

*Федосеева Любовь Алексеевна  
студентка 1 курса магистратуры  
Нижегородский государственный педагогический университет им. К.  
Минина,  
Россия, г. Нижний Новгород*

*Дубровин Никита Алексеевич  
студент 1 курса магистратуры  
Нижегородский государственный педагогический университет им. К.  
Минина,  
Россия, г. Нижний Новгород*

*Воронцов Александр Максимович  
студент 1 курса магистратуры  
Нижегородский государственный педагогический университет им. К.  
Минина,  
Россия, г. Нижний Новгород*

*Барсукова Анастасия Евгеньевна  
студентка 3 курса бакалавриата  
Нижегородский государственный педагогический университет им. К.  
Минина,  
Россия, г. Нижний Новгород  
e-mail: anlakalina@yandex.ru*

*Илюшина Елена Сергеевна  
студентка 1 курса магистратуры  
Нижегородский государственный педагогический университет им. К.  
Минина,  
Россия, г. Нижний Новгород*

## **ПОИСК ПРАКТИЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ ПРИ СОЗДАНИИ ЧАТ-БОТОВ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ**

***Аннотация:** В данной статье рассматриваются практические решения создания чат-ботов в управлении персоналом для компаний на основе собственного анализа и опыта. Выявлены основные функции и возможности чат-ботов, для каждого решения определены преимущества и недостатки.*

***Ключевые слова:** чат-боты, управление персоналом, способы создания чатботов, автоматизация процессов управления персоналом, практические решения.*

*Fedoseeva Lyubov Alekseevna*  
*1st year master student*  
*Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after K. Minina,*  
*Russia, Nizhny Novgorod*

*Dubrovin Nikita Alekseevich*  
*1st year master student*  
*Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after K. Minina,*  
*Russia, Nizhny Novgorod*

*Vorontsov Alexander Maksimovich*  
*1st year master student*  
*Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after K. Minina,*  
*Russia, Nizhny Novgorod*

*Barsukova Anastasia Evgenievna*  
*3rd year bachelor student*  
*Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after K. Minina,*  
*Russia, Nizhny Novgorod*

*Ilyushina Elena Sergeevna*  
*1st year master student*  
*Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after K. Minina,*  
*Russia, Nizhny Novgorod*

## **THE SEARCH FOR PRACTICAL SOLUTIONS TO CREATE CHAT-BOTS FOR PERSONNEL MANAGEMENT**

**Abstract:** *This article discusses practical solutions for creating chatbots in personnel management for companies based on their own analysis and experience. The main functions and capabilities of chatbots are identified, advantages and disadvantages are identified for each solution.*

**Keywords:** chat-bots, personnel management, ways to create chat-bots, automation of personnel management processes, practical solutions.

В настоящий момент автоматизация задач управления персоналом прочно вошла в жизнь крупных и средних организаций различного профиля. Одним из таких решений является чат-бот - это виртуальный собеседник, представляющий собой автоматизированную интеллектуальную систему общения с пользователями через любые текстовые каналы [1]. Стоит отметить, что на начальном этапе разработки чат-бота определяется платформа, на которой он

будет расположен. Исходя из определения чат-ботов, они могут функционировать через любые текстовые каналы, образуется широкий круг платформ, включающий мессенджеры, социальные сети, WEB-сайты, итд. Выбор должен основываться на мнении и пожеланиях сотрудников. Существует несколько вариантов разработки чат-бота в компании: 1) Собственная разработка компании; 2) Приобретение готового решения; 3) Использование конструкторов.

1) Собственная разработка компании подразумевает «написание» чат-бота «с нуля», привлекая IT-специалистов, что в дальнейшем будет являться собственностью компании. Это позволяет решить вопрос о защищенности данных компании. Однако процесс создания более длительный и дорогостоящий относительно других вариантов создания чат-бота.

2) Приобретение готового решения у IT-компаний, подходит для решения узкого круга задач. Однако в данном случае могут не учитываться особенности потребности в разработке, так как готовое решение представляет собой шаблон сценария общения чат-бота с пользователем.

3) Одним из самых экономных вариантов является использование специальных конструкторов - сервисов, предоставляющих ресурсы и возможность самостоятельной визуальной разработки чат-ботов. Основными для чат-бота, выполняющего функции управления персоналом, являются: - наличие инлайн клавиатуры, которая позволяет переходить к последующим блокам информации, бот сам предоставляет несколько вариантов ответа; - прикрепление различных медиафайлов, документов, ссылок и других данных; - в целях сохранения защищенности, присутствует возможность установки пароля; - отвечать или выполнять определенные действия (например, отправлять сообщение, блокировать пользователя, удалять из чата и прочее); - сохранение всех ответов пользователей; - передача полученной информации соответствующим пользователям (администратору, HR-менеджеру). В свою очередь HR-менеджер комбинирует необходимые, составляет сценарий и собирает «как конструктор» чат-бота. Таким образом, применение чат-бота можно условно разделить на три направления: подача информации, сбор информации и контроль. На основе этого

в сфере управления персоналом виртуальный помощник: -преподносит информацию; -собирает информацию с пользователей путем анкетирования или заполнения формы; -контролирует прохождение сотрудником определенного процесса HRM на основе заранее подготовленных сценариев с автопостингом [2]. Подытожив вышесказанное, можно сделать вывод, что компании уже активно используют чат-бот как гибкий инструмент автоматизации HR-целей.

### **Список литературы:**

1. Гладкая К.В., Тихонов А.И. Автоматизация задач в области управления персоналом // Московский экономический журнал. 2020. № 4. С. 382-393.
2. База знаний. PuzzleBot. [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://help.puzzlebot.top/> (дата обращения: 20.07.2021 г.).