სამუშაოს მართვის გამოწვევები და შესაძლებლობები დისტანციური მუშაობის პირობებში (საქართველოს მაგალითზე)

სოფიკო ნანიტაშვილი

თათია კორღალიძე

თამრიკო გადელია

ჯგუფი #2

სამაგისტრო პროექტის ანგარიში წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის სკოლაში

პროექტის ხელმძღვანელი: თამარ ჯინჭველაძე, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2020

სარჩევი

სარჩევი ... ii

აბსტრაქტი... iv

შესავალი... 1

პრობლემა და კონტექსტი ... 2

თავი 1. ადამიანური რესურსების მართვის სისტემა ... 5

1.1 ადამიანური რესურსების მართვის არსი და მნიშვნელობა... 5

1.2 ადამიანური რესურსების მართვის სტრატეგიული როლი ორგანიზაციაში ... 7

1.3 გარეშე ფაქტორების ზემოქმედება ადამიანური რესურსების მართვაზე ... 8

თავი 2. ადამიანური რესურსების მართვა საბანკო სექტორში...11

2.1 ადამიანური რესურსების მართვა ბანკში...11

2.2 ადამიანური რესურსების მენეჯმენტის გამოცდილება და პრაქტიკა ...12

2.3 ადამიანური რესურსების დეპარტამენტის მართვის ფუნქციები ...13

2.4 ადამიანური რესურსების როლი კრიზისების მენეჯმენტში და მისი მრავალფეროვნება ...14

2.5 ადამიანური რესურსების დაგეგმვა კრიზისულ პერიოდში ...15

სამუშაოს შესრულების მართვა...17

სამუშაოს შეფასების სისტემები ...18

შეფასების უფრო თანამედროვე მეთოდები ...24

შეფასებისას ხშირად დაშვებული შეცდომები და უკუკავშირი დასაქმებულებთან ...25

მოტივაციის გავლენა სამუშაოს შესრულებაზე ...26

თანამშრომელთა ჩართულობის ხელშეწყობა ...300

კოვიდ 19 -ის გავლენა საბანკო სექტორზე...333

შეიძლება თუ არა ბანკის თანამშრომელთა უმეტესობამ დისტანციურად იმუშაოს? ...35

უსაფრთხოება და დისტანციური მუშაობა...35

როგორ მუშაობს „საქართველოს ბანკის“ ეჯაილ გუნდი დისტანციურად...37

თიბისი სახლიდან - როგორ ადაპტირდა უმსხვილესი ქართული ბიზნესი შექმნილ ვითარებასთან ...38

დისტანციური მუშაობის დადებითი მხარეები...39

დისტანციური მუშაობის უარყოფითი მხარეები ...411

კვლევის მიზანი და ამოცანები ...433

კვლევის მეთოდოლოგია ...444

მონაცემთა ანალიზი - რაოდენობრივი კვლევის შედეგები...455

თვისებრივი კვლევის შედეგები 566
დასკვნა, დისკუსია და რეკომენდაციები 600
ბიბლიოგრაფია 666
დანართები 699

აბსტრაქტი

21-ე საუკუნეში „კოვიდ 19"-ით გამოწვეულმა პანდემიამ თითქმის ყველა სფეროში დააჩქარა დისტანციურ მუშაობაზე გადასვლა. გამონაკლისი არც ქართული საბანკო სისიტემა ყოფილა. დისტანციური მუშაობის პირობებში ადამიანური რესურსების მართვა მნიშვნელოვან გამოწვევად იქცა. ნაშრომში განვიხილავთ ადამიანური რესურსების მართვის არსს და მართვის თანამედროვე სისტემებს. ასევე მოცემულ სამაგისტრო ნაშრომში ვცდილობთ განვიხილოთ საბანკო სექტორში არსებული პრობლემები, რომელიც უკავშირდება ადამიანური რესურსების მენეჯმენტს და დისტანციურ მუშაობაზე გადასვლას. თანამედროვე რეალობაში ჯერ კიდევ არ არის შესწავლილი დისტანციური მუშაობის გავლენის ეფექტიანობა კომპანიებზე. დისტანციური მუშაობის პირობებში იცვლება თანამშრომელთა პროდუქტიულობა. იგი გავლენას ახდენს მათ მოტივაციასა და ჩართულობაზე. ჩვენ ვცდილობთ გამოვკვეთოთ აღნიშნულ ვითარებაში არსებული პრობლემები, ვიპოვოთ მათი გადაჭრის გზები და შემოგთავაზოთ რეკომენდაციები.

კვლევის მიზანს წარმოადგენს გამოვიკვლიოთ კოვიდ 19-ის პირობებში რა პრობლემები შეიქმნა სამუშაოს მართვის კუთხით და განვსაზღვროთ საბანკო სექტორში დისტანციური მუშაობის გამოწვევები კრიზისულ პერიოდში. ამასთანავე, განვიხილავთ კოვიდ 19-ის პანდემიის დროს როგორ ახერხებდა ბანკი სამუშაოს მართვას, ხდებოდა თუ არა ამ პერიოდში თანამშრომელთა მოტივაციის ამაღლება. ჩვენ ჩავატარეთ როგორც რაოდენობრივი, ისე თვისებრივი კვლევა. რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოიკითხა 250 დასაქმებული ხოლო თვისებრივ კვლევაში გამოიკითხა 3 HR მენეჯერი.

ჩვენს მოპოვებულ ინფორმაციაზე დაყრდნობით წარმოგიდგენთ დისტანციური მუშაობის დროს სამუშაოს მართვის სასურველ მოდელ მეთოდებს რომელიც იქნება ეფექტიანი, როგორც მომხმარებლისთვის ასევე საბანკო სისტემებისთვის.

Abstract

In the 21st century, the pandemic caused by COVID-19 has accelerated the transition to remote work in almost every field. Georgian banking system was no exception. In the conditions of remote work, human resource management has become a significant challenge. In this paper, we discuss the essence of human resource management and modern management systems. Also, in this master's thesis we try to discuss the problems in the banking sector related to human resource management and transition to remote work. In modern reality, the impact of remote work on companies and its efficiency have not yet been studied. With the process of working remotely, the employees' productivity change. It affects their motivation and involvement in the work process. We try to identify the problems related to above-mentioned working conditions, to find ways to solve them and to offer you recommendations.

The aim of the study is to investigate what problems have arisen in terms of job management under the conditions of COVID-19 and to identify the challenges of remote work in the banking sector during the crisis period. In addition, we discuss how the bank handles to manage the job management process during the pandemic of COVID-19, whether the bank was trying to increase the motivation of employees during this period. We conducted both quantitative and qualitative research. 250 employees were interviewed as part of the quantitative survey and 3 HR managers were interviewed in the qualitative research.

Based on the information we have obtained, there is presented the desired model of job management methods during remote work, which affects both customers and banking systems positively.