

Использование чат-бота при адаптации персонала нефтегазовой компании

Рычагова Ольга Дмитриевна

Студент (бакалавр)

Нижневартовский государственный университет, Факультет экономики и управления,

Кафедра коммерции и менеджмента, Нижневартовск, Россия

E-mail: olja.rych2001@mail.ru

Этап адаптации персонала, несомненно, играет важную роль, от качества его реализации зависит, останется ли сотрудник в компании и насколько быстро компания станет пользоваться его эффективным трудом. Как показывает практика первичная адаптация - это достаточно сложный период для молодых специалистов, и они очень нуждаются в поддержке. Внедрение современных и интерактивных технологий позволит адаптировать и обучить молодых работников своевременно и качественно, при этом повысится уровень уверенности и лояльности сотрудников к самой организации. Нефтегазовые компании активно привлекают молодых специалистов, и поэтому в нынешних современных условиях практикуются все чаще инновационные технологии адаптации. Рациональное формирование системы адаптации в подобных компаниях крайне важно [3].

Цифровые инструменты адаптации представляют собой набор автоматизированных инструментов, которые позволяют новым сотрудникам успешно войти в коллектив и эффективно выполнять трудовые обязанности. Digital-инструменты, социальные медиа позволяют применить современные инструменты адаптации сотрудников HR-служб [2], в частности:

- предоставить прозрачный сценарий погружения новичка в работу;
- минимизировать работу на бумажном носителе;
- сократить издержки, связанные с адаптацией работника;
- распределить рационально рабочее время персонала;
- снизить нагрузку на отдел кадров;
- обеспечить положительный опыт для всех новых сотрудников.

На сегодняшний день современные предприятия активно разрабатывают и внедряют технологию роботизации процесса адаптации персонала, к примеру:

1) интерактивный квест, в котором пошагово в игровом формате раскрывается история, цели и задачи компании, происходит знакомство с ценностями и другое;

2) цифровая библиотека, где новые сотрудники могут найти ответ на интересующий его вопрос. Эта технология отлично совмещается с возможностями применения чат-бота, который упрощает и ускоряет процесс поиска информации;

3) электронный курс, иногда разрабатывается с элементами геймификации и сторителлинга, включает широкий спектр материалов и flash-объекты, которые помогают облегчить психологическую адаптацию нового работника;

4) мобильные приложения с элементами геймификации, в основу которых заложены этапы и ключевые задачи адаптации сотрудника определенной должности.

5) тренажеры и бизнес-симуляторы для новых сотрудников, чтобы проработать сценарии поведения в различных рабочих ситуациях.

Одним из новых инструментов сопровождения процесса адаптации персонала является работа с чат-ботом. Чат-бот помогает HR-службам избавиться от длительной работы с бумажными документами и усовершенствовать формат общения с новым сотрудником. Многие новички проявляют осторожность перед руководителем и коллективом, чтобы не выходить из зоны комфорта, но с чат-ботом можно чувствовать себя более уверенно.

Через опросы посредством чат-бота можно получить более ответы, так как он исключает неловкость и гарантирует анонимность [2].

Работоспособность чат-бота довольно обширна, кроме проведения оценки работы наставника - он выяснит, насколько процесс адаптации комфортен для сотрудника в целом: что беспокоит или что не понравилось, а что вызвало удивление, что помогло больше всего, какие вопросы ещё остались, а что можно было бы изменить. Тем самым, чат-бот - это огромные возможности получить аналитику по всем задействованным сотрудникам [1].

Чат-бот представляется встроенным алгоритмом, где прорабатывается сценарий и порядок действий, все необходимые информационные документы также подгружаются в систему. Сценарий диалогов прописывается на основании анкетирования и собственных видений адаптационного процесса.

Создать чат-бота можно самостоятельно на открытых источниках Интернета, но с ограниченным функционалом. Этот вариант подходит, если компания хочет лишь протестировать такое нововведение. Однако для серьезного результата работоспособность интеллектуального помощника необходимо создавать проектную команду, что требует дополнительного финансирования.

Разработка чат-бота включает в себя 3 блока для полноценной работоспособности:

- Сценарий - это логика работы бота, последовательность сообщений, которые имитируют живой диалог с пользователем и плавно приводят его к намеченной цели.
- Код - алгоритм, благодаря которому будет происходить работа чат-бота.
- Канал, через который бота доставляют до пользователя, например, Telegram, WhatsApp, ВКонтакте.

Таким образом, можно констатировать, что современные нефтегазовые компании - это одна из ведущих отраслей отечественной экономики, поэтому им требуется большое количество сотрудников. С развитием инновационных технологий, компаниям требуется максимально использовать эти тенденции. Чтобы привлечь и удержать молодых специалистов необходимо совершенствовать и обновлять свои процессы по управлению персоналом. Поэтому в наше время актуально развиваться в сфере digital-технологий, тем более это поможет повысить имидж компании. Адаптационные чат-боты - отличный вариант для совершенствования системы управления персоналом, такой помощник поможет не только офисным работникам, но и рабочим, которые ведут вахтовый метод работы. Чат-бот достаточно гибкий инструмент, который можно адаптировать практически под любые цели управления персоналом. Они могут наладить коммуникацию как внутри организации, так и извне.

Источники и литература

- 1) Гладкая К.В. Автоматизация задач в области управления персоналом с помощью HR-бота. / К.В. Гладкая, А.И. Тихонов // Московский экономический журнал. – 2020. – №4. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/avtomatizatsiya-zadach-v-oblasti-i-pravleniya-personalom-s-pomoschyu-hr-bota> (дата обращения: 06.02.2023).
- 2) Пеша А.В. Поддержание мотивации сотрудников в период адаптации с применением чат-бота / А. В. Пеша, А. Д. Берсенева // e-FORUM. – 2020. – № 4(13). – С. 124-132.
- 3) Рычагова О.Д. Особенности процесса адаптации в нефтегазовых компаниях / О.Д. Рычагова, Т.Н. Патрахина // Сборник научных статей по материалам X Международной научно-практической конференции «Технологические инновации и научные открытия». – Уфа: Изд. НИЦ Вестник науки. – 2022. – С. 132-137.