

Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України від 11.07.2019 № 975)



Ефективна економіка № 12, 2014

УДК 338.48:658.589:656.61

*І. Л. Мельник,
старший викладач кафедри обліку і аудиту, маркетингу та менеджменту
Київського університету туризму, економіки і права*

ІМАНЕНТНІ ОСОБЛИВОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ КРУЇЗНИХ СУДНОПЛАВНИХ КОМПАНІЙ

*I. Melnyk,
a senior lecturer in accounting and auditing, marketing and management of
Kyiv University of Tourism, Economics and Law*

THE INHERENT FEATURES OF MANAGEMENT OF INNOVATION PROCESSES OF CRUISE SHIPPING COMPANIES

У статті визначено іманентні особливості системи управління інноваційними процесами круїзних судноплавних компаній, які базуються на розумінні багатоваріантності інновацій впроваджуваних підприємствами даного типу. Розкрито напрями інноваційної діяльності круїзних судноплавних компаній та фактори, що її зумовлюють. Визначено, що система управління інноваційними процесами круїзної судноплавної компанії передбачає вплив вищого рівня управління на впровадження в межах підприємства інноваційних продуктів, інноваційних технологій, інноваційних процесів з метою формування стійкої конкурентної позиції

Визначено поняття сервісних інновацій як якісних змін, що супроводжують усі виробничі процеси круїзних судноплавних компаній. Запропоновано використання моделі сервісних інновацій у круїзному бізнесі для вивчення особливостей інноваційного розвитку компаній. Дана модель формує чотири виміри інновацій круїзної судноплавної компанії: концепція послуги – пропонування нестандартних тематичних круїзів; клієнтоорієнтований інтерфейс – активна взаємодія з цільовими групами споживачів; система надання послуг – взаємозв'язок між різними послугами пропонуваними в межах круїзної подорожі; технологічні параметри – використання нових розробок у суднобудуванні та туристичній індустрії.

Визначено, що інноваційна стратегія круїзних судноплавних компаній формується під впливом зміни бізнес-орієнтирів їх діяльності, що знаходить відображення у інноваційному ланцюгу: інкрементальні процесні інновації – радикальні процесні інновації – продуктові інновації. Зазначені особливості зумовлюють необхідність використання мультипроектного управління в інноваційній діяльності круїзних судноплавних компаній. Мультипроектне управління базується на врахуванні ступеня впливу факторів середовища функціонування підприємств на реалізацію інновацій з метою формування алгоритму подолання типових бар'єрів: нестабільності попиту на інноваційні продукти, відсутності зацікавленості в інноваціях з боку ринку, недостатній кваліфікації персоналу, відсутності фінансового забезпечення в межах підприємства та поза його межами. Прийняття інноваційно-інвестиційних рішень базується на розумінні менеджментом круїзних судноплавних компаній внутрішньозумовлених особливостей інноваційного процесу.

The article defined the inherent features of management of innovation processes of cruise shipping companies, based on an understanding of multiple innovations implemented by enterprises of this type. Revealed directions of innovation cruise shipping companies and the factors that cause it. The control system of innovation processes cruise shipping company provides a higher level of impact management for implementation within the enterprise innovative products, innovative technology and innovative processes in order to create sustainable competitive position.

The concept of service innovation as qualitative changes that accompany all the production processes of cruise shipping companies exposed. Propose to use of the model of service innovation in the cruise industry to explore innovative features of companies. This model forms the four dimensions of innovation cruise shipping company: the concept of service - offering custom themed cruises; client-interface - active interaction with the target consumer groups; the service delivery - the relationship between the different services within the cruise; technological options - using new developments in shipbuilding and tourism industry.

Determined that the innovation strategy of cruise shipping companies is influenced by changes in the business targets of their activities, which is reflected in the innovation chain : process incremental innovation - radical process innovation - product innovation. These features lead to the need for a multi-management in innovation cruise shipping companies. Multi-project management based on consideration of the degree of influence of environmental factors on the functioning of the enterprise implementation of innovation in order to develop an algorithm to overcome common barriers: volatility of demand for innovative products, lack of interest in innovation from the market, lack of staff, lack of financial security within the enterprise and beyond the enterprise. The adoption of innovative investment decisions based on an understanding of the management of cruise shipping companies inherent features of the innovation process.

Ключові слова: *сервісні інновації, інноваційний процес, круїзна судноплавна компанія.*

Keywords: *service innovation, innovation process, cruise shipping company.*

Постановка проблеми. Круїзний бізнес як складна соціотехнічна система розвивається у динамічно-агресивному конкурентному середовищі. Внутрішня конкуренція між круїзними судноплавними компаніями посилює їх взаємозалежність, активізуючи процеси бенмаркінгу, та сприяє проникненню інноваційних технологій в усі господарські бізнес-процеси. Формуючи комплексний круїзний туристичний продукт, забезпечуючи його маркетингову та інформаційну підтримку тощо, підприємство освоює інновації, створюючи свій репутаційний потенціал.

Члени Організації економічного співробітництва та розвитку вказують на інновації як основний шлях подолання проблеми глобалізації галузі на шляху до сталого зростання [1]. Таким чином, практичним завданням сьогодні є не тільки необхідність обґрунтування ефекту від впровадження інновацій круїзними судноплавними компаніями, а і вивчення особливостей їх інноваційного розвитку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вітчизняні науковці спрямовують значну увагу на дослідження процесів розвитку світового та вітчизняного круїзного ринку. Н.Логунова визначає основи стратегічного розвитку круїзного туризму, приділяючи основну увагу взаємодії підприємств галузі на макрорівні [2]. Ю.Михайлова розглядає механізм забезпечення стійкого функціонування судноплавних підприємств на круїзному ринку [3]. Інновації в круїзному бізнесі є об’єктом дослідження Н.Пересупської та І.Голубкової [4], однак питання особливостей інноваційної діяльності круїзних судноплавних компаній залишається нерозкритим.

Мета статті. Розуміння іманентних особливостей системи управління інноваціями круїзних судноплавних компаній дасть можливість розкрити методологію прийняття інвестиційних та менеджерських рішень.

Виклад основного матеріалу. Система управління інноваційними процесами круїзної судноплавної компанії передбачає вплив вищого рівня управління (суб’єкта управління) на впровадження в межах підприємства інноваційних продуктів, інноваційних технологій, інноваційних процесів (об’єкти управління) з метою формування стійкої конкурентної позиції. Таким чином, інноваційну діяльність підприємства визначає здатність його менеджменту мобілізувати свій потенціал як взаємодію підсистем “операційна система – управління персоналом – маркетинг”. Чинниками, які зумовлюють необхідність у проведенні інноваційних змін в круїзному бізнесі є зміни у потребах туристів та стабільність попиту на послуги, ринкова позиція підприємства та його внутрішній потенціал, конкуренція в галузі (на сегменті ринку) та темпи розвитку секторів економіки, які безпосередньо задіяні у формуванні круїзного продукту (рис.1).

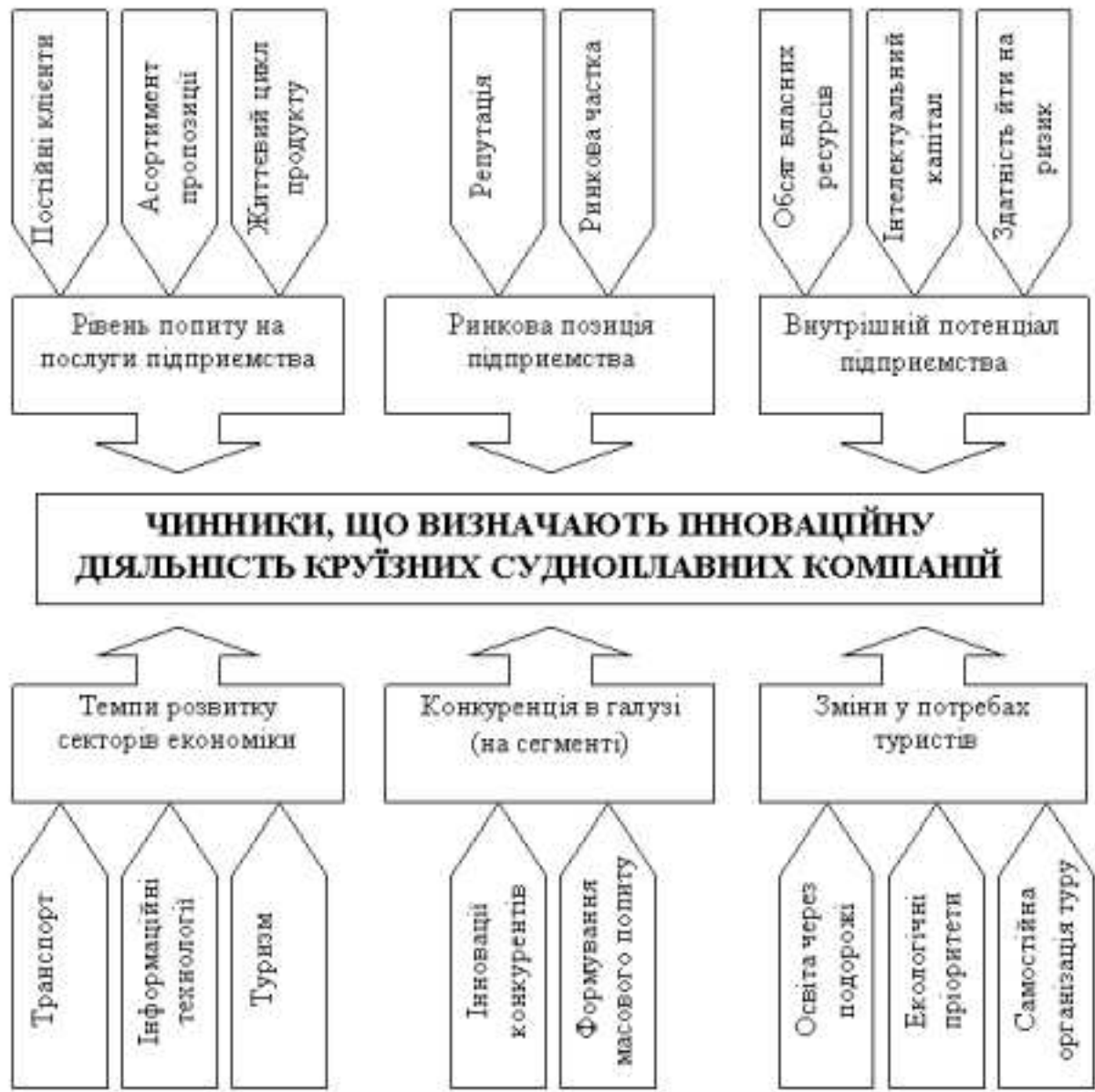


Рис. 1. Чинники, що визначають інноваційну діяльність круїзних судноплавних компаній

І. Голубкова розрізняє дві основні складові ефективного круїзного судноплавства: пріоритетність інноваційних технологій, з однієї сторони, та чітку організацію роботи флоту, з іншої. Сукупним результатом відміченого є успішність позиціонування судовласників та операторів у регіональних підрозділах глобальної круїзної мережі (ринку) [5].

Впроваджувані круїзними судноплавними компаніями інновації за своєю природою є сервісними, оскільки сам круїзний продукт є комплексом послуг, що поєднує транспортну, готельну та туристичну компоненти. Таким чином, іманентною особливістю системи управління інноваційними процесами круїзних судноплавних компаній є сам об'єкт управління, тобто сервісні інновації. До сервісних інновацій відносяться всі зміни, які вперше знайшли застосування на підприємстві і приносять йому конкретну економічну, екологічну та / або соціальну ефективність. Для круїзної судноплавної компанії це можуть бути, наприклад, нові системи підтримки життєзабезпечення судна, нові методи розподілу круїзного туристичного продукту, нові форми обслуговування туристів, нові способи співпраці з партнерами тощо.

Інноваційні послуги визначаються технологічною взаємодією, побудованою на удосконаленні існуючих характеристик послуг, поліпшенням процесу їх надання або комбінацією існуючих технологій.

Модель сервісних інновацій, запропонована П. ден Хертогом [6], дає можливість виділити чотири виміри інноваційного розвитку круїзної судноплавної компанії: концепція послуги – пропонування нестандартних тематичних круїзів (наприклад, гольф-круїзи, круїзи на грузових судах, підводні круїзи); клієнтоорієнтований інтерфейс – активна взаємодія з туристами через постійний контроль якості круїзного продукту та врахування усіх вимог цільових груп споживачів (наприклад, щорейсове анкетування усіх груп туристів); система надання послуг – взаємозв'язок між різними послугами пропонованими в межах круїзної подорожі (наприклад, концепція freestyle cruising, яка дозволяє відвідувати всі заклади харчування на борту без певної форми одягу); технологічні параметри – використання нових розробок у суднобудуванні та туристичній індустрії (наприклад, встановлення систем енергозберігання, клімат-контролю, навігації). Всі чотири виміри спрямовані на оптимізацію стратегічної та тактичної роботи круїзної судноплавної компанії. Однак технологічні параметри є вихідною точкою в організації самого круїзного продукту. Таким чином, можна говорити про значний вплив на інноваційну діяльність круїзних судноплавних компаній технічних параметрів суден та технологій по їх обслуговуванню.

Технологічна компонента дає можливість висунути гіпотезу, що в круїзному бізнесі реалізується модель потоку інновацій ТАМО, обґрунтована Ф. Янсенем [7]. За даною моделлю всі інновації підприємства пов'язують лінійні зв'язки: за технологічними інноваціями слідує продуктивні, які розглядаються як додатки до технологій, потім маркетингові, включаючи логістичні, та організаційно-управлінські інновації. Технологічні інновації змінюють сам процес надання послуги круїзної судноплавної компанії і як перевізника, і як готель-розважального підприємства. Дана модель розкриває іманентну особливість системи інноваційного розвитку круїзної судноплавної компанії, яка полягає у повному контролі підприємства над всіма технологічними процесами, що є основою для формування конкурентних переваг, однак залишається не визначеним діапазон їх впливу на загальногосподарську діяльність.

Врахувати зазначене обмеження дозволяє модель „зворотного життєвого циклу” інновацій Р. Барраса [8], за якою поєднання інноваційних площин підприємствами сфери послуг дає можливість впроваджувати нові технології для підвищення ефективності обслуговування, а потім на їх основі створюються нові послуги.

Адаптування моделі Р. Барраса (табл. 1) до круїзного бізнесу дає можливість зрозуміти причини інноваційних змін та фактори, що їх зумовлюють. Р. Баррасом, на основі емпіричних досліджень, доведено, що дві класифікаційні ознаки: предмет застосування (процесові, продуктові) та характер змін (інкрементальні, радикальні), - основа інновацій у сфері послуг. І, оскільки, послуги є нематеріальним продуктом, то початковим об’єктом для підвищення рівня доходу є впровадження поступових процесних змін, які з плином часу переростають у радикальні (здатні значно поліпшити якість обслуговування). Порівняння даної моделі з Положенням Генеральної угоди про торгівлю послугами підтверджує напрямок інноваційних змін.

Таблиця 1. Інтерпретація моделі Р. Барраса до круїзного бізнесу			
Період	1 період	2 період	3 період
Природа інновацій за Р. Баррасом	Інкрементальні процесні інновації Incremental process innovation	Радикальні процесні інновації Radical process innovation	Продуктові інновації Product innovation
Мета підприємства	Продуктивні доходи	Поліпшення якості обслуговування	Диференціація продукту
Порівняння з Положенням Генеральної угоди про торгівлю послугами	Маркетингові інновації, що дозволяють охоплювати потреби цільових споживачів або залучати не охоплених на даний період часу клієнтів становища і розвитку підприємства	Впровадження нововведень, пов’язаних з розвитком підприємства в системах та структурах управління, включаючи реорганізацію, укрупнення, поглинання конкуруючих суб’єктів на основі новітньої техніки і передових технологій; кадрової політики; раціональної економічної та фінансової діяльності	Періодичні нововведення, спрямовані на зміну споживчих властивостей продукту, його позиціювання на ринку та створення конкурентної переваги

Таким чином, система прийняття рішень про впровадження інновацій круїзними судноплавними компаніями має задані параметри. Менеджментом підприємства здійснюється оцінка потенційних можливостей з врахуванням поточного стану власної ресурсної бази, враховуючи, що його практичним завданням є забезпечення стійкості бізнесу, зважаючи на інтенсивність конкуренції на конкретному сегменті ринку.

Розвиток та впровадження інновацій як процес має спіральний вигляд. Розкручується спіраль самими конкурентами, які бажаючи закріпитися на ринку, агресивно нав’язують свої комплексні послуги. Зважаючи на це, іманентною особливістю системи управління інноваційними процесами круїзних судноплавних компаній є проектне управління.

Проектне управління актуалізує механізм вибору інновації для отримання максимального ефекту. За дослідженнями В.Федорова та С.Фалько ознаки та особливості інновацій практично відповідають характеристикам проектів [9].

Круїзні судноплавні компанії як проект розглядають роботу по кожному судну та розроблених на його основі маршрутах. Таким чином, система управління інноваціями є мультипроектною – передбачає використання загальних ресурсів підприємства на паралельну реалізацію незалежних продуктів. Практичним підтвердженням ефективності даної системи є робота світових круїзних компаній, які формують мережу дочірних підприємств для покриття ринку за рахунок унікальних туристичних продуктів. Обмеженням мультипроектного управління є суперництво кожного з проектів за банк ресурсів, що може надати материнська компанія.

Зважаючи на внутрішню ресурсу конкуренцію між незалежними проектами, Ю.Прихно оперує поняттям „мультипроект розвитку” та визначає механізм його реалізації для судноплавної компанії, вказуючи на необхідність включення окремих проектів до мультипроекту розвитку [10]. І хоча досягнення кожним конкретним проектом стадії комерціалізації неможливе без його оцінки за загальнокорпоративними стандартами (критеріями), вважаємо що формування єдиного мультипроекту створює обмеження для інноваційного розвитку.

Розглядаючи особливості системи управління інноваціями круїзних судноплавних компаній слід додатково відмітити спрямованість усіх інноваційних рішень на цільові ринки (реакція на проблеми та запити туристів).

В період активного стану національної економіки промислово розвинених країн основою пасажиропотоку на круїзних маршрутах є туристи пенсійного віку, що визначає комфортність суден, вимоги до обслуговуючого персоналу, безпеки та обслуговування на березі [5]. Сучасний стан галузі визначає зміни у структурі попиту на круїзному ринку: зараз 45% мандрівників, що обирають даний тип відпочинку, це туристи 45-65 років, тільки 35% від загальної кількості – туристи старше 65 років, 13% - 25-45 років. Однак середній вік пасажирів на борту судна визначається його типом та рейтингом самої компанії організатора круїзу [11]. Для круїзної судноплавної компанії не характерна щорічна зміна орієнтирів діяльності, оскільки споживачі круїзного продукту є лояльними до конкретної компанії.

Висновки. Для утримання довгострокових конкурентних переваг круїзні судноплавні компанії впроваджують сервісні інновації продуктово-технологічного спрямування, в основі яких лежить врахування потреб цільових ринків споживачів. Розуміння ступеня впливу зовнішнього та внутрішнього середовища функціонування підприємств даного типу на їх інноваційну діяльність дає можливість визначити алгоритм подолання бар'єрів на шляху реалізації інновацій. Попит на інноваційні продукти та зацікавленість в інноваціях з боку ринку розглядаються як вихідні критерії при здійсненні мультипроектного управління інноваційною діяльністю круїзних судноплавних компаній.

Література.

1. Innovation and Growth in Tourism // OECD PUBLICATIONS, 2. – Paris, 2006. – 146 p.
2. Лагунова Н.А. Системный поход к реализации стратегии экономического развития круизной компании / Н.А. Лагунова // Економічний простір. – 2013. - №76. – С. 81-95.
3. Михайлова Ю.В. Забезпечення стійкого функціонування судноплавних підприємств на круїзному ринку, що формується у Чорноморському регіоні: автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.04 / Ю.В. Михайлова ; Ін-т пробл. ринку та екон.-екол. дослідж. НАН України. — О., 2009. — 21 с.
4. Peresypkina N. Innovations in cruise tourism / N. Peresypkina, I. Golubkova // Економічні інновації. - Випуск 50. – 2012. – Р.266-274.
5. Голубкова И.А. Закономерности развития круизного судоходства [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1242> (<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1242>).
6. Hertog, P. Bilderbeek, R. Conceptualising Service Innovation and Service Innovation Patterns // Thematic essay within the framework of the Research Programme Strategic Information Provision on Innovation and Services (SIID) for the Ministry of Economic Affairs, Directorate for General Technology Policy, 1999. – 30 p.
7. Янсен Ф. Эпоха инноваций: Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2002. – XII, 308 с.
8. Майлс Й. Сервисные инновации в XXI веке / Й. Майлс //Форсайт. - 2011. – № 2. - С.4-15.
9. Федоров В.С. Проектный подход к управлению инновационными процессами / В.С. Федоров, С.Г. Фалько // «Российское предпринимательство». – 2003. – С.49-52.
10. Прихно Ю.Е. Методика реализации мультипроекта развития судоходной компании / Ю.Е. Прихно // Вісник НТУ «ХПІ». – 2013. - №38 (1011). – С.109-115.
11. Cruise Tourism From a broad perspective to a focus on Zeeland // Research Centre for Coastal Tourism. – 2012. – VOLUME 4. – 40 p.

References.

1. Innovation and Growth in Tourism (2006), OECD PUBLICATIONS, 2nd ed., Paris, France.
2. Lagunova, N.A. (2013), "System approach to the implementation of the strategy of economic development of the cruise company", *Economic space*, vol. 76, pp. 81-95.
3. Mikhailova, Y.V. (2009), "Providing the steady functioning of shipping companies on the cruise market which is forming in the Black Sea region", Ph.D. Thesis, Economics and business management, (according to types of economic activity). Institute for Market Problems and Economic-and-Ecological Research The National Academy of Sciences of Ukraine, Odessa, Ukraine.
4. Peresypkina, N. and Golubkova, I. (2012), "Innovations in cruise tourism", *Economic innovation*, vol. 50, pp. 266-274.
5. Golubkov, I.A. (2012), "Patterns of development of cruise shipping", *Efektivna ekonomika*, [Online], vol. 2, available at: <http://www.economy.nayka.com.ua> (Accessed 14 Feb 2012).
6. Hertog, P. Bilderbeek, R. (1999), *Conceptualising Service Innovation and Service Innovation Patterns*; Thematic essay within the framework of the Research Programme Strategic Information Provision on Innovation and Services (SIID) for the Ministry of Economic Affairs, Directorate for General Technology Policy.
7. F. Jansen, F. (2002), *Эпоха инноваций* [Era of innovation], INFRA-M, Moscow, Russia.
8. Miles, J. (2011), "Service innovation in the twenty-first century", *Foresight*, vol. 2, pp. 4-15.
9. VS Fedorov, V.S. and SG Falco, S.G. (2003), "Project-based approach to the management of innovation processes", *Russian Entrepreneurship*, pp.49-52.
10. Prihno, Y.E. (2013), "Technique of realization of the multiproject shipping company", *News NTU "KhPI"*, vol. 38 (1011), pp.109-115.
11. Cruise Tourism From a broad perspective to a focus on Zeeland (2012), Research Centre for Coastal Tourism, Vlissingen, The Netherlands.

Стаття надійшла до редакції 11.12.2014 р.



(<http://www.poligrafua.net/>).

bigmir.net

1091 445

(<http://www.bigmir.net/>).

Впроху.

ТОВ "ДКС Центр"