

## МЕНИДЖМЪНТ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В ИНТЕРНЕТ

Даниела Попова - ВСУ "Черноризец Храбър" - Варна  
Билиана Павлова - Колеж по туризъм – Варна

В доклада се разглежда използването на Интернет като част от управлението на човешките ресурси. Засяга се онлайн – представянето и новото направление на мениджмънта на човешките ресурси. Интернет – управлението може да спомогне за преминаването от административна към стратегическа и ориентирана към услуги дейност. По този начин рутинните задачи за изпълнение провокират креативността и мотивацията на управляващите, на които се налага да търсят нови начини за справяне с предизвикателствата, като използват съвременните технологии.

**Ключови думи:** мениджмънт на човешките ресурси, Интернет, креативност.  
**Key words:** HR Management, Internet, creativity.

Процесите на глобалното развитие на световното стопанство допринасят за промяна в съотношението между външни и вътрешни фактори, оказващи влияние на националните стопанства. За формирането и осъществяването на ефективна икономическа политика е необходимо да се отчитат общите тенденции в световната икономика.

### Особености и фактори за развитието на глобализацията в края на ХХ – ти и началото на ХХІ – и век

Глобализацията като носител на промени в качеството на живота предопределя в голяма степен развитието на различните общества и неговите темпове в световен мащаб, и се характеризира с някои особености [1], а именно:

- осъществяването на т.нар. трета индустриална революция, която се свързва с повсеместното въвеждане на електрониката и автоматиката, и с развитието на нови технологии през 80-те години на 20-ти век;
- появата на нови икономически гиганти: САЩ, Европейския съюз и Япония, които доминират в борбата за пазари и политическо влияние;
- възхода на икономиката на САЩ и нейното увеличаващо се влияние в световната политика и във всички сфери на живота;
- падането на комунистическите режими в бившите социалистически страни и загубата на политическата им независимост;
- ролята на обединена Западна Европа и влиянието ѝ върху Източноевропейските страни;
- ролята на Северноатлантическия пакт (НАТО) за налагане на новия световен ред;
- тенденцията за създаването на еднополюсен модел на света от една нова глобална империя;
- създаването на система за тотален шпионаж ("Ешелон") и спътникова система за комуникации, както и на световната електронна мрежа (Интернет).

Посочените особености и фактори за разви-

тието на глобализацията налагат някои основни изводи, които извеждаме по-долу:

**Първо:** Глобализацията благоприятства не само за "отвореността на международната търговия" [5], но и за подобряване качеството на живот и жизнения стандарт на мнозина.

**Второ:** Засилват се интеграционните процеси и стремежа към сътрудничество между страните от Западна и Източна Европа.

**Трето:** Нараства напрежението в световен мащаб, което се проявява в антиглобалистки демонстрации, терористични актове и действия за дестабилизиране на икономически развитите страни и съюзниците им.

**Четвърто:** Масовото използване на Интернет във всички сфери на бизнеса се увеличава и е предпоставка за получаване на конкурентни предимства и достъп до актуална информация в световен мащаб.

### Мениджмънтът на човешки ресурси в Интернет

Интернет се превръща в съставна част от ежедневието на хората. "Интернет – популацията" в Западна Европа ще се увеличи от 32% през 2000г. до 61% през 2004 г., твърди Силвия Стефънс [7]. Този бум е предвиден още през 1998г. от Анди Гроув, който пророкува, че "до 5 години всяка компания ще бъде Интернет – компания или изобщо няма да бъде компания."

В същото време за 2002 г. годишните разходи за услуги в областта на човешките ресурси в световен мащаб са достигнали 61,2 милиарда долара, според американската изследователска компания IDC, като тенденцията е до 2007 г. световните разходи за услуги в областта на човешките ресурси да нараснат до 103,3 милиарда долара, което предполага 11% средногодишен ръст [2]. Тази статистика потвърждава добрите резултати на сектора. Според специалисти [пак там] "докато икономическата рецесия в световен мащаб се оказа

пагубна за скъпоплатени и привлекателни услуги като инвестиционното банкерство и стратегическото консултиране, то дори и по време на икономически застои (или именно тогава) особено ценни са съветите в областта на човешките ресурси.”

Влиянието на новите информационни и комуникационни технологии се проявява в различни сфери като напр. персонален маркетинг, набиране на персонал, развитие на персонала и др., т.е. електронният мениджмънт на човешки ресурси обхваща голяма част от процесите по управление на хората в дадена организация.

Интернетът осигурява пълнота и актуалност както и лесен достъп до информация с подходящите търсещи и селектиращи механизми. Мрежата се използва за изследване на персонала и пазара на труда, а и за наблюдаване на конкуренцията. Изключително удобен като информационен източник, интернетът улеснява поддържането на политиката за персонала и ежедневната работа по рутинни задачи, като се подрежда и анализира почти неизчерпаемото количество информация. В същото време мрежата служи за ранното разпознаване на тенденции, които могат да окажат влияние върху системата за управление на човешки ресурси и за които мениджърите трябва да имат реална преценка.

Изборът на релевантна за персонала информация се осъществява чрез:

- търсачки;
- директно зареждане на сайтове;
- специализирани списания (електронни версии, архив с новини);
- специални online – услуги за мениджмънт на персонала (“HR Gate”);
- online – услуги, специализирани, както в мениджмънта на човешки ресурси, така и в сектора на финансовите услуги (напр. Complanet);
- изследователски институции, напр. Corporate Leadership Council, които предоставят online и offline резултати от различни проучвания.

#### **Интегрирана система за набиране и подбор на човешки ресурси чрез интернет – изисквания, проблеми, тенденции**

В ерата на интернет добре оформените online сайтове, използвани за подпомагане процеса на мениджмънт на човешките ресурси в дадена организация, не отразяват пълното интегриране на интернет и вътрешната система за управление на човешките ресурси, в частност на системата за набиране и подбор на човешки ресурси (ЧР). Когато се говори за бизнес процесите, протичащи чрез интернет, вниманието се фокусира преди всичко върху търговията (E – Commerce, E - Procurement), връзките с клиентите (CRM) и веригата от достав-

чици (SCM) [8]. В съвременната дискуссия управлението на хората в организациите се пренебрегва, което е недалновидно, защото мрежата ще наложи промени и в тази сфера.

От няколко години се наблюдават две основни тенденции:

- **E – Recruitment** - наемане чрез интернет;
- **Employee Self Service (ESS)** - изготвяне и предоставяне на система за човешки ресурси чрез интернет [7].

Обект на разглеждане в предложения доклад е само първата тенденция, т.е. наемането чрез интернет. В много случаи то не означава действителна промяна на процесите по управление на човешките ресурси в организацията. Въпреки модерното представяне на някои компании в мрежата чрез собствените им web – страници, всъщност в тях се наблюдават обичайните процеси и методи на работа. Организациите публикуват в своята интернет – страница вакантните работни места, но в крайна сметка за набирането на персонал се изисква класическата папка с документи, в която E-mail кандидатурите (ако изобщо се вземат под внимание) са разпечатани и представени в хартиен вид или пък данните на кандидатите са въведени ръчно в системата от отдела по УЧР.

Гъвкавостта на системата за набиране и подбор на човешки ресурси в една организация характеризира способността ѝ да се изменя в зависимост от настъпилите промени в икономическата и социалната среда, както и да се ограничава риска от намаляване на ефективността в следствие на промени в производството, техниката, технологията, организацията и управлението [6]. Критериите, по които може да се оцени гъвкавостта на системата за набиране и подбор на човешките ресурси са:

- ресурсите, отделени за поддържането ѝ;
- подготовката на мениджърите, ангажирани в процеса на набиране и подбор на човешки ресурси;
- мотивацията на ръководството и специалистите по набиране и подбор на човешки ресурси да съвършенстват системата.

Гъвкавостта на системата за набиране и подбор на човешки ресурси зависи от промяната в процесите, която трябва да се реализира във връзка с изменените изисквания на външната за организацията среда. Според Л. Парашкевова [3] “качествените промени на външната околна среда водят до това, че всяка традиционна екстраполация на минал опит в бъдещето не помага, а по – скоро пречи на предприятията. При това все по – трудно се прогнозира развитието на събитията и измененията в условията на функциониране. А от това, доколко

успешно икономическият субект успее да се адаптира, да изпревари конкурентите си, зависи неговата позиция на пазара. Затова промените, разглеждани преди години като неизбежно зло, което следва да се ограничи, днес се превръщат в основа на функционирането на организацията. “ В този смисъл за конкурентното предимство на дадена организация е от значение гъвкавостта на ръководния екип да интегрира по най-изгоден начин know – how, постиженията на новите технологии и ефективното използване на човешките ресурси. Така например качественият мениджмънт на кандидатстващите за вакантните работни места, като съставна част от вътрешната система за УЧР, може да осигури глобален достъп до информацията за изискванията към различните длъжности. За пълното интегриране в мрежата е необходимо вътрешната информационна система за персонала да съдържа актуалните и бъдещи вакантни места, а също така и профили с изисквания, които да могат да бъдат трансферирани в желанния формат данни и да бъдат публикувани.

Все още в България, в процеса по набиране и подбор на човешките ресурси в организацията се изготвят традиционните обяви като документи в Word, които се публикуват на книжни носители (вестници, списания, специализирани издания). Възможността да се използват HTML – документи в интернет – страницата на организацията се пренебрегва. Според нас някои от факторите, които определят тази тенденция са:

- липса на подготвени специалисти в областта на ЧР, които да боравят свободно с интегрираната в мрежата система за набиране и подбор на кадри и необходимостта от повишаване на квалификацията им;

- пренасянето на минал опит при вземането на решения от ръководството и неподходящото му прилагане във връзка с усъвършенстването на системата по УЧР в организацията и в частност на системата за набиране и подбор на персонал;

- съпротивата на служителите да приемат необходимостта от промяна и страха им от съкращения в следствие все по – широкото използване на интернет в бизнес – процесите и др.

Безспорно е обаче удобството, което създава една интегрирана система по набиране и подбор на персонал. HTML – документът съдържа изисквания към квалификациите на кандидат – служителите не само като текст, а и като стандартизирани полета за данни с опции за оценки, които директно попадат в съответните таблични полета на вътрешната база данни за персонала. Потвърждения за получаването се изпраща автоматично. По този начин всички данни за личността и квалификацията

на кандидатите са на разположение в дигитална форма. Възможно е те да бъдат оценени като се отчете съвпадението/несъвпадението между изискванията за длъжността и уменията, квалификацията, стажа на кандидата. Неподходящите кандидатури се отделят по метода на елиминирането. Пести се време и средства при изпращането на предварително формулирани текстове серийни писма с откази и покани за интервю. Релевантните електронни файлове на кандидатите се изпращат чрез Интранет до мениджъра, отговарящ за процеса на набиране и подбор на персонала. По този начин се създава интегриран, а в същото време и рационализиран процес на кандидатстване в дадена организация, при който се осигурява качествено пренасяне на поток от данни между интернет и вътрешната система за набиране и подбор на персонал и обратно.

Тенденциите по отношение на работата с човешките ресурси се развиват в полза на мрежата. Марко Семов в своята книга “Глобализация и национална съдба” [4] излага следните факти: “ Засега се знае, че 20 млн. души в света работят с интернет и годишно се добавят към тях нови 100 000 души”, и продължава разсъжденията си с извода, че “ макар България в това отношение все още да е силно изостанала, тя също навакхва”. Това ни дава основание да твърдим, че в скоро време мениджърите по човешки ресурси в българските организации трябва да се ориентират към нови начини за привличане на подходящи висококвалифицирани кадри чрез интернет, за да могат да бъдат конкурентноспособни в своята област. Ще се наложи да се търсят и прилагат по – креативни решения, да се рекламират самите организации в мрежата като работодатели, които оценяват със специални търсачки оставените в портали за работа и кариера профили и автобиографии.

### Заклучение

На въпроса на Нобеловия лауреат, професор от Колумбийския университет Джоузеф Стиглиц [5] “защо глобализацията – една сила, която донесе толкова много добрини, стана толкова противоречиво явление?” може да се отговори, че динамиката на времето, в което живеем засилва както положителните, така и отрицателните последици от промените – резултат на световните икономически процеси. Това неминуемо се отразява и върху организациите, които трябва да заменят скучните рутинни задачи по управление на човешките ресурси и да преминат от предимно административна към стратегическа и ориентирана към качествени услуги дейност.

**Литература**

1. Божков Божко, България и глобализмът, Изд. къща "П. Берон", С., 2003.
2. Катанов Юри, Бизнесът с персонала – бум по време на рецесия, в-к "Капитал", бр.14, 2003.
3. Парашкевова Лоретта, Малкият индустриален бизнес в глобалната икономика, монография (под печат), В., 2004.
4. Семов Марко, Глобализацията и националната съдба, Изд. "Македония прес", С., 2004.
5. Стилциц Джоузеф, Глобализацията и недоволните от нея, Унив. изд. "Стопанство", С., 2003.
6. Шопов Димитър, М. Атанасова и сие, Управление на човешките ресурси – част 2", Изд. "Тракия – М", С., 2003.
7. Steffens Silvia, Human Resources im Internet, Personal, Heft 11/ 2001.
8. Triadis Vasilios, Internet – Revolution im Personalmanagement, Personal, Heft 11/ 2001.

**HR MANAGEMENT IN INTERNET**

**Daniela Popova**  
**VFU "Chernorizec Hrabar" – Varna, Bulgaria**  
**Bilyana Pavlova**  
**College of tourism – Varna, Bulgaria**

**ABSTRACT**

This paper discusses the use of Internet as a part of HR Management. The Online – performance is reported and a new dimension of HR Management is given, as well. Internet can make for the transition from an administrative activity to a strategic and orientated towards services one. In this way routine tasks provoke the creativity and motivation of managers who have to find new methods and react to the challenges by using modern technologies.