

<https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-336-16>

УДК 004.8: 658.8

ШУБА Тетяна

Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна

<https://orcid.org/0000-0002-7163-2721>

e-mail: shubatiana11@gmail.com

БОЛОТНА Оксана

Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна

<https://orcid.org/0000-0002-0585-0819>

e-mail: o.v.bolotnaya@karazin.ua

ЛЯШЕВСЬКА Вікторія

Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна

<https://orcid.org/0000-0001-6520-3632>

e-mail: v.i.liashevskaya@karazin.ua

ПРИЛИПКО Андрій

Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна

ЖИТЧЕНКО Ольга

Харківський національний університет імені В.Н.Каразіна

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ТОРГОВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

У статті визначено роль етичного аспекту впровадження технологій на основі штучного інтелекту в маркетингову діяльність сучасних компаній. Встановлено, що маркетинг на основі штучного інтелекту значною мірою покладається на збір та аналіз персональних даних. Виявлені головні етичні виклики використання штучного інтелекту. Надано рекомендації щодо подолання зазначених викликів.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) за останні 60 років значно трансформували життя людства. Використання можливостей "цифрової революції" дозволило деяким країнам зробити суттєвий прорив, досягти стабільного економічного зростання, а також розвинути національний людський і технологічний капітал. Однак глобальне поширення ІКТ спричинило також ряд негативних тенденцій і загроз, що становлять ризики для стійкого розвитку та стабільності світової економічної та політичної системи.

Компанії, які хочуть залишатися конкурентоспроможними в сучасну епоху, повністю розуміють важливість інформаційних технологій у різних аспектах своєї діяльності. Інформаційні технології вже не розглядаються лише як інструмент, а як основний фундамент, що дозволяє бізнесу працювати ефективно та результативно. У кожному аспекті бізнесу, від управління ланцюгами поставок, маркетингу до обслуговування клієнтів, інформаційні технології є основою, яка підтримує різні види діяльності. Застосування інформаційних технологій дозволяє компаніям автоматизувати рутинні завдання, підвищити точність даних і прискорити процеси прийняття рішень. Маючи швидкий і легкий доступ до даних та інформації, керівництво може раніше виявляти можливості та виклики, а отже, швидше реагувати на ринкові зміни. Крім того, інформаційні технології також дозволяють компаніям посилити взаємодію з клієнтами за допомогою цифрових платформ, покращити клієнтський досвід та підвищити лояльність.

Ключові слова: інформаційно-комунікаційні технології, зовнішньоекономічні діяльності, штучний інтелект, інформаційні системи, зовнішня торгівля.

SHUBA Tetiana, BOLOTNA Oksana, LIASHEVSKA Viktoriia,

PRYLYPKO Andrii, ZHYTCHENKO Olga

V. N. Karazin Kharkiv National University

PECULIARITIES OF THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE SPHERE OF TRADE ENTERPRISE

The article defines the role of the ethical aspect of introducing artificial intelligence-based technologies into the marketing activities of modern companies. It is established that AI-based marketing relies heavily on the collection and analysis of personal data. The main ethical challenges of using artificial intelligence are identified. Recommendations on how to overcome these challenges are provided.

Information and communication technologies (ICT) have significantly transformed human life over the past 60 years. Using the opportunities of the 'digital revolution' has allowed some countries to make significant breakthroughs, achieve stable economic growth, and develop national human and technological capital. However, the global spread of ICTs has also led to a number of negative trends and threats that pose risks to sustainable development and the stability of the global economic and political system.

Companies that want to remain competitive in the modern era fully understand the importance of information technology in various aspects of their operations. Information technology is no longer seen as a mere tool, but as the basic foundation that enables businesses to operate efficiently and effectively. In every aspect of business, from supply chain management, marketing to customer service, information technology is the foundation that supports various activities. The use of information technology allows companies to automate routine tasks, improve data accuracy and speed up decision-making processes. With quick and easy access to data and information, management can identify opportunities and challenges earlier and thus respond more quickly to market changes. In addition, information technology also allows companies to enhance customer engagement through digital platforms, improve customer experience and increase loyalty.

Keywords: information and communication technologies, foreign economic activity, artificial intelligence, information systems, foreign trade.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

У сучасну цифрову епоху, що стрімко розвивається, інформація стала найціннішим активом для людей, організацій та урядів. Вона є важливим інструментом для прийняття рішень, комунікації та управління бізнес-процесами. Інформаційні системи стали невід'ємним аспектом сучасних бізнес-операцій. Вони докорінно змінили спосіб, у який організації працюють, спілкуються, зберігають та аналізують дані. Разом з тим, використання інформаційно-комунікаційних технологій досі є недостатньо розповсюдженими серед українських компаній.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Серед зарубіжних та вітчизняних учених, які брали участь у розробці наукових принципів управління інформаційно-комунікаційним потенціалом, слід зазначити таких авторів, як М. Альберт, М. Зелений, К. Нейлор, М. Кастельс, М. Мелоун, Уотерман Д., Битий А.В., Воронкова Н.В., Губська М.В., Дячков Д.В., Ілляшенко С.М., Захаров Ф.І. Євдокимов, І.О. Зверькович, О.О. Коваль, Міссурі Кучеренко, І.А.Маркіна, І.М.Теселенок, О.Ф. Шаповал та інших.

ВИДІЛЕННЯ НЕВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ СТАТТЯ

Незважаючи на значну кількість досліджень у сфері інформаційно-комунікаційних технологій досі залишається невизначеним питання удосконалення інформаційно-комунікаційних технологій у сфері торговельного підприємства.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є визначення огляд теоретичних основ впровадження та удосконалення інформаційно-комунікаційних технологій торговельних підприємств.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Інформаційні технології також призвели до розвитку різних типів інформаційних систем, таких як системи планування ресурсів підприємства (ERP), управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) та управління ланцюгами поставок (SCM). Ці системи допомагають організаціям ефективно і результативно управляти своїми операціями, підвищуючи їх продуктивність і конкурентоспроможність [33].

Інформаційні технології відіграють життєво важливу роль у сучасних організаціях, оскільки вони дозволяють їм управляти своїми ресурсами, аналізувати дані та приймати обґрунтовані рішення. Успішна інтеграція інформаційних технологій та інформаційних систем може призвести до підвищення ефективності, продуктивності та прибутковості організацій.

Інформаційні системи пройшли довгий шлях з моменту свого виникнення в 1950-х роках. Еволюцію цих систем можна простежити за допомогою різних технологій, які були винайдені, вдосконалені та адаптовані з плином часу. Від перфокарт до сучасної аналітики великих даних - розвиток комп'ютерних та комунікаційних технологій призвів до появи та постійної трансформації інформаційних систем.

Інформаційні системи продовжують удосконалюватися, дедалі ширше використовуючи пристрої Інтернету речей та розвиваючи технологію блокчейн. Пристрої Інтернету речей, такі як розумні датчики та носимі пристрої, генерують величезну кількість даних, які можуть бути використані для підвищення ефективності, персоналізації продуктів і послуг та зниження витрат.

З іншого боку, технологія блокчейн пропонує безпечний і децентралізований спосіб запису та зберігання даних. Вона має потенціал для трансформації таких галузей, як банківська справа, управління ланцюгами поставок та охорона здоров'я, забезпечуючи прозорі та незмінні записи, які можуть зменшити шахрайство, помилки та інші ризики для безпеки [69].

Еволюція інформаційних систем має трансформаційний характер, дозволяючи компаніям і приватним особам отримувати доступ до даних, аналізувати і використовувати їх у способи, які раніше було неможливо собі уявити. Оскільки технології продовжують розвиватися, можливості для інновацій та зростання є безмежними.

Вплив технологій на бізнес є далекосяжним і широкомасштабним. Ось деякі з найважливіших способів, якими технології вплинули на бізнес:

Підвищення ефективності та продуктивності: Технології дозволили компаніям автоматизувати та оптимізувати багато процесів, зменшивши потребу в ручній праці та підвищивши продуктивність. Наприклад, бухгалтерське програмне забезпечення може автоматизувати бухгалтерські завдання, а програмне забезпечення для управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) може допомогти компаніям ефективніше управляти взаємодією з клієнтами.

Покращення комунікації та співпраці: Технології спростили для бізнесу спілкування та співпрацю з працівниками, партнерами та клієнтами. Технології електронної пошти, обміну миттєвими повідомленнями та відеоконференцій уможливили віддалене спілкування та співпрацю, а програмні інструменти для спільної роботи, такі як Google Drive та Microsoft Teams, полегшили командам спільну роботу над проектами в режимі реального часу, незалежно від їхнього фізичного місцезнаходження.

Посилення глобалізації: Інтернет дозволив компаніям вийти на глобальну аудиторію та освоїти нові ринки. Сайти електронної комерції, такі як Amazon та Alibaba, спростили для бізнесу продаж товарів по всьому світу, а онлайн-майданчики, такі як Upwork та Fiverr, надали компаніям доступ до глобальної робочої сили.

Покращення клієнтського досвіду: Технології дозволили компаніям забезпечити більш персоналізований та зручний досвід для своїх клієнтів. Наприклад, компанії можуть використовувати аналітику даних і машинне навчання для надання персоналізованих рекомендацій щодо продуктів, а чат-боти та інші технології на основі штучного інтелекту можуть забезпечити швидку та ефективну підтримку клієнтів.

Зниження витрат: Технології дозволили бізнесу скоротити витрати в багатьох сферах, від управління ланцюгами поставок до маркетингу та реклами. Використовуючи автоматизацію, аналітику та хмарні обчислення, компанії можуть мінімізувати свої витрати та покращити прибуток.

Інформаційна система – це набір взаємопов'язаних елементів і технологій, які збирають, обробляють, зберігають і поширюють дані та інформацію. Це поєднання апаратного та програмного забезпечення, даних, людей і процесів, які працюють разом, щоб створити систему, яка підтримує цілі організації. Інформаційна система має кілька складових частин, зокрема:

Апаратне забезпечення. Складається з фізичних компонентів, таких як комп'ютери, сервери, маршрутизатори, комутатори, принтери, сканери та інші периферійні пристрої, які використовуються для обробки, зберігання та виведення даних.

Програмне забезпечення. Це стосується програм і додатків, які використовуються для маніпулювання та контролю даних в інформаційній системі. Програмне забезпечення можна розділити на дві категорії: системне та прикладне програмне забезпечення. Системне програмне забезпечення керує апаратним забезпеченням і забезпечує платформу для роботи прикладного програмного забезпечення. Прикладне програмне забезпечення використовується для виконання конкретних завдань, таких як обробка текстів, бухгалтерський облік, управління запасами тощо.

Дані. Це необроблені факти або цифри, які самі по собі неорганізовані і не мають сенсу. Дані можуть бути в різних формах, таких як текст, числа, зображення, аудіо чи відео. Дані зберігаються і обробляються інформаційною системою. Вони можуть бути структурованими або неструктурованими і включати дані про клієнтів, фінансові записи, інвентаризацію та іншу важливу інформацію.

Люди. Сюди відносяться всі особи, які взаємодіють з інформаційною системою, від користувачів, які вводять дані, до IT-фахівців, які обслуговують систему та керують нею.

Процеси. Це процедури і протоколи, які керують використанням системи, включаючи заходи безпеки, процедури резервного копіювання і політики управління даними.

Разом ці компоненти працюють для збору, обробки, зберігання та розповсюдження інформації кінцевому користувачеві.

Інформаційні системи можна знайти майже в кожному аспекті сучасного життя. Деякі приклади інформаційних систем включають:

Системи обробки транзакцій (TPS): Це системи, які використовуються для обробки щоденних транзакцій, таких як продажі, платежі та управління запасами. Ці системи зазвичай використовуються роздрібними торговцями, банками та іншими організаціями, які мають справу з великими обсягами транзакцій. Основна мета TPS - забезпечити точний облік, обробку та зберігання всіх транзакцій для подальшого використання [11].

Управлінські інформаційні системи (УІС): Ця система використовується для збору даних з різних джерел, обробки інформації та надання її керівництву для прийняття рішень. Компанії використовують МІС для отримання операційних, фінансових і демографічних даних, які допомагають їм розпізнавати закономірності і тенденції, приймати обґрунтовані рішення і відповідати на питання про діяльність організації, клієнтів, ринки і фінансовий стан. Вони можуть включати звіти, інформаційні панелі та інші інструменти, які агрегують дані з різних джерел і представляють їх у легко зрозумілому форматі.

Системи підтримки прийняття рішень (СППР): Це системи, які використовуються для підтримки прийняття рішень. СППР допомагає вирішити складну бізнес-проблему, надаючи відповідні дані та інструменти аналізу. Вона використовується в ситуаціях, коли немає однозначної відповіді, а рішення вимагає додаткових знань і аналізу. DSS може включати інструменти прогнозування, інструменти аналізу даних та інші програми, які допомагають користувачам приймати обґрунтовані рішення на основі даних. СППР часто використовуються в таких сферах, як маркетинг, фінанси та логістика для підтримки прийняття складних рішень, оптимізації та моделювання [92].

Експертні системи. Експертна система має справу зі знаннями і надає експертні поради неекспертам. Ця система створена для імітації процесу прийняття рішень людьми-експертами. Ці системи використовуються в спеціалізованих галузях, таких як медицина, юриспруденція або інженерія, де знання є занадто складними для розуміння пересічною людиною.

Системи управління ланцюгами поставок: Це системи, які використовуються для управління потоком товарів і послуг від точки походження до точки споживання. Вони можуть включати інструменти для відстеження рівня запасів, координації перевезень, управління відносинами з постачальниками та оптимізації каналів дистрибуції.

Система автоматизації офісу (CAO) – CAO допомагає автоматизувати офісні операції, такі як підготовка документів, планування, обмін повідомленнями та ведення файлів. OAS дозволяє працівникам ефективно та результативно виконувати різноманітні завдання, тим самим роблячи робочий процес в офісі більш ефективним. Поширеними прикладами є текстові процесори, електронна пошта та програмне забезпечення для планування.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

I ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

В результаті проведеного аналізу можна відзначити, що сьогодні інформаційні технології використовуються для вирішення широкого кола завдань у різних сферах – від промисловості, паливно-енергетичного комплексу та сільського господарства до житлово-комунального господарства, медицини та транспорту. Комерційні компанії на глобальному рівні змагаються між собою у швидкості створення та впровадження електронних сервісів. Як наслідок, рівень і якість інформаційно-комунікаційних технологій визначають перспективи і стійкість бізнесу, тому вони є пріоритетом для зусиль організації, її інструментом для досягнення успіху.

References

1. Grigoraş-Ichim, C.E., Cosmulese, C.G., Savchuk, D., Zhavoronok, A. (2018). Shaping the perception and vision of economic operators from the Romania – Ukraine – Moldova border area on interim financial reporting. *Economic Annals-XXI*, 173(9-10): 60-67. <https://doi.org/10.21003/ea.V173-10>
2. Grosu, V., Kholiavko, N., Zhavoronok, A., Zlati, M.L., Cosmulese, C.G. (2021). Conceptualization of the financial management model in Romanian agriculture. *Economic Annals-XXI*, 191(7-8(1)): 54-66. <https://doi.org/10.21003/ea.V191-05>
3. Inglada Galiana L., Corral Gudino L., Miramontes González P. Ethics and artificial intelligence. *Revista Clínica Española*. 2024. Vol. 224, No. 3. March. P. 178–186. URL: <https://doi.org/10.1016/j.rceng.2024.02.003>
4. Zhou Y., Muresanu A. I., Han Z., Paster K., Pitis S., Chan H., Ba J. Large Language Models Are Human-Level Prompt Engineers. *Computer Science*. 2023. 10 Mar. URL: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2211.01910>.