

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ

AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ

BEYNƏLXALQ MAGİSTRATURA VƏ DOKTORANTURA MƏRKƏZİ

**“KORONAVİRUS (COVID-19) PANDEMİYASININ BİZNES VƏ XİDMƏT
SAHƏLƏRİNƏ TƏSİRİNİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ”**

mövzusunda

MAGİSTR DİSSERTASİYASI

Hümbətzadə Gülnur Eyvaz

BAKI – 2022

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ
BEYNƏLXALQ MAGİSTRATURA VƏ DOKTORANTURA MƏRKƏZİ

BMDM-in direktoru
i.ü.f.d., dos. Əhmədov Fariz Saleh oğlu
_____ **imza**
“ _____ ” _____ **2022-ci il**

“KORONAVİRUS (COVID-19) PANDEMİYASININ BİZNES VƏ XİDMƏT
SAHƏLƏRİNƏ TƏSİRİNİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ”

mövzusunda
MAGİSTR DİSSERTASİYASI

İxtisasın şifri və adı: 060409-Biznesin idarə edilməsi

İxtisaslaşma: Biznesin təşkili və idarə edilməsi

Qrup: 116

Magistrant:
Hümbətzadə Gülnur Eyvaz qızı
_____ **imza**

Elmi rəhbər:
i.e.n., dos. Şükürova Aygün
Səfər qızı
_____ **imza**

Proqram rəhbəri:
i.ü.f.d., dos. Şamxalova Samirə
Oqtay qızı
_____ **imza**

Kafedra müdiri:
i.e.d., prof. Kəlbəyev Yaşar
Atakişi oğlu
_____ **imza**

BAKİ – 2022

Elm andı

Mən, Hübət zadə Gülnur Eyvaz qızı and içirəm ki, “Koronavirus (COVID-19) pandemiyasının biznes və xidmət sahələrinə təsirinin qiymətləndirilməsi” mövzusunda magistr dissertasiyasını elmi əxlaq normalarına və istinad qaydalarına tam riayət etməklə və istifadə etdiyim bütün mənbələri ədəbiyyat siyahısında əks etdirməklə yazmışam.

KORONAVİRUS (COVID-19) PANDEMİYASININ BİZNES VƏ XİDMƏT SAHƏLƏRİNƏ TƏSİRİNİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

XÜLASƏ

Tədqiqatın aktualığı: Biznes və xidmət sahələri elmi-texniki sahədə istehsalın inkişafına müsbət təsir göstərən şərait yaradan, yüksək ixtisaslı kadrlara və təcrübə bazasına malik elmi-innovativ infrastrukturun subyektidir. Eyni zamanda Azərbaycanda qeyri-neft sektorunun inkişafı strateji vəzifədir.

Tədqiqatın məqsədi: Tədqiqat işinin məqsədi Azərbaycanda sənaye zonalarının və biznes və xidmət sahələrilərin rolunu aşkara çıxarmaq, eyni zamanda respublikanın regionlarında onların yaradılması perspektivlərini öyrənməkdir.

İstifadə olunmuş tədqiqat metodları: Dissertasiya işinin ilk fəslə nəzəri və sistemətik olaraq araşdırılmış, daha sonra səbəb-nəticə, proses ssenarisi yanaşmaları, rəsmiləşdirmə, statistik və iqtisadi təhlil metodları, modelləşdirmə, ekspert qiymətləndirmələri, iflasın diaqnostikası, proqnozlaşdırma metodları, və s. istifadə olundu.

Tədqiqatın informasiya bazası: Tədqiqat işinin nəzəri və metodoloji əsasını yerli və xarici alimlərin bu tədqiqat sahəsinə aid elmi əsərləri, eləcə də tədqiqat mövzusu ilə bağlı rəsmi və bibliografik mənbələr təşkil etmişdir.

Tədqiqatın məhdudiyyətləri: Dissertasiya işinin məhdudiyyətləri arasında subyektin məlumat bazasının, iqtisadi və statistik göstəricilər sisteminin məhdud və məxfiliyi vurğulanır.

Tədqiqatın elmi yeniliyi və praktiki nəticələri: Azərbaycanın biznes və xidmət sahələriləri ilə xarici ölkələrin biznes və xidmət sahələrilərinin fəaliyyətinin müqayisəli təhlili təqdim olunub, Azərbaycan və xarici biznes və xidmət sahələriləri arasında əsas fərqlər öyrənilib.

Nəticələrin istifadə oluna biləcəyi sahələr: Azərbaycanda sənaye zonalarının və biznes və xidmət sahələrilərinin yaradılması zərurətinin əsaslandırılması, onların inkişaf perspektivlərinin müəyyənəşdirilməsi.

Açar sözlər: biznes, xidmət, infrastruktur

ASSESSING THE IMPACT OF THE CORONAVIRUS (COVID-19) PANDEMIC ON BUSINESSES AND SERVICES

SUMMARY

The actuality of the subject: Business and service sectors are the subject of scientific and innovative infrastructure with highly qualified personnel and experience base, creating conditions that have a positive impact on the development of production in the scientific and technical field. At the same time, the development of the non-oil sector in Azerbaijan is a strategic task.

Purpose and task of the research: The purpose of the research is to identify the role of industrial zones and business and service sectors in Azerbaijan, as well as to study the prospects for their creation in the regions of the country.

Used research methods: The first chapter of the dissertation was studied theoretically and systematically, then cause-and-effect, process scenario approaches, formalization, statistical and economic analysis methods, modeling, expert assessments, bankruptcy diagnosis, forecasting methods, etc. was used.

The information base of the research: The theoretical and methodological basis of the research is the scientific works of local and foreign scientists in this field of research, as well as official and bibliographic sources related to the research topic.

Restrictions of research: Among the limitations of the dissertation work are limited and confidentiality of the subject's database, system of economic and statistical indicators.

The novelty and practical results of investigation: A comparative analysis of the activities of the business and service sectors of Azerbaijan and foreign countries in the field of business and services is presented, the main differences between Azerbaijan and foreign businesses and services are studied.

Scientific-practical significance of results: Substantiate the need to create industrial zones and business and service areas in Azerbaijan, determine their development prospects.

Keywords: business, service, infrastructure

İXTİSARLAR VƏ İŞARƏLƏR

ÜDM	Ümumi Daxili Məhsul
KOB	Kiçik və Orta Biznes
BKM	Banklararası Kart Mərkəzi
İT	İnformasiya texnologiyaları

MÜNDƏRİCAT

GİRİŞ.....	8
I FƏSİL. BİZNES VƏ XİDMƏT SAHƏLƏRİNİN SOSIAL-İQTİSADI MƏSƏLƏLƏRİ	12
1.1. Biznes infrastrukturunun sosial-iqtisadi mahiyyəti	12
1.2. Xidmət sahələri və onların təsnifatı	20
1.3. Müasir dövüdə biznes və xidmət sahələrinin qiymətləndirilməsi	28
II FƏSİL. AZƏRBAYCANDA BİZNES VƏ XİDMƏT SAHƏSİNİN MÖVCUD VƏZİYYƏTİNİN TƏHLİLİ	37
2.1. Pandemiya dövründə biznes infrastrukturunu.....	37
2.2. Pandemiya dövründə xidmət sahələrinin fəaliyyətlərinin qiymətləndirilməsi	42
2.3. Sahibkarlıq subyektlərinə dəstək mexanizmləri	46
III FƏSİL. KORONAVİRUS (COVID-19) PANDEMİYASININ BİZNES VƏ XİDMƏT SAHƏLƏRİNƏ MƏNFİ TƏSİRLƏRİNİN ARADAN QALDIRILMASI YOLLARI	50
3.1. Pandemiya dövrünün biznes infrastrukturuna təsiri	50
3.2. Pandemiya dövrünün xidmət sahələrinə təsiri	60
3.3. Pandemiya dövrünün mənfi təsirlərinin aradan qaldırılması yolları.....	68
NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR	73
İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI.....	78
Sxemlərin siyahısı.	82

GİRİŞ

Mövzunun aktuallığı: İnnovativ infrastrukturun inkişafı iqtisadiyyatın modernləşdirilməsinə yönəlmiş əsas vəzifədir. Elmi tədqiqatlar innovasiya prosesinə rəhbərlik edir, iqtisadiyyatın mütərəqqi sahələri olan sənaye və elmi müəssisə və müəssisələrin yaradılmasına öz töhfəsini verir. Bu iş aktualdır, çünki hazırda Azərbaycanda və bütün dünyada yüksək texnologiyalarla bağlı olan sənayelər ölkələrə öz sosial-iqtisadi potensialını artırmağa imkan verir və bu prosesdə müasir innovativ strukturlar əsas rol oynayır. Biznes və xidmət sahələri elmi-texniki sahədə istehsalın inkişafına müsbət təsir göstərən şərait yaradan, yüksək ixtisaslı kadrlara və təcrübə bazasına malik elmi-innovativ infrastrukturun subyektidir. Azərbaycanda qeyri-neft sektorunun inkişafı strateji vəzifədir. Azərbaycan hökuməti istehsal sektorunun inkişafı üçün bütün mümkün tədbirləri görür. Belə tədbirlər birbaşa dövlət investisiyaları və sahibkarların tətbiq olunan iqtisadiyyatda fəal işləməsinə stimuldur.

Problemin qoyuluşu və öyrənilmə səviyyəsi: Tədqiqat işinin informasiya bazasını Dövlət Statistika Komitəsinin, Azərbaycan Respublikası Turizm və Mədəniyyət Nazirliyinin hesabatları, tədqiqatın mövzusuna aid Azərbaycan və xarici ədəbiyyat, məqalə və jurnallar, həmçinin müvafiq internet mənbələri təşkil edir.

İnfrastrukturun mahiyyətinin elmi tədqiqi aktualdır, çünki infrastruktur nəzəriyyəsində bir sıra problemlər mövcuddur:

- infrastrukturun nəzəri başa düşülməsi istiqamətləri işlənib hazırlanmamışdır;
- struktur və infrastruktur arasında əlaqə qurulmamışdır;
- infrastrukturun təsirinin və səmərəliliyinin müəyyən edilməsi üsulları işlənib hazırlanmamışdır.

Bununla belə, infrastruktur nəzəriyyəsi problemlərinin öyrənilməsi prosesində yuxarıda qeyd olunanlarla yanaşı, aşağıdakı çatışmazlıqlar da müəyyən edilmişdir:

- infrastrukturun dominant tərifi yoxdur;

- iqtisadiyyatın konkret sektorunun konkret infrastruktur növü kimi təsnifləşdirilməsinin əsas meyarı yoxdur və müvafiq olaraq, infrastruktura daxil edilməli olan elementlərin dəqiq tərifı yoxdur;

- infrastruktur və istehsal arasında heç bir əlaqə müəyyən edilməmişdir.

İnfrastruktur obyektiv reallıqdır, onun sürətlənmiş və ya ləngimş inkişafı iqtisadi proseslərin gedişinə əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərir. Belə bir şəraitdə səmərəli sahibkarlıq fəaliyyətinin təmin edilməsi şərtlərindən biri kimi infrastrukturun konseptual aparatının aydınlaşdırılması tövsiyə olunur. İnfrastrukturun formalaşması və inkişafı problemlərinə həsr olunmuş nəzəri əsərlərdə bu konsepsiyanın məzmununu müəyyən etmək üçün ölkədə iqtisadi münasibətlərin inkişafına şərait yaradan həmin elementlərin əhatə dərəcəsinə görə fərqlənən müxtəlif yanaşmalardan istifadə olunur. Bu aspektdə onun nəzərdən keçirilməsinə iki metodoloji yanaşma təklif olunur: infrastrukturun iqtisadi kateqoriya və iqtisadi sistem kimi təhlili.

Tədqiqatın məqsəd və vəzifələri: Dissertasiya işinin məqsədi Azərbaycanda sənaye zonalarının və biznes və xidmət sahələrilərin rolunu aşkara çıxarmaq, respublikanın regionlarında onların yaradılması perspektivlərini öyrənməkdir. Bu işdə respublikanın regionlarında biznes və xidmət sahələrilərin yaradılması imkanları və perspektivləri ilə bağlı sübuta əsaslanan təkliflər formalaşdırılır, biznes və xidmət sahələrilərin inkişafına ərazi, iqtisadi və sosial amillərin təsiri öyrənilir.

Tədqiqatın məqsədinə uyğun olaraq aşağıdakı vəzifələri həll etmək lazımdır:

- investisiya fəaliyyətinin dəstəklənməsi obyektı olan biznes və xidmət sahələrilərin mahiyyətini təhlil etmək;

- biznes və xidmət sahələrilərin inkişafında dövlətin rolunu qiymətləndirmək;

- biznes və xidmət sahələrilərin təşkilati-hüquqi fəaliyyətini nəzərdən keçirmək;

- Azərbaycan biznes və xidmət sahələriləri ilə xarici biznes və xidmət sahələriləri arasında əsas fərqləri göstərmək;

- biznes və xidmət sahələrilərin inkişafı ilə bağlı problemləri müəyyən etmək və müəyyən edilmiş problemlərin mümkün həlli yollarını təklif etmək;

- biznes və xidmət sahələrilərin inkişaf yollarını təhlil etmək.

Tədqiqatın obyektı və predmeti: Tədqiqatın predmeti biznes və xidmət sahələrilərin formalaşması və inkişafı, onların regionların inkişafına təsiridir. Tədqiqat işinin obyektində isə Azərbaycanda biznes və xidmət sahəsi ilə məşğul olan müəssisələrdir.

Tədqiqatın metodları: Tədqiqatın metodoloji əsası kimi iqtisadi nəzəriyyə klassiklərinin əsərlərində və müasir alimlərin antiböhran idarəetmə problemlərinə dair nəşrlərində təqdim olunan fundamental konsepsiyalardan istifadə edilmişdir. Böhran əleyhinə idarəetmənin modellərinin və sistem-dinamik texnologiyalarının işlənilib hazırlanması sistemli, səbəb-nəticə, proses ssenarisi yanaşmaları, rəsmiləşdirmə, statistik və iqtisadi təhlil metodları, modelləşdirmə, ekspert qiymətləndirmələri, iflasın diaqnostikası, proqnozlaşdırma metodları, və s. istifadə olundu.

Tədqiqatın informasiya bazası: Dissertasiya işinin nəzəri və metodoloji əsasını yerli və xarici alimlərin bu tədqiqat sahəsinə aid elmi əsərləri, eləcə də tədqiqat mövzusu ilə bağlı rəsmi və biblioqrafik mənbələr təşkil etmişdir. Tədqiqatın nəzəri əhəmiyyəti onun nəticələrindən biznes və xidmət sahələrilərin strukturunun formalaşdırılması prinsiplərinin gələcək elmi tədqiqatda istifadə etmək imkanındadır. İşin müddəaları ekoloji cəhətdən dayanıqlı ərazinin dizaynında müasir qlobal tendensiyalar kontekstində sənaye parklarının layihələndirilməsi üçün metodiki göstərişlərin, təlimatların, təlimatların hazırlanması üçün əsas ola bilər.

Tədqiqatın məhdudiyyətləri: Tədqiqatın məhdudiyyətləri arasında subyektin məlumat bazasının, iqtisadi və statistik göstəricilər sisteminin məhdud və məxfiliyi vurğulanır.

Tədqiqatın elmi yeniliyi: Bu dissertasiyada əvvəllər aparılan tədqiqatlardan fərqli istiqamətdə aparılır. Tədqiqata kompleks yanaşma ümumilikdə ölkədə sənayenin inkişafı səviyyəsinin yüksəldilməsinə yönəlib. Tədqiqatın yeniliyi aşağıdakılardan ibarətdir:

- Tədqiqat ölkədə biznes və xidmət sahələrilərin inteqrasiya olunmuş şəhər quruluşu kimi inkişaf etməməsi problemini üzə çıxarıb. Bu problem innovativ

fəaliyyətin həyata keçirilməsi üçün əlverişli şəraitin yaradılmasına yönəlmiş metodologiyanın daha ətraflı nəzərdən keçirilməsini və müəyyənləşdirilməsini tələb edir. Azərbaycan Respublikasında biznes və xidmət sahələrilərin perspektiv inkişafı üçün biznes və xidmət sahələrilərin yaradılması konsepsiyasına bütün komponentlərin daxil edilməsi zəruridir.

–Əsərdə ilk dəfə olaraq Azərbaycanın biznes və xidmət sahələriləri ilə xarici ölkələrin biznes və xidmət sahələrilərinin fəaliyyətinin müqayisəli təhlili təqdim olunub, Azərbaycan və xarici biznes və xidmət sahələriləri arasında əsas fərqlər öyrənilib.

Nəticələrin praktiki əhəmiyyəti və tətbiq sahələri: Azərbaycanda sənaye zonalarının və biznes və xidmət sahələrilərinin yaradılması zərurətinin əsaslandırılması, onların inkişaf perspektivlərinin müəyyənləşdirilməsi.

I FƏSİL. BİZNES VƏ XİDMƏT SAHƏLƏRİNİN SOSIAL-İQTİSADI MƏSƏLƏLƏRİ

1.1. Biznes infrastrukturunun sosial-iqtisadi mahiyyəti

İlk dəfə "sahibkarlıq" və "sahibkar" terminləri iqtisadçı Riçard Kantillon tərəfindən istifadə edilmişdir. O hesab edirdi ki, sahibkar risk şəraitində fəaliyyət göstərən şəxsdir. Və sərvətin mənbəyinin iqtisadi səmərənin real dəyərini müəyyən edən torpaq və əmək olması fikrini ifadə etmişdir (Azərbaycan Respublikasının Vergi Məcəlləsi, 2011).

Fransız iqtisadçısı J.B.Seyin fikrincə, ölkə iqtisadiyyatının formalaşmasının əsas hərəkətverici qüvvəsi sahibkar-torpaq mülkiyyətçiləri deyil, sənaye və maliyyə sahibkarları hesab olunur. O, sələflərindən bir qədər fərqli baxış bucağına sahib idi. Jean Baptiste Say sahibkara iqtisadi agent kimi baxırdı (Lockhart, B., 2016 : p.41). Daha sonra A.Marşall (iqtisadçı) bu üç klassik istehsal amilinə (torpaq, kapital, əmək) dördüncü amili - təşkilatı əlavə etdi. Bu andan etibarən sahibkarlıq anlayışı genişləndi, ona verilən funksiyalar da genişləndi (Blanchard, Olivier, Macroeconomics, 2003: p.28).

Rus alimi və iqtisadçısı Anatoli Vyaçeslavoviç Busıginin nöqtəyi-nəzəri müəyyən maraq doğurdu. Sahibkarlıq, onun fikrincə, riskə və mövcud iqtisadi (iqtisadi) əlaqələr sisteminə innovativ yanaşmaya əsaslanan sahibkarlıq fəaliyyətinin formasıdır ki, burada malların istehsalı və bazara tədarükü sahibkarlıq gəliri (mənfəəti) əldə etməyə yönəldilmişdir. Onun fikrincə, peşəkar mənada sahibkarlığın mahiyyəti öz biznesini təşkil etmək və öz biznesini idarə etməklə bağlı funksiyaları kifayət qədər uğurla həyata keçirmək bacarığı kimi başa düşülür.

"Sahibkarlıq" sözünün mahiyyəti və mənası səthdə yatır - o, "öhdəliyə götürmək" sözünün törəməsidir. Bazar iqtisadiyyatının reallıqları isə konsepsiyanın mahiyyətinə aydınlıq gətirir: bəzi hərəkətlər səbəbə görə, lakin gəlir əldə etmək məqsədilə həyata keçirilir (Azərbaycanın vergi xəbərləri, 2009: s.32).

Ölkəmizdə gəlir əldə edən hər bir fiziki və ya hüquqi şəxs ondan dövlət büdcəsinə vergi ödəməyə borcludur.

Eyni zamanda, gələcək sahibkar öz biznesini hansı miqyasda aparacağını müstəqil müəyyən etməkdə azaddır.

Sxem 1: Fərdi sahibkarlıq



Mənbə: Azərbaycanın vergi xəbərləri əsasında müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.

Bir şəxs sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olmaq istəyirsə, əvvəlcə Vergi Xidmətində qeydiyyatdan keçməlidir və yalnız bundan sonra qanuni olaraq sahibkarlıq fəaliyyəti ilə məşğul olmalıdır.

Beləliklə, sahibkarlıq dövlət iqtisadiyyatının əsas elementlərindən biri, onun mövcudluğu və potensial intellektual və yaradıcılıq imkanlarının üzə çıxarılması vasitələrinin mənbəyidir. O, dövlətin iqtisadi strukturunun formalaşmasında prinsiplial əhəmiyyət kəsb edir və bir sıra funksiyaları yerinə yetirir.

Sahibkarlıq fəaliyyətinin təsnifatının əsas meyarı məşğuliyyət növüdür.

Aşağıdakı sahibkarlıq növlərini ayırmaq adətdir:

- istehsal fəaliyyəti əsasında;
- maliyyə fəaliyyətinə əsasən;
- ticarət fəaliyyəti əsasında;
- vasitəçilik xidmətlərinin göstərilməsi üzərində qurulmuş;
- məsləhətçi yardımının göstərilməsi əsasında;
- sığorta ilə əlaqədardır (Abdullayeva R., Muradov A., 2009: 237 s.).

Bu təsnifat hər bir müəssisənin daha çox istehsal dövrünün müəyyən mərhələsi ilə əlaqəli olması prinsipinə əsaslanır. Bu sahibkarlıq növü istənilən ölkənin iqtisadiyyatı üçün əsas və ən mühümdür. Burada bazarda satıla və ya dəyişdirilə

bilən şeylər, dəyərlər, mallar və bir çox başqa faydalı məhsullar yaradılır. Bu növ sahibkarlıq fəaliyyətinin əsasını maddi və intellektual nemətlərin istehsalı təşkil edir.

Sənaye sahibkarlığı:

- sənaye və kənd təsərrüfatı məhsullarının yaradılması;
- tikinti işlərinin icrası;
- sərnişinlərin daşınması;
- malların daşınması;
- rabitə xidmətlərinin göstərilməsi;
- kommunal və məişət xidmətləri;
- informasiya istehsalı;
- təhsil;
- çap və s. (Əlirzayev Ə.Q., 2009: s.24).

Hazır məhsul son istehlakçıya birbaşa sahibkarın özü və ya vasitəçi vasitəsilə satıla bilər. Sahibkarın əsas vəzifəsi elə bir iş qurmaqdır ki, kapital qoyuluşları mümkün qədər tez özünü ödəsin və layihənin əsas kommersiya məqsədinə nail olunsun.

Məhsul və ya xidmətin satılmaması riskinin qarşısını almaq üçün sahibkar paylama kanalları yaratmalıdır. Məhsulların satışı üçün daimi tərəfdaşlarla müqavilələr bağlamaq və ya öz ticarət şəbəkənizi təşkil etmək məqsədəuyğundur (F. Məmmədov, A.Musayev, Y.Kəlbəyev, M.Sadıqov, Z.Rzayev, 2006: s.74).

Kommersiya sahibkarlığının xüsusiyyətləri:

- fəaliyyət sahəsi - ticarət müəssisələri və əmtəə birjalari;
- müxtəlif məhsulların alqı-satqısı üzrə əməliyyatlar və əməliyyatlar əsasında;
- kommersiya istehsalı üçün istehsal növü üçün xarakterik olan maddi ehtiyatlar deyil, istehlakçılara satılması üçün hazır məhsul alınır;
- müştərilərin ehtiyacları ilə bağlı mobillik və çeviklik;
- ticarət sahibkarlığının inkişafı üçün iki əsas şərt yerinə yetirilməlidir: satılan məhsullara sabit tələbat və aşağı alışı qiyməti (Алексунин В.А., 2007: с.41).

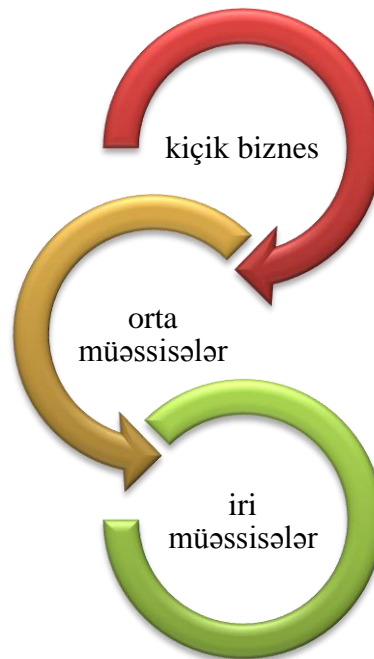
Bu biznes sahəsi fərdi sahibkarları fəal şəkildə cəlb edir. Daha çox bu, ticarətdə sürətli gəlirlərə arxalana biləcəyinizlə bağlıdır. Həmçinin bu sənayedə sahibkarlara minimum tələblər qoyulur, onlar xüsusi bilik və böyük kapital qoyuluşu tələb etmir.

Ticarət sahibkarlığının gözlənilən gəliri gətirməsi üçün yerli bazarda satışa çıxarılan məhsula tələbatın olduğunu dəqiq bilmək lazımdır. İstehlakçıların ehtiyaclarını, onların məmnunluğunu, rəqabət səviyyəsini və s. öyrənmək üçün peşəkar marketinq araşdırması aparmaq lazımdır (Джанджугазова Е.А., 2005: с.29).

Maliyyə bazarı iştirakçılarının sahibkarlıq fəaliyyəti ümumi və xüsusi qanunvericilik aktları, habelə Mərkəzi Bankının və Maliyyə Nazirliyinin normativ hüquqi aktları ilə tənzimlənir.

Məsləhətçi sahibkarlıq son iki onillikdə bütün dünyada fəal şəkildə inkişaf edən iqtisadiyyatın üçüncü sektoruna aiddir (Лавлок К, 2005: с. 1008).

Sxem 2: Konsaltinq şirkətlərinin xidmətlərindən istifadəçilər



Mənbə: Лавлок К, 2005 əsasında müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.

Məsləhət xidmətlərinin çeşidi çox müxtəlifdir, ümumilikdə 84 əməliyyat növü mövcuddur.

Müasir dünyada getdikcə daha tez-tez müxtəlif təşkilati formalı müəssisələr birgə kommersiya maraqlarını qorumaq üçün birləşirlər. Onlar öz işlərini

əlaqələndirirlər ki, bu da ümumi işin səmərəliliyinin artmasına səbəb olur. Eyni zamanda, əməkdaşlıq edən firmalar müstəqilliklərini və hüquqi statuslarını itirmir, münasibətlər müqavilə əsasında qurulur (Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг, 2010: 424 с.).

Korporativ sahibkarlığın növləri:

- narahatlıqlar. Bu, könüllü mərkəzləşdirməyə əsaslanan birgə fəaliyyət üçün müəssisələrin qarşılıqlı əlaqəsidir. Onlar elmi-texniki, istehsalat, sosial, maliyyə, ətraf mühitin mühafizəsi və xarici iqtisadi funksiyaları yerinə yetirə bilərlər;

- biznes assosiasiyaları. Onlara fondlar və ya birliklər də deyilir. Assosiasiya istehsal və təsərrüfat xarakterli bir/bir neçə funksiyanı birgə həyata keçirmək məqsədi ilə müəssisə və təşkilatların müqavilə birliyi.

- konsorsiumlar. Müəssisələrin birləşdiyi vəzifəyə qədər onlar bir müddət yaradılır.

- Mülkiyyət növləri üzrə sahibkarlıq formaları.

Müəssisədə hansı mülkiyyət forması müşahidə olunduğundan asılı olaraq, sahibkarlıq fəaliyyətinin aşağıdakı formaları fərqləndirilir:

- özəl;
- dövlət;
- bələdiyyə.

Şəxsi biznes sizə aşağıdakıların adından iqtisadi fəaliyyət göstərməyə imkan verir:

- müəssisələr (hüquqi şəxs);
- sahibkar (fiziki şəxs) (Freudenberg, N., Silver, M., Hirsch, L., & Cohen, N., 2016: p283–301).

Sahibkarlığın bu formasının fəaliyyəti maddi nemətlər əldə etməyə yönəlmişdir. Şəxsi biznes bir iş adamının və ya onların qrupunun şəxsi vəsaiti ilə təşkil edilir.

Dövlət sahibkarlığı yaradılmış şirkət adından iqtisadi fəaliyyət göstərməyə imkan verir:

- dövlət orqanları. Ölkənin əmlakını mövcud qanunvericilik çərçivəsində xüsusi strukturlar idarə edir. Belə müəssisə dövlət adlanır;

- yerli idarəetmə orqanları. Bu halda şirkət bələdiyyə adlanacaq (F. Məmmədov, A.Musayev, Y.Kəlbəyev, M.Sadiqov, Z.Rzayev, 2006: s.49).

Ölkə iqtisadiyyatının rəqabətqabiliyyətlilik səviyyəsi, eləcə də sənayenin, regionun və hər bir şirkətin rəqabət qabiliyyətinin səviyyəsi əsasən biznes mühitinin vəziyyətindən asılıdır. Sahibkarlıq sayəsində mal və xidmətlərin çeşid siyahısı genişlənir, texnologiyalar inkişaf edir, iqtisadi strukturların ümumi inkişaf səviyyəsi yüksəlir. Sahibkarlığın prinsipləri onun xüsusiyyətlərinə və mahiyyətinin dərk edilməsinə əsaslanır:

- 1) həm mülkiyyətdə, həm də borc götürülmüş əmlakdan sahibkarlıq fəaliyyətində istifadə hüququ;

- 2) mülkiyyət formalarının müxtəlifliyi, onların hüquqi bərabərliyi, fərdi sahibkarlıq strukturlarına münasibətdə imtiyazların və məhdudiyyətlərin olmaması;

- 3) müxtəlif biznes strukturları üçün vahid iqtisadi məkan, malların, xidmətlərin, maliyyə resurslarının sərbəst hərəkəti;

- 4) müxtəlif bazar iştirakçıları üçün bərabər səviyyədə rəqabət şəraitinin yaradılması və haqsız rəqabətin qarşısının alınması;

- 5) biznes strukturlarının resurslarına bərabər çıxış, risk olduqda onların bərabər mənfəət hüququ.

Biznesin uğuru üçün düzgün suallar düzgün cavablardan daha vacibdir (A.Kərimov, 2008: s.75). Üstəlik, söhbət, ilk növbədə, yaxşı qurulmuş mallar, texnologiyalar, biznes üsulları ideyasına şübhə yaradan təxribat xarakterli məsələlərdən gedir. Müştərilərin aktiv monitorinqi, onların problemlərin həlli üçün müəyyən məhsullardan necə istifadə etdikləri, innovativ ideyaları həyata keçirən şirkətlər, praktiki olaraq sahibkarı əhatə edən hər şey problemləri müəyyən etməyə və innovativ həllər tapmağa imkan verir. Müxtəlif sahələrdən ən yaxşı nailiyyətlərlə, qabaqcıl layihələrlə tanışlıq assosiativ düşüncəni inkişaf etdirir, biznes ideyalarının yaradılmasını stimullaşdırır. Bu bacarıqlar ilk növbədə korporativ inkişafa yeni yanaşmalar axtaran korporativ sahibkarlar üçün vacibdir.

Təcrübə bacarıqlarının inkişafı hipotetik təfəkkürün inkişafına, alternativlərdən ən yaxşı variantı tapmaq üçün axtarışda riskli qərarlar qəbul etməyə hazır olmağa əsaslanır.

Beləliklə, sahibkarlıq fəaliyyətinin mahiyyətinin və ona ilkin təsir göstərən amillərin təhlili aşağıdakı nəticələrə gəlməyə imkan verir:

Sahibkarlığın mahiyyəti mənfəət əldə etmək məqsədi ilə, lakin eyni zamanda riskin olması ilə əlaqəli fəaliyyətin müstəqil təşkilindədir. Riskin miqdarı planlaşdırılan mənfəətin səviyyəsi ilə tərs mütənasibdir. Eyni zamanda, azad rəqabətin olması, bütün bazar iştirakçıları üçün bərabər imkanların yaradılması vacibdir;

Sahibkarlıq fəaliyyətinin prinsipləri Konstitusiyanın müddəalarına əsaslanır: azadlıq prinsipi, müxtəlif fəaliyyət formaları, vahid iqtisadi məkan, qanunun aliliyinə riayət edilməsi;

Sahibkarın üzləşdiyi bir sıra problemləri qeyd etmək olar: xarici mühitdən asılılıq, dövlət dəstəyinə ehtiyac, vergitutma formasında maliyyə yükü və müxtəlif inzibati maneələrin mövcudluğu;

Effektiv sahibkarlıq strukturunun yaradılmasında aparıcı rol fəaliyyəti biznesdə innovativ yanaşmanın cəlb edilməsinə, yeniliklərə və təkmilləşdirməyə can atmağa əsaslanan liderə məxsusdur.

Üstəlik, bu qabiliyyət həm zəka funksiyası, həm də davranış funksiyasıdır. Şirkət yalnız innovasiyaların aktiv istifadəsi ilə uğur qazanacaq və onlar həm istehsal olunan məhsul və ya xidmətə, həm də istifadə olunan biznes modelinə aid ola bilər.

Sənaye infrastrukturu ayrı-ayrı sənaye sahələrinin səmərəli fəaliyyət göstərməsinə xidmət edən və bu sahələrin xarici mühitini təşkil edən müxtəlif enerji, yanacaq, nəqliyyat, rabitə, su təchizatı, kanalizasiya, anbar təsərrüfatı, topdansatış ticarəti və digər sahələrdən ibarət vahid sistemdir.

“İnfrastruktur” termini latın infro (alt, aşağı), struktur (struktur, təməl) sözlərindən ibarətdir və alt quruluş deməkdir. İqtisadçılar infrastrukturun, o cümlədən istehsal sahəsinin təbiəti ilə bağlı fikir ayrılığına malikdirlər. Məhz ona görə müasir bazar iqtisadiyyatı sistemində iqtisadi kateqoriya kimi istehsal

infrastrukturu və onun xüsusiyyətləri mülkiyyət münasibətlərinin dəyişməsi və istehsal münasibətlərinin inkişafının müasir şəraitində yerinə yetirdiyi müxtəlif funksiyalar nəzərə alınmaqla aydınlaşdırılmalıdır.

İstehsal infrastrukturunu tədqiq edərkən iki əsas aspekti nəzərə almaq lazımdır. Birincisi, onun təkrar istehsal prosesində istehsalın inkişafına təsiri, ikincisi istehsal infrastrukturunun özünün inkişafı və təkmilləşdirilməsində dövlətin tənzimləyici rolunun gücləndirilməsidir. Məsələn, amerikalı iqtisadçı Pol Samuelson araşdırmasında qeyd edirdi ki, dövlət investisiyalarının əsas hissəsi özəl sektorun uğurlu inkişafı üçün əlverişli şərait yaradır. D. Soseland və başqaları iddia edirlər ki, infrastruktur əmək bölgüsünə, texnologiyanın yayılmasına və yeni texnologiyalardan istifadəyə kömək edir. təşkilati üsullar və ya yeni resurslara və ara məhsullara çıxış əldə etmək üçün daha böyük bazarlara çıxış, istehsalın artımına təsir edir.

Əsas sahələrin xüsusiyyətlərinə görə istehsal infrastrukturunu sənayedə, eyni zamanda kənd təsərrüfatında və tikintidə maddi istehsalın müxtəlif cür mərhələlərinə xidmət edən sektorlara bölünür. Bunlara xammal və hazır məhsulların daşınması üçün nəqliyyat, məhsulların saxlanması üçün anbarlar, bina və tikililər, habelə istehsal üçün kommunikasiya zonaları daxildir. İdarəetmə üsulu ilə təsnif edildikdə istehsal infrastrukturunu hər bir iqtisadi sistemin xüsusiyyətlərinə görə idarə olunduğu üçün bir-birindən fərqlənir. Belə ki, əvvəllər istehsal infrastrukturunu inzibati idarəetmə üsuluna uyğun olaraq dövlətin inhisarında idisə, indi bazar idarəetmə formasına uyğun idarəetmə üsulu tətbiq edilir. Sənaye infrastrukturunu xidmət göstərilən ərazidən asılı olaraq magistral, regional və yerli olmaqla bölünə bilər. Əsas infraqurktura dövlət əhəmiyyətli sənaye infraqurkturu, məsələn, dəmir yolu, su, həmçinin avtomobil və hava yolları və s. daxildir. O, keçdiyi ərazidən asılı olmayaraq respublikanın mühüm funksiyalarını yerinə yetirdiyi üçün əsas istehsal infraqurkturu kimi təsnif edilə bilər. Bir inzibati rayonun ərazisində yerləşən istehsal sahələrinə xidmət edən istehsal infraqurkturunu rayonun istehsal infraqurkturuna, təkcə bir istehsal rayonuna aid olan istehsal infraqurkturunu isə yerli infraqurktura aid etmək olar. Buna misal olaraq, istehsalın səmərəliliyini təmin etmək üçün

yaradılmış yardımçı binalar, anbarlar, liflər, hazır məhsulların daşınması üçün yük maşınları, sənaye su təmizləyici qurğular və digər yerli istehsal infrastrukturuna aiddir. Tələbin və təklifin miqyasına görə istehsal infrastrukturunu üç əsas qrupa bölmək olar: yerli, regionlararası və kompleks. İstənilən iqtisadi rayonda formalaşmış istehsal zonasına xidmət edən istehsal infrastrukturunu zonası yerli tələbatı ödədiyindən, iki və ya daha çox qonşu iqtisadi rayonlardakı oxşar istehsal müəssisələrini birləşdirən və idarə edən istehsal infrastrukturunu rayonlararası istehsaldır. Ölkənin iqtisadi rayonlarında fəaliyyət göstərən istehsal ərazilərini əhatə edən infrastruktur və istehsal infrastrukturunu zonalarını kompleks istehsal infrastrukturunu adlandırmaq olar.

1.2. Xidmət sahələri və onların təsnifatı

Son illərdə iqtisadiyyatda xidmətlərin rolu mühüm dərəcədə artmışdır. Bu, yalnız istehsalın mürəkkəbliyi və bazarın əsas tələbat malları ilə yüksək səviyyədə təmin olunması ilə deyil, həm də xidmət sektorunda yeni fəaliyyət sahələrinin yaranmasına səbəb məhz elmi-texniki tərəqqi ilə bağlıdır. Hazırda istehsalın geniş və dinamik inkişafı maliyyə, informasiya, nəqliyyat və başqa xidmətlər olmadan mümkün deyil. Müasir şəraitdə xidmətlər texniki cəhətdən mürəkkəb malların satışı üçün yüksək səviyyədə xidmət tələb edən malların ticarətinə daha çox təsir göstərir. Məhz buna görədir ki, dünyada birbaşa xarici investisiyaların 40%-dən çoxu xidmətlər sektoruna, əsasən ticarət, bank və sığortaya yönəlib. 1980-ci illərin sonunda inkişaf etmiş ölkələrin ümumi daxili məhsulunda (ÜDM) xidmətlərin payı 70%-ə yaxınlaşırdı, eyni zamanda xidmət sahəsində çalışanların sayı əhəmiyyətli dərəcədə artmışdır.

Xidmət sözü (ingiliscə "service" sözündən götürülmüşdür) - faydalı təsir göstərən eyni zamanda insanın istənilən tələbatını ödəyən əmək fəaliyyətinin nəticəsi kimi xarakterizə olunur. Xidmət bazarı qeyri-istehsal sektoru müəssisələrinin fəaliyyətinin nəticəsi olan xidmətlər mübadiləsi sferasıdır. Bu bazar xidmətlərin xüsusiyyətlərinə əsaslanan bir sıra unikal xüsusiyyətlərə malikdir. Məsələn, bir xidmət təklif olunana qədər mövcud olmur, bu da təklif olunana qədər

qiymətləndirməyi və qiymətləndirməyi çətinləşdirir. Xidmətlər yüksək dərəcədə qeyri-müəyyənlik ilə xarakterizə olunur ki, bu da alıcını əlverişsiz vəziyyətə salır və satıcılar üçün xidmətlərini bazara çıxarmaqda müəyyən çətinliklər yaradır. Bazar iqtisadiyyatının qanunlarına görə məhz inkişaf edən xidmət bazarı tək-cə bir növ əmtəə bazarı deyil, həm də bir sıra spesifik xüsusiyyətlərə malikdir: sahibkarlıq və sahibkarlıq.

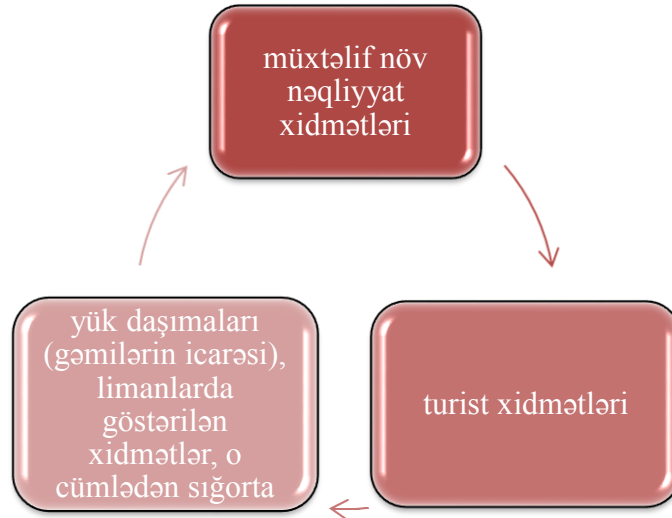
Ümumilikdə xidmət bazarı aşağıdakı xüsusiyyətlərə malikdir:

- bazar proseslərinin yüksək dinamikası;
- sahələrə görə seqmentləşdirmə;
- kapital dövriyyəsinin yüksək tempi;
- bazar konyukturasının dəyişməsinə yüksək həssaslıq;
- xidmət istehsalının təşkilinin xüsusiyyətləri;
- xidmətlərin yüksək səviyyədə paketlənməsi;
- performans nəticələrinin qeyri-müəyyənliyi.

İstehsalın mürəkkəbliyi və bazarın məhsullarla doyması ilə xidmətlərə tələbat artır. Texniki cəhətdən mürəkkəb məhsulların satışında xidmətlərin də rolu artır, məhsulların satışı əlavə xidmətlərlə müşayiət olunur, istehsalın və digər xidmətlərin inkişafı ilə bağlıdır. Xidmətlərin beynəlxalq satışında liderlər əsasən telekommunikasiya, maliyyə, informasiya, təhsil və səhiyyə sahələrində xidmət göstərən Şimali Amerika, Avropa, Yaponiya, Çin və Yaponiyanın inkişaf etmiş ölkələridir. Beynəlxalq xidmətlərin satışının 50%-dən çoxu bu ölkələrin payına düşür. İnkişaf etməkdə olan ölkələr beynəlxalq xidmət ticarətində nisbətən kiçik paya malikdirlər və onların təklif etdiyi xidmətlər əsasən nəqliyyat, turizm və maliyyə (ofşor) xidmətləri ilə bağlıdır. Xidmətlər çox vaxt maddi dəyərlər yaratmayan bütün faydalı fəaliyyət növlərini əhatə edir, yəni. xidmət sektoruna konkret fəaliyyətin daxil edilməsinin əsas meyarı qeyri-maddi və görünməz məhsulların istehsalıdır.

Xidmət sektoru ticarət, nəqliyyat və rabitə, maliyyə və sığortadan tutmuş məşğulluq və məşğulluq da daxil olmaqla müxtəlif vasitəçilik fəaliyyət növlərinə qədər geniş spektrli fəaliyyətləri əhatə edir.

Sxem 3: Xidmətlərin təsnifatı



Mənbə: Küçükkaya, 2006 əsəri əsasınca müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.

Müasir iqtisadiyyatın inkişafının əsas istiqamətləri arasında xidmət sektoru üstünlük təşkil edir. Bu, tək-cə bazar iqtisadiyyatı inkişaf etmiş ölkələrə deyil, həm də bazar islahatları yoluna yenidən qədəm qoymuş keçid iqtisadiyyatına malik ölkələrə də aiddir.

Xidmət sektorunun kəskin artımı onunla bağlı fəaliyyət növlərinin kifayət qədər ətraflı öyrənilməsinə tələb edir. Bu baxımdan, xidmət anlayışının özünü konkretləşdirmək və onun əsasında xidmət sənayesi anlayışını aydınlaşdırmaq lazımdır. Xidmət sektoru mürəkkəb çoxölçülü mexanizm olmaqla, ticarət və nəqliyyatdan tutmuş təhsil və sığortaya kimi geniş fəaliyyət spektrini əhatə edən müasir iqtisadiyyatın ən perspektivli sahələrindən biridir.

Restoran və mehmanxanalar, bərbər salonları və təmir sexləri, idman klubları və təhsil müəssisələri, turizm şirkətləri, audit və konsaltinq şirkətləri, banklar, klinikalar, sanatoriyalar, istirahət evləri - bütün bunlar xidmət sahəsinə aiddir.

Xidmət sahəsinin inkişaf dərəcəsi əhalinin ərazi və sosial mobilliyini, yeni iqtisadi ərazilərin inkişafını, maddi nemətlərin istehsalı və istehlakının səmərəliliyinin yüksəldilməsini təmin edir.

Xidmət sektorunda istehsal prosesi usta ilə müştəri arasında sıx əməkdaşlığı nəzərdə tutur və hətta birgə nəticələrin əldə edilməsi vəziyyəti də mümkündür. Məsələn, muzeyə ekskursiya zamanı bələdçinin hekayəsi xidmət sayılacaq, lakin bu

xidmətin istehlakçıları, yəni ekskursiyaçıların iştirakı olmadan bələdçi öz xidmətini göstərə bilməyəcək.

Üçüncü sektorun (xidmətlərin) sərhədlərini müəyyən etmək çətindir. Sənaye kimi sahələrlə müqayisədə çoxlu kiçik alt sektorları qeyd etmək olar.

Xidmət sahələrini qruplara bölmək üçün müxtəlif prinsiplər təklif edirlər, onlardan birini nəzərdən keçmək olar:

- Ümumi kommunal xidmətlər - bazar iqtisadiyyatında ənənəvi: ticarət, nəqliyyat, rabitə, kommunal xidmətlər (enerji, qaz, istilik və su təchizatı, kanalizasiya, zibilin yığılması), bina və tikililərin təmiri, təmiri, avadanlıqların saxlanması və icarəsi. Bu xidmət növü istehsal yönümlüdür.

- Fərdi xidmətlər xidmət sektorunda sözün əsl mənasında xidməti təşkil edən ən sürətlə inkişaf edən sənaye qrupudur: iaşə, mehmanxana biznesi (otellər, düşərgələr), məişət xidmətləri (bərbər, camaşırxana), əyləncə və istirahət sənayesi, turizm.

- Biznes xidmətləri - bank və maliyyə-kredit fəaliyyəti, marketinq və reklam, mühəndislik, idarəetmə və konsaltinq xidmətləri, kompüter program təminatı (informatika), işə qəbul və məşğulluq, təhlükəsizlik. Bu xidmət növü ev təsərrüfatlarına, istehsalata və fərdi şəxslərə xidmət göstərən istehsalçıların fəaliyyətinin səmərəliliyinin artırılmasına yönəlib.

- Sosial xidmətlər (bir qayda olaraq, dövlət tərəfindən maliyyələşdirilir) - təhsil, səhiyyə, universitet elmi, məktəbəqədər təhsil, sosial təminat (pensiyaçılar və əlillər üçün sığınacaqlar və pansionatlar), mədəniyyət (kitabxanalar, muzeylər, sərgilər), hüquqi xidmətlər.

Sosial xidmətlər, onların başa düşdüyü kimi, cəmiyyətə yönəldilmiş dövlət orqanlarının ölkənin müdafiəsi, asayişin qorunması, daxili təhlükəsizliyin təmin edilməsi, iqtisadiyyatın və sosial proseslərin dövlət tənzimlənməsi funksiyalarının yerinə yetirilməsi, habelə sosial müdafiənin həyata keçirilməsi ilə bağlı xidmətləri daxildir. Lakin buna baxmayaraq, ən çox qəbul edilən nöqtəyi-nəzər ondan ibarətdir ki, xidmət sektorunun təsnifatının təkmilləşdirilməsi həm istehsalat-texniki, həm də funksional-ixtisaslaşdırılmış yanaşmanın daha dolğun uçotu yolu ilə getməlidir.

Beləliklə, sektorun funksional oriyentasiyasında aşağıdakı fərqləri ayırmaq məqsədəuyğundur.

Sxem4: Xidmət sektorunun oriyentasiyasında fərqlər



Mənbə: Küçükkaya, 2006 əsəri əsasında müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.

Təmiz formada xidmətin müstəsna funksional sektorunu təşkil edən bir neçə növ xidmət var. Beləliklə, istehsal yönümlü xidmətlərə istehsal avadanlıqları və texniki sistemlərə texniki xidmət, sazlama, sazlama və təmir xidmətləri daxildir. Bura maddi-texniki ehtiyatların saxlanması, saxlanması və təchizatı xidmətləri və sənaye infrastrukturunun müxtəlif xidmətləri (yollar, körpülər, giriş yolları və s.) aid edilə bilər. Cəmiyyətə yönəlmiş xidmətlərə dövlət orqanlarının ölkənin müdafiəsi, asayişin qorunması, daxili təhlükəsizliyin təmin edilməsi, iqtisadiyyatın və sosial proseslərin dövlət tənzimlənməsi funksiyalarının yerinə yetirilməsi, sosial siyasətin həyata keçirilməsi ilə bağlı xidmətləri daxildir. Onlara çox vaxt dövlət (dövlət) xidmətləri deyilir.

Məişət yönümlü xidmətlərə bir çox evə texniki xidmət və kommunal xidmətlər, məişət xidmətlərinin istehsal növləri daxildir.

Fərdi xidmətlərə aşağıdakılar daxildir: bərbərlik, fotoqrafiya və müxtəlif istirahət və qeyri-məhsuldar istehlak xidmətləri.

Bununla belə, bir çox xidmətlər ikili mənşəlidir, bəziləri isə çoxfunksiyalıdır. Beləliklə, məsələn, nəqliyyat xidmətləri istehsal xidmətlərinə - yük daşımalarına və fərdi xidmətlərə - sərnişin daşımalarına bölünür.

Məişət yönümlü və fərdi xidmətlər özlüyündə xidmətlər adlanır. Onlar xidməti sözün əsl mənasında formalaşdırırlar.

Xidmət sektorunun inkişafı xidmət fəaliyyətinin müxtəlifliyini artırmaqla, həmçinin bu sahə çərçivəsində müxtəlif sənaye sahələri arasında kooperasiya rolunu artırmaqla baş verir. Məsələn, mehmanxana xidmətləri iaşə, ticarət və məişət xidmətləri olmadan tam deyil. Bu zaman bəzilərinin digərlərindən sıx asılılığı yaranır ("Banklar haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu, 2005).

Xidmət sektoru iqtisadi fəaliyyətin xüsusi növü kimi insan inkişafının ən erkən mərhələlərində meydana çıxmağa başlamışdır. Bir çox cəhətdən onun inkişafı cəmiyyətin maddi nemətlərin istehsalında iştirak etməyən insanları dəstəkləmək qabiliyyəti ilə müəyyən edilirdi.

Bu gün xidmət sektoru ilə bağlı olan fəaliyyət növlərinin formalaşmasının təhlili üçün onun hansı tarixi mərhələdə və hansı şəkildə iqtisadi fəaliyyətin tərkib hissəsi kimi meydana çıxmağa başladığı sualı aktual olaraq qalır. Bizim dövrümüzdə elmdə tarixdən əvvəlki dövrlərin icmalarının iqtisadiyyatının necə olduğu barədə tam məlumat yoxdur. Belə icmalar ona görə tarixdən əvvəlki adlanırlar ki, o zaman yaşamış insanların yazı dili yox idi və özləri haqqında mətn mənbələri buraxmırdılar. O dövrün insanları oddan istifadə etməyi bilir, əmək alətlərindən istifadə edir, tədricən yığıcılıqdan məhsuldar təsərrüfat sahəsinə (ovçuluq, köçəri maldarlıq, sadə bitkiçilik) keçirdilər. İnsanın təfəkkürü və onunla əlaqəli obrazlar böyük əhəmiyyət kəsb etməyə başladı ki, bu da cəmiyyətdə mifologiya, sehrli təcrübə kimi hadisələrin meydana çıxmasına səbəb oldu (Məmmədov F.Ə., Musayev A.F., Sadıqov M.M., Kəlbəyev Y.A., Rzayev Z.H., 2010: s.12).

Biznes təcrübəsi də ən sadə formalarında mövcud idi. Xidmətlərlə bağlı fəaliyyət yox idi: icmanın hər hansı bir üzvü kollektiv iş növlərində, özünəxidmətdə iştirak edirdi. Eyni zamanda, ibtidai cəmiyyətdə əmək bölgüsünün başlanğıcı olmuşdur. Belə bir cəmiyyətin inkişafının müəyyən mərhələlərində cins və ya yaş

xüsusiyyətləri ilə birbaşa əlaqəli olan müxtəlif peşələr, status mövqeləri və sosial rollar fərqlənməyə başlayır. Belə bir bölgü insan münasibətlərinin iyerarxiyasını yaratdı, eyni zamanda insanların fərdi keyfiyyətlərinin müxtəlifliyini təyin etdi.

Beləliklə, bu sosial fəaliyyət növlərinin nümayəndələri artıq xidmət sektorunun müasir konsepsiyası ilə əlaqələndirilə bilən fəaliyyət elementlərini yerinə yetirmişlər. Bütün cəmiyyət liderin, şamanın, nağılçıların fəaliyyətinə ehtiyac duyduğundan bu fəaliyyət ictimai münasibətlər məkanında formalaşmışdır. Bu fəaliyyətlər könüllü olaraq, kənar məcburiyyət və qazanc istəyi olmadan həyata keçirilirdi. Onların sayəsində cəmiyyətdə qarşılıqlı yardımın rolu artmış, müxtəlif növ dövlət xidmətləri güclənməyə başlamışdır. O, öz növbəsində, əsasən ailə çərçivəsində həyata keçirilirdi. İcmalarda ailə qohumlardan, təsərrüfat üzvlərindən və ev qulluqçularından ibarət böyük bir qrup idi və onların funksiyasını qullar yerinə yetirirdilər.

Ticarətdə peşəkar-korporativ münasibətlər daha mükəmməl forma almışdır. Ticarət fəaliyyətinin daxili korporativ normalarını (satış, ticarət təhlükəsizliyi və s.) tənziqləməyə imkan verən ticarət assosiasiyaları, cəmiyyətləri (gildyaları), Hanza ittifaqları yaradıldı. Bənzər məqsədlər üçün sənətkarlıq emalatxanaları və korporativ birliklər yaradıldı ki, bunlar da istehsalda əməyi tənziqləyirdi. Qərbi Avropanın bir sıra şəhərlərində universitetlər və məktəblər yarandı, onlar tədricən ilahiyatçıların hazırlanması mərkəzlərindən dünyəvi təhsil müəssisələrinə çevrildilər.

İqtisadiyyatının kapitallaşması yolu ilə irəliləməyə başlayan cəmiyyətlərdə müasir xidmət sektorunun ən mühüm halqası formalaşmağa başlayır: “xidmət təminatçıları – istehlakçılar”. Bu zəncir xüsusilə səyahət sənayesində fəal idi. Getdikcə artan səyyahlar yaxşı bahalı, otellər, içki müəssisələri, meyxanalar tələb edirdi. Əvvəlcə xidmət göstərənlərin və ondan istifadə edənlərin davranışı həm adət-ənənə, həm də dini inanc və normalarla tənziqlənirdi. Amma tədricən onların arasında münasibətlərdə dövlətin təyin etdiyi hüquqi stereotiplər və normalar üstünlük təşkil etməyə başladı.

Müasir dövrdə Qərbi Avropa sivilizasiyası sosial inkişafın yeni amillərini - yeni sənaye cəmiyyətinin əsasını təşkil edən texnologiya, sənaye istehsalı və elmi fəallaşdırmağa başladı.

20-ci əsrin ortalarından (elmi-texniki inqilab dövrü) xidmət sahəsinin inkişafında keyfiyyət dəyişikliyi baş verdi, sənaye mədəniyyəti formalaşdı. İndi maddi istehsal özü xidmətin (xidmət sahəsinin) inkişafından asılı idi. Sahibkar hər hansı məhsul istehsal etməzdən əvvəl bir sıra marketinq araşdırmaları aparmalı, öz fəaliyyəti sahəsindəki yeniliklərdən xəbərdar olmalı idi. Elmi işçilərin iştirakı və yüksək ixtisaslı kadrların hazırlanması olmadan yeni, yüksək texnologiyalı malların ixtirası qeyri-mümkün olardı. Xidmət sahəsinin elm, təhsil, ticarət kimi sahələri elmi-texniki tərəqqi istiqamətində əsas istiqamətlərə çevrilmişdir.

Sənayeləşmə dövrü dünya iqtisadiyyatında resursların yenidən bölüşdürülməsinə təkan verdi. İndi resursların böyük hissəsi ticarətdə deyil, ən iri sənaye sahələrində və kredit-bank sektorunda cəmləşmişdir. Nəticədə şəhər əhalisinin xüsusi çəkisi artır, elmi-texniki tərəqqinin məhsulları ilə bağlı yeni peşələr meydana çıxır.

Sənaye tipli cəmiyyətdə ehtiyacları qeyri-bərabər olan təbəqə və qrupların müxtəliflik səviyyəsi yüksəlir ki, bu da öz növbəsində yeni xidmət növlərinin yaranması imkanlarını genişləndirir. Sənaye cəmiyyətinin üzvləri artıq qulluqçulara və özünəxidmət prinsiplərinə arxalana bilməzlər. Onlar öz işlərini istehsal fəaliyyəti prinsipləri əsasında təşkil edən xidmət sahələrindən istifadə etməyə məcbur olurlar.

Beləliklə, sənayeləşmə nəticəsində üçüncü sektor inkişafda əhəmiyyətli yüksəliş əldə edir. Xidmət sektoru yeni sosial-mədəni ehtiyaclar yaratmağa və bununla da bazarda istehlakın həcmi artırmağa başlayır. Xidmətlər yeni sənaye istehsalı texnologiyaları ilə sıx bağlıdır və adi insanların gündəlik həyatının bir hissəsidir.

Nəhayət, XX əsrin ortalarından iqtisadiyyatda əvvəlcə inkişaf etmiş, sonra isə digər ölkələrdə post-sənayeləşmə prosesi başlayır (sənaye cəmiyyətindən postindustrial cəmiyyətə keçid). Bu proses çox güman ki, bütün ölkələrə yayılaraq müasir dünya iqtisadiyyatında əsas tendensiya olaraq qalacaq.

Bir çox inkişaf etməkdə olan ölkələrdə aktiv sənayeləşmə hələ də davam etsə də, müasir dünya iqtisadiyyatda üçüncü sektorun payının sürətlə artması ilə xarakterizə olunur. Xidmət sektorunun artımı ilk növbədə elm və elmi xidmətlər, təhsil, mədəniyyət, incəsənət və qeyri-maddi istehsalın digər sahələri ilə bağlıdır. Bilik və əmək post-sənaye cəmiyyətində əsas istehsal resursu hesab olunur. İqtisadi əlaqələr əsasən yeni bilik və texnologiyaların inkişafı və istifadəsi bacarığı ilə müəyyən edilir.

Üstəlik, iqtisadiyyata xidmət prosesi başlayır, yəni. əvvəllər sənaye istehsalı çərçivəsindən kənara çıxanlar - idarəetmə fəaliyyəti, informasiya və istehsal axınları və nəhayət, xidmət işçilərinin özlərinin mədəniyyət səviyyəsi və peşəkar keyfiyyətləri layiqli investisiya dəstəyi alır.

Xidmət sahəsinin inkişaf səviyyəsinin qiymətləndirilməsi üsulları böyük elmi və praktik əhəmiyyət kəsb edir. Elmi əhəmiyyəti ondan ibarətdir ki, üsulların düzgünlüyü müxtəlif sosial-iqtisadi tipli ölkələrin iqtisadiyyatında bu sahənin əhəmiyyətini artırır. Praktiki əhəmiyyəti xidmət sektorunda müxtəlif problemlərin səmərəli həlli, göstəricilər sisteminin dəqiqləşdirilməsi, habelə bütövlükdə xidmət sektorunda ayrı-ayrı sahələr üzrə hesabatların qurulması ilə müəyyən edilir.

İqtisadi inkişafın və məskunlaşmanın ümumi səviyyəsinin verilmiş göstəriciləri həm ayrı-ayrı sənaye sahələrinin, həm də bütövlükdə xidmət sahəsinin inkişaf səviyyələrində mövcud olan fərqləri izah etməyə imkan verir. Onu da aydınlaşdırmaq lazımdır ki, tədqiqatın miqyasından (respublika, rayon, rayon, qəsəbə) asılı olaraq nəzərə alınan göstəricilərin diapazonu dəyişir.

1.3. Müasir dövüdə biznes və xidmət sahələrinin qiymətləndirilməsi

Biznes təkcə aktivlər toplusu deyil, biznes həm də bu əmlak ətrafında inkişaf edən münasibətlər sistemidir. Biznes bir sıra əmlakın əlavə dəyər gətirmək qabiliyyətlidir. Və belədirsə, biznesin qiymətləndirilməsi yalnız əmlak kompleksinin qiymətləndirilməsi ilə məhdudlaşmır. Əlavə dəyər yaradan başqa məsələlər də var. Bu məsələ qeyri-maddi aktivlərdir. Məhz onlar, bu qeyri-maddi aktivlər əmlakdan (yaxud məlumatdan) əlavə dəyəri “çıxarmaq” üçün bir vasitədir.

Həm də mənfəəti kapitallaşdırmaqla "maddi komponentin" dəyərinin artmasına töhfə verirlər.

Beləliklə, əgər siz bir sahibkar, biznes sahibi kimi qeyri-maddi aktivlərin qiymətləndirilməsi ilə maraqlanmırsınızsa, o zaman siz özünüz biznesinizin real dəyərinin aşağı qiymətləndirilməsinə töhfə verirsiniz, onu yalnız maddi aktivlərin dəyərinə endirirsiniz. Biznesin qiymətləndirilməsi şirkətin nizamnamə kapitalının və ya onun hər hansı bir hissəsinin (məsələn, 10% pay) bazar dəyərinin qiymətləndirilməsidir.

Müəssisənin səhmlərinin dəyərinin qiymətləndirilməsi biznesin qiymətləndirilməsinin xüsusi halı kimi qəbul edilə bilər. Dərhal qeyd edək: biznesin qiymətləndirilməsi və əmlakın bazar dəyərinin qiymətləndirilməsi eyni anlayışlardan uzaqdır, çünki biznesin qiymətləndirilməsi müəssisənin sahibi üçün dəyərini müəyyən etməyi nəzərdə tutur (tutaq ki, onu satmaq qərarına gələn), lakin bir hissəsi aktivlərin, yəni əmlak, bildiyiniz kimi, borc kapitalı hesabına maliyyələşdirilə bilər.

Müəssisənin idarə edilməsində hər hansı dəyişikliklərin yetkin olmalıdır, yəni onların görünüşü üçün obyektiv əsas var. Və bəlkə də, hazırda bazar idarəetmənin səmərəliliyi üçün getdikcə daha sərt tələblər qoyur.

Mütəxəssislər hesab edirlər ki, hazırda şirkətinizin nə qədər dəyərli olduğunu bilməmək bazarda yerinizi və strateji inkişaf prioritetlərini başa düşməməyə bərabərdir. Aydındır ki, istənilən strategiya konkret idarəetmə tədbirləri ilə dəstəklənir. Eyni zamanda, istənilən vaxt müəssisənin dəyəri ilə bağlı suala cavab verən struktur bölmənin yaradılması yalnız ilk addımdır. Dəyər idarəetmə sistemini formalaşdırmaq üçün bir-biri ilə aydın şəkildə əlaqəli addımlar silsiləsi izlənməlidir.

Qiymətləndirmə prinsiplərinin üç qrupunu ayırmaq olar:

- sahibinin fikirləri əsasında;
- əmlakın istismarı ilə əlaqədar;
- bazar mühitinin fəaliyyətinə görə.

Prinsiplərin çox olması o demək deyil ki, siz onların hamısını birdən tətbiq edə bilərsiniz. Hər bir halda əsas və köməkçi prinsiplər vurğulanır.

Prinsiplərə gəlincə, bazar iqtisadiyyatı subyektlərinin yalnız əsas davranış nümunələri meydana çıxır. Real həyatda bir sıra amillər onların hərəkətini təhrif edə bilər. Bazar iqtisadiyyatına keçid mərhələsi üçün xarakterik olan bazar münasibətlərinin qeyri-kamilliyi qiymətləndirmə prinsiplərinin fəaliyyətini daha da təhrif edir. Bu səbəblərdən qiymətləndirmə prinsipləri yalnız bazar münasibətləri subyektlərinin iqtisadi davranışının meylini əks etdirir və belə davranışa zəmanət vermir.

Eyni zamanda, ölkəmizdə bazar münasibətləri inkişaf etdikcə biznesin qiymətləndirilməsinin obyektiv prinsiplərinin təsiri də artacaqdır. Hər hansı bir əmlakın dəyərinin əsas meyarı onun faydalılığıdır. Biznes yalnız real potensial sahibi üçün faydalı ola bildikdə dəyər qazanır. Hər bir istehlakçı üçün faydalılıq fərdi, lakin keyfiyyət və kəmiyyət baxımından zaman, məkan və qiymət baxımından müəyyən edilir. Bununla belə, bazar iqtisadiyyatında mülkiyyətçi üçün obyektin ümumi faydası kimi onun gəlir əldə etmək qabiliyyətini ayırmaq olar. Müəssisənin faydalılığı onun müəyyən bir yerdə və müəyyən bir müddət ərzində gəlir əldə etmək qabiliyyətidir. Faydalılıq nə qədər böyükdürsə, təxmin edilən dəyər də bir o qədər yüksəkdir. Faydalılıq prinsipi ondan ibarətdir ki, müəssisə mülkiyyətçinin ehtiyaclarını nə qədər çox ödəyə bilirsə, onun dəyəri də bir o qədər yüksək olur.

İstənilən istifadəçinin nöqtəyi-nəzərindən müəssisənin qiymətləndirilmiş dəyəri eyni kommunal xidmətə malik oxşar müəssisə üçün minimum qiymətdən yüksək olmamalıdır. Bundan əlavə, əgəlabatan bir müddət ərzində oxşar faydalılığı olan yeni bir obyekt yaratmaq üçün xərclənə biləcəyindən daha çox bir obyekt üçün pul ödəmək əgəlabatan deyil. Faydalılıq prinsipinin tətbiqinin daha bir aspekti: investor gəlir axını təhlil edərsə, o zaman maksimum qiymət risk və keyfiyyət səviyyəsi oxşar olan digər gəlir axınlarını öyrənməklə müəyyən ediləcək. Bu halda əvəzedici obyektin dəqiq surət olması şərt deyil, qiymətləndirilən obyektə oxşar olmalıdır və sahibi onu istədiyi əvəzedici kimi qəbul edir.

Qiymətləndirmə prinsiplərinin ikinci qrupu mülkiyyətin istismarı ilə idarə olunur və istehsalçıların təmsil olunması ilə bağlıdır.

İstənilən iqtisadi fəaliyyətin gəlirliliyi dörd istehsal amili ilə müəyyən edilir: torpaq, əmək, kapital və idarəetmə. Biznesin gəlirliliyi bütün dörd amilin nəticəsidir, ona görə də bir sistem kimi müəssisənin dəyəri gəlirin qiymətləndirilməsi əsasında müəyyən edilir.

Müəssisəni qiymətləndirmək üçün hər bir amilin müəssisənin gəlirlərinin formalaşmasına verdiyi töhfəni bilmək lazımdır. Beləliklə, qiymətləndirmənin başqa bir prinsipi meydana çıxır - töhfə prinsipi, aşağıdakılardan ibarətdir: hər hansı əlavə aktivin müəssisə sisteminə daxil edilməsi iqtisadi cəhətdən məqsədəuyğundur.

Fiziki cəhətdən daşınmaz, əmək, kapital və idarəetmə amilləri ona cəlb edilməlidir. Bu o deməkdir ki, bu amillərə görə ilk olaraq kompensasiya ödənilməlidir, yerdə qalan pul isə onun sahibinə torpaq sahəsindən istifadə haqqının ödənilməsinə gedir.

Qalıq məhsuldarlıq istifadəçiyə gəlirləri artırmaq və ya xərcləri mümkün qədər azaltmaq imkanı verən torpaqdan yarana bilər. Məsələn, torpaq sahəsi daha yüksək gəlir təmin edərsə və ya onun mövqeyi xərcləri minimuma endirməyə imkan verirsə, müəssisə daha yüksək qiymətləndiriləcəkdir.

Torpaq sahəsinin qalıq məhsuldarlığı idarəetmə, əmək və əsaslı istismar xərcləri ödənildikdən sonra torpaq sahəsinə aid edilən xalis gəlir kimi müəyyən edilir. Bu qalıq məhsuldarlıq prinsipidir.

İstehsal amilləri özlüyündə deyil, onların təkrar istehsal dövrü, kapital dövriyyəsinə yeri nəzərə alınmaqla qiymətləndirilir.

Bu baxımdan köhnəlmiş texnoloji avadanlıqların tam dəyişdirilməsi, yeni avadanlıqların sökülməsi və quraşdırılması üçün ödəniş tələb olunacaq ki, bu da müəssisənin dəyərini qiymətləndirərkən nəzərə alınmalıdır.

Əksinə, yüksək ixtisaslı işçi qüvvəsi istehsal fəaliyyətinin növünün dəyişməsi və ya dəyişməzliyi baxımından qiymətləndirilməlidir; köhnəlmiş avadanlıqlarla zəngin təcrübəyə malik yüksək ixtisaslı işçilərin yenidən hazırlanması daha çətinidir. Bütün bu amillər alıcı tərəfindən nəzərə alınmalıdır.

Bu və ya digər istehsal amilinin dəyişməsi obyektin dəyərini artırma və ya azalda bilər. İqtisadi nəzəriyyənin bu mühüm mövqeyindən biznesin qiymətləndirilməsinin

başqa bir prinsipi irəli gəlir ki, onun məzmunu belə ümumiləşdirilə bilər: ehtiyatlar istehsalın əsas amillərinə əlavə olunduqca, xalis gəlirlilik xərclərin artım sürətindən daha sürətlə artmağa meyllidir.

Bu yavaşlama, məsrəf artımı əlavə resursların xərcindən az olana qədər baş verir. Bu prinsip marjinal gəlir nəzəriyyəsinə əsaslanır və marjinal məhsuldarlıq prinsipi adlanır. Müəssisə, inkişaf və mövcudluq qanunlarından biri elementlərinin tarazlığı, mütənasibliyi olan bir sistemdir.

Müəssisənin ən böyük səmərəliliyi istehsal amillərinin obyektiv müəyyən edilmiş mütənasibliyi ilə əldə edilir.

Müəssisə sisteminin müxtəlif elementləri ötürmə qabiliyyətinə və digər xüsusiyyətlərə görə bir-birinə uyğun olmalıdır. Proporsionallığın pozulmasına gətirib çıxaran hər hansı elementin sistemə əlavə edilməsi müəssisənin dəyərinin artmasına səbəb olur.

Beləliklə, bir müəssisənin dəyərini qiymətləndirərkən balans (mütənasiblik) prinsipini nəzərə almaq lazımdır, ona görə istehsal amillərinin optimal dəyərlərini müşahidə etməklə müəssisədən maksimum gəlir əldə etmək olar.

Müəssisənin dəyərinin qiymətləndirilməsi prosesində daşınmaz əmlakın, maşın və avadanlıqların, əqli mülkiyyətin qiymətləndirilməsində olduğu kimi metodoloji yanaşmalardan istifadə olunur. Ancaq eyni zamanda, təbiətdə bir qədər fərqlidirlər. Aşağıdakı yanaşmalar qəbul edilir:

Sxem 5: Müəssisənin dəyərinin qiymətləndirilməsinə yanaşmalar



Mənbə: Freudenberg.N, 2016 əsəri əsasında müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.

Gəlir yanaşması, rasional investurun (gələcək sahibinin) şirkət üçün gələcəkdə əldə etdiyi gəlirdən çox pul ödəməyəcəyi fərziyyəsinə əsaslanır. Buna görə də vəzifə şirkətin gələcək fəaliyyətini proqnozlaşdırmaq və kapitalın gətirdiyi gəlirin miqdarını müəyyən etməkdən ibarətdir.

Biznes qiymətləndirməsində oxşar şirkətin metodu adlandırılan müqayisəli yanaşma belə bir fərziyyəyə əsaslanır ki, müəssisənin ən yüksək dəyəri oxşar müəssisə üçün əldə edilə bilən ən aşağı qiymətlə müəyyən edilir. Metodun əsas ideyası müəssisəni əldə edərkən ya səhm qiyməti, ya da əməliyyat qiyməti məlum olan analoji müəssisələri tapmaqdır. Bundan əlavə, hesablamalar qiymətin birbaşa mütənasibliyi fərziyyəsinə və bəzi maliyyə göstəricilərinə (məsələn, səhm üzrə xalis mənfəət) əsaslanır.

Xərclərə əsaslanan yanaşma, daha çox mülkiyyətçi adlanır, müəssisənin dəyərinin sahibinin çəkdiyi məsrəflərə uyğun olmasıdır. Bütün məsrəflər (həm cari, həm də əsaslı) müəssisənin mülkiyyətində maddiləşir. Lakin şirkətin fəaliyyəti, artıq bildiyimiz kimi, borc kapitalı hesabına maliyyələşdirilə bilər. Nəticə etibarilə, kapitalın dəyərinin müəyyən edilməsi vəzifəsi müəssisənin bütün aktivlərinin bazar dəyərinin hesablanmasına qədər azaldılır, sonra isə borc götürülmüş kapitalın məbləği azalır. İnvestisiya olmadan iqtisadiyyat normal fəaliyyət göstərə bilməz. Heç bir ölkə pul və qiymət siyasətindəki bu sabitliyi iqtisadi artıma çevirməyə, iqtisadiyyata həyati əhəmiyyətli kapital axınıni təmin etməyə müvəffəq olmayıb.

Mikroiqtisadi səviyyədə düzgün, sabit və proqnozlaşdırıla bilən şərtlər investora öz kapitalını etibarlı şəkildə və ən azı ortamüddətli perspektivdə mənfəətlə yatırmağa imkan verməlidir.

Xidmət sektorunun investisiya cəlbediciliyi onun inkişaf vəziyyəti hesab olunur ki, bu zaman investor üçün məqbul olan investisiya müddətində yüksək ehtimalla qənaətbəxş gəlirlilik səviyyəsi və ya digər müsbət effekt əldə edilə bilər. Bu iqtisadi kateqoriya xidmət sektorunda fəaliyyət növləri (likvidlik, ödəmə qabiliyyəti, aktivlik və s.) üzrə fəaliyyət göstəriciləri toplusu ilə qiymətləndirilir.

Müasir dünyada birbaşa xarici investisiyaların xidmət sektoruna yönəlməsi bir sıra sahələrdə özünü göstərir. Birincisi, hazırda bir çox ölkələrdə xarici sərmayənin əsas hissəsini xidmətlər təşkil edir və onların xarici firmaların filialları tərəfindən təmsil olunan təchizatçıları artan xidmətlərdə mühüm rol oynayır. Xidmət sektoruna yatırılan birbaşa xarici sərmayələrin böyük hissəsi maliyyə, turizm, ticarət kimi sahələr üzrə daxili bazarların inkişafına yönəldilir və ya nisbətən yaxınlarda özəl sahibkarlar üçün açılmış sahələrə (telekommunikasiya, informasiya texnologiyaları) gedir. İkincisi, sektorun liberallaşdırılması dövlətin və ya yerli firmaların üstünlük təşkil etdiyi sahələrə əhəmiyyətli dərəcədə birbaşa xarici investisiyaların qoyulmasına səbəb olmuşdur. Üçüncüsü, dünyanın bütün böyük iri TMK-ları xidmət sektorunda fəaliyyət göstərir.

Müasir mərhələdə xidmət sektorunun investisiya cəlbediciliyini təhlil edərkən qeyd etmək lazımdır ki, maliyyə böhranı şəraitində xarici investisiya axını dayanmayıb. Xüsusilə, 2009-cu ildə xidmət sektoruna birbaşa xarici investisiyalar 146 milyard dollardan çox olub. Amma 2009-cu ildə investisiyaların ümumi həcmi 2008-ci illə müqayisədə cəmi 6 milyard artdığı halda, 2008-ci ildə 92 milyard dollar artıb. Bu fərq global maliyyə böhranının investisiya mühitinə təsiri - çoxlu sayda yerinə yetirilməmiş borc öhdəlikləri ilə xarakterizə olunur. İnvestorların və onların investisiyalarının müdafiəsi ilə bağlı məsələlər üzrə hüquqi bazanın təkmilləşdirilməsi də bu xidmət növünün investisiya cəlbediciliyinin artırılmasına kömək edəcəkdir.

Maliyyə böhranı maliyyə institutlarını xidmət sektoruna investisiya yatırmağa daha çox diqqət yetirməyə sövq edib. Bir çox banklar vergilərin səmərəli yığılması üçün tələbləri artırdılar, bərpa üçün əsas hədəflərə yenidən baxdılar və kollektor agentliklərinin sayını genişləndirdilər. Xarici investorlar tərəfindən borcların ödənilməməsi ilə bağlı vəziyyət çox vaxt daha mürəkkəbdir. Ödənişləri toplamaq üçün xarici şirkətlərə müraciət etmək investorlar üçün adi bir təcrübədir ki, bu da investorları qanunvericilikdə və sərmayə qoyan ölkənin dövlət qurumları ilə işləməyin mürəkkəb təcrübələrində çaşdırıb bilər. Xarici investorların hüquqlarının müdafiəsi məqsədilə investorların və kollektor agentliklərinin əməkdaşlığını hər iki

tərəf üçün aydın və təhlükəsiz edən, hüquqlarını və qanuni maraqlarını qoruyan vahid şəbəkədə birləşdirilməsi tələb olunur ki, bu da maliyyə və investisiya risklərini azaldacaq.

Böhran dövründə xidmət sektoruna investisiyaların cəlb edilməsi göstəricilərinə ən çox xarici makroiqtisadi amillər təsir etmişdir. Birbaşa xarici investisiyaların xaricə axını həm planlaşdırılan investisiya layihələri, həm də mövcud layihə sazişləri ilə bağlı adsızdır. Bu problemi həll etmək üçün xarici investorları həyata keçirilən layihələrdə iştirakını davam etdirməyə inandırmaq, eləcə də yaxın gələcəkdə inamlı investisiya potensialı nümayiş etdirmək lazım idi.

İqtisadiyyatın təkcə xammal sektoruna deyil, xidmət sektoruna investisiyaların əhəmiyyətli hissəsini cəlb etmək üçün prinsipial olaraq yeni mühit lazımdır. Xidmət sektoru inkişaf edir, qanunvericilik bazasında yeniliklər, 100-dən çox federal qanuna yenidən baxılmasını, habelə bir sıra yeni qanunların qəbulunu tələb edən getdikcə daha çox bilik tutumlu sənayelər yaranır. Bu, texnologiya bazarı alətlərinin işə salınması, onların iqtisadiyyatın bütün sahələrinə daha da daxil edilməsi, yaradılması üçün lazımdır.

Bu gün investisiyalara insanın yaradıcılıq potensialının artırılması (Freudenberg, N., Silver, M., Hirsch, L., & Cohen, N., 2016: p301), onun ictimai istehsalda səmərəli iştirak etmək qabiliyyətinin saxlanması xərcləri də daxil edilməli olduğu halda, iqtisadi artımın insanların fəaliyyətindən asılılığı anlayışlarını kökündən dəyişdirmək lazımdır. Müasir postindustrial cəmiyyətlərdə şəxsi istehlakı maksimuma çatdırmaqla iqtisadi artımı stimullaşdıran investisiyalara imkan verən mexanizm yaranıb ki, bu da həmişə onlara qarşı olub. Bu, fərdin inkişafı ilə bağlı faktiki olaraq bütün əsas istehlak növlərini ən məhsuldar resursun yaradılması vasitəsinə çevirmiş yeni cəmiyyətin ən mühüm xüsusiyyətlərindən biridir.

Xidmət sektoru, tükənmə xüsusiyyətinə malik olmayan bir resursun istehsal edildiyi iqtisadiyyatın xüsusi bir sahəsidir. Bu iqtisadi sektora hər zaman ehtiyac olacaq. Son illərdə digər sənaye sahələrindən xidmət sektoruna investisiya qoyuluşlarında fərq yaranmışdır ki, bu da göstəricilərdən biri kimi - informasiya və informasiya texnologiyalarının əldə edilməsi xərclərinin artması və əsas vəsaitlərin

alınması xərclərinin azalmasıdır. Bu baxımdan xidmət sektoru iqtisadiyyatın ən cəlbedici investisiya sahələrindən biridir.

Xidmət sektorunun payı sürətlə artır və dünyada orta hesabla 60%-ə çatır ki, bu da postindustrial dövrə keçidlə səciyyələnir. Kənd təsərrüfatının və sənayenin payı getdikcə azalır, ümumi göstəricilərdə azalma müşahidə olunur. Dünya ÜDM-nin yaradılmasında təkcə sənayenin payının azalması deyil, həm də ilk növbədə əhalinin orta və yüksək gəlirli olduğu ölkələrdə istehsal sənayesinin ÜDM-də payının azalması müşahidə olunur. Sənaye sektorunda məşğul olan əhalinin xüsusi çəkisi azalır.

İnkişaf etmiş ölkələr təbii sərvətlərdən deyil, biliyin, əməyin istifadəsinə getdikcə daha çox önəm verirlər, elm tutumlu texnologiyalara keçid bu ölkələrin təbii ehtiyatlara tələbatını ləngidir.

Beynəlxalq bilik ticarəti artır. İnformasiyanın mövcudluğu, ucuz rabitə və nəqliyyatla birlikdə beynəlxalq kapital axını üçün güclü stimul oldu.

ÜDM-də ali sektorun payı ən aşağı olan ölkələrin, o cümlədən orada işləyənlərin xüsusi çəkisi azalır, investisiya cəlbediciliyi artır.

Son iki onillikdə dünya ölkələrinin iqtisadiyyatlarında xidmətlərin rolunun artması tendensiyası müşahidə olunur.

II FƏSİL. AZƏRBAYCANDA BİZNES VƏ XİDMƏT SAHƏLƏRİNİN MÖVCUD VƏZİYYƏTİNİN TƏHLİLİ

2.1. Pandemiya dövründə biznes infrastrukturu

COVID-19 Pandemiyası ilə birlikdə pandemiya qarşı görülən və sonradan yumşaldılan bir çox tədbirlər xidmətlərin göstərilməsinə mənfi təsir göstərir. Əsas olanlar arasında; Səyahət məhdudiyətləri, karantinlər, təhsil müəssisələrinin bağlanması ilə distant təhsil, ölkədə bir müddət əvvəl dayandırılmış komendant saatları, əvvəllər fəaliyyəti dayandırılmış, lakin yenidən normal ölçülərdə fəaliyyət göstərməsinə icazə verilən bərbərxanalar, kafelər, restoranlar. və ticarət mərkəzlərinin bağlanması ola bilər.

Nəticədə istehsalat sahəsindən kənarında istehlakçıya xidmətin göstərilməsi nöqtəsində hələ də ciddi problemlər qalmaqdadır. Təbii ki, bu pozulmalar məşğulluğun səviyyəsinə də mənfi təsir göstərir və bundan sonra da olacaq.

Ölkənin mövcud iş həyatı və məşğulluq strukturu da pandemiya təsirlənmiş səviyyədə təsirli olacaq. Ölkədə işsizliyin yüksək olmasının səbəbləri arasında 2020-ci ilin fevral ayı etibarilə ölkədəki ümumi işsizlik nisbəti də var.13,6%, gənclər arasında işsizlik nisbəti isə 24,4 təşkil edir.

Pandemiya kimi risklər sosial təminat sisteminin əhatə dairəsinin əhəmiyyətini daha da aydınlaşdırıb. COVID-19 Pandemiyası ilə böhran zamanı və ondan sonra dövlətin mütləq müdafiə qalxanı altında olan insanlar işsizlik və gəlir itkisi risklərindən qorunur. Ölkədə bu insanların sayı təqribən 26,4 milyondur və bura məmurlar, dövlət sektorunda çalışan 4/a statuslu işçilər, bu iki qrupun himayəsində olan şəxslər və təqaüdçülər daxildir. Mütləq qorunma siperindən kənarında təqribən 55,3 milyon adamın birbaşa iş və gəlir təminatı yoxdur və özəl sektorda 4/a altında çalışanlar, 4/b əhatəsində çalışan biznesmen və sənətkarlar və onların himayəsində olanların 43,8 milyonunu təşkil edir. bu qrupun əksəriyyətini təşkil edir.

COVID-19 Pandemiyasının məşğulluğa təsirlərinə qarşı həyata keçirilən tədbirlərə eyni zamanda pandemiya-iqtisadiyyat-məşğulluq arasında çox sıx əlaqə

olduğu üçün bu 3 sahədə həyata keçirilən tədbirlər də daxildir. Çünki iqtisadi böhran bilavasitə pandemiya ilə bağlıdır və məşğulluğa həm pandemiya, həm pandemiya qarşı tədbirlər, həm də iqtisadiyyatda baş verən neqativ hallar birbaşa təsir edir. Bu çərçivədə pandemiyanın yuxarıda qeyd olunan təsirlərini və böhranın yaratdığı problemləri minimuma endirmək üçün digər ölkələr kimi Ölkə də bir çox tədbirlər görüb və həyata keçirib. Məşğulluğu qorumaq üçün iqtisadiyyatı dirçəltmək lazımdır və iqtisadi bərpa üçün COVID-19 Pandemiyasına nəzarət etmək lazımdır.

Pandemiya ümumilikdə Ölkə üçün istehsala və məşğulluğa mənfi təsir göstərsə də, bu təsirin dərəcəsi biznes sahələrinə görə fərqlənir. Turizm kimi bəzi sektorlar pandemiya dan daha çox təsirlənsə də, bəzi sektorlarda pandemiyanın mənfi təsirləri nisbətən aşağı və ya dəyişkən ola bilər. İqtisadi daralmanın yüksək olduğu istehsal, topdan və pərakəndə ticarət, yaşayış və yemək xidməti fəaliyyətləri və daşınmaz əmlak fəaliyyətləri işsizlik riskinin ən yüksək olduğu iş sahələridir.

Xüsusilə, istehsal sənayesi COVID-19 Pandemiyasından ən çox təsirlənən və istehsal və məşğulluq baxımından yüksək risk daşıyan iş sahələrində ön sıralardadır. 5,114 min nəfərin məşğulluğu ilə istehsal sənayesi, işçiləri ən çox maraqlandıran sektordur. Bu sektorda fəaliyyət göstərən bir çox iş yeri məlumatları və obyektləri, xüsusən 2020-ci ilin birinci yarısında kiçik emalatxanalardan fabriklərə qədər bir çox iş yeri və obyekt fəaliyyətini bağlamalı və ya faktiki olaraq dayandırmalı oldu. Bunda həm səhiyyə tədbirləri ilə bağlı təklifə qoyulan məhdudiyətlər, həm də tələbin kəskin azalması təsirli oldu.

Pandemiya prosesi zamanı və ondan sonra yaranacaq “yeni həyat”, “yeni normal”, “yeni iqtisadiyyat” və “yeni iş”in əsas dinamikasını anlamaq və buna uyğun hazırlamaq son dərəcə vacibdir. Əslində bu xarakterik dəyişənlər sənaye cəmiyyətindən informasiya cəmiyyətinə keçid dövründə ön plana çıxan xüsusiyyətlərdir.

Beləliklə, pandemiya dan sonrakı dövrdə iş həyatının əvvəlki kimi tamamilə fiziki mühitə fokuslanmasını gözləmək olmaz. İş həyatına yönəlmiş bir quruluşun hakim olduğu köhnə normaldan informasiya cəmiyyətində ev və ailənin, xüsusilə iş həyatında artan əhəmiyyəti həyatın bütün sahələrində çox güclənəcək. Bu

kontekstdə iş yeri anlayışı və tərifinin, eləcə də iş üslubları və müddətlərində çevik təcrübələrin qarşıdakı dövrdə daha da genişlənməyi qaçılmazdır.

Müstəqil iş sisteminin iş yerindən yayılması çevik vaxtlı iş sisteminin də yayılmasını təmin edəcəkdir. Bundan əlavə, iş yerindən kənara çıxan iş səbəbindən kollektiv əmək münasibətlərinin fərdiləşməsi, yəni həmkarlar ittifaqı və həmkarlar ittifaqının zəifləməsi baş verəcək. Bunlarla yanaşı, pandemiya prosesi zamanı qlobal miqyasda bir çox misallarda görünən problemlərin kökündə dayanan dövlətlərin uzun müddətdir nümayiş etdirdiyi sosial dövlət quruluşundan uzaqlaşma meyli də bu sahədə struktur məsələsidir (Əlirzayev Ə.Q., 2009).

Həqiqətən, pandemiyadan öyrənilən ən mühüm dərslərdən biri o oldu ki, sosial dövlət anlayışından uzaqlaşmaq ağır bədəl ödəyəcək. Yalnız özəl sektora yönəlmiş, sosial dövlət anlayışından uzaq bir quruluşun, xüsusilə sağlamlıq və təhlükəsizlik kimi sahələrdə işləyə bilməsinin müəyyən risklər daşdığı anlaşıldı. Ölkə pandemiya prosesinin qlobal quruluşa nisbətən yaxşı idarə olunduğu, xüsusən də sosial dövlət anlayışının qəbul edildiyi səhiyyə sahəsində bir sınaqdan keçir. Lakin bu imtahanda şərtlər hər an dəyişsə də, görülən tədbirlərin dəyişdirilməməsindən və ya yeni tədbirlərin görülməməsindən sözsüz ki, söhbət gedə bilməz.

Bu məqamda ictimaiyyətin üzərinə böyük vəzifələr düşür. Bu kontekstdə, dövlətin "yeni normalda" çox daha böyük rol alması və bütün proses boyunca tənzimləyici, dəstəkləyici və nəzarətedici kimi üç səviyyədə tədbirlər və təcrübələr həyata keçirməsi böhranın nəzarət altına alınmasında təsirli olacaq. Tərəfindən qəbul edilməli olan tənzimləyici, dəstəkləyici və nəzarət tədbirlərinin həcmi və məzmunu ilə bağlı qərarların tez bir zamanda qəbul edilməsi üçün müxtəlif sahələrdə, o cümlədən sağlamlıq və sosial məsələlərdə COVID-19 ilə bağlı problemi Prezident qarşısında ən yüksək səviyyədə idarə etmək ictimaiyyəti "yeni normalda" təmin etmək və icra prosesinin fasiləsiz davam etməsini təmin etmək üçün müxtəlif komitələr yaradılmalıdır. Bu kontekstdə xüsusilə mövzumuzla bağlı COVID-19 İqtisadiyyat Şurası və onun nəzdində iqtisadiyyatla bağlı nazirlik və qurumlarda COVID-19 Koordinasiya Şuraları yaradılmalıdır. Təklif olunan COVID-19 İqtisadi Şurası tərəfindən böhranın təsirləri, xüsusilə iş həyatı və məşğulluq ilə bağlı tədbirlər

və təcrübələr müəyyən edilərək, qısa və orta uzunmüddətli planlaşdırma böhranın aradan qaldırılmasında təsirli olacaq.

İş həyatının yeni normala uyğunlaşması prosesində sağlamlıq və gigiyena məsələlərinə də tədbirlər görülməlidir. Bu çərçivədə, iş yerlərində işçilərin və müştərilərin sağlamlığını qorumaq üçün iş yeri işçilərinin pandemiya xəstəliklərə, xüsusən də COVID-19 pandemiyasına qarşı gigiyena və mühafizə təhsili alması təmin edilməlidir. Bundan əlavə, pandemiya riskini və pandemiya ilə mübarizə baxımından xüsusi gigiyena şəraitini əhatə etmək üçün əməyin mühafizəsi və təhlükəsizliyi müddəalarına yenidən baxılması son dərəcə vacibdir.

İş yerlərində işçilərlə bağlı müsbət hallar aşkar edildikdə, işçilərin illik məzuniyyətlərindən 14 günlük karantin müddətinin kəsilməsinə əl atmamaq, onların inzibati məzuniyyətə çıxması üçün tədbirlər görmək, əmək haqqının kəsilməsinin qarşısını almaq lazımdır.

Bunlara əlavə olaraq, distant işləmə, çevik iş və natamam işləmə məsələlərinə “yeni normal”a uyğun olaraq aidiyyəti nazirliklər tərəfindən yenidən baxılmalıdır. Uzaqdan işləmək mümkün olmayan hallarda "gələcəkdə işi düzəldin" və s. Profilaktik tədbirlərin həyata keçirilməsi üzərində işləmək lazımdır.

Həmçinin, pandemiya və s. İş vaxtı qısaldılmış və ya iqtisadi və ya məcburi iqtisadi səbəblərə görə fasilə verməli olan işçilər üçün qismən iş fondu yaradılmalıdır.

Dövlət iqtisadiyyat şurası daxilində bizneslərin, xüsusən də KOBİ-lərin rəqəmsallaşmaya uyğunlaşması üçün “rəqəmsal biznesə dəstək platforması” yaratmaqla bütün müəssisələrin rəqəmsal biznes proseslərinə, xüsusən də e-ticarətə uyğunluğunu dəstəkləməlidir. Böhran zamanı dəstəklərin maliyyə ölçüsü də böyük əhəmiyyət kəsb edir, ona görə də rəqəmsal biznes proseslərinə uyğunlaşmaq üçün rəqəmsallaşmaya uyğunlaşan bizneslərə dövlət tərəfindən vergi endirimləri, dəstək kreditləri və s. müraciətlər edilməlidir (Əlirzayev Ə.Q., 2009).

İş və iş həyatının yeni normala uyğunlaşması, rəqəmsallaşmanın qazanılması ilə lazım olacaq daha sürətli və sıx internet şəbəkəsi üçün infrastruktur və investisiya işlərinə başlamaq son dərəcə vacibdir. Bundan əlavə, rəqəmsallaşma prosesinə

uyğunlaşan müəssisələrin yerli və milli ehtiyac duyacağı onlayn görüşlər və ödəniş auditi kimi bir çox rəqəmsal xidmətlərin edilməsi üçün həyata keçirilən mövcud işlər dərhal tamamlanmalıdır.

Beynəlxalq ticarətin dayanması səbəbindən maşın, avadanlıq, aralıq məhsul və ya xammal tapmaqda çətinlik çəkən müəssisələr üçün “biznes dəstək platforması” yaradılmalı, biznesin inkişaf etdirilməsi üçün ortaq bir struktur altında toplanmalıdır. bir-birinin nöqsanlarını və ehtiyaclarını ödəmək. Bundan əlavə, yüksək ixrac potensialı olan məhsullar istehsal edən müəssisələr üçün pandemiya dövründə edilən vergi endirimləri uzunmüddətli olmalıdır.

Əslində görülən tədbirlərin düzgün həyata keçirilməsi, verilən kreditlərin düzgün istifadə edilməsi kimi məsələlərə nəzarət dövlət tərəfindən həyata keçirilməlidir. Dövlət tərəfindən auditin aparılması üçün komissiya yaradılmalı, auditorlar proseslə bağlı təlim keçməlidir. Bundan əlavə, iş yerinin gigiyenası və mühafizəsi ilə bağlı görülən tədbirlərə və təcrübələrə dövlət tərəfindən nəzarət edilməsi prosesin daha rahat və effektiv şəkildə davam etməsini təmin edəcək.

Əməyin mühafizəsi və mühafizəsi mütəxəssisləri epidemik xəstəlik riskləri və gigiyena mövzusunda təlim keçməli, Səhiyyə Nazirliyi tərəfindən təyin ediləcək kadrlarla birlikdə iş yerlərinə nəzarətdə fəal rol almalıdırlar. Bu çərçivədə iş yerində yoxlamaların tezliyinin artırılması pandemiya ilə əlaqədar risk səviyyəsinin azaldılmasında da təsirli olacaq.

Auditdə sanksiya tətbiq etməkdənsə, işəgötürənlərin və işçilərin təliminə xüsusi diqqət yetirilməlidir.

Qlobal iqtisadi struktur keçmişdən bu günə qədər bir çox iqtisadi böhranlardan sağ çıxmışdır. Bununla belə, hazırkı COVID-19 böhranı dünyanın əvvəllər görmədiyi quruluşa və xüsusiyyətlərə malik qlobal iqtisadi böhrandır. İqtisadi böhranın əvvəlki böhranlardan fərqli olmasının səbəbi 2019-cu ilin sonunda Çində ortaya çıxan və COVID-19 adlanan ölümcül pandemiyanın böhranın əsas səbəbi olmasıdır.

Ümumdünya Səhiyyə Təşkilatı tərəfindən 2020-ci ilin mart ayında pandemiya elan edilən COVID19-un çox yüksək ötürülmə sürəti ilə əlaqədar olaraq, ölkələr

karantin tətbiqləri, komendant saati və səyahət qadağaları, ticarət mərkəzlərinin və bəzi iş yerlərinin bağlanması kimi kəskin və radikal tədbirləri geniş şəkildə qəbul ediblər.

Görülən tədbirlərə baxmayaraq, pandemiya bütün dünyada təhsildən sosial həyata, iş həyatından ticarətə, turizmdən nəqliyyata, xüsusilə də səhiyyə sistemində qədər bir çox sahəyə təsir edib. İnsan həyatının davamlılığı üçün əhəmiyyəti şəxsiz böyük olan səhiyyə sektoru ilə nəqliyyat, nəqliyyat, qida kimi insan ehtiyaclarını əsas səviyyədə qarşılıyacaq sektorlar gigiyena və sosial məsafə qaydalarına əməl edərək fəaliyyətlərini davam etdirərkən COVID-19 Pandemiyası ilə əlaqədar bəzi sektorların fəaliyyəti 2020-ci ilin ilk yarısında davam edəcək. Demək olar ki, tam dayanma nöqtəsinə gəlib (org.tr/arastirma-ve-yayinlar-tkbb-yayinlari-yillik-sektor-raporlari).

Başlanğıcda əksər Avropa ölkələri və ABŞ-da səhiyyə sistemi çökdü, hətta həyatı ehtiyaclar sırasında olan qida ehtiyaclarını ödəmək üçün xidmətlər də dayandı. Ölkələr bir-biri ilə münasibətlərini minimuma endirib, beynəlxalq daşımaları tamamilə dayandıraraq və sərhədlərini bağlamalı olublar.

Pandemiya bütün dünyada sürətlə yayılarkən, Ölkə pandemiya ölkəyə çatmamış sağlamlıq tədbirləri görmək üçün işlərə başlamış, Elmi Komitə yaratmış, xüsusilə səhiyyə xidmətlərində tətbiq olunacaq COVID-19 üçün alqoritm və broşürlər hazırlamışdır. Necə ki, 11 Mart 2020-ci ildə Ölkədə ilk yoluxma hadisəsinin rəsmi şəkildə açıqlanması ilə bütün dünyada olduğu kimi, pandemiyanın təhsildən nəqliyyata, iş həyatından ictimai həyata yayılmasının azaldılması və edilmişdir. rəqəmsal platformalarda fəaliyyətlərini davam etdirmək və ya fəaliyyətlərini tamamilə dayandırmaq mövzusu olmuşdur. Görülən tədbirlərlə insanların təması qarşısını alaraq pandemiyanın yayılmasının qarşısının alınması hədəflənir. Lakin tədbirlərin təsiri ilə Ölkədə də sosial və iqtisadi həyat durma nöqtəsinə gəlib.

2.2. Pandemiya dövründə xidmət sahələrinin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi

İnsan resurslarının idarə edilməsi ən geniş anlayışı ilə; "Bir təşkilatın ən qiymətli varlığı olan insanların səmərəli idarə edilməsi üçün hazırlanmış strateji və ardıcıl yanaşma" olaraq təyin olunmaqla yanaşı, "yüksək işgüzar fəaliyyətlərin

məmnunluğunu, inkişafı, motivasiyasını və davamlılığını təmin etmək üçün həyata keçirilən təsirlərin idarə edilməsi" olaraq da təyin olunur. təşkilatda işçi qüvvəsinin performansı" (Akbaba G., 2016). İnsan resurslarının idarə edilməsi; Bu, ətraf mühit və təşkilati mühitdə insan resurslarının təşkilata, ətraf mühitə və insana fayda verəcək şəkildə səmərəli və effektiv idarə edilməsi prosedurlarının hamısıdır və eyni zamanda qayda və qaydalara uyğundur. İnsan resurslarının ən əsas vəzifəsi; təşkilatın məqsədlərinə ən səmərəli şəkildə nail olunmasını təmin etmək. Müvafiq hədəfi həyata keçirmək üçün insan resursları idarəçiliyi insan münasibətlərinə çevrilmişdir (Akçadağ Ö., 2005).

İnsan resurslarının idarə edilməsi təşkilatın məqsədlərinə çatmaq üçün işçi qüvvəsini tapan və istiqamətləndirən və bu fəaliyyəti həyata keçirəcək şəxslərin də insan olmasından asılı olaraq mürəkkəb struktura malik bir sistemdir. Bu baxımdan insan resurslarının idarə edilməsi hədəfləri müəyyən edib dəyişdirə və təşkilat daxilində fərdlərin davranışlarına birbaşa təsir göstərə bilər.

İnsan resurslarının idarə edilməsindən səmərəli istifadə edildikdə; rəqabət anlayışı mədəni və ekoloji cəhətdən heterojen ola bilən işçi qüvvəsini səmərəli şəkildə istiqamətləndirə və digər müəssisələr üzərində rəqabət üstünlüyü təmin edə bilər. Göstərilən idarəetmə anlayışı idarəetmə elmi ədəbiyyatındadır; Bunlara "müsbət fəaliyyət proqramları" deyilir.

Bu proqramlar, həmçinin proaktiv fəaliyyətlər adlanır; Bunlar işçilərin seçilməsi və təlimi, işçilərin inkişafı, işçilərin performansının idarə edilməsi, karyera prosesi və buna bənzər İnsan Resursları İdarəetmə təcrübələrindən istifadə edərək, çətin vəziyyətlərin və fərqlərin müsbət istiqamətə çevrilə biləcəyini izah edən proqramlardır.

Qloballaşma nəticəsində dünya böyük bir kəndə çevrilir və təşkilatlardakı insan resursları bölmələri ehtiyac duyacaqları məlumatları saxlamaq və emal etmək üçün rəqəmsal sistemlərə keçirlər. İnsan resurslarının idarə edilməsinə lazım olan məlumatı əldə etməyə imkan verən sistemlərdən biri də bulud sistemidir. Sonrakı dövrlərdə təşkilatların və insan resursları vahidlərinin dəyərini artıracaq sistemlər; sənaye 4.0 və bulud hesablama sistemləri və bu sistemlər xüsusilə insan resursları

bölməsi üçün strateji əhəmiyyətə malikdir. Xidmət interneti anlayışı xüsusilə Sənaye 4.0-ın xidmət sektorundakı bizneslər baxımından diqqət çəkir. Əlaqədar bəyanat; Məhsul və xidmətlərin, demək olar ki, heç bir insan təsiri olmadan, bütün proses addımlarında, haradan, nə vaxt və necə getməli olduqlarına qərar vermək və həyata keçirməkdir. Sənaye 4.0-ı dəyişiklik və güc bələdçisi kimi qəbul edən təşkilatların insan resursları bölmələri, süni intellektli robotlarla iş mübadiləsi, yeni öyrənmə üslubları və elektron öyrənmə kimi anlayışlar biznesin yüksək çevik struktura sahib olmasına imkan verəcək. Bu çevikliklə, istehsalda innovativ standartlara sahib ağıllı fabriklər vasitəsilə işçilərin daha səmərəli qərarlar verməsi mümkün olacaq.

Mövcud iş təsvirlərinə görə işçilər daha yaradıcı suallar verəcək və maşınların daha yaxşı cavablar verməsini təmin edəcəklər. Elektron HRM ilə bağlı araşdırmalar araşdırıldıqda aşağıdakı tədqiqatlar aşkar edilmişdir.

Aparılan araşdırmalar nəticəsində belə qənaətə gəlinib ki, e-HRM alətləri keyfiyyətə müsbət təsir edir, lakin birbaşa strateji və texniki töhfəyə malik deyil. Araşdırmadan əldə edilən nəticələrə görə, e-HRM təcrübələrinin müsbət təsirləri olduğu və rəqabət üstünlüyü təmin etdiyi müəyyən edilmişdir.

Gündəlik həyatda insanlar istehlakçı və işçi kimi mövcud olmağa davam edə bilirlər. İnsan təbiəti yaşamaq üçün işləməli və istehlak etməlidir. Bununla belə, 2019-cu ilin sonunda Çində yayılan COVID-19 virusu bütün dünyada insanların və şirkətlərin fəaliyyətinə və həyat tərzinə təsir edib. İnsanların həyatına yeni anlayışlar və yeni tətbiqlər gətirən pandemiya dövründə şirkətlərin fəaliyyətlərini davam etdirmələri və fəaliyyətlərinin əsasını təşkil edən işçi qüvvəsi ilə bağlı nə etməli olduqları son dərəcə vacib idi.

Tədqiqatın əsas məqsədi; Bu, COVID-19 pandemiyasının insan resurslarının idarə edilməsi və fəaliyyətlərinə təsirlərinin müəyyən edilməsidir. Ədəbiyyat araşdırması nəticəsində yerli və xarici ədəbiyyatda bu aktual problemlə bağlı araşdırma tapa bilmədik.

Tədqiqatın məqsədi ədəbiyyatdakı bu boşluğu doldurmaqdır. Araşdırmanın diqqətəlayiq nəticələri arasında şirkətlərin elektron insan resursları tətbiqlərinə diqqət yetirərək imkanları daxilində fəaliyyətlərini davam etdirməyə çalışdıqları;

Onlayn kommunikasiya şəbəkəsi sayəsində əməkdaşlarla əməkdaşlıq etmək və onlara mənəvi dəstək olmaq üçün səy göstərdikləri görünür. Şirkətlərin yeni dövrə uyğunlaşmaq üçün Ümumdünya Səhiyyə Təşkilatının və dövlətin qaydalarını tətbiq etməyə çalışdığını və ya gələcəkdə tətbiq edəcəyini rahatlıqla söyləmək olar. Fəaliyyətləri mümkün qədər elektron mühitlərdə həyata keçirilən işçilərin vəzifə təlimatlarının və vəzifələrinin də prosesdə evdə işləmə sisteminin çəkisinin artması ilə eyni istiqamətdə dəyişdiyi görünür.

Pandemiya dövründə həyata keçirilən təcrübələrin normallaşma prosesində də davam edəcəyi, xüsusən internetdən geniş istifadə və outsorsing kimi xərcləri azaldan amillərin bu dövrdə dəyərini azaldan faktorların dəyərini artırdığı qənaətinə gəlmək olar. Yenə bu prosesdə şirkətlər COVID-19 ilə həyatımıza daxil olan gigiyena, sağlamlıq və sosial məsafə kimi qaydalara əməl edərək iş sağlamlığı və təhlükəsizliyini artırmağı hədəfləyir (org.tr/arastirma-ve-yayinlar-tkbb-yayinlari-yillik-sektor-raporlari).

Şirkətlərin varlığının işçilərdən və istehlakçılardan asılı olduğu nəzərə alınaraq, sağlamlıqla bağlı hər bir təcrübənin şirkətlərə dəyər qatacağı qeyd edilir. İxtisaslı işçi qüvvəsinin saxlanmasını təmin etmək üçün əmək haqqı, karyera planlaması, mənəviyyat və motivasiya təcrübələrinin son dərəcə vacib olduğu və xüsusilə şirkətlərin işçilərini saxlamaq üçün pandemiya dövründə karyera planlaşdırma proqramlarını nəzərdən keçirməli olduğu qənaətinə gəlini. Pandemiya dövründə klassik metodların qeyri-kafiliyi ilə elektron informasiya sistemlərindən istifadə artır. Şirkətlər ehtiyac duyduqları işçi qüvvəsini təmin etmək üçün internetdən istifadə edir və qiymətləndirmə və müsahibə kimi proseslər də internet vasitəsilə həyata keçirilir.

Ölkələrin müvafiq prosesdə vətəndaşlara və şirkətlərə verdiyi dəstəyin həm vətəndaşların sağlamlığına, həm də şirkətlərin fəaliyyətinə müsbət töhfə verdiyi düşünülür. Mümkünsə, dövlətlərin öz adamlarına və şirkətlərdəki işçilərə göstərdiyi dəstək həm sağlamlıq, həm də mənəvi baxımdan son dərəcə təsirli olacaq. Müvafiq dəstəyin artırılması, vətəndaşlara və şirkətlərə sosial dövlət anlayışı ilə yanaşmaq vacibdir. Dövlət elektron mühitdə ictimaiyyətə və vətəndaşlara psixoloji dəstək

göstərməlidir. Şirkətlər tərəfindən müvafiq təcrübələrin həyata keçirilməsi işçilərin şirkətlərə aidiyyətini artıracağı düşünülür.

Gözlənilməz şəkildə ortaya çıxan COVID-19 pandemiyasında şirkətlərin tətbiq etdiyi təcrübələrdən davamlı olaraq istifadə edilməlidir. İnsan resursları menecerlərinin öz plan və proqramlarını daim yeniləməsi son dərəcə vacibdir.

Normallaşma prosesi COVID-19 prosesi bitdikdən sonra başlasa belə, başqa bir pandemiya prosesinə hazır olmağa, ən azı möhkəm təməllər üzərində şirkət təcrübələrinin qurulmasına töhfə verəcək.

Beləliklə, şirkətlərin hər vəziyyətdə proaktiv ola biləcəyi, işçilərində və iş fəaliyyətlərində minimum itki yaşaya biləcəyi düşünülür. Həmçinin qeyd olunan təkliflərin həyata keçirilməsinə töhfə verməsi xahiş olunur.

Tədqiqatın məhdudiyyətlərinə gəldikdə isə qeyd etmək olar ki, tədqiqatın mövzusu yeni konsepsiya, tədqiqatda keyfiyyət metodundan və iştirakçıların sayından asılı olaraq yarımstrukturlaşdırılmış müsahibə texnikasının tətbiqi ilə bağlıdır. Mövzu ilə bağlı gələcək tədqiqatlar üçün tədqiqatdakı müsahibə forması anketə çevrilə bilər və mövzu ilə bağlı daha çox iştirakçıya çataraq daha əhatəli bir araşdırma aparıla bilər.

2.3. Sahibkarlıq subyektlərinə dəstək mexanizmləri

Fəaliyyətlərini rəqəmsal platformaya keçirə bilən müəssisələr pandemiya prosesində digər müəssisələrə nisbətən daha az təsirləndi və hətta fəaliyyətlərində artan müəssisələr də oldu. Xüsusilə qida və gündəlik istehlak materialları üçün e-ticarət platformaları fəaliyyətləri artan iş istiqamətləri arasındadır. Bununla belə, iş sistemlərini rəqəmsallaşdırma bilməyən müəssisələr üçün vəziyyət əksinə olub və onların əksəriyyəti iş həyatının dayandırılması ilə ağır xərclərlə üzləşib. Əslində Ölkədə sektorların pandemiya qarşı vəziyyəti və pandemiya sonrası sağalma templəri bütün sektorlar üçün eyni deyil. Əmlak, avtomobil, turizm, xarici bazar yerləri, hava yolu və digər nəqliyyat sahələri kimi aşağı təxmin edilən yaxşılaşma nisbətləri və mənfi qarşılıqlı dəyişikliklər, endirim bazarları, fərdi baxım-kosmetika, sağlamlıq dəstək məhsulları, milli bazar zəncirləri arasındadır (Бурменко Т.Д., 2010).

Böhran şəraitində yuxarıda qeyd olunan sektorların vəziyyətlərindəki fərqlərin mənfi təsir və gec sağalma istiqamətində daha çox üstünlük təşkil etdiyinə görə istehsal səviyyələrində güclü azalma müşahidə edilmişdir. İstehsalın azalması isə iqtisadi artım templərinin azalması və ya iqtisadi daralma şəklində özünü göstərir. Əslində, Dünya Bankı tərəfindən daha əvvəl 3% olaraq proqnozlaşdırılan 2020-ci il Ölkə artım sürəti 0,5% olaraq aşağıya doğru yenidən nəzərdən keçirilib.

Bu prosesdə ümumilikdə iqtisadiyyatın, xüsusən də sektorların və məşğulluğun pandemiyadan bu qədər mənfi təsirlənməsinin əsas səbəblərindən biri həm dünyada, həm də Ölkədə bir çox biznesin rəqəmsallaşdırılmasının qeyri-kafi olmasıdır. Müəssisələrin əksəriyyətinin iş axınlarını rəqəmsal platformalara köçürə bilməməsi, fəaliyyətlərini dayandırması və məşğulluğun təhlükə altında olması həm tələb, həm də tələb tərəfində daralmanı qaçılmaz edirdi. Bütün bunlarla yanaşı, dünyanın indiyədək gördüyü böhranlardan çox fərqli və aradan qaldırılması çox daha çətin olan böhranın yaranmasına səbəb olub.

Əslində, bu gün bütün dünya atipik və sağlamlıq yönümlü - insan yönümlü böhran yaşayır. Keçmişdə rast gəlinən böhranlardan fərqli olaraq, ortaya çıxması heç bir maliyyə və ya iqtisadi aktora əsaslanmayan COVID-19 böhranının sonu iqtisadi siyasətdən çox, ilk növbədə pandemiyanın sona çatmasından və ya çox böyük ölçüdə ona nəzarətdən asılıdır. və ya maliyyə sistemi ilə bağlı qaydalar. Digər tərəfdən pandemiyanın nə vaxt bitəcəyi bilinmir və hətta mənfi ssenarilərdə ikinci pandemiya dalğasının gözləniləndiyi bildirilir.

Göründüyü kimi, pandemiyanın yayılmasının qarşısını almaq üçün görülən ağır tədbirlər və səhiyyə tədbirlərinin yaratdığı təzyiq bütün dünyada olduğu kimi Ölkədə də iqtisadiyyatları durğunluğa gətirib çıxarıb və bundan məşğulluq da istər-istəməz mənfi təsirlənir.

Böhranın təsirlərinin minimuma endirilməsi, iş həyatının və məşğulluğun prosesdən ən az zərərlə sovuşdurulması, hətta bu prosesin üstünlüyə çevrilməsi bütün dünyada hasilat dayandığı bir vaxtda bölgənin istehsal bazasına çevrilməsindən asılıdır. Ölkənin görəcəyi yollar və tədbirlər. Əslində bütün dünyada

olduğu kimi Ölkə də ilk növbədə pandemiyanın yayılmasının dayandırılması, iş həyatının və məşğulluğun qorunması üçün müxtəlif tədbirlər görüb.

Qeyd olunan tədbirlərlə yanaşı, müxtəlif dəstəklərlə prosesin aradan qaldırılmasında həm işçilərə, həm də işəgötürənlərə mühüm töhfələr verilmişdir. Səlahiyyətliyə verdiyi açıqlamaya görə, dəstəyin məbləği 260 milyard – I keçib.

Görülən tədbirlər və həyata keçirilən dəstəklər şübhəsiz ki, iqtisadi həyata, iş həyatına və məşğulluğa müsbət təsir göstərəcək. Bununla belə, pandemiyanın nə vaxt bitəcəyi ilə bağlı qeyri-müəyyənlik, pandemiya prosesi zamanı baş verənlərlə bitsə belə, köhnə normala dönə bilməmək fərqli və hərtərəfli tədbirlərin və dəstəyin görülməsini qaçılmaz edir (Бурменко Т.Д., 2010).

“Yeni normal” olaraq təyin edə biləcəyimiz post-pandemiya prosesində ictimaiyyətin çox mühüm vəzifələri var. İctimaiyyət tərəfindən görülməli tədbirləri müəyyən etmək, əlaqələndirmək və nəzarət etmək üçün dövlət tərəfindən böhrana yönəlmiş bölmələr yaradılmalıdır. Bu strukturlar daxilində böhrandan çıxmaq üçün iqtisadi və sosial tədbirləri, siyasətləri və qaydaları, xüsusilə işsizlik problemini ehtiva edən planlar, proqramlar və fəaliyyət planları hazırlanmalıdır.

Yaradılan plan və proqramlarla iş həyatında başda olmaqla bütün sahələrdə intensiv internet istifadəsini təmin edəcək bir infrastruktur təmin edilərək iş proseslərinin rəqəmsal sistemlərə köçürülməsi hədəflənməlidir.

Rəqəmsallaşma kimi xarakterizə edə biləcəyimiz bu məqsədə uyğun olaraq ölkədə internet şəbəkəsinin yayılması və qoşulma sürəti kimi amillər dövlət tərəfindən təkmilləşdirilməli və nəzarət edilməlidir.

Keçmişdə rast gəlinən böhranlardan fərqli olaraq, ortaya çıxması heç bir maliyyə və ya iqtisadi aktora əsaslanmayan COVID-19 böhranının sonu iqtisadi siyasətdən çox, ilk növbədə pandemiyanın sona çatmasından və ya çox böyük ölçüdə ona nəzarətdən asılıdır. və ya maliyyə sistemi ilə bağlı qaydalar. Digər tərəfdən pandemiyanın nə vaxt bitəcəyi bilinmir və hətta mənfəət ssenarilərdə ikinci pandemiya dalğasının gözlənilməli bildirilir (org.tr/arastirma-ve-yayinlar-tkbb-yayinlari-yillik-sektor-raporlari).

İlk növbədə, ictimaiyyət; xüsusilə gigiyena və əməyin mühafizəsi və təhlükəsizliyi, habelə hüquqi infrastrukturu, habelə zəruri fiziki infrastrukturu “yeni normal” və yeni tələblərə uyğun olaraq geniş iştirakla müvafiq ilkin və ikinci dərəcəli qanunvericilik aktlarını və standartlarını yenidən nəzərdən keçirmək və inkişaf etdirmək; və internet infrastrukturu, ucuz və asan olması əlçatan olmalıdır.

Nəhayət, dövlət əlaqəli sahələrdə, xüsusilə ümumi və iş yeri gigiyenası, əməyin mühafizəsi və təhlükəsizliyi məsələlərində öz nəzarət rolunu səmərəli şəkildə həyata keçirməlidir. Yaşadığımız prosesdə işəgötürənlərin və işçilərin təhsili eyni dərəcədə vacibdir. Bu kontekstdə auditdə təhsil ölçüsü vurğulanmalıdır.

Çünki unutmamaq olmaz ki, insandan insana keçən COVID-19-un yoxa çıxması, əsasən, insanlarımızın müəyyən gigiyena şüurunu və sosial məsafə şüurunu və mədəniyyətini mənimsəməsindən, başqa sözlə, davranış mədəniyyətinə çatmasından asılıdır.

III FƏSİL. KORONAVİRUS (COVID 19) PANDEMİYASININ BİZNES VƏ XİDMƏT SAHƏLƏRİNƏ MƏNFİ TƏSİRLƏRİNİN ARADAN QALDIRILMASI YOLLARI

3.1. Pandemiya dövrünün biznes infrastrukturuna təsiri

Dünyanın COVID-19 böhranından eyni şəkildə çıxması ehtimalı azdır. Koronavirusun bütün dünyaya yayıldığı güc və sürəti nəzərə alsaq, bu böhranın nəticələri, çox güman ki, dünyanın indiyə qədər gördükləri kimi olmayacaq. Bu şəraitdə biznes, ilk növbədə, kiçik biznes pandemiyanın iqtisadi təsirinin nəticələrinin proqnozlaşdırılmasının mümkün formalarını nəzərdən keçirməlidir. Pandemiyanın ilk təsirləri həm məcmu tələbin, həm də təklifin kəskin azalması ilə əlaqələndirildi.

Pandemiya ilə mübarizə üçün müəssisələrin geniş şəkildə bağlanması məcmu təklifi azaldıb, istehlak və investisiyaların azalması isə tələbi azaldıb. Proqnozlaşdırma formalarının axtarışı ümumiyyətlə kiçik biznes üçün pandemiyanın nəticələrini proqnozlaşdırmağa imkan verəcək model və yanaşma seçiminə əsaslanır. Kiçik bizneslə bağlı ümumi problem odur ki, bəzi kiçik biznes sahibləri böhrana hazırlaşmadıqları üçün biznesdən çıxmaq riski ilə üzləşirlər. Xüsusi problemlər ondan ibarətdir ki, bir sıra sahibkarlar fəaliyyətlərində gözlənilməz məhdudiyətlərdən sağ çıxmaq üçün adekvat böhran idarəetmə strategiyalarına malik deyillər.

Ənənəvi olaraq, bütün biznes dəstək institutları böhrana cavab strategiyaları təqdim etməkdənsə, böhranın qarşısının alınmasına diqqət yetirir. Yüksəltmək kiçik biznes sahiblərinin böhran idarəetmə strategiyalarının olmaması ilə bağlı iqtisadi risklər haqqında məlumatlı olması biznes təcrübələrinin təkmilləşdirilməsi üçün başlanğıc nöqtəsidir.

Biz razılaşıırıq ki, qeyri-müəyyənlik uzun müddətdir qalır və pandemiyanın biznesə tam təsiri yalnız 127-dən çox olduqdan sonra qəti şəkildə müəyyən ediləcək. Buna görə də, bu gün tələb olunmayan ilk nəticə kiçik biznes üçün pandemiyanın

nəticələrinin tədqiqində dinamikanın öyrənilməsi tələbidir: böhranın hər bir yeni irəliləyişi iqtisadi dinamika üzrə fəal tədqiqatlarla müşayiət olunmalıdır.

Beləliklə, J. Smith və C. Ewing böhranın idarə edilməsi və müdaxilə nəzəriyyələrinə qarşı çıxdılar, onların dayandırılmasına səbəb kimi məhdudiyətləri, nəticəsizliyi və yerli böhranlar zamanı modellərin hərtərəfli sınaqdan keçirilməsinin mümkünsüzlüyünü göstərdilər. Bununla belə, bir çox sonrakı işlərdə bu məsələlər nəzərdən keçirilir və biz inanırıq ki, qeyri-müəyyənliyin mümkün nəticələrini başa düşmək üçün kifayət qədər böyük olan sistem yanaşmasının rolu. İntuitiv olaraq aydındır ki, böhran təkcə bir çox təşkilatları yaşamaq uğrunda mübarizə aparmağa deyil, həm də alternativ strateji yollar axtarmağa məcbur edir. Bir tərəfdən pandemiya kiçik müəssisələr üçün böyük problemlər yaratsa da, digər tərəfdən də bizneslərə böhrandan sağ çıxmağa imkan verəcək yeni modellər müəyyən etmək imkanı verən yeni nəsə axtarışını tələb etdi.

Bütövlükdə böhranın idarə edilməsinin sistemli modeli kiçik müəssisələrin sağ qalmasını artıran böhran idarəetmə modeli, böhran idarəetmə planlaması, fəvqəladə halların planlaşdırılması və biznesin davamlılığının planlaşdırılmasını əhatə edir. Yuxarıda göstərilənlərlə əlaqədar olaraq, sistemli baxışlar çərçivəsində bizneslərin ləğv edilmədən (hər hansı formada) bir müəssisə (və ya qrup) daxilində biznes modellərini dəyişmək qabiliyyətini formalaşdırması lazım olduğu bir fərziyyə irəli sürmüşük. Belə bir “keçid” fikrimizcə, yalnız böhran zamanı davamlı inkişafı təmin edən sistemli yanaşma çərçivəsində əsaslandırılıla bilər.

“Dəyişdirmə”nin tətbiqi ideyasının bir hissəsi olaraq müxtəlif nəzəri əsaslara əsaslanaraq iki imkan nəzərdən keçirilməlidir.

Böhran, R. Dohernə görə, stressə səbəb olan, müdaxilə tələb edən və biznesdə yaşamaq və davamlılığı təmin etmək üçün düzgün planlaşdırma tələb edən gözlənilməz hadisədir. Onu da qeyd edək ki, yalnız pisləşən iqtisadi şərait kiçik biznes sahiblərini iqtisadiyyat yenidən böyüməyə başlayana qədər vəziyyətin öhdəsindən gəlmək üçün davamlı inkişaf strategiyaları hazırlamağa məcbur edir.

Sxem 6: “Dəyişdirmə”nin tətbiqi ideyası



Mənbə: Dohernə.R, 2008 əsəri əsasında müəllif tərəfindən tərtib edilmişdir.

Antiböhran idarəetmə nəzəriyyəsinin tövsiyə etdiyi aşağıdakı mərhələləri ayırmaq olar:

- böhran əleyhinə idarəetmə modeli,
- böhran əleyhinə idarəetmənin planlaşdırılması,
- fəvqəladə halların planlaşdırılması,
- işin davamlılığının planlaşdırılması.

Böhran idarəetmə modelinə böhranın qarşısının alınması, azaldılması və bərpası daxildir. Böhrana müdaxilə nəzəriyyəsi böhran zamanı zehni sabitliyi maksimuma çatdırmağa kömək edən üç modeli ehtiva edir:

- kompensasiya,
- stressə əsaslanan model,
- sistem yönümlü model.

Sistem əsaslı model insanların reaksiyalarını proqnozlaşdırmaq üçün sosial amilləri müəyyən etməyə kömək edə bilər. Sahibkarlar kompensasiya, stress yönümlü və sistemli modellərdən istifadə edə bilərlər.

Belə bir araşdırma daxili amilləri nəzərə almalıdır: biznes sərhədləri, kommunikasiyalar, proseslər, məqsədlər və dəyərlər, böhran zamanı da dəyişir. D. Forrester tərəfindən təklif edilən sistem-dinamik yanaşma da bu cür qərarların qəbulunda mühüm rol oynayır, lakin bu, mövcud pandemiya da tam tətbiq olunmur. Bu onunla əlaqədardır ki, biznes strukturlarının həyat dövrü ərzində inkişaf dinamikasını nəzərə almaq imkanlarına baxmayaraq, qeyri-iqtisadi səbəblərdən

yaranan böhran zamanı simulyasiya və agentlik modelləşdirmənin olmaması səbəbindən kifayət qədər etibarlı deyildir. zəruri bazanın (dissertasiyanın birinci fəslində qeyd etdiyimiz toplanmış təcrübə).

Ən parlaq nümunə, birinci dalğa zamanı heç bir modelləşdirmə sisteminin, hətta birinci dalğadan dəfələrlə böyük miqyasda proqnozlaşdırma bilmədiyi ikinci dalğa faktıdır. İkinci dalğa üçün yeganə bəraət az qala bir əsr əvvəlki tarixi təcrübəyə istinadlar idi. Üstəlik, bir sıra tədqiqatçılar pandemiya böhranının əsl iqtisadi xarakter daşması mövqeyini rədd edir və ona tətik rolunu təyin edirlər

İtkilərin hansı hissəsinin pandemiya, hansı hissəsinin isə sistemli amillərə aid edilməsi məsələsi kifayət qədər elmi və praktiki maraq doğurur. A.A. Nikonova görə, virus global iqtisadi sistemin trayektoriyasında bir dəyişikliyə səbəb oldu, hansı ki, vaxtı çoxdan keçmişdir. Nikonova qeyd edib ki, şübhəsiz ki, pandemiya ilə bağlı sistemli araşdırmalar aparılmalıdır, lakin pandemiyanın sistem faktoru kimi təsnifləşdirilməsindən imtina tələsikdir. Xarici mühitdəki dəyişikliklərə ən həssas olan kiçik müəssisələr baxımından belə nəticələr daha da yanlışdır.

Sistemli yanaşma böhran hadisələrinə böyük diqqət yetirir, davam edən hadisələrə çevik reaksiya verir. İqtisadiyyatın böhran dövrü G.B. Kleiner dörd dövrü əhatə edir:

- böhranlar arası dövr,
- böhrandan əvvəlki dövr,
- böhran dövrü,
- böhrandan sonrakı dövr.

Belə bir dövrə çərçivəsində birbaşa və əks istiqamətdə iki hərəkət istiqaməti var: birbaşa olanı ardıcıl olaraq dövrün bir mərhələsini digərinin ardınca əvəz edir və əks prosesdə gözləntilərin təsir istiqamətləri ardıcıl olaraq əvəz olunur, halbuki mərhələlərin qavranılması ardıcıl (axın kimi), gözləntilərin təsiri isə diskretdir.

Qeyd edək ki, məhz gözləntilərin nəticələri bütün antiböhran menecmentinin vacib faktına çevrilir. Bu faktın təsdiqi pandemiyanın hər bir yeni təzahürünə keçiddə gözləntilərin real hadisələrdən az rol oynamadığını (və oynadığını) nümayiş

etdirən pandemiya böhranının birinci və ikinci dalğaları zamanı mülahizələrin dəyişməsidir.

Bu, xüsusilə pandemiyanın iqtisadi təsirində özünü büruzə verdi. İqtisadiyyat sistem həlləri nöqteyi-nəzərindən sosial-iqtisadi sistemlərin məcmusu kimi nəzərdən keçirilir, yəni. zaman və məkanda təcrid olunmuş, müşahidəçi tərəfindən məkan və ya funksional xüsusiyyətlərinə görə seçilən ətraf aləmin nisbətən sabit və ayrılmaz hissələri. Belə bir baxış bizə böhran zamanı iqtisadiyyatın sabit hissələrini problemli olanlarla vəhdətdə müəyyən etmək imkanını müəyyən etməyə və kiçik biznesin sağ qalmasını artırmaq üçün struktur dəyişiklikləri əsasında alqoritm təklif etməyə imkan verir.

Lakin 2003-2013-cü illər arasında kiçik biznes sahibləri üçün antiböhran strategiyalarının hazırlanması prioritet deyildi ki, bu da pandemiyanın başlanğıcı zamanı əhəmiyyətli itkilərə səbəb oldu.

Kiçik firmalarda böhran idarəetmə strategiyaları olmadan, xarici şok baş verdikdə əhəmiyyətli maliyyə itkisi və ya biznesin bağlanması riski daha yüksəkdir. Ümumi bir sual var: kiçik biznes sahibləri gözlənilməz iş kəsilməsində sağ çıxmaq üçün hansı böhran idarəetmə strategiyalarından istifadə edirlər? Böhran idarəetmə strategiyaları böhranın təsirini minimuma endirmək və böhran zamanı və böhrandan sonra davamlı böyümə və inkişafı təmin etmək üçün hazırlanmış siyasət və ya prosesləri ehtiva edir.

Bununla belə, kiçik biznesin gözlənilməz fasilədən sağ çıxmaq üçün istiqamətlər hazırlanması vacibdir; böhran zamanı dayanıqlığı artırmaq üçün şəffaflığın, açıq ünsiyyətin və əlaqələrin qurulmasının təmin edilməsi; kreativ təfəkkürü kiçik bizneslə əlaqəli resurs çatışmazlığını aradan qaldırmaq üçün bir strategiya kimi nümayiş etdirdi. Bu istiqamətlər sahibkarların əsas əməliyyat fondlarını tükəndirmədən istifadə edə biləcəkləri alternativ strategiyalara uyğundur.

Böhran vəziyyətlərində sağ qalmağın yaxşılaşdırılmasına sistemli yanaşma aşağıdakılarda özünü göstərir:

- kiçik biznesdə standartlaşdırılmış proseslərin və təcrübələrin təsirini öyrənmək üçün öz imkanlarının öyrənilməsi;

- yaşamaq ehtimalını artırmaq üçün prosesləri, məhsulları və ya xidmətləri dəyişdirmək və ya yaratmaq üçün yenilənmə imkanlarının tədqiqi;

- məhsullar, məlumat və fondlar üzərində gücləndirilmiş nəzarəti təmin etməklə, tədarükçülər, istehsalçılar və pərakəndə satıcılar arasında müştərilərə keçid etməklə əməliyyat böhranından sağ çıxmaq üçün tərəfdaşlıqlar qurmaq;

- texnoloji xidmətlər göstərəkən riskləri minimuma endirmək üçün kiçik müəssisələrin əlavə dəyərinin başa düşülməsi.

Pandemiya zamanı antiböhran idarəetməsində mühüm rol sistemli (sistem formalaşdırıcı) resurslara ehtiyacın dərk edilməsidir. Məsələn, platformalar ticarətdə belə bir mənbəyə çevrilib, lakin deyək ki, turizmdə, restoran biznesində, mehmanxana biznesində belə resurslar yaradılmayıb (onları müəyyən etməyə cəhdə baxmayaraq - halqa uçuşları, kruiz gəmilərinin dairəvi marşrutları, hazır nahar və şam yeməkləri, o cümlədən xidmət göstərmək, otel otaqlarını təqdim etmək və uzaqdan işləmək üçün xidmətlər).

Biznes modellərinin dəyişdirilməsi üçün şərait yaradılması zərurəti ilə bağlı irəli sürülən fərziyyəni təsdiqləyərək başa düşmək lazımdır ki, sistem resursları dəyişdirilə bilən və doldurula bilən olmalıdır və bu halda, pandemiya zamanı sistem resurslarının doldurula biləcəyi bir neçə nümunə var idi, yəni. bütün iqtisadi sistem doldurmaq üçün deyil, sonunu gözləyən istehlak üçün işləyirdi.

Doldurulan yeganə resurs rəqəmsal mühit idi - məlumat və onların emalı ilə bağlı hər şey. Məhz rəqəmsal həllər müəssisələrin iflası əvəzinə biznes modellərinin dəyişdirilməsinin mümkünlüyü haqqında tezis irəli sürməyə imkan verdi. Belə bir keçid üçün, şübhəsiz ki, audit imkanları, təşkilati struktur, komanda dizaynı və təlim haqqında məlumat tələb olunacaq.

Qeyd etmək lazımdır ki, pandemiya əvvəl biznes modellərinin dəyişdirilməsi ideyası tələbatlı deyildi və sistemli yanaşmada istifadə edilmədiyi üçün iqtisadiyyatın müxtəlif segmentlərində kiçik biznesin həyata keçirdikləri strateji dəyişikliklərin öyrənilməsi yeni vacib məsələdir. sistemli yanaşmanın inkişaf mərhələsidir.

İqtisadiyyatda mövcud dəyişikliklər kontekstində, aktivlərin qismən ləğvi və ya bir təşkilatın tamamilə ləğv edilməsinin yeni biznes modelinə keçid ilə əvəz edilməsi ideyasının sınaqdan keçirilməsi gələcək üçün böyük potensiala malikdir. Məhz fiziki resurs strategiyasının rədd edilməsi, müvəqqəti də olsa, çətinliklərin öhdəsindən gəlmək üçün böhran zamanı biznes modellərini dəyişməyə imkan verir.

Təbii ki, belə bir dəyişiklik sadəcə olaraq böhrana reaksiya ilə əlaqələndirilə bilər, lakin bizim fikrimizcə, hətta 2007-2009-cu illərin böhranında belə. belə bir imkan yox idi, birincisi, ikincisi, belə bir yerdəyişmənin informasiya sferasına getməsinin kütləvi xarakter daşması bu hadisənin təsadüfi deyil, obyektiv olması deməkdir. P.Sitharamanə görə, “normallıq” bərpa olunan kimi firmalar öz adi vəziyyətinə qayıdacaqlar, lakin, fikrimizcə, bu “normallıq” yeni olacaq və bu, gələcəkdə ssenarilərdə və strateji matrislərdə də öz əksini tapacaqdır.

Kommutasiyaya alternativ yeni tarazlıqdan istifadə edən yeni biznes modelləri yaratmaqdır, lakin bu yanaşma yalnız bərpa mərhələsində etibarlı olacaq. Onu da qeyd edirik ki, böhran zamanı ən perspektivlisi zehni modellər formalaşdırarkən səbəb və ya səbəb-nəticə diaqramlarından istifadə etməklə formalaşan “menecerlərin sistemli təfəkkürü”dür.

Fəaliyyətin təhlili və təlatümlü bazarda, qeyri-sabit iqtisadi vəziyyətdə şirkətin davranışı strategiyasının işlənilməsi, mövcud iqtisadi şəraitdə böhran əleyhinə proqramın hazırlanması, korporativ informasiya sistemlərində operativ, taktiki və strateji planlaşdırma modullarının yaradılması.

Ənənəvi olaraq kiçik və orta biznesdə böhranların sistem dinamikasının modelinə ayrı-ayrı elementlərin davranışı və dinamikası daxildir: işçilərin, müştərilərin, materialların, qurumların, dövlət tənzimlənməsinin, vergilərin, satınalma müsabiqələrinin, mülkiyyətçilərin qərarlarının, maliyyələşməyə çıxışın, şəxsi sahibkarların böhranı, biznesin bölüşdürülməsi, biznes prosesləri, məhsul və xidmətlərin köhnəlməsi. Amma biznes modellərinin dinamikasını nəzərə alan nəşrlər yoxdur. Təbii ki, bu, biznes modellərinin cəmi bir on il ərzində strateji planlaşdırmada mühüm əhəmiyyət kəsb etməsi, iyirmi il əvvəl tanınması ilə bağlı ola bilər.

Eyni zamanda, sistemin modelləşdirilməsi üçün əsas meyar biznesin inkişafı və ya son zamanlar daha çox populyarlaşan davamlı artımdır. Böyümənin olmaması adətən problem kimi qəbul edilir və bu baxış pandemiya zamanı bir çox modellər üçün təhlükəyə çevrilib – onlar böyümə şərtlərini gözləyərkən yararsız hala düşüblər.

Sahibkarların iqtisadi artım, maraqlı tərəflərin məmnunluğu və cəmiyyətə töhfə strategiyaları ilə müqayisədə böhranın idarə edilməsi nəzəriyyəsi altında sağ qalma planlamasına ən aşağı prioritet verdiyini nəzərə alsaq, “keçid” mexanizminin daxil edilməsi, fikrimizcə, kiçik biznesin vəzifələrini sadələşdirəcək, kiçik biznesin yaradılmasını asanlaşdıracaq.

Sahibkarların böhran idarəetmə strategiyalarını qəbul etməmələrinin səbəbi əməliyyat xərcləridir. Kiçik firmalarda iş imkanları yerli icmalarda müsbət sosial dəyişikliyə kömək edir. Buna görə də, kiçik biznes sahiblərinə xarici məlumatları sistemləşdirməyə və baş verən hadisələrə vahid bir baxış formalaşdırmağa kömək edəcək sistem modelləri tövsiyə edilməlidir.

Sistem modelini qurmaq (daha sonra isə strateji matris formalaşdırmaq və ssenari təhlilini aparmaq) üçün aşağıdakı suallara cavab verilməlidir:

- keçidi məqbul olan alternativ biznes növlərini müəyyən etmək üçün nələr edilib;
- hansı biznes modelləri bu bizneslə müqayisədə daha yüksək rəqabət qabiliyyətini təmin edir;
- böhranlar zamanı hansı strategiyaların mümkün olması;
- Antiböhran planı varsa, onun əsasında nə dayanır;
- Uzunmüddətli biznes uğurlarına töhfə verən hərəkətləri planlaşdırmaq mümkündürmü.

Yuxarıda göstərilənlərin hamısı təbii ki, böhranın mərhələlərinə aiddir. Kiçik biznes sahibləri tərəfindən təmin edilən məşğulluq imkanlarının iqtisadiyyatın ümumi sabitliyinə töhfə verdiyini nəzərə alaraq, sahibkarlar planlaşdırılmamış biznes fasiləsindən sonra cari əməliyyatları tez bir zamanda bərpa etməyə imkan verəcək böhran idarəetmə strategiyaları hazırlamalı və tətbiq etməlidirlər. Lakin

böhran başa çatdıqdan və onun gətirəcəyi dağıntılardan sonra “əsl iqtisadi dəyər bir daha biznes uğurunun yekun arbitri olur”. Və sonra sistem təhlilinə "keçid" modellərini əlavə etmək tələb olunacaq.

Biznes və hər şeydən əvvəl kiçik biznes yaranacaq mühitə yenidən reaksiya verməyə məhkumdur; hətta böhran zamanı sadəcə olaraq söndürülmüş biznes də işə salındıqda kanalların yenidən tənzimlənməsini tələb edəcək, çünki rəqəmsallaşmanın geriyyə addım atması ehtimalı azdır və böhran zamanı əldə ediləcək irəliləyiş bir çox cəhətdən artacaq. Ona görə də sistemli yanaşma çərçivəsində bizim təklif etdiyimiz aydınlaşdırma pandemiyadan sonra tələb olunacaq.

Böhran zamanı kiçik biznesin idarə edilməsi yalnız potensial problemlərin diaqnostikası əsasında mümkündür. Diaqnostika nə qədər dəqiq olarsa, sahibkarın itkilərin aradan qaldırılmasından aktiv fəaliyyətə keçə bilmə şansı bir o qədər yüksəkdir.

Ənənəvi olaraq, problem diaqnostikası (çox vaxt iflas diaqnostikası və ya iflas riskinin diaqnostikası adlanır) xüsusi məlumat bazası və metodlarına əsaslanır. Həm də iki yanaşma var - təfərrüatlı və ya dərin araşdırma və ya ilkin qiymətləndirmə, bir növ ekspress təhlil.

Bundan əlavə, diaqnostika yalnız kəmiyyət deyil, həm də keyfiyyət üsullarını seçməyə imkan verir. Keyfiyyətli qiymətləndirmənin üstünlüyü qeyri-maliyyə göstəricilərini nəzərə almaq qabiliyyətidir.

Böhrana səbəb olan problemlərin aradan qaldırılması əsasən böhranın diaqnostikasının effektivliyindən asılıdır. Bu mənada böhranın diaqnozu, bu texnikanın konseptuallaşdırılması və təhlili həm sosial, həm iqtisadi, həm də idarəetmə sferalarında çox aktual olaraq qalır.

Kiçik biznesin diaqnostikası böhran əleyhinə idarəetmədə məlum olanlardan fərqli tədbirlər kompleksini əhatə etməlidir:

- pul vəsaitlərinin əsas mənbəyi kimi pul vəsaitlərinin hərəkəti dinamikasının təhlili, onların artımı və ya azalması maliyyələşdirmə problemlərinin başa düşülməsində istifadə olunan ayrılmaz meyardır;

- böhran vəziyyətlərinə qarşı müqaviməti müəyyən etmək üçün biznesin fərdi xüsusiyyətlərinin təhlili (zəruri resursları və imkanları cəlb etmək bacarığı və onlardan səmərəli istifadə etmək üçün səriştələr), əksər hallarda sahibkarların strateji baxışında əks olunur;

- institusional mühitin və kiçik biznes imkanlarının təhlili, o cümlədən müxtəlif dəstək proqramlarının təhlili;

- öz biznes proseslərində (rabitə, rəqəmsal daxil olmaqla) transformasiyalara hazırlığın və ətraf mühitin rəqəmsal transformasiyalarına və istehlakçının rəqəmsal və kommunikasiya transformasiyalarına hazırlığının təhlili.

Gələcək biznes problemlərinin proqnozlaşdırılması üçün hibrid maliyyə təhlili modelinin ideyası sahibkarlıq risklərinin və/və ya qeyri-müəyyənliklərin qiymətləndirilməsi üçün əsas əsas yanaşmalardan biridir. Biznes problemlərini proqnozlaşdırmaq üçün maliyyə təhlili modellərinin inkişafı, sahiblər və menecerlər üçün çox faydalı olduğunu sübut edən "erkən xəbərdarlıq sistemi" kimi qəbul edilə bilər.

Maliyyə əmsalları biznes problemlərini proqnozlaşdırmaq üçün vacib alətlərdir və onlar adətən modellər və ya təsnifatlar hazırlamaq üçün istifadə olunur. Maliyyə təhlili əməliyyat bölmələrinin cari maliyyə vəziyyətini ölçən və onların gələcək maliyyə sağlamlığı ilə bağlı tendensiyaları ardıcıl olaraq proqnozlaşdıran maliyyə əmsalları və statistik proqnozlaşdırmanı əhatə edir.

Bərpa böhranın idarə edilməsinin əsas məqsədidir. Şirkət böhranla üzləşdikdə, onun idarəetmə planı qərar ssenarisinin ən yaxşı təxminlərinə əsaslanmalıdır. Bu mərhələdə ən yaxşı ssenari həlli göstəriciləri hesablanmış trayektoriyadan hesablanır. Böhran aradan qaldırılan kimi şirkətin böyüməsi başlayır, fəaliyyəti stabilləşir və planlaşdırılan nəticələrə nail olmaq olar.

Böhranın xüsusiyyətlərini təhlil etdikdən sonra böhranın monitorinqi modelinin hər hansı bir şirkətdə tətbiq edilməli olduğunu iddia etmək olar. Böhran diaqnostikası hansı strategiyanın tətbiq olunacağını proqnozlaşdırmağa kömək edə bilər: müdafiə və ya hücum.

Beləliklə, diaqnostika sistemində üç əsas tələb göstərilir: böhran fenomeninin tanınmasının yeniliyi; əldə edilmiş nəticələrin etibarlılığı; prosesin davamlılığının diaqnostikası.

3.2. Pandemiya dövrünün xidmət sahələrinə təsiri

Texnologiya son bir neçə onillikdə demək olar ki, hər bir insan interaktiv sahəsində geniş böyüməyə imkan verdi. İnformasiya kommunikasiya texnologiyaları dünyanı qlobal şəkildə əlaqələndirməyə imkan verdi. Bu, qlobal bazarda, xüsusən də inkişaf etmiş və inkişaf etməkdə olan ölkələr arasında ticarətlə bağlı qalıcı təəssürat yaratmışdır.

Qlobal bazar insanların əksəriyyəti üçün əlçatandır, həm iqtisadiyyatı, həm də fərdi yaşayış standartlarını gücləndirir. Müştərilər tərəfindən məlumat mübadiləsi və kommunikasiya texnologiyalarından istifadə qlobal bazarın müasir dövründə çox əhəmiyyətlidir.

COVID-19 pandemiyası dünya iqtisadiyyatına çox ağır zərbə vurdu və heç bir sənaye sahəsini təsirsiz qoymadı. Bu araşdırmada biz iqtisadiyyat və iqtisadi mühiti əhatə edən ədəbiyyatdakı boşluqları müzakirə edirik və gələcək tədqiqatları xüsusilə pandemiyanın azalmasına cavab olaraq stress və rifahın izahına diqqət yetirməyə təşviq edirik. Artan proteksionizm və şovinizm bu pandemiya zamanı daha da pisləşərək iqtisadiyyatın zəifləməsini sürətləndirdi.

Bu, iqtisadiyyata və bütün standartlara və dəyərlərə təsir edərək, onları tamamilə yeni dəyərlər zənciri yaratmaq üçün dəyişdirir. Sosial uzaqlaşma və təhlükəsizlik təcillik və yaxşı təşkilatçılıqdan daha vacib olur. Müəssisələrin və təchizat zəncirlərinin yerdəyişməsi və bağlanması demək olar ki, hər bir sektorda yaşanır və hətta hökumətlər iqtisadiyyatları kənara qoyub, əsas ehtiyacları yığırlar. Bu vəziyyət təkcə praktiki sosial uzaqlaşmaya deyil, həm də iqtisadi uzaqlaşmaya səbəb olub və dünya iqtisadiyyatını təhlükə qarşısında qoyub.

Belə bir dağıdıcı vəziyyətdə iqtisadiyyatı yolunda saxlamaq üçün yeganə ümid texnologiyadır. İnsanlar süni intellekt cihazlarının miqyasını və sürətini işlədə və

tarazlaşdırma bilmədiklərindən, texnoloji alətlər xəstəliyin yayılmasının səmərəli monitorinqi və nəzarəti üçün həyati resurslardır.

Beləliklə, hər bir ölkənin COVID-19 peyvəndi hazırlamaq yarışında olduğu yerdə, hər bir ölkə öz texniki mütəxəssislərinə baxır və iqtisadiyyatı yolda saxlamaqda öz rolunu oynayır.

Bu pandemiya zamanı müxtəlif sektorların tənəzzülü, səhiyyənin ən yüksək səviyyədə olduğu narahatedici nəticələri göstərir. Bu pandemiya zamanı bir çox ölkədə səhiyyə sistemi çökdü və xəstələrin xəstəxanalara çoxlu axını fəlakətli oldu. Qlobal kilidləmə təchizatı demək olar ki, sıfıra endirdi və hətta ehtiyacların hərəkətliliyi dördü birdən çox azaldı. Səhiyyə sistemindən başqa, kilidləmədən daha çox zərər çəkən əsas sənayelər istehsal, pərakəndə satış, ictimai xidmətlər, əyləncə, media, nəqliyyat sənayesi və turizmdir.

İnformasiya texnologiyaları yığımlı, dəqiq və etibarlı kommunikasiyanın təmin edilməsində mühüm rol oynayır. İnformasiya texnologiyaları məlumat əldə etmək hüququnun tibbi və iqtisadi faydalarını təklif edir; üstəlik, İT kilidləmə və sosial uzaqlaşma zamanı iqtisadi və biznes itkilərini kompensasiya edən yeganə çıxış yolu kimi görünür.

Belə bir vəziyyətdə onun iqtisadi faydaları, sürətli ünsiyyət və yeni kompensasiya üsulları da daxil olmaqla geniş yayılmışdır. Süni intellektlə dəstəklənən virtual köməkçilər, chatbotlar və məlumat mərkəzləri səhiyyə sektoruna COVID-19-un diaqnozu və sınaqdan keçirilməsinə kömək edir və yayılmanın qarşısını almaq üçün sosial məsafənin saxlanmasını asanlaşdırmaqda mühüm rol oynayır. Kriptovalyuta ticarəti ekoloji davamlılığa əhəmiyyətli dərəcədə təsir etdi, bu vektor səhvinin düzəldilməsi modeli ilə ekonometrik olaraq təsdiqlənir. Bank sektoru bazar riskinin volatilliyindən simmetrik və asimmetrik olaraq təsirlənir. Eyni zamanda, faiz dərəcələri və valyuta məzənnələri bankların gəlirlərinin dəyişməsində cüzi iştirak göstərir. Pandemiya pandemiyası həyatın gündəlik fəaliyyətlərinə təsir etdi və investor psixologiyasının dəyişməsi səbəbindən fond bazarı bundan mənfi təsirləndi.

Bu global pandemiya zamanı iqtisadi itkilər o qədər dağıdıcıdır ki, global iqtisadiyyatlar gələcək resessiyaya baxırlar. İşsizlik və yoxsulluq ən aşağı həddədir və fəlakətli nəticələrin aradan qaldırılması üçün İT yardımına ehtiyac var. Bu araşdırma həmçinin pandemiya zamanı hansı sektorların pis təsirləndiyini və hərtərəfli reabilitasiyaya ehtiyacı olduğunu müəyyən edib. Yalnız bir neçə sektor mövcud pandemiya zamanı daha az itki göstərir və ya yaxşı işləyir.

Əhəmiyyətli sual informasiya texnologiyalarının insanlara və bizneslərə dünya miqyasında pisləşən vəziyyətlərin öhdəsindən gəlməsində necə kömək edə biləcəyidir. Tədqiqatın məqsədi ən çox zərər çəkmiş sənayeni müəyyən edərək COVID-19-un müxtəlif sektorlara təsirini vurğulamaqdır. Hazırkı tədqiqat həmçinin COVID-19 zamanı informasiya texnologiyalarının rolunu vurğulayır.

Belə bir vəziyyətdə, texnologiya iqtisadiyyatların asılı olduğu və COVID-19-un təsirini azaldan ilk və əsas təməldir. Bu rəqəmsal dünyada informasiya kommunikasiya texnologiyaları pandemiya ilə mübarizədə əsas rol oynayır.

COVID-19 pandemiyası dünyanın hər yerində iqtisadiyyatın demək olar ki, hər bir sektorunu vurdu. Belə ki, bu texnologiyalar resursların ayrılması, xəstələrin müalicəsi, virusun yayılmasının qarşısının alınması, daşıyıcıların izlənməsi, pandemiyanın gündəlik vəziyyətinin monitorinqi zamanı tətbiq edilir və müxtəlif iqtisadiyyatlar tərəfindən də onların problemlərinin həllində və sosial problemlərin həllində öz bizneslərinə dəstək olmaq üçün tətbiq edilir. kilidləmə zamanı fəaliyyətlər. Rəqəmsal texnologiya lazımı qaydada onlayn və oflayn fəaliyyət göstərən İT infrastrukturunu olan şirkətləri dəstəkləyir.

Bunun əksinə olaraq, İT texnologiyasını tətbiq etməkdə geridə qalan müəssisələr bir çox problemlərlə üzləşiblər. Sosial uzaqlaşma və evdə qalma məhdudiyyətləri ən çox oflayn bizneslərin əziyyət çəkdiyini ifadə etdi. Bununla belə, pandemiyanın iqtisadi fəlakəti ilə mübarizə aparmaq üçün birtəhər bizneslərini onlayn rejimə keçirməyi bacardı. Virusun yayılmasının qarşısını almaq üçün məktəblər və digər oflayn müəssisələr bağlandı və bir çoxları onlayn olsa da

fəaliyyətlərini davam etdirirlər. Bu, həm də onlayn öyrənmə proqramlarına və ev ofis həllərindən işləməyə tələbatın artmasına səbəb olur.

Üstəlik, bu pandemiya zamanı ən çox təsirlənən iki sektor var: səhiyyə və turizm. Bir çox ölkələrin səhiyyə sistemləri qismən və ya tamamilə dayandırılıb. Yüksək texnoloji iqlimlə yanaşı, səhiyyə sənayesi COVID-19 xəstələrinin çoxalması və səhiyyə işçilərinin çatışmazlığı səbəbindən dağıdıcı zərbə vurdu və gündəlik sağlamlıq problemləri olan insanları xəstəxanalardan uzaqlaşdırdı. Bu sektor fəal şəkildə teletibb telehealth həllərinə doğru irəlilədi. Bu hərəkət, gündəlik xəstələrin evdə qalmalarını təmin etmək, xəstəxananın resurslarını təyin olunmuş COVID-19 palatalarına ayırmaqda çox təsirli görünürdü. Şəhər və kənd yerlərində kəskin və sərt bağlanma nəqliyyatın hərəkətini dayandırdı və nəticədə yollarla bağlı təcili xəstələrin axınında qlobal azalma müşahidə edildi. Dərmanı xəstələrin çarpayısına çatdırmaq üçün xəstə ilə məşğul olan video nəzarət və robotik müdaxilə tibb işçilərini virusa yoluxmaqdan qorudu.

Digər tərəfdən, ağır zərbə vuran sektor turizm oldu. Bütün dünyada kütləvi toplaşmaların məhdudlaşdırılması və uçuş əməliyyatlarının dayandırılması bu sənayeyə mənfi təsir göstərdi. Turizm və müttəfiq xidmətlər də eyni səviyyədə stressə məruz qalıb. Turizmin qaynar nöqtələrində yerləşən bir çox müəssisə insanları turistik yerlərdən uzaq tutmaq üçün bağlanmalı olub.

Hər iki sektor dəstəkləyici İT infrastrukturuna malik olmaq və İT və ya onlayn infrastruktura malik olmamaq kimi ekstremalların qarışığını göstərir. Bu araşdırma İT infrastrukturunun bizneslərə bu cür vəziyyətlərdə iqtisadi fəaliyyətlərini davam etdirməyə necə kömək etdiyini təhlil etmək üçün COVID-19-un hər iki biznes növünə təsirini araşdıracaq. Aşağıdakı suallara cavab vermək niyyətindəyik:

- COVID-19 xidmət sektorundakı firmalara necə təsir etdi və sənaye İT infrastrukturunu onları karantin vəziyyətində COVID-19 ilə mübarizə aparmağa necə imkan verdi?
- İT infrastrukturunu müəssisələrin fəaliyyətini saxlamaqda və ciddi karantin rejimindən sonra onların yenidən qurulmasında necə mühüm rol oynayır?

- İT infrastrukturu ciddi karantin rejimindən sonra şirkətlərin işləməsini və yenidən təchiz olunmasını təmin etmək üçün necə mühüm rol oynayır?

- Müxtəlif ölkələr iqtisadi əməliyyatlarını davam etdirmək üçün COVID-19-a necə reaksiya verdilər və İT inteqrasiyası ilə bağlı onların tövsiyələri nədir?

Beynəlxalq Əmək Təşkilatının (BƏT) məlumatına görə, COVID-19-un təsiri konkret sosial və iqtisadi sektorlardan asılı olaraq dəyişir. Bu araşdırma BƏT-in sektoral təsirlərin və ələ keçirilən sənayelərin qiymətləndirməsinə əsaslanır. Bu araşdırma iqtisadiyyatların çökməsinə səbəb olan müxtəlif şirkətlərin İT infrastrukturlarının zəifliyi olduğunu müəyyən edəcək.

İctimai sağlamlıq problemləri şirkətləri evdən işləməyə məcbur edir və bu şirkətlər böyük imkan itkisi ilə üzləşirlər. Bir çox istehsalçı tələb olunan xammal və ehtiyat hissələrini hazırda karantin altında olan Çindən idxal edir. Nəticədə istehsal prosesləri bağlanmalı oldu.

Bu pandemiya zamanı bütün gücü və işçi qüvvəsi ilə işləyən yalnız bir ictimai səhiyyə sektoru var idi; bütün sənaye sahələri ya qismən işləyirdi, ya da yox. İkincisi, sənaye ən çox vurduqları sahə turizm və onunla əlaqəli olan aviasiya və ictimai nəqliyyat sektoru kimi sektorlar olub. Tədqiqat İT infrastrukturunu vurğulayaraq iqtisadiyyata töhfə verən əsas sənaye sahələrinə təsirini araşdırmaq məqsədi daşıyır.

İkinci Dünya Müharibəsindən sonra, COVID-19 pandemiyası əsasən dünyanın yaxın tarixdə yaşadığı ən pis böhran hesab olunur. Bu, bütün dünyada səhiyyə sistemlərinə, qlobal iqtisadiyyata və bütövlükdə cəmiyyətə ciddi təsir göstərmişdir. Mübarizəyə cavab olaraq, dünya xalqları ÜST və BMT Baş Katibinin çağırışı ilə bu pandemiya ilə mübarizəyə doğru sürətlə irəlilədilər və dövlət xidməti bu vəziyyətdə avanqard rolunu oynadı. İctimai təhlükəsizliyi qorumaq üçün sosial məsafəni qoruyan ictimai xidmət şöbələri fəaliyyətlərini məhdudlaşdırıb. Bununla belə, onlar həm onlayn, həm də uzaqdan İT infrastrukturu vasitəsilə dövlət xidmətləri göstərirlər. COVID-19 bəşər tarixində texnologiya və sosial medianın insanları fiziki olaraq təcrid olunmuş vəziyyətdə qorumaq üçün istifadə edildiyi ilk pandemiya. İctimai xidmətlərə təsir göstərən departamentlər nəqliyyat, səhiyyə sənayesi, media sənayesi və s.-dir. Böyük ictimai toplantıları əhatə edən bəzi mədəni

tədbirlər, hava limanları və digər xidmətlər növbəti xəbərdarlığa qədər dayandırılır. Belə parametrlərdə İT infrastrukturunu yenilənmiş məlumat, nəzarət və hazırda icrası mümkün olmayan işləri təmin etmək üçün yeganə həll yoludur. Buna misal olaraq evdən uzaqdan işləmək və virusu ehtiva etmək üçün insanların hərəkətlərini izləmək daxildir.

Səhiyyə və təhsil ekspertləri ilə yanaşı, dövlət qulluqçuları da virusun yayılmasının qarşısını alır və sağalmağa kömək edir. Bu pandemiya zamanı bir çox dövlət qulluqçusu müvafiq departamentlərində olan texnologiyadan istifadə edərək evdən işləyib. Dövlət qulluqçuları da COVID-19-un qarşısının alınmasının bir hissəsi idi və texnologiya onlara yalnız texnologiyadan istifadə edərək vacib xidmətləri göstərməklə sosial təmasları azaltmaq üçün gündəlik ofis işlərini yerinə yetirməyə kömək etdi.

Bununla belə, bəzi ölkələrdə bütün departamentlər texnologiyadan istifadə etmir və İT infrastrukturunu çox azdır. Bu halda, onlar artıq mövcud onlayn platformaları yerləşdirirlər və ya şəxsdən şəxsə təması azaltmaq üçün əməliyyatlarını azaldırlar. Yüksək texnoloji mühitə malik ölkələr təhsil, səhiyyə və dövlət xidmətlərini onlayn rejimə keçirib və elektron hökumətlərin texniki imkanlarını qoruyub saxlamağın yollarını düşünüblər. İnformasiya texnologiyaları həm sağlamlıq, həm də sosial problemləri asanlaşdırmağa qadirdir.

Xalq hərəkəti texnologiya və innovasiyaların köməyi ilə dəyişir. Bununla belə, koronavirus pandemiyası, çox güman ki, hərəkət edən təkərləri üyütməyə dayandıracaq. Texnologiya və innovasiya nəqliyyata mane olmaq əvəzinə sürətləndirə bilər, xüsusən də şəhər yerlərində nəqliyyatın rəqəmsallaşdırılması baxımından. Bəzi ədəbiyyatlarda şəhər nəqliyyatı innovativ texnologiyalar və İT infrastrukturunu əhatə etməyin ən yaxşı yoludur.

Yollarda, ticarət mərkəzlərində, parklarda və s.-də tıxac və tıxaclar haqqında insanları real vaxt rejimində yeniləmək üçün mövcud və yeni İT tətbiqlərindən alınan məlumatlar diqqətlə izlənməlidir. Vəziyyət qəzəbləndiyi üçün virusun yayılmasını izləmək üçün rəqəmsal texnologiyadan istifadə edilməlidir.

Bu koronavirus pandemiyası zamanı təşkilatların üzərinə düşən yük insanları daşımaqdan, yüklərin və kritik işçilərin davamlı hərəkətini təmin etmək üçün skelet heyəti ilə əsas nəqliyyat sisteminin funksional saxlanmasına dəyişdi. COVID-19-dan əvvəlki dövrlərdə nəqliyyatda texnologiya və İT heç vaxt istifadə edilməmişdir. Naviqatorlar vasitəsilə yol tapmaq nisbətən köhnə konsepsiyadır, lakin sosial məsafəni saxlamaq üçün ondan istifadə etmək innovativ bir fikir olacaq.

İzdihamlı vəziyyətlərin öhdəsindən gəlmək üçün açıq hava köşkünün quraşdırılması da mövcuddur və bunların bir çoxunda toxunmayan ekranlar tətbiq edilmişdir. İnsanların hərəkətinə nəzarət COVID-19-un yayılmasını məhdudlaşdırma bilər, lakin məxfilik problemlərini qaldıra bilər (Hutchinson, 2020).

Çində COVID-19-un ilkin elan edildiyi gündən 6 ay ərzində koronavirusun yayılması qlobal pandemiya elan edildi. Demək olar ki, hər şeyə, o cümlədən fəaliyyətə və hərəkətə misli görünməmiş təsir göstərmişdir. Bu, sosial, siyasi və iqtisadi sektorlara böyük mənfi təsirlər buraxdı, bəzi sektorlarda geri dönməz oldu. COVID-19-un dalğaları insanların sağlamlığını və həyatını təhdid etməkdə davam edir. Qlobal və yerli hökumətlər öz vətəndaşlarına müxtəlif səviyyələr və sanksiyalar tətbiq etdilər, o cümlədən səyahət qadağaları, toplantıları məhdudlaşdırmaq, evdə qalma əmrələri, özünü karantin və digər işlərin bağlanması və vaxta uyğun məhdudiyyətlər. İqtisadiyyatı qonaqpərvərliyə əsaslanan ölkələr səyahət, turizm və aviasiya kimi xidmətlər dayandığı üçün iqtisadiyyatlarına əhəmiyyətli dərəcədə mənfi təsir göstərirlər.

Bütün dünyada qismən və tam kilidləmə halları səbəbindən ən çox zərər çəkən sektor səyahət və turizmdir. Səyahət və turizm sənayesi və digər əlaqəli sektorlar COVID-19-dan əvvəlki dövrlərdə töhfə verdikləri ilə müqayisədə kiçik bir hissəyə düşüb. Səhiyyə, təhsil, ictimai nəqliyyat, media və qonaqpərvərlik kimi digər sektorların COVID-19 SOP-larından sonra yenidən açılmağa başladığı yerlərdə səyahət və turizm sektoru virusun şiltaqlığına görə hələ də dayanır. Üstəlik, digər sektorlar təbiət və uyğunlaşma qabiliyyətinə görə əməliyyatlarını müxtəlif dərəcələrdə onlayn platformalara çevirir.

Bu sektor turizmin elektron formasının qəbulu ilə bağlı problemlərlə üzləşir: İT infrastrukturunun olmaması və texnoloji tərəqqi və texnologiyaya əsaslanan turizmin həyata keçirilməsinin məhdudlaşdırılması. Bu baxımdan səyahət və turizm sektoru təbiətinə görə fərqli davranır. Turizm sektorundakı böhranlar heç bir şəkildə yeni deyil, lakin iqtisadi baxımdan COVID-19 yaxın tarixdəki əvvəlki böhranlardan (Qoslinq, Skott və Maykl) daha dağıdıcı təsirə malikdir. Bütün tarixi böhranlar kimi, bu pandemiya da bu sənayeyə dönməz ziyan vurur.

Tədqiqatçıların müzakirəsində olmasına baxmayaraq, e-turizm hələ də davamlılıq nümayiş etdirəcək və bu cür pandemiyalara qarşı mübarizə aparacaq dərəcədə tətbiq edilmir. İnformasiya texnologiyaları və turizm həmişə çətin əlaqələrə malik olmuşdur.

Gələcəkdə COVID-19-dan sonrakı dövrdə turizmin COVID-19-dan əvvəlki dövrlərdə olduğu kimi olacağı gözlənilmir. COVID-19-dan sonra sosial-iqtisadi sabitliyi bərpa etmək üçün turizm sektorunun vəziyyətini taktiki şəkildə həll etmək lazımdır. Turizm sənayesinin alt sektorları, o cümlədən aviasiya, yol nəqliyyatı, istirahət, yerləşdirmə və qida tədarük zənciri sənayeləri də pis zərbələr aldı. Turizm sənayesinin rəqəmsallaşması da bu alt sektorlarda kütləvi şəkildə dəyişiklikləri təklif edir. Səyahətçilərin təhlükəsizliyi və gigiyenası ilə bağlı innovativ və texnologiyaya əsaslanan həllər təklif olunur. Müasir sosial-iqtisadi sistem qonaqpərvərlik və turizm sənayesinə əsaslanır, çünki bir çox ölkələr öz iqtisadiyyatlarını təbii ehtiyatlardan turizmə keçirirlər. Böhranlar bu sənayeyə yaxından təsir etdikdə, hətta dağıdıcı bir tənəzzülə də çevrilə bilər.

Turizm sənayesi digər sektorlara nisbətən fərqli təbiətlərlə üzləşir, çünki IT rezervasiya, təyinat ovu və təyinat tövsiyəsi prosesini sürətləndirməkdən başqa çox şey edə bilməz. COVID-19-dan sonrakı dövrdə turizm sənayesi iqtisadiyyatını saxlamaq üçün turizm brendləri innovativ və cəsarətli İT infrastrukturunu qəbul etməli və daha geniş texnologiya miqyasından istifadə etməli oldular. Texnoloji və rəqəmsal yeniliklər turizmin gələcəyidir. Çat-botlar, onlayn sifarişlər və səyahət planlayıcıları artıq hazırdır. Yenə də bu sektor indi virtual turizm, robot əsaslı xidmətlər, emosiyaların monitorinqi və hər şeyin internet texnologiyalarının

tətbiqini səbirsizliklə gözləyir. Bu, turizmi tamam başqa cür müəyyənləşdirəcək. Artıq bir çox otellər insan-insan qarşılıqlı əlaqəsini azaltmaq üçün otel və ev təsərrüfatı xidmətləri göstərmək üçün robotlar tətbiq edirlər.

3.3. Pandemiya dövrünün mənfi təsirlərinin aradan qaldırılması yolları

Pandemiyaya qarşı görülən tədbirlər, xüsusilə səyahət məhdudiyyətləri, karantin tədbirləri, əyləncə sektoru və idman mərkəzləri ilə bağlı tənzimləmələr ölkələrin iqtisadiyyatlarında təkliflə bağlı problemlər yaşansa da, gecikmiş tələb və işsizlik nisbətlərinin artması tələblə bağlı problemlərə səbəb olub. İlk mərhələdə təklifin azalması və bu halların sayının artması səbəbindən həm iş yerləri, həm də ev təsərrüfatları üçün qeyri-müəyyənlik artmış, daha sonra qeyri-müəyyənliyin artması səbəbindən istehlakçı tələbi və investisiyalar azalmışdır. Investisiyaların və istehlak tələbindəki bu azalma iqtisadi fəaliyyətlərin daralmasına, iqtisadiyyatdakı daralma isə işçilərin işdən çıxarılmasına və şirkətlərin müflisləşməsinə səbəb olub. Beləliklə, pandemiya işçilərə və məşğulluğa öz təsirini göstərməyə başlamışdır, ev təsərrüfatlarının gəlirləri azalmışdır, tələbatın azalması ilə virus təkcə insan sağlamlığına deyil, həm də iqtisadi nizama mənfi təsir göstərməyə başladı.

Pandemiyanın iqtisadiyyata ümumi təsirlərini qiymətləndirməkdənsə, onun hansı sektorları və necə təsir etdiyini və bu vəziyyətin səbəblərini araşdırmaq vacibdir. COVID-19 pandemiyası hələ də davam etdiyi üçün pandemiyanın xalis təsirləri haqqında hələ bir şey söyləmək mümkün deyil. Bununla belə, araşdırmanın mövzusu olan pandemiyanın seçilmiş sektorlara təsiri Banklararası Kart Mərkəzinin (BKM) rəsmi internet saytından əldə edilən məlumatlara əsasən qiymətləndirilməyə çalışılıb. COVID-19 pandemiyası Azərbaycanda da daxil olmaqla bir çox ölkədə nağd puldan istifadə tələbinin əhəmiyyətli dərəcədə azalmasına səbəb olub. Pandemiyanın yayılmasının qarşısının alınması üçün nağd puldan istifadənin qarşısını almaq və COVID-19-un ticarət həyatına təsirlərini müşahidə etmək üçün kredit kartları və debet kartları kimi ödəniş alternativlərindən istifadənin artırılması ağılabatan meyar kimi qəbul edilib.

BKM-nin rəsmi saytından əldə edilən məlumata görə, mart ayının sonunda Azərbaycanda 78 milyon kredit kartı (78 033 927) və 142,5 milyon debet kartı (142 462 774) istifadə edilib. 2019-cu ilin mart ayı ilə müqayisədə kredit kartlarının sayında 17%, debet kartlarının sayında isə 15% artım olduğu görülür. Bu nəticələrə paralel olaraq, Güder et al. (2021: 75), 1300 nəfərin iştirakı ilə pandemiya ilə istehlakçıların ödəniş seçimlərində dəyişikliklərin olduğu, istehlakçıların sağlamlıq problemlərinə görə onlayn alış-verişə üstünlük verdiyi və buna görə də kart istifadəsində artım və təmassız ödənişlər. Bundan əlavə, TEPAV-ın əvvəlcə həftəlik, sonra isə aylıq “COVID-19-un İstehlakçı Xərclərinə Təsiri” başlıqlı və 2021-ci ilin Yanvar ayından etibarən “TEPAV Kart Xərcləri Bülleteni” olaraq dərc etdiyi hesabatlar araşdırıldığında görünür ki, fiziki şəxslər tərəfindən kartlardan istifadə ilə bağlı oxşar nəticələr əldə edilmişdir (TEPAV, 2021).

Azərbaycanda mövcud vəziyyətə paralel olaraq, karantin tətbiqləri başlayandan İspaniyada 90%, İngiltərədə 60% və İrlandiyada 40% nağd pul istifadəsində azalma aşkar edilib (Euronews, 2020). İsveç Milli Bankı pandemiya səbəbindən nağd puldan istifadənin bütün ödənişlərin 10%-dən azını təşkil etdiyini açıqlayıb (CNNTürk, 2021).

Ölkələrin pandemiya ilə mübarizə üçün gördüyü tədbirlərdən ilk növbədə təsirlənən sektor beynəlxalq sərhdəllərin bağlanması səbəbindən hava yolu sektoru olub. Beynəlxalq Mülki Aviasiya Təşkilatının (ICAO) açıqladığı hesabatda 2019-cu ilin aprel-2020-ci ilin aprel ayları arasında daxili sərnişinlərin sayında 90,7%, beynəlxalq reyslərdə isə 98,9% azalma olduğu açıqlanıb. Eyni hesabatda, hava yolu sənayesi ilə əlaqəli sektorlarla birlikdə ümumilikdə 46 milyon insanın işsiz qalma ehtimalı olduğu qiymətləndirilmişdir (ICAO, 2020). Bu vəziyyət aviasiya sektoruna aid olan səyahət və yerləşdirmə sektorlarına da təsir edir. Bundan əlavə, “evdə qal” çağırışı ilə pandemiya və karantin tətbiqlərinə qarşı həm şəhərdaxili, həm də şəhərlərarası səyahət tədbirlərinin səyahət və yerləşdirmə sektorlarına mənfi təsir etdiyini söyləmək mümkündür. Bu baxımdan araşdırmada ilk növbədə hava yolu, yaşayış və səyahət sektorları müzakirə edilmiş və onların pandemiya necə təsirləndiyi məlumatlar işığında təhlil edilməyə çalışılmışdır.

BKM-dən alınan məlumatlar araşdırıldığında, tədbirlərin sərtləşdirildiyi aprel ayında hava yolu sektorunda əməliyyat məbləğinin demək olar ki, sifıra bərabər olduğu görülür. Nəzarətli normallaşmanın başladığı iyun ayından etibarən hava yolu sektorunda da əməliyyatların məbləğinin artmağa başladığı, lakin əvvəlki səviyyələrinə qayıtmadığı müşahidə edilir.

Pandemiyanın ilk aylarında səhiyyə və kosmetika sektorlarında debet və kredit kartı əməliyyat məbləğlərində azalma olsa da, bu vəziyyət uzun sürməmiş və may ayından etibarən əməliyyat məbləğləri yenidən artmışdır. Sabun, odekolon və dezinfeksiyaedici kimi məhsullara tələbatın artmasının bu artımda pandemiyanın yayılmasının qarşısının alınmasında gigiyenaya önəm verilməsi zərurətindən təsirləndiyi düşünülür.

Digər tərəfdən, qadınların nisbətən aşağı qiyməti; lakin təsiri baxımından sizi yaxşı hiss etdirən kosmetik məhsullardan biri olan dodaq boyasını almağa davam etdikcə "Pomada Effekti"³ kimi tanınan xərclərdə fəvqəladə bir təsirin olduğunu xatırlayaraq. Hətta onu artıraraq bu sektorda əməliyyat məbləğlərinin artmasının təsiri səbəblərindən biri ola biləcəyi ifadə edilə bilər. Lakin əvvəlki iqtisadi qeyri-müəyyənliklərdən fərqli olaraq, bu dəfə pandemiya ilə mübarizə üçün alınan tədbirlərdən biri kimi maskalardan istifadə zərurəti ilə dodaq boyasına tələbat qeyd olunan səbəblərdən tuş və bənzəri göz makiyajı məhsullarına keçdi (Habertürk, 2021).

COVID-19 pandemiyasının başlamasından bir ildən çox keçməsinə baxmayaraq, qlobal gözləntilər hələ də qeyri-müəyyən olaraq qalır. Virusun yeni mutasiyaları (xüsusən də Hindistan variantı) və onun yoluxuculuğunun artması pandemiya qarşı həssaslığın artmasına səbəb olur. Bundan əlavə, iqtisadi inkişaf ölkədən ölkəyə və sektordan sektora dəyişir. Qlobal artımın 2021-ci ildə 6%, 2022-ci ildə isə 4,4% olacağı gözlənilir (BVF, 2021). Bu təxminlər oktyabr ayı Dünya İqtisadi Görünüşü hesabatında edilənlərdən daha yüksəkdir. Bu yüksəliş revizyonuna əsas iqtisadiyyatlarda əlavə maliyyə dəstəyi və 2021-ci ilin ikinci yarısında davam edən peyvənd səyləri nəticəsində gözlənilən bərpa daxildir.

Pandemiya istehlakçıların nə almaq istədikləri və necə almaq istədikləri baxımından alış vərdişlərini yenidən formalaşdırdı. Bu dəyişikliklərin müvəqqəti

deyil, daimi dəyişikliklər olduğu düşünülür. Məsələn, bu prosesdə, lazımı infrastruktur və avadanlıq təmin edildikdə tətbiq oluna biləcəyi görülən distant təhsilin, xüsusilə magistratura təhsili və peşəkar / şəxsi inkişaf üçün davamlı olması fikri həll edildi. Bundan əlavə, yerli iş vəziyyətində xərcləri nəzərə almaqla həm özəl sektorda, həm də dövlət sektorunda uzaqdan/çevik işin məqsədyönlü məhsul və nəticələrə təsirinin qiymətləndirilməsi və bu andan etibarən, iş sistemində "yeni normal"də bəzi dəyişikliklərin edilə biləcəyi ilə bağlı təkliflər gündəmə gəlib.

Pandemiya həmçinin özəl sektorda fəaliyyət göstərən şirkətlərin rəqəmsallaşma ilə bağlı daha şüurlu hərəkət etməsinə səbəb olub. Bu tələb özəl sektor təşkilatlarının məsafədən kommunikasiya vasitələrini genişləndirməsini, kibertəhlükəsizliyə önəm verməsini və rəqəmsal infrastrukturun yaradılmasını sürətləndirməsini zəruri edir.

İstehlakçıların pandemiya sonrası yaşaya biləcəyi mümkün maliyyə çətinlikləri nəzərə alınmaqla hava yolu, yaşayış, səyahət və turizm sektorlarında gəlir itkilərinin ödənilməsinin uzun zaman alacağını gözləmək adi haldır. Xüsusilə turizm sektorunun iqtisadiyyatındakı mövcud mövqeyini nəzərə alsaq, sektorda pandemiya qarşı görülən tədbirlərin təsirlərinin minimuma endirilməsi cari əməliyyatlar balansının təmin edilməsi və saxlanması baxımından mühüm əhəmiyyət daşıyır.

Məhz bu baxımdan, yaşadıqları bu çətin vəziyyətdən çıxmaq üçün sektorlar üçün dəstəklər pandemiyanın yayılmasına qarşı görülən tədbirlərdən təsirlənmə dərəcələrinə uyğun olaraq layihələndirilməli və prioritetləşdirilməlidir, məsələn, Azərbaycanda fəaliyyət göstərən şirkətlər. Alınan tədbirlərdən ən çox təsirlənən turizm sektoru-səyahət agentlikləri, konaklama sənayesi, əyləncə sənayesi, hava yolları-dövlət tərəfindən dəstəklənməlidir, sektorlarla müqayisədə böyük əhəmiyyət kəsb edən sağlamlıq-kosmetika, müxtəlif qida, ərzaq məhsulları alış-veriş, elektrik-elektronika - görülən tədbirlərdən daha az təsirlənən və ya hətta müsbət təsir göstərənlərdir.

Elan edilən və tətbiq edilən dəstəklərin sektorlara müsbət təsirinin artırılması və davamlı olması üçün verilən və ya veriləcək dəstəklərə əlavə olaraq, sektorlarda

fəaliyyət göstərən şirkətlərə qarşı görülən tədbirlərdən mənfi təsirə məruz qalan pandemiyanın yayılmasının qarşısını almaq, gigiyena qaydalarına maksimum dərəcədə riayət etmək, müvafiq sektorlara olan tələbatın azalmasının qarşısını almaq və onların genişmiqyaslı məhdudiyyətlər olmadan fəaliyyətlərini davam etdirmələrini təmin etmək mümkün olacaq.

NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR

Dissertasiya işinin ilk fəslində biznes və xidmət sahələrinin sosial - iqtisadi məsələləri araşdırılmış, biznes və xidmət sahələrinin təsnifatı və qiymətləndirilməsi yer almışdır.

Tədqiqat işinin ikinci fəslində biznes və xidmət sahələrinin Azərbaycandakı vəziyyətinin təhlili, pandemiyanın sahibkarlıq subyektlərinə dəstək mexanizmləri araşdırılmışdır.

Son fəsildə isə pandemiyanın biznes və xidmət sahələrinə mənfi təsirinin aradan qaldırılması yolları haqqında məlumat verilmişdir.

Sahibkarların əksəriyyəti (69%) koronavirus pandemiyasının iqtisadiyata təsirinin mümkün qədər mənfi təsiri olacağı ilə razılıb.

Sahibkarlar hesab edirlər ki, bundan birinci zərər çəkən ictimai iaşə və turizm sahələri, daha sonra ticarət və xidmət sahələri olacaq. Nəqliyyat və əyləncə bazarları da ciddi itkilərə məruz qalacaq. Hər beşinci sahibkar istisnasız olaraq bütün sənaye sahələrinin zərər görəyəcəyinə inanırdı.

Sahibkarların 85%-i koronavirusun yayılmasının təşkilatlarının maliyyə göstəricilərinə mənfi təsir göstərdiyini bildirmişdir. Kiçik müəssisələr hücumu məruz qalır: 100-ə qədər işçisi olan şirkətlərdə mənfi nəticələri xüsusilə nəzərə çarpır (bunları sahibkarların 87% -i qeyd edib), 100-dən çox işçisi olan şirkətlərdə mənfi nəticələr bir az daha az (78%) qeyd edildi. Qadın sahibkarlar kişilərə nisbətən mənfi nəticələr haqqında daha çox danışılar (müvafiq olaraq 90% və 82%). Qadın bizneslərinin üçdə ikisi (68%) xidmət, mədəniyyət, idman və tədbirlər sektorlarında çalışan 15-ə qədər işçisi olan kiçik təşkilatlardır.

Əksər sahibkarlar öz sənayelərində vəziyyətin normallaşması perspektivlərinə bədbindirilər. Demək olar ki, yarısı (43%) vəziyyətin bir ildən tez, 14% isə iki və ya üç ildən sonra normallaşacağına inanır. “Pessimistlər” arasında 2010-cu ildən əvvəl və bir neçə iqtisadi böhrandan əvvəl yaradılmış müəssisələr daha çoxdur. Sahibkarların üçdə biri (31%) vəziyyətin bir neçə aya normallaşacağına inanır.

“Optimistlər” arasında yaşı 30-dan aşağı olan gənc sahibkarlar daha çoxdur (50 yaşdan yuxarı sahibkarlar arasında 26%-ə qarşı 47%).

COVID-19 pandemiyası və bunun nəticəsində yaranan iqtisadi böhran son onilliklərdə bütün dünya ölkələri üçün ən ciddi çağırışa çevrilib. Bu baxımdan, bir çox ekspertlər təkcə milli səhiyyə sistemlərinin deyil, həm də pandemiya zamanı fəaliyyət formatını kökündən dəyişdirmək zərurəti ilə üzləşmiş iqtisadiyyatın bir çox sektorlarının fəaliyyət göstərməli olacağı “yeni reallıqdan” danışır. Dünyanın bütün aparıcı ölkələrində pandemiyanın nəticələrinin aradan qaldırılması üçün fəvqəladə səylər göstərilib. Buna baxmayaraq, son aylar bir çox ölkələri bürümüş pandemiyanın yeni dalğaları fonunda 2021-ci ildə qlobal iqtisadiyyatın böhrandan tam sağlması ilə bağlı ilkin proqnozların özünü doğrultmadığı artıq göz qabağındadır. Ayrı-ayrı ölkələrdə karantin məhdudiyətlərinin müxtəlif intensivliyi və COVID-19-a qarşı peyvəndin müxtəlif dərəcələri, həmçinin virusun yeni təhlükəli ştammlarının yaranması milli iqtisadiyyatların və qlobal təchizat zəncirlərinin vəziyyətinə mənfi təsir göstərdi. Bütün bunlar o deməkdir ki, hökumətlər öz iqtisadi siyasətlərini daha uzun tənəzzül şərtlərinə uyğunlaşdırmalıdırlar və iqtisadiyyatın bərpası perspektivləri təkcə hökumətlərin fəaliyyətindən deyil, böyük ölçüdə firma səviyyəsində plan və gözləntilərdən asılı olacaq. Bu kontekstdə adekvat iqtisadi siyasətin işlənilməsi və hazırlanması məqsədilə COVID-19 pandemiyasının və onun yaratdığı iqtisadi böhranın əsas sənaye sahələrinə təsirlərinin düzgün qiymətləndirilməsi, habelə şirkətin davranış strategiyalarının və buna cavab olaraq həmin qərarların təhlili hazırda mikro səviyyədə, iqtisadiyyatın müxtəlif sahələrinin müəssisələri səviyyəsində formalaşmaqda olan böhrana təsir göstərir. Bu hesabat bu problemləri həll etmək məqsədi daşıyır və 2020-ci ilin avqust ayında üç SƏTƏM tədqiqat departamentinin - Müəssisə və Bazarın Təhlili İnstitutu, Struktur Siyasət Araşdırmaları Mərkəzi və İnkişaf Mərkəzinin birgə təşəbbüsü ilə həyata keçirilən layihənin nəticələrinə əsaslanır. Layihə çərçivəsində iqtisadiyyatın altı sektorunun, o cümlədən İT sektorunun, turizm sənayesinin, pərakəndə ticarətin, əczaçılıq istehsalının, kimya sənayesinin və avtomobil sənayesinin ətraflı təhlili aparılıb.

Layihənin özəlliyi mikro və makro səviyyələrdə təhlilin birləşməsidir. Bir tərəfdən şirkətlərin və biznes assosiasiyalarının rəhbərləri ilə 45 müsahibənin nəticələrindən istifadə olunur, digər tərəfdən ölkələrarası müqayisələr və tədqiq olunan sənaye sahələrinin xüsusiyyətlərinin qiymətləndirilməsi üçün ölkələr üzrə rəsmi statistika nəzərə alınır.

Bu layihə çərçivəsində:

- 1) böhranın iqtisadiyyatın müxtəlif sahələrinə təsirinin ümumi xüsusiyyətləri və xüsusiyyətləri müəyyən edilir;
- 2) şirkətlərin antiböhran fəaliyyətləri nəzərdən keçirilir;
- 3) dövlətin antiböhran siyasətinin səmərəliliyi qiymətləndirilir;
- 4) iqtisadiyyatın sektorlarının böhrandan sonrakı inkişafında mümkün çəngəllər müzakirə olunur.

COVID-19 pandemiyasının yayılması Azərbaycan iqtisadiyyatlarına da mənfi təsir göstərməkdə davam edir. Virusun təsirindən yaranan iqtisadi böhranın güclənməsi və məcburi məhdudiyətlərin və əks tədbirlərin tətbiqi ilə bütün dünyada hökumətlər iqtisadiyyatı, biznes fəaliyyətini dəstəkləmək və məşğulluğu qorumaq üçün görünməmiş tədbirlər görür. Pandemiyanın bütün “zərbələrini” alan ayrıca kateqoriya kiçik və orta biznesdir. Kiçik və orta sahibkarlıq (KOB) həm qlobal, həm də milli iqtisadiyyata əsas töhfə verənlərdir. Onlar dünyadakı bütün şirkətlərin 90%-ə qədərini, qlobal məşğulluğun 70%-dən çoxunu və ÜDM-in 50%-ni təşkil edir və bu da kiçik və orta biznesi iqtisadi mühitin əsas subyektinə çevirir. KOB-lar hər gün müxtəlif təhlükələrlə və müxtəlif səviyyələrdə itkilərlə üzləşirlər ki, onların nəticələri indi həmişəkindən daha dağıdıcıdır. Əslində, onların kifayət qədər resursları, xüsusən də maliyyə və idarəetmə resursları yoxdur və böhran vəziyyətlərinə hazır deyillər ki, bu da onları indi şahidi olduğumuz böhrana daha həssas edir.

Bu baxımdan pandemiyanın yerli kiçik və orta biznesə təsirinin təhlilini zəruri və aktual hesab edirik. İqtisadiyyatın hazırkı şəraitdə ən çox ciddi iqtisadi problemlərlə üzləşən sektorlarında kiçik və orta biznesin payı daha yüksəkdir. Koronavirus pandemiyasının Azərbaycan biznesinə təsiri ilə bağlı araşdırma aparın

analitik mərkəzinin sorğusuna daha yaxından nəzər salmaq. Onun nəticələri Azərbaycanın hər yerindən 1500 sahibkar arasında keçirilən sorğu əsasında təqdim olunub, sorğunun özü 2020-ci ilin mart ayının sonunda keçirilib. Respondentlərə belə bir sual verilib: “Sizin fikrincə, Azərbaycan iqtisadiyyatının hansı sektorları, hansı biznes sahələri koronavirusun yayılmasından daha çox təsirlənir və ya təsirlənə bilər?”.

Hər beşinci sahibkar bütün sənaye sahələrinin təsirlənəcəyinə inanır. Bəyə ki, 2020-ci ilin yazında koronavirus infeksiyasının yayılmasından ən çox təsirlənən sektorlar göstərilib. Sorğunun nəticələrinə əsasən, virusdan ən çox təsirlənən ilk 10 sektor məhz sənayedən seçilib.

Xidmət göstərən, əyləncə, yemək və xidmət sahəsində çalışan müəssisələr daha çox zərər çəkib. Bir çox ölkələrlə nəqliyyat əlaqələrinin bağlanması ilə əlaqədar turizm və rekreasiya sahəsində çalışan sahibkarlar külli miqdarda itkilərə məruz qalıblar. Vəziyyət elə inkişaf edir ki, insanlar əyləncə və digər ikinci dərəcəli ehtiyaclardan daha çox zəruri mallar haqqında düşünürlər.

Dissertasiya işinin təhlili nəticəsində aşağıdakı məqamları vurğulamaq olar:

- pandemiyanın nəticələri kontekstində biznes və xidmət sahələri üçün təhlükələr müəyyən edilib, onların seçimi təkcə pandemiya xarakterinin təzahürlərini nəzərə almaqla deyil, həm də kiçik biznesin xarici mühitinə hərtərəfli baxışı ilə seçilib;

- müəyyən edilmişdir ki, diaqnostika, xüsusilə kiçik biznesin rəqəmsal transformasiyasının bir hissəsi kimi, maliyyə hesabatlarında, ilk növbədə, bir müştərinin cəlb edilməsi və saxlanması xərcləri baxımından təhriflərə görə potensial olaraq səhv nəticələr verə bilər ki, bu da maliyyə diaqnostika üsulları kiçik biznesin böhrandan əvvəlki vəziyyətini müəyyən etmək üçün kifayət deyil və xarici mühitin keyfiyyət göstəricilərinin əlavə edilməsini tələb edir;

- kiçik müəssisələrin biznes modellərinin böhran xüsusiyyətlərini müəyyən etməyə və iki kontekstdə ssenari çarpazını qurmaqla dörd əsas ssenarinin formalaşmasına əsaslanan matris yanaşmasını uyğunlaşdırdı.

Araşdırmanın nəticələrinə əsasən aşağıdakı təkliflərin verilməsi tələb edilir:

- Texnologiyanın inkişafı ilə yeni innovativ biznes layihələrinin hazırlanması və müvafiq dövlət və aidiyyəti təşkilatlar tərəfindən maliyyə dəstəyinin göstərilməsi infrastrukturun yaxşılaşdırılmasına töhfə verə bilər.

- İnfrastruktur layihələrinə investisiyaların artırılması məqsədilə mövcud problemlərin araşdırılması və həlli istiqamətində aidiyyəti orqanların fəaliyyətinin stimullaşdırılması və səmərəliliyinin təmin edilməsi. Bu baxımdan, səlahiyyətlərin bölüşdürülməsini, səlahiyyətlərdən istifadənin məhsuldarlığını və idarəetmənin effektivliyinin ölçülməsini izləmək faydalı ola bilər.

- Maliyyə resurslarının cəlb edilməsi və ya dövlət dəstəyi mexanizmlərinin təkmilləşdirilməsi infrastrukturun səmərəli təşkilinə şərait yarada bilər.

- Belə tətbiqlərin və ya layihələrin həyata keçirilməsində iştirak edən xarici ölkələrin təcrübəsindən istifadə etmək həm də pandemiya dövründə biznes və xidmət sahələrinin təşkilati-iqtisadi mexanizminin inkişafına təkan verə bilər.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

Azərbaycan dilində

1. “2011-cu il dövlət büdcəsi haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu.
2. “Azərbaycan Respublikasında 2010-2014-cü illərdə turizmin inkişafına dair Dövlət Proqramı”, 2010.
3. “Azərbaycanın vergi xəbərləri” Elmi-metodiki jurnal, Bakı-2009.
4. “Vergi və Vergitutma” Məmmədov F.Ə., Musayev A.F., Sadıqov M.M., Kəlbəyev Y.A., Rzayev Z.H. Bakı-2010.
5. “Yeni dünyada yeniləşən Azərbaycan iqtisadiyyatı”. “Qloballaşan Azərbaycan” Sivil İnkişaf Mərkəzi, Məqalə toplusu, Bakı-2006.
6. Əlirzayev Ə.Q. Sosial sferanın iqtisadiyyatı və idarə edilməsi. Dərs vəsaiti, Bakı, 2009.
7. Əlirzayev Ə.Q. Sosial sferanın iqtisadiyyatı və idarə edilməsi. Dərs vəsaiti, Bakı, 2009.
8. Məmmədov.F, Musayev.A, Kəlbəyev.Y, Sadıqov.M, Rzayev.Z: Vergilər və vergitutma. Bakı-2006.
9. Məmmədov.F.Ə, Musayev.A.F, Sadıqov.M.M, Rzayev.Z.H, Kəlbəyev.Y.A. Vergitutmanın nəzəri və metodoloji əsasları. Bakı 2001.

İngilis dilində

1. Blank, S. (2013). Why the lean start-up changes everything? Harvard Business Review, 91(5), 63–72 p.
2. Church Administrative Professionals. (2016) Things for churches to consider before renting space to a for-profit.
3. ERSEL, Birsen, “The Social and Political Problems Raised by the Emigration of Turkish Workers”, South-East Europe Review, No.4, 2001.
4. Freudenberg, N., Silver, M., Hirsch, L., & Cohen, N. (2016). The good food jobs nexus: A strategy for promoting health, employment, and economic

development. *Journal of Agriculture, Food Systems, and Community Development*, 6(2), 283–301 p.

5. Gronroos, C. *Service Management and Marketing: Managing the moment of truth in the service sector.* — Cambridge, Mass: Marketing Science Institute, 2000.

6. Huselid, M. A., Jackson, S. A ve Schuler, R. S. (1997). Technical and strategic human resource management effectiveness as determinants of firm performance. *Academy of Management Journal*, 40(1), 171-188.

7. Lockhart, B. (2016). Bridgeport’s church kitchens hold commercial promise. *Connecticut Post*. June 20, 2016.

8. Lovelock C. *Services marketing.* — London, 2001.

9. Michas, F. (2020). Coronavirus (COVID-19) impact on the Belgian economy - statistics & facts | Statista. 24 Kasım 2020,

10. Mikhaylov, F., Kolesnikova, J. and Eldar, S. (2014). Current tendencies of the development of service of human resources management. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 150, 330-335.

Türk dilinde

1. Özer, P S., Özmen, Ö. ve Saatçioğlu, Ö. (2004). Bilgi yönetiminin etkililiğinde kilit bir faktör olarak bilgi işçileri ve insan kaynakları yönetiminin farklılaşan özellikleri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 254-275.

2. Küçükkaya, G. (2006). İnsan kaynakları yönetiminde personel seçimi ve bir uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

3. Altınöz, M. (2018). Yetenek yönetiminin algılanması üzerine karşılaştırmalı bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 39, 82-95.

Rus dilinde

1. Алексунин В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. М. Изд. «Дашков и К.», 2007.

2. Бабашкина А.М. Государственное регулирование национальной экономики. М.: Финансы и статистика, 2007.
3. Волков Ю.В. Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов на Дону, ФЭникс, 2003.
4. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. — М. Финансы и статистика, 2003.
5. Дурович А.П. Маркетинг в туризме. М. ООО «Новое знание». 2000.
6. Егорова С. Основы бухгалтерского учета и аудита в сфере сервиса. — М., 2000.
7. Кахраманзаде А.Г. Основы менеджмента в телекоммуникации. Баку, Изд. «Сабах», 2002, 243 с.
8. Накипова Г.Н. Маркетинг услуг. Караганда, 2000, 155 с.
9. Новаторов Э. Международные модели маркетинга услуг // Маркетинг в России и за рубежом. — 2000. — № 3.
10. Организация и управление гостиничным бизнесом. Под ред. Лесника А., Мациукого И., Чернышова А. — М., 2000.
11. Панкхурин А.П. Маркетинг образовательных услуг. М., 2005, 160 с.
12. Разумовская А. Маркетинг услуг. Настольная книга российского маркетолога-практика. М., 2006, 378 с.
13. Стандартизация и сертификация в сфере услуг/ Под ред. А. Ракова — М., 2002.
14. Стаханов В.Н., Стаханов Д.В. Маркетинг сферы услуг: Учебное пособие. Экспертное бюро, 2003.
15. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Уч.пос. под ред. Бурменко Т.Д — М., КНОРУС, 2010, 424 с.
16. Томич М. Маркетинг в спорте. Рынок и спортивные продукты. М., 2005.
17. Тультаев Т.А Маркетинг услуг. Москва. Финанс.пром. Академия — М.2005, 97 с.

18. Хабаров В.И., Попова Н.Ю. Банковский маркетинг. Москва. Финанс. пром. Академия — М., 2004, 165 с.
19. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика. — СПб., Питер, 2002, 752 с.
20. Чернышев А. Профессиональная переподготовка и повышение квалификации специалистов гостиничного комплекса. — М.: Интел универсал, 2000.
21. Янкевич В. Маркетинг гостиничных услуг. — М.: ИтиГ, 2000.
22. Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт. М.: Финансы и статистика, 2002, 416 с

İnternet resurslari

1. <http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTRESEARCH/0,,contentMDK:20652043~pagePK:64214825~piPK:64214943~theSitePK:469382,00.html>, 2014
2. org.tr/arastirma-ve-yayinlar-tkbb-yayinlari-yillik-sektor-raporlari, 2017
3. <https://covid19.who.int/region/euro/country/de.>, 2020
4. https://www.chathamhouse.org/2020/03/americas-coronavirus-response-shaped-its-federalstructure?gclid=CjwKCAiA7939BRBMEiwAhX5J3VOhteWSXyBFQtWuk30C1NJDcHF307ZR4xFm3S0yrl6iSdkiFJKxoCj3MQA_vD_BwE, 2020
5. <https://www.statista.com/topics/6987/coronavirus-covid-19-impact-on-the-belgian-economy/>, 2020

Sxemlərin siyahısı

Sxem 1: Fərdi sahibkarlıq.....	13
Sxem 2: Konsaltinq şirkətlərinin xidmətlərindən istifadəçilər.....	15
Sxem 3: Xidmətlərin təsnifatı.....	22
Sxem 4: Xidmət sektorunun oriyentasiyasında fərqlər.....	24
Sxem 5: Müəssisənin dəyərinin qiymətləndirilməsinə yanaşmalar.....	32
Sxem 6: “Dəyişdirmə”nin tətbiqi ideyası.....	52