

3. Гончарова Н.А., Сладкова Е.А. Инновации и организационная культура на предприятии // Труды братского государственного университета. Серия: экономика и управление. 2015. Том 1. С 92-94.
4. Дорофеева Л.И. Организационное поведение: УМК для студентов, обучающихся по направлениям «Менеджмент» и «Управление персоналом» для подготовки бакалавров. – 2-е изд., перераб. и доп. – Саратов: Изд-во «Саратовский источник», 2014. – 394 с.
5. Литвинова А.А., Титов О.А. Роль организационной культуры в формировании инновационной среды // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. 2012. №8. С. 279-280.
6. Потемкин В.К. Инновационный менеджмент персонала предприятий: принципы, методы, результаты / В. К. Потемкин. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2016. – 387 с.
7. Потемкин В.К. Организационная культура : учебник для вузов / В.К. Потемкин, Н.Н. Покровская, В.А. Спивак. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2013. – 332 с.
8. Степанов А.А., Савина М.В. Корпоративная культура – детерминанта активизации инновационного поведения персонала организации // Креативная экономика. 2019. Том 13. № 10. С. 1929-1942.
9. Nham Ph. T., Pham Ph. H. G., Nguyen N. The impact of organizational culture on innovation activities - the case of X Corporation in Vietnam // Journal of Global Management Research. 2014. P. 29-36.

DOI: 10.51692/1994-3776_2021_1_154

УДК:005.95

Л.В. Лахман¹

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ИНСТРУМЕНТАРИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА ПЕРСОНАЛА

L. Lakhman. Comparative analysis of the use of social tools for personnel labor organization

В статье рассмотрены особенности организации труда специалистов по кадровому делопроизводству и проанализированы возможности и специфика использования инновационных технологий для ее улучшения. Проведен анализ существующих программных решений и направлений их использования. Проанализированы риски, сопутствующие внедрению в организации новых технологий.

Ключевые слова: организация труда, кадровое делопроизводство, управление персоналом, инновации, новые технологии, чат-бот, искусственный интеллект, электронный документооборот, автоматизированная информационная система.

Контактные данные: 193023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д.21; тел.: (812) 310-19-04; e-mail:dept.ksocupr@unecon.ru

The article examines the features of the organization of labor of specialists in HR administration and analyzes the possibilities and specifics of using innovative technologies to improve it. The analysis of existing software solutions and directions of their use is carried out. The risks associated with the introduction of new technologies in the organization are analyzed.

Keywords: labor organization, personnel records management, personnel management, innovation, new technologies, chatbot, artificial intelligence, electronic document management, automated information system.

Contact information: 21 Sadovaya street, Saint Petersburg, 193023; tel.: (812) 310-19-04; e-mail:dept.ksocupr@unecon.ru

Работа любой организации обеспечивается за счет выполнения руководителями, специалистами, техническими исполнителями и рабочими своих трудовых функций. Именно из-за специфики содержания трудовой деятельности различных категорий персонала необходимо в отдельности рассматривать возможности использования инновационных технологий в организации их труда.

¹Лахман Любовь Викторовна, студентка группа УП-1702, направление «Управление персоналом», СПбГЭУ, L. Lakhman, student of Saint-Petersburg State Economic University, program «Human resources management».

Основное содержание труда специалистов и руководителей заключается в сборе и анализе информации, планировании, координации работы и управлении исполнителями этой работы [2, с. 103]. С переходом экономической системы к четвертой промышленной революции, появляются новые требования к профессиональным компетенциям HR-специалистов.

В данной статье мы сфокусируем внимание на инновационных технологиях, способствующих повышению качества организации труда специалиста по кадровому делопроизводству.

Согласно профессиональному стандарту «Специалист по управлению персоналом» данная профессия относится к обобщенной функции «Документационное обеспечение работы с персоналом», которая включает в себя [11]:

- ведение организационной и распорядительной документации по персоналу;
- ведение документации по учету и движению кадров;
- администрирование процессов и документооборота по учету и движению кадров, представлению документов по персоналу в государственные органы.

В профстандарте широко отражены трудовые действия, выполняемые специалистом по кадровому делопроизводству в рамках указанных трудовых функций. Однако большинство из них может быть упрощено и автоматизировано посредством существующих в настоящее время инновационных технологий, направленных на систематизацию, обработку, хранение и отображение информации в требуемом виде.

Кроме того, специалисты по кадровому делопроизводству выполняют еще и функцию консультационную, что прямо не указано в профессиональном стандарте, но зачастую встречается на практике. Специалистам часто приходится отвлекаться от своих прямых обязанностей, чтобы ответить сотрудникам на волнующие их вопросы. В связи с этим, рабочее время специалиста может использоваться непродуктивно: много времени занимает непосредственно сам разговор, а также сбор информации по конкретному сотруднику и вработывание в рабочий процесс.

Однако и для автоматизации данной функции на сегодняшний день существуют решения. О преимуществах и недостатках таких инновационных технологий мы поговорим далее.

Организация труда включает в себя ряд элементов, таких как условия труда, разделение труда, организация рабочего места и времени, нормирование труда и т.д., и представляет собой сложную систему. Ее положительными эффектами являются: повышение лояльности и вовлеченности сотрудников, экономия ресурсов, рационализация рабочего процесса. Кроме того, она позволяет качественно улучшить кадровый потенциал компании [7, с. 172].

Поскольку деятельность специалиста по кадровому делопроизводству состоит из периодически повторяющихся действий, и его труд чаще всего не предполагает творческой активности и постоянных изменений (не считая изменений в действующем законодательстве, которые влияют на его работу), он хорошо поддается регламентации. Следовательно, для отдельных операций можно устанавливать нормативы времени, составлять для них четкие инструкции, а также можно планировать рабочее время специалистов, исходя из приоритетности выполнения тех или иных задач.

Все это говорит о возможности использования такого программного обеспечения, которое позволит быстрее и точнее выполнять рутинные операции, улучшит и ускорит процесс коммуникации между специалистами отдела кадров и персоналом организации.

Необходимо также понимать, что представляют собой инновационные технологии в сфере управления персоналом. На этот счет существует много мнений, но в целом можно определить *инновационные технологии в управлении персоналом* как систему, которая адаптируется под быстро меняющиеся рыночные условия, позволяет эффективно формировать, использовать и развивать кадровый потенциал [14].

При этом необходимо учитывать отличия в развитии отдельных организаций и их экономические возможности, поэтому инновации можно соотнести с практикой управления в конкретной организации, которые означают качественный переход от старых методов и технологий к новым, никогда ранее не применяющихся [14]. В то же время инновации являются одним из ключевых компонентов конкурентоспособности организации на рынке [4].

Рассматривая инновационные технологии способствующие облегчить и улучшить работу специалиста по кадровому делопроизводству, необходимо учитывать его загруженность трудовыми функциями. Представляется необходимым в первую очередь освободить специалиста от выполнения им консультационной функции. Решением данной проблемы сможет стать корпоративный чат-бот.

Чат-бот представляет собой компьютерную программу, созданную для имитации речевого поведения человека при общении с одним или несколькими собеседниками [5]. Многие компании уже давно используют чат-ботов в процессе подбора персонала.

Чат-бот может представлять собой достаточно простую программу или иметь в своей основе искусственный интеллект. Самым известным российским решением является «Робот Вера» от компании «Стафори» [1]. Данный бот может общаться с кандидатами, как живой человек, анализируя резюме с рабочих сайтов [12]. При этом этот и подобные боты используют машинное обучение, т.е. в процессе работы они накапливают и анализируют полученные данные и становятся «умнее» с каждым разом.

Однако малое количество организаций внедряют чат-ботов в целях корпоративного общения. А ведь их возможности позволяют непрерывно получать обратную связь, а также отвечать на различные вопросы сотрудников без привлечения к этому процессу специалистов отдела управления персоналом.

Кроме того, сам специалист по кадровому делопроизводству может пользоваться чат-ботом для поиска необходимой ему информации. Таким образом, бот станет альтернативным решением традиционным способам поиска и получения информации. Для этого требуется лишь создание базы данных и самого чат-бота [15].

В зависимости от возможностей и потребностей конкретной организации она может приобрести готовый программный продукт или разработать собственную программу [13]. Наиболее актуальна данная технология для среднего и крупного бизнеса, где имеются соответствующие материальные ресурсы, а экономия времени, повышение лояльности сотрудников и улучшение работы кадровой службы дадут ощутимый эффект в виде отдачи на инвестиции.

Необходимо также отметить, что на сегодняшний момент есть возможность не создавать отдельный программный продукт, а использовать чат-бота на базе уже используемых компанией корпоративных сайтах, внутренних программных продуктах, а также на основе социальных сетей (например, ВКонтакте, Facebook) и мессенджеров (например, WhatsApp, Viber, Telegram). Как правило, в социальных сетях или мессенджерах уже ведутся рабочие группы и чаты, поэтому использование их в качестве основы для чат-бота позволит не перегружать сотрудников лишними программными решениями и упростить взаимодействие с чат-ботом.

Кроме чат-бота для целей обратной связи с сотрудниками могут использоваться уже известные большинству компаний автоматизированные информационные системы. Некоторые из них могут предлагать не только автоматизацию документооборота, но в целом комплексные решения для всех процессов управления персоналом в компании.

Одной из таких систем является Галактика HCM от компании «Корпорация Галактика». Кроме популярных функций ведения документооборота, осуществления поиска, подбора и отбора кандидатов, а также обучения и развития персонала компании, данный программный продукт позволяет также управлять обратной связью [10].

Далее следует обратить внимание непосредственно на обеспечение выполнения специалистом по кадровому делопроизводству своих трудовых функций.

Для целей кадрового делопроизводства подойдут системы автоматизации делопроизводства в организации и системы электронной архивации. Первые применимы для работы с входящей и исходящей корреспонденцией, организации движения документов внутри компании. Вторые – для структурирования и хранения больших массивов документов, разграничения прав доступа для различных категорий персонала, осуществления поиска и группировки [6].

Подобные системы имеют различный функционал, и на сегодняшний день существует множество программных продуктов как отечественного, так и зарубежного производства, из которых компания может выбирать, исходя из своего бюджета и потребностей. Эти программы постоянно совершенствуются и развиваются, помогая организациям своевременно реагировать на изменения в законодательстве и адаптироваться к изменениям на рынке.

Стоит отметить, что в связи с различиями документооборота в России и за рубежом, наибольшей популярностью пользуются именно отечественные программы, поскольку они в большей мере соответствуют потребностям бизнеса. В таблице 1 представлены некоторые системы электронного документооборота и их возможности.

Таблица 1 – Программные средства ведения электронного документооборота [6; 9]

Наименование продукта	Предлагаемый функционал
Directum	Система управления контентом с возможностью управления документооборотом, веб-контентом и бизнес-процессами. <i>Плюсы: долговременное хранение документов, совместная работа.</i>
1С Документооборот 8:	Стандартные методики электронного документооборота: настройка процессов, контроль исполнения задач, учет и планирование рабочего времени, реализован почтовый клиент и работа со входящей и исходящей корреспонденцией и т.д. <i>Плюсы: работа с деловыми процессами, возможность совместной работы.</i>
ДЕЛО компании ЭОС	Включает полный функционал управления делопроизводством: регистрация корреспонденции, конвертация документов в электронный вид, быстрый поиск и надежное хранение, контроль исполнения задач, настройка маршрутов под бизнес-процессы. <i>Плюсы: возможность выбора между полностью электронным и бумажно-электронным документооборотом.</i>
Продукты компании ELMA	В системе предусмотрена система контроля версий – в системе может быть несколько экземпляров документа, но актуальностью обладает только один, предусмотрено построение отчетов и создание шаблонов документов. <i>Плюсы: есть возможность интеграции с 1С.</i>
БОСС- Кадровик	Система для управления персоналом, сочетающая традиционный кадровый учет и новейшие методологии в области управления человеческими ресурсами. Программный продукт компании Босс предоставляется уже более 25 лет. <i>Плюсы: есть пробная версия.</i>
OrangeHRM	Модульное программное решение, предназначенное для улучшения процессов управления персоналом (HRM) в компании. <i>Плюсы: возможен выбор комплектации из 3 вариантов (Open Source, Professional, Enterprise) в зависимости от размеров компании.</i>
Монолит: Персонал	Система для автоматизации кадрового учёта, учёта рабочего времени, расчёта заработной платы, налогов и отчислений с заработной платы, а также формирования отчётности в органы ГНИ и ПФР. Программная система содержит алгоритмы и шаблоны для формирования всех видов квартальной и годовой отчётности по персоналу. <i>Плюсы: может поставляться отдельно или в составе комплексного решения ERP Монолит.</i>
Отдел кадров плюс	Система для учёта сотрудников и формирования всех кадровых документов в простом пользовательском интерфейсе. Решение оптимизировано и может быть использовано для работы некоммерческих организаций. <i>Плюсы: простота, бесплатная техническая поддержка, бессрочная лицензия.</i>

Кроме того, возможно автоматизировать рабочие места специалистов по кадровому делопроизводству следующими, или подобными им, программными продуктами [3]:

1. **Outlook.com**. Данным почтовым ящиком производства корпорации Microsoft пользуются многие компании и им сложно кого-либо удивить. Однако он остается удобным инструментом коммуникации сотрудников, рассылки важной и нужной информации об изменениях, происходящих в организации, памятных датах (праздники, дни рождения сотрудников, подразделений и компании в целом), важных задачах и т.д. Однако у Microsoft есть менее известный **Office Communicator**, который позволяет наладить более неформальное общение между сотрудниками одного отдела и оперативно обмениваться информацией, используя помимо текста голосовые сообщения и видеочаты [8].

2. **Neocase Power**. Данная программа представляет собой французскую разработку, предназначенную для оформления сотрудниками заявок на прием, перевод, увольнение, иные кадровые процессы. Таким образом, программа повышает скорость обработки этих документов, что значительно упрощает взаимодействие специалиста с персоналом.

3. **Корпоративный сайт «Битрикс24»**. Программа позволяет сотрудникам самостоятельно ставить задачи и получать задания от руководителей, делегировать задачи, создавать отчеты, отслеживать процесс выполнения работы, создавать рабочие группы и многое другое. В бизнесе специалисту по кадровому делопроизводству часто приходится получать задачи не только от своего непосредственного руководителя, но и от руководителей различных подразделений и внешних организаций. Данная программа позволит специалисту планировать свое рабочее время, расставлять приоритеты при выполнении задач, при необходимости передавать задачу другому специалисту. Руководители будут видеть его загруженность, этап решения их проблемы и ответственное за это решение лицо.

4. **Корпоративные сайты компаний**. Такие сайты позволяют размещать информацию, необходимую для работы каждого отдельного сотрудника: различные ЛНА, новости, стандарты и т.д. Такие сайты также не являются новшеством, однако они имеются не у всех компаний или не решают тех проблем, которые возникают у работников. Удобное использование сайта, наличие встроенного в него чат-бота может исполнить консультационную функцию специалиста по кадровому делопроизводству, о чем мы говорили ранее.

Однако какие бы инновации мы не внедряли с целью улучшения организации труда специалистов кадрового делопроизводства, необходимо учитывать, что они требуют материальных затрат (т.е. должен быть бюджет на инновации), инициативы и поддержки руководства, а также подготовленности будущих пользователей инновации – самих сотрудников. Необходимо наличие творческого потенциала, соответствующих знаний и компетенций, чтобы специалисты самостоятельно могли выдвигать идеи по внедрению инноваций в свою деятельность [14].

Необходимо также помнить о рисках. Если инновации касаются большого числа сотрудников, неготовых к ним, они могут встретить инновации негативно и даже намеренно срывать работу с использованием новых технологий. Для внедрения инноваций также может не хватить компетенций сотрудников, времени на апробацию и обучение или средств компании.

Кроме того, следует учитывать половозрастную структуру персонала и проводить с ним предварительную работу: презентовать новый продукт, рассказывать о целях внедрения и его возможностях, находить наиболее активных сотрудников, готовых первыми испытать инновацию в своем отделе.

Таким образом, грамотный анализ проблем, существующих в работе специалистов по кадровому делопроизводству, и возможностей по их решению, позволит компании улучшить организацию их труда путем внедрения инновационных технологий и тем самым повысить

эффективность многих кадровых процессов. Важно помнить о том, что у многих сотрудников инновации могут вызывать недоверие и нужно правильно с ними работать, чтобы избежать организационных конфликтов.

Список литературы

1. Балаганская В.С., Чуланова О.Л. Искусственный интеллект в управлении персоналом: возможности и риски // Новое поколение. Издательство: Макушкин Сергей Анатольевич. – 2019. - № 20. – С. 19-24.
2. Бычин В. Б. Организация и нормирование труда : учеб. пособие / В.Б. Бычин, Е.В. Шубенкова, С.В. Малинин. — Москва : ИНФРА-М. – 2019. — 248 с.
3. Ефимова В.А. Применение информационных технологии в кадровом делопроизводстве // Вестник ПензГУ. – 2018. – №4 (24). – [Электронный ресурс] URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/primenenie-informatsionnyh-tehnologii-v-kadrovom-deloproizvodstve> (Дата обращения: 21.11.2020).
4. Коржова О.А. Основы конкурентоспособности // Международный студенческий научный вестник. Издательство: Общество с ограниченной ответственностью "Информационно-технический отдел Академии Естествознания" (Пенза). – 2020. - № 2. – С. 102-106.
5. Кузнецов В.В. Перспективы развития чат-ботов // Успехи современной науки. Издательство: Ключев Сергей Васильевич. – 2016. – Т. 8. - № 12. – С. 16-19.
6. Малынин А.М. Обзор систем автоматизации документооборота // Научный электронный журнал Меридиан. Издательство: ИП Осенина Ирина Леонтьевна (Якутск). – 2020. - № 1 (35). – С. 36-38.
7. Молодькова Э.Б. Современные тенденции в управлении персоналом : учебное пособие / Э.Б.Молодькова, В.К.Потемкин, В.С.Тестова. – М-во образования и науки Рос. Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра упр. персоналом. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ. – 2017. – 524 с.
8. Официальный сайт Microsoft. – [Электронный ресурс] URL: Microsoft – официальная страница (Дата обращения: 20.11.2020)
9. Официальный сайт Soware. – [Электронный ресурс] URL: Выбор систем и сервисов для бизнеса | Soware (Дата обращения: 20.11.2020)
10. Официальный сайт Корпорация Галактика. – [Электронный ресурс] URL: «Галактика HCM» | Корпорация «Галактика» (galaktika.ru) (Дата обращения: 20.11.2020)
11. Официальный сайт Минтруда России Раздел «Реестр профессиональных стандартов». – [Электронный ресурс] URL: Реестр профессиональных стандартов (rosmintrud.ru) (Дата обращения: 20.11.2020)
12. Официальный сайт проекта «Робот Вера». – [Электронный ресурс] URL: Вера, робот-рекрутер (robotvera.ru) (Дата обращения: 20.11.2020)
13. Потапов Д.А. Обзор технологий создания чат-ботов // ЕО IPSO. Издательство: ООО "Европейский фонд инновационного развития" (Москва). – 2017. - № 4. – С. 5-8.
14. Проняева Л.И., Амелина А.В. Современные инновационные технологии в управлении персоналом // Вестник государственного и муниципального управления. – 2016. – №4. – [Электронный ресурс] URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-innovatsionnye-tehnologii-v-upravlenii-personalom> (Дата обращения: 21.11.2020).
15. Сушкина Е.В. Проект создания корпоративного чат-бота // Российская экономика: взгляд в будущее. Материалы IV Международной научно-практической конференции: в 3 частях . Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина. – 2018. – С. 197-207.