

Секция «Искусственный интеллект и «умное» государственное управление: от ретроспективности к перспективности контроля (надзора)»

## **Технологии искусственного интеллекта как инструмент организационного управления конфликтами**

**Научный руководитель – Назаренко Сергей Владимирович**

*се и*

*Студент (магистр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного аудита, Студенческое научное общество ВШГА, Москва, Россия

*E-mail: xieyi785@gmail.com*

### **1. Обзор искусственного интеллекта**

Искусственный интеллект — это термин «ИИ», который сегодня широко используется в средствах массовой информации. Искусственный интеллект в настоящее время в основном разрабатывает теории, методы, технологии и прикладные системы для моделирования, расширения и расширения человеческого интеллекта, что относится к интеллекту, проявляемому искусственно созданными системами.

Способность к самообучению, основанная на платформе больших данных, делает интеллектуальное терминальное оборудование все более и более интеллектуальным и все больше и больше понимает вас. Благодаря сочетанию Интернета и искусственного интеллекта все сферы жизни все больше внимания уделяют интеллектуальным сервисам для улучшения качества обслуживания аудитории.

В то же время следует отметить, что искусственный интеллект не является человеческим интеллектом и не превзойдет человеческий интеллект.

### **2. Обзор знаний, связанных с государственным управлением**

#### **(1) Определение**

Государственное управление относится к управлению основными государственными организациями, в основном включая государственный сектор и другие неправительственные организации, ядром которых является правительство. Регламенты и методы управления укрепляют управленческий потенциал органа управления, улучшают его работу и качество, с тем, чтобы предоставлять услуги и продукты для населения, а также ряд мероприятий по планированию, организации, контролю и управлению.

### **3. Текущее состояние искусственного интеллекта в государственном управлении**

В 2016 году интеллектуальная система Google Alpha Go победила бывшего чемпиона мира Ли Седоля в го, разрушив убеждение, что ИИ не может победить людей в вычислительно сложной области го, и стала знаковым событием в области искусственного интеллекта. После того, как эта битва стала известной, люди увидели огромный потенциал развития ИИ, привлекли большое внимание и заложили основу для популяризации искусственного интеллекта. Новое социальное состояние медленно разворачивается перед публикой.

Эпоха искусственного интеллекта принесла проблемы субъектам, поведению и принятию решений в области государственного управления, и менеджеры должны разработать стратегии решения проблем, ориентированные на будущее. Причина, по которой искусственный интеллект может играть важную роль, заключается в том, что исследования, разработки и практическое применение искусственного интеллекта сформировались в области технологий и общества. В социальной сфере это главным образом отражается в

трехуровневом управлении общественной жизнью, социальной экономикой и образованием.

#### **4. Применение искусственного интеллекта в государственном управлении**

Какие изменения принесет искусственный интеллект в общественную жизнь в ближайшие 10-20 лет? Процесс автоматизации знаний, основанный на технологии ИИ, заменит обычную интеллектуальную работу и будет способствовать развитию таких отраслей, как интеллектуальное производство и интеллектуальные сети. ИИ опирается на большие данные для построения умного города, общества и системы здравоохранения, благодаря чему мы действительно вступаем в интеллектуальную эру.

(1) Искусственный интеллект — не противник, а помощник, помогающий устранить «нудную работу» в управленческой работе.

С развитием времени функциональные требования государственного администратора все более четко заключаются в изучении и контроле новых технологий. Наступление эры искусственного интеллекта - это не «замена машин», а «расширение машин и роботизация». С точки зрения работы такие «обычные» дела, как знание, данные и непротиворечивость, такие как знание, данные и непротиворечивость, с четкими правилами, но сложными и трудоемкими, например, некоторые работы по системе управления, могут быть постепенно переданы интеллектуальной машине доделать. Разработка и продвижение искусственного интеллекта - это новая информационная технология, которая может передавать информацию быстрее и точнее. ИИ изменил то, как мы общаемся на работе. Государственные администраторы должны изменить свои модели мышления и поведенческую деятельность в целом, чтобы они могли организовать, Мотивируйте, управляйте и ведите аудиторию для повышения эффективности управления. В 2017 году Deloitte Consulting выпустила отчет Global Human Resource Trends Report. В отчете сделан вывод, что «ИИ, безусловно, не устраняет рабочие места, а устраняет задачи рабочих мест и создает новые рабочие места, которые больше полагаются на человеческие качества, такие как эмпатия, коммуникабельность и решение проблем через границы» [5].

(2) Влияние искусственного интеллекта на структуру управления и реорганизацию организационных форм.

Структура управления «субъект-машина управления» постепенно заменяется на «субъект управления-интеллектуальная машина-машина». Поэтому основному органу управления придется научиться ладить с интеллектуальными машинами и приспосабливаться к изменившейся структуре управления. Чтобы адаптироваться к изменившейся структуре управления, организация отказывается от исходной линейной формы управления и оптимизирует адаптивность и способность организации к обучению для адаптации к технологическим изменениям, таким как ИИ. В будущей работе субъект управления должен уметь предвидеть, как обычные сотрудники, машины и разумные машины могут лучше сражаться бок о бок, чтобы все они могли проявить свою максимальную эффективность.

Нет сомнений в том, что искусственный интеллект может помочь повысить эффективность работы и позволить менеджерам тратить больше времени и энергии там, где они нужны. Но следует отметить, что в любое время очное общение является самым эффективным и незаменимым. Потому что информация, передаваемая при личном общении, является не только текстом и содержанием, но и содержит в себе эмоции, отношения, мнения и так далее. Например, наше общение в WeChat, Weibo и EM игнорирует ограничения времени и пространства, но возможны искажения в процессе многоуровневой передачи информации, что может привести к низкой эффективности общения. Поэтому при внедрении ИИ менеджерам необходимо тщательно настроить организационную форму, чтобы обеспечить оперативность и достоверность передачи информации.

### Источники и литература

- 1) Обсуждение применения искусственного интеллекта в государственном управлении 2018 Цяо Юаньхуэй
- 2) Говоря о применении ручного управления в государственном управлении 2019 Бао Юангао
- 3) Исследования искусственного интеллекта и государственного управления: технологические возможности, реконструкция проблем и инновации в управлении 2020 Юсинь, Цуй Чжиюань