

Нджабуло Кхумало

## Аналіз впливу перешкод до планування людських ресурсів на працівників у наданні якісних послуг

Метою статті є визначення перешкод до планування людських ресурсів, що впливають на працівників у наданні якісних послуг громадянам у центрах обслуговування клієнтів у муніципалітетах у Південній Африці. З цього часу планування людських ресурсів є добре відомим інструментом, що долає існуючі та майбутні організаційні перешкоди, що підтверджує той факт, що потрібні працівники займають потрібну посаду у потрібний час. Автори статті використовують змішані методи збору даних, які охоплюють якісні та кількісні методи. Для досягнення мети статті лише 45 працівників заповнили анкети і лише сім керівників узяли участь у індивідуальних інтерв'ю. Результати дослідження свідчать про брак внутрішніх та зовнішніх факторів, які включають в себе скорочення працівників для виконання обов'язків муніципальних службовців у центрах обслуговування клієнтів, демографічні проблеми, брак освітньої кваліфікації, політику набору персоналу, брак робочих інструментів, робоче середовище та кар'єрне зростання. У статті надано рекомендації щодо розробки стратегії для забезпечення ефективної діяльності працівників та пошуку інших місць з достатнім простором для надання якісних послуг. Наостанок, існує потреба у розробці та запровадженні стратегій просування і розвитку в межах муніципалітетів.

**Ключові слова:** зайнятість, працівник, людські ресурси, навичка, керівники, державна політика у сфері надання послуг

**Класифікація JEL:** L88, O15



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, що дозволяє повторне використання, розповсюдження та відтворення, забороняє використання матеріалів у комерційних цілях та вимагає наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

---

Нджабуло Кхумало

## Анализ влияния препятствий к планированию человеческих ресурсов на работников в предоставлении качественных услуг

Целью статьи является определение препятствий к планированию человеческих ресурсов, влияющих на работников в предоставлении качественных услуг гражданам в центрах обслуживания клиентов в муниципалитетах в Южной Африке. С этого времени планирование человеческих ресурсов является хорошо известным инструментом, преодолевающим существующие и будущие организационные препятствия, что подтверждает тот факт, что нужные работники занимают нужную должность в нужное время. Авторы статьи используют смешанные методы сбора данных, охватывающие качественные и количественные методы. Для достижения цели статьи только 45 работников заполнили анкеты и только семь руководителей взяли участие в индивидуальных интервью. Результаты исследования свидетельствуют о недостатке внутренних и внешних факторов, включающих в себя сокращение работников для выполнения обязанностей муниципальных служащих в центрах обслуживания клиентов, демографические проблемы, недостаток образовательной квалификации, политику набора персонала, недостаток рабочих инструментов, рабочую среду и карьерный рост. В статье представлены рекомендации касательно разработки стратегии для обеспечения эффективной деятельности работников и поиска других мест с достаточным пространством для предоставления качественных услуг. Напоследок, существует потребность в разработке и внедрении стратегий продвижения и развития в пределах муниципалитетов.

**Ключевые слова:** занятость, работник, человеческие ресурсы, навык, руководители, государственная политика в сфере предоставления услуг

**Классификация JEL:** L88, O15



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение, запрещает использование материалов в коммерческих целях и требует наличия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.