

113. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЕЛОВЕКА

Чечко В.В.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Наумчик Е.А. – преподаватель

Аннотация. В работе рассмотрены актуальные способы использования искусственного интеллекта в качестве инструмента решения HR-задач. Представленные технологии помогают быстро осуществить поиск кандидатов, повысить точность опросов по выявлению личностных качеств, предотвратить выгорание и увольнение персонала, обеспечить непрерывное развитие сотрудников.

В течение последних лет наблюдается динамичный рост спроса на использование технологий искусственного интеллекта в различных сферах, в том числе в области работы с персоналом. Автоматизация играет ключевую роль в упрощении и оптимизации рутинных задач в подборе персонала и развитии кадров, что значительно облегчает работу HR-отделам. Искусственный интеллект способен оказать помощь в решении следующих HR-задач:

1. Поиск и оценка кандидатов. На этапе подбора персонала необходимо быстро выявить и отсеять кандидатов с нежелательными качествами, а также подобрать сотрудников, знания и умения которых максимально закрывали бы потребности компании[1].

Для более эффективного решения данной задачи могут быть использованы парсеры целевой аудитории. Парсер целевой аудитории представляет собой скрипт или онлайн-сервис, который осуществляет анализ сайтов для поиска работы, изучает информацию из тематических сообществ в социальных сетях и структурирует полученные данные. При грамотной настройке, программа подберет наиболее соответствующих кандидатов за несколько часов, в то время как ручной поиск и отсеивание резюме «неподходящих» специалистов может занять не одну неделю[2].

Искусственный интеллект может существенно повысить точность опросов по выявлению личностных качеств. При этом структура вопросов не меняется, но для обработки результатов применяются сложные механизмы, основанные на машинном обучении. В Российской Федерации данная технология получила название «Delta.ai». При выборе сотрудником черты, которая для него характерна, технология учитывает не только то, какое описание человек выбрал для себя как лучшее, но и с какими другими утверждениями он их сравнивал. Дальше его ответы сопоставляются с обширной базой данных, и алгоритмы искусственного интеллекта подбирают наиболее подходящий ему паттерн ответов: буквально находят людей, которые описали себя в опросе так же. Формируется группа людей, которые отвечали на вопросы схожим образом, и начинается новое сопоставление: искусственный интеллект анализирует, как людей с такими паттернами ответов руководители оценивали по компетенциям, и достраивает модель потенциальной оценки тех, кто еще через непосредственную оценку руководителем в реальной ситуации не проходил. Данная технология интересна тем, что паттерны неочевидны, их невозможно угадать. Тем самым снимается социальная желательность ответов[3].

2. Адаптация нового персонала. Это одна из сложных HR-задач, особенно если работа компании осуществляется в удалённом формате. С помощью чат-ботов, например, в Telegram можно эффективно адаптировать сотрудника к новым условиям труда. Данный бот заменяет работу «наставника», постепенно сообщая информацию о компании, её сотрудниках вплоть до указания мест, где можно отдохнуть и пообедать.

3. Предотвращение выгорания и увольнение персонала. Существуют специализированные программы, которые помогают отслеживать степень стресса сотрудников, предотвращать выгорание и уменьшить текучесть кадров. Система выявляет тревожные ситуации, такие как уменьшение активности в течение долгосрочного промежутка времени. Платформа формирует отчет с критериями выгорания работников и причинами их неудовлетворенности работой. Работникам даются советы, как исправить ситуацию до того, как человек напишет заявление об увольнении[4].

4. Развитие сотрудников. Известно достаточно большое количество способов для проверки знаний персонала. Одним из них является применение чат-ботов. Структурная схема чат-бота для проверки знаний включает в себя: модуль получения ответа от тестируемого; модуль оценки ответа; модуль анализа результатов тестирования.

В настоящее время модуль генерации вопросов заменяют базой данных с готовыми вопросами и вариантами ответов. В конструкторах чат-ботов базу данных заменяют списками, таблицами, Google таблицами.

Модуль получения ответа в чат-боте может быть представлен сообщением с кнопками. В сообщении выводится очередной вопрос, а в кнопках – варианты ответов. При тестировании с множественными вариантами ответов необходимо организовать регенерацию текста кнопок (которые уже были нажаты) и пометки их определенным флажком (значком). При таком варианте добавляется кнопка «Отправить ответ».

Модуль оценки ответа формирует оценку основываясь на информации из базы данных и ответа тестируемого. При моновариантных ответах достаточно определить нажатие «правильной» кнопки и прибавить балл за правильный ответ к общему результату. При тестировании с множественными вариантами ответов необходимо хранить в базе данных веса (коэффициенты) для каждого варианта ответа. Для неправильных вариантов коэффициенты выставляются отрицательными. Далее вычисляется формула результата как сумма всех коэффициентов нажатых (помеченных) кнопок.

Модуль анализа результата тестирования, в зависимости от требований, выдает либо оценку, либо ответ «Прошел/Не прошел» и так далее. А также формирует подробный отчет о прохождении теста испытуемым.

Для ботов, работающих с мессенджером Telegram, кроме сообщений с кнопками, можно использовать метод Telegram Bot API – SendPoll. Этот метод используется для проведения опроса. Для тестов с моновариантными ответами можно включить режим quiz, чтобы добавить визуальную эффектность. При выборе правильного ответа Telegram формирует красочный фейерверк.

При тестировании с множественными вариантами ответов необходимо использовать параметр `allows_multiple_answers=true`.

Метод SendPoll позволяет задавать интервал времени для контроля длительности ответа. По истечении этого интервала, ответ уже не засчитывается методом. На каждый вопрос можно устанавливать свой интервал времени[5].

5. Автоматизация документооборота. Внедрение искусственного интеллекта способно вывести электронный документооборот на новый уровень. При первичной обработке и сортировке поступающих документов его алгоритмы позволяют автоматически анализировать содержимое файлов, тип и тему писем, а затем их распределять.

Другая востребованная функция – интеллектуальный поиск, который помогает быстрее находить нужные документы по ключевым словам в разной грамматической форме, по синонимам и связанным понятиям.

Также в качестве использования искусственного интеллекта в области электронного документооборота можно выделить цифровые помощники, которые выполняют различные команды («найди и отметить документы, которые необходимо удалить», «покажи все документы, ждущие подписания», «разошли напоминание всем участникам проекта» и так далее). Кроме того, они могут обрабатывать заявки и запросы пользователей, а также консультировать – текстом или голосом.

Можно выделить несколько типов задач, для решения которых чаще всего применяется искусственный интеллект в делопроизводстве:

- классификация большого количества входящих документов и распределение их нужным адресатам внутри компании;
- извлечение данных из входящих документов и автозаполнение карточек в СЭД, ERP и других корпоративных системах;
- подбор шаблона для ответа на письмо или составление автоответа;
- проверка различных атрибутов документов;
- распознавание отсканированных документов и перевод их в цифровой вид (используя OCR-технологии)[6];

Таким образом, применение искусственного интеллекта в решении HR-задач способно повысить эффективность отдела работы с персоналом, а именно: снизить затраты времени, автоматизировать рутинные процедуры, оптимизировать поисковые процессы, обеспечить постоянное развитие сотрудников с помощью современных технологий. Внедрение искусственного интеллекта в HR-сферу предоставляет возможность предусмотреть потенциальные кадровые риски, улучшить коммуникацию среди сотрудников компании. Для повышения эффективности работы компании в целом необходимо применять технологии искусственного интеллекта в сфере проектного менеджмента, тестирования программного обеспечения, при работе с потенциальными заказчиками.

Список использованных источников:

1. Верна, В.В., Лизунова, В.Э. Цифровизация подбора и отбора персонала в организациях / В.В. Верна, В.Э. Лизунова // Современный менеджмент: проблемы и перспективы: сб. статей XVI Международной научно-практической конференции. – Санкт-Петербург, 2021. – С. 625-629.
2. Лучшие парсеры соц. сетей для поиска ЦА и таргета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://smmplanner.com/blog/luchshie-parsieri-sotssietiei-dlia-poiska-tsa-i-targhieta/>. – Дата доступа: 09.03.2024.
3. Delta.ai – искусственный интеллект для прогноза поведения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ecopsy.ru/insights/deltaai-iskusstvennyy-intellekt-dlya-prognoza-povedeniya-/>. – Дата доступа: 11.03.2024.
4. Искусственный интеллект в HR-процессах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/iskusstvennyy-intellekt-v-hr-protsessah/viewer>. – Дата доступа: 11.03.2024.
5. Применение чат-ботов для проверки знаний [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vc.ru/future/638479-primeneniye-chat-botov-dlya-proverki-znaniy>. – Дата доступа: 14.03.2024.
6. Как искусственный интеллект находит применение в электронном документообороте [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vc.ru/office/896702-dokumentooborot-po-umnomu-kak-iskusstvennyy-intellekt-nahodit-primeneniye-v-edo>. – Дата доступа: 15.03.2024.