

ВНЕДРЕНИЕ ДИДЖИТАЛ-ТЕХНОЛОГИЙ В УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНИЗАЦИИ: ОБОБЩЕНИЕ ОПЫТА ОТЕЧЕСТВЕННЫХ И ЗАРУБЕЖНЫХ КОМПАНИЙ

В статье описывается опыт отечественных и зарубежных компаний, которые внедряют диджитал-технологии в процесс управления персоналом. Выделяются преимущества и недостатки диджитал-революции, проблемы, которые могут возникнуть при внедрении современных инструментов в практику управления персоналом.

Ключевые слова: диджитализация, искусственный интеллект, роботы, управление персоналом.

Хотя такая наука как управление персоналом всегда активно развивалась, особенно значительные изменения происходят в настоящее время [8; 9]. Сейчас вообще много говорят о диджитализации. Больше количество компаний стараются быть в «тренде», на слуху такие гиганты, как Apple, Google, IBM и т. д. Компании постепенно внедряют новые технологии, автоматизируют производственные процессы. Например, в Латвии, на заводе по производству биоэтанола в рабочем процессе на одной линии принимает участие всего один специалист, обслуживающий данную линию. Он смотрит на мониторы и следит за работой оборудования.

Что же такое диджитализация? Это перевод информации в нули и единицы. Данный процесс дает возможность обрабатывать значительные объемы данных и при этом затрачивать минимальное количество времени. Вследствие этого создается множество приложений, которые упрощают работу. К примеру, хорошо знакомый Skype позволяет общаться с человеком, который находится в любой точке земного шара. Данный сервис повсеместно применяется рекрутерами, которые по видеосвязи проводят собеседования с кандидатом на вакантное место. Вследствие чего, экономится время обеих сторон, кандидату не нужно никуда ехать, как и рекрутеру, достаточно лишь наличие компьютера с выходом в интернет.

Для бизнеса диджитализация явление неоднозначное, с одной стороны, многие профессии канут в лету, так как их попросту заменят боты-консультанты, адаптированные приложения и т. п., что в свою очередь снизит затраты «продвинутому предпринимателю», но с другой стороны, все тот же бизнес потеряет потенциальных клиентов, так как численность платежеспособного населения уменьшится и вследствие чего многие уже не смогут покупать продукцию или услуги.

* Эпов Евгений Анатольевич – магистрант, кафедра экономики труда и управления персоналом, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, jack_epoff@mail.ru.

Банки внедряют искусственный интеллект, создаются приложения, которые заменяют финансовых консультантов, аналитиков, прогнозистов и т. п. К примеру, такие Тинькофф и Рокетбанк, вообще не имеют розничных отделений, и выполняют свои функции исключительно дистанционно. Сбербанк внедрил виртуального помощника в свое мобильное приложение, который помогает рассчитать бюджет и проанализировать затраты. Все это говорит о диджитализации банковских процессов посредством внедрения искусственного интеллекта. Интернет-банкинг становится неотъемлемой частью повседневной жизни и работы [6].

Роботы казались явлением из будущего, но это уже настоящее, они становятся обыденностью. Робот Вера тому подтверждение. Робот, который выполняет функции рекрутера значительно быстрее человека. Вера способна за час обзвонить 10 тыс. потенциальных кандидатов, человеку такое не под силу. Виртуальный робот самостоятельно найдет резюме в интернете и совершит звонок. Вера женским голосом проведет с интервью и определит, подходите ли кандидат организации. Она также имеет функции видеозвонка. Все это делается для экономии времени работодателя, за которым остается окончательное решение в выборе персонала. В будущем разработчики планируют научить Веру обучать людей и направлять их в командировку, если это необходимо [7].

VCV – за данной аббревиатурой скрывается целый диджитал-инструмент по подбору персонала. Видеоинтервью появилось относительно недавно, но уже зарекомендовало себя, как один из эффективных инструментов рекрутинга. Работа сервиса заключается в записи видео по конкретному сценарию, составляется список необходимых вопросов, на которые должен будет ответить потенциальный кандидат и сделать это посредством записи видеоинтервью. Данный инструмент, значительно экономит время, так как кандидат может записать видео в любое удобное для него время и загрузить его на облако, а рекрутер, также в подходящий для него промежуток времени, может это видео посмотреть и обработать. При этом на записи видно человека, что позволит исключить эффект неожиданности, менеджер уже будет знать, кто к нему придет, по крайней мере внешность соискателя будет раскрыта. Соискателю на ту или иную должность, конечно же, лучше подготовиться к интервью, изучить компанию, миссию и т. п., потому как менеджеры любят конкретику, мало кого интересует детство или хобби соискателя, важно лишь то, что он может предложить организации.

Джош Берсин – легенда среди специалистов в области Human Resource Management, утверждает, что главными трендами на рынке HR являются облачные системы, такие предлагают, например, SAP, SuccessFactors, Oracle и Workday. Вторым сегментом на рынке специалист выделяет мобильные и онлайн приложения для HR. Третий сегмент на рынке – это программное обеспечение для обучения, которое позволяет производить курсы, управлять ими, следить за успехами персонала. Также Джош Берсин отмечает, что перегружать технологиями работников не стоит, так как растет напряженность, сотрудники переутомляются от большого количество информации, все должно быть в меру. Искусственному интеллекту, по мнению специалиста, достанется подбор персонала, что в принципе не является неожиданностью, многие компании уже давно рабо-

тают в этом направлении в части подбора. И все же, Джош Берсин придерживается мнения, что кардинально процесс управления персоналом в ближайшее 10–20 лет не изменится, люди по-прежнему будут выстраивать стратегию, заниматься наставничеством, а также проводить HR-аналитику [2].

Борис Вольфсон – директор по развитию HeadHunter, рассуждает, что на российском рынке происходит незаметная революция в области HR. Отечественные компании разрабатывают инструменты, позволяющие автоматизировать процессы за счёт анализа больших объёмов данных. Они создают роботов с искусственным интеллектом, выполняющих алгоритмы и рутинную работу. Запускают чат-ботов, которые взаимодействуют с соискателем и предлагают ему подходящие вакансии. Но российский рынок HR Tech ещё молод, а инвесторы зачастую не понимают, почему им стоит вкладываться в этот сектор. Регулярно инвестировать в собственные разработки под силу только крупным HR-компаниям и интернет-гигантам, поэтому стартапы в данный момент отстают из-за нехватки финансирования. Также эксперт определил главные тренды ближайших 5–10 лет. Во-первых, регионализация рекрутинга, интернет-покрытие расширяется, и онлайн-рекрутинг становится популярным в регионах, малых городах и небольших населённых пунктах в России. Во-вторых, в современном веке тотальной нехватки времени люди ищут информацию при помощи гаджетов, которые всегда под рукой. Эта тенденция стала причиной стремительного развития мобильных приложений. Общая картина, по мнению Бориса Вольфсона, будет неоднозначной, потому как поведет себя стартап-индустрия в HR, предсказать сложно. Однако у рынка хороший потенциал, появятся специалисты в сфере разработки искусственного интеллекта, в результате HR будет полностью автоматизирован [1].

В компаниях по-разному применяют диджитал-инструменты, к примеру, знакомый всем нам Uber (Убер) – американская международная частная компания из Сан-Франциско, создавшая одноимённое мобильное приложение для поиска, вызова и оплаты такси или частных водителей. С помощью приложения Uber заказчик резервирует машину с водителем и отслеживает её перемещение к указанной точке. Процессы рекрутинга, обучения, оценки в Убер исключительно автоматизированные и выполняют свою работу в онлайн режиме.

KFC (международная сеть ресторанов, специализирующихся на блюдах из курицы) также не обошла стороной диджитализацию, HR-департамент KFC уже использует в корпоративных тренингах элементы геймификации, постоянно увеличивая объём digital-технологий в обучении: так, для сотрудников компании был создан видеотур по ресторану в формате 360 градусов, который можно посмотреть с помощью VR-очков. Такой подход к обучению отвечает потребностям молодого поколения и помогает кандидатам сформировать реалистичные ожидания от будущей работы, а значит, сэкономить время и деньги.

В Сбербанке автоматизация HR-процессов направлена на сокращение сроков принятия кадровых решений, а диджитализация HR-сервисов – на повышение доступности и удобства их использования сотрудниками. Ключевым элементом данной системы будет являться платформа SAP Success Factors, которая объединит следующие процессы по Группе: подбор, адаптацию, карьерное развитие,

обучение, HR-аналитику. По результатам пилотного проекта в системе SAP Success Factors 12 тыс. сотрудников прошли оценку компетенций по методу 360, а 6,7 тыс. сотрудников составили индивидуальные планы развития и спланировали свое обучение на 2018 г.

При всех плюсах диджитализации не обошлось и без минусов. Вот, к примеру, в Сбербанке, планируют заменить часть своих сотрудников роботами. Объясняется это тем, что роботы помогут справиться людям с нагрузкой в пиковые моменты, а также работать по праздникам. Представители Сбербанка отмечают, что роботы будут просто увеличивать производительность людей, а не полностью заменять их труд. Роботизация в Сбербанке произойдет в трех сферах – в промышленно-коллаборативной робототехнике, в логистике и беспилотных транспортных средствах. Кроме того, роботы могут использоваться как ассистенты и персональные сервисные помощники. И все идет к тому, что консультантов и многих других в сбербанке ждет увольнение, либо переобучение в лучшем случае [3].

Ученые из Уральского федерального университета (УрФУ) разработали робота «Канатоход», который осуществляют диагностику линий электропередач (ЛЭП) на предмет неисправностей и при необходимости наносит на грозоотводный трос антикоррозийное и антигололедное покрытие. В результате электромонтеры могут в скором будущем остаться без работы. Весной 2018 г. «Канатоход» привлек своего первого клиента – госкомпанию Dubai Electricity and Water Authority [4].

В начале января 2017 г. тайваньский производитель электроники Foxconn объявил, что в три этапа автоматизирует все свои заводы в Китае. Айфоны, телевизоры, игровые приставки – скоро большинство устройств на фабриках компании будут производить роботы, которые придут на смену 500 000 сборщиков.

К началу прошлого года уже 10 конвейеров Foxconn работали без участия человека, а в ближайшие 2–4 года количество роботов-фоксботов – на производстве перевалит за миллион. Тайваньская компания служит хорошим примером диджитализации. Foxconn не только автоматизирует свои фабрики, но и самостоятельно производит роботов, которые на этих фабриках трудятся. Производственный цикл замыкается, вытесняя человека на периферию.

Tesla наладила выпуск электромобилей Model 3 при активном содействии робототехники. Крупнейший производитель кроссовок Nike стремится как можно скорее сократить излишки за счет автоматизации и ставит под угрозу около полмиллиона рабочих мест в развивающихся странах. Не отстает и конкурент – компания Adidas, которая уже поставляет в магазины партии кроссовок, пошитых роботами.

Пока гиганты только включаются в гонку, малоизвестные азиатские фабрики полностью переходят на автоматизированные системы и уже экономят на зарплатах сотрудникам. На шанхайской Cambridge Industries Group работает всего 700 человек с зарплатой 7 000 долл. в год. Роботы выполняют 66 % функций, но скоро им поручат уже 90 % задач.

Производитель мобильных телефонов Changying Precision Technology уволил 90 % сотрудников, оставив всего 60 человек. В результате продуктивность

только выросла, причем на 250 %. От Китая не отстают и США – за 5 лет число роботов на американских заводах выросло на 20 %. А за 9 лет число промышленных роботов в США возрастет уже на 300 %.

Упомянутые примеры говорят сами за себя – очевидно, что скоро сборщики, наладчики и аппаратчики останутся без работы. Этот факт подтверждают и аналитики. По данным PwC, чем больше в стране рабочих мест, требующих выполнения рутинных задач, тем больше ее население рискует остаться без работы в условиях автоматизации. Рискуют остаться без работы также обладатели низких доходов – те, кто получает меньше 20 долл. в час. По прогнозам McKinsey, машины уже могут заменить 90 % резчиков, сварщиков и паяльщиков. Стоит доверять и прогнозам ВЭФ, согласно которым к 2020 г. автоматизация приведет к потере 5 млн рабочих мест в 15 странах, причем больше всего пострадают низкоквалифицированные сотрудники.

В 2017 г. многие говорили о налогах на труд роботов. Сейчас появились и другие идеи, например, введение квот на количество людей на производствах или создание маркировок «Сделано людьми», которые повысили бы стоимость товаров. Но пока это лишь теория.

Однако роботизированные манипуляторы тянутся не только к синим, но и к белым воротничкам. Многие эксперты, в том числе аналитики ОЭСР, отмечают, что за последние годы доля среднего класса сократилась – и продолжает сокращаться. На сегодняшний день диплом о высшем образовании перестал служить гарантом трудоустройства [5].

И что же нам ждать от диджитализации в управлении персоналом?! Однозначно, множество простых профессий канут в лету, какие-то профессии переименуются и будут носить другое название, но то, что они перестанут существовать в традиционном виде, – это факт. Также диджитализация будет означать наступление нового времени, времени цифрового, за которым наше будущее, но вот каким оно будет, светлым или мрачным, пока неясно.

Список использованной литературы

1. Вольфсон Б. Цифровизация маркетинга прошла в конце 2000-х, а в HR только началась [Электронный ресурс] / Б. Вольфсон // HeadHunter. – 27.09.2018 г. – Режим доступа: <https://www.cossa.ru/234/222477>.

2. Волкова О. В большинстве компаний доступно слишком много технологий [Электронный ресурс] / О. Волкова // Ведомости. – 10.09.2018 г. – Режим доступа: <https://www.vedomosti.ru/partner/characters/2018/09/06/780171-dzhosh-bersin>.

3. Иванов С. Сбербанк заменит часть сотрудников роботами [Электронный ресурс] / С. Иванов // Хайтек. – 16.07.2018 г. – Режим доступа: <https://hightech.fm/2018/07/16/sber>.

4. Иванов С. Робота научили наносить на ЛЭП покрытие против коррозии [Электронный ресурс] / С. Иванов // Хайтек. – 19.07.2018 г. – Режим доступа: <https://hightech.fm/2018/07/19/lep>.

5. Красильникова Ю. Главные свидетельства нашествия роботов на рынок труда [Электронный ресурс] / Ю. Красильникова // Хайтек. – 01.03.2018 г. – Режим доступа: https://hightech.fm/2018/03/01/automation_2018.

6. Кривушин И. Большой Digital: зачем банкам искусственный интеллект? [Электронный ресурс] / И. Кривушин // AppTractor. – 07.02.2018 г. – Режим доступа: <https://apptractor.ru/info/articles/bolshoy-digital-zachem-bankam-iskusstvennyiy-intellekt.html>.

7. Приходько А. Робот Вера [Электронный ресурс] / А. Приходько // ВИЗАВИ Консалт. – 03.07.2017 г. – Режим доступа: <http://www.vizavi.ru/blog/robot-faith>.

8. Романов Р. Е. Советское государство и рабочие Сибири в годы второй мировой войны: принудительная стратегия социально-трудовой коммуникации / Р. Е. Романов // Историко-экономические исследования. – 2018. – Т. 19, № 3. – С. 303–329. – DOI: 10.17150/2308-2588.2018.19(3).303-329.

9. Атанов А. А. Исторический контекст понятийных оснований экономических систем (на примере «Капитала» К. Маркса) / А. А. Атанов // Историко-экономические исследования. – 2018. – Т. 19, № 2. – С. 167–181. – DOI: 10.17150/2308-2588.2018.19(2).167-181.