Реферат

по дисциплине

"Управление персоналом"

на тему

"Современные технологии рекрутинга"

Москва

2005

**Введение**

Стремительно возросшая роль Интернета в работе кадровых служб повлекла за собой существенные перемены. Поступления резюме в московские кадровые агентства исчисляются сотнями в сутки. Увеличивается количество и качество кадровых агентств, вместе с тем растёт конкуренция, требуя от директоров агентств оптимизации работы своих служб. Качество необходимой для этого информации уже к 2000 году стало требовать специальных средств обработки внешней и внутренней информации агентства. Простые базы данных для резюме не удовлетворяют даже региональных рекрутеров, московские же агентства давно не мыслят своей работы без специального программного обеспечения. Среди основных требований, предъявляемых к современной системе -гибкость (возможность добавления пользовательских полей, ссылок, изменения используемых классификаций, настройка списков и форм, изменения методик работы), и мобильность (переносимость системы на различные версии операционной системы, различные БД, различную конфигурацию компьютеров, использование различных ОС на серверах). Для этого, помимо соответствующих технологий, требуется стройная концепция системы и работающая техническая поддержка.

**1.** Немаловажен и тот объём данных, с которым система способна эргономично работать. Кадровое агентство "Connect Personal", специализирующееся на IT-бизнесе, например, заносит в базу до 200 резюме ежедневно. Вряд ли агентства в Москве удовлетворятся объёмом БД менее 100 тысяч резюме.

Совершенно необходима возможность автоматического распознавания данных из резюме, присылаемых в различных форматах, т.к. ежедневный ручной ввод сотен резюме повлечёт серьёзное отвлечение сил сотрудников. Из тех же соображений нужна и возможность автоматического размещения вакансий на известных Интернет - ресурсах. Необходима и интеграция системы с почтовым клиентом.

Безусловно также, продукт, ориентированный на коллективную работу, должен иметь развитую систему разграничения доступа к данным.

Какие опасности могут подстерегать при выборе специализированного ПО для кадрового бизнеса? Главная опасность таится в невозможности подавляющим большинством разработчиков поддерживать и развивать такой продукт длительное время на должном уровне. Заказывать собственную разработку такого ПО, не имея штатных программистов, не имеет смысла по той причине, что фирма-исполнитель не владеет спецификой рекрутингового бизнеса, и отечественная практика показывает, к необходимому результату такое сотрудничество не приведет. Определённо, можно порекомендовать купить программный продукт либо у кадрового агентства, имеющего свой ИТ отдел, либо у такой ИТ компании, чей директор влюблён в рекрутмент. Третий способ, купить у западной компании, в России практикуется крайне редко. Дело не только в соотношении цены и функциональности, а более в том, что они не обладают необходимой гибкостью в настройках в силу устоявшегося (и довольно строгого) западного законодательства в этой области.

Какие вопросы следует задать при выборе системы?

1. Оценивая систему, узнайте о максимальном размере БД, как в гигабайтах, так и в количестве резюме (они занимают наибольшую часть БД), и с условием, что речь идёт о хранении оригиналов резюме, а не только их текстов.

2. Задайте вопрос, на каком количестве резюме тестировалась система. Спросите, какое при этом время занимает поиск текстовым полям анкеты кандидатов (кроме текстовых блоков). Узнайте, индексирован ли поиск по тексту резюме, сколько времени он занимает в указанных условиях. Продавец должен знать, при каком количестве резюме и каком количестве одновременно работающих пользователей система начнёт ощутимо замедлять выполнение таких основных операций, как поиск, импорт резюме, построение отчётов.

3. Возможно ли добавление полей самим пользователем. Это обязательное условие, если Вы желаете работать с системой более двух месяцев. Сколько полей можно добавлять, и какого типа. Обязательно должны быть: текстовые строки, числа, даты и классификаторы (когда можно ввести значение по выбору из отдельно редактируемого списка, у большинства систем этого нет). Очень желательны также указатели (когда значение поля может подставлено из другой таблицы).

4. Справьтесь, возможна ли настройка системы на иную СУБД. Может ли она быть выполнена своими специалистами.

5. Если нет, имеются ли версии, уже предназначенные для иных БД. Предоставляет ли разработчик услуги по соответствующей конвертации данных.

6. Узнайте, какая ОС должна стоять на компьютере - сервере. Возможна ли замена на ОС другой фирмы-производителя.

7. Справьтесь о наличии в системе функций разграничения доступа - обязательное условие для сетевых многопользовательских систем.

Безуспешная попытка создания информационной системы силами ИТ компании и длительный опыт многих агентств в подборе ИТ персонала привели к выводу, что в случае большой клиентской базы выгодней создать собственный отдел разработки.

Так был разработан и прошел тестирование рекрутинговый программный продукт "Матрица" в компании "Connect Personal". Что организация в результате получила? Оперативность работы, контролируемость рабочего процесса, возможность оперативной взаимозаменяемости менеджеров. И как следствие, повышение качества услуг и эффективности работы агентства в целом на 60%.

Системные особенности рекрутинговой информационной системы «Матрица». Система являет собой воплощение принципа «Проект должен быть живым», т.е. легко адаптируема к новым условиям, технологиям, объёму и структуре данных. Она имеет лаконичную, но довольно универсальную архитектуру, что позволяет разветвлять информационную структуру без существенных доработок, сведя их в основном к добавлению специальных функций и подготовке новых форм отчётности. Система может работать практически со всеми известными БД, независима она и от типа сервера. Предусмотрена возможность удалённой работы. Добавим, что при использовании БД Interbase система может работать локально, совмещая на одном компьютере и базу данных, и рабочее место. Пользовательский интерфейс системы в целом напоминает известный OutlookExpress, где вместо тела письма отображается карточка выбранного объекта, которая включает закладки с сопутствующей информацией. Как в InternetExplorer, имеется возможность возвращаться в прежние состояния экрана.

**Ввод данных**. Основной элемент данных - резюме. Предусмотрено четыре способа их ввода: автоматическое распознавание и ввод данных из выбранных файлов с резюме; импорт из встроенного почтового клиента; импорт из писем MS Outlook; и, наконец, ручной ввод. Следует отметить, что к кандидату можно прикреплять неограниченное количество резюме, при этом содержимое каждого из них будет доступно поисковой системе. Автоматически вносятся данные о совершённых публикациях вакансий на Интернет-ресурсах, что позволяет провести анализ их эффективности. Публикация протекает в отдельном процессе, не отвлекая пользователя от работы с программой. Результат фиксируется. Программа снабжена встроенным почтовым клиентом, поэтому данные о посланных письмах и массовых рассылках также фиксируются автоматически. Остальные данные (реквизиты клиентов, вакансии, собеседования, рецензии, маркетинг, СМИ) вводятся вручную. Документы (файлы любого формата и размера) прикрепляются к любому объекту данных с помощью стандартного диалога открытия файла.

Система разграничения доступа к данным. В целях обеспечения корректности обращения с данными в условиях коллективной работы система имеет развитую систему разграничения доступа к данным, где можно назначать доступ не только в рамках объектов и полей, но также и по конкретным записям, например, установить, какие поля должен видеть сотрудник в чужих собеседованиях, а какие - в своих. Встроенный почтовый клиент. В целях упорядоченности работы корпоративной электронной почты система снабжена встроенным почтовым клиентом, напоминающим упрощённый OutlookExpress, но снабжённым функцией импорта резюме из его писем. Кроме того, письмо можно послать из карточки любого объекта системы, содержащего поле для хранения адреса электронной почты. Текст письма можно брать из редактируемого набора шаблонов, в соответствии с адресатом.

**Поисковая система**. Поисковая система позволяет проводить поиск по всем объектам БД, по неограниченному количеству критериев, по всем полям, включая пользовательские. В объекте «кандидаты» она позволяет проводить поиск и по тексту резюме, причём текст резюме индексируется даже тогда, когда такая возможность не заложена в выбранную БД. Наборы критериев поиска могут сохраняться на диск и вызываться по мере надобности.

**Планировщик**. Система снабжена планировщиком контактов и собеседований в виде календаря.

**Построитель отчётов**. Система строит финансовые отчёты, наглядно показывающие приход с подробной детализацией как по сотрудникам компании и их действиям, так и по самим заказчикам. Выводятся соответствующие диаграммы. Выводится статистика за выбранный период времени по притоку кандидатов, клиентов, закрытию и открытию вакансий, и т.д.

Ознакомление с продуктом. Практика продаж показала неоспоримое преимущество демонстрации работы продукта в реальных условиях перед распространением демо-версий. Причин несколько. Главная причина заключается в неприменимости демо-версии в целях экспертной оценки продуктов такого класса, в первую очередь, из-за невозможности воссоздания ею реальных условий работы. Исходный продукт предназначен для эксплуатации в условиях коллективной работы, с большим объёмом информации, в течение длительного периода времени в условиях перманентной адаптации системы к новым требованиям. Демо-версия, из-за ограничения своего объёма (а иначе она теряет смысл), не может содержать БД, близкую к оригиналу, в силу чего покупатель не может оценить пороговые значения её характеристик. Кроме того, профессиональные продукты этого сектора рынка слишком различны, чтобы потенциальный владелец мог дать верную оценку их достоинствам без демонстрации всего рабочего цикла и акцентирования внимания на многих тонких вопросах. Добавим здесь, что демонстрация системы занимает не менее часа, базовое же обучение сотрудников компании клиента рассчитано на 3 часа. Кроме того, клиентов интересуют в основном вопросы, весьма специфические и далёкие от освещения в демо-версиях: - техническая поддержка, возможные доработки и их стоимость, устойчивость работы, сохранность информации, нюансы коллективной работы и способы её контроля, перспективы развития.

Доработки и патчи помещаются в специальный раздел на сайте, о чём владельцы соответствующих версий извещаются по электронной почте. Персонально заказанные доработки высылаются по электронной почте, или доставляются и устанавливаются сотрудником компании. Такая система используется, например, сотрудниками компании **computer.gektor81.ru/index.html**

**2.** Воплотив в себе опыт разработки и использования множества подобных проектов, «Матрица» успешно внедряется в кадровый рынок. За 7 лет работы на рынке рекрутинга в агентстве собрали огромную базу специалистов в области информационных, телекоммуникационных и медиатехнологий. В стенах «Connect Personal» используется продукт собственной разработки уже более года. И менеджеры могут реально оценить, насколько ее появление позволило сделать качественный скачок в непосредственной работе по подбору высококвалифицированного персонала. То, что вся работа сотрудников автоматизирована, делает работу каждого специалиста компании, вплоть до секретаря, высокопрофессиональной, экономичной во времени и прозрачной для аналитики. Решая все основные задачи автоматизации кадровых агентств, «Матрица», в то же время, остаётся легко адаптируемой к новым условиям, технологиям, объёму и структуре данных. Она имеет лаконичную, но довольно универсальную архитектуру, что позволяет разветвлять информационную структуру без существенных доработок, сведя их в основном к добавлению специальных функций и подготовке новых форм отчётности. Технологии, используемые в ней настоящий момент, позволяют использовать практически все широко известные форматы баз данных. В случае необходимости, пользователь может перейти на другую БД без каких либо доработок системы. Кроме того, система не предъявляет каких либо требований к платформе сервера баз данных, т.е. перенос сервера с UNIX на Microsift или обратно не отражается на функциональности системы на рабочих местах, и никак не связан с какими либо доработками. В числе дополнительных особенностей система располагает средствами внутреннего кэширования данных, что существенно ускоряет работу в условиях удалённого доступа. Программа предназначена преимущественно для сетевой работы в офисах компаний, отсюда немаловажным условием её использования является возможность разграничения доступа сотрудников к объектам информации. Встроенная система разграничения доступа позволяет устанавливать доступ не только на уровне объектов и полей, но, например, установить, какие поля должен видеть сотрудник в чужих собеседованиях, а какие - в своих. Управление доступом осуществляется администратором, для чего ему предоставлен удобный сервис. Максимальное количество групп пользователей равно 60, что вполне достаточно для подавляющего большинства компаний. Перевод пользователя из одной группы в другую так же прост, как перенос файла в проводнике Windows. Для автоматической публикации вакансий на web-серверах программа наделена необходимым и настраиваемым сервисом. Программа также наделена функциями, предназначенными для обновления информации на собственном web-сайте компании.

Особое внимание уделено приёму информации по электронной почте. Для этой цели в программу встроен полнофункциональный почтовый клиент, наделённый средством импорта писем в базу данных. Есть также и адресная книга, и возможность создания папок с неограниченными уровнями вложений, притом не только для писем, но и для контактов адресной книги. Почтовый клиент позволяет работать с электронной почтой, не прибегая к помощи других почтовых программ. За каждым сотрудником можно закрепить неограниченное количество почтовых ящиков, с которыми он будет работать. Кроме того, для составления исходящих писем могут использоваться редактируемые шаблоны, - тогда письма можно формировать автоматически, программа сама подставит нужные поля из базы данных. Этот сервис очень удобен при массовых рассылках писем, например, клиентам или кандидатам. Разумеется, программа наделена способностью распознавать контактную и иную информацию из содержания резюме. В частности, импорт резюме из документов MS Word осуществляется простым переносом их из проводника Windows на панель «Матрицы» с помощью «мыши». Программа снабжена довольно мощной поисковой системой, позволяющей проводить поиск по всем объектам БД, по неограниченному количеству критериев, по всем полям, включая пользовательские. В объекте «кандидаты» она позволяет проводить поиск и по тексту резюме, причём текст резюме индексируется даже тогда, когда такая возможность не заложена в выбранную БД. Наборы критериев поиска могут сохраняться на диск и вызываться по мере надобности. Программа снабжена планировщиком контактов и собеседований в виде календаря. В «Матрице» есть возможность автоматического построения финансовых отчётов, наглядно показывающих приход с подробной детализацией как по сотрудникам компании и их действиям, так и по самим заказчикам. Выводятся соответствующие диаграммы. Выводится статистика за выбранный период времени по притоку кандидатов, клиентов, закрытию и открытию вакансий, и т.д. Состав полей для любого объекта данных, (кандидатов, заказчиков, вакансий) пользователь определяет сам, для чего ему предоставлен весь необходимый сервис. Все добавленные пользователем поля автоматически становятся доступными и поисковой системе, поэтому и по ним тоже можно проводить поиск. Каждый объект данных (резюме, клиенты, вакансии, собеседования и т.д.) имеет некоторый минимальный набор полей, менять который пользователь не вправе. Зато пользователь, по своему усмотрению, может добавлять в любой объект неограниченное количество полей (ограничения накладывает только выбранная БД, для Interbase это например, 255 полей) любого типа, включая такие специфичные, как классификаторы (например, пол или семейное положение) или ссылки на существующие объекты (например поле «отв. Менеджер» в карточке вакансии). Списки значений классификаторов настриваются. Особо отметим, что добавленные пользователем поля автоматически становятся доступными как поисковой системе, так и системе разграничения доступа. В итоге пользовательские поля отличаются от стандартных только возможностью удаления. Разумеется, сервис добавления и удаления полей доступен только администратору системы. Внедрение подобных систем обычно связано с переносом в базу данных уже имеющейся информации, котороая бывает представлена обычно либо в виде писем в Outlook, либо документами Word. Для таких случаев в системе предусмотрен импорт резюме как из MS Outlook, так и других документов MS Office, в частности, документов Word.

«Матрица» является, пожалуй, единственной программой кадрового направления, которая содержит форум для обсуждения сотрудниками своих проблем. Причём, по каждому сообщению поступает информация, кто из сотрудников с ним уже ознакомлен, а кто нет. Кроме того, сообщения могут быть адресованы не всем сотрудникам, а лишь выбранным группам пользователей. (Данные *предоставлены* ***computer.gektor81.ru)***

Заключение

Информационная система для рекрутинговых компаний "Матица" автоматизирует работу сотрудников кадрового агентства: менеджеров, руководителей групп, отдела продаж, секретаря, ведёт учёт услуг средств массовой информации и производит оценку их эффективности, анализирует качество и эффективность работы сотрудников, формирует полную финансовую и функциональную отчётность по работе агентства для руководства компании.

Предназначена для работы с базами данных INTERBASE, ORACLE, DB2 в ЛВС и сети Интернет, а также в режиме автономной работы. Имеет встроенные почтовый клиент, развитую поисковую систему; функции импорта и распознавания резюме из файлов MS-Office, массовых рассылок, публикации вакансий на сайтах ИНТЕРНЕТ. Система состоит из следующих базовых модулей:

*УНИВЕРСАЛЬНЫЙ СЕТЕВОЙ БАНК ДАННЫХ*

Предназначен для накопления, поиска и систематизации любой информации силами неспециалистов в области баз данных, например, секретарём, менеджерами или сотрудниками службы безопасности. Снабжён развитой поисковой системой для быстрого поиска нужной информации. Позволяет устанавливать ссылки и связи между различными данными, а также хранить любые сопутствующие документы в их исходном формате, объёмом до 20 Мб и выше.

Для удобства работы с данными применены древовидные структуры с неограниченными уровнями вложений. Банк данных может работать практически с любой БД, работающей под управлением Windows, кроме того, информация может храниться в БД различного формата, и Банк данных позволяет выбирать нужную из них. Предназначен для как для работы в локальной сети, так и удалённой работы в сети Интернет. Позволяет вести автономную работу с последующим обменом информацией.

*ПЛАНИРОВЩИК ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ*

Предназначен для планирования производственно-технологических процессов, распределения задач между исполнителями, вычисления общей стоимости проекта и динамики финансовых вложений, размера оплаты труда исполнителям. В нём интегрированы базы данных сотрудников, штатных должностей, материалов, оборудования и сопутствующих документов. Количество задач, равно и как уровней их вложений друг в друга в каждом проекте неограничен. Дискретная единица продолжительности задач и процессов - 1 минута.

*СЕТЕВАЯ СИСТЕМА РЕГИСТРАЦИИ ГОСТЕЙ НА ПРЕЗЕНТАЦИЯХ И РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ИМ МЕСТ В БАНКЕТНОМ ЗАЛЕ*

Предназначена для регистрации гостей с распределением мест и столиков в банкетном зале с нескольких регистрационных точек, а также для он-лайн контроля за этим процессом. Информация отображается также графически, с отображением мест в соответствии с их текущим статусом (мужчина, женщина, бронировано, свободно).

Дополнительно ведёт протокол и статистику, а также позволяет вести текстовый обмен данными между регистраторами. Опыт показывает, что 10-мбит сети достаточно для надёжного обслуживания зала на 1000 мест силами 6 - 8 операторов, например, это имело место на презентации фирмой Volkswagen автомобилей представительского класса "Phaeton" и "Touareg" (Москва, Экспоцентр, зал на 92 столика и 920 мест).