

Поповкіна О.С., здобувач гр. ЕН 23 мб-1
Сочинська-Сибірцева І. М., канд. екон. наук., доцент
Центральноукраїнський національний технічний університет
м. Кропивницький, Україна

ВПЛИВ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ПРОЦЕСИ УПРАВЛІННЯ

Інновації завжди виступають головним рушієм для підвищення рівня життя протягом усієї історії. Особливо зараз, у сучасному світі, де стрімко розвиваються технології, штучний інтелект відіграє важливу роль в процесі управління. Ця інновація не лише змінює парадигму роботи установ, але й ставить перед менеджерами завдання адаптації до швидкого темпу змін. Важливо зазначити, що даний інструмент допомагає визначити ефективність роботи організації та її конкурентоспроможність на ринку. Штучний інтелект стає каталізатором для вирішення складних задач, які стоять перед менеджерами. Здатність штучного інтелекту аналізувати великі обсяги інформації, прогнозувати тенденції, робити найбільш точні прогнози та вчитися на основі досвіду стає важливими складовими успіху сучасного бізнесу.

Вкрай важливо, щоб бізнес-лідери були готові розуміти масштаби штучного інтелекту, могли ефективно керувати змінами та приносити стратегічну цінність своїм організаціям.

Посилаючись на дані IBM Global AI Adoption Index 2022, 35% організацій користуються штучним інтелектом у бізнесі, а ще 42% вивчають можливість його використання [2]. Яскравими прикладами допомоги штучного інтелекту в менеджменті є те, що він:

- здатний аналізувати велику кількість інформації за короткий період часу, що дозволяє використовувати алгоритми machine learning (машинного навчання) та deep learning (глибокого навчання) для прийняття обґрунтованих рішень;
- може прогнозувати та аналізувати ризики, що дозволяє менеджерам адаптувати стратегії до нестабільних умов;
- використовується у процесах автоматизації та оптимізації, що забезпечує швидке виконання поставлених задач;
- здатний навчати та сприяти розвитку персоналу, що забезпечує підвищення професійних навичок та кар'єрне зростання;
- спроможний розробляти корисні пропозиції для формування та вдосконалення стратегій управління, оскільки штучний інтелект вміє виявити потенційні ризики;
- здатний контролювати та аналізувати продуктивність праці працівників, що надає цінну інформацію для об'єктивних оцінок та виявлення напрямів покращення;
- може використовуватись для скрінінгу резюме та підбору кандидатів на дану посаду;
- може слугувати, як підтримка клієнтів та замість операторів call-центрів та менеджерів давати відповіді на запитання.

Harvard Business Review провів дослідження, в якому було виявлено, що компанії які використовують штучний інтелект збільшили кількість потенційних клієнтів більш, ніж на 50%, відбулось зниження витрат на 40%-60% і скорочення часу на дзвінки на 60%-70% [4].

У сфері фінансів штучний інтелект використовується для автоматизації розрахунків, виявлення ознак шахрайства у фінансових транзакціях, дозволяє аналізувати великі обсяги фінансових даних та робити прогнози для прийняття бізнес-рішень. Для сфери маркетингу штучний інтелект дозволяє визначити цільову групу споживачів, також можуть створювати рекламні пропозиції для кожного клієнта, допомагає прогнозувати попит на товари, що сприяє ефективному управлінню запасами та виробництвом. У сфері виробництва штучний інтелект використовується для управління роботами на заводах, щоб підвищити

продуктивність та якість виробництва. Проведення штучним інтелектом аналізу даних допомагає визначати оптимальні методи виробництва та раціоналізувати робочі процеси.

На превеликий жаль, у штучного інтелекту окрім переваг, є свої недоліки. По-перше, це значні витрати часу, ресурсів, а також це може коштувати великих грошей. Оскільки початкове налаштування штучного інтелекту потребує значних інвестицій, інтеграцію з інформаційними системами, програмами, базами даних, тощо. Окрім цього, впровадження штучного інтелекту в бізнес процесах потребує навчання команди, що потребує додаткових витрат. По-друге, штучний інтелект збільшує рівень безробіття у деяких випадках. Прикладом цього може бути автоматизація повторювальних завдань. World Economic Forum у контексті досліджень повної автоматизації праці зазначають: ймовірність повної автоматизації можлива через 122 роки - 50% опитувальних вважає так, і лише 10% думають що це ймовірно через 20 років станом на 2016 рік [3]. Негативним впливом штучного інтелекту є те, що люди звільняються від повсякденних повторювальних справ, і тим самим втрачають свої навички. Також люди стають більш лінивими, оскільки збільшується залежність від роботів та машин. Це може негативно вплинути на наших нащадків.

Наступним недоліком можна виділити відсутність етики та моралі, що є важливими людськими рисами, і на жаль ці риси важко буде включити в штучний інтелект. Рушійним обмеженням є те, що штучний інтелект не має емоцій та почуттів: роботи не можуть налагодити контакту з людьми, що є важливою характеристикою, коли мова йде про управління командою. Почуття відіграють провідну роль у переконанні людини чи навіть компанії. Ще одним недоліком штучного інтелекту є упередження. ШІ просто відтворює статеві упередження та поглиблює соціальну нерівність. Наприклад, як Amazon використовував штучний інтелект для підбору кандидатів на роботу в компанії. ШІ ігнорував резюме жінок, та «вважав», що чоловіки-кандидати є кращими [1].

Можна зробити висновок, штучний інтелект в управлінських процесах продовжує відігравати важливу роль. Він має великий потенціал для створення кращих умов роботи, але має масу недоліків. Штучний інтелект сприятиме оптимізації внутрішніх процесів, забезпечуючи точну аналітику та стратегічне планування, а також відіграватиме провідну роль у процесах автоматизації та прийнятті рішень на основі алгоритмів. Впровадження систем штучного інтелекту допоможе компаніям у підвищенні продуктивності та мінімізації ризиків. Вартість розробки та впровадження може стати великою проблемою для компанії, оскільки це вимагає інвестицій у ресурси та навчання. Також рушійною проблемою може стати безробіття, що призведе до втрати робочих місць та навичок. Соціальним важелем є те, що штучний інтелект не має поняття етики та не розуміє емоцій, що може вплинути на соціальну справедливість або втрати моралі. Варто пам'ятати, що штучний інтелект покращує роботу з персоналом, а не замінює її.

Література:

1. Amazon Scraps Secret AI Recruiting Tool that Showed Bias against Women URL: <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9781003278290-44/amazon-scraps-secret-ai-recruiting-tool-showed-bias-women-jeffrey-dastin> (дата звернення 29.11.2023)
2. IBM Global AI Adoption Index 2022 URL: <https://www.ibm.com/watson/resources/ai-adoption> (дата звернення 21.11.2023)
3. WEF Positive AI Economic Futures URL: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Positive_AI_Economic_Futures_2021.pdf (дата звернення 29.11.2023)
4. Why Salespeople Need to Develop "Machine Intelligence" URL: <https://hbr.org/2016/06/why-salespeople-need-to-develop-machine-intelligence> (дата звернення 21.11.2023)