

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ HR-МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТОВ «НОВА ПОШТА»

У сучасних умовах цифровізації, глобальної конкуренції та воєнних викликів в Україні ефективне управління людськими ресурсами стає ключовим чинником стабільності та розвитку бізнесу. Особливого значення це набуває для логістичних компаній, де якість роботи персоналу безпосередньо впливає на швидкість і надійність надання послуг. Відтак, формування дієвої системи HR-менеджменту є стратегічним завданням, яке визначає конкурентоспроможність підприємства на ринку.

ТОВ «Нова Пошта» – лідер національного ринку експрес-доставки та приклад того, як системне управління персоналом може стати основою динамічного зростання навіть у кризових умовах. З моменту заснування у 2001 році компанія пройшла шлях від регіонального перевізника до міжнародного логістичного оператора з мережею, що охоплює понад 30 тисяч працівників і тисячі відділень в Україні та за кордоном. Успіх «Нової пошти» базується не лише на технологічних інноваціях, а й на продуманій HR-стратегії, що спрямована на розвиток людського капіталу, підтримку корпоративних цінностей і соціальну відповідальність.

Система управління персоналом сучасного підприємства – це комплекс взаємопов'язаних процесів, спрямованих на формування, розвиток та ефективне використання людського потенціалу. Управління персоналом є інтегрованим елементом стратегічного менеджменту, який передбачає добір кадрів, їх навчання, оцінку результативності, систему мотивації та формування корпоративної культури [3].

У контексті логістичної компанії, де персонал є ключовою ланкою між клієнтом і сервісом, роль HR-політики виходить за межі адміністративного управління – вона набуває стратегічного значення, забезпечуючи сталий розвиток організації навіть у кризових умовах.

ТОВ «Нова Пошта» – лідер українського ринку експрес-доставки, що налічує понад 32 тис. працівників і має розгалужену мережу відділень в Україні та за кордоном. Згідно з внутрішніми даними компанії, HR-служба «Нової пошти» має багаторівневу структуру: департамент управління персоналом, відділ навчання і розвитку, рекрутинговий центр, підрозділ корпоративних комунікацій та служби охорони праці. Ключову роль відіграє HR Business Partner Model, що забезпечує гнучкість і децентралізацію прийняття рішень [2].

Завдяки цьому HR-відділ не лише адмініструє кадри, а й бере участь у стратегічному плануванні, прогнозує кадрові потреби відповідно до логістичних обсягів, сезонності та географічного розширення бізнесу.

Ефективна система адаптації працівників є базовою складовою HR-менеджменту. У «Новій пошті» процес адаптації побудовано на принципах менторства та цифровізації. Для нових співробітників створено мобільний додаток «Welcome to Nova», який містить навчальні відео, гайд із безпеки, інструкції та тести.

Використання елементів гейміфікації в адаптаційних програмах сприяє швидшому входженню у корпоративну культуру та зменшує плинність кадрів. Компанія також реалізує проекти соціальної інтеграції ветеранів та внутрішньо переміщених осіб, забезпечуючи психологічну підтримку й адаптацію до цивільного життя.

Система мотивації «Нової пошти» побудована на поєднанні матеріальних і нематеріальних стимулів. Матеріальні включають конкурентну заробітну плату, бонуси за продуктивність і програми преміювання «NovaStar». Нематеріальні – це визнання досягнень, програми внутрішнього навчання, можливості кар'єрного зростання та соціальний пакет [1].

Ефективність HR-політики компанії оцінюється через KPI: рівень задоволеності персоналу, середню тривалість роботи співробітників, коефіцієнт плинності кадрів і середній час заповнення вакансії. Завдяки оптимізації цих показників «Нова Пошта» підтримує стабільність колективу навіть у періоди ринкової турбулентності.

Із початком повномасштабної війни компанія адаптувала систему управління персоналом до кризових умов. Було запроваджено дистанційні формати роботи для офісних працівників, психологічну підтримку персоналу, створено фонд допомоги працівникам, які постраждали від бойових дій. Особливу увагу приділено безпеці праці та комунікації між керівництвом і персоналом – HR-відділ став координатором гуманітарних ініціатив, волонтерських програм і релокаційних процесів. Таким чином, HR-служба виконувала не лише кадрову, а й соціальну функцію, зміцнюючи довіру всередині колективу.

Інноваційні рішення в управлінні персоналом стали одним із пріоритетів розвитку компанії. Згідно з офіційними даними, у «Новій пошті» функціонує HR-екосистема Nova People, що об'єднує рекрутинг, навчання, оцінку ефективності, аналітику даних і кадрові діловодства в єдиній цифровій платформі.

Цифровізація HR дозволила підвищити прозорість процесів, зменшити адміністративні витрати й забезпечити швидкий доступ працівників до корпоративної інформації. Такий підхід узгоджується з міжнародними тенденціями Smart HR та Data-Driven HR, коли управлінські рішення приймаються на основі аналітики великих даних [2].

Важливою складовою сучасного HR-менеджменту в «Новій пошті» є розвиток бренду роботодавця. Компанія системно працює над формуванням позитивного іміджу серед потенційних працівників, використовуючи соціальні мережі, корпоративний блог і партнерства з університетами. Створено окрему програму «Nova

Generation», спрямовану на залучення молодих фахівців і студентів до проходження стажувань. Завдяки цьому компанія не лише поповнює кадровий резерв, а й формує лояльну аудиторію майбутніх співробітників.

Крім того, «Нова Пошта» активно розвиває систему внутрішньої кар'єри: понад 60% керівників середньої ланки отримали свої посади шляхом внутрішнього підвищення. Це створює сильну мотивацію для працівників залишатися в компанії, оскільки вони бачать реальні можливості професійного зростання [2].

Значну увагу компанія приділяє також лідерському розвитку. У межах проєкту «Nova Leadership Academy» працівники проходять навчання з управління командами, комунікацій та прийняття рішень. Програма орієнтована на виявлення лідерів серед працівників відділень, логістичних центрів і регіональних офісів. Такий підхід забезпечує безперервність управлінської традиції та формує внутрішню школу лідерства, що є конкурентною перевагою компанії.

Система HR-менеджменту «Нової пошти» базується на цінностях людяності, довіри, відкритості та розвитку. Компанія щорічно публікує Звіт зі сталого розвитку, де описує заходи з охорони праці, гендерної рівності, інклюзії та волонтерства.

Важливим елементом HR-стратегії є розвиток внутрішніх комунікацій: корпоративні заходи, конкурси ідей, освітня платформа «Nova Academy». Це сприяє підвищенню лояльності персоналу й формуванню бренду роботодавця, що відповідає принципам ESG.

На основі аналізу можна визначити основні напрями подальшого вдосконалення HR-системи ТОВ «Нова Пошта»:

- розширення використання аналітики Big Data для прогнозування кадрових ризиків;
- посилення корпоративного навчання через мікрокурси й AR/VR-тренінги;
- удосконалення системи оцінки ефективності за моделлю 360°
- інтеграція міжнародних стандартів Diversity & Inclusion;
- автоматизація кадрових процесів через інтеграцію з ERP-системами.

Система HR-менеджменту ТОВ «Нова Пошта» є прикладом ефективного поєднання стратегічного управління персоналом, соціальної відповідальності та цифрових інновацій. Компанія демонструє, що успішний бізнес неможливий без розвитку людського капіталу.

Завдяки чітко сформованій структурі HR-служби, впровадженню системи адаптації та навчання, підтримці корпоративних цінностей і гнучким механізмам мотивації, «Нова Пошта» забезпечує стабільність і конкурентоспроможність навіть у складних умовах воєнного часу. Впровадження сучасних інструментів HR-аналітики та орієнтація на міжнародні стандарти сталого розвитку дозволять компанії зміцнити позиції не лише в Україні, а й на європейському ринку логістичних послуг.

Таким чином, HR-політика ТОВ «Нова Пошта» спрямована на створення ефективного середовища для розвитку працівників та підвищення їх залученості до досягнення корпоративних цілей. Компанія активно впроваджує інноваційні підходи до управління персоналом, що забезпечують гнучкість організаційної структури та швидку адаптацію до змін ринку. Постійне вдосконалення кадрових процесів і використання цифрових технологій дозволяють підвищити продуктивність праці та якість сервісу. Завдяки цьому «Нова Пошта» залишається одним із лідерів галузі й прикладом ефективного управління людськими ресурсами в умовах сучасної економіки.

Список використаних джерел

1. Круглова А.П. Адаптація системи управління персоналом бізнес-організації до умов воєнного стану (на прикладі ТОВ «Нова Пошта»): кваліфікаційна робота бакалавра. КНЕУ ім. В. Гетьмана, 2024. 56 с.
2. Офіційний сайт ТОВ «Нова Пошта». URL: <https://novapost.com> (дата звернення: 24.10.2025).
3. Сириця В.В. Ефективність управління персоналом сучасної організації та характеристика чинників, що її обумовлюють (ТОВ «Нова Пошта») : кваліфікаційна робота бакалавра. Запоріж. нац. ун-т, 2024. 50 с.