
ОСОБЕННОСТИ МОТИВАЦИОННОЙ СФЕРЫ ДИСПЕТЧЕРА РЕГИСТРАЦИИ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ

Марихин Сергей Васильевич,

кандидат психологических наук, доцент кафедры социально-экономических наук и сервиса Санкт-Петербургского государственного университета гражданской авиации имени Главного маршала авиации А.А. Новикова. Санкт-Петербург, ул. Пилотов 38. E-mail: serg_marihin@mail.ru

Жданова Марина Николаевна,

Магистр, Санкт-Петербургский университет гражданской авиации имени Главного маршала авиации А.А. Новикова. Санкт-Петербург, ул. Пилотов 38. E-mail: zhm_86@mail.ru

Аннотация

В статье показано, что труд является залогом прогресса человечества и, что эффективность труда в различные периоды времени и разных экономических формациях была разной. Рассмотрены особенности мотивации диспетчера регистрации в современных условиях.

Ключевые слова: мотивация, регистрация, особенности, авиарейсы, диспетчер.

FEATURES OF THE MOTIVATIONAL SPHERE OF THE REGISTRATION MANAGER IN MODERN CONDITIONS.

Segey V. Marihin,

candidate of psychological sciences, associate professor of the department of social and economic sciences and service, St. Petersburg State University of Civil Aviation named after the Chief marshal of aviation A.A. Novikova. St. Petersburg, str. Pilotov 38. E-mail: serg_marihin@mail.ru

Marina N. Zhdanova,

master. St. Petersburg State University of Civil Aviation named after the Chief marshal of aviation A.A. Novikova. St. Petersburg, str. Pilotov 38. E-mail: zhm_86@mail.ru

ABSTRACT

The article shows that labor is the key to the progress of mankind and that the efficiency of labor in different periods of time and different economic formations was different. The features of motivation of the registration dispatcher in modern conditions are considered.

Keywords: motivation, registration, features, flights, dispatcher

Мотивация (от лат. *movere* «двигать») - побуждение к действию; психофизиологический процесс, управляющий поведением человека; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности.

Мотивация дает возможность человеку двигаться вперед к решению поставленных целей, повышать свой личностный рост.

Необходимо использовать как материальные, так и нематериальные стимулы со стороны компании, которые побуждают сотрудников работать эффективнее. В управлении персоналом под признаком мотивации подразумевают стремление людей к труду на благо предприятия.

Авиация это один из больших секторов высоких технологий в Российской Федерации. Следовательно, авиация имеет большое количество сотрудников, относящихся к авиационной отрасли [1]. Система мотивации для сотрудников авиакомпаний должна быть тщательно выстроена. Важно поощрять и ценить квалифицированный персонал, надо найти индивидуальный подход к каждому сотруднику. Особенно это касается диспетчеров авиакомпаний, чья должность крайне важна и ответственна. Но на это требуется большое количество времени.

Авиакомпании — это организации крупного масштаба, поэтому задачей руководства компании является создание такой системы мотивации для персонала, которая даст возможность создать из всех существующих сотрудников команду.

Особенно остро проблема мотивации встала в период пандемии, какие-то авиарейсы запрещаются, закрываются, какие-то переносятся. Перелеты осуществляются через другие города, а не через те, которые летали всегда. Поэтому диспетчер в эти моменты должен обладать стопроцентным вниманием и в разы большей четкостью, чем обычно. Нагрузка диспетчеров в этот период колоссальная. Важная задача руководства в современных условиях - не допустить чрезмерной нагрузки диспетчера. От этого зависит безопасность не только людей, работающих в компании, но и безопасность пассажиров [2].

Стимулирование диспетчеров в аэропорту Шереметьево города Москвы было разделено на материальное и нематериальное [3].

К материальному стимулированию относилось:

1. Повышение заработной платы – это вознаграждение, которое получает работник в зависимости от результатов труда. Чем выше результат – тем выше заработная плата;
2. Премияльные награды;
3. Карьерный рост;
4. Обучение, приобретение опыта;
5. Стабильность;
6. Льготное медицинское обслуживание.

К мотивации относится и поддержка государства в социальном аспекте, к примеру: пособия на детей, снижение стоимости коммунальных услуг [4].

Особым способом проявления внимания к сотрудникам является предоставление им курсов повышения квалификации и предоставление возможности получения дополнительного образования. К этому виду стимулирования относится стажировка диспетчеров, которую они проходят два раза в год.

Был построен новый терминал для международных перевозок, которого ранее не существовало. Система регистрации стала автоматизированной. Многие диспетчера отмечали, что с новыми цифровыми технологиями стало намного легче работать. Об этом

рассказала диспетчер, которая работает в аэропорту Шереметьево города Москвы Светлана Логинова. Она также отмечает, что работа диспетчеров очень ответственна. Они отвечают за обслуживание рейсов по времени, своевременную посадку и высадку пассажиров, загрузку и выгрузку багажа. В современных условиях работа идет в более напряженном темпе несмотря на то, что количество пассажиров и рейсов уменьшилось.

К нематериальному стимулированию относили создание особого морального климата в коллективе, который помог преодолеть форс-мажорные обстоятельства в современных условиях.

Также хорошим стимулом в аэропорту Шереметьево служила похвала диспетчеров в особо отведенные минуты. Психологически для человека очень важно чувствовать себя нужным и незаменимым.

Следует учитывать, что с каждым годом работы у сотрудника происходит профессиональное выгорание. Чтобы профессиональное выгорание не наступало слишком рано, работу диспетчеров необходимо стимулировать различными способами.

Нами было отмечено, что в современных условиях нагрузка диспетчеров в разы возросла. Люди, в свою очередь, были предоставлены сами себе. В потоке непрекращающихся изменений диспетчерам приходилось работать в зоне повышенного внимания. Многие рейсы отменялись, многие переносились. Быстро менялись города, через которые летали самолеты. Ситуация была очень напряженной. Диспетчера встречали рейсы, провожали рейсы, они занимались регистрацией пассажиров, принимали и выдавали багаж. Их по желанию переводили на должность диспетчера-координатора в отдел перевозок. Многие сотрудники давали на это положительный ответ [5], сознавая важность и ответственность момента.

Мотивация — это фактор, необходимый всем сотрудникам. Конечно, приоритетной остается мотивация материальная, но, когда для нее нет возможности, нельзя забывать о мотивации нематериальной: поощрении сотрудников, возможных льготах, проявлении уважения и благодарности, которые играют немаловажную роль в работе [6].

Период пандемии стал очень напряженным во всех сферах деятельности. Он не обошел и авиакомпаний. Нужно отметить, что ответственная работа диспетчеров в этот период стала еще ответственной. Возросла необходимость четко выстраивать систему мотивации сотрудников, совершенствовать ее и воплощать в жизнь.

По различным данным на примере аэропорта Шереметьево нами было выявлено, что в условиях большого напряжения и огромного количества работы главными мотивирующими факторами работы диспетчеров стали:

1. социальные льготы, подъем заработной платы;
2. возможность дополнительно обучаться, когда появится такая возможность;
3. самостоятельный ответ за принятие решений в экстренных ситуациях, разрешение возможности брать инициативу в свои руки, когда это необходимо.

Проблемами мотивации авиационного персонала активно занимаются все ведущие компании. Их лучшие достижения необходимо изучать и использовать при построении модели мотивации сотрудников в Международном аэропорту Шереметьево.

Список литературы:

1. Закирова Е.Е. Совершенствование управления мотивацией в коммерческом банке / Е.Е. Закирова, Н.Ю. Чаусов // Научные труды Калужского государственного университета имени К.Э. Циолковского, Калуга, 08-09 апреля 2020 года. – Калуга: Издательство Калужского государственного университета им. К.Э. Циолковского, 2020. – С. 1053-1060.

2. Менеджмент: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Финансы и кредит" / Н.Ю. Чаусов, О.А. Калугин, Л.А. Чаусова [и др.]. – Калуга: Калужский центр делового образования, 2020. – 440 с.
3. Резников П. Г., Семисалов А.А., Сидорова В.Н., Изменение мотивации персонала в условиях пандемии и удаленной работы // Нормирование и оплата труда в промышленности. – 2021. – № 5.
4. Субботина Т.Н. Влияние внутренних стимулов на поведение персонала / Т.Н. Субботина, А.И. Захаренкова // Вектор экономики. – 2019. – №6 (36). – С. 177.
5. Мигел А.А. Дифференциация заработной платы на региональном уровне: проблемы, выводы, рекомендации // Управленческое консультирование. – 2018. – №3 (19). – С. 160- 171.
6. Чаусов Н.Н. Применение грейдинговой системы оплаты труда на малых предприятиях / Н.Н. Чаусов, Д.В. Сергеев, Н.Ю. Чаусов // Российский экономический интернет журнал. – 2019. – № 4. – С. 136.

References:

1. E.E. Zakirova. Improving motivation management in a commercial bank / E.E. Zakirova, N. U. Chausov // Scientific works of the Kaluga State University named after K.E. Tsiolkovsky, Kaluga, 08-09 April 2020. – Kaluga: Publishing house of the Kaluga State University. K.E. Tsiolkovsky, 2020. - p. 1053-1060
2. Management: a textbook for students of higher educational institutions studying in the specialty "Finance and Credit" / N.U. Chausov, O.A. Kalugin, L.A. Chausova [and others]. – Kaluga: Kaluga Center for Business Education, 2020. – p. 440.
3. P.G. Reznikov, A.A. Semisalov, V.N. Sidorova, Changing staff motivation in the context of a pandemic and remote work // Rationing and wages in industry. – 2021. – № 5.
4. T.N. Subbotina. The influence of internal incentives on staff behavior / T.N. Subbotina, A.I. Zaharenkova // Economy vector. – 2019. – №6 (36). – С. 177.
5. A.A. Migel. Differentiation of wages at the regional level: problems, conclusions, recommendations // Administrative Consulting. – 2018. – №3 (19). – p. 160- 171.
6. N.N. Chausov. Application of the grading wage system in small enterprises / N.N. Chausov, D.V. Sergeev, N.U. Chausov // Russian Economic Internet Journal. – 2019. – № 4. – p. 136.