

İnsan resurslarının idarə olunması.
İşə qəbul keyfiyyəti ölçüsü

Human resource management.
Quality of hire metric

LAYIHƏ

LAYIHƏ



Bu standart Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutunun icazəsi olmadan tam və ya hissə-hissə yenidən çap oluna, çoxaldıla və yayıla bilməz

Elçin İsaqzadə küç., 7-ci köndələn

Telefon: +994125149308

Email: office@azstand.gov.az

MÜQƏDDİMƏ

1. Bu standart Azərbaycan Respublikası Dövlət Əmək Müfəttişliyinin sifarişi ilə "Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu" PHŞ tərəfindən işlənib hazırlanıb və "Əmək sahəsində" standartlaşdırma üzrə Texniki Komitə (AZSTAND/TK 21) tərəfindən təqdim edilib.

2. "Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu" PHŞ-nin "____" _____ 2024-cü il tarixli _____ sayılı Qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

3. Qüvvəyə minmə tarixi "____" _____ 2024-cü il.

4. Bu standart beynəlxalq standart ISO/TS 30411:2018 ilə eynidir (IDT).
This standart is identical (IDT) to the international standard ISO/TS 30411:2018.

5. İlk dəfə tətbiq edilir.

6. Dövlət standartında müəyyən edilən tələblərin beynəlxalq standartlara, norma, qayda və tövsiyələrə və digər dövlətlərin müvafiq mütərəqqi milli standartlarına, elm, texnika və texnologiyanın müasir nailiyyətlərinə əsaslanmasını müəyyən etmək üçün standartın ilkin yoxlama müddəti 2025-ci il, dövrü yoxlama müddəti 1 ildir.

MÜNDƏRİCAT

| | |
|--|-----------|
| Ön söz | V |
| Giriş | VI |
| 1 Tətbiq sahəsi | 1 |
| 2 Normativ istinadlar | 1 |
| 3 Termin və təriflər | 1 |
| 4 Məqsəd | 2 |
| 5 İşə qəbul keyfiyyətinin ölçülməsi üçün variantlar | 3 |
| 5.1 Ümumi | 3 |
| 5.2 A yanaşması: Performans məqsədlərinin hədəflə müqayisəsi..... | 3 |
| 5.2.1 Ümumi | 3 |
| 5.2.2 Düstur | 3 |
| 5.2.3 Tərif | 3 |
| 5.2.4 Metriklərdən necə istifadə edilməlidir..... | 4 |
| 5.3 B yanaşması: KSAs məmnuniyyətinin gözləntilərlə müqayisəsi | 4 |
| 5.3.1 Ümumi | 4 |
| 5.3.2 Düstur | 4 |
| 5.3.3 Tərif | 4 |
| 5.3.4 Hesablama | 4 |
| 5.3.5 Metriklərdən necə istifadə edilməlidir..... | 5 |
| Bibliografiya | 6 |

Ön söz

Beynəlxalq Standartlaşdırma Təşkilatı (ISO) milli standartlaşdırma orqanlarının (ISO-nun üzv orqanları) ümumdünya federasiyasıdır. Beynəlxalq standartların hazırlanması işi adətən ISO-nun texniki komitələri vasitəsilə həyata keçirilir. Texniki komitənin yaradılma məqsədini təşkil edən predmetdə maraqlı olan hər bir üzv orqan həmin komitədə təmsil olunmaq hüququna malikdir. Bu işdə ISO ilə əlaqələndirmə şəraitində, beynəlxalq təşkilatlar, həmçinin hökumət və qeyri-hökumət təşkilatları da iştirak edir. ISO bütün elektrotexniki standartlaşdırma məsələlərində Beynəlxalq Elektrotexnika Komissiyası (IEC) ilə yaxından əməkdaşlıq edir.

Bu sənədi hazırlamaq üçün istifadə olunan və onun sonrakı saxlanması üçün nəzərdə tutulan prosedurlar ISO/IEC Direktivlərinin 1-ci hissəsində təsvir edilir. Müxtəlif növ ISO sənədləri üçün tələb olunan fərqli təsdiq meyarları xüsusilə qeyd edilməlidir. Bu sənəd ISO/IEC Direktivlərinin 2-ci hissəsinin redaksiya qaydalarına uyğun olaraq tərtib olunub (bax: www.iso.org/directives).

Bu sənədin bəzi elementlərinin patent hüquqlarının predmeti ola biləcəyi ehtimalına diqqət yetirilir. ISO bu cür patent hüquqlarının hər hansı birinin və ya hamısının müəyyən edilməsinə görə məsuliyyət daşımır. Sənədin hazırlanması zamanı müəyyən edilmiş hər hansı patent hüquqlarının təfərrüatları "Giriş" bölməsində və/yaxud ISO-nun daxil olmuş patent bəyannamələrinin siyahısında təqdim olunacaq (bax: www.iso.org/patents).

Bu sənəddə istifadə edilən hər hansı ticarət adı istifadəçilərin rahatlığı üçün verilən informasiyadır və onun dəstəkləndiyini ehtiva etmir.

Bu sənəddə istifadə edilən hər hansı ticarət adı istifadəçilərin rahatlığı üçün verilmiş məlumatdır və hər hansı təsdiqə dair məlumat vermir.

Standartların könüllü xarakteri, uyğunluğun qiymətləndirilməsi ilə bağlı ISO-nun xüsusi termin və ifadələrinin mənasına dair izahat, eləcə də Ümumdünya Ticarət Təşkilatının (ÜTT) Ticarətə Texniki Maneələr Sazişində əksini tapan prinsiplərə ISO-nun sadıqlığı haqqında məlumat üçün aşağıdakı keçidə daxil ola bilərsiniz: <https://www.iso.org/foreword-supplementary-information.html>.

Bu sənədə ISO/TC 260 "İnsan Resurslarının İdarə Edilməsi" Texniki Komitəsi tərəfindən hazırlanmışdır.

Bu sənədlə bağlı hər hansı bir rəy və ya sual istifadəçinin milli standartlaşdırma qurumuna göndərməlidir. Bu qurumların tam siyahısını www.iso.org/members.html tapa bilərsiniz.

Giriş

ISO 30405-də vurğulandığı kimi, işə qəbul prosesinin ölçülməsi, təhlili və yaxşılaşdırılması vacibdir. İşə qəbul keyfiyyətinin göstəricisi (QoH) işə qəbul prosesinin effektivliyini müəyyənləşdirmək üçün kritik əhəmiyyətə malikdir və təşkilatın fəaliyyətinə təsir göstərir. Bu səbəbdən, QoH istedad əldə etmə komandaları üçün ən vacib performans göstəricisi kimi ortaya çıxmışdır.

Cek Fitz Enzin qeyd etdiyinə görə, keyfiyyət müştəri tərəfindən müəyyən edilir və müştərinin məmnunluğundan asılıdır. İşə qəbulda işə qəbul keyfiyyəti, yeni işçinin fəaliyyətindən maraqlı tərəflərin məmnuniyyəti ilə əlaqədardır və gözləntiləri aşan və ya gözləntiləri qarşılayan məhsul/xidmətlərin faizini qiymətləndirməklə ölçülə bilər.

İşə qəbul bir təşkilata giriş qapısıdır və bütün maraqlı tərəflər QoH-u qiymətləndirməkdə maraqlıdırlar. Kim hansı ölçüləri istifadə edirsə etsin, bir şey açıqdır: hər kəs işə qəbul keyfiyyətindən narahatdır və işə qəbul prosesinin uğurunu müəyyənləşdirmək üçün etibarlı bir çərçivədən istifadə etmək istəyir.

LAYIHƏ

Qüvvəyə minmə tarixi " ____ " _____ 2024-cü il

1 Tətbiq sahəsi

Bu sənəd, işə qəbul keyfiyyətinin müxtəlif iş və təşkilati şərtlərə uyğun şəkildə ölçülməsi üçün müxtəlif variantları təmin edir. QoH strukturu daxildir:

- məqsəd;
- düstur;
- tərif;
- metriklərdən necə istifadə edilməlidir:
 - nəzərdə tutulan istifadəçilər;
 - şərh üçün kontekstual amillər.

Bu sənəd, "İşə qəbulun təsiri" və "İşə qəbulun saxlanması"nın ölçülməsini əhatə etmir, çünki bunlar ayrıca texniki spesifikasiya sənədlərində əhatə olunur. QoH hər hansı bir təşkilatın ölçüsündən, sənayesindən və ya sektorundan asılı olmayaraq, hər hansı bir təşkilatın ehtiyaclarına uyğunlaşmaq üçün nəzərdə tutulmuşdur və işçi qüvvəsinin planlaşdırılması, təşkilati dizayn və inkişaf, istedad idarəetmə varislik planlaşdırması, işə qəbul və insan kapitalı hesabatları ilə maraqlanan şəxslərə aidiyyəti var.

2 Normativ istinadlar

Aşağıdakı sənədlərə mətnə elə istinad edilir ki, onların məzmununun bir hissəsi və ya hamısı bu sənədin tələblərini təşkil edir. Tarixli istinadlar üçün yalnız istinad edilən nəşr tətbiq edilir. Tarixsiz istinadlar üçün istinad edilən sənədin ən son nəşri (hər hansı düzəlişlər daxil olmaqla) tətbiq edilir.

ISO 30400, İnsan resurslarının idarə edilməsi — Lüğət

3 Termin və təriflər

Bu sənədin məqsədləri üçün ISO 30400-da verilmiş terminlər və təriflər və aşağıdakı terminlər tətbiq olunur.

ISO və IEC standartlaşdırma məqsədi ilə istifadə edilən terminoloji məlumat bazası aşağıdakı ünvanlarda mövcuddur:

- ISO onlayn baxış platforması: <https://www.iso.org/obp>
- IEC Elektropediya: <http://www.electropedia.org/>

3.1 İşə qəbul keyfiyyəti

İşçinin işə qəbuldan sonra müəyyən bir müddət ərzində fəaliyyətinin (3.6) işə qəbuldan əvvəlki gözləntilərə uyğunluğunun ölçülməsi

[MƏNBƏ: ISO 30400:2016, 6.9]

3.2 İşə qəbulun təsiri

Yeni işçinin müəyyən bir müddət ərzində təşkilatın uğuruna verdiyi töhfənin ölçülməsi

[MƏNBƏ: ISO 30400:2016, 6.10]

3.3 Saxlanılma nisbəti

Müəyyən bir müddət ərzində saxlanılan ümumi işçi qüvvəsinin nisbəti

[MƏNBƏ: ISO 30400:2016, 6.11]

3.4 Dönər nisbəti

Müəyyən bir müddət ərzində ümumi işçi qüvvəsinə qarşı ayrılımların nisbəti

Qeyd 1: Ayrılmalar könüllü və ya məcburi ola bilər.

[MƏNBƏ: ISO 30400:2016, 6.12]

3.5 İşə qəbuldan əvvəlki gözləntilər

Yeni işçilərin uğurunu müəyyən etmək üçün işə qəbuldan əvvəl müəyyən edilmiş minimum qəbul edilən performans kriteriyaları

3.6 Fəaliyyət

Ölçülə bilən nəticə

Qeyd 1: Fəaliyyət keyfiyyət və ya kəmiyyət nəticələrinə aid ola bilər.

Qeyd 2: Fəaliyyət fəaliyyətlərin, proseslərin, məhsulların (xidmətlər daxil olmaqla), sistemlərin və ya təşkilatların idarə edilməsinə aid ola bilər.

Qeyd 3: İnsan resursları kontekstində, fəaliyyət insanların, qrupların və ya təşkilatların işi yerinə yetirməsinə və ya uğuruna aid ola bilər.

[MƏNBƏ: ISO 30400:2016, 4.12]

4 Məqsəd

QoH göstəricisi bir təşkilatın işə qəbul prosesinin effektivliyini əks etdirir. Bu göstərici, yeni işçinin işin tələblərinə və/və ya təşkilatın dəyərlərinə nə dərəcədə uyğun gəldiyini qiymətləndirir. Bu göstəricidə toplanan məlumatlar, təşkilatların işə qəbul prosesinin gözləntilərə uyğun bacarıq dəsti və performans səviyyəsi ilə tələb olunan xüsusiyyətlərə malik istedadı işə götürdüyünü müəyyən etmək üçün vacib məlumatları təmin edir. QoH göstəricisi təşkilatın tələblərindən aşağı olduqda, bu məlumat qərar verənlərə işə qəbul prosesini yenidən nəzərdən keçirmək üçün signal verir. Beləliklə, işə qəbul keyfiyyəti işə qəbul prosesinin effektivliyini təmin etmək üçün bir yoxlama nöqtəsidir. Bununla belə, digər asılılıqlar da nəzərə alınmalıdır.

QoH göstəricisinin əsas prinsipləri:

- Keyfiyyət faktiki parametrlərin gözlənilən parametrlərə nisbəti və ya müqayisəsidir;
- İşə qəbul keyfiyyəti çoxölçülü ola bilər;

— Hər ölçü müəyyən bir müddət ərzində ölçülə bilər (3 ay, 6 ay, 9 ay və ya 1 il).

5 İşə qəbul keyfiyyətinin ölçülməsi üçün variantlar

5.1 Ümumi

Təşkilatdakı iş performans kriteriyalarından asılı olaraq, işə qəbul keyfiyyətinin ölçülməsi hər zaman kontekstə əsaslanır. Aşağıda işə qəbul keyfiyyətinin ölçülməsi üçün iki məqbul, lakin istisna edilməyən, variant verilmişdir. Təşkilatlar bu variantlardan birini və ya hər ikisini istifadə edə bilərlər.

5.2 A yanaşması: Performans məqsədlərinin hədəflə müqayisəsi

5.2.1 Ümumi

Performansın qiymətləndirilməsi yeni işçilərin keyfiyyətini obyektiv və əldə edilən məqsədlərlə müqayisə edərək ölçmək üçün obyektiv bir vasitədir. Bu çərçivə, yeni işçilərə ölçülə bilən məqsədlər təyin edildikdə faydalıdır. Performans qiymətləndirmə müddətinin sonunda performans təyin edilmiş məqsədlərə qarşı qiymətləndirilir. Performans reytingləri təşkilati məqsədlərin əldə edilməsinə bağlı olduğu üçün və reytingləri təyin edən xətt menecerinin məmnuniyyət səviyyəsini də əks etdirdiyi üçün bu yanaşma işə qəbul keyfiyyətinin güclü və obyektiv göstəricisidir.

5.2.2 Düstur

Yeni işçinin orta performans reytingi.

5.2.3 Tərif

İşə qəbul olunan yeni işçilərin performans reytinginin qiymətləndirmə müddəti tamamlandıqdan sonra ümumi işə qəbul olunanların sayına bölünməsi.

Nümunə:

Altı yeni işçi performans miqyasında 1-dən 5-ə qədər qiymətləndirilir (1 ən aşağı, 3 qənaətbəxş və 5 ən yüksəkdir).

- İşçi A-nın effektivliyinin reytingi: 2
- İşçi B-nin effektivliyinin reytingi: 2
- İşçi C-nin effektivliyinin reytingi: 3
- İşçi D-nin effektivliyinin reytingi: 4
- İşçi E-nin effektivliyinin reytingi: 5
- İşçi F-nin effektivliyinin reytingi: 4

Yeni işə qəbulun orta effektivliyinin $\frac{2+2+3+4+5+4}{6} = \frac{20}{6} = 3,33$ reytingi:

Bu halda, 3 əvvəlki gözləntinin ortasıdır. Burada QoH 3,33-dir, bu da qəbul edilən effektivlikdən 11% yuxarıdır.

5.2.4 Metriklərdən necə istifadə edilməlidir

5.2.4.1 Kontekstual amillər nəzərə alınmalıdır

Bütün digər şeylərin normal olduğunu fərz etsək, QoH rəqəminin artması işə qəbul keyfiyyətinin yaxşılaşdığını, eynilə azalması isə keyfiyyətin pisləşdiyini göstərir. Müsbət/neqativ tendensiyalar həmişə keyfiyyəti əks etdirmir, çünki onlar xətt menecerlərinin effektivliyinin qiymətləndirmə üsullarının dəyişkən (yumşaq/sərt) olmasından qaynaqlana bilər. Təşkilatlar yeni işçilərin effektivliyini nə qədər müddət qiymətləndirəcəyinə (3, 6, 9 və ya 12 ay) qərar verməlidirlər. Kontekstual amillər işə qəbul xərcləri, işə qəbul müddəti, dövriyyə və saxlanılma nisbəti, işə qəbul təsiri daxildir və bunlar fərdi təşkilatların ölçüsünə, növünə, sektoruna və inkişaf mərhələsinə görə dəyişə bilər.

5.2.4.2 Nəzərdə tutulan istifadəçi

Bu sənəddən bu funksiyaları yerinə yetirən, təhlil edən və ya hesabat verən hər kəs istifadə edə bilər.

5.3 B yanaşması: KSAs məmnuniyyətinin gözləntilərlə müqayisəsi

5.3.1 Ümumi

Bu yanaşma, yeni işçinin xətt menecerinin/maraqlı tərəflərinin yeni işçinin bilik, bacarıq və qabiliyyətlərindən (KSAs) məmnunluğunu təsvir edən bir sorğu formasını doldurmasını və bunu işə qəbuldan əvvəlki gözləntilərlə müqayisə etməsini tələb edir. Suallar, vacib təşkilati nəticələrlə əlaqənin olub-olmadığını yoxlamaq üçün sınaqdan keçirilməlidir. Nəticələrə işə qəbulun saxlanması, müştəri artımı, gəlir artımı və mənfəətlilik daxil ola bilər, lakin bunlarla məhdudlaşmır.

5.3.2 Düstur

Yeni işçinin bilik, bacarıq və qabiliyyətlərinin (KSAs) orta reytingi.

5.3.3 Tərif

Sınaq müddəti tamamlandıqda yeni işçilərin KSAs reytinginin cəmi ümumi KSA maddələrinə bölünməsi.

Nümunə:

Zəhmət olmasa, hər ifadə ilə razılaşıb-razılaşmadığınızı aşağıdakı miqyası istifadə edərək göstərin:

| Pis | Orta | Məqbul | Ortalamadan yuxarı | Əla |
|-----|------|--------|--------------------|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- Şirkət məhsul və xidmətləri haqqında bilik: 1, 2, 3, 4, 5
- Fikirləri dəqiq ifadə etmək bacarığı: 1, 2, 3, 4, 5
- Tapşırıqların vaxtında yerinə yetirilməsi: 1, 2, 3, 4, 5
- Problemlərin həlli bacarıqları: 1, 2, 3, 4, 5
- Münasibətlərin idarə edilməsi: 1, 2, 3, 4, 5

5.3.4 Hesablama

Fərziyyə: İşə qəbuldan əvvəlki gözlənti hər KSA üçün minimum reytingin 3 (qənaətbəxş) olmasıdır. Bu halda, yeni işçi yuxarıda göstərilən KSAs-də 4, 2, 3, 4 və 5 reytinglərini alır.

Bu halda, orta effektivliyinin reytingi (18-in 5-ə bölünməsi) 3,6-dır, bu da işə qəbuldan əvvəlki effektivlik gözləntilərindən 20% yüksəkdir. Bir qrup üçün QoH-nu hesablamaq üçün orta orta reyting götürülür. Məsələn, bu metoddan istifadə edərək, altı yeni işçinin ümumi orta effektivliyinin reytingi 3,5-dirsə, o zaman bu qənaətbəxşdən 0,5 dəfə (17%) daha yaxşıdır. Yuxarıda göstərilən KSAs yalnız nümunə olaraq verilmişdir; təşkilat öz bacarıq inventarından müvafiq sualları seçə bilər.

5.3.5 Metriklərdən necə istifadə edilməlidir

5.3.5.1 Kontekstual amillər nəzərə alınmalıdır

Bütün digər şeylərin normal olduğunu fərz etsək, QoH rəqəminin artması işə qəbul keyfiyyətinin yaxşılaşdığını, eynilə azalması isə keyfiyyətin pisləşdiyini göstərir. Müsbət/neqativ tendensiyalar həmişə keyfiyyəti əks etdirmir, çünki onlar xətt menecerlərinin effektivliyinin qiymətləndirmə üsullarının dəyişkən (yumşaq/sərt) olmasından qaynaqlana bilər. Təşkilatlar yeni işçilərin effektivliyini nə qədər müddət qiymətləndirəcəyinə (3, 6, 9 və ya 12 ay) qərar verməlidirlər. Kontekstual amillər işə qəbul xərcləri, işə qəbul müddəti, dövriyyə və saxlanılma nisbəti, işə qəbul təsiri daxildir və bunlar fərdi təşkilatların ölçüsünə, növünə, sektoruna və inkişaf mərhələsinə görə dəyişə bilər.

5.3.5.2 Nəzərdə tutulan istifadəçi

Bu sənəddən bu funksiyaları yerinə yetirən, təhlil edən və ya hesabat verən hər kəs istifadə edə bilər.

Bibliografiya

[1] Jac Fitz-Enz. 2009), The ROI of Human Capital: Measuring the Economic Value of Employee Performance (2nd edition). AMACOM, New York, NY

[2] Boudreau J.W., & Ramstad P.M. (October 2001), Beyond Cost-per-Hire and Time to Fill: Supply Chain Measurement for Staffing, pp.9–11, CAHRS Working Paper Series, Cornell University ILR School, <https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cahrswp/>

[3] ISO 30405, Human resource management — Guidelines on recruitment

[4] ISO 30408, Human resource management — Guidelines on human governance

[5] ISO 30409, Human resource management — Workforce planning

LAYIHƏ

ICS 03.100.30

Əsas sözlər: insan resursları, metrik, keyfiyyət

LAYIHƏ



Rəsmi nəşr
"Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu"
publik hüquqi şəxs

AZS ISO/TS 30411:2024
İnsan resurslarının idarə olunması.
İşə qəbul keyfiyyəti ölçüsü