



(کاربرد هوش مصنوعی در مدیریت کسب و کار)

علی امیری¹ امین رضا امیری² نوید احمدی³

1- گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان، زنجان، ایران

2- گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان، زنجان، ایران

3- گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان، زنجان، ایران

چکیده

هوش مصنوعی می تواند کارایی رهبری را افزایش دهد، فرآیندهای کسب و کار را بهینه کند و تصمیم گیری مدیریتی را بهبود بخشد. این مقاله به بررسی نقش هوش مصنوعی در مدیریت معاصر می پردازد. نویسنده بررسی می کند که چگونه هوش مصنوعی به افزایش کارایی رهبری و بهینه سازی فرآیندهای تجاری کمک می کند. تمرکز بر تجزیه و تحلیل قابلیت های هوش مصنوعی برای یادگیری، استدلال، اصلاح خود و تأثیر آنها بر تصمیم گیری در حوزه مدیریتی است. این مقاله مزایای اقتصادی را که شرکت ها می توانند از ادغام هوش مصنوعی به دست آورند، از جمله بهبود کیفیت تصمیم های مدیریتی و تقویت مزیت های رقابتی مورد بحث قرار می دهد. نویسنده تکامل هوش مصنوعی را از طریق نسل هایی از مدل های توصیف می کند و توانایی های رو به رشد آنها را در درک و پردازش برجسته می کند. زبان طبیعی نمونه هایی از استفاده از هوش مصنوعی در تجزیه و تحلیل داده ها ارائه شده است که یافته ها را هم برای محققان نظری و هم برای پزشکان مرتبط می کند. این مقاله می تواند برای علاقه مندان به رویکردهای نوآورانه مدیریت و توسعه کسب و کار مفید باشد. رویکرد هوش مصنوعی را به عنوان یک عنصر محوری در چشم انداز آینده توسعه کسب و کار قرار می دهد .

واژگان کلیدی: هوش مصنوعی، مدیریت کسب و کار



مقدمه

هوش مصنوعی به سنگ بنای مدیریت کسب و کار مدرن تبدیل شده است و نحوه عملکرد سازمان ها، رقابت و ارائه ارزش به ذینفعان خود را متحول می کند. با استفاده از فناوری های هوش مصنوعی مانند یادگیری ماشینی، پردازش زبان طبیعی، و تجزیه و تحلیل پیش بینی کننده، کسب و کارها می توانند عملیات را ساده تر کنند، تصمیم گیری را تقویت کنند و نوآوری را تقویت کنند. این مقاله تاثیر تحول آفرین هوش مصنوعی در مدیریت کسب و کار را بررسی می کند و کاربردهای کلیدی، مزایا و چالش هایی را که با اجرای آن همراه است، بررسی می کند. شیوه های سازمانی را تغییر می دهد، تصمیم گیری را افزایش می دهد و کارایی را افزایش می دهد. فناوری های هوش مصنوعی به کسب و کارها این امکان را می دهد تا وظایف روتین را خودکار کنند، حجم وسیعی از داده ها را تجزیه و تحلیل کنند و با شرایط بازار که به سرعت در حال تغییر است سازگار شوند. این ادغام برای حفظ رقابت در اقتصاد دیجیتال بسیار مهم است، زیرا شرکت ها به طور فزاینده ای برای ساده کردن عملیات و بهبود نتایج استراتژیک به هوش مصنوعی متکی هستند. کاربردهای کلیدی هوش مصنوعی در مدیریت کسب و کار ارتقای تصمیم گیری: سیستم های هوش مصنوعی کیفیت و سرعت تصمیم گیری های مدیریتی را با تجزیه و تحلیل مجموعه داده های پیچیده و شناسایی روندها، که در محیط های نامشخص ضروری است، بهبود می بخشد. اتوماسیون وظایف روتین: ابزارهایی مانند ChatGPT ارتباطات و تجزیه و تحلیل داده ها را خودکار می کند، به کارمندان اجازه می دهد بر روی ابتکارات استراتژیک تمرکز کنند، بنابراین بهره وری کلی را افزایش می دهند. چابکی در عملیات: هوش مصنوعی مدل های تجاری چابک را تسهیل می کند که می توانند به سرعت به تغییرات بازار پاسخ دهند و انعطاف پذیری سازمانی را افزایش دهند. چالش ها و ملاحظات علیرغم مزایای آن، پیاده سازی هوش مصنوعی چالش هایی از جمله نیاز به تغییرات فرهنگی در سازمان ها و اضافه بار اطلاعاتی بالقوه را به همراه دارد که می تواند مانع تصمیم گیری موثر شود. در حالی که هوش مصنوعی مزایای قابل توجهی را ارائه می دهد، برای اطمینان از ملاحظات اخلاقی و حفظ رویکرد انسان محور در شیوه های مدیریتی، تعادل بین ادغام آن با نظارت انسان می باشد.

پیشینه تحقیق

هوش مصنوعی

هوش مصنوعی طرحی از یک واقعیت است که بر شانه اصل بنیاد هوش طبیعی بنیاد می شود. این هوش چنان نقشی را برعهده میگیرد که عامل های هوشی تعیین کرده اند. یعنی عامل ها نقش بنیادی در ایجاد و برجایی هوش دارند و اگر عامل ها نباشند خودرانی هوش مصنوعی شوخی فریبنده است. هوش مصنوعی بنیاد شبیه سازی شده از هوش واقعی است و مانند هوش طبیعی قدرتمند است. این هوش از یکسو با هوش طبیعی سازگار است و دیگر سو چنانچه تدبیری در آن صورت نگیرد خود عامل تهدید انسانی به حساب می آید. این دو هوش هم متفاوت اند و هم قابل جایگزینی به یکدیگر نیستند و در آنجا عناصر و عامل هایی متفاوت وجود دارد که میتوان از دو هوش ذهنی و مکانیکی سخن گفت. این واقعیت است که جهان آینده سراسر هوش ساخته است. این هوش برای محاسبات هوشی قانون خود را دارد که قانون هوش مصنوعی نامیده میشود. در این وضع ممکن است هوش مصنوعی به جای هوش طبیعی به کمک وضع قانون مدنی بیاید. این هوش در فرایند هوشی زبان خود را دارد و اصطلاحات هوشی خود را می سازد و با آن از قانون هوشی سخن میگوید تا در آن امکان تدبیر انسانی ممکن شود.



ایده هوش مصنوعی

هوش مصنوعی ایده بنیادین از هوش طبیعی است. در این هوش دو ایده کلی وجود دارد که به صورت متفاوت نقش آفرینی میکنند. اول دستگاه نمادها که با برنامه ریزی ویژه ربات ها و رایانه ها قابلیت محاسبه پیدا میکند. دوم ایده ای که میگوید فقط رایانه ها و ربات ها فکر دارند و در این داوری دیگر امکانش را نادیده میگیرند و با ذهن خمیده داوری مشابه انجام میدهند. هوش مصنوعی هرچند محاسبه دقیق انجام میدهد، اما در اندیشه ای نمی اندیشد و فقط سامانه اندیشیدن را به وجود می آورد. در این هوش، بنیاد سیاست ها و برنامه ها با اصل حسابداری عملیاتی میشوند. در فرض دوم که فقط رایانه ها فکر کنند، تصویری بیهوده و تصدیقی نسنجیده است. زیرا حداقل در هوش واقعی این ویژگی هوشی وجود دارد که قابلیت محاسبه گری را برای هوش مصنوعی طراحی کرده است. هوش مصنوعی از یکسو ایده ای از هوش واقعی است. دیگر سو امکانی برای طرح هوش واقعی خواهد بود که در چرخه هوش ورزی به کار گرفته میشود. انسان امروز در عصر تاریخی تحول به سر می برد و عصر صنعتی را پشت سر گذاشته و این عصر نیز کامل شده است. با این فرض انسان جدید به ایده جدیدی نیاز دارد و هوش مصنوعی در آغاز به عنوان یک ایده مطرح شده است. اکنون این هوش ابزار توانایی برای هوش واقعی است که در این امر میتواند نقش برجسته در ایده ستانی، ایده پژوهی و ایده سازی بنیادین ایفا کند. با این تلقی هوش واقعی ایده میسازد و با دادن اطلاعات به هوش مصنوعی ممکن است بر اساس اصل حسابداری ایده مشابه بسازد، اما ایده واقعی نیست. هوش طبیعی فقط هوش است و دیگر هوش ها برای آن ساخته و به کار گرفته میشوند. ذهن دیگر هوش ها را برای سهولت کارهای خود ایجاد کرده و جز این هوش دیگر موضوعیتی ندارد. با این منطق هوش طبیعی اصل بنیاد هوش انسانی است. این هوش آگاهی ساز و تصمیم ساز است که مفهوم آگاهی آن با زبان طبیعی علائم گذاری و بازنمایی میشود. فهم هوش طبیعی در گرو تجربه آگاهی و گواهی است. با این فرض هرچند در ذهن بشر حدودی از آگاهی وجود دارد، اما او نمیداند ذهن بودن چگونه واقعی است. بشر چیز کمی از هوش طبیعی میداند و شاید به این دلیل بوده که آن را از دستور انداخته و طرح و فهم هوش مصنوعی را برجای آن نشانده است. یعنی قابلیت های هوش مصنوعی موجب شد که بشر توانایی و امکان هوش واقعی را از یاد ببرد و در نتیجه به ظرفیت حسابداری هوش مصنوعی بسنده کند.

کاربردهای هوش مصنوعی

-مراقبت های بهداشتی:

هوش مصنوعی با امکان تشخیص زودهنگام، برنامه های درمانی شخصی و بهبود مراقبت از بیمار، مراقبت های بهداشتی را متحول می کند. الگوریتم های یادگیری ماشینی می توانند مقادیر زیادی از داده های پزشکی را برای تشخیص بیماری هایی مانند سرطان در مراحل اولیه تجزیه و تحلیل کنند. ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی مانند IBM Watson با ارائه توصیه های مبتنی بر شواهد به پزشکان کمک می کنند، در حالی که جراحی های رباتیک دقت را افزایش می دهند و زمان بهبودی را کاهش می دهند.

-امور مالی:

در بخش مالی، هوش مصنوعی عملیات را بهینه می کند، ثقل را شناسایی می کند و تجربیات مشتری را بهبود می بخشد. تجزیه و تحلیل پیش بینی به موسسات مالی کمک می کند تا روند بازار را ارزیابی کرده و ریسک ها را مدیریت کنند. چت ربات ها و دستیاران مجازی خدمات مشتری را با ارائه پاسخ های فوری به پرسش ها ساده می کنند. علاوه بر این، سیستم های هوش مصنوعی مانند معاملات الگوریتمی، تراکنش ها را با سرعت بالا انجام می دهند و سودآوری را به حداکثر می رسانند.

-خرده فروشی و تجارت الکترونیک :

هوش مصنوعی تجربه خرده فروشی را از طریق توصیه های شخصی، مدیریت موجودی و چت بات ها تغییر می دهد. شرکت هایی مانند آمازون و نتفلیکس از الگوریتم های هوش مصنوعی برای تجزیه و تحلیل رفتار کاربر و پیشنهاد محصولات یا محتوای متناسب



با اولویت های فردی استفاده می کنند. در لجستیک، سیستم های مبتنی بر هوش مصنوعی زنجیره های تامین را بهینه می کنند و هزینه ها و زمان تحویل را کاهش می دهند.

-وسایل نقلیه خودمختار:

هوش مصنوعی هسته اصلی توسعه خودروهای خودران است. فن آوری هایی مانند بینایی کامپیوتری، ترکیب حسگرها و یادگیری عمیق، وسایل نقلیه را قادر می سازد تا در محیط های پیچیده بدون دخالت انسان حرکت کنند. شرکت هایی مانند (تسلا) و (ایمو) با هدف بهبود ایمنی جاده ها و کاهش تراکم ترافیک در این زمینه پیشرو هستند.

-آموزش و پرورش:

هوش مصنوعی آموزش را از طریق پلتفرم های یادگیری تطبیقی که نیازهای فردی دانش آموزان را برآورده می کند، افزایش می دهد. ابزارهایی مانند Duolingo و Coursera از هوش مصنوعی برای ایجاد مسیرهای یادگیری شخصی سازی شده استفاده می کنند، در حالی که سیستم های درجه بندی مبتنی بر هوش مصنوعی بازخورد فوری را به مربیان و یادگیرندگان ارائه می دهند.

مزایای هوش مصنوعی

هوش مصنوعی مزایای متعددی از جمله افزایش کارایی، صرفه جویی در هزینه و بهبود تصمیم گیری را ارائه می دهد. با خودکار کردن وظایف تکراری، هوش مصنوعی منابع انسانی را برای نقش های خلاقانه تر و استراتژیک تر آزاد می کند. در زمینه هایی مانند مراقبت های بهداشتی و مدل سازی آب و هوا، هوش مصنوعی با تجزیه و تحلیل داده های پیچیده و شناسایی بینش های عملی به حل چالش های حیاتی جهانی کمک می کند.

مدیریت کسب و کار

نقش مدیریت کارآمد کسب و کار در سازمان های مدرن

مدیریت کسب و کار نقش مهمی در موفقیت و پایداری سازمان های مدرن دارد. در یک اقتصاد جهانی به طور فزاینده پیچیده و رقابتی، مدیریت موثر تضمین می کند که منابع به طور کارآمد تخصیص داده می شوند، اهداف به دست می آیند و سازمان ها با تغییر سازگار می مانند. این مقاله به بررسی اصول اصلی مدیریت کسب و کار از جمله برنامه ریزی، سازماندهی، رهبری و کنترل می پردازد و کاربرد آنها را در موفقیت سازمانی بررسی می کند.

چهار کارکرد مدیریت کسب و کار

برنامه ریزی

برنامه ریزی وظیفه اساسی مدیریت است. این شامل تعیین اهداف، شناسایی منابع و توسعه استراتژی برای دستیابی به اهداف است. یک برنامه به خوبی تدوین شده یک نقشه راه برای سازمان فراهم می کند، تلاش های تیم را همسو می کند و چالش های بالقوه را پیش بینی می کند. برای مثال، برنامه ریزی استراتژیک در شرکت های چند ملیتی مانند اپل یا آمازون شامل پیش بینی روند بازار و نوآوری محصولات برای برآورده کردن خواسته های مصرف کننده است. برنامه ریزی موثر به سازمان ها کمک می کند تا از رقبا جلوتر بمانند و با محیط های تجاری پویا سازگار شوند.

سازماندهی

سازماندهی با ساختاردهی منابع و فرآیندها، برنامه ها را به عمل تبدیل می کند. این شامل ایجاد سلسله مراتب سازمانی، واگذاری مسئولیت ها و هماهنگی فعالیت ها می شود. در کسب و کارهای معاصر، سازماندهی اغلب شامل استفاده از فناوری برای ساده سازی



عملیات است. به عنوان مثال، شرکت ها از ابزارهای مدیریت پروژه مانند Trello یا Asana برای تسهیل ارتباطات و اطمینان از همسویی تیم استفاده می کنند. سازماندهی موثر باعث ارتقای کارایی و کاهش افزونگی و در نهایت افزایش بهره وری می شود.

پیشرو

رهبری در ایجاد انگیزه و هدایت کارکنان به سمت دستیابی به اهداف سازمانی نقش اساسی دارد. رهبران موثر الهام بخش نوآوری، تقویت همکاری و ایجاد یک محیط کاری مثبت هستند. سبک های رهبری متفاوت است، از استبداد تا تحول آفرین، که هر کدام تأثیرات منحصر به فردی بر فرهنگ سازمانی دارد. رهبر تحول آفرینی مانند ایلان ماسک باعث تغییر و نوآوری می شود، در حالی که یک رهبر دموکراتیک فراگیر بودن و تصمیم گیری جمعی را ترویج می کند. توانایی انطباق رویکردهای رهبری با موقعیت های خاص در جهت یابی چالش ها و حفظ مشارکت کارکنان بسیار مهم است.

کنترل کردن

کنترل تضمین می کند که فعالیت های سازمانی با اهداف تعیین شده مطابقت دارند. این عملکرد شامل نظارت بر عملکرد، مقایسه نتایج با معیارها و اجرای اقدامات اصلاحی است. به عنوان مثال، کنترل های مالی مانند بودجه و حسابرسی به سازمان ها کمک می کند تا نظم مالی را حفظ کنند. علاوه بر این، سیستم های ارزیابی عملکرد تضمین می کنند که تلاش های فردی و تیمی به اهداف کلی کمک می کند. مکانیسم های کنترل مؤثر، مسئولیت پذیری و بهبود مستمر را تقویت می کنند.

اهمیت سازگاری در مدیریت بازرگانی

در یک محیط کسب و کار که به سرعت در حال تغییر است، سازگاری به یکی از ویژگی های کلیدی مدیریت موثر تبدیل شده است. پیشرفت های تکنولوژیکی، جهانی شدن و تغییر ترجیحات مصرف کننده، مدیران را ملزم به پذیرش نوآوری و انعطاف پذیری خود می کند. شیوه های مدیریت چابک، که برنامه ریزی تکراری و بازخورد را در اولویت قرار می دهند، سازمان ها را قادر می سازد تا به سرعت به تغییرات واکنش نشان دهند. به عنوان مثال، در طول همه گیری COVID-19، بسیاری از کسب و کارها مدل های کار از راه دور را اتخاذ کردند که اهمیت سازگاری را در تضمین تداوم نشان می دهد. مدیریت کسب و کار جزء لاینفک موفقیت سازمان های مدرن است. مدیران با برنامه ریزی، سازماندهی، رهبری و کنترل مؤثر، شرایط را برای دستیابی به اهداف استراتژیک ایجاد می کنند. علاوه بر این، سازگاری در شیوه های مدیریتی تضمین می کند که سازمان ها در یک چشم انداز همیشه در حال تحول رقابتی باقی می مانند. از آنجایی که کسب و کارها با چالش ها و فرصت های جدیدی روبرو هستند، اصول مدیریت مؤثر همچنان نقش حیاتی در شکل دهی آینده آن ها ایفا می کند.

هوش مصنوعی، مدیریت در سازمان ها

یک چارچوب برای بحث در مورد تعامل هوش مصنوعی، مدیریت و سازمان ها است. اگرچه سازمان ها و مدیریت آشکارا به طور مستقیم با هم تعامل دارند (اورلیکوفسکی، 1992)، بر موضوعاتی که مستقیماً با هوش مصنوعی مرتبط هستند تأکید میکنیم. تخصیص مجدد مسئولیت تصمیم گیری هوش مصنوعی توانایی تغییر مالکیت و مسئولیت تصمیم گیری را دارد. نمونه ای از این امر،



دستیار مجوزهای امریکن اکسپرس است، یک ES که اکثر درخواست های مجوز هزینه انجام شده با کارت امریکن اکسپرس را رسیدگی می کند. این سیستم به امریکن اکسپرس اجازه داد تا بسیاری از مسئولیت های اعتباری خود را خودکار کند و مالکیت تصمیم را از بین ببرد. سازمان ها با ویژگی های نهادی خود از جمله ساختار، اندازه و عملکرد مشخص می شوند. این عوامل زمینه های مختلفی را برای توسعه و پیاده سازی هوش مصنوعی فراهم و پیامدهای مثبت یا منفی این فناوری را منعکس می کنند. مدیریت نقش مهمی در پذیرش و حمایت از فناوری ایفا می کند به عنوان مثال از طریق تأمین منابع، و ممکن است از آن به عنوان یک استراتژی تجاری استفاده کند. هوش مصنوعی در همه شرایط یک محصول یکسان نیست، آن را شکل می دهد و توسط دو جزء دیگر چارچوب شکل می گیرد.

تاثیر هوش مصنوعی بر سازمان ها

برخی از اثرات هوش مصنوعی بر سازمان ها عبارتند از: تغییر قدرت، واگذاری مجدد مسئولیت تصمیم گیری؛ کاهش هزینه و افزایش خدمات؛ و جابجایی و تعدیل نیرو. در اینجا ما این تأثیرات آشکار را مرور می کنیم و تشخیص می دهیم که بسیاری دیگر وجود دارد.

تصمیم گیری پیشرفته

ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی بینش های مبتنی بر داده را در اختیار مدیران قرار می دهند و امکان تصمیم گیری آگاهانه را فراهم می کنند. مدل های تحلیل پیش بینی کننده روند بازار، رفتار مشتری و ریسک های مالی را پیش بینی می کنند و به کسب و کارها این امکان را می دهند که به جای واکنش پذیری، فعالانه عمل کنند.

بهره وری عملیاتی

اتوماسیون وظایف معمول از طریق سیستم های مبتنی بر هوش مصنوعی، خطاها را کاهش می دهد و منابع انسانی را برای فعالیت های استراتژیک آزاد می کند. به عنوان مثال، اتوماسیون فرآیند رباتیک (RPA) می تواند وظایف اداری تکراری را انجام دهد، بهره وری را بهبود بخشد و هزینه های عملیاتی را کاهش دهد.

مدیریت ارتباط با مشتری

هوش مصنوعی CRM را با شخصی سازی تعاملات مشتری و بهبود ارائه خدمات افزایش می دهد. به عنوان مثال، چت بات ها و دستیاران مجازی، پشتیبانی 24 ساعته از مشتری را ارائه می دهند، در حالی که تجزیه و تحلیل احساسات به شرکت ها کمک می کند اولویت ها و نگرانی های مشتری را درک کنند.

مدیریت منابع انسانی



هوش مصنوعی جذب استعداد، مشارکت کارکنان و برنامه ریزی نیروی کار را ساده می کند. الگوریتمها می توانند رزومه ها را تجزیه و تحلیل کنند، عملکرد کارکنان را پیش بینی کنند و حتی ریسک های فرسایشی بالقوه را شناسایی کنند و از استراتژی های بهینه منابع انسانی اطمینان حاصل کنند.

زنجیره تامین و مدیریت موجودی

راه حل های هوش مصنوعی با پیش بینی تقاضا، شناسایی تنگناها و توصیه تنظیمات موجودی، عملیات زنجیره تامین را بهینه می کنند. نظارت زمان واقعی و تجزیه و تحلیل مبتنی بر هوش مصنوعی هزینه ها را کاهش می دهد و ارائه خدمات را بهبود می بخشد.

مزایای هوش مصنوعی در مدیریت کسب و کار

- ادغام هوش مصنوعی در فرآیندهای تجاری مزایای متعددی را به همراه دارد، از جمله:
- کاهش هزینه: اتوماسیون هزینه های نیروی کار را کاهش می دهد و خطای انسانی را به حداقل می رساند.
- مقیاس پذیری: سیستم های هوش مصنوعی کسب و کارها را قادر می سازد تا حجم بیشتری از داده ها و عملیات را به طور یکپارچه مدیریت کنند.
- نوآوری: هوش مصنوعی با شناسایی روندها و فرصت هایی که ممکن است از طریق روش های سنتی مورد توجه قرار نگیرد، خلاقیت را تقویت می کند.
- رضایت مشتری: شخصی سازی پیشرفته و زمان پاسخ سریعتر تجربه مشتری را بهبود می بخشد.
- چالش های پیاده سازی هوش مصنوعی علی رغم مزایای آن، پذیرش هوش مصنوعی با چالش هایی مانند:
- هزینه های پیاده سازی بالا: توسعه و استقرار سیستم های هوش مصنوعی نیاز به سرمایه گذاری قابل توجهی دارد .
- شکاف مهارتی: تقاضا برای تخصص هوش مصنوعی اغلب از عرضه فراتر می رود که منجر به مشکلات استخدام می شود.
- نگرانی های مربوط به حفظ حریم خصوصی داده ها: مدیریت داده های حساس مشتری با سیستم های هوش مصنوعی، مسائل اخلاقی و مقرراتی را ایجاد می کند.
- مقاومت در برابر تغییر: کارمندان و مدیران ممکن است به دلیل ترس از جابجایی شغل، در برابر تغییرات مبتنی بر هوش مصنوعی مقاومت کنند.

سوالات تحقیق

1_ تاثیرات هوش مصنوعی بر مدیریت کسب و کار چیست؟



2_ کدام یک از کاربرد های هوش مصنوعی از اهمیت بالاتری برخوردار بوده است؟

روش تحقیق

پژوهش که ما انجام داده ایم از نظر آرمان ها مناسب به کار گیری است، و از نگاه عملکرد انجام شدنی است . در قسمت اول مرور نظام مند پژوهش های پیشین، مؤلفه های بازاریابی پایدار استخراج و با اضافه کردن سایر مولفه های استخراج شده از پژوهش میدانی تکمیل میشود سپس متغیرهای تاثیرگذار انتخاب و جهت انجام مصاحبه در قالب سوال طراحی می گردند و توسط جامعه آماری تحقیق مورد آزمون قرار می گیرند و در نهایت میزان رعایت این مولفه ها از نظر مشتریان اندازه گیری میشود. جامعه ی آماری پژوهش در بخش اول تمامی مطالعات پیشین مرتبط با موضوع کم تحلیل داده ها که شامل 111 نفر از مدیران کسب و کار است و در بخش نهایی (کمی) مشتریان هستند. پس از تأیید اعتبار بخشی، مدیران کسب و کار که طبق جدول مورگان تعداد به 21 نفر رسیده اند.

روش اجرا

قلمرویی که پژوهش حاضر در آن صورت میگیرد رشته مدیریت است که یکی از گرایش های آن بازاریابی بوده و به بررسی بازاریابی پایدار کسب و کار میپردازد. قلمرو مکانی پژوهش حاضر مدیران کسب و کار میباشد. در این پژوهش برای بیان تحلیل داده ها در بخش یکم از نرم افزار SPSS و همچنین از آزمون های نرمالایته کولموگروف-اسمیرنوف، همبستگی و آزمون فریدمن برای رتبه بندی استفاده می شود.

یافته ها

جهت بررسی روایی سؤالات پرسش نامه (از نظرات اساتید محترم راهنما و مشاور و همچنین صاحب نظران امر پژوهش استفاده شد) در این تحقیق برای برآورد اعتبار پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای به دست آوردن ضریب اعتبار پرسش نامه بین یک نمونه تصادفی توزیع SPSS پرسشنامه، ابتدا از طریق پیش آزمون ضریب آلفایکرونباخ محاسبه شده است نتایج در شده و سپس با استفاده از رایانه و نرمافزار جدول شماره 1 قابل مشاهده است .

جدول 1 پایانی پرسشنامه

پرسش نامه	البای کرونباخ
کل پرسش نامه	0/878
هوش مصنوعی	0/811
مدیریت کسب و کار	0/883



جدول 2 جنسیت شرکت کارکنان در پژوهش

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	جنسیت	
76/25	76/25	61	مرد	
100	23/75	19	زن	
	100	80	جمع	

جدول 3 سن شرکت کنندگان در پژوهش

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	سن	
7/5	10	8	کمتر از 30 سال	
47/5	37/5	30	31-35 سال	
68/75	21/25	17	36-40 سال	
96/25	27/5	22	41-45 سال	
100	3/75	3	46-50 سال	
	100	80	جمع	

با توجه به جدول (4) ارایه شده مشاهده میشود که از 21 نمونه انتخاب شده 3 نفر (3.8) کاردانی ، 41 نفر کارشناسی (51.2) 29 نفر کارشناسی ارشد (36/3) و 7 نفر دکتری (2/9) بوده اند .

جدول 4 تحصیلات شرکت کنندگان در پژوهش

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	تحصیلات	
3/8	3/8	3	کاردانی	
55	51/2	41	کارشناسی	
91/3	36/3	29	کارشناس ارشد	
100	8/7	7	دکتری	
	100	80	جمع	

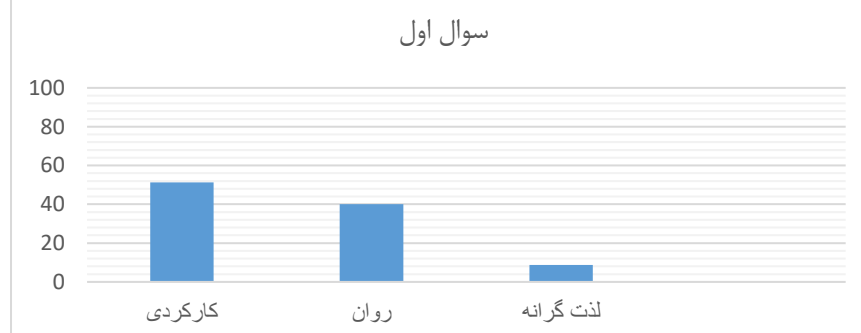
جدول 5 نتایج مصاحبه درباره سوال اول

1- کدام تاثیرات هوش مصنوعی بر مدیریت کسب و کار عامل بیشتری تاثیر گذار را دارد؟

درصد تجمعی	درصد	فراوانی	سوال اول	
51/25	51/25	41	کارکردی	
91/5	40	72	روانی	



100	8/75	7	لذت گرایانه	تاثیرات هوش
	100	80	سایر	مدیریت کسب و کارها



بحث نتیجه گیری

هوش مصنوعی با افزایش کارایی، تقویت نوآوری و هدایت تصمیم گیری آگاهانه، مدیریت کسب و کار را دوباره تعریف می کند. در حالی که چالش ها باقی می مانند، آنها غیر قابل حل نیستند و مزایای هوش مصنوعی بسیار بیشتر از معایب آن است. برای شکوفایی در یک چشم انداز رقابتی فزاینده، کسب و کارها باید هوش مصنوعی را به عنوان ابزاری استراتژیک برای رشد و تحول بپذیرند. با ایجاد تعادل بین پیشرفت تکنولوژی و ملاحظات اخلاقی و عملی، سازمان ها می توانند از پتانسیل کامل هوش مصنوعی برای دستیابی به موفقیت بلندمدت استفاده نتیجه گیری در مورد کاربرد هوش مصنوعی در مدیریت کسب و کار هوش مصنوعی (AI) به یک نیروی دگرگون کننده در مدیریت کسب و کار، هدایت کارایی، نوآوری و تصمیم گیری در صنایع تبدیل شده است. کاربرد آن با فعال کردن بینش های مبتنی بر داده، خودکارسازی وظایف معمول و تقویت رشد استراتژیک، شیوه های سنتی را تغییر شکل داده است. نتایج کلیدی در مورد نقش هوش مصنوعی در مدیریت کسب و کار عبارتند از: 1. تصمیم گیری پیشرفته: ابزارهای هوش مصنوعی تجزیه و تحلیل در زمان واقعی و بینش های پیش بینی را ارائه می دهند که به مدیران کمک می کند تا تصمیمات آگاهانه بگیرند، خطرات را کاهش دهند و فرصت ها را شناسایی کنند. 2. کارایی عملیاتی: اتوماسیون وظایف تکراری به کسب و کارها اجازه می دهد تا گردش کار را ساده کنند، هزینه ها را کاهش دهند و منابع را به طور موثرتری تخصیص دهند. به عنوان مثال می توان به بهینه سازی زنجیره تامین، اتوماسیون خدمات مشتری و مدیریت فرآیند اشاره کرد. 3. شخصی سازی و تعامل با مشتری: راه حل های مبتنی بر هوش مصنوعی با تجزیه و تحلیل داده های رفتاری و تطبیق محصولات یا خدمات با نیازهای فردی، تجربیات شخصی مشتری را قادر می سازد. 4. نوآوری و مزیت رقابتی: کسب و کارهایی که هوش مصنوعی را اتخاذ می کنند، اغلب با استفاده از یادگیری ماشینی و تجزیه و تحلیل پیش بینی برای توسعه محصول، پیش بینی بازار و تجزیه و تحلیل روند، مزیت رقابتی به دست می آورند. 5. تحول نیروی کار: در حالی که هوش مصنوعی وظایف معمول را خودکار می کند، نیروی کار را نیز تغییر شکل می دهد و نیاز به ارتقاء مهارت در زمینه هایی مانند یکپارچه سازی هوش مصنوعی و تجزیه و تحلیل داده ها را ایجاد می کند. 6. چالش های اخلاقی و مقرراتی: استفاده از هوش مصنوعی ملاحظات اخلاقی از جمله حریم خصوصی داده ها، سوگیری و شفافیت را افزایش می دهد که



کسب و کارها را ملزم به اتخاذ شیوه‌های هوش مصنوعی مسئولانه و پایبندی به مقررات می‌کند. در نتیجه، هوش مصنوعی تنها یک ابزار نیست، بلکه یک توانمندساز استراتژیک در مدیریت کسب و کار است. اجرای مؤثر آن مستلزم درک روشنی از اهداف سازمانی، سرمایه‌گذاری در فناوری و استعداد و تعهد به استفاده اخلاقی است. با پذیرش هوش مصنوعی، کسب و کارها می‌توانند به رشد پایدار، نوآوری و سازگاری در بازار جهانی پویا دست یابند.

منابع و مآخذ

1. Pedro Antunes, Hernâni Mour, "Resilient Business Process Management: Framework and services", Expert Systems with Applications, 2010.
2. Yasin Ozcelik, "Do business process reengineering projects payoff? Evidence from the United States", International Journal of Project Management, pp.1-7, 2009.
3. Peter Trkman, "The critical success factors of business process management", International Journal of Information Management, 30, pp.125-134, 2010.
4. Min-Yuan Cheng, Ming-Hsiu Tsai, Wiraputra Sutan, "Benchmarking-based process reengineering for construction management", Automation in Construction, 18, pp.605-623, 2009.
5. Majed Al-Mashari and Mohamed Zairi, "BPR implementation process: an analysis of key success and failure factors", Business Process Management Journal, Vol.5 No.1, pp.87-112, 1999.
6. Wildhaber, Isabelle & Melinda Florina Müller (2017), "Roboterrecht – eine Einleitung", PJA 2, p. 135-140.
7. Müller, Melinda Florina (2017), "Roboter als Wundertüten – eine zivilrechtliche Haftungsanalyse", PJA 2, p. 152.
8. Brożek, Bartosz & Bartosz Janik (2018), "Can artificial intelligences be moral agents", New Ideas in Psychology, p. 1- 6.
9. Calo, Ryan, 2015, "Robotics and the Lessons of Cyberlaw", California Law Review, Vol. 103, No. 3, p. 513-563.
10. Mackie, Tom (2018), "Proving Liability for highly and fully automated Vehicle Accidents in Australia", Computer Law & Security Law, 34, p. 1314-1332.
11. Simmler, Monika & Nora Markwalder (2018), "Guilty Robots? - Rethinking the Nature of Culpability and Legal Personhood in an age of Artificial Intelligence", Criminal Law Forum, Springer Nature.
12. Howard Smith and Peter Fingar, "Digital Six Sigma, Integrating continuous improvement, with continuous change, with continuous learning", CIO Magazine, pp.1-14, 2003.



13. Cerka, Paulius, Jurgita Grigienė & Gintare Sirbikyte (2015), "Liability for damages caused by artificial intelligence", Computer Law & Security Review, 31, p. 376-389.