

ИНСТРУМЕНТЫ И ПОДХОДЫ К РЕГУЛЯРНОЙ ОЦЕНКЕ И РАЗВИТИЮ СОТРУДНИКОВ С ПОМОЩЬЮ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Тарасова Ольга Валерьевна

Старший преподаватель, Приволжский
государственный университет путей сообщения
Tarasova-olga62@inbox.ru

TOOLS AND APPROACHES FOR REGULAR ASSESSMENT AND DEVELOPMENT OF EMPLOYEES USING DIGITAL TECHNOLOGIES

O. Tarasova

Summary. The article systematizes modern digital technologies that provide a variety of tools and approaches for regular employee assessment and development. Among the large variety, this article describes the following tools and technologies used for personnel assessment and development: performance management systems, platforms for training and development, real-time feedback technologies, analytics tools and artificial intelligence, gamification, mobile applications for self-development, virtual and augmented reality, social platforms for knowledge exchange. The application of artificial intelligence in personnel assessment and development is considered in more detail, which opens up new opportunities to improve the efficiency of these processes. Using the example of large companies Severstal and Sberbank, the practical aspects of using artificial intelligence in personnel assessment and development were considered. The prospects of using artificial intelligence in evaluating the company's personnel are considered. The author comes to the conclusion about the great prospects of artificial intelligence and digital technologies in general in personnel assessment and its development, which will increase the efficiency of personnel management of the enterprise and improve its performance indicators in general.

Keywords: personnel assessment, personnel development, personnel management, digitalization, digital technologies, artificial intelligence.

Аннотация. В статье систематизированы современные цифровые технологии, которые предоставляют множество инструментов и подходов для регулярной оценки и развития сотрудников. Среди большого множества в данной статье охарактеризованы следующие инструменты и технологии, используемые для оценки и развития персонала: системы управления производительностью, платформы для обучения и развития, технологии обратной связи в реальном времени, инструменты аналитики и искусственный интеллект, геймификация, мобильные приложения для саморазвития, виртуальная и дополненная реальность, социальные платформы для обмена знаниями. Более детально рассмотрено применение искусственного интеллекта в оценке и развитии персонала, которое открывает новые возможности для повышения эффективности этих процессов. На примере крупных компаний Северсталь и Сбербанк были рассмотрены практические аспекты использования искусственного интеллекта в оценке и развитии персонала. Рассмотрены перспективы использования искусственного интеллекта в оценке персонала компании. Автор приходит к выводу о больших перспективах искусственного интеллекта и в целом цифровых технологий в оценке персонала и его развитии, что позволит повысить эффективности управления персоналом предприятия и улучшить показатели его деятельности в целом.

Ключевые слова: оценка персонала, развитие персонала, управление персоналом, цифровизация, цифровые технологии, искусственный интеллект.

Введение

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в современных условиях оценка и развитие персонала представляют собой важный фактор успешной деятельности предприятия, особенно необходимо это учитывать в условиях цифровизации экономики. Новые технологии позволили повысить эффективность работы по управлению персоналом и, в частности, по оценке и развитию персонала. Однако их многообразие требует систематизации и углубленного изучения.

Материалы и методы исследования

Методологической основой исследования стали методы описания, сравнения, аналогии, графический

метод, сопоставление и другие. Информационная база представлена аналитическими исследованиями, а также трудами отечественных экономистов, исследующих внедрение цифровых технологий в управление персоналом предприятия, в том числе в процессы оценки и развития персонала.

Результаты и обсуждения

В условиях быстро меняющихся рынков и технологий, персонал должен быстро адаптироваться к новым требованиям. В этом случае оценка помогает выявить потребности в обучении, а программы развития обеспечивают необходимые навыки и знания. Также оценка персонала помогает определить сильные и слабые стороны сотрудников, что способствует более эффективно-

му распределению задач и ресурсов. Важным аспектом является создание условий для профессионального роста и развития, что способствует удержанию ценных сотрудников в компании. Развитие персонала способствует повышению его квалификации, что напрямую влияет на продуктивность [3]. При этом важно отметить, что оценка и развитие персонала должны быть интегрированы в общую стратегию компании, так как это позволяет выстраивать команды, способные эффективно достигать поставленных целей и адаптироваться к изменениям внешней среды.

Современные цифровые технологии предоставляют множество инструментов и подходов для регулярной оценки и развития сотрудников [7].

Системы управления производительностью (Performance Management Systems) устанавливают цели, отслеживают их выполнение и предоставляют регулярную обратную связь. Они могут интегрироваться с другими HR-системами для сбора данных о производительности.

Платформы для обучения и развития (Learning Management Systems, LMS) дают возможность создавать и управлять обучающими программами, отслеживать прогресс сотрудников и оценивать их навыки. Популярные примеры включают Moodle, Coursera и Udeity for Business. LMS помогает организовать весь цикл образовательного процесса: от разработки контента до проверки знаний учеников [6].

Технологии обратной связи в реальном времени, такие как 15Five или Lattice, позволяют сотрудникам и руководителям обмениваться обратной связью в реальном времени, что способствует более быстрому развитию и улучшению рабочих процессов.

Инструменты аналитики могут собирать данные о продуктивности, вовлеченности и других метриках, помогая HR-специалистам принимать более взвешенные решения. Искусственный интеллект может предлагать персонализированные рекомендации по развитию на основе собранных данных.

Геймификация — использование игровых механик в обучении и развитии, может увеличить вовлеченность сотрудников [9]. Платформы, такие как Bunchball, предлагают решения для геймификации процессов обучения и мотивации.

Мобильные приложения для саморазвития, такие как Khan Academy или Duolingo, позволяют сотрудникам развивать свои навыки в удобное для них время и в удобной форме.

Виртуальная и дополненная реальность (VR/AR) могут использоваться для симуляции рабочих ситуаций и обучения в безопасной среде, что особенно полезно для профессий, требующих практической подготовки [2].

Социальные платформы для обмена знаниями, такие как Microsoft Teams или Slack, позволяют сотрудникам обмениваться знаниями и опытом, создавая культуру совместной работы и обучения. Платформы для обмена знаниями позволяют командам устранять разрозненность информации, облегчая сотрудникам поиск, обмен и использование информации в разных отделах и регионах [11].

Используя эти инструменты и подходы, компании могут не только повысить эффективность оценки и развития сотрудников, но и создать более мотивирующую и поддерживающую рабочую среду.

Более подробного исследования заслуживает применение искусственного интеллекта (ИИ) в оценке и развитии персонала, которое открывает новые возможности для повышения эффективности этих процессов. Во-первых, ИИ используется для анализа больших данных и прогнозирования, так как он способен обрабатывать огромные объемы данных о сотрудниках, включая производственные показатели, результаты оценок и обратную связь, после чего выявляет закономерности и прогнозирует будущую производительность или потребность в обучении. Во-вторых, ИИ применяется для разработки персонализированного обучения, так как с его помощью можно разрабатывать индивидуальные планы развития для каждого сотрудника, учитывая его текущие навыки, карьерные цели и предпочтительный стиль обучения. Такая технология делает процесс обучения более целенаправленным и эффективным. Кроме того, ИИ может автоматически анализировать результаты работы сотрудников, используя заранее заданные критерии и метрики, что снижает субъективность и повышает точность оценки. Тогда как виртуальные ассистенты и чат-боты могут предоставлять сотрудникам информацию о возможностях обучения и развития, а также отвечать на вопросы, связанные с карьерным ростом и профессиональным развитием [1, 8, 10].

Следовательно, применение ИИ в оценке и развитии персонала позволяет компаниям более точно и эффективно управлять человеческими ресурсами, что не только способствует повышению производительности и удовлетворенности сотрудников, но и помогает организациям быстрее адаптироваться к изменениям на рынке и в технологиях.

Результативность внедрения ИИ в системы оценки и развития персонала подтверждают крупные российские компании, использующие его в данной сфере. Так,

в компании Северсталь активно применяют искусственный интеллект для создания и сопровождения электронных обучающих курсов. В рамках дистанционного обучения ИИ используется в нескольких направлениях [4]:

- для генерации текстового контента курсов. В одном из пилотных проектов была использована модель ИИ для написания текстов, обновляющих электронный курс. Специалисты компании имели готовую структуру и понимание потребностей пользователей, что позволило ИИ создать всю теоретическую часть и задания, такие как тесты и интерактивные элементы;
- для создания графических элементов и изображений. Все визуальные компоненты в обновленных курсах были сгенерированы с помощью нейросети;
- для работы со звуком. Ранее синтезированные ИИ голоса звучали «металлически», но сейчас они звучат более естественно и напоминают человеческие, включая русский язык;
- для обработки обратной связи от пользователей. Массовые обязательные курсы, такие как те, что связаны с безопасностью жизнедеятельности и которые прошли 44 тысячи человек, генерируют множество комментариев. Среди них встречаются как положительные отзывы, так и предложения по улучшению. ИИ помогает эффективно кластеризовать эти комментарии, что значительно ускоряет процесс их анализа и ответа на корректирующие замечания.

Для оценки и развития персонала Сбербанк использует собственную разработку — программу «Сбер-

Рост ПРО», основанную на искусственном интеллекте. Она занимается изучением цифровых следов, которые оставляют сотрудники в информационных системах компании. Она использует компьютерные алгоритмы для поиска отклонений от установленных норм и средних показателей. На основе полученных данных система автоматически создает задачи для сотрудников и их руководителей, чтобы те могли устранить выявленные отклонения в своей работе.

Интеллектуальные алгоритмы, внедренные в систему, проводят глубокий анализ множества различных метрик, связанных с производительностью сотрудников. Они помогают выявить ключевые области, которые требуют улучшения для достижения большей эффективности. Эта программа также акцентирует внимание руководства на действительно важных и значимых проблемах, требующих первоочередного решения [5].

Основные функции программы «СберРост ПРО» в сфере оценки и развития персонала представлены на рисунке.

Следовательно, «СберРост ПРО» не только помогает выявлять и устранять недостатки в работе, но и способствует профессиональному развитию сотрудников, одновременно поддерживая оптимизацию рабочих процессов и повышение общей производительности компании.

В перспективе Сбербанк планирует использовать ИИ для оценки эмоционального состояния сотрудника,

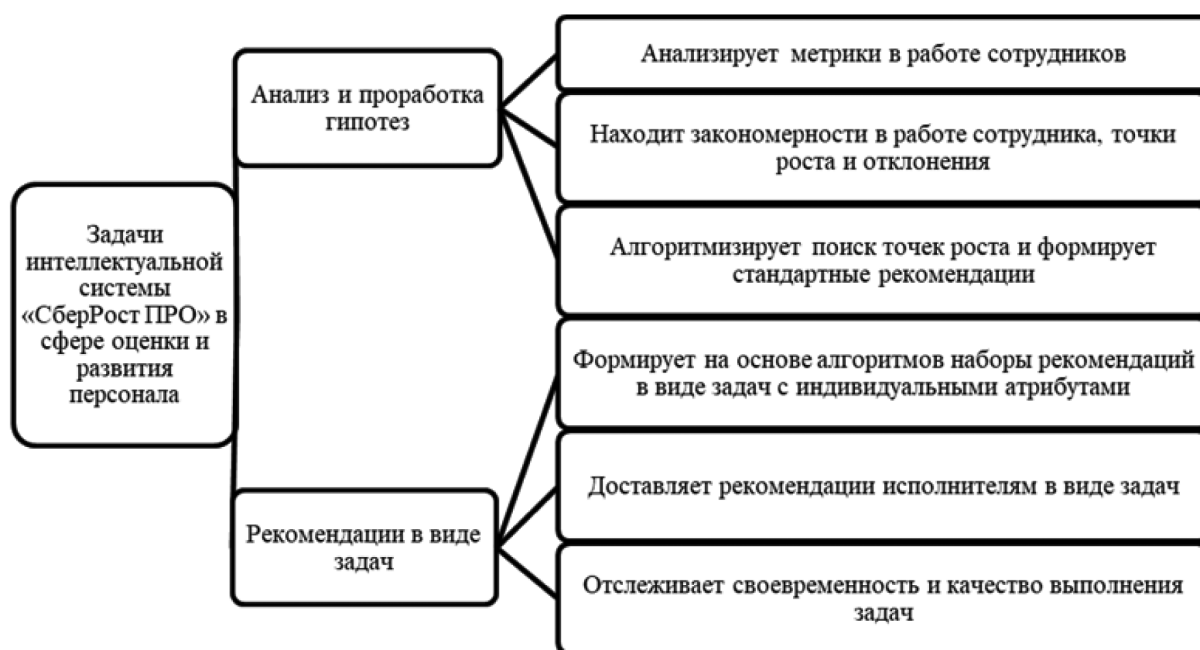


Рис. 1. Задачи интеллектуальной системы «СберРост ПРО» на базе ИИ в сфере оценки и развития персонала ПАО «Сбербанк»

Источник: составлено автором по данным [5]

так как это является важным фактором для повышения эффективности работника и его удержания в организации. В частности, задача состоит в том, чтоб выявлять и прогнозировать подавленное состояние работника на протяжении длительного периода, так как оно влияет на уровень производительности [4].

Показанные примеры свидетельствуют о больших перспективах искусственного интеллекта и в целом цифровых технологий в оценке персонала и его развитии, что позволит повысить эффективности управления персоналом предприятия и улучшить показатели его деятельности в целом.

Выводы

Таким образом, в статье систематизированы современные цифровые технологии, которые предоставляют множество инструментов и подходов для регулярной

оценки и развития сотрудников. Среди них охарактеризованы: системы управления производительностью, платформы для обучения и развития, технологии обратной связи в реальном времени, инструменты аналитики и искусственный интеллект, геймификация, мобильные приложения для саморазвития, виртуальная и дополненная реальность, социальные платформы для обмена знаниями. Более детально рассмотрено применение искусственного интеллекта в оценке и развитии персонала, которое открывает новые возможности для повышения эффективности этих процессов. На примере крупных компаний Северсталь и Сбербанк были рассмотрены практические аспекты использования искусственного интеллекта в оценке и развитии персонала. Автор приходит к выводу о больших перспективах искусственного интеллекта и в целом цифровых технологий в оценке персонала и его развитии, что позволит повысить эффективности управления персоналом предприятия и улучшить показатели его деятельности в целом.

ЛИТЕРАТУРА

1. Батищев, А.В. Автоматизация процесса оценки и развития персонала строительной организации с помощью искусственного интеллекта / А.В. Батищев, И.В. Горчаков // Вестник Академии знаний. — 2024. — № 5(64). — С. 522–529.
2. Григорьева, И.В. Применение технологий виртуальной реальности (VR) и дополненной реальности (AR) в образовании (обзор литературы) / И.В. Григорьева, Р.С. Федченко // Russian Journal of Education and Psychology. — 2023. — Т. 14, № 2-2. — С. 24–30. — DOI 10.12731/2658-4034-2023-14-2-2-24-30.
3. Журавлева, Т.А. Теория и практика в оценке персонала организации с учетом развития ее кадрового потенциала / Т.А. Журавлева, Ю.Р. Шнякина // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. — 2023. — № 6. — С. 33–37.
4. Искусственный интеллект в HR. Кейсы российского рынка 2023. Совместное исследование «Технологий Доверия» и Knomar // Технологии доверия. — URL: <https://data.tedo.ru/publications/ai-in-hr.pdf> (дата обращения: 18.12.2024).
5. СберПост ПРО // СберБизнес. — URL: https://www.sberbank.com/ru/s_m_business/nbs/sberrost-pro (дата обращения: 18.12.2024).
6. Что такое LMS-система: кому она нужна и как выбрать платформу для своих целей // Контур. — URL: https://kontur.ru/talk/spravka/48285-lms_sistema (дата обращения: 18.12.2024).
7. Шпигова, О.В. Цифровые технологии в HR и перспективные направления их реализации / О.В. Шпигова // Экономика и предпринимательство. — 2022. — № 7(144). — С. 1408–1413. — DOI 10.34925/EIP.2022.144.7.283.
8. Artificial Intelligence Applications In HR // The Human Capital Hub. — URL: <https://www.thehumancapitalhub.com/> (date of application: 18.12.2024).
9. Basit, A., Hassan Z., Omar N., Sethu Sh. Gamification: A Tool To Enhance Employee Engagement And Performance // Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry. — 2021. — № 12(5). — pp. 3251-3269.
10. How Artificial Intelligence is Transforming Human Resource Management and Shaping the Future of Work // Ai for social good. — URL: <https://aiforsocialgood.ca/blog/how-artificial-intelligence-is-transforming-human-resource-management-and-shaping-the-future-of-work> (date of application: 18.12.2024).
11. Utilizing Knowledge Sharing Platforms for Better Team Collaboration // Lms portals. — URL: <https://www.lmsportals.com/post/utilizing-knowledge-sharing-platforms-for-better-team-collaboration> (date of application: 18.12.2024).

© Тарасова Ольга Валерьевна (Tarasova-olga62@inbox.ru)
Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»