

**Лизовская Вероника Владимировна**

Кандидат экономических наук  
Санкт-Петербургский государственный  
университет промышленных технологий и  
дизайна,  
Санкт-Петербургский университет технологий  
управления и экономики  
Санкт-Петербург, Россия  
lizovskaya.vv@mail.ru

**Veronika V. Lizovskaya**

Candidate of Economic Sciences  
St. Petersburg State University of Industrial  
Technologies and Design,  
St. Petersburg University of Management  
Technologies and Economics  
Saint Petersburg, Russia

**ЗАМЕНИТ ЛИ ИСКУССТВЕННЫЙ  
ИНТЕЛЛЕКТ ЧЕЛОВЕКА В РАБОТЕ  
С ПЕРСОНАЛОМ?**

**WILL ARTIFICIAL INTELLIGENCE  
REPLACE HUMAN IN HR-PROCESSES?**

**Аннотация**

Работа с персоналом особенно в крупных компаниях существенно меняется в последние в годы в связи с активным использованием технологий на основе искусственного интеллекта в HR-процессах. Все больше задач могут быть решены благодаря применению современных технологий, что предоставляет множество преимуществ как для сотрудников, так и для руководства компании. Статья посвящена анализу преимуществ внедрения чат-ботов в процессы работы с персоналом, а также выявлению тех направлений, где технологии не способны в настоящее время заменить труд человека.

**Ключевые слова:**

управление персоналом, искусственный интеллект, HR-процессы, чат-бот

**Abstract**

Work with personnel, especially in large companies, has changed significantly in recent years due to the active use of technologies based on artificial intelligence in HR processes. More and more problems can be solved through the use of modern technologies, which provides many benefits for both employees and company management. The article is devoted to analyzing the advantages of introducing chatbots into HR processes, as well as identifying those areas where technologies are currently not able to replace human labor.

**Keywords:**

personnel management, artificial intelligence, HR processes, chatbot

Внедрение технологий искусственного интеллекта становится все более популярным в различных сферах деятельности. Традиционно, автоматизация касается рутинных операций и в первую очередь на производстве. При этом, процессы, связанные с работой с персоналом, также подверглись существенным изменениям в последние годы благодаря использованию технологий искусственного интеллекта. Все больше примеров внедрения чат-ботов в российских компаниях говорит о высокой популярности данного инструмента в различных сферах деятельности. Многие банки, производственные и ИТ компании уже отметили преимущества искусственного интеллекта в таких HR-процессах, как работа с базой знаний и HelpDesk, онбординг и оформление документов, обучение сотрудников, психологическая и информационная поддержка [1].

Основными преимуществами искусственного интеллекта в кадровой работе можно считать следующие:

1) экономия времени и ускорение бизнес-процессов. Благодаря применению современных технологий многие рутинные процессы, которые отнимали много времени у персонала ранее, автоматизируются и существенно ускоряются. Традиционно трудоемкие процедуры, такие как подбор персонала, адаптация и управление отпусками, теперь могут быть выполнены буквально за несколько часов. Такое ускорение не только оптимизирует рабочие процессы в сфере управления человеческими ресурсами, но и значительно сокращает время найма, повышая общую эффективность HR-операций [2].

2) повышение уровня прозрачности взаимодействия сотрудников с компанией. Ответы искусственного интеллекта на вопросы сотрудников основаны на данных, что обеспечивает точность и последовательность предоставляемой информации. Это особенно важно в таких деликатных областях, как разъяснение политики или рассмотрение жалоб, а беспристрастный характер чат-ботов способствует доверию сотрудников, которые могут свободно задавать вопросы, ожидая получить такие же прямые и беспристрастные ответы. Все это способствует созданию открытой и прозрачной культуры на рабочем месте.

3) многие процессы в компании становятся проще с использованием технологий искусственного интеллекта. Так, современные технологии могут быть полезны в вопросах развития кадрового резерва: заранее уведомлять сотрудников об открытых вакансиях, предлагать им возможные направления развития карьеры, рекомендовать руководителям подходящих кандидатов. Кроме того, чат-боты могут отслеживать рекомендации и управлять ими, предоставляя сотрудникам обновленную информацию об актуальном статусе. Применение технологий искусственного интеллекта существенно упрощает удаленную работу. Они предлагают круглосуточную поддержку удаленным сотрудникам, решая их вопросы и проблемы в режиме реального времени, независимо от их местонахождения. Такая постоянная доступность гарантирует, что удаленные работники остаются на связи и получают поддержку в любое время обращения.

4) получение аналитики в реальном времени. Чат-боты отслеживают взаимодействие и собирают данные о запросах и проблемах сотрудников, предлагая HR-командам ценную информацию о потребностях и сотрудников и изменении

моделей их поведения. Такой подход, основанный на данных, позволяет постоянно совершенствовать политику компании по работе с персоналом [4].

5) снижение потребности в кадрах. В связи с автоматизацией большого количества рутинных процессов высвобождается рабочее время сотрудников отдела кадров, что характеризует уменьшение потребности в сотрудниках. Таким образом, внедрение технологий на основе искусственного интеллекта в сфере работы с персоналом может являться экономически эффективным решением особенно для крупных организаций [5].

Обобщая перечисленные преимущества применения технологий искусственного интеллекта в сфере работы с персоналом, можно отметить, что более быстрый доступ к кадровой информации и поддержке через чат-боты сокращает время простоев и повышает удовлетворенность работой. Сотрудники HR-департамента часто заняты встречами с претендентами и не имеют возможности оперативно ответить на запрос от действующего сотрудника по существующим HR-процедурам. Сотрудники не должны по несколько раз заходить в отдел кадров, чтобы уточнить вопрос, ожидая, когда сотрудник освободится, таким образом, больше времени остается непосредственно на выполнение основных обязанностей. Искусственный интеллект может оперативно предоставить ответ на запрос в режиме реального времени особенно по стандартным процедурам. Это гарантирует, что сотрудники получают последовательную и точную информацию о кадровой политике в любое время, когда они в ней нуждаются, что имеет решающее значение в быстро меняющейся рабочей среде, где своевременный доступ к информации может напрямую повлиять на производительность и моральное состояние сотрудников. Чат-боты также оптимизируют процессы удаленной адаптации и обучения, предоставляя новым сотрудникам легкий доступ к необходимой информации и ресурсам. Все это не только оптимизирует использование человеческих ресурсов, но и повышает удовлетворенность сотрудников, обеспечивая быстрое и эффективное решение их проблем [3]. Кроме того, чат-боты в сфере управления человеческими ресурсами способствуют значительному росту производительности внутри HR-отдела, повышая при этом и роль HR-подразделения в организации. Таким образом, это приносит выгоду как для рядовых сотрудников, повышая их удовлетворенность работой, так и для руководства, благодаря экономическим преимуществам. Чат-боты обеспечивают существенную экономию средств с точки зрения заработной платы, обучения и других

сопутствующих расходов. Это тем более важно в условиях изменяющегося объема задач, например в ситуации с растущим бизнесом.

При использовании технологий в рутинных операциях в сфере управления персоналом, время труда сотрудников высвобождается для более интересных креативных задач, а также появляется возможность сконцентрироваться на стратегических и сложных вопросах.

Несмотря на большое число ощутимых преимуществ и большое число возможных направлений применения, технологии искусственного интеллекта не могут полностью заменить человека. При работе с талантами, где требуется нестандартный подход и новые креативные решения, при решении нестандартных задач, а также в вопросах стратегического развития HR-подразделения, современные технологии еще долго не смогут заменить человека. Здесь нужно талантливые, вовлеченные и хорошо образованные специалисты по управлению человеческими ресурсами, которые будут способствовать развитию кадрового подразделения и кадровой работы в компании в целом, а также контролировать работу, выполняемую искусственным интеллектом. Таким образом, можно говорить об изменении числа задач и требуемых компетенций у современного специалиста по персоналу, одной из которых должна быть готовность внедрять и использовать технологии искусственного интеллекта в своей профессиональной деятельности.

### **Список литературы**

1. Боты на работе: как автоматизация в сфере HR меняет бизнес-процессы [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://spb.hh.ru/article/31427> (дата обращения: 26.01.2024).

2. Малеева В.А., Романова Е.В. Перспективы использования чат-ботов в HR-секторе // Сервис в России и за рубежом. 2023. Т. 17. №1. С. 180-191.

3. Designing an HR Chatbot to Support Human Resource Management [Электронный ресурс] - Режим доступа: [https://www.researchgate.net/publication/341710025\\_Designing\\_an\\_HR\\_Chatbot\\_to\\_Support\\_Human\\_Resource\\_Management#fullTextFileContent](https://www.researchgate.net/publication/341710025_Designing_an_HR_Chatbot_to_Support_Human_Resource_Management#fullTextFileContent) (дата обращения: 03.01.2024).

4. HR Based Interactive Chat bot (PowerBot) [Электронный ресурс] - Режим доступа: [https://www.researchgate.net/publication/342685667\\_HR\\_Based\\_Interactive\\_Chat\\_bot\\_PowerBot](https://www.researchgate.net/publication/342685667_HR_Based_Interactive_Chat_bot_PowerBot) (дата обращения: 06.01.2024).

5. HR-bot: что это такое, как он помогает [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://sberbs.ru/announcements/hr-bot-cto-eto-takoe-kak-pomogaet> (дата обращения: 01.01.2024).