

Вестник Башкирского института социальных технологий). 2026. № 1(70). С. 70–75
Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies). 2026;1(70):70–75

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Научная статья
УДК 338.46:004.89(470)
doi: 10.47598/2078-9025-2026-1-70-70-75

ПЕРСПЕКТИВЫ И ВОЗМОЖНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СФЕРЫ УСЛУГ

**Дина Владимировна Клюкина¹, Владимир Викторович Буров²,
Никита Сергеевич Вашков³**

^{1,2,3}Академия труда и социальных отношений, Москва, Россия

¹e.g.53@mail.ru

²Bv0061@yandex.ru

³sir.vashkov1@gmail.com

Аннотация. Исследование посвящено анализу практического внедрения искусственного интеллекта в сектор сферы услуг и оценке его потенциала для развития бизнеса. В статье рассматриваются перспективы и возможности внедрения технологий искусственного интеллекта в функционирование сферы услуг. В современных условиях применение технологий искусственного интеллекта и масштабная цифровизация становятся ключевыми драйверами преодоления экономического кризиса и технологической модернизации.

Ключевые слова: искусственный интеллект, услуги, сектор, экономика, инновация, бизнес

Для цитирования: Клюкина Д. В., Буров В. Н., Вашков Н. С. Перспективы и возможности внедрения технологий искусственного интеллекта в функционирование сферы услуг // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2026. № 1 (70). С. 70–75. <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2026-1-70-70-75>.

DIGITAL TECHNOLOGIES

Research article

PROSPECTS AND OPPORTUNITIES FOR THE INTRODUCTION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGIES IN THE FUNCTIONING OF THE SERVICE SECTOR

Dina V. Klyukina¹, Vladimir V. Burov², Nikita S. Vashkov³

^{1,2}Academy of Labor and Social Relations, Moscow, Russia

¹e.g.53@mail.ru

²Bv0061@yandex.ru

³sir.vashkov1@gmail.com

Abstract. The study analyzes the practical implementation of artificial intelligence in the service sector and assesses its potential for business development. The article discusses the prospects and possibilities of introducing artificial intelligence technologies into the functioning of the service sector. In modern conditions, the use of artificial intelligence technologies and large-scale digitalization are becoming key drivers for overcoming the economic crisis and technological modernization.

Keywords: artificial intelligence, services, sector, economy, innovation, business

For citation: Klyukina D. V., Burov V. V., Vashkov N. S. Prospects and opportunities for the introduction of artificial intelligence technologies in the functioning of the service sector. *Vestnik BIST (Bashkirskogo instituta social`ny`x texnologij) = Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2026;(1(70)):70–75. (In Russ.). <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2026-1-70-70-75>.

Внедрение систем искусственного интеллекта (ИИ) стало ключевым фактором успеха в бизнесе наших дней. От анализа Big Data до оптимизации клиентского сервиса — интеллектуальные технологии трансформируют все аспекты предпринимательской деятельности. Компании, игнорирующие цифровую революцию, рискуют потерять свои позиции в условиях жесткой конкуренции, ведь умные системы не только автоматизируют рутинные операции, но и обеспечивают эффективное распределение корпоративных ресурсов. Стремительное вовлечение инновационных технологий ИИ трансформирует современный деловой ландшафт. Ведущие эксперты в области экономики и руководители крупных компаний давно прогнозировали революционное влияние ИИ на рыночную среду. Благодаря его внедрению появляются принципиально новые сервисы и революционные подходы к ведению бизнеса. Компании получают беспрецедентные возможности для минимизации рисков и эффективного управления неопределенностью. Активное использование ИИ позволяет бизнесу действовать на опережение и создавать уникальные преимущества для потребителей своих услуг и продуктов. В современном деловом мире игнорирование ИИ ведет к потере позиций на рынке. Все больше организаций осознают, что внедрение ИИ-технологий становится не просто преимуществом, а жизненной необходимостью для выживания бизнеса. Статистика показывает непрерывный рост числа предприятий, которые интегрируют ИИ для оптимизации процессов оказания услуг и увеличения прибыли [1–2].

Согласно исследованию, проведенному Национальным исследовательским университетом «Высшая школа экономики» в конце 2024 г., российский бизнес испытывал значительные трудности с освоением ИИ, где основным барьером выступал финансовый фактор. Масштабный анализ, охвативший более двух тысяч компаний из разных секторов экономики, был представлен Институтом статистиче-

ских исследований и экономики знаний. Эксперты изучили пять ключевых направлений ИИ, среди которых особое внимание уделялось технологиям визуальной и аудиальной обработки информации. Также в фокусе исследования оказались системы текстовой аналитики, платформы для оптимизации ИИ и комплексы интеллектуальной поддержки управленческих решений. Результаты опроса 2300 организаций показали, что внедрение передовых ИИ-решений существенно тормозится из-за высокой стоимости технологий, что остается критической проблемой для отечественных предприятий. Согласно исследованию, большинство российских компаний (45,1 %) ограничиваются внедрением ИИ только одного типа. Меньшая часть организаций использует несколько видов ИИ одновременно: пятая часть (20,1 %) применяет две технологии, 14,6 % работают с тремя типами, а 11,3 % задействуют четыре разновидности. Наименьшую долю составляют компании, использующие все доступные технологии ИИ — всего 8,9 % от общего числа опрошенных организаций [3].

Крупные организации, как сказано в исследовании, чаще, чем малые и средние, испытывают трудности с наймом квалифицированного персонала для разработки, внедрения и поддержки эксплуатации технологий ИИ, с интеграцией технологий ИИ в производственные и бизнес-процессы, с неструктурированностью, неполнотой и другими недостатками используемых массивов больших данных, а также с нехваткой у сотрудников организации навыков для разработки и использования технологий ИИ. При этом для них менее актуальны препятствия, обусловленные недостаточностью массивов данных или средств для привлечения квалифицированных кадров, что связано со значительными располагаемыми ресурсами внутри организаций данного типа [3].

В современном бизнесе ИИ произвел настоящую революцию в области обработки информации. Массивные базы данных о по-

купательском поведении, ценовых колебаниях и торговой статистике теперь эффективно анализируются ИИ-системами. Компании активно внедряют умные алгоритмы для оптимизации повседневных операций — от расчета заработной платы до сортировки электронной корреспонденции. Благодаря этим технологиям бизнес-процессы становятся более динамичными и результативными, существенно сокращая временные затраты на выполнение стандартных задач. Автоматизация рутинных операций с помощью ИИ позволяет компаниям сфокусироваться на стратегическом развитии, пока ИИ занимается обработкой транзакций и анализом финансовой документации. Также направлением развития является активное внедрение роботизированных систем на базе ИИ. От автономных дронов до складских роботов — эти технологии модернизируют логистику и производство. Маркетологи тоже не отстают: ИИ помогает им глубже понимать онлайн-поведение клиентов, предсказывать спрос и оценивать отдачу от рекламных инвестиций. Благодаря ИИ компании получают возможность оперативно реагировать на рыночные изменения и принимать выверенные стратегические решения. Особенно впечатляют успехи в автоматизации рутинных процессов — от сортировки товаров до их доставки беспилотным транспортом. Постоянный мониторинг обратной связи и анализ потребительских предпочтений с помощью ИИ открывают новые горизонты для развития бизнеса [4, с. 81–82].

Современные технологии ИИ открывают новые возможности для оптимизации работы с клиентами в работе систем с управлением (СУ). Благодаря автоматизации рутинных процессов сотрудники могут уделять больше внимания индивидуальному подходу к каждому заказчику. ИИ не только ускоряет обработку обращений, но и помогает создавать уникальный клиентский опыт, что в свою очередь ведет к увеличению прибыли компании. Революционные возможности этой инновации позволяют эффективно регистрировать и анализировать запросы, освобождая время специалистов для выстраивания качественной коммуникации с клиентами. Анализируя огромные массивы информации, системы ИИ способны

выявлять скрытые паттерны и генерировать ценные бизнес-инсайты. Это открывает перед компаниями новые возможности монетизации и позволяет расширять спектр услуг для клиентов. ИИ также демонстрирует впечатляющие результаты в персонализации сервиса — он способен предугадывать потребности пользователей, основываясь на их поведении, предпочтениях и истории взаимодействия. На основе этих данных система может своевременно отправлять релевантные уведомления, давать точные рекомендации и эффективно решать возникающие проблемы [5, с. 10].

Развитие ИИ для поддержки бизнеса имеет ряд преимуществ. Внедрение подобной инновации открывает новые горизонты для современного бизнеса. Анализируя потребительские данные, ИИ создает индивидуальные предложения, что способствует привлечению клиентской базы и успешному выходу компаний на международную арену. Цифровизация позволяет организациям существенно расширить географию продаж и укрепить свои позиции на глобальном рынке. Внедрение интеллектуальных систем также трансформирует внутреннюю работу предприятий СУ. Автоматизация рутинных процессов высвобождает время сотрудников для решения более сложных и творческих задач. В результате компании не только оптимизируют свою деятельность, но и получают возможность повысить качество продукции и расширить ассортимент услуг, что напрямую влияет на общую эффективность бизнеса. Виртуальные помощники и чат-боты существенно повышают качество обслуживания клиентов, минимизируя человеческие ошибки и создавая комфортную среду взаимодействия. Благодаря автоматизации повторяющихся операций с помощью ИИ организации значительно сокращают расходы и увеличивают производительность. Кроме того, ИИ-системы осуществляют мониторинг рыночной активности других игроков, что открывает новые перспективы для стратегического роста бизнеса [6, с. 246].

Однако развитие технологий ИИ для поддержки бизнеса может сталкиваться с некоторыми сложностями. Среди них можно выделить следующие:

– проблема обучения и переобучения моделей. Для того, чтобы ИИ отвечал современным трендам и тенденциям, необходимо постоянно обновлять и обучать модели в условиях постоянно изменяющейся среды. Но это требует значительных финансовых затрат и квалифицированных специалистов;

– проблема обеспечения безопасности конфиденциальных данных. Мошенники легко получают доступ к личной информации пользователей из-за двух основных проблем: правовых пробелов в законодательстве и низкой цифровой грамотности населения. Чтобы защититься от киберугроз, компаниям следует сосредоточиться на двух ключевых аспектах безопасности — своевременном обновлении программных продуктов и систем, а также проведении тренингов для персонала по информационной безопасности;

– отсутствие у субъектов бизнеса необходимых знаний, навыков и опыта для осуществления деятельности в области цифровых технологий;

– отсутствие доступа к сети Интернет, а также отсутствие быстрого и стабильного интернет соединения. Данные факторы ставят под сомнение саму возможность использования цифровых технологий в целом [6, с. 246].

В современном секторе услуг технологии ИИ открывают множество возможностей. Благодаря внедрению чат-ботов и умных алгоритмов компании теперь способны обеспечивать непрерывное обслуживание клиентов. Путем анализа социальных сетей, обработки отзывов и мониторинга клиентского взаимодействия ИИ-системы определяют уровень удовлетворенности потребителей. Это позволяет своевременно устранять недостатки в работе и создавать индивидуальный подход к каждому клиенту. Автоматизированные решения на базе ИИ существенно ускоряют выполнение повседневных задач и снижают вероятность человеческих ошибок. Более того, используя обширные базы данных и информацию о клиентах, ИИ предоставляет персоналу ценные рекомендации, что значительно повышает продуктивность их работы. Таким образом, внедрение ИИ-технологий трансформирует сферу услуг, делая ее более эффективной и клиентоориентированной [7].

ИИ в сервисных компаниях реализуется через множество компонентов, включая экспертные системы, обработку естественного языка, big data и автоматизированное проектирование. Одна из ключевых функций — обеспечение многоязычной коммуникации, где система мгновенно осуществляет перевод диалогов между пользователями. Сфера информационных услуг активно трансформируется благодаря внедрению ИИ, который стал неотъемлемой частью современного бизнеса. Ведущие технологические гиганты, такие как Яндекс, Mail.Ru Group и Лаборатория Касперского, активно внедряют ИИ-решения в свои продукты. К этому тренду присоединились и другие значимые игроки рынка — АBBYU и Yota. Инновационные компании постоянно расширяют спектр применения ИИ, создавая революционные сервисы и модернизируя существующие. Масштабы использования ИИ-технологий продолжают стремительно расти, охватывая все новые области информационного сектора. Это открывает широкие перспективы для развития инновационных услуг, среди которых особенно показательными являются следующие примеры:

1. В основе Яндекс.Переводчика лежит инновационная нейросеть, анализирующая текст целиком для достижения максимальной точности перевода. Такой подход обеспечивает корректный подбор синонимов и построение грамматически верных фраз с учетом полного контекста.

2. ИИ лежит в основе современной платформы Home App, специализирующейся на рыночной оценке жилой недвижимости. Система способна агрегировать информацию с множества площадок по продаже квартир и, используя алгоритмы машинного обучения, формировать детальное понимание рыночных трендов и потребительского поведения [7, с. 472–473].

По данным информационного портала DataProt, к 2027 году мировой рынок ИИ достигнет 267 млрд долл. США. При этом сегодня 37 % компаний применяют алгоритмические сервисы и ИИ-технологии. Это свидетельствует о том, что возможности использования новых высокоинтеллектуальных технологий в будущем будут неуклонно возрастать [8].

Исследование, проведенное компанией K2 НейроТех, выявило ключевые области применения ИИ и машинного обучения. Наибольшую востребованность среди опрошенных показала сфера Big Data — почти половина участников (47,8%) признали ее приоритетной. Документооборот и его автоматизация заняли вторую позицию с показателем 41,8%. Треть респондентов высоко оценили потенциал ИИ в создании рекомендательных систем (32,8%) и генерации разнообразного контента (31,3%). Замыкают рейтинг четыре равнозначных направления, набравшие по 23,9%: разработка инновационных материалов, создание систем голосового управления, борьба с мошенничеством и прогностическая аналитика в различных сферах. Такое распределение предпочтений демонстрирует разнообразие потенциальных применений ИИ в современном мире. Российские разработчики обеспечивают ИИ 16% организаций. При этом, как показали результаты исследования, четверть компаний создали собственные системы ИИ и нейронные сети, адаптированные под специфику их деятельности [3].

Таким образом, компании СУ проявляют растущий интерес к внедрению систем ИИ. Для

успешной интеграции ИИ-решений организациям необходимо привлекать опытных профессионалов и выделять существенные финансовые и временные ресурсы. При этом преимущества от внедрения таких технологий очевидны — они помогают оптимизировать расходы, делают рабочие процессы более эффективными, предоставляют инструменты для глубокого анализа данных и лучшего понимания клиентского поведения. Тем не менее, бизнесу важно сохранять реалистичный подход при планировании ИИ-трансформации своих процессов.

Внедрение ИИ способно существенно оптимизировать работу предприятия и увеличить его доходность. Однако для достижения таких результатов требуется тщательно продуманный подход, учитывающий индивидуальные особенности каждой организации. При создании и тестировании инновационных алгоритмов ИИ первостепенное значение должно уделяться защите информации и общей безопасности систем. Поэтапное вовлечение технологий ИИ, основанное на специфике конкретной отрасли и оценке потенциальных угроз, позволит компаниям максимально эффективно использовать преимущества этих передовых решений.

Список источников

1. Åström J., Reim W., Parida V. Value creation and value capture for AI business model innovation: a threephase process framework // *Rev Manag Sci*. 2022. № 16. P. 2111–2133. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11846-022-00521-z> (дата обращения: 20.01.2025). DOI: 10.1007/s11846-022-00521-z.
2. Weber M. AI Startup Business Models. *Business & Information Systems Engineering* / M. Weber, J. Weking, H. Krcmar [at al.] // *Bus Inf Syst Eng*. 2022. № 64. P. 91–109. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12599-021-00732-w> (дата обращения: 20.01.2025). DOI: 10.1007/s12599-021-00732-w.
3. Искусственный интеллект (рынок России) // TADVISER. Государство. Бизнес. Технологии : сайт. URL: <https://clck.ru/3FshN4>. Дата публикации: 23.12.2025.
4. Лобанов Е. Г., Козлов В. В. Тенденции развития и применения искусственного интеллекта в бизнесе // *Тенденции развития науки и образования*. 2023. № 98-10. С. 81–84. DOI: 10.18411/trnio-06-2023-545. EDN WTRKHO.
5. Мустафина А. Ф. Технология искусственного интеллекта в контексте бизнес-среды // *Стратегии бизнеса*. 2019. № 7(63). С. 8–14. EDN TRXBHE.
6. Цветкова А. С., Бакуменко М. А. Технологии искусственного интеллекта в бизнесе // *Актуальные проблемы и перспективы развития экономики, Симферополь — Гурзуф*, 12–14 октября 2023 г. Симферополь : ИП Зуева Т. В., 2023. С. 246–247. EDN JTBVMT.
7. Виноградов Д. В., Муравьев А. О. Применение искусственного интеллекта в сфере услуг // *Экономика и сервис: от теории к практике : материалы VII Международной научно-практической конференции*, Владимир, 15 мая 2019 г. Владимир : Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых, 2019. С. 472–476. EDN JOFHFW.
8. Жилин В. В., Сафарьян О. А. Искусственный интеллект в системах хранения данных // *Вестник Донского государственного технического университета*. 2020. № 2. С. 196–200. DOI: 10.23947/1992-5980-2020-20-2-196-200.

References

1. Åström J., Reim W., Parida V. Value creation and value capture for AI business model innovation: a threephase process framework. *Rev Manag Sci.* 2022;(16):2111–2133. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11846-022-00521-z> (date of access: January 20, 2025). DOI: 10.1007/s11846-022-00521-z.
2. Weber M. AI Startup Business Models. *Business & Information Systems Engineering* / M. Weber, J. Weking, H. Krcmar [et al.]. *Bus Inf Syst Eng.* 2022;(64):91–109. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12599-021-00732-w> (date of access: January 20, 2025). DOI: 10.1007/s12599-021-00732-w.
3. Artificial Intelligence (Russian Market). TADVISER. State. Business. Technologies: website. (In Russ.). Available from: <https://clck.ru/3FshN4>. Publication date: December 23, 2025.
4. Lobanov E. G., Kozlov V. V. Trends in the Development and Application of Artificial Intelligence in Business. *Tendencii razvitiya nauki i obrazovaniya = Trends in the Development of Science and Education.* 2023;(98-10):81–84. (In Russ.). DOI: 10.18411/trnio-06-2023-545. EDN WTRKHO.
5. Mustafina A. F. Artificial Intelligence Technology in the Context of the Business Environment. *Strategii biznesa = Business Strategies.* 2019;(7(63)):8–14. (In Russ.). EDN TRXBHE.
6. Tsvetkova A. S., Bakumenko M. A. Artificial Intelligence Technologies in Business. *Aktual`ny`e problemy` i perspektivy` razvitiya e`konomiki, Simferopol` — Gurzuf, 12–14 oktyabrya 2023 goda = Current Issues and Prospects of Economic Development. Simferopol — Gurzuf, October 12–14, 2023.* Simferopol: IE Zueva T. V.; 2023. P. 246–247. (In Russ.). EDN JTBMRT.
7. Vinogradov D. V., Muravyov A. O. Application of Artificial Intelligence in the Service Sphere. *E`konomika i servis: ot teorii k praktike : materialy` VII Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. Vladimir, 15 maya 2019 goda = Economy and service: from theory to practice: proceedings of the VII International scientific and practical conference, Vladimir, May 15, 2019.* Vladimir: Vladimir State University named after Alexander and Nikolai Stoletovs; 2019. P. 472–476. (In Russ.). EDN JOFHHW.
8. Zhilin V. V., Safaryan O. A. Artificial intelligence in data storage systems. *Vestnik Donskogo gosudarstvennogo texnicheskogo universiteta = Vestnik of Don State Technical University.* 2020;(2):196–200. (In Russ.). DOI: 10.23947/1992-5980-2020-20-2-196-200.

Информация об авторах

Д. В. Ключкина — кандидат экономических наук, доцент, профессор кафедры непроеизводственной сферы и социальных технологий;
В. В. Буров — кандидат экономических наук, доцент, профессор кафедры мировой экономики, финансов и страхования;
Н. С. Вашков — аспирант.

Information about the authors

D. V. Klyukina — Candidate of Science (Economics), Associate Professor, Professor of the Department of Non-Production Sphere and Social Technologies;
V. V. Burov — Candidate of Science (Economics), Associate Professor, Professor of the Department of World Economy, Finance and Insurance;
N. S. Vashkov — a postgraduate student.

Статья поступила в редакцию 22.12.2025; одобрена после рецензирования 16.01.2026; принята к публикации 24.03.2026.

The article was submitted 22.12.2025; approved after reviewing 16.01.2026; accepted for publication 24.03.2026.