

## ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПОСЛУГ У ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ПОВІТРЯНОГО ТРАНСПОРТУ

**Анотація.** У статті розглянуто діяльність підприємств авіаційної галузі. Надано обґрунтування розвитку внутрішніх і міжнародних перевезень у контексті надання туристичних та інших послуг. Наведено визначення поняття «інноваційна послуга», а також класифікацію та види послуг. Розглянуто основні фактори конкурентоспроможності вітчизняних авіакомпаній та фактори впливу на інноваційність. Виокремлено основні напрямки діяльності авіакомпаній та ризики, які їм притаманні.

**Ключові слова:** інновації, інноваційна послуга, конкурентоспроможність, ризик.

**Summary.** The article deals with the activities of aviation industry enterprises. The justification for the development of domestic and international transportation in the context of providing tourist and other services is provided. The definition of «innovative service» as well as classification and types of services is given. The main factors of the competitiveness of domestic airlines and factors influencing innovation are considered. The main directions of activity of airlines and their inherent risks are highlighted.

**Key words:** innovation, innovation service, competitiveness, risk.

**Постановка проблеми.** На сьогоднішній день авіакомпанії забезпечують організацію та виконання авіаробіт за напрямками бізнес-авіації, санітарної авіації, виконання в галузях народного господарства авіаційних та авіахімічних робіт, сервісне та експедиційне обслуговування підприємств, надання в оренду повітряних суден та устаткування, виконання робіт зі здійснення патрулювання газо- і нафтопроводів, електромереж, виконання аерофотозйомки, приймають участь у проведенні пошуково-рятувальних та інших типів робіт.

Діяльність підприємств авіаційної галузі є підґрунтям для розвитку внутрішніх та міжнародних перевезень пасажирів, багажу, вантажів та пошти, крім того, авіакомпанії здійснюють дослідження пасажиро- та вантажопотоків, визначають перспективи їх розвитку. Важливе місце авіакомпанії займають у процесі надання послуг з організації туристичних поїздок, а саме: організація поїздок, прийняття та обслуговування туристів, які як прибувають в Україну, так і від'їжджають за її межі, з організації оздоровчих, спортивних та культурних заходів, розміщення споживачів цих послуг в готелях, організація їх харчування, здійснення екскурсійного обслуговування, забезпечення послугою перекладача, організація відпочинку та інших рекреаційних заходів, які мають позитивний

вплив на розвиток традиційних та нетрадиційних форм туризму.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Фундаментальні дослідження теоретичних і практичних аспектів інноваційного розвитку підприємств проводили такі відомі вчені, як О. Амоша, А. Бутенко, В. Геєць, Л. Смоляр, О. Цимбалістова [2], М. Юдін та інші. Загальні положення функціонування та розвитку підприємств авіаційної галузі досліджено в роботах В. Афанась'єва, В. Ашфорда, В. Загорюлька, В. Кулика та інших.

**Метою статті** є дослідження процесу впровадження інноваційних послуг у авіакомпаніях.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** До складу авіаційного транспорту, згідно зі ст. 32 Закону України «Про транспорт» [1], входять підприємства повітряного транспорту, що здійснюють перевезення пасажирів і вантажів, аерофотозйомки, сільськогосподарські роботи, а також аеропорти, аеродроми, аероклуби, транспортні засоби, системи управління повітряним рухом, навчальні заклади, ремонтні заводи цивільної авіації та інші підприємства, установи та організації незалежно від форм власності, що забезпечують роботу авіаційного транспорту.

Основними послугами сучасних авіакомпаній є:

© Н. В. Рунчева, С. О. Гричаний, О. В. Новікова, 2018

### **Бібліографія ДСТУ:**

Рунчева Н. В. Впровадження інноваційних послуг у діяльність підприємств повітряного транспорту / Н. В. Рунчева, С. О. Гричаний, О. В. Новікова // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. — 2018. — № 3 (43). — С. 76–80.

### **References (APA):**

Runchcheva, N. V., Hrychanyi, S. O., Novikova, O. V. (2018). *Vprovadzhenia innovatsiinykh posluh u diialnist pidpriemstv povitrianoho transportu* [Implementation of innovative services in the activity of air transport enterprises]. *Visnyk Berdianskoho universytetu menedzhmentu i biznesu*, 3 (43), 76–80 (in Ukr.).

- авіаційні пасажирські перевезення;
- авіаційні вантажні перевезення;
- функціонування інфраструктури авіаційного транспорту;

- пошук клієнтури для пасажирських і вантажних перевезень, організація рейсів на замовлення для задоволення попиту на авіаперевезення;

- надання широкого спектру послуг пасажирам і замовникам перед польотом, під час польоту та після польоту.

Крім основних, авіакомпанії надають і додаткові послуги:

- послуги з технічного та комерційного обслуговування повітряних суден;

- експлуатація власних, орендованих та інших повітряних суден;

- експлуатація ліній та маршрутів спільно з іншими авіаційними компаніями;

- утилізація авіаційної техніки; формування мережі філій, відділень, авіакас з продажу всіх видів перевезень;

- планування польотів;

- розробка та впровадження руху повітряних суден.

Крім розглянутих традиційних послуг, авіакомпанії надають посередницькі, представницькі та агентські послуги, виконують митноброкерські роботи, надають маркетингові, консалтингові та експортно-імпорتنі послуги, лізингові та складські послуги. Окремі авіакомпанії також надають спеціалізовані послуги, такі як навчання льотній майстерності з метою отримання свідоцтва комерційного пілота, проведення курсів з підвищення кваліфікації членів екіпажів повітряних суден, навчання правилам ведення радіозв'язку та фразеології ведення радіообміну іноземною мовою для льотного складу міжнародних авіаліній, навчання англійській мові для впровадження стандартів та рекомендацій ICAO.

Слід зазначити, що на сьогоднішній день розвиток вітчизняного ринку авіапослуг зазнає істотного спаду, що пов'язано зі складною суспільно-політичною, економічною та соціальною ситуацією в Україні. На фоні зменшення обсягів виконуваних авіаційних перевезень зростає кількість авіакомпаній, які функціонують на вітчизняному ринку авіапослуг. При цьому біля 90 % всього обсягу робіт виконує лише декілька авіакомпаній, а всього третина від загальної кількості працює на постійній основі.

Парк повітряних суден цивільної авіації є морально та фізично застарілим, більше 80 % пасажирських літаків знаходяться в експлуатації більше 15 років. Крім того, у більшості представників авіаційної галузі, у т. ч. і провідних компаній, існують проблеми з фінансовим забезпеченням відновлення та модернізації парку повітряних суден, що загалом негативно позначається на стані авіаційної галузі

зокрема та соціально-економічному стані держави загалом. Високий рівень розвитку економіки може бути забезпечений тими країнами, які приділяють значну увагу до виробництва та практичного використання інновацій, що є підґрунтям для забезпечення їх домінування у світових процесах.

На теперішній момент ринок послуг дуже швидко розвивається, і за таких умов досить актуальними постають саме інновації, які є найбільш ефективними у цій сфері. Також одним з головних показників розвитку сфери послуг є конкурентоспроможність послуг, яка безпосередньо пов'язана з рівнем інноваційної діяльності на кожному сервісному підприємстві.

За сьогоднішніх умов функціонування до основних факторів конкурентоспроможності вітчизняних авіакомпаній можна віднести:

- найбільш оптимальне співвідношення між вартістю послуги та її якістю;

- рівень сервісу, що надається;

- високий рівень забезпечення безпеки польотів;

- рівень впровадження в процес функціонування нових технологій та методик, сучасної техніки та обладнання; розробка та реалізація на ринку нових видів послуг.

Враховуючи сьогоднішні реалії, на можливість авіаційного перевізника конкурувати як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринку значний вплив має можливість компанії здійснювати оновлення парку повітряних суден, забезпечення впровадження нових інформаційних технологій, новітніх засобів та обладнання, застосування сучасних маркетингових підходів, розробка та впровадження інноваційних послуг. Отже, на сьогодні інновації є одним із основних факторів забезпечення ефективності діяльності авіакомпанії та розвитку ринку авіатранспортних послуг.

Поняття «інноваційна послуга» подібна за змістом до поняття нового товару, прийнятого в концепції маркетингу. Під інноваційною послугою слід розуміти: абсолютно новий вид послуги; послугу, яка має поліпшенні характеристики порівняно із вже існуючою на ринку; послугу, що має окремі удосконалення; послугу, в якій наявна ринкова новизна, тобто вже наявний досвід впровадження на певному ринку, та яка впроваджується на нову ринкову сферу.

Інноваційність послуг авіакомпанії ми розуміємо як її здатність знаходити, приймати, адаптувати, впроваджувати і розповсюджувати нові ідеї щодо способів та форм задоволення конкретних запитів споживачів (створення споживчої цінності) з максимальною ефективністю. Це, по суті, ланцюг подій і процесів від зародження ідеї до конкретної послуги з використанням конкретних технологій виробництва та доставляння цінності споживачам. Інноваційність послуг авіа-

компанії проявляється у розширенні асортименту авіапослуг та суміжних з ними (послуг з доданою споживчою цінністю), розробленні конкретизованих пакетів послуг для різних сегментів споживачів, впровадженні нових інвестиційних можливостей щодо розвитку матеріально-технічної бази та нових типів літальних апаратів, розробленні програм лояльності, впровадженні сучасних інформаційних технологій тощо.

На інноваційність авіатранспортного бізнесу здійснює вплив низки факторів, тому важливого значення набуває необхідність проведення аналізу й визначення методів впливу на них. Дослідивши існуючі підходи щодо кваліфікації факторів впливу на інноваційність, вважаємо доцільним виокремити такі групи:

— техніко-економічні фактори — наявність фінансових та матеріально-технічних ресурсів, рівень науково-технічного потенціалу авіакомпанії, рівень попиту на інноваційні послуги;

— організаційно-управлінські фактори — особливості організаційної структури, рівень централізації управління, гнучкість процесів планування, стратегічні орієнтири менеджменту авіакомпанії, наявність науково-дослідницьких організаційних структур;

— політико-правові фактори — норми податкового, патентно-ліцензійного, антимонопольного законодавства, ефективність політики у сфері інновацій, створення та забезпечення розвитку інноваційної інфраструктури;

— інформаційні — якість інформаційної бази для виконання НДДКР, рівень захисту прав на інформаційні ресурси, ефективність обміну інформацією між інноваційними підприємствами, рівень маркетингової інформації;

— кадрові — рівень кадрового потенціалу авіакомпанії, ефективність системи підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів, рівень роботи кадрів, наявність системи заохочення професійного та кар'єрного зростання;

— соціально-психологічні — наявність умов для стимулювання творчої праці, забезпечення можливості самореалізації працівників, розвиток інноваційної культури;

— природно-екологічні фактори — наявність програм енергозбереження, стратегії природокористування, ефективність заходів на зменшення енерго-, матеріало- та водоемності виробничих процесів.

Саме інновації матимуть позитивний вплив на розширення та поживлення вітчизняної авіаційної галузі, що забезпечить створення умов зазтрабуваності та доступності авіаційних послуг, зростання попиту на них, а це в свою чергу забезпечить покращення економічних показників діяльності авіаційних підприємств, підвищення рівня їх конкурентоспроможності.

До основних напрямків діяльності авіакомпаній віднесено шляхи сполучення та транспортна інфраструктура, засоби надання авіаційних послуг, технології надання авіаційних послуг, організаційно-управлінська діяльність, розвиток каналів надання авіаційних послуг, взаємодія із зовнішнім середовищем. Інновації саме в цих напрямках мають найбільший вплив на авіапослуги.

Поступова інновація призводить до незначних удосконалень існуючих товарів, послуг та бізнес-процесів, вона є найбільш поширеною формою інновацій в більшості підприємств. Загалом її можна розглядати як діяльність, спрямовану на вирішення завдань, де мета визначена і потрібно визначити шляхи її досягнення. Поступова інновація являє собою спосіб отримати якомога більше цінності з існуючих товарів або послуг без внесення значних змін. Важливе значення цей тип інновацій має і в бізнес-моделі підприємства. Існуючі методи та засоби управління переважною більшістю призначені для сприяння поступовим інноваціям.

Дослідження ринку забезпечують інформацією для кращого сприйняття потреб споживачів, методи контролю якості створюють можливість для постійного покращення якості, визначити та усунути помилки дозволяє фінансовий аналіз, а метою управління ланцюгом поставок є підвищення ефективності ланцюга поставок шляхом усунення операцій, які не додають вартості. Завдяки поступовим інноваціям стає можливим вносити покращення як в технологію, так і в бізнес-модель, в результаті чого компанія має можливість утримувати свою частку на ринку та рентабельність, забезпечуючи високий рівень ліквідності та конкурентоспроможності.

Поступові інновації вимагають постійного їх проведення, оскільки конкуренти можуть скористатися інноваціями компанії та залучити клієнтів, використовуючи технології наслідування та бізнес-моделі. Наполовину радикальна інновація може вносити вирішальні зміни в конкурентне середовище, чого не може забезпечити поступова інновація. Наполовину радикальна інновація передбачає суттєві зміни або в технології, або в бізнес-моделі компанії. Часто зміни в одній площині пов'язані зі змінами в іншій. Так, наполовину радикальна зміна технології може вимагати поступового удосконалення бізнес-моделі і навпаки. На противагу цьому радикальна інновація призводить до того, що нові продукти та послуги надаються абсолютно новими способами. Це значні зміни, які одночасно впливають і на технологію компанії, і на її бізнес-модель.

Як правило, саме радикальні інновації приносять фундаментальні зміни в конкурентне середовище галузі. Проте до реалізації радикальних інновацій необхідно підходити досить виважено,

оскільки за своєю природою вони є досить мало-ймовірними інвестиціями. Це пов'язано з тим, що інвестування в радикальну інновацію ґрунтується на нереалістичних очікуваннях, що отримане нововведення забезпечить значний стрибок компанії, це може призвести до даремного витрачання ресурсів, які можна було б ефективніше використати для наполовину радикальних або поступових інновацій.

До ризиків, які притаманні авіакомпаніям, можна віднести ризики, які з'являються на етапі створення інновації. До цього типу відносяться:

- ризик імітації подібної послуги конкурента;
- ризики, пов'язані з помилковою оцінкою планових витрат;
- ризики, пов'язані з авторськими договорами та патентами, інші ризики.

На етапі впровадження можуть бути такі ризики:

- відсутність попиту на певну послугу;
- відсутність необхідного обладнання або кваліфікованих кадрів для впровадження інновації;

Існує ще ризик втраченого часу — на момент виходу інновації конкурент вже розробив такий вид послуг та успішно реалізував.

Інноваційна діяльність авіакомпанії, результатом якої є створення інноваційної послуги, може впливати на ефективність та конкурентоспроможність її діяльності в двох аспектах. По-перше, власні та придбані інноваційні продукти та інноваційні процеси дозволяють вирішити виробничі, збутові, соціальні, економічні проблеми, які виникли у авіакомпанії та ускладнюють її конкуренцію на ринку. В цьому випадку результатом інновацій вважаються організаційні, економічні та соціальні наслідки їх застосування.

По-друге, результатами інновацій можуть виступати створені нові продукти, нові технології, винаходи, засоби та інше, які можуть покращити і вдосконалити послуги авіакомпанії. У цьому випадку фінансовий результат, який характеризує комерційний успіх надання послуг, також ототожнюється з результатами інноваційної діяльності. Вважаємо, що ефективність можна виміряти доходами авіаційної компанії від надання послуг клієнтам, економією витрат та часу на виконання замовлень клієнтів, а в цілому — інновації мають сприяти максимізації доданої цінності послуги при зменшенні доданої вартості на її створення.

Менеджмент інновацій, що підтримує досягнення існуючих цілей за оптимального використання ресурсів авіакомпанії (що важливо в існуючих умовах для створення значущих конкурентних переваг), можливий лише на принципах логістики, яка сприяє створенню єдиної системи управління та удосконалення інноваційної діяльності. Інструментарій логістичного підходу дозволяє моделю-

вати конфігурацію інноваційної системи за основними та супутніми потоками, виявляти умови спряження ресурсів (матеріальних, фінансових, інформаційних, трудових), оцінювати продуктивність системи, швидкість переміщення інновацій всередині системи, щоб своєчасно виявити та усунути «вузькі місця» їх руху. Тому з метою вимірювання рівня інноваційної активності авіакомпанії, її результативності, необхідним є розроблення системи відповідних індикаторів.

Таким чином, при зростанні частки послуг в національній економіці зовсім незначна увага науковців приділялась інноваціям у цій сфері. Узагальнюючи розглянуті формулювання в науковій літературі, вважаємо, що інноваційні послуги авіакомпанії — це послуги, споживча цінність яких або способи доставки цієї цінності є принципово новими, або якісно новими, або значно удосконаленими. При цьому інноваційність послуг авіакомпанії ми розуміємо як її здатність знаходити, приймати, адаптувати, впроваджувати і розповсюджувати нові ідеї щодо способів і форм задоволення конкретних запитів споживачів (створення споживчої цінності) з максимальною ефективністю. Вважаємо, що на сьогодні інноваційна діяльність у сфері авіатранспортних послуг повинна не лише охоплювати сферу виробництва послуг і сферу їх споживання в цілому, але й відстежувати особливості конкретних споживачів.

**Висновки.** У процесі дослідження закономірності та розвитку ринку авіатранспортних послуг нами було встановлено, що авіаційний транспорт відіграє важливу роль в транспортній системі України. На підставі проведеного аналізу наукової літератури поняття «транспортна послуга» можна визначити як результат функціонування транспорту з переміщення пасажирів та вантажів, а також виконання додаткових операцій процесу перевезення, виконуваних транспортним підприємством. Інновації є ефективним способом підвищення конкурентоспроможності вітчизняних авіакомпаній, оскільки вони забезпечують створення авіакомпаніями інноваційних послуг і тим самим сприяють формуванню нових конкурентних переваг.

### Література

1. Закон України «Про транспорт» № 292/94-ВР від 10.11.1994 р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/232/94-вр>.
2. Цимбалістова О. А. Логістичне забезпечення інноваційної активності авіакомпанії : дис. ... канд. екон. наук, 08.00.04 — економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності) [Електронний ресурс] / О. А. Цимбалістова. — Режим доступу : [http://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/35262/1/dis\\_cimbalistova.pdf](http://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/35262/1/dis_cimbalistova.pdf).

**References**

1. Verkhovna Rada of Ukraine. (1994). *Zakon Ukrainy «Pro transport» № 292/94-VR (10.11.1994)* [The Law of Ukraine On Transport]. Retrieved from : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/232/94-vr> (in Ukr).
2. Tsymbalistova, O. A. (2018). *Lohistychne zabezpechennia innovatsiinoi aktyvnosti aviakompanii* [Logistic support of the airline's innovation activity. Diss. PhD Economy]. Retrieved from [http://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/35262/1/dis\\_cimbalistova.pdf](http://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/35262/1/dis_cimbalistova.pdf) (in Ukr).