

DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2022.04.077>

JEL classification: M12, M14, O15

UDC: 004:339.13.024

Тетяна ЯНЧУК

кандидат економічних наук, доцент,
доцент,
кафедра маркетингу та бізнес-аналітики,
Донецький національний університет імені Василя Стуса, Україна
E-mail: t.yanchuk@donnu.edu.ua
ORCID ID: 0000-0003-3901-7670

Катерина СМІРНОВА

Донецький національний університет імені Василя Стуса, Україна

РОЛЬ ЧАТ-БОТІВ В ОНЛАЙН НАВЧАННІ ПЕРСОНАЛУ СУЧАСНОГО ПІДПРИЄМСТВА

АНОТАЦІЯ

Напрямок навчання співробітників онлайн є відносно молодим і набирає все більшої популярності в таких галузях, як послуги електронної комерції, кол-центри, ігрова індустрія. Тому тема є актуальною, міжнародною та єдині підходи у класифікації та у методах створення ще не вироблені. В рамках даної роботи були використані наступні наукові методи: аналізу, систематизації та узагальнення, метод аналізу і синтезу. Наукова новизна полягає у наступному: узагальнено наукові підходи щодо сутності чат-боту; надано рекомендації щодо удосконалення використання чат-ботів. Автор акцентує увагу на деталях правильного спланованого та прописаного чат-боту, так як це може стати корисною ланкою для формування клієнтської бази та комунікації із своєю аудиторією. Крім цього, це додатковий канал, що зміцнює присутність суб'єкта комунікації на ринку. Подібне делегування частини своїх повноважень, як чат-бот, не що інше, штучний інтелект, що дозволяє і є не тільки ефективно організувати взаємодію з клієнтами за допомогою месенджерів, але повністю переорієнтувати свою маркетингову стратегію на омніканальний формат. Чат-бота можна розгорнути на веб-сайтах, у мобільних додатках, додатках для обміну повідомленнями в соціальних мережах, SMS/текстових повідомленнях та інших каналах зв'язку, щоб вони служили як передові віртуальні агенти для персоналу, а також негласно працювали з агентами з його навчання. Комунікація чата-бота з робітником у діалоговому режимі дозволяє компанії відповісти на запитання та надати інформацію, використовуючи природну мову для проведення навчання; збільшення засвоєваності та зацікавленості персоналу. У роботі представлений аналіз використання чат-бота як інструменту онлайн-навчання персоналу організації, виявлено його переваги, недоліки і способи розробки в компанії. Стаття заповнена прикладами практичних кейсів застосування чат-бота у процес навчання, зокрема і описом успішного проекту тривалого навчання у світової міжнародної корпорації.

Ключові слова: управління персоналом; чат-бот; HR-боти; навчання та розвиток персоналу; онлайн-навчання; автоматизація.

Вступ

Сучасний світ не стоїть на місці: з'являються нові технології, знання, змінюється спосіб життя людей, і всі ці зміни підштовхують нас підлаштовуватися під них, знаходити нові, ефективні шляхи вирішення проблем, що

виникають. У процесі глобалізації та акселерації економіки, сучасним організаціям необхідно йти в ногу з часом і мати у своєму розпорядженні висококваліфікований персонал. Це означає безперервний розвиток та навчання співробітників, наслідком чого є досягнення поставлених цілей та отримання

© Тетяна Янчук, Катерина Смірнова, 2022

Отримано: 15.12.2022 р.

Рекомендовано до друку: 27.12.2022 р.

Опубліковано: 30.12.2022 р.



Ця стаття розповсюджується на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0, яка дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії, за умови правильного цитування оригінальної роботи.

Як цитувати: Янчук Т., Смірнова К. Роль чат-ботів в онлайн навчанні персоналу сучасного підприємства. *Економічний аналіз*. 2022. Том 32. № 4. С. 77-84. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2022.04.077>

необхідних результатів. При цьому увага акцентується не лише на знаннях, засвоєних за допомогою теоретичних тренінгів та семінарів, а й на вмінні застосувати ці знання у процесі трудової діяльності, що має призвести до досягнення поставлених завдань.

У високотехнологічної організації значну роль розвитку та ефективності грає навчання персоналу. Навчання персоналу – це організований та цілеспрямований процес оволодіння знаннями, вміннями та навичками співробітниками компанії для досягнення певного результату, як правило, для підвищення ефективності діяльності колективу та компанії в цілому [1]. Все частіше керівники приходять до того, що навчання та розвиток своїх співробітників – це необхідність для будь-якої компанії, яка прагне зберігати своє становище на ринку конкуруючого.

Більшість компаній визнають той факт, що потрібно підвищувати професійний рівень працівників, оновлювати знання. Для цього потрібні не лише фінансові та часові витрати, а й використання новітніх технологій навчання. Одним із ефективних інструментів залучення та організації навчання та розвитку персоналу є застосування чат-ботів.

Мета та завдання статті

Мета статті – аналіз використання чат-бота як інструменту онлайн-навчання персоналу організації, визначення його переваги та недоліків; оцінка способів розробки чат-ботів в компанії.

Виклад основного матеріалу дослідження

Зважаючи на стрімкі зміни, що відбуваються в світі, швидкому старінні знань все більшої значущості набуває безперервне навчання з можливістю вчитися в будь-якому місці і в будь-який час. Йдеться про те, що співробітників необхідно навчати постійно: пари тренінгів за рік вже недостатньо. Щоб зберігати конкурентоспроможність організації, необхідно динамічно розвиватися без зупинок [2]. У зв'язку з цим компаніям необхідно використовувати технології онлайн-навчання, які дозволяють швидко впроваджувати та адаптувати навчання під поточні потреби бізнесу та сформувані систему безперервного навчання співробітників.

Тому особливу увагу слід приділити одному з ефективних інструментів онлайн-навчання – чат-ботам, які вже зараз дозволяють корпораціям автоматизувати різні процеси, у тому числі численні процеси HR-відділів.

Вони мають розширені функціонали, досить прості у використанні та створенні, в них можна впровадити будь-яку програму з адаптації, навчання, мотивації та підвищення ефективності.

Чат-бот – це віртуальний співрозмовник, що є автоматизованою інтелектуальною системою спілкування з користувачами через будь-які текстові канали: месенджери, чат на внутрішньому порталі, чат на сайті або в додатку. Чат-бот автоматично відповідає на повідомлення, відправлені користувачем у чат у вигляді кнопок команд, формалізованих та неформалізованих повідомлень.

Чат-бот спілкується з користувачем заздалегідь заданими текстовими повідомленнями. Користувач, який підписався на щоденні повідомлення бота, може ознайомитися з матеріалом повідомлення, відповісти на запитання в ньому (їх вже прочитає адміністратор і відповідь користувачу самостійно), перейти за посиланнями в повідомленні бота, натиснути на кнопку внизу повідомлення, щоб отримати нову лексичну одиницю через 24 години. Чат-боти, які виконують завдання управління персоналом, називають HR-ботами [3].

Чат-боти вирішують широкий спектр завдань автоматизації комунікації з користувачем. При створенні освітніх чат-ботів виявляються затребуваними такі можливості. Чат-бот здатний:

- давати інформацію в рамках навчального процесу – лінійно та «порційно»;
- адмініструвати процес навчання чи подання документів;
- відповідати на запитання співробітників;
- перевіряти помилки;
- нагадувати час занять.

Однією з найактуальніших HR-завдань, які можуть вирішувати роботи – це навчання співробітників організації. Процес навчання може здійснюватися у різний спосіб: за співробітником може прикріплюватися наставник, HR-менеджер, працівник може відвідувати лекції, семінари або навчатися

дистанційно. І завжди на співробітника звалюється великий потік інформації. Тому HR-бот виступає чудовим помічником і може працювати умовно в кількох режимах:

1. Навчання корпоративної культури. Допомога чат-бота стане в нагоді для великих компаній, які не в змозі зібрати всіх співробітників в одній аудиторії. Чат-бот розсилає будь-які файли для знайомства з азами культури, проводить невеликі інтерв'ю та залучає до життя компанії через позаробочі моменти.

2. Навчання роботі, розвиток особистісних та ділових навичок. У цьому випадку робота чат-бота може розділитись на дві підкатегорії:

- Створюється платформа чат-бота, на базі якої HR-центр може самостійно підлаштовувати навчання під власні цілі та співробітників;
- Створюється програма з віртуальним наставником (чат-ботом), який може виявляти, де у співробітника є провали у знаннях та досвіді, і пропонує йому лише ті теми, де є прогалини у знаннях.

3. Навчання як гра. Завдяки чат-боту можна урізноманітнити навчання додаванням ігрових елементів.

Під час навчання персоналу HR-боти необхідні для автоматизації отримання та засвоєння нових знань у форматі інтерактивної взаємодії. Кожен працівник компанії може мати цілодобовий доступ до віртуального наставника, запросити потрібну інформацію прямо на робочому місці, пройти тестування та закріпити вивчений матеріал. У цьому навантаження на HR-відділ чи навчальний центр компанії мінімальні [3].

Для успішного використання чат-ботів важливо визначити спосіб розробки (табл. 1) та платформу, на якій буде розроблено віртуальний наставник. Чат-боти впроваджують туди, де більшості користувачів звично та зручно отримувати інформацію – у цифрові сервіси, месенджери. HR-бота можна інтегрувати у стандартні корпоративні портали, а для співробітників, які працюють без доступу до комп'ютера, може працювати бот на платформі будь-якого месенджера, наприклад Telegram або WhatsApp [4].

Таблиця 1. Аналіз способів розробки чат-бота в компанії [4]

Спосіб розробки	Вартість розробки	Тривалість розробки
1. Особиста розробка компанії	До 50 тис. грн.	Від 3 до 12 місяців
2. Розробка зовнішніми провайдерами	Від 10 тис. до 30 тис. грн.	Від 3 до 6 місяців
3. Придбання готового рішення	Від 500 до 10 тис. грн.	Від 1 дня до 14-30 днів
4. Використання конструктора	Від 0 до 5 тисяч грн.	Від 1 дня до 14 днів

Більшість користувачів звикли до такого формату, тому донести потрібну інформацію за допомогою чат-бота нескладно. Це максимально швидкий та ефективний спосіб «вбудуватися» у щоденні звички співробітників так, щоб вони навіть не помітили, як розпочали навчання [4]. HR-менеджер, розробляючи навчальну програму під певні цілі, може легко впроваджувати її в чат-бот, який спілкується зі співробітником у зручний для нього час, а всі корисні матеріали зберігатимуться у нього в смартфоні.

HR-боти обслуговують кожного працівника компанії особисто. Вони можуть розробляти індивідуальні плани для навчання та розвитку, допомагати ставити цілі та знаходити шляхи їх досягнення та подолання складнощів.

Наприклад, радити літературу або курси з певних навичок або провести швидке тестування та поради ресурси залежно від результатів тесту. Більше того, віртуальний наставник здатний допомогти співробітникам та керівникам у складанні індивідуальних планів розвитку (ІПР). Він ставитиме питання, уточнюватиме деталі і на виході видаватиме готовий ІПР.

Існує також проблема навчання тих співробітників, які працюють віддалено або далеко від головного офісу. Вони можуть навчатися за дистанційною формою навчання, проте не завжди налагоджено зв'язок між співробітниками та наставниками, а також виникає складність у HR-менеджера відстежувати засвоєння матеріалу, проводити

перевірку знань. У цьому допомагає віртуальний наставник, який стежить за процесом навчання, проводить тестування, відповідає на запитання та отримує зворотний зв'язок. Так, компанія Leena AI розробила чат-бота, який спрямований на розвиток та навчання працівників. Він включає машинне навчання, штучний інтелект та обробку природної мови. Чат-бот допомагає співробітникам відстежувати свої цілі та відповідати вимогам компанії [5].

Інша компанія LDSI за допомогою інтерактивних ігор та активностей у месенджерах та за допомогою технології чат-бота навчила співробітників, допомогла їм сформувати нові звички та навички, а також відточити їх, кидаючи виклик собі чи колегам у рамках коротких змагань. Кейси реалізовані в Telegram. У кожному з них є елемент гри. В одному з кейсів йдеться про навчання керівників роботи із представниками різних поколінь. На платформі вони могли прочитати інформацію про особливості управління співробітниками X, Y, Z покоління, а потім "Кинути виклик" - пройти тест, результат якого порівнювався або з власними раніше отриманими результатами, або з результатами колег. Окрім іншого бот координував серію міні-челенджів, спрямованих на відточування знань та тренування інструментів роботи з різними поколіннями [3].

Навчальний чат-бот відповідає загальнодидактичним принципам навчання української мови як іноземній:

- Принцип доступності (представлені лексичні одиниці входять до лексичного мінімуму A1);
- Принцип системності (лексичні одиниці представлені лінійно – від найчастіших до менш уживаних);
- Принцип активності (для отримання нової лексичної одиниці необхідно відповідати повідомленню бота);
- Принцип свідомості (користувач отримує не просто слово, а лексичний та культурний коментар від викладача, а також стимул ужити слово у мові);
- Принцип наочності (всі лексичні одиниці доповнені яскравим ілюстрованим матеріалом);

- Принцип регулярності (навчальний чат-бот розрахований на певний період регулярного користування, у разі зволікання з відповіддю тривалість збільшується).

Слід також зупинитися на функціональних особливостях:

- Бот імітує живе листування (має ім'я і навіть характер, звертається до користувача на ім'я);
- Працює 24/7 (не залежить від різниці в часі, і підлаштовується під часовий пояс кожного користувача: він видає наступне завдання рівно через 24 години після того, як користувач взаємодіяв з ним, а отже, підлаштовується під час активного для користувача);
- Побудований за наростаючою складністю;
- Повідомлення надходять за 24 години після прочитання попереднього (тобто нагадують про те, що потрібно позайматися);
- Користувач заходить на свою сторінку і через 1 хвилину у вікні повідомлень з'являється вітання від чат-бота.

Чат-бот у процесі навчання може бути відмінним «організатором» навчальних зустрічей. Він знайде співрозмовника, підбере зручний час зустрічі та дасть тематику для обговорення.

Також чат-бота можна використовувати для організації заходів та навчання. Він чудово справляється із підтримкою як корпоративних, так і зовнішніх заходів. Чат-бот, як завжди, вирішує відразу кілька завдань: інформування, нетворкінгу, збору статистики та зворотного зв'язку. Завдяки йому можна переглянути програму та таймінг конференції, отримати контакт спікера чи організатора. Чат-бот дозволяє організаторам бути на постійному зв'язку з учасниками, миттєво інформувати їх про будь-які зміни (зміну спікера, перенесення виступу чи обіду, зміну аудиторії) та оперативно ділитися новинами. Оцінити виступ спікера та проведення навчання, повідомити про проблему, поділитися думкою, наскільки корисною виявилось навчання — через HR-бот зробити це набагато простіше та зручніше, організаторам така інформація допомагає побачити точки зростання та скласти рейтинги спікерів.

Для оцінки ефективності проведеного навчання необхідно розробити певні метрики та індикатори, що дозволяють оцінити перші два рівні моделі Кіркпатріка: реакцію та засвоєння [6]. У разі оцінки «Реакція» достатньо розробити опитування щодо того, наскільки дане навчання відповідало потребам та завданням співробітників, наскільки якісно було проведено, та запустити в чат-боті. Крім того, опитуванням можна виміряти залученість та мотивацію у навчанні.

Зробивши аргументовані висновки, виходячи з результатів аналізу та опитувань, можна покращити ключові показники ефективності (KPI) та отримати професійний розвиток. Для оцінки рівня «Засвоєння» аналогічно до опитування в чат-боті слід запустити тестування з отриманих знань. При цьому формат тестування проходитиме в неформальній обстановці, а за його успішне проходження чат-бот призначить бали співробітникам.

Також HR-бот може надсилати корисну інформацію, давати різні поради, через неї керівники можуть транслювати та формувати позитивну культуру, вибудовувати віртуальну соціальну близькість. На базі HR-бота можна розсилати різні файли для знайомства з азами корпоративної культури, проводити невеликі

інтерв'ю, залучати до активного життя компанії через позаробочі моменти, що підвищує рівень репутації компанії серед співробітників та їх нематеріальну мотивацію.

Яскравим успішним кейсом розвитку співробітників з використанням технологій чат-бота та платформи Telegram є проєкт однієї глобальної міжнародної компанії – Grow to Win (Розвивайся, щоб вигравати), метою якого є допомогти високопотенційним співробітникам (HiPo) усвідомити всі можливі шляхи розвитку кар'єри, визначитись з кар'єрною метою та перебудувати розуміння співробітників про їх кар'єрний розвиток [7].

Grow to Win є програмою взаємного розвитку, де учасники регулярно отримують освітній контент у форматі міні-курсів і паралельно планують дзвінки з колегами, обираючи дату та час. За результатами проведених фокус-груп з високопотенційними співробітниками та з їх менеджерами, а також з урахуванням поточних трендів у навчанні та розвитку, було визначено 3 блоки: самодіагностика, комунікація та нетворкінг (табл. 2). Кожен блок – мікро-курс, у якому поєднані кілька форматів навчання насамперед сконцентровані на здобутті практичного досвіду та взаємодії учасників.

Таблиця 2. Блоки навчання програми Grow to Win

Самодіагностика	Комунікація	Нетворкінг
1. Співробітники більш свідомо підходять до свого розвитку, постановка кар'єрних цілей	1. Формування проактивної позиції	1. Освідомлення необхідності нетворкінгу для побудови кар'єри
2. Формування проактивної поведінки при управлінні своїм розвитком	2. Формування особистого бренду	2. Навики встановлення контактів
3. Навики самодіагностики (визначення сильних і слабких сторін, розміщення пріоритетів)	3. Розвиток емоційного лідерства	3. Комунікативні навики
	4. Навики самопрезентації	4. Навики успішної взаємодії з колегами та клієнтами
	5. Взаємодія зі стейкхолдерами	
	6. Формування культури відкритості, навичок зворотного зв'язку	

Все основне навчання (пізнавальні пости, рефлексія, завдання та зустрічі) проходить у чат-боті.

Основою змісту навчання виступають пізнавальні пости чат-бота, які він із певною періодичністю пропонує вивчати учасникам. Після публікації посту у загальному чаті проводиться коротке «Опитування про пост», де учасники відзначають, наскільки опублікований пост був ним цікавий. Організаторам такі пульс-опитування допомагають оцінити, як багато користувачів ознайомилося з постом, та реакцію на нього (перший рівень за моделлю Д. Кіркпатрика). Таке опитування є частиною блоку "Рефлексія". Завдяки їй учасники розуміють, які методи, способи, формати в навчанні їм підходять, як отримані знання відгукуються у їхньому повсякденному робочому середовищі [7].

Після кожного навчального розділу за допомогою чат-бота HiPo може залишити індивідуальну рефлексію. Він пропонує відповісти на кілька питань про те, що найбільше викликало відгук на тижні, чому навчилися, який поведінка потрібно розвивати. Усі отримані відповіді зберігаються у щоденнику. Завдяки йому співробітник веде спостереження за його роздумами та фіксує їх упродовж усього навчання.

Завдання рефлексії – основа practice meetings. Practice meetings – регулярні зустрічі з колегами, які допомагають співробітникам у їхньому кар'єрному розвитку, є основним форматом навчання співробітників. Чат-бот рандомно з'єднує двох учасників програми, надсилає контакти співрозмовника та дає завдання на зустріч із поточної теми навчання. Протягом 10–14 днів учасники повинні призначити та провести зустріч, чат-бот нагадуватиме їм про це. Ініціювати зустріч, домовитися із співрозмовником про час мають учасники, демонструючи таким чином свою проактивність та зацікавленість у отриманні досвіду. Чат-бот надає контакти співрозмовника в Telegram, його корпоративну пошту та інформацію про позицію.

Здебільшого зустрічі проходять учасник з учасником, проте вони мають можливість зустрітися і з менеджерами. Такі зустрічі мають особливу цінність для учасників, оскільки менеджери інших підрозділів можуть

розповісти про роботу у своєму підрозділі, про особливі вимоги та навички, необхідні для переходу та розвитку в його підрозділі, а також надати якісний зворотний зв'язок про учасника. Для того, щоб чат-бот міг відстежити, чи відбувся practice meeting, після зустрічі кожен співрозмовник повинен заповнити форму зворотного зв'язку, відповівши на 5 коротких питань. Це також дозволить організаторам оцінити, наскільки успішна пройшла зустріч, а учасникам отримати додатковий зворотний зв'язок про себе та зустріч та короткі висновки, ідеї після неї.

Завдяки таким зустрічам учасники, по-перше, застосовують та аналізують отримані знання на практиці, діляться один з одним власним досвідом з поточної теми навчання, розширюють коло знайомств у компанії та отримують цінні поради та ідеї для себе. Для підтримки активного залучення, створення можливості учасникам спілкуватися один з одним, поряд з чат-ботом був створений спільний чат. За допомогою нього організатори створюють середовище, де учасники можуть ділитися своїми емоціями, брати участь у опитуваннях, обмінюватись ідеями та практичним досвідом. Це створює почуття спільності та приналежності до одного навчального простору. Також завдяки чату, організатори проекту можуть стежити за рівнем залучення та за необхідності його підвищувати, відстежувати думки та коментарі учасників, проводити опитування. З метою залучення та гейміфікування процесу навчання чат-бот призначає бали за кожен активність: practice meeting, виконання завдання у робочому зошиті, участь в опитуванні та проходження тестування.

Безперечно, чат-бот у програмі також виконує функцію підтримки: він підкаже, нагадає та зорієнтує учасника за такими напрямками:

- Journal – чат-бот надасть доступ до робочого зошита із завданнями на рефлексію;
- Practice meeting – чат-бот нагадає контакти співрозмовник та поточне завдання на зустріч, надасть результати минулих зустрічей;
- Бали та рейтинг – чат-бот дасть інформацію про кількість накопичених учасником балів,

- загальний рейтинг (топ-10 учасників) та розповідь, як накопичувати бали;
- Перейти до чату для спілкування – бот перенаправляє учасника до загального чату програми;
 - F.A.Q.– дасть відповіді на питання, що часто задаються;
 - Допомога – чат-бот зв'яже з командою підтримки з будь-яких питань, у тому числі у випадку, якщо співрозмовник не виходять на зв'язок, команда підтримки призначить іншого співрозмовника. Дана механіка продумана таким чином, що як резервний співрозмовник виступають HR і тренінг-менеджери.

За підсумками програми учасники проходять фінальний тест по всій програмі навчання. Як зазначали учасники навчання, програма Grow to Win створила комфортне середовище для розвитку та навчання, де чат-бот ненав'язливо ділиться пізнавальним та цінним контентом, завданнями та зустрічами, що учасники можуть ефективно поєднувати з

робочим процесом. При цьому такий формат спілкування є максимально зручним та залучає до процесу розвитку.

За результатами всебічно проведеної оцінки ефективності проекту Grow to Win зроблено висновок про високу ефективність його реалізації. Головним результатом проекту є кількість проведених зустрічей та кількість активних користувачів. На основі аналізованої статистики близько 90% зустрічей успішно відбулися, співробітники відзначають високу цінність такого формату навчання, завдяки якому вони надихаються, розширюють мережу знайомств, формують особистий бренд, і головне проактивно будують свій кар'єрний розвиток у компанії. Таким чином, провівши аналіз використання чат-ботів на основі проектів навчання та розвитку персоналу у великих компаніях, були виявлені такі переваги та недоліки чат-бота як інструменту навчання та розвитку співробітників, представлені в таблиці 3.

Таблиця 3. Переваги та недоліки використання чат-бота в навчанні

Переваги	Недоліки
Кожного співробітника компанії чат-бот обслуговує особисто	Як будь-який штучний інтелект обмежений рамками поведінки
Розгрузка спеціалістів від рутинних питань	Чат-бот може слугувати лише помічником в навчанні, від не повинен бути єдиним інструментом
Чат-бота можна налаштувати під більшість платформ	Не всім співробітникам подобається спілкування з віртуальними наставниками
Навчання з чат-ботом займає невеликий проміжок часу і може використовуватись прямо на робочому місці	Роботу чат-бота в будь-якому випадку потрібно контролювати
Чат-бота можна легко підлаштувати під певні цілі навчання	Чат-бот не завжди може відповісти на будь-яке запитання, іноді потрібна допомога HR-менеджера

Висновки та перспективи подальших розвідок

На основі проведеного дослідження було визначено, що навчання та розвиток персоналу є найважливішим стратегічним напрямком розвитку будь-якої організації. Для ефективного навчання персоналу потрібні не лише фінансові та тимчасові витрати, а й використання новітніх технологій у навчанні. Одним із інструментів залучення та організації навчання та розвитку персоналу є чат-бот.

Він є адаптивним і ефективним інструментом навчання. Чат-бот може як допомагати у процесі навчання, надаючи необхідні матеріали та проводячи опитування, так і повністю підтримувати цілу навчальну програму. Боти дозволяють автоматизувати рутинні завдання, прискорювати процес навчання, при цьому давши можливість співробітникам розвинути в собі як професійні якості, так і пізнавальну та емоційно-вольову сфери особистості (здатність аналізувати складні ситуації, знаходити способи та засоби їх вирішення, навички продуктивного

спілкування, формування зацікавленості та залучення до робочої діяльності). В результаті компанії можуть підлаштовувати чат-ботів під свої потреби та цілі, що дозволяє застосовувати їх без відриву від виробництва, не витрачаючи при цьому великої кількості коштів та часу.

Варто ще раз повторити, що чат-бот є лише додатковим стимулюючим форматом, що сприяє більш ефективному навчанню

української як іноземної. І, звісно, може стати працюючим інструментом у руках учнів, а й у руках викладача. Так, викладач, працюючи з студентами-початківцями, може впроваджувати чат-бот у свої заняття (як вдома, так і в класі). Або викладач зі студентами, які вже досягли рівня А1, використовуватиме бот для повторення лексичного матеріалу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Mozafari, N., Weiger, W.H. and Hammerschmidt, M. Trust me, I'm a bot – repercussions of chatbot disclosure in different service frontline settings, *Journal of Service Management*, Vol. 33, 2020, No. 2, pp. 221-245.
2. Як організувати онлайн-навчання співробітників? URL: <https://hrliga.com/index.php?module=news&op=view&id=22559>.
3. Ashish Malik, Pawan Budhwar, Charmi Patel & N. R. Srikanth. May the bots be with you! Delivering HR cost-effectiveness and individualised employee experiences in an MNE. 2020. P. 1148-1178.
4. Розробка чатботів: які є варіанти? URL: <https://evergreens.com.ua/ua/articles/create-bot.html>.
5. Офіційний сайт Leena AI. URL: <https://leena.ai>.
6. Нова модель Кіркпатріка, або як виміряти ефективність навчання. URL: <https://novarobota.ua/ua/articles-jobseeker/novaya-model-kirkpatrika-ili-kak-izmerit-effektivnost-obucheniya-445>.
7. Рефлексія як складова сучасного уроку. URL: <https://urok-ua.com/refleksiya-yak-skladova-suchasnogo-uroku>.

REFERENCES

1. Mozafari, N., Weiger, W.H. and Hammerschmidt, M. (2020). Trust me, I'm a bot – repercussions of chatbot disclosure in different service frontline settings, *Journal of Service Management*, 33(2), 221-245. [in Ukrainian].
2. Yak organizuvaty` onlajn-navchannya spivrobotny`kiv? Retrieved from: <https://hrliga.com/index.php?module=news&op=view&id=22559> [in Ukrainian].
3. Malik, A., Budhwar, P., Patel, C., & Srikanth, N. R. (2020). May the bots be with you! Delivering HR cost-effectiveness and individualised employee experiences in an MNE. P. 1148-1178. [in Ukrainian].
4. Rozrobka chatbotiv: yaki ye varyanty? Retrieved from: <https://evergreens.com.ua/ua/articles/create-bot.html> [in Ukrainian].
5. Oficijny`j sajт Leena AI. Retrieved from: <https://leena.ai/> [in Ukrainian].
6. Nova model` Kirkpatrika, abo yak vymiryaty` efektyvnist navchannya. Retrieved from: <https://novarobota.ua/ua/articles-jobseeker/novaya-model-kirkpatrika-ili-kak-izmerit-effektivnost-obucheniya-445> [in Ukrainian].
7. Refleksiya yak skladova suchasnogo uroku. Retrieved from: <https://urok-ua.com/refleksiya-yak-skladova-suchasnogo-uroku/> [in Ukrainian].

Tetiana Yanchuk, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Department of Marketing and Business -Analysis, Vasyl' Stus Donetsk National University, Ukraine

Kateryna Smirnova, Vasyl' Stus Donetsk National University, Ukraine

ROLE OF CHAT BOTS IN ONLINE TRAINING OF PERSONNEL OF MODERN ENTERPRISE

Abstract

The direction of training employees online is relatively young and is gaining more and more popularity in such areas as e-commerce services, call centers, and the gaming industry. Therefore, the topic is relevant, international, and unified approaches in the classification and methods of creation have not yet been developed. The chatbot can be deployed on websites, mobile apps, social media messaging apps, SMS/text messaging, and other communication channels to serve as frontline virtual agents for staff, as well as work behind the scenes with agents through it. learning. Chat-bot communication with the worker in a dialog mode allows the company to answer questions and provide information using natural language to conduct training, increasing the comprehensibility and interest of the staff. This research paper presents an analysis of the use of a chatbot as a tool for online training of an organization's personnel, reveals its advantages, disadvantages, and ways of development in a company. The article is filled with examples of practical cases of introducing a chatbot into the learning process, including a description of a successful long-term training project in a global international company.

Keywords: personnel management; chat bots; HR-bots; personnel training and development; online training; automation.

Cite as: Yanchuk, T., & Smirnova, K. (2022). Role of chat bots in online training of personnel of modern enterprise. *Economic analysis*, 32 (4), 77-84. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2022.04.077>