

Сметкина Кристина Дмитриевна,  
Студентка, ФГБОУ ВО «ВГПУ»

## КОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ В ЭПОХУ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА: АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ПАО СБЕРБАНК

**Аннотация.** Целью научной статья является изучение корпоративного обучения в эпоху искусственного интеллекта на примере ПАО Сбербанк. Современный мир стремительно меняется благодаря развитию цифровых технологий, среди которых особое место занимает искусственный интеллект (ИИ). Искусственный интеллект (ИИ) становится неотъемлемой частью корпоративного обучения. Именно поэтому данная нами тема особенно актуальна в наши дни. Компании, стремящиеся сохранить конкурентоспособность, активно внедряют технологии ИИ в процессы подготовки сотрудников. Одной из первых компаний, осознавших потенциал ИИ в обучении персонала, стал ПАО Сбербанк.

**Ключевые слова:** Корпоративное обучение, искусственный интеллект, ПАО Сбербанк, автоматизация.

Корпоративное обучение играет ключевую роль в развитии профессиональных компетенций сотрудников, повышении их продуктивности и обеспечении конкурентоспособности компании. Сегодня традиционные подходы к обучению уступают место современным методикам, основанным на технологиях ИИ.

Эти изменения затрагивают практически все сферы человеческой деятельности, включая бизнес и управление персоналом. Для организаций, стремящихся сохранять лидерские позиции на рынке, крайне важно адаптироваться к новым условиям и внедрять передовые методы управления человеческими ресурсами [2].

Рассмотрим опыт Сбербанка в области корпоративного обучения с использованием технологий искусственного интеллекта. Опыт Сбербанка представляет особый интерес, поскольку эта организация известна своими масштабными проектами цифровой трансформации и успешной реализацией инновационных подходов в управлении персоналом.

Сбербанк начал внедрять технологии ИИ в систему корпоративного обучения еще в середине 2010-х годов. Первоначально внедрение было связано с автоматизацией процессов подбора кадров и адаптации новых сотрудников. Однако вскоре стало ясно, что возможности ИИ гораздо шире и могут значительно повысить эффективность обучения всего персонала банка.

Первый этап включал автоматизацию процесса подбора и оценки кандидатов, а также создание цифровых профилей сотрудников для повышения эффективности их карьерного роста.

Следующим этапом стало развитие виртуальных помощников, которые могли отвечать на вопросы сотрудников, помогать в решении повседневных рабочих задач и рекомендовать учебные курсы.

Далее банк запустил интеллектуальные системы рекомендаций учебных курсов и тренингов, основанные на анализе потребностей сотрудника и его профессиональной траектории.

Современные решения включают персонализацию обучения, адаптацию контента под индивидуальные потребности каждого сотрудника и использование игровых элементов для повышения мотивации [3].

Искусственный интеллект позволяет создать уникальные образовательные маршруты для каждого сотрудника, учитывая его текущие компетенции, профессиональные цели и личные предпочтения. Такой подход повышает мотивацию и заинтересованность работников в получении новых знаний.

Технология ИИ используется для автоматизации процедур рекрутинга и первичной адаптации новичков ПАО Сбербанк. За счет автоматизированного отбора и тестирования кандидаты быстрее интегрируются в коллектив, сокращается период их ориентации на рабочем месте.



Алгоритмы машинного обучения помогают оптимально распределять учебный контент, снижая затраты на разработку и нагрузку на отдел кадров, позволяет сотрудникам сосредоточиться на стратегических задачах. Система автоматически определяет приоритетные направления обучения, минимизирует избыточность курсов и обеспечивает своевременное обновление информации.

Также платформы ИИ предоставляют регулярную обратную связь сотруднику относительно достигнутых результатов и перспектив профессионального роста. Регулярный контроль способствует поддержанию высокого уровня производительности и улучшению психологического климата внутри коллектива.

Несмотря на многочисленные преимущества, применение технологий искусственного интеллекта в корпоративном обучении сталкивается с рядом существенных проблем и потенциальных негативных последствий.

Один из главных факторов, препятствующих массовому распространению ИИ в образовательной среде, – высокие начальные инвестиционные затраты, такие как покупка дорогостоящего оборудования и программного обеспечения, финансирование разработки уникальных решений под специфику банковской структуры и др. Эти издержки зачастую оказываются чрезмерными даже для крупной финансовой организации вроде Сбербанка, создавая серьезный финансовый барьер для полномасштабного развертывания технологий ИИ [5].

Работа с большими объемами данных сотрудников и клиентов предъявляет повышенные требования к защите информации. Внедрение систем ИИ увеличивает уязвимость банков к внешним атакам хакеров и инсайдеров.

Качество обучения, предоставляемое системой ИИ, сильно зависит от полноты и точности исходных данных. Если данные неполные, искажены или отсутствуют вовсе, алгоритм не сможет адекватно анализировать ситуацию и предлагать эффективные меры. Так, возможны ошибки в рекомендациях по профессиональному росту сотрудников, снижении интереса к процессу обучения и неудовлетворительные показатели успеваемости.

Все мы знаем, что люди склонны воспринимать любые новшества как угрозу своим рабочим местам и комфортным условиям труда. Традиционно консервативный подход многих сотрудников к технологиям может стать препятствием для эффективной реализации проектов по внедрению ИИ. Страх перед неизвестностью и нехватка понимания потенциала ИИ ведут к негативному восприятию новых технологий и противодействию инициативы руководства.

Технология ИИ пока находится на стадии становления в корпоративном секторе, поэтому далеко не все сценарии применения хорошо изучены и проверены временем. Пока российское законодательство недостаточно полно регулирует сферу ИИ, возникают неясности в части правовой защищенности участников образовательных процессов [4].

Современные тенденции показывают, что технологии искусственного интеллекта (ИИ) играют важную роль в преобразовании корпоративного обучения. Преодоление проблем требует значительных усилий и ресурсов со стороны компании, а также активной поддержки государства и общества в целом. Рассмотрим конкретные шаги и рекомендации по решению данных проблем.

– Стратегический подход к инвестициям: важно планировать внедрение поэтапно, сначала сосредоточившись на критичных направлениях и областях наибольшего экономического эффекта.

– Совместные инициативы: партнерство с международными компаниями и научными учреждениями способно снизить затраты путем совместного использования разработок и инфраструктурных компонентов.

– Переход на облачные решения: Аренда сервисов облачных провайдеров позволяет сократить расходы на покупку и обслуживание оборудования, делая внедрение ИИ экономически доступным.

- Регулярное обновление защитных механизмов: Системы безопасности должны непрерывно улучшаться для предотвращения взломов и утечек данных [1].
- Повышение осведомлённости сотрудников: Организация регулярных обучающих мероприятий по вопросам информационной безопасности способна снизить число ошибок и нарушений.
- Мониторинг угроз: Постоянный контроль состояния сети и выявление подозрительных действий позволит предотвратить инциденты на ранних стадиях.
- Модернизация старых систем Сбербанка: Постепенная замена устаревших решений современными инструментами, разработанными специально для работы с ИИ.
- Развитие открытых API-интерфейсов: Открытые протоколы обеспечат быструю интеграцию новых продуктов и сервисов с имеющейся инфраструктурой.
- Созданием центра компетенций: Централизация управления развитием систем ИИ упростит интеграционный процесс и повысит прозрачность операций.
- Просветительская кампания: Информирование сотрудников о целях и пользе внедрения ИИ поможет уменьшить страхи и увеличить принятие инноваций.
- Постоянное обучение: Регулярные мероприятия по обучению сотрудников навыкам работы с новыми технологиями позволят быстро адаптироваться к меняющимся условиям.
- Принятие законов и постановлений: Законодательные органы должны принять специальные нормы, регулирующие использование ИИ в образовании и защиту прав пользователей.
- Международное сотрудничество: Международные соглашения и обмен лучшими практиками помогут выстроить надежную основу для применения ИИ в Сбербанке [6].

Решив перечисленные проблемы, Сбербанк получит мощный инструмент для развития своих сотрудников и повышения конкурентоспособности на российском и международном рынках.

В заключении, учитывая опыт Сбербанка, стоит отметить, что технологии искусственного интеллекта способны существенно повысить качество и эффективность корпоративного обучения. Несмотря на существующие трудности, преимущества перевешивают недостатки, позволяя банку оставаться лидером рынка и поддерживать высокий уровень профессионализма своего персонала. Будущее корпоративного образования неразрывно связано с технологиями ИИ, и успешные компании будут теми, кто сможет наиболее эффективно интегрировать эти технологии в свою практику.

#### **Список литературы:**

1. Захарченко, Ю.Н. Информационная безопасность в корпоративном обучении: кейс Сбербанка / Ю.Н. Захарченко // Информационная безопасность регионов. – 2022. – № 2. – С. 78-86.
2. Колосовский, П.Е. Социальные и экономические аспекты внедрения искусственного интеллекта в обучение сотрудников / П.Е. Колосовский // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2022. – № 1. – С. 67-78.
3. Краснящих, А.В. Реализация концепции цифрового университета на примере ПАО Сбербанк / А.В. Краснящих // Вестник СПбГУ. – Менеджмент. – 2021. – № 2. С. 125-142.
4. Миронов, М.А. Особенности использования искусственного интеллекта в корпоративном обучении: зарубежный и отечественный опыт / М.А. Миронов // Образование и наука. – 2022. – № 2. – С. 102-113.
5. Осипова, Н.В. Методология корпоративного обучения с использованием искусственного интеллекта / Н.В. Осипова. – Санкт-Петербург: Питер, 2023.
6. Хохлов, Ю.А. Цифровая трансформация корпоративного обучения / Ю.А. Хохлов // Высшее образование в России. – 2022. – № 3. – С. 105-114

