

E.M.Yusifov

i.ü.f.d., dosent, Azərbaycan Memarlıq və İnşaat Universiteti

ORCID 0000-0003-1946-2937

elshad.yusifov@azmiu.edu.az

R.C.Eynullayev

magistrant, Bakı Avrasiya Universiteti

ORCID 0009-0006-1134-6455

resadeynullayev2000@gmail.com

Məqalə redaksiyaya daxil olub 03.10.2023

The article was received by editorial board on 03.10.2023

Статья принята к печати 03.10.2023

BİZNES PROSESLƏRİN OPTİMALLAŞDIRILMASINDA AUTSORSİNG XİDMƏTİNİN ROLU VƏ ƏHƏMİYYƏTİ

Xülasə

Biznes proseslərinin autsorsinqi dinamik inkişaf trendlərinə malik iqtisadiyyatda biznes subyektlərinin əsas fəaliyyət istiqamətinin strateji təşkili baxımından əhəmiyyətə malikdir. Müasir dövrdə biznes subyektlərinin autsorsinqdən istifadəsi ilə əlaqədar yeni xüsusiyyətlər formalaşır və bununla da iqtisadi münasibətlərin xarakteri dəyişir. Autsorsinqdən istifadənin yeni formalaşdığı iqtisadi sistemdə ondan istifadənin səmərəliliyinin artırılması iqtisadi perspektivlərin əldə edilməsi aspektindən zəruridir. Məqalədə şirkətlərin autsorsinq strategiyasının istifadəsi əsaslandırılmış, onun həyata keçirilməsində əsas üstünlüklər və çatışmazlıqlar qeyd olunmuşdur. Biznes proseslərinin autsorsinqinin təkmil mexanizminin təşkili əsasında iqtisadi subyektlərin fəaliyyətində səmərəliliyin artırılması istiqamətində tədqiqat davam etdirilmişdir.

Açar sözlər: *biznes proseslərin autsorsinqi, fəaliyyət strategiyası, iqtisadi mühit, şirkət, səmərəlilik.*

1. GİRİŞ

Müxtəlif əmtəə və xidmətlərin istehsalı və reallaşdırılması ilə məşğul olan biznes subyektləri istər ölkə səviyyəsində, istərsə də dünyada iqtisadi vəziyyətin qeyri-sabitliyi ilə xarakterizə olunan müasir şəraitdə yüksək rəqabətli xarici mühitdə öz vəzifələrini yerinə yetirməklə nəinki mövcudluqlarını davam etdirmək, həmçinin iqtisadi fəaliyyətlərini təkmilləşdirərək inkişaf etdirmək məqsədini əsas götürürlər. Eyni zamanda, innovativ inkişaf yoluna yönəlmiş müasir biznes məhsulların keyfiyyətinə və çeşidinə kifayət qədər yüksək tələbləri, istehsal fəaliyyətinin səmərəliliyinin artırılmasını, istehsal xərclərinin azaldılmasını nəzərdə tutur. Nəticədə bütün bunlar şirkətlərin müxtəlif biznes proseslərinin optimallaşdırılmasına ehtiyac yaradır. Qeyd olunan məsələni aradan qaldırmağın yollarından biri də bu gün aktuallığı getdikcə artan, o cümlədən iqtisadiyyatın müxtəlif sahələrində getdikcə daha çox istifadə olunan autsorsinqdən istifadədir. Autsorsinqdən istifadə edilməsi şirkətlərin yeni iqtisadi münasibətlər kontekstində fəaliyyətlərinin təşkilində müxtəlif xarakterli üstünlüklər təmin edir.

Bir çox ölkələrdə biznes proseslərinin autsorsinqindən istifadə olunduqda o əsasən, əmək haqqı və onunla əlaqəli xərclərin hesablanması və ödənilməsi, eləcə də verilənlər bazasının idarəetməsi və s. kimi aşağı riskli funksiyalarla məhdudlaşdı. Müəyyən müddət sonra müxtəlif sahələrdə müştəri xidmətlərinə aid biznes proseslər də geniş miqyasda autsorsinq şirkətlərinə təqdim olundu. Bu istiqamətdən inkişaf biznes proseslərinin autsorsinqinin gəlirliliyini artırmaqla və şirkətlərin xərclərdə, o cümlədən digər resurslardan qənaət etməsilə inkişafına səbəb oldu. İqtisadi fayda əldə etmək istəyən iri biznes subyektləri etibarlı autsorsinq şirkətlərinin daha yüksək

texnoloji funksiyalar, həmçinin informasiya və texniki xidmət analizi, tədqiqat və digər analitik xidmətlərindən istifadə etməyə başladılar. Hazırda outsorsinq artıq ucuz işçi qüvvəsilə hər hansı işi yerinə yetirmək kimi deyil, iqtisadi münasibətlərin tənzimlənməsində effektiv vasitə kimi xarakterizə edilir. İstər kiçik, istərsə də iri iqtisadi subyektlər əsas diqqət və bacarıqlarını, habelə mühüm resurslarını tamamilə biznes fəaliyyətlərinin əsas istiqamətinə yönəltməklə və əsas fəaliyyətin həyata keçirilməsinə xidmətedici sahələrin ixtisaslaşmış xidmət təminatçılarına təqdim olunmasının səmərəliliyinin lazım olduğunu dərk edərək onu əsas biznes strategiyasına çevirmişdir.

Şirkətlərin fəaliyyətinin istehlakçı yönümlü biznes modelini tətbiq etməsi outsorsinq münasibətlərinin ölkə iqtisadiyyatının tərkib elementi kimi dəyərləndirilməsinə səbəb olmuşdur. Bu baxımdan şirkətlərin və outsorsinq xidmətləri təklif edən iqtisadi subyektlərin əlaqələndirilməsinin səmərəli mexanizminin qurulması biznesin inkişafının intensivliyini artıracaq. Həmçinin, iqtisadi proseslərdə qəfil dəyişkənliyin müşahidə olunması halları da şirkətləri xərc optimallaşdırılması baxımından outsorsinqdən istifadəyə sövq edir.

Beynəlxalq təcrübədə outsorsinq, ilk növbədə, hər hansı bir şirkətin fəaliyyət üçün əsas olmayan bəzi əməliyyatları yerinə yetirmək və ya məhsul istehsal etmək üçün müəyyən bacarıqlara və ya xüsusi avadanlıqlara ehtiyacı olduqda istifadə olunur. Bu baxımdan outsorsinqin istifadəsində mümkün riskləri kənarlaşdırmaq, kommersiya sirlərini və rəqabət mübarizəsində şəffaflığı qorumaq məqsədilə outsorsinq münasibətlərinin tənzimlənməsi ehtiyacı yaranır.

2. İqtisadi subyektlər tərəfindən outsorsinq xidmətlərindən istifadənin xüsusiyyətləri

Makroiqtisadi sabitliyin əldə olunması mirko səviyyədə səmərəlilikdən asılıdır. Buna görə də ölkədə iqtisadi siyasətin təşkili zamanı şirkətlərdə fəaliyyətin xüsusiyyətləri diqqət mərkəzində saxlanılmalıdır. Müasir iqtisadi mühitin qeyri-sabitliyi şəraitində müxtəlif iqtisadi sahələrdə iqtisadi subyektlər əsasən aşağıdakı idarəetmə məsələləri ilə üzləşirlər:

- əsas və köməkçi biznes proseslərinin optimallaşdırılması;
- şirkətlərin fəaliyyətində aparıcı mövqeyə malik olan və öz resursları ilə həyata keçirilməsi mümkün olan biznes proseslərin təşkili;
- mənfəətlilik baxımdan kənar iqtisadi subyektlərə ötürülməsi məqsədəuyğun olan biznes proseslərinin müəyyənləşdirilməsi.

Ümumiyyətlə, iqtisadi subyektlərin fəaliyyətinin optimallaşdırılması, öz resurslarının əsas fəaliyyət istiqamətlərinin inkişafına yönəldilməsi, mühüm çatışmazlıqların aradan qaldırılması şirkətlərə idarəetmədə olan müxtəlif çatışmazlıqları aradan qaldırmaq imkanı yaradır [1, s. 129]. Əldə edilən üstünlüklərə aşağıdakılar aid edilə bilər:

- şirkətlər məhdud sayda olan öz resurslarını əsas fəaliyyət istiqamətlərinə aid olan biznes proseslərinə yönləndirmək;
- şirkətlərdə əsas fəaliyyət istiqamətinə aid olmayan biznes proseslərinin yerinə yetirilməsi məqsədilə vəsaitlərin xərclənməsinin qarşısını almaq;
- outsorsinq xidmətləri bazarının imkanlarından səmərəli istifadə etmək.

Tədqiqat nəticəsində müəyyən olunmuşdur ki, outsorsinq xidmətlərindən istifadə şirkətlərə əlavə olaraq aşağıdakılara nail olmağa imkan yaradır:

- şirkətin fəaliyyət strategiyasının optimallaşdırılmasına;
- aktivlərin rentabelli fəaliyyət istiqamətlərinə yönəldilərək yenidən bölüşdürülməsinə;
- biznesin fəaliyyətinin yenidən təşkilinin həyata keçirilməsinə;
- təşkilati elementlərin yenidən müəyyən edilməsinə.

Müxtəlif iqtisadi vəziyyətlərdə şirkətlərin əsas strategiyası kimi biznes proseslərinin outsorsinqinin üstünlükləri ilə paralel müəyyən çatışmazlıqlar da mövcuddur və onlardan bəziləri aşağıda sadalananlardır:

1. digər şirkətlərlə outsorsinq müqavilələrinin imzalanması əlavə resurslar tələb edə bilər.
2. iqtisadi təhlükəsizliklə bağlı risklər.
3. koordinasiyanın zəif olma ehtimalı.
4. şirkət və xidmət təchizatçısı arasında zəif koordinasiyanın olması ilə fəaliyyətdə ləngimələrin yaranması.

Yuxarıda qeyd edilən çatışmazlıqlara baxmayaraq, biznes proseslərin outsorsinqindən istifadə şirkətlərin bundan əhəmiyyətli dərəcədə faydalanmasına şərait yaradır. Belə ki, bir çox böyük şirkətlər müxtəlif funksiyaları üçüncü tərəfə ötürərək daxildə müvafiq xidmət mərkəzlərini ləğv edirlər. Outsorsinqin səmərəliliyi, öz növbəsində, yalnız seçilmiş outsorsinq xidmətləri təminatçılarından deyil, həm də üçüncü tərəf podratçıya ötürülən biznes proseslərinin seçilməsindən də asılıdır. Outsorsinq şirkətlərə müxtəlif sahələrə aid xərcləri əhəmiyyətli dərəcədə azaltmağa kömək edə bilər.

Beləliklə, şirkətlər əmək və istehsal xərclərini minimumlaşdırmaq, eləcə də fəaliyyətin əsas istiqamətlərinə diqqət yetirmək məqsədilə outsorsinqdən istifadə edirlər. Outsorsinqin şirkətlər üçün ən böyük üstünlükləri vaxta və resurslara qənaət olunmasıdır. Bu zaman [5, s. 76]:

- avadanlıq istehsalçısı istehsal xərclərinə qənaət etmək üçün maşınların komponentlərini digər şirkətlərdən ala bilər;

- kiçik bir şirkət mühasibatlıq işlərini üçüncü tərəf mühasibatlıq firmasına verə bilər, çünki bu, tam ştat mühasib işə götürməkdən daha ucuz başa gələ bilər;

- hüquq və ya insan resursları şöbəsi, bulud hesablama xidməti təminatçısından istifadə edərək sənədlərini saxlaya və arxivləşdirə bilər. Bununla da texnologiyaya böyük miqdarda pul qoymadan rəqəmsal texnologiyadan istifadə imkanı əldə edilir [2, s. 134]. Beləliklə, düzgün istifadə edildikdə, outsorsinq şirkətlərdə inkişaf və xərclərin azaldılması üçün kifayət qədər effektiv strategiyadır və həmçinin biznes subyektinə bazarda rəqabət üstünlüyü verə bilər.

Şirkətlərin fəaliyyətinin ən başlıca istiqaməti, biznes proseslərinin outsorsinqinin onlar üçün uyğun olub olmadığını müəyyən etməkdir. Outsorsinqin biznes subyekti üçün səmərəli olub-olmadığına qərar verməzdən əvvəl nəzərə alınmalı olan amillər aşağıdakılardır:

1. Hər hansı bir biznes prosesini outsorsinqə verməzdən əvvəl nəzərə alınmalı olan ən vacib amillərdən biri biznes subyektinin vizyonuna nəzər salmaqdır. Bu, əsas və əsas olmayan biznes prosesləri arasında bölgü aparmağa kömək edəcəkdir. Bir biznes vizyonu ilə tanış olduqdan sonra, üçüncü tərəfə verilə biləcək biznes prosesləri təyin edilə bilər.

2. Biznes proseslərindən üçüncü tərəfə outsorsinq etmək üçün ötürülməsi planlaşdırılan biznes mərhələsini nəzərə almaq vacibdir. Bu mərhələdəki qərar həm də işin ölçüsündən asılıdır. Belə ki, böyümə mərhələsində olan kiçik bir şirkət sürətli iqtisadi artıma kömək edəcək bütün əsas olmayan fəaliyyətləri kənar şirkətə verə bilər.

3. Biznes proseslərin outsorsinqinin uyğun olub-olmadığına qərar vermək üçün biznes subyektinin nəzərə ala biləcəyi başqa bir vacib amil qarşıya qoyulan məqsədlərdir. Əgər şirkət gələn il üçün əsas hədəf olaraq müştəri əldə etməyə və xidmətin keyfiyyətini yüksəltməyə diqqət yetirməyi planlaşdırırsa, əsas hədəflərə diqqət yetirmək üçün vaxtına və resurslarına qənaət etməyə kömək edəcək bütün digər qeyri-əsas istiqamətləri outsorsinq edə bilər.

4. Planı həyata keçirməyə qərar verməzdən əvvəl daxili maraqlı tərəflərdən və hətta biznes proseslərini outsorsinq etmək üçün mütəxəssislərdən rəy almaq vacibdir.

3. Biznes proseslərin idarə edilməsində outsorsinq xidmətindən istifadənin üstünlükləri

Müəyyən biznes proseslərinin kənardan alınması aşağıdakı istiqamətlərdə investisiya üçün tələb olunan xərcləri azaldır:

- istehsal planları;
- müəyyən bir məhsul istehsal etmək üçün lazım olan avadanlıq;
- istehsalın səmərəli idarə olunması üçün lazım olan işçi qüvvəsi.

Şirkət xarici bir biznes prosesindən, məhsuldan və ya xidmətdən qazancın çox hissəsini qoruduğu müddətdə, investisiya gəliri ümumiyyətlə bir neçə dəfə artır. Yuxarıda sadalanan faydalardan başqa, təşkilatların outsorsinq strategiyasına müraciət etməsinin bir çox başqa səbəbləri var.

Bununla birlikdə, ötürülmək üçün səhv şəkildə biznes proses seçilmişsə və ya uyğun olmayan bir xarici tərəfdaşa verilmişdirsə, belə bir strategiya iqtisadi subyektin iqtisadi rifahı üçün əks məhsuldar, bahalı və hətta böhran vəziyyətinə səbəb ola bilər. Biznes proseslərini transfer

edərkən şirkətlərin xəbərdar edilməli olduğu ən mühüm iki risk vəziyyəti vurğulanmalıdır [3, s. 625].

Bunlardan biri autsors şirkətdə məlumatların saxlanmasıdır. Texnologiya inkişaf sayəsində şirkətlər bu gün qərar qəbul etmək üçün istifadə etdikləri çox sayda məlumat əldə edə bilirlər. Buna görə təşkilatlar bu məlumatlara və onlardan əldə edilən nəticələrə nəzarət etməlidirlər. Seçici məlumat mübadiləsi faydalı ola bilsə də, daxili məlumatlara sahib olmağın daha çox faydası var. Birincisi, faydalı məlumatlar inkişaf etmiş analitik və süni intellekt modellərini inkişaf etdirmək və yaratmaq üçün istifadə edilə bilər, ikincisi, əldə edilən bütün məlumatların paylaşılması təşkilatın autsorsinq təminatçılarından asılılığını artırır. Digər bir amil isə bir şirkətin məlumatlarından əldə edilən fikirlər rəqiblərə satılan ideyalar formalaşdırmaq üçün istifadə edilə bilər [4, s. 8].

Şirkətlər müqavilələrdə dəyişiklikliyi nəzərə almalıdırlar. Bu gün texnologiya sürətlə inkişaf edir və təşkilatlar daim müqavilələrində dəyişiklik etməlidirlər. Belə ki, müqavilənin müddəti ərzində daha yüksək xərc qənaətinə səbəb ola biləcək yeni texnologiyalar ortaya çıxa bilər, lakin dəyişilməsi mümkün olmayan bir razılaşma ilə şirkət böyük qazancını itirə bilər. Xarici xidmət təminatçıların həyat dövrünün bu ilkin mərhələsini idarə etməyən şirkətlər sonradan uyğun tədarükçüləri seçmək, etibarlı bir müqavilə bağlamaq və əməliyyatları səmərəli idarə etmək ehtimalı azdır. Şirkətlərin hansı biznes prosesinin autsorsinq edilməli olduğu və kimə lazım olduğu barədə tam bir təsəvvürə sahib olması üçün ixtisaslı əməliyyat idarəetmə mütəxəssislərinə ehtiyac yaranır. Bu cür işçilər öz məsuliyyətləri daxilində olduğu üçün autsorsinq strategiyalarını və metodlarını səmərəli şəkildə planlaşdırı, həyata keçirə bilərlər. Strateji biznes əməliyyatlarının idarə edilməsi üzrə mütəxəssislər hər hansı bir biznes prosesini autsorsinq edərkən qarşısını almaq üçün müxtəlif üsullar, strategiyalar və risklər haqqında dərin biliklərə malikdirlər. Üstəlik, qlobal autsorsinq bazarının həcmının artması ilə bu mütəxəssislər əməliyyat proseslərini böyük ölçüdə autsorsinq edən sahələrdə gəlirli biznes imkanları tapa bilərlər.

4. NƏTİCƏ

İqtisadi mühitdə kəskin volatillik vəziyyətində şirkətlərin əsas strategiyası kimi biznes proseslərinin autsorsinqinə əsaslanan transformasiya prosesini daimi diqqət mərkəzində saxlamaq lazımdır. Fikrimizcə, aşağıdakı şərtlərin yerinə yetirildiyi işlərin təhvil verilməsi tövsiyə edilə bilər:

- ötürülən biznes prosesləri şirkətin inkişafı üçün strateji əhəmiyyəti baxımından önəmli deyildir və müştərinin özü tərəfindən yüksək bacarığa əsaslanan səviyyədə görülən işlərə aid edilmir;

- həm birbaşa, həm də dolaylı təsirləri və mümkün riskləri nəzərə alan biznes prosesinin autsorsinqə verilməsinin maliyyə məsələləri müsbət nəticə göstərir;

- potensial autsorsinq xidmətləri təminatçılarına qarşılıqlı inam münasibətləri mövcuddur;

- sözügedən biznes prosesləri bazarının tənzimlənməsi ilə bağlı konkret qaydalar yoxdur.

Tədqiqatın yekunu olaraq aşağıdakı nəticələri qeyd etmək olar.

1. Müasir şəraitdə autsorsinq biznes strategiyası kimi tanınır və şirkətlərin iqtisadi fəaliyyətinin ayrılmaz hissəsinə çevrilmişdir.

2. Bəzi mütəxəssislər autsorsinqin daxili, xüsusən də istehsal sektorunda iş yerlərinin itirilməsi ilə nəticələndiyini iddia edir, bəziləri isə bunun müəssisələrin resursları ən səmərəli olduğu yerlərdə ayırması üçün stimül yaratdığını və autsorsinqin qlobal miqyasda sərbəst bazar iqtisadiyyatının xarakterini qorumağa kömək etdiyini qeyd edirlər.

3. Şirkət və xidmət təqdim edənlər arasında koordinasiya çətin ola bilər və bir neçə tərəf zəruri məlumatlara daxil ola bildikdə təhlükəsizlik təhdidləri arta bilər.

4. Şirkətlər işçilərin əmək haqqı, əlavə xərclər, avadanlıq və texnologiya daxil olmaqla əmək xərclərini azaltmaq üçün autsorsinqdən istifadə edirlər. Autsorsinq şirkətlər tərəfindən biznesin əsas aspektlərinə diqqət yetirmək üçün də istifadə olunur, daha az əhəmiyyətli biznes proseslərini digər biznes subyektlərinə ötürür.

İstifadə edilmiş ədəbiyyat:

1. Qarayev R.Ə. (2019). Qlobal iqtisadi çağırışlar şəraitində biznes mühitinin yaxşılaşdırılmasının aktual problemləri və istiqamətləri, Audit № 3, Cild 25, səh.126-138.
2. Quliyev Ş.B. (2019). Müqayisəli üstünlük və rəqabətin qiymətləndirilməsinin metodoloji əsasları, UNEC Elmi Xəbərləri, İl 7, Cild 7, yanvar - mart, səh. 128 - 137.
3. Keongtae Kim, Sunil Mithas, Jonathan Whitaker and Prasanto K. Roy. (2014). Industry-Specific Human Capital and Wages: Evidence from the Business Process Outsourcing Industry, Information Systems Research Vol. 25, No. 3 (September 2014), p. 618-638.
4. Asiamah Yeboah. (2013). The relationship between outsourcing and organizational performance, European Journal of Business and Management, Vol.5, No.2, p. 13.
5. Трофимова Н.Н. (2020). Аутсорсинг бизнес-процессов как ключевая стратегия предприятий в условиях нестабильной экономической ситуации, Управление, Т. 8 № 4, с. 71-78.

E.M.Yusifov

Ph.D., Associate Professor, Azerbaijan University of Architecture and Construction

ORCID 0000-0003-1946-2937

R.C.Eynullayev

master student, Baku Eurasian University

ORCID 0009-0006-1134-6455

Role and importance of outsourcing service in optimization of business processes

Abstract

Outsourcing of business processes is important in terms of strategic organization of the main activity of business subjects in an economy with dynamic development trends. In modern times, new features are formed in connection with the use of outsourcing by business subjects, and thus the nature of economic relations is changing. In the economic system where the use of outsourcing is newly formed, increasing the efficiency of its use is necessary from the point of view of obtaining economic prospects. In the article, the use of outsourcing strategy of companies is justified, the main advantages and disadvantages of its implementation are mentioned. On the basis of the organization of the advanced mechanism of outsourcing of business processes, the research was continued in the direction of increasing the efficiency in the activity of economic subjects.

Key words. *outsourcing of business processes, action strategy, economic environment, company, efficiency.*

Э.М.Юсифов

д.ф.э., доцент, Азербайджанский Архитектурно-строительный Университет

ORCID 0000-0003-1946-2937

Р.Д.Эйнуллаев

магистрант, Бакинский Евразийский Университет

ORCID 0009-0006-1134-6455

Роль и значение аутсорсинговых услуг в оптимизации бизнес-процессов

Резюме

Аутсорсинг бизнес-процессов важен с точки зрения стратегической организации основной деятельности субъектов бизнеса в экономике с динамичными тенденциями развития. В современное время формируются новые особенности в связи с использованием аутсорсинга субъектами бизнеса, в результате чего меняется характер экономических отношений. В экономической системе, где использование аутсорсинга формируется вновь,

повышение эффективности его использования необходимо с точки зрения получения экономической перспективы. В статье обосновано использование аутсорсинговой стратегии компаний, отмечены основные преимущества и недостатки ее реализации. На основе организации развитого механизма аутсорсинга бизнес-процессов были продолжены исследования в направлении повышения эффективности деятельности экономических субъектов.

Ключевые слова. аутсорсинг бизнес-процессов, стратегия действий, экономическая среда, компания, эффективность.