

Перспективы использования искусственного интеллекта для продвижения сервисов рекрутинговых онлайн-платформ

Научный руководитель – Костикова Анна Анатольевна

Абдалова Роза Алиевна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Философский факультет, Кафедра философии языка и коммуникации, Москва, Россия

E-mail: rozaabdalova@gmail.com

Активное внедрение искусственного интеллекта (AI) и машинного обучения в комплекс мероприятий по привлечению необходимого персонала в организацию, другими словами, в рекрутинг, обусловлено переходом к цифровой экономике и повсеместным распространением цифровых технологий. В современных условиях автоматизация труда, как одно из направлений цифровой трансформации бизнеса, все сильнее трансформирует рутинные процессы системы управления человеческими ресурсами организации. Искусственный интеллект и технологии нейронных сетей позволяют решать задачи HR практически на любом этапе и в любой функциональной области системы управления человеческими ресурсами, начиная от подбора сотрудников и заканчивая карьерным развитием и управлением вовлеченностью [1; с.150].

Стоит отметить также такой тренд в сфере рекрутинга, как практически полный перенос всех мероприятий по подбору, отбору и привлечению необходимого персонала в Глобальную сеть и режим онлайн. Невозможно проигнорировать влияние пандемии COVID-19 в ускорении процесса перехода всех коммуникаций с кандидатами в виртуальную среду, так как проведение собеседований и интервью в реальной жизни (как это было раньше) в течение периода самоизоляции было попросту невозможно.

В 2020 году в рамках исследования «Применения технологий искусственного интеллекта в управлении персоналом современных организаций», в котором приняли участие 150 владельцев и сотрудников российских компаний (69 % крупный, 21 % средний и 10 % - малый бизнес), подавляющее большинство респондентов (69%) ответили, что ожидают от внедрения искусственного интеллекта в бизнес-процессы рекрутинговых онлайн-платформ значительного улучшения эффективности этапов подбора и отбора кандидатов [7]. Улучшения будут обусловлены тем, что специалисты HR больше не будут тратить ценный человеческий ресурс на рутинные операции, с которыми может справиться искусственный интеллект (AI). Таким образом, специалисты отдела кадров смогут сконцентрироваться на более сложных и стратегически важных задачах и решениях. 25% респондентов уже пользуются преимуществами искусственного интеллекта в своей компании [7].

Стоит также отметить, что сами сотрудники позитивно настроены в отношении технологий будущего в сфере HR и их помощи сотрудникам в карьерном развитии. Так, по данным исследовательского отчета компании Oracle, сформированного на основе изучения ожиданий сотрудников и их отношения к технологиям для управления персоналом, 82% считают, что роботы оказывают поддержку в карьерном развитии лучше, чем люди, а 75% согласны менять жизни в соответствии с рекомендациями ИИ [9].

В качестве успешного отечественного стартапа в области внедрения искусственного интеллекта в работу сервиса рекрутинговой онлайн-платформы стоит привести созданный в 2016 году стартап Starfoу и его систему подбора персонала на основе ИИ - «Робот Веры». Среди известных компаний, пользующихся помощью «Робота Веры», стоит выделить: «Coca Cola», «Пятерочка», «МТС», «Ростелеком» и другие [3; с.57].

Другой пример успешного «виртуального рекрутера» - сервис Skillaz, клиентами которого являются такие крупные, в том числе и международные компании, как банк «Открытие», «Leroy Merlen», «Азбука вкуса» и т.д. [3; с.58].

«Робот Вера» и сервис «Skillaz» позволяют компаниям работодателем сократить период поиска и подбора сотрудников за счет автоматизированных алгоритмов подбора и оценки кандидатов, при помощи интервью и других инструментов, которые также реализуются в виртуальном пространстве [8]. Для работодателя сокращение временных и трудовых затрат, сопряжено с экономией на издержках, что и определяет повышенный интерес к ИИ и другим цифровым технологиям со стороны бизнеса [4; с.382].

Эксперты выделяют следующие наиболее вероятные и потенциально достижимые экономические и социальные эффекты от использования искусственного интеллекта (AI) для продвижения сервисов рекрутинговых онлайн-платформ: минимизация когнитивных искажений, присущих человеку, автоматизация ряда рутинных процессов и операций (например, скрининга резюме), совершенствование системы коммуникаций за счет того, что коммуникация с соискателем может быть организована несколькими способами (онлайн, с чат-ботом, на сайте и т.д.) [5; с.72-74]. Помимо этого, стоит отметить, что использование искусственного интеллекта (AI), машинного обучения, и нейронных сетей в рамках сервиса рекрутинговых онлайн-платформ позволяет осуществлять непрерывную аналитику, в том числе, встроенные в систему онлайн-платформ аналитические функции, доступны и для клиентов сервиса, то есть для работодателей.

Тем не менее, эксперты высказывают опасения в отношении соблюдения этических аспектов и поддержания этических принципов при использовании ИИ и других цифровых технологий для совершенствования деятельности в области рекрутинга. Так, выделяют следующие аспекты, требующие научного осмысления и развития методологических основ деятельности HR, с учетом тренда цифровизации: распознавание ИИ человеческих особенностей (непредвиденные обстоятельства, плохое самочувствие, специфика поведения и т.п.), а также эмоциональных и социальных характеристик, изменение корпоративной культуры, необходимость защиты конфиденциальности данных соискателей и сотрудников и т.д. [2; с.62] [6; с.507-509]

Несомненно, как и любая трансформация, цифровизация связана с определенными рисками. Именно поэтому важно выносить вопросы внедрения цифровых технологий в деятельность хозяйствующих субъектов, в том числе в бизнес-процессы HR, на круглые столы в рамках форумов и конференций. Каждый вызов должен быть заранее спрогнозирован и обеспечен контрмерами.

Таким образом, революция в рекрутинге связана в первую очередь с ИИ, машинным обучением, нейронными сетями и решением нетворческих задач. В борьбе за лучших сотрудников компании вынуждены адаптироваться к трендам современности и трансформировать свои HR-процессы за счет интеграции цифровых решений. К числу первоочередных направлений оптимизации и автоматизации деятельности HR следует отнести следующие функции: просмотр резюме, обзвон кандидатов, отправка однотипных писем. Снижение расходования человеческого ресурса на рутинных операциях позволит задействовать способности человека на более трудоемких задачах, требующих способностей, которые на данном этапе развития, ИИ и роботы не обладают: творческое, критическое и стратегическое мышление [3; с.58].

Источники и литература

- 1) Дуррани П. Н., Яковлева М. А., Багаева И. В. Цифровизация HR-процессов: использование искусственного интеллекта в подборе персонала //Неделя науки СПбПУ. – 2019. – С. 149-151.

- 2) Калиновская И. Н. Методология цифрового рекрутинга, использующего технологии искусственного интеллекта //Современные технологии управления персоналом. – 2020. – С. 59-62.
- 3) Маслова В. М. Система рекрутинга с элементами искусственного интеллекта //Экономические системы. – 2018. – Т. 11. – №. 1. – С. 56-59.
- 4) Парфенов А. Г., Дадыкина О. В. Применение машинного обучения в HR //Цифровой регион: опыт, компетенции, проекты. – 2018. – С. 380-383.
- 5) Сидоренко М. Ю., Макушкин С. А. Технологии использования искусственного интеллекта в системе подбора и обучения персонала //Новое поколение. – 2019. – №. 20. – С. 71-76.
- 6) Харитонов Ю. С., Савина В. С., Паньини Ф. Предвзятость алгоритмов искусственного интеллекта: вопросы этики и права //Вестник Пермского университета. Юридические науки. – 2021. – №. 53. – С. 488-515.
- 7) Исследование применения технологий искусственного интеллекта в управлении персоналом современных организаций // Чуланова О.Л., Хайбуллова К. Н. Вестник Евразийской науки. 2020.
- 8) Тренды HR-автоматизации и применения искусственного интеллекта в 2021 году // https://up-pro.ru/library/information_systems/automation_management/primeneniya-iskusstvennogo-intellekta/
- 9) 9. 82% сотрудников доверяют ИИ в вопросах карьерного развития больше, чем людям — исследование // <https://rb.ru/story/ai-at-work-oracle/>