

Интеллектуальные системы управления персоналом в сфере организации мероприятий: автоматизация стафф-распределения с использованием искусственного интеллекта

Баженов Г.В. (ИТМО), Саврей Ю.М. (ИТМО)

Научный руководитель – аспирант, преподаватель ФТМИ Мошурова Е.Ю. (ИТМО)

Введение. В условиях современного рынка организации мероприятий ключевым фактором успеха является эффективное управление персоналом. Сложность планирования и распределения сотрудников, обладающих различными навыками и опытом, такими как работа с детьми и умение удерживать их внимание, управление большой командой и организация крупных мероприятий с числом гостей более 100 человек, сертификация на проведение определенных форматов мероприятий, а также компетенции в урегулировании конфликтных ситуаций, может приводить к ошибкам в расписании и неоптимальному подбору персонала под конкретные задачи. Следовательно, снижается качество обслуживания, увеличиваются издержки. Поэтому, учитывая увеличение количества мероприятий и возрастание требований к оперативному управлению ресурсами, разработка и внедрение интеллектуальных систем управления персоналом (WFM), использующих искусственный интеллект (ИИ), является актуальной областью исследования [2].

Основная часть. В рамках внедрения интеллектуальных систем для управления персоналом в компаниях, занимающихся организацией мероприятий, особое внимание уделяется применению алгоритмов искусственного интеллекта для оптимизации процессов стафф-распределения. Сотрудники, в свою очередь, интересуются этой темой и считают, что искусственный интеллект способен значительно совершенствовать HR-процессы, повышая их эффективность и точность [5]. В процессе разработки системы был реализован алгоритм, который исключает ошибочное включение сотрудников в расписание, с учетом их квалификации, опыта и предпочтений. Важнейшими компонентами системы являются:

- 1) Анализ данных о сотрудниках: сбор и обработка информации о навыках, опыте, квалификации, предпочтениях по графику работы и отзывах о работе на предыдущих мероприятиях [1].
- 2) Анализ требований мероприятия: определение необходимого количества персонала, требуемых навыков и квалификации, а также учет специфики мероприятия и пожеланий клиента.
- 3) Интеллектуальный подбор персонала: использование алгоритмов машинного обучения для оптимального сопоставления сотрудников и мероприятий. Алгоритм учитывает множество переменных, таких как предпочтения сотрудников относительно смен, их уровень квалификации, законодательные ограничения на рабочее время и переработки, а также потребности бизнеса [3].
- 4) Автоматическое составление расписания: формирование оптимального графика работы с учетом доступности сотрудников, требований мероприятия и минимизации ошибок и накладок [4].

Выводы. Проведен анализ внедрения интеллектуальных систем в процесс стафф-распределения для организации мероприятий. Внедрение искусственного интеллекта привело к снижению вероятности ошибок при составлении расписания, улучшению качества подбора персонала для мероприятий и улучшению качества обслуживания клиентов.

Список использованных источников:

1. Fluss D. AI-Enabled WFM Promotes Efficiency and Flexibility: More advanced workforce management empowers employees and improves CX // CRM Magazine. – 2024. – Т. 28, №3. – С.

32–34.

2. ИИ (AI) в WFM-системах// Habr. – 2024. – Режим доступа: <https://habr.com/ru/articles/804423/>.

3. Нарейко В. Г. Искусственный интеллект в управлении персоналом / В. Г. Нарейко // Вестник Владимирского юридического института ФСИН России. — 2023. — Т. 1, № 1. — С. 45–52.

4. Искусственный интеллект в подборе персонала: как технологии экономят время // Unicraft. — 2024. — Режим доступа: <https://www.unicraft.org/blog/15436/ai-v-hr/>.

5. Чуланова О. Л., Хайбуллова К. Н. Исследование применения технологий искусственного интеллекта в управлении персоналом современных организаций / О. Л. Чуланова, К. Н. Хайбуллова // Вестник Евразийской науки. – 2023. – Т. 1, № 1. – С. 10–12. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-primeneniya-tehnologiy-iskusstvennogo-intellekta-v-upravlenii-personalom-sovremennyh-organizatsiy/viewer>