

Роль інновацій у покращенні рейтингу авіакомпанії на ринку авіаційних перевезень

Досліджено методи визначення рейтингу та результати оцінювання найкращих авіакомпаній світу, визначено роль використання інновацій в отриманні ними високого рейтингу

Пандемія останніх років здійснила дуже суттєвий вплив на результати діяльності світових авіакомпаній, а також їх позицію на світовому ринку авіаперевезень. Індустрія авіаперевезень перебуває під безпрецедентним тиском, намагаючись оговтатися від пандемії COVID-19 та очікуючи чергових хвиль обмежень повітряного простору внаслідок появи нових штамів хвороби. Проте навіть в таких складних умовах функціонування, авіакомпанії продовжують шукати нові шляхи не тільки виживання, але й покращення економічних результатів, досягнення цілей сталого розвитку, підвищення конкурентоспроможності авіакомпаній за рахунок розробки та впровадження процесних та товарних інновацій, кращого задоволення потреб авіапасажирів. Українські авіакомпанії на певний час вибули з конкуренції за споживача внаслідок військових дій та закриття повітряного простору над Україною.

Для визначення ефективності зусиль авіакомпаній в конкуренції щорічно проводиться рейтингове оцінювання найкращих авіакомпаній світу на сайті AirlineRatings.com та британським консалтинговим бюро Skytrax за методиками, що відрізняються, але демонструють схожі результати.

Методика рейтингу AirlineRatings.com ґрунтується на експертних оцінках спеціалістів з великим досвідом роботи в галузі, що беруть також до уваги відгуки пасажирів, що залишають на сайті відгуки, за 12 ключовими критеріями, такими як: рівень безпеки, вік флоту, прибутковість, задоволення пасажирів, інвестиційна привабливість, пропозиції продуктів та відносини з персоналом. Для участі в оцінюванні професійних експертів обираються 20 авіакомпаній світу, що повинні мати найвищий рейтинг безпеки та демонструвати лідерство в інноваціях в першу чергу для комфорту пасажирів. Qatar Airways посіла перше місце в рейтингу через «інновації в салонах, обслуговування пасажирів і прагнення продовжувати працювати протягом пандемії COVID» [1]. Потужним напрямком розвитку інновацій лідера рейтингу авіаперевізників є створення найкращих умов для пасажирів бізнес-класу, пропонуючи в аеропортах зали відпочинку преміум-класу, спалони, спальні та навіть басейни в деяких аеропортах.

Відмінність методики визначення рейтингу британського консалтингового бюро Skytrax від AirlineRatings.com полягає в тому, що в якості експертів виступають пасажирів авіакомпаній, що виставляють оцінки за шкалою від одного до п'яти з власного досвіду подорожей за багатьма критеріями, такими як обслуговування у салоні, реагування на COVID-19, наземні послуги, послуги в аеропорту та обслуговування на борту літака. До

результатів опитування потрапили понад 350 авіакомпаній.. При формуванні даного рейтингу значну увагу приділяється інноваціям для зміни якості обслуговування пасажирів, адже сприйняття пасажирами авіакомпанії суттєво залежить від загального враження від авіаподорожі.

За результатами даних цих двох рейтингів лідером визнано Qatar Airways. Авіакомпанія в першу чергу є лідером в інноваціях для пасажирів бізнес-класу та активно впроваджує стратегію цифрової трансформації перевезень багажу та вантажів, що зосереджена на заміні повторюваних ручних процесів цифровими рішеннями, вдосконаленні існуючих систем та розробці інтелектуальних інтерфейсів до галузевого програмного забезпечення [3]. Авіакомпанії Singapore Airlines та ANA (All Nippon Airways), яких поєднують сучасні інновації у сфері обслуговування пасажирів та придбання нових сучасних типів літаків, посідають 2 та 3 позиції у рейтингу Skytrax, та провідні позиції рейтингу AirlineRatings.com.

Таблиця 1

Рейтинг найкращих авіакомпаній світу

Назва авіакомпаній	Skytrax World Airline Award			Назва авіакомпаній	AirlineRatings.com		
	2021	2019	Покращення (+) чи погіршення (-) позиції		2021	2019	Покращення (+) чи погіршення (-) позиції
Qatar Airways	1	1	-	Qatar Airways	1	9	+8
Singapore Airlines	2	2	-	Air New Zealand	2	1	-1
All Nippon Airways	3	3	-	Etihad Airways	3	20	+17
Emirates	4	5	+1	Korean Air	4	15	+11
Japan Airlines	5	11	+6	Singapore Airlines	5	2	-3
Cathay Pacific Airways	6	4	+2	Qantas	6	4	-2
EVA Air	7	6	-1	Virgin Australia	7	10	+3
Qantas Airways	8	8	-	EVA Air	8	8	-
Hainan Airlines	9	7	+2	Turkish Airlines	9	-	-
Air France	10	23	+13	All Nippon Airways	10	3	-7
British Airways	11	19	+8	Cathay Pacific Airways	11	5	-6
China Southern Airlines	12	14	+2	Virgin Atlantic	12	7	-5
Lufthansa	13	9	-4	Japan Air Lines	13	13	-
Aeroflot	14	22	+8	JetBlue	14	-	-
Garuda Indonesia	15	12	-3	Finnair	15	12	-3
KLM Royal Dutch Airlines	16	18	+2	Emirates	16	6	-10
Turkish Airlines	17	35	+18	Hawaiian	17	16	-1
Swiss International Air Lines	18	13	-5	Air France - KLM	18	14	-4
Bangkok Airways	19	17	-2	Alaska Airlines	19	18	-1
Air New Zealand	20	16	-4	British Airways	20	17	-3

Джерело: [1, 2]

Різниця в методології оцінювання призводить до парадоксальних результатів, зокрема авіакомпанія Air New Zealand, яку пасажирів оцінили доволі низько і що має значні нарікання з приводу якості обслуговування, посідає 1-2 позиції у рейтингу експертів.

Як свідчать дані табл.1, за період з 2019 по 2021 роки, найбільший прорив в рейтинге продемонстрували дві відомі авіакомпанії: французька Air France (+13 пунктів) та турецька Turkish Airlines, яка показала покращення позиції на 18 пунктів, що є результатом реалізації ефективної стратегії розвитку останні роки, оптимальної організації мережі маршрутів, розширення напрямків транзитних рейсів та використання можливостей організаційних та економічних, в першу чергу маркетингових інновацій. Авіакомпанія здійснює польоти не тільки в Європі, але й в Азії та Америці. За оцінками експертів Turkish Airlines потрапила у список 20 найкращих авіакомпаній та посіла 9 місце.

За рейтингами експертів найбільший прорив здійснила авіакомпанія Etihad Airways, що «посіла третє місце після того, як минулого року ледве потрапила до топ-20» [4]. Авіакомпанія зробила знаний крок до досягнення цілей сталого розвитку за рахунок придбання нових літаків, включаючи Boeing 787 "Greenliner" та реактивний літак Airbus A350 "Sustainability50". Ініціативи Etihad принесли їй перемогу у номінації екологічної авіакомпанії року від AirlineRatings.

Проведений аналіз показав, що головними напрямками використання інновацій у світі, що дозволяють підвищити рейтинг авіакомпаній за оцінкою експертів та клієнтського досвіду пасажирів є: екологічні інновації, спрямовані на досягнення цілей сталого розвитку, маркетингові, організаційні, продуктові, цифровізація виробничих та комунікаційних процесів.

Перераховані інновації слід впроваджувати українським авіакомпаніям, які не потрапляють у професійні рейтинги від AirlineRatings.com та посідають зазвичай невисокі позиції за рейтингами пасажирської оцінки для покращення власної позиції після майбутнього повернення української авіації у нормальний режим роботи.

Список літератури

1. World's best airlines for 2022 named by airlineratings.com. URL: <https://www.airlineratings.com/awards/worlds-best-airlines-2022-named-airlineratings-com>. Дата звернення 10.09.2022.
2. World's Top 100 Airlines 2021. URL: <https://www.worldairlineawards.com/worlds-top-100-airlines-2021/> Дата звернення 11.09.2022.
3. Qatar Airways Cargo focuses on Digital Transformation. Times Aerospace. URL: <https://www.timesaerospace.aero/news/technology/qatar-airways-cargo-focuses-on-digital-transformation>. Дата звернення 10.09.2022.
4. The top 20 best airlines in the world, according to experts. URL: <https://www.businessinsider.com/best-airlines-in-the-world-qatar-air-new-zealand-list-2022-7>. Дата звернення 10.09.2022.