

Предизвикателството да ръководиш хора в несигурни времена

X Международна конференция на БАУРЧР



БЪЛГАРСКА АСОЦИАЦИЯ
ЗА УПРАВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ
НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

15-16 май 2009 г.
гр. София, НДК



**Подходът на БТК
или
как да сме успешни чрез
служителите в турбулентни
времена**

- БТК – основен телекомуникационен оператор в България
 - Най-широко развитата национална мрежа
 - Предлагане на конвергирани услуги
 - Най-бързо развиващата се мобилна мрежа в България
 - Добре развита и разрастваща се търговска мрежа
- Предизвикателствата пред нас:
 - Приватизация
 - Реструктурирания
 - Смяна на собствеността
 - Старт на 3тия мобилен оператор
 - Сливане на работодатели
 - Променената икономическа обстановка

- Световните тенденции
 - Затваряне на офиси
 - Освобождаване на персонал
 - Намаляване на работния ден
 - Замразяване на заплати и социални придобивки
 - Замразяване на обучения
 - Аутсорсинг



- Оценяване и Развитие
 - Кампания Оценяване на представянето и целеполагане
 - Проект за ключови служители
- Възнаграждения
 - Съобразяване на заплащането спрямо приноса
 - Увеличаване на средния разход на служител
 - Нови комисионни схеми
- Обучения
 - Обучения в отдел Експлоатация
 - Засилване на обучението в Търговска дирекция
- Подбори
 - Проект за Технически университет

ЯСНИ ОЧАКВАНИЯ – УСПЕШНО ПРЕДСТАВЯНЕ

Оценка на индивидуалното представяне
и целеполагане в БТК
2009



- Провежда се за първи път за целия персонал на БТК
- Въвеждат се стандарти за качество на работата и поведение на служителите
- Целеполагат се всички служители
- Изготвят се планове за развитие
- Оценката и нейните ползи
 - ✓ идентифициране на служителите
 - ✓ даване на обратна връзка
 - ✓ директно обвързване на приноса на всеки служител към неговото развитие и възнаграждение в компанията

Пълна информация за проекта е достъпна в специално създадената секция „Оценка на представянето 2009“ във вътрешния портал на БТК www.btk.bg или на телефон 0800 10 180.
Вашите въпроси можете да отправите и на адрес: performance.appraisal@btk.bg

- **Комуникация**
 - Обучение на всички оценяващи
 - Наръчник за оценяващите мениджъри
 - Изготвяне на брошури, плакати и видео материали за всички служители
 - Сесия въпроси и отговори в интранет портала и регулярни съобщения
- **Процес**
 - Февруари – март – Оценяване на представянето за 2008
 - Март – април – Целеполагане 2009
 - Април – Индивидуални срещи между служители и преки ръководители
 - Април – май – Анализ и анкети за обратна връзка
- **Принципи**
 - Единна система за цялата компания
 - Оценяване по 2 компонента:
 - изпълнение на цели
 - демонстрирани компетентности
 - Пилотно тестване в края на декември 2008 – 100 човека от всички дирекции
 - Онлайн базирана система

- Идентифициране на ключови служители
- Засилване на ангажираността и приноса на ключовите служители
- Задържане на ключовите служители за дългосрочен период
- Промотиране на ценностите на компанията
- Даване на личен пример за подобряване на индивидуалния принос

- Запазване високо ниво на възнаграждения и социални придобивки
- Съобразяване на заплащането спрямо приноса
- Увеличаване на средния разход на служител
- Търговци
 - Компетентности с тежест в общия таргет
 - Продажба на приоритетни за компанията продукти и услуги

- Целева група на проекта
 - Мобилни групи в експлоатация
- Обучаващи
 - Специалистите обучение
 - Техници и мениджъри от дирекция Експлоатация с много добро или отлично представяне
 - Търговци – тренери в Търговска Академия (Sales Academy) с много добро или отлично представяне.
- Две фази на проекта
 - Обучения за Умения за обслужване на клиенти за техниците
 - Обучения за Управление на екип и екипна комуникация за ръководителите на мобилните групи



- Цялостно подобряване на представянето на индивидуално ниво, екипно ниво и ниво компания
 - ясна комуникация за очаквани резултати за представянето на всеки служител
- Повишаване на качеството на обслужване на вътрешни и външни клиенти
 - създаване на култура за регулярно оценяване и даване на обратна връзка
- Заплащане за принос
 - установяване на стандарти за изпълнение на работните задачи и обвързване на резултатите със заплащането

бТк

vivateL

Благодаря за вниманието!