

УДК 331.1

Д. К. Захаров

ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Аннотация. В статье рассматриваются современные инновационные информационные технологии в управлении персоналом, вошедшие на рынок под названием «Облачные технологии». С помощью облачных технологий организация может оптимизировать функции по привлечению, удержанию и развитию персонала и, таким образом, более эффективно реализовать политику управления персоналом.

Ключевые слова: инновационные подходы в управлении персоналом, облачные технологии, облачное пространство, персональное облако, корпоративное облако, гибридное облако, общественное облако, облачная система управления персоналом.

Dmitry Zakharov

CLOUD TECHNOLOGIES IN THE PERSONNEL MANAGEMENT SYSTEM

Annotation. The article discusses the modern innovative information technologies in personnel management, which entered the market under the name "Cloud technologies". With the help of cloud technologies organization can optimize the features to attract, retain and develop staff and thus a more efficient implementation of personnel management policies.

Keywords: innovative approaches in human resource management, cloud technologies, cloud space, private cloud, corporate cloud, hybrid cloud, public cloud, cloud HR management system.

Глобальная экономика сегодня требует постоянного изменения организационных технологий, разработки и внедрения инноваций. Россия все еще нуждается в организациях, которые специализируются на создании внедрении новых технологий. В настоящее время все более широкое распространение получают так называемые «облачные технологии» и «системы облачных вычислений». К ним проявляется особое внимание и в сфере управления персоналом.

Облачное пространство располагается вокруг каждого человека, а значит, и работника. Практически у каждого в настоящее время имеется свой аккаунт в социальных сетях. В настоящее время уже имеются примеры эффективного использования облачных систем. Облачной системой предоставления государственных услуг в Российской Федерации стал портал «Электронное правительство. Госуслуги» (gosuslugi.ru). Этот портал организации используют также для управления человеческим капиталом. Примером облачных систем управления человеческим капиталом на российском рынке персонала стали интернет-ресурсы в области поиска и подбора персонала: группа компаний HeadHunter (hh.ru), superjob.ru, job.ru, Rabota.ru, fintpos.ru, banki.ru и многие другие. Однако данный процесс имеет стойкую тенденцию расширения и развития [4].

С помощью облачных технологий организация может оптимизировать функции по привлечению, удержанию и развитию персонала и, таким образом, более эффективно реализовать политику управления персоналом. Облачные технологии предоставляют новые широкие возможности для использования в деятельности организации удаленных и сезонных работников. Расширяя штат персонала, руководитель организации имеет возможность подключать необходимых работников к облачному сервису и, наоборот, отключать от сервиса неиспользуемых, неактивных работников. Использование облачных технологий позволяет устранить проблемы точности и оперативности информации, получаемой работниками в ходе выполнения своих обязанностей. Правильный выбор облачных технологий и программного обеспечения адаптирует выполняемые функции к правовым нормам, которые периодически корректируются и совершенствуются [1].

Однако облачные технологии в настоящее время находятся на начальной стадии своего развития. Чрезвычайный интерес в управлении персоналом вызывают гибридные облачные вычисления,

технологии выдачи результата не в цифровом, а в привычном для работника виде. Разработка и внедрение облачных технологий и ИТ-решений для развития системы управления персоналом – это наиболее активно развивающийся и динамичный процесс в настоящее время.

Появилось также такое понятие как внедрение и использование в организации облачной системы управления персоналом, которая является одним из самых инновационных решений, инструментом менеджмента персонала, так как облачная система является в настоящее время трендом ИТ-технологий, а рынок, связанный с человеческими ресурсами, смещается в, так называемое, «облако» [2].

Облачные системы управления персоналом выполняют множество функций. Например, они управляют производительностью, отслеживают личную информацию сотрудников, управляют заработной платой, налогами, льготами, осуществляют поиск персонала, планируют работу с ними, их развитие и продвижение, планируют преемственность (подготовку замены работников), занимаются подбором, адаптацией и развитием карьеры работников организации.

Современная структура облачной системы управления персоналом предполагает передачу на аутсорсинг функций управления персоналом в организации и, таким образом значительную экономию финансовых ресурсов организации, актуальную в текущей ситуации глобального экономического кризиса. Облачная система становится одной из разновидностей аутсорсинга.

Облачная система предлагает управлению персоналом следующие модели реализации:

- персональное облако – это информационное поле отдельного работника и возможности информационного доступа к полю работника;
- корпоративное облако – это информационная база, поле и внутренняя сеть организации;
- гибридное облако разворачивается внутри организации и включает в себя интеграцию персонального и корпоративного облаков, и позволяющее генерировать информационные потоки;
- общественное облако – это агрегация гибридного облака конкретной компании с порталами других организаций (например, налоговая инспекция, трудовая инспекция, центры занятости и др.), с которыми данная организация обязана контактировать по вопросам управления персоналом в рамках действующего законодательства.

Гибридное облако не является самостоятельной моделью управления персоналом, оно представляет тесную интеграцию персональных и корпоративных облачных систем. Гибридные облака представляют собой такое внедрение облачных вычислений, при котором часть системы размещается в корпоративном облаке, а часть в персональном. Гибридные облака, разворачиваемые внутри организации, будут приобретать большее значение по мере роста популярности облачной системы управления персоналом.

Облачная система управления персоналом имеет следующие модели обслуживания:

- программное обеспечение как услуга (*англ.* software as a service, сокращенно – SaaS). SaaS-услуга предоставляет стабильную и универсальную сервисную платформу для разработки и функционирования систем управления информацией. Облачные технологии в виде SaaS-продуктов являются отличным решением для средних и небольших организаций. SaaS-услуга является аутсорсингом размещения и управления программного обеспечения на сторонней площадке. Облачные SaaS-решения предназначены для «управления персоналом без офиса». SaaS-модель минимизирует финансовые и налоговые риски;
- платформа как услуга (*англ.* platform as a service, сокращенно – PaaS). Основными характеристиками облачной платформы являются безопасность, сетевое взаимодействие, высокое разрешение и интеллектуальность. PaaS-решения направлены на упрощение работы программистов. PaaS-системы на первоначальном этапе развития можно рассматривать как конкурентов IaaS-платформам;

– инфраструктура как услуга (*англ.* infrastructure as a service, сокращенно – IaaS). Находится на начальном этапе своего развития.

Преимущества развития облачной системы управления персоналом в организации состоят в следующем:

– у организации нет необходимости приобретать, хранить и поддерживать дорогостоящее сетевое оборудование. Наоборот, есть возможность сократить используемые для этого ресурсы, такие как время, денежные средства, и персонал, участвующие в поддержании, обновлении и ремонте оборудования и программного обеспечения. Облако поставщиков предоставляет программное обеспечение через интернет, гарантируя, что предоставляемое программное обеспечение периодически проверяется и обновляется, а также является безопасным при подключении к корпоративному облаку;

– организации становятся более гибкими, т.к. имеют возможность изменять количество вычислительных ресурсов. Расходы организации напрямую зависят от количества подключенных в настоящий момент информационных ресурсов. За неподключенные ресурсы плата не взимается. Информационное обеспечение перемещается из офисов и внутренних статей расхода организации в категорию внешних операционных издержек;

– сотрудники, имеющие удаленный доступ, могут легко получать доступ к необходимым приложениям через интернет из любого места, используя свои мобильные и портативные вычислительные устройства, увеличивая эффективность своей деятельности и возможности взаимодействия непосредственно со своих рабочих мест, дома или в пути. Кроме того, руководство организации всегда может проверить источники информации и взаимодействия работников, время их реальных контактов касательно выполняемых функций;

– с помощью пользовательских приложений организации могут превратить свои услуги в продукты, которые потребители получают через сеть интернет. Появляется возможность реализовывать продажи приложений или функций через облако других потребителей, которые также нуждаются в этой службе. Например, это чрезвычайно актуально при поиске и подборе персонала;

– дополнительная мотивация персонала через повышение степени вовлеченности персонала организации в корпоративную, управленческую информационную систему сбора, хранения и управления данными. Системы считаются настолько успешными, насколько ими удобно пользоваться работникам, менеджерам и кандидатам.

Направления развития и повышения эффективности облачной системы управления персоналом в организации проявляются при решении следующих задач.

1. Совершенствование системы найма и подбора персонала. Ранее информационные системы учета кандидатов на вакантные должности служили для хранения информации о кандидатах и работы с резюме. В настоящее время есть возможность создать такую рекрутинговую систему, которая может работать на мобильном телефоне, планшете и др., с помощью которой можно одним кликом найти резюме, связаться с кандидатом, провести видео-собеседование через камеру мобильного телефона и реализовать онлайн-ассесмент, если этого требует работодатель. Отметим, что наиболее привлекательные кандидаты на топ-позиции не любят писать резюме, а часто просто имеют свой профиль в социальных сетях, такой как, например, LinkedIn. Поэтому рекрутинговая система организации должна дать возможность быстро найти необходимых кандидатов, осуществить их грамотную подборку и сравнение, а затем позволить напрямую связаться с ними.

Как показывают исследования, более половины всех откликов на размещаемые вакансии приходят с мобильной рекламы, а лучшие успешные кандидаты приходят через отзывы на мобильную рекламу. При этом внутренние системы поиска и подбора персонала до сих пор очень сложны, требуют присутствия консультантов для обслуживания и управления. Важно сделать системы максимально простыми и понятными для того, чтобы менеджеры по управлению персоналом самостоя-

тельно могли обновлять свой статус, находить необходимую информацию и кандидатов, заполнять формы трудоустройства, оценивать кандидатов, вести проекты.

Диапазон процессов, результаты которых раньше присутствовали «на бумаге», теперь необходимо перевести в онлайн-систему. При этом систему нужно освободить от всевозможных «логинов и паролей», повторов входов в систему, систему нужно интегрировать в повседневную работу.

Облачные информационные технологии позволяют также оперативно реагировать на изменения рынка труда. Благодаря вышеупомянутым социальным сетям «LinkedIn», а также «Facebook», «Indeed», «Glassdoor» и др., развивается социальный и реферальный рекрутинг. Специалисты по подбору персонала ищут кандидатов по их профайлам в социальных сетях, а реферальные системы (типа «Careerify») позволяют находить кандидатов среди широкого круга друзей работников компании в других социальных сетях. Появляется возможность оценить кандидата виртуально и заочно через его связи, отслеживать его активность и заинтересованность в работе в данной организации. Руководство может отслеживать бренд организации через специальные инструменты и строить локальные бренды с учетом специфики территории и страны.

К рекрутинговым платформам нового типа можно отнести «Workday», «Careerify», «Lever», «SmartRecruiters», «Cornerstone», «Greenhouse» и «Saba». С технологической и информационной точек зрения это означает, что уже функционирующие рекрутинговые системы (присутствующие на рынке труда от 7 до 9 лет и достигшие своей зрелости) должны быть дополнены инновационными инструментами реферального рекрутинга, системами управления взаимодействия с кандидатами, системами анализа кандидатов, системами рекламы, инструментами видео-собеседований.

2. Совершенствование системы обучения персонала. Руководители организаций в настоящее время уже не хотят, чтобы работники с отрывом от выполнения своих функций проходили длительное обучение в то время как им необходим конкретный курс обучения. Все хотят видеть обучение работников полностью интегрированным в их должностные обязанности.

На первый план выходит необходимость полного радикального изменения системы обучения и ее интерфейсов, дополнение данной системы конкретной аналитикой потребности и эффективности обучения, подготовки легких и информативных полей для пользователя на конкретном рабочем месте и должности. Новые компании, такие как «Betterworks», «Small-Improvements», уже разрабатывают обучающие приложения на основе вышеуказанных принципов.

Сами работники отмечают, что лучшее время для обучения – это время, проводимое в очередях, во время перелетов или в очереди у кабинета врача. Особенно, если это сертификационное обучение, изучение новых законодательных актов и регламентов.

Новые технологии обучения, такие как «Learning Management System (LMS)» помимо системы учета обучаемых, ведения каталога курса, прохождения курса обучения и учета успеваемости, связывают обучающихся между собой, способствуют налаживанию широкой сети профессиональных контактов, эффективному обмену информацией. Процесс обучения переходит в разряд социального обучения, предназначенного для более быстрого и успешного получения профессиональных практических знаний и лучшего усвоения учебного контента.

В настоящее время рынок LMS и корпоративного обучения продолжает активно развиваться в сторону удовлетворения потребностей организаций в переобучении технического персонала, в обучении новых работников, в обучении работников тому, как выполнять свои функции с применением новых методов и технологий. Общий сдвиг системы корпоративного обучения происходит от использования «системы администрирования учебного процесса» к платформе «вовлечения работников в процесс обучения». Новые технологии обучения интегрируют процесс обучения с процессами управления талантами и управления эффективностью. Систему обучения встраивают в производственный процесс. А новая технология «Tin-Can» позволяет отслеживать активность всех обучаемых работников, включая их обращения на различные ссылки в Интернете и заходы на сайты.

Другой инновационный тренд в обучении персонала – разработка системы «встроенного обучения» или «интеллектуального обучения» как ключевой фактор успеха. Данный метод позволяет соединить систему обучения и отдельные ее методы с реальными функциями работников. В то время, когда работник не занят непосредственно выполнением конкретного задания, на его компьютере или другом мобильном устройстве могут появляться новые учебные материалы и задания на основе реальных процессов его деятельности в организации. Возможно также организовать автоматическую регистрацию работников на учебных программах с получением и подсказывать необходимых сертификатов в установленный законодательством срок.

3. Совершенствование внутренних коммуникаций работников. Многие работники предпочитают читать новости по телефону после окончания рабочего дня, причем именно через мобильный телефон, а не на компьютере. В таком случае, если организации необходима постоянная обратная связь с работниками, она может быть также установлена через мобильные приложения. Таким образом тенденция развития мобильных приложений постоянно усиливается. Мобильное устройство может стать главным интерфейсом для всех приложений и в сфере управления персоналом организации.

4. Совершенствование учета, контроля рабочего времени и использования персонала. Так называемые «почасовики», консультанты, сервисные работники, а также работники службы управления персоналом, контролирующие их деятельность, в силу удаленности производственных процессов и объектов очень мобильны. Им необходимо иметь мобильные приложения для контроля и учета.

Ранее считалось, что системы учета – это стеллажи с информацией о работниках организации. В настоящее время информация о работниках – это еще большие массивы информации, чем ранее. Те организации, у которых развит процесс учета персонала «датификации», показывают результаты в 2–3 раза лучше по показателям качества подбора персонала, эффективности его работы, текучести персонала.

Аналитика систем управления персоналом – также объект инвестиций и внедрения облачных технологий. Такие сферы управления организацией, как финансы, маркетинг, обслуживание клиентов и техническая поддержка десятилетиями внедряли аналитические технологии, в то время как управление персоналом предпринимает первые шаги в этом направлении. В частности, 90% крупных промышленных организаций имеют возможность строить прогнозные модели в финансах, маркетинге и других сферах, но только 4 % из них могут себе позволить делать прогнозы в области управления персоналом.

С точки зрения аналитики важно, какой стратегической и текущей аналитической информацией владеет организация: характеристики работников, основные показатели эффективности их деятельности, показатели обучения и развития, результаты и показатели периодической деловой оценки персонала. Эти данные вместе с информацией в режиме реального времени, позволят организации более глубоко анализировать и принимать верные решения – по вопросам приема персонала, улучшения показателей эффективности деятельности работников, снижения затрат на персонал. Новые облачные технологии при этом позволят сделать аналитические системы не просто базой аналитических данных, а системами по принятию возможных решений на основе этих данных. Например, решения на научной основе позволят выделить в организации лучшего рекрутера, определить факторы и условия подбора этим рекрутером наиболее перспективных кандидатов, внедрить эти факторы и условия в деятельность других рекрутеров в организации, и, тем самым, существенно повысить эффективность их деятельности.

Иностранные компании, безусловно имеют такой полезный опыт. К примеру, компания «Deloitte» имеет решение, которое в режиме реального времени отслеживает активность персонала и

позволяет экономить значительные денежные средства на материальном вознаграждении персонала без снижения производительности труда. Компания также использует провайдер «виртуальный педагог» (virtual educator), который отслеживает активность персонала в интернете и рекомендует способы и методы повышения квалификации работников опять-таки на основе проведения он-лайн обучения.

5. Совершенствование деловой оценки персонала. Большинство специалистов в области деловой оценки персонала в России, как известно – это специалисты в области организационной психологии. Известные компании, специализирующиеся на проведении ассесмент-центров «Korn Ferry/PDI, DDI», «SHL», «Wiley», используют данные об управлении, руководстве, навыках продаж, эффективности работников, собираемые в течение длительного периода времени.

В настоящее время новые провайдеры, появляющиеся на рынке деловой оценки персонала, выстраивают процесс ассесмента, в первую очередь, на основе информации, получаемой в режиме реальных данных, и, лишь во вторую очередь, на базе основных психологических моделей. Т.о., деловая оценка строится, прежде всего, на анализе факторов, влияющих на эффективность работы персонала. А провайдеры в области деловой оценки теперь – это не столько психологи, сколько аналитики.

К таким провайдерам, предоставляющим услуги по деловой оценке персонала, нового поколения относятся компании: «Evolv» (купленная более известной компанией «Cornerstone»), «Good.co», «IBM/Kenexa», «Kaisen», «Roundpegg», «Jobfig», «Logi-Serve», «Smarterer» и ряд других. Такие компании безусловно реализуют классическую технологию проведения традиционного ассесмент-центра, но, кроме того, ими применяется и новая технология «социального зондирования» («social sensing»), предназначенная для более глубокого изучения и понимания взаимосвязи между этими личностными характеристиками и навыками работников, эффективностью деятельности работника, его личностью и корпоративной культурой. Эти компании уже обладают достаточным потенциалом для того, чтобы «взорвать» и наполнить новой, более конкретной информацией рынок оценки кандидатов на вакантные должности вообще и рынок кандидатов-руководителей, в частности.

Сбор данных для ассесмента и деловой оценки включает новые области и сферы, такие как «work-life» (баланс работа-жизнь), рабочее пространство. Эти, новые области позволяют отслеживать вовлеченность работников в деятельность организации, состояние их здоровья и баланс между работой и жизнью в целом. Обратная связь по результатам проведения деловой оценки персонала также претерпевает существенные изменения в сторону повышения вовлеченности работников в процесс деловой оценки. Системы обратной связи начинались с ежегодных исследований, а в настоящее время они трансформируются в получение обратной связи в режиме реального времени, методики социальной чувствительности и аналитики, которая позволяет оценивать вовлеченность мгновенно. Такие методики разработаны компаниями «BlackbookHR», «tinyHR», «CultureAmp», «BetterCompany» [3].

Краудсорсинг или социальные системы также трансформируют практики управления персоналом в области деловой оценки. Простое голосование работников «за» или «против» определенных идей становится все более распространенным. Специалист по управлению персоналом может сразу получить обратную связь или комментарий на любую новую методику и организационное изменение.

Облачные технологии позволяют использовать в качестве одного из инструментов деловой оценки технологию «социального признания». Социальное признание в режиме реального времени демонстрирует «престижность» оцениваемых сотрудников в коллективе, что, как известно, является дополнительным способом нематериального стимулирования. Этот инструмент оказывает огромное влияние на вовлеченность работников.

С точки зрения оценки эффективности деятельности работников, облачные технологии важны также в плане определения места нахождения работников в течение рабочего дня. С помощью мо-

бильных устройств руководитель может получить исчерпывающую информацию о локации персонала в режиме реального времени. Что касается управления эффективностью деятельности персонала, можно отметить следующее. Развиваются технологии, основанные на режиме реального времени: обратная связь онлайн, коучинг, подходы «agile» в управлении по целям. Это значит, что акцент в управлении эффективностью смещается в сторону развития и прозрачности. Новое поколение технологий управления эффективностью включает постоянный онлайн-контроль, прозрачность в постановке целей перед работниками, agile-менеджмент. Процедура оценки в конце различных периодов также необходима, но ударение ставится на непрерывном процессе коучинга и контроля. Социальное признание, важность которого отмечена выше, также встраивается в этот процесс.

Меняется подход к оценке и управлению талантами. Крупные организации создают новый банк данных талантов, состоящий из молодых работников, пользуясь предиктивной аналитикой, включая в анализ работников не только показатели деятельности, но и навыки, способности и личные характеристики [3]. В связи с повышением мобильности талантов, их подбор для работы в организации стал проблематичной областью управления персоналом. Когда сотрудник работает в организации в течение длительного периода времени, могут изменяться требования к его должности, он может быть выдвинут на замещение более высокой должности, следовательно, организация должна быть готова к этим изменениям и к тому, что потенциально соответствующие компетенции и навыки должны присутствовать у работника или могут быть развиты. Таким образом, подбор персонала постепенно перерастает в другую, более глобальную задачу «мобильного управления персоналом».

В заключение хотелось бы сделать ряд выводов по данной проблематике. Система информационного и технологического обеспечения управления персоналом, основанная на определенном наборе функций, постепенно уходит в прошлое. Внедрение новых облачных информационных технологий в управлении персоналом становится необходимым, но сами облачные технологии становятся проще и доступнее, и сама система управления персоналом имеет тенденцию «растворяться» и становится встроенной информационной частью системы управления организацией в целом. Рынок информационных технологий в области управления персоналом наполнен высокопрофессиональными, мотивированными, талантливыми специалистами, поэтому технологии управления персоналом будут демонстрировать бизнесу все большую собственную ценность и необходимость при достижении целей деятельности организации.

Библиографический список

1. Носкова, К. А. Облачные системы управления человеческим капиталом [Электронный ресурс] / К. А. Носкова // Гуманитарные научные исследования. – 2012. – № 12. – Режим доступа : <http://human.snauka.ru/2012/12/2116> (дата обращения : 08.03.2016).
2. Носкова, К. А. Облачные системы управления человеческим капиталом, ориентированные на инновационное развитие организации [Электронный ресурс] / К. А. Носкова. – Режим доступа : <http://web.snauka.ru/issues/2012/11/18406>. (дата обращения : 08.03.2016).
3. Best Practice Guide: Take your HRMS to the Cloud [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.oracle.com/ca-en/applications/human-capital-management/roles/hr-operations-role/index.html> (дата обращения : 08.03.2016).
4. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (дата обращения : 08.03.2016).