



Формуляр за кандидатстване

Данни за контакт

Кандидатура за категория: HR професионалист на годината

| | |
|---------------|----------------------------|
| Име и Фамилия | Даниела Йорданова |
| Компания | Vivacom |
| Позиция | Старши мениджър „Обучение“ |

Описание на кандидатурата

Номинирането ми за награда в категория „HR професионалист на годината“ е признание за дългогодишно партньорство и изградено доверие между мен, екипа, който ръководя и вътрешните ни клиенти.

Моята роля в организацията е свързана с изготвяне и изпълнение на стратегии за обучения в отговор на бизнес потребностите. За да изградя по-цялостна представа за бизнес контекста търся от мениджърите на екипи детайли не само за конкретни теми за обучения, а и за средата, в която се очаква участниците да прилагат наученото.

С работата си в дирекция „Човешки ресурси“ през последните 13 години задълбочих значително експертизата си по отношение на бизнес процесите в организацията, което ми позволява да поставям пред екипа си предизвикателни задачи.

В година на трансформация, свързана с нови собственици - United Group, водещ телекомуникационен и медиен оператор в Югоизточна Европа, под моето ръководство се реализираха всички обучения, част от корпоративни програми за задържане и развитие, както и множество други обучителни инициативи.

Фокуси през 2021 година:

1. Програми за вътрешно споделяне на знание

С тези програми целим да дадем знания от специфични области, да подобрим разбирането за общите цели и приноса на различните екипи.

През 2021 година **Vivacom Tech School** стартира с нов календар от теми, насочени към технологии, продукти и системи. До този период от годината сме реализирали над 80 обучения с повече от 1000 участия. 95% от участниците дадоха изцяло позитивна обратна връзка.

С **Vivacom Summer School** – програма за развитие на меки умения, подпомогнахме колегите с инструменти за повишаване на личната ефективност в условия на промяна. В програмата взеха участие близо 100 човека. Обратната връзка от участниците е много позитивна, а удовлетвореността е над 98 %.

Тази година подкрепих екипа си при създаването на още една програма с изцяло вътрешен ресурс - **Менторинг** за съпорт отделите, където работят близо 2000 служители. Предоставихме на колегите структуриран процес с отговорности на всички включени страни за по-бързо и лесно навлизане в работата. Обратната връзка след първите 6 месеца сочи близо 100% удовлетвореност.

Работих активно и по обучителното съдържание на нова програма за повишаване на ефективността на търговците от „Корпоративни продажби“ - **Sales Force Excellence**. В програмата са заложили комплекс от дейности. В тази връзка реализирахме над 600 участия в обучения, в рамките на няколко месеца се постигна 3% ръст в търговските резултати на канала.

2. Обучения, част от програми за развитие и задържане

Освен с мениджърите от бизнес екипите, постоянно обменям информация и с мениджърите на останалите отдели в дирекция „Човешки ресурси“. Заедно с тях обсъждаме разнообразни HR подходи по отношение на кариерно развитие, задържане на служители, ангажираност и т.н. По този начин верифицирам, че обучителните програми отговарят на бизнес потребностите.

В тази връзка през годината осъществихме над 220 участия в обучения по програмите. Обратната връзка е над 96% удовлетвореност. Участниците от търговските екипи показват трайно високи търговски резултати. Изключителни резултати постигна програмата **The Sales experts**, където 25% от участниците са повишени в рамките на продължителността на програмата. В **Shop Managers Academy** и **Shop Managers Academy Masterclass** тежестта е под 5% и с търговски резултати над 100% средно комплексно изпълнение.

3. Мениджърска компетенция

През 2021 г. поставих сериозен акцент върху управлението на екипи не само в променена от пандемията среда, а и в условия на трансформация на организацията в такава, съответстваща на организационната структура на United Group.

Заедно с The Business institute създадохме **целогодишна онлайн програма** със собствен интернет сайт, Viber канал, виртуална валута за пазаруване на обучения, лого и слоган - „**MyMDP 2021 – „Моделирай своето развитие“**“, насочващ към личните усилия и отговорност на всеки от мениджърите да надгражда компетенции в областите, по които преценява, че е необходима допълнителна подготовка. В програмата се включиха близо 250 мениджъри в над 70 обучения по 21 теми. Участниците записаха средно по 8 курса и присъстваха в 95% от случаите с предварително заявен интерес, което е знак, че с екипа съм избрала оптималния формат и теми.

Освен MyMDP, продължихме с дългогодишната традиция да организираме специални обучения за новите мениджъри – „Ситуационно лидерство“ и „Ключови мениджърски умения“.

4. Бизнес проекти

Ангажирането ми с такъв тип проекти оценявам като разширяване на кръгозора в бизнес контекст, което допринася за по-добро адаптиране на обучителните стратегии към пулса на организацията.

Взех активно участие при **създаването на ново структурно звено** за провеждане на специфични обучения за служители с директен контакт с клиенти (над 1700 души). Моят принос се състоя в обсъждането на дейността на такъв тип учебен център с колеги от United Group и вътрешно в компанията; съдействие на бизнес партньорите при описание на длъжностните характеристики и съгласуване на процес на работа между отдел „Обучение“ в ЧР и „Учебен център“ в Търговска дирекция.

През годината имах възможност, също така, да вляза в ролята на **Project manager** във фаза обучение на персонала (обхват над 2500 служители) **при старта на нов продукт** (EON – ТВ изживяване + GIGA интернет). В продължение на няколко месеца участвах в продуктови презентации, съгласувах с всички включени екипи плана с обучителни дейности, както и се запознах със стратегията за промотиране на продукта. По проекта се реализираха близо 4100 участия в електронни и онлайн обучения и постигнахме над 95% успеваемост при тестовете за проверка на знанията.

5. Нови курсове в електронната платформа за обучение

През тази година има интензивен обмен на информация с United Group. За да подпомогнем колегите при подготовка на отчети и презентации, осигурихме на всички над 5000 служители достъп до 115 обучителни видеа за работа с **Microsoft Excel и PowerPoint** и ги „гарнирахме“ с възможност за индивидуална консултация със сертифициран треньор от моя екип.

В ноември стартираме за всички и обучение, насочено към развитие на **умения за използване на социалните мрежи**, главно LinkedIn, тъй като тяхното влияние нараства.

За подкрепа на новите служители, инициирах изготвянето на интерактивна версия на „**Пътеводител на новия служител**“. В продукта залагаме на игровизация при запознаване с основните информационни източници, правила и процеси в компанията. Обучението е част от **нов процес по въвеждане**, който тази година структурираме като по-продължителна и комплексна подкрепа към новите служители.

През годината добавихме в електронната платформа за обучение и **специфични технически и търговски видео обучения**, които се изготвиха от колеги за колеги.

В резултат от изброените инициативи отчитаме повишена ангажираност към електронните обучения - над 60000 посещения, 45% повече от предходна година.

Обобщение:

През годината реализирахме 100% от обученията по корпоративни програми, отговорихме на всички заявки за обучение и създадохме нови програми в подкрепа на бързата адаптация към новата среда. 100% от служителите участват в електронно обучение, средно по 6 курса на човек. Освен в електронен формат, в онлайн обучения се включи 65 % от персонала, общо над 7300 участия.

Отличната обратна връзка и постигнати резултати ми дават увереност, че имам ценен принос при постигане на високите бизнес резултати на компанията. Фактът, че съм номинирана от вътрешни клиенти, ме прави щастлива и удовлетворена от добре свършената работа.