

УДК 338

С. В. Грицунова

ФГБОУ ВО «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»,
Ростов-на-Дону, e-mail: svetlana-06-84@yandex.ru

Ю. А. Седых

ФГБОУ ВО «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»,
Ростов-на-Дону, e-mail: serhides@mail.ru

Т. А. Высоцкая

Филиал ФГБОУ ВО «Ростовский государственный экономический университет
(РИНХ)», Ростов-на-Дону, e-mail: mihnenkotn@mail.ru

ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ БИЗНЕСА НА МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИЙ

Ключевые слова: цифровизация, Биг дата, интернет вещей, искусственный интеллект, блокчейн, системы автоматизированной аналитики, поведенческая аналитика, экосистемы.

В статье рассматриваются вопросы влияния цифровизации бизнеса на менеджмент организации. Несмотря на активное внедрение цифровизации в различные сферы деятельности общества, экономики, и в частности отдельных хозяйствующих субъектов вопросы влияния этих процессов на менеджмент организации изучены крайне мало. Объектами менеджмента в условиях цифровизации бизнеса выступают активы организации, персонал, культура, стратегии в различных сферах деятельности компании, отдельные операционные процессы и инструменты, конкретные инновации, продукты, партнерства в экосистемах и т.п. Актуальность данного исследования заключается в попытке исследовать влияние цифровизации бизнеса на менеджмент организации, выявление ключевых тенденций в этой сфере. В частности, проанализирована интенсивность внедрения цифровых технологий на производственных предприятиях. Выявлено, что наиболее востребованными технологиями являются интернет вещей и робототехника. Выделены ключевые проблемы менеджмента в условиях цифровизации бизнеса. Описаны ключевые инструменты и программы, на которые опирается менеджер при принятии решений: системы автоматизированной аналитики, системы поддержки принятия решений. Отдельно исследованы процессы встраивания в менеджмент организации цифровых технологий: искусственный интеллект, интернет вещей, биг дата и т.п.

S. V. Gritsunova

Rostov State University of Economics (RINH), Rostov-on-Don,
e-mail: svetlana-06-84@yandex.ru

Yu. A. Sedykh

Rostov State University of Economics (RINH,) Rostov-on-Don,
e-mail: serhides@mail.ru

T. A. Vysotskaya

Branch Rostov State University of Economics (RINH), Rostov-on-Don,
e-mail: mihnenkotn@mail.ru

IMPACT OF BUSINESS DIGITALIZATION ON ORGANIZATION MANAGEMENT

Keywords: digitalization, Big Date, internet of things, artificial intelligence, blockchain, automated analytics systems, behavioral analytics, ecosystems.

The article discusses the impact of business digitalization on the management of the organization. Despite the active introduction of digitalization in various spheres of activity of society, the economy, and in particular of individual economic entities, the issues of the influence of these processes on the management of the organization have been studied extremely little. The objects of management in the conditions of digitalization of the business are the assets of the organization, personnel, culture, strategies in various areas of the company's activity, individual operational processes and tools, specific innovations, products, partnerships in ecosystems, etc. The relevance of this study is an attempt to investigate the impact of digitalization of the business on the management of the organization, to identify key trends in this area. In particular, the

intensity of the introduction of digital technologies at production enterprises was analyzed. It was revealed that the most popular technologies are Internet broadcasting and robotics. Key problems of management in conditions of business digitalization are highlighted. The key tools and programs that the manager relies on when making decisions are described: automated analytics systems, decision support systems. Separately investigated the process of embedding in the management of the organization of digital technologies: artificial intelligence, the Internet of things, big data, etc.

Введение

Деятельность современной организации в современных условиях хозяйствования трудно представить без широкого использования цифровых технологий. Они играют ключевую роль и являются неотъемлемой частью деятельности практически любой организации. Несмотря на активное внедрение цифровизации в различные сферы деятельности общества, экономики, и в частности отдельных хозяйствующих субъектов вопросы влияния этих процессов на менеджмент организации изучены крайне мало.

Современные организации включают в цифровые процессы и менеджмент перестраивается под них в связи с объективной необходимостью, при этом не имея серьезной научно обоснованной подоплеки. Такая ситуация складывается поскольку цифровые процессы весьма динамичны и иногда наука не поспевает за практикой. Актуальность данного исследования заключается в попытке исследовать влияние цифровизации бизнеса на менеджмент организации, выявление ключевых тенденций в этой сфере.

Материалы и методы исследования

Методы и приемы исследования базируются на анализе и обобщении изученного материала об исследованиях уровня распространения цифровых технологий в предпринимательском секторе, а также на систематизации и группировке данных исследований. Решение поставленных в исследовании задач осуществлялось на основе применения общенаучных методов исследования в рамках сравнительного, логического, статистического анализа и графической интерпретации.

Результаты исследования и их обсуждение

Объектами менеджмента в условиях цифровизации бизнеса выступают активы организации, персонал, культура, стратегии в различных сферах деятельности компании,

отдельные операционные процессы и инструменты, конкретные инновации, продукты, партнерства в экосистемах и т.п. [7,3].

Многочисленные проведенные исследования демонстрируют ситуацию противоречивого отношения менеджеров компаний к внедрению цифровых технологий в деятельность организации. Около 72% руководителей, под данным консалтинговой компании PwC, считают внедрение цифровых технологий в деятельность организации стратегически необходимым процессом. Тем не менее менеджмент практически не осуществляет комплексной цифровизации бизнеса, а ограничивается лишь отдельными аспектами цифровизации в компании [10].

Интенсивность внедрения цифровых технологий на производственных предприятиях РФ приведены в таблице.

Интенсивность внедрения цифровых технологий на производственных предприятиях РФ [10]

Вид цифровых технологий	Число предприятий, %
Интернет вещей	19
Робототехника	19
Блокчейн	11
Дроны	11
3Дпечать	11
Искусственный интеллект	7
Виртуальная реальность	7
Дополнительна реальность	7
Ничего из перечисленного	37

Среди основных проблем менеджмента в условиях цифровизации бизнеса выделяются следующее:

- крайне низкий уровень процессного управления в организациях, как следствие недостаточная зрелость бизнес-процессов;
- недостаточное наличие ИТ-компетенций от специалистов до топ-менеджмента;
- как показывают проведенные исследования от 33% до 53% организаций, начинающих

цифровую трансформацию не имеют стратегического видения последствий от этого процесса и цифровизация встраивается лишь в отдельные бизнес-процессы [2,9];

- культурная негативность к осуществлению цифровизации, отсутствие стимулов, мотивов и т.п., регламентированных на предприятиях;

- ИТ-проекты требуют серьезного финансирования, при этом далеко не всегда можно получить быструю отдачу. Как следствие одной из проблем с которой сталкивается менеджмент является недостаточный объем финансирования ИТ и других «цифровых» проектов [4].

В условиях цифровизации бизнеса менеджер компании, принимая решения, опирается на собственные компетенции, а также на использовании современных программ и инструментов. Их использование с одной стороны усложняет процесс принятия решений, а с другой делает их более объективными. Во-первых, менеджмент вынужден использовать системы автоматизированной аналитики. Раньше менеджер опирался преимущественно на субъективные отчеты собственных подчиненных и на информацию, представленную в средствах массовой информации. Сегодня с появлением ERP, CRM и других корпоративных систем рас-

ширяется возможность более объективного принятия решений. Во-вторых, менеджеры в процессе своей деятельности опираясь на сведения от систем поведенческой аналитики могут более эффективно взаимодействовать с сотрудниками, вовремя реагировать на изменения уровня их мотивации, результативности и т.п. В-третьих, менеджер использует системы поддержки принятия решений, он может производить вычисления, предоставлять результаты оценки, проводить сравнительную оценку тех или иных процессов или явлений. Здесь речь идет о технологии биг дата, которая сегодня активно встраивается, как практический инструмент менеджера.

В современных условиях хозяйствования в процессы менеджмента встраиваются различные технологии цифровой экономики. Одной и таких технологий является «искусственный интеллект». На рисунке продемонстрируем опыт внедрения технологии «искусственного интеллекта» российскими предприятиями.

Очевидно, что применение данной технологии позволяет автоматизировать выполнение отдельных бизнес-процессов организации, высвободить время на решение стратегических задач, на сложных областях работы предприятия.

Компания	Наименование программы	Содержание	Некоторые результаты от внедрения
ПАО «Сбербанк»	Система помощи клиентам	Автоматизирование работы банка с клиентами	Увеличение прибыли, за счёт сокращения рабочих мест, замена 3000 сотрудников на одного работа
ПАО «Мегафон»	Виртуальный помощник «Елена»	Помощь в корректировке графиков работы розничных салонов, а также управление ассортиментом	Рациональный подбор ассортимента в различные районы города, за счёт чего увеличение объема продаж
«Coca-Cola HBS Россия»	Менеджер по подбору персонала – робот Вера	Поиск резюме, обзвон, консультирование кандидатов по обзвон вопросам, первичное видео собеседование	Сокращение времени обзвона кандидатов с 3-4 недель до 2-3 часов, а времени найма работников с 20 дней до 5,5 дней

Опыт внедрения технологии «искусственного интеллекта» российским предприятиями

Источник: составлено авторами по материалам [5]

Технология «интернета вещей» в бизнесе и её внедрение в процессы менеджмента на предприятии позволяет добиться частичной, а порой и практически полной автоматизации не только производственных, но и управленческих процессов. Эта технология, например, активно применяется, а управление персоналом: мониторинг производительности труда, реализация оздоровительных программ для сотрудничества и т.п.

Применение беспроводных технологий это один из наиболее важных элементов цифровизации, оказывающих очень позитивное влияние на бизнес-процессы, происходящие в бизнесе. У предпринимателей есть возможность не только оперативно передавать информацию, и синхронизировать сеть, в сотни раз оперативнее принимать решения и т.п. [8].

В условиях цифровизации бизнеса в процессе менеджмента встают вопросы, связанные с необходимостью обработки объемных данных. Здесь выделяются технологии, связанные с обработкой «Big Data», которыми активно пользуются современные менеджеры. Темп роста российского рынка «большие данные» на протяжении последних лет составляет более, чем 50% в год [1].

Технология «Big Data» в процессе бизнес-администрирования позволяет обеспечить оперативность в мониторинге клиентов, кастомизацию предложения, совершенствовать бизнес-процессы, связанные с взаимодействием с клиентами. Кроме того технологии «Big Data» могут быть использованы для обработки технологической информации, управления проектами. Анализа конкурентоспособности и т.п.

Заключение

В сфере менеджмента можно выделить ключевые области, свойственные в условиях цифровизации менеджменту компаний. Управление данными в условиях цифровизации является неотъемлемой особенностью современного менеджмента, это вызвано объективной необходимостью реагировать на потребности организации. Частичная или полная автоматизация большинства бизнес-процессов организации, что требует особых компетенций в сфере менеджмента. Менеджмент в условиях цифровизации сталкивается с более сложными моделями принятия решений. Менеджер вынужден использовать системы аналитики, при принятии решений.

Библиографический список

1. Acquia, Examples of Big Data Projects URL: <http://www.acquia.com/examples-big-data-projects> (дата обращения: 30.09.2021).
2. State of digital business transformation // IDG Communications. 2018. URL: https://cdn2.hubspot.net/hubfs/1624046/Digital%20Business%20Executive%20Summary_FINAL.pdf (дата обращения: 29.09.2021).
3. Джуха В.М., Грицунова С.В., Седых Ю.А., Михненко Т.Н. Анализ основных тенденций в трансформации предпринимательского сектора в условиях цифровизации: материалы Международного научного конгресса «Современная наука, человек и цивилизация» (24-25 октября 2020 года).
4. Долганова О.И., Деева Е.А. Готовность компании к цифровым преобразованиям: проблемы и диагностика // Бизнес-информатика. 2019. Т. 13. №2. С. 59-72.
5. Ильин А.С., Панченко Г.М., Ковалёва М.В. Роль искусственного интеллекта в менеджменте // Academy. 2018. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-iskusstvennogo-intellekta-v-menedzhmente> (дата обращения: 30.09.2021).
6. Косарева И.Н., Самарина В.П. Особенности управления предприятием в условиях цифровизации // Вестник Евразийской науки. 2019. № 3. Т. 11.
7. Кузин Д.В. Проблемы цифровой зрелости в современном бизнесе // Мир новой экономики. 2019. №3. С. 89-99.
8. Курбанова З.К. Особенности управления проектами в условиях цифровизации экономики России // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2019. № 3 (41).
9. Рыжков В., Чернов Е., Нефедова О., Тарасова В. Цифровая трансформации в России 2018. Аналитический отчет // Команда-А Менеджмент. 2018. URL: http://www.interface.ru/iarticle/files/39873_50679725.pdf (дата обращения: 29.09.2021).
10. Александрова Т.В. Цифровизация как современный тренд развития менеджмента производственных организаций // Вестник ЮУрГУ. Серия «Экономика и менеджмент». 2019. Т. 13. № 3. С. 137-144.