

Боты для найма персонала

Лютикова Мария Александровна

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова

Студент

Аннотация

В статье рассматриваются боты для найма персонала как недавнее явление в мире HR, проводится сравнение ботов с менеджерами по персоналу, приводятся примеры ботов, их плюсы и минусы, а также оцениваются перспективы развития автоматизации с помощью ботов по данному направлению.

Ключевые слова: HR, бот, персонал, автоматизация

Bots for recruiting staff

Lyutikova Maria Aleksandrovna

Plekhanov Russian University of Economics

Student

Abstract

The article reviews bots for hiring personnel as a recent phenomenon in the HR world, compares bots with human resource managers, gives examples of bots, their pros and cons, and evaluates the prospects for automation development with the help of bots in this direction.

Key words: HR, bot, staff, automation

Введение

Управление трудовыми ресурсами всегда было одной из первостепенных задач любой компании. Неотъемлемой частью любой организации является ее персонал, правильное функционирование предприятия в любом случае завязано на людях. Однако остро встает вопрос того, как и каких кандидатов рассматривать при приеме на работу. Большая часть времени рекрутеров уходит на быстрый просмотр резюме и отсеивание весомой части кандидатов, в то время как более рационально было бы потратить это время на общение с потенциальными работниками.

Недавним явлением в мире HR стали HR-боты – чат-боты, подбирающие кандидатов и совершающие первичный отбор путем общения с человеком в чате мессенджера или диалоге в социальной сети.

Многим знакомы боты «ВКонтакте» – программы, присылающие по запросу смешную картинку, делающие мем или подборку музыки. Суть HR-бота в некоторой степени совпадает с этими развлекательными ботами, но боты для набора персонала имеют практическую цель. Это автономные

программы, существующие в сети и нацеленные на поиск подходящих кандидатов на ту или иную должность в зависимости от потребностей компании.

Первые HR-боты появились не так давно. Тестовые запуски проводились в Америке компанией «FirstJob» в 2016 году [1]. В России «Связной» использовал бота для первичного отбора кандидатов на посты менеджеров и программистов[2].

Бот или HR-специалист?

Итак, если сравнивать бота и специалиста по HR, можно выделить следующие преимущества:

1. Эмоциональная составляющая. Личное впечатление от кандидата нередко влияет на восприятие и, следовательно, может отразиться на конечном решении в пользу принятия в должность. Бот же лишен эмоциональной составляющей, объективен, оценивает резюме на основе требований к должности
2. Обработка больших объемов информации. В отличие от человека бот не устает, работает круглосуточно и обрабатывает просто невероятные объемы информации.
3. Корректное представление о соответствии кандидата должности. Нередко интервьюер или тот, кто отбирает резюме, не имеет четкого представления о том, какие качества должны быть у кандидата для соответствия должности. Бот, в свою очередь запрограммирован именно на требования для вакансии.
4. Минимум технических ошибок. Людям свойственно ошибаться, следовательно, никто не застрахован от опечаток и неточностей.
5. Продуктивность. С течением времени эффективность работы человека падает из-за субъективных физиологических характеристик. Робот работает со стабильным результатом.

Однако формализованный подход не всегда является уместным.

Функциональности ботов хватает только на сухую оценку по заданным критериям. Но этого недостаточно для полной оценки кандидата. Боты пока еще не могут проводить полноценные собеседования, хотя такая перспектива рассматривается. Однако бот способен распознать правильный ответ на вопрос из предложенных вариантов или же вариантов ответа, т.е. провести тест. Тем не менее, технические возможности пока не позволяют правильно оценить субъективные личностные качества, в том числе с психологической точки зрения. На данный момент на этапе собеседования менеджер по персоналу более эффективен, так как может не только лично убедиться в компетентности кандидата, но и визуально оценить его поведенческие особенности.

Таблица 1 – Сравнение менеджера по персоналу и HR-бота

<i>Характеристика</i>	<i>Менеджер по персоналу</i>	<i>HR-бот</i>
<i>Скорость ответа</i>	Мин. 1-2 дня	В течение 10 сек.
<i>Скорость обработки данных</i>	50-80 резюме в день [3]	2000 тестирований за 10 часов [2]
<i>Издержки</i>	От 40 000 в месяц	От 500 000 руб. за разработку [4]
<i>Многозадачность</i>	Нет	Да
<i>Время работы</i>	40 часов/неделя	24/7

Функции бота:

- поиск кандидатов
- первичная фильтрация резюме
- замена большого количества рекрутеров
- обработка больших информационных объемов
- ответы на часто задаваемые вопросы о вакансии

Минусы роботизированного отбора, конечно, тоже существуют. В первую очередь, это точность оценки кандидата и его резюме. Обратная сторона безэмоциональности бота. Бот может пропустить некоторых кандидатов из-за недостатка ключевых слов в резюме, хотя по остальным параметрам человек вполне подходит на должность [5].

Второй проблемой является ограниченность бота. Он не сможет ответить на нетиповой вопрос соискателя, так как действует в рамках заданного алгоритма. Эту проблему можно решить с помощью искусственного интеллекта, но тогда разработка бота может стать неподъемной для организации.

Наиболее известными на данный момент ботами рекрутерами являются:

- Мия («FirstJob», Америка) автоматизирует порядка 75% рукрутингового процесса [1]
- Связной-бот («Связной», Россия) отобрал 100 кандидатов из 800 на должности менеджеров за неделю [2]

Работу HR-бота можно рассмотреть на примере бота «Связного».

Бот создан для мессенджера «Telegram» и проводит собеседования в чате. На каждый вопрос есть несколько вариантов ответа, из которых соискатель должен выбрать подходящий ему, если речь идет о выборе вакансии, либо правильный ответ на заданный ботом вопрос. Бот, основываясь на ответах, определяет базовые компетенции соискателя. Задача бота на данном этапе – осуществить первичный отбор.

В функции бота также входит оценка стрессоустойчивости. Бот посылал один и тот же вопрос несколько раз и по корректности ответов делался вывод об эмоциональном состоянии соискателя. Данная функция хоть и частично заменяет визуальную оценку поведенческих характеристик,

но полностью достоверной не является ввиду того, что оценка идет только за счет ответа в электронной форме.

Еще одной специфической особенностью бота «Связного» является его ориентированность на молодых специалистов. Разработчики добавили боту эмоции с помощью смайликов, чтобы рутинный процесс ответа на вопросы стал немного интереснее. Более того, для молодых людей собеседование с ботом – шанс попробовать что-то новое [6].

Пользовательский интерфейс бота адаптирован под мессенджер «Telegram». Поскольку большинство мессенджеров используются в основном на смартфонах, а «Telegram» является одним из самых популярных мессенджеров, пройти собеседование можно в любом месте и в любое время при наличии подключения к сети Интернет. В основном данная концепция направлена на активных пользователей смартфонов, тех, у кого недостаточно времени для пользования компьютером, и людей, которые большую часть своего времени проводят вне офиса [7]

Плюсы внедрения

Первым и основным плюсом является существенное сокращение затрачиваемого времени: HR-специалистами на поиск сотрудника, кандидатом на поиск работы.

Второй немаловажный плюс – бот разгружает менеджеров по подбору персонала. Автоматизируя наиболее рутинный процесс, бот освобождает людям время на собеседования с реальными кандидатами на должность.

Стоит отметить тот факт, что бот работает круглосуточно в отличие от людей, а объем проработанной работы в несколько раз больше, чем у группы HR-специалистов. Следовательно, один бот может заменить сразу несколько человек. Объем затрат на разработку окупится за счет сокращения затрат на заработную плату.

Перспективы развития

Появление HR-ботов открывает колоссальные возможности для автоматизации набора персонала. Боты, использующие нейронные сети, т.е. способные самообучаться, а в будущем и использующие искусственный интеллект могут полностью заменить менеджеров по подбору персонала, что поможет существенно сократить временные и денежные издержки компаний.

Боты, основанные на искусственном интеллекте, будут способны оценивать кандидата не только формально. Обучаясь в разговоре с людьми, бот будет способен также оценить стрессоустойчивость кандидата, навык работы в команде, выдержанность и любознательность.

Таким образом, HR-боты, появившиеся только недавно, уже успели громко заявить о себе, а высоко оцениваемые перспективы развития ботов в сфере рекрутмента только подстегивают к ним интерес. Интерфейс ботов адаптирован под социальные сети, следовательно, можно сделать вывод, что, в первую очередь, процесс набора кадров таким образом ориентирован на молодое поколение, активно использующее смартфоны и телекоммуникации.

Для компаний-работодателей от-рекрутер – неоценимое приобретение, помогающее экономить человекочасы и автоматизировать самый рутинный процесс на столько, на сколько позволяют технологии на сегодняшний день. Хотя на данный момент боты в HR недостаточно распространены, в будущем они могут стать повсеместным явлением и перерасти в автоматизированную систему для набора персонала.

Библиографический список

1. Устинова Татьяна. Роботы-рекрутеры: боты для найма персонала (22 марта 2016) // Rabota.ru. URL: <https://www.rabota.ru/articles/hr/hr-robots-21>)
2. RJob. Атака ботов: Связной набирает сотрудников через Telegram (10 июля 2016). URL: http://rjob.ru/articles/boty_atakuyut_svyaznoy_nabiraet_sotrudnikov_cherez_telegram/
3. Хабрахабр. Взгляд со стороны работодателя: как происходит найм офисного работника (5 апреля 2010). URL: <https://habrahabr.ru/post/285332/>
4. Директор по персоналу. «Связной» тестирует бота Telegram для подбора персонала (21 июля 2016). URL: <https://www.hr-director.ru/news/64388-qqn-16-m7-21-07-2016-svyaznoy-testiruet-bota-telegram-dlya-podbora-personala>
5. Гринштейн Григорий. Перспективы HR-роботов/ботов в области подбора персонала – текущие реалии, мнения и опыт экспертов (3 февраля 2016) // Хабрахабр URL: <https://habrahabr.ru/post/321070/#1>
6. Овечкин Олег. «Связной» запустил бота-рекрутера для Telegram (8 июля 2016) // Rusbase. URL: <https://rb.ru/news/rekruteri-ne-nuzhni/>
7. Попов А.А. Эргономика пользовательских интерфейсов в информационных системах: учебное пособие. М.: РУСАЙНС, 2016. 312 с.