

Секция «Слабый и сильный искусственный интеллект в управленческих практиках»

## Как геймификация на основе искусственного интеллекта изменит то, как мы работаем

Научный руководитель – Панич Наталья Александровна

*Мацкепладзе Анастасия Ираклиевна*

*Студент (магистр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Russia

*E-mail: mnastyia16@gmail.com*

Темпы внедрения технологий искусственного интеллекта (ИИ) сопровождается существенным приростом государственных и частных инвестиций в их развитие. По оценкам международных экспертов, инвестиции в технологии искусственного интеллекта выросли с 2014 по 2017 год в три раза и составили около 40 млрд. долларов США. В 2018 году мировой рынок технологических решений, разработанных на основе искусственного интеллекта, составил 21,5 млрд. долларов США и, по прогнозам экспертов, к 2024 году достигнет почти 140 млрд. долларов США. [n1] К 2030 году 45% общей экономической выгоды будет приходиться на повышение продукции, стимулирующее потребительский спрос. Это связано с тем, что ИИ будет повышать разнообразие продуктов с повышением персонализации, влечения и доступности с течением времени. [n5]

Технологии уже призваны помочь в краткосрочной перспективе, как для сохранения существующих талантов, так и для решения менее приоритетных задач обслуживания клиентов, чтобы человеческие ресурсы могли быть направлены на более сложные взаимодействия. Изоляция в 2020г. уже ускорила переход к чатам и голосовым ботам, основанным на искусственном интеллекте и обработке естественного языка, которые часто взаимодействуют с внутренними системами управления знаниями для поддержки первоначального самообслуживания клиентов.

ИИ — это не просто новый набор инструментов. Это новый мир. От автоматизации до аугментации и далее — ИИ уже начинает все менять. ИИ никуда не денется. В настоящее время решения и инструменты на основе ИИ легко найти практически в каждой отрасли, и больше невозможно отрицать, что ИИ играет жизненно важную роль в работе компаний. Роль ИИ в сфере обучения и развития (L&D) ничем не отличается.

Одним из способов, которым ИИ изменил сектор обучения и развития, является оптимизация и переосмысление эффективности методов обучения через метод геймификации. Система геймификации может вычислять и комбинировать источники больших данных и выявлять пробелы в знаниях человека. Затем, в зависимости от этих разрозненных данных, могут быть созданы профили учащихся, которые могут улучшить общий процесс обучения и научить сотрудника новым навыкам. Независимо от сектора люди используют разные процессы обучения и могут по-разному запоминать информацию. Когда внедряются учебные курсы с помощью искусственного интеллекта, программы могут разрабатываться с учетом различных стилей обучения сотрудников. Одним из основных преимуществ обучения и развития с поддержкой ИИ является персонализация этого адаптивного обучения. Это помогает учащимся и компании сэкономить время и финансы.

С помощью геймификации в обучении и развитии сотрудники могут организовывать свои персонализированные учебные материалы, определять свои цели и получать информацию на основе своих стилей обучения и предпочтений. Это позволит им изучать персонализированный контент в своем собственном темпе и соответствовать критериям, установленным компанией.

Кроме того, поскольку геймифицированные платформы обучения могут быть созданы для хранения учебных материалов и предпочтений сотрудников, компании могут проводить учебные курсы по запросу. Этот тип обучающей платформы позволяет руководству отслеживать прогресс сотрудника.

Руководители компаний ищут программное обеспечение, которое действительно бы стимулировало сообщество и обеспечивало положительные результаты, даже принимая во внимание, что по причинам, не зависящим от них, некоторые сотрудники могут уволиться. Чтобы это работало, требуется умелое сочетание передовой геймификации, персонализированного микрообучения и управления эффективностью сотрудников в режиме реального времени.

Время и финансы, потраченные на разработку такой программы того стоят, потому что, сделав это, компании не только смогут повысить вовлеченность сотрудников, но и получат возможность точно измерить ее в режиме реального времени. Это дает возможность и понимание для развития индивидуальных контрактов или рабочих механизмов, чтобы улучшить удержание при одновременном повышении производительности.

В свою очередь, все это обеспечивает более постоянную прибыльность, более стабильную рабочую силу с точки зрения оттока, повышение удовлетворенности сотрудников и сотрудников, которые могут очень легко стать защитниками бренда, а не рассматривать свою работу как нечто, что они бросают в 18:00.

Тем не менее, правительство должно добиваться ответственного использования искусственного интеллекта и роботов. Это включает в себя поощрение инноваций и постоянные исследования, одновременно разрабатывая политику защиты информации о потребителях. А также помощь сотрудникам и организациям в адаптации к новым требованиям, чтобы соответствовать требованиям, предъявляемым этими технологиями. Это включает в себя реструктуризацию программ обучения, программы обучения для развития цифровых и гибких навыков новейшего времени, замена устаревших процессов и систем на те, которые совместимы с новыми технологиями. Следование за новыми технологиями и предоставление временной помощи тем, кто терпит убытки из-за последствий автоматизации. [п4] Это также должно сочетаться с национальной политикой, направленной на облегчение переходного процесса для работников, сокращаемых в результате автоматизации.

Повышение производительности труда будет способствовать первоначальному росту ВВП, поскольку фирмы стремятся «увеличить» производительность своей рабочей силы с помощью технологий ИИ и автоматизировать некоторые задачи и роли.

Подводя итоги, важно выделить, что большинство крупных и малых предприятий уже начали инвестировать в метод геймификации для обучения и развития. Повышение эффективности программ обучения помогает повысить вовлеченность, снизить затраты и улучшить отзыв сотрудников. Доступ к материалам курса по запросу позволяет сотрудникам учиться в своем собственном темпе, а целевые рекомендации помогают улучшить общую учебную программу для команд и отделов. При надлежащих инвестициях в технологию геймификации весь процесс обучения и развития может быть значительно улучшен как для работника, так и для работодателя.

[applewebdata://F9D1982D-F655-4151-8153-F93715C2C436#\\_ftnref1](https://applewebdata://F9D1982D-F655-4151-8153-F93715C2C436#_ftnref1)

## Источники и литература

- 1) Национальная стратегия развития искусственного интеллекта на период до 2030 года. Указ Президента РФ от 10 октября 2019 г. № 490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации»

- 2) Паспорт федерального проекта «Искусственный интеллект» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»
- 3) Коротков Э.М. Концепция обучающейся организации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.elitarium.ru/koncepcija\\_obuchajushhejsja\\_organizacii](http://www.elitarium.ru/koncepcija_obuchajushhejsja_organizacii)
- 4) Основные моменты в отчете о глобальном рынке искусственного интеллекта PWC [Электронный ресурс] – Режим доступа <https://www.pwc.com/gx/en/issues/analytics/assets/pwc-ai-analysis-sizing-the-prize-report.pdf>
- 5) John Hawksworth, Richard Berriman and Saloni Goel - Will robots really steal our jobs? [London, England]: PricewaterhouseCoopers, 2018