

Секция «Управление персоналом в цифровую эпоху: автоматизация HR-процессов»

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ КАДРОВЫХ СТРАТЕГИЙ: РОЛЬ ИИ, ДАННЫХ И АВТОМАТИЗАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ АДМИНИСТРИРОВАНИИ

Научный руководитель – Назаренко Сергей Владимирович

Чжан Чжодун

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа
государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

E-mail: 524156841@qq.com

В сегодняшнюю эпоху стремительного развития технологий цифровая трансформация стала неизбежным выбором для корпоративной трансформации и модернизации. Будучи ключевым звеном в управлении предприятием, цифровая трансформация управления человеческими ресурсами предприятия имеет большое значение для повышения основной конкурентоспособности предприятий и оптимизации распределения человеческих ресурсов. Однако цифровую трансформацию невозможно осуществить в одночасье; она требует от компаний глубокого анализа и систематического планирования. С быстрым развитием мобильного Интернета и технологий интеллектуальных терминалов продолжают появляться такие передовые технологии, как Интернет, облачные вычисления и большие данные, которые совместно формируют огромную платформу облачных вычислений, охватывающую Интернет на настольных компьютерах, мобильный Интернет и Интернет вещей. В современную эпоху стремительное развитие мобильного Интернета и интеллектуальных терминалов дало мощный импульс инновациям в области информационных технологий. Новые технологии, такие как Интернет, облачные вычисления и большие данные, появляются в бесконечном потоке. Они переплетаются и работают синергетически, закладывая прочную основу для всестороннего развития информационных технологий. Интеграция этой серии технологий позволила создать огромную платформу облачных вычислений. Эта платформа охватывает не только настольный Интернет, но и мобильный Интернет и Интернет вещей, реализуя всестороннюю взаимосвязь и совместимость информации. На этой основе возникло множество инновационных информационных услуг, таких как анализ больших данных и электронная коммерция, что значительно расширило сферу применения Интернета.

Цифровизация управления человеческими ресурсами — это цифровая технология новой эры. Она основана на передовых технологиях, таких как большие данные, искусственный интеллект и облачные вычисления. Она создала единую цифровую рабочую среду и эффективную цепочку поставок человеческих ресурсов, автоматизировала и упорядочила управление человеческими ресурсами, а также внедрила всестороннее и усовершенствованное цифровое управление всеми аспектами человеческих ресурсов для адаптации к стратегическим потребностям развития предприятия и содействия модернизации управления человеческими ресурсами[2].

Благодаря анализу интеллектуальных данных предприятия могут более точно оценить динамические изменения талантов, тем самым оказывая надежную поддержку развитию предприятия. В контексте эпохи больших данных цифровизация управления человеческими ресурсами постепенно переходит от конкретных инструментов и методов к более высокому уровню. С помощью цифровых талантов, инструментов, сценариев и других факторов она способствовала трансформации и модернизации всего процесса управления человеческими ресурсами. Судя по эволюции цифрового управления человеческими

ресурсами, темпы научно-технического прогресса становятся все более быстрыми, а процесс информатизации углубляется. В такой среде поставщикам услуг HRM необходимо переосмыслить свои роли. Постоянно оптимизируя свои продукты, им также необходимо иметь глубокое понимание изменений в рыночных требованиях и сценариях, а также искать более инновационные способы придания нового импульса корпоративному развитию. В процессе продвижения цифровой трансформации управления человеческими ресурсами компании должны всесторонне учитывать множество ключевых факторов, таких как организационная структура, бизнес-процессы, культурная среда, кадровый резерв и технологическая среда. Среди этих факторов организационная структура, эффективность компенсаций, кадровый резерв, бизнес-процессы и культурная среда являются внутренними факторами цифровой трансформации, в то время как внешними факторами организации являются технологическая среда и политическая среда. Предприятия должны в полной мере использовать движущую силу больших данных посредством взаимодействия и сотрудничества внутренних и внешних факторов, повысить уровень информатизации управления человеческими ресурсами и дать возможность действительно достичь цели цифровой трансформации[1].

Современное развитие искусственного интеллекта находится в эпоху слабого искусственного интеллекта, которая является стадией 1.0, или ее можно назвать начальной стадией. Несмотря на то, что в технологии все еще существует множество ограничений, искусственный интеллект нашел применение в сфере управления человеческими ресурсами и сыграл определенную роль. Искусственный интеллект оказал глубокое влияние на многие отрасли, включая сферу услуг, производство, маркетинг, розничную торговлю и логистику. Технологии обмена информацией и удаленного управления в эпоху Интернета значительно повысили эффективность производства и кооперацию предприятий, а также сделали развитие и управление человеческими ресурсами на предприятиях более научными и гуманными, чем традиционное управление человеческими ресурсами[3].

Можно предвидеть, что в будущем искусственный интеллект будет использоваться шире и глубже в сфере корпоративного управления человеческими ресурсами. Некоторые ученые полагают, что с точки зрения модуля управления человеческими ресурсами будущее применение искусственного интеллекта можно анализировать в основном с четырех точек зрения: отбор талантов, использование талантов, обучение талантов и удержание талантов. Во-первых, технологию ИИ можно использовать для точного подбора людей на должности, что значительно экономит время, которое традиционные HR-специалисты тратят на конкретный процесс отбора; во-вторых, технологию ИИ можно использовать для разработки более подходящих планов оценки эффективности и стимулирования, тем самым повышая заботу о сотрудниках и их опыт; в-третьих, технологию ИИ можно использовать для обучения сотрудников, а персонализированные рекомендации и планы обучения можно разрабатывать на основе сопоставления и интеллектуального сопоставления данных, таких как должности, личности, интересы и хобби сотрудников; в-четвертых, технологию искусственного интеллекта можно использовать для анализа нескольких основных факторов на рабочем месте (организационных, личных, экологических и т. д.) и построения структурированных показателей различных измерений для минимизации текучести кадров.

Кроме того, будущее развитие технологий искусственного интеллекта в обработке данных, информации и принятии решений также может обеспечить более надежные и эффективные средства управления человеческими ресурсами.

RPA (Robotic Process Automation) — это быстро развивающееся интеллектуальное программное обеспечение, основанное на технологиях автоматизации, которое нашло широкое применение в различных отраслях и сферах. С развитием цифровой трансформации

предприятий RPA рассматривается как один из ключевых инструментов повышения эффективности работы, сокращения затрат и снижения количества ошибок. Он может автоматически выполнять повторяющиеся и регулярные задачи, такие как ввод данных, формирование отчетов, обработка счетов и т. д., в соответствии с отредактированными правилами, высвобождая человеческие ресурсы и позволяя людям больше сосредоточиться на творческой и стратегической работе. Благодаря постоянному развитию технологий искусственного интеллекта и машинного обучения RPA становится все более мощным и интеллектуальным.

Технология RPA широко используется на предприятиях по всему миру, охватывая различные отрасли, такие как финансы, производство и розничная торговля. Его основные области применения включают автоматизацию процессов, интеграцию данных, обслуживание клиентов и т. д., предоставляя предприятиям более эффективные бизнес-процессы и более точный анализ данных, тем самым повышая эффективность производства и конкурентоспособность. RPA также показала тенденцию к взрывному росту. С постоянными инновациями технологий и расширением сценариев применения, технология RPA также непрерывно развивается. В последние годы некоторые новые технологии, такие как обработка естественного языка (NLP), машинное обучение (ML) и интеллектуальная автоматизация процессов (IPA), были объединены с технологией RPA, чтобы предоставить предприятиям больше функций и возможностей применения.

Программное обеспечение RPA настроено на автоматизацию определенных задач, часто повторяющихся, масштабируемых рабочих процессов на основе правил. Преимущество в том, что он может повысить эффективность и производительность труда. Роботы RPA не устают и не совершают ошибок при выполнении задач, а также могут обеспечить высокую точность и последовательность выполнения задач. Это помогает снизить уровень ошибок, повысить качество данных и удовлетворенность клиентов. В то же время это сокращает ручное вмешательство, снижает затраты на рабочую силу и снижает издержки, вызванные ошибками и дублированием работы. Например, он хорошо подходит для реализации проверки данных, ввода информации, создания форм и т. д.

RPA играет важную роль в интеграции обработки данных. Благодаря технологии RPA предприятия могут автоматизировать очистку, интеграцию и преобразование данных для повышения качества данных, ускорения обработки данных и обеспечения согласованности и точности данных. RPA может автоматически извлекать данные из различных источников, обрабатывать и преобразовывать их в соответствии с заранее заданными правилами и логикой, а затем загружать обработанные данные в целевую систему или базу данных. С точки зрения управления системой RPA может автоматизировать различные ИТ-операции и задачи управления системой, включая мониторинг системы, устранение неполадок, развертывание программного обеспечения, управление пользователями и т. д. Благодаря технологии RPA предприятия могут реализовать автоматизированное управление и эксплуатацию ИТ-систем, а также повысить стабильность и безопасность систем[4].

В современном мире цифровые технологии стали неотъемлемой частью всех сфер общественной жизни, включая государственное управление. Одним из ключевых аспектов, требующих переосмысления в условиях цифровой эпохи, является управление персоналом. Традиционные методы кадровой работы, основанные на бумажном документообороте, рутинных процедурах и иерархических структурах, постепенно уступают место инновационным подходам, которые трансформируют не только процессы, но и саму философию управления человеческими ресурсами. Цифровая трансформация стратегии управления персоналом в государственном секторе представляет собой сложный, но необходимый процесс, направленный на повышение эффективности госслужбы, улучшение качества предоставляемых населению услуг и создание условий для профессионального развития сотруд-

ников.

На первом этапе важно понять, что цифровизация управления персоналом — это не просто внедрение новых технологий, а системное изменение организационной культуры. Государственные учреждения, традиционно отличающиеся консервативным подходом к управлению, сталкиваются с необходимостью пересмотра таких аспектов, как подбор кадров, оценка производительности, обучение и мотивация сотрудников. Например, использование алгоритмов искусственного интеллекта для анализа резюме позволяет оптимизировать процесс рекрутинга, сокращая время на поиск кандидатов с необходимыми компетенциями. Однако это требует не только технической инфраструктуры, но и переподготовки HR-специалистов, которые должны научиться интерпретировать данные и принимать решения на основе аналитики.

Особое значение приобретает вопрос цифровой идентификации и управления данными. Внедрение единых платформ, таких как электронные кадровые системы, позволяет централизовать информацию о сотрудниках, отслеживать их карьерный рост, планировать обучение и распределять задачи в соответствии с индивидуальными навыками. Например, система «электронного портфолио» госслужащего может автоматически формировать рекомендации по повышению квалификации на основе анализа выполненных проектов и обратной связи от коллег. Это не только повышает прозрачность кадровой политики, но и способствует формированию культуры непрерывного обучения, что особенно важно в условиях быстро меняющихся требований к компетенциям[5].

Еще одним критически важным аспектом является повышение вовлеченности сотрудников через цифровые инструменты. Геймификация процессов обучения, мобильные приложения для обратной связи, платформы для удаленной работы — все это не только адаптирует госучреждения к новым реалиям, но и помогает преодолеть бюрократическую инерцию. Например, внедрение системы OKR (Objectives and Key Results) в сочетании с цифровыми дашбордами позволяет сотрудникам видеть, как их индивидуальные цели соотносятся с стратегическими задачами ведомства. Это создает ощущение сопричастности и усиливает мотивацию, что особенно актуально для молодого поколения, ожидающего от работодателя гибкости и технологической продвинутости[6].

Однако цифровая трансформация сопряжена с серьезными вызовами. Одним из основных барьеров остается кибербезопасность. Государственные структуры, работающие с персональными данными сотрудников и граждан, должны обеспечивать высочайший уровень защиты информации, что требует значительных инвестиций в инфраструктуру и обучение персонала. Кроме того, существует риск цифрового неравенства: сотрудники старшего возраста или работники в регионах с низким уровнем технологической оснащенности могут оказаться в неравных условиях. Это требует разработки инклюзивных программ адаптации и поэтапного внедрения изменений.

Не менее важным является этический аспект использования данных. Алгоритмы, используемые для оценки эффективности сотрудников, должны быть свободны от скрытых предубеждений, а прозрачность критериев оценки — гарантирована. В противном случае существует риск снижения доверия к системе и роста сопротивления изменениям. Например, автоматизированная система мониторинга рабочего времени, воспринимаемая как инструмент тотального контроля, может вызвать негативную реакцию, если её внедрение не сопровождается разъяснительной работой и участием сотрудников в обсуждении правил её использования[7].

Несмотря на сложности, преимущества цифровой трансформации очевидны. Оптимизация рутинных процессов высвобождает время сотрудников для решения стратегических задач, а аналитика данных позволяет принимать обоснованные кадровые решения. Например, прогнозная аналитика может идентифицировать риск текучести кадров в отдельных

подразделениях, позволяя руководству proactively принимать меры по удержанию персонала. В долгосрочной перспективе это способствует созданию agile-структур, способных быстро адаптироваться к изменениям законодательства или общественным запросам.

Важно отметить, что успешная цифровая трансформация требует комплексного подхода. Она должна быть интегрирована в общую стратегию модернизации государственного управления, подкреплена нормативной базой и бюджетным финансированием. Пилотные проекты, такие как создание «цифровых двойников» госорганов для моделирования процессов, могут стать отправной точкой для масштабирования лучших практик. При этом ключевая роль принадлежит лидерам изменений — руководителям, которые не только поддерживают инновации, но и лично участвуют в их внедрении, демонстрируя открытость к новым подходам.

В эпоху искусственного интеллекта отрасль управления человеческими ресурсами и специалисты в этой области сталкиваются как с вызовами, так и с возможностями. Куда приведет появление этой революционной технологии будущее управления человеческими ресурсами во многом зависит от наших познаний и действий. Одно можно сказать наверняка: с наступлением эры искусственного интеллекта содержание работы транзакционных менеджеров, таких как менеджеры по персоналу, и требования, с которыми они сталкиваются со стороны предприятий, претерпят колоссальные изменения. Как представитель новых технологий, искусственный интеллект имеет порог возможности замены специалистов по кадрам, который определяется его собственными характеристиками. В качестве контрмеры специалисты должны стремиться адаптироваться к новым профессиональным требованиям и рассматривать технологию искусственного интеллекта как помощника в работе, а не конкурента, чтобы достичь более высокого уровня управления развитием человеческих ресурсов.

Источники и литература

- 1) Большие данные и их роль в оптимизации кадровой политики / Лебедева М.В.. // Информационные технологии в управлении, - 2019. - №8(1). -С. 22-30.
- 2) Искусственный интеллект в управлении персоналом: российский опыт / Смирнов Д.И., Кузнецова О.А. // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России, - 2020. - №12(2). -С.34-47.
- 3) Этические аспекты использования ИИ в управлении персоналом / Козлов А.П. // Этика бизнеса, - 2022. - №7(2). -С. 56-67.
- 4) Интеграция RPA в процессы государственного администрирования / Григорьева Т.М. // . Информационные системы и технологии, - 2019. - №11(5). -С. 89-97.
- 5) Цифровые платформы для управления талантами в государственном секторе / Попов В.Г. // Управление в социальных системах, - 2022. - №9(1). -С. 33-41.
- 6) Автоматизация HR-процессов в государственных учреждениях / Соколова Н.А. // Инновации в управлении, - 2022. - №6(3). -С. 44-52.
- 7) Анализ данных как инструмент кадровой политики в государственном управлении / Морозов И.С. // Данные и аналитика,- 2021. - №4(2). -С.15-24.