**РОЛЬ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ**

**THE ROLE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE MANAGEMENT SYSTEM**

Науковий керівник: д. е. н., професор, завідувач кафедри менеджменту

Продіус Оксана Іванівна

Здобувач бакалавріату Онищук Олександра Олександрівна

Supervisor: Doctor of Economics, Professor, Head of the Department of Management

Prodius Oksana Ivanivna

Bachelor Onyshchuk Oleksandra Oleksandrivna

**Анотація:** впровадження штучного інтелекту у систему менеджменту стає все більш актуальною тенденцією, що відкриває широкі можливості для оптимізації та покращення бізнес-процесів. ШІ-системи здатні автоматизувати рутинні завдання, аналізувати великі обсяги даних, приймати обґрунтовані рішення та прогнозувати майбутні тренди, що може суттєво підвищити ефективність роботи менеджерів на всіх рівнях. Однак застосування штучного інтелекту несе за собою певну складність: з одного боку це може покращити ефективність, продуктивність та прийняття рішень за рахунок аналізу даних, прогнозування та автоматизації, з іншого боку - виникають питання щодо етики, прозорості та впливу на зайнятість.

**Ключові слова:** штучний інтелект, менеджмент, компанія, маркетинг.

**Annotation:** The introduction of artificial intelligence into the management system is becoming an increasingly relevant trend, which opens up wide opportunities for optimising and improving business processes. AI systems are able to automate routine tasks, analyse large amounts of data, make informed decisions and predict future trends, which can significantly increase the efficiency of managers at all levels. However, the use of artificial intelligence brings with it a certain complexity: on the one hand, it can improve efficiency, productivity and decision-making through data analysis, forecasting and automation, while on the other hand, it raises questions about ethics, transparency and employment impact.

**Keywords**: artificial intelligence, management, company, marketing.

Сучасний світ стрімко змінюється під впливом бурхливого розвитку технологій, а така річ як штучний інтелект (ШІ) стає все більш потужним інструментом, який має потенціал революціонізувати різні сфери життя, включаючи систему менеджменту.

Швидкий прогрес у галузі ШІ за останні роки вражає, вже сьогодні штучні інтелектуальні системи здатні виконувати складні завдання, які раніше вважалися виключно прерогативою людей. Вони перевершують людські можливості в таких областях, як розпізнавання образів, обробка мови, прийняття рішень та багато інших.

Експертна група високого рівня Європейської комісії зі штучного інтелекту пропонує наступне визначення: штучний інтелект – це системи, розроблені людьми, які, отримавши комплексну мету, діють у фізичному чи цифровому світі, сприймаючи навколишнє середовище, інтерпретуючи зібрані структуровані або неструктуровані дані, на основі знань, отриманих з цих даних, приймають найкращі рішення (відповідно до попередньо визначених параметрів) для досягнення заданої мети [1 с. 40].

Підприємства починають усвідомлювати відчутні переваги технологій штучного інтелекту, використовуючи їх у своїй діяльності. За словами корпоративних користувачів, ефективність бізнес-процесів є найважливішою перевагою, залежно від рівня зрілості технології ШІ компанії [2].

Штучний інтелект революціонізував різні бізнес-функції, зокрема маркетингові стратегії, розробку продуктів, ефективність продажів, підтримку клієнтів, управління персоналом, операційну діяльність і безпеку. Маркетологи та бізнес-професіонали використовують штучний інтелект для створення сильніших кампаній, прийняття розумніших рішень та оптимізації робочих процесів. Штучний інтелект змінює правила гри і встановлює нові стандарти ділової досконалості [3].

Підсумовуючи вищевикладене, можна визначити яку вигоду від застосування штучного інтелекту отримує підприємство[2-3]:

1. Підвищення продуктивності та ефективності. Впровадження штучного інтелекту на підприємстві може мати кілька переваг, зокрема підвищення ефективності та підвищення продуктивності, дві переваги, про які найчастіше згадують. Здатність технології штучного інтелекту вирішувати завдання зі швидкістю та масштабом є незрівнянною для людей.
2. Розширення бізнес-моделей і нові можливості. Використання керівниками штучного інтелекту може призвести до розширення їхніх бізнес-моделей. Існує можливість для підприємств одночасно займатися різними видами діяльності.
3. Управління проектами. В управлінні проектами ШІ автоматизує рутинні завдання, оптимізує розподіл ресурсів і надає інформацію про хід виконання в режимі реального часу. Аналізуючи історичні дані про проєкти, ШІ покращує оцінку ризиків і стратегії їх зниження, що призводить до більш продуктивного і кваліфікованого управління проєктами.
4. Покращення обслуговування клієнтів. ШІ може використовуватися для покращення обслуговування клієнтів за рахунок надання цілодобової підтримки, персоналізації взаємодії та вирішення проблем швидше та ефективніше.
5. Розробка нових продуктів та послуг. За допомогою штучного інтелекту можна розробляти нові продукти та послуги, які раніше були неможливими. Наприклад, ШІ використовується для розробки самокерованих автомобілів, віртуальних помічників та персоналізованих рекомендацій.

У розрізі розгляду можливостей використання інноваційних інструментів комплексного інтернет-маркетингу виокремлюємо ChatGPT (Chat Generative Pre-trained Transformer), що є «платформою чат-ботів на основі штучного інтелекту, яка дозволяє користувачам спілкуватися з машинами. Він використовує обробку природної мови та алгоритми машинного навчання, змінюючи спосіб взаємодії людей із технологією штучного інтелекту» [4 с. 23].

«ChatGPT може запропонувати посилене залучення споживачів, покращене обслуговування клієнтів, персоналізацію та покупки, соціальну взаємодію та практику спілкування, економічну ефективність, розуміння поведінки споживачів та покращені маркетингові кампанії» [5].

Впровадження штучного інтелекту в систему менеджменту може принести багато користі для компаній, але воно також пов'язане з певними викликами, з якими можуть стикнутися менеджери:

1. Опір змінам: Деякі співробітники можуть неохоче ставитися до впровадження ШІ, побоюючись, що це призведе до втрати їхньої роботи або зниження їхньої цінності. Менеджерам важливо роз'яснити переваги та забезпечити навчання та підтримку співробітників, щоб допомогти їм адаптуватися до нових технологій.
2. Етичні проблеми: ШІ може використовуватися для прийняття рішень, які можуть мати значний вплив на життя людей. Менеджерам важливо розробити чітку етичну політику для використання ШІ та гарантувати, що він використовується відповідально.
3. Вибір правильних технологій: Існує багато різних технологій ШІ, і може бути складно вибрати правильні для конкретних потреб компанії. Менеджерам важливо провести дослідження та зрозуміти можливості та обмеження різних технологій штучного інтелекту, перш ніж приймати рішення про їхнє впровадження.

Незважаючи на ці виклики, ШІ має потенціал трансформувати систему менеджменту у більш ефективну, динамічну та персоналізовану систему.

Нова технологія штучного інтелекту (ШІ) набирає обертів у всьому світі. За деякими оцінками, впровадження ШІ у 2030 році дасть 14% приросту світового ВВП (на $15,7 трлн), що більше, аніж нинішній сумарний обсяг промислового виробництва Китаю та Індії [6 с. 398].

Можна зробити висновок, що Штучний інтелект має потенціал трансформувати систему менеджменту, роблячи її більш ефективною, динамічною та персоналізованою. Він може автоматизувати рутинні завдання, допомагати приймати кращі рішення, підвищувати продуктивність та розширювати можливості співробітників. Однак важливо використовувати ШІ відповідально, розробити чітку стратегію його впровадження та гарантувати, що він не замінить людське судження та креативність. Компаніям, які зможуть ефективно використовувати ШІ, будуть мати конкурентну перевагу на ринку і досягнуть нових рівнів успіху.

**Список літератури:**

1. Баранов О. А. Визначення терміну "штучний інтелект”. Інформація і право. 2023. № 1(44). С. 32-49.
2. UNext Editorial Team. What’s the Role of AI in Business Management? 8 Sep 2022. URL: <https://u-next.com/blogs/management-ai/what-is-the-role-of-ai-in-business-and-management/>(дата звернення: 09.05.2024).
3. Tamara Franklin. The role of artificial intelligence in business in 2024. URL: <https://sproutsocial.com/insights/ai-in-business/> (дата звернення: 09.05.2024).
4. Борисяк О., Поліщук А. Особливості інтеграції технології штучного інтелекту ChatGPT у комплексний інтернет-маркетинг. Нейромаркетинг, штучний інтелект та цифровий маркетинг: проблеми та перспективи: збірник тез доповідей Всеукраїнської науковопрактичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених (м. Тернопіль, 26-27 травня 2023 року). Тернопіль: ЗУНУ, 2023. 221 с.
5. Paul J., Ueno A., Dennis C. ChatGPT and consumers: Benefits, Pitfalls and Future Research Agenda. International Journal of Consumer Studies. 2023. March. P. 1-13.
6. Януш Нестерак, Маліновська О. Я. Штучний інтелект в менеджменті: особливості застосування в бізнесі. Сучасна парадигма публічного управління: Збірник тез ІІ Міжнародної науково-практичної конференції. / За наук. ред. к.е.н., доцента   
   Стасишина А. В. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 12 листопада 2020 р. Львів, 2020.   
   545 с.