

УДК 338

СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В БИЗНЕС

А. В. Бабий, Д. В. Веремко, С. Ю. Фещенко
Научный руководитель: Н. Ю. Псарева, профессор, д. э. н.
Государственный университет управления,
Россия, г. Москва, Рязанский пр-т, 99.
veremko09@icloud.com

Искусственный интеллект активно внедряется в бизнес, открывая новые возможности для повышения эффективности, но автоматизация может привести к изменению структуры занятости. Специалисты должны адаптироваться и осваивать новые навыки. Баланс между инновациями и социальной ответственностью становится ключевым вопросом.

Ключевые слова: искусственный интеллект, занятость населения, рынок труда.

SOCIAL ASPECTS OF THE INTRODUCTION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE INTO BUSINESS

A. V. Babiy, D. V. Veremko, S. Y. Feshchenko
Scientific supervisor: N. Y. Psaryova, Professor, Doctor of Economic Sciences
State University of Management,
109542, 99 Ryazansky Ave., Moscow, Russia
veremko09@icloud.com

Artificial intelligence is actively being introduced into business, opening up new opportunities to increase efficiency, but automation can lead to a change in the employment structure. Specialists must adapt and learn new skills. The balance between innovation and social responsibility is becoming a key issue.

Keywords: artificial intelligence, employment, labor market.

Введение

В последние годы искусственный интеллект (ИИ) стал неотъемлемой частью бизнес-практики, трансформируя подходы к управлению, производству и обслуживанию клиентов. Внедрение искусственного интеллекта открывает

новые горизонты для повышения эффективности и конкурентоспособности компаний, однако оно также вызывает серьезные социальные и экономические последствия. Одним из ключевых вопросов является влияние технологий на бизнес: автоматизация процессов может привести к сокращению рабочих мест, изменению структуры занятости и потребовать от работников новых навыков.

Актуальность исследования социальных аспектов внедрения искусственного интеллекта в бизнес обусловлена необходимостью понимания этих изменений и их влияния на работников. В условиях стремительного развития технологий важно анализировать, как компании могут адаптироваться к новым реалиям, а также как обеспечить устойчивое развитие рынка труда. Вопросы переквалификации, повышения квалификации и создания новых рабочих мест становятся особенно важными для формирования эффективной и инклюзивной экономики.

Цель данной статьи заключается в анализе социальных аспектов внедрения искусственного интеллекта в бизнес, с акцентом на влияние технологий на занятость и квалификацию работников. Исследование направлено на выявление как позитивных, так и негативных последствий автоматизации и использования искусственного интеллекта в различных отраслях.

В данной статье будет подробно изучено состояние искусственного интеллекта в бизнес среде, приведен обзор существующих технологий и их применения в различных отраслях на рынке Российской Федерации и зарубежом. Будет детально исследовано влияние искусственного интеллекта на рынок труда, выявлены тенденции автоматизации рабочих мест и изменения в структуре занятости, а также будут оценены социальные последствия внедрения искусственного интеллекта, как негативные, так и позитивные аспекты.

Основная часть

Впервые об искусственном интеллекте заговорили в 1956 году. На Дартмутской конференции Джон Маккарти – американский информатик, изобретатель языка Лисп (1958), основоположник функционального программирования, лауреат премии Тьюринга (1971), предложил термин «искусственный интеллект» и сформулировал основные задачи и направления исследований в этой области. Развитие ИИ шло неравномерно, однако уже с 1980 года технологию стали внедрять в бизнес – стали развиваться программы, которые имитировали решения экспертов в узких областях. Они использовались в медицине, финансах и так далее. Но из-за высоких затрат на разработку многие проекты были свернуты к концу десятилетия.

Новый подъем искусственный интеллект начал переживать лишь в 2000 году благодаря развитию технологий машинного обучения и глубокого обучения, которые основаны на нейронных сетях.

С того момента развитие искусственного интеллекта идет высокими темпами – технология находит применение в самых разных отраслях бизнеса, помогая решать различные задачи и оптимизировать процессы. Например, для диагностики заболеваний, управления инвестициями, персонализации контента, управления логистикой и другое. С каждым днем все больше компаний внедряют в свою деятельность искусственный интеллект [1].

Основные направления применения искусственного интеллекта в различных отраслях представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Преимущества и риски использования искусственного интеллекта в бизнесе

Название компании	Описание процессов, в которых компания использует ИИ	Преимущества	Риски
Microsoft	Использует ИИ в Office 365 для улучшения пользовательского опыта, включая "умные" подсказки и автоматическую коррекцию текста	– Повышение продуктивности работников за счет автоматизации рутинных задач. – Улучшение качества работы благодаря подсказкам. – Снижение стресса у пользователей за счет уменьшения ошибок	– Страх замены человеческого труда ИИ. – Увеличение зависимости от технологий, что может привести к проблемам при сбоях
Google	Внедрил ИИ в поисковую систему и Google Assistant для улучшения обработки запросов и понимания устной речи	– Упрощение взаимодействия с технологиями через голосовые команды. – Увеличение доступности информации для людей с ограниченными возможностями	– Возможные ошибки в интерпретации запросов, что может вызвать недовольство пользователей. – Увеличение зависимости от алгоритмов, что может снизить критическое мышление
Сбербанк	Внедрил ИИ для автоматизации банковских операций и улучшения обслуживания клиентов через виртуальных ассистентов	– Ускорение обслуживания клиентов. – Снижение затрат на обслуживание. – Поддержка клиентов в формате 24/7 без увеличения числа сотрудников	– Угроза утечки личных данных клиентов. – Страх сотрудников потерять работу из-за автоматизации. – Необходимость постоянного обучения сотрудников для работы с новыми технологиями
VK	Использует ИИ в социальных сетях для изучения поведения пользователей и улучшения таргетированной рекламы	– Улучшение пользовательского опыта через релевантный контент. – Создание инклюзивной среды за счет адаптации контента под разные группы пользователей	– Потенциальные проблемы с конфиденциальностью и безопасностью данных. – Увеличение зависимости от алгоритмов, что может привести к снижению креативности
Яндекс	Применяет ИИ во многих продуктах: навигация, такси и стриминговые сервисы для оптимизации маршрутов, распределения заказов и рекомендаций контента	– Снижение времени ожидания для клиентов в такси благодаря оптимальному распределению заказов. – Повышение качества услуг через индивидуальные рекомендации контента	– Зависимость от технологий может привести к сбоям в работе сервисов. – Возможные проблемы с точностью рекомендаций, что может вызвать недовольство пользователей
X5 Retail Group	Использует ИИ для управления запасами, логистики и персонализации предложений на основе анализа данных о продажах	– Оптимизация ассортимента товаров на основе прогнозирования спроса. – Снижение затрат на хранение и транспортировку товаров	– Угроза сокращения рабочих мест из-за автоматизации процессов управления запасами. – Проблемы с адаптацией сотрудников к новым технологиям

Примечание – Источник: составлено авторами на основе [2].

В то же время есть отрасли, где применение искусственного интеллекта просто необходимо. Например:

1. Алгоритмы персональных рекомендаций на цифровых стриминговых сервисах. Искусственный интеллект постоянно анализирует предпочтения пользователей для того, чтобы рекомендации были точными и максимально соответствовали ожиданиям потребителей.

2. Беспилотный транспорт. Электромобили Tesla распознают объекты в режиме реального времени, а внедрение искусственного интеллекта позволило снизить количество аварий.

3. Виртуальные ассистенты Alexa от Amazon, Алиса от Яндекса, Siri от Apple, Салют от Сбера и Google Assistant полностью работают на основе машинного обучения.

Рост популярности искусственного интеллекта вызывает опасения по поводу его влияния на рынок труда, особенно в контексте возможных сокращений рабочих мест. Несмотря на мнение, что искусственный интеллект может создать новые возможности для творческой работы, исследования показывают, что последствия могут быть более негативными. Особенно тревожит развитие генеративного искусственного интеллекта, такого как ChatGPT, который усиливает эти опасения [3].

По прогнозам американского банка «Goldman Sachs», ИИ может автоматизировать до 300 миллионов рабочих мест [3].

Так, консалтинговая компания «McKinsey» прогнозирует, что до 30 % всего рабочего времени в США в ближайшее время будет автоматизировано. По подсчетам аналитиков, такие изменения принесут мировой экономике от 17 до 26 трлн долларов США [3].

Сейчас Всемирный экономический форум (ВЭФ) прогнозирует сокращение 83 миллионов рабочих мест против создания 69 миллионов. Кроме того, под влиянием ИИ изменятся сами виды работ – в ближайшие пять лет 44 % ключевых навыков станут другими.

Издание Business Insider опубликовало список профессий, которые могут быть в значительной мере автоматизированы с помощью генеративного искусственного интеллекта. В него были включены такие профессии, как аналитики данных, специалисты по рекламе, учителя, финансовые аналитики, графические дизайнеры и другие – ИИ угрожает не только представителям креативных профессий, но и многим другим [3].

Однако, полностью заменить человеческий труд и знания компьютерные технологии не смогут – людям важно общение друг с другом. Например, врачи, учителя и социальные работники остаются востребованными, несмотря на внедрения и в эти сферы ИИ, так как в этих сферах важным являются человеческое взаимодействие и коммуникационные навыки.

Ранее изменения рынка труда под влиянием технологий сильнее затрагивали работников с низкой квалификацией, однако теперь они влияют и на высококвалифицированные кадры. Есть все основания полагать, что в недалеком будущем многим сотрудникам потребуется знание по работе с ИИ, чтобы претендовать на вакансию, для которой раньше этого не требовалось [4].

Внедрение искусственного интеллекта в бизнес вызывает у работников значительные психологические изменения. Одним из основных факторов является

страх потери работы, который становится все более актуальным. Исследования показывают, что около 60 % работников обеспокоены возможностью автоматизации их должностей. Этот страх может приводить к снижению мотивации, тревожности и даже депрессии, что негативно сказывается на производительности труда [5].

Важно, чтобы компании предоставляли своим работникам психологическую поддержку, помогая значительно улучшить их общее состояние и готовность к изменениям [6].

Внедрение ИИ может как положительно, так и отрицательно сказаться на качестве жизни работников. Автоматизация рутинных задач позволяет сотрудникам сосредоточиться на более творческих и интересных аспектах работы, что может повысить удовлетворение от труда. Например, в компаниях, где ИИ берет на себя задачи по обработке данных, работники могут больше времени уделять стратегическому планированию и взаимодействию с клиентами [7].

В то же время автоматизация может привести к увеличению рабочей нагрузки на оставшихся сотрудников. Это вызовет выгорание и снижение качества жизни, поэтому важно разрабатывать стратегии для баланса между работой и личной жизнью, а также обеспечивать возможность повышения квалификации [8].

Заключение

Развитие ИИ показывает тренд на рост их использования и дальнейшее распространения во все сферы, оказывая существенное влияние на один из важнейших факторов производства – человеческие ресурсы. Разработка стратегии адаптации компаний к ИИ направлены на минимизацию негативных последствий и сохранения персонала. Одной из ключевых стратегий является переквалификация сотрудников. Исследования показывают, что компании, инвестирующие в обучение своих работников, имеют более высокие показатели производительности и удовлетворенности. Это включает в себя как технические навыки работы с новыми технологиями, так и мягкие навыки, такие как коммуникация и работа в команде [9].

Создание и развитие корпоративной культуры, включая культуру инноваций внутри организации, позволит работникам чувствовать себя вовлеченными в процесс изменений и иметь возможность предлагать свои идеи по использованию ИИ в работе. Это способствует не только лучшей адаптации к новым условиям, но и повышает лояльность сотрудников [10].

Практики использования различных стратегий адаптации в разных странах показывают широкий спектр возможностей сохранения и эффективного использования работников. Например, в Сингапуре правительство разработало программу "SkillsFuture", которая предоставляет гражданам доступ к обучению на протяжении всей жизни. Эта инициатива направлена на повышение квалификации работников в условиях быстро меняющегося рынка труда [11].

В Швеции также наблюдается успех в интеграции ИИ через программы поддержки инноваций на уровне малых и средних предприятий (SME). Эти программы помогают SME адаптироваться к новым технологиям с помощью финансовой помощи и консультационных услуг [12]. Актуальной задачей на текущий момент, как для сотрудников, так и для компаний является достижение необходимого баланса в работе с искусственным интеллектом, сохранив главный ресурс любого бизнеса – человеческие ресурсы.

Список использованных источников

1. История и развитие искусственного интеллекта // SKYPROWIKI. – URL: <https://sky.pro/wiki/python/> (дата обращения: 18.10.2024).
2. Как компании выигрывают от внедрения искусственного интеллекта // РБК. – URL: <https://trends.rbc.ru/trends/industry> (дата обращения: 18.10.2024).
3. Осторожно, снова интеллект // Коммерсантъ. – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/-6171406> (дата обращения: 18.10.2024).
4. Давыденко, С. В. Влияние искусственного интеллекта на занятость населения Экономика и управление // Вестник Прикамского социального института, 2024. – С. 122–127.
5. Dr. Puja Tripathi The Impact of Artificial Intelligence on Employment and Workforce / Dr. Puja Tripathi // The Academic. – 2024. – № 2. – P. 395–406.
6. Naseer Ahmed Bhalдар Psychological Perspective and Ethical Consideration of Artificial Intelligence in Human Resource / Naseer Ahmed Bhalдар // International Journal of Indian Psychology. – 2023. – № 11 (2).
7. Olivia Sophie Metzger The impact of interacting with AI in the workplace on employees' job and life satisfaction : diss. ... / Olivia Sophie Metzger ; MSc Management sciences. – Lisbon, 2023. – 82 p.
8. Doing-Jin Lee Work-Life Balance in the Digital Workplace: The Impact of Schedule Flexibility and Telecommuting on Work-Life Balance and Overall Life Satisfaction / Doing-Jin Lee, M. Joseph Sirgy // Thriving in Digital Workspaces. – 2019. – P. 355–384.
9. Martin Sposato Leadership training and development in the age of artificial intelligence / Martin Sposato // Development and Learning in Organization. – 2024.
10. About SkillsFuture // SkillsFuture. – URL: <https://www.skillsfuture.gov.sg/> (дата обращения: 19.10.2024).
11. AI transformation support for SMEs // AI Sweden. – URL: <https://www.ai.se/en/project/> (дата обращения: 19.10.2024).

© Babiy A.V., Veremko D. V., Feshchenko S. Y., 2024