

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА КАК СОВРЕМЕННАЯ ТЕНДЕНЦИЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

Добренский Д.О., студент,

Алексеева Е.В., ст. преподаватель,

Уральский государственный экономический университет,
г. Екатеринбург, Россия

Аннотация. Целью данной статьи является рассмотреть современные тенденции в менеджменте с использованием искусственного интеллекта. Авторы предлагают на выбор различные определения искусственного интеллекта и обосновывают его использование в рамках менеджмента организации.

Ключевые слова: менеджмент; искусственный интеллект (ИИ); современность; тенденции.

В настоящее время идет активное использования технологий искусственного интеллекта (далее – ИИ) для разных управленческих задач. По мере развития искусственного интеллекта автоматизация на предприятиях будет затрагивать более высокие уровни управления. Постепенно искусственный интеллект сможет не только отвечать в чат-ботах и выполнять примитивные задачи, а сможет управлять компанией, разрабатывать стратегии управления и развития предприятия.

В Указе Президента РФ от 10.10.2019 № 490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации» под искусственным интеллектом понимается комплекс технологических решений, позволяющий имитировать когнитивные функции человека (включая самообучение и поиск решений без заранее заданного алгоритма) и получать при выполнении конкретных задач результаты, сопоставимые, как минимум, с результатами интеллектуальной деятельности человека. Комплекс технологических решений включает в себя информационно-коммуникационную инфраструктуру, программное обеспечение (в том числе, в котором используются методы машинного обучения), процессы и сервисы по обработке данных и поиску решений [1].

Интересное определение предлагают А.В. Понкин и А. И. Редькина: «искусственный интеллект — это искусственная сложная кибернетическая компьютерно-программно-аппаратная система (электронная, в том числе — виртуальная, электронно-механическая, био-электронно-механическая или гибридная) с когнитивно-функциональной архитектурой и собственными или релевантно доступными (приданными) вычислительными мощностями необходимых емкостей и быстродействия» [2].

Менеджмент - это процесс планирования, координации, контроля и руководства ресурсами (людьми, финансами, временем и другими) в организации с целью достижения определенных целей. Менеджмент включает в себя различные функции, такие как формулирование стратегии, организация работы, принятие решений, мотивация сотрудников и обеспечение эффективного использования ресурсов.

Он играет ключевую роль в обеспечении эффективного функционирования организации и достижении её стратегических целей. В общем понимании менеджмент также может относиться к управлению любыми видами ресурсов, будь то в бизнесе, государственном управлении или других сферах деятельности.

Искусственный интеллект (ИИ) может выполнять различные цели в области менеджмента, в зависимости от конкретных задач и потребностей организации. Некоторые из целей, которые может достигать искусственный интеллект в менеджменте, включают:

$\frac{3}{4}$ автоматизация процессов: ИИ может использоваться для автоматизации рутинных и повторяющихся задач, что позволяет сотрудникам сосредотачиваться на более стратегических и творческих аспектах работы;

$\frac{3}{4}$ анализ данных и прогнозирование: ИИ может анализировать большие объемы данных, выявлять тенденции и предсказывать будущие события, что помогает принимать информированные решения;

³/₄ управление ресурсами: ИИ может оптимизировать распределение ресурсов, таких как времени, финансов и персонала, для повышения эффективности и результативности работы организации;

³/₄ улучшение коммуникации и взаимодействия: ИИ может улучшить внутреннюю и внешнюю коммуникацию, например, предоставляя инструменты для автоматизированного общения с клиентами или управления внутренним обменом информацией;

³/₄ оптимизация бизнес-процессов: ИИ может анализировать бизнес-процессы, выявлять узкие места и предлагать оптимизации для улучшения эффективности;

³/₄ искусственный интеллект в менеджменте может быть мощным инструментом для улучшения производительности и принятия более обоснованных стратегических решений [3].

В настоящее время повышен интерес к искусственному интеллекту, что связано с разнообразными возможностями автоматизации многих процессов на предприятии. Существуют два основных перспективных направления в исследовании искусственного интеллекта. Первое заключается в приближении систем искусственного интеллекта к принципам человеческого мышления. Второе направлено на создание искусственного интеллекта, представляющего интеграцию уже созданных систем в единую систему, способную решать проблемы человечества. Мы изучаем второе направление.

По результатам исследования международной консалтинговой компании McKinsey & Company искусственный интеллект наиболее активно применяют в следующих бизнес-сегментах:

1. сервисные операции: оптимизация сервисных операций и техническое обслуживание;
2. разработка продуктов или услуг: усовершенствования продуктов на основе искусственного интеллекта и оптимизация;
3. маркетинг и продажи: сегментация клиентов и аналитика целевой аудитории;
4. риски: моделирования и анализ рисков и анализ задолженностей;
5. производство: оптимизация и обслуживание;
6. человеческие ресурсы: оптимизация управления талантами и контроль результатов деятельности;
7. управление цепочками поставок: оптимизация логистики и оптимизация запасов, комплектующих;
8. стратегия и корпоративные финансы: распределение капитала, поддержка в процессах слияния и поглощения [4].

Важно помнить при разработке ИИ, что человек не противопоставлен машине, это не соревнование, а сотрудничество.

В настоящее время некоторые российские компании уже используют искусственный интеллект в целях автоматизации. Например, в области подбора персонала искусственный интеллект существенно облегчает задачу hr-менеджеру, искусственный интеллект осуществляет задачу сбора информации о кандидате на различных форумах, анализирует на сколько кандидат подходит на данную вакансию в определенной компании. Также многие банки внедрили искусственный интеллект в формате чат-бота поддержки, чтобы значительно автоматизировать процесс оказания помощи клиентам.

Попова Е. В. разработала типологию автоматизации рабочих процессов на основе технологий искусственного интеллекта. В данной типологии автор выделяет 4 типа автоматизации, такие как: замещение, освобождение, дробление и дополнение. Также в статье было отмечено неравномерное внедрение искусственного интеллекта среди сегментов [8].

В 2021 г. насчитывалось около 400 компаний в России, которые уже применяли искусственный интеллект. Также в 2020 г. был создан федеральный проект «Искусственный интеллект» национального проекта «Цифровая экономика» [7].

Основными проблемами внедрения новой технологии в менеджмент являются:

1. не понимание сущности данной технологии. По результатам опроса аналитического центра при Правительстве Российской Федерации только треть опрошенных смогли дать определение ИИ, скептическое или негативное отношения, только 48% опрошенных выразило интерес, 31% нейтральное отношение и 12% выразили негативные эмоции [5].
2. сопротивление изменениям со стороны высшего руководства. Возраст руководства иногда ограничивает использование нововведений в организации;
3. опасения по поводу передачи контроля. Ограниченные знания об ИИ приводят к опасениям о полном получении контроля ИИ над сферами жизни организации;
4. недостаток знаний о технологиях на основе ИИ, что в целом подтверждают результаты исследования;
5. недостаток собственных навыков и экспертизы для внедрения и управления;
6. сопротивление изменениям со стороны сотрудников;
7. этические вопросы, актуальность и важность которых неоднократно обсуждалась и, в частности, в конце октября 2021 г. был подписан первый в России Кодекс этики в сфере ИИ. Пока что данный кодекс носит рекомендательный характер и распространяется только на гражданские разработки, что влечет за собой правовые

проблемы по его соблюдению;

8. затраты, особенно учитывая, что сейчас только около 10 % компаний, внедривших решения на базе ИИ, в итоге получили существенные финансовые преимущества [6].

В заключение можно сделать вывод о том, что в настоящее время идет активное обсуждение внедрения искусственного интеллекта с целью автоматизации различных процессов. Персонализация, генерация рекламы, защита информации, анализ правильной стратегии и многое другое помогают предпринимателям быстрее и эффективнее развивать свою компанию. ИИ, который существует сегодня, функционирует исключительно в рамках задач, поставленных человеком и работая в этих рамках ИИ служит на благо человека. Искусственный интеллект становится все доступнее для бизнеса, что делает его ценным инструментом для менеджмента. Специалистам нужно постоянно следить за новшествами в своей сфере. Исследование и анализ возможностей применения искусственного интеллекта является приоритетным направлением развития тенденций менеджмента.

Литература

Автор: Добренский Д.О., Алексеева Е.В.
24.11.2023 22:25 -

1. О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации: указ Президента РФ от 10 октября 2019 г. №490 // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2019. №41.

2. Понкин А.В., Редькина А.И. Искусственный интеллект с точки зрения права // Вестник РУДН. Сер.: Юридические науки. — 2018.

3. Менеджмент: учебник и практикум для вузов / И. Н. Шапкин [и др.]; под общей редакцией И. Н. Шапкина. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 589 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09158-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/531503>
(дата обращения: 17.11.2023).

4. McKinsey & Company (2020). Global survey: The state of AI in 2020. URL: <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-analytics/our-insights/global-survey-the-state-of-ai-in-2020>

5. Искусственный интеллект: угроза или возможность? Аналитический обзор. ВЦИОМ (2020). URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/iskusstvennyj-intellekt-ugroza-ili-vozmozhnost>

6. Каталкина М. Ю., Кузьмина Е. Ю., Савченко А. В. Проблемы развития цифрового управления // E-Management. 2022. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-razvitiya-tsifrovogo-upravleniya>).

7. Внедрение искусственного интеллекта: как государство поддерживает отрасль // РБК: [сайт]. — URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/21/11/2022/6373b9d99a7947fa230d041d

Автор: Добренский Д.О., Алексеева Е.В.
24.11.2023 22:25 -

8. Попова Е.В. Российский опыт внедрения искусственного интеллекта в менеджмент предприятия // Инновации и инвестиции. 2023. №6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rossiyskiy-opyt-vnedreniya-iskusstvennogo-intellekta-v-menedzhment-predpriyatiya> (дата обращения: 19.11.2023).