

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/kursovaya-rabota/352773>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Управление персоналом

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К РАССМОТРЕНИЮ РАЗЛИЧНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В HR-СФЕРЕ 7

1.1 Обзор подходов различных авторов к цифровизации HR-сферы 7

1.2 HR-задачи, которые возможно передать искусственному интеллекту 8

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ПРИМЕНЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ООО «БУРГЕР РУС» 12

2.1 Краткая характеристика компании ООО «Бургер Рус» 12

2.2 Анализ используемых современных технологий в HR-сфере в ООО «Бургер Рус» 13

ГЛАВА 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ООО «БУРГЕР РУС» 17

3.1 Мероприятия по совершенствованию использования современных технологий в HR-сфере 17

3.2 Оценка эффективности предложенных рекомендаций 26

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 27

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 29

Работа с персоналом – наилучшее направление для автоматизации несмотря на то, что в управлении персоналом неотъемлемую роль занимает личностная коммуникация. Данная область состоит из множества будничных вопросов, которые возможно поручить искусственному интеллекту. Однако имплементация искусственного интеллекта уже преобразовала подход в области управления человеческими ресурсами. Автоматизация процессов в управлении персоналом – яркий тренд последних лет.

Что касается мнений различных авторов касательно цифровизации HR-сферы, то, например, Четверева Л.В. отмечает, что «сейчас проблема цифровых технологий в управлении персоналом находится на стадии изучения и постепенного внедрения в HR процессы» [8]. Действительно, в настоящее время наблюдается стремительный набор популярности различных современных технологий, в том числе, искусственный интеллект, который активно внедряется в различные сферы, в том числе, в HR-сфере.

Так, HeadHunter осуществил исследование среди российских организаций. Исследование продемонстрировало, что 33% опрошенных полагают, что к 2050 году искусственный интеллект изменит роль человеческих ресурсов, 63% опрошенных полагают, что к тому времени персонал будут набирать роботы, а 47% отмечают, что обучать персонал будет компьютерный интеллект. Чуланова О.Л., Хайбуллова К.Н., а также Матвеева А. В. разделяют данную точку зрения, отмечая, что «цифровизация в HR привела к тому, что начал использоваться искусственный интеллект» [4] и «искусственный интеллект не просто позволяет цифровизировать многие процессы, а делать их эффективнее, повышая производительность труда и дополняя возможности человека» [9].

Одним из направлений также является интегрирование ментальных карт. Ментальные карты — это инструмент визуализации мышления.

Суть карт заключается в использовании не линейной, а радиальной системы записи. Основная тема располагается в центре листа, от нее идут линии-ветки, развивающие и конкретизирующие основную тему. Вместо фраз используют ключевые слова, которые размещаются на ветках. Связь между основной темой и содержанием веток основана на ассоциациях. Процесс создания майндмэп подобен работе мозга, а сама она напоминает нейроны мозга с расходящимися биохимическими импульсами. Темы ментальных карт различаются. Обычно составление ментальных карт используют в следующих случаях.

1. Работа с информацией. Карты используют для сбора и сортировки информации. Что известно о предмете? Свойства, недостатки, особенности, использование — все это легко укладывается в схему ментальной карты.

2. Обучение и запоминание. С помощью метода ментальных карт конспектируют лекции, книги или статьи. Конспектирование превращается в творческий процесс. Одного взгляда на схему будет достаточно, чтобы вспомнить содержание лекции или статьи.

3. Мозговой штурм. Основной темой карты станет проблема, крупными ветками будут решения, а мелкими — особенности или последствия. Когда мозг видит сразу все возможные варианты, происходит интуитивное

озарение.

4. Принятие решений. Рисование стимулируют творческое мышление. Мозг настраивается на поиск эффективного и нестандартного выхода из ситуации.

5. Планирование. Создание проекта, планирование встречи или мероприятия, бюджета или времени. Преимущество ментальных карт перед списком — нелинейность. Можно добавлять детали и вставлять задачи в любое место схемы.

Таким образом, были рассмотрены различные подходы авторов в цифровизации HR-сферы. Одной из основных технологий, активно использующихся в настоящее время, является внедрение искусственного интеллекта.

1.2 HR-задачи, которые возможно передать искусственному интеллекту

Ниже представлены те задачи в сфере HR, которые либо уже переданы в некоторых компаниях искусственному интеллекту, либо могут быть переданы в перспективе.

1. Поиск и оценка кандидатов.

«На этапе подбора персонала, важно максимально быстро выявить и отсеять кандидатов с нежелательными качествами, особенностями и привычками, а также подобрать таких сотрудников, знания, умения и мотивация которых максимально широко закрывали бы потребности компании» [1].

У менеджеров по персоналу появляются трудности при первоначальном поиске работников для организации. Соискатели не читают описание вакансии и направляют резюме, обработка которых занимает достаточно времени. Необходимо на примере робота Веры рассмотреть, каким образом искусственный интеллект даёт возможность обрабатывать резюме и проводить собеседование с кандидатами на вакантную должность, отвечает на вопросы, звонит кандидатам, выбирает лучших, проводит интервью, проводит видео-собеседование. Это сервис, который предоставляет возможность находить персонал во много раз быстрее, нежели менеджеры по персоналу. Компания МТС использовала возможности робота Веры с целью поиска персонала, оказалось, что откликов на вакансию за месяц получено было 5000, число звонков, которые совершила Вера составили 4000, а также Вера отправила 37000 сообщений на электронную почту, 100 соискателей прошли видео-интервью.

Менеджеры по персоналу, рекрутеры освобождены от рутинной работы и подключаются уже на финальных этапах отбора персонала.

На рынке труда существуют, в том числе, и готовые платформы для оптимизации рекрутинга. На подобных платформах робот сможет оценить резюме, задать вопросы по телефону, проанализировать видео-интервью.

2. Адаптация новых сотрудников. Одна из сложных HR-задач, особенно если организация функционирует в удалённом формате, ввести в курс дела новых сотрудников, не отвлекая опытных коллег, в данном случае окажут помощь виртуальные ассистенты. Посредством чата-бота, к примеру, в Telegram, возможно адаптировать сотрудника к новым условиям труда. HR-бот заменяет наставника, а также специалиста по персоналу, постепенно предоставляет все сведения об организации, от истории создания компании до указания мест, где возможно передохнуть и пообедать. По завершении срока испытания система производится опрос:

- ожидания новых работников подтверждены либо нет;
- первые месяцы работы стали комфортными либо нет.

Подобные сведения позволяют улучшить механизм адаптации новых работников.

3. Комплексная оценка сотрудников. Измерить качество работы и оценить персонал вручную – сложный и длительный процесс, который сопряжён с человеческими факторами. Инструменты на основании искусственного интеллекта делают это достаточно быстро, и объективно. Например, система HR-аналитика позволяет автоматически выявить неформальных лидеров. Она комплектует поведенческую аналитику, осуществляет опросы коллег, а программа предоставляет отчёт по результативности каждого специалиста и сотрудника. Данные сведения оказывают помощь руководителю по принятию доказанных решений в оценке сотрудников.

4. Предотвращение выгорания и увольнение работников.

В подобной области существуют специализированные программы, которые предоставляют возможность отслеживать степень стресса сотрудников, предупреждать выгорание и снизить текучесть кадров. Система определяет тревожные ситуации, такие как снижение активности на протяжении длительного периода времени. Платформа предоставляет отчёт с критериями выгорания сотрудников и причинами их неудовлетворённости работой. Сотрудникам предоставляются советы, каким образом исправить ситуацию до того, как человек напишет заявление об увольнении. На решение подобной проблемы ориентирована

система распознавания речи, существуют специализированные голосовые боты. При телефонном опросе бот фиксирует особенности голоса, проведёт анализ данных и предоставит отчёт о выгорании, предложит рекомендации по удержанию квалифицированных специалистов.

5. Развитие сотрудников и тестирование интеллекта.

В подобной области существует значительное число способов для проверки знаний сотрудников. Это чат-боты, проверяющие знания у персонала, оценивая их интеллект, проводя специализированные опросы по области деятельности. Помимо этого, существуют виртуальные преподаватели, которые проводят видео-уроки, в то же время выглядят как живой человек, существуют роботы, которые умеют поддерживать диалог, слушать и распознавать эмоции собеседника.

В учебном процессе, в том числе, применяются в настоящее время роботы-симуляторы. Понятие искусственного интеллекта неразрывно связано с робототехникой. Робот-машина, которая умеет воспринимать окружающую действительность, её интерпретировать и действовать соответствующим образом, то есть думать [7].

6. Система оплаты труда. Мотивация персонала.

Искусственный интеллект в режиме реального времени контролирует исполнение индивидуальных норм выработки в любой сфере деятельности, показатели эффективности работы, что приводит к измерению производительности труда и к оплате за эффективность.

7. Автоматизация документооборота. Данная функция уже существует во многих организациях. Пример – это голосовой помощник с искусственным интеллектом, он позволяет обрабатывать входящие звонки, определяет причину обращения, задавая вопросы. Программа автоматизации записывает диалог, формирует заявку и создаёт необходимые документы.

Довольно часто искусственный интеллект связывают с автоматизацией работы и, следовательно, с исчезновением рабочих мест. Тем не менее, применение в работе HR-ботов предоставляет возможность освободить человека от утомительной и монотонной работы, что предоставит ему возможность посвятить собственное время наиболее значимым задачам.

Таким образом, было рассмотрено современное состояние цифровизации в HR-сфере, в том числе, основные технологии, используемые на данный момент, а также взгляды специалистов на уровень цифровизации HR-сферы.

1. Верна В.В., Лизунова В.Э./Цифровизация подбора и отбора персонала в организациях// В сборнике: Современный менеджмент: проблемы и перспективы. Сборник статей по итогам XVI международной научно-практической конференции. Санкт-Петербург, 2021. С. 625-629.
2. Кулешов С.М., Пантелеева Т.А. Digital-рынок: ключевые тренды и направления развития отдельных сегментов – Образование. Наука. Научные кадры. – 2017 – № 3 – С. 98-101.
3. Маслова В.М. Система рекрутинга с элементами искусственного интеллекта // Экономические системы. – 2018 – Т. 11 – № 1 (40). – С. 56-59.
4. Матвеева А.В. /Искусственный интеллект в HR: преимущества.// В сборнике: Парадигмальные установки естественных и гуманитарных наук: междисциплинарный аспект. Материалы XVI Международной научно-практической конференции. В 3-х частях. Ростов-на-Дону, 2021. С. 744-747.
5. Пантелеева Т.А., Арустамов Э.А., Максаев А.А. Возможности искусственного интеллекта в управлении кадровыми ресурсами в условиях свободного предпринимательства // Интернет-журнал «Отходы и ресурсы», 2019 №3, с. 1-9.
6. Фатеева Н. Б., Петрякова С. В., Алимарданова Н. А., Радионова С. В./Цифровизация HR-про-цессов: правовое обеспечение// Аграрное образование и наука. 2021. № 1. С. 7.
7. Фатеева Н.Б., Петрякова С.В., Петрова Л.Н., Алимарданова Н.А., Радионова С.В. /Цифровая трансформация в образовании// Образование и право. 2022. № 4. С. 236.
8. Четверева Л.В. Использование цифровых технологий и искусственного интеллекта при подборе персонала В.Л. / В сборнике: Современная Наука В Условиях Модернизационных Процессов: Проблемы, Реалии, Перспективы.// Сборник статей по материалам международной научно-практической конференции 2020. С. 123-127.
9. Чуланова О.Л., Хайбуллова К.Н./Исследование применения технологий искусственного интеллекта в управлении персоналом современных организаций// Вестник евразийской науки. 2020. Т. 12. № 1. С. 69.
10. Международные тенденции в сфере управления персоналом: результаты исследования: ООО «Делойт Консалтинг». — Р., 2020 — 47 с. [Электронный источник] – URL:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ru/Documents/human-capital/russian/hc-trends-2020-Russia.pdf>

(дата обращения: 28.04.2023).

11. Официальный сайт Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ). [Электронный источник] – URL: <https://www.who.int/ru> (дата обращения: 28.04.2023).

12. Amirova E.F., Voronkova O.Yu., Pyurveeva K.A., Shatalov M.A., Panteleeva T.A., Sorokina O.A. Functioning of agroindustrial complex in the conditions of digital economy – International Journal of Mechanical Engineering and Technology. – 2018 – Т. 9 – № 12. – с. 586–594.

13. HRM Market Size Worth \$30.0 Billion By 2025 [Электронный источник] – URL: <https://www.grandviewresearch.com/press-release/global-human-resource-management-hrm-market> (дата обращения: 28.04.2023).

14. HR Digital: тренды и цифровые технологии в управлении человеческими ресурсами [Электронный источник]. – URL: <http://hr-elearning.ru/hr-digital-trendy-i-tekhnologii-2019-goda-o-kotorykh-govoryat-hr/> (дата обращения: 28.04.2023).

15. McKinsey — "The future of work after COVID-19", 2021. [Электронный источник] – URL: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/the-future-of-work-after-covid-19> (дата обращения: 28.04.2023).

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/352773>