

*Андросюк Валерия Павловна*

*Магистрант, кафедра управления персоналом,*

*Сибирский федеральный университет,*

*РФ, г. Красноярск*

## **СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ПОДБОРА ПЕРСОНАЛА ДЛЯ ТОРГОВЫХ СЕТЕЙ**

***Аннотация:** Одной из особенностей управления персоналом в торговой организации является текучесть кадров, а подбор необходимых кадров является одной из важнейшей целью стратегического управления человеческих ресурсов любой торговой сети. Для того, чтобы эффективно и результативно подбирать кадры в современных реалиях необходима цифровизация данного процесса. В данной статье представлен обзор популярных CRM-систем для подбора персонала, их сравнение. Было выделено три самые функциональные CRM-системы, подходящие под нужды торговой сети и подбора персонала в ней.*

***Ключевые слова:** управление персоналом, подбор персонала в торговой сети, текучесть кадров, специфика процесса подбора персонала, стратегией управления человеческих ресурсов торговой организации, Автоматизация процесса подбора персонала, «E-staff», «Хантфлоу», «Контур», «Поток Рекрутмент», «ТопФактор», «Сберподбор», «Talantix», CRM-система, чат-бот.*

## **SYSTEMS FOR AUTOMATION OF THE STAFF SELECTION PROCESS FOR RETAIL NETWORKS**

*Androsyuk Valeria Pavlovna*

*Master's student, Department of Human Resources Management,  
Siberian Federal University,  
Russia, Krasnoyarsk*

**Abstract:** *One of the features of personnel management in a trade organization is staff turnover, and the selection of the necessary personnel is one of the most important goals of strategic human resource management of any retail chain. In order to effectively and efficiently select personnel in modern realities, digitalization of this process is necessary. This article provides an overview of popular CRM systems for personnel selection, their comparison. Three of the most functional CRM systems suitable for the needs of a retail chain and personnel selection in it were identified.*

**Keywords:** *HR-management, personnel selection in a retail chain, staff turnover, specifics of the personnel selection process, HR-management strategy of a retail organization, automation of the personnel selection process, E-staff, Huntflow, Kontur, Potok Recruitment, TopFaktor, Sberpodbor, Talantix, CRM system, chatbot.*

Любая торговая организация, специализирующаяся на розничной торговле продуктов питания, имеет свои особенности, касающейся управления персоналом, также стратегия человеческих ресурсов и ее управление будет зависеть от специфики данной организации. Основной целью процесса подбора персонала в торговле будет обеспечение необходимым количеством персонала, способным выполнять свои обязанности, необходимые для функционирования магазина. Данная цель четко согласуется с общей стратегией управления человеческих ресурсов торговой организации, которая как раз направлена первоначально на наём кадров. Подбор персонала-

Текучесть базового персонала – это, пожалуй, самая большая проблема в сфере управления персоналом в торговых организациях. Она может достигать 100–150% в год [1]. Высокая текучесть персонала в магазине

розничной продуктовой торговли связана с низкой оплатой труда, которая сопряжена с низкой квалификацией работников магазина. Грузчики, кассиры, мерчандайзеры, охранники, уборщики — это те профессии, которые на сегодняшний день не требуют специализированного образования, квалификации, большого опыта, обучения. Данным сотрудникам не требуется долгое и серьезное обучение, поэтому работодатель не стремится повышать заработную плату таким сотрудникам даже сейчас в условиях кадрового дефицита на рынке труда, так как появились сервисы самозанятых, которые готовы выполнять разнообразную работу в магазине, получая при этом ежедневную оплату.

Касаемо трудоустроившихся сотрудников в магазине также можно отметить, что они становятся в большинстве случаев универсальными работниками, как и самозанятые, для повышения эффективности работы магазина, а также в связи с нехваткой персонала. В данном случае есть и обратная сторона медали, касающаяся того, что в связи с нехваткой персонала, те работники, которые выходят на смену сталкиваются с большим объемом работы, высокой интенсивностью труда, конфликтами на рабочем месте (с коллегами, руководителями и покупателями) в результате этого — с эмоциональным стрессом и выгоранием на рабочем месте. В итоге в торговых организациях существует проблема высокой текучести массового персонала, несмотря даже на то, что в магазине существуют автоматизированные процессы, например, кассы самообслуживания. Автоматизация процессов не исключает взаимодействия с покупателями, из-за которого, многие сотрудники увольняются, в том числе и из-за низкой заработной платы и высокой интенсивности труда.

Таким образом, одной из важнейших целей стратегии ЧР в торговой организации — это оперативный наём персонала для обеспечения функционирования магазинов, данная цель обусловлена спецификой управления персоналом в торговле. Чтобы эффективно подбирать и нанимать

персонал в условиях цифровизации рекомендуется применять системы автоматизации.

Автоматизированная программа для подбора персонала чаще всего применима в торговых организациях, которые имеют большую штатную численность, территориальное распределение офисов и магазинов (федеральные и региональные сети) с постоянной потребностью в привлечении новых сотрудников. Именно современные цифровые технологии позволяют значительно ускорить процесс подбора персонала за счет автоматизации, а также снизить трудоемкость процесса подбора. Таким образом, автоматизация и цифровизация подбора персонала позволят заключать трудовые договоры с кандидатами, удовлетворяющими требованиям вакантных должностей, в сжатые сроки и будут содействовать совершенствованию работы кадровой службы предприятия [2].

Торговые сети больше всего уделяют занимаются массовым подбором сотрудников, так как именно такие позиции чаще всего открыты. Для автоматизации процесса подбора персонала торговые сети могут использовать чат-боты на основе искусственного интеллекта и программы автоматизации, например, «E-staff», «Хантфлоу», «Контур», «Поток Рекрутмент», «ТопФактор», «Сберподбор», «Talantix». Данные CRM-системы имеют схожий функционал, а если сравнивать чат-бот и CRM-систему отличия более заметны.

Таблица 1.

**«Сравнение чат-бота и CRM-системы для подбора персонала  
«E-staff».**

Название программы	Характеристика	Преимущества	Недостатки
Чат-бот для подбора массового персонала	Программный продукт, имитирующий общение с человеком. Данный чат-бот можно интегрировать в телеграмм-канал, доступ к которому кандидат может получить, перейдя по ссылке, отсканировав QR-код. Далее он может ознакомиться с вакансией, заполнить информацию о себе и отправить ее рекрутеру, послеждать звонка.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Простота действий для потенциального кандидата.</li> <li>- Ускорение процесса подбора, так как кандидат может оставить свои данные даже ночью.</li> <li>- Чат-бот снимает с рекрутера рутинные задачи, и помогает сфокусироваться на общении с целевыми кандидатами и других важных вопросах [3].</li> <li>- Быстрота настройки чат-бота;</li> <li>- Предоставление для работы рекрутеру только целевых и заинтересованных кандидатов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Затраты на разработку и внедрение чат-бота.</li> <li>- Отсутствие реакции на поведение кандидата и на задаваемые ему вопросы.</li> </ul>
E-staff	Программный продукт, автоматизирующий рутинные операции при подборе персонала. Данная программа интегрируется с рабочим ПК менеджера позволяя экономить время менеджера. [4]	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Многофункциональность системы (работа с резюме, с вакансиями, ведение отчётности и пр.);</li> <li>- Не дорогие пакеты для пользователей;</li> <li>- Есть демоверсия для оценки программы и принятия решения о приобретении;</li> <li>- Есть специальные возможности для массового подбора (кол-центр, настраиваемые скрипты и пр.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Не удобный интерфейс по сравнению с другими системами;</li> <li>- Не клиентоориентированная техническая поддержка.</li> </ul>

Таким образом, использование CRM-системы более результативно при подборе персонала, так как она совмещает в себе множество функций, включая HR-бота, но данная система требует обучения сотрудников для работы в ней.

Сейчас в условиях цифровой трансформации организаций программы автоматизации управления персоналом, в частности, процесса подбора способны значительно упростить ряд задач (например, размещение вакансий, отслеживание движения кандидата и пр.), освободив время менеджера для более важных функций. Получается, что программы автоматизации процессов подбора персонала помогают автоматизировать процесс, в следствии чего повышается эффективность.

На данный момент на рынке автоматизированных систем для подбора персонала существует множество продуктов, которые очень схожи друг с другом по своей функциональности. Согласно материалам «Soware»-источника сведений о прикладном программном обеспечении существуют основные функции CRM-систем для процесса подбора персонала [5].

Основные функции включают в себя:

- Дедубликацию резюме- отмена добавления резюме в базу при условии существования в ней похожего, хранение базы данных резюме;
- Интеграция с мессенджерами и электронной почтой, а также с социальными сетями;
- Хранение базы данных вакансий;
- Управление обратной связью с заказчиками и с кандидатами;
- Тестирование и отбор кандидатов (оценка кандидата и выявление его мотивации);
- Интеграция с работными сайтами, автоматическое размещение вакансий на нескольких источниках сразу;
- Хранение базы данных сотрудников;
- Автоматизированная подготовка визуальной аналитики и отчетности;
- Планирование собеседований и синхронизация с календарем;

- Управление откликами;

- Воронка подбора персонала, которая помогает отслеживать путь кандидата до трудоустройства в компанию;

- HR-бот (роботизированный подбор);

- Проведение в системе видео-интервью.

Чтобы определить наиболее функциональную систему была проанализирована матрица общей функциональности CRM-систем для подбора персонала, по которой видно, что наиболее функциональной является система «E-staff», менее функциональной- система для подбора персонала «Контур».

Таким образом, можно выделить три самые функциональные системы:

1. E-staff;

2. Talantix;

3. Топ-фактор.

Таблица 2. Матрица общей функциональности CRM-систем для подбора персонала

Название/ Функция	Дедубликация резюме, База данных резюме	Интеграция с мессенджера ми и электронной почтой	База данных вакансий	Управление обратной связью	Интеграция с социальными сетями	Тестирование и отбор кандидатов	Интеграция с работными сайтами, размещение вакансий	База данных сотрудников	Отчётность и аналитика	Планирование собеседований	Управление отклика ми	Воронка подбора персонала	HR- бот	Видео- интервью
<i>E-staff</i>	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<i>Хант- флоу</i>	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+
<i>Контур</i>	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	-	+	+	-
<i>Поток</i>	+	+	+	-	+	-	+	-	+	+	+	+	+	+
<i>Рекрут мент</i>	+	+	+	-	+	-	+	-	+	+	+	+	+	+
<i>Топ- фактор</i>	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<i>Сберпод бор</i>	+	+	-	-	-	-	+	-	+	-	+	+	-	-
<i>Talantix</i>	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+

Таким образом, управление персоналом в розничной торговле сталкивается с проблемами связанные с высокой текучестью кадров, в связи с этим- низким качеством обслуживания и неудовлетворенностью покупателей. Автоматизация процессов подбора персонала предоставляет торговым организациям инструменты для эффективного решения данной проблемы. Цифровизация процесса подбора персонала с помощью таких инструментов как: чат-боты и CRM-системы, позволяет ускорить подбор, снизить нагрузку на менеджеров, в следствии чего повысить

эффективность и результативность подбора массового персонала. Были выделены три самые функциональные системы автоматизированного подбора, но организации делают выбор в пользу той или иной системы не только из-за функциональности, но и из-за других факторов, например, стоимости, возможности интеграции в компанию, удобства интерфейса и многое другое. Данные факторы необходимо рассматривать индивидуально исходя из заложенного бюджета организации на данное мероприятие, общей цифровой грамотности менеджеров по управлению персоналом и возможности внедрения данной программы в работу менеджерам, то есть исходя из индивидуальных характеристик компании.

## Список литературы:

1. Литвинюк Александр Александрович, Косарева Елена Александровна  
АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В  
РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ // ЭПП. 2020. №3. URL:  
<https://cyberleninka.ru/article/n/aktualnye-problemy-upravleniya-personalom-v-roznicnoy-torgovle> (дата обращения: 16.03.2025).
2. Вотинцева Светлана Анатольевна, Пеша Анастасия Владимировна  
Возможности автоматизации работы по подбору персонала предприятия //  
Цифровые модели и решения. 2023. №4. URL:  
<https://cyberleninka.ru/article/n/vozmozhnosti-avtomatizatsii-raboty-po-podboru-personala-predpriyatiya> (дата обращения: 16.03.2025).
3. Анфалова, В. А. Использование HR-ботов при подборе персонала / В.  
А. Анфалова // ВУЗ и реальный бизнес. – 2020. – Т. 1. – С. 6-11. – EDN  
YXYIQA.
4. Официальный сайт программы E-staff: [https://e-staff.ru/estaff\\_home](https://e-staff.ru/estaff_home).
5. Официальный сайт Soware- источника сведений о прикладном  
программном обеспечении для предприятий: <https://soware.ru>