

Научная статья
УДК 338.46:004.8
doi: 10.47598/2078-9025-2026-2-71-77-82

АНАЛИЗ ВОЗДЕЙСТВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ И УРОВЕНЬ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЫНОЧНОЙ СРЕДЕ

Дина Владимировна Ключкина¹, Никита Сергеевич Вашков²✉

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

¹falileeva142@mail.ru

²sir.vashkov1@gmail.com✉

Аннотация. Данное исследование посвящено изучению того, как цифровизация меняет индустрию сервисного обслуживания в нынешних реалиях. Важность рассматриваемой проблематики определяется ролью инновационных технологий в улучшении благосостояния граждан через модернизацию услуг. Задачей работы выступает исследование трансформационных процессов в сервисной отрасли под влиянием цифровизации и определение векторов ее эволюции. В материале изучается, какие преобразования претерпевает предоставление услуг с интеграцией IT-решений. В статье производится оценка современного уровня развития сервисных технологий и перспективы их развития в будущем. Значительное внимание уделено анализу влияния информационных технологий на повышение конкурентоспособности предприятий сферы рынка услуг.

Ключевые слова: искусственный интеллект, сервис, обслуживание, рынок, цифровизация

Для цитирования: Ключкина Д. В., Вашков Н. С. Анализ воздействия применения технологий искусственного интеллекта на результативность и уровень сервисного обслуживания в рыночной среде // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2026. № 2 (71). С. 77–82. <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2026-2-71-77-82>.

ECONOMY AND ENTERPRISE MANAGEMENT

Research article

ANALYSIS OF THE IMPACT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGIES ON PERFORMANCE AND SERVICE LEVEL IN THE MARKET ENVIRONMENT

Dina V. Klyukina¹, Nikita S. Vashkov²✉

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

¹falileeva142@mail.ru

²sir.vashkov1@gmail.com✉

Abstract. This study examines how digitalization is changing the service industry in the current context. The importance of this topic stems from the role of innovative technologies in improving citizens' well-being through service modernization. The objective of this paper is to investigate the transformation processes in the service industry under the influence of digitalization and identify the vectors of its evolution. This paper examines the transformations undergone by service delivery with the integration of IT solutions. The article assesses the current state of service technology development and the prospects for their future development. Considerable attention is paid to analyzing the impact of information technology on improving the competitiveness of service market enterprises.

Keywords: artificial intelligence, service, maintenance, market, digitalization

For citation: Klyukina D. V., Vashkov N. S. Analysis of the impact of artificial intelligence technologies on performance and service level in the market environment. *Vestnik BIST (Bashkirskogo instituta social`ny`x texnologij) = Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2026;(2(71)):77–82. (In Russ.). <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2026-2-71-77-82>.

Современные технологические достижения привели к существенному снижению цены вычислительного оборудования и одновременно росту его производительности при обработке информации. Это открыло возможности для внедрения систем искусственного интеллекта (ИИ) в практическую деятельность компаний из разных отраслей, а не ограничиваться лишь лабораторными экспериментами [1].

Влияние ИИ на маркетинговые подходы, бизнес-стратегии, методы реализации товаров и способы взаимодействия с покупателями, а также на их потребительские привычки станет определяющим фактором в перспективе. Научные работы о цифровых торговых площадках преимущественно концентрировались на вопросах внедрения онлайн-торговли, ее распространения, бизнес-моделях в электронной среде и механизмах принятия решений покупателями. Изучение потребительского поведения в условиях виртуальных торговых платформ носило фрагментарный характер, хотя электронные рынки функционируют практически с момента появления возможности использования интернет-технологий в коммерческой деятельности. Опрос, проведенный MIT Sloan Management Review, выявил, что приблизительно 85 % компаний видят в использовании ИИ инструмент для укрепления своих позиций на рынке, тогда как свыше 80 % считают его перспективным стратегическим направлением. Внедрение ИИ-технологий открывает перед организациями множество преимуществ, включая оптимизацию операционных процессов, сокращение издержек и рост прибыльности. Некоторые эксперты с энтузиазмом заявляют, что технологии ИИ революционизируют традиционные бизнес-стратегии в различных отраслях экономики по всему миру [2–3].

Цель исследования — теоретический анализ воздействия применения технологий ИИ на результативность и уровень сервисного обслуживания в рыночной среде.

Используя ключевые термины «технология», «искусственный интеллект», «рыночная сре-

да» и «сервис», был проведен расширенный поиск в базах электронных библиотек eLIBRARY, Google Scholar. Временной диапазон включенных в обзор исследований ограничился периодом с 2019 по 2025 год, что позволило выделить 15 полнотекстовых публикаций, находящихся в открытом доступе. Поисковая работа включала применение специальных запросов и ключевых слов в информационных базах данных.

В 2019 году Российская Федерация утвердила собственную Национальную стратегию по развитию ИИ, рассчитанную на период до 2030 года [2]. Этому предшествовала волна аналогичных инициатив: в период с 2018 по 2020 год свыше 30 государств с развитой экономикой внедрили подобные программные документы, среди которых оказалась и Россия. Китайская Народная Республика и Япония стали первопроходцами в этом направлении, представив свои стратегические планы развития ИИ в том же году, когда были сформулированы основополагающие цели. Эти целевые установки в области ИИ стали катализатором масштабных преобразований, способствуя не только внутреннему прогрессу отдельных государств, но и формируя образец для международного сообщества [4].

В документе были определены фундаментальные цели и задачи, регулирующие сотрудничество между заинтересованными участниками процесса. Первоначальная концепция делала акцент на достижении технологического суверенитета и улучшении качества жизни населения, выделяя основные векторы развития ИИ. Впоследствии, в 2020 году, российское правительство провело корректировку курса и запустило процесс формирования обновленной концепции с горизонтом планирования до 2024 года, где центральное место заняли вопросы соблюдения юридических норм и моральных принципов при внедрении ИИ-технологий и роботизированных систем. Разработка передовых решений требует объединения технологической составляющей с этическими принципами, что приобрета-

ет критическую важность в эпоху глобальных процессов. Стратегический курс направлен на формирование прогрессивных механизмов, способных гармонично сочетать эти аспекты. Запуск инициативы по интеграции современных разработок в различные экономические отрасли стал одним из ключевых направлений деятельности. Параллельно развивается плодотворное взаимодействие с представителями науки, что включает финансирование исследований в сфере машинного интеллекта. Подобная политика укрепляет позиции России на глобальном технологическом пространстве, стимулируя развитие молодых компаний, специализирующихся на ИИ-технологиях, и внедряя инновационные методологии. Проблематика, связанная с развитием ИИ, находится в фокусе внимания, что определяет приоритетность выработки комплексного подхода к ее преодолению [5].

Благодаря смартфонам и планшетам современные потребители осуществляют подбор продукции и сервисов в различных областях — от коммерческих операций до развлечений и медицинских услуг. Несколько лет назад для описания этого явления появилось понятие *always on generation*, обозначающее группу людей с непрерывным доступом к цифровым технологиям. Визуальная привлекательность и обширный функционал мобильных приложений усилили этот эффект [6].

Специалисты постоянно уделяют пристальное внимание сектору услуг благодаря его существенной роли в экономике и общественной жизни. Исследования показывают, что внедрение цифровых технологий в бизнес-процессы приводит к трансформации отраслевых показателей. Анализ нескольких направлений сервисной индустрии выявил тенденцию к уменьшению количества действующих компаний и сокращению рабочих мест. Одновременно наблюдается структурная перестройка отрасли — возрастает присутствие технологически продвинутых услуг, автоматизация вытесняет рутинные операции, требующие низкой квалификации, что способствует повышению эффективности работы сотрудников и развитию гибких форм организации труда. Цифровая трансформация ставит перед организациями задачи по реструктуризации рабочих процессов, адаптации и со-

вершенствования операционной деятельности компаний в эпоху цифровизации, при этом модификация моделей трудоустройства влечет за собой качественные изменения кадрового состава и увеличение спроса на специалистов высокой квалификации [7].

Современная сфера рынка услуг переживает стремительные изменения, связанные с внедрением цифровых решений во все аспекты деятельности. Сфера сервисного обслуживания демонстрирует уникальную динамику адаптации к технологическим новшествам, что требует детального изучения происходящих процессов. Аналитическое изучение трансформационных процессов в индустрии услуг позволило систематизировать развитие цифровизации через три последовательные фазы развития. Первоначальная фаза характеризовалась экспериментальным внедрением технологий — период, когда компании начали тестировать цифровые инструменты для повышения качественных характеристик предоставляемых услуг. Организации осторожно исследовали потенциал новых технологий, стремясь оптимизировать существующие бизнес-процессы. Следующая фаза объединения ознаменовалась масштабным распространением мобильных устройств по всему миру. Повсеместная доступность смартфонов стала катализатором для формирования интегрированных сетевых платформ предоставления услуг. Этот период характеризовался синергией различных цифровых каналов и созданием экосистемного подхода к обслуживанию клиентов. Завершающая стадия представляет собой фундаментальную реорганизацию всей системы создания ценности. На этом этапе происходит радикальное переосмысление традиционных бизнес-моделей, где клиент перестает быть пассивным получателем услуг. Потребители превращаются в активных соавторов инновационных решений, их вовлеченность становится ключевым драйвером развития новых сервисных предложений. Именно взаимодействие с пользователями генерирует прорывные идеи и формирует конкурентные преимущества компаний [8].

Таким образом, цифровая трансформация сервисной экономики представляет собой многоуровневый процесс последовательных качественных изменений, каждое из которых

закладывает фундамент для следующего этапа развития.

Особую значимость приобретают взаимоотношения реляционного характера. Переориентация с транзакционного подхода, где в центре находится продукция, на взаимодействие, базирующееся на сервисных услугах реляционного типа, происходит под влиянием желания организаций увеличить свою прибыльность и конкурентные позиции. Процесс такой реляционной модификации реализуется через механизм цифровой сервисизации. Интеграция технологий цифрового характера в хозяйственно-производственные процессы трансформирует как взаимосвязи между участниками рынка, так и характер их коммуникации с покупателями и заказчиками. Примерно половина компаний, работающих в ключевых сервисных отраслях, стремится получать информацию о продукции и услугах от своих деловых партнеров. Цифровые инструменты и современные технологии открывают новые горизонты для партнерских связей, обеспечивая удобство коммуникации и защиту данных вне зависимости от географии и временных рамок. Эти возможности становятся особенно ценными в контексте диджитал трансформации бизнеса. В нестабильной экономической среде организации все чаще осознают, что сотрудничество приносит больше выгод, чем соперничество на рынке. Наблюдаемые трансформации в совокупности, по всей видимости, свидетельствуют о развитии реляционного взаимодействия. К активно вовлеченным сферам относятся коммерция, сектор информационно-коммуникационных технологий, медицинские учреждения и университетское образование. Приблизительно одинаковое количество участников производят расчеты через цифровые платформы и публикуют данные о необходимых им продуктах, услугах и выполняемых работах [9–10].

Внедрение современных цифровых решений в управленческие процессы и операционную деятельность крупнейших секторов сервисной экономики демонстрирует их переход к масштабной цифровой трансформации. Комплекс поддерживающих инициатив, запланированных на ближайшую перспективу, включая положения Указа Президента от 02.03.2022 № 83

«О мерах по обеспечению ускоренного развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации» [11], предположительно придаст дополнительный импульс данным преобразованиям. Развитию цифровой трансформации в сегменте малых и средних предприятий призваны содействовать льготные программы, предполагающие возмещение половины затрат на покупку специализированного программного обеспечения. В рамках государственной программы по развитию цифровой экономики страны предусмотрено финансирование разработчиков программного обеспечения через механизм возмещения затрат на лицензирование. Российские фонды получают целевые дотации для оказания помощи IT-сектору, одновременно компаниям выделяются гранты. Эти меры призваны снизить зависимость от иностранных решений, удержать специалистов в стране и активизировать процессы цифровой трансформации. Постановление Правительства от 13 октября 2022 г. № 1826 инициировало создание консолидированной базы данных организаций, которые пользуются господдержкой в инновационной сфере. Это решение оптимизирует взаимодействие между различными государственными платформами учета и базами данных институтов, занимающихся развитием экономики [12].

Существенную роль играют и дополнительные инициативы. Организация без коммерческого статуса под названием «Фонд содействия инновациям», полное наименование которой звучит как «Фонд содействия развитию малых форм предприятий в научно-технической сфере», предоставляет денежную поддержку начинающим исследователям и компаниям малого бизнеса, ведущим научные проекты с перспективой успешной коммерциализации. Инициатива «СберПро Цифровое развитие» способствует формированию стратегии цифровой трансформации, а также созданию и применению практических инструментов для цифровой модернизации предпринимательской деятельности. Отечественный рейтинговый проект «ТехУспех» функционирует как платформа для выявления и селекции российских перспективных предприятий. В рамках программы Минэкономразвития «Национальные чемпионы», нацеленной на поддержку передовых частных высокотехнологичных пред-

приятый, ведется отбор технологических корпораций. Среди участников проекта представлены IT-организации, работающие в сервисном секторе, включая компанию «Форсайт», специализирующуюся на создании инструментов для бизнес-аналитики. Для определения получателей государственной помощи регулярно проводится анализ и формируется характеристика среднего технологического бизнеса России [9].

Таким образом, сегодня отрасль сервисного обслуживания играет ключевую позицию в экономической системе и занимает лидирующие места в обеспечении потребностей населения. При рассмотрении глобального масштаба применения информационных технологий в данной сфере становится очевидным их стратегическое значение, выходящее за рамки локальных наблюдений.

Современные сервисные компании вынуждены нести существенные расходы на внедрение цифровых решений, что требует обязательного учета при формировании управленческой стратегии и организационной структуры бизнеса. Достижение превосходства над

конкурентами становится реальным исключительно благодаря профессиональному применению актуальных цифровых инструментов и платформ. Проведенное исследование продемонстрировало прямую взаимосвязь между прогрессом сервисной индустрии в текущих рыночных реалиях и степенью интеграции IT-решений в бизнес-процессы.

Внедрение цифровых решений оказывает положительное влияние на развитие производственного сектора и одновременно снижает дефицит кадров на локальном рынке труда, стимулируя при этом экономическое развитие территории. Модернизация услуг через применение современных технологий улучшает качество обслуживания во всех направлениях. Цифровая трансформация сферы услуг приводит к увеличению эффективности работы персонала и росту заработной платы граждан, что существенно повышает уровень их материального благополучия. Такие процессы играют важную роль как в формировании совокупного регионального продукта, так и в обеспечении трудовой занятости местного населения.

Список источников

1. Кашеварова Н. А., Панова Д. А. Анализ современной практики применения технологии искусственного интеллекта в финансовой сфере и его влияния на трансформацию финансовой экосистемы // Креативная экономика. 2020. Том 14, № 8. С. 1565–1580. DOI: 10.18334/ce.14.8.110708.
2. Алешина И. В. Искусственный интеллект : цифровая глобализация и маркетинг // Маркетинг в России и за рубежом. 2019. № 1. С. 74–80. EDN: YUZRKP.
3. Davenport T., Guha A., Grewal D. et al. How artificial intelligence will change the future of marketing // Journal of the Academy of Marketing Science. 2020. Vol. 48. P. 24–42. DOI: 10.1007/s11747-019-00696-0.
4. Эртель В. Введение в искусственный интеллект : учебник / перевод с английского А. Горман. Москва : Эксмо, 2019. 448 с. : ил. (Библиотека Сбербанка).
5. Щербина А. В., Чернова М. А. Влияние применения искусственного интеллекта на качество обслуживания клиентов в банковском секторе // Естественно-гуманитарные исследования. 2025. № 1 (57). С. 538–546.
6. Солнцева О. Г., Ганусич К. В. Формирование маркетинговой концепции предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса // Институциональная экономика: развитие, преподавание, приложения: материалы VI Международной научной конференция, Москва, 14–15 ноября 2019 года. Москва : Государственный университет управления, 2019. С. 251–255. EDN: RBOYHO.
7. Сидоров А. А. Развитие сферы услуг в условиях цифровой трансформации национальной экономики // Теоретическая и прикладная экономика. 2021. № 1. С. 39–47. DOI: 10.25136/2409-8647.2021.1.35316.
8. Chin H., Marasini D. P., Lee D. Digital Transformation Trends in Service Industries // Service Business. 2023. Vol. 17. P. 11-36.
9. Восколович Н. А. Особенности трансформации сферы услуг в новой экономической реальности // Государственное управление. Электронный вестник. 2023. № 99. С. 35–48. DOI: 10.24412/2070-1381-2023-99-35-48.
10. Kamalaldin A., Linde L., Sjödin D., Parida V. Transforming provider-customer relationships in servitization: a relational view on digitalization // Industrial Marketing Management. 2020. Vol. 89. P. 306–325. DOI: 10.1016/j.indmarman.2020.02.004.

11. «О мерах по обеспечению ускоренного развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации»: Указ Президента от 2 марта 2022 г. № 83 // Президент России : официальный сайт. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/47593>.
12. «О Едином реестре конечных получателей государственной поддержки инновационной деятельности»: Постановление Правительства от 13 октября 2022 г. № 1826 // ГАРАНТ.РУ : сайт. URL: <https://base.garant.ru/405541833/>.

References

1. Kashevarova N. A., Panova D. A. Analysis of the modern practice of applying artificial intelligence technology in the financial sector and its impact on the transformation of the financial ecosystem. *Kreativnaya e`konomika = Creative Economy*. 2020;14(8):1565–1580. (In Russ.). DOI: 10.18334/ce.14.8.110708.
2. Aleshina I. V. Artificial Intelligence: Digital Globalization and Marketing. *Marketing v Rossii i za rubezhom = Marketing in Russia and Abroad*. 2019;(1):74–80. (In Russ.). EDN: YUZRKP.
3. Davenport T., Guha A., Grewal D. et al. How artificial intelligence will change the future of marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 2020;48:24–42. DOI: 10.1007/s11747-019-00696-0.
4. Ertel V. Introduction to Artificial Intelligence: textbook / translated from English by A. Gorman. Moscow: Eksmo; 2019. 448 p.: ill. (Sberbank Library). (In Russ.).
5. Shcherbina A. V., Chernova M. A. The Impact of Artificial Intelligence on the Quality of Customer Service in the Banking Sector. *Estestvenno-gumanitarny`e issledovaniya = Research in Natural Sciences and Humanities*. 2025;(1(57)):538–546. (In Russ.).
6. Solntseva O. G., Ganusich K. V. Formation of a Marketing Concept for Restaurant and Hotel Business Enterprises. *Institucional`naya e`konomika: razvitie, prepodavanie, prilozheniya: materialy` VI Mezhdunarodnoj nauchnoj konferenciya, Moskva, 14–15 noyabrya 2019 goda = Institutional Economics: Development, Teaching, Applications: Proceedings of the VI International Scientific Conference, Moscow, November 14–15, 2019*. Moscow: State University of Management; 2019. P. 251–255. (In Russ.). EDN: RBOYHO.
7. Sidorov A. Development of the service sector in the context of digital transformation of the national economy. *Teoreticheskaya i prikladnaya e`konomika = Theoretical and applied economics*. 2021;(1):39–47. (In Russ.). DOI: 10.25136/2409-8647.2021.1.35316.
8. Chin H., Marasini D. P., Lee D. Digital Transformation Trends in Service Industries. *Service Business*. 2023;17:11–36.
9. Voskolovich N. A. Features of the transformation of the service sector in the new economic reality. *Gosudarstvennoe upravlenie. E`lektronny`j vestnik = Public administration. Electronic bulletin*. 2023;99:35–48. (In Russ.). DOI: 10.24412/2070-1381-2023-99-35-48.
10. Kamalaldin A., Linde L., Sjödin D., Parida V. Transforming provider-customer relationships in servitization: a relational view on digitalization. *Industrial Marketing Management*. 2020;89:306–325. DOI: 10.1016/j.indmarman.2020.02.004.
11. “On measures to ensure the accelerated development of the information technology industry in the Russian Federation”: Presidential Decree dated March 2, 2022 No. 83. President of Russia: official website. (In Russ.). Available from: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/47593>.
12. "On the Unified Register of End Recipients of State Support for Innovative Activities": Government Resolution dated October 13, 2022 No. 1826. GARANT.RU: website. (In Russ.). Available from: <https://base.garant.ru/405541833/>.

Информация об авторах

Д. В. Ключкина — кандидат экономических наук, доцент, профессор кафедры непроеизводственной сферы и социальных технологий;
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;
N. S. Vashkov — a postgraduate student.

Статья поступила в редакцию 06.04.2025; одобрена после рецензирования 23.04.2026; принята к публикации 22.06.2026.

The article was submitted 06.04.2025; approved after reviewing 23.04.2026; accepted for publication 22.06.2026.