

**Макарова Елизавета Олеговна**, Магистрант  
Санкт-Петербургский политехнический университет  
Петра Великого, г. Санкт-Петербург  
Makarova Elizaveta Olegovna,  
Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University

**Попазова Ольга Анатольевна**,  
к.э.н., доцент ВШАУ,  
Санкт-Петербургский политехнический университет  
Петра Великого, г. Санкт-Петербург  
Popazova Olga Anatolyevna,  
Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University

## ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СИСТЕМЕ АДАПТАЦИИ ПЕРСОНАЛА DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE PERSONNEL ADAPTATION SYSTEM

**Аннотация:** В статье рассматривается тема внедрения цифровых технологий в систему адаптации персонала на предприятиях. Рассмотрено цифровое решение чат-бот, какие преимущества и недостатки имеет такая модификация. Кроме того, проведено исследование на одной из российских коммерческих компаний о необходимости внедрения такого решения в адаптационную программу организации.

**Abstract:** The article discusses the topic of introducing digital technologies into the personnel adaptation system at enterprises. The digital chatbot solution is considered, what advantages and disadvantages such a modification has. In addition, a study was conducted at one of the Russian commercial companies on the need to introduce such a solution into the organization's adaptation program.

**Ключевые слова:** адаптация персонала, цифровые технологии, чат-бот

**Keywords:** staff adaptation, digital technologies, chatbot

В современную эпоху цифровые технологии произвели революцию в подходе организаций к адаптации и развитию персонала. Эти технологии позволили компаниям оптимизировать процессы подбора персонала, повысить эффективность обучения и развития сотрудников и улучшить общую коммуникацию внутри рабочей силы. Благодаря растущей тенденции использования цифровых инструментов, таких как искусственный интеллект, анализ данных, виртуальная реальность, применения специализированного программного обеспечения, внедрения CRM и ERP систем, онлайн-платформы для обучения, организации получают больше возможностей для оценки эффективности работы сотрудников, выявления пробелов в навыках и предоставления персонализированного опыта обучения. Компании теперь могут персонализировать программы обучения в соответствии с конкретными потребностями отдельных сотрудников. Такой уровень адаптации не только улучшает результаты обучения, но и повышает вовлеченность сотрудников и уровень их удержания [1, 2].

Переход к цифровизации не только повысил эффективность управления персоналом, но и способствовал формированию более гибкой и адаптируемой рабочей силы. В этой статье мы рассмотрим влияние цифровых технологий на адаптацию персонала и обсудим, как организации могут использовать эти инструменты для оптимизации своих стратегий в области человеческого капитала.



Чат-боты становятся все более популярным инструментом в различных отраслях для улучшения коммуникации и оказания немедленной поддержки пользователям. В сфере адаптации персонала чат-боты предоставляют уникальную возможность оптимизировать процессы адаптации, проводить обучение и инструктаж, а также способствовать постоянному общению между сотрудниками и руководством. Используя возможности искусственного интеллекта и обработки естественного языка, чат-боты могут имитировать взаимодействие с человеком, отвечать на вопросы, предоставлять информацию о политике и процедурах компании и даже предлагать персонализированную обратную связь, чтобы помочь сотрудникам более эффективно адаптироваться к своим обязанностям [3, 4]

Чат-боты предоставляют множество преимуществ для обучения и повышения квалификации персонала. Одним из ключевых преимуществ является их способность предоставлять персонализированный опыт обучения с учетом потребностей и предпочтений каждого сотрудника. Используя чат-ботов, организации могут предоставлять целевой обучающий контент в режиме реального времени, позволяя сотрудникам учиться в удобном для них темпе. Такой индивидуальный подход помогает повысить вовлеченность и запоминаемость информации, что в конечном итоге приводит к более эффективным результатам обучения [3]

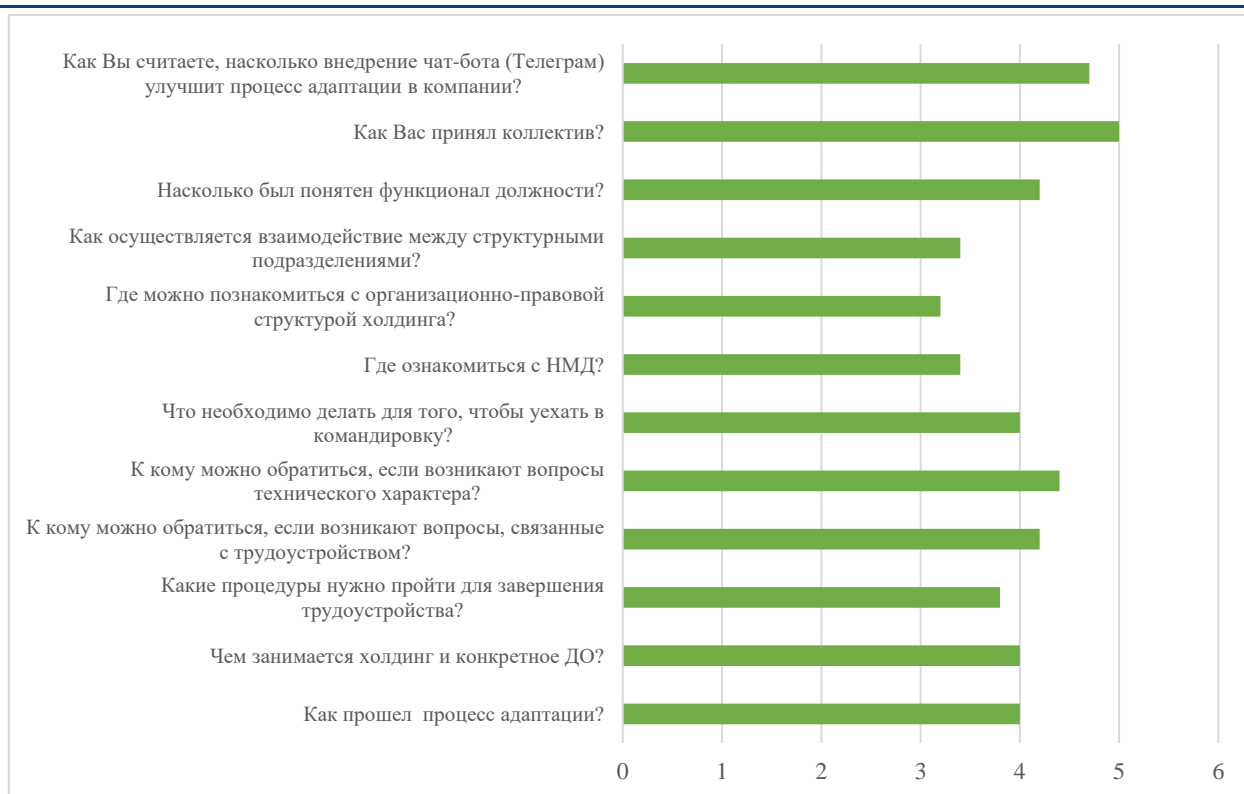
Одной из основных проблем при внедрении чат-ботов для адаптации персонала является потенциальное сопротивление со стороны сотрудников. Многие сотрудники могут не решаться использовать новые технологии, особенно если они опасаются, что чат-боты заменят их функции или приведут к нестабильности в работе. Кроме того, могут возникнуть опасения по поводу надежности и точности ответов чат-бота, а также возможности недопонимания из-за языковых барьеров или культурных различий [5]

Автором было проведено практическое исследование об эффективности применения чат-ботов на примере компании ООО «Газпромнефть Альтернативное топливо», которое состояло в текущей оценке адаптационной программы для новых сотрудников компании, анкетирования действующих работников, тестирование чат-бота, применяемого в ООО «Газпромнефть-ЦР», и финальный этап состоял в коридорном интервью сотрудников уже после временной эксплуатации разработки.

По данным автора, в настоящий момент программа адаптации существует в компании и содержит ряд мероприятий, типичных для такой системы, в них входят инструктажи, изучение онлайн-курсов, содержащих необходимую информацию для старта работы, составление адаптационного плана, ряд встреч с руководителями, система наставничества. В целом, система работает исправно, но есть «точки роста», использовав которые возможно повысить качество проводимых процессов и показатели новых сотрудников в более сжатые сроки.

На основании анкетирования действующих сотрудников компании, которые уже прошли период адаптации в разные временные промежутки, автор получил следующие статистические данные (рисунок 1).





**Рисунок 1 – Данные анкетирования сотрудников о процессе адаптации (составлено автором)**

Исходя из результатов исследования автор делает вывод о том, что мероприятия, проводимые в процессе адаптации, имеют хорошее качество, однако, не хватает структуризации передаваемой информации, а также более четких сроков проведения каждого этапа.

Предложением автора по модификации процесса было внедрение чат-бота (основываясь на российской сети Telegram) в адаптационную программу с целью структуризации имеющейся информации. Далее сотрудникам компании было предложено протестировать функционал подобного решения, применяемого в сестринской организации ООО «Газпромнефть-ЦР» (обе компании являются частью Группы компаний ПАО «Газпром Нефть»), для подведения результатов и выявления потенциальной потребности автор провел коридорное интервью с каждым, кто участвовал в интерактиве и получил следующие результаты:

**Таблица 1**

**Результаты коридорного интервью, проводимого среди сотрудников**

Вопрос	Мнение сотрудников
Как Вы считаете, насколько внедрение чат-бота (Телеграм) улучшит процесс адаптации в компании?	Однозначно улучшит, сотрудникам понравилось, что в чат-боте возможно найти необходимую информацию в любое время дня и ночи
Какой функционал в чат-боте Вам кажется наиболее необходимым?	Наиболее необходимым сотрудникам кажется содержание всей информации, которая была презентована в процессе прохождения адаптации



Оцените, насколько понятен интерфейс разработки?	Интерфейс был понятен, понадобился небольшой промежуток времени для того, чтобы разобраться, трудностей не вызвало
Какие преимущества Вы нашли в процессе использования чат-бота?	Из главных преимуществ сотрудники выделяют то, что они смогли найти ответы на все необходимые вопросы, а также геймифицированные приложения, содержащиеся в боте. По их мнению, это повышает вовлеченность в адаптационную программу
Оцените необходимость внедрение чат-бота в адаптационный процесс Вашей компании.	Сотрудники считают, что в настоящий момент сложно найти аналоговое решение для достижения наибольшей эффективности меньшими затратами

Таким образом, гипотеза, выдвинутая автором, подтверждается. Внедрение чат-бота предиктивно улучшит адаптационную программу и решит основной вопрос – структуризацию информации.

Одним из ключевых аспектов создания эффективных программ чат-ботов для адаптации персонала является обеспечение того, чтобы чат-боты были удобными для пользователя и интуитивно понятными. Это означает использование понятного и лаконичного интерфейса, с которым сотрудникам легко ориентироваться и взаимодействовать. Кроме того, важно обеспечить всестороннее обучение и поддержку, чтобы помочь сотрудникам научиться эффективно использовать чат-ботов

*Список литературы:*

1. Информационный сайт Digital Adoption. Статья «Helping Your Employees Adapt To Digital Transformation». <https://www.digital-adoption.com/employee-digital-transformation/> (дата обращения 27.05.2024);
2. Информационный сайт Edstellar. Статья «Role of Modern Technology in Employee Training & Development». <https://www.edstellar.com/blog/role-of-modern-technology-in-employee-training> (дата обращения 27.05.2024);
3. Информационный сайт LeadsNBots. Статья «AI Chatbot in customer service onboarding and staff training». <https://leadsnbots.nimblereact.com/blog/benefits-chatbots-customer-onboarding-staff-training> (дата обращения 27.05.2024);
4. Информационный сайт FlowXO. Статья «Drive Employee Engagement with Chatbots». <https://flowxo.com/drive-employee-engagement-with-chatbots/> (дата обращения 27.05.2024);
5. Информационный сайт Masa. Статья «The Role of Chatbots in Elevating HR Service Delivery: A Revolutionary Approach». <https://measuredability.com/the-role-of-chatbots-in-elevating-hr-service-delivery/> (дата обращения 27.05.2024).

