتدای سال ۲۰۱۹ تعداد اعضا به ۲۳۱ هزار عضو رسیده است. افزایش تدریجی اعضای اتاق دبی را مرهون خدمات ممتازی می‌دانند که این اتاق به اعضای خود ارائه می‌دهد.

اتاق دبی خدمات تخصصی مشاوره را در جهت کمک به کسب و کارها راه اندازی کرده است. این طرح، مشاوره‌هایی در رابطه با راه‌اندازی کسب و کار، توسعه آن، بازسازی ساختار سازمانی و کشف بازارهای بالقوه جدید ارائه می‌دهد.

اداره توسعه کسب و کار اتاق دبی در حال حاضر این خدمات را که شامل تجزیه و تحلیل امکان‌سنجی شروع کسب و کار و کشف فرصت‌های بازار در داخل و خارج از امارات است، ارائه می‌دهد. این اتاق همچنین به اعضای خود در مواردی نظیر ظرفیت‌سازی، بهبود شیوه‌های حسابرسی، تهیه ترازنامه، اظهارنامه مالی و اظهارنامه درآمد و بودجه یاری می‌رساند [1].

۲-۱-۲- مرکز استارت آپ‌ها

شعار این مرکز این است: "به ما بپیوندید تا ایده شما به یک واقعیت عینی تبدیل شود." خدمات این مرکز به موارد زیر ارائه می‌شود.

۱. کارآفرینان دارای یک ایده تجاری یا شرکت‌های در مراحل اول تأسیس (زیر ۵ سال)
۲. شرکت‌هایی که در جستجوی شریک یا کار با استارت آپ‌ها هستند.
۳. سرمایه‌گذارانی که علاقه‌مند به سرمایه‌گذاری در دبی هستند.

از جمله خدمات ارائه شده در این مرکز می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. دسترسی به بازار
۲. آموزش کارآفرینان: هدف از این برنامه حمایت از کارآفرینان از طریق سلسله برنامه‌ها و کارگاه‌هایی است که تمرکز آن بر ساخت دانش و توسعه کارآفرینی در دبی است.
۳. مشاوره کارآفرینی: هدف از این برنامه تبدیل دبی به شهری دوست‌دار کارآفرینی از طریق مشارکت عمومی - خصوصی و مشارکت سهامداران است.
۴. رقابت کارآفرینان (شرکت‌های استارت آپ‌ی): این رقابت هر ساله تحت نظارت مرکز استارت آپ دبی با همکاری طرح شهر هوشمند دبی^۱ و با هدف توان‌بخشی به کارآفرینان و تسهیل مشارکت آنها در اهداف شهر هوشمند دبی است. دوره پنجم این رقابت به منظور هماهنگی با اکسپو ۲۰۲۰ که در

¹ The Dubai Smart City

شهر دبی برگزار می‌شود و شعارهای این رویداد که "فرصت^۱، تحرک^۲ و پایداری^۳" است به کارآفرینانی جایزه می‌دهد که در سه حوزه ذکر شده راهکار ارائه داده‌اند [2].

۵. برنامه توسعه امارات: هدف از این برنامه آشنایی جوانان اماراتی با نیروی کار بخش خصوصی به منظور توسعه و شکوفایی بخش خصوصی است. این مهم از طریق برنامه‌های اطلاع‌رسانی، توسعه‌ای، یافتن شریک تجاری و شناسایی صورت می‌گیرد [3].

۲-۱-۳- صادرکننده ماه^۴

اتاق دبی طرح "صادرکننده ماه بنگاه‌های کوچک و متوسط" را از سال ۲۰۰۹ تحت نام صادرکننده فصل^۵ برگزار کرد. این برنامه از سال ۲۰۱۰ به دلیل محبوبیت و موفقیت به دست آمده به صورت ماهانه برگزار می‌شود. صادرکننده ماه تحت نظارت اداره حمایت از کسب و کارهای اتاق دبی برگزار شده و هدف از آن شناسایی، معرفی و حمایت از صادرکنندگان برتر دبی است. اطلاعات لازم برای انتخاب صادرکننده برتر معمولاً از پایگاه داده‌های گواهی مبدأ اتاق دبی استخراج می‌شود. هر ماه این انتخاب بر اساس یک دستورالعمل معین صورت می‌گیرد که شامل بالاترین ارزش صادرات، بالاترین تعداد بازارهای صادراتی، بالاترین تعداد گواهی مبدأ و شرکت‌های استارت‌آپی با بالاترین ارزش صادرات است.

شرکت‌های واجد شرایط برای شرکت در این رقابت:

- ✓ شرکت باید در دبی مستقر باشد.
- ✓ شرکت‌های محلی و خارجی که در دبی مستقر هستند، واجد شرایط هستند.
- ✓ شرکت باید عضو اتاق دبی باشد.
- ✓ شرکت باید در صادرات به سایر کشورها فعال باشد. این مورد شامل صادرات مجدد کالاهایی که مبدأ آن کشور دیگری است نیز می‌شود.

مزایای شرکت برنده:

- ✓ افزایش اعتبار شرکت در میان رقبا و مشتریان

¹ Opportunity
² Mobility
³ Sustainability
⁴ exporter-of-the-month
⁵ Exporter of the Quarter

- ✓ افزایش گزینه‌های بازار برای شرکت‌های برنده
- ✓ افزایش قابلیت دیده شدن از طریق شرکت در کمپین‌های تبلیغاتی [4].

۲-۱-۴- اعتبارسنجی^۱

اتاق دبی خدمات اعتبارسنجی را در هماهنگی با اهداف و مأموریت‌های این اتاق برای خدمت‌رسانی و حمایت از جامعه کسب و کار دبی ارائه می‌دهد. هدف از ارائه این خدمت بهبود شفافیت میان شرکت‌ها و گسترش دامنه معاملات تجاری آنها می‌باشد. اعتبارسنجی به بنگاه‌ها گزارش اطلاعات کسب و کارشان را ارائه می‌دهد که به عنوان ابزار مؤثری در کاهش ریسک و تصمیم‌گیری درست سرمایه‌گذاری عمل می‌کند.

در واقع اتاق دبی تلاش دارد تا هزینه معاملات اعضای خود را از نظر زمان و پول کاهش دهد. در همین راستا این اتاق اعتبارسنجی شرکت‌های طرف معامله کسب‌وکارهای عضو اتاق را به جای خودشان انجام می‌دهد.

گزارش شامل اطلاعات زیر است:

- امتیاز اعتباری شرکت
- محدودیت‌های اعتباری
- جزئیات ثبت شرکت
- حوزه فعالیت
- مکان / اطلاعات تماس
- شرکت‌های تابعه / وابسته
- تعداد پرسنل
- سهامداران
- مدیرعامل / هیئت مدیره
- بانک
- حسابرس
- تاریخچه پرداخت‌ها

¹ credit-rating

- مشتریان عمده
- اطلاعات صادرات و واردات
- مسائل حقوقی
- یافته‌ها/ پیشنهادات تحقیق
- آمار بازار [5].

۲-۲-۲-۲-۲ اتاق ابوظبی:

اتاق ابوظبی هم از دیگر اتاق‌های بازرگانی در کشور امارات است که خدمات متنوعی را به اعضای خود ارائه می‌دهد. در ادامه به چند مورد از مهمترین این خدمات اشاره می‌شود.

۲-۲-۲-۱-۲-۲ رقابت بنگاه‌های کوچک و متوسط اتاق ابوظبی^۱

اتاق ابوظبی به منظور حمایت از حضور مدام شرکت‌های کوچک و متوسط در گردونه رشد و رقابت‌پذیری، برنامه‌های متنوعی ارائه می‌دهد. یکی از این برنامه‌ها "رقابت بنگاه‌های کوچک و متوسط" با هدف توانمندسازی کارآفرینان برای برنامه‌ریزی مناسب و آماده‌سازی شرکت‌شان برای حضور در بازار از طریق پذیرش الگوهای تمرین شده بین‌المللی است که منجر به موفقیت و کارایی بیشتر بنگاه‌ها می‌شود.

به همین منظور اتاق ابوظبی یک برنامه عملیاتی از طریق برگزاری سمینارها و کارگاه‌های آموزشی برگزار می‌کند که به مشارکت‌کنندگان این توانایی را می‌بخشد تا گزارش ارزیابی تهیه کرده و به این ترتیب کلیه جنبه‌های مدل کسب‌وکار خود را بهبود بخشند. جامعه هدف این طرح استارت آپ‌ها، بنگاه‌های خرد، کوچک و متوسط است.

اهداف طرح:

۱. توسعه کارآفرینی در میان جوانان، از طریق برگزاری سمینار برای بخش‌های هدف
 ۲. حمایت از کارآفرینی از طریق مراکز رشد کسب‌وکار تحت نظارت اتاق ابوظبی
 ۳. ارائه یک چارچوب برای توانمندسازی کارآفرینان در خصوص
- ✓ شروع درست یک کسب و کار

¹ Abu Dhabi Chamber SME Award

- ✓ توسعه همه جنبه‌های یک کسب و کار در جهت تضمین موفقیت و کارایی
- ۴. ارائه یک طرح جامع که موارد زیر را پوشش دهد:
- ✓ آموزش اجرای طرح‌ها
- ✓ آموزش ارزیابی شرکت [6].

۲-۲-۲- پیوند کسب و کار^۱

پیوند کسب و کار خدمتی است که اتاق ابوظبی به سرمایه‌گذاران خارجی و داخلی امارات ارائه می‌دهد. این خدمت شامل ارائه مشاوره و اطلاعات به صاحبان بنگاه‌ها به منظور ایجاد محیط امن برای کسب و کارشان است.

مرکز اطلاعات اعضا^۲ طیف وسیعی از خدمات مشاوره را به اعضای اتاق بازرگانی و صنایع ابوظبی ارائه می‌دهد. کارمندان این بخش به سؤالات مراجعه‌کنندگان در زمینه‌های مختلف پاسخ داده و همچنین به اعضای اتاق در رابطه با منافع عضویت در اتاق و خدمات ارائه شده اطلاع‌رسانی می‌کنند. علاوه بر آن، این مرکز چگونگی دسترسی به اطلاعات و منابع علمی را به اعضای اتاق ابوظبی نشان می‌دهد.

ذکر این نکته ضروری است که مرکز اطلاعات اعضا دارای کارشناسان خبره سطح بالایی است که تجربیات خود را در طول سالیان متمادی به دست آورده‌اند. این کارشناسان توانایی ارائه اطلاعات درست در رابطه با فرصت‌های تجاری منطقه ابوظبی را داشته و همچنین می‌توانند صاحبان کسب و کار را در زمینه فرآیندهای رسمی و تشریفات معاملات تجاری راهنمایی نمایند.

زمینه‌های ارائه اطلاعات در این مرکز:

- ✓ مشاوره رایگان در رابطه با توسعه کسب و کار و فرصت‌های تجاری برای اعضای اتاق ابوظبی
- ✓ پاسخ به سؤالات اعضای اتاق در رابطه با مسائل تجاری و عضویت
- ✓ مرجع، راهنما و حامی در رابطه با فرآیندهای بوروکراتیک ادارات دولتی و ارائه گواهینامه
- ✓ انتشار گزارشات دوره‌ای حاوی مهم‌ترین و به‌روزترین اطلاعات و داده‌های آماری مورد نیاز اعضای اتاق [7].

¹ BusinessLink

² The Members Information Center

۳- خدمات اتاق‌ها در کشور ترکیه

۳-۱- اتاق استانبول

اتاق بازرگانی استانبول با بیش از ۳۸۰ هزار عضو، ۸۱ کمیته تخصصی از کلیه بخش‌های اقتصادی و ۵۰۰ نفر پرسنل یکی از بزرگترین نمایندگان جامعه کسب و کار در اقتصاد ترکیه است. اتاق استانبول طیف وسیعی از خدمات را به اعضای خود ارائه می‌کند و از جمله اتاق‌های پیش‌رو در منطقه خاورمیانه به شمار می‌رود.

۳-۱-۱- خدمات مشاوره

اتاق استانبول به سرمایه‌گذاران خارجی برای آشنایی با فرآیندهای تأسیس شرکت در ترکیه مشاوره می‌دهد. برای کمک به سرمایه‌گذاری مستقیم خارجی، این اتاق مرکز مشاوره سرمایه‌گذاری^۱ را ایجاد نموده که وظیفه آن دسترسی به اطلاعات و خدمات، تسریع در فرآیند ثبت شرکت و تکمیل فرآیند مذکور است. این مرکز همچنین سرمایه‌گذاران را در جریان اطلاعات مربوط به یارانه‌های سرمایه‌گذاری که دولت ارائه می‌دهد می‌گذارد.

از دیگر اقدامات اتاق استانبول در راستای ارائه خدمات مشاوره‌ای، آموزش‌دهی به صادرکنندگان از طریق برنامه "گام‌های نخست صادرات نسل بعد"^۲ است. این یک برنامه ۱۰ ماهه شامل ۷۵ ساعت مشاوره برای هر شرکت با نگاهی به بنگاه‌های کوچک و متوسط صادراتی است [8].

علاوه بر موارد فوق‌الذکر در اتاق استانبول، برخی شرکت‌های تخصصی مشاوره هم با اتاق‌های بازرگانی در ترکیه همکاری می‌کنند. به طور مثال شرکت FMConsulting یک شرکت خدماتی مشاوره است که در استانبول مستقر می‌باشد. این شرکت در سال ۱۹۹۹ تأسیس و اکنون یکی از باسابقه‌ترین شرکت‌های مشاوره از این نوع در ترکیه است. خدمات مشاوره‌ای که این شرکت برای خدمات و پشتیبانی از اتاق بازرگانی در ترکیه انجام می‌دهد در جدول (۱) قابل مشاهده است:

¹ Investment Consultancy Center

² First Steps of Next Generation Exports

خدمات	منافع ایجاد شده توسط شرکت
<p>یافتن شریک تجاری</p> <ul style="list-style-type: none"> • درک نیازها و اهداف معین هر یک از شرکت‌های عضو • نزدیک شدن به این شرکت‌ها بر اساس نیاز و هدفی که دارند و یافتن یک شریک ترک مناسب برای آنها • تنظیم ملاقات و طرح‌های تجاری • تنظیم نشست‌های تجاری میان شرکت‌های ترک و هیئت‌های اعزامی از سوی سایر کشورها 	<p>تأمین مشاوره‌های شخصی برای شرکت‌های عضو</p>
<p>برنامه‌ریزی برای برگزاری رویدادها</p> <ul style="list-style-type: none"> • سمینارها • میزگردها • مناسبت‌های گسترش شبکه ارتباطی • برگزاری مراسم ناهار تجاری 	<p>انجام جستجوهای پیشرفته و نظام‌مند برای تضمین یافتن بهترین کاندیدا در زمینه مورد نظر در ترکیه</p>
<p>یافتن سرمایه‌گذاران بالقوه</p> <ul style="list-style-type: none"> • شناسایی صنایع مرتبط در ترکیه برای پیدا کردن شرکت‌های سرمایه‌گذاری بالقوه در کشور مبدأ • تنظیم قرار ملاقات در سطح مدیران اجرایی شرکت‌های خارجی در ترکیه برای پیدا کردن سرمایه‌گذار 	<p>داشتن دانش و آگاهی از بازار و فرهنگ ترکیه</p>
<p>مشاوره فردی</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارائه اطلاعات در رابطه با پتانسیل‌های هر منطقه به وسیله یک مشاور متخصص در یک جلسه مشاوره رودررو 	<p>قابلیت انعطاف‌پذیری برای برآورده کردن نیازهای سازمان‌ها و کنسولگری‌ها</p>

Source: <https://www.fmconsulting.com/services/support-for-consulates-and-chambers-of-commerce/>

۳-۱-۲- خدمات آموزش شغلی

اتاق استانبول به منظور ایجاد اشتغال در این شهر و غلبه بر مشکل بیکاری به مشارکت و حمایت از پروژه اداره تخصصی دوره‌های آموزش شغلی (OZIMEK) پرداخته است که در سال ۲۰۰۹ اجرای آن آغاز شد.

هدف اصلی پروژه OZIMEK تحصیل در سازمان‌های آموزش فنی و حرفه‌ای برای افراد مختلف جویای شغل است. پروژه OZIMEK مشتمل بر برگزاری دوره‌های آموزشی برای همه کسانی است که از حق تحصیل محروم شده و به دنبال بهبود مهارت‌های حرفه‌ای خود برای تغییر شغل یا کسب شغل جدید هستند.

در این پروژه تلاش شد تا با استفاده از ظرفیت‌های موجود، دبیرستان‌های فنی و حرفه‌ای در زمان تعطیلی‌شان کلاس‌های آموزشی برگزار شود. از سوی دیگر به دلیل هزینه بالای کلاس‌های آموزشی در حوزه صنعت که نیازمند زیرساخت، ماشین‌آلات، تجهیزات و نرم‌افزار است تا قبل از این پروژه، کلیه دوره‌های فنی و حرفه‌ای که توسط شهرداری‌ها یا اتاق‌های بازرگانی برگزار می‌شد از ارائه چنین دوره‌هایی اجتناب می‌کرد. در پروژه OZIMEK ضمن شناسایی این مشکل تصمیم گرفته شد که جذابیت دوره‌ها افزایش یافته و کلیه دوره‌های مورد نیاز پوشش داده شود. به همین منظور برای صرفه‌جویی در منابع از فضای دبیرستان‌ها و مؤسسات فنی و حرفه‌ای در زمان تعطیلی یا تعطیلات آخر هفته استفاده شد. این موضوع خود دو فایده جانبی هم در بر داشت: یکی بهبود دسترسی به معلمان و مربیان و دیگری نرخ بالاتر مشارکت به دلیل توانایی حضور دانش‌آموزان و کارمندان بعد از ساعت کاری یا تحصیلی بود.

پروژه OZIMEK در شناسایی عرضه و تقاضا در حوزه آموزشی بسیار موفق عمل کرده و با تجزیه و تحلیل پروژه‌های İSMEK^۱ و BELTEK^۲، دوره‌های خود را برنامه‌ریزی نمود. همچنین برای دوری از رقابت غیرضروری با بخش خصوصی، در این پروژه تلاش شد تا از ارائه دوره‌هایی که سایر مؤسسات آموزش فنی و حرفه‌ای به خوبی پوشش داده‌اند خودداری شود.

انتخاب دوره‌ها هم در این پروژه بر اساس اطلاعات داده شده توسط اعضای اتاق بازرگانی استانبول و مطالعات انجام شده توسط این اتاق صورت می‌گیرد. به دلیل رابطه متقابل مربیان ارائه‌دهنده کارآموزی و

^۱ یک سازمان آموزشی دولتی است که دوره‌های فنی و حرفه‌ای ارائه می‌کند.

^۲ پروژه آموزش و اشتغالزایی زنان

صنعتگران، این افراد منبع قابل اعتمادی برای اطلاع رسانی در رابطه با تقاضای بازار و روش های بهبود دوره ها به شمار می روند.

محاسبات اتاق استانبول در سال ۲۰۱۱ نشان می دهد که بیش از ۶۱ درصد از کارآموزان، زندگی خود را بعد از دوره های OZIMEK بهبود بخشیدند. این نظرسنجی ها همچنین نشان می دهد که ۲۴.۴ درصد از شرکت کنندگان بیکار موفق به یافتن شغل و ۱۵.۱ درصد از کارآموزان موفق به تغییر شغل و ۳۹.۶ درصد از فارغ التحصیلان درآمد خود را افزایش دادند.

در فاز بعدی هم پروژه OZIMEK تجربه های خود را در اختیار یک پروژه بین المللی گذاشت که توسط اداره همکاری و هماهنگی ترکیه^۱ حمایت و توسط اتاق بازرگانی استانبول اجرا شد. در این پروژه دانشجویان خارج از کشور از طریق تسهیلات و رویکردهای آموزشی OZIMEK آموزش دیدند [9].

۳-۱-۳- یافتن شریک تجاری^۲

اتاق بازرگانی استانبول با همکاری UNIDO^۳ در سال ۱۹۹۰ شرکت مبادله پیمانکاری ترکیه^۴ (TSPX) را بنیان نهاد. این نهاد یک سازمان صادرات محور برای بنگاه های کوچک و متوسط است که وظیفه یافتن شریک تجاری، برگزاری روزهای مشارکت^۵، بازاریابی، آموزش و مشاوره را به عهده دارد. این طرح اتاق بازرگانی ترکیه توسط اتاق بازرگانی بین المللی در رقابت اتاق های بازرگانی سال ۲۰۰۳ در بخش پروژه بهترین کسب و کارهای کوچک به عنوان بهترین خدمات به بنگاه های کوچک و متوسط مورد تقدیر قرار گرفت [10].

TSPX یک سازمان یافتن شریک تجاری صنعتی با بیش از ۲۰۰۰ عضو است. TSPX یک منبع اطلاعات فنی برای پیمان کاران و خریداران عمده است که برنامه های توسعه ای، حمایت فنی، مشارکت در نمایشگاه های بین المللی و مشاوره صادراتی در میان خدماتش وجود دارد. پایگاه داده های TSPX بعد از نظرسنجی های جامع از فروشندگان بنگاه های کوچک و متوسط، فهرست گسترده ای از فروشندگان جزء را ارائه می دهد. پایگاه اطلاعاتی TSPX شامل بیش از ۲۰۰۰ شرکت تخصصی از فروشندگانی است که بر اساس زیربخش خود دسته بندی شده اند.

¹ Turkish Cooperation and Coordination Agency

² Business Matchmaking

³ United Nations Development Organization

⁴ Turkish Subcontracting Exchange

⁵ Partnership Days

یکی از مأموریت‌های کلیدی TSPX، ارائه خدمت یافتن شریک تجاری است. زمانی که یک پیمان‌کار عمده به قطعه یا خدمات صنعتی نیاز داشته باشد، با TSPX تماس می‌گیرد. TSPX بین پیمان‌کاران عمده و فروشنده، ارتباط برقرار می‌کند. در واقع به این صورت که کارمندان متخصص TSPX استعلام مربوطه را ارزیابی کرده، تعدادی فروشنده را از پایگاه اطلاعاتی خود انتخاب و آن‌ها را نسبت به درخواست موجود آگاه می‌نمایند. در آخر پاسخ‌های دریافت شده به پیمان‌کار عمده در سریع‌ترین وقت ممکن ارجاع داده می‌شود.

"روز مشارکت" سازمان یک روش مؤثر برای ایجاد ارتباط بین شرکای بالقوه تجاری است. در طول این مناسبت پیمان‌کاران و خریداران عمده این فرصت را پیدا می‌کنند تا با فروشندگان مناسب در ترکیه ملاقات کنند. تمام نیازمندی‌های پیمان‌کاران و خریداران عمده از قبل جستجو و ارزیابی شده و فروشنده مناسب از طریق بانک اطلاعاتی تعیین می‌شود. تمام اطلاعات و خدمات مجانی است.

منافع:

- فرصت ملاقات بیشترین فروشندگان موجود در کوتاه‌ترین بازه زمانی
- ملاقات رودررو
- یک فعالیت مقرون به صرفه از نظر زمان و پول
- جایگزینی برای نمایشگاه
- توانایی ملاقات و بحث با بیشترین تعداد شرکت‌های منتخب عضو TSPX
- توانایی ارزیابی فروشندگان مناسب در ترکیه در زمینه فعالیت شرکت و امکان بحث برای جایگزین [11].

۳-۲- اتاق ازمیر

اتاق بازرگانی ازمیر از جمله اتاق‌های بازرگانی در ترکیه است که مأموریت خود را ارائه خدمات مدرن، تسهیل‌کننده و کاملاً در جهت منافع اعضای خود تعریف کرده است. از دیگر مأموریت‌های این اتاق بالا بردن کیفیت زندگی در ازمیر و تبدیل ازمیر به شهری برای سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی است.

۳-۲-۱- تأسیس دانشگاه

دانشگاه اقتصاد ازمیر در سال ۲۰۰۱ توسط بنیاد بهداشت و آموزش اتاق بازرگانی ازمیر و در سایه تأکید و توجه جدی اتاق بازرگانی ازمیر به این موضوع، بعد از ۱۰ سال فعالیت مداوم تأسیس شد. تأسیس دانشگاه ازمیر با سرمایه ۴ میلیون دلاری در سال ۲۰۰۱ انجام و در سال ۲۰۰۹ ارزش خالص این دانشگاه به ۱۰۰

میلیون دلار رسید. هدف این دانشگاه تحقق برخی اهداف از جمله پیوند دوباره دنیای کسب و کار و دانشگاه، پاسخ به نیاز بخش صنعت، ایجاد زمینه‌های جدید خلاقیت در تحصیل دانشجویان و جلوگیری از فرار مغزها از ازمیر به شهرهای بزرگ بود.

مطالعات انجام شده بر پایه تجزیه و تحلیل داده‌ها در ازمیر نشان داد یکی از نیازهای اساسی منطقه، کمبود آموزش‌های عملی در بین دانشجویان بود. این موضوع منجر به آن شد که ساختار سیستمی دانشگاه در ازمیر به روشی تغییر کند که دانشجویان توانایی کسب آموزش‌های عملی را در سال آخر تحصیلی از طریق کارآموزی در شرکت‌های عضو اتاق به دست بیاورند.

دانشگاه اقتصاد ازمیر در واقع این حلقه اتصال را بین دنیای کسب و کار و دانشگاه ایجاد کرد و بنابراین نیاز شرکت‌ها به افراد با تخصص و تحصیلات بالا توسط دانشگاه در زمینه‌هایی که دقیقاً مورد نیاز آنهاست برآورده گردید و بدین ترتیب بیکاری نیز کاهش پیدا کرد. در واقع دانشکده‌هایی که در این دانشگاه تأسیس شدند پس از تجزیه و تحلیل نیاز بازار و مشورت با کسب و کارها تأسیس شدند.

این پروژه همچنین در زمینه تمرکز بر بخش‌های دارای آینده هم بسیار خلاقانه عمل کرد. در دانشگاه اقتصاد ازمیر دانشکده‌هایی مانند طراحی، ارتباطات، علوم کامپیوتر و مدیریت مدرن تأسیس شد. این دانشگاه، در واقع اولین مؤسسه تحصیلات عالی در ازمیر بود که تحصیل در زمینه‌هایی مانند مد و طراحی، طراحی صنعتی، لجستیک، ترجمه و تفسیر را ارائه کرد. شاید به دلیل همین جنبه‌های خلاقانه، این پروژه برنده جایزه بهترین پروژه غیرمتمعارف در رقابت اتاق‌های بازرگانی جهانی در سال ۲۰۰۹ گردید [12].

۳-۳- اتحادیه اتاق‌ها و بورس کالای ترکیه (TOBB)^۱

اتحادیه اتاق‌ها و بورس کالای ترکیه بالاترین مرجع قانونی در ترکیه است که نمایندگی بخش خصوصی را به عهده دارد. امروزه TOBB، ۳۶۵ عضو به شکل اتاق‌های بازرگانی محلی، صنایع، بازرگانی و صنایع، بازرگانی دریایی و بورس کالا دارد.

¹ TOBB: Turkish Union of Chambers of Commerce and Commodity Exchanges

۳-۳-۱- یافتن شریک تجاری

تجربه اتاق ترکیه در این زمینه چیزی فراتر از تجربه یافتن شریک تجاری صرف است. TOBB با همکاری نمایندگی اتحادیه اروپا در ترکیه اقدام به شناسایی فرصت‌های تجاری در کشور ثالث و برگزاری یک رویداد یافتن شریک تجاری در سه کشور مختلف کرده است.

هیئت نمایندگی اتحادیه اروپا^۱ در ترکیه با کمک وزارت اقتصاد ترکیه و اتاق بازرگانی و بورس کالای ترکیه یک طرح جدیدی با عنوان پل تجارت جهانی ترکیه- اتحادیه اروپا را در سال ۲۰۱۳ راه‌اندازی کرد. هدف از این طرح تسهیل مشارکت در تجارت و سرمایه‌گذاری میان شرکت‌های اتحادیه اروپا و ترکیه در سه کشور ثالث به کمک سازماندهی و برگزاری سه رویداد یافتن شریک تجاری در سال ۲۰۱۳ در ترکیه، تونس و مصر بود. در این طرح ابتدا زنجیره ارزشی سه کشور هدف تعیین شدند:

مصر: حمل و نقل و لجستیک، انرژی خورشیدی، خرده‌فروشی و مجتمع‌های تجاری، آبزیان، لبنیات، توریسم و سایر زمینه‌های مورد علاقه برای تجارت

تونس: انرژی‌های تجدید پذیر، توریسم، الکترونیک، مکانیک، ICT، غذا و کشاورزی و زیتون،

فلسطین: ICT، غذا و آشامیدنی، داروسازی، مصالح ساختمانی، پلاستیک، پوشاک

این رویدادها به شرکت‌های اروپایی کمک می‌کند که فرصت‌های تجاری جدید را در بازارهایی در خارج از این منطقه پیدا کنند. شرکت‌های ترکیه هم می‌توانند فعالیت خود را در منطقه جنوب مدیترانه با همکاری شرکای اروپایی گسترش دهند. در واقع بخش‌های اشاره شده در بالا نشان‌دهنده فرصت‌های تجاری بزرگی است که فعالان کسب‌وکار در خارج از اروپا و ترکیه می‌توانند با همراهی هم بهره‌برداری کنند. هدف از برگزاری رویدادهای یافتن شریک تجاری در ترکیه هم، ارائه این فرصت‌های متنوع برای فعالیت‌های تجاری اتحادیه اروپا و ترکیه در کشورهای دیگر است. موضوعاتی از قبیل تجارت، توسعه پروژه‌های مشترک، انتقال

¹ Delegation of the European Union

تکنولوژی و سرمایه‌گذاری در کنار مسائلی مانند اینکه چگونه یک کسب و کار در این سه کشور راه‌اندازی شده و فعالیت نمایند، مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.

در واقع اینگونه رویدادها یک کارگاه آموزشی پویا برای فعالان کسب و کار است که در طول آن اطلاعات مرتبط با پروژه‌ها و طرح‌های در حال اجرا به دست آورده و مذاکرات مستقیمی را با بنگاه‌های اقتصادی انجام داده و طرح اولیه همکاری هم آماده می‌شود. فعالان کسب و کار مشارکت‌کننده به دقت توسط کارشناسان تعیین شده آماده و راهنمایی می‌شوند. این کارشناسان همچنین شریک مناسب را در کشور هدف پیدا کرده و در طول مناسبت یک ملاقات تجاری تنظیم می‌شود. مشارکت در چنین مناسبت‌هایی رایگان است [13].

۳-۲-۳- ارائه خدمت به بنگاه‌های کوچک و متوسط

دولت ترکیه با همکاری ریاست "گروه کسب و کار ۲۰ ترکیه"^۱ و با مدیریت "اتحادیه اتاق‌ها و بورس کالای ترکیه" و "اتاق بازرگانی بین‌المللی"^۲ به منظور استفاده از پتانسیل بنگاه‌های کوچک و متوسط برای ایجاد ثبات در اقتصاد و تحریک رشد اقتصادی و اشتغال، مجمع جهانی بنگاه‌های کوچک و متوسط (WSF)^۳ را تأسیس کرد. لذا فعالیت‌های اتحادیه اتاق‌ها و اتاق بازرگانی بین‌المللی برای دسترسی به تأمین مالی SMEها توسط این انجمن صورت می‌گیرد.

مجمع جهانی بنگاه‌های کوچک و متوسط، رویکردی جامع در تعیین موانع رشد SMEها دارد. این موانع عمدتاً شامل مشکلات دسترسی بنگاه‌های کوچک و متوسط به منابع مالی، بازار، زنجیره ارزش جهانی، مهارت‌ها و امور دیجیتالی می‌شود. مجمع این مسائل را به طرق مختلف از جمله حمایت‌های دولتی، طرح‌های تحقیقاتی، مشاوره، کمک‌های فنی و برنامه‌های الکترونیکی مرتفع می‌سازد [14].

وظیفه مجمع جهانی بنگاه‌های کوچک و متوسط، بهبود رشد SMEها در همه زمینه‌ها و اثرگذاری آنها در سطح جهان است. در واقع WSF درصدد آن است که شرایط را برای بنگاه‌های کوچک و متوسط به گونه‌ای مهیا سازد که بتوانند به نحو مؤثری عمل کنند و نشان دهند که می‌توانند رقابت کنند. به کمک همکاری WSF با مؤسسات مالی بین‌المللی، سازمان‌های توسعه، انجمن‌های مرتبط با SMEها و اتاق‌ها، این مجمع می‌تواند نقش حیاتی بنگاه‌های کوچک و متوسط را در اقتصاد جهانی اعتلا بخشد. مجمع، بنگاه‌های کوچک

¹ Turkish B20

² ICC: International Chamber of Commerce

³ World SME Forum (WSF)

و متوسط را به سازمان‌های بین‌المللی و به تدوین‌کنندگان استاندارد که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم بر اجرا و توسعه بنگاه‌ها تأثیر می‌گذارند معرفی می‌کند. همچنین به SMEها کمک می‌کند تا با دستیابی به بهره‌وری پایدار و رقابت‌پذیری، سهم‌شان را در رشد اقتصادی، اشتغال و توسعه افزایش دهند [15].

با توجه به اینکه مهم‌ترین چالش بنگاه‌های کوچک و متوسط برای رشد و توسعه دسترسی به منابع مالی است، مجمع جهانی بنگاه‌های کوچک و متوسط با همکاری شرکای خود، مطالعاتی را در خصوص ارزیابی اثرات محدودیت دسترسی به تأمین مالی انجام داده است. همچنین به دلیل اهمیت اطلاعات اعتباری و ایجاد سیستم‌های گزارشگری اعتباری^۱ در اکثر کشورها، نبود این سیستم برای بنگاه‌های کوچک و متوسط در خور توجه است. در این راستا مجمع جهانی بنگاه‌های کوچک و متوسط، تقویت گزارشگری اعتباری SMEها را بر اساس توصیه‌های گروه کسب و کار ۲۰ ترکیه، در دستور کار خود قرار داده و طرحی در خصوص فعالیت‌های میان‌مدت برای کمک به تقویت سیستم جهانی گزارشگری اعتباری بنگاه‌های کوچک و متوسط تنظیم کرده است [14].

۳-۳-۳- طرح نوسازی مرزهای ترکیه

اتحادیه اتاق‌ها و بورس کالای ترکیه، شرکت گمرک و گردشگری (GTI)^۲ را در سال ۲۰۰۵ با هدف مدرن کردن و اداره دروازه‌های مرزی ترکیه تأسیس کرد. GTI با مشارکت TOBB و بیش از ۱۳۷ اتاق و بورس کالا تشکیل شده است. این نوسازی شامل مواردی نظیر مدرن کردن معماری، تسهیل و تسریع در تشریفات گمرکی، نوآوری‌های تکنولوژیک و سیستم‌های بازرسی اشعه ایکس بود. این پروژه از طریق مدل ساخت-بهره برداری-انتقال (BOT)^۳ انجام شد. GTI تا سال ۲۰۰۹ حدود ۱۹۰ میلیون دلار از منابع خود را در این پروژه سرمایه‌گذاری کرد.

¹ Credit-reporting systems

سیستم‌های گزارشگری اعتباری، جزئی حیاتی از زیرساخت اعتباری هستند و متشکل از نهادها، قوانین، رویه‌ها، استانداردها و فناوری‌هایی هستند که تبادل اعتبار و دیگر اطلاعات مرتبط با آن را ممکن می‌سازند. سیستم‌های گزارشگری اعتباری، به افراد و شرکت‌ها کمک می‌کنند تا دسترسی مسئولانه آنها به اعتبارات افزایش یابد. در عین آن‌که از تنظیم‌کننده‌های مقررات مالی مقرر در نهادها به منظور تضمین سلامت و امنیت سیستم‌ها و کاهش ریسک آنها حمایت می‌کنند (بانک جهانی).

² Gümrük ve Turizm İşletmeleri Ticaret A.Ş. [Customs and Tourism Enterprises Co. Inc.] (GTI)

³ Build-operate-transfer (BOT)

یک روش تأمین مالی در پروژه‌هاست به این ترتیب که بخش خصوصی به طور کامل امتیاز پروژه را از دولت گرفته تا تأمین مالی، طراحی و ساخت آن پروژه را به عهده بگیرد و تسهیلات مندرج در قرارداد را راه‌اندازی و اداره کند. این موضوع بخش خصوصی را قادر می‌سازد تا هزینه‌های مترتب بر پروژه اعم از سرمایه‌گذاری، بهره‌برداری و نگهداری را بازپس گیرد.

ساخت: سرمایه‌گذاری توسط TOBB/GTI، بهره‌برداری: اداره و بهره‌برداری تسهیلات تجاری با بخش خصوصی، انتقال: انتقال تسهیلات به بخش دولتی بدون هزینه

مدرن سازی ابتدا از نقطه گذر مرزی هابور^۱ (در مرز عراق و ترکیه در منطقه اقلیم کردستان) آغاز و سپس بازسازی و نوسازی سایر نقاط مرزی شامل Kapıkule, Hamzabeyli, Sarp, Cilvegozü, شامل چندین نقطه مرزی دیگر هم در دستور کار قرار دارد.

به منظور برآورده کردن نیازهای مسافران، مغازه‌های خوردنی و نوشیدنی، بانک‌ها، مغازه‌های فروش سوغاتی و فروشگاه‌های معاف از عوارض گمرکی در کنار این نقاط مرزی ساخته شده است. در این چارچوب GTI تنها اداره منطقه تجاری را بر عهده دارد و فرآیندهای اداری، ترخیص کالا از گمرک و بررسی اسناد سفر توسط سازمان‌های دولتی انجام می‌شود.

از جمله موارد بازسازی شده در این مناطق می‌توان به ساختمان اداری و تجاری، واحدهای کنترل ورود و خروج، ترازوی وزن کردن ماشین‌های صنعتی و بار این ماشین‌ها، تسهیلات رفاهی و پارکینگ اشاره کرد. همچنین سیستم اسکن ایکس ری، سیستم عبور با کارت، تلویزیون‌های مداربسته و سیستم‌های امنیتی هم راه‌اندازی شد. کلیه این سرمایه‌گذاری‌ها از منابع خود GTI تأمین شده است. علاوه بر آن GTI برای تأمین بار مالی ایجاد شده برای این مدرن‌سازی، بر روی درآمدهای جدیدی حساب می‌کند که از محل توسعه تجارت خارجی در این منطقه به وسیله افزایش تجارت و جریان عبور و مرور در این نقاط مرزی ایجاد می‌شود. در واقع باید اذعان داشت که زمان انتظار در مرزهای مدرن شده که قبلاً حدوداً یک ساعت تخمین زده می‌شد، ۶۰ تا ۷۰ درصد کاهش پیدا کرده و صف‌های ایجاد شده در این نقاط محدود شده است. در پایان این دوره تسهیلات بازسازی شده به بخش دولتی انتقال پیدا می‌کند. لازم به ذکر است تسهیلات تجاری ایجاد شده شامل فروشگاه‌ها و ... بوسیله بخش خصوصی اداره می‌شود [16].

منافع این پروژه برای شرکت‌های سرمایه‌گذار:

۱. کسب درآمد از طریق فروش کالا و خدمات در این منطقه
۲. ایجاد فرصت‌های جدید اشتغال
۳. ایجاد نیروی کار جدید از طریق اجاره مکان‌های تجاری منطقه به پیمانکاران فرعی
۴. ایجاد یک نشان تجاری در بازار بین‌المللی لجستیک و گمرک

¹ Border Crossing Point (BCP) Habur

منافع برای کسب و کارها:

۱. از بین رفتن صف‌های طویل در مناطق مرزی با افزایش ظرفیت سرویس در این مناطق
۲. کاهش زمان عبور از مناطق مرزی از طریق افزایش زیرساخت‌های فیزیکی و فنی
۳. کاهش هزینه حمل و نقل بوسیله اعطای مشوق‌هایی نظیر پمپ بنزین‌های معاف از مالیات
۴. دسترسی به کلیه خدمات نظیر بانک، بیمه و... در یک مکان
۵. بهبود تجارت بین‌المللی از طریق ارائه خدمات گمرکی کارآمد و مناسب

از جمله دستاوردهای این پروژه می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. مبارزه مؤثر با قاچاق کالا
۲. رضایت بیشتر مشتریان
۳. ارائه خدمات با سرعت و کارآمدی بیشتر
۴. کاهش زمان فرآیندها از ۳۰ دقیقه به ۱۰ دقیقه
۵. عدم ایجاد هیچ نوع بار مالی برای بودجه دولت
۶. افزایش درآمدهای مالیاتی [17].

۴- خدمات اتاق‌ها در کشور اتریش

اتاق بازرگانی اتریش نماینده قانونی اقتصاد این کشور است. این اتاق مرکب از اتاق اقتصادی فدرال اتریش^۱ واقع در وین و ۹ اتاق بازرگانی در ایالت‌های فدرال است. هم اتاق اقتصادی فدرال و هم اتاق‌های بازرگانی استانی به ۷ گروه تقسیم‌بندی می‌شوند:

- تجارت و صنایع دستی

¹ Austrian Federal Economic Chamber(WKO)

- صنعت
- حمل و نقل و ارتباطات
- توریسم و اوقات فراغت
- بازرگانی
- بیمه و بانک
- اطلاعات و مشاوره

در اتاق اتریش عضویت اجباری است. مالیات اضافه از کسب و کارها به منظور حمایت از اتاق اخذ می‌شود. اما این اتاق از مزیت استقلال نسبی برخوردار است، چرا که اعضای هیئت رئیسه را خود انتخاب کرده و تصمیم‌گیری‌های مهم هم با اعضای اتاق است [18].

۴-۱- مشاوره کشاورزی

مشاوره یکی از خدمات اصلی ارائه شده توسط اتاق‌های بازرگانی در اتریش می‌باشد. به طور مثال اتاق اقتصادی فدرال اتریش به ارائه خدمات مشاوره مدیریت می‌پردازد. هدف از ارائه این نوع مشاوره افزایش فرصت‌های کسب و کار برای شرکت‌ها و محافظت در برابر ریسک‌های آتی است. علاوه بر آن این مشاوره‌ها، مشتریان را در همه فرآیندهای اجرایی، کاهش ریسک و بهره‌برداری از فرصت‌ها حمایت می‌کند. کلیه مشاوران در اتریش عضو اجباری اتاق اقتصادی فدرال این کشور و ملزم به رعایت اصول اخلاقی حاکم بر آن هستند. بر طبق آمار سال ۲۰۱۳ تعداد مشاوران فعال در حوزه مدیریت در اتاق اقتصادی فدرال این کشور ۱۹۵۲۶ نفر است. خدمات مشاوره مدیریت در این کشور شامل مشاوره در حوزه‌های سازمانی، بازاریابی، آموزش، مالی، استراتژی، مشاوره منابع انسانی، فناوری، لجستیک، فناوری اطلاعات، زیست محیطی و واسطه‌گری^۱ تقسیم می‌شود [19].

اما شاید مهم‌ترین نوع مشاوره در اتاق‌های بازرگانی در اتریش مشاوره کشاورزی است که توسط اتاق کشاورزی این کشور ارائه می‌شود. در واقع مشاوره کشاورزی در اتریش از روش مشاوره " دانش کشاورزی و سیستم اطلاعات"^۲ (AKIS) در اروپا پیروی می‌کند. اتاق‌های کشاورزی ۹ گانه اتریش (۹ اتاق استانی)

¹ Mediation

² Agricultural Knowledge and Information System (AKIS)

ستون اصلی برنامه AKIS در این کشور می‌باشند، چرا که حدود ۷۵ درصد از خدمات ارائه شده توسط این برنامه را اتاق با همکاری مؤسسات آموزشی خود انجام می‌دهد.

به طور کلی سیستم مشاوره در اتریش از زمان ظهور نمایندگی‌های حافظ منافع کشاورزان به خصوص توسعه اتاق‌های کشاورزی در این کشور ایجاد شد. اتاق‌های کشاورزی از زمان تأسیس خود نقش مهمی را در ارائه خدمات مشاوره به اعضا در زمینه‌های حقوقی، اقتصادی، فنی و موضوعات سیاسی- اجتماعی ایفا نموده‌اند. از آنجاییکه که عضویت در اتاق‌های کشاورزی این کشور اجباری است، مطابق قانون حق استفاده از این خدمات برای همه کشاورزان وجود دارد.

از دیگر سو موسسه آموزش‌های روستایی (LFI)^۱ که در سال ۱۹۷۲ تأسیس شده، بازوی آموزشی اتاق کشاورزی است. این موسسه یکی از بزرگترین مؤسسات در زمینه آموزش بزرگسالان در مناطق روستایی بوده و تعلیم طیف وسیعی از موضوعات را در مناطق روستایی بر عهده دارد. به دلیل وابستگی نزدیک آموزش و تحصیلات با مباحث مشاوره‌ای در اتریش، LFI نقش مهمی را در سیستم مشاوره این کشور بازی می‌کند.

باید در نظر داشت که اتاق کشاورزی در واقع اولین نقطه مراجعه کشاورزان برای دریافت کمک و حمایت است. بر طبق تحقیقات انجام شده در سال ۲۰۱۲، بالغ بر ۷۸ درصد از ارتباط کشاورزان با سازمان‌های مشاوره‌ای در سال مذکور از طریق اتاق کشاورزی بوده است. لازم به ذکر است که تقریباً نیمی از هزینه‌های اتاق کشاورزی اتریش توسط دولت تأمین می‌شود چراکه این اتاق هم از سوی دولت محلی و فدرال، کمک مالی دریافت می‌کند و هم حق عضویت اجباری از کشاورزان دریافت می‌نماید. اتاق‌های کشاورزی در اتریش دو کارکرد مهم دارند: اول لابی‌گری برای نمایندگی منافع اعضا و دوم تأمین خدمات تخصصی کشاورزان که شامل خدمات مشاوره و تسهیل امور مرتبط با درخواست‌های یارانه کشاورزان برای ارائه به دولت و رسیدگی‌های بعدی مربوط به آن است. با توجه به حدود ۱.۱۳۶.۰۰۰ ساعت حمایت و مشاوره در رابطه با ۸۳۳.۰۰۰ مورد در سال ۲۰۱۱، اتاق‌ها به واقع ستون برنامه AKIS در اتریش به حساب می‌آیند.

اکثریت مشاوران این حوزه از سوی ۹ اتاق کشاورزی استخدام شده‌اند. به طور معمول میزان تجربه و سطح تحصیلات در میان مشاوران در اتریش بالا است. بیشتر مشاوران خود یک مزرعه را اداره می‌کنند. بخش

^۱ Rural Training Institute ("Ländliches Fortbildungs institut, LFI)

قابل ملاحظه‌ای از این افراد از دانشگاه فارغ‌التحصیل شده و به طور متوسط سالانه در یک برنامه آموزشی شرکت می‌کنند.

خدمات مشاوره کشاورزی از منابع گوناگونی تأمین مالی می‌شود. بخش عظیمی از بودجه توسط منابع دولتی تأمین می‌شود که هزینه‌های حق عضویت و کمک‌های اعضا آن را تکمیل می‌کند. خدمات اولیه مشاوره معمولاً به صورت رایگان ارائه می‌شود (که از طریق یارانه دولتی تأمین مالی می‌شود). برای برخی مشاوره‌های تخصصی هزینه دریافت می‌شود.

درباره برنامه AKIS

اصطلاح دانش کشاورزی و سیستم اطلاعات یا به طور اختصاری AKIS مفهومی برای توصیف مبادله دانش و خدمات حمایتی مرتبط با آن در مناطق روستایی است. به طور کلی AKIS به عنوان سیستمی تعریف می‌شود که افراد و سازمان‌ها را در راستای بهبود فراگیری متقابل با یکدیگر مرتبط می‌سازد تا از این طریق سبب تولید، تقسیم و استفاده از اطلاعات، دانش و فناوری‌های مربوط به کشاورزی شود. این سیستم دربرگیرنده بازیگران متنوعی از جمله کشاورزان، دانشجویان کشاورزی، محققین، کارشناسان غیردانشگاهی، مشاوران دولتی و مشاوران خصوصی و مستقل و سایر بازیگران فعال در عرصه کشاورزی است [20].

۴-۲- آموزش کارآفرینان جوان

هدف از این طرح حمایت از جوانان در حوزه کسب و کار است. اتاق اقتصادی فدرال اتریش برای کارآفرینان جوان دوره‌های آموزش و مشاوره‌ای حداکثر سه‌ساله ارائه می‌دهد که تمرکز این دوره‌ها بر جنبه‌های بازاریابی و تأمین مالی است. این مشاوره‌ها به کارآفرینان این امکان را می‌دهد که اشکال مختلف راهکارهای تأمین مالی را بشناسند.

اتاق طیف وسیعی از خدمات و محصولات را به شرکت‌های نوپا ارائه می‌کند. مشاوران اتاق به فعالان کسب و کار جوان، راه‌های پیش‌بینی نیازهای مالی، گردآوری اسناد کافی و آماده‌سازی طرح کسب‌وکار مناسب را آموزش داده و بدین ترتیب شانس آنها را برای دسترسی به منابع مالی افزایش می‌دهند. طول دوره آموزشی به طور متوسط ۲۰ ساعت است. مشاوران باید به منظور ارائه رهنمودهای مناسب، به صورت پیوسته در حال آموزش مهارت‌های جدید باشند. مشاوره و آموزش در کشور اتریش از یارانه‌های زیادی برخوردار است. در واقع، وزارت فدرال علوم، تحقیقات و اقتصاد تا حداکثر ۵۰ درصد این خدمات را تأمین مالی می‌کند. اتاق اقتصادی فدرال اتریش مسئولیت تأمین مالی بقیه آن، اقدامات اولیه و اجرای صحیح آن را بر عهده دارد.

این خدمات مشاوره‌ای که سالهاست در اتاق اتریش جریان دارد نتایج موفق‌تری داشته است. طی دوره گذشته از ماه می ۲۰۱۵ تا ماه آوریل ۲۰۱۶، حدود ۱۷۴ مشاوره برگزار شده است. معمولاً کسب و کارها بعد از سال دوم فعالیت بنگاه‌شان تقاضای مشاوره دارند. مشاوره‌ها برای کسب و کارها بدین معنی است که آنها آمادگی برای انجام مذاکرات موفق با سرمایه‌گذاران بالقوه را دارند.

۴-۳- مشاوره مالی

هدف اصلی این برنامه توزیع پرسشنامه‌های آنلاین بین صاحبان کسب و کاری است که در جستجوی منابع تأمین مالی هستند.

در این برنامه، ابزارهای آنلاینی در اختیار کاربران قرار داده می‌شود. این ابزارها در واقع دستورالعمل‌های آنلاین رایگانی هستند که استفاده راحتی دارند و بوسیله آنها به بنگاه‌های کوچک و متوسط در رابطه با طیف وسیعی از فرصت‌ها و خدمات قابل‌استفاده آگاهی داده می‌شود. این دستورالعمل‌ها از ژانویه ۲۰۱۶ در اختیار بنگاه‌های کوچک و متوسط قرار گرفته‌اند. به طور کلی با استفاده از این ابزار ۲۴ فرصت تأمین مالی، همراه با نقاط قوت و ضعف آن و اطلاعات تفصیلی بیشتر ارائه می‌شود. صاحبان کسب و کاری می‌توانند با پرسیدن پرسشنامه، سؤالات خود را در ارتباط با موضوعات مختلف به اشتراک گذاشته و پاسخ دریافت نمایند. این برنامه همچنین شامل ارائه اطلاعات مشاورینی است که در این رابطه می‌توان از خدمات آنها استفاده کرد.

از ژانویه تا ژوئن ۲۰۱۶، تعداد ۵۹۲۳ پرسشنامه پر شده است. این طرح همچنین، آمادگی سرمایه‌گذاری و دسترسی به منابع مالی را از طریق گشودن افق‌های جدید به روی صاحبان کسب و کاری و بالا بردن آگاهی آنها برای موارد خاص، افزایش داده است [14].

۵- نتیجه‌گیری

نتیجه مطالعات اتاق‌های بازرگانی پیشرفته و منطقه حاکی از آن است که اشتراک زیادی در خدمات ارائه شده در این اتاق‌ها وجود دارد. در جمع‌بندی خدمات این اتاق‌ها می‌توان به مواردی نظیر خدمات مشاوره، ارائه خدمت به بنگاه‌های کوچک و متوسط، خدمات آموزشی و کارآفرینی اشاره کرد.

ذکر چند نکته اما در خصوص خدمات این اتاق‌ها ضروری است. نکته اول آنکه در همه این اتاق‌ها تمرکز و دقت ویژه‌ای بر روی ارائه خدمات به بنگاه‌های کوچک و متوسط و استارت‌آپ‌ها وجود دارد. در واقع بنگاه‌های کوچک و متوسط به لحاظ نقشی که می‌توانند در انعطاف‌پذیری بالا و به تبع آن ایجاد بسترهای

لازم برای کارآفرینی و خلاقیت، ظرفیت بالای جذب نیروی انسانی و کمک به اشتغال فراگیر ایفا نمایند، از اهمیت بالایی برخوردار می‌باشند. اتاق‌های بازرگانی با درک این ظرفیت تلاش دارند تا با ارائه خدمات متنوع و پشتیبان نقش پررنگی را در توسعه این بنگاه‌ها در جوامع خود ایفا نمایند. این خدمات شامل مشاوره، کمک به تأمین مالی، آموزش و نشست‌های B2B می‌باشد.

نکته دوم در خصوص اتاق ترکیه است که به نظر می‌رسد طیف وسیع و متنوع‌تری از خدمات را در اختیار اعضای خود قرار می‌دهد. تمرکز اتاق‌های ترکیه بر خدمات آموزشی منجر به ارائه دوره‌های آموزش شغلی در استانبول و تأسیس دانشگاه اقتصاد در ازمیر شد که در نوع خود از موفق‌ترین خدمات ارائه شده توسط اتاق‌ها در این حوزه می‌باشد که نقش بسزایی در مبارزه با بیکاری و توسعه اشتغال در مناطق مختلف این کشور داشته است.

همچنین باید به خدمات مشاوره در اتاق‌های مختلف اشاره کرد که به طور معمول از سوی دولت تأمین مالی می‌شود و اتاق‌ها با استفاده از ظرفیت بالای کارشناسی و افراد خبره صاحب معلومات در حوزه‌های مختلف برای حل مشکلات فعالان اقتصادی به ارائه راهکار تخصصی می‌پردازند.

در پایان ذکر این نکته ضروری است که امروزه و در کشورهای توسعه یافته موفقیت اتاق‌های بازرگانی در گرو ارائه خدمات متنوع و کارآمد به اعضا است. اتاق‌هایی که توانایی تشخیص مسائل و مشکلات مرتبط با اعضای خود را ندارند و نتوانند راهکار مناسب برای آن ارائه نمایند، از گردونه رقابت حذف خواهند شد.

1. <https://www.albawaba.com/news/dubai-chamber-launches-business-advisory-services>
2. <http://www.dubaichamber.com/dubaistartuphub/>
3. <http://endp.ae/Pages/En/jsaboutusen.aspx>
4. <https://www.dubaichamber.com/what-we-do/trade-international-expansion/exporter-of-the-month>
5. <https://www.dubaichamber.com/what-we-do/credit-rating>
6. <https://www.abudhabichamber.ae/Documents/SME/ADC%20SME%20English-F.pdf>
7. <https://www.abudhabichamber.ae/en/Pages/BusinessLink.aspx>
8. <https://www.ito.org.tr/en/>
9. How the private sector develops skills: Lessons from Turkey, United Nations Development Programme, Istanbul International Center for Private Sector in Development, 2014
10. http://www.unido.org/fileadmin/import/22050_spxNEWS.pdf
11. <http://www.td-ihk.de/sites/default/files/contents/pdfs/veranstaltungen/Flyer.pdf>
12. World Chambers Competition 2009, Izmir Chamber of Commerce, Turkey For the category of: Best Unconventional Project
13. http://www.gzdbk.si/media/pdf/Eu%20Tur%C4%8Dija/Vabilo_EU_Turcija_prehrambena_in_farmaceutska_industrija_10_12_12.pdf
14. EUROCHAMBERS, September 2016, "Access to Finance: Chamber Services to SMEs"
15. <http://www.worldsmeforum.org/about/>
16. Handbook of Best Practices at Border Crossings –A Trade and Transport Facilitation Perspective, Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE); www.osce.org, 2012
17. Nehir Yücel Ali, Success of Public-Private Partnership in Modernization of Border Crossing Points Projects, 2017
18. <https://www.wko.at/>
19. Oriold, Thomas, (2014), Management Consulting in Austria, Oriold Consulting & Leadership EU. ,St.Georgen bei Salzburg
20. Opancar, Christopher (2014) AKIS and advisory services in Austria, Report for the AKIS inventory (WP3) of the PRO AKIS project