

PERAKENDECİLİKTE MUTLU İŞLETME MUTLU İNSAN

Doç.Dr.Fatma DEMİRCİ OREL
Çukurova Üniversitesi İkt. ve İd.Bil.Fak.
fdorel@cu.edu.tr
www.fatmaorel.net

İnsan Kaynakları Yönetimi ile ilgili faaliyetlerin üretim ve hizmet sektörünün diğer alanlarında olduğu gibi Perakendecilikte de yeterince dikkate alınmaması ve gereğince uygulanmaması kısa dönemde hizmet kalitesine bağlı müşteri kaybı, uzun dönemde ise rekabet avantajı yönünden bilanço kalemlerinde madde olarak sayılmayan ciddi zararlara neden olmaktadır. İnsan Kaynakları Yönetimi ile ilgili faaliyetlere sektörün bu ilgi azlığı ve uygulama aksaklığı, perakendecilik sektöründe çalışmak üzere başvuruda bulunanların bu işleri uzun süreli yapılacak iş olarak görmemeleri ve bu alanda kariyer hedefi yapmamaları sonucunu doğurmaktadır. Bu nedenle işgören devir hızının yüksekliği, çalışmaya devam edenlerin düşük motivasyonu, sektördeki birçok firmanın, büyük bütçeler ayırarak sadık müşteriler yaratmaya yönelik çalışmalarına da engel olmaktadır.

Hepimiz yakından bilmekteyiz ki; büyük küçük tüm kentlerde artık insanlar evlerini merkez almak kaydıyla çizecekleri 1 km'lik dairesel bir alan içerisinde yerel ya da ulusal pek çok süpermarkete kolaylıkla ulaşabilir durumdadırlar. Ürün çeşitleri ve fiyatlar da tercihleri değiştirecek kadar büyük farklılıklar göstermemektedir. Öyleyse alışverişimizi yapmaya gittiğimiz marketlere bizi yönlendiren bir başka önemli unsur da unutmamalıyız. Yani, **“Market Çalışanlarını”**.

“Sizin sevdiğiniz peynirden geldi” diyen şarküteri elemanı ya da *“Geçen gün size verdiğim eti beğendiniz mi?”* diyen kasap reyonu çalışanın sıcak ilgisi, kasiyerin müşterisini tanıması ve günün her saatinde sanki güne yeni başlamış gibi enerjik ve güleryüzlü davranması çoğu zaman farkında olmadan alışveriş noktası tercihlerimize etki eden önemli unsurlardır.

Çalışanların önemine karşın bazı süpermarket, hipermarket vb perakendeci işletmelerde İnsan Kaynakları (İK) fonksiyonları ve uygulamalarının öneminin tam olarak kavranmadığı gözlenmektedir. Sektördeki pek çok firmada ne yazık ki; İnsan Kaynakları Yönetiminin temel fonksiyonları ile ilgili işler değişik birimlerce yerine getirilmektedir. Sonraki tüm İK faaliyetlerine referans oluşturacak personel envanterinin olmadığı, dolayısıyla doğru ve etkin bir kadro planlaması yapılmadığı gözlenmektedir. Pozisyonların iş tanımları yerine çalışan elemanın kabiliyetlerine göre işler verilmektedir. Diğer bir deyişle, bildik bir tanım olarak, *“işe göre adam değil, adama göre iş”* verilmektedir. İlan edilen boş pozisyonlar için yapılan başvurulara gelen özgeçmişler gereken hassasiyetle incelenip tasnif edilmemektedir. Hazırda bir aday havuzu olmadığından basın yoluyla veya internet ortamında sıkça ilâna çıkılmakta, bu da bölgedeki potansiyel işgücü açısından firma imajını olumsuz etkilemektedir. Seçme ve yerleştirme (recruitment) işini çoğu zaman firma sahibi veya üst yönetim yapmaktadır. Bu aşamada çoğu zaman liyakat esaslı seçim ve yetkinlik bazlı mülâkat gibi teknikler yerine, firma sahiplerinin tanıdığı bildiği kimseler yoluyla gelen referanslı adaylar tercih edilmektedir. Oysa yeni bir işgücü oluşturulmasında veya mevcut iş gücünün genişletilmesinde elemanların seçimi, firma planlarına uygun olarak yapılmalıdır. Uzun dönemde firmaya daha çok yarar sağlayabilmesi, bu kişilerin bilimsel yöntemlerle seçilmiş olmasını gerektirmektedir. Her ne kadar, bu, maliyeti artırıcı bir yöntem olarak görülse de, işe alınan

elemanların satış fırsatlarından daha iyi yararlanacakları ve bu sayede satış gelirlerinin artırılmasına katkıda bulunacakları ortadadır.

Öte yandan, birçok perakendeci işletmede özlük işlemleri ile bordro tahakkuk işlemleri muhasebe servisleri tarafından yapılmaktadır. Performans değerlendirmesi ve performansa dayalı ücretlendirme konusunda hiçbir çalışma yapılmamaktadır. Oryantasyon eğitimi ve iş başında eğitim konuları başta olmak üzere eğitim konusuna ise hiç yer verilmemektedir. Özellikle, 1990'lı yıllardan itibaren Türkiye'de büyük ölçekli perakendeciliğin gelişimine paralel olarak personel gereksinmesi giderek arttığı hâlde, perakendecilik eğitimine gereken önem verilmediği için perakendeci işletmelerde personel sorunu kronikleşmiştir. Hâlbuki, personel eğitiminin perakendecilere (i) Prodüktiviteyi (verimliliği) artırmak ve bu sayede giderleri azaltmak, (ii) Personel devir (dönüş) hızını azaltmak, (iii) İş tatmini sağlamak ve (iv) Personelin moralini yükseltmek gibi çok çeşitli yararları vardır.

Sadık bir dış müşteri grubu yaratacak olanların, aslında işini severek yapan mutlu ve sadık iç müşteriler olduğunu asla unutmamalıyız. Kurum vatandaşlığı bilinciyle hareket edebilen, işletmenin sosyal paydaşı olduğunun farkında olan personel ile, işletmenin amaçlarına ulaşması için alınacak yol oldukça kısaldır.

Tüm perakendeci işletmeler, bünyelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ile ilgili bir departman kurmalı ya da sürekli (eğitim, iş ve sosyal güvenlik hukuku uygulamaları) veya dönemsel (seçme yerleştirme) ihtiyaca bağlı olarak, bu konuda hizmet veren kuruluşlardan (üniversiteler, danışmanlık firmaları gibi) bu hizmetleri satın alma yoluna gitmelidirler. Bu sayede hem sektörün gereksinme duyduğu nitelikli insan gücünü yetiştirme olanağı elde edecek hem de gerekli bilgiyi sağlayacaklardır.

Yararlanılan Kaynaklar:

- Ömer Baybars Tek ve Fatma Demirci Orel, *Perakende Pazarlama Yönetimi*, Birleşik Matbaacılık, Ekim 2006, İzmir.
- Oktay Orel, *İnsan Kaynakları Yönetimi Ders Notları*, Delta Eğitim ve Danışmanlık, 2005, Adana.