

Управление опытом сотрудников как новый подход в HR

Научный руководитель – Зайцева Татьяна Вячеславовна

Гилязова Азалия Ильфатовна

Студент (бакалавр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Кафедра управления персоналом, Москва, Россия

E-mail: azaliyaaa5@gmail.com

Цель работы заключается в развитии теоретико-методологической базы управления опытом сотрудников как важной составляющей инноваций в управление персоналом.

Решение поставленных в исследовании задач осуществлялось с применением системного подхода, метода сравнения, методов и инструментальных технологий научного исследования. [8]

Концептуализация опыта сотрудников основана на существующем объеме исследований, касающихся опыта клиентов. [6]

Изучению вопросов клиентского опыта посвящены работы зарубежных и отечественных исследователей: Т.У. Андреасена, К. Веттер-Эдмана, Р. Гамильтона, С. Клатуорти, Р.А. Насутиона, Л.Л. Прайса, О. Фуррера, А.М. Эпп, С. Хекеля, Л. Карбоне, Л.В. Балабановой, В.В. Герасименко, С.Р. Есимжановой, Г.А. Карповой, Л.В. Клинецвич, В.А. Ребязиной, И.И. Скоробогатых, О. Третьяк, Т.Л. Федоровой, И.В. Шепотовой, А.П. Цивлина и др. [5]

В числе исследователей опыта сотрудников как нового подхода к управлению персоналом выступают зарубежные ученые: J. Plaskoff, Г. Шульце, Э. Тоффлер, Дж. Морган, Б. Шмитт, Дж. Пайн, Дж. Гил-мор, Дж. Берсин и др.

Традиционный подход к HR фокусируется на удовлетворенности работой (Job Satisfaction), что является лишь частью более широкой концепции. Управление опытом сотрудников (EX) – это целостный подход, охватывающий все аспекты взаимодействия сотрудника с компанией на всех этапах жизненного цикла. Управление опытом рассматривает сотрудника как клиента, ориентируясь на создание позитивного и продуктивного опыта. [2]

Эта область HR определяет не только зарплаты персонала, но и вопросы обучения, эффективности, построения карьеры. В рамках управления опытом принимаются решение о необходимости пройти тренинг, обеспечить коучинг, подобрать лучший сценарий деловой игры, обсудить вопросы роста и поощрений. Целью является счастливые сотрудники. А такие сотрудники всегда лояльны к компании и готовы вкладывать свой потенциал в текущего работодателя, а не ждет удобного момента сменить место работы на более приятное. Кроме того, приобретенный положительный опыт сотрудников стимулирует высокий уровень обслуживания клиентов. [7] А это крайне важно для любой компании. Именно поэтому необходимо знать, как использовать данный подход в управление персоналом, какие существуют ключевые аспекты, практические инструменты и методологии. [1]

При управлении человеческим опытом менеджеры сосредотачиваются на поиске новых способов вовлечения своих сотрудников и предоставлении им средств, позволяющих работать быстрее и лучше. Опыт сотрудников включает в себя все взаимодействия людей с бизнесом как на цифровом, так и на физическом рабочем месте. С первого момента в качестве нового сотрудника опыт сотрудников охватывает все, включая повседневное взаимодействие с коллегами. Данный подход в HR способен повысить прибыль организации, сформировать положительный образ компании, а вовлеченные сотрудники генерируют больше идей. [3]

Результаты исследования подтверждают эффективность управления опытом сотрудников как нового подхода в HR. Инвестиции в создание позитивного опыта работы приводят к улучшению ключевых показателей эффективности бизнеса. Для достижения оптимальных результатов необходимо сосредоточиться на эффективной коммуникации, профессиональном развитии сотрудников, поддержке со стороны руководителей. [4]

Источники и литература

- 1) 1. Журавлева О.В., Королева И.В., Митрофанова О.Н. Управление талантливymi сотрудниками: опыт Российских промышленных компаний // Лидерство и менеджмент. 2024. Т. 11. № 2. С. 709-728.
- 2) 2. Кожевникова Т.Ю. Управление опытом сотрудника: международные практики // Международный бизнес. 2024. № 3 (9). С. 33-46.
- 3) 3. Коновалова, В. Г. Позитивный опыт сотрудников: инструменты управления // Актуальные вопросы управления персоналом и экономики труда: Материалы VI Научно-практической конференции. – Москва: Изд-во Гос. ун-та управления, 2020. – С. 166–170.
- 4) 4. Новиков А.С. Актуальные проблемы методологии управления профессиональным опытом молодых сотрудников // Russian Economic Bulletin. 2022. Т. 5. № 2. С. 69-75.
- 5) 5. Роздольская И.В., Ледовская М.Е., Дьячков Е.А. Управление опытом сотрудников как стратегической составляющей менеджмента персонала организации // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2024. № 1 (104). С. 153-169.
- 6) 6. Сариева М.А., Кадырова Б.Э. зарубежный опыт управления сотрудниками // Бюллетень науки и практики. 2024. Т. 10. № 6. С. 489-494.
- 7) 7. Шаларь Т.Ш., Миньков С.Л. Инновации в сфере управления персоналом - от рекрутинга до управления опытом сотрудников (HRM - HCM - HCM) // ИННОВАТИКА-2022. Сборник материалов XVIII международной школы-конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. Томск, 2022. С. 315-318.
- 8) 8. Human capital at work: The value of experience [Электронный ресурс]. – 2022. - URL: <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/human-capital-at-work-the-value-of-experience> (дата обращения: 04.03.2025)