



“УНИВЕРЗИТЕТ НА ЈУГОИСТОЧНА ЕВРОПА”-ТЕТОВО

ФАКУЛТЕТ ЗА БИЗНИС И ЕКОНОМИЈА

АКАДЕМСКИ СТУДИИ ОД ВТОР ЦИКЛУС ПО

“ФИНАНСИИ И СМЕТКОВОДСТВО”

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

**“Справување и опстојување на аутсорсинг во компанијата КООРДЕА ” -во
време на Ковид-19**

Кандидат:

Моника Петковска

Ментор:

Assoc.Pr.Dr.Шпреса Сули

ТЕТОВО,2020 год.

“THE DIFFICULTY LIES, NOT IN THE NEW IDEAS, BUT IN THE ESCAPING FROM THE OLD ONES”-
JOHN MAYNARD KEYNES

БЛАГОДАРНОСТИ

Човекот учи додека е жив, стара народна поговорка која е вистински доказ за секого. Имено, секој човек низ животот учи нови работи а покрај тоа тој и се надоградува и се усовршува. Патот по кој човекот чекори кон успехот не секогаш е лесен, тој е често поплочен со многу пречки кои треба да се совладаат и да не го спречат до крајната цел.

Кога започнав со додипломските студии а притоа и навремено и успешно ги завршив, сакав да го надоградам нивото на моето знаење, да се усовршам со повисок степен на образование и да ги поттикнам моите знаења и искуство на понапредно ниво. На почетокот не беше воопшто лесно со оглед на моменталната ситуација со Ковид-19 а со тоа и намалена волја и желба во такви околности. Од таму ја исцрпив идејата на интересен начин да поврзан нешто актуелно споделено паралелно со настаните на одвивање. Се разбира, за тоа ми помогнаа моите најблиски, моите родители, кои беа и ќе останат моја најголема поддршка.

Голема благодарност до мојот ментор, Шпреса Сула, која прифати да соработуваме, да биде мој ментор, да ме ислуша и да ме насочи кон вистинскиот пат. Како мој ментор, уште од самиот почеток на спремање на овој труд ми нудеше корисни совети и инструкции се до завршувањето на истиот. Во секое време беше достапна за мене, за моите предлози, истражувања, идеи и слично.

Изрази на благодарност упатувам до Коордеа Аутсорсинг, генералниот директор, тимот на администрација и менаџерите, тим лидерите и вработените кои несебично одвоија дел од своето време и ми помогнаа да го комплетирам овој труд со детални податоци за анализа на работењето на компанијата во време на оваа светска пандемија.

Благодарност исто така и до професорите и академскиот кадар на Факултетот на Југоисточна Европа и членовите на комисијата кои се секогаш компетентни во нивното поле и со задоволство ги прифаќаат нивните пофалби, критики и забелешки.

Најголема поддршка и благодарност до моите родители, кои цело време ме охрабруваа и поддржуваа во секое поле и секоја фаза од моето образование. Уште од почетокот на мојот образовен циклус морално и материјално ме поддржаа, покрај сите препреки ме охрабруваа да продолжам понатаму и пред се да бидам човек и добра личност која понатаму ќе ги усоврши своите образовни капацитети.

Се надевам дека овој труд ќе ја поттикне свеста пред се за општото здравје на сите нас и нашите најблиски, ќе имаат можност читателите хронолошки да увидат како се одвиваше ситуацијата минатите месеци и што може да не очекува. Исто така, сакав да приложам интересно истражување поврзано со моменталната ситуација и функционирање на аутсорсинг компаниите, конкретно како Коордеа Аутсорсинг-Тетово се справуваше во овој период.

РЕЗИМЕ

Пандемијата Ковид-19 остави многу тековни и трајни последици врз целиот свет, покрај здравјето и животот на луѓето, остави директни последици и врз целокупната економија. Многу економски гранки директно или индиректно настрадаа а сеуште и во иднина ќе се справуваат со негативните ефекти.

Основна цел во овој труд е да истражиме како Ковид-19 влијаеше врз аутсорсинг компаниите, со оглед на тоа дека се работи за соработка помеѓу две или повеќе земји а се неизбежно погодени од корона вирусот. За успешно да дознаеме како аутсорсингот функционираше за време на светската пандемија, беше направено истражување во компанија со седиште во Шведска чии услуги се спроведуваат во Северна Македонија, во Тетово и Скопје. Услуги кои што ги нуди се сметководствени, маркетинг, графички дизајн, продажба и сл. Извршувањето на овие услуги содржи ланец на вработи и современа опрема и компјутери, технологија и сл.за непречено одвивање на работата. Со тоа основна цел на истражувањето е да видиме како компанијата ги координираше услугите, дали имаше застој во работата и како се погрижи за општото здравје на работниците и остана компетентна на пазарот.

Изработка на овој труд е во два дела, во првиот дел е развојот и појава на корона вирусот, погодените економски гранки и состојбата во Северна Македонија пропратена низ неколку месеци.

Во вториот дел, следува запознавање со Коордеа Аутсорсинг -Тетово, а потоа фокус на справувањето и функционирање на компанијата за време на пандемијата. Анализирани се процесот и организацијата на работата, квалитетот на услуги доставени до шведскиот пазар и се разбира општото здравје и заштита на вработените. Бидејќи голем дел вработени во останатите компании останаа без работа а дел од нив принудно прекинаа со континуираната работа, во денешни услови работењето од дома стана погодно особено за аутсорсингот. Поради тоа, направена е анализа за целокупното работење на компанијата, начините на кои се справи за време на кризата, дали претрпи одредени штети и сл. Заклучок од ова би требало да ни укаже како успешно и во тек на пандемија може да се опстои на пазарот а притоа најважното, да се внимава на здравјето на вработените и нивните најблиски.

КЛУЧНИ ЗБОРОВИ: Корона вирус, Ковид-19, аутсорсинг услуги, справување со криза, економски последици

SUMMARY

The Covid-19 pandemic has had far-reaching and lasting consequences for the entire world, in addition to human's health and life, and has had direct consequences on the whole economy. Many economic sectors have suffered directly or indirectly and will continue to handle with negative effects in the future.

The main purpose of this paper is to investigate how Covid-19 affected outsourcing companies, given that it is a collaboration between two or more countries and they are inevitably affected by the corona virus. To find out how successfully outsourcing worked during the World Cup pandemic, a research was done in a company based in Sweden whose services are implemented in North Macedonia, in Tetovo and Skopje. The offered services are accounting, marketing, sales, graphic design, etc. The performance of these services includes a chain of employees and modern equipment and computers, technology, etc. for smooth operation of the work. Thus, the main goal of the research is to see how the company coordinated the services, whether there was a downtime and how it took care of the general health of the workers and remained competent in the market.

The preparation of this paper is in two parts, in the first part is the development and emergence of the corona virus, the affected economic branches and the situation in North Macedonia accompanied by several months.

In the second part, there is an introduction about Coordea Outsourcing- Tetovo, then a focus on dealing with the company during the pandemic. The process and organization of work, the quality of services delivered to the Swedish market and of course the general health and protection of employees are analyzed. Since many employees in other companies lost their jobs and some of them were forced to stop working continuously, in today's conditions working from home has become convenient especially for outsourcing. Therefore, an analysis has been made of the overall operation of the company, the way it handled during the crisis, whether it suffered certain damages, etc. A conclusion from this should show us how successfully a company can survive in the market during a pandemic and most importantly, to pay attention to the health of employees and their loved ones.

KEY WORDS: Corona virus, Covid-19, outsourcing services, crisis's manage , economic consequences

СОДРЖИНА

Листа на графикони	09
1.ВОВЕД	11
1.1. Проблем на истражувањето	13
1.2.Предмет на истражувањето	13
1.3.Цели на истражувањето	14
1.4.Научни методи во изработка на магистерскиот труд	15
2. КОВИД-19-РАЗВОЈ И ПОСЛЕДИЦИ	16
2.1.Почетоците на “Ковид-19” како настана и завлада во целиот свет?	27
2.2.Теории на заговор	18
2.3.За колку кратко време го почувствувавме вирусот во Европа?	20
2.4.Ковид-19 во Северна Македонија	21
2.4.1.Корона вирус проследени низ месеци	21
2.4.2.Зошто за толку месеци не го совладавме вирусот?	24
2.5.Кои економски гранки настрадаа?	25
2.5.1.Како образовните установи дејствуваа?	25
2.5.2.Мерки од Владата и воведување на полициски час	26
2.5.3.Што се случуваше во меѓувреме со фабриките и другите компании?	27

2.6.Заштитна опрема и тестирања	28
2.6.1.Дали тестовите се точни?	30
2.7.Корона вирусот-закана за парализирање на економијата	31
2.7.1.Економски мерки-прв сет од Влада на РСМ	32
2.7.2.Втор сет економски мерки	33
2.7.3.Трет пакет на економски мерки	35
3.СПРАВУВАЊЕ И ОПСТОЈУВАЊЕ НА АУТСОРСИНГ КОМПАНИЈАТА КООРДЕА ТЕТОВО	38
СТРУКТУРА НА ВТОРИОТ ДЕЛ ОД МАГИСТЕРСКИОТ НАУЧЕН ТРУД	40
3.1. КООРДЕА АУТСОРСИНГ-ТЕТОВО	41
3.2. Услови на работење	42
3.3.Организација на работа од дома-WFH ¹	42
3.4.Прибирање на податоци за опстојување и справување на Коордеа аутсорсинг-Тетово за време на Ковид-19 преку директно анкетирање на одговорните лица	43
3.4.1. Метод на анкетен прашалник	44
3.4.2. Анализа на резултати од емпириско истражување	45
4.ЗАКЛУЧОК	64
5.ПРИЛОЗИ	67
6.БИБЛИОГРАФИЈА	72

1

Листа на графикони:

График 1: Графички приказ на поделбата на испитаниците според полот

График 2: Графички приказ на возраста на вработените

График 3: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.1: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 4: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.2: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 5: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.3: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 6: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.4: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 7: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.5: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 8: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.6: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 9: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.7: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 10: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.8: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 11: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.9: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График12: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.10: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 13: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.11: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 14: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.12: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 15: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.13: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 16: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.14: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

График 17: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.15: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

ВОВЕД

ПОГЛАВЈЕ 1

1. ВОВЕД

Како една од најактуелните теми во светот моментално а несомнено и понатаму бидејќи последиците се неминовни, одлучив овој труд да го посветам токму на најголемата пречка-корона вирусот “Ковид-19”. Како млад сегашен и иден економист, се потрудив не само од економски аспект туку и од социјален, да приложам информации во врска со истиот, да ги споделам истражувањата и знаењата од врвните експерти и да ги преточам според моето мислење.

Речиси и да не постои земја во која овја вирус не навлезе да владее и остави хаос зад себе. Многу од земјите се изборија со него, некои сеуште трагаат по начини и мерки како да го спречат а други пак стравуваат од повторната појава на истиот.

Секојдневно сме соочени со моменталната ситуација и состојба на “Ковид-19” во нашата земја, па така информациите кои доаѓаат до граѓаните се презаситени а свесноста делумно работи обратно пропорционално кај дел од нив.

Покрај сите гранки во општеството кои настрадуваат, ќе се фокусирам во главно на аутсорсингот во целост а делумно и врз останатите економски гранки и нејзини одредени дејности како најпогодени и како ќе закрепнат во иднина.

Би почнала од самиот почеток и развој на вирусот и се надевам дека претстојната содржина ќе Ви биде привлечна и интересна за следење.

Коордеа Аутсоринг е компанија која нуди и спроведува услуги во Шведска и Северна Македонија. Признаена за својот уникатен проширен канцелариски модел, силно лидерство, посветеност, базен за таленти, етика на работа и квалитет на услугата, Коордеа е доверлив партнер за далечинска работна сила на голем број локални, регионални и глобални компании во Скандинавија. Се фокусира во обезбедување на висококвалитетна професионална работна сила од далечина во економијата, маркетингот, логистиката, продажбата, поддршката на клиентите, дизајнот и ИТ.

За изработка на овој магистерски труд извршено е истражување кое ќе ни покаже како се справи и опстои Коордеа на пазарот за време на светската пандемија Ковид-19.

1.1.Проблем на истражувањето

Како најголем проблем кој ја одбележи 2020 година и го погоди целиот свет е вирусот Ковид-19. Со оглед на тоа дека веќе постои и секојдневно се работи на тоа како да се спречи што поскоро, од особена важност е да видиме какви траги остави во економијата, покрај тоа што остави фатални последици по човековиот живот.

Основен проблем е кој не засега е да видиме како аутсорсингот функционираше за време на светска пандемија, дали капацитет на работа се намали и воопшто како опстои, за тоа конкретно ќе ја истражине Коордеа Аутсорсинг и неговите управители и ќе ги согледаме нивните одговори, преземени стратегии и поддршка кон вработените.

Основен акцент на овој магистерски труд е ставен на справувањето и опстојувањето на аутсорсинг компанијата Коордеа Тетово.

За обете страни да бидат задоволни и работата непречено да продолжи, треба да има согласност и разбирање помеѓу работникот и работодавецот. Во денешни услови, со достапна технологија и интернет, аутсорсинг услугите достапни се до најдалечниот крај на светот. Желбата и трудот на работникот само олеснуваат и работејќи од дома успешно да ја изврши работата, а работодавецот е тука да го насочи, подготви и обучи дури и во услови на работа од дома. Меѓутоа, во услови на светска пандемија се случува дел од компаниите да стават клуч на своите врати или во најмала рака да отпуштат работници, па така аутсорсинг соработката се намалува.

1.2.Предмет на истражувањето

Со оглед на моменталната ситуација и економските последиците од Ковид-19, ослабување на економските гранки и губење на работни места во многу компании,

фирми, конфекции и слично, прилично е јасен предметот на истражување на овој труд-аутсорсингот.

Бидејќи Коордеа Аутсорсинг -Тетово непречено нуди услуги на шведскиот и македонскиот пазар, иако да напоменеме дека тоа е изводливи и во услови за работа од дома, сепак главната причина, вирусот попречува во однос на состаноци во живо, полесна обука во просториите на канцеларијата и можност за нови вработувања покрај можноста за губење на работното место. Од таа причина, сакавме да дознаеме какви стратегии беа преземни од страна на управителот во овие неколку месеци и дали справувањето и опстојувањето беа кобни или отворија нови можности за Коордеа.

1.3.Цели на истражувањето

Општи цели

Основните цели на овој труд се преку истражувањата и анализата да се утврдат мерките, стратегиите и начините на кои аутсорсингот на Коордеа продолжи да функционира на скандинавскиот и македонски пазар и каков третман добиваа работниците. Нам не интересира како работодавецот се постави кон непречен тек на работата, како ги организираше и координираше своите вработени и дали имаше простор за паника од загуба на работна позиција или намалена плата.

Специфични цели

Неизбежно е компанијата да не се справува со одредени промени и предизвици, особено за време на пандемија. Да видиме неколку специфични цели за кои сакаме да добиеме одговори:

- Како работниците ги доставуваа услугите до своите клиенти, на начин како беа надгледувани и како ги решаваа проблемите кои се појавуваа;

- Колку работникот во домашни услови се трудеше и ангажираше да ја достави услугата до клиентот навремено и точно и дали е опипливо и очигледно да се контролира неговото работење во склоп на работното време;
- Дали работниците имаат можност да напредуваат во своето поле;
- Дали во текот на оваа пандемија Коордеа изгуби многу клиенти и дали истовремене придоби нови?
- Дали имаше нови вработувања и како се организираше нивната обука?

1.4.Научен метод во изработка на трудот

Во воведниот и во теоретскиот дел претежно користев лични ставови, аспекти кои се поткрепени на факти а некои на тврдења и се претпоставки. Литературата како и нејзиното надоградување се и дел од теоретичари, стручни лица и автори во област на овој труд.

Кога станува збор за истражувањето, се јави сама потреба од пошироко делување и анализа на податоци. За таа цел, се употребува методологија која опфаќа прибирање на податоци со помош на анкетен прашалник, групирање, анализа, обработка и процентуален приказ на податоците.

Целокупниот процес опфаќа:

- Метод на анализа и синтеза
- Метод на прибирање на податоци-Анкетен прашалник
- Метод на дескрипција и компарација
- Метод на вреднувања на резултатите

ПОГЛАВЈЕ 2

КОВИД-19-РАЗВОЈ И ПОСЛЕДИЦИ

2.1. Почетоците на “Ковид-19” како настана и завлада во целиот свет?

Пред се, најчесто слушан поим кој се поисоветува со именатион вирус е Корона вирус. Корона вирус претставува група на повеќе вируси кои предизвикуваат болести кај цицачите и птиците а пак кај луѓето пак, блага настинка која варира до смртоносни проблеми со респиративниот систем. Ковид-19 е тековна пандемија на корона вирусот кој СЗО² го прогласи за светска пандемија на 11^{ти} март годинава.

Почетоците датираат од декември минатата година, а првата земјата која се соочи со овој вирус е Кина т.е. градот Вухан. Уште во декември 2019 година забележен е првиот случај на Ковид-19. Со симптоми како обичен грип, по налозите и истражувањата на научниците, се класифицираше како таков. Имено, многумина сметаат дека вирусот е произлезен од пазарот на Вухан. Не се работи за било каков пазар, како што ја имаме првата асоцијација за пазар за овошје и зеленчук па и месни и млечни производи, туку за пазар на морски плодови. И ништо тука не е чудно, освен што покрај називот дека е пазар за морски плодови, таму се продаваат разни други животни како што се змии, лилјаци, кучиња, мачиња, разни инсекти и што се не. Се работи за огромни тезги а животните им се наредени како на изложба. Дури овие пазари се нарекуваат и “влажни” пазари, бидејќи во Кина е традиција да се јаде свежо месо. Верувам дека за никој не е сеедно ни кога ќе прочита што се случува на тие пазари а камоли да ја види таа страшна крвава слика. Од таму, вирусот рапидно почна да се шири, лекарите беа избезумени, бројот на заразени и починати од ден на ден растеше но кој очекува дека од Азија толку брзо ќе разруши овој вирус и кај нас?

Постојат повеќе причини како е настанат вирусот и би Ви навенала неколку:

Вирусот потекнува од цицачите- Многумина се убедени дека овој вирус е пренесен од цицачите, поточно дека тие се конзумирани како храна и потоа предизвикале труење кај

² Светска здравствена организација или СЗО (*World Health Organization, WHO*) — посебна организација на Обединетите нации која делува како координативно тело на меѓународното јавно здравство.

човекот. Преносител бил лилјакот.Донекаде оваа можност се исклучива бидејќи со години наназад јадењето лилјаци и други животни не било феномен па така останува друга опција.

Вирусот е направен во лабораторија- Колку и да звучи сурово, за ова сеуште нема веродостојни податоци и докази па секој тргнува од својот внатрешен суд: Дури и да е лабораториски пуштен вирус за намалување на популацијата во Кина, сигурно било предвидено дека ќе стигне секаде во светот и кој би посакал сопствениот живот да го доведе во опасност?

Така останува секој да верува во што сака, што сега во најмала рака не е важно туку да се спречи ширењето и повторната појава.

2.2.Теории на заговор

Често може да прочитате за овие теори кои кружат по инернетот но како и што напишав претходно не значи дека тие се точни, и секој избира сам во што ќе верува. Сметам дека се интересни да се знаат како информација и се нешто поразлично од тоа што го слушаме секојдневно.

Една од теориите е таа дека вирусот се појави за да не се одржат Олимписките игри.

Друга теорија е како би се сокрила идејата за Трета Светска војна од насловните страни по новините, магазините и интернетот.

Следна теорија е дека вирусот потекнува од Америка од политички причини и како тие би ја уништиле Кина.

Исто така се појавува и снимка на интернет каде што Кинескиња јаде лилјак и вели дека има ист вкус на пилешко месо. Но ова се покажа како стара снимка од пред 4 години која

не е ни снимена во Кина, истата подоцна беше отстранета бидејќи нема поврзаност со тоа денеска што се случува со вирусот.

Следна теорија, односно тврдење е тоа дека во 2015 год. е поднесено барање на патент на Универзитет во Англија од страна на Бил Гејтс и Мелинда Гејтс. Станува збор за правење на вештачки вирус кој би можел да се користи за правење на вакцини. Прашањето кое луѓето го поставуваат е дали другите знаеле дека вирусот ќе се појави и со самото тоа порано инвестирале во тој патент. А планот бил вирусот да се пушти меѓу луѓето и медиите да послужат за ширење на некој вид на страв, меѓутоа се зборува и за тоа дека патентот немал никаква поврзаност со корона вирусот туку дека е врзан со бронхитис.

Теоријата дека вирусот е биолошко оружје и дека е настанат во некоја лабораторија во Вухан и дека е дел од Кинеската програма за Биолошки оружја- но како што кажав и во претходната констатација, нема никаков доказ сеуште (обично за ваквите работи не се остава доказ).

Како апсурдна теорија е дека вирусот произлегува од мобилните телефони на брендот "Xiaomi". Некои луѓе дури почнаа онлајн да ги фрлаат тие телефони, да тврдат дека од таму доаѓа вирусот и сл.

Следно, е видеото записот кој беше поставен на YouTube, но подоцна беше отстранет на кој беше медицинска сестра во заштитна опрема која што е поразлична од оние што ги носат другите медицински лица, на непозната локација некаде во Вухан, која што твредеше дека е лажирана бројката на заразени и дека во тоа време преминува преку 90.000 заразени и дека официјалните податоци претставуваат нереални бројки од 14.500 заразени за да не ги затворат своите патишта и аеродроми во Кина и надвор со другите земји.

И за крај е предвидувањето на Бил Гејтс уште од 2018 год. според кое во ^{5ти}-от месец откако ќе се појави вирусот ќе го загубат животот преку 25 милиони луѓе, но еве веќе сме во 7миот месец а бројот на починати е половина милион.

2.3. За колку кратко време го почувствувавме вирусот во Европа?

За неверојатно кратко време дури во февруари последиците се почувствуваа најпрвин во Северна Италија каде се опфатија областите Ломбардија и Венето. Паниката несомнено се ширеше иако на почеток сите беа навидум смирени бидејќи вирусот беше далеку- во Азија.

Штом вирусот дојде до Европа а притоа толку блиску во Италија, почна вознемиреност и во нашата земја. Првично, знаеме колку македонци живеат во Италија и од ситуацијата таму ќе сакаат да се вратат во Македонија, по што се можни преносители на вирусот. Исто така не се исклучи можноста дека туристите што биле ширум светот можат да бидат потенцијалната причина.

Така, поразителната бројка на заразени и починати во Италија и карантинот кој го спроведоја воспостави уплашеност и заграженост во многу европски земји.

Која економска гранка прва настрада?

Со оглед на тоа дека беше период пред 8^{ми} март а тогаш имаше многу понуди за патувања низ Европа посебно за понежниот пол за Денот на жената.

Туристичките агенции стравуваа но ги уверуваа туристите дека мерките ги почитуваат и дека местата за посета се безбедни. Тогаш, се остана до разумот на човекот, дали ќе ризикува да шета или пак ќе го откаже туристичкиот аранжман. За небаре 2 недели, се откажаа сите патувања а сопствениците на туристичките агенции апелираа за изгубените финансиски средства. Но проблемот не изостана само тука. Набрзо следувааше тоа од кој сите се плашеа- изолирање и карантин на сите земји, затворање на границите, можност за враќање на државјаните во сопствените земји со налог за самоизолација..така настана светскиот хаос од Ковид-19 и прогласување на светска пандемија.

2.4.Ковид-19 во Северна Македонија

Прилогот кој следува е со менливи податоци и налик на дневник со податоци бидејќи бројката варира со оглед на тоа дека ова го пишувам во текот на пандемијата и најкритичните денови тука- голем број заразени и починати за едно деноноќие-185 новодијагностицирани и 11 починати на денешен датум 20.6.2020 год.според Министерството за здравство³.

2.4.1.Корона вирус проследено низ месеци

Се започна во месец март и тоа околу средината на месецот. Се појави првата заболена со корона вирус во Македонија која од Скопје но со полесна клиничка слика која беше навремено хоспитализирана. Од ден на ден бројката растеше но не во голем размер и без потешки последици а мерките беа навремено преземени и стапени на сила.

Месец април беше очекуван и најавен како месец кој ќе брои најголем број заразени па секоја следна недела беше најавена дека токму тогаш ќе биде пикот. Неминовно е тоа дека детално се следеше ситуацијата и се преземаа мерките кои беа предложени од ЈЗО, од експерти и епидимиолози. Секојдневно можевме да ја пратиме ситуацијата, покрај интернетот достапен со информации па се до емисиите на телевизиите каде гостуваа стручни лица со критични мислења споделени и достапни за сите, отворени теми, дебатни емисии и слушања на гласот на народот. Многу од нив навестија дека бројката на заболени лица во СРМ ќе стигне до 2000 што тогаш никој не очекуваше со тој тренд на раст- денешна реална бројка до 25.06.2020 год.-5595 вкупно. Иако се зголемуваше бројот на тестирања па со самото тоа очекувано беше да има повеќе позитивни случаи, епидемиолозите сметаа дека поважна и пореална е бројката на хоспитализирани лица и на починати и дека е реален показател. Во овој период имаше спроведено полициски час и викенд карантин.

³ Извор <http://zdravstvo.gov.mk/>

Месец мај ни помалку ни повеќе, бројките ги надминаа очекувањата иако за први мај-Денот на трудот беше спроведен карантин а пак за исламскиот празник Бајрам делумен карантин со дозвола на движење на граѓаните- бројките покажаа значителен пораст- дури до 100 случаи дневно позитивни на Ковид-19 а со тоа и бројката на починати не беше занемарлива. Иако овој тренд продолжи, психолошката состојба се влоши кај граѓаните, затворени во опсада, во страв и немој да се победи вирусот. Последната недела од мај, започнаа со работа угостителските објекти со скратено работно време а пак дозволено беше само по двајца или четиричлено семејство да ги посетува (со маски а објектите да почитуваат мерки за дезинфекција и заштита). Некако, и после ова што сите долго го очекуваа, расположението кај граѓаните го немаше. Се отворија и моловите и започнаа со работа, немаше полициски час ниту карантин, слобода на движење имаше за сите а сепак ја немаше ведрината кај никој од нас. Можеби причината беше се поголемата бројка на заразени која не стивна.

Јуни, месец во кој веќе се одеше на годишни одмори а границите и аеродромите сеуште беа затворени. Но, на кому му дојде да размислува за тоа? Иако, животот продолжува понатаму и секоја земја се труди да го врати се она од претходно во нормала, поразителната бројка на заболени и починати отежнуваше. Владата не размислуваше за повторно враќање на рестриктивните мерки а се ближеа и избори. Се се врати во нормала а ништо не беше како порано. Како што беше ветено граѓаните согласно со критериумите кои ги исполнуваат си добија домашна платежна картичка: Купувам домашно⁴. Бројката на граѓани кои добија ваква картичка без аплицирање е 324.479 граѓани. Во маркетите беа обележени кои производи се домашни со истоимениот наслов па така ќе се овозможи закрепнување на домашната економија. Периодов, се најавува отворање на граничните премини со соседните земји, без негативен тест од Ковид-19 и без 2 недели самоизолација, исто така започнува со работа на аеродромот во Скопје “Меѓународен Аеродром Скопје” и во Охрид “Св.Апостол-Павле”.

⁴ <https://kupuвамdomasno.gov.mk/mk/>-Финансиска поддршка на граѓани и вработени лица со низок доход, млади лица и здравствени работници преку издавање на домашна платежна картичка наменета за купување на македонски производи и услуги

Се очекува по завршувањето на парламентарните избори кои ќе се одржат на 15^{ти} јули да се вратат одредени рестриктивни мерки бидејќи кривата на новозаразени оди уште во нагорна линија. Со податоците од денес 05.07.2020 год. вкупната бројка на заразени со Ковид-19 од почетокот на пандемијата изнесува 7046 а починати 341 лице. Најкобен ден беше 02.07 кога бројката на починати изнесуваше 15 лица.

Македонија е во водство со бројот на заболени на Балканот – со оглед на бројот на популација и заразени на ниво на население таа ги надмина речиси сите соседи: Грција, Албанија, Бугарија. Единствено Србија која после изборите повторно ги засили мерките односно го ограничи движењето на граѓаните до 23 часот а со тоа ги затвори ноќните клубови и дискотеки како и настапите на јавните личности. По што за кратко следуваа протести и страшна слика по улиците во Белград. Можеби силните протести се причина поради која ние не постапивме пак по старо: полициски час и карантин.

Во полн ек на летото, Ковид-19 сеуште не го заобиколува, состојбата на 11.08 е 11.399 вкупно заразени а бројката на починати 517. Сега е сезона кога туристичките места се полнати, големи собири на луѓе и излезеност, па неизбежно е да имаме повторно растечки бројки. Минатиот продолжен викенд Охрид беше преполн со туристи, младите се журкаа по плажите, кејот во доцните часови исто така преполн. Се очекува Охрид да биде новиот кластер. Додека кафаните и рестораните се пуштени и младите и постарите слободно шетаат и се дружат, прашањето за почеток за учебната година дали ќе биде во училишни клупи или онлајн сеуште не е дефинирано и прецизно одлучено.

Полека, се си доаѓа на свое место но битката со вирусот уште не сме ја добиле.

Ни помалце ни повеќе, бројката варираше во следните месеци. Во почетокот на месец октомври, како и што почна учебната година за одредена група ученици а останитиот дел ќе продолжи да ја следи наставата онлајн преку Платформа, бројката на новозаразени не стивнуваше. Семејните прослави, крштемки, свадби и слично континуирано се реализираа па дури и концертите. По високите бројки на новозаразени надминувајќи над 200 заразени дневно, комисијата за заразни болести размислува за воведување на некои

рестриктивни мерки, како што се носење на маски и на отворено место и ограничување на работно време на некои објекти, но сепак овие одлуки не се спроведени. Заклучно со последните најнови податоци, состојбата за 03.10 е 18.602 заболени, 15.264 излекувани, 753 смртни случаи и 2.585 активни случаи.

Во текот на есента се очекува нови рестриктивни мерки со единствена цел: Конечна победа врз вирусот.

2.4.2. Зошто за толку месеци не го совладавме вирусот?

По моето мислење, секогаш ќе имало и ќе има такви што ги почитуваат мерките, но и такви кои не ги почитуваат истите. Не само самите себе што се изложуваат на опасност, туку и другите кои не се виновни во најмала рака, чувствуваат последици. Најчесто во оваа група ги класифицирам оние кој не веруваат дека вирусот постои и се убедени дека е само обичен грип или настинка. Токму тоа се лица кои не се пазат, не носат заштитни маски, одат на собири и не делуваат прописно па така не внимавајќи пренесуваат зараза до другите. Кругот брзо се шири, контактите брзо се остваруваат а симптомите се чувствуваат. Дополнително отежнуваат да не се искорени вирусот. Има и такви кои имаат симптоми а не се тестираат па се до такви кои не се ни свесни дека се позитивни на Ковид-19. И покрај сите мерки од страна на Влада и препораките од Министерството за Здравство- сметам дека доколку целата земјата беше ставена во месечен карантин, многу побрзо ќе се надвлеее вирусот. Под ова мислам на таков вид карантин каде што само еден член од семејството еднаш во неделата ќе смее да излезе да пазарува основни продукти за прехранување и хигиена и дури и вака можеби не целосно ќе се искоренеше вирусот но барем немаше да трае со месеци и со олкава фрапантна бројка. Иако звучи строго но и неостварливо, сепак прашањето останува “Што би било кога би било...” и останува неизвесноста од ден на ден да ги слушаеме бројките на новозаразени и починати со надеж дека следните ден тоа ќе се намали. А можеби и ќе се навикнеме да живеееме

вака како што е бидејќи го препуштивме вирусот да владее а ние да стекнеме колективен имунитет⁵.

2.5.Кои економски гранки настрадаа?

Покрај падот на туристичките агенции и откажаните аранжмани, во март месец се намали работата на угостителските објекти. Најпрвин, се скрати нивното време на работа, секој објект ги следеше прописите и имаа соодветни средства за дезинфекција. Ова траеше само една недела а подоцна сите угостителски објекти ставија клуч на вратите согласно законот. Угостителите загрижени но свесни за последиците и пред се грижата за здравјето на граѓаните.

2.5.1.Како образовните установи дејствуваа?

Градинките, основните и средните училишта и факултети навремено ги распуштија своите ученици и студенти. Се организираше таканаречена online настава со цел да не се запостави и да пропадне учебната година. Колку и да не беше тоа објективно и изводливо сепак се спроведе со оглед на тоа дека некои рурални средини не можат да си дозволат следење на таа настава а и родителите мораа да се посветат повеќе во овој дел за своите деца. Иако не се знаеше колку ќе трае, учебната година заврши а прашањето е дали учениците и студентите во септември ќе се вратат на училишните клупи и наставата ќе се одвива како порано.

2.5.2.Мерки од Владата и воведување на полициски час

Полицискиот час во земјава се немаше случено уште за време на војната во 2001^{ba} година но дури и тогаш само беше спроведено на одредени територии.

⁵ Форма на индиректна заштита од инфективни болести кој се јавува кога голем процент од населението имаат стекнато имунитет кон одредена инфекција, со што се обезбедува заштита за лицата кои не се имуни

Започна со забрана на движење на граѓаните прво до 21 часот преку недела а за викенд до 16 часот. Набрзо и ова се смени, преку недела се ограничи движењето на граѓаните до 16 часот а за викенд целосен карантин и забрана за движење. Сепак имаше и други мерки ,ограниченост за купување во супер-маркетите, држење растојание, носење маски а старите лица и неполнолетните без разлика им беше дозволено да се движат само до 11 часот.

Градот Дебар беше првото жариште и град со најголем број заразени па беше целиот град во карантин. Беше многу полесно на почеток да се воспостави дисциплина, да се затворат границите па дури и градот отколку што тоа стана по 2-3 месеци од почеток на пандемијата.

Граѓаните беа револтирани од собираите на младите и од некои нецелосни почитувања на мерките. Собираите на младите сепак се одржуваа без разлика на полицискиот час, собираите беа денски во викендици, вили,отворени места и слично па така на некој начин кафаните се префрлија во домовите на луѓето.

Целосен карантин се случи за големиот христијански празник- Велигден кога 4 дена беше забрането движење и излегување од домовите бидејќи беше најавено дека пикот на најголем број заразени ќе биде во април и ќе биде фатално.

Огромни гужви по маркетите, низ градовите, по продавниците...граѓаните брзаа навремено да го наполнат својот фрижидер и да се обезбедат со потребни средства за карантинските денови.

2.5.3.Што се случуваше во меѓувреме со фабриките и другите компании?

Дел од компаниите кои нудат таканаречени аутсорсинг⁶ услуги продолжија со работа од своите домови. Нивната работа од дома донесе и многу предности за поединците- заштеда на финансиски средства кои обични ги трошеле за ужинка и превоз. Обично

⁶ (outsourcing)- користење на надворешни извори (ресурси или фактори) во работењето

дејностите опфатени со аутсорсинг не бележеа пад бидејќи се работи за услуги во сметководство, финансии, ит-услуги, графички дизајн и сл.

Од друга страна пак, со затворените граници и неможност за извоз предизвикаа бура кај домашните производители. Работниците доаѓаа на работа и продолжија со нормално одвивање на работата за подобар иден период и спремање залихи од производи (било да е текстилна или индустриска дејност). Знаеме дека ваквиот тип на фабрики има голем број на вработени што се можност за ширење на пандемијата рапидно доколку некој се зарази. Да не заборавиме дека јавниот превоз беше укинат па така се беше на сопствен трошок на поединците.

Дел од малите компании како козметички салони, фризерници,бутици и слично ставија клуч на вратите. Ова се должи за непрофитабилноста во периодот,плаќање кирија и одржување и исплаќање плати на вработените кои не можеа да си ги дозволат.

Владата како таква, презема мерки и овозможи исплата на минимални плати за ваквиот вид загрозени дејности.Се разбира се тоа на моментално ниво задоволува некои услови но што ќе се случува во иднина и какви се последици ќе се претрпат не само кај нас туку во целиот свет.

Со години и години ќе се опоравува економијата, причините познати а последиците се уште не сме свесни колку ќе не чинат сите нас од најмлади до најстари.

2.6.Заштитна опрема и тестирања

Најценети во овој период се здравствените работници кои деноноќно се грижеа за пациентите од оние на кои им е потребна мала помош па се до оние на кои состојбата им е загрижувачка.

Сите здравствени работници имаа своја заштитна опрема, почнувајќи од маски, ракавици, визири па се до заштитен целосен костум. Најпрвин, загрижувачка беше ситуацијата дали сите граѓани ќе си обезбедат заштитна маска, дали ќе има доволно за

сите и дали секој ќе си обезди средство за дезинфекција. Но, имаше доволно за сите. Малите фирми, конфекции..почнаа со производство на маски и сошија доволно и повеќе за да има во продажба и достапно за сите.

Обичниот граѓанин и оној кој не беше свесен за сериозноста на ситуацијата избегнуваше носење на маски или пак ги носеа неправилно. А зошто не се запрашаа како им е на здравствените работни кој по 24 часа ги носеа маските, беа изложени на алергија, иритации а да не заборавиме на претрпениот стрес со кој се соочува секојдневно во нивните смени.

Ќе почнам од најопштите примери кадешто не е утврден Ковид-19 а пациентот има некакви симптоми.

Лицата кои имаа некои здравствени проблеми како главоболка, болки во stomакот и слично не беше препорачано да посетуваат лекар да не изложат на опасност, тие можеа во секое време со телефонски повик да се консултираат со нивниот матичен лекар и да си добијат терапија. Дел од овие лица ги посетуваат болниците, прво се обраќаа во Брзата помош но со ваквите и не е проблемот-кои немаат симптоми на Ковид-19. Имаше и такви кои имаа телесна температура, доаѓаа во здравствените центри но сепак не може да се каже дека се заразени со корона вирусот. Како тогаш да се знае сигурноста кај овие пациенти? За тоа речиси нема стопостотен податок кој гарантира дека не се преносители и сл. Поточно, лицата кои чувствуваа симптоми се консултираа со нивните матични лекари а потоа доколку симптомите се поклопуваат со оние на Ковид-19, на истите им се зема брис, се чека ден или два и добиваат резултати дали се позитивни или негативни. Иако се покаже дека се негативни лицата имаат налог за самоизолација од 2 недели заедно со целото семејство со кое живеат. Тоа е одговорност која мора секој да ја преземе. Доколку тестот покаже дека лицето е позитивно, покрај терапијата од лекарот и 2^{те} недели самоизолација, на истото му се прави повторен тест кој после тие недели покажува негативен резултат- но за поголема сигурност и претпазливост дополнително продолжува самоизолацијата од 2 недели. Исто така, кога ќе тестот е позитивен, се тестираат или се

самоизолираат сите лица кои биле во контакт со заразеното лице. Но, не секогаш е точна оваа бројка на контакти и не секогаш секој ги почитува правилата. Има многу примери кадешто лицата имаат симптоми на корона а не се тестираат со цел да не одолговлекува тој процес со самоизолација и тензија-што е многу погрешно. Обични ова се тие лица кои ја шират заразата поради несвесноста. Ниту е срамно тоа да се крие, туку е нечовечки и себично.

Тестовите можат да се поделат во две групи: тестови кои покажуваат дека некој во себе го носи корона вирусот а со тоа потенцијално може да зарази и други лица, и тестови со кои се докажува дека некој веќе бил инфициран порано. Најчесто се користи методот на (ПЦР) за да се провери дали некој моментално е инфициран.

Доколку се пронајде геном, пациентит се смета за заразен. Доколку не тоа не значи и дека лицето во никој случај не е инфицирано. Можно е тие да се присутни некаде на друго место во телото.

На некој начин тоа е и објаснувањето зошто во одделни случаи пациентите со Ковид-19, кои се веќе излекувани, подоцна имаат позитивен резултат на ПЦР-тестовите. Најверојатно во овие случаи вирусите биле цело време присутни, но не биле утврдени со тестот пред пациентите да бидат отпуштени.

2.6.1. Дали тестовите се точни?

Во јавноста се наметнаа многу прашања и полемики околу точноста на тестовите, откако почина жена од Куманово, која на претходни две тестирања имаше негативни резултати, а на третиот тест откако веќе починала, направениот тест испадна позитивен. Како еден пациент може да покаже негативни резултати на тестот, а потоа тие да се позитивни? Важна причина е начинот на кој се врши тестирањето.

Постојат студии кои укажуваат на различни резултати т.е. еднаш негативни, а друг пат позитивни кај исти пациенти кои се тестираат во различни денови во текот на болеста. Можни причини се:

- разлики во времијата во моментот на земање на примерокот
- несоодветно земен примерок за анализа
- лицето да е во предсимптоматска фаза на болеста

Според некои студии, дури и после престанок на симптомите кај некои лица, се уште е нејасно каква е улогата на овие лица кај кои симптомите престанале, а се уште им се детектира ширење на инфекцијата. Затоа се бара минимум два негативни резултати на ПВР на растојание од 48 часа за да може лицето да биде пуштено од болница.

Во предвид е земено дека се работи за болест кај која 80% од инфицираните лица поминуваат асимптоматски (без забележителни симптоми) или со слаби симптоми, но истите ја шират инфекцијата.

2.7.Корона вирусот- Закана за парализирање на економијата

Во претходната содржина, накратко доловив како всушност корона вирусот делуваше низ секторите и гранките, една гранка влечеше друга-налик на растурање кула од карти.

Неизбежно е да не претрпи економијата и да избегне било каква криза а сега се работи за светска пандемија. Производителите, економистите, експертите итн. стравуваа од паѓањето на цените на акциите и извозот на глобално ниво.

“Компаниите сега сфатија колку всушност е кревок глобалниот систем и на производството”-Габриел Фелбермајер⁷. Според кого компаниите може да ги организираат своите финансиски структури поинаку и помалку да се потпираат на банкарски кредити,слично како пред 12 години, по пропаѓањето на банката Леман Брадерс во Америка. Клучно е да се намалат синџирите на снабдување за стабилност како и производство кое ќе биде преместено во Европа.

Економските последици можеме да ги предвидиме уште од почетокот на епидемијата, кога властите за да го спречат понатамошното ширење ги ограничија патувањата и ги затворија фабриките. Ова особено ги погоди оние земји кои што се зависни од извоз или пак работат меѓународно. Експертите исто така сметаа дека последиците ќе бидат далеку

⁷ Председател на Институтот за светска економија

поекстермни отколку претпоставките. Кина како најголем снабдувач од фармацевтски состојки и сурови па се до крупна индустрија-автомобилска, ги намали и откажа испловувањата на бродови што резултираше со намалени продукти во Европа а подоцна и воздухопловниот сообраќај се затвори. Според времетраењето и брзината на ширење на вирусот, компаниите веќе подготвиле сет мерки и како заедно да ги идентификуваат и да се справат со пречките во процесот на снабдување-кои се во тесна врска со кинеската база на добавувачи.

2.7.1.Економски мерки-прв сет од Влада на РСМ

Како дел од првиот сет мерки преземи од Владата за справување со последиците од корона вирусот за месеците април мај и јуни се директната финансиска поддршка за задржување на ликвидноста на микро,малите како и средните компании и субвенционираше на придонесите.

На споменатите компании кои се погодени од вирусот ќе им бидат обезбедени 5,7 милиони евра од Развојната банка на СМ.Во зависност од бројот на вработените ќе добијат од три до триесет илјади евра.Компаниите до 10 вработени (микро компании),ќе добијат кредит во износ од три до пет илјади евра,компаниите од 10 до 50 вработени (мали компании) ќе добијат кредит од 10 до 15 илјади евра компаниите од 50 до 250 вработени (средни компании) ќе добијат кредит од 15 до 30 илјади евра.

Овие кредити се бескаматни,грејс периодот опфаќа шест месеци а пак периодот на отплата 24 месеци.

Поддршка за исплата на плати-како втора мерка се однесува за субвенционирање на придонесите за плати и тоа за месеците април,мај и јуни во областа на туризмот,угостителството и транспортот.

Субвенционирани ќе бидат придонесите по вработен од 50% од придонесите за исплата на просечна плата со тоа што компанијата да не го намалила бројот на вработени под бројот на вработени во месец февруари, да нема исплатено дивиденда и награди и бонуси по спроведување на мерката. Субвенции за придонес ќе вратат само оние компании кои оствариле добивка како резултат на работењето во 2020 година.

Во склоп на овие мерки, се препорачува фабриките и погоните да го реорганизираат своето работно време со цел да има помал број вработени во една смена и редовна дезинфекција после секоја смена. А пак Санитарниот инспекторат ќе дава дозволи за непречен влез и транзит на товарни возила.

2.7.2. Втор сет економски мерки

Во продолжение подетално ќе го разгледаме вториот сет економски мерки чија цел е да се даде поддршка на стопанството, да се задржат работните места, одржувана социјална стабилност и да им се помогне на погодените граѓани од кризата.

Поддршка за работодавците за заштита на работни места-14.500 денари по вработен за исплата на платите за април и мај-Условите за користење на мерката опфаќаат не исплаќање на дивиденди, бонуси, награди... најмалку 30% намалување на приходите во однос на мината година и просекот на највисоките нето-плати на 10% од бројот на вработени да не надминува 120.000 денари месечно по вработен за месецот за кој се бара поддршка. За користење на оваа мерка исто така има упатство за аплицирање како и важни правила до кои мора да се придржува работодавецот.

Поддршка за спортистите и уметниците-14.500 денари за април и мај-Ги опфаќа сите спортски работници кои се вработени во спортските здруженија и самостојните уметници за кои Владата ќе обезбеди минимална плата и придонеси преку Министерството за култура.

Паричен надоместок за граѓаните што останале без работа (50% од просечната плата на работникот)-Се однесува на граѓаните кои останале без работа како последица од кризата и ќе добијат соодветен надоместок:месечна плата секој месец од 50% од просечната месечна нето-плата,а најмногу до 80% од просечната плата на работникот за последните 24 месеци согласно со Законот за вработување и осигурување во случај на невработеност.

Солидарност и заштеда-Сите избрани и именувани функционери на државно и локално ниво ќе земаат минимална нето-плата за април и мај 2020 година.

Укинат надоместок за членови на управни и надзорни одбори и комисии

Грижа за лицата во неформална економија-7.000 денари по домаќинство за лицата без работен ангажман-Лицата без работа или кои биле дел од неформална економија,ќе се приклучат во системот на социјална заштита.

Одложување на кредитите кај банките за 3 до 6 месеци како и намалување на ратите и трошоците на кредитите кај финансиските друштва и лизинг компаниите-Банките ќе им понудат услови на физичките и правните лица во однос на одложувањето како и услови за исполнување за намалување на рати трошоци.

Нова линија бескаматни кредити до 90 илјади евра според бројот на вработени-Покрај 5,7 милиони евра од Развојната банка за микро,мали и средни компании,таа ќе пушти дополнителни 8 милиони евра бескаматни кредити.Минималниот износ да не биде понизок од 3.000 евра а максималниот да не биде повисок од 90.000 евра.Рокот на исплата ќе биде до 3 години со вклучен грејс период од 12 месеци со намена за обртни средсва како и 0% камата и без административни трошоци.

50 милиони евра евтини кредити за компаниите од Развојната банка пласирани преку комерцијалните банки-Министерството за финансии ќе ја субвенционира каматната стапка за овие кредити да им бидат понудени на деловните банки од страна на Развојната банка со што на крајните корисници ќе им бидат понудени со поволна стапка од 1,5%.

Ослободување од кирија за корисниците на социјалните станови-Ќе бидат ослободени сите корисници на социјални станови а исто така и граѓаните и фирмите кои имаат закуп на деловен простор од Претпријатието за станбен и деловен простор.

Забрана за отворање на стечајна постапка,запирање на законот за извршување и задолжително користење на првиот дел од годишниот одмор за 2020 година во јавниот сектор.

2.7.3.Трет пакет на економски мерки

Кон средината на месец мај,поттикнат од ургентноста и вонредната состојба објавен беше и третиот пакет на економски мерки кој содржи краткорочни и среднорочни мерки за опоравување на економијата и стимулирање на потрошувачката и индустријата.Со овој пакет ќе бидат опфатени 730.000 корисници а вкупната вредност изнесува 355 милиони евра.Во продолжение да ги разгледаме мерките.

Платежна картичка во износ од 9.000 денари за македонски производи и услуги-Опфатени се околу 100.00 граѓани а вредноста на оваа мерка е 16 милиони евра.Претходно ја споменав па да се надоврзан дека ги опфаќа сите невработени лица,баратели на работа кои немаат над 15.000 месечни приходи,како и приматели на гарантирана минимална помош.Користењето на оваа картичка е само за домашни производи и услуги во период од 30 дена.Па така,граѓаните ќе ја зголемат својата куповна моќ а и ќе се зајакне домашната потрошувачка.

Ваучер за домашен туризам од 6.000 ден.и домашна платежна картичка од 3.000-Ги опфаќа сите граѓани кои примаат нето-плата помала од 15.000 ден.месечно а притоа немаат други примања.На овој начин ќе се зајакне туризмот а корисниците ќе си добијат одмор во домашните хотели или некои други сместувачки капацитети.

Ваучери за кофинансирање за обуки за ИТ и дигитални вештини-Опфаќа обуки,тренинзи и курсеви за ИТ и дигитални вештини за млади со цел да стекнат знаења од технологијата и да бидат поконкурентни на пазарот на труд.

Викенд без ДДВ за сите граѓани-Поевтини цели во одредени продажни места од кои се опфатени продавници за гардероба,бела техника,мебел,санитарија,школски прибор и книги.

Бескаматни кредити за фирми од Развојна Банка во вредност од 31 милион евра-поддршка за жени,млади и дигитализација во бизнисот,30% неповратни средства за оние компании кои се водени/основани од наведените лица.

Државна гаранција за комерцијални кредити и за обезбедување на царински долг како и нови 25 милиони за приватен сектор(нови пазари,конкурентност и модернизација)-поддршка преку комерцијалните банки со износ од 10 милиони евра за полесен пристап до финансиски средства и 3 милиони евра за обезбедување на царинскиот долг,поддржување на извозот и олеснување на пристапот за сировини за преработка на мак.компаниии во износ околу 25 милиони евра.

Дигитална платформа за нови пазари на текстилните компании

Поддршка за развој на домашни старт-ап продукти и услуги-Издвоени нови 1,6 милиони евра за развој на иновативни продукти и услуги и трансформирање на македонското туристичко село во скопско Нерези во Старт-ап село.

Кофинансирање на настани и конференции со 50% финансиска поддршка од државата до 30.000 денари

Поддршка за земјоделците-5 милиони евра за аграрниот сектор,платејжна картичка за субвенционирање на 50% од зелената нафта за земјоделците која ќе опфати 50.000 земјоделци,стимулирање на преработувачите на грозје,партнерства во лозарството и тутунскиот сектор,закуп на пасишта,окрупнување на земјоделското

земјиште,финансирање на микро земјоделски компании и мерки за модернизација на земјоделството.

За **докторите и медицинскиот персонал** на ифективните клиники и одделенија и сите членови на тимовите од интна медицинска помош,ќе им биде доделено 20% повисока плата за 2 месеци,исплатена преку домашна платежна картичка.



ПОГЛАВЈЕ 3

СПРАВУВАЊЕ И ОПСТОЈУВАЊЕ НА АУТСОРСИНГ КОМПАНИЈАТА КООРДЕА ТЕТОВО

СТРУКТУРА НА ВТОРИОТ ДЕЛ ОД МАГИСТЕРСКИОТ НАУЧЕН ТРУД

Вториот дел на магистерскиот труд ни е токму ова трето поглавје. Во овој дел, прикажана ни е реалната состојба за тоа како една голема аутсорсинг компанија се справи и опстои на пазарот за време на светската пандемија Ковид-19. За тој приказ да биде веродостоен и реален, направени се анализи и истражувања, детално ги проучивме секојдневното функционирање, промените и проблемите со кои се соочува/ше компанијата во изминативе месеци.

Во првиот дел претставени се на кратко дејноста на компанијата Коордеа и краток опис на вирусот Ковид-19, кои взаемно се поврзани:едното го нарушува другото.

Во вториот дел, пак, фокусот е на појавата на Ковид-19, дел од економските гранки кои настрадаа,к раток дневник на одвивање на ситуацијата за изминатите месеци.

Третиот дел е веќе насочен кон проблематиката на самиот труд, односно на самото функционирање на компанијата за време на пандемија.

Исто така, третиот дел е составен од сумирани и обработени податоци од анализата кои се направени во самата компанија. Од тука ќе ја видиме улогата на аутсорсингот во тешки услови за работа и како тие се преточени во корист на функционирање и опстојување на истата за неопходно одвивање на работата.

За да ја видиме информираноста на управителот и менаџерите за општите последици од вирусот Ковид-19 и нивната одговорност врз вработените во петтиот дел на овој труд прикажани се податоци од направената анкета на нив. Од истата анкета, сите одговори се детално разгледани и анализирани за да видиме како успешно опстоија а и што всушност недостасувало во нивното функционирање.

На крајот, по извршеното истражување и анализа на податоците, приложени се сите препораки и заклучоци. Се очекува и останите аутсорсинг компании да го земат за пример начинот на работа на Коордеа и да бидат свесни и одговорни за нивните вработени.

3.1. КООРДЕА АУТСОРСИНГ-ТЕТОВО

Несомнено е колкав дел од младите образовани лица се вклучени во компаниите кои нудат аутсорсинг услуги. Ваквиот вид компании ширум светот се толку застапени што немаат граници и пречки да функционираат од еден крај на светот до друг. Затоа и се надеж за многу млади да се вработат. Бидејќи и Коордеа функционира на тој начин, аутсорсинг услугите кои се вршат во РСМ, се доставуваат до скандинавскиот пазар, благодарени на моќната и напредна технологија, но наеднаш се појавува и проширува вирусот Ковид-19 кој наруши многу економски гранки.

За да функционира како компанија, и пред појавата на вирусот, компанијата треба да се грижи за општото здравје и функционарење на вработените, а пак тоа сега мора да е на повисоко ниво од претходно. Не е лесно двете страни да бидат подеднакво задоволни и вработените и клиентите кои чекаат услуги навремено и квалитетно. Бидејќи аутсорсинг нуди услови и за работа од дома, а притоа за време на пандемијата многу компании се

затворија и прекинаа привремено или трајно со работа, Коордеа ги префрли вработените од дома да ја извршуваат истата. На тој начин вработените ќе се безбедни а се надеваме и клиентите во ист перформанс ќе ги добиваат услугите како до тогаш.

Коордеа аутсорсинг Тетово веќе 10 години успешно функционира на шведскиот и македонскиот пазар. Таа нуди голем спектар на услуги и тоа: маркетинг, продажба, сметководствени услуги и графички дизајн, креирани од вработените во канцелариите во Тетово и Скопје и доставени до скандинавскиот пазар. Со врвната технологија и системи за работа со кои располага, од ден на ден за Коордеа расте и бројот на клиенти кои сакаат токму оваа компанија да им понуди и врши услуги а со тоа расте и бројот на вработени. На многу млади и надежни лица Коордеа им ги отвори своите врати и без да имаат претходни искуство ги прифати и стручниот кадар ги обучи за токму тие да имаат напредок и гарантирана работна позиција проследена со огромно искуство и светски стандарди за работење. Никој не претпоставуваше, дека токму во овој ек на работа, ќе се појави вирусот Ковид-19 кој одговорните лица ќе ги примора вработените да продолжат со работа од своите домови. Но не е се така црно, напротив реткост е да се продолжи со исто темпо на работа, да се задржи работното место а притоа што е најважно да се заштитени вработените и нивните најблиски.

3.2.Услови на работење

Покрај декадното работење и проширување на сферите на работа и работниот кадар, Коордеа во потполност им овозможува на своите вработени врвна технолохија за работа и сервери за остварување на комуникација. Вработените се обезбедени од компјутерска опрема па се до канцелариски материјал. Условите за работа се идеални, отворена канцеларија на голема површина во центарот на Тетово, сопствена кујна која ја користат вработени, конференциски сали за состаноци дизајнирани на напредно ниво како и место за одмор на вработени во слободно време.

Работното време е од 8:00 часот до 17 часот, а од 12-13 часот вработените имаат пауза.

Голем дел од вработени одат постојано на патување во Шведска, по барање од клиентите со кои соработуваат. Коордеа тоа им го овозможува и им го организира превозот и престојот. Овие патувања се наменети за нови соработки, нови обучувања на кадарот, напредок во кариерата а и покрај сето ова едно ново искуство.

За новите вработени-јуниори, се грижат тим лидерите. Тие ги обучуваат и ги насочуваат во нивниот сектор. Успехот доаѓа од двете страни, трудот, одговорноста и начинот на соочување со предизвиците се важни елементи за функционирање и навремено и квалитетно доставување на услуги до клиентите од шведскиот и скандинавскиот пазар.

Генералниот директор и менаџерите постојано се грижат за континуирана едукација на своите вработени преку обуки и несебично споделување на нивното долгогодишно знаење. Тие го стимулираат знаењето и трудот на вработените и нивниот пристап на работа, а пак вработените возвраќаат со професионалност, одговорност и посветеност.

Овие совршени услови и можности за работа мораа да престанат во време кога се појави Ковид-19 во месец март 2020 година. Голем број на компании беа приморани привремено да престанат со работа а исто и да отпуштат вработени. Тоа се таков вид на компании кои нивните секојдневни активности зависат од дејноста, машините со кои работат и видов на производи и погони и не се во можност да продолжат со работа. Во овој случај, кога здравјето е пред сè најважно на вработените и нивните најблиски, Коордеа не постапи со прекин на работата, туку ги награди вработените со можноста работата да ја извржуваат од своите домови на определено време додека состојбата со Ковид-19 се надмине.

3.3. Организација на работа од дома-WFH⁸

Оваа одлука на Коордеа аутсорсинг претставува позитивен пример во регионот и пошироко дека возможно е работата да продолжи континуирано без застој а притоа е на високо ниво општото здравје на вработените.

⁸ WFH-Work from home-работа од дома

Од голем бенефит е тоа што функционира како аутсорсинг компанија па полесно се прилагоди од аспект на продолжување со работата од дома. Сепак, сето тоа се должи на големите организирачки способности и навремено интервенирање пред вирусот да го достигне максимумот на заболени и жртви.

Во втората половина на месец март, донесена беше одлука за продолжување со работата од дома. На почеток тоа беше за период од само две недели, но како што бројот на заболени на Ковид-19 се зголемуваше, така и вработените продолжуваат со работа од дома. Канцеларијата во Тетово, сиот период беше отворена и достапна доколку некој вработен има некако технички проблем да има можност да се врати привремено. Иако, овој период траше повеќе од предвиденото, Коордеа и одговорните лица мораа да се прилагодат на условите за работа и да ги прифатат такви какви што се. Од една страна голема е веројаноста, неколку клиенти да откажат соработка а од друга страна не се испушта можноста дека би се склучиле нови соработки со клиенти од шведскиот пазар. Сето тоа води кон нови вработувања што е тешко изводливо кога се работи од дома.

Покрај негативните страни, работењето од дома е има и свои позитивни страни и придобивки, како што се општото здравје и заштита и помалку трошоци а поголеми заштеди.

3.4. Прибирање на податоци за опстојување и справување на Коордеа аутсорсинг-Тетово за време на Ковид-19 преку директно анкетирање на одговорните лица

Одговорните лица, почнувајќи од генералниот директор, менаџерите и тим лидерите се тие кои донесуваат одлуки и го организираат начинот на работа и контрола на своите вработени. Воедно, тие се грижат постојано за нив за да крајните ефекти од работењето се задоволни клиенти. Кога се работи за WHF услуги нивната улога станува уште потешка поради начинот на следење на работа и можноста за учење нови работи. Колку и да е

успешно организиран овој процес на работа од дома, мерливоста на нивното работење и присутноста во работењето во склоп на работното време а помалку мерлива и тешко опиплива кога станува збор за работење од дома.

Еден од најефикасните начини да го измериме целокупното работење и функционирање на компанијата е преку анкетен прашалник, преку кој ќе добиеме реална претстава за состојбата во изминатите месеци на работење на Коордеа аутсорсинг. Сите одговори кои не интересираат почнувајќи од организираноста на компанијата, начинот на работа, поплаки од клиентите и воопшто нови можности за истата, ќе ги добиеме токму од овој анкетен прашалник.

Овие податоци најдобро може да ги добиеме од одговорните лица, како што се генералниот директор, менаџерите и тим лидерите. За комплетирање на мојот магистерски труд, генералниот директор на Коордеа аутсорсинг, се согласи да учествува во анкетирањето и исто така дозволи останиот дел од гореспоменатите да бидат анкетирани. Анкетирањето се врши преку доделување на анкетен прашалник, кој по сечие индивидуално пополнување е задолжен да се врати.

По испратеното барање до Коордеа аутсорсинг заедно со прашалникот, истото беше одобрено и изведено на одредена група вработени. Прашалникот беше изготвен од моја страна и истиот не подлежеше на промени. Дел од пополнетите прашалници ми беа доставени на мејл а останатиот дел во принтана форма.

По спроведената анкета и јасно добиените одговори, во следниот дел на овој труд се преставени обработени и графички приказани со сликовито објаснување. Од тие одговори потребно е да добиеме реална слика за функционирање на Коордеа, справување и опстанок за време на пандемијата, исто и да извадиме заклучок дали овој начин се покажал како успешен и отворил нови можности за Коордеа. Доколку постојат одредени недостатоци, потребна ќе биде поголема контрола врз вработените или пак враќање во канцеларија за поголемо следење на работата. Кои промени треба да се

преземат, дали ќе се упатат некои препораки и сл. ќе заклучиме во продолжение на овој дел од трудот, според одговорите на прашањата.

3.4.1. Метод на анкетен прашалник

Анкетниот прашалник се изработува со цел потребите од податоци кои треба да се добијат. Анкетниот прашалник составен е од три дела. Во првиот дел, опфатени се општи податоци за испитаниците, во вториот дел нивните ставови во врската со целокупното функционирање на компанијата за време на пандемија и третиот дел се есејски прашања упатени до генералниот директор.

Општиот дел се однесува на возраста и полот на испитаниците, вториот дел опфаќа 15 прашања на заокружување со понудени одговори, додека третиот дел се есејски прашања кои бараат мислење и конкретен одговор од страна на генералниот директор. На самиот крај на прашалникот, оставен е простор за било какви забелешки на испитаниците.

По изјаснувањето на анкетираната група, податоците се собрани ,анализирани и прикажани табеларно и графички, со дадено образложение поединечно и укажана важност.

3.4.2. Анализа на резултати од емпириско истражување

-Описно и графичко образложени на одговорите на вработените (генералниот директор, менаџерите и тим лидерите)

Општ дел на анкетата:

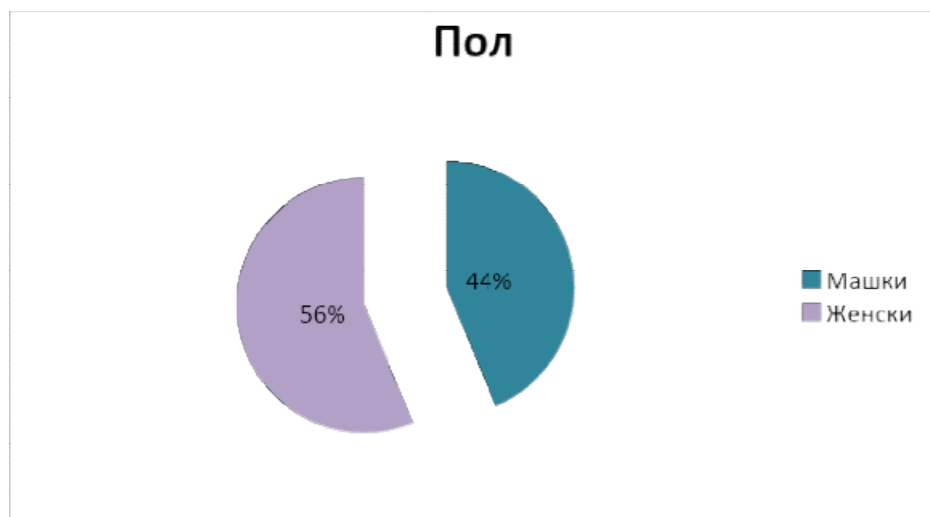


График 1: Графички приказ на поделба на испитаниците според полот

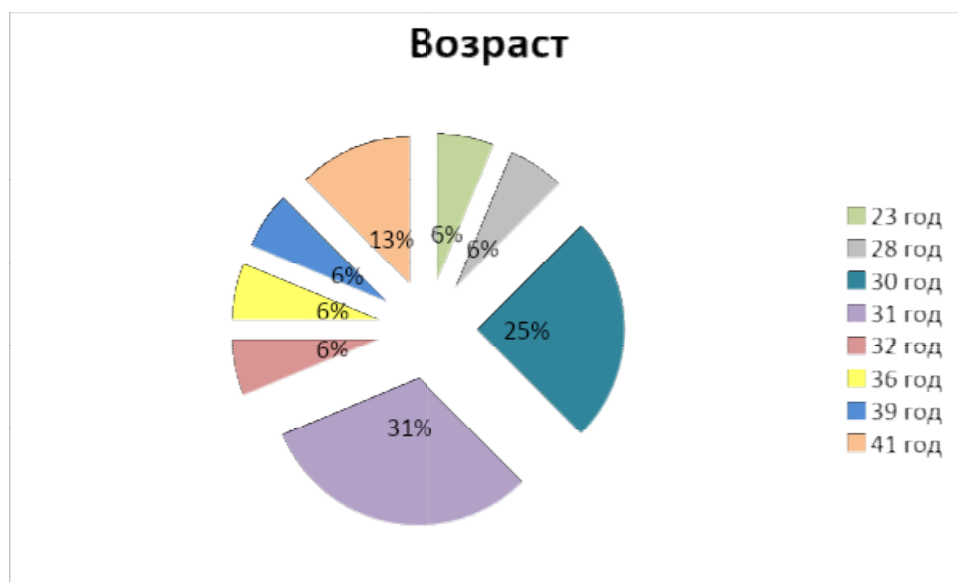


График 2: Графички приказ на испитаниците според нивната возраст

Од општиот дел на прашањата може да заклучиме дека од вкупен примерок на 16 испитаници, 7 припаѓаат на машки а 9 на женски пол.

Според возраста, најголем дел од испитаниците имаа 31 и 30 години, а просекот на возраста на испитаниците е 32 години.

Во продолжение следуваат резултати од вториот дел на анкетата:

Прашање бр.1: Дали појавата на Ковид-19 беше закана за функционирањето на Коордеа Аутсорсинг?

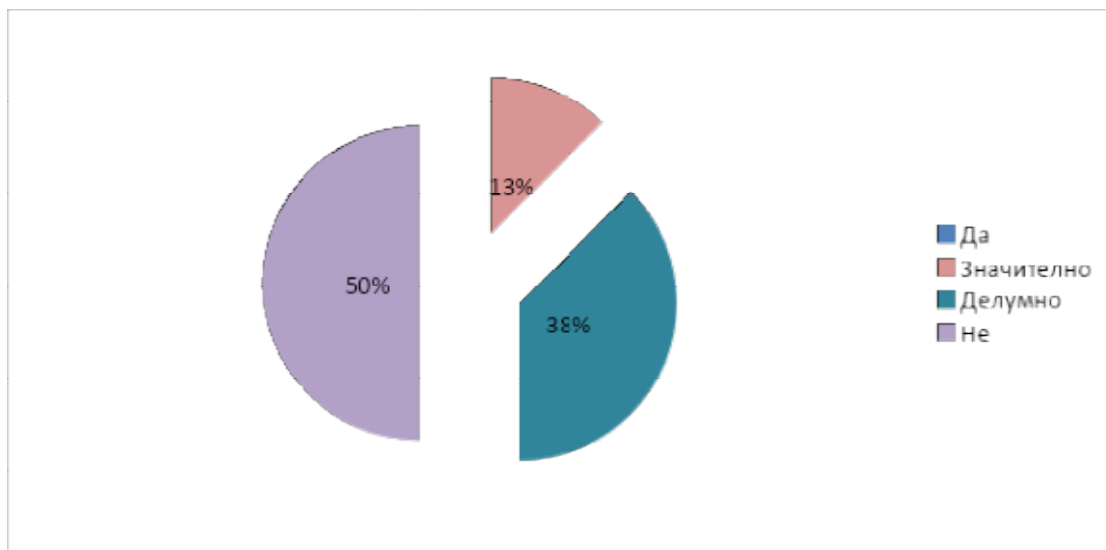


График 3: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.1: Дали појавата на Ковид-19 беше закана за функционирањето на Коордеа Аутсорсинг?

Секоја поединец стравува за своето здравје посебно во време кога во целиот свет владее светска пандемија Ковид-19. Несомнено е некој да остане имун на тоа. Па така и компаниите се плашеа дека токму овој вирус ќе влијае врз нивното секојдневно работење. Бидејќи аутсорсинг услугите не спаѓаат во оној дел кој што директно е изложен на ризик и мора барем привремено да прекине со работа, по добиените одговори можеме да констатираме дека Ковид-19 не бил закана за Коордеа аутсорсинг. Никој од испитаниците не дал позитивен одговор. Дури половина од нив сметаат дека вирусот не

преставувал никаква закана или пак само делумно во некои сегменти и критериуми на работа наштетил. Нешто помал е процентот дека Ковид-19 значително претставувал закана за работењето на Коордеа Аутсорсинг што не ја исфрлува можноста дека станува збор само за промена во рутинската работа.

Прашање бр.2: Дали вработените беа загрижени дека ќе останат без нивното работно место?

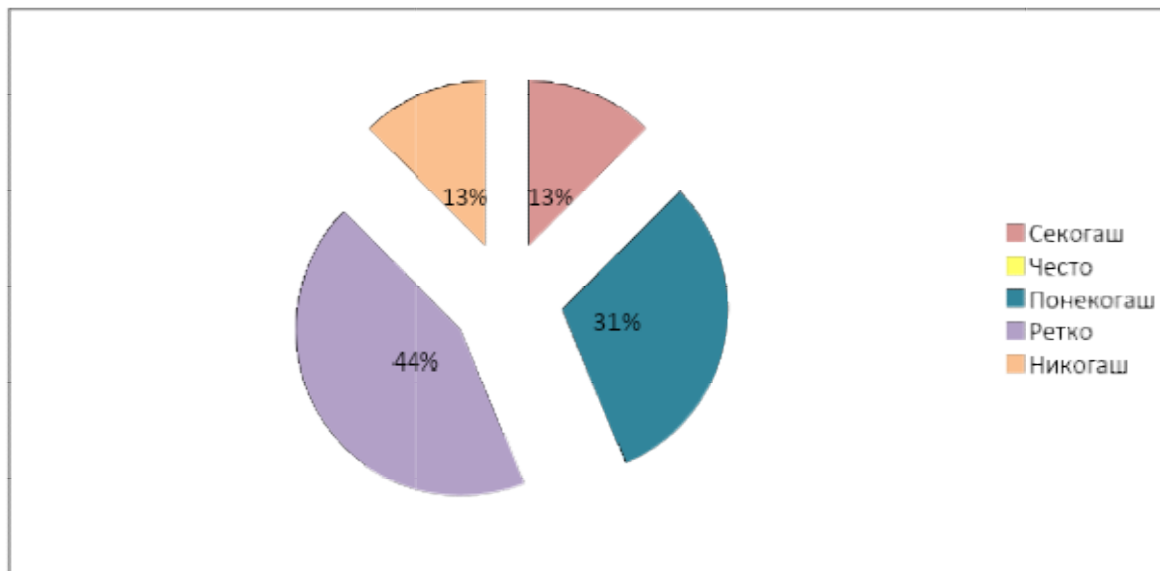


График 4: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.2: Дали вработените беа загрижени дека ќе останат без нивното работно место?

Со самата општа паника која владееше за време на почеток на пандемијата, секојдневно добивавме разни информации за бројот на заболени, за бројот на жртви, за пад на економијата. Секојдневно, на порталите и на вестите слушавме секакви информации како компаниите ставиле клуч на своите врати и престануваат со работа, колку луѓе останале без своето работно место и непредвидлива иднина. Тие информации кои ги примаме во некои моменти не замислуваат дека токму баш и ние на некој начин ќе бидеме повеќе или помалку погодени, директно или индиректно од вирусот Ковид-19. Така и одредена група од испитаниците секогаш била загрижена дека ќе остане без работното место.

Сличен процент е и на тие вработени кои позитивно размислувале дека никогаш не биле загрижени за тоа. Поголем е процентот на оние вработени кои понекогаш и ретко биле загрижени за тоа. Овие различни одговори се должат и на разни причини, некои можно е да сметале дека се значаен дел и даваат голем придонес во работата, па ја исклучуваат можноста дека во овој период би можело да се најде нивна замена, други пак размислуваат дека нема да бидат веќе потребни, можно е и да се на временски договор кој дополнително ги загрижува. Но, сепак процентите ни кажуваат дека загриженоста била ретка.

Прашање бр.3: Како се справивте со донесување на одлука за работа од дома (со оглед на тоа дека во Коордеа има голем број на вработени)?

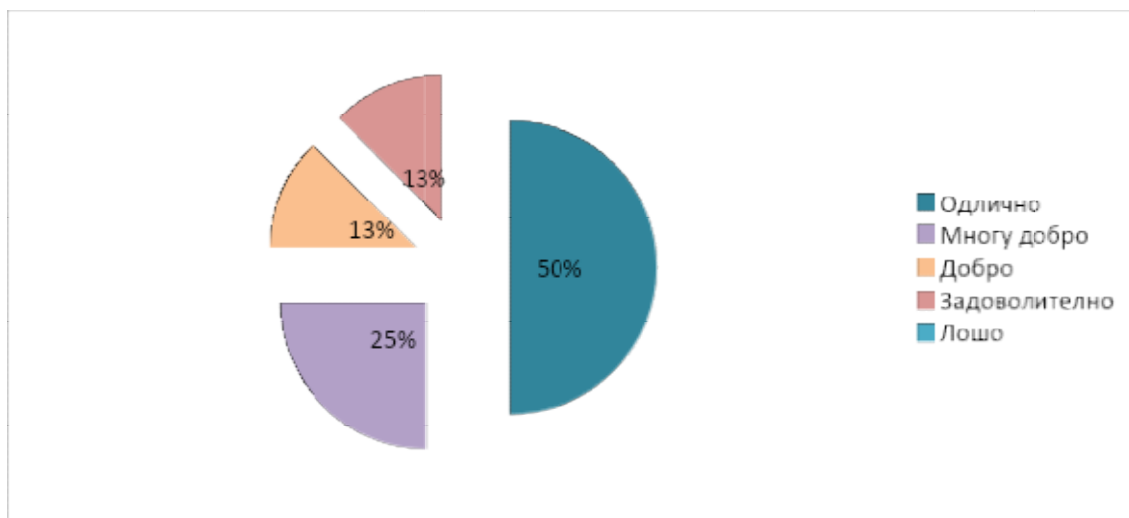


График 5: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.3: Како се справивте со донесување на одлука за работа од дома (со оглед на тоа дека во Коордеа има голем број на вработени)?

Човекот секојдневно мора да се прилагодува на промените кои му ги носи животот. Начин на кој тој ќе се справи говори многу за неговат истрајаност и позитивно гледање на работите колку што е можно. Така и во овој период, кога општото здравје е најважно, некои промени се неизбежни а од клучно значење се организирачките способности,

одлуката во случајов за работа од дома да се донесе и изведе на најдобар можен начин. Половина од испитаниците се справиле одлично со донесување на таа одлука, се подразбира дека воопшто не е лесно голем број на вработени да се испратат во своите домови и потоа да се преземе дополнителна контрола и следење на работа врз истите. Испитаниците пред се од здравствени причини сметаат дека таа одлука е одлична и исто така спроведена, двојно помал е процентот на оние кои сметаат дека се справиле многу добро, што сепак овие два одговори се најдобро рангирани но со мали разлики. Помал е процентот и сличен на обата одговори дека задоволително и добро се справиле со таа одлука. За ваквиот одговор, претпоставка е дејноста која тие ја работат има потреба за работа од канцеларија, или пак во домовите немаа соодветни услови за реализирање на истата (интернет, потребен мир, концентрација и сл.)

Прашање бр.4: Колкав дел од вработените продолжија со непречено одвивање на работата од дома?

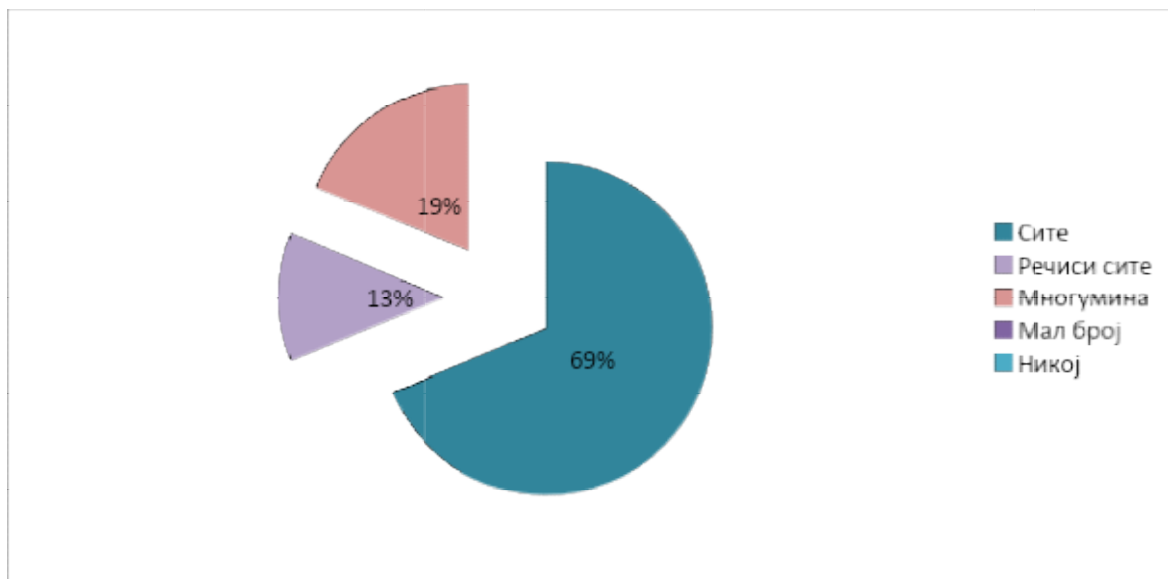


График 6:Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.4: Колкав дел од вработените продолжија со непречено одвивање на работата од дома?

Од овој график може да забележиме различен вид на одговори и тоа: најважно е тоа што никој не останал да работи од канцеларија и со тоа да се изложува на опасност себеси и неговоите најблиски. Најголем дел со големо процентуално учество одговориле дека сите продолжиле со работата од дома, што значи дека ја испочитувале одлуката и согласно сите мерки за заштита од Ковид-19 не се изложувале на опасност. Во големи размери помал е процентот за испитаниците кои одговориле дека речиси сите и многумина работеле од своите домови. Како причина за тоа би навела дека канцеларијата била постојано отворена што значи дека прилично еден до двајца вработени во смени оделе на работа, доколку некој има потреба од користење на канцеларијата таа да биде достапна и одржувана.

Прашање бр.5: Дали компанијата им го обезбеди на вработените користењето на техничка опрема во нивните домови?

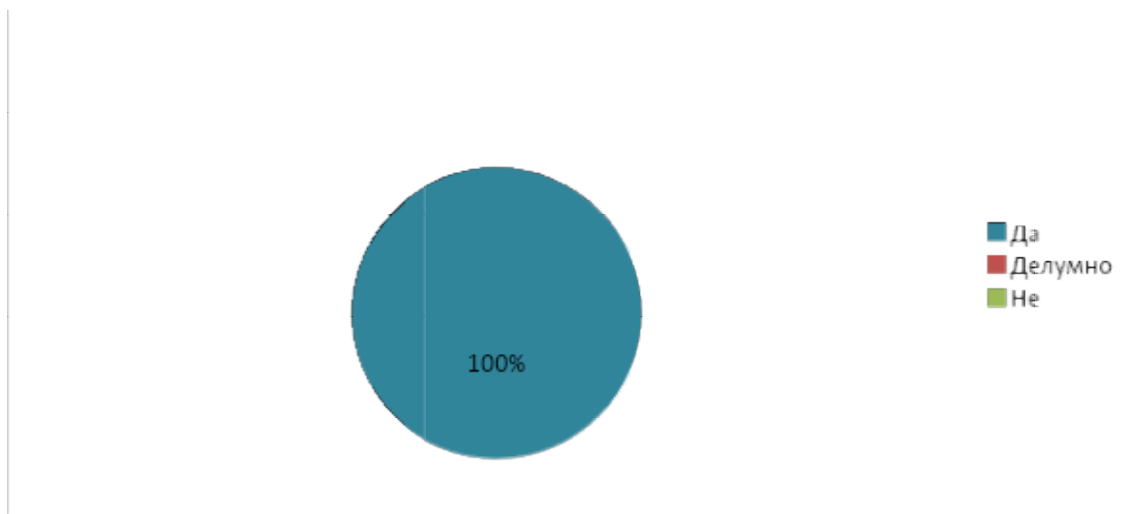


График 7: Процентуален приказ на одговорите на прашање бр.5: Дали компанијата им го обезбеди на вработените користењето на техничка опрема во нивните домови?

На ова прашање имаме кристално јасни одговори од страна на сите испитаници. Коордеа како компанијата со реноме, покрај општото здравје на сите вработени, го имала во

предвид и користењето на техничка опрема и тоа на секој вработен да му биде обезбедено. Техничката опрема опфаќа компјутери, лаптопи, слушалки за одржување на состаноци, канцелариски материјал, нотеси, дигитрони и сл.и сето тоа вработените да го земат во своите домови. Се разбира дека покрупниот инвентар не се пренесува и не е за индивидуална употреба, како што се бироата, фиоките, принтерите и сл.

Но, во најмала рака сите други недостапни помагала, можеле да се искориста директно од канцеларијата.

Прашање бр.6: Колку време траеше работењето од дома?

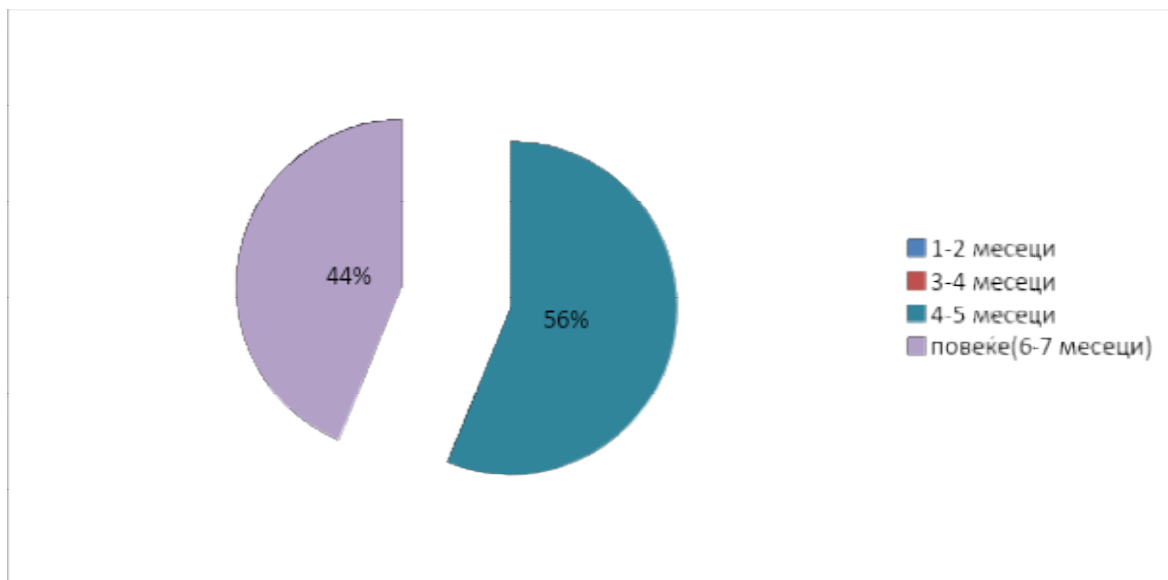


График бр.8: Процентуален приказ на одговорите за прашање бр.6: Колку време траеше работењето од дома?

Заклучно со добиените одговори, Коордеа аутсорсинг повеќе од 4 месеци функционираше со работење од дома. Ова е доказ дека организирачките способности и начинот на прилагодување на работа од дома се покажале како добри и прифатливи со што WFH услугите непречено се одвивале а истовремено ризикот на изложеност и враќање во канцелириите е намален. Повеќе од половина испитаници одговориле дека работењето од дома траело од 4-5 месеци ,а нешто под половина одговориле дека тоа варираше, се

движело од 6-7 месеци. Како причина за ваквите одговори е тоа што дел од испитаниците кои истовремено се и одговорни лица со функција во компанијата се вратиле во канцеларија по помали групи поради соработки, интервјуа и едукации.

Прашање бр.7: Колку често вработените имаа технички проблеми работејќи од дома?

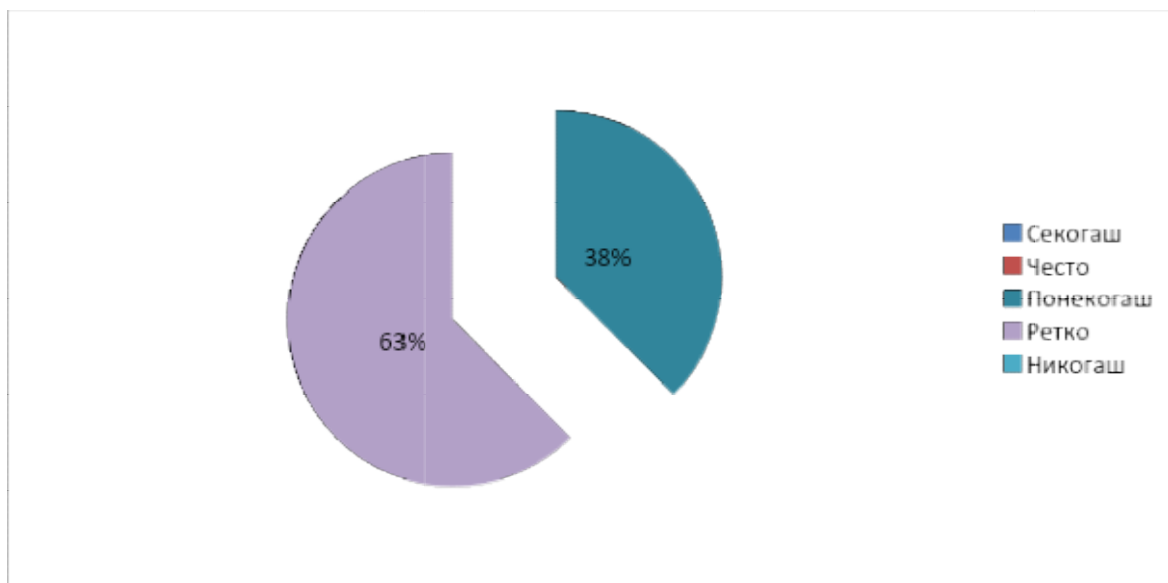


График бр.9: Процентуален приказ на одговорите за прашање бр.7: Колку често вработените имаа технички проблеми работејќи од дома?

Речиси е невозможно да не искрсне некој технички проблем при работењето. Но, решавањето на техничкиот проблем е многу полесно доколку работењето е во канцеларија. Тимот за ИТ поддршка веднаш би реагирал и многу полесно би се справил со настанатиот проблем. Ваквиот вид проблеми кај вработените најчесто се поврзани со интернетот и конекциите. Во многу области во градовите, конекцијата на интернет е слаба, а во период кога вирусот владееше, имаше полиски час и карантин таа мрежа беше преоптоварена. Или пак како причина исто така е прекин на струјата. Па така, неисклучива е можноста од појавување на технички проблеми што за среќа со големо процентуално учество се случувале ретко а за двојно помалку понекогаш. Позитивности за тоа дека ваквите проблеми не биле секојдневни и не се случувале секогаш.

Прашање бр.8: Колку одговорните лица го следеа нивниот тек на работа?

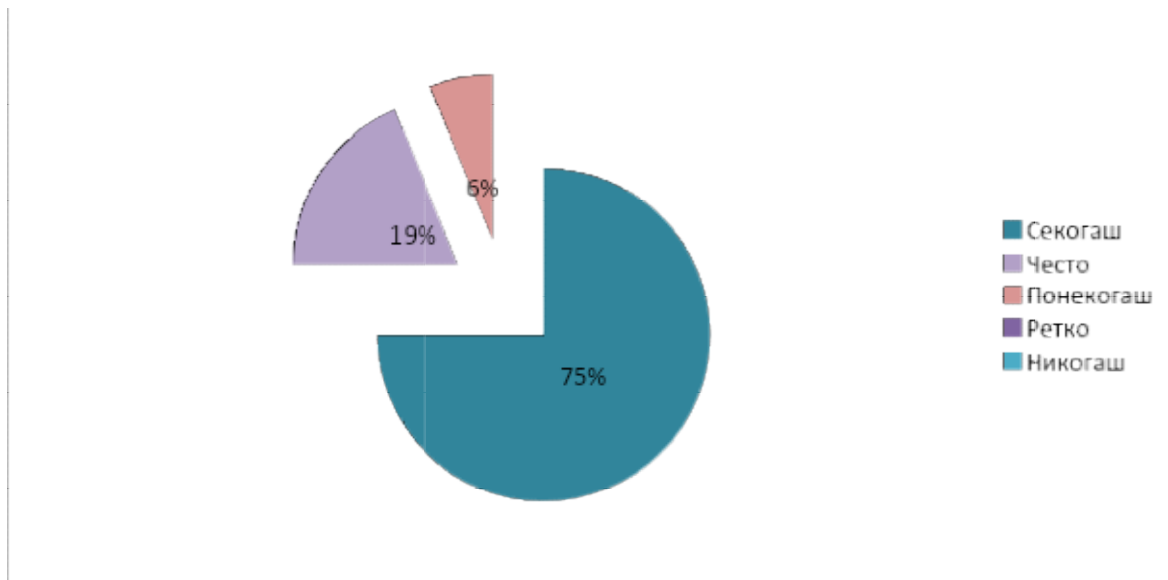


График бр.10: Процентуален приказ на одговорите за прашање бр.8: Колку одговорните лица го следеа нивниот тек на работа?

И кога станува збор за работење од дома, претпоставените и одговорните лица се должни да го следат текот на работа на нивните вработени. Тие мора да имаат информација што сработиле вработените, дали навремено ги вршеле нивните услуги до клиентите, дали биле отсутни во текот на работното време или го злоупотребиле работењето од дома. Несомнено е дека е тешко толкав број на вработени да се следат, но со добра организираност секој тим лидер одговара за твојот вработен. Огромен процен според График бр.9 ни укажува дека одговорните лица секогаш го следеле текот на работа, што го прави функционирањето на компанијата уште поуспешно и квалитетен проток на услуги до клиентите. 19% од испитаниците одговориле дека тоа го прават често, со што во предвид е земено дека токму нивниот тим нема потреба од следење односно одговорното лице само за себе одлучува. Сосем мал процент одговориле дека тоа го прават понекогаш, што воопшто не значи дека се класифицираат за неодговорни. Туку дека имаат доверба во нивните вработени и покажале никаков сомнеж. Во други околности, би требало почесто да ја прават таа проверка.

Прашање бр.9: Како вработените се снаоѓаа со работењето од дома (техничка опрема, состаноци и сл.)?

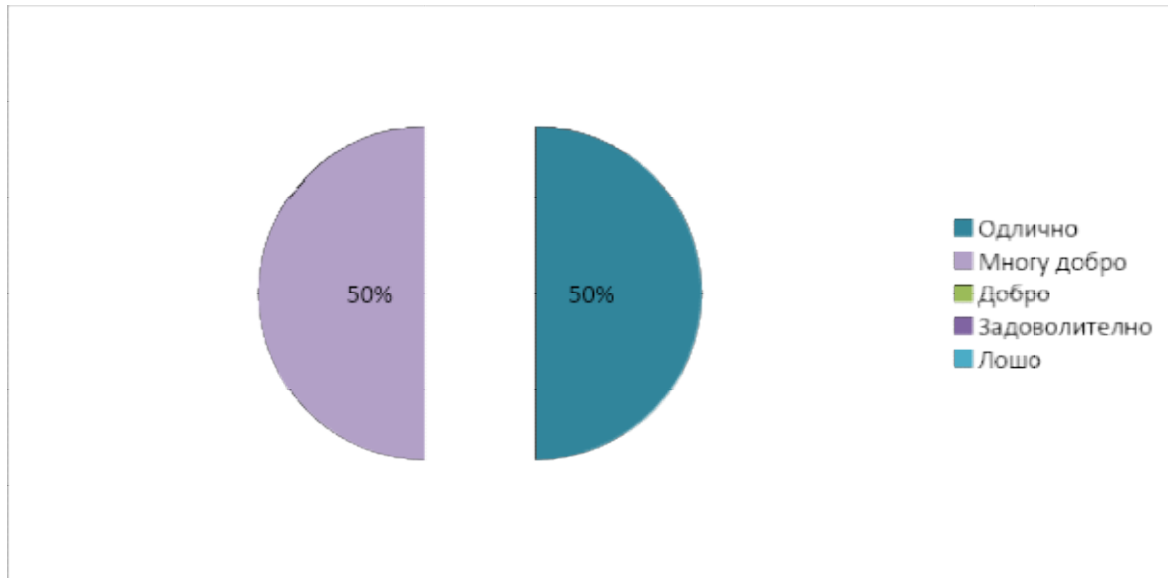


График бр.11: Процентуален приказ на одговорите за прашање бр.9: Како вработените се снаоѓаа со работењето од дома (техничка опрема, состаноци и сл.)?

Тоа што нема никакво одговор за последните три категории е одличен знак за тоа колку кадарот за работа е квалитет и поседува врвни способности за дури и од дома да се снаоѓа со потешкотиите на кои наидува и од технички и од одговорен аспект. Во аутсорсинг компаниите состаноците се секојдневие и техничката опрема, интернет и помагала се неопходни за одржување на истите. Работата не смее да има застој и отсуството од состаноци доколку е почесто и од неоправдани причини претставува лоша и нарушена слика за угледот на компанијата. Половина од испитаниците одговориле дека вработените се снаоѓале одлично а другата половина дека вработените тоа го правеле многу добро. И двата одговори спаѓаат како најранжирани и посакувани за една компанија и се доказ колку вработените си ја знаат да ја вршат својата работа.

Прашање бр.10: Дали клиентите имаа оплаки за промена на квалитетот на услугат?

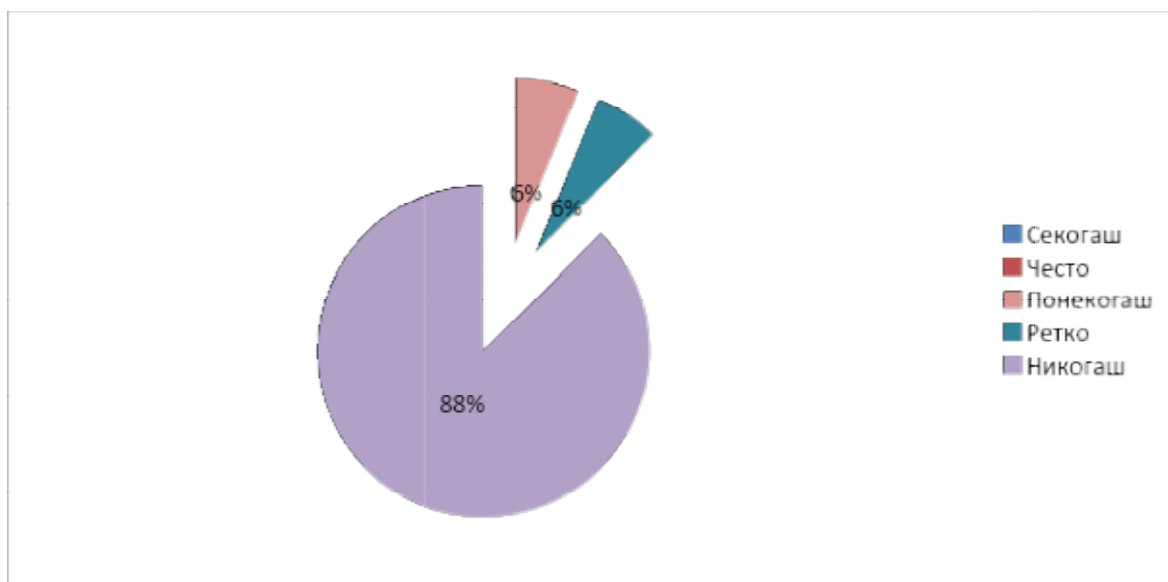


График бр.12: Процентуален приказ на одговорите за прашање бр.10: Дали клиентите имаа поплаки за промена на квалитетот на услугат?

За квалитет на услуги кои Коордеа ги нуди, говори декадното постоење на пазарот, но ова прашање е дел од анкетата поради тоа што самото работење од дома и некои ситни технички проблеми, може да се значајна причина за промена на квалитетот на услуги. Концентрацијата кај вработениот не е иста кога тој работи од канцеларија и кога тој работата ја извршува во својот дом. Дури 88% од испитаниците се изјаснија дека никогаш немало поплаки од страна на клиентите, што значи дека тие биле задоволни и воопшто не почувствуале промена во начинот на кој ја добиле услугите и од квалитетот на истата. Тоа ни укажува на посветеноста и стручноста на вработените да ја извршуваат работата како до сега па дури и подобро и да се покажат во најдобро светло. Многу мал процент одговориле дека тоа било понекогаш и ретко што според бројот на испитаници тоа се одговори на 2 лица. Тоа ни укажува на веројатноста дека токму клиентите со кои тие соработуваат упатиле некаква поплака, било да е од квалитет на услуга, ненавремена услуга и сл.

Прашање бр.11: Дали клиентите од шведскиот пазар откажуваа соработка со Коордеа?

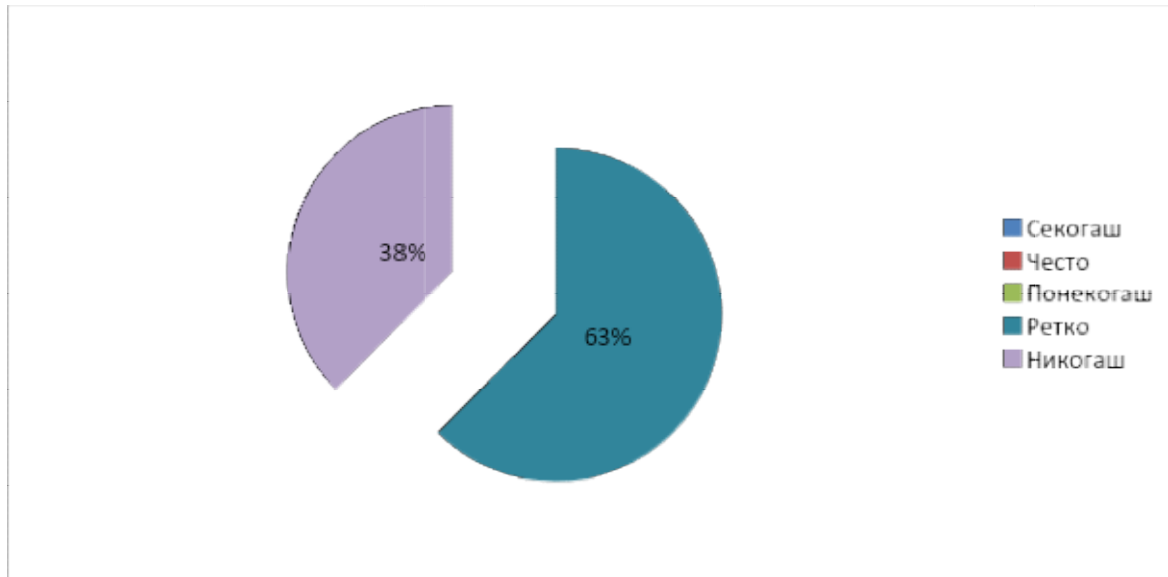


График бр.13:Процентуален приказ на одговорите за прашање бр.11: Дали клиентите од шведскиот пазар откажуваа соработка со Коордеа?

Со оглед на тоа дека Коордеа нуди аутсоринг услуги од повеќе сегменти како што се: сметководството, маркетинг услуги, продажби, графички дизајн, логистика и сл. голема е веројатноста дека некоја од тие индустрии на кои Коордеа им ги врши услугите да престане со работа посебно кога Ковид-19 стапи на сила. Земаме во предвид дека компаниите на скандинавскиот пазар зависно од дејноста со која се занимавале причински ја затвориле својата компанија привремено или трајно, а тоа последично делува врз Коордеа да ги загуби како клиенти. Според график бр.12 тоа се случувало во голем процент но ретко, што е сосем очекувано дури и во нормални услови да има откажани соработки. Речиси двојно помалку, одговориле дека тоа не се случувало никогаш, што е знак за долгогодишна соработка и цврста и трајна индустрија на која аутсорсинг услугите и се неопходни.

Прашање бр.12: Колкав дел од вработените остана без работа како последица од застој во работата предизвикана од Ковид-19?

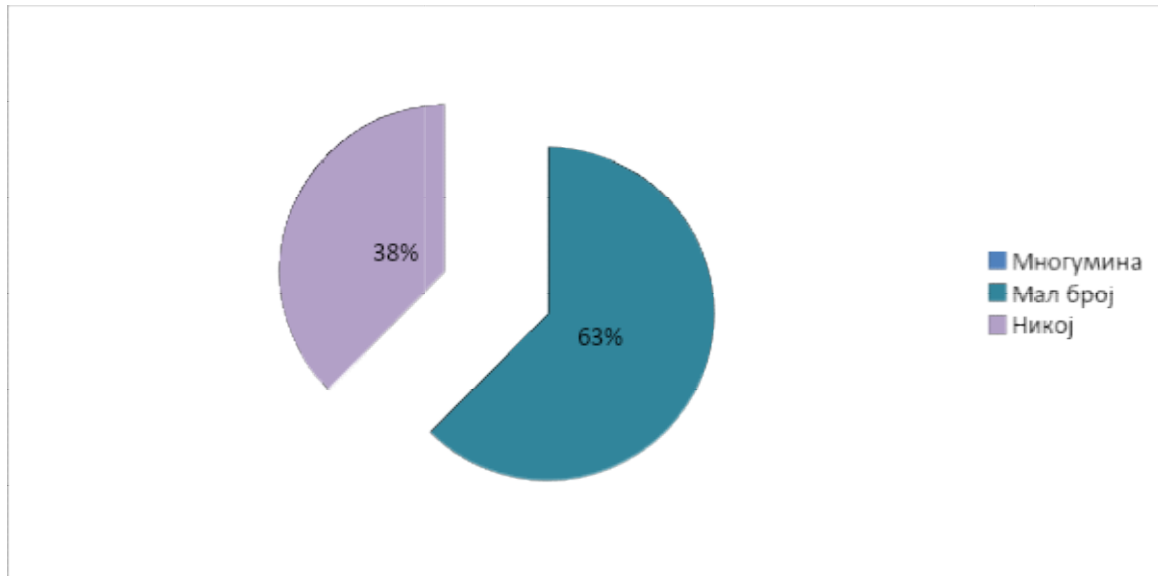


График бр.14: Процентуален приказ на одговорите за прашање бр.12: Колкав дел од вработените остана без работа како последица од застој во работата предизвикана од Ковид-19?

Ова прашање е последователно на претходното, што значи доколку имало откажани соработки, ќе има и отпуштања доколку не е можно вработените да се пренасочат во друга дејност на работа.

Заклучно на претходното прашање дека ретко имало откажани соработки, добиениот одговор и на ова прашање ни е поврзан- 62% од испитаниците одговориле дека е мал бројот на вработени кои останале без работа како последица од застој во работата предизвикана од Ковид-19. Станува збор за вработени од специфична дејност кои не можеле да се вклопат по квалификации и пренасочат во друга област на работа. Ваквите специфични области бидејќи се помалку застапени за соработа во Коордеа, често тежнеат кон отпуштања на вработените. Во споредба со големиот број на вработени во Коордеа,

оваа бројка е занемарлива, па сметаме дека останатиот дел од испитаниците, за речиси двојно помал процент одговориле дека никој не останал без работа.

Прашање бр.13: Дали вработените добиваа плати редовно секој месец?

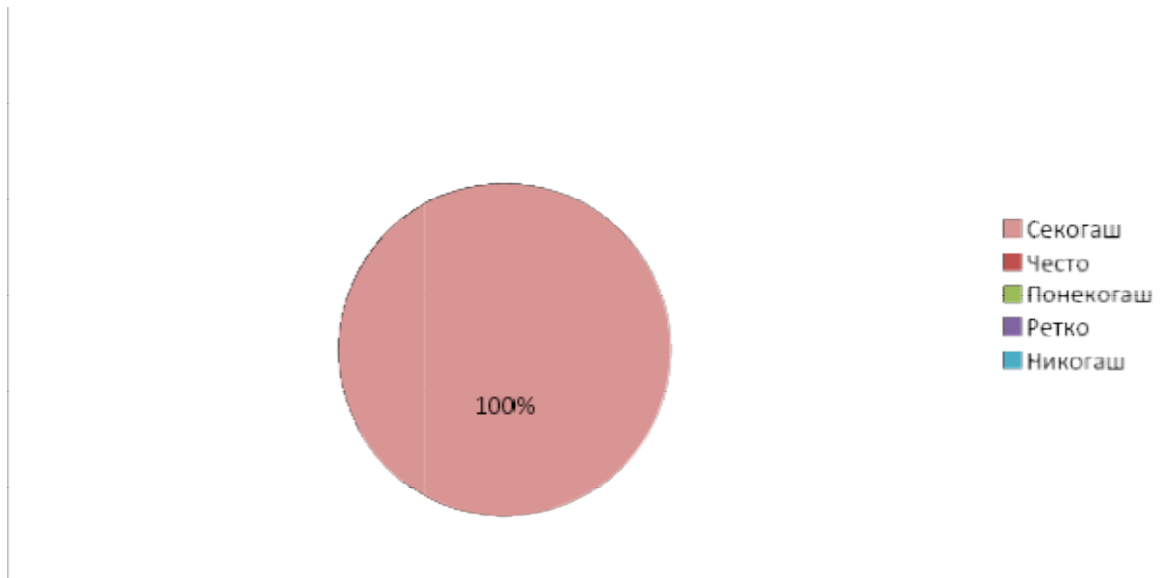


График бр.15: Процентуален приказ на одговорите за прашање бр.13: Дали вработените добиваа плати редовно секој месец?

Во време не само кога работниците го губеа своето место, туку и работеа а не земаа плати, односно работодавецот од големи трошоци поради застојот со работата во време на светска пандемија не им плаќаше редовно на вработените или пак им плаќаше минимално. Поради тоа некои работници беа приморани и да напуштат.

Но, во Коордеа ситуацијата е сосема поинква. Земаме предвид дека вработените постојано работеле и немало застој со работата па поради тоа биле редовно исплатени, т.е. добивале плати редовно секој месец. Иако, тоа не е доказ дека платите треба да се редовни. Разни предвидувања за иднината, можат токму таа сума што се плаќала кон вработените да биде заштеда за идни кризни периоди, но Коордеа тоа никогаш не го практикуваше и искрените одговори на испитаниците се само доказ дека 100% јасно тие секој месец редовно ја примале својата плата.

Прашање бр.14: Дали за време на пандемијата, сепак се отворија нови можности и нови клиенти за соработка со Коореа?

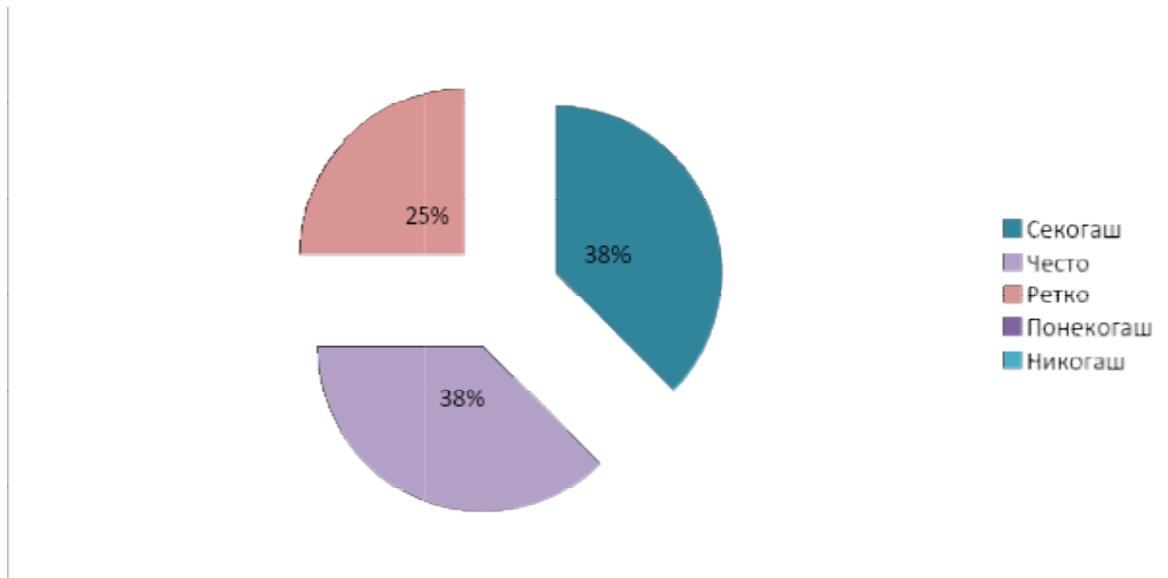


График бр.16: Процентуален приказ на одговорите за прашање бр.14: Дали за време на пандемијата, сепак се отворија нови можности и нови клиенти за соработка со Коореа?

Најголем процент од испитаниците одговориле дека тоа се случувало често, додека пак за процент помалку дале одговор дека тоа било секогаш. Со оглед на тоа дека се работи за период поголем од 4 месеци на работење од дома, покрај некои откажани соработки, секогаш има простор од појава за нови. Единствен проблем е што за тие нови соработки потребни ќе бидат нови вработени или некоја ротација на постоечките со новите, што е многу потешко изводливо кога станува збор за работење од дома. Самиот систем, начин на работа и принципи се многу потешки изводливи за нов вработен да ги совлада доколку тоа не е во просториите на канцеларијата. Но секое време носи свои последици и прилагодувања. 25% од испитаниците се изјасниле дека тоа ретко се случувало. Причина за ваквото размислување е можеби тоа што знаеле какви можности се јавувале пред да се

појави пандемијата и колку често имало нови клиенти. Па поради тоа, можностите кои се појавиле за време на овој период се во помал размер од очекуваното.

Прашање бр.15: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

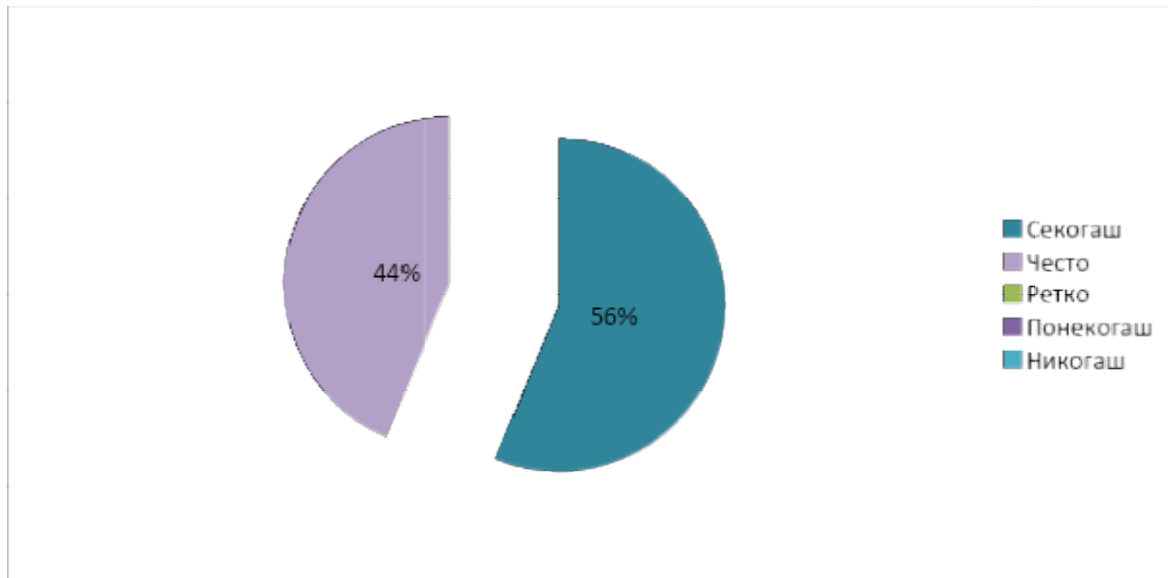


График бр.17: Процентуален приказ на одговорите за прашање бр.15: Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

Како што откажувањето на соработки предизвикува затворање на работни места, така и отворањето на нови можности и соработки со нови клиенти предизвикува отворање на нови работни места. Како што кажав во претходниот заклучок, вработувањето на нови лица е тежок процес за време на пандемија но не и невозможен. Добра организираност, посветеност, истрајност и проширување на хоризонтите се важни фактори за новите вработувања да бидат успешни и лесно остварливи. Враќањето во канцеларија токму за таа мала група која нуди обуки до новите вработени, е соодветен чекор тоа да биде возможно. Некаде повеќе од половина на испитаниците одговориле дека нови вработувања имало секогаш, а нешто помалку од половина дека тоа било често, што проследува дека се барале начини како тоа да биде изводливо, организирано а притоа

сите да се заштитени и безбедни. Коордеа е само доказ дека дури и во услови на работење од дома, нови вработувања, можности и соработки се постигнуваат.

Есејски прашања

Во склоп на анкетниот лист, доделив и неколку прашања до генералниот директор, чии одговори сметам дека се компетенти и од големо значење за целото истражување на овој магистерски труд. Исто така, сметам дека опфаќаат прецизни цели и добиените одговори се од големо значење за комплетно исполнување на истото.

1. Дали сте загрижени кога и како ќе започнат вработените да работат од канцеларија со ист капацитет и темпо на работа?

“И покрај сите планирања, протоколи и препораки, стравот останува, затоа се прават планови според безбедносни протоколи, простор и околности (а околностите редовно се менуваат).”

2. Дали Коордеа ќе им обезбеди на вработените маски, средства за дезинфекција и услови за работа воопшто доколку се вратат со работа во канцеларија?

“Коордеа секогаш ги поставува вработените на прво место, се што е потребно за непречен сервис кон своите клиенти е набавено и ќе се обновува.”

3. Како се справувавте со целокупната одговорност и контрола врз вработените кога тие работеа/работат од дома и дали сметате дека сите го почитуваа работното време и обврски?

“Во различни тимови имаме различни решенија во зависност од големината, индустријата и динамиката на тимот. Некои тимови имаат временски листи, други користат софтверски решенија за дневна регистрација итн.

Сите вработени се одговорни професионалци, за тие што сеуште не стигнале до тоа ниво се изнапѓаат индивидуални решенија.”

4. Дали сметате дека аутсорсинг услугите не подлежат на висок ризик за време на светската пандемија Ковид-19?

“Услугите од далечина се во постојан раст, а со Ковид уште повеќе.

Се разбира, не постои висок ризик,но се разбира покрај услугите, модерните компании мораат да делуваат на полиња за развој, а тоа е мошне комплицирано од дома.”

5.Дали сметате дека начинот на организација на работа од управителот, генералниот директор, менаџерите па се до посветеноста на вработените имаа клучна улога во опстојувањето на Коордеа или сметате дека нешто друго е пресудно во овој период?

“Начинот на комуникација, транспарентноста и инволвираноста на сите вработени е од клучно значење и покрај сите напоменати битни поставености споменати погоре.”

3.3.3 Заклучок од спроведената анкета

Спроведаната анкета и притоа начинот на кој беше структурирана опфати такви сегменти коишто им овозможија на испитаниците искажување и субјективен оценка за работењето на компанијата во период на пандемијата. Исто така, од сите прибрани и изработени податоци, можеме да заклучиме дека компанијата успешно работела, го ценела здравјето пред се на вработените и се стремела кон нови можности.

Вработените немале поголеми проблеми при работа од дома, често биле контролирани а платите биле редовно, што се доказ за функционирање на една успешна компанија. Во деталното разгледување на податоците, сосем мала е отстапката на различни одговори со помал процент на задоволство.

Утврдување на слаби и неприфатливи перформанси

При анализирање на одговорите,констатираме дека работниците покажуваат:

Висок процент на задоволство на следните перформанси:

-Донесување на одлука за работа од дома (Прашање бр.3);

-Обезбедување на вработените со техничка опрема(Прашање бр.5);

-Следење на текот на работа од одговорните лица(Прашање бр.8);

-Снаоѓање на вработените при работа од дома со теничка опрема,состаноци и сл.(Прашање бр.9);

-Никакви поплаки од клиентите(Прашање бр.10);

-Редовни плати(Прашање бр.12);

-Нови вработувања(Прашање бр.15);

Просечен процент:

-Загриженост на вработените за работното место(Прашање бр.2);

- Нови можности,клиенти(Прашање бр.14);

Контрадикторни прашања

Кај прашањето број 2 иако најголемиот процент отскокнува од останатите мора да забележиме дека речиси е ист процентот на вработени кои секогаш и кои никогаш не се плашеле дека ќе го загубат своето работно место.За тоа колкав дел од вработените продолжиле со работа од дома(Прашање бр.4) отстапувањата се должни поради потребите на вработените за доаѓаат во канцеларија,па така некои порано некои подоцна го направиле тоа.Варирања забележување и кај прашањето број 4 чии претпоставки се приложени веднаш по графиконот.

Контрадикторност забележуваме кај прашањето за тоа колкав дел од вработените останале без своето работно место,кадешто дел од испитаниците одговориле никој а дел малкумина.Причината како што веќе наведов е можеби затоа што таа бројка е занемарлива во споредба колку многу вработени има компанијата.

Исто така за тоа дали имало нови можности и нови клиенти одговорите се движеле од ретко до секогаш,што е навистина субјективно и зависно од дејноста на работа која можеби имала или немала таква можност.

ПОГЛАВЈЕ 4

ЗАКЛУЧОК

4.Заклучок

Промените кои ни ги носи животот не секогаш се позитивни, човек мора да се учи да се избори и прилагоди и со негативните промени. Појавата на Ковид-19, не погоди само еден поединец или една одредена група на луѓе, туку таа го погоди речиси целиот свет. Различен е само начинот и пристапот на кој човекот се носи со таа промена и како се справува. Новата ера на живеење во тек на светска пандемија, не научи да цениме работи за кои дотогаш не сме ни помислиле дека еден ден ќе бидеме благодарни што ги имаме. Во едно вакво време, човекот престанува да споредува се што е материјално и веќе нема никакво значење, тој започнува да го цени најважното: Неговото здравје и здравјето на неговите најблиски.

Иако, тоа е на прво место, секојдневните работи мора да се извршуваат и да продолжи нивниот тек. Бранот од промени, мора да го приладиме кон нас или ние кон него. Едноставно, човекот мора да функционира и да продолжи понатаму и во едно вакво време. Како што важи тоа за човекот, така и на сличен начин тоа важи и за функционирањето на компаниите, фабриките, погоните, колонијалите и сл. Овој ланец е неопходен за одвивање на секојдневните процеси низ кои минува човекот и остварување на неговите егзистенционални па дури и луксузни потреби.

Начинот, капацитетот на работа и организацијата се со сигурност намалени за разлика од претходно но гарантирано прилагодени според ситуацијата која ги погодува сите. Базирано на овие промени, во овој магистерски труд видовме како една аутсорсинг компанија функционира/ше во еден ваков период а воедно се прилагоди и сноси со последиците на Ковид-19.

Заклучуваме како една модерна компанија со современи услови за работа, во текот на пандемијата се прилагоди и продолжи со континуирана работа и извршување на

секојдневните активности со пренасочување на работата во домовите на вработените. Сето тоа се должи на големата светност и грижа за општото здравје на вработените а исто и голема заслуга имаат организирачките способности на целиот тим на Коордеа аутсорсинг. За целиот процес на WFH да биде успешен и гарантиран, покрај донесите одлуки, заслужни се и вработените кои несомнено целото време се одговорни, транспарентни и посветени на сериозноста на работата-со цел задоволни клиенти.

Во целиот овој обработен материјал на истражувањето, забележуваме како функционирањето на Коордеа аутсорсинг е еден позитивен пример кој се надеваме дека и останатите компании од ваков вид, функционираат на ваков принцип на работа од дома. Грижата за здравјето на вработените говори многу за успешноста на една компанија. Кога тоа се става на прво место, сето останато е многу полесно да се спроведе и исполни. Помотиварани вработени и благодарни што сепак компанијата се грижи за нивното здравје и истовремено продолжуваат со работа во домашни услови со сите алатки потребни за работа и добиваат редовни месечни примања.

Столбот кој ги поврзува одговорните со вработените, се нивната доверба и комуникација, за успешното работење на компанијата воопшто, а во услови на WFH. Поголемиот дел од добиените резултати алудираат на задоволство за целокупното одвивање на работата на вработените во еден ваков период и со мали повремени технички проблеми кои лесно може да се елиминираат. Неколките месеци за одвивање на WFH се само доказ колку тоа било успешно, во спротивно вработените порано би се вратиле со работа во просториите на канцеларијата. Од анализата на податоци исто така, може да забележиме дека Коордеа не стоела во место со бројот на нови клиенти, и дека иако тоа било ретко сепак се смета како една голема можност за напредок што води кон нови вработувања за кои сигурно одговорните лица ќе спремат прописен пристап кон таквото остварување.

ПОГЛАВЈЕ 5

ПРИЛОЗИ



UNIVERSITETI I EVROPËS JUGLINDORE
УНИВЕРЗИТЕТ НА ЈУГОИСТОЧНА ЕВРОПА
SOUTH EAST EUROPEAN UNIVERSITY

ФАКУЛТЕТ ЗА БИЗНИС И ЕКОНОМИЈА

До

Коордеа

Аутсорсинг -Тетово

БАРАЊЕ

Почитувани,

Петковска Моника, студент на магистерски студии на Факултетот на Југоисточна Европа-Тетово, Факултет за Бизнис и Економија на отсек Финансии и сметководство доставува барање до Вас.

Барањето го доставувам до Вас со цел да споведам анкета во врска со одвивањето на аутсорсинг услугите во Вашата компанија за време на светската пандемија Ковид-19. Податоците добиени од оваа анкета би биле многу значајни за потребите и комплетирањето при изработка на мојот магистерски труд. Темата на истиот е: **“Справување и опстојување на аутсорсинг во компанијата КООРДЕА ” -во време на Ковид-19.**

Анкетирани би биле генералниот директор, менаџерите и тим лидерите, за да крајните резултати бидат реални и веродостојни. Истата нема да ви одземе голем дел од Вашето време, прашањата ќе бидат кратки и јасни иако дел од нив бараат есејски одговор. Напоменувам дека прашањата не се од област за било какво нарушување на приватноста на компанијата и истите не бараат бројки во поглед на финансиите (Во прилог Ви го доставувам и Анкетниот прашалник).

Ве замолувам позитивно да одговорите на моето барање и се надевам на идна соработка. Исто така, Ве информирам дека ќе се придржувам до Вашите услови и секоја забелешка ќе биде прифатена.

Со
Петковска
Септември, 2020 година

Моника,

Дипломиран

почит,
економист

ИЗГЛЕД И СОДРЖИНА НА АНКЕТНИОТ ПРАШАЛНИК:

Анкета за справување и опстојување на компанијата за време на Ковид-19

Би сакала да го дознаам Вашето мислење за општото функционирање на компанијата, начинот на работа од дома и квалитетот на аутсорсинг услугите во време кога многумина останат без своето работно место и воопшто, потешкотии и последици кои ги донесе Ковид-19. Сите прашања се општи и конкретни и не навлегуваат во финансискиот дел на компанијата.

Ви благодарам за Вашето одвоено време.

Возраст: __

Пол: __М__Ж

Прашања:

1. Дали појавата на Ковид-19 беше закана за функционирањето на Коордеа Аутсорсинг?

Да Значително Делумно Не

2. Дали вработените беа загрижени дека ќе останат без нивното работно место?

Секогаш Често Понекогаш Ретко Никогаш

3. Како се справивте со донесување на одлука за работа од дома (со оглед на тоа дека во Коордеа има голем број на вработени)?

Одлично Многу добро Добро Задоволително Лошо

4. Колкав дел од вработените продолжија со непречено одвивање на работата од дома?

Сите Речиси сите Многумина Мал број Никој

5. Дали компанијата им го обезбеди на вработените користењето на техничка опрема во нивните домови?

Да Делумно Не

6. Колку време трае/ше работењето од дома?

1-2 месеци 3-4 месеци 4-5 месеци повеќе ____ (наведете со бројка)

7. Колку често вработените имаа технички проблеми работејќи од дома?

Секогаш Често Понекогаш Ретко Никогаш

8. Колку одговорните лица го следеа нивниот тек на работа?

Секогаш Често Понекогаш Ретко Никогаш

9. Како вработените се снаоѓаа со работењето од дома (техничка опрема, состаноци и сл)?

Одлично Многу добро Добро Задоволително Лошо

10. Дали клиентите имаа оплаки за промена на квалитетот на услуги?

Секогаш Често Понекогаш Ретко Никогаш

11. Дали клиентите од шведскиот пазар откажуваа соработка со Коордеа?

Секогаш Често Понекогаш Ретко Никогаш

12. Колкав дел од вработените останаа без работа како последица од застој во работата предизвикана од Ковид-19?

Многумина Мал број Никој

13. Дали вработените добиваа плати редовно секој месец?

Секогаш Често Понекогаш Ретко Никогаш

14. Дали за време на пандемијата, сепак се отворија нови можности и нови клиенти за соработка со Коордеа?

Секогаш Често Понекогаш Ретко Никогаш

15. Дали за време на пандемијата, имаше нови вработувања во Коордеа?

Секогаш Често Понекогаш Ретко Никогаш

Есејски прашања:

1.Дали сте загрижени кога и како ќе започнат вработените да работат од канцеларија со ист капацитет и темпо на работа?

2.Дали Коордеа ќе им обезбеди на вработените маски, средства за дезинфекција и услови за работа воопшто доколку се вратат со работа во канцеларија?

3.Како се справувавте со целокупната одговорност и контрола врз вработените кога тие работеа/работат од дома и дали сметате дека сите го почитуваа работното време и обврски?

4.Дали сметате дека аутсорсинг услугите не подлежат на висок ризик за време на светската пандемија Ковид-19?

5.Дали сметате дека начинот на организација на работа од управителот, генералниот директор, менаџерите па се до посветеноста на вработените имаа клучна улога во опстојувањето на Коордеа или сметате дека нешто друго е пресудно во овој период?

Доколку имате дополнителни коментари Ве молам да ги наведете

Ви благодарам за пополнувањето на прашалникот!

6. БИБЛИОГРАФИЈА

- Alexey G,Tatiana G (2013). A Guide to International Outsourcing
- Matthew Harding (2014). Outsourcing Essentials
- Grant S.Lange (2018). Selling Outsourcing Services
- William Milberg, Deborah Winkler (2013)- Outsourcing Economics: Global Value Chains in Capitalist Development
- James Madden, V, Edward E. Lawler III, Jac Fitz-enz, Dave Ulrich (2004)- Human Resources Business Process Outsourcing: Transforming How HR Gets Its Work Done
- Vujica Lazovic, Tamara Djurickovic (2018). DIGITALNA EKONOMIJA
- Brian Tracy (2014)-Marketing
- James C. Collins (2001)-Good to great
- Anne Beall (2008)- Strategic Market Research: A Guide to Conducting Research that Drives Businesses
- Steven Taylor (2019)- The Psychology of Pandemics: Preparing for the Next Global Outbreak of Infectious Disease
- <https://koronavirus.gov.mk/>
- <https://koronavirus.gov.mk/merki>
- <https://koronavirus.gov.mk/merki/ekonomski-merki>
- <https://kanal5.com.mk/samo-vistina/>
- <https://www.dw.com/mk/%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8-%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%B0-%D0%B2%D0%B8%D1%80%D1%83%D1%81%D0%BE%D1%82-%D1%81%D0%B5-%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BD%D1%83%D0%B2%D0%B0-%D0%BF%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%B0-%D0%BD%D0%B0-%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D1%98%D0%B0%D1%82%D0%B0/a-52553019>
- https://en.wikipedia.org/wiki/Coronavirus_disease_2019
- <https://www.worldometers.info/coronavirus/>
- <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0896841120300469>
- <https://time.com/5870481/coronavirus-origins/>
- <https://www.kapitalmagazin.rs/dzon-majnard-kejnz-otac-makroekonomije/>

- <https://allianceforscience.cornell.edu/blog/2020/04/covid-top-10-current-conspiracy-theories/>
- <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- <https://www.investopedia.com/terms/o/outsourcing.asp>
- <https://coordea.com/whatwedo/>
- <https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>
- <https://lled500.trubox.ca/2016/225>