

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МІНІСТЕРСТВО МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
УПРАВЛІННЯ МОЛОДІ ТА СПОРТУ
ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ВІЙСЬКОВОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЗАХІДНОЇ ПАРАНИ (БРАЗИЛІЯ)
ЛИТОВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ СПОРТУ
ЛЬВІВСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР ФІЗИЧНОГО ЗДОРОВ'Я
НАСЕЛЕННЯ «СПОРТ ДЛЯ ВСІХ»

ПРОБЛЕМИ АКТИВІЗАЦІЇ РЕКРЕАЦІЙНО-ОЗДОРОВЧОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НАСЕЛЕННЯ



Матеріали XIV Міжнародної
науково-практичної конференції
(10–11 травня 2024 року)

За загальною редакцією Любові ЧЕХОВСЬКОЇ

Львів
ЛДУФК ім. Івана Боберського
2024

Список використаних джерел

1. Mitchell M. A., Yates D. How to use your organizational culture as a competitive tool. *Nonprofit World*. 2002. Vol. 20(2). P. 33–34.
2. Linnenluecke M. K., Griffiths A. Corporate sustainability and organizational culture. *Journal of world business*. 2010. Vol. 45(4). P. 357–366.
3. Ojo O. Impact assessment of corporate culture on employee job performance. *Business Intelligence Journal*. 2009. Vol. 2(2). P. 388–397.

УДК 331.108:005

РОЛЬ КОНЦЕПЦІЇ ДОСВІДУ ПРАЦІВНИКА В СУЧАСНОМУ HR-МЕНЕДЖМЕНТІ

Наталія Павленчик, Христина Баранівська

*Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського, м. Львів, Україна*

Актуальність. Сьогодні концепція «досвіду працівника» (employee experience EX) – це одна із ключових концепцій, на якій концентруються багато провідних HR-спеціалістів у всьому світі, щодня вона стає популярнішою. Адже дедалі більше приходить усвідомлення, що працівник – це основний ресурс у компанії, який може забезпечити якісно надані послуги продукт клієнтам, інновації та підвищення ефективності діяльності загалом.

Багато компаній уже використовують цю концепцію й відзначили її позитивний вплив у вигляді зростання продуктивності, залученості працівників, їх утримання й ефективність. Хоча для деяких її імплементація виявилася доволі складним процесом, і такі компанії не поспішають інвестувати в досвід працівника EX на тлі переходу до ринку з домінуванням роботодавця.

Неврахування концепції досвіду працівника може призвести до знецінення бренду роботодавця, падіння показників продуктивності, утримання персоналу й загальної ефективності підприємства.

Мета дослідження – дослідити роль концепції досвіду співробітника у сучасному hr менеджменті.

Результати дослідження. Концепція employee experience багато в чому базується на customer experience. Згідно з останньою, підприємство налагоджує відносини з клієнтами відповідно до їхніх потреб: формування загального сприйняття й досвіду клієнтів є результатом взаємодії (у всіх точках та каналах) з продуктами та послугами фірми.

Відповідно, основне завдання customer experience та employee experience – зробити клієнтів чи відповідно співробітників щасливішими через користування продуктами компанії або роботу в ній, і як наслідок підвищити продуктивність, дохідність підприємства.

Високий рівень customer experience збільшуватиме рівень customer experience, адже що більш задоволені й залучені працівники компанії, то кращі послуги вони надаватимуть клієнтам, і саме через них відбувається передача цінностей і культури компанії клієнтам. Усе це сприятиме зростанню LTV (lifetime value) клієнта. Цей зв'язок підтверджений дослідженнями.

У дослідженні MIT Sloan Center of Information Systems Research [1], відзначено, що компанії, у яких справді добрий досвід працівників, у середньому мають у два рази вищий рівень задоволеності клієнтів, удвічі більше прибутку від інноваційних продуктів і послуг, та загалом на 25% вищу прибутковість, як порівнянні з конкурентами.

Згідно з визначенням IBM Smarter Workforce Institute and Workhuman Employee Experience, це набір уявлень, які працівники мають про свій досвід роботи у відповідь на їхню взаємодію з організацією [2].

Досвід працівника передбачає підсумування усіх взаємодій між працівником і компанією від моменту першого контакту з роботодавцем до останнього робочого дня та навіть взаємодії, коли людина вже не є працівником компанії (рекомендації іншим компанії як доброго роботодавця, повернення в компанію) (рис. 1).

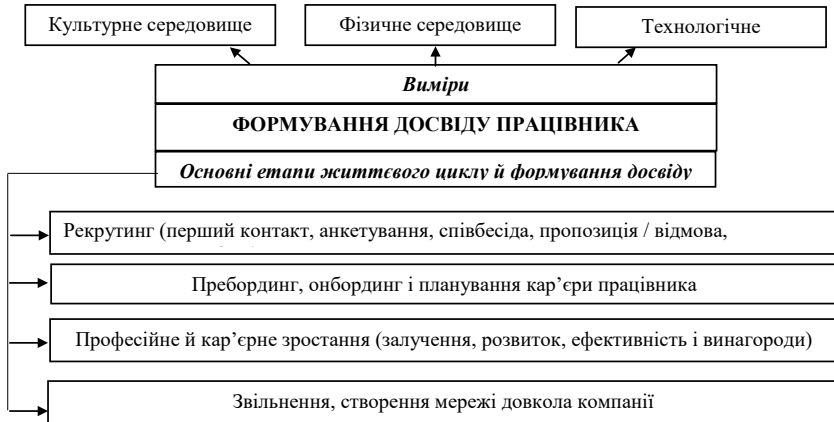


Рис. 1. Процес формування досвіду працівника

Основні інструменти менеджменту в концепції досвіду працівника:

1. Voice of Employee (VoE) Programs – програми сприяння тому, щоб працівники мали змогу залишити відкритий і чесний відгук. Аналіз, звітування й дії у відповідь на результати відвертих відгуків працівників через усі комунікаційні канали, передбачені програмою.

2. Employee Relationship Management (ERM) – інструмент для управління відносинами й взаємодією організації з теперішніми працівниками на усіх рівнях, включно з особистим. Важливі аспекти, досягнення, виклики, ювілеї – все це варто враховувати для кращого зв'язку й допомоги, підтримки своїх працівників.

3. Employee Personas – використання досліджень і даних, щоб краще зрозуміти, як налагодити зв'язок зі своїми поточними й майбутніми працівниками. Виокремлення серед них різних груп, з якими треба розуміти, як спілкуватися й налагоджувати зв'язки, щоб забезпечити найкращий досвід роботи.

4. Employee Journey Mapping – візуалізація життєвого циклу працівника в організації, щоб допомогти менеджерам побачити кар'єрний досвід з погляду самого працівника. Представлення шляху від моменту найму та онбордингу до кар'єрного зростання та звільнення допомагає зрозуміти, як компанія допомагає або перешкоджає цьому процесу й вжити відповідних заходів.

Висновок. Застосування цих інструментів дають змогу збільшити залученість працівників, що сприятиме загальному зростанню ефективності організації. Адже у будь-якої організації немає клієнтів без працівників. Вони є головною лінією відносин із клієнтами, представлення цінності бренду й залучення клієнтів та заслужують на якомога більше зусиль і часу з боку менеджерів.

Список використаних джерел

1. The Employee Experience Index. URL: https://cisr.mit.edu/publication/2017_0601_EmployeeExperience_DerySebastian
2. Building business value with employee experience. URL: <https://www.workhuman.com/resources/reports-guides/the-employee-experience-index/>