

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

Цифровая трансформация в HR: автоматизация и искусственный интеллект

Научный руководитель – Смолина Елена Григорьевна

Утипова Алсу Сарсимбаевна

Студент (бакалавр)

Волгоградский филиал Российской Академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия
E-mail: alsuutipova@mail.ru

Для успешного функционирования на рынке и обеспечения своей конкурентоспособности каждая современная организация нуждается в инновационных подходах к управлению персоналом. При этом стандартные функции управления трудом сохраняются, но наполняются инновационным содержанием, адаптируясь к изменениям.

В настоящее время особенно актуальна диджитализация в HR. HR-Digital – это применение цифровых технологий, технологий искусственного интеллекта, автоматизации для повышения эффективности процессов управления человеческими ресурсами [3].

Цифровая трансформация предполагает внедрение цифровых технологий в различные сферы деятельности, в частности для оптимизации HR-процессов, включает в себя использование социальных сетей, мобильных приложений, искусственного интеллекта, аналитических и облачных сервисов. Это приводит к сокращению бумажной работы, увеличению скорости и гибкости процессов управления персоналом. Современные HR подразделения внедряют инновации во всех аспектах работы, от подбора до удержания сотрудников. Исследование МТС Линк и hh.ru о цифровизации и автоматизации HR-процессов в российских компаниях, в котором приняли участие 388 респондентов, показало, что автоматизация, несмотря на потенциальную выгоду, остается на низком уровне: 42% компаний используют полностью ручные HR-процессы. Автоматизация в наибольшей мере характерна для крупных компаний [5].

Для цифровизации управления персоналом используются «системы управления человеческим капиталом» (HRM-системы – Human Resources Management System), которые упрощают работу HR-менеджеров, автоматизируя рутинные задачи. Они предлагают различные функции: от найма и обучения до управления документацией. В качестве примера таких платформ можно привести iSpring с инструментами: iSpring Learn – платформа корпоративного обучения и iSpring Suite – конструктор электронных документов, Skillaz, включающая комплексную систему HCM для автоматизации HR-процессов таких, как подбор, адаптация, обучение и карьерное развитие.

В настоящее время трансформации подвергается такой HR-процесс, как рекрутинг. Рекрутинг – поиск, отбор и подбор персонала является одним из самых трудоемких процессов в HR. Использование технологий позволяет значительно оптимизировать этот этап. В этом процессе активно используются современные технологии такие, как чат-боты, голосовые ассистенты, которые позволяют автоматизировать первичный отбор, задавая вопросы, анализируя первичную информацию и подбирая подходящих кандидатов для собеседования. Согласно опросу исследовательской службы hh.ru в марте 2020 года, соискатели активно используют социальные сети, месенджеры и чат-боты для поиска работы. Из 21 259 опрошенных россиян, пользователей чат-ботов 34% отметили полезность подбора вакансий с их помощью. При этом 40% соискателей, ранее не пользовавшихся ими, готовы их опробовать при следующем поиске. Отметим, что актуальность чат-ботов в большей степени характерна для молодых специалистов [6].

Кроме того, все более распространенной практикой в мире и, в частности в России, становится автоматизация собеседований с помощью искусственного интеллекта. Ранее при проведении собеседований рекрутер оценивал навыки кандидатов лично. Сегодня же соискатели могут записывать видео и с ответами на вопросы работодателя, в то время как искусственный интеллект анализирует их выражения лица, изменения в голосе и другую информацию. Услуги такого рода предлагают, например, американские Yobs и HireVue, а также российские разработки, например, «робот-рекрутер Вера» [2].

Также в HR-процессах активно используется нейросеть для автоматизации рутинных задач, анализируя данные, помогая в принятии решений. Искусственный интеллект может создавать описания вакансий, разрабатывать планы адаптации и тесты для оценки hard и soft skills сотрудников, оценивать ответы. Исследование HeadHunter показало, что 33% респондентов ожидают кардинальных изменений HR с помощью искусственного интеллекта к 2050 году. 63% уверены, что подбор персонала будет автоматизирован роботами, а 47% опрошенных, что искусственный интеллект возьмет на себя обучение сотрудников [4]. Это все больше становится вероятным, так как уже в настоящее время по показателям за 2023 год 5% компаний используют искусственный интеллект при подборе персонала, при этом 46% планируют его внедрить [5].

Еще одной тенденцией является применение технологий виртуальной реальности (VR), которые открывают новые возможности для обучения, позволяя сотрудникам полностью погрузиться в имитируемую рабочую среду и отработать необходимые навыки на практике. Инструменты, используемые для VR обучения, это виртуальные очки, сенсоры отслеживания движения, контроллеры для тактильного ощущения, а также обучающий контент в виде персонажей, визуальных элементов, звуковых эффектов. Такой способ обучения особенно полезен, например, для обучения технике безопасности, работе с оборудованием и навыками общения с клиентами. X5 Group обучила более 38 тысяч сотрудников с помощью VR. Так, продавцы сети магазинов «Перекресток» тренировали навыки общения с разными виртуальными покупателями. В результате, в этих магазинах продажи выросли на 8,2% по сравнению с теми, где обучение проходило с помощью видеолекций и тестов [1].

Компании все активнее внедряют новые технологии, такие как искусственный интеллект, обучение с помощью виртуальной реальности и тому подобное. Это требует от сотрудников постоянного освоения новых цифровых навыков, гибкости и готовности к изменениям. По этой причине в последнее время компании стремятся формировать и развивать у сотрудников цифровые компетенции.

Источники и литература

- 1) Брюхова О. Ю., Старцева Н. Н. Обучение персонала в современной организации: ориентация на цифровизацию // Экономика, предпринимательство и право. – 2023. – Т. 13. – №. 2. – С. 551-566.
- 2) Коркин М. С., Рубан П. О., Зайцева Е. А. Использование программ искусственного интеллекта в процессе собеседования: российский и зарубежный опыт // Юридическая наука. – 2023. – №. 6. – С. 94-97.
- 3) Шестакова, Е. В. Цифровые технологии в сфере HR // Шаг в науку. – 2022. – №. 1. – С. 4-11.
- 4) Яковлева М. В., Морохотова Д. Е., Каргина Ю. С. Трансформация компетенций менеджеров в условиях внедрения технологий искусственного интеллекта // Информатизация в цифровой экономике. – 2023. – Том 4. – № 3. – С. 207–224.
- 5) МТС Линк: <https://mts-link.ru/blog/issledovanie-mts-link-hh-ru/>

6) HeadHunter: <https://hh.ru/article/research>