



# HR AWARDS 2013

## Категория „HR изгряваща звезда на годината“

**Финалист:** *Вихра Тонева, Специалист „Вътрешни комуникации“, Мобилтел*

Част съм от екипа на дирекция „Човешки ресурси“ в Мобилтел от 2010 година. Заемам позицията специалист в отдел „Вътрешни комуникации“ (от 2014 г. старши специалист „Вътрешни комуникации“), като основен приоритет в работата ми е опосредстването на комуникацията между служителите и мениджмънта, разработване на стратегии за ангажираност и удовлетвореност и създаване на ефективна корпоративна организационна култура. От огромно значение за постигането на успешни резултати в тази област е отличното познаване на процесите във всички области на човешките ресурси. Тясното сътрудничество с всички останали отдели в дирекция „Човешки ресурси“ ми дадоха възможност да се запозная отблизо с политики и принципи за управление на хора, свързани с подбор и въвеждане в работа, трудови отношения, професионални възнаграждения и придобивки, представяне и развитие и др.

С работата си съм доказала, че успешно се справям с предизвикателни задачи и успявам да предложа ефективни решения в областта на човешките ресурси. Основен приоритет в работата ми са измеримите постигнати резултати. Едно събитие или инициатива са успешни единствено ако са постигнали предварително определената цел.

Една „изгряваща звезда“ трябва да има още едно задължително качество – иновативност и ентузиазъм. Това е, което се очаква от младите професионалисти в тази област. Смятам, че използването на най-новите уеб приложения, даването на алтернативни предложения с цел по-оптимално използване на време и ресурси и въвеждането на атрактивни за служителите идеи, е част от ежедневната ми работа. Провокирането на промяна и премахването на излишно сложни бюрократични процеси съм превърнала в нещо обичайно в работния ми ден. HR практиците с опит под 4 години имат и мисията да бъдат носител на новото, да погледнат наложените процеси критично и безпристрасно и да предложат варианти за промяна на статуквото, ако има нужда от такива, разбира се. Това се старая

да правя, като се опитвам да се поставя на мястото на служителите в компанията.

Проходящите практики в областта на човешките ресурси имат пред себе си още една основна задача – да навлязат в детайли при запознаването с тази материя, да търсят начин да се самоусъвършенстват и профилират в област, която е важна и ги интересува. Мой приоритет е да науча повече за различните профили на човешките ресурси, като проследя жизнения цикъл на един служител и разбера процесите от подбор и наемане през трудови възнаграждения до професионално развитие и промотиране. Постоянно търся нови методи за разширяване на професионалния ми кръгзор – уеб обучения, отворени дискусии с доказани специалисти, учебна литература, участие в предизвикателни проекти и международни конференции са част от нещата, които използвам за тази цел. Да бъдеш „изгряваща звезда“ носи отговорността постоянно да търсиш нови начини за развитие, за да можеш да „догониш“ вече доказаните професионалисти.

Две от основните ми постижения през 2013 година са свързани със популяризирането на знанията и умения, които всеки служител на компанията упражнява ежедневно, както специфичните компетенции, отличаващите мениджърите в Мтел.

Едната инициатива беше Мтел Изложение. Тя даде възможност на служители от различни звена в компанията да представят работата си по атрактивен начин (изложение със щандове, интерактивни модули, демонстрационни материали и презентации). Благодарение на инициативата колегите се запознаха с различните сфери на дейност в компанията. Изложението беше важно за осъществяването на организационната стратегия, тъй като инициативата спомогна за изграждането на по-силен дух на кооперативност, служителите придобиха нови познания за спецификата на работата на колегите им, а това доведе до по-добро разбиране на вътрешните процеси и съответно до по-голяма продуктивност.

Като част от Telekom Austria Group (TAG) Мтел следва утвърдени стандарти и добри практики за развитие на хората. Пример за това са Стандартите за лидерско поведение на TAG - комбинация от професионални умения, качества и поведения, които отразяват стратегията на компанията и се отнасят само до мениджърите в компанията, като надграждат основните Мтел компетенции. За да бъдат популяризирани те, беше осъществена цялостна комуникационна кампания. Тя включваше публикуване на информация във вътрешните комуникационни канали; интерактивна игра, която да отрази персоналното възприемане на всеки от стандартите от страна на мениджърите; както и видео клипове с участие на

мениджъри, които представят най-точно уменията, заложили във всеки от стандартите. Овладяването на стандартите е предпоставка за успешното професионално представяне не само на конкретния мениджър, но и на целия му екип. Затова с тяхното популяризиране провокирахме мениджърите да помислят как чрез работата си, те могат да бъдат приложени в ежедневната им работа и съответно това доведе до подобряването на практиките по отношение на подбора на служители, процеса по промотиране, управлението на професионалното представяне, развитие на лидерството и приемствеността в компанията

От жизнено важно значение за работата на един специалист в отдел „Вътрешни комуникации“ е познаването на процесите в компанията не само в областта на човешките ресурси, но и в останалите сфери на действие в компанията. Затова съм изградила мрежа от контактни лица на различни нива в компанията, с които обсъждам актуални за отделните звена инициативи, нуждите от промяна на начина на комуникация в зависимост от индивидуалните потребности и професионални възможности на всяка група.

Освен това вече близо 3 години персонално отговарям за създаването на бюлетин, специално предназначен за групата от служители, обслужващи клиентите на Мтел в контакт центъра на компанията. Съществуването на отделен бюлетин е продиктувано от спецификата на работа в това звено, която се различава коренно от работата на административните отдели в компанията. Служителите от тази група имат различни нужди от останалите и за да задоволим техните потребности трябва да се съобразим с различни специфики. Тази задача ми бе поверена предвид тясното ми познаване на процесите в контакт центъра и ми предостави възможност да въвека служителите в много от програмите за развитие и да ми помогна да се идентифицират по-добре с ценностите на компанията ни.

Отделно от този вътрешно комуникационен канал имам опит с работа с различни мениджърски нива в компанията – от изпълнителни директори до управители на магазини. Изграждането на ползотворни двустранни взаимоотношения винаги ми е помагала в провеждането на инициативи, тъй като преките ръководители много често са модели за подражание на служителите и могат да съдействат при имплементирането на нововъведения.

В ежедневната си работа аз активно администрирам, обновявам и променям различни вътрешно-комуникационни канали. Като специалист „Вътрешни комуникации“ имам отговорността да избира най-подходящия канал в зависимост от публиката. Моят професионален опит ми позволява

да преценя предимствата и недостатъците на различните канали – мога да предвидя кога е подходящо да използваме онлайн издание и кога е препоръчително това да стане на хартиен носител. Наясно съм какъв тип информация трябва да се комуникира по алтернативни методи и кога трябва да се търси атрактивно и нетрадиционно презентирание, и кога трябва да се придържаме общоприети стандарти. Работата с различни комуникационни канали за мен е част от успешното съставяне на всяка стратегия, тъй като нейното реализиране до голяма степен зависи от възприемането ѝ от публиките в компанията.

Опитвам се да съдействам на колеги в областите, където притежавам повече опит, и да споделям добри практики с тях. Като доказателство в това отношение мога да посоча, че вече втора поредна година изпълнявам ролята на ментор на стажантите в отдела ни. В този процеса взимам активно участие при подбора, въвеждането и обучението на новите колеги в екипа ни. Старая се да давам обратна връзка и да поощрявам усилията им. Поставям им предизвикателни задачи, за да тествам способностите им и да им помогна да научават нови неща в областта на човешките ресурси.