

**СИСТЕМА ВНУТРИФИРМЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАК ФАКТОР ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СОЦИАЛИЗАЦИИ:
ОБОСНОВАНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ ЗАДАЧ И ТЕХНОЛОГИЙ
(на примере ОАО «Аэропорт «Пулково»)**

*Работа представлена кафедрой социологии
Санкт-Петербургского государственного университета сервиса и экономики.
Научный руководитель – доктор социологических наук, профессор Р. А. Костин*

Основными составляющими профессиональной социализации индивида на рабочем месте являются: социально-психологическая адаптация индивида на рабочем месте; взаимодействия и отношения внутри социальной группы (коллектива); особенности приобретения профессиональных знаний и навыков, процесса профессиональной подготовки персонала в организации; особенности кадровой политики организации; социальная программа организации. Эти вопросы – предмет рассмотрения в данной статье.

Ключевые слова: *ОАО «Аэропорт «Пулково», кадровая политика, профессиональная социализация, стимулирование личности, корпоративный учебный центр, социальная программа, адаптация на рабочем месте, управленческие решения, система менеджмента качества.*

Yu. Bagiryan

**COMPANY'S INTERNAL EDUCATION SYSTEM AS A FACTOR
OF PROFESSIONAL SO-CIALISATION: EXPLANATION OF SOCIAL OBJECTS
AND TECHNOLOGIES
(on the base of the JSC “Pulkovo Airport”)**

There are some principal elements of vocational socialisation at workplace, namely: social and psychological adaptation, collective interaction and relations inside a social group, features of vocational training and personnel policy, an organisation's social programme. These are among the major issues of the article.

Key words: *JSC “Pulkovo airport”, personnel policy, professional socialisation, personal stimulation, corporative training centre, social programme, adaptation at workplace, management resolutions, quality management system.*

Экономическая и, в более широком плане, социальная ответственность современных транспортных систем является чрезвычайно высокой. События последних лет, приобретавшие подчас форму крупных катастроф с массовыми потерями человеческих жизней, неоднократно доказывали особую актуальность так называемого «человеческого фактора» внутри транспортных систем, иными словами – проблем социального контроля, профессиональной социализации персонала. В конечном счете, речь идет о функциональности и надежности всей социальной инфраструктуры современных высокотехнологичных корпораций. Важнейшим, поистине системообразующим элементом этой инфраструктуры выступает внутрикорпоративная организация профессиональной подготовки, формирования высокой личностной и социальной ответственности всех сотрудников такой корпорации.

Вступая в трудовой коллектив, сотрудник аэропорта, впрочем, как и новый сотрудник в любой строго организованной производственной корпорации, включается в новую для него систему профессионально-трудовых и социальных отношений, принимает особую ответственность перед конкретным трудовым коллективом и, косвенно, окружающим корпоративным сообществом. Происходит адаптация индивида к коллективным требованиям, принципам и нормам.

Анализируя социальные аспекты формирования личности, будем исходить из того, что основными составляющими профессиональной социализации индивида на рабочем месте являются:

- социально-психологическая адаптация индивида на рабочем месте; Взаимодействия и отношения внутри социальной группы (коллектива);
- особенности приобретения профессиональных знаний и навыков, процесса профессиональной подготовки персонала в организации;
- отличительные особенности кадровой политики организации;
- социальная программа организации (в том числе система оплаты труда).

Таким образом, мы имеем дело с факторами, являющимися по сути субъективными – зависящими от структуры организации и выбранного курса осуществления кадровой политики.

Адаптационный процесс на рабочем месте подразумевает «подчинение» структуре и системе взаимоотношений и взаимосвязей в организации. Процесс адаптации в аэропорту отличается необходимостью оперативно реагировать на возникающие ситуации и строго следовать инструкциям, где подробно описаны технологии работы и взаимодействия. Специфика работы состоит в том, что сотрудник, вовлеченный в процесс обслуживания, осваивает теоретическую и практическую части профессионального обучения одновременно, что требует от него повышенного внимания, сосредоточенности и самодисциплины. Работа, подчиненная временным нормативам, дисциплинирует сотрудника, расширяет сферу контактов, так как основана на взаимодействии с различными службами организации.

В деятельности аэропорта деятельности, по сути, каждое подразделение, задействованное в обслуживании пассажиров и воздушных судов, является промежуточным звеном, соединяющим процедуры общего процесса. В обслуживании пассажиров важен не столько аспект профессионального роста (выполняемые операции в любом случае ограничены участком обслуживания), сколько качественное, безошибочное выполнение должностных функций.

Работники служб, непосредственно занятые в производстве услуги (наземное обслуживание пассажиров и воздушных судов), выполняют определенный набор функций, получая результат приложенных усилий здесь и сейчас в оперативном режиме. Их действия четко регламентированы должностной инструкцией и другими нормативными документами. Эти работники находятся в постоянной взаимосвязи со своими коллегами и работают на один результат. В оперативной работе практически нет путей для творческого разрешения вопросов. Однако при возникновении сбойной ситуации или конфликта с пассажирами работник не всегда строго следует правилам и

инструкциям. В таких случаях благоприятный исход ситуации в некоторой степени зависит от ее восприятия работником, самоконтроля, творческих возможностей личности, уровня профессиональных знаний, опыта действий в различных ситуациях.

С течением времени происходит постепенное согласование ожиданий обеих сторон: недавний студент, приобретая знания и навыки, копируя практику своих коллег, изучая условия труда, формирует собственную модель поведения, стиль обслуживания пассажиров и так далее. Таким образом, профессиональная адаптация на рабочем месте обеспечивает устойчивость и повторяемость профессионального опыта и приспособление индивида (группы) к изменениям внутренней структуры, внешних обстоятельств, влияющих на традиционный уклад профессионально-трудовой деятельности. Происходит приобретение определенной роли или ее изменение, что в социальном отношении выражается в степени доступности общественных благ, удовлетворения потребностей, способности оказывать влияние на других людей и принятии решений. Образующиеся формы взаимодействия в коллективе формируют структуру как модель социальных отношений со своими особенностями и отличительными признаками. Однако структура не являет собой абсолютно постоянную форму. Благодаря своим действиям, индивиды могут трансформировать и даже производить структуры, т. е. социальные практики.

Стимулирующее воздействие на развитие межличностных и межгрупповых взаимоотношений оказывают социальные программы: спортивные мероприятия, в которых принимают участие работники аэропорта, предоставление служебного автобуса, предоставление путевок для детей работников, обеспечение абонементом в фитнес-клубы. Эти мероприятия мотивируют персонал к неформальному общению, расширению социальных связей и т. п.

Исследуя профессиональный аспект развития личности в трудовом коллективе, отметим, что одним из достижений менеджмента аэропорта в этой области стало открытие в

2007 г. Учебного центра, призванного консолидировать усилия всех подразделений для обеспечения бесперебойного и качественного профессионального обучения сотрудников аэропорта. До момента открытия центра обучение в основном производилось силами самих подразделений, либо не проводилось совсем (даже при назревающей актуальности), что в социально-профессиональном плане не давало удовлетворения в качественном получении знаний в таких областях, как изучение иностранного языка, авиационная безопасность, информационные технологии.

Немаловажный социальный аспект – получение работниками свидетельств о прохождении того или иного курса, повышая тем самым свой профессиональный статус. Накопленный профессиональный опыт, наличие сертификатов и свидетельств учитываются при проведении аттестации сотрудника (для повышения профессиональной категории – для специалистов). Таким образом, с одной стороны, рост профессиональных знаний и связей способствует достижению более высокого профессионального статуса, а с другой – аттестация на более высокую категорию подразумевает необходимость постоянного профессионального развития, переподготовки и т. п.

В 2008 г. Учебный центр ставит перед собой несколько важных задач: открытие и проведение курсов английского языка для ряда подразделений аэропорта, реализация тренинговых программ по различным темам, затрагивающим повышение индивидуального потенциала. Также с ноября 2008 г. апробируется и внедряется первая корпоративная тренинговая программа «Качество обслуживания пассажиров: успешная работа фронт-офиса» для персонала аэропорта, непосредственно вступающего в контакт и во взаимодействие с пассажирами. Это позволит обеспечить качество обслуживания пассажиров на высоком профессиональном уровне, повысит общий культурный уровень сотрудников.

Безусловно, внедрение тренинговых и других программ для профессионального развития персонала в западных странах давно не новинка, однако на российском пространстве кадровой политики подобные управленческие

решения в авиационной сфере претворяются в жизнь сравнительно недавно.

С ноября 2007 г. и до настоящего момента около 500 человек прошли профессиональное обучение, инструктажи и тестирование на базе Учебного центра аэропорта «Пулково». Темы проведенных семинаров, тренингов и инструктажей охватывают вопросы Системы менеджмента качества, бюджетирования, авиационной безопасности, действий в чрезвычайных ситуациях, информационных технологий. Таким образом, можно сделать вывод о направленности обучения в сторону безопасности, надежности и качества процесса наземного обслуживания пассажиров.

Ключевую роль в создании «корпоративного климата» обеспечивает выбранный курс кадровой политики. Кадровая политика, проводимая в аэропорту «Пулково», представляет собой смешение двух стилей осуществления кадровой политики и управления персоналом: контроль за признаками негативного состояния в работе с персоналом, причинами и ситуацией развития кризиса, и рациональность в решении социально-кадровых вопросов. Структуру кадровой политики составляют системы целей, принципов и основных направлений деятельности, задающих единые правила для всех субъектов социального управления по формированию и рациональному использованию способностей индивида, как в его личных интересах, так и в интересах организации.

По степени открытости/закрытости кадровая политика аэропорта «Пулково» относится к открытой. По виду собственности аэропорт относится к открытому акционерному обществу, т. е. деятельность аэропорта, инновационные проекты, направление развития имеет значение не только для административного и руководящего персонала, но и для акционеров, одним из которых является город. При первичном анализе, организация достаточно открыта для потенциальных сотрудников любого уровня с опытом работы и в других отраслях. Однако основу коллектива подразделений, задействованных в обслуживании пассажиров, составляют выпускники (студенты) вузов без опыта работы.

Как и любой социальный процесс, процесс реализации политики стимулирования на практике претерпевает некоторые изменения, выявляет характерные для той или иной сферы наземного обслуживания тенденции. Среди положительных тенденций можно отметить следующие:

- повышение уровня сознательности и дисциплинированности персонала при выполнении технологических операций в целом;
- повышения уровня ответственности руководителей подразделений за качество работы, выполняемой персоналом;
- постепенный рост качества подготовки персонала при профессиональном обучении;
- снижение количества несоответствий в работе, случаев некачественного выполнения технологий и инструкций;
- повышение общего уровня профессиональной подготовки работников, профессионального самосознания.

Сформированная система премирования выступает как относительно устойчивый стимулирующий фактор, оказывающий воздействие на мотивирование труда, на оперативное устранение несоответствий, а главное – на предотвращение нарушений путем ответственного исполнения своих обязанностей, не только формального контроля со стороны руководства, приобретения новых знаний и умений в профессиональной деятельности, повышения собственных квалификационных показателей. Еще одной задачей в рамках системы премирования выступает повышение качества выполняемых аэропортом услуг: регистрация пассажиров, обработка багажа, предоставление информации о полетах, обслуживание различных категорий пассажиров, осуществление контроля за производственным процессом и так далее.

Среди проявлений отрицательного характера в избранном курсе проведения кадровой политике выделим следующие:

- влияние человеческого фактора на формулировку показателей, следовательно, – на логику определения несоответствия и степени его значимости для обеспечения бесперебойного протекания технологического процесса и соблюдения норм техники

безопасности и охраны труда (субъективные критерии оценки).

- цепочка «выявление несоответствия – оперативность принятия мер для устранения – предоставление объяснительной по установленному факту – решение о депремировании – подача всех документов на согласование смежным подразделениям аэропорта (финансистам, экономистам, юристам)» хотя и функционирует, но пока отсутствует единая система понимания и трактовки тех или иных случаев, что вызывает вопросы методологического характера.

- возможно, данная система приемлема только для оценки производственных показателей, где важна профессиональная грамотность работника, оперативность осуществления операций и принятий решений (в том числе в сбойных ситуациях). На производстве критериями оценки являются: временные нормативы выполнения операций технологического цикла, грамотность и личная заинтересованность в осуществлении работы «здесь и сейчас», результат которой можно наблюдать сразу же: регистрация пассажиров, оформление багажа – выпуск багажной бирки, получение пассажиром посадочного талона, посадка на борт воздушного судна, справочные данные для пассажира, обеспечение обслуживания различных категорий пассажиров на вылет и прилет, обслуживание трансферных пассажиров и так далее.

Одним из показателей успешности профессиональной социализации личности является уровень оплаты труда, а фактором, влияющим на профессиональную социализацию – система оплаты труда. Некоторые социологи сходятся во мнении, что «уровень оплаты труда должен напрямую зависеть от трудового вклада работника» [3, с. 370]. Применительно к персоналу исследуемой организации отметим, что уровень оплаты труда прежде

всего зависит от занимаемой должности и соответственно от степени ответственности, выполняемых функций. Являясь достаточно стабильной в социально-экономическом отношении организацией, аэропорт «Пулково» не только регулярно повышает оклады сотрудников, но осуществляет попытки расширения социальных программ. В 2008 г. сотрудникам, принявшим участие в перспективных проектах развития подразделений, успешно проявившим организаторские способности, обеспечившим качественную работу, были выделены финансовые средства на проведение санитарно-курортного лечения и оздоровительного отдыха.

Положительной тенденцией проводимых руководством аэропорта преобразований, является понимание, что в условиях рынка, жесткой конкуренции работники должны быть предрасположены к инновационной деятельности. Начиная с 2005 г., когда аэропорт был преобразован в самостоятельную организацию, менеджмент взял курс на стратегическое инновационное развитие. Самые существенные изменения произошли в 2007 г.: были созданы несколько новых подразделений и профессиональных групп (трудовых коллективов), среди которых такие, как группа корпоративных отношений, отдел комплексной защиты информации и другие. Преобразования подчеркивают стремление руководства аэропорта к достижению высоких показателей организации как обслуживающей компании, и как организации, заинтересованной в главном своем ресурсе – персонале. Повышение степени социальной направленности профессионального и личностного развития сотрудника, произошедшее за последние 2 года, безусловно, оказывает благоприятное воздействие на удовлетворение социальных потребностей в безопасности, надежности, стабильности, уважении и развития индивида.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Кравченко С.А. Социология. М., 2004. 482 с.
2. Нартон Н. А., Бельский В. Ю. Социология: учебник для вузов. М., 2005. 370 с.
3. Нормативные документы ОАО «Аэропорт «Пулково».