

ров, решении технических вопросов; маркетинг и продвижение, персонализация предложений. Среднегодовой темп рынка чат-ботов — 31 %. В 2023 г. более 60 % компаний в разных отраслях использовали чат-боты в таких сферах, как: обслуживание клиентов, электронная коммерция, финансовые услуги, маркетинг.

4. Объем использования. Электронная коммерция в Беларуси продолжает развиваться, и чат-боты становятся все более востребованными. Согласно аналитическим данным и обзорам локальных IT-компаний доля бизнеса, использующего чат-боты, растет ежегодно. Особенно это заметно в крупных интернет-магазинах и сервисах, которые стремятся улучшить клиентский опыт и снизить нагрузку на операторов кол-центров.

Будущее чат-ботов в электронной коммерции. Чат-боты активно развиваются благодаря интеграции технологий искусственного интеллекта, машинного обучения и анализа больших данных. В будущем они смогут обеспечивать более глубокую персонализацию, лучше понимать сложные запросы и предлагать клиентам еще больше удобства. С внедрением голосовых интерфейсов и интеграцией с умными устройствами чат-боты станут еще более универсальными инструментами для электронной коммерции. Компании, которые первыми внедряют эти технологии, получают конкурентное преимущество.

Источники

1. Чат-боты в сфере электронной коммерции Беларуси : [сайт]. — URL: <https://chatbot.by> (дата обращения: 10.11.2024).

2. 7 лучших чат-ботов с ИИ в 2024 г. // Claspо.io. — URL: <https://claspо.io/ru/blog/7-best-ai-chatbots-in-2024/> (дата обращения: 11.11.2024).

3. Как пользователи Rakuten Viber из Беларуси используют чат-боты // Myfin.by. — URL: <https://myfin.by/article/events/kak-polzovateli-rakuten-viber-iz-belarusi-ispolzuut-cat-boty> (дата обращения: 12.11.2024).

4. Рынок чат-ботов // Global Market Insights. — URL: <https://www.gminsights.com/ru/industry-analysis/chatbot-market> (дата обращения: 14.11.2024).

Лю Миньцин
БГУ (Минск)

Научный руководитель — О. Ю. Остальцева, канд. экон. наук, доцент

КИТАЙСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В АСПЕКТЕ ВЫСОКОКОНТЕКСТУАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ

Бюрократическая культура Китая имеет две отличительные характеристики: она высоко структурирована; ей свойственны высокая степень лояльности и уважение к руководителю.

Высокая степень структурированности отражается в связи должностей и обязанностей, четких границах между разными уровнями должностей, условия для пересечения границ допускаются более высокими уровнями. Конечно, имеет место самовольное превышение полномочий личности, но ни в правовом поле, ни в китайской традиции такое поведение не признается.

Уважение и лояльность к руководителю тесно связаны с учением Конфуция [1], которому Китай следовал на протяжении тысячелетий. Уважение к руководителю обусловлено не только его более высоким положением во властных структурах, но и, что более важно, конфуцианским элитаризмом, т.е. более умные и способные люди должны занимать высокие должности, потому что высшие чины достаточно умны и способны рисковать и справляться с делами. Возможность работать на должности высокого ранга означает, что человек умнее и способнее других, за ним следует человек более низкого уровня. Лояльность к руководителю была необходимостью бюрократов в имперскую эпоху. Это верно и для сотрудников одного и того же отдела организации, которые должны проявлять послушание руководителю отдела, члены команды должны проявлять послушание руководителю команды и т.д. Акцент культуры высокого контекста на традиции создает возможности для передачи информации из высокого контекста между поколениями, а культура высокого контекста, в свою очередь, влияет на стабильность, тем самым поддерживая традицию, что объясняет, почему идея имперской эпохи до сих пор влияет на то, как управляют в китайских компаниях сегодня.

Китайский менеджмент с точки зрения культуры высокого контекста подчеркивает глубокое влияние культурного происхождения и региона на методы управления. В Китае методы управления не только опираются на четкие правила и процедуры, но также уделяют большое внимание межличностным отношениям, культурным практикам и динамике социальной иерархии. Таким образом, понимание влияния культуры высокого контекста на методы управления может помочь более эффективно добиваться успеха и развития организации в китайской деловой среде.

Источники

1. *Миньцзин, Л.* Конфуций и Сократ / Л. Миньцзин // Мир в XXI веке: экономические, политические и социокультурные аспекты : материалы XI Междунар. студ. науч.-практ. конф. на иностр. яз., Минск, 19 нояб. 2019 г. / Белорусский гос. экон. ун-т ; редкол.: М. В. Мишкевич (пред.) [и др.]. — Минск, 2020. — С. 320–321.