

Секция. СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ КАК ФАКТОР КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

УДК 331.108.45

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СОТРУДНИКОВ ОБЪЕДИНЕННОГО ДИСПЕТЧЕРСКОГО ЦЕНТРА АО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ ВЛАДИВОСТОК»

О.А. Варопаева

бакалавр

И.А. Шеромова

д-р техн. наук, профессор кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

Высокая значимость профессиональной деятельности сотрудников производственно-диспетчерской службы при функционировании аэропорта в целом и напряженный режим их работы требуют владения целым комплексом профессиональных компетенций. Однако компетентностная модель сотрудников диспетчерской службы, определяющая структуру и содержание их профессиональных компетенций, отсутствует. Это в значительной мере осложняет оценку деятельности и разработку программы мероприятий по повышению квалификации сотрудников.

Ключевые слова: аэропорт, производственно-диспетчерская служба, профессиональные компетенции сотрудников, компетентностная модель, квалификация сотрудников.

IMPROVEMENT OF PROFESSIONAL COMPETENCIES OF EMPLOYEES OF THE JOINT DISPATCH CENTER VLADIVOSTOK INTERNATIONAL AIRPORT JSC

The high importance of the professional activities of the employees of the production and dispatch service in the operation of the airport as a whole and the intense mode of their work require the possession of a whole range of professional competencies. However, there is no competency-based model of dispatcher service employees that determines the structure and content of their professional competencies. This greatly complicates the evaluation of activities and the development of a program of measures to improve the skills of employees.

Keywords: airport, production and dispatch service, professional competencies of employees, competence model, qualification of employees

Актуальность исследования заключается в том, что высокая значимость профессиональной деятельности сотрудников производственно-диспетчерской службы при функционировании аэропорта в целом и высокий уровень ответственности при выполнении должностных обязанностей определяют необходимость владения целым комплексом как профессиональных, так и универсальных компетенций. При этом компетентностная модель сотрудников диспетчерской службы, определяющая структуру и содержание их профессиональных компетенций, отсутствует.

Объектом исследования является деятельность сотрудников объединенного диспетчерского центра (ОДЦ), а предметом исследования – профессиональные компетенции сотрудников ОДЦ.

Цель работы – сформировать структуру и оценить профессиональные компетенции сотрудников ОДЦ АО «Международный аэропорт Владивосток». Для достижения данной цели необходимо решить следующие задачи: сформировать структуру профессиональных компетенций (ПК) сотрудников ОДЦ; выбрать методы и провести исследование ПК сотрудников ОДЦ; дать рекомендации по повышению уровня ПК для сотрудников ОДЦ.

Основные методы научного исследования: теоретические (анализ специальной литературы и нормативно-правовой документации); эмпирические (работа с документами, интервьюирование, включенное наблюдение, методики психологического тестирования).

Научная новизна работы состоит в разработке структуры профессиональных компетенций сотрудников производственно-диспетчерской службы аэропорта.

Производственно-диспетчерская служба (ПДС) – одна из важнейших служб аэропорта, которая выполняет важную функцию по координации деятельности всех подразделений аэропорта, и ее значимость достаточно высока. В АО «Международный аэропорт Владивосток» (МАО) функции ПДС выполняет ОДЦ аэропорта, который включает перечень сотрудников и разного рода направлений, указанных в табл. 1 [1].

Таблица 1

Штат сотрудников объединенного диспетчерского центра АО «МАО»

Должность сотрудника	Функциональная обязанность
Руководитель ОДЦ	Организация контроля за рабочим процессом
Заместитель руководителя-начальника	Контроль технологических процессов
Сменный заместитель руководителя	Организация и руководство комплексной смены группы диспетчерского обслуживания
Старший диспетчер группы диспетчерского обслуживания	Корректировка суточного плана полетов, времени прибытия/отправления ВС, задержки/отмены рейса
Диспетчер по обеспечению суточного плана полетов	Составление расписания полетов
Диспетчер по обеспечению наземного обслуживания воздушного судна	Обеспечение диспетчеризации технологических процессов при выполнении наземного обслуживания ВС и пассажиров

Штат сотрудников и выполняемые функции достаточно разнообразны. Анализ деятельности показывает, что в любом случае их работа предполагает напряженный ритм работы. И несмотря на то, что они занимаются разным видом деятельности, уровень ответственности каждого сотрудника достаточно высок в виду важности выполняемой работы для деятельности аэропорта в целом. Выполнение профессиональных обязанностей требует владения не только чисто профессиональными знаниями, умениями и навыками, но обладания определенными эмоциональными и психологическими качествами [2].

Учитывая условия работы, в структуру профессиональных компетенций включены 2 группы компетенций:

Компетенции, характеризующие профессионализм сотрудника при выполнении функциональных обязанностей.

Психолого-поведенческие компетенции, характеризующие наличие необходимых психологических качеств, требуемых при выполнении профессиональных обязанностей.

Компетенции первой группы, которые обеспечивают возможность выполнения функциональных обязанностей, предложено охарактеризовать знаниями, умениями и навыками, представленными в табл. 2. Следует отметить, что сотрудники ОДЦ, независимо от специфики деятельности и штатной должности [3], должны обладать комплексом аналогичных знаний, умений и навыков.

Таблица 2

Характеристика структуры первой группы профессиональных компетенций

Компетенции	Содержание компетенций
Знания	– Воздушный Кодекс РФ, документы ИАТА, законы и нормативные правовые акты; – Федеральные авиационные правила, летно-технические характеристики типов воздушных судов, метеорологию; – Знание иностранного языка, делового этикета.
Умения	– Обеспечить безопасное, регулярное, упорядоченное движение воздушного судна; – Работать с компьютером, документацией, использовать навигационные средства; – Принимать правильные решения, выстраивать отношения с людьми в коллективе.
Навыки	– навыки ведения диспетчерской документацией и переговоров с другими службами аэропорта; – навыки решения комплексных проблем, владение иностранными терминами; – навыки управления людьми; – навыки самообразования.

Развернутая структура ПК второй группы сформирована на основе общих подходов к выделению психоэмоциональных компетенций. Для характеристики определены психологические качества, которыми должны обладать сотрудники. Психологические качества включают в себя эмоциональные, волевые, социальные, когнитивные качества и представлены в табл. 3.

Таблица 3

Характеристика второй группы профессиональных компетенций

Компетенции	Психологические качества
Эмоциональные	– стрессоустойчивость; – быстрота реакции; – логическое и системное мышление; – умение справиться с мыслями и силой духа для того, чтобы быстро приступить к профессиональным обязанностям в условиях стресса.
Волевые	– бойкость и уверенность в себе; – ориентация на результат; – нормативность (строгое соблюдение нормативной документации); – соблюдение требований, от которых зависит процесс работы в совокупности, а также достижение цели в аэропорту.
Социальные	– умение работать в команде; – грамотно поставленная речь, четкая дикция; – обладать доброжелательностью и улыбчивостью; – знание иностранного языка.
Когнитивные	– комплексность решения проблем; – инновационность; – стремление к саморазвитию и самосовершенствованию; – любознательность и интерес к новшествам; – ознакомление и изучение новой документации.

В рамках эмпирической части исследования был выполнен анализ ПК сотрудников ОДЦ МАВ.

Оценка первой группы ПК проводилась на основе анализа результатов аттестации сотрудников. При этом было установлено, что все сотрудники успешно прошли аттестацию и, следовательно, владеют данными компетенциями на требуемом уровне. Однако анализ содержания аттестационных вопросов показал, что при аттестации практически не уделяется внимания оценке уровня владения английским языком, хотя данные умения очень важны в практической деятельности. Поэтому было проведено дополнительное исследование в этой части оценки компетенций.

Для оценки второй группы компетенций были выбраны следующие методы исследования: методики психологического тестирования (Бостонский тест по стрессоустойчивости; тест эмоционального интеллекта, ЭИИ (Люсин)) и эмпирические методы (интервьюирование; включенное наблюдение; работа с группой экспертов; анализ рабочей задачи) Тестирование прошли 7 сотрудников ОДЦ. Бостонский тест по стрессоустойчивости позволил оценить перечень таких психологических качеств, как стрессоустойчивость, коммуникабельность, умение работать в команде, доброжелательность, но не позволил оценить когнитивные компетенции. Тест эмоционального интеллекта ЭИИ (Люсин) позволил оценить ряд таких психологических качеств, как системное мышление, умение справиться с мыслями, ориентация на результат, комплексность решения проблем, стремление к саморазвитию и интерес к новшествам.

С помощью эмпирических методов, в частности методом включенного наблюдения, оценивались когнитивные и социальные компетенции.

Анализ результатов показал, что сотрудники в полной мере владеют такими компетенциями, как эмоциональные, волевые и когнитивные. При этом отмечается средний уровень владения социальными компетенциями в части владения грамотной речью, четкости дикции и умения совместного решения задач.

Исходя из полученных результатов, был разработан ряд рекомендаций по совершенствованию ПК. Эти рекомендации связаны с улучшением компетенций, по которым были выявлены проблемы.

Предложено провести дополнительное обучение для повышения уровня владения профессиональным иностранным языком. Также следует разработать англо-русский словарь профессиональных терминов в сфере авиации, который помог бы сотрудникам более точно переводить профессиональную информацию для корректной работы с документами. Для формирования навыков грамотной речи предложено организовать специальный тренинг. Для поддержания высокого уровня владения такими компетенциями, как стрессоустойчивость, предложено организовать программы тренинга, направленного на овладение методиками и упражнениями для быстрого психологического восстановления внутреннего эмоционального состояния при напряженных ситуациях на работе, например, дыхательными упражнениями, обеспечивающими поддержание и сохранение эмоционального состояния, быстрое восстановление после стрессов, а также после тяжёлой напряжённой работы.

1. Международный аэропорт Владивосток. – Текст: электронный. – URL: <https://vvo.aero/> (дата обращения: 03.03.2022).

2. Основные задачи и функции ПДСП. – Текст: электронный. – URL: https://studwood.ru/1041482/tehnika/osnovnye_zadachi_funktsii_pdsp (дата обращения: 20.03.2022).

3. Знания, умения, навыки. – Текст: электронный. – URL: <http://trenerskaya.ru/article/view/znaniya-umeniya-navyki> (дата обращения: 22.03.2022).

4. Оценка персонала по компетенциям. – Текст: электронный. – URL: <https://ht-lab.ru/resheniya-dlya-hr/ocenka-po-kompetenciyam/> (дата обращения: 22.03.2022).