



## Формуляр за кандидатстване

### Секция 1 – Данни за контакт

Кандидатура за категория: HR Директор на годината

Компания	TELUS International Europe
Лице за контакт	Стефания Дунчева
Позиция	HR Директор

### Секция 2 – Мотивация за участие

Мотивацията ми да участвам в тази категория е породена от факта, че като HR Директор и човек, който е част от екипа на TELUS International Europe вече 7 години силно вярвам и напълно се припознавам в ценностите на компанията. Това, според мен, е основният критерий, който трябва да покрива не само човек на моята позиция, но и всеки един служител в дадена компания. Ключова роля в работата ми е да мотивирам служителите, така че да постигат блестящо представяне, докато се чувстват щастливи на работното си място. Желанието ми за разпространение на тази философия

и фактът, че самата аз се чувствам щастлива в работата си, е основната причина да се включа в конкурса.

Доверието, прозрачността и последователността в отношенията, които с течение на времето изградихме между HR екипа и останалите служители на компанията са доказателство за успеха на отдела, който ръководя и са допълнителна мотивация за участието ми. Вярвам, че един HR мениджър, както и всеки друг член на екипа ни трябва да бъде в постоянен контакт с хората в компанията, за да усеща пулса на всичко, което се случва. За мен добрият HR директор е този, който не се крие зад позицията си, а се изправя смело пред предизвикателствата. Този принцип прилагам в работата си ежедневно, а най-големият успех, който смятам, че съм постигнала в TELUS International Europe е автентичността на отношенията, която поддържам не само с екипа си, но и с всички останали служители в компанията. Изграждането на ангажираност и разпространението на вярата, че работата ни има кауза, смятам за свое основно задължение. За мен, успехът ми като HR мениджър е пряко свързан с този на екипа, който ръководя, както и с успехите, които компанията постига.

Синхронът, в който работят различните звена на департамента, за който отговарям олицетворява представата ми за ефективен и успешен екип, в който различните дейности се допълват идеално. Признанието от годишните HR награди на БАУХ би означавало признание за дългогодишните ми усилия в изграждането на един различен, но сплотен екип, както и признание за успеха на всички, които работят в него.

### **Секция 3 – Описание на кандидатурата**

Позицията HR Директор в TELUS International Europe обединява под една шапка три основни направления в компанията, които се занимават със стратегически инициативи, обучение и развитие и комуникации. Тези екипи са отговорни за постигане на бизнес целите на компанията по отношение на задържане, мотивиране, развитие на човешкия капитал. Като HR Директор отговорностите ми са свързани с развитието и координацията на трите звена, както и своевременното разпространение и прилагане на корпоративните ни стратегии в тези насоки.

Основният метод, който използвам в работата си е методът на подкрепа и двупосочна комуникация с всеки един от екипите. Силно вярвам, че това е начинът, по който напредък се постига най-лесно и се задържа дълготрайно. Основната насока, в която този метод на работа е особено ползотворен е за изпълнението на стратегическите инициативи в компанията. Те са свързани с разработването, прилагането и интегрирането на дейности, които целят да повишат ангажираността, продуктивността и мотивацията на служителите в TELUS International Europe.

Въвеждането на ефективна и двупосочна комуникация, в която силно вярвам, е изразена в провеждането на регулярни срещи с групи от колеги. По време на тях активно събираме обратна връзка за това как се чувстват в компанията, мнения и предложения за подобряване на работната среда и процеси. Два пъти в годината провеждаме онлайн анонимно проучване за ангажираността на служителите, анализираме и дефинираме сферите, които дават възможности за подобрене.

Средствата и инициативите, които използваме са свързани с процесите по плавно и мотивирано приобщаване на новите членове на екипа. Част от тях са организирани на вътрешни събития като, например, рождени дни за различните екипи. Организирани на работни групи за събиране на мнението на колегите и разработване на нови подходи и процедури в компанията.

Като HR Директор се припознавам и в ролята си на медиатор, което се изразява в провеждането на срещи очи в очи между висшия мениджмънт и служителите на първа линия, които са отговорни за обслужване на клиентите.

Личното отношение и изразът на благодарност са основните практики, които се стремя да предавам не само в екипа си, но и сред служителите в цялата компания. Те се изразяват в специално разработена програма, с която благодарим на колегите, че са част от компанията. Инициативата се състои в поднасянето на подарък и благодарствена грамота за всяка тяхна годишнина в компанията. Личната ми ангажираност към тази програма е част от усилията ми да познавам и поддържам контакт с колкото се може повече хора в компанията.

Друго основно направление, което покриват задълженията ми на ръководител на HR департамента е нерекъснатото подобрене на баланса между личния и служебен живот на служителите. Разработването на Wellness програма е сред основните приоритети на направление Стратегически инициативи в HR департамента. Следвайки най-новите тенденции за постигане на щастие на работното място, вярвам, че развитието на тази програма допринася за изграждането на благоприятна и здравословна среда на работа в TELUS International Europe.

Обучение и развитие е другото основно направление в HR екипа, което е фокусирано върху дизайна, разработването и предоставянето на стратегически професионални и мениджърски обучения за подготовка и развитие на настоящите и бъдещи лидери в компанията. Разработената програма дава ясна представа на членовете на екипа още в първия им работен ден как могат да структурират и следват успешен кариерен път както в йерархията на екипа, в който работят, така и в други професионални насоки. Обучителните сесии се провеждат, както в зала, фасилитирани от тренери, така и онлайн, за да можем да предоставим по-голяма гъвкавост от гледна точка на време. Предлагаме и нестандартни формати, които дават възможност на всички да развиват

своите умения и да дискутират интересни теми с мениджъри от рода на TED Talks, видеа и др.

Комуникациите са съществена част от отговорностите на позицията HR директор. В тях влизат както вътрешните, така и външните комуникации. Комуникациите олицетворяват едновременно стремежът ни да поддържаме отношения с вътрешните публики и да налагаме бранда си на добър работодател пред външната аудитория. Привилегията да познавам изключително добре компанията и нейните практики е от изключително значение за изграждането на адекватна и интегрирана комуникационна стратегия, която да е в съответствие с бранда ни. Смятам, че използването на всички възможни канали на комуникация като имейл и вътрешна социална мрежа са само част от поддържането на ежедневна и адекватна комуникация с всички публики на компанията.

В комуникационните задължения на изпълняваната от мен позиция влиза и брандирането на офисите ни в цяла Европа в съответствие с бранда на TELUS International Europe. Създаването на благоприятна среда за работа е сред основните ни приоритети, който води до удовлетворение в служителите и създава усещането за приятелска атмосфера.

Не на последно място в управлението от мен екип влизат и отговорностите по интеграция на чуждестранните членове на екипа ни. За целта имаме създадена ясна програма, свързана с адаптацията на тази част от служителите ни не само към работата, но и към българските традиции, с които те се срещат за първи път.

Обединението на всички тези направления в HR департамента изисква от мениджърската позиция, която изпълнявам широк кръгзор и разнообразни качества. Тези от тях, на които държа най-много като мениджър и които вярвам, че са в основата на успеха на екипа ни, са нестандартното мислене и личните и откровени отношения с хората. Като HR Директор безусловно вярвам, че мотивацията идва, когато човек се чувства истински щастлив на работното си място и вижда резултатите от усилията си.

#### **Секция 4 – Приложения**

*Информацията, изпратена за тази секция, не се публикува.*