

**ВНЕДРЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА С ПРИМЕНЕНИЕМ
ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА****М.Д. Гуркова, 2 курс****Научный руководитель – И.М. Зборина, к.э.н., доцент****Полесский государственный университет**

Современные организации вынуждены постоянно улучшать свои менеджмент-системы, чтобы сохранить конкурентное преимущество в эпоху цифровой трансформации. Одним из наиболее влиятельных инструментов усовершенствования является внедрение систем управления с применением искусственного интеллекта.

Современный бизнес уже не может действовать в условиях экспоненциального повышения объемов данных, которые требуют развернутого анализа и использования в управленческих решениях. Существующие подходы к управлению не подразумевают такого объема информации, в силу чего необходимо внедрение автоматизированных интеллектуальных решений.

Все большее число стран ставит программы цифровой трансформации экономики, включая Республику Беларусь, что делает развитие проблемы удельной актуальной для организаций.

Внедрение систем менеджмента с применением искусственного интеллекта – это не просто технологический тренд, а необходимость для современных организаций, стремящихся повысить свою эффективность, снизить издержки и укрепить свои позиции на рынке. Актуальность темы обусловлена стремительным развитием технологий, потребностью в автоматизации бизнес-процессов и изменяющимися условиями ведения бизнеса в цифровую эпоху.

Область научного знания об искусственном интеллекте сформировалось в середине XX века, однако работы в этом направлении велись с древних времен. О прототипах современных систем искусственного разума можно говорить начиная с 1950-х гг.

Понятие «интеллект» образовано от латинского слова *intellectus* – ум, рассудок, разум, мыслительные способности. В начале 1980-х гг. ученые в области теории вычислений Барр и Файгенбаум предложили следующее определение искусственного интеллекта: искусственный интеллект – это область информатики, которая занимается разработкой интеллектуальных компьютерных систем, то есть систем, обладающих возможностями, которые мы традиционно связываем с человеческим разумом, понимание языка, обучение, способность рассуждать, решать проблемы и т.д.

Искусственный интеллект (ИИ) активно меняет способы управления организации, делая их более эффективными, гибкими и конкурентоспособными. С помощью ИИ можно автоматизировать повседневные процессы, улучшать принятие решений и создавать более персонализированное общение с клиентами. Можно рассмотреть основные преимущества и примеры его использования.

1. Оптимизация бизнес-процессов и автоматизации рутинных задач

ИИ выполняет однообразную работу быстрее с меньшими ошибками, чем люди, что снижает нагрузку на сотрудников и повышает общую эффективность работы. Например:

- Автоматизация документооборота: в крупных компаниях, например, в "Сбербанке", используют интеллектуальные системы для обработки юридических и финансовых документов, что помогает сократить время их обработки.

- Роботизированные HR-платформы: системы на базе ИИ, такие как HireVue, анализируют резюме, проводят первичный отбор кандидатов и даже оценивают их по видеointервью.

2. Улучшение качества аналитики и принятия решений

ИИ способен обрабатывать большие объёмы данных, находя скрытые закономерности и тренды, которые трудно заметить человеку. Примеры:

- Предиктивная аналитика в ритейле: ИИ-программы, такие как SAP Predictive Analytics, прогнозируют спрос на товары, что помогает крупным торговым сетям, например Walmart, снижать затраты на хранение и логистику.

- Финансовый анализ в банках: ИИ-платформы в JPMorgan Chase анализируют финансовые риски, выявляют подозрительные транзакции и предотвращают мошенничество.

3. Персонализация клиентского сервиса

ИИ-технологии помогают компаниям предоставлять клиентам индивидуальные услуги, что повышает их удовлетворённость и лояльность. Примеры:

- Чат-боты и голосовые помощники: "Алиса" (Яндекс), "Сири" (Apple), Google Assistant помогают пользователям получать персонализированную информацию и услуги.

- Рекомендательные системы: Netflix, Amazon используют ИИ для анализа предпочтений пользователей и предлагают персонализированный контент или товары.

4. Оптимизация управления персоналом

ИИ помогает оценивать работу сотрудников, находить области для улучшения и предсказывать потребности в кадрах. Например:

- Системы предсказательной аналитики в HR: IBM Watson Talent анализирует навыки сотрудников и предлагает курсы для их профессионального развития.

- Распознавание эмоционального состояния: некоторые компании используют ИИ для анализа настроения сотрудников, исследуя их общение в корпоративных чатах или анализируя видео.

5. Улучшение логистики и цепочек поставок

ИИ помогает компаниям оптимизировать транспортные маршруты, управлять запасами и предсказывать сбои в цепочке поставок. Например:

- Оптимизация маршрутов доставки: в компании DHL используется ИИ-система, которая анализирует загруженность дорог и оптимизирует маршруты доставки.

- Предсказание спроса в производстве: General Electric применяет искусственный интеллект для прогнозирования спроса на детали и комплектующие, что помогает уменьшить издержки на хранение запасов.

6. Повышение кибербезопасности и защита данных

ИИ помогает обнаруживать аномальные действия в системах, предотвращая кибератаки и утечки данных. Примеры:

- Анализ киберугроз: Darktrace использует машинное обучение для обнаружения подозрительной активности в корпоративных сетях и предотвращения атак.

- Банковская безопасность: Mastercard применяет ИИ для выявления мошеннических транзакций в реальном времени.

Внедрение искусственного интеллекта в системы управления помогает значительно улучшить эффективность работы организаций, сокращая затраты, автоматизируя процессы, улучшая аналитику и персонализируя обслуживание клиентов. Компании, которые активно используют ИИ, получают конкурентные преимущества, и его применение становится важной частью успешного бизнеса в цифровую эпоху.

В целом, в будущем применение искусственного интеллекта в менеджменте будет отличаться все более совершенствованной автоматизацией, персонификацией, интеграцией и доступностью. Организации рассчитывают на то, что их созданий станут более адаптивными. Искусственный интеллект создаст гибкие модели управления, которые могут реагировать на изменения внешней среды. Системы ИИ станут источником новых бизнес-моделей и новых сервисов, которые ранее были недостижимыми. Применение искусственного интеллекта в менеджменте можно считать значимым инструментом улучшения эффективности и устойчивости организаций, но только при условии аккуратного внедрения и бережного подхода к соблюдению этических стандартов.

Список использованных источников

1. Двадцатов Р.В., Иванова И.В. История появления и развития искусственного интеллекта / Р.В. Двадцатов, И. В. Иванова Вопросы образования и науки: теоретический и методический аспекты : сб. научных трудов по материалам Междунар. Научно-практич. конф. (31 мая 2014 г.) ; под ред. А.А. Довлатова. Тамбов : ООО «Консалтинговая компания Юком», 2014. С. 50–53.

2. Бостром, Н. Искусственный интеллект. Этапы. Угрозы. Стратегии / Н. Бостром. – Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2016. – 496 с.
3. Карцхия, А.А. Искусственный интеллект как средство управления в условиях глобальных рисков // Мониторинг правоприменения. – 2020. – №1 (34). DOI: 10.21681/2226-0692-2020-1. – С. 53–58.
4. Морхат, П.М. К вопросу о специфике правового регулирования искусственного интеллекта и о некоторых правовых проблемах его применения в отдельных сферах // Закон и право. – 2018. – № 6. – С. 63–67.