

Уявіть собі ситуацію, коли HR-менеджер кожного дня отримує десятки повідомлень від співробітників, які стосуються однакової інформації:

- *“Як мені оформити відпустку?”*
- *“Як перевірити, скільки в мене залишилось днів лікарняного?”*
- *“Я захворів, кого я повинен попередити та яким чином?”*
- *“Як мені подати заявку на компенсацію абонементу в спортзал?”*

Уявили? Можливо, вам і не потрібно уявляти - це ваш стандартний робочий день. Звичайно, відповіді на ці та подібні запитання нескладно, але коли вони повторюються кожного дня - тратити на них час якнайменш нераціонально. Тому гарним інструментом у допомогу HR стане Employee Handbook. **Employee Handbook, або довідник співробітника**, - це важливий ресурс, який допомагає HR-департаменту побудувати ефективну комунікацію з персоналом. Це збірник усіх політик та правил компанії, що містить в собі відповіді на найчастіші питання співробітників.

Які розділи зазвичай додаються в Handbook?

- Загальні відомості про компанію: її історія, місія, цінності та цілі, корпоративна культура, організаційна структура;
- Правила внутрішнього розпорядку: графік роботи, політика відпусток та лікарняних;
- Політика бонусів та компенсацій: нарахування доходу та бонусів, правила використання бонусів;
- Правила поведінки, корпоративної етики, дрес-коду;
- Політики навчання та розвитку: менторство, плани розвитку, перегляд заробітних плат;
- Політики конфіденційності та безпеки;
- Політика завершення співробітництва з компанією.

Як зробити Handbook працюючим ресурсом?

1. Зробіть його зручним для використання. Звичайно, можна оформити довідник у вигляді Google Doc або PDF-документу, або презентації, але навігація по ньому в такому випадку буде не дуже зручною. Тому краще розглянути такі варіанти, як [Google Sites](#), [Trello](#), [Notion](#) або [Confluence](#). Зверніть увагу: у певній мірі це залежить від тих ресурсів, які вже використовуються у вашій компанії. Тобто, якщо у вас корпоративний Google Workspace, Handbook на базі Google Sites буде кращим варіантом. Ще один непаганний варіант - чат-бот у Telegram: він буде зручним у тому випадку, коли у вашій компанії саме Telegram використовується у якості корпоративного месенджера. Основний принцип - уникати розпліднення ресурсів, якими користуються співробітники.
2. Зробіть його презентацію співробітникам. Розкажіть, для чого потрібний довідник, відповіді на які питання в ньому можна знайти та яку цінність він несе саме для персоналу компанії.

3. Помістіть лінку на довідник у зручне швидкодоступне місце. Наприклад, це може бути стартова сторінка вашої HRM-системи. Або порадьте працівникам додати посилання на Handbook у вибране у браузері.
4. Додайте Handbook у онбордінг-процес. Познайомте з ним новачка у першій робочий день, розкажіть, яку інформацію у ньому можна знайти.
5. Нагадуйте про користування довідником. Не слід очікувати, що всі одразу підуть читати цей ресурс та припинять ставити запитання HR. Отримав запитання, відповідь на яке є у довіднику, слід відповісти із посиланням на певний розділ, наприклад: *“Тарасе, в компанії передбачено 20 днів відпустки на рік. Ось розділ у нашому Handbook, де ти можеш знайти цю та іншу детальну інформацію щодо відпусток”*.
6. Своєчасно оновлюйте Handbook. Тільки-но будь-яка політика змінилася чи з'явилася нова - внесіть ці зміни до довідника. Це дозволить уникнути некоректної інформації та підтримає високий рівень довіри до цього ресурсу.
7. Пишіть максимально простою мовою, уникаючи “канцеляризмів”, складних довгих речень та обертів. Так, щоб будь-яка політика або інструкція була максимально зрозуміла та не викликала подальших питань.
8. Не перенавантажуйте Handbook. Якщо потрібно, додайте в певні розділи посилання на окремі документи, гайди тощо. Головний принцип: все в одному місці.

Слід зазначити, що єдиного шаблону та формату Employee Handbook не існує та не може існувати. Кожна компанія складає його самостійно та базуючись та прийнятому стилі спілкування, цінностях, корпоративній культурі. Тому потрібно звернути особливу увагу на так званий *tone of voice*: він може бути доброзичливим чи більш формальним, підтримувати звертання до співробітника на “ти” або на “ви”, у залежності від того, як це прийняте у вашої компанії. Якщо потрібно - зверніться за допомогою до копірайтера з маркетинг відділу, щоб текст був складений найбільш коректно. Можливо, знадобиться також допомога дизайн відділу - для того, щоб створити якісне оформлення (ілюстрації, графіки, шрифти) у єдиному корпоративному стилі.

Декілька слів про політики

Як ми зазначили, основу Handbook складають політики: політика відпустки, лікарняного, компенсацій, бонусів тощо. Що є політикою у даному контексті та як її коректно скласти?

Політика - це сукупність певних принципів та правил стосовно будь-якої сфери, пов'язаної з персоналом компанії. Наприклад, якщо говорити про політику відпусток, то до неї повинні увійти наступні пункти:

- Поняття відпустки (як це визначається у вашої компанії);
- Кількість днів відпустки на рік, яка надається;
- Механізм нарахування днів відпустки (наприклад, кожен місяць нараховуються 2 дні);
- Правила використання відпустки (наприклад, на період випробувального терміну вона доступна тільки за свій рахунок; не можна брати більш ніж 10 днів за один раз)

та окремі нюанси (якщо потрібно більш ніж 10 днів, як це можна зробити, якщо можна);

- Інструкція щодо оформлення відпустки (де, як, яким чином можна оформити її).

Ну і на останнє - парочка прикладів, переглянувши які, ви точно зможете зробити свій унікальний Employee Handbook:

- [Blendle's Employee Handbook](#)
- [Trello Employee Handbook](#)