

Лизовская Вероника Владимировна

к.э.н., доцент кафедры экономической теории
Санкт-Петербургский государственный
университет промышленных технологий и
дизайна
доцент кафедры государственного и
муниципального управления
Санкт-Петербургский университет технологий
управления и экономики
Санкт-Петербург, Россия
lizovskaya.vv@mail.ru

Veronika V. Lizovskaya

Ph.D., Associate Professor, Department
of Economic Theory
St. Petersburg State University of
Industrial Technologies and Design
Associate Professor of the Department
of State and Municipal Administration
St. Petersburg University of Management
Technologies and Economics
Saint Petersburg, Russia

**ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРИМЕНЕНИЯ
ЧАТ-БОТОВ В РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ**

**MAIN AREAS OF APPLICATION
OF CHAT BOTS IN HR-PROCESSES**

Аннотация

Интеграция HR-чат-ботов производит революцию в сфере управления человеческими ресурсами. Они меняют методы работы HR-отделов, предлагая решения для оптимизации процессов, повышения качества обслуживания сотрудников и создания более эффективной рабочей среды. Как и во многих других сферах, основная цель чат-бота в сфере управления персоналом — это автоматизировать и оптимизировать трудоемкие и повторяющиеся задачи, связанные с работой с сотрудниками. Статья посвящена анализу тех направлений работы с персоналом, где внедрение чат-ботов уже нашло активное применение и показало свою эффективность.

Ключевые слова:

управление персоналом, найм и адаптация персонала, HR-процессы, искусственный интеллект, чат-бот

Abstract

The integration of HR chatbots is revolutionizing the field of human resource management. They are changing the way HR departments work, offering solutions to streamline processes, improve employee experiences and create more efficient work environments. As in many other industries, the main goal of a chatbot in HR is to automate and streamline time-consuming and repetitive tasks associated with working with employees. The article is devoted to the analysis of those areas of work with personnel where the implementation of chatbots has already found active use and has shown it's effectiveness.

Keywords:

personnel management, recruitment and adaptation of personnel, HR processes, artificial intelligence, chatbot

Динамичный мир управления человеческими ресурсами трансформируется благодаря внедрению интернет-технологий – уже сегодня сложно себе представить кадровую работу без специализированных программ, а также инструментов HR-аналитики. При этом все чаще можно услышать и о внедрении элементов искусственного интеллекта, так чат-боты активно внедряются в процессы работы департаментов управления персоналом в крупных компаниях [1, 5].

Эти инструменты на основе искусственного интеллекта создают новые парадигмы в управлении персоналом. От автоматизации рутинных задач до предоставления стратегической информации – чат-боты для HR оказываются

бесценным активом. Рассмотрим основные наиболее популярные направления применения чат-ботов в сфере управления персоналом.

Первым направлением работы HR-менеджера, где чат-боты получили наиболее активное применение, является процесс найма. Чат-боты для HR меняют ситуацию в сфере подбора персонала, автоматизируя и оптимизируя различные аспекты процесса найма. Первоначально они проводят первичную проверку заявок, быстро анализируя резюме для выявления подходящих кандидатов на основе заранее определенных критериев. Помимо ускорения цикла набора персонала, они также обеспечивают справедливый и беспристрастный первоначальный отбор.

Чат-боты могут привлекать потенциальных кандидатов к предварительным собеседованиям, задавать соответствующие вопросы и оценивать их интерес и пригодность для этой должности. Такой двухуровневый подход значительно снижает нагрузку на специалистов по персоналу, позволяя им сосредоточиться на более тонких аспектах подбора персонала, таких как личные собеседования и принятие решений.

Так, уже в 2018 году компания Heineken, сейчас ушедшая из России, заявляла о применении чат-ботов для привлечения и отбора интернов [2]. Искусственный интеллект рассказывал кандидатам о программе и ее преимуществах, задавал уточняющие вопросы для оценки их интереса и проверки их соответствия открытой позиции. Таким образом, тот процесс, который всегда является наиболее время и, соответственно, трудо-затратным был оперативно решен с помощью современных технологий.

Компания Ниссан, использовавшая «Виртуального рекрутера» от HeadHunter смогла выстроить воронку найма таким образом, что из 574 кандидатов, откликнувшихся на вакансию, и 386 резюме, выбранных из них, как наиболее соответствовавших профилю вакансии, на собеседование были приглашены 86 человек, 21 из которых были приглашены для дальнейшей проверки, и 7 - успешно выполнили проверку необходимых профессиональных навыков.

Использование чат-ботов может быть крайне продуктивно и на этапе адаптации, который имеет решающее значение для формирования опыта нового сотрудника и восприятия им компании. Чат-боты в сфере управления персоналом могут существенно упростить этот процесс, предоставив новым сотрудникам всю необходимую информацию для более глубокого понимания политики и культуры компании, а также специфики работы в конкретной должности. Они могут помогать с заполнением

различных стандартных корпоративных форм и заявлений, настройкой рабочих учетных записей. Кроме того, чат-боты могут облегчить знакомство с членами команды, тем самым способствуя более быстрой адаптации и повышению эффективности работы команды в целом. Все эти аспекты, конечно, сейчас доступны в основном крупным компаниям, однако они повышают удовлетворенность сотрудников, способствуют более быстрому достижению сотрудником подключению ко всем рабочим процессам и, тем самым, существенно экономят бюджеты компании [3].

HR-боты помогают совершенствовать внутренние коммуникации, распространяя новости и донося актуальную информацию до сотрудников компании. Тем самым, персонал более вовлечен во все внутренние процессы, более мотивирован на достижение нужных компании результатов. А проведение исследований удовлетворенности, отзывов сотрудников по отдельным аспектам работы в компании, которое может быть легко реализовано также с использованием чат-ботов, может привести к постоянным улучшениям как рабочей среды, так и рабочей атмосферы в компании на основе понимания потребностей сотрудников и более полного их удовлетворения, способствовать совершенствованию работы с персоналом, росту удовлетворенности сотрудников от работы, их заинтересованности в результате и достижениях команды [4].

Так, в магазинах «Пятерочка» проводят опрос удовлетворенности новых сотрудников, который реализован в виде диалога с чат-ботом в мобильном телефоне. Чат-бот задает вопросы о том, насколько доволен сотрудник расположением магазина, бытовыми условиями работы, общением с коллегами и начальником, качеством ознакомительных встреч и так далее. По итогам такого исследования компания определяет необходимые направления для совершенствования адаптационного процесса конкретного сотрудника.

Чат-боты HR могут быть применены и в других рутинных HR-задачах, обеспечивая эффективность и последовательность реализации HR процессов, связанных с предоставлением стандартных форм заявлений, их обработкой и регистрацией, контролем времени работы сотрудников, предоставлением информации о социальных гарантиях и многое другое. Эта автоматизация не только может сэкономить время, но и снизить долю рутинных процессов в сфере управления персоналом, оставив больше времени у менеджеров на решение креативных задач и поиск инновационных решений.

Обзоры производительности имеют решающее значение для развития сотрудников и организационного роста. Чат-боты HR помогают в этом процессе, собирая и анализируя данные о производительности, предоставляя информацию, которая помогает проводить справедливые и эффективные оценки. Они также могут облегчить процесс обратной связи, позволяя сотрудникам получать и давать конструктивную обратную связь в структурированной форме. Упрощая оценку производительности, чат-боты HR не только экономят время, но и способствуют созданию более прозрачной и ориентированной на рост системы управления производительностью.

Чат-боты универсальны и могут быть интегрированы в различные платформы, такие как интрасети, веб-сайты компаний, приложения для обмена сообщениями и мобильные приложения. Такое присутствие на нескольких платформах гарантирует, что сотрудники могут получить доступ к кадровой поддержке в любое время и в любом месте, что способствует созданию более взаимосвязанной и эффективной рабочей среды.

Список использованных источников

1. 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. D01:10.5281/zenodo.7810955

2. «Рекрутеры без зарплаты»: пять HR-ботов, которые работают в российских компаниях [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://spb.hh.ru/article/505120> (дата обращения: 07.02.2024)

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 (дата обращения: 09.01.2024)

4. HR Based Interactive Chat bot (PowerBot) [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.researchgate.net/publication/342685667_HR_Based_Interactive_Chat_bot_PowerBot (дата обращения: 09.01.2024)

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: 09.01.2024)