

**Заманова Елизавета Геннадьевна**  
студент, ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»,  
г. Ставрополь, Россия

**Горбенко Лариса Ивановна**  
доцент, кандидат экономических наук,  
ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»,  
г. Ставрополь, Россия

## **ВНЕДРЕНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

*В статье рассмотрены основные аспекты внедрения искусственного интеллекта в управленческую деятельность организаций; проанализирован опыт его внедрения различными предприятиями, а также положительное и негативное влияние на менеджмент.*

*Ключевые слова: менеджмент, искусственный интеллект, технология, процесс управления, программное обеспечение.*

Современный мир развивается безумно быстро, каждый день появляются новые технологии, которые активно внедряются в самые разные стороны общественной жизни. Одним из главных достижений мира информационных технологий является искусственный интеллект. Это уникальное создание, суть которого заключается в способности компьютера воспринимать новую информацию, анализировать её, а затем принимать решения и формировать новые идеи, а также выполнять различные трудоемкие действия.

Такая технология имеет широкую сферу применения. Так, в области финансов искусственный интеллект позволяет предотвратить мошенничество, эффективно обслуживать клиентов, в сфере медицины производится регулярное диагностирование состояния здоровья, в сфере менеджмента искусственный интеллект позволяет повысить качество работы, снизить издержки, а также информатизировать процесс управления.

К элементам искусственного интеллекта можно отнести системы автоматического проектирования, естественно-языкового общения, обработки визуальной информации, речевого общения, экспертные системы. [1]

Искусственный интеллект в менеджменте – это новое направление деятельности. Внедрение такой технологии позволяет значительно увеличить производительность труда, качество и скорость происходящих процессов, улучшить взаимосвязь между структурными подразделениями внутри компании. Искусственный интеллект оптимизирует имеющиеся задачи, сокращает расходы, а также облегчает деятельность работников.

К основным преимуществам искусственного интеллекта в менеджменте можно отнести:

- отсутствие человеческого фактора;
- быстрая адаптация к окружающим условиям;
- рациональное принятие решений;
- доступность;
- снижение рисков.

Процесс управления очень сложен, он имеет множество этапов. Когда внедряется искусственный интеллект, может измениться любая из стадий менеджмента: планирование, организация рабочего процесса, порядок формирования рабочей и управленческой группы. Предприятия самостоятельно определяют, к каким нововведениям они готовы и каким лучше всего способом их внедрить для того, чтобы получить наибольшую прибыль. Существует множество направлений внедрения описанной технологии.

С помощью искусственного интеллекта руководитель или менеджер могут улучшить отбор кадров в свою организацию. Новая технология осуществляет поиск и оценку кандидатов с помощью голосовых помощников и готовых платформ, также помогает в адаптации новых сотрудников на рабочем месте с помощью виртуальных ассистентов. В возможные действия искусственного интеллекта входит оценка эффективности работы сотрудников, повышение мотивации, предотвращение эмоционального выгорания и проверка знаний.

Также искусственный интеллект может проанализировать деятельность компании, выявить закономерности и составить точный прогноз, дать критическую оценку. Это, в свою очередь, позволяет находить наиболее перспективные проекты, которые могут принести значительную прибыль, а также обеспечить четкую расстановку приоритетов.

В современном мире большую популярность приобретают технологии, которые позволяют оптимизировать процесс управления проектными офисами. Данные сервисы позволяют отслеживать процесс проекта, выявлять и решать возникающие проблемы, а также выбирать наиболее удачный метод управления и контролировать весь процесс в совокупности.

Новое программное обеспечение, которое анализирует массивные данные и применяет машинное обучение, может предвидеть риски по конкретно проекту. А затем предложить меры по смягчению данных последствий и выявить условия, при которых риски можно свести к наименьшей вероятности.

На основе сбора и анализа пользовательских историй можно определить потенциальные проблемы, с помощью сервисов планирования возможно эффективно распорядиться временем работников и руководителей и ограниченными ресурсами, находящимися в собственности предприятия. Также активно применяется функционал искусственного интеллекта по автоматическому составлению отчетности по ранее внесенным данным, что позволяет в значительной степени снять нагрузку с соответствующих должностных лиц.

Во многих организациях применяют виртуальных помощников, которые почти мгновенно выполняют поручение от менеджера или руководителя с по-

мощью текста или голоса. Так чат-бот «Иван из Проектной ПРАКТИКИ» может предоставить шаблоны документов проекта. Данная технология позволяет облегчить процесс поиска информации и выполнения какой-нибудь несложной функции.

С появлением и активным внедрением искусственного интеллекта в процессы управления происходят значительные изменения. Но менеджеры и руководители не покинут свои места и не будут заменены, им придется адаптироваться к изменяющимся условиям. Управляющим нужно развивать свои личностные качества, свое мышление и деловую часть характера. Необходимо сделать акцент на возможной прибыли и выполнении поставленной задачи. Для эффективной работы технологии необходимо большое количество данных, которые на предприятии представлены в виде документов. Позаботится об актуальности и качестве представленной информации искусственному интеллекту должны руководители и менеджеры предприятия, это одна из важнейших функций.

В данный момент есть примеры искусственных интеллектов, которые набирают значительную популярность в менеджменте. Программный робот «Битрикс24» помогает предприятию определять задачи проекта, назначать ответственных лиц, а также следить за стадиями работы над проектом. Система «Аюга» помогает создавать календарно-сетевые графики проектов, также помогает структурировать правила и знания в сфере планирования. Данные системы имеют значительные требования к ресурсам, поэтому применяются на крупных предприятиях.

Для того чтобы компании внедрить искусственный интеллект руководству необходимо составить точный учет всех проектов, подготовить ресурсы, перейти на наиболее новые модели управления, а также обучить кадры работе с достижением информационного общества. Менеджерам и руководителям придется активно следить за результатами внедрения и быть готовыми исправлять совершенные ошибки.

Существует множество примеров внедрения искусственного интеллекта в практику российских компаний. Тинькофф Банк активно использует в своей деятельности голосового помощника «Олег», который помогает пользователю совершать банковские операции и разбираться в трудных моментах. Обладает большой популярностью голосовой помощник «Алиса» от Яндекса, которая в настоящее время может помочь с поисковыми запросами в Интернете, а также поддержать дружескую беседу и придумать идею с помощью нейросети. Альфа-Банк использует HR-бота для функционирования на внутреннем портале банка, он помогает в поиске трудовых ресурсов. Безусловно, от использования такого рода технологий есть польза. Так, ПАО «Сбербанк» на основе автоматизации работы банка с клиентами смог увеличить прибыль и сэкономить значительные средства: один робот заменяет 3000 сотрудников. Многие компании активно используют искусственный интеллект для разработки и осуществления проектов и процессов управления людьми, это, в свою очередь, помогает снять нагрузку с руководителей и менеджеров.

Можно выделить положительное и негативное влияние внедрения искусственного интеллекта в обычную жизнь предприятия. К плюсам можно отнести: снижение затрат предприятия, ускорение процесса обработки материала. Это способствует появлению новых перспектив развития и усовершенствования деятельности [2]. Но также у данных технологий есть и свои минусы: вытеснение ряда профессией и содействие развитию структурной безработицы, а также увеличение требования к квалификации работников и чувство снижения ответственности у руководящих должностей за счет частичного принятия решений программным обеспечением.

Искусственный интеллект с каждым днем набирает всю большую популярность и активно внедряется в нашу жизнь, у него большое будущее. Прогнозируется дальнейшее внедрение данной технологии на предприятия, в связи, с чем может произойти вытеснение некоторых профессий, теряющих свою востребованность. Но, тем не менее, полностью заменить человека искусственный интеллект не сможет, так как не обладает таким уровнем развития как человек.

Таким образом, можно сделать вывод, что в современном мире искусственный интеллект используется в процессе управления. Это облегчает работу множества специалистов менеджмента и позволяет достигать поставленные цели быстро и эффективно. В свою очередь, внедрение данной технологии требует внимательности, контроля и готовности анализировать свои действия для исправления ошибок.

#### *Список литературы*

1. Ильин А. С., Панченко Г. М., Ковалёва М. В. Роль искусственного интеллекта в менеджменте //Academy. – 2018. – №. 12 (39). – С. 50-52.
2. Климчук Т. В., Уваров М. А. Искусственный интеллект в сфере управления персоналом //Вестник науки и образования. – 2020. – №. 13-2 (91). – С. 31-36.