

ДОКЛАД НА ТЕМА:
„Взаимодействието между човека и
„интелигентните“ машини“.
Новите правила в управлението на хора

Ас. Екатерина Цветанова, доктор по Бизнес
администрация,
Департамент „Администрация и управление“, Нов български
университет

02.07.2019 г., 14,00 ч., гр. София, Българска търговско-
промишлена палата, ул.»Искър» № 9, Конферентна зала А

Кръгла маса на тема: „Перспективи пред развитието на
иновациите в сферата на телекомуникациите и информатиката“

Съдържание

- Въведение
- Промяна в управление на бизнеса
- Потенциални корпоративни светове
- Човешките ресурси в различните светове
- Управление на човешките ресурси в новите реалности

Съдържание

- **Въведение**
- Промяна в управление на бизнеса
- Потенциални корпоративни светове
- Човешките ресурси в различните светове
- Управление на човешките ресурси в новите реалности

А какво всъщност е AI?

	С човек, включен в процеса	Без човек, включен в процеса
Неадаптивни системи	<p><i>Assisted Intelligence</i></p> <p>AI системи, които подпомагат човека за взимане на решение/ предприемане на действие. Системата не се обучава от реализираното взаимодействие.</p>	<p><i>Автоматизация</i></p> <p>Автоматизация на ръчни и когнитивни задачи, които са или рутинни, или не. Това не включва нови начини за правене - автоматизира съществуващите задачи.</p>
Адаптивни системи	<p><i>Augmented Intelligence</i></p> <p>AI системи, които подобряват процеса на вземане на решения на човека и непрекъснато се учат от своето взаимодействие с хората и околната среда.</p>	<p><i>Autonomous Intelligence</i></p> <p>AI системи, които могат да се адаптират към различни ситуации и могат да действат самостоятелно, без човешка намеса.</p>

Защо има значение?

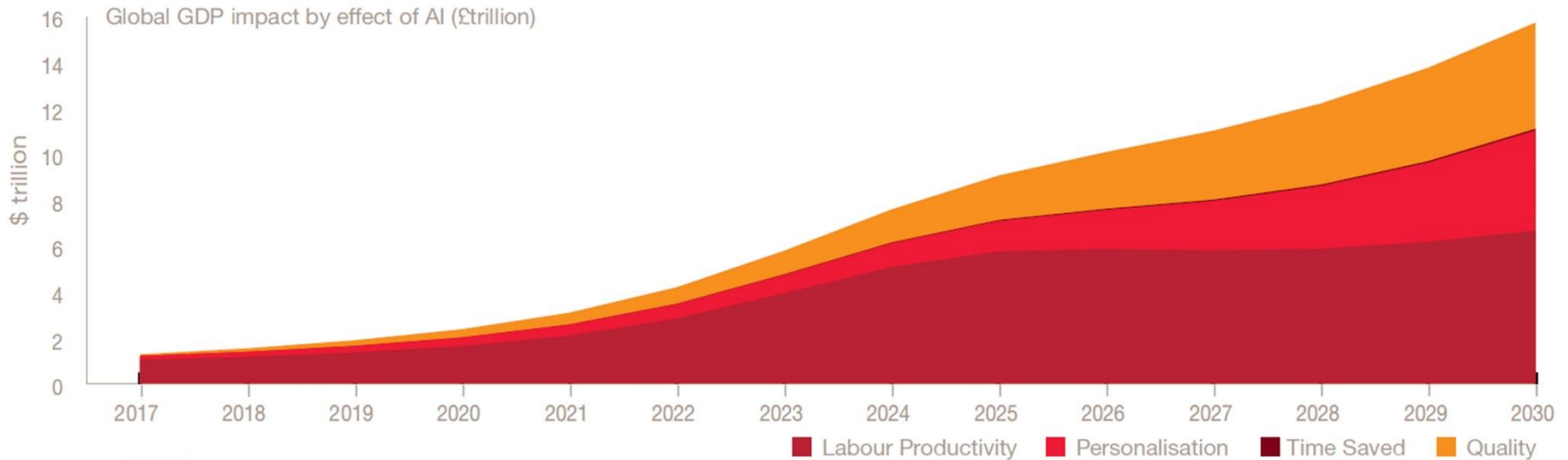
**14% ръст на БВП
до 2030
допълнителни 15,7 трлн. долара**

Нарастване на производителността в резултат на автоматизирани процеси (вкл. използване на работи и автономни превозни средства).

Нарастване на производителността от взаимодействието между работната сила и AI технологиите (assisted and augmented intelligence).

Нарастване на потребителско търсене в резултат предлаганите персонализирани и/ или по-качествени продукти и услуги, подобрени с помощта на AI.

От къде ще дойде ползата за компаниите?



Глобалните тенденции

Технологични
пробиви

Бързо напредване на технологичните иновации. Рефлектира върху типа и достъпността до работа. AI може да **подобри** жизнения стандарт, **производителността**, както и да осигури възможност за съсредоточаване в самоусъвършенстването. От друга страна носи **заплахата от социални размирици и политически катаклизми** ако икономическите предимства не са справедливо споделени.

Демографски
промени

Промяна в размера, разпределението и възрастовия профил на световното население. Застаряването на населението осъществява натиск върху бизнеса, социалните политики, икономиката. **По-дългия живот** ще засегне бизнес моделите, управлението на таланти и пенсионни разходи. По-възрастните работници ще трябва да **научат нови умения и да работят по-дълго**. Недостигът на човешка работна сила в редица на бързо застаряващите икономики задвижва необходимостта от **автоматизация и повишаване на производителността**.

Глобалните тенденции

Бърза
урбанизация

Значимо нарастване на населението, което се премества да живее в градовете. ООН прогнозира, че 4,9 милиарда души ще бъдат жители на градовете до 2030 г., а до 2050 г. **градското население** в света ще се **увеличи** с около **72%**. Вече много от **най-големите градове** генерират **по-висок БВП** от някой **средни по размер страни**. Градовете ще са важен източник за създаване на работни места.

Ограниченост
на ресурсите и
климатичните
промени

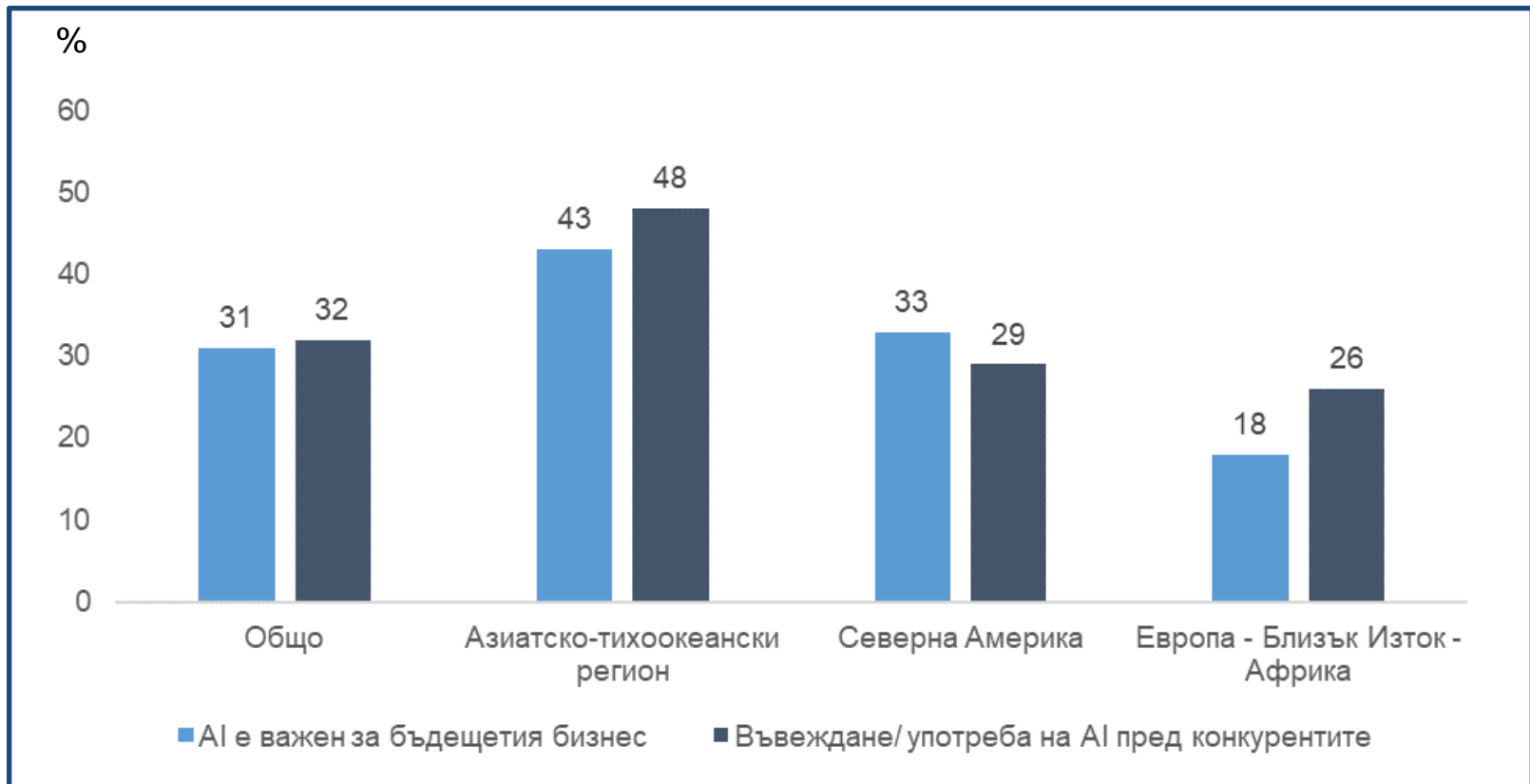
Прогнозира се, че търсенето на енергия и вода ще се увеличи съответно с 50% и 40% до 2030 г. Ще се създадат **нови видове работни места** в областта на алтернативната енергия, **нови инженерни процеси**, нов дизайн на продуктите и управлението на отпадъците, както и повторното им използване. **Традиционните енергийни отрасли** и милионите хора, наети в тях, ще претърпят **бързо реструктуриране**.

Глобалните тенденции

Изместване
на глобалната
икономическа
власт

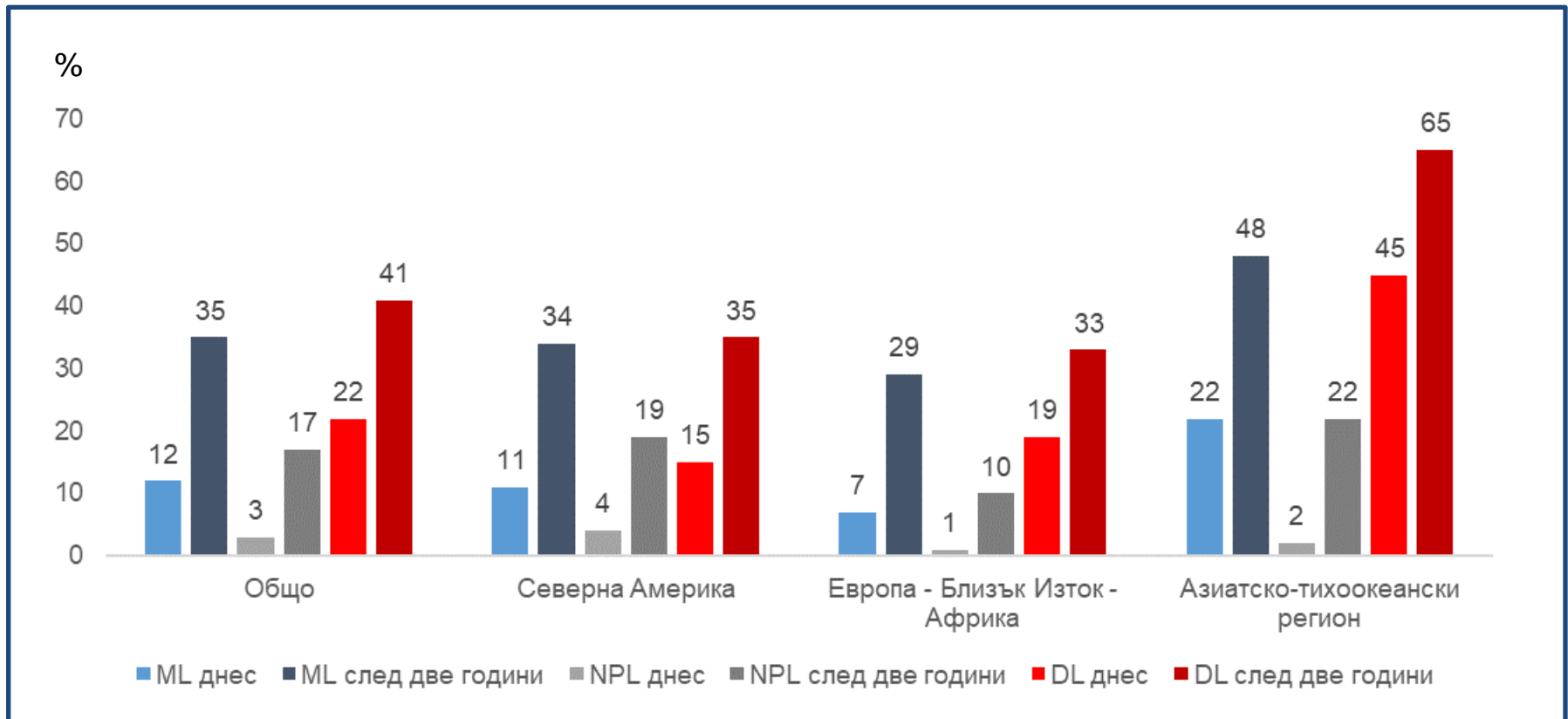
Изместване на силата от развитите към развиващите се държави. Най-много ще спечелят бързо развиващите се страни, особено тези с голямо население в трудоспособна възраст, които възприемат бизнес етика, привличат инвестиции и подобряват образователната си система. Развиващите се държави са изправени пред най-голямото предизвикателство, защото **развитието на технологиите увеличава пропастта с развитите страни;** безработицата и миграцията ще продължат да бъдат широко разпространени без значителни, устойчиви инвестиции. Ерозията на средната класа, неравенството и загубата на работни места поради мащабна автоматизация ще увеличат риска от социални вълнения в развитите страни.

Азиатско-тихоокеанският регион – хъб на AI



Компаниите от този регион е по-вероятно да идентифицират AI като важен за техния бизнес и са стъпка напред пред конкурентите при употребата му.

Азиатско-тихоокеанският регион – хъб на AI



Компаниите от този регион се движат по-бързо при въвеждането и употребата на AI технологии.

Съдържание

- Въведение
- **Промяна в управление на бизнеса**
- Потенциални корпоративни светове
- Човешките ресурси в различните светове
- Управление на човешките ресурси в новите реалности

AI и организацията

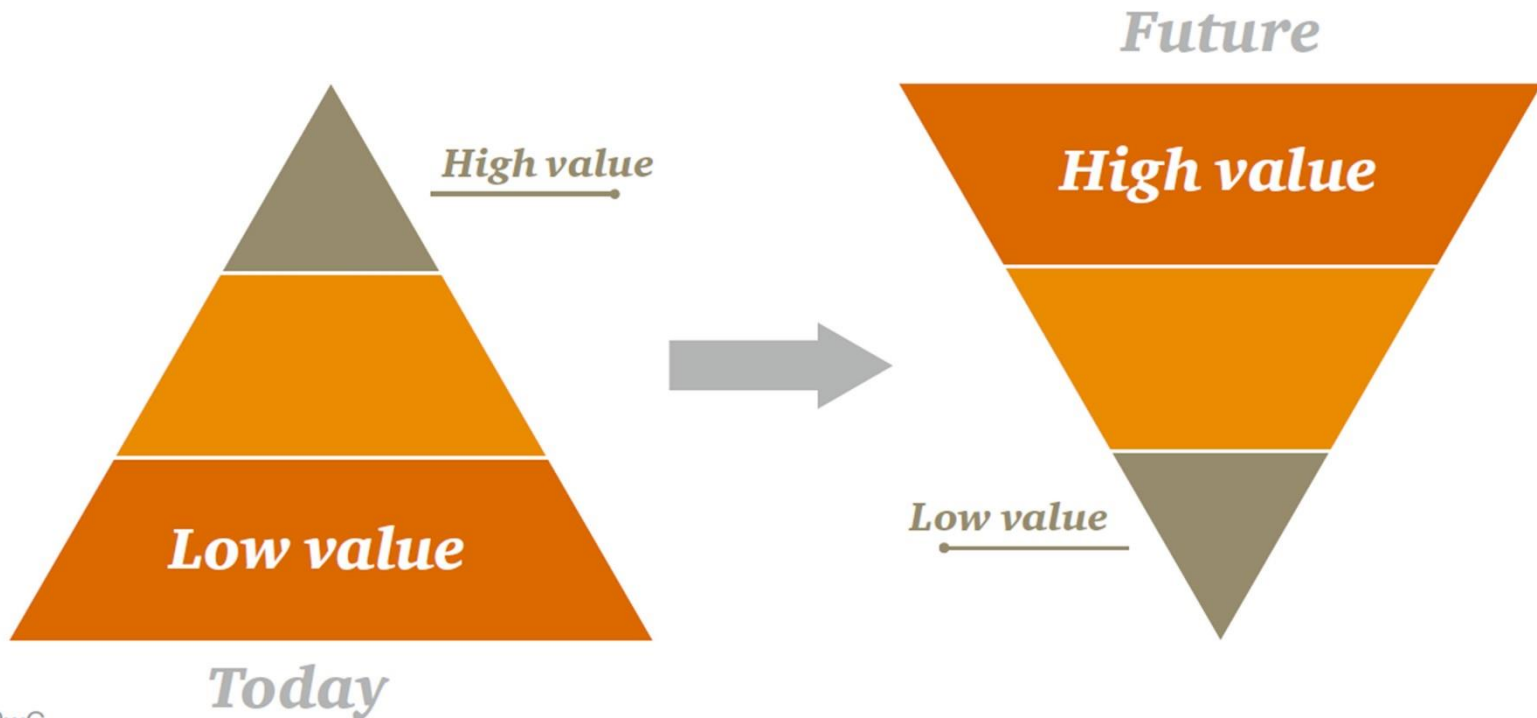
- В повечето компании въвеждането на AI се ръководи от висшия технически мениджмънт. Това следва да се прави от Изпълнителните директори, за да се подsigури съответствие с поставените бизнес резултати.
- Промяната в структурата - почти всички съчетават център за върхови постижения с допълнителен персонал за AI, разположен в рамките на отделни функции и бизнес единици.
- За търсенето на таланти фирмите си партнират с консултантски фирми, за развитие на вътрешни таланти, аутсорсинг, набиране на нови таланти и партньорство с университети. Най-успешните AI компании са много по-склонни да развиват таланти сами.
- Използването на готови или вътрешноразработени интерфейси, които мениджърите биха могли да използват, опростява предизвикателството при обучението и намалява необходимостта от висококвалифицирани AI специалисти.

AI и организацията

За въвеждане на AI са необходими следните умения:

1. Трябва да се въвежда и контролира от най-високо ниво.
2. Критични са знанията в три насоки: знание за бизнеса, наука за данните (data science) и инженеринг на данни (data engineering).
3. Корпоративната култура на прегърне AI – премахване на страха, че служителите ще загубят своите работни позиции.
4. Организация на AI ресурсите – организационна структура, която да подsigурява комуникация между бизнес и AI звената. Революцията ще се случи само когато бизнес лидерите и техническите хора са съгласувани и работят заедно, за да оформят бъдещето.
5. Решаване на проблема с липсата на таланти – липсата на таланти в сферата на AI е една от основните пречки пред напредъка му, като над 90% от тях се развиват вътре в компанията.

AI и организацията



Source: PwC

Source: PwC, Leveraging the upcoming disruptions from AI and IoT. How Artificial Intelligence will enable the full promise of the Internet-of-Things

Съдържание

- Въведение
- Промяна в управление на бизнеса
- **Потенциални корпоративни светове**
- Човешките ресурси в различните светове
- Управление на човешките ресурси в новите реалности

Към какво се стреми компанията?

Колективизъм

Доминира справедливостта и равенството. Общото благо преобладава над личните предпочитания, напр. колективна отговорност за околната среда, социално благо и „справедливост“ над индивидуалния интерес.

Индивидуализъм

Правилото „първо аз“. Акцент върху индивидуалните желания; отговор на безкрайните възможности за избор на потребителите.

Към какво се стреми компанията?

Бизнес
фрагментация

Малкият е мощен.

Големите предприятия губят своето господство, тъй като клиентите търсят адекватност, а в организациите намират по-скоро тежест, отколкото полза.

Корпоративна
интеграция

Големият бизнес води.

Компаниите стават по-големи и по-влиятелни - най-големите имат по-голямо влияние от някои нации. Брандовете обхващат много бизнес области.

Към какво се стреми компанията?

Хората са първи. Просперират социалните и общностните предприятия. Паричните потоци от Crowdfunding е насочен към етични и непорочни марки. Има търсене на смисъл и значимост. Занаятчиите, производителите и „новите работнически гилдии“ процъфтяват. Човечеството е високо ценено.

Колективизъм

Компаниите ги е грижа.

Социалната отговорност и доверието доминират в корпоративния дневен ред, като загрижеността за демографските промени, климатът и устойчивостта стават ключови двигатели на бизнеса.

Бизнес фрагментация

Водят иновациите. Организациите и индивидите се състезават, за да дадат на потребителите това, което искат. Иновациите изпреварват регулациите. Цифровите платформи дават голям обхват и влияние на хората с печеливша идея. Процъфтяват специализираните и нишовите компании.

Индивидуализъм

Корпорацията е цар.

Големите корпорации водят, защото организациите продължават да растат и индивидуалните предпочитания надделяват над вярванията за социална отговорност.

Корпоративна интеграция

Съдържание

- Въведение
- Промяна в управление на бизнеса
- Потенциални корпоративни светове
- **Човешките ресурси в различните светове**
- Управление на човешките ресурси в новите реалности

Водят иновациите

Водещо в стратегията

- Иновации и хора вървят заедно.
- HR не съществува, използват се външни услуги и автоматизиран процес на подбор.
- Управление на таланти на база на специалисти и AI.
- Дигитални платформи свързват работодател и работник.
- Изпълнение, базирано на краен резултат, а не на процес.

Човешката сила

- Специализацията е високо ценена и хората имат стремеж към развитие.
- Компаниите по-трудно задържат своите таланти
- Малък брой хора с изключителни умения.
- Сходномислещите се групират, подпомогнати от технологиите и иновациите.
- Проектите се реализират бързо и специалистите могат да се придвижват от един към друг.

Предизвикателства

- Бързината на пазара е всичко – забавянето на иновациите е бариера за успех.
- Докато идеите процъфтяват, компаниите се конкурират да ги имат.
- Иновациите създават високорискова среда, а регулациите наваксват.
- Работната сила е слаба, но има конкуренция за критични умения.

Корпорацията е цар

Водещо в стратегията

- The Chief People Officer (CPO) е влиятелна фигура, която участва в борда.
- Науката за човешкия капитал е развита до толкова, че връзката между хора и представяне е ясно оценена.
- Човешките рискове се взимат много сериозно от борда и CPO и HR стават все по-влиятелни.

Човешката сила

- Покупка на таланти, само когато са необходими.
- Най-добрите таланти имат агенти, които да преговарят и управляват кариерата им.
- Търсенето на таланти започва от училище.
- Служителите на всички нива са активни в кариерното им развитие, усъвършенстване на умения.
- Обществото се дели на хора, с корпоративна кариера и на хора без.

Предизвикателства

- По-висок риск от външни заплахи.
- Стойността на човешкия капитал, особено на висшия мениджмънт, е висока и има натиск за възнагражденията.
- Организацията следва да разработят системи и модели за служителите, за да се осигури възможност за преговори за стойността на човешки капитал.

Компаниите ги е грижа

Водещо в стратегията

- Изпълнителният директор управлява, вярвайки че хората са в директна връзка с успеха на организацията.
- HR – микс от HR, маркетинг, КСО и анализ на данни.
- Приоритет е развитието на виртуални социални мрежи в организацията и клиентската база, за да се осигури комуникация без необходимост от пътуване.
- Решенията са контролирани от регулации, квоти, брой на съкращения при спад.

Човешката сила

- Съвпадение между ценностите на работника и организацията.
- Финансовото възнаграждение все още е важно.
- Пакетите за стимулиране все още са важни.
- Работниците следва да отразяват ценностите на работодателя.
- Пътуването е строго контролирано.
- Работа за цял живот става отново актуална.

Предизвикателства

- Комуникиране на цели и ценности на правилните хора.
- Доверие в служители и общество, особено когато се говори за автоматизация.
- Брандът трябва да бъде защитаван постоянно.
- Да си в съответствие с регулациите няма да е достатъчно – трябва да се предлагат политики и практики, които ги надскочат.
- Баланс между краткосрочното финансово и дългосрочното социално добро.

Хората са първи

Водещо в стратегията

- Бизнес лидерите са отговорни за управлението.
- HR – външна услуга или автоматизирана.
- Гилдиите подкрепят развитието на хората.
- Цифрови платформи подпомагат комуникацията между служител и работодател.
- Важни са както резултатите, така и поведението на служителя и въздействието върху обществото.

Човешката сила

- Сходномислещите работници се групират посредством платформи.
- Колаборация за проект или идея за колкото време е нужно.
- Гилдиите подпомагат работниците, създавайки мащаб, когато е нужно и чувство за идентичност.
- Нефинансовите награди се оценяват и са за сметка на по-ниско заплащане.
- Работата не е фиксирана от 09 до 17, от понеделник до петък, като границите между дом и работа са неясни.

Предизвикателства

- Брандът и етичният кодекс са ключови.
- Организациите се развиват на база на доверие.
- Етично и прозрачно управление на верига на доставките, като при неспазване – прилагане на санкции по цялата верига.
- Взаимоотношенията между правителство и НПО са жизнено важни и следва да се наблюдават отблизо.

Съдържание

- Въведение
- Промяна в управление на бизнеса
- Потенциални корпоративни светове
- Човешките ресурси в различните светове
- **Управление на човешките ресурси в новите реалности**

Управлението на хората през 2030

Водят иновациите

Корпорацията е цар

Намиране, избор на таланти

Талантите са привлечени от финанси и възможност да участват в успешни проекти.

Конкуренцията за привличането на най-добрите таланти.

Възнаграждение и представяне

Очакване за високо възнаграждение за търсени умения.

Представянето е измервано и анализирано постоянно.

Обучение и развитие

Всеки отговаря сам за подрението на уменията.

Развитието е концентрирано в малки основни групи с висок потенциал.

Роля на HR

Премахва се – заместени от автоматизация, аутсорсинг и т.н.

Прогнозира нуждите за таланти в бъдеще; оценя представяне; политика за задържане на персонал.

Роля на технологиите

Представянето се оценя на база на краткоср. резултати.

Непрекъснат анализ на данни и оптимизация.

Управлението на хората през 2030

Компаниите ги е грижа

Хората са първи

Намиране, избор на таланти

Талантите се подбират на база на правилно поведение и нагласи.

Представяне на целите и ако талантите ги харесват, те се присъединяват.

Възнаграждение и представяне

Общо възнаграждение, отчитащо и съпричастността към организацията

Fair play е водещ, като при диспут Гилдията ще защити работниците си.

Обучение и развитие

Професионално развитие и доброволчество. Оценка на етични дилеми.

Работниците са отговорни, като се обръщат към гилдията за подкрепа.

Роля на HR

Пазител на бранда.
Създаване на култура и поведение.

Бизнес лидери, гилдии

Роля на технологиите

Вграждане на работа в живота и мин. на въздействието върху околната среда.

Създават отворено, чесно, колаборативно общество.

БЛАГОДАРЯ ВИ ЗА ВНИМАНИЕТО!