

УДК 656.078.8:656.7

КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ АВІАЦІЙНИХ ПІДПРИЄМСТВ**Іванна Онищук,***Національний авіаційний університет, Київ,**Науковий керівник – Володимир Кулик, к.е.н., професор кафедри логістики НАУ***Ключові слова:** конкурентоспроможність, послуги, авіакомпанія.

Вступ. На сучасному етапі розвитку авіаційної галузі авіакомпанії знаходяться в високому конкурентному середовищі. Важливою складовою в конкурентних перевагах авіаційних підприємств є бортове обслуговування пасажирів. Саме тому, компанії, які представлені на авіаційному ринку по всьому світу, в конкурентній боротьбі, обирають стратегічні напрямки, які стосуються покращення рівня обслуговування пасажирів та розширенню послуг саме на борту літака. Конкурентоспроможність відіграє значну роль для будь-якої авіаційної компанії, оскільки саме від неї, в більшій мірі, залежить прибуток.

Результати дослідження. Конкурентоспроможність авіаційних підприємств вирішується комплексним рівнем всіх складових. Для оцінки конкурентоспроможності авіаційного підприємства слід використовувати SWOT-аналіз, саме завдяки йому підприємство може вибудувати чітку та більш ефективну стратегію направлену на підвищення своєї конкурентної позиції на ринку. На рис.1 представлено загальні елементи відмінного обслуговування клієнтів в галузі авіаперевезень, які впливають на конкурентоспроможність компанії.

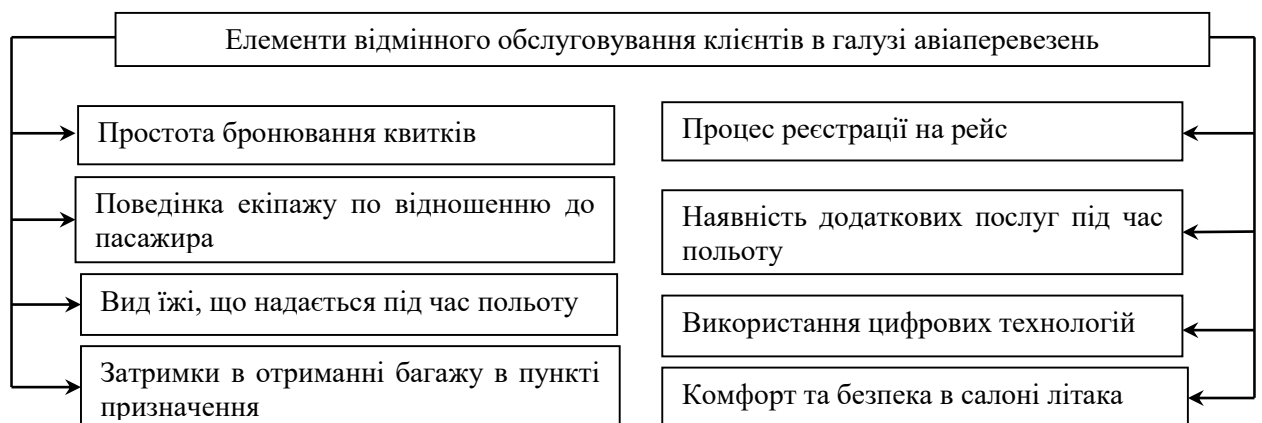


Рис.1. Загальні елементи відмінного обслуговування клієнтів в галузі авіаперевезень, які впливають на конкурентоспроможність компанії [1]

Представлені елементи не є вичерпними, але вони є основними при оцінці пасажирами якості надання послуг авіакомпанією. Нижче наведемо приклад авіакомпаній з найкращим

прикладом досягнення конкурентоспроможності за рахунок переваг бортового обслуговування у 2022 році [5].

Qatar Airways – національна авіакомпанія Держави Катар [4]. Розташована в Досі, бортова продукція авіакомпанії зосереджена на: комфорті, вишуканій кухні, найновіших аудіо- та відеорозвагах у польоті, відзначеному нагородами обслуговуванні та сучасному парку літаків. Qatar Airways обслуговує понад 150 ключових напрямків для бізнесу та відпочинку по всьому світу, маючи флот із понад 200 літаків.

Успіх Singapore Airlines зумовлений її відданістю обслуговуванню клієнтів. Бортові меню в усіх класах обслуговування пропонують вишукані страви, створені групою всесвітньо відомих шеф-кухарів, і всі клієнти можуть насолоджуватися найсучаснішою бортовою системою розваг перевізника, яка пропонує широкий вибір фільмів, музики та ігри. Разом зі своїм підрозділом бюджетного авіаперевізника Scoot Singapore Airlines керує флотом із понад 180 літаків із об'єднаною пасажирською мережею, яка охоплює понад 110 напрямків [2].

Qantas Airways [3]. Спочатку зареєстрована як Queensland and Northern Territory Aerial Services Limited (QANTAS). Qantas має репутацію передового рівня безпеки, експлуатаційної надійності, проектування та технічного обслуговування, а також обслуговування клієнтів. Основним напрямком діяльності Qantas Group є перевезення клієнтів за допомогою двох взаємодоповнюючих брендів авіакомпаній – Qantas і Jetstar.

Висновки

Отже, можна відмити, що конкурувати авіакомпаніям в сучасному світі стає все складніше, оскільки клієнти стають більш вимогливими до надання послуг, а світові лідери швидко на них реагують та пропонують найкращий сервіс. Досвід великих гравців ринку з авіаперевезень говорить про те, що ведення конкурентного бізнесу потребує постійних змін та вдосконалення надання послуг.

Список використаних джерел:

1. Praveen Singh Examples of Excellent Customer Service in the Airline Industry. Updated February 13th, 2023. URL: <https://www.revechat.com/blog/examples-of-excellent-customer-service-in-the-airline-industry/>
2. Singapore Airlines URL: <https://www.singaporeair.com/>
3. Qantas Airways URL: <https://www.qantas.com/>
4. Qatar Airways URL: <https://www.qatarairways.com/>
5. World's Top 10 Airlines of 2022 URL: <https://www.worldairlineawards.com/worlds-top-10-airlines-2022/>