

ВОЗМОЖНОСТИ И РИСКИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

Кленова Татьяна Владимировна

ФГАОУ ВО «Волгоградский государственный
университет

Аннотация

Под влиянием цифровых технологий происходит трансформация системы управления персоналом организации. Основная задача цифровизации в HR - это возможность повышения эффективности бизнеса на основе реализации имеющегося человеческого потенциала. Успешное решение данной задачи выступает одной из главных предпосылок столь активной цифровизации данной сферы. Сегодня цифровые технологии затрагивают практически все составляющие элементы системы управления персоналом: подбор и отбор, оценка и аттестация, развитие и мотивация персонала, что, в свою очередь, резко повышает востребованность цифровых навыков у HR-менеджеров и руководителей предприятий. Современные предприятия, оценив преимущества цифровых технологий, зачастую внедряют их, направляя значительные инвестиции. В то же время наличие определенных рисков их применения обуславливает необходимость всестороннего анализа и определенного периода адаптации к новым условиям работы и организации управления персоналом.

Ключевые слова

Система управления персоналом, цифровизация, цифровые технологии, возможности, риски.

ВВЕДЕНИЕ

Профессиональная активность личности, вне зависимости от ее направленности, претерпевает различные трансформации под влиянием научно-технического прогресса. Исторически так сложилось, что именно труд человека наиболее подвержен преобразованиям, происходящим в обществе - это и социальные, и экономические, и политические, и технические, и технологические изменения. Если в доисторическую эпоху главным нововведением были сложные орудия труда, в эпоху Возрождения - произведения искусства, в XIX веке - промышленные станки и заводы, то в настоящее время можно говорить о цифровой революции, затронувшей, в том числе, и область трудовых взаимоотношений человека с предметами труда, его субъектами и организаторами. В свою очередь, новые реалии обуславливают необходимость пересмотра уже сформированных систем управления, ставя перед руководителями новые задачи, связанные с цифровизацией управленческих процессов.

Цель исследования заключается в определении дополнительных возможностей, которые предоставляют цифровые технологии для сферы управления персоналом при реализации системного подхода. Кроме этого, важным является установление наиболее вероятных рисков, наличие которых может привести к значительным потерям в производительности труда.

МЕТОДЫ

Анализ научной литературы позволил всесторонне изучить концептуально-теоретические аспекты трансформации основных подсистем системы управления персоналом в условиях растущего объема цифровых технологий. Обзор отдельных практик применения цифровых технологий в сфере HR привел к получению обобщающих выводов относительно уже имеющегося опыта, динамики и тенденций цифровизации со всеми обозначенными специалистами преимуществами и недостатками. Собственная точка зрения о наличии рисков сформулирована на основе исследования результатов проводимых опросов на предмет особенностей цифровизации HR-процессов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Сегодня активное внедрение в сферу HR цифровых решений делает процесс управления персоналом менее трудоемким и логичным, упрощая работу сотрудников кадровых служб организаций. В широком смысле цифровизация представляет собой трансформацию общественных институтов, производимую с помощью внедрения новых электронно-информационных и компьютерных технологий в непосредственную деятельность организаций и структур социума. Этими процессами затрагиваются все сферы общественной жизни той или иной страны - органы государственного управления, экономический сектор (и государственный, и частный), средства массовой информации и рекламы, образование, досуг и тому подобное. Как правило, такие изменения происходят с помощью разработки собственного или приобретения уже готового продукта электронно-информационных и цифровых технологий, создания новых маршрутов деятельности с учетом данных технологий, обучения персонала работе в цифровой среде. В более узком смысле цифровизация предприятий затрагивает комплекс организационных аспектов, включая и систему управления персоналом.

В практике современного менеджмента и организационной психологии управление персоналом принято определять как «...систему планомерно организованных воздействий, производимых с помощью взаимосвязанных организационных, экономических, социальных и психологических мер, направленных на создание условий для эффективного использования и развития профессионального потенциала работника в целях обеспечения эффективного функционирования и развития организации ...» [1].

Отсюда вытекает закономерное убеждение, что управление персоналом - достаточно сложный, неоднозначный и структурированный процесс, а при внедрении в него новых технологий этот процесс становится еще функциональнее и шире.

Как правило, система управления персоналом включает несколько основных компонентов [2]. Во-первых, это планирование персонала (его подбор, собеседование, трудоустройство и увольнение). Во-вторых, сюда можно отнести обучение персонала и непосредственное взаимодействие с ним. В-третьих, управление персоналом подразумевает и развитие персонала (повышение квалификации работников, обучение новым технологиям, организация тренингов личностного и профессионального роста и т.д.).

Ряд ученых (К.Ф.Грей и Э.У.Ларсон [3], Н.П.Дедов и С.Ю.Манухина [4], И.С.Леонова, Т.Н.Лобанова и Л.Н.Захарова [5] и др.) также считают, что четвертым важным составляющим компонентом системы управления персоналом является психологическое обеспечение сотрудников организации. Что, с нашей точки зрения, является важным замечанием относительно особенностей внедрения цифровых технологий именно в сферу управления человеческими ресурсами, которые, как известно, существенно отличаются от иных видов экономических ресурсов предприятий.

Специфика внедрения цифровых технологий в системы управления персоналом предприятий изучена представителями различных направлений научной мысли и практической деятельности, что делает данный вопрос сегодня достаточно актуальным. Постоянно растущие потребности бизнеса в поиске источников сокращения затрат и повышения результатов от хозяйственной деятельности обуславливают необходимость использования современных технологий в кадровых процессах. Данные выводы подтверждаются результатами опроса, которые были получены компанией Coleman Services. Так, из 100 процентов исследованных организаций 77% уже внедрили автоматизацию в кадровое делопроизводство, 55% при помощи диджитал-технологий проводят оценку персонала, 38% автоматизировали процесс выплат компенсаций и льгот, для обучения и развития сотрудников цифровые технологии используют 35% предприятий, а 21% внедрили цифровизацию в подсистему подбора и отбора [6].

Планирование персонала в цифровую эпоху претерпело значительные изменения. Несмотря на то, что еще не все организации в Российской Федерации перешли на полное цифровое обеспечение планирования персонала, исследователи (И.Э.Гергиев и М.О.Плиева [7], Э.Э.Мурадалиева [8], В.К.Потемкин [9] и др.) в области менеджмента отмечают высокую эффективность электронно-информационных технологий в этой подсистеме управления персоналом.

Если двадцать-тридцать лет назад подбор персонала производился путем объявлений в газетах, по радио- и телевидению, а также путем устной передачи информации о вакансиях в микросоциуме, то сейчас этот процесс практически полностью смещен в среду информационных технологий - в сеть Интернет. Созданы специализированные сайты с

возможностью размещения вакансий и поиска возможных кандидатов (например, trudvsem.ru, hh.ru, rabota.ru, superjob.ru и т.п.). Активно используются интернет-ресурсы видеоконференций (например, skype.com, Zoom.com, trueconf.ru и др.) для проведения собеседований с потенциальными кандидатами на различные должности и оценки уровня их профессиональной подготовки.

Документооборот, связанный с трудоустройством и увольнением, также на многих предприятиях перенесен в цифровую среду - созданы специальные приложения, сформированы базы данных, разработаны целые программные обеспечения. Реализация такого подхода к применению цифровых технологий позволяет расширять сферу поиска необходимых по качественным характеристикам кандидатов, с отбором тех, кто обладает наибольшим потенциалом для выполнения планируемых работ. В свою очередь, верно подобранный работник - это работник, мотивированный на достижение высоких показателей и на долгую профессиональную занятость в данной организации.

Обучение и развитие персонала, а также непосредственное взаимодействие с ним в эпоху цифровых технологий во многом подверглись подобным изменениям, когда активно используются социальные сети и мессенджеры (например, ВКонтакте, Телеграмми пр.), онлайн-обучение и дистанционные курсы. Мощный скачок в применении этих технологий произошел в последние несколько лет, когда организации приспосабливались к новым вынужденным условиям труда, возникшим как следствие пандемии коронавируса (COVID-19).

Более технологичным и мобильным становится процесс адаптации персонала в условиях цифровизации систем управления. На слуху у специалистов такие цифровые инструменты адаптации, как Welcome!-тренинг, методика E-Learning, автоматизированная система управления талантами и пр. Как правило, практика разработки соответствующих программ, курсов и тренингов по вхождению нового сотрудника в коллектив в большей степени свойственна крупным компаниям, что можно объяснить наличием необходимых специалистов и финансовых средств.

В качестве положительного эффекта от применения цифровых технологий в данной подсистеме управления персоналом ученые обозначают снижение затрат на ведение бумажного документооборота, сокращение процента ошибок как у новых сотрудников, так и у руководства организации по отношению к ним, возможность контролировать ситуацию и оперативно принимать правильные решения относительно как профессиональной, так и социально-психологической адаптации новичка [10].

Оценка профессиональной деятельности сотрудника выступает важным элементом системного подхода к управлению персоналом. Результаты оценки, как правило, связывают с мотивацией, необходимостью дальнейшего обучения и развития, а также увольнением. Оценка позволяет HR-специалистам получать своевременную и объективную информацию о профессиональных качествах сотрудников, уровне квалификации, наличии слабых и сильных сторон. Согласно данным исследования, проведенного HR-компанией «Сотер», более половины респондентов (55,3%) отмечают эффективность цифровых технологий для проведения оценки персонала. В качестве преимуществ обозначаются: удобство и доступность, скорость обработки и экономия времени, возможность апдейта под запрос [11].

Одной из наиболее востребованных в научных кругах остается тема мотивации сотрудников, которая теперь принимает новый «дизайн» в условиях цифровизации. Мотивация является значимой как для самих сотрудников, так и для организации. Сам по себе процесс построения эффективной системы мотивации является достаточно сложным, так как

те инструменты, которые мотивируют одних сотрудников, для других не имеют никакого значения.

Многогранный характер данной подсистемы управления персоналом при ее построении обуславливает важность сбора огромных массивов разнообразной информации, трудоемкость процесса обработки полученных данных и необходимость разработки верных решений. Наверное, все эти задачи, вернее, необходимость их решения, могут выступать в качестве основных предпосылок обращения к цифровым технологиям. Что касается возможностей, специалисты отмечают сокращение трудозатрат, повышение достоверности получаемых результатов по наиболее эффективной структуре мотивации, а также повышение результативности материального и нематериального стимулирования сотрудников. Все это возможно благодаря различным сервисам: «KpiDriv», «HRmaps» и др. Кроме того, речь может идти о системе искусственного интеллекта, которая способна выстраивать образовательные траектории для сотрудников на основе изучения и анализа навыков, трудовых действий и поведения персонала.

Цифровизация влечет за собой и улучшение процессов обучения и психологической подготовки сотрудников за счет использования демонстрационных материалов (видео- и фотофайлы, презентации), специальных приложений и организации дистанционных обучающих и тренинговых мероприятий и конференций. Наличие и использование личных гаджетов и устройств делает процесс обучения персонала непрерывным, повышая их конкурентоспособность на рынке труда, с одной стороны, а с другой, позволяя более эффективно решать производственные задачи. Все большая заинтересованность компаний во внедрении цифровых технологий в подсистему обучения и развития персонала обусловлена возможностями получения новых компетенций, сокращения затрат на обучение специалистов необходимым навыкам. Специалисты перечисляют наиболее популярные виды цифрового обучения. На первом месте находится обучение через сеть Интернет (55%), второе место занимают видеоконференции (46%), около 15% занимает обучение персонала через внутреннюю сеть компании [12].

К позитивному влиянию цифровизации стоит отнести и появление новых способов общения с членами коллектива. Здесь выступает новое для отечественной организационной психологии понятие - омниканальное взаимодействие. Этот тип внутриорганизационного общения можно охарактеризовать как взаимодействие сотрудников организации друг с другом, с управленцами или клиентами через общую систему, включающую телефон, чаты, смс, почту, социальные сети, мобильные приложения и другие средства, с целью обеспечения «бесшовной» и непрерывной коммуникации без каких-либо потерь информации при переходе с одного канала на другой.

То есть, проще говоря, все общение сводится к ряду специализированных чатов, где персонал может обмениваться профессиональной и любой другой информацией. Такое взаимодействие может выступать объектом наблюдения для психологов организаций, так как позволяет выявлять особенности психологической атмосферы в коллективе, стили общения друг с другом (формализованный, неформальный, приятельский, свободный и т.п.), распознавать и сглаживать назревающие конфликты, предотвращать распространение слухов, негативных реакций, а также выявлять сотрудников, которым необходим тот или иной вид психологической помощи.

В то же время столь существенные трансформации в системе управления персоналом, которые влечет за собой цифровизация, не могут не привести к определенным рискам. В первую очередь, цифровые

технологии (в настоящий момент) - «удовольствие не из дешевых» и требует от организации достаточно крупных материальных затрат. Соответственно, риск «недофинансирования» необходимых для внедрения технологий может повлечь за собой появление отрицательного синергетического эффекта, когда свойства вновь образованной системы находятся в противоречии.

Достаточно высокими видятся риски доминирования цифрового пространства над обычной реальностью. Цифровая среда ставится своеобразной заменой реальности. Виртуальность и реальность, таким образом, переплетаются, дополняют друг друга, создавая прецедент для дополнительного и специализированного процесса распознавания или решения профессиональных задач [13].

Психологические риски будут заключаться в том, что определенные категории сотрудников не могут приспособиться к новым технологиям, обучиться им и успешно их использовать в профессиональной деятельности. Это влечет за собой возникновение негативных реакций со стороны теряющих работу людей, накопление стресса и увеличение количества конфликтов на рабочем месте.

Не менее значимыми видятся риски потери информационных данных, а также использование персональных данных сотрудников без их согласия.

ВЫВОДЫ

Таким образом, можно отметить, что в современной России неоднозначно обстоит ситуация с организацией системы управления персоналом в условиях цифровизации. С уверенностью можно сказать, что внедрение новых электронно-информационных и компьютерных технологий в последние годы набрало обороты, затрагивая практически все аспекты управленческой деятельности в организации - от начального этапа (а именно, трудоустройства) до личностного роста и психологического обеспечения уже работающего персонала. Вместе с тем, такой бурный рост цифровизации профессиональной деятельности влечет за собой как позитивные изменения, так и определенные риски, что обязательно необходимо учитывать в целях предотвращения потерь в производительности труда.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Макринова Е.И.* Системная методология управления персоналом и формирования кадровой базы организаций в концепте экономики знаний // *Фундаментальные исследования*. 2015. №6 (1). С. 154-160.
2. *Бутова Л.М.* Система управления персоналом на предприятии // *Территория науки*. 2012. №2. С. 26-34.
3. *Грей К.Ф.* Управление персоналом. М.: Дело и Сервис. 2003.
4. *Манухина С.Ю., Дедов Н.П., Палт Е.А. и др.* Психология труда: учебник и практикум для вузов / С.Ю. Манухина [и др.]. М.: Издательство Юрайт. 2023.
5. *Лобанова Т.Н.* Психология в управлении персоналом: новый баланс // *Организационная психология*. 2022. №1. С. 248-270.
6. *Чупина И.П., Симачкова Н.Н., Зарубина Е.В., Фатеева Н.Б., Петрова Л.Н.* Цифровизация технологии мотивации в HR-деятельности // *Московский экономический журнал*. 2021. №2. С. 572-582.
7. *Гергиев И.Э.* Управление персоналом компании в условиях цифровизации // *Инновационная наука*. 2019. №5. С. 82-85.

8. Мурадалиева Э.Э. Инновационные методы управления персоналом в условиях цифровизации экономики // Вестник РГЭУ РИНХ. 2022. №4 (80). С. 207-212.

9. Потемкин В.К. Роль человека в производственных и социальных системах с учетом развития цифровых технологий // Социология и право. 2020. №1 (47). С. 6-14.

10. Кучугурная А.С., Прихач А.Ю. Современные цифровые технологии адаптации персонала // Н.Экст. 2020. №1. С. 36-38.

11. Грудинина В.А., Дашкова Е.С., Дорохова Н.В., Бунтовская Л.Л., Хромов Н.И. Перспективы использования цифровых инструментов оценки персонала в условиях дефицита конъюнктуры рынка труда // Современная экономика: проблемы и решения. 2024. №3 (171). С. 68-79.

12. Колодезникова Ю.Ю. Цифровизация обучения персонала: новые технологии и проблемы внедрения // Гуманитарный научный журнал. 2023. №1 (1). С. 30-38.

13. Дедов Н.П. Позитивные механизмы регуляции профессиональной деятельности в условиях цифровизации общества // Акмеология. 2018. №3 (67). С. 17-23.

Об авторе:

Кленова Татьяна Владимировна - к.э.н., доцент, кафедры государственного и муниципального управления и экономики инноваций ФГАОУ ВО «Волгоградский государственный университет», 400062, Волгоградская область, г. Волгоград, Университетский пр-кт, 100, e-mail: tat.babitch2017@yandex.ru.

ORCID ID: 0000-0002-7381-8490

Конфликт интересов: автор сообщает об отсутствии конфликта интересов.

Финансирование: исследование не имело спонсорской поддержки.

Для цитирования: Кленова Т.В. Возможности и риски управления персоналом в условиях цифровой трансформации систем управления // Международный бизнес. 2024. №2(8). С. 6-12

Поступила в редакцию: 16.04.2024 г.

Принята к публикации: 16.07.2024 г.