

вия оказываемых услуг требованиям нормативных актов при оценке качества обслуживания пассажиров представительством авиакомпании.

1. Профстандарт 17.123 Представитель авиационного предприятия-перевозчика. – Текст: электронный. URL: <https://classinform.ru/profstandarty/17.123-predstavitel-aviacionnogo-predpriatia-perevozchika.html>

2. Руководство по организации наземного обслуживания. Руководство по деятельности-ГД-018 изд. 05 436 от 29.09.2023

3. Стандарт организации. Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот» 29.7 Обеспечение бортовым питанием рейсов ДЗАК, выполняющей рейсы под коммерческим управлением ПАО «Аэрофлот» 80 от 03.03.2017.

4. Стандарт организации. Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот» 14.1. Требования к персоналу, непосредственно взаимодействующему с пассажирами и клиентами авиакомпании при предоставлении услуг от 16.04.2021.

УДК 331.104.22

ВЛИЯНИЕ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА НА ФОРМИРОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В КОЛЛЕКТИВЕ

А.О. Мартынова, бакалавр
И.А. Шеромова, д-р техн. наук, профессор

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Аннотация. *Статья посвящена выявлению взаимосвязи между элементами системы управления персоналом, прежде всего, системой мотивации и социально-психологическим климатом в коллективе.*

Ключевые слова: *психологический климат, коллектив, управление персоналом, система мотивации персонала.*

INFLUENCE OF THE PERSONNEL MOTIVATION SYSTEM ON THE FORMATION OF SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL CLIMATE IN THE TEAM

Abstract. *The article is devoted to the identification of clear interrelations between the elements of the personnel management system, its components, and the socio-psychological climate of the team.*

Keywords: *psychological climate, team, personnel management, personnel motivation system.*

Актуальность исследования. Одним из ключевых аспектов, влияющих на социально-психологический климат коллектива, является система мотивации персонала. Вопрос необходимости исследования взаимосвязи этих двух систем определяется тем, что социально-психологический климат, также, как и система мотивации, обуславливает потенциал эффективности работы организации, отражая складывающиеся взаимоотношения сотрудников, как между собой, так и с руководством. Таким образом, социально-психологический климат является важнейшим фактором эффективности деятельности предприятия и исследование его взаимосвязи с системой мотивации персонала имеет основополагающее значение.

Научная новизна работы состоит в определении характера влияния системы мотивации персонала на социально-психологический климат коллектива.

Объектом исследования выступает социально-психологический климат в коллективе, а его **предметом** – влияние системы мотивации персонала на формирование социально-психологического климата в коллективе.

Целью работы является исследование и выявление возможных взаимосвязей между системой мотивации персонала и социально-психологическим климатом с целью повышения эффек-

тивности деятельности предприятия. Для достижения поставленной цели важно решить ряд **задач**, а именно:

- проанализировать теоретические аспекты формирования социально-психологического климата и выявить основные его критерии;
- провести исследование понятия «Система мотивации персонала» и методов мотивации;
- выявить влияние системы мотивации персонала на формирование социально-психологического климата в коллективе и дать рекомендации по ее совершенствованию.

Основным **методом исследования** является библиографический метод.

Главным ресурсом любой организации, от качества и эффективности использования которого во многом зависят результаты деятельности, является персонал. От него в большой степени зависит успех компании в конкурентной борьбе. В связи с этим в настоящее время увеличивается интерес к проблеме управления персоналом в социально-психологическом аспекте, а именно проблеме выстраивания взаимоотношений внутри коллектива организации, как между сотрудниками, так и между персоналом и руководством.

В отечественной социальной психологии впервые термин «психологический климат» использовал Н.С. Мансуров, который изучал производственные коллективы. Психологический климат, по его мнению, – это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе близости, симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей. Также проблемой социально-психологического климата в коллективе занимались В.М. Шепель, А.Н. Лутошкин, Е.С. Кузьмин, Б.Д. Парыгин, А.А. Русалинова, и многие другие авторы. На практике многочисленными исследованиями уже подтверждено, что высокий уровень удовлетворенности своей профессиональной деятельностью имеет, безусловно, благотворное влияние на работу персонала, сотрудники работают гораздо эффективнее в тех организациях, где царит спокойствие, атмосфера доверия и доброжелательности.

Исходя из этого, следует выделить основные критерии, по которым может быть определен уровень благоприятности социально–психологического климата, а именно: уровень вовлеченности сотрудников в работу, степень сработанности, наличие/отсутствие конфликтов, уровень лояльности коллектива, уровень текучести кадров, характер соперничества и конкуренции и т.д.

Каждый сотрудник, имея свои индивидуальные особенности, влияет на социально-психологический климат, но и социально-психологический климат, в свою очередь, оказывает воздействие на членов коллектива. В то же время эффективная трудовая деятельность человека тесно связана с системой мотивации, следовательно, для создания условий продуктивной трудовой деятельности в коллективе необходимо сделать так, чтобы личные цели отдельного работника совпали с целями коллектива, то есть, существовала эффективная мотивация. Таким образом, одним из главных факторов, влияющих на формирование позитивной атмосферы в трудовом коллективе и, соответственно, на социально-психологический климат, является система мотивации персонала.

Понятие системы мотивации, в свою очередь, изучалась в работах Е.П. Ильина, А.Н. Леонтьева, А.В. Петровского, К.К. Платонова и других известных отечественных авторов.

Мотивация – это понятие, используемое для объяснения последовательности поведенческих действий, направленных на определенную цель, которая может меняться в зависимости от различных обстоятельств, ситуаций.

Другими словами, система мотивации – это механизм постоянно повторяющегося процесса повышения производительности сотрудников организации через использование стимулов в реализации существующих и возникающих (изменившихся) в процессе работы потребностей сотрудников организации.

Среди методов мотивации персонала выделяют две основные группы – материальные и нематериальные методы. Материальные методы мотивации включают в себя финансовые поощрения, такие как премии, бонусы, повышение заработной платы. Нематериальные методы мотивации могут быть связаны с поощрением и признанием со стороны руководства, возможностью роста и развития в карьере, социальной поддержкой и т. д.

Можно выделить следующие оценочные критерии, отражающие содержание высокой мотивации персонала:

- повышенная вовлеченность;
- высокая степень сработанности;
- отсутствие конфликтов в коллективе;
- повышенная лояльность;
- отсутствие текучести кадров;

– здоровое соперничество и конкуренция, которая стимулирует персонал на эффективную работу.

Система мотивации существенно влияет на социально-психологический климат коллектива. Она может, как способствовать созданию позитивной и продуктивной атмосферы, так и негативно воздействовать на отношения между членами коллектива.

Благодаря выявлению критериев оценки уровня социально-психологического климата и оценочных характеристик высокой мотивации персонала, возможно установить и рассмотреть более углубленное фактическое влияние системы мотивации персонала на социально-психологический климат коллектива, которое представлено ниже в табл. 1.

Таблица 1

Анализ влияния системы мотивации персонала на формирование социально-психологического климата

Критерий социально-психологического климата	Влияние системы мотивации
Уровень вовлеченности сотрудников	Система мотивации играет важную роль в уровне вовлеченности сотрудников. Хорошо продуманная система может повысить вовлеченность, признавая и вознаграждая усилия сотрудников, связывая их цели с целями организации и создавая позитивную рабочую среду, то есть благоприятный социально-психологический климат. С другой стороны, несправедливая или неэффективная система может снизить уровень вовлеченности в работу, что ведет к ухудшению качества работы.
Степень сработанности	Система мотивации важна с точки зрения формирования эффективной команды, поскольку мотивированные сотрудники работают с большей ответственностью, создается атмосфера в команде, где каждый работник чувствует себя нужным и ценным, благодаря этому складывается благоприятный социально-психологический климат. Отсутствие правильно выстроенной системы мотивации ведет к ухудшению уровня степени сработанности, следовательно, и к ухудшению социально-психологического климата коллектива.
Наличие/отсутствие конфликтов	Справедливая и прозрачная система мотивации устраняет неопределенность и несправедливость в коллективе, способствует созданию среды, где сотрудники имеют возможность открыто общаться и разрешать сложившиеся конфликты конструктивным образом, что характеризует позитивный социально-психологический климат в коллективе. Несправедливая система мотивации способствует созданию неблагоприятной среды, повышается конфликтность.
Уровень лояльности сотрудников	Хорошо проработанная система мотивации может повысить уровень лояльности сотрудников. Когда они чувствуют, что их ценят и вознаграждают за их усилия, они с большей вероятностью останутся в организации. Это способствует стабильности и создает благоприятный социально-психологический климат. Недостаточные вознаграждения, отсутствие возможностей для профессионального роста и развития, а также несправедливое распределение поощрений могут быть причиной низкого уровня лояльности сотрудников и причиной формирования неблагоприятного социально-психологического климата в коллективе.
Уровень текучести кадров	Система мотивации персонала имеет большое влияние на уровень текучести кадров, корректно подобранные стимулы действуют как на удержание персонала, так и на повышение уровня лояльности сотрудников. Несправедливая или неэффективная система мотивации персонала может повысить уровень текучести кадров, что приведет к ухудшению социально-психологического климата и эффективности организации.
Характер соперничества/конкуренции	Система мотивации может существенно влиять на характер конкуренции персонала. Хорошо разработанная система мотивации может способствовать здоровой конкуренции, в то время как несправедливая или неэффективная система может привести к нездоровой конкуренции, что сказывается на формировании социально – психологического климата коллектива.

Выполненный анализ влияния системы мотивации персонала на формирование социально-психологического климата позволяет сформулировать ряд общих рекомендаций по выбору методов мотивации персонала, которые даны в табл. 2. Данные рекомендации за счет совершенствования системы мотивации персонала позволят сформировать наиболее благоприятный социально-психологический климат в коллективе или же усовершенствовать его.

Общие рекомендации по выбору методов мотивации персонала

Критерий благоприятного социально-психологического климата	Возможные методы мотивации персонала
Повышенная вовлеченность сотрудников	Устная публичная похвала, письменная благодарность, материальные выплаты в виде премий
Высокая степень сработанности	Установление четких каналов связи, проведение различных тренингов на тему сплочения, сработанности, разработка четких целей и ценностей организации.
Отсутствие конфликтов	Установление четких договоренностей, отсутствие смешивания обязанностей и зон ответственности, проведение корпоративных мероприятий, возможность предоставления обратной связи.
Повышенная лояльность	Создание корпоративной культуры, причастность сотрудников к принятию решений, предоставление различных льгот и социального пакета работникам.
Отсутствие повышенной текучести кадров	Устная публичная похвала, письменная благодарность, материальные выплаты в виде премий.
Экологичное соперничество и конкуренция	Обучения навыкам межличностного общения, организация мероприятий по формированию команды и социального взаимодействия, которые помогают сотрудникам строить здоровые отношения.

Таким образом, можно сделать вывод, что социально-психологический климат и успешная система мотивации взаимосвязаны между собой. Социально-психологический климат создает условия для роста и развития сотрудников, а система мотивации является результатом этих условий. Вместе они способствуют увеличению производительности и эффективности работы организации.

1. Дружинин А.Г., Дорофеева И.Н. Мотивация и стимулирование труда: учебно-методическое пособие. – Москва: НИЦ Инфра-М, 2019. – 42 с.

2. Кузьмина Н.В., Завьялов В.Г. Мотивация и стимулирование персонала: учебник для вузов. – Москва: Издательство Юрайт, 2018. – 29 с.

УДК 642.57

ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ТОЧКАХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ В АЭРОПОРТУ

М.А. Мусатова, бакалавр
И.А. Слесарчук, канд. тех. наук, доцент

*Владивостокский государственный университет
Владивосток, Россия*

Аннотация. Наряду с развитием воздушных перевозок возрастает значение обслуживания предприятиями общественного питания аэровокзала. Услуги общественного питания, как и другие услуги аэропорта, нуждаются в контроле и улучшении качества. В статье на основе анализа нормативной документации определены требования, предъявляемые к услугам общественного питания, как в общем контексте, так и конкретно для аэропорта.

Ключевые слова: услуги общественного питания, нормативные требования, показатели качества, аэропорт.

INDICATORS OF THE QUALITY OF SERVICE PROVISION AT PUBLIC CATERING POINTS AT THE AIRPORT

Abstract. Along with the development of air transportation, the importance of catering services at the airport terminal is increasing. Catering services, like other airport services, need quality control and improvement. Based on the analysis of regulatory documentation, the article defines the requirements for public catering services both in the general context and specifically for the airport.

Keywords: catering services, regulatory requirements, quality indicators, airport.