

تازه‌های مدیریت

آشنایی با مراکز آموزش مدیریت جهان بازدید از مرکز آموزش مدیریت سنگاپور (آبانماه ۱۳۷۰)

امین الله علوی

شغل در کلاسهای تخصصی شرکت می‌کنند. مجموع دوره‌های آموزشی بیش از یکهزار دوره در سال است که بیست درصد آن را دوره‌های مدیریت عالی و میانی تشکیل می‌دهد.

دوره‌های آموزشی مدیریت برای کلیه سطوح مدیریت از بالاترین سطح با برنامه‌های نسبتاً پیچیده تا برنامه‌های ساده‌تر برای مدیران سطوح سرپرستی به اجرا درمی‌آید. هدف کلیه این دوره‌ها بهبود کیفی مدیران، کمک به مدیران برای رهبری و مدیریت بهتر و اثربخشی بیشتر سازمانهای دولتی است.

دوره‌های اجرایی که بیشتر مربوط به مدیران اجرایی، سرپرستان و سطوح فنی است، بمنظور ایجاد مهارتهای لازم و افزایش اثربخشی، مسئولیت‌پذیری و ارائه خدمات عمومی بهتر تشکیل می‌شود.

در دوره‌های اداری، دفتری و منشی‌گری، هدف بهبود مهارتهای اساسی و اختصاصی گروههایی از کارکنان است که در سطوح اداری، دفتری و منشی‌گری خدمت می‌کنند. برنامه‌های آموزشی به منظور رفع نیازهای این گروهها بویژه در زمینه‌های مربوط به تکنولوژی و مهارتهای تازه برای انجام کار مؤثرتر تنظیم و اجرا می‌شود.

مرکز آموزش مدیریت دولتی سنگاپور بنام Civil Service Institute در فاصله نسبتاً دوری از مرکز شهر سنگاپور قرار گرفته است. وزارتخانه‌های آموزش و پرورش، اقتصاد و دارایی و دانشگاه سنگاپور نیز در همین محل که حومه سنگاپور است قرار دارد. مرکز در محوطه بسیار وسیعی با تجهیزات کامل واقع شده است.

از نظر سازمانی این مؤسسه شاخه‌ای از سازمان امور اداری و استخدامی است که خود بخشی از وزارت اقتصاد و دارایی سنگاپور است.

مؤسسه دارای یک رئیس و دو معاون در امور برنامه‌ریزی و توسعه، و آموزش است.

مؤسسه آموزش کارکنان سنگاپور در سال ۱۹۷۰ با هدف آموزش کارکنان تأسیس شده است.

برنامه‌های مؤسسه بسیار وسیع است و برای همه سطوح کارکنان دولت دوره‌های آموزشی برگزار می‌کند.

هر سال ۴۵۰۰ نفر در زمینه‌های مدیریت، امور اجرایی، سرپرستی و فنی، امور دفتری و منشی‌گری، بهبود بهره‌وری و کیفیت، آموزش می‌بینند و ۲۲۰۰۰ نفر دیگر به منظور اثربخشی بیشتر و برنامه‌های تغییر

- ۱ - برنامه‌های بهبود مدیریت
- مدیریت عمومی
 - مدیریت استراتژیک
 - مدیریت مالی
 - فنون رهبری
 - اصول اساسی قوانین و مقررات
 - کامپیوتر
 - برنامه‌ریزی و مدیریت روابط عمومی
 - ارتباطات و مهارت‌های ویژه
- ۲ - برنامه‌های مدیریت اجرایی، سرپرستی و فنی
- مدیریت پایه (سرپرستی)
 - مهارت‌های سرپرستی در عمل
 - اداره امور مالی
 - بررسی، تجزیه و تحلیل و طراحی فرم
 - سخن گفتن به زبان اداری و رسمی
 - آموزش کامپیوتر
- ۳ - برنامه‌های اداری، دفتری و منشیگری
- آشنایی با دستورالعمل‌های اداری
 - دوره‌های آشنایی با فنون ثبت‌نام، ثبت نامه‌ها، عملیات اداری و دفتری.
 - تکنیک‌های تلفن
 - روش‌های مقدماتی آمار
 - کاربرد برنامه‌های نرم‌افزار کامپیوتر
- ۴ - مهارت‌های مربوط به اثربخشی و برنامه‌های تغییر
- ارتباطات و خدمت
- در زمینه مهارت‌های مربوط به اثربخشی و برنامه‌های تغییر، برنامه‌ریزی‌هایی برای سطوح اداری، دفتری، منشی‌گری و مشاغل فنی انجام می‌گیرد ولی برخلاف دو گروه برنامه‌های گفته شده در بالا، اینگونه برنامه‌ها به منظور ارتقاء سطح کلی عملکرد کارکنان در مشاغل و آماده کردن آنان برای پذیرش مشاغل تازه در سازمان طراحی می‌گردد.
- برنامه آموزشی شامل ایجاد مهارت در زمینه ارتباط بهتر، ارتباط با دیگران، حل مسایل ناشی از کار، شناخت اهمیت و چگونگی نیازهای مشاغل خود کارکنان و استفاده از کامپیوتر است. این مهارت‌ها در کلیه مشاغل کاربرد داشته و منحصر به شغل خاصی نیست.
- برنامه زبان، از آنجا که زبان انگلیسی زبان رسمی اداری سنگاپور بشمار می‌آید و بیشتر دوره‌های تحت این عنوان با هدف بهبود زبان انگلیسی کاری و حرفه‌ای کارکنان طراحی می‌شود. این دوره‌ها از تهیه پیش‌نویس یک نامه اداری، گزارش نویسی عمومی و اختصاصی گرفته تا دوره‌های ویژه مورد نیاز وزارتخانه‌ها را دربر می‌گیرد.
- دوره‌های اخیر شامل گزارش نویسی در زمینه کارها و وظایف پلیسی و تهیه طرح‌های پارلمانی نیز می‌شود.
- از آنجا که زبان مالایی در پاره‌ای کشورهای همسایه سنگاپور بکار برده می‌شود دوره‌هایی برای تقویت زبان مالایی کارمندان ارشد دولت ترتیب داده شده است.
- بخشی از عناوین دوره‌ها بشرح زیر است:

کشورهای اروپایی و آمریکا و استرالیا از این مؤسسه انجام شده و تبادل استاد و دانشجو صورت گرفته است.

مؤسسه همچنین با همتای مالزیایی خود، انستیتوی ملی مدیریت دولتی که از سال ۱۹۷۰ تأسیس شده است روابط نزدیک دارد و موافقتنامه‌های همکاری دوجانبه میان این دو مؤسسه امضاء شده است.

امکانات و تسهیلات آموزشی:

مرکز آموزش مدیریت دولتی سنگاپور در نقطه بسیار زیبایی در حومه سنگاپور و در کنار دانشگاه ملی سنگاپور قرار گرفته است. وسعت جا، تعداد کلاسها و امکانات آموزشی مؤسسه بسیار زیاد است.

انستیتو دارای ۲۲ اطاق بسیار مجهز است که هر یک به راحتی ۲۰ تا ۳۰ شرکت کننده را در خود جای می‌دهد. تعدادی اطاق مجهز به کامپیوتر، لابراتوارهای زبان، اطاقهای بحث گروهی و سندیکایی، و آمفی تاتری با ۱۸۰ صندلی مجهز و وسایل لازم از جمله امکانات آموزشی مؤسسه است.

کتابخانه مرکز دارای ۱۲۵۰۰ جلد کتاب انگلیسی در زمینه‌های مدیریت، مدیریت دولتی، و آموزش است و ۱۶۰ مجله و نشریه را مشترک می‌باشد. تعداد ۴۰۰ نوار ویدئو در زمینه‌های مدیریت و امور اداری از جمله امکانات مرکز است.

تعداد دوره‌های برگزار شده در سال ۹۱ - ۹۰ مؤسسه بالغ بر ۱۳۲۰ دوره شامل ۳۱۵۴۷ شرکت کننده بوده و ۲۰٪ این دوره‌ها مخصوص مدیران ارشد و مدیران میانی بوده است.

— اثربخشی شخصی

— حل مشکل

— اقتصاد کار، بهره‌وری و بهبود کیفیت

این برنامه‌ها برای کلیه کارکنان دفتری، فنی، امور اداری و منشیگری و پرستاران طراحی شده است.

۵ — برنامه زبان

— زبان انگلیسی اداری

— مکاتبات اداری به زبان انگلیسی

— گزارشهای پلیسی و گزارشهای ویژه انگلیسی

— طرحهای قانونی و پارلمانی به زبان انگلیسی

— زبان مالایی

— ترجمه و آموزش زبان چینی

— زبان تامیلی

— زبان هندی — پنجابی و سایر زبانهای رایج در سنگاپور

۶ — برنامه بهره‌وری و بهبود کیفیت

این برنامه‌ها از سال ۱۹۸۱ به دنبال تصمیم دولت سنگاپور در برابری تیم‌های بهبود کار (WITs)^۱ و دایره‌های بهبود کیفیت (QC)^۲ طراحی گردید. این برنامه‌ها مورد استقبال کلیه مؤسسات قرار گرفته و تا پایان سال ۱۹۹۱، سی درصد کارکنان مؤسسات دولتی در این برنامه‌ها شرکت کرده‌اند.

مرکز آموزش مدیریت دولتی سنگاپور با بسیاری از مؤسسات همنام و همتای خود ارتباط نزدیک دارد و بازدیدهای رسمی و غیر رسمی از کشورهای آسیایی از جمله هندوستان، کره، سریلانکا و

1 - WITs = Work Improvement Teams

2 - QC = Quality Circles