

кваліфікаційна робота другого (магістерського) рівня: спец. 241 Готельно-ресторанна справа; наук. кер. Д. М. Одарченко; Харків; ДБТУ. 2023. 91 с.

3. Непочатенко, В. (2022). ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ЯК СКЛАДОВА УСПІШНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ. *Економіка та суспільство*, (39). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-86>

Катерина КОЗЛОВА

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв

Науковий керівник — д-р філос. наук, професор кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму

Галина ГАРБАР

РОЛЬ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В УПРАВЛІННІ СЕРВІСНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ

У сучасних умовах цифрової трансформації та жорсткої конкуренції на B2B-ринках ефективно управління сервісними процесами стає все більше залежним від здатності компаній адаптувати обслуговування до індивідуальних потреб організацій-клієнтів. Уніфіковані стандарти сервісу вже не здатні забезпечити необхідний рівень результативності, адже вони не враховують різноманітність клієнтів у масштабах співпраці, технічній складності послуг, рівні лояльності та потенційних можливостях розвитку [1].

Штучний інтелект являє собою технологічну систему, здатну отримувати інформацію, аналізувати її, накопичувати знання, робити висновки і приймати рішення. Співпраця між штучним інтелектом і людським інтелектом дозволяє інтегрувати їх сильні сторони, створюючи багатоаспектну інноваційну взаємодію з широким охопленням, яка забезпечує максимально ефективний і прогресивний результат. Завдяки такій кооперації результати не лише відповідають вимогам ринку та запитам клієнтів, але також формують конкурентну перевагу й визначають майбутній успіх компанії та її продуктів [2].

Штучний інтелект відкриває нові перспективи для впровадження моделей сервісного менеджменту, заснованих на аналізі даних. Ці моделі враховують економічні, технологічні та поведінкові характеристики клієнтів. Проте на практиці AI часто використовується лише фрагментарно для автоматизації окремих операцій, без інтеграції у системні процеси сегментації клієнтів та налаштування стандартів обслуговування.

Незважаючи на значний потенціал штучного інтелекту, для його впровадження та забезпечення ефективності керівництву підприємств необхідно чітко визначити, як саме AI може бути корисним у виконанні конкретних функцій та завдань. Штучний інтелект може застосовуватися у різних напрямках діяльності компаній: управлінні виробництвом, інвестиційному менеджменті, маркетинговій діяльності, фінансовому менеджменті та управлінні людськими ресурсами [1].

Планування виробничих процесів та управління ними постійно зазнають впливу динамічних змін як у внутрішньому, так і в зовнішньому середовищі, що значно ускладнює прогнозованість результатів реалізації виробничих проєктів. Зростаюча невизначеність і непередбачуваність обумовлюють істотні труднощі в оцінці ризиків, властивих таким проєктам, оскільки вони, зазвичай, характеризуються недетермінованим характером. Людський інтелект має обмежені можливості для точного аналізу й оцінки цих ризиків на основі доступних даних.

У цьому контексті інтеграція технологій машинного навчання у процеси управління виробництвом відкриває нові перспективи для підвищення точності прогнозування результатів і раціоналізації виробничих операцій, особливо в умовах невизначеності. Застосування штучного інтелекту сприяє оптимізації управління запасами, передбаченню майбутніх ринкових тенденцій і адаптації виробничих планів до актуального споживчого попиту. Використовуючи алгоритми аналізу даних та прогнозування динаміки ринку, III сприяє вдосконаленню планувальних процесів, коригуванню графіків і визначенню

ефективних виробничих стратегій. Це дозволяє забезпечити оптимальний рівень запасів продукції навіть за умов суттєвих змін у споживчому попиті.

Крім того, впровадження ШІ надає можливість удосконалювати контроль на різних етапах виробництва шляхом використання інноваційних підходів до оцінки якості продукції. Застосування технологій візуального контролю, зокрема, забезпечує виявлення потенційних мікродфектів у товарах ще під час виробничого процесу. Такий підхід не лише сприяє оптимізації виробничої діяльності, але й дозволяє суттєво підвищити якість кінцевої продукції, відповідаючи сучасним вимогам до стандартів виробництва [3].

Успішне впровадження інтелектуальних технологій значною мірою залежить від управлінського рівня. За інформацією компанії Cisco [4], ініціатива щодо реалізації AI-проектів здебільшого виходить від топменеджменту. Проте багато компаній зіштовхуються з труднощами через відсутність цілісних стратегій, що уповільнює розвиток системної диференціації сервісу. Найвищий рівень цифрової готовності демонструють технологічний, фінансовий і бізнес-сервісний сектори, тоді як у регульованих та соціально орієнтованих галузях цифрова зрілість залишається на обмеженому рівні.

Людський потенціал, зокрема цифрові навички працівників, стає одним із найбільш розвинутих компонентів, що забезпечує надійну кадрову основу для розвитку AI-платформ. У той же час корпоративний сектор стикається з недостатнім рівнем цифрової інтеграції. Низькі показники за субіндексом «Businesses» вказують на слабе застосування інтелектуальних систем у клієнтському управлінні та персоналізації сервісів, що значно ускладнює впровадження комплексних моделей сегментації.

У технологічній сфері Україна досягає помірних результатів, особливо у розробці програмного забезпечення, мобільних технологій та наукових досліджень у галузі штучного інтелекту. Це формує перспективи для модернізації сервісного менеджменту. Однак прогрес стримується низкою факторів, включно з недостатніми інвестиціями у дослідження і розробки,

слабким розвитком венчурного фінансування та регуляторними перешкодами [2].

Таким чином, аналіз даних свідчить про наявність у країні значного людського капіталу для розвитку систем штучного інтелекту в управлінні споживчим обслуговуванням. Водночас обмежена цифрова зрілість бізнес-середовища та існуючі інституційні бар'єри заважають повноцінному впровадженню комплексних і диференційованих рішень на основі AI.

Список використаних джерел:

1. Півнюк А.В. (2024). ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СУЧАСНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ. DOI: <https://doi.org/10.32782/2523-4803/74-4-12>

2. Пашечко Михайло Миколайович. (2026). Використання штучного інтелекту в управлінні сервісними процесами підприємства. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18625716>

3. Орехов , Д. (2024). ЗАСТОСУВАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В УПРАВЛІННІ СУЧАСНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ. *Економіка та суспільство*, (64). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-143>

4. Опитування 2024 AI Readiness Index: Cisco дослідила готовність бізнесу до ШІ. URL: <https://megatrade.ua/news/reviews/opituvannya-2024-ai-readiness-index-cisco-doslidila-gotovnist-biznesu-do-shi/>

Олена МАТЮЩЕНКО

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Миколаївський національний аграрний університет
м.Миколаїв

Науковий керівник – д-р екон.наук, професор
кафедри готельно-ресторанної справи та туризму

Ірина БАНЄВА

УПРАВЛІННЯ ВИТРАТАМИ ТА ПРИБУТКОВІСТЮ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

У сучасних умовах нестабільної економіки України однією з ключових перешкод для розвитку підприємств ресторанного господарства є відсутність ефективного механізму управління витратами. Витрати формують основу собівартості продукції — одного з найважливіших показників діяльності закладів ресторанного сектору, адже вони визначають рівень фінансових результатів у сфері гостинності. Для вітчизняних підприємств все більш