

ЦИФРОВИЗАЦИЯ HR-ПРОЦЕССОВ, ПОЗВОЛЯЮЩАЯ ФОРМИРОВАТЬ КОМАНДНЫЕ НАВЫКИ

© Грудина Е. А., Сапранкова Т. А., 2022

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

В статье рассматриваются особенности IT-сферы и необходимости командного подхода в данной области. В статье проводится анализ специфики деятельности компании ООО «СвязьТранзит», анализ тенденций в области управления персоналом, а также рассматривается необходимость командного подхода с сфере IT. Авторы статьи предлагают инструмент формирования навыков командного взаимодействия у сотрудников компании и обосновывает актуальность внедрения данного инструмента.

Ключевые слова: управление персоналом, командный подход, командное взаимодействие, команда, проектная деятельность

По данным исследования «Делойт Консалтинг» за 2019 год [6] были выделены 10 наиболее важных направлений в области HR. В России и мире наибольшую популярность

приобретают командный подход, обучение, опыт сотрудника, лидерство, а также HR технологии (см. рис.1).

Компании стремительно движутся к автоматизации различных процессов управления, в том числе и управления персоналом. Работодатели все больше требуют от сотрудников навыки, необходимые для управления разнообразными IT продуктами.

Исследование «Global HC Trends 2019» [6] выявило некоторые тренды в области управления персоналом. В первую очередь появление новых профессий ввиду автоматизации повлечет за собой переосмысление сотрудниками своих навыков и всего рабочего процесса в целом. Организации в свою очередь будут стараться удерживать высококвалифицированные кадры, повышая их мотивацию и вовлеченность в процесс,

использованием методов индивидуального вознаграждения.

Внедрение командного подхода в управлении организацией позволит минимизировать как финансовые, так и человеческие ресурсы. Развитие HR-направления отразится в первую очередь на подходах к подбору персонала, так как необходимо будет автоматизировать данный процесс и применять различные облачные решения. Помимо этого, HR-менеджменту следует сосредоточиться на скорости и качестве обучения персонала непосредственно в работе, а также мобильности персонала, что позволит эффективно управлять персоналом.

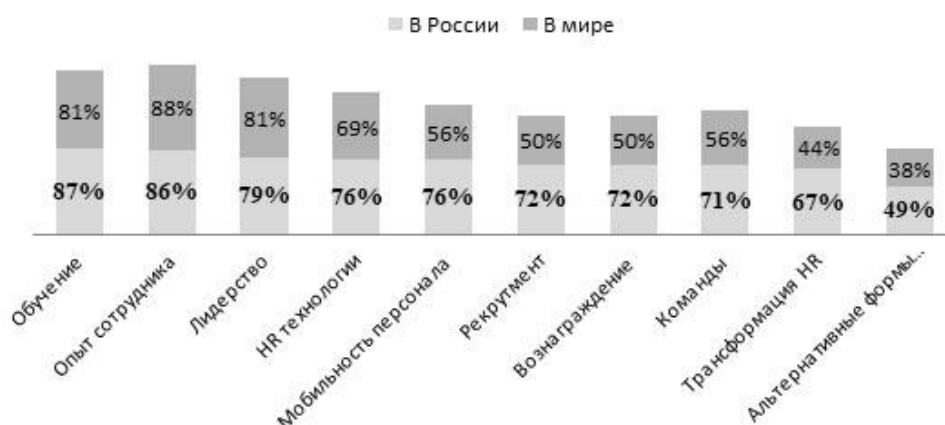


Рис.1. Важнейшие современные направления в области HR

Наше исследование актуальности внедрения современных трендов в работу HR-отдела мы провели в компании ООО «СвязьТранзит» [5]. Данная компания обладает широким спектром предоставляемых услуг, с возможностью индивидуализации под запросы каждого клиента. Основные направления предоставления услуг

компании: интеллектуальная телефония — виртуальные АТС, разработка IT-решений в области телефонии, предоставление фиксированного доступа в сеть Интернет, продажа телекоммуникационного оборудования, сервисное обслуживание (см.рис.2).



Рис. 2. Специфика деятельности компании ООО «СвязьТранзит»

Стратегия компании направлена на развитие и разработку IT-продуктов, которые нацелены на решение бизнес-задач потребителей в области телефонного обслуживания. Основная цель компании ООО «Связьтранзит» — улучшение своего благосостояния, что включает в себя следующие подцели: увеличение прибыли, увеличение доли рынка, выход на новые рынки, привлечение новых клиентов. В компании преимущественно проектная деятельность. Заказы, поступающие от компаний, являются проектами,

которые ограничены во времени, с четким конечным результатом, заказчиком и группой людей, которые реализуют этот проект.

На схеме (см.рис. 3) показан жизненный цикл разработки IT-продукта, который говорит о том, разработка IT-продукта является проектом. Специфика деятельности исследуемой компании имеет все предпосылки для внедрения командного подхода, что позволит ей развиваться и сохранить конкурентоспособность компании.



Рис. 3. Жизненный цикл разработки IT-продукта

Для любого проекта важной составляющей является команда. Проект не принесет высоких результатов, если внутри команды нет понимания и гармонии. Еще одна необходимость применения командного подхода в проектной деятельности в первую очередь обусловлена тем, что люди, работая в команде, выполняют работу быстрее и эффективнее. Каждый из членов команды имеет свои способности, умения, знания, которые помогают для достижения общего результата. Синергия в работе, которая присуща именно работе в команде помогает сплотиться всем ее членам в обсуждении проблем, анализе ситуаций, в разработке совместных решений, что делает работу эффективней, нежели каждый по-отдельности придумывал что-то свое [3]. В своей книге «Командный подход» Катценбах Дж. и Смит Д. пишут: «...настоящая команда — сосредоточенная на эффективности и строго дисциплинированная — является наиболее универсальной организационной единицей, способной осуществлять как исполнительские, так и преобразовательные функции в сегодняшнем сложном и переменчивом мире» [2, с. 19]. Действительно, главной целью командного подхода является в первую очередь достижение высоких результатов. Сейчас компании ввиду развития новых технологий, новых способов управления ставят перед сотрудниками задачи, которые сложно решить в одиночку. Те же авторы пишут [11], что многие компании не всегда раскрывают потенциал команд и упускают возможность решения каких-либо сложных задач.

Можно найти множество исследований о том, как формировать команду разработчиков, какие навыки им важно развивать и как организовать пространство для комфортной работы. Если говорить об IT-индустрии, то мы наблюдаем, как происходит быстрая смена трендов, и от участников требуется гибкость мышления, умение подстраиваться под изменения. Для разработчика важно вовремя уметь отказаться или изменить

замысел, а для продавца технологий важно умение понять замысел и научиться показать его клиенту [4]. При поиске и отборе специалистов для IT компании важно учитывать различные характеристики не только профессиональных навыков, но и личных качеств. Можно быть умным, целеустремленным продавцом, пытающимся вникнуть в суть IT и разобраться во всех тонкостях технически сложных продуктов, но успех достигается при синтезе технических знаний и коммерческих компетенций [1].

Как выглядит идеальный специалист по продажам в IT-компании:

- целеустремлен;
- интеллектуально развит;
- работает активно и с интересом, задает много вопросов;
- пытается разобраться в особенностях продаж технически сложных продуктов.

Одна из самых важных задач продаж сложных технологических решений — это подготовка персонала. Для IT компаний сегодня требуются специалисты нового качества, то есть более профессионально подготовленные и способные развивать свои навыки. Но главная проблема в том, что на рынке труда очень мало таких специалистов и найти их довольно сложно и крайне важно их удержать. Формирование навыков командного взаимодействия у сотрудников, выстраивание коммуникаций, умение заинтересовать сотрудника еще на этапе отбора, а также правильно разработанная программа адаптации помогут удержать сотрудника в компании.

Учитывая ситуацию на рынке труда специалистов данного профиля, логичным является разработка инструментов, позволяющих формировать необходимые навыки командного взаимодействия у имеющихся и вновь нанятых сотрудников в отдельно взятой компании. В частности, для исследуемой компании ООО «СвязьТранзит» нами было предложено внедрение

корпоративного приложения «#SVT Team». Данное приложение в первую очередь предназначено для внутреннего пользования компании. Приложение «#SVT Team» предназначено для внутренних коммуникаций сотрудников компании, а также для формирования у сотрудников навыков командного взаимодействия. Каждый пользователь приложения имеет свой логин и пароль, что позволяет разграничить доступ к материалам и информации.

В приложении мы предлагаем сформировать пять основных условных блока: «Адаптация», «Личный кабинет», «Моя работа», «Тестирования и голосования» и «Наши будни». Заходя в приложение, пользователь видит эти блоки, и заходит в тот, который ему необходим.

Первый и самый важный блок, в который попадает кандидат еще на этапе отбора — это блок «Адаптация». Данный блок представляет собой так называемую программу адаптации для сотрудника на испытательном сроке. Первое, что предполагается разместить в данном блоке — это информация о компании, о корпоративной культуре и актуальные в моменте интересные события из жизни компании. Во-вторых, для сотрудника будут представлены рекомендации по подготовке к его первым рабочим дням, а именно, рабочее расписание, маршрутная карта помещения, рекомендации по внешнему виду, а также необходимая информация о сотрудниках, с которыми ему предстоит в дальнейшем работать. Это поможет новичку легче освоиться в его первые рабочие дни, быстрее познакомиться с коллективом. Также в данном блоке будет представлен перечень целей на испытательный срок, которые новичку необходимо будет выполнять и устанавливать пометки по мере выполнения этих целей. В приложении будет предусмотрена обратная связь. Она будет представлена в виде небольших вопросов или стикеров и смайлов. В данном блоке предусмотрена обратная связь, как от новичка, так и от команды. Новичок в свою очередь также может ставить такие же реакции по мере выполнения своих целей, но, помимо этого, ему необходимо будет отвечать на небольшие вопросы, которые касаются сложности выполнения данной цели или заинтересованности в ее выполнении. По завершению испытательного срока члены команды, в которой работает сотрудник, а также руководитель могут дать оценку работе новичка, а также рекомендации по ее улучшению.

Для каждого сотрудника создается свой личный кабинет, который будет размещен во вкладке «Личный кабинет», который наполняется фотографиями сотрудника, небольшой информацией о нем, его увлечениях. Это позволит сотрудникам лучше узнавать друг друга, а новичку будет проще освоиться в коллективе, зная свою команду уже по фотографиям. У каждого пользователя приложения формируется свой рейтинг, который будет составляться на основе баллов и наград. Данные баллы и награды могут быть

получены за выполнение различных задач, как рабочих, так и во время корпоративных мероприятий (обучение, тренинги командообразования, неформальные встречи и прочие активности). По завершении года сотрудники, возглавляющие рейтинг, смогут получить небольшие вознаграждения. В личном кабинете будет размещен справочник со всем необходимыми контактами сотрудников. Помимо этого, сотрудник сможет видеть результаты тестирований, которые будет проходить в блоке «Тестирования и голосования» и видеть рекомендации от руководителя или HR-специалиста.

Самый основной блок данного приложения — «Рабочий кабинет». В данном блоке будет создан общий рабочий чат, в котором сотрудники смогут быстро обмениваться информацией. Через этот блок сотрудники получают доступ ко всей необходимой рабочей документации. Основным элементов данного блока будет панель рабочих заданий, формируемая как самим сотрудником, так и руководителем отдела или старшим сотрудником на определенный период времени. По мере выполнения задач сотрудник также будет получать баллы и бонусы, а руководитель сможет отслеживать своевременность исполнения рабочих заданий. Для этого, в приложении будет предусмотрено напоминание о выполнении задач или о запаздывании. Сотрудник сможет видеть как свой прогресс выполнения задач, так и общий прогресс всей команды или всего отдела. В данном блоке также будет представлен график проведения собраний и встроено напоминание о них. После каждого собрания или мероприятия сотрудник будет иметь возможность оставить обратную связь в виде комментариев к собранию, стикеров. В приложениях к собранию будет прикреплена вся важная информация с этого собрания, к которой можно в любое время получить доступ.

Блок «Тестирования и голосования» позволит размещать различные тесты, которые сотрудники будут проходить во время своей работы и в свободное время. Например, в данный блок можно включить тест «16 Personalities», который будет проходить кандидат на этапе отбора. Кандидату можно дать ограниченный доступ в приложение и создать свой пробный личный кабинет. Тем самым он сможет немного ознакомиться с корпоративной культурой компании, увидеть, как сотрудники взаимодействуют в процессе работы и увидеть, как протекает жизнь в компании. Помимо этого, в данный блок могут быть включены рекомендуемые для сотрудников обучающие курсы, видеоконференции, видеоролики по формированию определенных компетенций, тестирования, которые будут доступны сотруднику в любое время. В данном блоке могут также проходить голосования. Это могут быть голосования различной тематики и направленности. Они могут затрагивать как рабочие моменты, так и моменты из жизни компании.

Последний блок приложения «Наши будни». В данном блоке предполагается собирать различные фото и видеоматериалы из жизни компании, с различных мероприятий. График и напоминания о предстоящих мероприятиях. Каждому сотруднику можно будет давать оценку прошедшим мероприятиям, тем самым постоянно их улучшать.

Таким образом, можно выделить основной функционал приложения «#SVT Team». Приложение предназначено для внутреннего общения и взаимодействия сотрудников в процессе работы, для упрощения и наглядности процесса

выполнения задач, для оптимизации процесса адаптации и отбора, а также для повышения вовлеченности всех сотрудников компании. Все это позволит развивать у сотрудников навыки командного взаимодействия. У каждого сотрудника будет свой логин и пароль, что позволит разграничить доступ к разным функциям приложения «#SVT Team». Мы разработали ориентировочный перечень функционала для различных категорий пользователей приложения (см. табл. 1).

Таблица 1. Разделение функционала приложения

Сотрудники	HR-специалист	Руководители отделов
<ul style="list-style-type: none"> • Оставлять сообщения в общем рабочем чате; • Выполнять задачи и ставить прогресс; • Оставлять обратную связь (стикеры, смайлы, комментарии); • Проходить опросы и тестирования; • Доступ в личный кабинет с рейтингом и наградами; • Доступ к справочнику документов и контактов; • Проходить цели на испытательном сроке; • Получение уведомлений 	<ul style="list-style-type: none"> • Составление целей для сотрудника на испытательном сроке; • Проведение и анализ опросов; • Отслеживание успеха сотрудника; • Настройка напоминаний; • Составление плана встреч; • Сбор и анализ обратной связи; • Обновление информации в разных блоках; • Аналитика и сбор данных; 	<ul style="list-style-type: none"> • Отслеживания плана выполнения задач; • Оповещение сотрудника об отклонении выполнения плана; • Корректировка плана задач; • Составление и корректировка чек листов для сотрудника на испытательном сроке

Разработка и внедрение корпоративного приложения будет производиться в несколько этапов. Первым этапом планируется проведение опроса среди сотрудников и разработка дизайна приложения. Вторым этапом происходит непосредственно сама разработка приложения. Следующий этап — это апробация приложения и внесение корректировок. Запуск приложения является завершающим этапом. Также стоит отметить, что как только приложение будет готово к запуску, необходимо провести собрание и представить приложение «#SVT Team» сотрудникам компании, рассказать о его функционале и о том, как пользоваться данным приложением.

В последующем данное приложение можно развить и интегрировать с другими CRM системами компании. Например, интегрировать с системой электронного документооборота компании или настроить приложение для внешних коммуникаций.

На данный момент компания ООО «СвязьТранзит» расширяется и открывает филиал в Москве. Приложением «#SVT Team» смогут пользоваться сотрудники и в другом городе. Это поможет сформировать общий подход к работе и построить единую корпоративную культуру во всех филиалах. На данный момент мы считаем

актуальным внедрение именно приложения для внутренних коммуникаций в компании.

Таким образом, внедрение в деятельность компании корпоративного приложения «#SVT Team» позволит сотрудникам принимать участие в различных процессах, как рабочих, так и корпоративных. Интересный формат адаптации, представленный в данном приложении, а также упрощение и наглядность рабочих процессов помогут снизить отток персонала, особенно оно может вызвать интерес у сотрудников — представителей более молодого поколения Y и Z, но и для представителей более старшего возраста этот приложение будет доступно в освоении и может способствовать взаимообучению. Руководители отдела смогут проводить мониторинг выполнения задач и вносить корректировки, что сократит время и погрешность передачи информации. HR-специалист может собирать аналитику, а также обратную связь от сотрудников и использовать в своей работе. ■

1. Десять качеств идеального IT-специалиста [Электронный ресурс] // РБК. – Электрон.дан. – URL: <https://www.e-xecutive.ru/career/hr-management/1994223-bez-offera-ne-otpuskat-10-kachestv-idealnogo-it-spetsialista> (Дата обращения: 20.04.2022)

2. Катценбах Дж., Смитт Д. Командный подход / Дж.Катценбах, Д.Смитт; пер. с англ. - М. Альпина Паблишер, 2013. – 376 с.

3. Командный подход. Создание высокоэффективной организации [Электронный ресурс] // РБК. – Электрон.дан. – URL: <https://teambuilding.in.ua/thewisdonofteams.html> (Дата обращения: 20.04.2022)

4. Личные качества специалиста в сфере IT и телекоммуникаций [Электронный ресурс] // РБК. – Электрон.дан. – URL: https://moeobrazovanie.ru/lichnye_kachestva_spetsialista_v_sfere_it_technologiy.html (Дата обращения: 15.04.2022)

5. О компании [Электронный ресурс]// РБК. – Электрон.дан. – URL: <https://www.stranzit.ru/o-kompanii/> (Дата обращения: 20.04.2022)

6. Тенденции в сфере управления персоналом в России – 2019. Сектор телекоммуникаций, медиа и технологий (ТМТ) [Электронный ресурс]// РБК. – Электрон.дан. – URL: <https://www2.deloitte.com> (Дата обращения: 21.04.2022)

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

Десять качеств идеального IT-специалиста [Электронный ресурс] // РБК. – Электрон.дан. – URL: <https://www.e-xecutive.ru/career/hr-management/1994223-bez-offera-ne-otpuskat-10-kachestv-idealnogo-it-spetsialista> (Дата обращения: 20.04.2022)

Катценбах Дж., Смитт Д. Командный подход / Дж.Катценбах, Д.Смитт; пер. с англ. - М. Альпина Паблишер, 2013. – 376 с.

Командный подход. Создание высокоэффективной организации [Электронный

ресурс] // РБК. – Электрон.дан. – URL: <https://teambuilding.in.ua/thewisdonofteams.html>

(Дата обращения: 20.04.2022)

Личные качества специалиста в сфере IT и телекоммуникаций [Электронный ресурс] // РБК. – Электрон.дан. – URL: https://moeobrazovanie.ru/lichnye_kachestva_spetsialista_v_sfere_it_technologiy.html (Дата обращения: 15.04.2022)

О компании [Электронный ресурс] // РБК. – Электрон.дан. – URL: <https://www.stranzit.ru/o-kompanii/> (Дата обращения: 20.04.2022)

Тенденции в сфере управления персоналом в России – 2019. Сектор телекоммуникаций, медиа и технологий (ТМТ) [Электронный ресурс]// РБК. – Электрон.дан. – URL: <https://www2.deloitte.com> (Дата обращения: 21.04.2022)

Digitalization of HR processes, allowing to form team skills

© Grudinina E., Saprankova T., 2022

The article discusses the features of the IT sphere and the need for a team approach in this area. The article analyzes the specifics of the activities of SvyazTransit LLC, analyzes trends in the field of personnel management, and also considers the need for a team approach in the IT field. The author of the article offers a tool for the formation of team interaction skills among the company's employees and justifies the relevance of the implementation of this tool.

Keywords: personnel management, team approach, team interaction, team, project activity
