

UOT 338.46

Afaq Fərhad qızı ASLANOVA
i.f.d., baş müəllim, Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti
E-mail: afaq.ahmedova@mail.ru
Tel: 0503948077;

Orxan Azad oğlu KƏRİMOV
magistrant, Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti
E-mail: kerimov.927@gmail.com
Tel: 0519279414

XİDMƏT MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ İNSAN RESURSLARININ STRATEJİ İDARƏ EDİLMƏSİ

Xülasə

Tədqiqatın məqsədi - tədqiqatın məqsədi xidmət müəssisələrində insan resurslarının strateji idarə edilməsinə təsir edən amilləri düzgün şəkildə öyrənilib qiymətləndirərək onun bu sahədə fəaliyyət göstərən müəssisələrin effektivliyinə təsirini araşdırmaqdır.

Tədqiqatın metodologiyası – sistemli və kompleks təhlil əsasında insan resurslarının strateji idarə edilməsi üzrə fəaliyyətin qiymətləndirilməsinə metodoloji yanaşmalar, eləcə də bu istiqamətdə beynəlxalq təcrübənin mühüm prinsiplərindən, müxtəlif tədqiqatçıların elmi əsərlərində verilmiş elmi müddəalardan ibarətdir.

Tədqiqatın tətbiqi əhəmiyyəti – tədqiqat zamanı verilən təklif və tövsiyələr Azərbaycan Respublikasında yeni fəaliyyətə başlamış xidmət müəssisələrində tətbiq olunduğu zaman həmin müəssisənin fəaliyyətini yaxşılaşdırmağa kömək edə bilər.

Tədqiqatın nəticələri – tədqiqatın nəticəsi olaraq xidmət müəssisələrində insan resurslarının strateji idarə edilməsinə nail olmaq üçün bu sahədə fəaliyyət göstərən kadrların ixtisas səviyyəsinə xüsusi önəm verilməlidir.

Tədqiqatın orijinallığı və elmi yeniliyi – ölkəmizdə xidmət müəssisələrində insan resurslarının strateji idarə edilməsinin mümkün ola biləcək imkanları araşdırılmış, bu imkanlar təhlil edilərək qiymətləndirilmə aparılmışdır. Məqalədə Azərbaycan Respublikasında fəaliyyət göstərən xidmət müəssisəsində insan resurslarının mövcud vəziyyəti təhlil olunmuş, mövcud problemlərin həlli istiqamətində müxtəlif təklif və tövsiyələr irəli sürülmüşdür.

Açar sözlər: *xidmət müəssisəsi, insan resursları, effektivlik, strateji idarə edilmə.*

Giriş

Müasir dövrdə xidmət sahələrinə son illər daha çox diqqət ayrılmışdır. Yeni yaradılmış iş yerlərinin çox hissəsini xidmət sahələri təşkil edir. Bu səbəbdən də xidmət bölməsində insan resursunun səmərəli istifadəsi mühüm əhəmiyyət təşkil edən amillərdəndir. Xidmət müəssisələrində çalışan işçilər məhsul və xidmətlər yaratmaqla yanaşı, xidmətlərin göstərilməsi sahəsində istehlakçılarla birbaşa əlaqəlidir və bu səbəbdən də xidmət müəssisələrində İRE xüsusi əhəmiyyət kəsb edir.

İnsan resurslarının strateji idarə edilməsinin əsas məqsədi insan resurslarını effektiv və səmərəli qiymətləndirmək və insanın tələbatının təmin edilməsindən ibarətdir. Müasir dövrdə insan resurslarına kapital və təbii resurslardan daha çox diqqət ayrılır. İnsan resursları müəssisənin ən dəyərli intellektual sərmayəsidir. İlk material, avadanlıq, maşın və xammallar yalnız insan resurslarının hesabına əhəmiyyət qazanır və iş prosesində əhəmiyyətli rolunu var. Bu günlərdə xidmət müəssisələrində insan resurslarına olan kapital axını daha üstün paya malikdir. Bu qeyd olunanları nəzərə almayan bizneslərin uzun müddətdə uğur əldə edə bilməsi çətindir. İşçilərə veriləcək yüksək motivasiya ilə istənilən müvəffəqiyyətin əldə olunmasını hədəfləyən insan resurslarının strateji idarə edilməsi, müvəffəqiyyətin imtina edilməyən təməl ünsürüdür.

Xidmət müəssisələrində insan resurslarının strateji idarə edilməsinin təhlili

Xidmət sektoru inkişaf edən texnologiya, mürəkkəbləşən iş həyatı və insanların özlərinə daha çox vaxt ayırmaq istəməsi səbəbindən sürətlə inkişaf edən və əhəmiyyət qazanan sektora çevrilmişdir. İnsanların təhsil və gəlir səviyyəsinin artması öz növbəsində yeni növ xidmətlərə olan tələbi artırmışdır. Təklif olunan xidmətlərə nəzər salsaq aydın şəkildə görə bilərik ki, bəzi xidmətlərsiz gündəlik həyatımızı təsəvvür etmək mümkün deyildir. Elə bu səbəbdən də xidmət sektorunun ölkə iqtisadiyyatında payı sürətlə artmaqdadır. Bu sahədəki inkişafın əsas səbəbi insan və quruluşun dinamikliyidir. Əlbəttə ki, dinamik və ya başqa bir ifadə ilə desək daima inkişafda olan bir quruluşun daima yeni xidmət növlərinə də tələbi artmaqdadır.

Xidmət müəssisələrində insan resurslarının səlahiyyətləri çox vacib əhəmiyyət kəsb edir. Bu səlahiyyətlər texniki və rəhbərlik olmaqla 2 yerə bölünür. İnteraktiv fəaliyyətli xidmətlərdə insan resursları aşağı səviyyədə qarşılıqlı fəaliyyətdədir və vəzifələri qarışıq deyildir. Vəzifə yönümlü xidmət müəssisələrində insan resurslarının texniki biliklərə sahib olması vacibdir. Beləliklə, müştərilər göstərilən xidmətlərlə bağlı bəzi suallarına cavab tapa bilməlidirlər. Şəxsi yönümlü xidmət müəssisələrində proses daha dərin qarşılıqlı əlaqə tələb edir. Buna misal olaraq sağlamlıq xidmətlərini göstərmək olar. Xidmət müəssisələrində insanlar arasında olan əməkdaşlıq xidmət haqqında ümumi təsəvvürün yaranmasında mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Ayrıca əməkdaşlıq yeni və gözənilməz hadisələr əsnasında yeni bilik və bacarıqların paylaşılmasına şərait yaradır, özünü inkişaf etdirilməni təmin edir.[1, s. 306]

İnsan resursları sahəsində əməkdaşlıq. Xidmət müəssisələrində insan resursları sahəsində əsas anlayışlardan biri də əməkdaşlıqdır. İnsan resurslarının əməkdaşlığı dedikdə müəssisədə birlikdə yaradılan dəyərlər və normalar, bilik və təcrübənin paylaşılması, gözənilməz halların və problemlərin həll olunması, məlumat ötürmə, qayda və qanunlara əməl etmək başa düşülür. Bu əməkdaşlığın yaradılması üçün ilk növbədə iş mədəniyyəti qurulmalıdır.

Bir konsepsiya olaraq insan resursları müəssisələrin korporativ məqsədlərinin həyata keçirilməsi üçün müəssisənin diqqət etməsi gərəkən əsas mənbələrdən biri kimi ifadə olunur. Bu anlayış öz tərkibində müəssisənin vəzifə cəhətdən ən yüksək işçisindən ən aşağı işçisinə qədər olan bütün işçiləri əhatə edir. Müəssisənin əlində cəmləşən mövcud resurslardan ən əhəmiyyətli insan resurslarıdır. Bir müəssisənin hədəflərinə nail olmasında, rəqabət şəraitində uğur qazanmasında, xarici mühitin tələblərinə ən yaxşı şəkildə cavab verməsində, müəssisənin gəlirliliyinin artırılmasında və müştəri məmnuniyyətinin əldə olunmasında insan resurslarının rolu əvəzolunmazdır. İnsan resurslarının idarə olunması işçinin hər hansı bir iş elanına qarşılıq verərək elan verən şirkət ilə əlaqəyə keçdiyi andan etibarən başlayır. İnsan resurslarının idarə edilməsi işçilərə şirkətin məqsəd və vəzifələrinə töhfə vermək üçün ixtisaslarına uyğun olaraq müəyyən edilmiş vəzifələri yerinə yetirməyə imkan verir.

Rəqabət qiymət, keyfiyyət və çatdırılma ilə əlaqəli bütün fəaliyyət sahələrində baş versə də, xidmət, yenilik və sürət tələb edən sahələrdə artan təsir göstərir. Zaman rəqabət qabiliyyətinin ən vacib müəyyənedicisidir. Xidmət və sürət baxımından performans inkişaf etdirə bilən texnologiya və sistemlərə investisiya qoymaq vacib olsa da, bu texnologiyalar və sistemlərin işləməsi üçün insan resursu lazımdır. İnsanlar bir şirkətin ən böyük varlığı və rəqabət üstünlüyüdür. Ancaq bir çox şirkət insanları inkişaf etdiriləcək bir mənbə olaraq deyil, xərc amili olaraq görür. Buna görə də insan resurslarının idarə olunması sahəsinə münasibətlərdə və sistemlərdə dəyişikliklər vardır.

İnsan resurslarının idarə edilməsi müəssisədə insan resurslarını müxtəlif resurslarla necə təmin etmək, məşğulluğun yaradılması və hədəfə çatmaq üçün bu mənbəyi necə yönəltmək barədə məlumat verir. Müəssisələr hədəflərinə çatmaq üçün işçilərinə dəyər verməklə daha çox qazandıqlarını və beləliklə hədəflərinə daha asan çatacaqlarını düşünürlər. Rəqabət quruluşu çox təsirli olduğu üçün özəl sektor bu məsələyə çox əhəmiyyət verir. Müəssisələr məhsuldarlığı ən yüksək səviyyədə saxlayaraq aktivlərini qoruya bilərlər. Məhsul və xidmət keyfiyyətini ən yüksək səviyyədə saxlamaq üçün şirkətlər rəqabətdə uğurlu olmalı və işçilərin fəaliyyətlərini yaxşılaşdırmalıdırlar. [2, s. 576]

İşçilərin məhsuldar və səmərəli məşğulluğu insan resurslarının idarə edilməsinin əsas məqsədlərindən biridir. İnsan resurslarının keyfiyyəti istehsaldan marketinqə qədər bütün fəaliyyətlərin səmərəliliyinə təsir göstərir. İnsan resurslarına daxili və xarici əlaqələrin tənzimlənməsi, ünsiyyətin təmin edilməsi, işçilərin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi, korporativ mədəniyyətin qəbul edilməsi, kadrların hazırlanması və inkişafı da daxil olmaqla bir çox funksiya daxildir. Müəssisənin ehtiyac duyduğu insan resurslarının təmin edilməsi və bu mənbələrin ən səmərəli olacağı məqamlarda qiymətləndirilməsi insan resurslarının idarə edilməsinin əsas vəzifələrindəndir.

Rəqiblərdən üstün olmaq üçün müəssisələr keyfiyyəti artırmalı, xərcləri azaltmalı və daim inkişaf etməlidir. Davamlı inkişafı reallaşdırmaq üçün ixtisaslı və kifayət qədər əmək resurslarına ehtiyac var. İnsan resurslarının planlaşdırılmasının uğur qazanması üçün mövcud vəziyyəti düzgün təhlil etmək və gələcək prosesdəki inkişafı izləmək və rəqabətə uyğunlaşacaq siyasət hazırlamaq faydalı ola bilər. Qloballaşan dünyada istehsal olunan xidmətlərin rəqibləri ilə rəqabət apara bilməsi böyük əhəmiyyətə malikdir. Bazarda bir xidmətin üstünlüyü bu xidmətlərin keyfiyyətindən asılıdır. Bacarıqlı xidmətlər istehsalının ən vacib elementi insan amilidir. İnsan faktorundan başqa bütün digər elementlər köməkçi olur. İnsanın bu qədər vacib olmasının səbəbi, onu tərbiyə edən, işlə məşğul olan, istehsal edən, inkişaf etdirən və satan bir ünsürdür. Buna görə müəssisələr və qurumlar işçilərinin perspektivlərini dəyişirlər, bir çox müəssisə işə qəbul olunmadan əvvəl işçiləri ilə ünsiyyət qurur və işdən çıxdıqdan sonra bu rabitəni saxlayır. Bu şəkildə müəssisələr mədəniyyətlərini inkişaf etdirərək korporativ bir kimlik əldə edirlər.

İnsan resurslarının idarə olunması (HRM) insan resurslarının inkişafı, həmçinin hər hansı bir təşkilatda seçim, təlim, karyera və institusional inkişaf təşəbbüslərini əhatə edir. İnsan resurslarının idarə olunması işçilərin səmərəliliyini artırmaq, iş həyatını yaxşılaşdırmaq və bir təşkilatın səmərəliliyinin yüksəldilməsindən ibarətdir. Nəticədə insan resurslarının idarə olunması şəxsi inkişaf, işçi məmnuniyyəti və məşğulluq qanunlarına uyğun söyləri əhatə edir. [4, s. 225]

İşgötürənin və işçinin məqsəd və ehtiyaclarını tarazlaşdırmaq üçün insan resurslarının idarə olunması üç ümumi funksiya və ya fəaliyyətə diqqət yetirir:

1. Planlaşdırma. Planlaşdırma funksiyası insan resursları siyasəti və qaydalarının inkişafına aiddir. İnsan resursları menecerləri gələcək insan resurslarının fəaliyyətlərini müəyyənləşdirməyə və məqsədlərinə çatmaq üçün insan resurslarının idarə edilməsi prosedurlarının həyata keçirilməsini planlaşdırmağa çalışırlar.

2. Həyata keçirmə. Planlaşdırılmış fəaliyyətin həyata keçirilməsi insan resurslarının fəaliyyətinin effektivliyinin artırılmasının əsas amillərindən biri olaraq qiymətləndirilir.

3. Qiymətləndirmə. Planlaşdırılmış və həyata keçirilmiş insan resurslarının fəaliyyəti son nəticədə qiymətləndirilməlidir ki, çatışmayan cəhətlərin aradan qaldırılması üçün digər planlar həyata keçirilsin.

İnsan resurslarının idarə edilməsində əsas məsələlər aşağıdakılardan ibarətdir:

1. Firmaların, müəssisələrin iş prinsiplərinə, strategiyalarına uyğun gələn işçilərin əsas tələbatlarının müəyyən edilməsi;

2. Əmək bazarının düzgün şəkildə araşdırılması və qiymət verilməsi;

3. Əmək məhsuldarlığının idarə edilməsi;

4. Doğru motivləşdirmə sisteminin qurulması və tətbiqi;

5. İşçilərin müvafiq karyera planlaşdırılmasında istiqamətlərin verilməsi;

6. Gəlirlərin və firmadaxili işçi xərclərinin nisbətinin düzgün müəyyənləşdirilməsi;

7. Qabaqcıl əmək üsullarının tətbiqi;

8. Yaradıcılıqla məşğul olan işçilərin yaradıcılığına dəstək verilməsi və stimullaşdırma proqramlarının hazırlanması;

9. Firmadaxili sosial siyasətin fəal aparılmasına dəstək;

10. Heyəti ixtisas artırma kurslarına və təlim proqramlarına cəlb etməklə onların peşə-ixtisas hazırlığına diqqət etmək, daim nəzarətdə saxlamaq;

11. Şirkətdaxili münaqişələr yaranan zaman münaqişələrin yumşaldılması, münaqişə yaradan səbəblərin axtarılaraq araşdırılması və onların aradan qaldırılması və bir də təkrarlanmaması istiqamətində tədbirlərin həyata keçirilməsi;

12. Ən vacib xüsusiyyət kimi şirkətdaxili və şirkətxarici sosial-psixoloji mühitin yaradılması.

Müasir dövrdə firmaların və müəssisələrin tərkibində insan amilinin rolunun artması əməyin məzmununda baş vermiş dəyişikliklər, texnika və texnologiyanın artmaqda olan inkişafı; işçilərin təhsil səviyyəsində baş verən artım; dünya bazarında rəqabətin kəskinləşməsi, rəqabət qabiliyyətli işçi qüvvəsinə tələbatın artması; istehsal prosesinin çoxfunksiyalı şərait daşması; işçilər üzərində müəyyən bir nəzarət formasının olmaması, işçilərə müəyyən azadlıqlar verilməsi və s. amillərin təsiri altında formalaşır. [3, s.125]

İdarəetmə birinci növbədə adamların, işçilərin fəaliyyətinin əlaqələndirilməsi və təşkilidir. Bu isə əmək ehtiyatlarından səmərəli istifadə olunması, insan amilinin nəzərə alınması, insan münasibətləri, əməyin təşkili, sosial inkişafı, əmək davranışı, kadr siyasəti, əmək bazarı kimi vacib problemləri əhatə edir. Heyət istehsal, idarəçilik, onlar isə uyğun olaraq əsas, köməkçi və xidmətdə fəhlələrdən, rəhbər işçilər və mütəxəssislərdən ibarətdir. [5, s.102]

Xidmət müəssisələrində insan resurslarının strateji idarə edilməsində təhsilin rolu

Xidmət, xidmət istehsalçısı ilə istehlakçısı arasında sıx bir münasibət və ünsiyyət tələb edir. Bu səbəbdən də xidmət sektorunda insan olması zəruridir. Yüksək keyfiyyət və yüksək performans tələb edən xidmətlər də insan əsaslıdır. Xidməti istehsal edib bazara çıxaran şəxsin şəxsiyyəti və inandırıcılıq qabiliyyəti istehlakçılar üçün xidməti alıb-almamaq barədə əhəmiyyətli qərar verməyə kömək edir. Bu səbəbdən də xidmət müəssisələrində işçilərin yüksək keyfiyyətlərə malik olması, eyni zamanda onların təhsil səviyyəsi xüsusi olaraq qiymətləndirilməlidir.

Təhsil və inkişaf insan həyatının bütün mərhələlərində baş verən mühüm bir fəaliyyətdir. Təhsilin əsas məqsədi ölkənin iqtisadi artım səviyyəsinə və eyni zamanda əhalinin sosial inkişafına nail olmaqdan ibarətdir. Təhsil sahələrinin iqtisadi rolu Azərbaycan Respublikasında fəaliyyət göstərən müəssisələrdə gəlir gətirmək qabiliyyəti kimi qiymətləndirilir. Təhsilin sosial rolu isə Azərbaycan Respublikası vətəndaşlarının intellektual səviyyəsinin, məhsuldarlığının, eyni zamanda ölkəmizdə elm sahələrinin inkişafı ilə xarakterizə olunur.

Xidmət sahəsində təhsil iş həyatı boyunca davam edir və bu insan resursları sahəsinin bir təcrübəsi halına gəlmişdir. Bildiyimiz kimi müəssisələr davamlı olaraq dəyişiklik prosesi keçirirlər. Bu dəyişiklik sosial, iqtisadi, texnoloji və təşkilati sahələrdə reallaşsa da, bu dəyişiklikləri əlində cəmləşdirməyin və onları idarə etməyin ən əhəmiyyətli rolu fasiləsiz təhsildir.

Təhsil hər sahədə və hər səviyyədə mühüm əhəmiyyət kəsb edən faktordur. Dinamik bir anlayış olan təhsil bugünkü həyatımızın ayrılmaz bir tərkib hissəsinə çevrilmişdir. Müasir dövrümüzdə bütün sahələrdə fəaliyyət göstərən müəssisələr bazarda mövcud rəqabət səviyyəsinə uyğunlaşmaq, öz rəqabət səviyyəsini artırma bilmək üçün öz işçilərinə təhsil verməlidirlər.

Azərbaycan Respublikasında 2015-2019-cu illəri əhatə edən təhsil səviyyəsinə nəzər salsaq görə bilərik ki, peşə və orta ixtisas təhsili müəssisələrində təhsil alan şəxslərin sayı get-gedə azalmaqdadır. Bu da onunla izah olunur ki, son dövrlər əhalinin ali təhsil müəssisələrinə marağı artmaqdadır. Ali təhsil müəssisələrində olan dinamika nəzər salsaq görə bilərik ki, 2015-ci ildə 161,234 nəfər olmasına baxmayaraq 2019-cu ildə bu göstərici 187,654 nəfər təşkil etmişdir. Bu isə 16% artım deməkdir. Eyni qaydada ali təhsil müəssisələrinə qəbul olan tələbə sayına nəzər salsaq, 2015-ci ildə ali təhsil müəssisələrinin bakalavriat səviyyəsinə qəbul olan şəxslər 33,645 nəfər, magistraturaya isə 4,953 nəfər olmasına baxmayaraq 2019-cu ildə bakalavriat 44,234 nəfər, magistratura isə 6,998 nəfər təşkil etmişdir. [7]

Yuxarıda qeyd olunanlara əlavə olaraq onu demək mümkündür ki, insanların əksər hissəsi ali təhsilə önəm verirlər, hətta artıq Azərbaycanda demək olar ki, bütün ailələr öz övladlarının ali təhsilli olması üçün əlindən gələni edirlər. Bu əslində müsbət bir hal kimi qeyd olunur. Amma nəzərdə saxlamaq lazımdır ki, ali təhsilli, eyni zamanda diplomu olan şəxslər bəzən öz ixtisasına uyğun iş tapmaqda çətinlik çəkirlər. Buna misal olaraq onu qeyd edə bilərəm ki, xidmət müəssisə-

sində aparılan tədqiqatının nəticəsində məlum oldu ki, mağazada satıcı, fəhlə, kassir və s. digər ali təhsil tələb etməyən vəzifələrdə işləyən ali təhsilli şəxslər üstünlük təşkil edir.

Xidmət sahəsində elə müəssisələr də fəaliyyət göstərir ki, orda çalışan işçilərin demək olar ki, ali təhsilə ehtiyacı yoxdur. Bu sahələrə misal olaraq, bərbərlik fəaliyyəti, dərzi, avtomobil təmiri müəssisələri, gözəllik salonları, çəkməçilik, pinəçilik, aşpazlıq və s. xidmət sahələrini misal göstərmək olar. Yuxarıda qeyd olunan sahələrdə çalışmaq üçün demək olar ki, heç bir ali təhsil zəruriyyəti yoxdur. Burada artıq peşə təhsilinin vacibliyi ön plana çıxmış olur. Peşə təhsili ümumi bir xarakter daşıyır və müəyyən bir peşəyə, sənətə, vərdislərə yiyələnməyi hədəfləyən və ya tələbələrin öyrənməsi üçün lazımi təhsili və müvafiq vərdisləri, texniki bilikləri təmin edən təhsil növünü əhatə edir. Təhsil proqramı ümumi təhsil elementlərini əhatə etməsinə baxmayaraq yaş və istəkdən asılı olaraq hər hansı bir peşə, sənət və ya vərdiş öyrədilir.

Peşə təhsili müəyyən peşə növləri üçün tələb olunan peşə bacarıqlarının yanında nəzəri bilikləri çatdırmaq üçün hazırlanmış bir fəaliyyət kimi də qəbul edilə bilər.

Azərbaycan Respublikasında Peşə Təhsili üzrə fəaliyyətə Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyi yanında Peşə Təhsili Üzrə Dövlət Agentliyi nəzarət edir. Hal-hazırda bu agentliyin tərkibində 37 peşə məktəbi, 28 peşə liseyi, 26 peşə təhsil mərkəzi fəaliyyət göstərir ki, bu məktəb, lisey və mərkəzlər Bakı şəhəri ilə yanaşı eyni zamanda Azərbaycan Respublikasının digər iri şəhər və rayonlarında peşə təhsilinin verilməsi və digər bu sahədə fəaliyyətlərlə məşğul olurlar.

İşçilərin bilik və bacarıqlarını yüksəltməklə onların fəaliyyətlərinin inkişaf etdirilməsinə yönəlmiş təlimlər həm müəssisənin, həm də işçilərin səmərəliliyi üçün çox vacibdir. Çünki işçilərin bir işi özbaşına öyrənməsini gözləmək, münasibət və davranışların öz-özünə inkişaf etdirilməsi həm çox zaman alar, həm də xərci çox yüksəkdir. Bundan başqa müəssisədə işçilərin səmərəli işləməsi onların təhsil səviyyəsinin gördükləri iş ilə əlaqələnməsindən asılıdır. İşçilərin öz ixtisaslarının inkişaf etdirilməsi ilə işə olan uyğunlaşması artır və beləliklə işçi ilə iş arasında bütünləşmə yaranır.

Bu gün xidmət sahəsində fəaliyyət göstərən müəssisələrin istədikləri bacarıq və təhsil səviyyəsinə malik olan işçiləri tapmaq və iş prosesinə cəlb etmək çətinləşir. Bu halda müəssisələr işə götürdükləri işçilərin təhsil ehtiyaclarını müəyyənləşdirir və təhsil fəaliyyətlərini özləri həyata keçirirlər. Bundan əlavə iş prosesində işçilərin rolları və vəzifələri dəyişdikcə təlim və təhsil planları da bu dəyişikliklərə uyğun olaraq dəyişməlidir.

Xidmət müəssisələrində insan resurslarının idarə edilməsində keyfiyyət modelləri

Xidmət sektorunda mühüm əhəmiyyət daşıyan anlayışlardan biri keyfiyyət anlayışıdır. Müştərilərə göstərilən xidmətin keyfiyyətini müəyyənləşdirmək qeyri-müəyyəndir. Bu səbəbdən xidmət sahəsində fəaliyyət göstərən müəssisələr xidmət keyfiyyətinin müəyyənləşdirilməsi məqsədi ilə müştərilərin keyfiyyət ilə əlaqədar düşüncələrini ölçmək üçün müxtəlif üsullar araşdırırlar. Nəzərdə saxlamaq lazımdır ki, ölçülə bilinməyənləri inkişaf etdirmək qeyri-mümkündür. Bu səbəbdən də əgər sistemli bir şəkildə iş görülsə müştərilərin gözləntilərini aydın şəkildə müəyyənləşdirmək mümkündür. Xidmət sahəsində keyfiyyətin ölçülməsi ilə əlaqədar elmi ədəbiyyatlarda bəzi modellər mövcuddur. Bu modellər aşağıdakı kimidir.

1) Parasuraman, Zeithaml və Berrinin (1985) GAP (Boşluq) SERVQUAL Modeli. 2) Cronin və Taylorun (1992) Tək Performans (SERVPERF) Modeli. 3) Christian Grönroosun (1984) Texniki və Funksional Keyfiyyət Modeli. 4) Haywood - Farmerin (1988) Xidmət Keyfiyyəti Modelinin Təbiəti. 5) Kano Modeli.

Parasuraman, Zeithaml və Berrinin (1985) GAP (Boşluq) SERVQUAL Modeli

Parasuraman və digərləri (1985) tərəfindən inkişaf etdirilmiş bu modeldə xidmət keyfiyyəti əvəzinə “Qəbul edilmiş xidmət keyfiyyəti” anlayışı istifadə olunur. Qəbul edilmiş xidmət keyfiyyəti modeli müştərinin xidməti almadan əvvəl gözləntiləri ilə faydalandığı xidmət səviyyəsi arasındakı fərq kimi qiymətləndirilir. Gözləntilər müştərinin xidmətə yönəlmiş istək və arzularını ifadə edir. Gözlənilən xidmət ilə qavranılmış xidmət arasındakı əlaqə aşağıdakı kimidir. [6, s. 78]

Gözlənilən Xidmət > Qəbul edilmiş Xidmət. Bu halda Qəbul edilmiş xidmət Gözlənilən xidmətdən zəif olduğu üçün xidmət keyfiyyəti məmnunedici hesab olunmur.

Gözlənilən Xidmət = Qəbul edilmiş Xidmət. Bu halda xidmət keyfiyyəti məmnunedici hesab olunur.
Gözlənilən Xidmət < Qəbul edilmiş Xidmət. Bu halda xidmət keyfiyyəti gözləntilərin üstündədir və məmnunluq səviyyəsi çox yüksək hesab olunur.

Parasuraman göstərilən xidmət ilə qavranılan xidmət arasındakı fərqləri özünün Boşluq Modelində geniş ifadə etmişdir. Bu modelə əsasən fərqlər aşağıdakılardan ibarətdir.

Xidmət göstərən müəssisələrin qəbul etdikləri müştəri gözləntiləri ilə müştərilərin həqiqi gözləntiləri arasındakı fərq. Bu fərqi əsas səbəbi kifayət qədər bazar araşdırılmasının aparılmaması və doğru hədəf kütləsinin müəyyən edilməməsi ilə əlaqədardır.

Müştəri gözləntilərinin düzgün başa düşülməsi, lakin xidmətin keyfiyyətində əks olunmaması. Bu kimi hallarda əsasən müəssisə rəhbərliyi müştəri gözləntilərinə kifayət qədər diqqət etmir.

Xidmətin müəyyən olunmuş xüsusiyyətləri ilə təqdim olunan xidmət arasındakı fərq. Bu fərqi yaranma səbəbi xidmət sektorundan insan amilindən intensiv şəkildə istifadə olunması və xidmət səviyyəsinin müştəri gözləntilərinə uyğun şəkildə olmasına baxmayaraq xidmətin təklif olunması zamanı insan ünsüründən yaranan fərqlərdir.

Söz verilən xidmətlə göstərilən xidmət arasındakı fərq. Müştəri özünə söz verilən xidməti ala bilmirsə gözlədiyi xidmətdən çox aşağı keyfiyyətli bir xidmət aldığını düşünür. Çox zaman bu situasiya şirkətin daxili bölmələri arasında əlaqələrin düzgün qurulmamasından meydana gəlir.

Qavranılmış xidmətlə gözlənilən xidmət arasındakı fərq. Bu fərq yuxarıda sadalanan 4 fərqi nəticəsi olaraq meydana gəlir.

Nəticə

Azərbaycan Respublikasında xidmət müəssisələrində insan resurslarının strateji idarə edilməsi ölkə iqtisadiyyatına təsir edən əhəmiyyətli faktorlardan biri hesab olunur. Bunu onunla əlaqələndirə bilirik ki, müəssisələrin öz insan resurslarını inkişaf etdirməsi bazarda rəqabət qabiliyyətini artırmasına şərait yaradır.

İlk öncə xidmət anlayışı yeni bir anlayış deyildir. Bu ifadənin tarixi 1750-ci illərə təsadüf edir. Hal-hazırda da xidmət sahəsi dünya ölkələrinin iqtisadiyyatında çox mühüm bir yer tutmaqdadır. Xidmət sektorunun da özəyini təşkil edən amillərdən biri də xidmət sahəsində insan resurslarının idarə edilməsidir.

İnsan resurslarının strateji idarə edilməsinin əsas məqsədi insan resurslarının effektiv və səmərəliliyinin qiymətləndirilməsindən ibarətdir. İdarəetmədə birinci addım işçilərin fəaliyyətinin əlaqələndirilməsindən ibarətdir. Bu isə öz növbəsində əmək ehtiyatlarından səmərəli istifadə olunması, əməyin təşkili, kadr siyasəti, əmək bazarı kimi əsas problemləri özündə birləşdirir.

Aparılan tədqiqatın və eyni zamanda statistik cədvəllərin analizinin nəticələrinə görə Azərbaycan Respublikasının iqtisadiyyatında son 5 ildə qeyri-neft sektorunun, xüsusilə də xidmət sahələrinin payı getdikcə artmaqdadır. Bu isə bazarda daha keyfiyyətli və rəqabətə davamlı xidmətlərin meydana gəlməsinə səbəb olmuşdur.

Xidmət sahəsində insan resurslarının effektivliyi məsələsi isə demək olar ki, heç də yüksək səviyyədə deyildir. Aparılan sorğu nəticəsində məlum olmuşdur ki, xidmət sahəsində fəaliyyət göstərən şirkət əməkdaşlarının yarısından çox aldığı əməkhaqqı ilə razı deyildir. Əslində onu da yaddan çıxarmaq olmaz ki, işçinin şirkətdə qalmasına təsir edən ən birinci amil şirkətin işçilərə verdiyi əməkhaqqıdır. Əməkhaqqı səviyyəsinin aşağı olması şirkətdə əməkdaşların tez-tez yenilənməsinə, iş keyfiyyətinin aşağı düşməsinə və nəticədə bazarda şirkətin öz nüfuzunu itirməsinə gətirib çıxarır. Ona görə də müəssisələr daima əməkhaqqı siyasətini nəzarətdə saxlamalıdırlar.

İnsan resurslarının effektiv idarə edilməsində ən əsas məsələlərdən biri də əməkdaşların Azərbaycan Respublikası Əmək Məcəlləsinə görə, məzuniyyət hüquqlarından istifadə etməsidir. Bir çox şirkətlərdə işçilərin məzuniyyət hüquqları kobud şəkildə pozulur. Lakin şirkətdə rəhbər vəzifə tutan şəxslər nəzərə almalıdırlar ki, işçinin fasiləsiz olaraq işləməsi bir müddətdən sonra iş keyfiyyətinin ciddi şəkildə azalmasına gətirib çıxarır ki, bu da sonda şirkət üçün gözlənilməz itkilərə səbəb ola bilər.

İnsan resurslarının idarə edilməsi sahəsində əsas problemlərdən biri də şirkət daxilində iş bölgüsünün düzgün aparılmamasıdır. İş bölgüsünün düzgün aparılmaması əməkdaşların motivasiyasının aşağı düşməsinə, bəzi hallarda əməkdaşlar arasında konfliktlərin yaranmasına səbəb olur. Qeyd olunan problem əksər hallarda işçinin işdən ayrılması ilə nəticələnir. Şirkət üçün işçini itirmək əlavə xərclərə səbəb olduğundan hər bir müəssisə çalışmalıdır ki, şirkət daxilində əməkdaşlar arasında vəzifə bölgüsü düzgün aparılsın və bu bölgü mütəmadi olaraq nəzarətdə saxlanılsın.

Xidmət müəssisələrinin hamısında ali təhsilin rolu zəruri deyildir. Bunu onunla izah etmək olar ki, əksər hallarda şirkət rəhbərlərinin təhsil səviyyəsi mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Şirkətin uğurlu idarə olunması, bazarda şirkətin nüfuzu və təklif olunan xidmətlərin keyfiyyətinin yüksək olması şirkət rəhbərinin düzgün qərarları hesabına əldə olunur. Bu qərarların verilməsində isə ali təhsilin rolu əvəzəlməzdir.

Lakin elə xidmət sahələri mövcuddur ki, həmin sahədə fəaliyyət göstərən şəxslərin ali təhsil deyil də peşə təhsili alması daha zəruri hesab olunur. Məsələn, gözəllik salonlarında çalışan şəxslər, avtomobil təmiri müəssisələrində xidmət göstərən şəxslər, bərbərlər, santexnika və digər təmir xidmətləri göstərən şəxslərin ali təhsilə deyil, məhz peşə təhsilinə yiyələnmələri onların fəaliyyətində uğurlu olması üçün çox mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Onu da qeyd etmək lazımdır ki, aparılan tədqiqatlar nəticəsində məlum olmuşdur ki, son dövrlər peşə təhsilinin idarə olunması daha effektiv şəkildə həyata keçirilir. İstər Bakıda, istərsə də regionlarımızda peşə məktəbləri, liseyləri fəaliyyət göstərir ki, bu da bu sahədə təhsil almaq istəyən şəxslər üçün çox uğurlu bir addım kimi qiymətləndirilir.

ƏDƏBİYYAT

1. Əliyev M., Həmidov H. Biznesdə insan resurslarının idarə edilməsi. Bakı, 2013, 522 s.
2. Quliyev T.Ə. İnsan resurslarının idarə edilməsi. Bakı, 2013, 828 s.
3. İsgəndərov İ., Əsgər M., Şıxəliyev N. İnsan resursları menecmenti. Bakı, 2017, 344 s.
4. Aydın K., Candan B., “Hizmet Pazarlaması” Beta Yayınları, İstanbul, 2006, 393 s.
5. Aykaç Burhan, Yayman Hüseyin, Özer M. Akif. İnsan Kaynakları Yönetimi. Nobel Yayını. 5. Basım. 2013. 576 s.
6. Zeithaml V., Bitner M., Gremler D. Services Marketing Strategy. 2009, p.322.
7. <https://www.stat.gov.az/source/trade>
8. <https://www.taxes.gov.az/az/page/illik-maliyye-fealiyyeti-haqqinda-melumatlar>

Афаг Фархад кызы Асланова
д.ф.э., старший преподаватель, Азербайджанский
Государственный Экономический Университет
E-mail: afaq.ahmedova@mail.ru
Tel: 0503948077

Орхан Азад оглы Керимов
магистрант, Азербайджанский
Государственный Экономический Университет
E-mail: kerimov.927@gmail.com
Тел: 0519279414

Стратегическое управление персональными ресурсами предприятий обслуживания

Резюме

Цель исследования - изучить влияние факторов, влияющих на стратегическое управление человеческими ресурсами в обслуживающих предприятиях, путем надлежащего изучения и оценки их влияния на эффективность предприятий, работающих в этой сфере.

Методология исследования - методологические подходы к оценке стратегического управления человеческими ресурсами на основе систематического и всестороннего анализа, а также важные принципы международного опыта в этой области, научные положения в научных трудах различных исследователей.

Прикладная значимость исследования - предложение и рекомендации, сделанные в ходе исследования, могут помочь улучшить производительность вновь созданных сервисных предприятий в Азербайджанской Республике, когда они будут применены.

Результаты исследования - в результате исследования для достижения стратегического управления человеческими ресурсами на обслуживающих предприятиях особое внимание следует уделять уровню квалификации персонала, работающего в этой сфере.

Оригинальность и научная новизна исследования - изучены возможные возможности стратегического управления человеческими ресурсами на предприятиях сферы услуг в нашей стране, проанализированы и оценены эти возможности. В статье анализируется текущее состояние человеческих ресурсов обслуживающего предприятия, действующего в Азербайджанской Республике, и выдвигаются различные предложения и рекомендации по решению существующих проблем.

Ключевые слова: *предприятие сферы услуг, человеческие ресурсы, эффективность, стратегическое управление.*

Afaq Farhad Aslanova
Ph.d in economics senior lecturer,
Azerbaijan State Economic University
e-mail: afaq.ahmedova@mail.ru
Tel: 0503948077;

Orkhan Azad Karimov
master, Azerbaijan State Economic University
e-mail: kerimov.927@gmail.com
Mob: 0519279414

Strategic management of human resources in service enterprises

Summary

The purpose of the study - the purpose of the study is to study the impact of the factors affecting the strategic management of human resources in service enterprises by properly studying and evaluating its impact on the effectiveness of enterprises operating in this area.

The methodology of the research - methodological approaches to the assessment of strategic human resource management based on systematic and comprehensive analysis, as well as important principles of international experience in this area, scientific provisions in the scientific works of various researchers.

The practical importance of the research - the suggestions and recommendations made during the research can help to improve the performance to the newly established service enterprises in the Republic of Azerbaijan when they are applied.

The results of the research - as a result of the research, in order to achieve strategic management of human resources in service enterprises, special attention should be paid to the level of qualification of personnel working in this field.

Originality and scientific novelty of the research - possible opportunities of strategic management of human resources in service enterprises in our country were studied, these possibilities were analyzed and evaluated. The article analyzes the current state of human resources in the service enterprise operating in the Republic of Azerbaijan, and puts forward various proposals and recommendations to solve the existing problems.

Key words: *service enterprise, human resources, efficiency, strategic management.*