СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“ – СВИЩОВ

СЪЮЗ НА УЧЕНИТЕ В БЪЛГАРИЯ – КЛОН СВИЩОВ

НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКА
КОНФЕРЕНЦИЯ

ИКОНОМИКАТА НА БЪЛГАРИЯ – 30 ГОДИНИ СЛЕД НАЧАЛОТО НА ПРОМЕНИТЕ

Свищов, 22 ноември 2019 г.

Сборник с доклади

Конференцията е посветена на 75 години от създаването на Съюза на учените в България

Академично издателство „Ценов“
Свищов
2020

ПРОГРАМЕН КОМИТЕТ

Доц. д-р Иван Марчевски – Ректор на СА „Д. А. Ценов“ - Свищов
Проф. д.б.н. Диана Петкова – Председател на Съюза на учените в България
Доц. д-р Тодор Кръстевич – Зам. ректор „Научноизследователска и проектна дейност“ на СА „Д. А. Ценов“
Доц. д-р Красимира Славева – Председател СУБ – клон Свищов

ОРГАНИЗАЦИОНЕН КОМИТЕТ

Проф. д-р Атанас Атанасов
Доц. д-р Христо Сирашки
Доц. д-р Пепа Стойкова
Гл. ас. д-р Зоя Иванова
Гл. ас. д-р Любка Илиева

РЕДАКЦИОНЕН СЪВЕТ

Председател:
Проф. д-р Атанас Атанасов
Членове:
Проф. д-р Поля Ангелова
Проф. д-р Маргарита Богданова
Доц. д-р Красимира Славева
Доц. д-р Христо Сирашки

НАУЧНИ СЕКРЕТАРИ
Гл. ас. д-р Зоя Иванова
Гл. ас. д-р Любка Илиева

Публикуваните материали са рецензирани. Авторите носят отговорност за съдържанието на материалите, изразените мнения, използваните данни, цитираните източници и езиковото оформление на текстовете.

ISBN 978-954-23-1815-6

СЪДЪРЖАНИЕ

ИКОНОМИКС, ФИНАНСИ, ЗАСТРАХОВАНЕ, СОЦИАЛНО ДЕЛО

Напълно автоматизирания луксозен комунизъм – опит за подмяна на идеологията с технология
Проф. д.н. Борислав Борисов, докт. Дмитрий Лем 7

Бюджетно осигуряване на националната сигурност – състояние и тенденции за периода 2010 – 2019 г.
Проф. д-р Андрей Захариев, ас. д-р Стефан Станимиров, докт. Русалин Русалинов.....18

За информационното общество в България – 30 години след началото на промените
Проф. д-р Йордан Василев 27

Човешките ресурси в здравеопазването (2009-2019 г.)
Доц. д-р Анастасия Марчева, гл. ас. Милена Владимирова.....35

Реформата в българското данъчно облагане и икономиката в сянка
Доц. д-р Валентин Милинов 43

Надзор върху застрахователната дейност в България в контекста на защитата на интересите на застрахованите
Доц. д-р Венцислав Василев 51

Българската икономика преди и след 30 години: източници на растежа
Доц. д-р Вера Пиримова 58

Глобализацията на съвременната икономика и мястото на България в нея
Доц. д-р Людмил Несторов 67

Осигурително-технически аспекти на взаимовръзката „вход – изход“ през призмата на адекватността и еквивалентността на пенсионноосигурителната система в България
Доц. д-р Пламен Йорданов, докт. Жанета Ангелова 76

Застраховането като възможност за осигуряване на допълнителен доход на хората в надработоспособна възраст
Доц. д-р Румен Ерусалимов 84

Конвергенция на финанси и застраховане в България –
проявления, тенденции, възможности
Доц. д-р Стоян Проданов.....93

Анализ на показателите за капиталова адекватност на банките
в България през периода 2007 – 2018 г.
Гл. ас. д-р Аглика Кънева 102

Еволюция на държавния надзор върху застрахователната
дейност в България
Гл. ас. д-р Анелия Панева 113

30 години пазарна икономика в България: ефекти върху заетостта
Гл. ас. д-р Елка Сярова.....121

Оценка състоянието на задлъжнялостта в подсектор
„Местно самоуправление“
Гл. ас. д-р Петко Ангелов, докт. Силвия Заркова.....129

Развитие и усъвършенстване на институционалната структура
на пазара на труда в България
Гл. ас. д-р Таня Илиева 137

Пъзел с изменчивостта – методология за тестване на БФБ
Гл. ас. д-р Цвета н Павлов 144

Осигуряване в Универсален пенсионен фонд – състояние
и възможности
Ас. д-р Йордан Йорданов.....153

Инвестирането във ВЕЦ като важен възобновяем енергиен източник
в България
Ас. д-р Стефан Станимиров, докт. Мирослав Костадинов.....161

Мястото на преките чуждестранни инвестиции
в българската икономика
Ас. Елица Петкова.....168

Парите – начален и краен стимулатор и ограничител на банковото
външнотърговско посредничество (Финансово-правни аспекти)
Ас. Игнат Папазов 177

Стрес тестовете на българската банкова система в контекста
на регулаторните изисквания на Базел III
Докт. Беатрис Любенова 184

Инвестиционните банки и ипотечните облигации
Докт. Борислав Киров 196

Презастраховането като инструмент за управление на риска
Докт. Вахан Бохосян 205

Отражение на петролните ценови шокове върху световната
икономика
Докт. Даниел Тунчев 211

Българският модел на системата „бонус-малус" и поредното
предизвикателство пред застрахователните компании
Докт. Михаела Монова 220

Проблеми и предизвикателства пред холдинговите дружества
в България
Докт. Теодора Цветкова 228

СЧЕТОВОДСТВО, КОНТРОЛ, АНАЛИЗ, СТАТИСТИКА

Същност и възможности за счетоводно отчитане
на специализираните пенсионни резерви в пенсионноосигурителните
дружества
Проф. д-р Атанас Атанасов 239

Съвременната агростатистика в България – началото
Проф. д-р Поля Ангелова 247

Стандартизация на счетоводството в предприятията от публичния
сектор в Република България
Доц. д-р Венцислав Вечев 255

Значими изменения в счетоводството в резултат на настъпилите
социално-икономически промени през последните 30 години
Доц. д-р Галина Чиприянова 261

Структурните промени в българската икономика и влиянието им
върху външната търговия и икономическия растеж
Доц. д-р Красимира Славева 270

Първи период в развитието на статистическия анализ
на „Отдалечени наблюдения“ ("OUTLIERS")
Доц. д-р Любомир Иванов **281**

Оценка на достъпа до интернет в дейността на предприятията
Доц. д-р Маргарита Шопова **288**

Стопански счетоводен анализ на ефективността и финансовата
стабилност на предприятието
Доц. д-р Марко Тимчев **296**

Правни аспекти на трансферното ценообразуване при данъчно
облагане в Р България
Доц. д-р Пенко Димитров **305**

Дуално или триално обучение по контролни дисциплини във висшето
образование – проблеми и предимства
Доц. д-р Пепа Стойкова **313**

Сравнителен анализ на финансирането на висшето образование
в страните от Европейския съюз
Доц. д-р Пламен Петков **324**

Предизвикателства пред одиторите в контекста на разширеното
докладване
Доц. д-р Силвия Костова **333**

Оценката на риска при извадковото изучаване в одита
Доц. д-р Стела Касабова **341**

Развитие на контрола върху акцизите през последните 30 години
Гл. ас. д-р Жельо Желев **347**

Мрежов модел за пътуване в България с БДЖ при планиране
на маршрут за пътуване с прикачване
Гл. ас. д-р Миглена Иванова **355**

Счетоводната професия в перспектива – умения и компетенции
Гл. ас. д-р Радосвета Кръстева-Христова **364**

Оценка на икономическото сближаване между областите в България
Гл. ас. д-р Тихомир Върбанов **371**

Проблеми при прилагането на разширения критерий на Дики-Фулър
Ас. д-р Евгени Овчинников 379

МЕНИДЖМЪНТ, МАРКЕТИНГ, МЕЖДУНАРОДНИ ОТНОШЕНИЯ ПЛАНИРАНЕ, ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

Comparative Analysis of the Competitiveness of the Balkan Countries
Prof., PhD Lyubcho Varamezov.....387

Lean Management във висшето образование
Проф. д-р Маргарита Богданова 394

Стратегическият маркетингов мениджмънт – перспектива
за развитие на туристическите бизнес организации в България
Доц. д-р Ваня Григорова 403

Приложение на Big Data анализа за защита на информацията
Доц. д-р Веселин Попов, доц. д-р Петя Емилова 411

Проблемът с текучеството на персонала в българските предприятия
Доц. д-р Галина Захариева, докт. Дритон Сюлча.....419

Управление на преживяванията на персонала – фактор
за организационно развитие
Доц. д-р Ирена Емилова, гл. ас. д-р Милен Динков.....427

Подобряване на отрасловата свързаност чрез изграждане
на железопътния участък по коридор № 9
Доц. д-р Камен Петров, докт. Радослав Костев 436

Потенциал на индустриалния интернет за нещата за подобряване
на производствените процеси
Доц. д-р Наталия Маринова 445

Професионалното обучение и особености на системата
за професионално образование и обучение
Доц. д-р Христо Сирашки 453

Повишаване качеството на обслужване на клиенти чрез въвеждане
на нови технологии в търговията
Гл. ас. д-р Венцислава Минкова.....465

Предимства на гъвкавото управление на проекти и въздействието върху проектния риск
Гл. ас. д-р Евелина Парашкевова.....473

Социално-икономически промени - управленски аспекти
Гл. ас. д-р Елена Йорданова 481

Приложение на web 2.0 технологиите за споделяне на научни изследвания, ресурси и резултати
Гл. ас. д-р Кремена Маринова-Костова.....487

Съвременни предизвикателства пред управлението на регионалното развитие в Република България
Гл. ас. д-р Методи Иванов.....495

Маркетингови комуникации на българския бизнес в дигитална среда
Гл. ас. д-р Мирослава Ценкова 502

Местното самоуправление в България – някои основни постановки
Гл. ас. д-р Юлиян Господинов 510

Степен на интегрираност на приоритетите за интелигентна специализация в плановите документи
Ас. д-р Мариела Стоянова 518

Концепция за многостепенно управление: възникване, развитие, перспективи
Докт. Димитрина Проданова.....524

Развитие на електронната търговия в България през последните 30 години
Докт. Михаела Маркова.....533

ИКОНОМИКА НА ОТРАСЛИТЕ

Устойчивост в развитието на туризма в националната бизнес среда
Проф. д.ик.н. Таня Горчева 543

Българската индустрия – тридесет години по-късно
Проф. д-р Анета Денева.....551

Подпомагане на доходите на производителите от аграрния сектор
Доц. д-р Виолета Блажева 560

Съвременни измерения на управлението на талантите
Доц. д-р Искра Пантелеева 566

Значение на инфраструктурните коридори за регионалното икономическо развитие на България
Доц. д-р Камен Петров 574

Изследване на възможностите за развитие на туристическа дестинация „Свищов“
Доц. д-р Любка Илиева 583

Градско земеделие – алтернатива или необходимост
Доц. д-р Марина Николова 592

Теоретико-приложни аспекти на мърчандайзинга в българската търговска практика
Доц. д-р Петранка Мидова 603

Туристическите агенти, резервационните услуги на туроператорите и свързаните с тях дейности в България 30 години след началото на промените
Доц. д-р Петя Иванова 611

Изследване необходимостта от придобиване на търговски умения по женско предприемачество
Доц. д-р Светослав Илийчовски, доц. д-р Теодора Филипова 618

Бизнес среда и предприемаческа дейност на българските пивоварни предприятия
Доц. д-р Сергей Найденов 626

Атрибутивно анализиране на асортиментното разнообразие в точките на продажби
Доц. д-р Симеонка Петрова 634

Периодът на прехода – 30 години растеж на регионалните дисбаланси
Доц. д-р Тихомир Личев 642

Социална работа и социално предприемачество
Гл. ас. д-р Ваня Ганева 652

Анализ на сезонността в търговията
Гл. ас. д-р Венцислав Перков 660

Разкриване на нефинансова информация от големите български държавни предприятия
Гл. ас. д-р Емил Николов 667

Подходи за управление на риска в търговските предприятия
Гл. ас. д-р Зоя Иванова 676

Проблеми и предизвикателства пред развитието на туризма в България
Гл. ас. д-р Любомира Тодорова 684

Развитие на туристическа дестинация България като част от интернационалния туристически пазар
Гл. ас. д-р Павлин Павлов 690

Анализ на предприемаческите нагласи в България
Ас. д-р Ивайло Костов 698

Устойчиво развитие на българската индустрия
Докт. Айтен Сабри 706

Значение на пътната инфраструктура като фактор за подобряване състоянието на горскостопанските предприятия
Докт. Руслан Коларов 714

Анализ на възможни решения за преодоляване на височинните ограничения и ограниченията в газенето през канала море-езеро за по-големи плавателни съдове създавани от Аспарухов мост
Инж. Дойчин Ников, Красимира Вангелова 722

НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКА КОНФЕРЕНЦИЯ

ИКОНОМИКАТА НА БЪЛГАРИЯ – 30 ГОДИНИ СЛЕД НАЧАЛОТО НА ПРОМЕНИТЕ

Свищов, 22 ноември 2019 г.

Сборник с доклади

Конференцията е посветена на 75 години от създаването на Съюза на учените в България

ISBN 978-954-23-1815-6

Издателство и печат: Академично издателство „Ценов”
Свищов, ул. Градево № 24

740

УПРАВЛЕНИЕ НА ПРЕЖИВЯВАНИЯТА НА ПЕРСОНАЛА – ФАКТОР ЗА ОРГАНИЗАЦИОННО РАЗВИТИЕ

Доц. д-р Ирена Емилова
Гл. ас. д-р Милен Динков
Катедра „Мениджмънт“,
СА „Д. А. Ценов“ – Свищов
i.emilova@uni-svishtov.bg
m.dinkov@uni-svishtov.bg

Резюме: *В настоящия материал се дефинира понятието „преживявания на персонала“ като сума от възприятията, които те получават при взаимодействието си с организацията, в която работят. Разгледани са основни характеристики на преживяванията като феномен, а именно: единство на личност и средата; фокусиране върху определена тема; индивидуалност; ситуативност; творчески характер; единство с рефлексията. На основа на представени виждания на бизнес практици са анализирани връзките: между бизнес успеха и преживяванията на служителите и между преживяванията на служителите и тяхната организационна ангажираност. По този начин е доказана идеята, че „управление на преживяванията на персонала“ е фактор за организационно развитие.*

Ключови думи*: преживявания на персонала, управление на преживяванията, персонал, организационно развитие.*

JEL: *M1; M12.*

EMPLOYEE EXPERIENCES MANAGEMENT – FACTOR FOR ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT

Irena Emilova, Assoc. Prof., PhD
Milen Dinkov, Head Assist. Prof., PhD
Department of Management,
D. A. Tsenov Academy of Economics – Svishtov,
i.emilova@uni-svishtov.bg
m.dinkov@uni-svishtov.bg

Abstract: *This material defines the concept of „employee experiences“ as the sum of the perceptions they receive when interacting with the organization in which they work. The main characteristics of experiences as a phenomenon are considered, namely: unity of personality and environment; focusing on a specific topic; personality; situationalism;*

creative character; oneness with reflection. Based on the views of business practitioners, the relationships were analyzed: between business success and employee experiences and between employee experiences and their organizational commitment. In this way, the idea that „personnel experience management“ is a factor for organizational development is proven.

Key words: *employee experiences, experience management, staff, organizational development.*

JEL: *M1; M12.*

Въведение

Значението на преживяванията на персонала за организационното развитие, е обект на проучване от десетилетия на работодатели и изследователи. Днес тяхна основна цел става изграждането на по-добри работни места, като фокусът е насочен главно към хората. Организации от такъв вид отлично знаят как да управляват преживяванията на служителите си. Създават се нови организационни структури, които позволяват пълно опознаване на всеки работещ и установяване на такива условия на труд, където персоналът има силна вътрешна мотивация да се развива. Вече се преосмислят връзките и отношенията като се засилват добрите междуличностни взаимоотношения и привързаността към организацията.

Целта на настоящия материал е на основата на анализ на литературни източници да се разгледа „преживяването“ като категория в научното познание, същностните му характеристики и да се анализират връзките между: бизнес успеха и преживяванията на служителите и между преживяванията на служителите и тяхната организационна ангажираност. По този начин да се докаже идеята, че „управление на преживяванията на персонала“ е фактор за организационно развитие.

1. Преживяванията на персонала – понятие и основни характеристики

Според български изследователи в областта на управлението на човешките ресурси *преживяванията на персонала са сложна и важна тема, която налага на компаниите да оценят тясната връзка между физическата, емоционална и културна среда на своите служители, както и средствата и връзките, от които те се нуждаят, за да изпълняват всекидневно работните си задължения*. (Томов, 2016)

Това наложи дефинирането на ново направление в мениджмънта - Employee Experience Management – EEM, което се фокусира върху управлението на преживяванията на хората в организацията.

Понятието „преживяване“ принадлежи към най-общите категории на психологията. То се приема като субективно репрезентирано състояние, явяващо се самостоятелно или във връзка с външно наблюдаеми форми на поведение. Интерпретира се като един *аспект на обществено-исторически обусловената организмична преработка на информацията от човека*. (Речник по психология)

За целите на настоящото изследване приемаме, че преживяванията на персонала представляват сумата от възприятията, които те получават при взаимодействието си с организацията, в която работят. (Maylett & Wride, 2017)

Основните характеристики на преживяванията като феномен са: единство на личност и средата; фокусиране върху определена тема; индивидуалност; ситуативност; творчески характер; единство с рефлексията. (Дорохова, 2017)

Първата характеристика на преживяванията е *единство на личността и средата*. Описва се като вид проста единица, намираща се между средата и личността и отразяваща тяхното динамично взаимодействие. Преживяването позволява да се определи какво представлява момента за личността и какво е нейното отношение към тази част от действителността. Важно е да се отбележи, че преживяването в този случай може да се разглежда не само като особено състояние на човека, но и като механизъм за връзка на различни аспекти на личността и средата в нейната цялост. Преживяването позволява да се намалят прегради пред личността по пътя на изучаване на вътрешния свят. Измененията на преживяванията са отражение на изменение във възприятията на личността на средата.

Тази характеристика е в основата на разбирането на преживяването като способ за изход от границите на собственото АЗ, благодарение на което човек получава възможност да трансформира негативния и деструктивен опит в нещо по-конструктивно и да премине на нов етап в своето развитие.

Следваща характеристика на преживяването е *фокусиране върху определена тема*. Това показва, че преживяването може да стане подходяща методологична основа за разработка на ефективна психологическа подкрепа на личността, преживяваща сложна жизнена ситуация.

Някои автори свързват тази характеристика с възможността за приоритизиране на норми, ценности и еталони на културата, а така също е и като себеприемане.

Друга значима характеристика на преживяването – то е *индивидуално*. Преживяването е опит, то е отражение на вътрешното усещане, на усещаното на различието от другите и подчертава уникалността на личността. Това схващане е в съзвучие с едно от разбиранията, които са в основа на качествената парадигма на изучаване на човека – всеки човек е уникален и анализа на отделните преживявания на отделните личности не отстъпват по значимост на количествените данни.

Преживяването е *ситуативно*. Тази характеристика съответства на един от разпространените принципи на практическата психология – принципа „тук и сега“, т.е. отразява степента на значимост за определен човек на едни или други събития в определен конкретен времеви отрязък. Благодарение на този процес, оказването на човека на психологическа помощ става естествено и съгласувано с това състояние, в което се намира човек. Този принцип позволява на практикуващите психолози да използват своя актуален субективен опит.

Преживяването носи *творчески характер*. Това особено се забелязва, когато човек в своя жизнен път преминава през кризисни и травматични събития. Те представляват за него предизвикателства, които налагат търсенето на нестандартни начини за решаване на проблеми. Именно в преживяването на трудни жизнени ситуации се проявява „решаване на задачи по смисъл“, възстановяване или създаване на система от смислови ориентири, необходими при попадане на личността в ситуации на травма или криза.

Още една същностна характеристика на преживяването – *единство с рефлексията*. По този начин преживяването следва да се разглежда като основен елемент на съзнанието, което характеризира рефлексивността, благодарение на което човек получава възможност дълбоко и осъзнато да се погрижи за своя вътрешен свят, да наблюдава своето психологическо пространство и да преосмисли преживяното по нов начин.

Разглеждането на същностните характеристики на феномена „преживяване“ са в пряка връзка с подходите към разбиране на човека, които подчертават неговата цялост, уникалност, значимост и отношение към отделните събития на неговия жизнен път. Във връзка с това задълбочения анализ на категорията „преживяване“ в психологията представлява перспективен подход, не само от методологическа позиция (като способ за решаване на проблеми, свързани с предмета на

съвременната психологическа наука), но и от практическа гледна точка при психологическа подкрепа на хората, намиращи се в трудна за тях житейска ситуации.

2. Преживяванията на персонала и организационното развитие

По наше мнение влиянието на преживяванията на персонала върху организационното развитие може да се търси в анализиране на връзките между: ***бизнес успеха и преживяванията на служителите*** и между ***преживяванията на служителите и тяхната организационна ангажираност***.

Ръководителите и изследователите на този феномен по целия свят наблягат на ***връзката между бизнес успеха и преживяванията на служителите.*** Така например, Brigette Hyacinth основателката на MBA Caribbean Organisation пише в своите изследвания, че бизнес успехът започва с преживяванията на служителите. Според нея, служителите в организацията ще генерират положителни преживявания и на клиентите само когато самите те се чувстват добре на своето работно място, биват ценени, уважавани и чути. (Hyacinth, 2018)

William McClane, президентът на McClane Consulting Group, казва, че начинът, по който служителите възприемат своята работа води до по-висока стойност, мотивация и очаквания, а всичко това е жизненоважно, тъй като това е ключът към по-висока производителност. (McCline, 2018)

В свое интервю за Harvard Business Review ръководителят на отдел „Човешки ресурси“ в IBM Diane Gherson заявява, че заради социалните медии компаниите днес се превръщат в „стъклени къщи“. Според нея нещата, които се казват и правят вътре в една организация, не остават вече в рамките на една малка група хора, а вместо това се разпространяват навън. (Burrell, 2018) Служителите днес имат вече свободата да изразяват мнение, която не са имали преди и поради тази причина организациите повече не могат да си позволяват да не инвестират в техните преживявания. (Morgan, 2017)

В резултат от възхода на ерата на преживяванията на служителите, организациите от всички сектори на икономиката фокусират своето внимание върху преживяванията на служителите в техните HR структури, включително компании като Adidas, Facebook и Harrods. (Ellis, 2018) През 2015 г. Airbnb е една от първите организации, които назначиха *ръководител на длъжност, свързана с преживяванията на*

служителите. (Maylet & Wride, 2017) William McClane счита, че HR отделът трябва стратегически да определи преживяванията на служителите, тъй като това никога не е било по-жизненоважно поради това, че преживяванията на служителите са ключът за постигането на по-висока производителност. (McCline, 2018)

Последиците от преживяванията на служителите както положителни, така и отрицателни, са изключително разнообразни. Следователно, важно е бизнес лидерите и мениджърите да разберат концепцията и степента на преживяванията на служителите, не само в името на тяхното благополучие, но и за цялостния организационен успех.

Бизнес магнатът и филантроп сър Ричард Брансън, основател на Virgin Group, е вдъхновил много мениджъри и ръководители със своите лидерски идеологии. Той подчертава, че организациите в крайна сметка са група от хора и следователно, от значение е да се установи как всяка организация се отнася към тези хора всеки ден. (Feifer, 2017)

Една от причините, поради които е изключително важно да се обърне внимание на преживяванията на служителите е, че войната за таланти сега е по-силна от всякога. Войната за таланти не е само за привличане най-добрите, но и запазване на съществуващите. (Morgan, 2017). Ниският процент на безработицата и страхът в работодателите, че служителите ще напуснат сегашното си работно място в търсене на по-добри позиции и работни места, кара организациите да променят начина, по който гледат на своята работна сила. (Selko, 2018) За работодателите стават все по-трудно и по-трудно да привлекат и задържат най-добрия талант. Необикновените преживявания на служителите обаче могат да доведат до нов вид конкурентно предимство за работодателите, тъй като висококвалифицираните специалисти ще бъдат заинтересовани да работят за своята организация и да останат тук за дълъг период от време. (Jackson, 2017)

В проучване, проведено от IBM се казва, че по-положителните преживявания на служителите са свързани и с дългосрочното им задържане на работа. Анализът на IBM показва, че служители с ниско ниво на преживявания са повече от два пъти по-склонни да напуснат своята месторабота в сравнение с тези с повече положителни преживявания. (IBM Analytics. Thought Leadership Whitepaper. The Employee Experience Index.)

Други изследователи са насочили своето внимание към ***анализ на връзката между преживяванията на служителите и тяхната организационна ангажираност.*** N. Allen и J. Meyer определят орга-

низационната ангажираност като психологическа връзка между работника и неговата организация. Те посочват три вида организационна ангажираност на основата на три основни причини, поради които човек иска да остане в една организация. Тези причини са, че (1) той или тя иска заплата или ползи, (2) чувства задължение да остане в организация, защото това е правилна постъпка, (3) чувства се удовлетворен от организацията и е привързан към нея на емоционално ниво. (Allen & Meyer, 1991) Последната причина се определя като афективния компонент, за който се счита, че има най-голямо влияние върху удовлетвореността от работата, текучеството на служителите, отсъствията и ангажираността. (Kinnie, Rossenberg, Swart, & Yalabik, 2015)

Във своите изследвания V. Schenoi и R. Uchil доказват, че преживяванията на служителите оказват силно влияние при формирането на тяхната ангажираност. По-голямата ангажираност на служителите от своя страна води до по-добри преживявания. (Shenoy & Uchil, 2018) T. Maylett и M. Wride обобщават, че ангажираната работна сила благоприятства висока удовлетвореност и лоялност на клиентите, по-силен растеж и по-големи печалби. Всичко това води до по-ниско текучество и по-ниски разходи за наемане на персонал. Ангажираните служители са по-склонни да имат по-здравословен начин на живот и да имат помалко хронични заболявания. (Maylet & Wride, 2017)

Лий Йон (2018) заявява, че положителните преживявания на служителите допринасят за марката на компанията, нейните отличителни ценности и характеристики. С други думи, ценностите на компаниите трябва да бъдат приведени в съответствие с техните вътрешни функции по начин, по който тези стойности да бъдат отразени в преживяванията на служителите. Това позволява на работещите да изпитат първи предимствата за това, че са част от тази организация и да бъдат по-подготвени, квалифицирани и мотивирани пред клиентите. (Lee Yohn, 2018)

С право може да се твърди, че положителните преживявания на служителите води до по-добри резултати и ги мотивира да полагат повече в тяхната работа. (IBM Analytics. Thought Leadership Whitepaper. The Employee Experience Index.) Найл Райън-Джоунс, ръководител на отдела занимаващ се с преживяванията служителите в Harrods, казва, че ако работодателите и мениджърите очакват от служителите да вложат повече усилия за клиентите, ръководния орган също трябва да го направи от своя страна. (Group, 2018)

Заключение

Преживяванията на един служител могат да се определят като цялостното му възприятие за неговата връзка с организацията, в която е нает, произтичащо от всичките допирни точки по време на неговия трудов път. Служителите гледат на всичко това, което се случва на работното им място, като на интегрирано преживяване, което оказва влияние върху ежедневието им извън организацията, включващи цялостно физическо, емоционално, професионално и финансово благополучие.

ЛИТЕРАТУРА

Речник по психология. (n.d.).

Томов, Т. (2016). *Управление на преживяванията на служителите, Employee Experience Management, EEM* (Vol. 11). Труд и Право.

Allen, N., & Meyer, J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Recourse Management Review, 7*, 61-89.

Burrell, L. (2018). Co-Creating the Employee Experience. *69*(2), 54-58.

Ellis, R. (2018). Employee Experience Essentials. *Talent Development, 72*(12), 23-25.

Feifer, J. (2017). Risk with a Purpose. *Entrepreneur, 45*(9), 17-20.

Hyacinth, B. (2018). *Team Work: Why You Should Treat Your Employees Like Your Most Loyal Customers, 40*(3), 46.

Jackson, H. (2017). The War for Talent Is Now a Way of Life for HR. *Society for Human Resources*.

Kinnie, N., Rossenberg, Y., Swart, J., & Yalabik, Z. (2015). Engaged and committed? The relationship between work engagement and committed in professional service firms. *The International Journal of Human Resource Management, 26*(12), 1602-1621.

Maylet, T., & Wride, M. (2017). *The Employee Experience: How to Attract Talent, Retain Top Performances, and Drive Results.* Hoboken, New Jersey: Jon Wiley & Sons, Inc.

Maylett, T., & Wride, M. (2017). *The Employee Experience: How to Attract Talent, Retain Top Performances, and Drive Results.* New Jersey: Jon Wiley & Sons, Inc. Hoboken.

McCline, W. (2018). Strategically Create the Employee Experience: Redefining the HR Operating Model. *Workforce Solutions Review, 9*(1), 21-23.

Morgan, J. (2017). *Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workplaces They Want, the Tools They Need, and a Culture They Can Celebrate.* Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Selko, A. (2018). It's Not a Job, It's an Employee Experience. *Industry Week, 267*(6), 20-23.

Shenoy, V., & Uchil, R. (2018). Influence of Cultural Environment Factors in Creating Employee Experience and Its Impact on Employee Engagement: An Employee Perspective. *International Journal of Business Insights & Transformation, 11*(2), 18-23.

Дорохова, С. В. (2017, Том 5, номер 6). *Сущностные характеристики переживания как психологической категории.* Retrieved from Интернет-журнал «Мир науки»: https://mir-nauki.com/PDF/104PSMN617.pdf

Group, S. (2018). *Two Sides of the Same Coin.* Retrieved from The Insight Magazine from Sequel: www.aq.sequelgroup.co.uk/aspic-20-special/two-sides-of-the-same-coin/

IBM Analytics. Thought Leadership Whitepaper. The Employee Experience Index. (n.d.). Retrieved 12 8, 2019, from https://www.ibm.com/downloads/cas/JDMXPMBM

Lee Yohn, D. (2018). *2018 Will Be the Year of Employee Experience.* Retrieved from https://www.forbes.com/sites/deniselyohn/2018/01/02/2018-will-be-the-year-of-employee-experience/#33bbed311c8f