

Секция «Большие данные и искусственный интеллект в государственном и корпоративном управлении»

Применение искусственного интеллекта в управлении персоналом

Научный руководитель – Петрунин Юрий Юрьевич

Пугачева Анна Евгеньевна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Кафедра управления персоналом, Москва, Россия

E-mail: anpugacheva@mail.ru

В научной литературе отсутствует общепринятое определение понятия искусственный интеллект (ИИ). На современном этапе развития технологий ИИ целесообразно понимать как способность программ решать отдельные проблемы и задачи для достижения конкретных поставленных целей.

Практика показывает, что применение технологий ИИ далеко не всегда приводит к успеху, может иметь следствием напрасно потраченные средства и формирование у сотрудников негативной установки или, по меньшей мере, излишнего скептицизма по отношению к такого рода инновациям. Оценка реальных возможностей использования ИИ в управлении персоналом помогает избежать этого. В современной специальной литературе обращается основное внимание на успешный опыт применения технологий ИИ в отдельных областях управления сотрудниками. При этом почти нет комплексных исследований, которые помогали бы руководителям принимать эффективные решения в области внедрения ИИ в управлении персоналом. Данная статья призвана помочь руководителям в определении возможностей применения искусственного интеллекта в различных областях управления персоналом.

Понятие ИИ охватывает такие его проявления, как машинное обучение, прогнозная аналитика, глубокое обучение, нейронные сети, обработка естественного языка и другие. В зависимости от бизнес-цели для достижения конкретных операционных целей можно использовать одну или несколько вышеперечисленных технологий искусственного интеллекта.

В управлении персоналом компании часто используют искусственный интеллект для улучшения кадровых процессов. Например, прогнозная аналитика и машинное обучение используются для того, чтобы понять, как происходит сокращение и набор кадров. Прогнозную аналитику можно использовать почти в каждой части HR: рекрутинг, удержание, обучение и развитие, и т.д. [1,5]

Рассмотрим более подробно возможности применения ИИ в различных областях управления персоналом. В отборе персонала искусственный интеллект помогает менеджерам определить наилучших кандидатов [7]. Современные виртуальные помощники могут сверять данные из резюме с перечнем навыков и черт, необходимых для конкретной должности. Имея богатую базу данных прошлых кандидатов, менеджеры по найму могут использовать искусственный интеллект для поиска подходящих кандидатов для новых вакансий.

ИИ может быть полезен в автоматизации административных задач. Автоматизация задач с помощью технологий искусственного интеллекта позволяет освободить кадровых специалистов от рутинной работы для использования уникальных человеческих способностей, таких как критическое мышление, креативность и эмпатия [6,8]. Например, вопросы распределения офисных помещений или планирование интервью могут быть делегированы ИИ для освобождения времени на решение творческих задач.

Еще одной областью управления персоналом, в которой используются технологии искусственного интеллекта, является адаптация сотрудников. С помощью искусственного интеллекта можно облегчить и ускорить процесс адаптации сотрудников в организации [9]. Например, алгоритмы искусственного интеллекта могут быть использованы для брифинга о профиле работы и задачах информирования сотрудников о важных контактах компании и др.

Удержание сотрудников — еще одно направление применения ИИ в управлении персоналом. Существует практика использования платформ искусственного интеллекта для выявления сотрудников, которые задумываются об уходе из организации [4, 2]. Эти платформы отслеживают компьютерную активность сотрудников, анализируют полученные данные, выявляют отклонения от нормы и составляют отчет работодателю, что помогает обнаружить наличие проблемы и найти способы ее решения до проявления неблагоприятных последствий для сотрудников и компании.

ИИ все шире применяется в обучении сотрудников. Он позволяет провести анализ потребности в обучении на основе существующих данных о прошлых профилях работы и навыках. Углубленный анализ позволяет менеджеру узнать, какие сотрудники нуждаются в обучении и в какой области.

Наконец, алгоритмы, предназначенные для анализа траектории обучения сотрудника, также могут быть использованы для прогнозирования наилучшего карьерного пути, что поможет HR-менеджерам при построении системы управления карьерой.

В настоящее время можно наблюдать увеличение значимости искусственного интеллекта в деловом мире. Технологии ИИ вносят изменения в то, как менеджеры определяют вознаграждение и производят повышение, как они принимают решения о продвижении и обучении. Растущее использование ИИ в управлении персоналом, однако не означает, что его применение всегда приводит к успеху.

В целом, использование ИИ в такой области, как управление персоналом, может принести пользу только в том случае, если это делается взвешенно, на основе анализа реальных возможностей его применения, осторожно, обращая внимание на интересы сотрудников и всей компании.

Источники и литература

- 1) Чугреев В. Л., Баданин Д.А. Использование прогнозной аналитики в информационно-аналитических системах поддержки принятия решений // Молодой ученый. 2016. № 6 (110). С. 49-52.
- 2) Чуланова О.Л., Фомина Е.В. Возможности применения VR и искусственного интеллекта в управлении персоналом // Журнал экономических исследований, 2019. Т. 5. № 3. С. 3-7.
- 3) McKinsey & Company: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/artificial-intelligence/ai-adoption-advances-but-foundational-barriers-remain>
- 4) CNBC: <https://www.cnbc.com/2019/04/03/ibm-ai-can-predict-with-95-percent-accuracy-which-employees-will-quit.html>
- 5) Oracle: <https://www.oracle.com/a/ocom/docs/hr-analytics-report-ipaper.pdf>
- 6) The Straits Times: <https://www.straitstimes.com/business/banking/meet-jim-dbs-virtual-recruiter>
- 7) Forbes: <https://www.forbes.com/sites/jeannemeister/2019/01/08/ten-hr-trends-in-the-age-of-artificial-intelligence/#72a15af83219>

- 8) Eightfold: https://pages.eightfold.ai/Report_Talent_Intelligence_and_Talent_Management.html
- 9) Glassdoor: <https://b2b-assets.glassdoor.com/the-true-cost-of-a-bad-hire.pdf>