**Роботизация в процессах адаптации персонала: чат-бот для эффективной поддержки и консультирования сотрудников в процессе адаптации к новым рабочим условиям и задачам**

***Ситникова Д.Ю., Воловиков Г.А., Черниговская О.А., Томилова А.С.***

*Студенты*

*Иркутский государственный университет, факультет бизнес-коммуникаций и информатики, Иркутск, Россия*

*E–mail: sitnikova330@gmail.com*

Согласно исследованию, проведенному аналитиками IT-холдинга TalentTech, образовательной платформы «Нетология» и крупнейшей в России биржи фриланса FL.ru, лишь треть россиян имеют уверенность в том, что руководство предприятия обеспечило их грамотную адаптацию на новой должности. Большинство новых сотрудников остаются без четких объяснений целей испытательного срока, а каждый пятый чувствует себя потерянным, не понимая, почему его приняли на работу. В результате 28% россиян, разочарованных в компании, уходят с работы почти сразу после трудоустройства. [1]

Санаторий «Электра», структурное подразделение ООО «ГрандБайкал», не стал исключением из общей картины, описанной в исследовании. Анализ движения кадров показал, что в санатории наблюдается высокий уровень текучести кадров, который достигает 30% за 2023 г. (норма текучести кадров в санаторно-курортной отрасли составляет 18-20%), особенно у сотрудников, не проработавших и трех лет. Этот факт ставит под вопрос эффективность текущих методов адаптации персонала. В качестве основных причин увольнения после короткого срока работы отмечают недостаточную подготовку и введение в должность, недостаточную поддержку и обратную связь, что указывает на проблемы в процессе адаптации.

В современном динамичном бизнес-окружении, где технологические инновации и изменения в организационной структуре становятся неотъемлемой частью жизненного цикла компаний, адаптация персонала играет ключевую роль в успешном функционировании предприятий. Организации стремятся обеспечить быструю и эффективную адаптацию своих сотрудников к новым рабочим процессам, технологиям, и стратегическим целям, чтобы обеспечить сохранение конкурентоспособности и повышение производительности. С появлением новых инструментов и технологий, роботизация в процессах адаптации персонала стала неизбежным трендом. Одним из таких инновационных решений является внедрение чат-ботов, представляющих собой программное обеспечение, способное взаимодействовать с сотрудниками через чат-интерфейс, предоставляя информацию, поддержку и консультации по различным аспектам адаптации. Так, после анализа деятельности предприятия в рамках реинжиниринга процесса адаптации персонала нами было принято решение по разработке интеллектуального телеграмм-бота. В функционал такого чат-бота входит ряд функций, направленных на обеспечение удобства и поддержки сотрудников в рамках их работы и адаптации в компании. Он не только предоставляет информацию о компании (миссия, цель, история), но и помогает сотрудникам познакомиться с руководителями и коллегами. Кроме того, чат-бот обеспечивает доступ к локальным нормативным документам и имеет ответы на часто задаваемые вопросы, например, порядок оформления отпуска и больничного, ключевые контакты и т.п. Также в его функционале содержится ряд важных возможностей, включая предоставление обучающих материалов, направленное на знакомство с рабочими процессами, сбор данных об использовании чат-бота и обратной связи. Эти функции способствуют более комфортной и продуктивной работе персонала, обеспечивая необходимую информацию и поддержку в повседневных задачах

Для реализации чат-бота с возможностью управления предоставлением и получением (например, обратной связи от сотрудника) той или иной информации посредством диалога с пользователем была выбрана платформа Dialogflow. Инструмент является универсальным для понимания естественного языка и используется для разработки и интеграции разговорного пользовательского интерфейса в мобильные приложения, веб-приложения, устройства, ботов, голосовые помощники. [2] Пользователь сможет в режиме диалога с ботом получать всю необходимую информацию, будто разговаривает со специалистом. На языке Python реализован программный модуль, способный выполнять добавление, удаление и извлечение данных. Таким образом, бот формирует динамические ответы, которые создаются за счет его связи с сервером, на котором размещена база данных. Это означает, что чат-бот способен не только предоставлять информацию, но и получать обратную связь. Полученные данные будут обрабатываться и представляться в виде интерактивного дашборда.

Дашборд предоставит сотрудникам отдела кадров централизованный и наглядный инструмент для анализа данных. Он позволит лучше визуализировать и понять текущую ситуацию, выявить тренды, узнать проблемные области и принимать обоснованные решения на основе данных.

Наша работа направлена на более глубокое понимание роли технологий в управлении персоналом и на предложение рекомендаций по оптимальному использованию чат-ботов в процессах адаптации, с целью повышения эффективности и улучшения результатов как для сотрудников, так и для организаций в целом. Разработанный чат-бот может быть легко адаптирован для интеграции на корпоративном сайте предприятия, а также может быть использован для решения других задач на предприятии.

**Литература:**

1. Potok.io: <https://potok.io/blog/hr-research/onboarding-in-russia/>
2. Сloud.google.com: <https://cloud.google.com/dialogflow/docs>