Пуришич Снежана Драгославовна
Студент 2 курса магистратуры,
Московский авиационный институт
(национальный исследовательский университет) (МАИ),
Россия, г. Москва

РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ АДАПТАЦИИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ К УСЛОВИЯМ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ НА ПРИМЕРЕ АВИАКОМПАНИИ «АЗЕРБАЙДЖАНСКИЕ АВИАЛИНИИ»

Аннотация: Целью данной работы является разработка стратегии адаптации управленческих процессов высокотехнологичного предприятия, на примере авиакомпании «Азербайджанские авиалинии», к условиям цифровой трансформации. В статье анализируются текущие тенденции в области цифровизации в авиационной отрасли, выявляются ключевые вызовы и возможности, связанные с внедрением цифровых технологий в управление авиакомпанией.

Ключевые слова: цифровая трансформация, управленческие процессы, высокотехнологичное предприятие, авиакомпания, автоматизация, искусственный интеллект, управление, авиационная отрасль, цифровизация, операционные процессы, инновации, конкурентоспособность предприятия в условиях цифровой экономики.

Основная часть. Цифровая трансформация представляет собой интеграцию современных цифровых технологий в различные аспекты функционирования предприятий, что приводит к их трансформации и улучшению эффективности. В авиационной отрасли эта трансформация затрагивает не только операционные процессы, такие как бронирование билетов, обслуживание пассажиров и управление полетами, но и более сложные процессы, связанные с безопасностью, мониторингом состояния воздушных судов и взаимодействием с внешними партнерами. Понятие цифровой трансформации в авиации включает внедрение таких технологий, как искусственный интеллект, большие данные, интернет вещей, блокчейн и другие инновации, которые позволяют повысить эффективность и улучшить качество обслуживания.

Цифровизация оказывает значительное влияние на операционные и стратегические процессы в авиакомпаниях. В операционном управлении, например, использование больших данных и аналитики помогает улучшить предсказуемость и управление полетами, минимизировать задержки и оптимизировать маршруты. В свою очередь, стратегическое управление требует применения цифровых технологий для разработки долгосрочных планов, адаптации к изменениям рынка и конкурентной среды, а также для повышения уровня взаимодействия с клиентами и партнерами. Авиакомпании, использующие цифровые инструменты для прогнозирования спроса, управления флотом и обслуживания пассажиров, могут значительно повысить свою конкурентоспособность и снизить операционные издержки.

Авиакомпания «Азербайджанские авиалинии» (AZAL) является национальным авиаперевозчиком Азербайджана и одним из крупнейших игроков на рынке авиаперевозок региона. Основана в 1992 году, компания с тех пор значительно расширила свои масштабы, став основным оператором воздушного транспорта как внутри страны, так и за рубежом. Сегодня «Азербайджанские авиалинии» осуществляют регулярные рейсы в более чем 40 стран мира, включая страны Европы, Азии, Ближнего Востока и Северной Америки.

Компания обслуживает крупнейший аэропорт страны – международный аэропорт имени Гейдара Алиева в Баку, который является важным транзитным узлом в регионе. В

состав флота AZAL входят современные воздушные суда, такие как Boeing 737, Boeing 787 и Airbus A320, что позволяет обеспечивать высокий уровень надежности и безопасности в перевозках. За счет регулярной модернизации воздушного флота компания успешно конкурирует с другими мировыми авиаперевозчиками.

Экономические показатели «Азербайджанских авиалиний» свидетельствуют о стабильном росте. За последние годы наблюдается увеличение объемов перевозок пассажиров и грузов, что является результатом успешной стратегии расширения маршрутной сети и повышения качества обслуживания. В 2023 году авиакомпания перевезла более 3 миллионов пассажиров, а доходы от перевозок продолжили расти, несмотря на глобальные экономические вызовы.

Структура управления компании включает несколько ключевых департаментов, каждый из которых играет важную роль в эффективном функционировании организации. Основными подразделениями являются операционный департамент, департамент финансов, маркетинга и продаж, а также службы безопасности и технического обслуживания. В компании работает более 10 000 сотрудников, включая пилотов, бортпроводников, специалистов по обслуживанию воздушных судов и других специалистов.

На сегодняшний день «Азербайджанские авиалинии» используют разнообразные цифровые инструменты для управления своим бизнесом. Одним из важнейших элементов цифровизации является автоматизация процессов бронирования и продажи билетов. Компания предоставляет пассажирам возможность бронировать и оплачивать билеты через собственный сайт и мобильное приложение, что повышает доступность и удобство для клиентов. Кроме того, система онлайн-регистрации позволяет пассажирам самостоятельно оформлять посадочные талоны и проходить процедуру регистрации, что значительно сокращает время ожидания в аэропортах.

Для улучшения операционной эффективности компания активно использует систему управления полетами, которая позволяет оптимизировать расписания рейсов, а также прогнозировать спрос на билеты. Внутренние процессы, такие как управление флотом, техническое обслуживание и логистика, также поддерживаются цифровыми системами, что способствует повышению точности и своевременности выполнения задач.

Кроме того, «Азербайджанские авиалинии» внедрили системы аналитики больших данных (Big Data), что позволяет эффективно анализировать поведение пассажиров, разрабатывать персонализированные предложения и улучшать маркетинговые стратегии. Эти технологии помогают компании предсказывать тенденции на рынке, оптимизировать ценообразование и минимизировать издержки на операционном уровне.

В сфере обслуживания клиентов также наблюдается рост цифровых решений. Например, компания активно развивает онлайн-каналы связи, такие как чат-боты и сервисы обратной связи, что способствует улучшению взаимодействия с пассажирами и повышению уровня удовлетворенности от обслуживания.

Процесс цифровой трансформации в авиакомпании «Азербайджанские авиалинии» сталкивается с рядом сложных проблем и вызовов, как внутренних, так и внешних. Эти вызовы требуют внимательного подхода к разработке стратегии и внедрению инновационных решений для обеспечения эффективности и безопасности на всех уровнях бизнеса.

Для успешной цифровой трансформации в «Азербайджанских авиалиниях» необходима целенаправленная и комплексная работа по внедрению современных технологий в ключевые области компании. Рассмотрим несколько рекомендаций по цифровизации операционного и стратегического управления.

1. Автоматизация операционных процессов. Важно автоматизировать процессы бронирования, регистрации на рейсы, а также управления расписанием и маршрутизацией

полетов. Внедрение систем управления полетами на основе искусственного интеллекта (ИИ) позволит оптимизировать маршруты, уменьшить затраты на топливо и повысить эффективность использования воздушного флота.

2. Использование аналитики больших данных (Big Data). Для стратегического планирования и принятия управленческих решений в авиакомпании необходимо активно использовать аналитику больших данных. Применение аналитических инструментов позволит прогнозировать спрос на рейсы, оптимизировать ценообразование, а также улучшить маркетинговые кампании и персонализировать предложения для пассажиров.

3. Интеграция мобильных технологий и онлайн-сервисов. Важным направлением цифровизации является улучшение взаимодействия с клиентами.

Разработка и внедрение мобильных приложений для пассажиров, включая возможности для онлайн-регистрации, получения информации о рейсах и специальных предложениях, значительно повысит удобство для пользователей. Онлайн-платформы для обратной связи с клиентами позволят оперативно решать проблемы и улучшать качество обслуживания.

4. Обучение и развитие кадровых компетенций. Для успешной цифровой трансформации важным аспектом является подготовка и обучение персонала. Компании необходимо создать программы обучения для сотрудников, чтобы они могли эффективно использовать новые цифровые инструменты и технологии. Включение цифровых навыков в программы подготовки кадров обеспечит успешную адаптацию сотрудников к изменениям.

5. Повышение уровня кибербезопасности. Цифровизация неизбежно связана с увеличением объемов данных и рисками утечек информации. Для обеспечения безопасности данных и защиты персональной информации клиентов необходимо внедрить современные решения в области кибербезопасности, такие как многоуровневая аутентификация, шифрование данных и мониторинг угроз в реальном времени.

Внедрение стратегии цифровизации в «Азербайджанских авиалиниях» должно быть основано на прогнозах и моделировании ожидаемых результатов. Использование математических моделей и прогнозных методик позволит компании оценить потенциальное воздействие цифровых технологий на ключевые бизнес-показатели.

1. Прогнозирование улучшения операционной эффективности. Одним из основных результатов внедрения цифровизации будет улучшение операционной эффективности. Использование систем автоматического планирования, прогнозирования спроса и оптимизации маршрутов позволит компании повысить точность выполнения рейсов, снизить затраты на топливо и уменьшить количество опозданий. Моделирование этих процессов с учетом внедрения ИИ и аналитики больших данных поможет оценить конкретные финансовые выгоды и улучшения.

2. Прогнозирование роста доходов и улучшения обслуживания клиентов. Прогнозирование влияния цифровизации на рост доходов включает оценку повышения числа клиентов благодаря улучшению сервиса, персонализированным предложениям и удобству пользования мобильными приложениями. Ожидаемый рост лояльности клиентов, снижение оттока пассажиров и увеличение числа возвратных клиентов благодаря высокому уровню обслуживания позволит компании увеличить доходы.

3. Моделирование рисков и барьеров внедрения технологий. Важно также моделировать возможные риски и барьеры, которые могут возникнуть при внедрении новых технологий. Это могут быть как внутренние проблемы, такие как сопротивление сотрудников, так и внешние – например, изменение законодательства или неожиданные финансовые риски. Прогнозирование этих рисков позволит компании заранее подготовиться к возможным трудностям и выработать стратегии их преодоления.

4. Оценка эффективности стратегии на основе KPI. Ожидаемые результаты можно оценивать с помощью ключевых показателей эффективности (KPI). К ним могут относиться показатели по снижению операционных затрат, увеличению скорости обслуживания, повышению удовлетворенности клиентов, а также росту доли на рынке. Регулярный мониторинг этих показателей позволит корректировать стратегию цифровизации и оптимизировать внедрение технологий.

Список литературы:

1. Азербайджанские авиалинии (AZAL). (2023). «Цифровизация и инновации в авиакомпании».
2. Левченко, В. А. (2022). «Цифровая трансформация в авиационной отрасли: тенденции и перспективы». Журнал "Цифровая экономика", 34-41.
3. Бакуров, С. С. (2021). «Роль цифровых технологий в управлении авиакомпанией в условиях кризиса». Журнал "Авиаперевозки", 9-15.
4. Кузнецов, И. А. (2021). «Цифровизация бизнес-процессов авиакомпаний: опыт и перспективы внедрения». Современные проблемы управления, 35-42.
5. Фролова, Л. П. (2021). «Цифровая трансформация и её влияние на клиентский сервис авиакомпаний». Журнал "Маркетинг и управление", 44-50.