

ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ



ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ

Со цел да ја поддржime имплементацијата на Стратегијата и исполнувањето на компаниските цели, ние обезбедуваме корпоративна култура во која поединците се инспирирани да го постигнат најдоброто. Во 2016 година, бевме поставени пред предизвиците на организациски и деловни промени, кои бараа од нас да го дадеме својот максимум. За таа цел, ние сме целосно поветени на нашите вработени и на воспоставувањето на работно опкружување кое се отсликува со тимски дух, единство во обезбедувањето на квалитет на услугите и мотивација за постигнување на одлични резултати.

Ја поддржуваме трансформацијата во согласност со динамичните промени на пазарот

Во 2016-тата година, се имплементираше проектот “Управувани услуги”, проект кој претставува промена на оперативниот модел кој може да има значително влијание врз севкупните финансиски резултати на компанијата. На одлуката и на стартот на овој проект му претходеше долготраен процес од голема важност за МКТ и помина низ неколку клучни фази: од физибилити фаза, потоа самото објавување на повик за прибирање понуди, преку длабински анализи на условите на пазарот и процесот на селекција на заинтересираните страни, а потоа и последователните преговори со оние компании што останаа во потесен круг.

Сето ова резултираше со избор на Ериксон за партнерска компанија којашто најнапред ги понуди најдобрите услови за нашите вработени кои согласно описот на нивните работни задачи ќе станат дел од компанијата која што покажа потенцијал за развој на кариерата на колегите во домашна, регионална, но и интернационална средина.

Согласно проектот, Ериксон презема дел од оперативните активности на мобилната и фиксната мрежа, заедно со дел од вработените од Техника, пракса којашто е имплементирана во повеќе европски национални компании на ДТ, но истовремено претставува светски тренд во подобрувањето на бизнис процесите во телеком индустријата.

Областа за човечки ресурси, водејќи сметка за најдоброто решение за нашите вработени, имаше активен удел во овој процес. Имено, новата компанија целосно ги исполни



барањата на МКТ во поглед на условите на префрлање и идните професионални перспективи на нашите вработени. Најважните елементи од програмата за вработените опфаќаат гарантиран статус на вработување во текот на период од 12 месеци, атрактивни идни професионални можности и коректни опции, применливи во случај на прекин на вработувањето во текот на последователните години од договорениот период.

Нов начин на комуникација на вработените со Областа за ЧР

Во септември 2016 година, го одбележавме стартот на **Центарот за заеднички ХР услуги HR SSC (Aramis)**. Неговиот старт ја донесе и новината дека ќе настанат промени во начинот на кој вработените во Македонски Телеком комуницираат и добиваат одредени информации од Областа на главниот директор за човечки ресурси.

Ова значи дека првичен контакт за одговор на прашањата на вработените како и администрацијата на нивните податоци се обучени Агенти од Деловните услуги на Дојче Телеком. Вработените ги контактираат одговорните агенти преку телефон или e-mail.

Вработените од Областа за човечки ресурси, напорно работеа на тоа на агентите да им ги пренесат сите свои знаења и искуства, се со цел да ги научат нашите политики и да стекнат практично познавање со цел да можат успешно да одговорат на барањата на вработените.

Конкретно, вработените се обраќаат директно до Агените за следниве процеси:

- Администрација со податоци на вработени – промени во врска со личните податоци, како на пример доставување на боледување, известување за промена на податоци, информација за заборавена картичка за влез/излез и сл.
- Управување со барања – одговори на начесто поставуваните прашања, како на пример до кога може да се искористи преостанатиот одмор од минатата година, како се иницира Барање за прекувремена работа, која е постапката за раздолжување и сл.

Целта на овој проект е да се овозможи навремено обезбедување на услуги, зголемена ефикасност и подобар квалитет. На овој начин се добива подобрена услуга за

корисниците, а Компанијата добива сигурен и ефикасен партнер за човечки ресурси.

Одговорно ги гледаме потребите за развој на нашите вработени

Се обидуваме да го збогатиме секојдневието на вработените и инвестираме во разни области кои се од суштинско значење за нивниот целокупен развој. Високоразвиениот систем за едукација и обука, обезбедува целосна експертиза и потенцијал за да се исполнат деловните можности во сите области на нашето работење.

ЦЕЛОСНО ПОСВЕТЕНИ НА НАШИТЕ ВРАБОТЕНИ

Развојни програми за менаџментот

Посветуваме развојни програми за нашите менаџери кои директно управуваат со човечките ресурси. Тие се примери на однесувањето и ја креираат нашата корпоративна култура.

Во 2016-тата продолживме со она што го започнавме во 2015 година, а тоа е реализација на нова развојна програма за раководителите, со цел да ги надополниме потребите за **развој на менаџерски вештини**. Со 46 раководители, организиравме работилници на кои работевме на развој на ефективно управување со луѓе, признавање на добро извршената работа и справување со потпросечното извршување на работата, мотивација на вработените во време на предизвици, ефективна менаџерска комуникација, како и управување со промени.

Развојни програми за сите вработени

Креиравме неколку развојни програми кои се однесуваат како на сите вработени, така и за оние кои се во директен контакт со нашите корисници, со цел да постигнеме најдобри резултати.

Спроведовме иницијатива **Управување со проекти**, која е составена од 3 дела и тоа Обука за управување со проект, подготовка за сертификација на професионалци за управување со проект и подучување за управување со проект

на работно место. Резултатот е успешно сертифицирани 7 вработени. Понатаму, со цел да согледаме и помогнеме на реалните ситуации од секојдневното работење, 30 вработени добија можност да бидат дел од програмата за коучинг за управување со проект на работно место, составен од 6 сесии со времетраење од неколку месеци.

Годинава посветивме посебно внимание и за вработените од Областа на главниот директор за техника и ИТ. Така со цел да обезбедиме наследници за специфичните работни места, да го подобриме преносот на знаењата, како и да го подигнеме личниот и професионалниот равој на едно повисоко ниво, реализиравме **Програма за лојалност** како развојна програма за клучните експерти од оваа област. Учествуваа 20 клучни вработени, а програмата се состоеше од индивидуално и виртуелно подучување на веќе дефинирани теми за развој.

МКТ беше дел од пилот програмата на ДТ за **Skillsoft – дигитална платформа за учење**. За наредната година се планира глобално воведување на платформата во рамките на новиот интернационален модел за развој на човечките ресурси.

Продолживме и со реализација на неколку развојни програми кои се однесуваат на **вработените во директен контакт со нашите корисници**, со цел да постигнеме најдобри резултати. Приближно 90 колеги од продажната мрежа завршија обука за комуникациски и продажни вештини.

Здравје, безбедност и благосостојба на нашите вработени

Здравјето, безбедноста и благосостојбата во рамките на нашата организација се најважни. Ние обезбедуваме здрава средина за нашите вработени преку имплементирање на политиката на Компанијата од областа на здравјето и безбедноста на вработените во согласност со најновите европски регулативи и практики. На тој начин, овозможуваме безбедна работна средина и здрави работни услови за нашите вработени.

Имајќи ја предвид природата на работниот процес, овозможуваме нашите вработени да добијат соодветен здравствен преглед, со што се грижиме за здравјето на секој поединец во Компанијата. Истовремено со цел да ја подигнеме свеста за важноста за сопственото здравје воведовме и нова бенефиција за менаџментот со **специјални проширени здравствени прегледи** за 77 менаџери.

Водиме грижа работното опкружување да биде прилагодено преку разни безбедносни мерки и стандарди, па така во 2016 година имавме успешна **ре-сертификација за усогласеност со барањата на стандардот OHSAS 18001 - Систем** за управување со здравје и безбедност на работа, каде повторно сме дел од DT Umbrella BS OHSAS 18001:2007.

ВРАБОТЕНИТЕ СЕ ГЛАВНИОТ СТОЖЕР НА УСПЕХОТ НА КОМПАНИЈАТА!

Континуирано спроведуваме обуки и за новите вработени да се стекнат со сите потребни, специфични знаења за безбедноста и здравјето, како и да ја зголемат свесноста по овие прашања. Вработените постојано се информирани за сите најнови состојби од областа за здравјето и безбедноста преку внатрешните информативни канали.

Веруваме дека мислењето на вработените може да направи разлика при промена на процесите

Веруваме дека вклученоста на вработените во донесување на одлуки и размена на мислења креира опкружување во кое луѓето влијаат на одлуките и на активностите на деловното работење, но и на нивните работни места и опкружување. Затоа постојано го следиме мислењето на вработените преку редовното **Истражување на Пулсот на компанијата**. Ова ни помага да ги идентификуваме трендовите и чувствата на вработените, ни покажува како вработените ги разбираат процесите во компанијата, особено во време на трансформација и се идентификуваат силните и слабите страни во областите каде треба да се спроведат дополнителни мерки за подобрување.