

дозволяє торговцям стати більш орієнтованими на клієнта, де прийняття рішень на основі даних стає ключовим чинником успіху.

### *Список використаних джерел*

1. Big Data in Retail: Applications, Benefits & Best Practices. AI-powered engineering services, LLM training, teams | Turing. URL: <https://www.turing.com/resources/big-data-in-retail#understanding-big-data-in-retail>.
2. Talend | A Complete, Scalable Data Management Solution. Talend - A Leader in Data Integration & Data Integrity. URL: <https://ua.talend.com/resources/smart-retailing/>.
3. Big Data in Retail: Use Cases, Benefits, Examples | EPAM Startups & SMBs. Software Development Services for Companies | EPAM Startups & SMBs. URL: <https://startups.epam.com/blog/big-data-analytics-in-retail>.
4. The importance of big data in retail. SPS Commerce. URL: <https://www.spscommerce.com/blog/big-data-in-retail/>

**Науковий керівник:** Краснюк М.Т., к.е.н., доцент.

*Хилько І. І.,  
старший викладач кафедри економічної кібернетики,  
комп'ютерних наук та інформаційних технологій  
Орешко А. Ф.  
студент  
Миколаївський національний аграрний університет  
angelinaoreshko16@gmail.com  
hilko@mna.u.edu.ua*

## **СИСТЕМИ ТА МЕТОДИ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ**

Ефективне прийняття управлінських рішень є важливою складовою успішного функціонування та розвитку будь-якої організації чи підприємства. Управлінське прийняття рішень стає вирішальним для досягнення поставлених цілей та оптимального використання ресурсів у ситуаціях певної складності, ризику та невизначеності. Розроблення системи та методів прийняття управлінських рішень займалися такі вчені як М. Артюшина, В. Козаков, О. Донел, Г. Кузьміна, М. Морріс, М. Шорина, М. Чумаченко та інші.

Головною метою є дослідження системи та методів прийняття управлінських рішень на підприємствах. Ефективне прийняття управлінських рішень необхідне для виконання управлінських функцій, що потребує удосконалення процесу прийняття обґрунтованих рішень у ситуаціях визначної складності, в умовах ризику та невизначеності й досягається шляхом використання методів та моделей прийняття рішень [1].

З цієї причини вивчення та вдосконалення методів та моделей прийняття рішень стає необхідністю в контексті управління. У цьому контексті важливо розглядати різні підходи до управлінського ухвалення рішень, такі як метод порівняння, управлінське моделювання та факторний аналіз. Кожен із цих методів має свої переваги та обмеження, але разом вони

утворюють комплексну систему, що сприяє раціональному та обґрунтованому прийняттю управлінських рішень. Для прийняття управлінських рішень використовують ряд методів: методи діагностування, методи економічного аналізу, методи прогнозування, метод генерації ідей, евристичні методи, методи оцінювання ризиків [2].

Загалом, методи прийняття рішень на рівні управління представляють собою баланс концептуальних підходів та практичних використань, що застосовуються у сфері державного управління. Ці методи охоплюють розуміння проблем, визначення цілей, збір необхідної інформації, розробку процесів прийняття рішень, вибір оптимальних варіантів та впровадження їх у життя. Вміння приймати рішення необхідно для реалізації управлінських функцій, тому процес прийняття рішень є основою теорії управління. Як наука, цей напрямок зародився в Англії, під час Другої світової війни, коли група вчених мала вирішити складну військову проблему – проблему оптимального розміщення різних підрозділів цивільної оборони і вогневих позицій своєї армії. У 50-х роках ця теорія була модернізована, і застосовувалась для рішення проблем цивільної промисловості. Її відмінними рисами є: використання наукового методу, тобто спостереження, формулювання гіпотези, підтвердження вірогідності гіпотези; системна орієнтація; використання різних моделей [3].

Використання управлінського моделювання часто стає вирішальним у вирішенні складних завдань, оскільки це дозволяє уникнути значних труднощів і витрат, пов'язаних із проведенням реальних експериментів. При цьому основою моделювання залишається необхідність розумного спрощення реальної ситуації чи події, при цьому таке спрощення не повинно порушувати основні закономірності функціонування досліджуваної системи.

Під системою підтримки прийняття рішень (СППР) будемо розуміти інтерактивну комп'ютерну автоматизовану систему (програмний комплекс), яка призначена для допомоги та підтримки різних видів діяльності людини при прийнятті рішень стосовно розв'язання слабоструктурованих або неструктурованих проблем. Застосування системи підтримки прийняття рішень СППР забезпечує виконання ґрунтовного та об'єктивного аналізу предметної області при прийнятті рішень у складних умовах [4].

На підставі цих принципів були розроблені різноманітні моделі та методи для управлінських рішень. Метод порівнянь є процесом оцінки різних аспектів діяльності організацій чи осіб, порівняння їх з оптимальними практиками. Цей підхід ґрунтується на виборі стандарту для порівняння та визначенні критеріїв для оцінювання. Йому притаманні труднощі у виборі стандарту та обмеження врахування всіх аспектів та характеристик [5].

Цей підхід, безсумнівно, є зручним у застосуванні, але не завжди дозволяє отримати достатньо інформативний результат, оскільки не вдається відслідкувати взаємозв'язки між показниками і, відповідно, між явищами, що характеризуються цими показниками. У таких випадках визначення причин тих чи інших явищ у діяльності підприємства стає вельми складною задачею. Тим часом, саме причинно-наслідкові зв'язки між економічними явищами і процесами стають об'єктом дослідження у факторному аналізі. Основними метами факторного аналізу є, по-перше, скорочення кількості змінних, а по-друге, визначення структури взаємозв'язків між цими змінними. Таким чином, факторний аналіз використовується як метод для зведення даних до більш компактного вигляду, так і як інструмент для класифікації.

**Висновки.** У світлі швидко мінливих розумів і постійних викликів, що стоять перед керівниками підприємств та організацій, важливо розвивати та вдосконалювати методи прийняття управлінських рішень [6, 7]. Використання різних моделей, таких як метод порівняння та факторний аналіз, дозволяє уникнути труднощів та забезпечити обґрунтовані та оптимальні рішення. Застосування системи підтримки прийняття рішень є ще одним важливим напрямом, що забезпечує підтримку у вирішенні складних проблем. Зрештою, успішне управління вимагає удосконалення методів прийняття управлінських рішень, забезпечуючи організаціям можливість ефективно реагувати на зміни та добиватися стратегічних цілей.

### Список використаних джерел

1. Бреус С. В., Семченко Є. О. Методи та моделі прийняття управлінських рішень. *Економіка та управління підприємствами*. Електрон. версія зб. наук. праць. 2018. Вип. 24. С. 117-122. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/24\\_2018\\_ukr/22.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/24_2018_ukr/22.pdf)
2. Подсолонко О. А. Менеджмент : теорія та практика : навчальний посібник. Київ. 2003. 370 с.
3. Методи та моделі управлінських рішень. Освіта.UA. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/14590>.
4. Бідюк П. І., Тимошук О. Л., Коваленко А. Є., Коршевнюк Л. О. Системи і методи підтримки прийняття рішень : підручник. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського 2022, 610 с.
5. Фірсова І. А. Методи прийняття управлінських рішень. URL: [https://stud.com.ua/45750/menedzhment/derevo\\_rishen](https://stud.com.ua/45750/menedzhment/derevo_rishen)
6. Хилько І. І. Прийняття управлінських рішень в умовах невизначеності та ризику. *Сучасні напрями моделювання економіки в умовах інтеграції у світовій простір* : тези доп. Всеукр. інтернет-конф. молодих вчен. і студентів, м. Миколаїв, 19 листоп. 2015 р. Миколаїв, 2015. С. 83–86.
7. Хилько І. І. Вплив результатів прогнозування на прийняття управлінських рішень в аграрних підприємствах. *Економічна кібернетика: стратегічні завдання та перспективи розвитку України* : тези доп. Всеукр. інтернет-конф., м. Миколаїв, 10 трав. 2018 р. Миколаїв, 2018. С. 96–99.

**Чехановський І.А**

студент

Київський економічний університет

імені Вадима Гетьмана, Україна

chia13@ukr.net

### ПЕРЕВАГИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИХ ЧАТ-БОТІВ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Актуальним трендом останніх років в готельному бізнесі є чат-боти. Популярність чат-ботів пов'язана зі зручностями в обслуговуванні клієнтів та можливістю скорочення персоналу. Чат-бот – це комп'ютерна система, які імітують взаємодію з персоналом. На рис.1 показані основні чотири типи чат-ботів: цільові (Goal-Based), на основі знань (Knowledge-based), сервісні (Service-based), на основі генерації відповідей (Response generated-based) [1].

Цільовий чат-бот - це діалогова система на основі нейронних мереж, навчених вирішувати конкретні завдання клієнтів. Вони розгортаються в системі для того, щоб допомогти клієнту відповісти на запитання або вирішити певні проблеми.

Чат-боти на основі знань - це системи зі штучним інтелектом. Вони можуть бути відкрито-доменні і закрито-доменні, відповідно і різниця в тому, що відкрито-доменний бот буде шукати інформацію у відкритих джерелах, а закритий тільки у визначеній для цього базі знань.

Сервісні чат-боти - це цілодобово доступні системи, які можуть виконувати різні завдання. Якщо брати приклад готелів, то вони можуть інформувати про наявність вільних місць, виконувати та підтверджувати бронювання та інші функції обслуговування клієнтів.