ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В МЕНЕДЖМЕНТЕ

Мирошниченко Е.А., студентка

Ангелова Д.С., Старший преподаватель

кафедра «Менеджмент внешнеэкономической деятельности»

ФГБОУ ВО «Донецкая академия управления
и государственной службы»,

Донецк, Донецкая Народная Республика,
Российская Федерация

Аннотация. В данной работе рассмотрены перспективы использования искусственного интеллекта, в работе менеджера. Проведенный анализ в данной работеконцентрируется на аргументах о замене или дополнении работы менеджеров, при помощи искусственного интеллекта. Инструменты машинного обучения могут не просто заменять задачи, но и дополнять процесс принятия решений человеком.

Ключевые слова: управление, менеджер, искусственный интеллект, алгоритмическое управление, цифровизация, CRM.

Исследования показывают, что на рутинные дела менеджеры тратят большую часть своего времени, то исходя из этого задачи по надзору и администрированию могут быть автоматизированы. Изучение материалов по данной теме помогло выявить, что среднестатистический менеджер тратит на обучение сотрудников 13% и организацию деятельности сотрудников 15% своего времени, в то время как на организацию собственной работы он тратит 6%, а на содействие сотрудникам 15% времени. То время, которое управляющий тратит на обучение и организацию деятельности, может вместо него тратить искусственный интеллект (ИИ), а менеджер может в это время сделать упор на другие аспекты своей деятельности, в которых требуется непосредственно живое общение.

Так как есть потенциал заменить задачи, стоящие перед менеджерами искусственным интеллектом важно продолжить исследования по более справедливому алгоритмическому управлению. Также для дальнейших исследований рекомендуется оценивать влияние искусственного интеллекта конкретно на каждый уровень менеджеров отдельно, поскольку рабочие задачи оперативных менеджеров, менеджеров среднего и высшего звена различны.

Несмотря на то, что ИИстановится все более распространенным в управленческих контекстах, ученые-управленцы за последние два десятилетия мало что узнали об ИИ [1]. Литература по искусственному интеллекту в основном развивалась по двум

отдельным дисциплинам: информатике и операционным исследованиям, ученые которых в основном исследовали операционные задачи, с которыми могут справиться машины, и исследования в области организации и управления, где анализируются управленческие задачи, возложенные на людей. В последнее время растущее осознание важности ИИ и потенциального влияния, которое он может оказать на CRM (управление взаимоотношениями с клиентами), привело к большому количеству публикаций, это привело к накоплению знаний в этой сфере, которые довольно разрозненны и фрагментированы. Это также связано с тем фактом, что существует несколько определений CRM, каждое из которых рассматривает CRM с разных точек зрения как стратегию, процесс или информационную систему. Когда речь идет о взаимоотношениях ИИ и CRM, эти разные точки зрения затрагивают разные области знаний, от управления бизнесом до науки об инновациях, в результате чего достижения в исследованиях происходят в изолированных областях с небольшим количеством междисциплинарных обменов. Более того, поскольку CRM включает в себя продажи, маркетинг, сервисную и операционную деятельность, ее многофункциональность сделала исследования ИИ и CRM еще более фрагментированными в различных областях бизнеса.

Многие компании стали осуществлять свою деятельность в онлайн во время пандемии коронавируса несколько лет назад. Многие компании с хорошо развитой технологической инфраструктурой без проблем смогли настроить свою деятельность онлайн. В то время как, некоторым компаниям, в частности малого и среднего бизнеса, было затруднительно наладить свою деятельность в интернете. Из-за существенных перемен в работе компаний, их повседневная деятельность стала включать внедрение электронную коммерческую документацию и онлайн встречи и конференции для проведения совещаний компаний [2].

События в компании, связанные со все большим внедрением и применением искусственного интеллекта в повседневной деятельности, могут сильно влиять на сотрудников компании. Несмотря на это работа менеджеров стала куда легче, благодаря автоматизации деятельности. С помощью искусственного интеллекта были автоматизированы системы планирования ресурсов предприятия, это было сделано для

того, чтобы максимально минимизировать ручной труд в компаниях[4]. Исходя из этого, менеджеры и другие сотрудники обнаружили, что их работу легко выполнять. Простое и непринужденное выполнение работы мотивировало сотрудников повышать качество своей продукции и выполняемой работы. Потому что, многие функции, которые выполняют сотрудники, как оказалось, с легкостью можно автоматизировать. Поэтому некоторые должности и даже профессии со временем могут престать быть вакантными для людей, а выполнять их будут полностью машины, оснащенные искусственным интеллектом. Такие события очень мотивируют всех сотрудников на разных иерархических уровнях, быть более усердными, обладать навыками, которые не сможет выполнить машина, приобретать все более новые знания, чтобы быть востребованным сотрудником.

Что говорить об исчезновении работы для просто подчиненного, когда более сложную работу менеджера облегчает ИИ. Но появляется вопрос, неужели работу менеджера полностью может вытеснить ИИ?Управление бизнесом включает в себя различные виды деятельности, которые должны соответствовать функциям менеджмента. Принципы включают организацию, координацию, планирование, мотивацию и контроль. Прогнозирование и планирование могут быть довольно энергозатратными, в такой ситуации ИИ помогает избежать переутомления.

Инструменты ИИ помогают бизнес-менеджерам собирать и анализировать данные [3]. После проанализированные данные используются для прогнозирования результатов, которые будут достигнуты в будущем в различных сферах предпринимательской деятельности. Анализируемые результаты включают, как производительность сотрудников. Так и продажи продукции. В этом плане ИИ гораздо упростил организацию, координацию и контроль деловой активности руководства. Помимо этого, ИИ имеет ведущее значение для определения человеческих отношений в компаниях.

Отношение сотрудников компании к деятельности их фирмы и процессам управления имеет решающее значение для слаженной и эффективной работы. Теория человеческих отношений утверждает, что социальные факторы очень сильно влияют на мотивацию сотрудников в рабочей среде. ИИ, в свою очередь, облегчает работу сотрудников, мотивируя их на эффективную работу. Можно рассмотреть ситуацию, когда, искусственный интеллект значительно понизил активность бухгалтеров и маркетологов среди сотрудников финансового и маркетингового отделов. Сотрудники, работающие в отделах с подобными автоматизированными сервисами, излучают позитивное отношение к работе и распространяют его на других сотрудников. Можно сделать вывод, что ИИ играет решающую роль в мотивации сотрудников и позитивном влиянии на них. Сотрудники с позитивным мышлением эффективней работают и изготовляют более крупные выпуски продукции, тем самым увеличивая производительность компании.

Литература

1. Грищенко Г. А. Искусственный интеллект в государственном управлении //Российский юридический журнал. – 2018. – №. 6. – С. 27-31.

2. Зуб А. Т., Петрова К. С. Искусственный интеллект в корпоративном управлении: возможности и границы применения //Государственное управление. Электронный вестник. – 2022. – №. 94. – С. 173-187.

3. Косоруков А. А. Технологии искусственного интеллекта в современном государственном управлении //Социодинамика. – 2019. – №. 5. – С. 43-58.

4. Никишова М. И. Перспективы применения технологий искусственного интеллекта в корпоративном управлении в условиях перехода к цифровой экономике //Управленческие науки в современном мире. – 2018. – Т. 1. – №. 1. – С. 233-237.