

Секция «Инновации в государственном управлении на современном этапе»

**Особенности влияния цифровых технологий на принятие бизнес-решений:
возможности и ограничения**

Научный руководитель – Сухарева Мария Алексеевна

Гао К.¹, Крымова К.М.²

1 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Москва, Россия, *E-mail: Gao.Kesin@sra.msu.ru*; 2 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Кафедра финансового менеджмента, Москва, Россия, *E-mail: keyamkey@mail.ru*

Экспоненциальное развитие цифровых технологий и их проникновение в различные сферы общественной жизни обусловило их растущую значимость и при осуществлении процессов управления в бизнес-структурах. При этом цифровизация управленческих процессов представляется весьма закономерным процессом, обусловленным плюрализмом различных выборов при принятии решений, связанным с колоссальным количеством входной информации и разноплановостью факторов, оказывающих влияние на ЛПР. Поэтому, в силу необходимости качественной и быстрой обработки потоков поступающих разнородных данных, для осуществления корпоративного управления требуется использование дополнительного автоматизированного инструментария.

К настоящему моменту к числу подобных инструментов, упрощающих процесс осуществления управленческих бизнес-решений, исследователи относят платформы открытых данных, облачные вычисления и сервисы, центры обработки данных, системы CRM и ERP, «планировщики ресурсов», Big Data, а также продукты, включающие в себя разработки в сфере искусственного интеллекта (ИИ), в том числе и нейросети [2].

Воздействие цифровых технологий на результат процессов принятия бизнес-решений зачастую оценивается уровнем их внедрения в саму сферу принятия управленческих решений. Так, в исследовательской среде описываются два типа такого внедрения: прямой (управленческое решение принимает человек, программа же выступает в качестве «советчика») и обратный (человек выступает лишь в роли наблюдателя и аналитика, позволяя принимать решение алгоритму) [1]. Несмотря на то, что опасения у исследователей в большей степени вызывает второй тип, к настоящему моменту его практическая реализация остается на минимальном уровне – как в силу несовершенства технологий, так и в связи с необходимостью в квалифицированных управленческих кадрах, несущих ответственность за принятие тех или иных решений. В свою очередь, прямой тип внедрения цифровых технологий в процесс принятия управленческих решений как наиболее распространенный на практике также обладает и рядом потенциальных возможностей, и спектром существенных ограничений.

Рассматривая процессы внедрения и использования цифровых технологий в управление и принятие решений с точки зрения технооптимистов, можно отметить, что к числу возможностей, связанных с данными процессами, относятся повышение оперативности принятия решений [8]; сокращение трудовых издержек [5]; большая вероятность достижения осознанности, комплексности и обоснованности бизнес-решений [4]; повышение прозрачности ППР за счет автоматизации процессов консолидации и отчетности в компании [3]; накопление нематериальных активов в виде обработанных данных, увеличивающих стоимость компании [7], что в совокупности наделяет компанию, внедряющую и использующую цифровые продукты при принятии бизнес-решений, рядом конкурентных преимуществ.

В то же время среди исследователей также распространен и техноскептический взгляд, касающийся применения цифровых технологий при принятии бизнес-решений и влияния

на них. Основные ограничения, приводимые отечественными и зарубежными экспертами, на наш взгляд, можно условно обобщить, разделив на три категории.

Во-первых, это технологические ограничения, связанные с обеспечением кибербезопасности, возможной зависимостью от поставщиков цифровых продуктов, предоставляющим право доступа к технологическим разработкам, а также отсутствие интеграции между существующими и внедряемыми технологиями, что потенциально способно привести не к ускорению процессов принятия решений, а, наоборот, к их замедлению [6].

Вторую категорию составляют управленческие ограничения, к числу которых можно отнести заостренность систем взаимодействия в компаниях, препятствующая внедрению цифровых технологий из-за негибкости и замедленности бизнес-процессов, нуждающихся в реструктуризации [6], а также неподготовленность сотрудников к изменениям, привносимым цифровизацией в процессы принятия решений. Кроме того, А.Т. Зуб отмечает неразработанность законодательства, регулирующего использование цифровых технологий при принятии управленческих решений, в частности, искусственного интеллекта [3].

В-третьих, это ограничения, касающиеся морально-этических аспектов использования цифровых технологий, в частности, связанные с применением искусственного интеллекта. К их числу, прежде всего, стоит отнести алгоритмическую предвзятость (algorithmic bias), ведущую к несправедливым и дискриминирующим решениям, размытие ответственности за последствия принятых решений, а также возможное нарушение конфиденциальности данных.

Таким образом, внедрение и использование постоянно совершенствующегося цифрового инструментария все в большей степени представляет собой неотъемлемую часть современных бизнес-процессов, в теоретической перспективе предоставляющую ряд возможностей для их оптимизации, в том числе и для улучшения качества и ускорения принятия управленческих решений. Тем не менее, на практике реализация процесса цифровизации принятия бизнес-решений сталкивается с рядом существенных ограничений, способных оказывать негативное воздействие на результат ППР и нуждающихся в дальнейшем исследовании с целью минимизации рисков.

Источники и литература

- 1) Бурков В.Н., Буркова И.В. Цифровая экономика и умные механизмы управления // Управление проектами и программами. 2018. № 2. С.118-124.
- 2) Данилкина Ю.В., Яковлева А.О. Использование цифровых технологий в принятии управленческих решений // Инновации и инвестиции. 2022. № 3. С. 69-73.
- 3) Зуб А.Т., Петрова К.С. Искусственный интеллект в корпоративном управлении: возможности и границы применения // Государственное управление. Электронный вестник. 2022. № 94. С. 173-187.
- 4) Нигаи Е.А. Процесс цифровизации бизнеса: от точечной оцифровки бизнес-процессов к цифровой трансформации // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. 2022. № 2. С. 134-145.
- 5) Сулимова Е.А. Цифровой инструментарий управления предприятиями: CRM, ERP, ESM, BI // Инновации и инвестиции. 2023. № 5. С. 158-160.
- 6) Сулимова Е.А., Ермишин М.В. Применение современных цифровых технологий в бизнесе // Экономика строительства. 2022. № 9. С. 131-137.
- 7) Трофимов В.В., Трофимова Л.А. О концепции управления на основе данных в условиях цифровой трансформации // Петербургский экономический журнал. 2021. № 4. С. 149-155.

- 8) Rajagopal N.K. et al. Future of business culture: an artificial intelligence-driven digital framework for organization decision-making process // Complexity. 2022. Т. 2022. С. 1-14.