

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»

Кафедра «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

Кошелева Т. Н., Митрофанов С.В.

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ  
по дисциплине  
ЭКОНОМИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА  
В СЕРВИСЕ НА ВОЗДУШНОМ  
ТРАНСПОРТЕ

Для направления подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Квалификация (степень) выпускника  
«бакалавр»

Санкт-Петербург  
2019

**УДК 338**

**Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте:** учебное пособие [Текст] / под ред. Кошелевой Т. Н., Митрофанова С. В. – СПб.: Изд-во «КультИнформПресс», 2019. – 135 с.

Учебное пособие по дисциплине **«Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте»** для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Сервис в сфере транспорта» рассмотрены и обсуждены на заседании кафедры «Социально-экономических дисциплин и сервиса», протокол № 1 от «30» августа 2019 г.

**РЕЦЕНЗЕНТ:** д.э.н., профессор Бургонов О. В.

В учебном пособии по дисциплине **«Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте»** рассмотрены теоретические вопросы по основам экономики и организации труда в сервисе на воздушном транспорте. Учебное пособие может быть использовано в качестве пособия по подготовке к промежуточному контролю по дисциплине **«Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте»** по подготовке бакалавров в Санкт-Петербургском государственном университете гражданской авиации.

ISBN

© Кошелева Т. Н., текст, 2019

© Изд-во «КультИнформПресс», 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины .....	6
1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта .....	9
Контрольные вопросы и задания .....	13
2. Модель человека. Качество жизни .....	13
Контрольные вопросы и задания .....	17
3. Потребности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	18
Контрольные вопросы и задания .....	21
4. Потенциал человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	22
Контрольные вопросы и задания .....	24
5. Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики .....	24
Контрольные вопросы и задания .....	38
6. Мотивы деятельности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	38
Контрольные вопросы и задания .....	43
7. Персонал предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта .....	43
Контрольные вопросы и задания .....	50
8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта .....	50
Контрольные вопросы и задания .....	58
9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта .....	58
Контрольные вопросы и задания .....	63
10. Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	63
Контрольные вопросы и задания .....	73
11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	74
Контрольные вопросы и задания .....	80
12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	81
Контрольные вопросы и задания .....	87
13. Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	87
Контрольные вопросы и задания .....	92
14. Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	92
Контрольные вопросы и задания .....	99
15. Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	100
Контрольные вопросы и задания .....	106
16. Трудовое поведение в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта ...	106
Контрольные вопросы и задания .....	111
17. Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	111
Контрольные вопросы и задания .....	116
18. Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного	

транспорта .....	117
Контрольные вопросы и задания .....	124
19. Система социальных гарантий в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	125
Контрольные вопросы и задания .....	129
20. Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта .....	129
Контрольные вопросы и задания .....	132
<b>СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ .....</b>	<b>132</b>
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ .....</b>	<b>134</b>

## Введение

Дисциплина «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» способствует формированию системы знаний о методологических основах современных научных и практических знаний по основам современных научных и практических знаний в области экономики и организации труда, об экономических аспектах труда в сервисе на воздушном транспорте, а также об особенностях, способах и средствах решения проблем в сфере экономики и организации труда в процессе сервисной деятельности на современном авиапредприятии.

Экономика труда изучает экономические закономерности в области трудовых отношений, в том числе специфические формы проявления сущности труда, такие, как организация, оплата, эффективность, занятость и др. Знание основ экономики труда позволяет специалисту абстрагировано и аргументировано подходить к изучению происходящих событий, объяснять их движущую силу и оценивать значение.

Предмет экономики труда - это социально-экономические отношения, складывающиеся в процессе труда под влиянием различных факторов - технического, организационного, кадрового и иного характера.

Целями освоения дисциплины «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» являются формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов принятия управленческих решений на основе использования современных научных и практических знаний по основам экономики и организации труда: приобретение умений применять полученные знания в процессе оценки эффективности результатов деятельности в области экономики сервиса на воздушном транспорте и на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта; умений в организации процесса сервиса на воздушном транспорте, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; умений проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса на воздушном транспорте; умение применять полученные знания в области организации сервисной деятельности на воздушном транспорте; приобретение умений применять полученные знания в области экономики и организации труда в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать у студентов основу для экономического мышления и конкретных приемов решения задач в условиях рыночной конкуренции в сфере воздушного транспорта;
- сформировать у студентов основу для овладения базовыми понятиями экономики и организации труда, её предметом, методами, знаниями основных закономерностей социально-трудовых отношений в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с базовыми понятиями экономики и организации труда в сфере воздушного транспорта и процессов общественно-экономического развития: труд как процесс, организация и нормирование труда, трудовая организация, социально-трудовые отношения, противоречия в сфере труда;
- познакомить студентов с основами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с основами создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с основами механизма принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций в сфере

сервиса в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;

– познакомить студентов с основами обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;

– познакомить студентов с основами организационного обеспечения механизма сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;

– познакомить студентов с основами механизма проведения анализа экономических результатов деятельности организаций сферы сервиса для принятия эффективных управленческих решений в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте;

– сформировать у студентов практические навыки в области экономики и организации труда в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;

– формирование у студентов навыков практического применения базовых теоретических знаний в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой видам профессиональной деятельности.

#### **Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6)	Знать: - основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта; Уметь: - использовать основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта; Владеть: - способностью использовать основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.
Способен создавать и поддерживать	Знать: - основы создания и поддержания безопасных условий

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8)</p>	<p>жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью использовать основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>
<p>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности (ОПК-5)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы механизма принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций в сфере сервиса в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основы механизма принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций в сфере сервиса в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью использовать основы механизма принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций в сфере сервиса в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>
<p>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью использовать основы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе исследования рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	воздушного транспорта.
<p>Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (ПК-4)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организационного обеспечения механизма сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основы организационного обеспечения механизма сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью использовать основы организационного обеспечения механизма сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе изучения рынка труда, мотивов деятельности, изучения условий труда в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>
<p>Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений (ПК-6)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы механизма проведения анализа экономических результатов деятельности организаций сферы сервиса для принятия эффективных управленческих решений в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить анализ экономических результатов деятельности организаций сферы сервиса для принятия эффективных управленческих решений в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью к проведению анализа экономических результатов деятельности организаций сферы сервиса для принятия эффективных управленческих решений в процессе сервисного обслуживания с учётом данных о состоянии рынка труда, о мотивах деятельности и условиях труда на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.</li> </ul>



## 1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере воздушного транспорта

План лекции

1. Сущность трудового процесса. Труд в системе экономических ресурсов.
2. Структура наук о труде и персонале. Их взаимосвязи с другими науками.
3. Методика комплексного исследования экономических проблем труда.

Социальные воззрения на труд в доиндустриальную эпоху.

### *1. Сущность трудового процесса. Труд в системе экономических ресурсов*

Труд - это деятельность, направленная на развитие человека и преобразование ресурсов природы в материальные, интеллектуальные и духовные блага. Такая деятельность может осуществляться либо по принуждению (административному, экономическому), либо по внутреннему побуждению, либо по тому и другому. Вначале человек определяет цель своей деятельности. Определив цель и используя материалы природы, человек создает новый продукт, т.е. сознательно и последовательно выполняет трудовые действия, используя физическую и умственную энергию своего организма. Таким образом, если описать предмет труда, то он включает три основных составляющие: сырьевые материалы; средства труда; затраты живого труда.

Результатом взаимодействия этих трех составляющих является продукт труда - новое вещество природы, приспособленное к потребностям человека. Труд - источник богатства. Он является первым и обязательным условием существования человека. История развития человека и общества свидетельствует о решающей роли труда в этом процессе. В процессе своей эволюции труд существенно усложнялся: человек стал выполнять более сложные и разнообразные операции, применять все более организованные средства труда, ставить перед собой и достигать более высокие цели. Труд стал многосторонним, разнообразным, совершенным, а человек, постоянно развивая свою рабочую силу, стал создавать новые стоимости, намного превышающие стоимость жизненных благ, необходимых для восстановления затрат своей рабочей силы. Совместный труд людей представляет собой нечто большее, чем простая сумма затраченного ими труда и рассматривается и как прогрессирующее единство совокупных результатов труда. Взаимодействие человека с природными материалами, средствами труда, а также отношения, в которые при этом вступают люди, - все это называется производством. Труд в современных условиях характеризуется следующими особенностями:

1) возрастанием интеллектуального потенциала процесса труда, что проявляется в усилении роли умственного труда, росте сознательного и ответственного отношения работника к результатам своей деятельности;

2) увеличением доли овеществленной доли трудовых затрат.

Увеличение доли овеществленного труда, связанного со средствами труда, обусловлено достижениями научно-технического прогресса и при ограниченных физических возможностях человека служит решающим фактором роста производительности и эффективности труда;

3) возрастающим аспектом социального процесса. В настоящее время факторами роста производительности труда считаются не только повышение квалификации работника или повышение уровня механизации и автоматизации его труда, но и состояние здоровья человека, его настроение, отношения в семье, коллективе и обществе в целом. Эта социальная сторона трудовых отношений существенно дополняет материальные стороны труда и играет важную роль в жизни человека. К основным категориям труда относят содержание и характер труда. Содержание труда - это взаимодействие работника с предметами и средствами труда. Содержание труда характеризуется такими признаками, как: 1) сложность труда; 2) профессиональная пригодность работника; 3) степень самостоятельности работника.

Виды труда различаются по степени сложности. Понятно, что труд ученого

сложнее, чем труд токаря, а директора магазина – труда кассира. Но, для обоснования меры оплаты различных видов труда требуется их сравнение. Для соизмерения сложного и простого труда применяют понятие “редукция труда”. Редукция труда - это процесс сведения сложного труда к простому для определения меры оплаты труда различной сложности. С развитием общества увеличивается доля сложного труда, что объясняется повышением уровня технической оснащенности предприятий и требований к образованию работников. Сложный труд в отличие от простого имеет ряд особенностей:

1. Выполнение работником таких функций умственного труда, как планирование, анализ, контроль и координация действий;
2. Концентрация активного мышления и целеустремленное сосредоточение работника;
3. Последовательность в принятии решений и действий;
4. Точность и адекватная реакция организма работника на внешние раздражители;
5. Быстрые, ловкие и разнообразные трудовые движения;
6. Ответственность за результаты труда.

Второй признак содержания труда – профессиональная пригодность. Ее влияние на результаты труда обусловлены способностями человека, формированием и развитием его генетических задатков, удачным выбором профессии, условиями развития и отбора кадров. Существенную роль в профессиональном отборе играют специальные методы определения профессиональной пригодности.

Третий признак содержания труда - степень самостоятельности работника - зависит как от внешних ограничений, связанных с формой собственности, так и внутренних, диктуемых масштабом и уровнем сложности работы. Уменьшение ограничений в принятии решения при повышении меры ответственности означает большую свободу действий, творчество и возможность неформального подхода к решению проблем. Самостоятельность работника выступает критерием уровня самосознания развитой личности, ее меры ответственности за результаты работы. Характер труда как категория науки о труде представляет отношения между участниками трудового процесса, которые влияют и на отношения работника к труду, и на производительность труда. С точки зрения характера труда различают, с одной стороны, труд предпринимателя и, с другой стороны, труд наемный, коллективный или индивидуальный. Труд предпринимателя отличается высокой степенью самостоятельности в принятии решения и его осуществлении, а также высокой мерой ответственности за результаты. Наемный труд - это труд работника, призванного по условиям соглашения выполнять должностные обязанности по отношению к работодателю. И далее, труд может быть индивидуальным или коллективным. Индивидуальный труд характеризуется чаще всего как самостоятельный и независимый. В соответствии с применяемыми формами общественного разделения труд может быть: простым и сложным, физическим и умственным, живым и овеществленным, монотонным и творческим. Указанное деление труда является условным. Но, оно позволяет правильно подходить к определению меры оплаты труда работника данной профессии, исходя из ее меры трудового вклада и роли в обществе.

#### *2. Структура наук о труде и персонале. Их взаимосвязи с другими науками*

В науке любой объект познания для удобства исследования разбивается на части, которые изучаются отдельно. Своеобразным синтезом разделов науки о труде можно считать экономику труда, которая рассматривает все его составляющие с позиции эффективности, выраженной, как правило, в стоимостном эквиваленте. Современная наука о труде включает ряд основных дисциплин:

1. Экономика труда традиционно включает проблемы производительности и эффективности труда, человеческого капитала, трудовых ресурсов, рынка труда и занятости, доходов и заработной платы, планирования численности, проблемы нормирования труда.

2. Экономика персонала исследует экономический аспект поведения работников при выполнении ими должностных обязанностей. Дисциплина включает такие вопросы, как изучение влияния производственной среды на работника, поведение работника в коллективе, выявление личностных и неличностных факторов, определяющих отношение работника к работе, влияние этих отношений на результативность труда.

3. Медицина труда. Медицина труда изучает связанные с трудом факторы, которые могут вызвать травмы, заболевания или причинить другой вред здоровью работника. При нарушениях в организации труда работники неизбежно приобретают определенные заболевания. Меры, направленные на профилактику заболеваний и их излечение, рациональные подходы к организации труда регламентируются требованиями медицины труда.

4. Физиология труда исследует функции человеческого организма в процессе труда. С медицинской точки зрения труд рассматривается как нервно-мышечный процесс, осуществляемый за счет накопления в организме работника потенциальной энергии. Основными, изучаемыми наукой вопросами, является: физиология двигательного аппарата, выработка и тренировка трудовых навыков, работоспособность и ее регуляция, санитарно-гигиенические условия труда, тяжесть труда.

5. Психология труда Психология труда исследует требования к психике человека, связанные с его отношением к работе. Основными разделами дисциплины являются: формирование и регулирование процесса труда центральной нервной системой, восприятие, психомоторика, мышление, внимание, память и эмоции, психология профессионального отбора кадров, приема на работу и расстановки по рабочим местам, оценка работников, профессиональное консультирование, психология обучения и управления.

6. Управление персоналом. Сюда принято относить проблемы планирования численности, отбора, обучения и аттестации персонала, мотивации труда, стилей управления, взаимоотношений в трудовых коллективах, процедур управления.

7. Социология труда изучает воздействие работников на общество и наоборот - общества на работника. Дисциплина рассматривает зависимость результатов труда от уровня социального развития общества, от уровня благосостояния и др. Социологии труда изучает связь мотивации труда с потребностями и интересами работников, трудовую адаптацию, профессиональный имидж, социальный контроль, сплочение коллектива, демократизацию трудовых отношений, и социальное развитие коллектива.

8. Педагогика труда как наука рассматривает вопросы обучения работников. Полученные в ходе обучения профессиональные знания формируют квалификацию работника, влияют на результаты его труда. Основными вопросами предмета являются формы и методы подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров, в том числе работников массовых профессий, специалистов среднего и высшего звена.

9. Эргономика изучает организацию процесса приспособления средств труда к особенностям, возможностям и пределам человеческого организма. Рациональное сочетание психофизиологических возможностей работника и специально организуемого оснащения рабочего места, а также последовательность выполняемых операций влияют на производительность труда.

10. Менеджмент труда изучает основы проектирования трудовых процессов рабочих мест. Рассматриваются такие вопросы, как выявление потребности в персонале, вербовка и выбор персонала, задействование работников, их высвобождение, развитие, контроллинг персонала, т.е. управление, координация и информирование структурирование работ, политика вознаграждения, участие в успехе, управление затратами на персонал и руководство сотрудниками.

11. Безопасность труда исследует комплекс проблем, связанных с обеспечением безопасной трудовой деятельности. Выводы этой науки особенно важны в химических и металлургических производствах, ядерной энергетике, при работе на больших высотах,

при низких и высоких температурах, т.е. при экстремальных условиях.

12. Трудовое право анализирует комплекс юридических аспектов труда и управления. Это особенно важно при найме и увольнении, разработке систем поощрений и наказаний, решении имущественных проблем, управлении социальными конфликтами.

Многие вопросы, рассматриваемые различными дисциплинами науки о труде, тесно переплетаются. Это и понятно. Ведь труд – единый процесс, который только для удобства изучения условно разбивается на отдельные составные части. Каждая дисциплина акцентирует внимание на определенной стороне процесса труда.

### *3. Методика комплексного исследования экономических проблем труда. Социальные воззрения на труд в доиндустриальную эпоху*

При разработке научных основ системного исследования общества и предприятия целесообразно исходить из понятия метатеории. Под метатеорией обычно понимается наука о науке, т. е. система принципов, аксиом, методов доказательства и исследования в определенной области знания. В настоящее время наиболее развитой метатеорией является метаматематика. Одним из наиболее важных положений этой науки является теорема Геделя о неполноте: Если система  $Z$  непротиворечива, то в ней существует такое положение  $A$ , что ни само  $A$ , ни его отрицание не могут быть доказаны средствами  $Z$ . [12, С. 184]. Эта теорема имеет общеметодологическое значение. В частности, ее можно рассматривать как подтверждение приведенного выше тезиса Конта о том, что экономические науки могут плодотворно развиваться только в рамках системы наук об обществе, т. е. в рамках соответствующей метасистемы. В соответствии с рассмотренным метатеоретическим подходом при обосновании принципов и методов экономической науки ее следует рассматривать как подсистему комплекса наук об обществе, поведении человека и окружающей среде. При исследовании процессов взаимодействия людей в производственных системах важную роль могут сыграть понятия, идеи и методы синергетики. Термин синергетика происходит от греческого слова синергена — содействие, сотрудничество, кооперация. Этот термин был предложен немецким физиком, лауреатом Нобелевской премии Г. Хакеном для названия науки о взаимодействии элементов любой природы в процессах самоорганизации. Следует отметить, что проблемы самоорганизации в процессах различной природы исследовались многими учеными задолго до 1973 г., когда Г. Хакен выступил на Всемирной конференции с основными идеями синергетики. Примером может служить тектология (общая организационная наука), которая разрабатывалась А. А. Богдановым в начале XX в. Экономика труда в настоящее время является одной из немногих наук, в которых реализуется комплексный подход к анализу экономических и социальных аспектов трудовой деятельности. Объективно это обусловлено тем, что рациональное использование человеческих ресурсов предполагает достижение двух взаимосвязанных целей: создание благоприятных условий труда и развитие способностей человека в процессе трудовой деятельности; повышение эффективности производства. Из этих целей необходимо исходить при анализе проблемы труда на всех уровнях экономической деятельности: от рабочего места до мирового хозяйства. Объект исследования требует учета взаимосвязей технических, экономических, социальных, физиологических, психологических, этических, экологических и других аспектов трудовой деятельности. Традиционными для экономической науки являются определения труда как чего-то тягостного, неприятного. Особенно отчетливо это выражено И. Бентамом: Стремление к труду не может существовать само по себе, это псевдоним стремления к богатству, сам же труд может вызывать лишь отвращение. (Цит. по: [4, С. 87]). По определению А. Маршалла, труд — это всякое умственное и физическое усилие, предпринимаемое частично или целиком с целью достижения какого-либо результата, не считая удовлетворения, получаемого непосредственно от самой проделанной работы [15, Т. 1. С. 124]. Отмечая, что в этом определении он следует Джевонсу, который относил к труду только тягостные усилия, Маршалл подчеркивает, что большинство людей работают

гораздо больше, чем если бы они трудились лишь из-за непосредственного удовлетворения, получаемого от труда [15, Т. 1. С. 124]. Современные авторы характеризуют труд в основном так же, как Маршалл и Дживонс. Например, В. Иноземцев считает, что труд — это деятельность, выполняемая под прямым или опосредованным воздействием внешней материальной необходимости [9, С. 15]. Подчеркивание тягостной, принудительной стороны труда связано прежде всего с тем, что на протяжении тысячелетий материальные блага были результатом усилий низших слоев общества (рабов, крепостных, пролетариата), трудившихся по 12—15 ч в сутки за мизерное вознаграждение. Наукой и искусством до XVII в. могли заниматься преимущественно аристократы, священнослужители, дети купцов и т. п. В Индии до сих пор сохранились элементы кастовой системы, при которой представители высшей касты — брахманы (к ней принадлежала, в частности, Индира Ганди) — занимаются духовной и интеллектуальной деятельностью, а те, кто по рождению относится к низшей касте, могут заниматься только наименее привлекательными и тяжелыми видами труда. С середины XIX в. классовое разделение труда в Европе и Северной Америке начинает изменяться вследствие первой промышленной революции, а также социальных революций и реформ во Франции, Германии и других странах. В результате роста производительности труда и социальных преобразований повышается благосостояние наемных работников, уменьшается длительность рабочего дня, расширяются возможности для получения образования и смены видов деятельности. Существенно возрастает роль науки, искусства, сервисного обслуживания и технического прогресса в жизни общества. Эти процессы за последние 150—200 лет принципиально изменили структуру ВВП развитых стран в вещественном, отраслевом и профессиональном аспектах. Изменилась и структура населения. Преобладающая часть населения развитых стран — это инженеры, ученые, врачи, учителя, деятели культуры, предприниматели и т. д.

**Контрольные вопросы и задания:**

1. Какие аспекты отражает понятие «труд»?
2. Каковы составные элементы процесса труда?
3. Какова роль труда в развитии человека?
4. В чем сущность творчества?
5. Определите взаимосвязи понятий «труд» и «творчество».
6. Какова сущность процесса труда?
7. Что включают в себя понятия характер и содержание труда?
8. Каковы особенности современного процесса труда?
9. Каковы основные разделы наук о труде?

## **2. Модель человека. Качество жизни**

План лекции

1. Структура модели человека в социально-экономических системах. Понятие качества жизни.

2. Смысл и цели жизни. Система ценностей и природа человека.

3. Динамика процессов развития цивилизации. Эволюция представлений о показателях качества жизни.

*1. Структура модели человека в социально-экономических системах. Понятие качества жизни*

Человек стремится, прежде всего, к максимизации потребления материальных благ, характеризуя взгляд политической экономии на человека. Понятие экономической человек применяется в двух аспектах: для определения мотивов поведения человека в экономической науке и для характеристики человекоподобного существа, характеризующегося беспредельным эгоизмом и расчетливостью в стремлении к материальным благам, в том числе к накоплению богатства. Наряду с моделями

экономического человека. Предложены модели социологического человека, психологического человека, политологического человека. Эти понятия употребляются в двух аспектах: в качестве объекта исследований соответствующей науки и для выражения определенных характеристик человека. Известные модели человека в экономической и других общественных науках сводятся к тому или иному набору характеристик, которые должны определять действия людей. Из принципа комплексности следует, что в модели человека должны быть отражены как экономические, так и этические, социальные, экологические и другие аспекты. Этому требованию отвечает комплексная модель человека, включающая четыре основных блока: 1) ценности и цели; 2) потребности; 3) потенциал; 4) мотивы деятельности.

Под качеством жизни обычно понимают условия человеческого существования: обеспеченность материальными благами (пища, одежда, жилье), безопасность, доступность медицинской помощи, возможности для получения образования и развития способностей, состояние природной среды, социальные отношения в обществе, включая свободу выражения мнений и влияние граждан на политические решения. Качество жизни в общем случае определяется по всем сферам и аспектам существования человека: природа, семья, работа, общественная деятельность, учеба, свободное время и т. д. Условия, в которых осуществляется трудовая деятельность человека, принято называть качеством трудовой жизни, или условиями труда. В широком смысле слова к ним относятся характеристики: рабочего места, производственной среды (температура, влажность, запыленность и т. п.), организации и оплаты труда, взаимоотношений в производственных коллективах. Качество жизни характеризуется степенью удовлетворения потребностей человека, определяемой по отношению к соответствующим нормам, обычаям и традициям, а также по субъективной оценке степени благополучия. Для анализа и планирования качества жизни используется ряд показателей (социальных индикаторов), которые отражают как объективные характеристики (потребление материальных благ, продолжительность жизни, система образования и др.), так и субъективное восприятие людьми условий существования. В мировой литературе наряду с понятием качества жизни (quality of life — QOL) используется также термин «субъективное благополучие» (subjective well-being — SWB). Относительность оценок качества жизни иллюстрирует следующий пример: для большинства европейских и американских рабочих жизнь владельца супермаркета, обладающего состоянием в несколько миллионов долларов, кажется пределом мечтаний. Однако для православных или буддийских монахов жизнь этого человека представляется крайне неблагоприятной.

## *2. Смысл и цели жизни. Система ценностей и природа человека.*

Каждый человек так или иначе задумывается об этом, особенно в юности и старости. Поиски смысла жизни — это, по-видимому, основное, что отличает человека от других живых существ. Проблемам смысла и целей жизни, природы человека, его места в мироздании посвящено огромное число публикаций. Следует отметить, что словосочетание смысл жизни наиболее характерно для русской философии конца XIX — начала XX в. Западные авторы писали о природе человека, целях и мотивах его деятельности, учили житейской мудрости. В России искали именно смысл жизни. Вот что писал об этом один из наиболее авторитетных отечественных философов С. Франк: «...чем спокойнее, чем более размерена и упорядочена внешняя жизнь, чем более она занята текущими земными интересами и имеет удачу в их осуществлении, тем глубже та душевная могила, в которой похоронен вопрос о смысле жизни. Поэтому мы, например, видим, что средний европеец... как будто совсем не интересуется более этим вопросом... Мы, русские, отчасти по своей натуре, отчасти, вероятно, по своей неустроенности и неналаженности нашей внешней, гражданской, бытовой и общественной жизни, и в прежние, благополучные времена отличались от западных европейцев тем, что больше мучились вопросом о смысле жизни, — или более открыто мучились им, более признавались в своих мучениях». [22, С. 493—494]. Цели жизни человека определяют

направления его активности в различных сферах труда и в использовании свободного времени. Проблема смысла жизни выражена Франклом через три группы ценностей: 1) ценности, связанные с деятельностью человека; 2) ценности переживаний; 3) ценности отношений.

Первая группа включает стремление к творчеству, а также удовлетворение от хорошо выполненной работы: "...в конечном счете безразлично, какое место человек занимает в профессиональной жизни, кем он работает. Гораздо важнее то, как он работает... Простой человек, который действительно выполнил конкретные задачи, поставленные перед ним профессией и семьей, несмотря на свою маленькую жизнь, достиг большего и стоит выше, чем, например, какой-нибудь большой государственный муж, во власти которого одним росчерком пера решать судьбы миллионов людей, но который, однако, принимает недобросовестные решения" [23, С. 37]. Ценности переживаний Франкл связывает с восприятием красоты во всех ее формах: в природе, музыке и других сферах [23, С. 38]. Ценности отношений характеризуются следующим образом: жизнь может оказаться осмысленной и тогда, когда в ней нет ни творческих порывов, ни богатых переживаний. Крайне важно в этом случае то, как человек относится к ограничению своих жизненных возможностей. Именно в его отношении к этому сужению своих возможностей открывается новое, подлинное царство ценностей, которые, безусловно, относятся к высочайшим. Эти ценности мы назовем ценностями отношений. Здесь речь идет о том, как человек относится к своей судьбе, которую нельзя изменить... Но, как только мы вовлекли ценности отношений в область возможных ценностных категорий, обнаруживается, что человеческое существование, собственно, никогда не может стать действительно бессмысленным: жизнь человека сохраняет смысл *in ultimus*. (до последнего) — т. е. до тех пор, пока он дышит, пока человек осознает себя. Так подтверждается значимость мысли, которую мы приняли за исходную точку: быть человеком — значит ясно сознавать свое бытие и свою ответственность перед ним. [23, С. 39] Можно выделить следующие основные цели деятельности человека: 1) материальные блага; 2) власть и слава; 3) знания и творчество; 4) духовное совершенствование.

Первая и в значительной мере вторая цели объективно присущи всему животному миру. Третья и четвертая свойственны только людям. Особенно это относится к духовному совершенствованию, к тому, что Франк называл накоплением сил добра. Стремление к материальным благам представляется в настоящее время совершенно естественным большинству населения Земли. Очень многим понятно желание власти и славы, тем более что эти цели часто связаны с богатством. Знания и творчество как цели жизни воспринимаются, по-видимому, не более чем 10% жителей развитых стран и России. В целом первые три из указанных целей деятельности большинству людей представляются естественными и понятными. Формирование целей жизни зависит от многих факторов: индивидуальных особенностей личности, семейных традиций, жизненного опыта, общественных отношений и др. Для управления персоналом особенно важным является влияние профессиональных особенностей, структуры производственных коллективов, стилей руководства. При благоприятных условиях формируются цели жизни и ценностные ориентиры, которые отвечают интересам общества и предприятия. И наоборот, нестабильность социальных отношений, низкий авторитет лидеров, массовые нарушения норм морали и права способствуют негативным тенденциям в формировании целей деятельности людей.

*3. Динамика процессов развития цивилизации. Эволюция представлений о показателях качества жизни*

Развитие цивилизации характеризуется изменениями в благосостоянии человека, в производственной, социальной, интеллектуальной и духовной сферах, а также в природной среде под влиянием человеческой деятельности. О динамике качества жизни можно судить в первую очередь по потреблению материальных благ, средней продолжительности жизни и времени труда. Устойчивые изменения этих характеристик

отмечены с конца XVIII в., когда началось широкое применение таких изобретений, как механический ткацкий станок (1768 г.), паровая машина Уатта (1776 г.) и др. В конце XVIII в. годовой рост производительности труда составил в Англии около 0,5%. Через 100 лет темп роста производительности достиг 1,5% в год [8, С. 76—77] и продолжал увеличиваться в XX в. Среднегодовой рост производительности в развитых странах за период с конца XIX в. до наших дней составил примерно 2,5%. В этот период развитие стран Западной Европы и Северной Америки характеризовалось двумя тенденциями: 1) уменьшением обязательного времени труда; 2) ростом потребления материальных и интеллектуальных благ.

В Англии законом 1850 г. длительность рабочей недели была ограничена 60 ч (10,5 ч по будням и 7,5 ч по субботам). Во Франции 12-часовой рабочий день установлен в 1848 г. В России рабочая неделя составляла: в 1900 г. — 67 ч, в 1913 г. — 58,7 ч. Восемьчасовой рабочий день и 41-часовая рабочая неделя были установлены на заводах Г. Форда в январе 1914 г. В настоящее время длительность рабочей недели в США и развитых странах Европы составляет 33—40 ч, ежегодный оплачиваемый отпуск 4—6 недель. Динамика потребления жизненных благ характеризуется следующими данными. Как писал А. Смит, в середине XVIII в. зерновой хлеб — главная пища простого народа. [Смит. 1962. С. 71], половина детей умирает до достижения совершеннолетия [21, 1962. С. 106]. Устойчивый рост благосостояния жителей стран Западной Европы отмечен со второй половины прошлого века. Эта тенденция отчетливо проявляется в изменении затрат рабочего времени, которое необходимо, при соответствующих ценах и доходах, для приобретения товаров и услуг. Такие данные регулярно публикует Институт немецкой экономики в Кельне. В частности, чтобы купить 1 кг масла, в 1949 г., житель ФРГ должен был отработать 3,5 ч, а в 1990 г. — 0,5 ч. В целом за 1949—1990 гг. Потребление материальных благ в ФРГ выросло не меньше чем в 3 раза. Примерно такая же ситуация характерна для большинства развитых стран Европы. В США за период 1950—1970 гг. уровень потребления материальных благ увеличился примерно в 2 раза. После этого рост благосостояния существенно замедлился и в конце 1980-х гг. был даже несколько меньше, чем в начале 1970-х [8, С. 32]. Одной из важнейших причин этого стало существенное превышение темпов роста заработной платы над темпами роста производительности в 1960—1980 гг. [8, С. 156].

В 1990-х гг. доходы населения развитых стран увеличивались, но в меньших размерах, чем в 1970-е гг. В среднем за последние 100 лет в этих странах душевое потребление жизненных благ увеличивалось примерно на 1,5% в год. Несмотря на отдельные периоды снижения уровня жизни, с середины XIX в. во всех развитых странах наблюдается рост благосостояния при уменьшении обязательного времени труда и улучшении его условий. За указанный период средняя продолжительность жизни повысилась вдвое. Из этого следует, что неблагоприятное воздействие труда на организм человека практически не могло увеличиться. Важно учитывать, что до последнего времени рост благосостояния в развитых странах выражался в увеличении объема природных ресурсов, используемых в среднем на одного жителя этих стран. В сущности, деятельность изобретателей и предпринимателей столетиями была направлена на то, чтобы человек использовал больше запасов природы, особенно нефти, газа, металлов, леса и т. д. Хотя многие изобретения обеспечивают снижение затрат энергии и материалов на единицу полезного эффекта, общее количество ресурсов, потребляемых жителями развитых стран, не уменьшается. В конечном счете рост ВВП — это не что иное, как увеличение количества израсходованных природных ресурсов.

Такая ориентация хозяйственной деятельности привела к тому, что запасы многих видов полезных ископаемых оказались близкими к истощению. В частности, при сохранении нынешних темпов добычи нефти запасов этого важнейшего источника энергии и сырья хватит лишь на несколько десятилетий. Поэтому в США добыча нефти существенно ограничена; потребности в ней покрываются в основном за счет импорта.



Наряду с исчерпанием запасов многих природных ресурсов все более ощутимыми становятся экологические последствия деятельности человека. Количество углекислого газа, выделяемого промышленными, транспортными и бытовыми источниками, достигло такой величины, что леса, площадь которых постоянно сокращается, не успевают его поглощать. Углекислый газ накапливается в атмосфере, создавая парниковый эффект, который может привести к глобальному изменению климата. Постоянно уменьшается озоновый слой атмосферы, являющийся защитой от неблагоприятных космических излучений.

Естественные экологические системы Земли не справляются с переработкой возрастающего объема отходов. Экологические проблемы усугубляются существующими методами расчета макроэкономических показателей, в которых не отражается ущерб от хозяйственной деятельности. Хотя понятие качества жизни стало применяться в научной литературе с 70-х гг. XX в., проблемы, связанные с содержанием этого понятия, обсуждались на протяжении тысячелетий. В древности и Средневековье были сформулированы основные представления о смысле жизни и природе человека. Несмотря на существенные отличия конфессиональных и философских концепций, практически все они рассматривали умеренность в потреблении материальных благ, законопослушность, духовное совершенствование, помощь ближним как важнейшие предпосылки достойного существования человека. Значительные изменения в представлениях о качестве жизни начались в Европе с конца XVIII в. под влиянием первой промышленной революции, а также новых экономических и социальных идей, обусловленных развитием политической экономии, которая формировалась как наука о богатстве. В XX в. экономика заняла центральное место в системе социальных наук (подобно физике среди наук о природе). Экономический подход стал доминирующим при анализе общественных явлений. В соответствии с изменениями идеологии менялись и показатели качества жизни. Если в 1950—1960-х гг. качество жизни оценивалось, прежде всего, исходя из величины ВВП, приходящегося на одного жителя страны, то в последующем начинает учитываться система показателей, которые характеризуют различные стороны существования человека. Во второй половине 1980-х гг. формируется понятие индекс развития человеческого потенциала (ИРЧП), в котором учитывается не только потребление материальных благ, но и возможности для развития человека, обеспечиваемые системами здравоохранения и образования. В России последнего десятилетия XX в. наибольшее влияние на оценку населением качества жизни оказывали проблемы преступности, экологии, медицинского обслуживания. Все большая часть жителей развитых стран осознает негативные тенденции развития экономики и соответственно меняет жизненные ориентиры. Растет понимание того, что качество жизни не может определяться количеством потребленных благ. Наряду с рассмотренной существуют и другие методики оценки качества жизни. В частности, специалистами Центрального экономико-математического института (ЦЭМИ) РАН под руководством С. Айвазяна предложена компьютерная система оценки качества жизни, основанная на использовании статистических данных, характеризующих здоровье населения страны (рождаемость, смертность, продолжительность жизни), его имущество и доходы, социальную безопасность (условия труда, преступность, размеры пособий), экологические параметры. Значимость показателей оценивается экспертами.

***Контрольные вопросы и задания:***

1. Назовите основные блоки модели человека.
2. Что является эталоном при определении качества жизни?
3. Назовите основные цели и ценности человека.
4. Каковы основные представления о природе человека?
5. Проанализируйте динамику указанных ниже процессов с конца XVТН в. до наших дней: потребление материальных благ; продолжительность жизни; время труда в течение года; загрязнение природной среды; преступность.

6. Чем определяется эволюция представлений о показателях качества жизни?
7. Какие аспекты качества жизни учитываются в индексе развития человеческого потенциала?

### **3. Потребности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

#### План лекции

1. История возникновения потребностей человека. Модель структуры потребностей: требования к модели.

2. Потребности существования. Потребности достижения целей жизни. Потребности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

3. Динамика потребностей в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта: психологический аспект, синергетический аспект, маржиналистский аспект.

*1. История возникновения потребностей человека. Модель структуры потребностей: требования к модели*

Перефразируя известный афоризм, можно утверждать, что человек есть то, что он хочет, или человек таков, каковы его потребности. Управлять поведением людей можно только на основе знания структуры потребностей и закономерностей их формирования.

Проблема потребностей объективно является междисциплинарной, в ней тесно взаимосвязаны психологические, экономические и другие аспекты. Однако до последнего времени эти аспекты рассматривались, как правило, изолированно. Объектом исследований психологов были процессы формирования потребностей, а специалисты по микроэкономике анализировали структуру потребления, исходя из концепции предельной полезности. Основные проблемы анализа потребностей состоят в установлении их состава, иерархии, границ, уровней и возможностей удовлетворения. Эти проблемы тесно взаимосвязаны. В частности, как будет показано ниже, иерархия потребностей во многом обусловлена уровнями их удовлетворения. Трудности в изучении потребностей начинаются с определения объекта анализа. Как писал А. Маршалл, потребностям и желаниям человека несть числа. [15, Т. 1. С. 148]. По крайней мере, со времен Аристотеля известно деление потребностей на телесные и духовные. В настоящее время основной считается классификация, предложенная американским психологом А. Маслоу. Он выделяет пять групп потребностей: физиологические, безопасности, причастности (к коллективу, обществу), признания и самореализации (самовыражения). Эти группы составляют иерархическую структуру, т. е. предполагается, что потребности удовлетворяются последовательно в том порядке, в котором они перечислены. Такую схему обычно изображают в виде пирамиды или лестницы потребностей. В классификации К. Альдерфера выделяется три группы потребностей: существования, связи и роста. Потребности существования соответствуют первым двум группам потребностей Маслоу; потребности связи — третьей и четвертой группам; потребности роста — пятой группе. Данная схема, как и схема Маслоу, имеет иерархическую структуру. Одной из наиболее известных является двухфакторная теория потребностей Ф. Герцберга. Согласно этой теории все факторы, определяющие поведение человека на предприятии, можно разделить на две группы: гигиенические и мотивирующие. К первым Герцберг предлагал относить санитарно-гигиенические условия труда, обеспечение физиологических потребностей, а также потребностей в безопасности и уверенности в будущем. Мотивирующие факторы соотнесены с потребностями самовыражения и развития. Значительное внимание уделено анализу потребностей в отечественной литературе по психологии и социологии. В частности, В. И. Тарасенко рассматривал две группы потребностей: существования и развития; В. Г. Подмарков — три группы: обеспечения, призвания и престижа.

Принято деление потребностей на первичные (в пище, одежде, жилье, продолжении рода) и вторичные (в общении, знании, развитии). Обычно отмечается

условность такой группировки даже для отдельного человека в различные периоды его жизни. Модель структуры потребностей человека должна учитывать: 1) весь диапазон потребностей (требование полноты); 2) индивидуальные особенности людей, их цели и ценности (требование целевой и ценностной индивидуализации); 3) уровни удовлетворения и динамику формирования потребностей (требование динамичности). Для создания модели, удовлетворяющей этим требованиям, прежде всего разделим потребности на две группы: потребности существования и потребности достижения целей жизни.

## *2. Потребности существования. Потребности достижения целей жизни. Потребности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

К этой группе обычно относят потребности в пище, одежде и безопасности. Имеются основания полагать, что к потребностям существования следует отнести также потребности причастности (включенности в определенную социальную группу), а также потребность в свободе, которая в настоящее время признана фундаментальной потребностью человека к потребностям существования относятся: физиологические, безопасности, причастности и потребность в свободе. Можно выделить два основных уровня удовлетворения потребностей существования: минимальный и базовый. Минимальный уровень удовлетворения потребностей существования обеспечивает выживание человека. Базовый уровень обеспечивает возможность появления потребностей, соответствующих основным целям жизни данного человека. Этот уровень может быть определен как субъективно, так и объективно. В первом случае критерием достижения базового уровня может служить доля времени, которое человек занят мыслями об удовлетворении потребностей в пище, одежде, жилище и безопасности. Объективной оценкой базового уровня может быть потребительский бюджет, который эксперты считают необходимым для различных видов деятельности. Приведенные уровни, разумеется, не исчерпывают всех ступеней удовлетворения потребностей существования. В качестве иллюстрации можно привести данные о возвышении потребностей в Германии после Второй мировой войны. С отчетливостью, свойственной немецкому языку, экономисты ФРГ пишут о трех больших волнах потребностей в течение первых пяти-шести лет восстановления экономики: *der sogenannten Fress-Welle*. (так называемой волне обжорства), *der Kleidungswelle* (волне одежды), *der Wohnungswelle* (квартирной волне). После этого стали развиваться потребности в роскоши (*die Luxusbedürfnisse*) [13, S. 12]. У большинства людей уровень удовлетворения физиологических потребностей существенно влияет на структуру интеллектуальных, социальных и духовных потребностей. Вместе с тем с древнейших времен известно, что чем меньше человек ориентирован на материальные блага, тем больше у него свободы от жизненных обстоятельств и сильных мира сего. Классическим примером справедливости этого утверждения является жизнь Диогена Синопского. Одна из легенд связана с визитом к нему Александра Македонского (ученика Аристотеля). На вопрос царя: Чем я могу тебе помочь? — философ ответил: У меня только одна просьба — отойди, ты заслоняешь мне солнце. Традиционная иерархия потребностей существования (физиологические -> безопасности -> причастности) может быть общей (единой) для всех людей только до минимального уровня удовлетворения, т. е. на грани выживания. Выше этого уровня последовательность удовлетворения потребностей существования определяется индивидуальностью человека и конкретной ситуацией. Во многих случаях люди стремятся сначала к обеспечению безопасности и лишь потом к насыщению. Потребности достижения целей жизни целесообразно разделить на шесть групп: 1) материальные; 2) социальные; 3) интеллектуальные; 4) эстетические; 5) эмоциональные; 6) духовные. Такая классификация является весьма общей. Рассмотрим возможности ее конкретизации. Как цель жизни можно рассматривать стремление к тому, чтобы удовлетворять материальные потребности, превышающие базовый уровень удовлетворения потребностей существования для соответствующей группы населения. Практически речь идет о

потребностях в роскоши. Материальные потребности как цель жизни реально являются потребностями в богатстве и роскоши. Социальные потребности можно разделить на преимущественно эгоистические и преимущественно альтруистические. К первым относятся потребности в свободе, славе, власти, признании, уважении. Ко вторым — потребности в благотворительности, дружбе, любви к детям, родителям. В связи с тем, что слово любовь может относиться к совершенно различным чувствам, в греческом языке любовь к Богу называется “агапэ”, а любовь между мужчиной и женщиной — “эрос”. Интеллектуальными являются потребности в знаниях, истине, научном и прикладном творчестве. Эстетические потребности: красота, гармония, творчество в искусстве. Эмоциональными являются потребности в общении, развлечениях, риске. К духовным относятся потребности в духовном совершенствовании, вере, любви к Богу, истине, правде. Таким образом, основными видами потребностей достижения целей жизни являются: 1) богатство и роскошь; 2) власть, слава; 3) развлечения, риск; 4) красота, творчество в искусстве; 5) знания, творчество в науке, технике; 6) дружба, любовь, семья, благотворительность; 7) духовное совершенствование.

В зависимости от индивидуальных склонностей, способностей и притязаний после достижения базовых уровней удовлетворения потребностей существования у одних людей будет доминировать стремление к максимизации потребления материальных благ, у других — к власти и славе, у третьих — к знаниям и творчеству, у четвертых — к красоте, развлечениям, риску, у пятых — к благотворительности, у шестых — к духовному совершенствованию. Структура потребностей может меняться у одного и того же человека на протяжении различных периодов его жизни. При этом, чем ниже субъективно-нормальный уровень потребностей существования, тем более вероятно, что после достижения этого уровня будут доминировать интеллектуальные и духовные потребности. Потребности достижения целей жизни формируются двумя путями: 1) как стремление к большему удовлетворению потребностей существования (это относится к потребностям в роскоши, признании, славе); 2) как появление новых групп потребностей (в знаниях, творчестве, духовном совершенствовании). Между указанными пятью группами потребностей нет четко выраженных границ. При анализе динамики потребностей целесообразно выделять три периода: стратегический, тактический, оперативный. Стратегический период измеряется годами и десятилетиями. Здесь идет речь об осознании индивидуумом основных целей своего существования, определении своих способностей и возможностей их реализации. Этот период особенно важен для тех, кто ориентирован на творчество и духовное совершенствование.

Тактический период имеет горизонт в несколько месяцев. Здесь человек отчетливо осознает несколько потребностей и пытается распределить свои усилия, время и другие ресурсы так, чтобы в наибольшей степени приблизиться к достижению одной или двух-трех важнейших целей. Оперативный период измеряется днями и часами. В это время индивидуум сосредоточен на удовлетворении одной, важнейшей для него потребности. Все другие потребности осознаются лишь как фон, условия для достижения основной цели. Процесс формирования интеллектуальных и духовных потребностей можно описать терминами синергетики, как процесс перехода от состояния хаоса, которому соответствует занятость человека удовлетворением только потребностей существования, к состоянию космоса, когда доминирующими становятся потребности достижения целей жизни. Указанный процесс происходит под влиянием аттракторов<sup>2</sup> (интересов, ценностей, вдохновения, озарения и т. п.), которые обусловлены способностями человека и условиями для их реализации.

*3. Динамика потребностей в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта: психологический аспект, синергетический аспект, маржиналистский аспект*

При анализе динамики потребностей целесообразно выделять три периода: стратегический, тактический, оперативный. Стратегический период измеряется годами и

десятилетиями. Здесь идет речь об осознании индивидуумом основных целей своего существования, определении своих способностей и возможностей их реализации. Этот период особенно важен для тех, кто ориентирован на творчество и духовное совершенствование, а также для наполеонов с далеко идущими честолюбивыми замыслами. Тактический период имеет горизонт в несколько месяцев. Здесь человек отчетливо осознает несколько потребностей и пытается распределить свои усилия, время и другие ресурсы так, чтобы в наибольшей степени приблизиться к достижению одной или двух-трех важнейших целей. Оперативный период измеряется днями и часами. В это время индивидуум сосредоточен на удовлетворении одной, важнейшей для него потребности. Все другие потребности осознаются лишь как фон, условия для достижения основной цели. Процесс формирования интеллектуальных и духовных потребностей можно описать терминами синергетики, как процесс перехода от состояния хаоса, которому соответствует занятость человека удовлетворением только потребностей существования, к состоянию космоса, когда доминирующими становятся потребности достижения целей жизни. Указанный процесс происходит под влиянием аттракторов (интересов, ценностей, вдохновения, озарения и т. п.), которые обусловлены способностями человека и условиями для их реализации. Для количественного анализа динамики потребностей может быть использован аппарат микроэкономической теории потребления, которая устанавливает зависимость между степенью удовлетворения потребностей, ресурсами потребителя (деньгами, временем) и ценами потребляемых благ.

Различают два подхода: кардиналистский и ординалистский. Кардиналистский подход основан на законах Госсена. Первый из них постулирует убывание степени удовлетворения (субъективной полезности) от потребления каждой последующей единицы блага. Экспериментальной основой этого утверждения является психофизиологический закон Вебера — Фехнера, согласно которому повторяющиеся раздражения равной интенсивности ведут к снижению интенсивности ощущений. Второй закон Госсена утверждает, что потребитель распределяет свои ресурсы таким образом, чтобы получить одинаковое удовлетворение от последней единицы ресурса. Практически это означает, что отношения предельной полезности благ к ценам должны быть одинаковыми и равны предельной полезности денег (дохода). Ординалистский подход основан на аксиомах, формализующих предпочтения потребителя по отношению к наборам благ. Для количественной характеристики предпочтений используются понятия кривые безразличия, бюджетное ограничение, предельная норма замещения блага X благом Y. Точка, в которой бюджетная линия касается кривой безразличия, определяет оптимум структуры потребления. Важным аспектом ординалистского подхода является выделение (для данного потребителя) благ трех категорий: высшей, нормальной и низшей. Потребление благ высшей категории увеличивается в большей мере, чем прирост дохода; для благ нормальной категории прирост потребления пропорционален приросту дохода; потребление благ низшей категории с ростом дохода не изменяется и не сокращается. Соответственно, блага высшей категории имеют наибольшую эластичность по доходу. Потребности достижения целей жизни отличаются от потребностей существования не только по своему содержанию, но и по формальному признаку: законы Госсена и Вебера — Фехнера (законы предельной полезности) справедливы только для потребностей существования.

***Контрольные вопросы и задания:***

1. Проанализируйте существующие схемы классификации потребностей. Удовлетворяют ли существующие теории потребностей требованиям полноты, индивидуализации, динамичности?
2. Как зависит иерархия потребностей от целей жизни человека?
3. Можно ли считать все потребности безграничными?
4. Есть ли зависимость между субъективными уровнями удовлетворения потребностей существования и потребностями достижения целей жизни?

5. Для каких потребностей законы Госсена не правомерны?
6. Какие из приведенных ниже утверждений о пирамиде Маслоу Вы считаете правильными?
  - А. Этот рисунок имеется в одной из публикаций А. Maslow.
  - Б. Пирамида Маслоу справедлива для всех людей, в том числе для писателей, ученых, художников, священнослужителей.
7. Пирамида Маслоу хорошо иллюстрирует анекдот о поиске под фонарем.

#### **4. Потенциал человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

План лекции

1. Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
2. Компоненты трудового потенциала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Здоровье, нравственность, творческий потенциал, активность. Организованность и асертивность.
3. Образование в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Профессионализм в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

*1. Понятия: рабочая сила, человеческий капитал, трудовой потенциал в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Для определения возможностей участия человека в экономических процессах обычно используются понятия рабочая сила и человеческий капитал. Под рабочей силой принято понимать способность человека к труду, т. е. совокупность его физических и интеллектуальных данных, которые могут быть применены в производстве. Практически рабочая сила характеризуется, как правило, показателями здоровья, образования и профессионализма. Человеческий капитал рассматривается, как совокупность качеств, которые определяют производительность и могут стать источниками дохода для человека, семьи, предприятия и общества. Такими качествами обычно считают здоровье, природные способности, образование, профессионализм, мобильность. Набор характеристик, которые используются в литературе для определения возможностей эффективного труда, не в полной мере соответствует реалиям современной экономики. Этот набор целесообразно расширить на основе понятия трудового потенциала. Его компоненты должны характеризовать: 1) психофизиологические возможности участия в общественно полезной деятельности; 2) возможности нормальных социальных контактов; 3) способности к генерации новых идей, методов, образов, представлений; 4) рациональность поведения; 5) наличие знаний и навыков, необходимых для выполнения определенных обязанностей и видов работ; 6) предложение на рынке труда.

Приведенным аспектам соответствуют следующие компоненты трудового потенциала: 1) здоровье; 2) нравственность и умение работать в коллективе; 3) творческий потенциал; 4) активность; 5) организованность и асертивность; 6) образование; 7) профессионализм; 8) ресурсы рабочего времени.

Показатели, характеризующие эти компоненты, могут относиться как к отдельному человеку, так и к различным коллективам, в том числе к персоналу предприятия и населению страны в целом. Трудовой потенциал человека является частью его потенциала как личности, т. е. по отношению к индивидууму трудовой потенциал — это часть потенциала человека, который формируется на основе природных данных (способностей), образования, воспитания и жизненного опыта.

*2. Компоненты трудового потенциала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Здоровье, нравственность, творческий потенциал, активность. Организованность и асертивность*

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) определяет здоровье, как состояние полного физического и социального благополучия. Благополучие — это

динамическое состояние ума, характеризующееся некоторой психической гармонией между способностями, потребностями и ожиданиями работающего и теми требованиями и возможностями, которые предъявляет и предоставляет окружающая среда. [7, С. 19]. В этом определении акцент сделан на субъективном восприятии здоровья. По существу, речь идет об удовлетворенности жизнью. Ряд психологов (в частности, М. Аргайл) рассматривают удовлетворенность жизнью как конструктивное определение того, что люди понимают под счастьем. Близость определений здоровья (по ВОЗ) и счастья означает, что, по-видимому, в первом случае требования завышены, а во втором — занижены. Удовлетворенность жизнью, несомненно, является важной характеристикой здоровья. Однако для многих людей, особенно студенческого возраста, счастье — это нечто большее, чем удовлетворенность жизнью. Например, счастьем можно считать ощущение того, что жизнь прекрасна.

Таблица 4.1

Компоненты трудового потенциала

Компоненты трудового потенциала	Объекты анализа и соответствующие им показатели		
	человек	предприятие	общество
Здоровье	Трудоспособность. Время отсутствия на работе из-за болезней	Потери рабочего времени из-за болезней и травм. Затраты на обеспечение здоровья персонала	Средняя продолжительность жизни. Затраты на здравоохранение. Смертность по возрастам
Нравственность	Отношение к окружающим	Взаимоотношения между сотрудниками. Потери от конфликтов. Мошенничество	Отношение к инвалидам, детям, престарелым. Преступность, социальная напряженность
Творческий потенциал	Творческие способности	Количество изобретений, патентов, рационализаторских предложений, новых изделий на одного работающего. Предприимчивость	Доходы от авторских прав. Количество патентов и международных премий на одного жителя страны. Темпы технического прогресса
Активность	Стремление к реализации способностей. Предприимчивость		
Организованность и ассертивность	Аккуратность, рациональность, дисциплинированность, обязательность, порядочность, доброжелательность	Потери от нарушений дисциплины. Чистота. Исполнительность. Эффективное сотрудничество	Качество законодательства. Качество дорог и транспорта. Соблюдение договоров и законов
Образование	Знания. Количество лет учебы в школе и вузе	Доля специалистов с высшим и средним образованием в общей численности работающих. Затраты на повышение квалификации персонала	Среднее количество лет обучения в школе и образование в госбюджете
Профессионализм	Умения. Уровень квалификации	Качество продукции. Потери от брака	Доходы от экспорта. Потери от аварий
Ресурсы рабочего времени	Время занятости в течение года	Количество сотрудников. Количество часов работы за год одного сотрудника	Трудоспособное население. Количество занятых. Уровень безработицы. Количество часов занятости за год

*3. Образование в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Профессионализм в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Маршалл подчеркивал, что затраты на образование — это лучшее помещение капитала для семьи и общества. Уровень квалификации работников относится к важнейшим компонентам трудового потенциала. Во всех развитых странах существенно вырос удельный вес квалифицированных рабочих и резко упала доля занятых ручным неквалифицированным трудом. Растут затраты как государства, так и фирм на профессиональную подготовку кадров. В частности, фирма “Дженерал электрик” расходует на это ежегодно более 100 млн. долл. В целом фирмы США тратят на профессиональную подготовку более 30 млрд. долл. в год, что превышает соответствующие затраты государства. В России квалификация рабочих растет явно

недостаточными темпами. До сих пор высока доля малоквалифицированного ручного труда, им занято около 30% работающих. Вследствие недостаточной квалификации рабочих, инженеров, руководителей производства наша страна вынуждена тратить значительные валютные средства на оплату строительства современных предприятий, гостиниц и общественных зданий иностранными фирмами. Недостаточный профессионализм рабочих, инженеров и руководителей является не только очевидным тормозом технического прогресса и роста эффективности. При высокой насыщенности территории страны химическими предприятиями, электростанциями, нефте- и газопроводами низкая квалификация персонала превращается в основной фактор риска, возможности аварий с тяжелейшими последствиями. После Чернобыльской катастрофы население активно выступает против АЭС. Атомная энергетика России после 1991 г. практически не развивается. Вместе с тем в настоящее время доля АЭС в общей выработке электроэнергии России составляет около 15%, т. е. намного меньше, чем в среднем по европейским странам (43%). Во Франции, которая не обделена гидроресурсами и топливом, эта доля превышает 75%. Благодаря АЭС во Франции самая низкая в мире себестоимость электроэнергии. Как показывает мировой опыт, повышение безопасности АЭС России может быть достигнуто только в результате повышения технической и общей культуры, профессионализма и ответственности всех, кто строит и эксплуатирует сложные технические системы. Поскольку базой профессионализма является общая культура и уровень образованности населения, степень отставания России от мировых стандартов квалификации работников примерно соответствует отставанию в области образования. Статистика показывает, что отставание тем больше, чем выше сложность труда. Иначе говоря, по профессионализму российский рабочий меньше отличается от американского или японского, чем российский инженер, и особенно руководитель, от своих зарубежных коллег.

***Контрольные вопросы и задания:***

1. В чем отличие понятий рабочая сила, человеческий капитал и трудовой потенциал?
2. Проанализируйте факторы, определяющие здоровье населения страны, на примере России.
3. Назовите основные принципы протестантской этики.
4. Как влияет состояние морали на эффективность экономики?
5. В чем суть теории пассионарности Л. Н. Гумилева?
6. Как влияет пассионарность на развитие экономики?
7. Назовите характеристики творческого потенциала страны.
8. Каковы предпосылки реализации потенциала человека?
9. Как оценить качество персонала предприятия?
10. Какова принципиальная схема повышения качества персонала?
11. Как потребности и потенциал человека влияют на формирование рынков товаров и ресурсов?

**5. Функционирование рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта в условиях рыночной экономики**

**План лекции**

1. Рынок труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта: сущность, содержание и структура. Занятость в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта: сущность и формы.
2. Сегменты рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Предложение и спрос на рынке труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.



3. Государственная политика в области занятости в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Миграция населения.

*1. Рынок труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта: сущность, содержание и структура. Занятость в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта: сущность и формы*

Рынок труда представляет собой систему общественных отношений «согласовании интересов работодателей и наемной рабочей силы. В функционировании рынка труда можно отметить несколько принципиальных положений. Во-первых, это совокупность экономических отношений между спросом и предложением рабочей силы на рынке труда. Во-вторых, место пересечения различных экономических и социальных интересов и функций. В-третьих, с позиций предприятий — поле взаимоотношений его сотрудников, т.е. потенциальных или фактических работников, но думающих о переходе на новое место работы в пределах фирмы. Сторонники марксистской теории рыночных отношений утверждают, что на рынке труда продается рабочая сила, т.е. способность к труду, которую и эксплуатирует работодатель. Современная экономическая теория доказывает, что на рынке труда продается и покупается именно труд, что заработная плата есть плата за труд (и называется это оплатой труда). Сторонники третьей точки зрения считают рынок труда ресурсным рынком. В качестве основных субъектов купли-продажи выступают работодатель — покупатель труда, а также юридически свободный и юридически защищенный собственник — продавец ресурса труда. Последний является носителем и собственником своей рабочей силы, т.е. всей совокупности своих способностей к определенным видам трудовой деятельности. Это особый ресурс, специфика которого заключается в физической неотделимости его от собственника, что отражается на характере объекта купли-продажи на рынке труда. Здесь объектом рыночной сделки является право использования единицы ресурса труда определенного качества при определенных условиях в определенный отрезок времени. Цена труда на рынке труда выступает в форме ставки — заработной платы (часовой ставки), указываемой в договоре (контракте), заключаемом между работодателем и нанимающимся на работу. На этой основе рыночная цена единицы ресурса труда данного качества сложится в зависимости от соотношения спроса и предложения на рынке труда. В результате фактическая цена труда отразит равновесную ставку заработной платы. Рынок труда имеет ряд важных особенностей, накладывающих отпечаток на его функционирование.

1. Неотделимость прав собственности на товар (труд) от его владельца. Труд представляет собой процесс расходования рабочей силы от своего носителя, в процесс купли-продажи труда возникают особые отношения.

2. Большая продолжительность контакта продавца и покупателя. Сделка, совершаемая на рынке труда, предполагает начало длительных отношений между продавцом и покупателем.

3. Наличие и действие неденежных аспектов сделки. Это прежде всего условия труда, микроклимат в коллективе, перспективы продвижения по службе и профессионального роста.

4. Наличие большого числа институциональных структур особого рода. К их числу относятся: система трудового законодательства; различные учреждения и службы регулирования занятости, государственные программы в области труда и занятости и т.д.

5. Высокая степень индивидуализации сделок. Они отличаются огромным разнообразием, поскольку каждый работник в своем роде уникален, а каждое рабочее место в той или иной мере отличается от другого и предъявляет к претендентам свои специфические требования.

Главными составными частями рынка труда являются совокупное предложение (П), охватывающее всю наемную рабочую силу, и совокупный спрос (С) как общая потребность экономики в наемной рабочей силе. Они составляют совокупный рынок

труда. Основными субъектами рынка труда являются работодатели и наемные работники. *Работодатель* — наниматель, который может быть представлен разными “фигурами” в зависимости от узаконенной структуры отношений собственности. Им могут быть: государственные предприятия, акционерные общества, общественные организации, колхозы, частные предприятия, хозяйственные ассоциации, кооперативы, совместные предприятия, индивидуальные наниматели и т.п. *Наемные работники* — это свободные трудоспособные граждане, для которых работа по найму является главным источником средств существования и индивидуального воспроизводства. Для работодателей они представляют различную ценность в зависимости от пола, возраста, квалификации, социального статуса и ряда социально приобретенных качеств (ответственности, исполнительности, дисциплинированности, предприимчивости и др.).

*Конъюнктура рынка* — это соотношение спроса и предложения в разрезе всех составляющих структуру рынка труда. Она складывается в зависимости от состояния экономики (подъем или спад); отраслевой структуры хозяйства; уровня развития технического базиса; благосостояния (уровень дохода населения, в том числе душевного); развития рынка товаров, услуг, жилья, ценных бумаг; состояния социальной и производственной инфраструктуры; степени развития многоукладности экономики; меры развития интеграционных связей (отраслевых и территориальных). Кроме того, на нее оказывают влияние демографические, этносоциальные, политические, экологические и некоторые другие факторы. В зависимости от соотношения между спросом и предложением конъюнктура рынка труда может быть трех типов:

- **трудodefицитный**, когда рынок труда испытывает недостаток предложения труда;
- **трудоизбыточный**, когда на рынке труда имеются большое число безработных и соответственно избыток предложения труда;
- **равновесный**, когда спрос на труд соответствует его предложению.

Текущая конъюнктура российского рынка труда характеризуется Диспропорциями в соотношении спроса и предложения труда, которые носят застойный характер, что сдерживает движение работников между предприятиями, секторами экономики.

*Конкуренция* представляет собой наличие большого числа независимых покупателей и продавцов на рынке труда и возможность для них свободно входить на рынок труда и покидать его. Она — неотъемлемая составляющая механизма любого рынка. Чисто конкурентный рынок характеризуется наличием большого количества покупателей (фирм), которые конкурируют друг с другом при найме конкретного вида труда; свой труп предлагают независимо друг от друга многочисленные работники, имеющие равную квалификацию; ни фирмы, ни работники не контролируют и не диктуют ставки заработной платы.

Для полноценного функционирования рынку труда требуется развитая инфраструктура. *Инфраструктура рынка труда* — это государственные учреждения, негосударственные структуры содействия занятости, кадровые службы предприятий и фирм, общественные организации и фонды и др., обеспечивающие наиболее эффективное взаимодействие между спросом и предложением на рынке труда. Инфраструктура призвана регулировать отношения между работодателем и работником по поводу цены рабочей силы, условий труда, подготовки и переподготовки работников, а также организовывать и регулировать процессы защиты прав работодателей и наемных работников на рынке труда.

Занятость — это деятельность граждан, связанная с удовлетворением личных и общественных потребностей, не противоречащая законодательству и приносящая им заработок (трудовой доход). В России 19 апреля 1991 г. был принят Закон “О занятости населения” (с последующими дополнениями и изменениями), в котором сформулированы основные принципы занятости, придающие отношениям занятости рыночный характер.

Первый принцип — обеспечение свободы в труде и занятости, запрещение

принудительного, обязательного труда. Человеку принадлежит приоритетное право выбора: участвовать или не участвовать в общественном труде.

Второй принцип— создание государством условий для обеспечения права на труд, на защиту от безработицы, на помощь в трудоустройстве и материальной поддержке при безработице в соответствии с Конституцией РФ. Закон закрепил основные принципы государственной политики в области содействия занятости: обеспечение равных возможностей всем гражданам России независимо от национальности, пола, возраста социального положения, политических убеждений и отношения к религии в реализации права на добровольный труд и свободный выбор занятости; развитие трудовых ресурсов; предупреждение массовой и сокращение длительной (более одного года) безработицы; поддержка трудовой и предпринимательской инициативы граждан, содействие развитию их способностей к производительному, творческому труду; обеспечение социальной защиты в области занятости, создание специальных мер для граждан, испытывающих трудности в поиске работы, т.е. помощь особо нуждающимся в трудоустройстве; сочетание местных мер с централизованными в области занятости; поощрение работодателей, создающих новые рабочие места и другие принципы. Занятыми считаются граждане (ст. 2 Закона РФ о занятости):

- работающие по трудовому договору, имеющие иную оплачиваемую работу (службу), включая временные, сезонные работы;
- самостоятельно обеспечивающие себя работой, в том числе индивидуально-трудовой деятельностью (включая фермеров, писателей и др.), предприниматели, а также члены производственных кооперативов;
- избранные, утвержденные или назначенные на оплачиваемую должность;
- военнослужащие любых родов войск, служащие в органах внутренних дел;
- трудоспособные учащиеся любых учебных заведений очной формы, включая обучение по направлению службы занятости;
- временно отсутствующие на работе (отпуск, болезнь, переподготовка и т.п.);
- выполняющие работы по гражданско-правовым договорам (договорам подряда).

Важно определить статус занятости для экономически активного населения, включая и безработных. Обычно различают пять статусов.

1. Наемные работники — это лица, работающие по заключенному именному контракту (договору) либо по устному соглашению с руководством предприятия об условиях трудовой деятельности, за которую они получают оговоренную при найме оплату.

2. Работающие на индивидуальной основе — лица, самостоятельно осуществляющие деятельность, приносящую им доход, не использующие либо использующие наемных работников только на короткий срок.

3. Работодатели — лица, управляющие собственным либо уполномоченные управлять государством, акционерным обществом, хозяйственным товариществом и т.п. Работодатель может полностью или частично делегировать свои функции наемному управляющему, оставляя за собой ответственность за благополучие предприятия.

4. Неоплачиваемые работники семейных предприятий — лица, работающие без оплаты на семейном предприятии, владельцем которого является их родственник.

5. Лица, не поддающиеся классификации по статусу занятости — это безработные, не занимавшиеся ранее трудовой деятельностью, приносившей им доход. Сюда относятся и лица, которых затруднительно отнести к тому или иному статусу занятости.

Практическая потребность учета населения вызывает необходимость выделения видов занятости. Так, различают полную, продуктивную и свободно избранную занятость. Полная занятость — это обеспеченность профессиональным трудом, который приносит доход личности и достойное существование ему и его семье. Основным смыслом продуктивной занятости сводится к следующему. Общественно приемлемой может считаться не любая работа, а только отвечающая двум важнейшим требованиям. Во-

первых, занятость должна приносить трудящимся доход, обеспечивающий достойные условия жизни. Отсюда вытекает прямая связь политики занятости с политикой доходов, антиинфляционными действиями и т.п. Во-вторых, продуктивная занятость противопоставляется занятости формальной. Частный случай последней — содержание излишних работников или создание формальных рабочих мест во избежание безработицы — политика государства должна способствовать тому, чтобы труд каждого человека был экономически целесообразным, максимально продуктивным для общества. Свободно избранная занятость предполагает, что право распоряжаться собственной способностью к труду (рабочей силой) принадлежит исключительно ее владельцу, т.е. самому работнику. Этот принцип гарантирует право каждого работника на выбор между занятостью и незанятостью, запрещая любое административное приучение к труду. В международной статистике исходным показателем для анализа занятости является уровень экономической активности населения, т.е. доля численности экономически активного населения в общей численности населения. Отношения занятости обуславливаются экономическими, демографическими и социальными процессами. Экономическое содержание занятости выражается в возможности для работника своим трудом обеспечить себе достойное существование и способствовать росту эффективности общественного производства, социальное — в формировании и развитии личности. Демографическое содержание занятости отражает взаимозависимость занятости с возрастными характеристиками населения, его структурой и др. В экономической теории и практике разработана система показателей, которая отражает эффективность занятости. Обычно применяются четыре группы показателей. Первая группа — это пропорции распределения ресурсов труда общества по характеру их участия в общественно полезной деятельности. Вторая группа — уровень занятости трудоспособного населения в общественном хозяйстве. Экономически этот показатель отражает, с одной стороны, потребность общественного хозяйства в работниках, а с другой — потребность населения в рабочих местах. Оценка эффективности занятости по этой характеристике может производиться на основе баланса трудовых ресурсов. Третья группа — структура определения работающих по отраслям народного хозяйства. Существующая в России отраслевая структура занятых отражает низкий уровень эффективности использования трудового потенциала общества. Половозрастные группы населения, объединенные по характеру их участия в общественно полезной трудовой деятельности, принято называть социально-демографическими группами населения.

*2. Сегменты рынка труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Предложение и спрос на рынке труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Сегментация рынка труда — это разделение работников и рабочих мест на устойчивые замкнутые сектора, зоны, которые ограничивают мобильность рабочей силы своими границами. Сегментами рынка труда являются первичный и вторичный рынки труда.

Первичный рынок труда — это рынок, для которого характерны стабильный уровень занятости и высокий уровень заработной платы, возможность профессионального продвижения, прогрессивная технология, система управления и т.п.

Вторичный рынок труда характеризуется большой текучестью кадров и нестабильной занятостью, низким уровнем заработной платы, отсутствием профессионального продвижения, роста квалификации, наличием отсталой техники и технологий и отсутствием профсоюзов. Причины разделения рынка труда на сегменты: • различие в уровне экономической эффективности производства; • различие в уровне социальной эффективности труда; • различие в уровне социальной эффективности производства.

Сегментация рынка труда предусматривает внутренний рынок труда, который можно охарактеризовать как систему социально-трудовых отношений, ограниченных

рамками одного предприятия, внутри которого назначение цены рабочей силы и ее размещение определяются административными правилами и процедурами. Внутренний рынок труда обуславливается наличием и составом работников на предприятии, их движением внутри его, причинами перемещения, уровнем занятости, степенью использования оборудования, наличием свободных, вновь создаваемых и ликвидируемых рабочих мест. При рассмотрении процессов формирования труда любого уровня важно иметь в виду, что положение работника на нем обусловлено тремя состояниями: степенью подготовленности к работе (обучение и переобучение, инструктаж); поиском работы, предложением на рынке товара рабочей силы; занятостью в трудовом процессе на конкретном рабочем месте.

*Внешний рынок труда* — это система социально-трудовых отношений между работодателями и наемными работниками в масштабе страны, региона, отрасли. Он предполагает первичное распределение работников по сферам приложения труда и их движение между предприятиями. Внешний рынок труда в значительной степени реализуется через текучесть кадров, он обеспечивает движение работников с одних предприятий на другие и порождает безработицу.

Изменение экономической и социально-политической ситуации в стране в последние годы привело к возникновению ряда новых явлений в сфере занятости населения — сегментации рынка труда по формам собственности и статусу занятости, развитие неформального сектора, малого предпринимательства и др. Всех лиц, занятых в экономике в настоящее время, можно условно разделить на три группы: занятые в формальном государственном, формальном негосударственном (частном), неформальном секторах. К последнему из названных относится не зарегистрированная в соответствии с законодательством экономическая деятельность, занятые в которой не платят налогов. В России складывающийся неформальный сектор чрезвычайно разнороден. Граница между формальным и неформальным секторами, формальным сектором и экономической неактивностью, неформальным сектором и “теневой” экономикой, “теневой” и криминальной экономикой довольно условна. Поэтому целесообразно рассматривать неформальный сектор в широком плане, включая смежные с ним формы деятельности. Внутри неформального сектора можно выделить несколько разновидностей занятости: по профессионально-квалификационному уровню доходов выделяются квалифицированная, достаточно хорошо оплачиваемая работа (частные уроки, медицинские услуги, пошив одежды, ремонт бытовой техники, строительные работы и т.п.), работа, не требующая квалификации (мелкая торговля, “челночный” бизнес, оказание различных услуг). Работа такого рода может дать как очень высокий, так и низкий доход. По способу осуществления неформальной деятельности и получения доходов выделяются индивидуально занятые работники, работники и владельцы мелких незарегистрированных производственных единиц, официально не оформленные работники в зарегистрированных организациях, неучетная, укрываемая от налогообложения деятельность предприятий формального сектора, приносящая их сотрудникам неучтенные доходы, неучтенная деятельность работников формального сектора, осуществляемая на рабочем месте, и т.п. По статусу занятых в неформальном секторе выделяются лица, занятые только в неформальном секторе, и лица, занятые как в неформальном, так и в формальном секторе. Какие-либо показатели масштабов занятости в неформальном секторе в официальной статистике отсутствуют. Наряду с разделением на формальный и неформальный секторы происходит сегментация занятости в рамках формального сектора. К новым явлениям на рынке труда можно отнести развитие занятости в негосударственном секторе экономики. В результате разгосударствления предприятий, создания новых негосударственных предприятий, развития самостоятельной занятости населения в российской экономике формируется обширный негосударственный сектор, часть которого по-прежнему связана с государством (колхозы, АО с контрольным пакетом акций у государства), часть же является полностью частной формой организации производства. Распределение

численности занятого населения по месту работы, статусу занятости, полу, возрасту и уровню образования дает представление о структуре спроса на рабочую силу, о перераспределении занятых между секторами экономики. Анализируя новые явления в сфере занятости, особо следует выделить малые предприятия. Развитие малого бизнеса происходит как за счет разукрупнения и демополизации действующих предприятий, так и создания новых. Этот процесс идет весьма динамично и охватывает все большую часть экономически активного населения. Необходимо отметить, что любая страна формирует свой рынок труда, который учитывает специфику ее экономики. Имеются страны, ориентированные на внешний и на внутренний рынок труда. Обычно модель национального рынка формирует: система подготовки, переподготовки, роста квалификации работников. система заполнения вакантных рабочих мест и способов регулирования трудовых отношений и т.д. В этой связи различают несколько наиболее известных моделей рынка труда. Рассмотрим лишь три: японскую, американскую, шведскую [17, С. 10 — 23].

Японская модель. Для нее характерна система трудовых отношений, основывающаяся на принципе “пожизненного найма”, при котором гарантируется занятость постоянного работника на предприятии до достижения им возраста 55—60 лет. Зарботки работников и размеры социальных выплат им прямо зависят от числа доработанных лет. Работники последовательно проходят повышение квалификации в соответствующих внутрифирменных службах и перемещаются на новые рабочие места строго по плану. Такая политика способствует воспитанию у работников фирмы творческого отношения к выполнению своих обязанностей, повышению их ответственности за качество работы, формирует заботу о престиже фирмы и внутрифирменный патриотизм. Предприниматели при необходимости сокращения производства, как правило, решают эти проблемы не путем увольнения персонала, а сокращением продолжительности рабочего времени или переводом части работников на другие предприятия по соглашению с ними.

Американская модель. Здесь для рынка труда характерна децентрализация законодательства о занятости и помощи безработным, которая принимается каждым штатом отдельно. На предприятиях действует жесткое отношение к работникам, которые могут быть уволены при необходимости сокращения объема применяемого труда или сокращения производства, продолжительность рабочего времени одного работника не меняется. Работники ставятся в известность о предстоящем увольнении не заблаговременно, а накануне самого увольнения. Коллективными договорами охвачена только четверть всех работников. Мало уделяется внимания внутрифирменной подготовке персонала, за исключением подготовки специфических для фирмы работников. Продвижение по службе идет не по линии повышения квалификации, а при переводе работника на другую работу. Подобная политика фирм ведет к высокой географической и профсоюзной мобильности работников и к более высокому, чем в Японии и Швеции, уровню безработицы.

Шведская модель. Характеризуется активной политикой государства в области занятости, в результате чего уровень безработицы в этой стране минимальный. Главное направление политики на рынке труда — предупреждение безработицы, а не содействие уже потерявшим работу. Достижение полной занятости осуществляется путем проведения:

- ограничительной фискальной политики, которая направлена на поддержку менее прибыльных предприятий и сдерживание прибыли высокодоходных фирм для снижения инфляционной конкуренции между фирмами в повышении заработной платы;
- “политики солидарности” в заработной плате, которая преследует цель достижения равной оплаты за равный труд независимо от финансового состояния тех или иных фирм, что побуждает малоприбыльные предприятия сокращать численность работающих, сворачивать или перепрофилировать свою деятельность, а

высокоприбыльные фирмы — ограничивать уровень оплаты труда ниже своих возможностей;

- активной политики на рынке труда по поддержке слабоконкурентоспособных работников. Для этого предприниматели получают значительные субсидии;
- поддержки занятости в секторах экономики, которые имеют низкие результаты деятельности, но обеспечивают решение социальных задач.

Сегментация рынка труда позволяет проанализировать причины и факторы, влияющие на мобильность рабочей силы на рынке труда, определить его перспективы. Сегментирование производится по разным критериям и в зависимости от различных признаков. Их набор может включать следующие разновидности:

- демографические характеристики, которые включают пол, возраст, состав семьи;
- географическое положение (определенный регион, город, район и т.д.);
- социально-экономические характеристики рабочей силы на рынке труда (образование, профессиональные знания, уровень квалификации, стаж работы и т.д.);
- экономические показатели, характеризующие работодателей с точки зрения их финансового состояния, формы собственности, а также показатели, характеризующие наемных работников по их обеспеченности;
- психофизиологические качества работника (личные качества физическая сила, темперамент, их принадлежность к определенным слоям общества и т.д.);
- поведенческие характеристики с точки зрения мотивации занятости и др.

Рынок труда, как и любой товарный рынок, развивается по законам спроса и предложения. *Предложение рабочей силы* — это потребность различных групп трудоспособного населения в получении работы по найму и на этой основе — источника средств существования. Предложение труда обуславливается следующими факторами:

- численностью населения, прежде всего трудоспособного;
- средним количеством рабочих часов за определенное время (неделя, месяц, год);
- количественным составом населения, его квалификационным уровнем, соответствующей структурой.

*Спрос* на рабочую силу отражает потребность экономики в определенном количестве работников на каждый данный момент времени. Обычно эта потребность выражается в физических лицах или в среднегодовом исчислении. Общий спрос количественно должен быть равен численности занятых плюс имеющиеся вакансии. Спрос на труд является показателем, в котором скрыто множество экономических явлений и процессов, порождающих этот спрос, и возникает в силу наличия рабочих мест. Наиболее существенным представляется уровень жизни населения и конкретного индивида, воздействующий определенным образом на решение человека о предложении своего труда. Особое место здесь занимает заработная плата. Ее воздействие проявляется в двух аспектах: во-первых, величина заработной платы способна влиять на микроуровне на решение индивида об участии в общественном производстве, если предлагаемый заработок способен повысить его уровень жизни. Различие ставок заработной платы в тех или иных сферах деятельности определенным образом воздействует на решение индивида о возможной сфере приложения своего труда. Во-вторых, следует учитывать, что даже приняв решение о предложении рабочей силы, индивид может варьировать ее количеством, т.е. величину отработываемых человеко-часов. Если до определенного момента индивид склонен увеличивать количество человеко-часов вместе с ростом ставки заработной платы (так называемый “эффект замены”), то в дальнейшем он уступает место “эффекту дохода”, согласно которому при росте ставки заработной платы может происходить сокращение предложения труда, ибо для индивида вследствие увеличившегося дохода возрастает ценность досуга. Для совокупности индивидов на рынке труда в целом зависимость предложения от ставки вознаграждения будет иметь классический вид, поскольку уровень заработной платы, за которым следует эффект дохода, сугубо индивидуален.

Эффект замены возникает, когда при высокой заработной плате свободное время рассматривается как потенциальный избыток. Часы досуга все более дороги, и работник предпочитает вместо досуга работать. Это ведет к росту предложения труда. Эффект дохода возникает тогда, когда высокая заработная плата рассматривается как источник возможности увеличить свой досуг, свободное время. Рост же свободного времени уменьшает предложение труда.

### *3. Государственная политика в области занятости в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Миграция населения*

Политика занятости — это совокупность мер прямого и косвенного воздействия на социально-экономическое развитие общества и каждого его члена. Она имеет несколько уровней: общегосударственный, региональный и локальный. В настоящее время можно выделить три основные модели политики занятости, используемые в странах с развитой рыночной экономикой. Европейская модель предполагает сокращение числа занятых при повышении производительности труда и, как следствие, росте доходов работающих; такая политика предполагает дорогостоящую систему пособий для большого количества безработных. Скандинавская модель основывается на обеспечении занятости практически всем трудящимся путем создания рабочих мест в государственном секторе со средними условиями оплаты труда. Такая политика рассчитана в основном на государственные средства при дефиците которых наступает спад производства, что влечет за собой увольнения. Американская модель ориентируется на создание рабочих мест, не требующих высокой производительности, для значительной части экономически активного населения. При этом безработица формально уменьшается, но увеличивается количество людей с низкими доходами. Использование той или иной модели влияет на политику занятости как на макро-, так и на микроуровне. На макроуровне новые подходы в политике занятости способствуют повышению гибкости рынка труда, уменьшению расходов на рабочую силу, ведут к некоторому свертыванию социальных программ. Однако расширяются системы подготовки и переподготовки кадров, создаются дополнительные рабочие места, ужесточаются условия выдачи пособий. Принимаются меры по усилению роли частного сектора в решении проблем занятости, других социальных проблем. На микроуровне проводится политика сдерживания роста заработной платы, удлинения продолжительности рабочей недели, более широко используются различные формы неполной занятости. В результате кризисные явления обостряются.

Существуют два основных варианта выбора средств политики занятости: активный и пассивный. Активная политика занятости — это совокупность правовых, организационных и экономических мер, проводимых государством с целью снижения уровня безработицы. Она предусматривает мероприятия, связанные с предупреждением, профилактикой увольнений работников для сохранения рабочих мест; обучение, переподготовку и повышение квалификации лиц, ищущих работу; активный поиск и подбор рабочих мест; финансирование создания новых рабочих мест; организацию новых рабочих мест через систему общественных работ. Пассивная политика предусматривает выплату пособий безработным и предоставление услуг по подбору рабочего места через государственную службу занятости. Часто применяют термин — умеренно пассивная политика, которая также предусматривает материальную поддержку безработных, но более разнообразные, чем в первом варианте, услуги по подбору рабочих мест. Внешне оба этих варианта экономичны с точки зрения текущих государственных расходов. Однако тактика пассивного ожидания экономического подъема может оправдать себя только при высокой гибкости рынка труда и рабочей силы в целом, позитивных экономических перспективах, при которых высока возможность самостоятельного трудоустройства. В противном случае сдерживающие регуляторы пассивной политики на рынке труда окажутся слабыми и могут только ухудшить ситуацию. Отсутствие активной политики может значительно сузить функции службы занятости, превратив ее в обычный



«собес». В соответствии с действующим законодательством о занятости населения государственная политика РФ в области содействия занятости населения направлена на:

- развитие людских ресурсов для труда;
- обеспечение равных возможностей всем гражданам РФ независимо от факторов (пол, возраст и т.д.) в реализации права на добровольный труд и свободный выбор занятости;
- создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека;
- поддержку трудовой и предпринимательской инициативы граждан, осуществляемой в рамках законности, а также содействие развитию их способностей к производительному, творческому труду;
- обеспечение социальной защиты в области занятости населения, проведение специальных мероприятий, способствующих обеспечению занятости граждан, особо нуждающихся в социальной защите и испытывающих трудности в поиске работы;
- предупреждение массовой и сокращение длительной (более одного года) безработицы;
- поощрение работодателей, сохраняющих действующие и создающих новые рабочие места, прежде всего, для граждан особо нуждающихся в социальной защите и испытывающих трудности в поиске работы;
- сочетание самостоятельности органов власти субъектов РФ, органов местного самоуправления в обеспечении занятости населения;
- координацию деятельности в области занятости населения с деятельностью по другим направлениям экономической и социальной политики;
- координацию деятельности государственных органов, профессиональных союзов, иных представительных органов работников и работодателей в разработке и реализации мер по обеспечению занятости населения и контроля за ними;
- международное сотрудничество в решении проблем занятости населения и т.д.

Проведение активной государственной политики занятости населения осуществляется путем разработки и реализации федеральной и региональной программ занятости, которые формируются исходя из ситуации на рынке труда и прогноза его развития. Государственная политика на региональном уровне реализуется в рамках федеральной программы, а также путем региональных и местных программ содействия занятости населения, учитывающих особенности демографического и социально-экономического развития территорий. Обычно региональные программы занятости населения делятся на три уровня:

- республиканская проблема занятости населения, которая содержит набор мероприятий, реализуемых только на уровне республики;
- областная (краевая) программа определяет мероприятия по занятости населения в рамках данного уровня. Например, выделение городов приоритетного развития;
- районная (городская) программа занятости. Она представляет собой набор конкретных мероприятий, направленных на решение проблем отдельных участников рынка труда.

Региональное регулирование занятости позволяет учитывать многие особенности развития регионов и на их основе разрабатывать конкретные целенаправленные мероприятия по созданию условий занятости в зависимости от форм собственности, размеров предприятий и тд. Важным способом смягчения ситуации на региональных рынках труда может стать использование нестандартных форм организации занятости (НФЗ). Оно открывает возможность воздействия на занятость путем ограничения предложения рабочей силы на открытом рынке труда, позволяет ограничивать масштабное высвобождение занятых и предупреждать всплеск безработицы. Внедрение НФЗ является мерой, отвечающей как интересам индивидов и работодателей, так и общества в целом. С позиции продавцов рабочей силы, особенно представляющих

женщин и молодежь, НФЗ явились удобной формой сочетания необходимости работать за плату по найму с другими видами общественно полезной деятельности, например, учебой, воспитанием детей и семейными обязанностями, а также единственно приемлемым способом постепенного включения или выхода из трудовой деятельности (молодежь, инвалиды, пожилые и др.). Интересам предпринимателей эти формы занятости соответствуют по целому ряду параметров. Во-первых, в отдельные периоды использование НФЗ продиктовано объективными требованиями производства (сокращением его объемов в связи с циклическим кризисом, необходимостью капитального ремонта или замены оборудования и его наиболее квалифицированного и опытного кадрового костяка, сокращение издержек, связанных с увольнением рабочей силы, а позднее — наймом новой). Во-вторых, привлечение дополнительной рабочей силы на принципах нестандартных режимов занятости в большинстве случаев выгодно в финансовом положении, так как не ведет к пропорциональному росту издержек на рабочую силу. В-третьих, интенсивность, производительность, а значит и эффективность некоторых видов труда при НФЗ оказываются даже более высокими, чем при традиционных режимах его организации. Это относится прежде всего, к занятым трудом творческим, выполняющим нешаблонные, не повторяющиеся, различные по набору операций задания, которые зачастую не совпадают с традиционно установленной продолжительностью рабочего времени, да по существу и не могут быть точно уложены в определенный временной график.

На макроэкономическом уровне использование НФЗ открывает возможность снизить остроту проблем занятости за счет обеспечения на рынке труда уязвимым категориям населения способа получения Дохода и поддержания уровня своей квалификации и работоспособности. НФЗ может стать одним из методов смягчения безработицы в массовых и застойных ее формах, а также способом мобилизации, в случае необходимости, имеющихся резервов труда, преодоления мобильности, свойственной определенным сегментам рабочей силы (инвалиды, пожилые, молодежь, женщины и т.п.).

К настоящему времени в странах с развитой рыночной экономикой в нестандартных режимах трудится от 25 до 30% всех занятых и сложилась разветвленная и многообразная система организационных форм такой занятости. К числу разновидностей НФЗ могут быть отнесены:

- частичная занятость, основанная на использовании рабочей силы в течение времени ненормальной или нестандартной продолжительности, включая временную занятость (сезонная, поденная, работа по контракту (Работа по контракту является весьма специфической разновидностью временной занятости, поскольку заключаемый сторонами трудовой контракт может предусматривать работу в течение более чем одного года и на условиях стандартных режимов занятости), временные общественные работы и т.п.); занятость в течение неполного рабочего дня или неполной рабочей недели; чередование на рабочем месте (распределение рабочего места в течение рабочей смены нормальной продолжительности между двумя или более работниками);

- основанные на нетрадиционных способах организации трудовой деятельности или рабочего времени: надомный труд; совместительство (или труд на принципах двойственной занятости); гибкие графики труда (ГГТ) или, как иначе называют, гибкие графики рабочего времени [18, С. 108—111].

- самозанятость предполагает самостоятельный поиск трудовых занятий и создание рабочих мест отдельными гражданами за счет их собственных средств в целях получения постоянного или временного дохода и удовлетворения личных потребностей в самореализации. Самозанятость является одним из важнейших направлений предупреждения и смягчения безработицы. Формами самозанятости являются индивидуальная трудовая деятельность и предпринимательство в сфере малого бизнеса. Помимо рассмотренных ранее видов занятости в государственном и частном секторах экономики, новым явлением в сфере занятости населения является деятельность в

неформальном секторе экономики. Международная организация труда к неформальному сектору экономики относит небольшие заведения по производству и продаже товаров и услуг с незначительным капиталом, низким уровнем производительности труда и нестабильной занятостью, обеспечивающей невысокие и нерегулярные доходы. Обычно эти заведения не учитываются статистикой, не поддерживаются правительством, на них не распространены система социальной защиты, трудовое законодательство и т.д. Появление неформального сектора в экономике особенно характерно для развивающихся стран. Факторами роста неформальной занятости являются:

- уровень безработицы (масштабы неформальной занятости значительнее в регионах, где он выше);
- менее благоприятные условия для легального бизнеса (чем хуже эти условия, тем выше уровень неформальной занятости);
- нехватка новых рабочих мест в формальном секторе экономики (чем меньше создано новых рабочих мест в регионе, тем выше уровень неформальной занятости).

Положительные стороны занятости в неформальном секторе экономики:

- уменьшение безработицы благодаря занятости в неформальном секторе;
- небольшие предприятия, организуемые в неформальном секторе, отличаются начальной ступенью в создании собственного дела, которое может превратиться в более серьезную форму предпринимательства и увеличить число новых рабочих мест.

Негативные стороны занятости в неформальном секторе экономики:

- экономические и правовые трудности работников;
- большинство из занятых имеют очень небольшой капитал, низкий технический и управленческий уровень, осуществляют свою деятельность в непригодных помещениях или на улице;
- высокие налоги, которые приходится платить государству, а главное поборы рэкетиров и штрафы милиции;
- отсутствие социального страхования и других мер социальной защиты;
- высокий риск финансовых потерь при совершении различных торговых или посреднических сделок.

Важнейшим фактором, отражающим состояние занятости всех социально-демографических групп населения, является степень его мобильности, которая отражает готовность и возможность населения изменять социальный статус, профессиональную принадлежность и место проживания. Мобильность обусловлена потребностями экономики в труде определенного содержания и места приложения, а также способностью и готовностью личности к изменениям в существенных характеристиках труда. Мобильность рабочей силы подразделяется на социально-профессиональную и территориальную. Социально-профессиональная мобильность — это процесс изменения содержания трудовой деятельности, вызванной различными причинами. Она непосредственно связана с текучестью рабочей силы. Территориальная мобильность — это миграция, под которой понимается именно пространственное перемещение трудоспособного населения, вызываемое изменениями в развитии и размещении производства, условиях существования рабочей силы. Мобильность рабочей силы характеризуется определенными факторами, которые можно разделить на четыре группы:

- 1) предусматривающие настоятельность изменений в мобильности рабочей силы;
- 2) отражающие желательность мобильности в силу целого ряда социально-экономических обстоятельств;
- 3) оценивающие легкость мобильности через систему характеристик, которые могут способствовать либо препятствовать ей;
- 4) отражающие информированность человека о возможных вариантах мобильности, что крайне важно в условиях переходного периода к рыночной экономике.

Миграция рабочей силы — это пространственное перемещение трудоспособного населения, вызываемое изменениями в развитии и размещении производства, условиях

существования населения. В последние годы роль миграции в формировании численности и состава населения России значительно возросла. С точки зрения перемещения населения между административно-территориальными образованиями различают два типа миграции: внешнюю и внутреннюю.

Внешняя миграция происходит при пересечении государственной границы. В ней выделяют два потока: эмиграцию и иммиграцию. Эмиграция — это отток населения за пределы данного государства. В России в 1993 г. был введен закон о свободном въезде-выезде. Начиная с 1990 г. ежегодная эмиграция из России составляет (по данным МВД) 100 тыс. чел. Направление эмиграции весьма стабильно: две трети или несколько больше эмигрантов выезжают в Германию, далее — в Израиль и США. Основу эмиграции составляет этническая эмиграция: 50% — немцы, примерно 30% — русские, 12% — евреи. Иммиграция — это приток на территорию данного государства. Если к эмиграции населения Россия уже успела привыкнуть, то свободная иммиграция из-за пределов бывшего СССР — новое для нее явление. Учет иммигрантов пока не налажен. Законодательство, регламентирующее обязательства России по отношению к иммигрантам разной категории, пока только разрабатывается. Осваиваются способы регулирования трудовой иммиграции, общепринятые в развитых странах. Теперь предприятия России могут привлекать иностранную рабочую силу по лицензиям. Для этого больше не требуется разрешения правительства, как прежде. В настоящее время положительная чистая миграция растет. Общее число прибывших в Россию в 1994—1995 гг. — 2 млн чел. (1 млн в год против 0,7 — 0,9 млн ежегодно на протяжении последних 25 лет), выбывших за ее пределы — 0,5 млн (0,25 млн в год против обычных 0,5—0,7 млн). Ежегодная чистая миграция составила около 0,8 млн чел.

Важна не только количественная, но и качественная сторона миграционного источника пополнения трудового потенциала. В современных условиях благодаря миграции, в том числе и вынужденной, население России пополняется высококачественной, квалификационной рабочей силой. Две трети общего количества внешних мигрантов находится в трудоспособном возрасте: 17,8% прибывших из ближнего зарубежья имеют высшее и 28,6% — среднее специальное и незаконченное высшее образование, что почти в полтора раза превосходит соответствующие показатели по занятым в экономике страны.

Внутренняя миграция — это миграция внутри страны. В зависимости от действия различных факторов и условий миграция населения может быть различных видов. Отметим лишь некоторые из них.

1. Если миграция рабочей силы происходит в пределах какого-либо определенного региона и между регионами различного ранга, то делится на внутрирайонную и межрайонную, внутриобластную и межобластную и т.д.

2. В зависимости от времени, на которое перемещается рабочая сила, выделяют безвозвратную (постоянную) и возвратную (временную) миграцию населения.

3. Миграция населения по причинам, ее обусловившим, подразделяется на добровольную и вынужденную, последняя происходит по не зависящим от мигрантов причинам. Например, военные действия, экологические катастрофы, политические и этнические конфликты.

4. По характеру современной подвижности рабочей силы миграция подразделяется на сезонную и маятниковую. Сезонная связана с расширением фронта работ, например в сельском хозяйстве, а маятниковая включает регулярные передвижения рабочей силы из одного населенного пункта в другой на работу и обратно.

С точки зрения соблюдения норм действующего в стране законодательства миграция населения может быть законной (без нарушения законодательных норм) и незаконной (с нарушением законодательства).

6. По способу реализации миграция делится на самостоятельную, которая осуществляется силами и средствами самих мигрантов и организованную с помощью

государственных или общественных органов, предприятий.

7. Миграция населения, обусловленная трудовой деятельностью, называется трудовой миграцией.

Для анализа миграции рабочей силы применяются прямые и косвенные методы, включая различные показатели и коэффициенты, которые рассчитываются на 1000 человек населения, т.е. в промилле (‰). Основными из них являются: число прибывших ( $P_M$ ), число выбывших ( $B_M$ ), сальдо миграции — разность между числом прибывших и выбывших ( $P_M - B_M$ ). Абсолютные показатели миграции имеют ограниченные аналитические возможности, так как не показывают изменения процесса миграции. Поэтому исчисляются относительные величины — показатели интенсивности миграции. Они позволяют оценить интенсивность миграционных процессов для отдельных территорий и являются показателями, пригодными для временных пространственных сопоставлений.

Коэффициент прибытия ( $K_P$ ) — это отношение числа прибывших за год ( $P_M$ ) к среднегодовой численности населения  $S_T$ . Коэффициент выбытия ( $K_B$ ) — это отношение числа выбывших ( $B_M$ ) за год к среднегодовой численности населения  $S_T$ . Сальдо миграции, или коэффициент миграционного прироста населения ( $K_{МП}$ ) может быть положительным (+) или отрицательным (—). Положительный знак означает приток населения на данную территорию, отрицательный — отток. Весьма важным является выяснение причины миграции, т.е. какие условия, факторы способствуют усилению или снижению данного процесса. Обычно выделяют несколько групп, а именно: природно-климатические, демографические, этнические, социально-экономические и др.

Природно-климатические включают, как правило, экологические условия и экологические катастрофы. Оказывает влияние привлекательность для отдельных групп мигрантов районов проживания с благоприятными климатическими условиями и т.д. Наиболее важное значение имеют социально-экономические причины миграции населения, которые характеризуют: размещение производства на территории того или иного региона; уровень экономического развития; размеры инвестиций; уровень развития инфраструктуры; возможность трудоустройства; возможность получения образования и жилья и т.д. В этой связи необходимо выделить меры, которые государство разрабатывает для снижения отрицательного воздействия миграционных процессов и их регулирования. В их основе находится политика Российской Федерации. Различают прямые и косвенные методы. Прямые — субсидирование на перемещение мигрантов, обеспечение их необходимой информацией. Косвенные — развитие инфраструктуры, строительство промышленных предприятий и т.д. К основным принципам миграционной политики относятся: дифференцированный подход к различным категориям мигрантов, введение квотирования и ужесточения контроля за иммиграцией иностранных граждан в Россию, ужесточение требований к привлекаемым иностранным работникам в регионах с высоким уровнем безработицы. Среди основных мер миграционной политики и механизмов по ее реализации следует отметить:

- прием и размещение экономически активной части мигрантов, оказание им помощи в адаптации к новым условиям проживания и работы;
- оказание государственной поддержки в обустройстве социально слабозащищенных вынужденных переселенцев;
- помощь в жилищном устройстве вынужденных переселенцев с учетом специфики различных категорий мигрантов;
- дифференцированную поддержку территорий, предпочтительных для расселения, стимулирование притока мигрантов с этих территорий с учетом интересов государства и населения;
- регулирование притока граждан из государств дальнего и ближнего зарубежья, применение системы санкций за нарушение иммиграционного законодательства;
- государственную поддержку таких категорий мигрантов, как депонированные в

период репрессий, военные пенсионеры, казаки, этнические мигранты, жители Крайнего Севера, нуждающиеся в переезде, лица, пострадавшие в экологических и техногенных катастрофах.

**Контрольные вопросы и задания:**

1. Что продается и покупается на рынке труда: “рабочая сила” или “Труд”?
2. Перечислите важнейшие особенности рынка труда. Какие вы знаете составные части рынка труда.
3. Что такое система отношений на рынке труда?
4. В чем заключается социально-экономическое содержание занятости?
5. Какие основные принципы занятости сформулированы в Законе занятости населения РФ?
6. Дайте характеристику основных видов и форм занятости.
7. Какие категории относятся к занятому населению?
8. Кто относится к незанятому населению?
9. Можете ли вы определить уровень занятости?
10. Вы читаете о зарубежном опыте регулирования занятости. Какая модель наиболее предпочтительна для использования в России? Или есть другой ответ?
11. Что является сегментами рынка труда? Приведите их краткую характеристику.
12. Перечислите основные особенности первичного и вторичного рынков труда.
13. Какие вы знаете наиболее известные модели рынка труда?
14. Какими факторами определяются спрос и предложение на рынке труда?
15. Что понимается под безработицей?
16. Каковы особенности безработицы в России и ее формы?
17. Перечислите направления государственной политики занятости на рынке труда.
18. Назовите факторы и функции мобильности рабочей силы.
19. В чем заключается сущность миграции? Объясните разницу между внешней и внутренней миграцией.
20. Какие применяются показатели и коэффициенты для анализа миграции рабочей силы?
21. Как определяется сальдо миграции? Перед вами три показателя: среднегодовая численность работников города; мигранты, прибывшие и выбывшие. Достаточно ли этих показателей для расчета?
24. Что такое миграционный поток?
22. Какие причины определяют миграцию?
23. Каково содержание миграционной политики?

## **6. Мотивы деятельности человека в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

### **План лекции**

1. Сущность мотивов. Виды мотивов в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
2. Матрица «цели – средства». Структура систем мотивации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
3. О теориях мотивации и стилях управления в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

### *1. Сущность мотивов. Виды мотивов в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Мотивы, т. е. то, что непосредственно побуждает людей к действиям, формируются на основе потребностей и оценки возможностей их удовлетворения. Осознание мотива

предполагает, что человек не только стремится к чему-то, но и видит, хотя бы в общих чертах, пути достижения своих целей. Например, мотивом хорошей учебы в вузе может быть поступление в аспирантуру. Мотивационная структура характеризует соотношение мотивов, определяющих поведение человека. Это соотношение формируется под влиянием как генетических факторов, так и среды, в которой человек воспитывался и действовал. В зависимости от целей исследования возможны различные классификации мотивов поведения. Поскольку мотивы определяются потребностями человека, классификация мотивов в общем случае должна соответствовать классификации потребностей. Следовательно, прежде всего, должны быть выделены мотивы существования и мотивы достижения целей жизни. По общему характеру отношений между людьми мотивы поведения человека можно разделить на эгоистические и альтруистические. Первые направлены на благосостояние индивидуума, вторые — семьи, коллектива и общества в целом. Мотивационная структура существенно зависит от уровня благосостояния, традиций, возраста и других факторов. Для характеристики мотивационной структуры населения России и других стран можно использовать результаты Всемирного исследования ценностей, проведенного в 1990—1991 гг. (руководитель — профессор Р. Инглхарт, США) при участии специалистов Российской академии наук. Основные выводы этого анализа состоят в следующем: почти во всех странах работа по значимости стоит на втором месте после семьи. Российское население на первое место, тоже, ставит семью, а работу рассматривает в качестве второй, по важности, сферы жизни, но, более важной, чем друзья и досуг. Своеобразие России состоит в том, что разрыв между субъективной важностью семьи и работы, здесь, очень заметен и является одним из самых больших в мире. Объясняется это, главным образом, низкими оценками значимости работы, характерными для российского населения [14, С. 51]. Труд, сегодня, рассматривается большинством россиян, как деятельность, основная цель которой — удовлетворение потребительских нужд самого работника и его семьи; наибольшая распространенность высокого заработка, как ценности труда является общей для России и большинства других обследованных стран [14, С. 53].

## *2. Матрица «цели – средства». Структура систем мотивации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Поведение человека определяется соотношением целей, которые он ставит перед собой, и средств их достижения. В общем случае деятельность людей направлена на достижение следующих основных целей: 1) материальные блага; 2) власть и слава; 3) знания и творчество; 4) духовное совершенствование.

Целевая ориентация индивидуальна. Она может изменяться по периодам жизни человека и под влиянием внешних факторов. В детстве и юности, как правило, основными являются материальные интересы, в зрелые годы у многих людей превалирует стремление к творчеству; на заключительном этапе жизненного пути естественно стремление к духовному совершенствованию. Из этого правила (как и из любого другого) имеются исключения. Одни люди с юных лет готовы уйти от мирской суеты в монастырь; другие и в самом преклонном возрасте пытаются взять от жизни все. Понятие средства достижения целей, обычно выражает либо объемы ресурсов, необходимых для соответствующих действий, либо способы достижения целей. Если исходить из второго аспекта, то средства достижения целей человеческой деятельности можно разделить на три группы: 1) любые, в том числе криминальные; 2) только законные (в рамках юридических норм); 3) соответствующие нормам религиозной морали и духовных учений.

Взаимосвязь приведенных характеристик может быть представлена матрицей, элементы которой определяют доли (проценты) населения, страны или персонала предприятия, соответствующие данному сочетанию цель — средство. Для обоснованного управления социальными процессами необходимы более подробная классификация целей и средств и соответствующая статистическая информация. Для каждого предприятия матрица “цель – средства” была бы полезным инструментом системы управления

коллективом предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Результат экономической деятельности зависит от имеющихся ресурсов и эффективности их использования, которая во многом определяется отношением людей к труду, формами и методами мотивации. Основные понятия теории мотивации трактуются по-разному. Нет единства даже в определениях сущности понятий мотивация и стимулирование. Мотивация — это воздействие на поведение человека для достижения личных, групповых и общественных целей. Мотивация может быть внутренней и внешней. Внутренняя мотивация определяется содержанием и значимостью работы. Если она интересует человека, позволяет реализовать его природные способности и склонности, то это само по себе является сильнейшим мотивом к активности, добросовестному и продуктивному труду. Наряду с содержанием существенным внутренним мотивом может быть значимость работы для развития определенных качеств человека, полезность данного вида деятельности для группы людей и общества, соответствие этой деятельности убеждениям работника, его этической ориентации.

Внешняя мотивация может быть трех видов: административная, экономическая и статусная. Внешнюю мотивацию называют также стимулированием. Административная мотивация означает выполнение работы по команде, приказу, т. е. по прямому принуждению с соответствующими санкциями за нарушение установленных норм. Экономическая мотивация осуществляется через заработную плату, дивиденды и т. п. Статусная мотивация основана на изменении положения (статуса) сотрудника в организации. Чаще всего это связано с местом в иерархии. Статусная мотивация может выражаться также в различных формах общественного признания заслуг сотрудника, его профессионального и морального авторитета. Изменение статуса сотрудника в конечном счете обусловлено результатами его деятельности.

*3. О теориях мотивации и стилях управления в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Принципиальная схема мотивации эффективной производственной деятельности в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

В настоящее время принято различать две группы теорий мотивации: содержательные и процессуальные. Первые основаны на анализе потребностей человека; вторые — на оценке ситуаций, возникающих в процессе мотивации. Авторами наиболее известных содержательных теорий мотивации являются А. Маслоу, К. Альдерфер, Д. МакКлелланд и Ф. Герцберг. Основой их подходов являются классификации потребностей. В теоретическом аспекте к числу наиболее обоснованных можно отнести двухфакторную теорию Герцберга. Согласно этой теории, гигиенические факторы (условия труда, заработная плата, взаимоотношения с руководством) могут вызвать неудовлетворенность сотрудника. Однако, их улучшение выше определенного предела не воспринимается как мотивация. В исследованиях Герцберга мотивирующими были названы факторы признания, содержания работы, ответственности и продвижения. Вывод Герцберга о том, что заработная плата не является мотивирующим фактором, может считаться обоснованным только для тех предприятий и сотрудников, которые были объектами исследований. Этот вывод не соответствует условиям большинства российских предприятий и уровню жизни граждан России. Впрочем, экономисты и управляющие предприятий США также относят заработную плату к наиболее действенным факторам мотивации [19, С. 339]. Из процессуальных теорий мотивации обычно отмечают теорию ожидания, теорию справедливости и модель Портера—Лаулера. По мнению Синка [19, С. 329], эти теории известны немногим менеджерам США и до сих пор почти не используются на практике. Научная обоснованность процессуальных теорий (по крайней мере, в том виде, в котором они опубликованы на русском языке) представляется весьма сомнительной. Вряд ли их можно называть теориями. Скорее, это гипотезы или рекомендации. Например, в так называемой теории справедливости подчеркивается важность соотношений между усилиями членов коллектива и получаемыми



вознаграждениями. Если человек считает, что его недооценивают, то мотивация и результативность труда снижаются. Одним из выводов этой теории является негативное отношение к практике выдачи заработка в конвертах, т. е. когда сотрудники не знают, кто сколько получил. Тайна величины выплат может вызвать недоверие между членами коллектива. С этими очевидными утверждениями можно согласиться, но вряд ли они тянут на теорию. Мотивация осуществляется в значительной мере через стили управления. МакГрегор выделяет две основные модели управления: Хи Y [19, С. 308], которые исходят из следующих предпосылок.

Модель “X”: 1. Человек не любит работать; 2. Поэтому его следует принуждать, контролировать, угрожать наказанием за невыполнение установленных обязанностей; 3. Средний человек хочет, чтобы им руководили, он избегает ответственности и не проявляет инициативы.

Модель “Y”: 1. Человек любит работу, самостоятельность и ответственность; 2. Контроль должен быть очень мягким, незаметным; 3. Следует избегать команд и приказаний.

Принципы модели “X” широко использовались в развитых странах до второй половины XX в. Это было объективно обусловлено техническим уровнем производства, низкой квалификацией рабочих и низким уровнем их благосостояния. По мере усложнения выполняемых работ, роста квалификации персонала, повышения качества жизни появилось больше возможностей для проявления инициативы и творческих способностей работников. Поэтому жесткое административное руководство стало неэффективным, и все большее применение находят принципы модели “Y”. Переход от авторитарного стиля к демократическому объективно обусловлен техническим прогрессом. Точнее, первичным в данном случае является стремление наилучшим образом использовать самый эффективный из экономических ресурсов — творческие способности людей. Конкуренция заставляет предпринимателей (даже тех, кто любит командовать) создавать благоприятные условия для проявления творческих способностей рабочих и служащих.

Японский стиль управления (модель ZOy4H [19, С. 310]) — это одна из форм активизации творческого начала в человеке с учетом национальных традиций и особенностей экономического положения Японии. В японском опыте мотивации, который пытаются использовать во многих странах, в значительной мере реализованы концепции древнекитайской философии. Для России опыт Японии важен, прежде всего, как практическое подтверждение эффективности управления, основанного на уважении личности сотрудников и развитии их творческих способностей. Основой мотивации в Японии является иерархия рангов, которая применяется как на предприятиях, так и в государственных органах. Ранг зависит не только от квалификации, но и от стажа работы в фирме, помощи коллегам, готовности к выполнению новых функций и т. п. В отличие от стилей управления, основанных на фиксированном разделении труда (что характерно для стран Запада, а также для России), японские рабочие и служащие поощряются за овладение широким спектром знаний и навыков; творческую активность; умение работать в коллективе; находить компромиссные решения в интересах фирмы. Ранг сотрудника японской фирмы или государственного органа определяет не только его заработную плату, но и величину бонусов, гарантии занятости, размер выплат при выходе на пенсию [5]. В японских фирмах управление основывается на горизонтальных связях между сотрудниками и подразделениями. Это существенно сокращает количество административных команд (по вертикальной иерархии), способствует созданию атмосферы партнерства, уменьшает время поиска согласованных решений. Японский опыт существенно повлиял на формирование концепции партисипативного (группового) метода принятия решений, особенно по повышению продуктивности труда. На основе этого метода на многих предприятиях Японии и США работают кружки качества и бригады производительности [19]. Таким образом, современные системы мотивации

ориентированы на развитие творческих способностей и инициативы сотрудников, гуманизацию труда, партнерские отношения в коллективе, согласование интересов организации, подразделений и всех групп персонала. Стили управления, сложившиеся на предприятиях России после 1990 г., далеко не всегда способствуют мотивации эффективной работы. В результате анализа, выполненного сотрудниками Центрального экономико-математического института (ЦЭМИ РАН), было установлено следующее распределение предприятий России по применяемым стилям управления: ...абсолютно авторитарный (диктаторский) стиль — 82 предприятия (7%); авторитарный — 571 предприятие (54%); демократический — 67 предприятий (5%); олигархический — 69 предприятий (5%) [11, С. 61].

На остальных обследованных предприятиях преобладает стиль, который можно назвать ситуационным. Заинтересованность предприятий в повышении эффективности производства вытекает из структуры экономических систем. В каждой из них имеются две части: управляющая и управляемая. Функции управляющей подсистемы могут выполняться управляющим органом и (или) управляющей средой. Управляющий орган обладает определенными административными функциями, его указания обязательны для соответствующих производственных ячеек. То, что мы называем управляющей средой, не имеет административных функций и, в частности, является совокупностью отношений, формируемых рынками продукции и труда (рабочей силы). Понятие управляющей среды вытекает, в сущности, из представлений Адама Смита о невидимой руке, которая в условиях рыночной экономики и свободной конкуренции так координирует деятельность людей, что каждый из них, стремясь к максимизации собственной выгоды, действует в конечном счете и в интересах общества. В условиях предприятия организация эффективной работы осуществляется на основе иерархической структуры, в которой от управляющих подсистем к управляемым передается информация о необходимом уровне эффективности. Информация о достигнутых характеристиках результатов и затрат передается по каналам обратной связи. В зависимости от соотношения между необходимыми и фактическими характеристиками эффективности устанавливаются поощрения и санкции. Из рассмотренной структуры экономических систем и принципа соизмерения затрат и результатов следует, что для эффективной деятельности любого подразделения предприятия и отдельного сотрудника должны быть определены:

- 1) границы хозяйственной самостоятельности (степени свободы) в отношении ассортимента продукции, методов ее изготовления, организации оплаты труда и т. д.;
- 2) необходимые результаты деятельности (характеристики изделий, объемы и сроки изготовления, экологические параметры и т. п.);
- 3) необходимые затраты трудовых и материальных ресурсов, определяемые в зависимости от норм затрат ресурсов на единицу продукции и объемов ее выпуска;
- 4) формы и условия мотивации роста эффективности. В частности, исходя из границ экономической самостоятельности, определяются мотивы повышения качества, экономии ресурсов, увеличения объема продукции;
- 5) система взаимной ответственности за выполнение принятых обязательств.

Объем необходимых затрат и мотивы их экономии должны быть известны управляемому объекту до начала работы и оставаться стабильными при неизменности условий ее выполнения. Каждое изменение этих условий и плановых результатов должно сопровождаться изменением необходимых затрат. Технический прогресс в производственных отраслях хозяйства выражается в уменьшении затрат ресурсов труда, материалов, энергии на единицу полезного эффекта. Реально этот процесс происходит в результате уменьшения норм затрат ресурсов. Управление производством осуществляется таким образом, что рост эффективности не может быть практически ощутимым без изменения норм затрат труда, материалов и энергии. В частности, если после освоения нового оборудования и технологии нормы не изменились, то предприятие не может получить значительной части реального эффекта. Принципиальная схема управления

эффективностью основана на следующем подходе: чтобы обеспечить заинтересованность управляющих, специалистов и рабочих в реализации новых научных и технических идей, необходимо создать условия для их заинтересованности в снижении норм затрат ресурсов на единицу полезного эффекта продукции.

**Контрольные вопросы и задания:**

1. Объясните соотношение понятий мотив и потребность.
2. В чем различия между внутренней и внешней мотивацией?
3. Назовите области применения содержательной, ролевой, административной, статусной и экономической мотивации.
4. Назовите альтруистические и эгоистические мотивы.
5. Назовите факторы, определяющие мотивационную структуру человека.
6. Назовите факторы, определяющие соотношение элементов матрицы цели — средства.
7. Объясните идею невидимой руки А. Смита с позиции мотивации эффективной хозяйственной деятельности.
8. В чем состоит принципиальная схема мотивации эффективной работы в иерархических структурах?
9. Приведите условия мотивации эффективной работы подразделений и сотрудников предприятия.

## **7. Персонал предприятия сервиса в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта**

**План лекции**

1. Структура и состав работников. Структура и состав работников на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
2. Система профессионального отбора на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
3. Наем и отбор персонала на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Движение кадров на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

*1. Структура и состав работников. Структура и состав работников на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта*

Все работающие на предприятии делятся на две категории:

- промышленно-производственный персонал, занятый производством и его обслуживанием;
- персонал непромышленных организаций (работники жилищно-коммунального хозяйства, детских и лечебно-санитарных учреждений, принадлежащих предприятию). Все занятые на предприятии подразделяются по категориям: рабочие, руководители, специалисты, служащие, для чего создан классификатор профессий и должностей.

*К рабочим* относятся лица, непосредственно участвующие в процессе создания материальных ценностей, а также занятые ремонтом, перемещением грузов, оказанием материальных услуг и т.д. Например, занятые управлением, регулированием и наблюдением за работой автоматов, автоматических линий; изготовлением материальных ценностей вручную; уходом за машинами, оборудованием; обслуживанием производственных и непроизводственных помещений.

*Руководители* — это работники, занимающие должности руководителей предприятий и их структурных подразделений. Например, директор, начальники, управляющие, заведующие, председатели, мастера, главный бухгалтер, главный инженер, главный механик, главный электрик, главный редактор, а также их заместители.

*К специалистам* относятся работники, занятые инженерно-техническими, экономическими и другими работами, в частности, администраторы, бухгалтеры,

диспетчеры, инженеры, инспектора, математики, нормировщики, механики, ревизоры, социологи, экономисты, юрисконсульты и др.

*Служащие* — это работники, осуществляющие подготовку и оформление документации, учет и контроль, хозяйственное обслуживание, в частности, агенты, делопроизводители, кассиры, коменданты, секретари-машинистки, статистики, стенографистки и т.д.

Работники предприятия распределяются по профессиям, специальностям и квалификации.

*Профессия* характеризуется комплексом теоретических знаний и практических навыков, необходимых для выполнения определенной работы в одной из отраслей производства. Она предопределяется характером создаваемого продукта труда и специфическими условиями производства в данной отрасли. *Специальность* — это дальнейшее разделение труда в пределах профессии. *Квалификация* зависит от уровня специальных знаний и практических навыков работника и характеризует степень сложности выполняемой им данного конкретного вида работы. В практике учета кадров различают списочный состав, среднесписочный и явочный.

В *списочный состав* включаются все работники, принятые на постоянную, сезонную и временную работу на срок один день и более, со дня зачисления их на работу. В нем каждый календарный день учитываются как фактически работающие, так и отсутствующие на работе по каким-либо причинам.

В отчетности по труду численность работников списочного состава приводится не только на определенную дату, но и в среднем за отчетный период (месяц, квартал, год). Численность на дату — это показатель численности работников списочного состава предприятия на определенное число отчетного периода (например, на первое или последнее число месяца), включая принятых и исключая выбывших в этот день работников. Для определения численности работников предприятия, учреждения, организации за какой-либо период недостаточно принимать численность работников на дату, так как в этих показателях не учитываются изменения, происшедшие в течение рассматриваемого периода. Для этого необходимо рассчитать среднесписочную численность работников, которая используется для исчисления производительности труда, средней заработной платы, коэффициентов оборота, текучести работников, и других показателей.

*Среднесписочная численность* работников за отчетный месяц определяется путем суммирования численности работников списочного состава за каждый календарный день отчетного месяца, т.е. с 1 по 31 число, включая праздничные (нерабочие) и выходные дни, и деления полученной суммы на число календарных дней отчетного месяца. Численность работников списочного состава за выходной или праздничный (нерабочий) день принимается равной списочной численности работников за предшествующий рабочий день. Для правильного определения среднесписочной численности работников необходимо вести ежедневный учет численности работников списочного состава, которая уточняется на основании приказов (распоряжений) о приеме, переводе работников на другую работу и прекращения трудового договора. Сумма численности работников списочного состава за все дни сентября, подлежащих включению в среднесписочную численность, составляет 11012, календарное число дней в сентябре — 30, среднесписочная численность работников за месяц в этом случае составила 367 ( $11012 : 30$ ).

Среднесписочная численность работников за квартал определяется путем суммирования среднесписочной численности работников за все месяцы работы предприятия в квартале и деления полученной суммы на три. Среднесписочная численность работников за год рассчитывается путем суммирования среднесписочной численности работников за все месяцы отчетного года и деления полученной суммы на 12. От списочного состава работников следует отличать *явочный*, который показывает,

сколько человек из числа состоящих в списке явилось на работу. Число фактически работающих — это численность персонала, не только пришедшего, но и фактически приступившего к работе. Разность между явочным числом и числом фактически работающих позволяет определить число лиц, находящихся в целодневных простоях (из-за отсутствия электроэнергии, материала и т.д.). Учет численности работников дает возможность выяснить их распределение на разных участках предприятия, а также изменение этого распределения. Структура кадров предприятия, структурного подразделения характеризуется соотношением различных категорий работников к их общей численности. В целях анализа структуры кадров определяется и сравнивается удельный вес каждой категории работников в общей среднесписочной численности персонала предприятия. Структура кадров определяется и анализируется по каждому подразделению, а также может рассматриваться по таким признакам, как возраст, пол, уровень образования, стаж работы, квалификация, степень выполнения норм и т.д.

В условиях рыночной экономики целесообразно не ограничиваться расчетами социально-демографических показателей структуры персонала на предприятии, поскольку необходимо проанализировать качественное соответствие работников уровню производства. Поэтому весьма важным является определение степени соответствия профессионально-квалифицированной структуры работников технико-организационному уровню производства. Для этих целей рассчитывается *коэффициент соответствия работника выполняемой работе*, который показывает, насколько профессионально-квалификационный уровень работника отвечает сложности выполняемых им трудовых функций. Показатель рассчитывается для оценки рациональности использования отдельных работников и их профессионально-квалификационных групп. Структура промышленно-производственного персонала тем рациональнее, чем ближе к 1 значение данного коэффициента. В этом случае коэффициент указывает, что численность работников определенного профессионально-квалификационного уровня соответствует числу рабочих мест, труд которых предполагает наличие у работников именно данного уровня подготовки.

## 2. Система профессионального отбора на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта

В современных условиях в основе комплектования коллектива лежит научно обоснованная система методов и приемов, направленных на профессиональный отбор желающих путем объективной оценки индивидуальных особенностей человека (его здоровья, склонностей, возможностей и др.) и соответствия их объективным потребностям общества. Эта система, получившая название профессионального отбора, состоит из четырех элементов: профессиональной ориентации, профессиональной консультации, собственно профессионального отбора и профессиональной адаптации.

Профессиональной ориентацией называется элемент системы профессионального отбора, способствующий ознакомлению заинтересованных лиц с существующими профессиями. Она представлена комплексом организационно-воспитательных актов, направленных на повышение уровня мотивации трудовой деятельности желающих заниматься производительным трудом. Задача профессиональной ориентации состоит в выявлении профессиональных интересов, способностей и пригодности к той или иной профессии, в показе социального престижа каждой из них, привлекательности и содержательности, ценностной ее значимости, способствующих появлению предрасположенности личности к данному виду трудовой деятельности.

Путь к профессии человека, идущий через профессиональную ориентацию, состоит из трех этапов: знакомства с профессией, позволяющего иметь о ней полное и правильное представление; приближенного осознания своих интересов и способностей к данной профессии; принятия решения (т.е. выбора или отказа). Установлено, что наиболее значимыми критериями оценки и выбора профессии, на которые должна указывать профессиональная ориентация, являются: ее интеллектуальный и образовательный

уровень; условия труда и его оплата; социальный престиж; перспектива совершенствования и продвижения специалиста; условия и возможности для творческого труда; варианты выбора и смены рабочего места. Каждому желающему нужно сообщить об избираемой профессии все до мельчайших подробностей. Пути и методы осуществления профессиональной ориентации могут быть различными. Например, проведение лекций и бесед специалистами, хорошо знающими данную профессию. Беседы могут быть общими, т.е. для всего персонала предприятия, или частными — только для конкретной профессии. Молодые люди, недавно получившие профессию и накопившие некоторый опыт работы, бывают хорошими ее пропагандистами. Избирающие профессию слушают их всегда с большим интересом. Необходимую информацию о профессии можно почерпнуть в процессе чтения специальной литературы — книг, проспектов, а также при просмотре кинофильмов.

Избирающие конкретную профессию лица могут привлекаться предприятием к выполнению специальных поручений. В проведении профессиональной ориентации такие мероприятия являются достаточно эффективными. Ориентация становится реальной, если пропагандисты окажутся методически подготовленными, продемонстрируют умение ярко и содержательно рассказывать о профессии, объективно покажут, как особенности избранной профессии проявляются на практике. Более глубокое понимание значимости профессии, ее специфических особенностей закладывается во время профессиональной консультации. Она проводится на предприятии наиболее опытными специалистами и способствует появлению у избирающего профессию более определенного решения — выбора или отказа от нее. Из числа пожелавших получить данную профессию производится профессиональный отбор. Его главная задача сводится к выявлению профессионально значимых качеств у избирающего данную профессию. Основная трудность при этом состоит в необходимости предвидеть возможности успешной профессиональной ориентации в деятельности, которой человек раньше не занимался. Установив профессии, актуальные в рамках данного предприятия для отбора, и изучив их психологические особенности, нужно определить методы профессионального отбора. Обычно на предприятиях при приеме на работу проводятся беседы с кандидатами, во время которых заполняются специальные стандартизованные бланки. Однако, столь необходимые для успешной профессиональной специализации способности человека не находят в них частного отражения, так как они выявляются лишь во время трудовой деятельности или с помощью тестов. В специальных центрах профориентация и профотбор проводятся на основе профессиограмм — описаний социально-экономических, производственно-технических, санитарно-гигиенических, психологических и других особенностей отдельных профессий. Для выработки конкретных требований, предъявляемых к исполнителю определенного вида работы, необходимо проанализировать ее по факторам, обуславливающим те или иные требования, и оценить каждый из них по значению в данной работе. Детализация факторов каждой большой группы испытуемых позволяет достаточно полно определить требования, предъявляемые к исполнителю работы. Пригодность человека к работе наиболее точно выявляется с помощью тестов. Испытуемому предлагаются один или несколько тестов (заданий), воспроизводящих особенности будущей трудовой деятельности. На производственном участке мастер или бригадир устанавливают требования, предъявляемые к человеку в силу специфики профессии или рабочего места на основе собственного опыта, а о соответствии работника этим требованиям судят, наблюдая за его работой. Однако выработанная психологией классификация способностей может лучше помочь в подходе к решению указанных задач. Поэтому в последнее время в стране ведется интенсивная работа по созданию рекомендаций для профессионального отбора. Вопросы профотбора входят в компетенцию отделов труда и заработной платы, служб НОТ, в штатах которых имеются специалисты — психологи, физиологи, социологи обязанные давать заключения о пригодности конкретной личности к выполнению данного вида работ.

*Профессиональная адаптация* сводится к перестройке физиологических функций вследствие реакции организма на изменившиеся условия среды. При этом усложняются процессы, обеспечивающие трудовую деятельность человека.

Следующий, наиболее важный этап работы с людьми, — *профессиональная подготовка и повышение профессионального мастерства*. Он включает приобретение навыков, знаний и умений. Одновременно развиваются склонности личности.

*Производственный навык* — это преимущественно двигательный акт. Человек может совершать движения по механизму безусловного и условного рефлексов. Безусловно рефлекторные движения выполняют подчиненную функцию (в форме ориентировочных, оборонительных и других реакций). Все сложные двигательные навыки возникают в результате производственного обучения, последующего опыта в процессе индивидуальной деятельности человека и имеют условно рефлекторную природу. Следовательно, производственный навык — это *индивидуально приобретенная форма деятельности, основанная на знаниях и умениях по механизму условного рефлекса*.

*3. Наем и отбор персонала на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Движение кадров на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта*

Одним из этапов управления персоналом на предприятии являются набор и отбор работников.

*Прием (наем) на работу* — это ряд действий, предпринимаемый предприятием для привлечения кандидатов, обладающих качествами, необходимыми для достижения целей, поставленных предприятием.

*Отбор* — процесс, в котором предприятие отбирает из списков заявителей лицо или лиц, наилучшим образом подходящих по критериям для вакантного места, принимая во внимание условия окружающей обстановки. Данный процесс работы строится следующим образом. Перед принятием решения о наборе кадров необходимо провести анализ работы, изучить ее со всех точек зрения. На фирмах зарубежных стран этому этапу придают особое значение. Прежде всего, составляется общая схема анализа работы, которая включает: • характеристику работы; • квалификационные требования (к исполнителю работы); • рекламу; • заявление о поступлении на работу; • сокращенный список; • соответствующие тесты и собеседования; • выбор кандидата.

Менеджеру по персоналу советуют подумать над вопросами, ответив на которые можно получить информацию, позволяющую составить описание работы и подобрать соответствующего ей работника. Например, для фирм малого бизнеса рекомендуются следующие вопросы (16, С. 17): как называется работа, где нужно выполнять эту работу, какова цель работы, кто отвечает за работника, за что отвечает работник, с кем работник имеет дело в процессе выполнения работы, в чем заключаются основные задачи работы, как эти задачи выполняются, какие рабочие стандарты (нормы) ожидаются, какие умения, знания и опыт нужны для выполнения этой работы, эта работа требует физического и/или умственного труда, какие задачи являются простыми, какие задачи являются сложными? Существует много способов набора нового персонала. Цель менеджера по персоналу — правильный выбор источника или источников, которые могут дать нужного кандидата на должность. Рекомендуется задавать самому себе один простой вопрос: “Даст ли этот источник достаточное число подходящих работников при приемлемых затратах”. Источниками могут служить прежние сотрудники, случайные претенденты, размещение объявлений в средствах массовой информации, государственные и коммерческие агентства по трудоустройству, учебные заведения, различного рода семинары, фестивали и т.д. После набора соответствующего числа кандидатов необходимо провести отбор, т.е. окончательный выбор претендента. Собеседования и объективные тесты — самые распространенные методы, используемые для окончательного выбора.

Цель *собеседования* — дать возможность менеджеру оценить соответствие кандидата его будущей работе; позволить кандидату решить, подходит ли эта работа для

него; создать образ хорошего бизнеса. В ходе отборочного собеседования должны быть получены ответы на следующие вопросы: сможет ли кандидат выполнять данную задачу, будет ли выполнять ее, подойдет ли кандидат для данной работы (будет ли наилучшим)? Другой метод отбора – *тесты*, при использовании которых необходимо соблюдать определенные принципы: • должно быть четко определено качество, оцениваемое тестом; • тест должен быть стандартизованным; • результаты тестов должны быть надежными, достоверными; • тест проводится в стандартных условиях.

Обычно тесты подразделяются на пять групп. Это тесты на определение способности; на определение квалификационных навыков; на проверку личных качеств; для отбора группы; медицинский. Для принятия решений по отбору претендентов на вакантную должность необходимо проанализировать некоторые документы, требующиеся при подаче заявления о приеме на работу (автобиографию, справки об образовании, рекомендации с прежних мест работы), а затем провести заключительную беседу. Работники служб управления персоналом (отделы кадров) анализируют эффективность методов отбора, используя так называемый *коэффициент отбора*. Для разных профессий величина коэффициента отбора разная: менеджеры – около 1:2; служащие – около 1:2; квалифицированные рабочие – около 1:1 и т.д. Типичный процесс принятия решений по отбору обычно содержит семь ступеней: - Предварительная отборочная беседа; - Заполнение бланка заявления и автобиографической анкеты; - Беседа по найму; - Тесты по найму; - Проверка различных документов и послужного списка кандидата; - Медицинский осмотр; - Принятие решения. В системе отбора персонала важную роль играет *деловая оценка кадров*, устанавливающая соответствие качественных характеристик персонала требованиям рабочего места или должности. Оценка помогает определить работников, требующих большей подготовки, и результаты программ подготовки персонала. Она способствует установлению и укреплению деловых отношений между подчиненными и руководителями через обсуждение результатов оценки, а также побуждает руководителей оказать необходимую помощь. Оценка служит юридической основой переводов, продвижений по службе, наград и увольнений. Она дает материал для разработки вопросников по найму, позволяет получить необходимую информацию для определения заработной платы, различного рода выплат и доплат работника. Различают два основных вида деловой оценки: оценку кандидатов на вакантную должность и текущую периодическую оценку сотрудников предприятия. При проведении деловой оценки устанавливаются организационная процедура ее подготовки и ее показатели (результативность труда; профессиональное поведение; личностные качества и др.), выбираются способы оценки тех или иных показателей. При оценке можно использовать несколько методов, которые определяют особенности выделения некоторых конкретных показателей. Например, метод градации значения показателей, при котором оценщику предлагается шкала с балльным определением значений показателей, причем эти баллы представляют степень выражения показателей. Этот метод, напоминающий систему шкальных оценок, не связан с большими затратами на разработку, а потому удобен и экономичен. Многосторонность деловой оценки персонала достигается за счет применения “оценочных листов”, которые заполняются всеми участниками процесса деловой оценки. Все заполненные бланки поступают к непосредственному руководителю оцениваемого сотрудника. Руководитель делает собственное заключение по представленным оценкам и знакомит с ним работников. Затем материалы передаются в службу управления, которая принимает итоговое решение по данному сотруднику (выдвигать на вышестоящую должность, зачислять в резерв на выдвижение и т.д.). *Движение кадров предназначено для приведения в равновесие потребности производства относительно замещения вакантных рабочих мест и потребности в труде соответствующего качества, в продвижении и т.д.* Вместе с тем внутривозовские перемещения связаны не только с наличием вакантных рабочих мест соответствующего качества, но и с возможностью занять их принятыми работниками, т.е. с уровнем общей и



профессиональной подготовки принятых, с их демографическими особенностями, опытом и т.п. От рациональной организации внутренних перемещений на предприятии во многом зависят возможности квалификационного продвижения, получения работы по интересам с оптимальными для рабочего условиями и оплатой труда. В настоящее время данные о процессе движения кадров, которыми располагает экономическая наука, имеют несколько односторонний характер. Из общего числа проблем движения работников на предприятии больше внимания уделяется проблемам внешнего оборота.

К *внешнему движению кадров* относятся: оборот по приему; оборот по увольнению; коэффициент текучести кадров. *Внутреннее движение кадров* характеризует межцеховое движение; межпрофессиональную подвижность; квалификационное движение и переход работников в другие категории. Показатели оборота широко используются для характеристики общих размеров движения кадров. При этом исчисляют общий и частные (по приему и увольнению) коэффициенты оборота. *Общий коэффициент оборота* ( $K_O$ ) определяется отношением суммы принятых ( $Ч_{П}$ ) и уволенных ( $Ч_{У}$ ) к среднесписочному ( $Ч_0$ ) числу рабочих или работающих. *Частные коэффициенты оборота* измеряются соответственно отношением числа принятых (оборот по приему —  $K_{ОП}$ ) или числа уволенных (оборот по увольнению —  $K_{ОУ}$ ) за определенный период к среднесписочному числу работающих. *Коэффициент сменяемости* исчисляется как отношение меньшего из числа принятых или уволенных к среднесписочному числу работников. *Текучесть* кадров характеризуется количеством рабочих, уволившихся по собственному желанию или уволенных за прогул и другие нарушения трудовой дисциплины. Отношение этого количества к среднесписочному числу позволяет определить ее относительный уровень. Как правило, он исчисляется в процентах. При изучении текучести кадров большой интерес представляет измерение ее величины не только в целом по предприятию, но и по отдельным его структурным подразделениям (цехам, отделам, службам), группам работников. Коэффициенты, характеризующие уровень текучести в отдельных подразделениях или группах работников, называются *частными коэффициентами текучести*. Методика исчисления частных коэффициентов текучести аналогична расчету общего показателя (но только по данному подразделению).

Отношение частного коэффициента текучести к общему по предприятию называется *коэффициентом интенсивности текучести*. Он показывает, во сколько раз текучесть работников исследуемой группы выше (ниже), чем в целом по предприятию. Использование этого показателя имеет большое значение при изучении социальных, демографических, профессиональных и других особенностей текучести. Для характеристики устойчивости кадров на предприятии применяются показатели: постоянства и стабильности кадров.

*Коэффициент постоянства* кадров определяется отношением числа лиц, состоявших в списочном составе предприятия в течение всего календарного года, к среднесписочной численности работников. Численность работников, состоящих в списочном составе с 1 января по 31 декабря включительно, определяется следующим образом: из численности работников, состоявших в списках на начало отчетного года (на 1 января), исключаются выбывшие в течение года по всем причинам, кроме выбывших из числа принятых в отчетном году, так как в списках предприятия на 1 января их не было. Из численности работники, состоявших в списках на 1 января, исключаются также переведенные на другие предприятия, переведенные в состав персонала неровной деятельности своего предприятия, кроме переведенных из числа принятых в отчетном году. Стабильность кадров принято характеризовать долей лиц, работающих продолжительный срок на данном предприятии, в общей численности работников. *Коэффициент стабильности* кадров рассчитывается как доля рабочих со стажем работы на предприятии в пять и более лет в общей совокупности работающих. *Внутрифирменное движение* бывает нескольких видов:

- межцеховое движение. В его основе лежат технические сдвиги в производстве,

организационные перестройки, перестановки одних рабочих в результате выбытия с предприятия других, а также неудовлетворенность условиям и организацией труда и быта, отношениями с администрацией или с коллективом, желание работать в другом подразделении с друзьями, членами семьи и т.д.;

- межпрофессиональная подвижность — Переход к новой профессии. Эти перемещения связаны как с техническим прогрессом, так и с реализацией личных интересов. Профессиональная подвижность занимает значительное место" не только во внешнем, но и во внутреннем обороте кадров;

- квалификационное движение — переход от одного разряда к другому в пределах существующей тарифной системы;

- переход рабочих в другие категории (в специалисты, служащие). Движение реализуется в рамках деления работников предприятия на учетные категории персонала, отражающие социально-экономические различия в положении этих работников.

Общий внутрифирменный оборот работников определяется коэффициентом, который исчисляется по числу работников, принимавших участие во внутрифирменном движении независимо от числа измененных позиций. Таким образом, *коэффициент внутрифирменного оборота* по числу работников определяется как отношение числа рабочих, принявших участие во внутрифирменном движении независимо от числа совершенных изменений в их позициях, к среднесписочной численности.

#### **Контрольные вопросы и задания:**

1. Дайте характеристику структуры и состава работников предприятия. Подсчитайте в процентном отношении их удельный вес в общей численности работников.

2. Как определяется среднесписочная численность работников на предприятии? Какая численность работников из трех перечисленных выше — явочная, списочная, среднесписочная и почему?

3. Назовите структуру профессионального отбора.

4. По каким признакам профессиональная ориентация отличается от профессионального отбора?

5. Перечислите особенности производственного обучения. Какие его основы, на ваш взгляд, наиболее предпочтительны?

6. Дайте характеристику основным формам обучения работников.

7. По каким признакам подготовка кадров отличается от переподготовки?

8. Назовите основные формы повышения квалификации работников.

9. Проанализируйте собственную работу. Какие знания и умения для нее требуются? Владете ли вы всеми необходимыми знаниями и умениями? Если нет, то что вы делаете, чтобы их приобрести?

10. Что понимается под движением кадров на предприятии? Какие вы знаете виды движения?

11. Приведите примеры расчета коэффициента текучести работников. Чем он отличается от коэффициента сменяемости?

12. Назовите основные виды внутрифирменного движения кадров. Чем они отличаются друг от друга? Объясните, для каких целей необходимо изучать данный вид движения кадров.

## **8. Взаимосвязь и расчеты показателей по труду на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта**

### **План лекции**

1. Планирование персонала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

2. Определение численности работников предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

3. Планирование и прогнозирование динамики производительного труда работников на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

4. Структура фонда заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта и ее определение.

*1. Планирование персонала на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта*

Важной основой для кадрового планирования являются данные об имеющихся или запланированных на будущее рабочих местах, план проведения организационных мероприятий, а также штатное расписание и план замещения вакантных должностей. С помощью понятия “должность” описывается круг задач, входящих в компетенцию конкретного лица. Совокупность всех должностей на предприятии, включенных в *штатное расписание*, показывает, сколько работников различной квалификации необходимо для выполнения производственных задач. Тем самым оно указывает на общую потребность предприятия в рабочей силе. Фактически потребность в рабочей силе показывает, сколько работников и какой квалификации необходимо привлечь с внутривозовского или внешнего рынка труда.

При составлении штатного расписания исходят из имеющихся на предприятии (занятых и вакантных) должностей. С течением времени штатное расписание может приблизиться к “должному”, так как при любом расширении и изменении оно будет рассмотрено с позиций: • необходима ли еще данная должность; • соответствует ли ее организационное включение, прежде всего, в отношении организации трудового процесса, принципам целесообразности и рациональности; • соответствует ли соотношение “объем работы персонала” эмпирическим данным (анализ коэффициента использования); • оптимально ли организована работа.

В интересах гибкой кадровой политики при планировании потребности в кадрах следует учитывать также возможности замены и переводов. В этих случаях в штатном расписании наряду с приказами деятельности следует учитывать также группы тех профессий, по которым заняты или должны быть заняты штатные должности. Анализ данных, относящихся к рабочим местам, позволяет лучшим образом сравнивать должности относительно предъявляемых ими профессиональных требований и помогает использовать кадры. При определении потребности в персонале рекомендуется участие руководителей данного подразделения, а также работников, в отношении которых принимаются решения.

*Задачей планирования привлечения персонала* является удовлетворение в перспективе потребности в кадрах за счет внутренних и внешних источников.

План привлечения персонала устанавливает требуемое количество, типы людей и сроки привлечения; особые проблемы в предложении и способы борьбы с ними; программу набора.

При привлечении персонала используются две возможности:

- привлечение работников своей фирмы или предприятия в форме сверхурочной работы, квалифицированного роста, перевода на другую работу;
- привлечение работников со стороны.

Выбор варианта должен проводиться по критериям, отражающим социальную и экономическую эффективность принимаемых решений. Здесь важно учесть сохранение структуры кадров с одновременным притоком новых идей; незначительных издержек, связанных с привлечением рабочей силы, по отношению к результату; сохранность психологического климата в коллективе; осуществление личных надежд работников и т.д.

*2. Определение численности работников предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта*

Исходными данными для определения требуемого количества работников являются: производственная программа на плановый период времени; нормы времени, нормы выработки; трудоемкость производственной программы; организационно-

технические мероприятия снижению трудоемкости программы; отчетные (расчетные) данные коэффициенте выполнения норм; баланс рабочего времени одного работника и некоторые другие документы. Баланс рабочего времени одного работника устанавливает среднее количество часов, которое работник должен отработать в течение планового периода. Его составление проходит последовательно два этапа:

- расчет среднего количества явочных дней работника в течение планового периода;

- расчет средней продолжительности рабочего дня для одного работника.

Среднее количество рабочих часов, которое должен отработать работник в течение планового периода, определяется как произведение этих двух величин. Баланс рабочего времени составляется для каждого структурного подразделения отдельно. При расчете среднего количества явочных дней работника различают три вида фондов рабочего времени: календарный, номинальный, эффективный (реальный).

*Календарный фонд рабочего времени* равен числу календарных дней нового периода.

*Номинальный фонд рабочего времени* равен количеству рабочих дней, которое максимально может быть использовано в течение планового периода. Он равен календарному за вычетом нерабочих дней. В непрерывных производствах исключаются также невыходы по графику сменности.

*Эффективный фонд рабочего времени* составляет среднее количество рабочих дней, полезно используемых в течение планового периода. Этот фонд вследствие неявок некоторых работников на работу обычно меньше, чем номинальный фонд. Расчет необходимой численности работников производится на основе производственной трудоемкости единицы продукции, которая определяется исходя из трудоемкости базисного периода, снижения трудовых затрат за счет внедрения организационно-технических мероприятий и изменения объема и структуры выпуска продукции в плановом периоде. Основными факторами снижения *технологической трудоемкости* изделий являются повышение технического уровня производства, улучшение организации производства и труда, а также изменения в специализации и кооперировании производства. Все эти факторы находят свое отражение в плане организационно-технических мероприятий.

На снижение *трудоемкости обслуживания* большое влияние оказывает изменение объема производства данной продукции в плановом периоде, так как увеличение последней не сопровождается пропорциональным увеличением трудозатрат рабочих по обслуживанию производства. После расчета снижения трудоемкости по плану организационно-технических мероприятий расчет плановой производственной трудоемкости единицы продукции ведется отдельно по технологической трудоемкости и по функциям обслуживания. Снижение трудоемкости в результате внедрения организационно-технических мероприятий определяется с учетом срока их внедрения на весь объем планируемого выпуска продукции (услуг). При расчете снижения трудоемкости на основе проводимых организационно-технических мероприятий следует учитывать комплексность действия мероприятий, заключающуюся в том, что отдельное мероприятие может охватывать несколько изделий и работ, причем на одних работах снижать трудоемкость, а на других повышать ее. Например, внедрение нового оборудования может значительно снизить технологическую трудоемкость, но требует наладочных работ. Поэтому при расчете снижения трудоемкости по функциям следует учитывать мероприятия как снижающие трудоемкость работ по данной функции, так и повышающие ее.

*Плановая трудоемкость обслуживания* по каждому виду вспомогательных работ ( $T_{\text{Обс.П}}$ ) на единицу основной продукции устанавливается исходя из трудоемкости обслуживания на единицу основной продукции в базисном периоде ( $t^{\Phi}_{\text{Обс}}$ ), выпуска продукции в базисное ( $O_{\Phi}$ ) и плановом ( $Q_{\text{П}}$ ) периоде с учетом коэффициента изменения

трудоемкости ( $K_{\text{ТР}}$ ) по данному виду работ в плановом периоде. Коэффициент изменения трудоемкости по данному виду работ в плановом периоде ( $K_{\text{ТР}}$ ) устанавливается на каждом предприятии на основе анализа загрузки работников, выполняющих данный вид работ, и изменения всего объема работ по данной функции обслуживания в плановом периоде; снижения трудоемкости по данной функции обслуживания по плану организационно-технических мероприятий. Так, при расчете коэффициента изменения трудоемкости по транспортным работам необходимо принять во внимание следующие факторы:

- степень загруженности работников на транспортных и погрузочно-разгрузочных работах в смену;
- изменение веса выпуска в плановом периоде по сравнению с базисным;
- снижение трудоемкости транспортных работ по плану организационно-технических мероприятий.

При всяком измерении объема производства, принятого в расчет плановой трудоемкости, нужно произвести необходимую корректировку плановой трудоемкости. Расчет численности работников-повременщиков имеет свою специфику, так как обычно отсутствуют достоверные данные об объеме работ на планируемый период, недостаточно применяются нормативные документы. В отраслях и производствах с аппаратурными процессами *численность работников* рассчитывается *по нормам обслуживания* (по этой формуле можно определить численность работников, выполняющих работы, на которые имеются нормы обслуживания). Чтобы установить количество работников *по рабочим местам*, надо Рассчитать количество рабочих мест, на которых должны быть заняты определенные категории работников, и соответствующий коэффициент Ценности планового периода. Применяется метод расчета *по нормативам численности*, который разрабатывается и устанавливается, когда производственный объект или оборудование обслуживаются группой работников и расстановка их внутри объекта не предопределяется. Нормативы численности ( $N_{\text{ч}}$ ) определяется на основе нормы обслуживания или нормы времени обслуживания. Общая потребность в специалистах и служащих определяется в зависимости от трудоемкости закрепленных функций, норм управляемости, степени механизации управления и с учетом типовых штатных расписаний. Расчет дополнительной потребности в специалистах включает три основных элемента:

- научно обоснованное определение прироста должностей, замещаемых специалистами, в связи с расширением производства или увеличением объема работ;
- частичную замену практиков, занимающих должности специалистов с высшим образованием, а также средним специальным,
- возмещение естественного выбытия работников, занимают должности специалистов и руководителей.

*Дополнительная потребность* ( $D_{\text{п}}$ ) *на прирост* должностей представляет собой разницу между общей потребностью в специалистах планируемого и базового периодов. *Дополнительная потребность на частичную замену практиков определяется с учетом возможностей их обучения в учебных заведениях без отрыва от производства, а дополнительная потребность на возмещение естественного выбытия* ( $D_{\text{в}}$ ) *специалистов и практиков — на основе анализа закономерностей их выбытия.*

Практика планирования выделяет три основных направления использования дополнительной потребности в работников: • расширение объема производства; • возмещение планируемой убыли; • возмещение убыли по причине налипшего оборота рабочей силы.

Дополнительная потребность в руководителях, специалистах и служащих определяется по числу вакансий в соответствии с утвержденными штатами и с учетом предполагаемой убыли этих работника по различным причинам. *Пополнение* их численности осуществляется в основном за счет молодых специалистов, окончивших

учебные заведения.

### *3. Планирование и прогнозирование динамики производительного труда работников на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта*

Основной целью планирования производительности труда является поиск резервов, использование которых позволило бы организации выйти на более низкий уровень расходов на персонал, чем достигнутый конкурентами, и обеспечить тем самым возможность выживания в условиях рынка. При планировании производительности труда в отечественных организациях применяются два метода: метод прямого счета и метод планирования по факторам.

С помощью *метода прямого счета* рассчитывается возможное уменьшение численности персонала под влиянием конкретных организационных и технических мероприятий. При этом вначале определяется плановая численность персонала по отдельным категориям с учетом ее возможного сокращения в результате внедрения запланированных мероприятий. Затем на основании рассчитанной плановой численности персонала и планового выпуска продукции вычисляются уровень производительности труда и темпы ее роста по сравнению с базовым периодом. В условиях рынка предпочтение должно быть отдано второму методу планирования производительности труда, так как он позволяет выделить влияние внешних факторов, не зависящих от организации. Применение *метода планирования по факторам* предполагает, прежде всего, четкую классификацию факторов, единую для всех уровней управления.

Прогнозирование производительности труда на предстоящий период производится на основе расчета влияния факторов на его величину. Для определения воздействия того или иного фактора на рост производительности труда рассчитывается экономия рабочей силы по отношению к численности работников, необходимой для выполнения заданного объема работ при базисной выработке. Важнейшим фактором, влияющим на рост производительности труда, является повышение технического уровня производства. Следующая группа факторов, учитываемых при определении Производительности труда, связана с совершенствованием управления, организации производства и труда. Сюда относятся мероприятия по улучшению управления производством, повышению уровня специализации, сокращению потерь от брака продукции, снижению числа рабочих, не выполняющих установленные нормы выработки, и др. При расчете роста производительности труда за счет совершенствования управления производством используется метод сравнения. При этом сравниваются существующая на данном предприятии численность работников управления с занятыми в сфере управления на передовых предприятиях с более совершенной структурой управления, а также с проектными данными. Влияние совершенствования нормирования труда на рост его производительности устанавливается прямым счетом, т.е. нахождением соотношения между численностью работников при научно обоснованных нормах и существующей численностью.

*Рост производительности труда* за счет подтягивания рабочих, не выполняющих нормы выработки, определяется двумя способами:

1. Исчислением непосредственного роста производительности труда за счет подтягивания не выполняющих нормы до 100%-ного или среднего процента выработки коллектива;

2. Выявлением экономии численности работников за счет мероприятий по выполнению норм выработки работающим.

### *4. Структура фонда заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта и ее определение*

Структура фонда заработной платы на предприятии довольно сложна. Помимо прямой оплаты труда за проработанное время либо произведенную продукцию или работу (при сдельной или договорной оплате) в фонд включаются стимулирующие и компенсирующие выплаты, а также все денежные суммы, выплачиваемые за непрорабо-

тяжное время, если согласно действующему трудовому законодательству за работниками сохраняется *заработная плата*. В частности [10]:

А. Оплата за отработанное время

1. Заработная плата, начисленная работникам по тарифным ставкам и окладам за отработанное время.

2. Заработная плата, начисленная за выполненную работу работникам по сдельным расценкам, в процентах от выручки от реализации продукции (выполнения работ и оказания услуг).

3. Стоимость продукции, выданной в порядке натуральной оплаты.

4. Премии и вознаграждения (включая стоимость натуральных премий), носящие регулярный или периодический характер, независимо от источников их выплаты.

5. Стимулирующие доплаты и надбавки к тарифным ставкам и окладам (за профессиональное мастерство, совмещение профессий и должностей, допуск к государственной тайне и т.п.).

6. Ежемесячные или ежеквартальные вознаграждения (надбавки) за выслугу лет, стаж работы.

7. Компенсационные выплаты, связанные с режимом работы и условиями труда:

- выплаты, обусловленные районным регулированием оплаты труда: по районным коэффициентам; коэффициентам за работу в пустынных, безводных местностях и в высокогорных районах; процентные надбавки к заработной плате за стаж работы в районах Крайнего Севера, в приравненных к ним местностях и других районах с тяжелыми природно-климатическими условиями;
- доплаты за работу во вредных или опасных условиях и на тяжелых работах;
- доплаты за работу в ночное время;
- оплата работы в выходные и праздничные дни;
- оплата сверхурочной работы;
- оплата работникам за дни отдыха (отгулы), предоставленные в связи с работой сверх нормальной продолжительности рабочего времени при вахтовом методе организации работ, при суммированном учете рабочего времени и в других случаях, установленных законодательством;
- доплаты работникам, постоянно занятым на подземных работах, за нормативное время их передвижения в шахте (руднике) от ствола к месту работы и обратно.

8. Оплата труда квалифицированных работников, руководителей, специалистов предприятий и организаций, освобожденных от основной работы и привлекаемых для подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников.

9. Комиссионное вознаграждение, в частности, штатным страховым агентам, штатным брокерам.

10. Гонорар работникам, состоящим в списочном составе работников редакций газет, журналов и иных средств массовой информации.

11. Оплата услуг работников бухгалтерий за выполнение ими письменных поручений работников по перечислению страховых взносов из заработной платы.

12. Оплата специальных перерывов в работе.

13. Выплата разницы в окладах работникам, трудоустроенным из других предприятий и организаций, с сохранением в течение определенного срока размеров должностного оклада по предыдущему месту работы.

14. Выплата разницы в окладах при временном замещении.

15. Суммы, начисленные за выполненную работу лицам, привлеченным для работы на предприятии, согласно специальным договорам с государственными организациями (на предоставление рабочей силы, например, военнослужащих), как выданные непосредственно этим лицам, так и перечисленные государственными организациями.

16. Оплата труда лиц, принятых на работу по совместительству.

17. Оплата труда работников нечисленного состава (указанные ниже суммы не учитываются в фонде заработной платы работников списочного состава предприятия, учреждения, организации):

- лиц, не состоящих в списочном составе работников

предприятия (организации), за выполнение работ по гражданским договорам, если расчеты за выполненную работу производятся предприятием с физическими, а не с юридическими лицами. При этом размер средств на оплату труда этих физических лиц определяется исходя из сметы на выполнение работ (услуг) по этому договору и платежных документов; • услуг (гонорар) работников нечисленного состава (за переводы, консультации, чтение лекций, выступление по радио и телевидению и т.д.).

Б. Оплата за неотработанное время

1. Оплата ежегодных и дополнительных отпусков (без денежной компенсации за неиспользованный отпуск).

2. Оплата дополнительно предоставленных по коллективному договору (сверх предусмотренных законодательством) отпусков работникам.

3. Оплата льготных часов подростков.

4. Оплата учебных отпусков, предоставленных работникам, обучающимся в образовательных учреждениях.

5. Оплата на период обучения работников, направленных на профессиональную подготовку, повышение квалификации или обучение вторым профессиям.

6. Оплата труда работников, привлекаемых к выполнению государственных или общественных обязанностей.

7. Оплата, сохраняемая по месту основной работы за работниками, привлекаемыми на сельскохозяйственные и другие работы.

8. Суммы, выплаченные за счет средств предприятия, за непроработанное время работникам, вынуждено работавшим неполное рабочее время по инициативе администрации.

9. Оплата работникам-донорам за дни обследования, сдачи крови и отдыха, предоставляемого после каждого дня сдачи крови.

10. Оплата простоев не по вине работника.

11. Оплата за время вынужденного прогула.

В. Единовременные поощрительные выплаты

1. Единовременные (разовые) премии независимо от источников их выплаты.

2. Вознаграждение по итогам работы за год, годовое вознаграждение за выслугу лет (стаж работы).

3. Материальная помощь, предоставленная всем или большинству работников.

4. Дополнительные выплаты при предоставлении ежегодного отпуска (сверх нормальных отпускных сумм в соответствии с законодательством).

5. Денежная компенсация за неиспользованный отпуск.

6. Стоимость бесплатно выдаваемых работникам в качестве поощрения акций или льгот по приобретению акций.

7. Другие единовременные поощрения, включая стоимость подарков.

Г. Выплаты на питание, жилье, топливо

1. Стоимость бесплатно предоставленных работникам отдельных отраслей экономики питания и продуктов (в соответствии с законодательством).

2. Оплата (полная или частичная) стоимости питания, в том числе в столовых, буфетах, в виде талонов, предоставления его по льготным ценам или бесплатно (сверх предусмотренной законодательством).

3. Стоимость бесплатно предоставленных работникам отдельных отраслей экономики (в соответствии с законодательством) жилья и коммунальных услуг или суммы денежной компенсации за непредоставление их бесплатно.

4. Средства на возмещение расходов работников по оплате жилья (сверх предусмотренных законодательством).

5. Стоимость бесплатно предоставленного работникам топлива.

Заработная плата определяется исходя из планируемого рабочего времени и объема производства по тарифным ставкам, окладам или сдельным расценкам. В качестве



методики можно рекомендовать следующий порядок определения величины фонда заработной платы работников, руководителей, специалистов и служащих.

*Фонд заработной платы работников* включает прямую (тарифную) заработную плату и все доплаты к ней. Прямая заработная плата состоит из суммы сдельных расценок, выплачиваемых работникам-сдельщикам, и заработной платы работников-повременщиков, исчисляемой по тарифным ставкам. При планировании определяют фонд часовой заработной платы, фонд дневной заработной платы, фонд годовой (квартальной, месячной) заработной платы. Фонд заработной платы руководителей, специалистов и служащих (ФЗП<sub>РСС</sub>) определяется по должностным окладам путем умножения месячного оклада каждой группы работников на число месяцев в году и на число работников в группе. Аналогично исчисляется фонд заработной платы специалистов и служащих. В фонд оплаты труда включаются также *выплаты стимулирующего характера* — премии. Их размер по сдельно-премиальной и повременно-премиальной системам оплаты труда (З<sub>ПР</sub>) определяется в соответствии с действующими премиальными системами на предприятии. Составной частью фонда оплаты труда являются также *выплаты компенсирующего характера*, связанные с режимом работы и условиями труда. Это следующие виды выплат: а) по районным коэффициентам, коэффициентам за работу в пустынных, безводных и высокогорных районах; б) надбавки к заработной плате за непрерываемый стаж работы; в) доплаты за условия труда; г) доплаты за работу в ночное (вечернее) время. В состав фонда оплаты труда включаются также *денежные суммы за непроработанное время* в соответствии с законодательством: а) оплата ежегодных и дополнительных отпусков; б) доплаты матерям за время перерывов в работе на кормление грудных детей и доплаты подросткам за сокращенный рабочий день; в) доплаты неосвобожденным бригадирам за руководство бригадой.

Повышенные доплаты бригадирам за руководство бригадой могут быть установлены в процентах от суммы заработной платы бригады (без премии). Доплаты в повышенных размерах производятся при условии выполнения бригадой производственных заданий и обеспечения высокого качества продукции. Фонд доплат за обучение учеников рассчитывается в соответствии с нормой доплаты за обучение учеников, установленной трудовым законодательством. В фонд оплаты труда включаются и другие виды доплат, надбавок, определенные инструкцией о составе средств, направляемых на потребление. Для руководителей, специалистов и служащих определяется среднегодовая заработная плата, а для работников — среднегодовая, среднедневная и среднечасовая. На стабильно работающих предприятиях, где существенно не меняются производственные и экономические показатели, плановый фонд заработной платы может исчисляться, исходя из прямой заработной платы, рассчитанной по расценкам, тарифным ставкам и должностным окладам. Последняя в условиях инфляции корректируется на ожидаемый инфляционный индекс. Все прочие элементы планового фонда, входящие в состав часового, дневного и годового фондов, объединяются в так называемый “коэффициент дополнительной заработной платы”, показывающий, во сколько раз полный годовой фонд заработной платы больше фонда прямой заработной платы. Этот коэффициент может быть рассчитан по отчету. В случаях, когда на предприятии существенно изменяются объемы производства и производительность труда, а следовательно, и численность работников, плановый фонд заработной платы может быть приблизительно рассчитан исходя из отчетного фонда, скорректированного на показатели изменения численности и средней заработной платы или изменения объемов производства производительности труда и средней заработной платы. Для получения достоверного результата расчетов необходимо при определении изменения объемов производства и производительности труда использовать сопоставимые цены (например, цены базового года) и возможно более точно рост заработной платы. Одним из широко распространенных укрупненных методов планирования фонда заработной платы является *нормативный метод*, который позволяет

по базовым показателям, а на новых предприятиях или при существенных изменениях ассортимента продукции расчетным путем определить норматив заработной платы на единицу или на 1 тыс. руб. продукции. При расчете по базовым исходным данным фактический расход заработной платы корректируется на плановое отношение индекса роста средней заработной платы к индексу производительности труда. Аналогично определяется и расчетный норматив: сначала подсчитывается весь потребный фонд заработной платы на новую или сменившуюся производственную программу, а затем этот фонд делится на показатель объема производства. Такой норматив с указанной выше корректировкой может служить несколько лет. В условиях инфляции, формирующегося рынка и нестабильности цен на продукцию норматив заработной платы целесообразно выражать не в денежном измерении, а в процентах к стоимости товарной продукции. Рассчитать такой норматив можно следующим образом: определить удельный вес заработной платы в стоимости товарной продукции в базовом году, затем исходя из факторов роста производительности труда исчислить индекс производительности (путем перемножения всех частных индексов) и индекс роста заработной платы, связанный с теми факторами, которые вызывают ее профессиональный рост. Применение норматива расхода заработной платы в процентах к стоимости продукции позволяет определять фонд заработной платы как в условиях инфляции, так и дефляции: какие бы ни были цены на продукцию, фонд заработной платы всегда будет рассчитываться в процентах от стоимости продукции. Заключительным этапом планирования фонда оплаты труда является распределение этого фонда между подразделениями предприятия.

***Контрольные вопросы и задания:***

1. Объясните понятие “расходы на персонал”. Как определяется его величина?
2. Что вы знаете о “штатном расписании”? Какова последовательность расчета потребности в рабочей силе?
3. Назовите основные источники привлечения персонала.
4. Расскажите о структуре баланса рабочего времени одного работника.
5. Назовите структуру трудоемкости. Какая трудоемкость продукции включается для расчета численности основных работников-сдельщиков?
6. Расскажите о снижении трудоемкости и способах ее расчета.
7. Каковы методы расчета численности работников-повременщиков на предприятии? При каких условиях применяется тот или иной метод? Дайте обоснование.
8. Каким методом рассчитывается численность специалистов и служащих в организации?
9. Как определяется дополнительная потребность в кадрах? Можете ли Вы просчитать ее по направлениям: на расширение объема производства; на возмещение планируемой убыли и на возмещение убыли по причине излишнего оборота рабочей силы?
10. Какие применяются методы для планирования производительности труда на предприятии?
11. Назовите методику планирования производительности труда по факторам.
12. Назовите структуру фонда заработной платы на предприятии.
13. Определите часовой фонд заработной платы. Какие доплаты включены в него?
14. Охарактеризуйте укрупненный метод определения фонда заработной платы, раскройте его сущность.

**9. Эффективность экономической деятельности предприятия сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта**

**План лекции**

1. Структура экономических ресурсов. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

2. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

3. Эффективность инвестиций в человеческий капитал на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

*1. Структура экономических ресурсов. Компоненты деятельности человека на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта*

Ресурсы каждого вида определяются по их компонентам. В частности, такой природный ресурс, как земля, характеризуется географическими координатами, площадью, плодородием и т. д. выделены следующие компоненты трудового потенциала: здоровье, нравственность, творческий потенциал, активность (пассионарность), организованность, асертивность, образование, профессионализм, ресурсы рабочего времени. Эти компоненты могут относиться к отдельному человеку и различным экономическим системам. Каждая из компонент трудового потенциала является относительно самостоятельным видом экономических ресурсов. До последнего времени основное внимание уделялось ресурсам рабочего времени (численности персонала). Однако развитие современного производства определяется в первую очередь такими ресурсами, как творческий потенциал, активность, образование, профессионализм. Ресурсы, произведенные человеком, включают здания, сооружения, оборудование, материалы, энергию, информацию, т. е. продукты труда, которые могут быть использованы для производства предметов потребления, услуг, а также других ресурсов. Можно выделить два вида произведенных ресурсов: информационные и вещественно-энергетические. экономические ресурсы — это компоненты природы, трудового потенциала и продуктов труда, определяющие возможности производства благ. В любом виде деятельности человека можно выделить две компоненты. Первая из них характеризует труд, выполняемый по заданной технологии, инструкции, схеме, когда исполнитель работы не вносит в нее никаких элементов новизны, собственного творчества. Такой труд будем называть регламентированным или  $\alpha$ -трудом. Вторая компонента характеризует труд, направленный на создание новых материальных, интеллектуальных и духовных благ, а также новых методов производства. Этот вид труда будем называть новационным, творческим или  $\beta$ -трудом. Типичным примером деятельности, в которой преобладает  $\alpha$ -труд, является выполнение производственной операции сборщиком на конвейере с регламентированным ритмом. Существенно, что в данном случае речь идет не о способностях работника, а об объективных возможностях их реализации. Регламентированным может быть не только малоквалифицированный физический труд. В частности, деятельность чиновника, если она сводится только к слепому выполнению инструкций, объективно является  $\alpha$ -трудом. Таким образом,  $\alpha$ -труд может быть, как физическим, так и умственным. Преимущественно творческим является труд изобретателей, рационализаторов, ученых, педагогов, врачей, инженеров, организаторов производства, предпринимателей и т. д. Высшим проявлением творчества считается искусство, ибо в нем не только, как в изобретательстве, исключается повторение (копирование), но, кроме того, продукт творчества в этой сфере еще и индивидуален, являясь отражением личности автора. Известны случаи, когда одинаковые изобретения и научные открытия делались независимо и почти одновременно разными людьми в разных странах. В искусстве такие ситуации принципиально невозможны. В цивилизованной экономике одной из характеристик значимости творческих элементов в данном виде деятельности может быть доля оплаты труда в виде гонорара (за рационализаторские предложения, изобретения, статьи, книги и т. д.) в общих доходах работника. В этом аспекте прибыль предпринимателя, действующего в условиях реальной конкуренции и правового государства, становится формой авторского гонорара. Возрастание роли творчества наиболее отчетливо проявляется в появлении новых видов продукции и услуг, совершенствовании технологии, увеличении доли ученых, инженеров,

высококвалифицированных работников, врачей, педагогов в общей численности занятого населения. Необходимость выделения двух компонент труда объективно обусловлена принципиальными различиями в их влиянии на формирование дохода предприятия и национального дохода страны. Увеличение конечного продукта за счет а-труда возможно только при увеличении численности работников, продолжительности времени труда и его интенсивности. В отличие от этого, за счет р-труда рост объема продукции возможен при неизменных или даже уменьшающихся затратах рабочего времени и интенсивности труда. Это обусловлено тем, что на основе новых технических, организационных и предпринимательских идей создаются новые виды изделий, улучшаются параметры существующих, снижаются затраты труда и средств производства на единицу полезного эффекта продукции и услуг. В соответствии с определением а-труда его результат зависит от затрат рабочего времени и энергии человека. Условиями, определяющими возможность а-труда данного вида (профессии, квалификации), являются необходимые уровни здоровья, нравственности, образования и профессионализма. Результат р-труда непосредственно зависит от способностей к данному виду творчества и активности (пассионарности), ориентированной в соответствующем направлении. Условиями творческой деятельности являются (как и для а-труда) необходимые уровни здоровья, нравственности, образования, профессионализма. В соответствии с определением р-труда зависимость его результатов (количество и значимость новых идей) от затрат времени и энергии человека является нелинейной. Результаты коллективной работы во многом зависят от духовной компоненты деятельности человека, которую обозначим как у-труд. Говоря о духовности, обычно используют такие понятия, как добро, совесть, честь, доверие, альтруизм. Таким образом, в общем случае, все виды деятельности человека могут быть описаны в системе трех координат: “а”, “р”, “у”. При этом если координаты “а” и “р” по своей сущности могут иметь только одно направление, то координата у — два направления: добро (+) и зло (—). Результат у-труда зависит от особого ресурса, этот ресурс — не что иное как совесть. Однако, поскольку нравственность безусловно является важной компонентой трудового потенциала человека, постольку понятие совести как основы этического поведения в хозяйственных процессах должно занять достойное место в экономической науке.

*2. Сущность и показатели эффективности труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Продуктивность и рентабельность труда на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта*

Эффективность относится к важнейшим понятиям теории управления экономическими системами. В практической деятельности эффективность часто употребляется как синоним успешности, результативности, конкурентоспособности. Можно выделить три основных аспекта понятия эффективности: эффективность как соотношение затрат и соответствующих им результатов; эффективность как характеристика состояния экономической системы или как характеристика качества управления (эффективное — неэффективное); эффективность как мера приближения к оптимальному состоянию экономической системы или как вероятность достижения цели. Наибольшее практическое значение имеет первый из указанных аспектов. Он предполагает определение показателей продуктивности и рентабельности использования ресурсов.

*Эффективность* как характеристика состояния системы чаще всего трактуется как эффективность (оптимальность) по Парето, под которой понимается такое состояние экономической системы или такое распределение ресурсов, при котором улучшение по одному параметру невозможно без ухудшения по другому параметру. Состояние общества может быть оптимальным по Парето, но при этом одни могут находиться в крайней нищете, а другие — купаться в роскоши, поскольку нищета одних не может быть смягчена без снижения уровня роскоши богатых. Третий из указанных выше аспектов понятия эффективности (как мера приближения к оптимуму) обусловлен структурой задач

оптимизации, в соответствии с которой эффективность может выражаться в двух основных формах: величиной полезного результата, полученного при заданных затратах ресурсов; затратами ресурсов, необходимыми для достижения заданного производственного результата. Важнейшим аспектом управления экономическими системами является сопоставление результатов и затрат. Результаты экономической деятельности чаще всего выражаются объемами продукции и прибыли. Поэтому практически основными показателями эффективности являются продуктивность и рентабельность использования ресурсов.

*Продуктивность* (англ. productivity, нем. Produktivitat) характеризует отношение объема продукции к соответствующим затратам труда, материалов, оборудования, энергии, а также по отношению к суммарным затратам ресурсов. Термин “productivity” обычно переводится как производительность. Неточность последнего термина становится особенно заметной в таких словосочетаниях, как “производительность капитала”, “производительность материалов” и т. п. Термин “производительность” по смыслу относится к процессу производства, тогда как рассматриваемый показатель должен характеризовать результат производства. Поскольку речь идет о соотношении между объемом продукции и затратами ресурсов, целесообразно использовать термин “продуктивность ресурсов” (труда, земли и др.). Продуктивность труда может рассчитываться на единицу рабочего времени или на одного работающего. Объем продукции и затраты труда могут быть выражены в абсолютных и относительных показателях. Продуктивность использования ресурсов характеризуется также показателями трудоемкости, зарплатоемкости, фондоемкости, материалоемкости, энергоемкости, т. е. затратами ресурсов на единицу продукции. Наиболее обоснованным показателем результата деятельности предприятия как экономической системы является величина добавленной ценности — “D”. Используется термин “добавленная стоимость”, которая служит базой начисления соответствующего налога — НДС. Величину “D” целесообразно называть не добавленной стоимостью, а добавленной ценностью, ибо стоимость характеризует затраты ресурсов, а ценность — то, как рынок, покупатели оценивают полезность продукции данного предприятия. Отметим, что английскому термину “value added” и немецкому термину “Mehrwert” в русском языке соответствует термин “добавленная ценность”, а не употребляемый сейчас термин “добавленная стоимость”, который искажает экономическую сущность анализируемого явления. При определении продуктивности экономических систем величина затрат ресурсов может характеризоваться численностью персонала, временем его работы, затратами на оплату труда, стоимостью используемого оборудования, затратами на энергию и др. Одним из наиболее важных является показатель продуктивности труда. Обычно он рассчитывается по отношению к численности персонала или затратам его времени. Наиболее общим показателем затрат труда как экономического ресурса являются суммарные затраты на персонал, включающие фонд оплаты труда, а также затраты на обучение и другие затраты, связанные с персоналом. Исходя из этого наиболее обоснованным показателем продуктивности труда является отношение добавленной ценности (D) к затратам на персонал (Z). Наряду с показателями продуктивности существенное значение имеют показатели рентабельности труда, производственных фондов и других ресурсов. Для эффективного управления экономическими системами особенно важной является оценка рентабельности труда персонала организации.

Рентабельность в общем случае характеризуется отношением прибыли от данного вида деятельности к соответствующим затратам труда, материалов и других ресурсов. В условиях рыночной экономики рассматриваемый показатель целесообразно определять как рентабельность затрат на оплату труда, или как рентабельность суммарных затрат на персонал. Для экономики страны величина соответствует доле национального дохода, полученного в результате деятельности *i*-го вида (в частности, это может быть вклад *i*-й отрасли в национальный доход). В макроэкономическом аспекте рентабельность труда

характеризуется, прежде всего, долей заработной платы в национальном доходе страны. В России эта доля существенно ниже, чем в развитых странах (по различным оценкам, в 2—3 раза), что является одной из важнейших причин низких уровней эффективности экономики и потребления материальных благ. Соотношение цен и заработной платы не обеспечивает возможности реализации научно обоснованных норм потребления для большинства граждан России. Этим и обусловлена в первую очередь социальная нестабильность российского общества. Эффект от изобретений, основанных на принципиально новых научных идеях, в десятки раз превышает вознаграждение авторов. Тенденция роста уровня жизни характерна для всех работников, в том числе и для тех, кто занят преимущественно а-трудом. Причины этого обусловлены соотношением спроса и предложения на рынке труда, а также процедурой заключения тарифных соглашений, направленной на минимизацию конфликтов. Тенденция роста ставок оплаты а-труда при его уменьшающейся длительности и интенсивности в определенной степени аналогична тенденции увеличения цен на землю в перспективных городах. Воздействие у-труда на рост благосостояния и другие экономические показатели весьма существенно, хотя и не столь явно и однонаправленно, как влияние р-труда. Деятельность, ориентированная на развитие светлых сторон человеческой природы (у-труд), помимо производства духовных благ, обеспечивает этические и правовые условия для эффективной экономики.

*Теорема.* При неизменной или уменьшающейся длительности рабочего дня и года рост благосостояния возможен только за счет результатов р-труда и положительного у-труда. Чтобы доказать это утверждение, введем следующие определения:

**О п р е д е л е н и е 1.** Труд как процесс — это деятельность человека по производству благ и ресурсов для потребления в домашнем хозяйстве или для экономического обмена или для того и другого. Каждый трудовой процесс можно рассматривать как сочетание трех компонент: регламентированной (ос-труд), новационной (р-труд) и духовной (у-труд).

**О п р е д е л е н и е 2.** Регламентированным, или а-трудом, будем называть вид деятельности, при которой человек должен действовать в строгом соответствии с заданной технологией (инструкцией) и не имеет объективных возможностей для изменения этой технологии. *Пояснение.* а-труд может быть как физическим, так и умственным; этот вид деятельности предопределен не способностями и образованием работника, а исключительно технологией и условиями труда.

**О п р е д е л е н и е 3.** Новационным, творческим, или j-трудом, будем называть вид деятельности, при которой человек занят только созданием нового в науке, технике, искусстве, экономике и других сферах. Результатом р-труда являются новые идеи и образы.

**О п р е д е л е н и е 4.** Духовным, или у-трудом, будем называть вид деятельности, целью которой является воздействие на нравственные основы человеческого существования, у-труд может быть либо положительным, т. е. направленным на накопление сил добра, либо отрицательным, т. е. ориентированным на усиление вражды, нетерпимости, жестокости (на накопление сил зла). Из определений 1 и 4 следует:

*Лемма 1.* (*лемма* — это доказанное утверждение, полезное не само по себе, а для доказательства других утверждений) Рост потребления материальных, социальных, интеллектуальных, эстетических и духовных благ можно обеспечить за счет:

- 1) увеличения объема потребляемых природных ресурсов;
- 2) улучшения использования природных ресурсов;
- 3) улучшения взаимоотношений между людьми.

Из определения 2 следует: *Лемма 2.* Результат а-труда (в частности, объем продукции) может быть увеличен только за счет увеличения длительности и (или) темпа труда. Из определения 3 следует:

*Лемма 3.* Результат Р-труда не имеет какой-либо явной зависимости от длительности и темпа труда. Он определяется, прежде всего, творческими способностями

(к данному виду деятельности) и условиями для их реализации. Из определения 4 следует:

Лемма 4. Положительный  $u$ -труд создает этические и правовые условия для роста продуктивности и улучшения отношений между людьми. Отрицательный  $u$ -труд ведет к деградации человека, природы и социальных отношений.

Справедливость сформулированной выше теоремы непосредственно следует из лемм 1—4. Доказанное утверждение соответствует фактам истории: два последних столетия в развитых странах рост благосостояния происходил при уменьшении длительности рабочего дня и года. Исходя из теоремы об эффективности компонент труда, можно сформулировать: *Следствие*. Благосостояние страны зависит от двух основных факторов: 1) величин творческого и нравственного потенциалов населения; 2) реализации названных потенциалов. Из указанного следствия вытекает:

*Основная цель* социально-экономической политики страны: повышение доли умных и честных людей и обеспечение условий для их плодотворной деятельности.

*3. Эффективность инвестиций в человеческий капитал на предприятиях сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта*

Основной областью применения этой теории является анализ эффективности инвестиций в общее и специальное образование. Опыт развитых стран показывает, что при прочих равных условиях продуктивность труда и доходы возрастают с увеличением затрат на общее и специальное образование. При оценке эффективности образования сопоставляются затраты в настоящем и результаты в будущем. Поэтому индивидуум (предприятие, общество) должен определять ценности будущих выгод. Эффективность инвестиций в образование подтверждена многочисленными исследованиями и расчетами. Один из основателей теории человеческого капитала Т. Шульц (лауреат Нобелевской премии по экономике за 1979 г.) доказал, что в экономике США доход от человеческого капитала больше, чем от физического. Из расчетов Т. Шульца следует, что развивающимся странам надо делать инвестиции, прежде всего, в здравоохранение, образование, науку. Это выгоднее строительства новых предприятий. Несмотря на доказательства эффективности вложений в образование и повышение квалификации, продуктивность человека определяется в основном его природными способностями, а не затратами на обучение. Такая позиция обычно основывается на биографиях выдающихся писателей, художников, ученых, спортсменов. Природные способности следует рассматривать как стартовый человеческий капитал, который может быть значительно увеличен благодаря инвестициям в обучение и воспитание. При этом необходимо учитывать различия между потенциалом человека и человеческим капиталом. Так, инвестиции в повышение нравственности могут увеличить потенциал человека, его полезность для общества, однако не гарантируют прямого увеличения производительности и заработной платы.

#### ***Контрольные вопросы и задания:***

1. Проанализируйте схемы классификации экономических ресурсов. Как в них учитываются компоненты трудового потенциала?

2. Назовите признаки  $a$ -труда.

3. Назовите признаки  $p$ -труда.

4. Назовите признаки  $u$ -труда.

5. Каковы возможности увеличения объема продукции за счет  $a$ -труда?

6. Каковы возможности увеличения объема продукции за счет  $\beta$ -труда?

7. Как рассчитывается продуктивность труда?

8. Как рассчитывается рентабельность труда?

9. Рассчитайте продуктивность и рентабельность труда по отраслям экономики России и зарубежных стран.

10. Как доказать, что рост благосостояния в развитых странах обеспечивается за счет  $p$ -труда?

11. Сравните концепции производительности (эффективности) труда.

12. Сравните понятия “производительный труд”, “эффективный труд”, “рентабельный труд”.
13. В чем сущность теории человеческого капитала?
14. От чего зависит эффективность затрат на образование?
15. Как зависит прирост личного дохода от инвестиций в человеческий капитал?

## **10. Основные подходы к организации труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

План лекции

1. Виды и границы разделения труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Производственный, технологический и трудовой процессы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

2. Условия труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Рабочее место в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Структура производственной операции в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

3. Классификация затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

*1. Виды и границы разделения труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Производственный, технологический и трудовой процессы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Экономические системы основаны на разделении труда, т. е. на относительном разграничении видов деятельности. В той или иной форме разделение труда существует на всех уровнях: от рабочего места до мирового хозяйства.

Разграничение видов деятельности в экономике страны осуществляется по группам отраслей: сельское и лесное хозяйство, добывающая промышленность, строительство, обрабатывающая промышленность, транспорт, связь, торговля и т. д. Дальнейшая дифференциация происходит по отдельным отраслям и подотраслям. Так, в обрабатывающей промышленности выделяется машиностроение, которое в свою очередь структурируется по видам изготавливаемых машин, приборов и аппаратов. Современные предприятия могут быть как диверсифицированными, т. е. выпускающими широкий спектр продукции, так и специализированными на отдельных изделиях или услугах. Крупные предприятия имеют сложную структуру, характеризующуюся разделением труда между производственными подразделениями и группами персонала.

Основными видами разделения труда на предприятии являются: функциональное, технологическое, предметное, профессиональное и квалификационное. По выполняемым функциям обычно выделяют четыре основные группы персонала: руководители, специалисты (инженеры, экономисты, юристы и т. д.), рабочие и ученики.

Технологическое разделение труда обусловлено выделением стадий производственного процесса и видов работ. В соответствии с особенностями технологии могут создаваться цеха и участки предприятия (литейные, штамповочные и др.).

Предметное разделение труда предполагает специализацию производственных подразделений и сотрудников на изготовлении определенных видов продукции (изделия).

Профессиональное разделение труда характеризуется знаниями и навыками, необходимыми для выполнения определенного вида работ. Состав профессий обусловлен в основном технологией и оборудованием.

Квалификационное разделение труда определяется различием работ по сложности. Это в свою очередь обуславливает и разные сроки подготовки персонала к выполнению соответствующих функций. Сложность выполняемых работ является важнейшим фактором дифференциации оплаты труда. Для количественной оценки квалификации персонала обычно используются разряды тарифной сетки, включающей в различных странах 17—25 разрядов. Исходя из функционального, технологического и предметного



разделения труда формируются профессии и уровни квалификации. Таким образом, на предприятии профессиональное и квалификационное разделение труда можно рассматривать как вторичное по отношению к функциональному, технологическому и предметному. Выбор форм разделения труда определяется прежде всего типом производства. Чем ближе производство к массовому, тем больше возможностей для специализации оборудования и персонала на выполнение отдельных видов работ. При выборе наиболее эффективного уровня дифференциации производственного процесса должны учитываться технические, психологические, социальные и экономические границы разделения труда.

Технические границы обусловлены возможностями оборудования, инструмента, приспособлений, требованиями к потребительским качествам продукции.

Психологические границы определяются возможностями человеческого организма, требованиями сохранения здоровья и работоспособности. Необходимость учета психофизиологических границ связана с тем, что высокая степень специализации вызывает монотонность труда, которая приводит к неблагоприятным последствиям для работающих. В результате исследований установлено, что длительность многократно повторяющихся элементов работ не должна быть меньше 45 с; работу необходимо спроектировать так, чтобы обеспечивалось участие не менее пяти-шести групп мышц человека.

Социальные границы обусловлены требованиями к содержанию труда, его необходимому разнообразию, возможностям развития профессиональных знаний и навыков.

Экономические границы характеризуют влияние разделения труда на экономические результаты производства, в частности, на суммарные затраты трудовых и материальных ресурсов. Разделение труда предполагает его кооперацию. Она осуществляется на всех уровнях: от рабочего места, где могут трудиться несколько работников, до экономики страны и мирового хозяйства в целом. На предприятии наиболее существенные проблемы кооперации труда связаны с организацией бригад.

По отношению к режиму работы бригады могут быть сменными и сквозными (суточными). В зависимости от профессионально-квалификационного состава различают специализированные и комплексные бригады. В первом случае объединяются работники одной профессии (токари, слесари и т. д.); во втором — разных профессий и уровней квалификации. Комплексные бригады обеспечивают больше возможностей для развития каждого работника. Как правило, этот вид бригад обеспечивает и лучшие экономические показатели. Производственным называется процесс превращения исходных материалов в готовую продукцию, осуществляемый при участии или под наблюдением человека. Обычно различают основные производственные процессы, назначением которых является выпуск продукции для рынка, и вспомогательные процессы (ремонтные, транспортные и т. д.), обеспечивающие нормальное функционирование предприятия. Каждый производственный процесс можно рассматривать с двух сторон: как совокупность изменений, которые претерпевают предметы труда, и как совокупность действий работников, направленных на целесообразное изменение предметов труда. В первом случае говорят о технологическом процессе, во втором — о трудовом. Таким образом, технологический процесс — это целесообразное изменение формы, размеров, состояния, структуры, места предметов труда. Технологические процессы классифицируются по следующим основным признакам: источнику энергии, степени непрерывности, способу воздействия на предмет труда. По источнику энергии технологические процессы можно разделить на пассивные и активные. Первые происходят как природные процессы и не требуют дополнительной, преобразованной человеком энергии для воздействия на предмет труда (например, остывание металла в обычных условиях и т. п.). Вторые протекают либо в результате непосредственного воздействия человека на предмет труда, либо в результате воздействия средств труда, приводимых в движение энергией,

целесообразно преобразованной человеком. По степени непрерывности воздействия на предмет труда технологические процессы делятся на непрерывные и дискретные. При первых технологический процесс не прерывается во время загрузки сырья, выдачи готовой продукции и контроля за ним.

Вторые характеризуются наличием перерывов в ходе технологического процесса. По способу воздействия на предмет труда и виду применяемого оборудования различают механические и аппаратурные технологические процессы. Механические процессы осуществляются вручную или с помощью машин (станков, сборочных автоматов и др.). В этих процессах предмет труда подвергается механическим воздействиям, т. е. изменяются его форма, размеры, положение. Механические процессы преобладают в машиностроении.

При аппаратурных процессах происходит изменение физико-химических свойств предмета труда под воздействием химических реакций, тепловой энергии, различного рода излучений или биологических объектов. Они протекают в аппаратах различных конструктивных форм — печах, камерах, ваннах, сосудах и т. д.

Продукт аппаратурного процесса может отличаться от сырья по химическому составу, структуре и агрегатному состоянию. Такие процессы преобладают в химической, металлургической, пищевой и микробиологической отраслях промышленности.

Все виды технологических процессов на предприятии могут осуществляться лишь в результате труда его работников. Трудовые процессы различаются по следующим основным признакам: характеру предмета труда и продукта труда, функциям работников, степени участия человека в воздействии на предмет труда; (степени механизации труда), тяжести труда.

По характеру предмета и продукта труда выделяются два вида трудовых процессов: вещественно-энергетические и информационные. Первые характерны для рабочих, вторые — для служащих. Предметом и продуктом труда рабочих является вещество (сырье, материалы, детали, машины) или энергия (электрическая, тепловая, гидравлическая и т. п.). Предметом и продуктом труда служащих является информация (экономическая, конструкторская, технологическая и др.).

Дальнейшая дифференциация трудовых процессов работников и служащих производится по их функциям. В настоящее время принято делить трудовые процессы рабочих на основные и вспомогательные и соответственно работников — на основных и вспомогательных. К первым относят работников основных цехов, непосредственно занятых выпуском продукции данного предприятия, ко вторым — всех работников вспомогательных цехов и тех работников основных цехов, которые заняты обслуживанием оборудования и рабочих мест (ремонтников, комплектовщиков и т. д.).

Служащие предприятия по выполняемым функциям делятся на три категории: руководители, специалисты и технические исполнители.

Функции руководителей подразделений предприятия заключаются в принятии решений и обеспечении их выполнения. Функции специалистов (инженеров, экономистов, техников) состоят в подготовке информации (конструкторской, технологической, плановой, учетной), на основе которой руководители принимают решения. Технические исполнители обеспечивают необходимые условия для работы руководителей и специалистов.

По степени участия человека в воздействии на предмет труда трудовые процессы делятся на ручные, машинно-ручные, машинные и автоматизированные.

Ручными называются процессы, в которых воздействие на предмет труда осуществляется работниками без применения дополнительных источников энергии или с помощью ручного инструмента, который приводится в движение дополнительным источником энергии (электрической, пневматической и проч.).

Примерами ручных процессов являются: сборка узлов и изделий, отпиливание, шабрение, покраска малярной кистью, сверление отверстий электродрелью и т. п.

К машинно-ручным относятся процессы, при которых технологическое воздействие на предмет труда производится с помощью исполнительных механизмов машины (станка), но перемещение инструмента относительно предмета труда или предмета труда относительно инструмента осуществляется рабочим. Например, обработка деталей на металлорежущих станках при ручной подаче.

При машинных процессах изменение формы, размеров и других характеристик предмета труда осуществляется машиной без физических усилий рабочего, функции которого заключаются в установке и снятии предмета труда и управлении работой машины. Например, обработка детали на станке при механической подаче инструмента.

Автоматизированные процессы характеризуются тем, что технологическое воздействие на предмет труда, его установка и снятие выполняются без участия рабочего. В зависимости от степени автоматизации функции работников в условиях автоматизированного производства могут заключаться в контроле за работой машин, устранении отказов, настройке, смене инструментов, обеспечении необходимых запасов предметов труда и инструментов, составлении программы работы машин.

2. *Условия труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Рабочее место в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Структура производственной операции в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Условиями труда называются характеристики производственного процесса и производственной среды, воздействующие на сотрудника предприятия. Характеристики производственного процесса определяются применяемым оборудованием, предметами и продуктами труда, технологией, системой обслуживания рабочих мест. Производственная среда, прежде всего, характеризуется санитарно-гигиеническими условиями труда (температура, шум, освещенность, запыленность, загазованность, вибрация и т. д.), безопасностью трудовой деятельности, режимом труда и отдыха, а также взаимоотношениями между сотрудниками предприятия. Таким образом, условия труда могут рассматриваться в технических, организационных, психофизиологических, социальных, правовых и других аспектах. Проектирование условий труда должно осуществляться с учетом различий сотрудников предприятия по полу, возрасту, состоянию здоровья, квалификации, психологическим и социальным характеристикам. Разработаны системы рекомендаций и нормативных материалов различной степени общности и обязательности (рекомендации Международной организации труда, общегосударственные, отраслевые, региональные, заводские нормы), которые должны использоваться при проектировании условий труда. необходимо учитывать ограничения по участию женщин в ряде производств с вредными условиями труда (металлургические, химические, горнорудные предприятия), по максимальной массе перемещаемых грузов (для мужчин и женщин), по допустимым уровням радиоактивности, запыленности, загазованности, шума, вибрации и т. д.

Основными директивными документами, регламентирующими условия труда, являются санитарные нормы проектирования предприятий, Строительные нормы и правила (СНиП), ГОСТы, требования техники безопасности и охраны труда. В санитарных нормах проектирования промышленных предприятий установлены предельно допустимые концентрации (ГТДК) содержания вредных веществ в рабочей зоне. Для обеспечения нормальных условий труда необходимо совершенствование технологии, герметизация и автоматизация оборудования, вентиляция производственных помещений. Интенсивность труда характеризует количество труда, затрачиваемого в единицу рабочего времени, и является важнейшей компонентой тяжести труда, определяющей суммарное воздействие всех факторов трудового процесса на организм работающих. Соотношение понятий интенсивности и тяжести труда является предметом дискуссий. К основным факторам, влияющим на интенсивность труда, относятся: степень занятости работника в течение рабочего дня; темп труда, т. е. количество рабочих движений в единицу времени; усилия, необходимые при выполнении работы, которые зависят от массы перемещаемых

предметов, особенностей оборудования, организации труда; количество обслуживаемых объектов (станков, рабочих мест и т. д.); размеры предметов труда; величина партий заготовок; специализация рабочего места; санитарно-гигиенические условия труда; формы взаимоотношений в производственных коллективах. Измерение интенсивности и тяжести труда представляет весьма сложную проблему, которая, до сих пор, не имеет удовлетворительного решения. Методы оценки интенсивности и тяжести труда учитывают: затраты энергии работников; темп работы; мнения работников о степени утомления; психофизиологические характеристики утомления. Эти показатели должны применяться с учетом особенностей анализируемой работы. В частности, измерение затрат энергии и темпа работы нельзя использовать для оценки интенсивности умственного труда. При анализе тяжести труда целесообразно исходить из степени утомления работников, оцениваемой как субъективно (на основе опросов персонала), так и объективно (на основе анализа психофизиологических характеристик). Необходимо учитывать также факторы, влияние которых проявляется не сразу (радиоактивное излучение, канцерогены и т. п.).

Основным элементом системы управления персоналом является рабочее место. Можно выделить две группы задач, в которых требуется определение этого понятия. Первую составляют технологические, организационные и эргономические задачи, связанные с проектированием технологических и трудовых процессов, совершенствованием условий труда, оперативным регулированием производства. Вторую — задачи планирования численности персонала, анализа рынка труда и обеспечения занятости.

В организационно-техническом и эргономическом аспектах рабочее место — это часть производственного пространства цеха или отдела, оснащенная средствами труда (оборудованием, инструментами, приспособлениями) для выполнения относительно обособленной части производственного процесса одним или группой сотрудников. Такое определение предполагает рационализацию выбора и размещения технических средств, обеспечивающих безопасную и эффективную деятельность людей в соответствующей части подразделения предприятия.

В аспекте обеспечения занятости рабочее место — это сфера деятельности одного работника или совокупность функций, которые он должен выполнять. Этот аспект ориентирован на обеспечение предприятия персоналом, а населения — работой. По количеству рабочие места, соответствующие двум указанным аспектам, не всегда совпадают. Это обусловлено тем, что в первом случае рабочее место может быть индивидуальным или коллективным, а во втором — всегда предназначено для одного человека. Например, если для обслуживания станка (агрегата) требуется участие двух рабочих, то в технологическом и эргономическом аспектах данная система будет рассматриваться как одно коллективное рабочее место, а в аспекте занятости — как два рабочих места в каждую смену. При организации и планировании производства, нормировании и оплате труда, учете затрат производственный процесс делится на операции.

Операцией называется часть производственного процесса, выполняемая над определенным предметом труда одним рабочим или звеном (бригадой) на одном рабочем месте. Количество и состав операций, на которые делится производственный процесс, зависят от организационно-технических условий и, прежде всего, от объема выпуска продукции и ее трудоемкости. Так, если по технологии необходимы черновая и чистовая обточки вала, то в условиях массового производства, как правило, целесообразно выполнение каждого из этих видов обработки на отдельном рабочем месте, т. е. за две операции. В серийном производстве может оказаться эффективнее выполнить ту же работу на одном рабочем месте (т. е. за одну операцию). Производственная операция, как и процесс в целом, может анализироваться в технологическом и трудовом отношениях. В технологическом отношении элементами операции являются: установка, технологический

переход, вспомогательный переход, рабочий ход, вспомогательный ход, позиция.

Установка — часть технологической операции, выполняемая при неизменном закреплении обрабатываемых заготовок или сборочной единицы.

Технологический переход — законченная часть технологической операции, характеризующаяся постоянством применяемого инструмента и поверхностей, образуемых обработкой или соединяемых при сборке.

Вспомогательный переход — законченная часть технологической операции, состоящая из действий человека и (или) оборудования, которые не сопровождаются изменением формы, размеров и чистоты поверхности, но необходимы для выполнения технологического перехода (примерами вспомогательных переходов являются установка заготовки, смена инструмента и т. д.).

Рабочий ход — законченная часть технологического перехода, состоящая из однократного перемещения инструмента относительно заготовки, сопровождающегося изменением формы, размеров, чистоты поверхности или свойств заготовки.

Вспомогательный ход — законченная часть технологического перехода, состоящая из однократного перемещения инструмента относительно заготовки, не сопровождающегося изменением формы, размеров, чистоты поверхности или свойств заготовки, но необходимого для выполнения рабочего хода.

Позиция — фиксированное положение, занимаемое неизменно закрепленной обрабатываемой заготовкой или собираемой сборочной единицей совместно с приспособлением относительно инструмента или неподвижной части оборудования для выполнения определенной части операции.

Таковы элементы операции, как части технологического процесса. С позиции анализа трудового процесса структура операции длительное время была предметом дискуссий, которые и сейчас нельзя считать завершенными. При выборе элементов трудового процесса необходимо учитывать ряд противоречивых требований. С одной стороны, эти элементы должны быть достаточно универсальными для построения из них любого трудового процесса. С другой стороны, следует учитывать трудоемкость расчетов. В связи с этим необходимо иметь элементы различной степени подробности (укрупнения), составленные таким образом, чтобы для каждой конкретной задачи организации труда был возможен выбор оптимальной степени детализации процесса.

В настоящее время в составе операции принято выделять трудовые приемы, действия и движения. Трудовое движение — это однократное перемещение рабочего органа человека — руки, ноги, корпуса и т. д.

Трудовое действие — это логически завершенная совокупность трудовых движений, выполняемых без перерыва одним или несколькими рабочими органами человека при неизменных предметах и средствах труда.

Трудовой прием — это совокупность трудовых действий, выполняемых при неизменных предметах и средствах труда и составляющих технологически завершенную часть операции.

Комплекс трудовых приемов — это их совокупность, объединенная либо по технологической последовательности, либо по общности факторов, влияющих на время выполнения.

### *3. Классификация затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Производственный процесс можно рассматривать как процесс увеличения затрат времени на изготавливаемую продукцию. В связи с этим первый вопрос, который возникает при организации труда, состоит в том, чтобы определить, какие затраты времени являются необходимыми и должны включаться в норму. Важно также определить эффективность использования фондов времени работников и оборудования. Все эти вопросы решаются, исходя из классификации затрат рабочего времени.

Классификация затрат рабочего времени может осуществляться по отношению к

трем элементам производственного процесса: предмету труда, работникам и оборудованию. Основой этих классификаций является выделение двух составляющих: времени осуществления производственного процесса (или функционирования данного элемента производства) и времени перерывов. Классификация по отношению к предмету труда является также и классификацией по отношению к производственному процессу, ибо в данном случае речь идет о затратах времени, необходимых для превращения предмета труда в продукт труда. На основе этой классификации устанавливается состав затрат времени, включаемых в нормы. При расчете норм труда устанавливаются затраты рабочего времени: подготовительно-заключительного, оперативного, обслуживания рабочего места, на отдых и личные надобности и регламентированных (нормированных) перерывов. Подготовительно-заключительное — это время, которое затрачивается на подготовку к выполнению данного задания, и действия, связанные с его окончанием: получение инструмента, приспособлений, технологической и планово-учетной документации; ознакомление с работой, чертежом; инструктаж о порядке выполнения работы; установка приспособлений и инструмента; наладка оборудования; снятие приспособлений и инструмента после выполнения работы; сдача приспособлений, инструмента, документации. Его особенностью является то, что оно затрачивается один раз на работу (партию предметов труда) и не зависит от объема работы, выполняемой по данному заданию. В некоторых производствах подготовительно-заключительное время не выделяется.

Оперативное — это время, затрачиваемое на изменение формы, размеров, свойств предмета труда, а также на выполнение вспомогательных действий, необходимых для осуществления этих изменений. Затраты оперативного времени повторяются с каждой единицей продукции или определенным объемом работ. Оно подразделяется на основное и вспомогательное. Основное (технологическое) время затрачивается на целенаправленное изменение предмета труда (его размеров, формы, состава, свойств, состояния и положения). В течение вспомогательного времени производятся загрузка сырья, заготовок, съем готовой продукции, управление оборудованием, изменение режимов его работы, контроль за ходом технологического процесса и качеством продукции.

Время обслуживания рабочего места — это время, затрачиваемое рабочим на уход за оборудованием и поддержание рабочего места в нормальном состоянии. Оно подразделяется на техническое и организационное. Время технического обслуживания рабочего места затрачивается на уход за оборудованием при выполнении данной конкретной работы. Например, время замены изношенного инструмента, подналадки оборудования, уборки стружки и т. д.

Время организационного обслуживания затрачивается на уход за рабочим местом, связанный с выполнением работы в течение всей смены. К этой категории относятся затраты времени на раскладку в начале и уборку в конце рабочей смены инструмента, на чистку и смазку оборудования.

Время на отдых и личные надобности устанавливается для поддержания нормальной работоспособности и для личной гигиены.

Длительность таких перерывов зависит от условий труда. Время на отдых включает также время проведения производственной гимнастики. Время регламентированных (нормированных) перерывов по организационно-техническим причинам объективно обусловлено характером взаимодействия работников и оборудования. Устранение этих перерывов практически невозможно или экономически нецелесообразно. Например, если один работник обслуживает несколько станков, то во многих случаях невозможно полностью синхронизировать время действия работника с машинным временем. Следствием этого, являются перерывы, которые должны включаться в норму времени. Время нерегламентированных перерывов учитывает простой оборудования и рабочих, вызванные нарушениями установленной технологии и

организации производства. Эти перерывы не включаются в норму времени.

При анализе затрат времени работников, прежде всего, выделяется время их занятости и время перерывов. Время занятости работника включает время выполнения производственного задания и время занятости другими работами. К последнему относится время случайной работы вне установленного плана-графика и время непроизводительной работы (исправление брака, поиск материалов и т. п.). Время занятости можно также разделить на время непосредственной работы, переходов (например, при многостаночной работе) и активного наблюдения за ходом технологического процесса, которое необходимо для того, чтобы обеспечить его нормальный ход. Если работник занят активным наблюдением, то он не должен выполнять другие функции. Помимо активного, возможно также пассивное наблюдение, которое является одним из видов перерывов в занятости работника по организационно-техническим причинам. Время пассивного наблюдения может иметь место при обслуживании автоматических линий, аппаратов, при много-станочной работе. Экономическая целесообразность пассивного наблюдения устанавливается в результате расчетов оптимальных норм обслуживания и численности. По возможности время пассивного наблюдения должно использоваться для выполнения простых функций (раскладка инструмента, уборка рабочего места и проч.), выполнение которых прекращается, если необходимо вмешательство работника в ход производственного процесса. При анализе затрат рабочего времени выделяются нерегламентированные перерывы по организационно-техническим причинам и по вине работника. Время нерегламентированных перерывов по организационно-техническим причинам включает простои оборудования и работников из-за ожидания заготовок, документации, инструмента и т. п., а также сверхнормативное время перерывов, связанных с несинхронностью производственного процесса. Время перерывов из-за нарушения трудовой дисциплины обусловлено поздним началом и преждевременным окончанием работ, сверхнормативным временем отдыха и др. Для расчета норм труда существенное значение имеет деление затрат времени на перекрываемые и неперекрываемые. К перекрываемому обычно относят время выполнения рабочим тех элементов трудового процесса, которые осуществляются в период автоматической работы оборудования. Неперекрываемое — это время выполнения трудовых приемов (установка заготовки, контроль качества и т. п.) при остановленном (неработающем) оборудовании и время на машинно-ручные приемы. В более широком смысле к перекрываемым (совмещаемым) следует относить затраты времени на все работы, выполняемые одновременно (параллельно) с теми элементами операции, которые определяют ее длительность. Особенно важно учитывать перекрываемые затраты времени при выполнении операции несколькими работниками.

Время, в течение которого оборудование работает без какого-либо участия работников, называется свободным машинным (аппаратурным) временем. Необходимо стремиться к тому, чтобы это время использовалось для многостаночного обслуживания, совмещения функций и профессий. При установлении норм труда и анализе затрат рабочего времени последние делятся на нормируемые и ненормируемые. К нормируемым относятся необходимые для данных конкретных условий величины затрат основного, вспомогательного времени, времени обслуживания рабочего места, на отдых и личные надобности, регламентированных перерывов по организационно-техническим причинам, подготовительно-заключительного времени.

Состав нормируемых ресурсов определяется конкретными организационно-техническими условиями. Сокращение трудоемкости продукции может быть достигнуто в результате автоматизации оборудования, повышения качества инструмента и приспособлений, что связано с дополнительными затратами. Поэтому нормы труда должны устанавливаться на уровне, соответствующем минимуму суммарных затрат на все виды производственных ресурсов, необходимых для выпуска планируемого объема продукции. Минимизация затрат ресурсов должна осуществляться в пределах

ограничений, обусловленных техническими, психофизиологическими, социальными и другими факторами.

С повышением технического и организационного уровня производства, ростом его объемов расширяется состав норм труда, усиливается взаимосвязь функций нормирования и организации производства. Задачи повышения обоснованности планов вызвали необходимость нормирования трудоемкости по стадии производственного процесса и уровням (этапам) планирования. В настоящее время на предприятиях используется система норм труда, отражающих различные стороны трудовой деятельности. Наиболее широко применяются нормы времени, выработки, обслуживания, численности, управляемости, нормированные задания.

Норма времени определяет необходимые затраты времени одного работника или бригады (звена) на выполнение единицы работы (продукции). Она измеряется в человеко-минутах (человеко-часах).

Норма выработки определяет количество единиц продукции, которое должно быть изготовлено одним работником или бригадой (звенем) за данный отрезок времени (час, смену). Нормы выработки измеряются в натуральных единицах (штуках, метрах и т. п.) и выражают необходимый результат деятельности работников.

Норма обслуживания определяет необходимое количество станков, рабочих мест, единиц производственной площади и других производственных объектов, закрепленных для обслуживания за одним работником или бригадой (звенем).

Норма численности определяет численность работников, необходимую для выполнения определенного объема работы. В частности, численность работников, необходимых для обслуживания одного или нескольких агрегатов.

Норма управляемости (числа подчиненных) определяет количество работников, которое должно быть непосредственно подчинено одному руководителю.

Нормированное задание определяет необходимый ассортимент и объем работ, которые должны быть выполнены одним работником или бригадой (звенем) за данный отрезок времени (смену, сутки, месяц). Как и норма выработки, нормированное задание определяет необходимый результат деятельности работников, однако в отличие от нее оно может устанавливаться не только в натуральных единицах, но и в нормо-часах, нормо-рублях. В связи с этим норма выработки может рассматриваться как частный случай нормированного задания.

Все названные виды норм устанавливаются исходя из необходимых затрат времени на осуществление элементов производственного процесса. Но, работа по установлению норм не сводится только к нормированию времени. В общем виде нормирование труда — это вид деятельности по управлению производством, направленный на установление необходимых затрат и результатов труда, а также необходимых соотношений между численностью работников различных групп и количеством единиц оборудования.

При анализе таких характеристик следует, прежде всего, исходить из оценки трудового процесса по его эффективности, т. е. по соотношению между затратами и результатами труда. Объективно существуют две формы затрат труда: затраты рабочего времени и затраты рабочей силы (физической и нервной энергии). Соответственно этому можно выделить: нормы затрат рабочего времени и нормы затрат энергии работников.

Норма затрат рабочего времени устанавливает время для выполнения единицы или определенного объема работы одним или несколькими работниками. В зависимости от конкретных условий нормы затрат рабочего времени могут определять продолжительность работы, время, затрачиваемое на ее выполнение одним или несколькими работниками, и их численность. Поэтому, к нормам затрат рабочего времени относятся нормы длительности и трудоемкости работ (операций) и нормы численности. Нормы длительности и трудоемкости работ являются формами выражения нормы времени. Норма длительности определяет время, за которое может быть выполнена единица работы на одном станке (агрегате) или на одном рабочем месте. Это время



включает длительность технологического воздействия на предмет труда и величину объективно неизбежных перерывов, приходящихся в среднем на единицу работы. Норма длительности измеряется в единицах времени: минутах, часах.

Норма трудоемкости операции определяет необходимые затраты времени одного или нескольких работников на выполнение единицы работы или изготовление единицы продукции по данной операции. Эти затраты зависят не только от продолжительности операции, но и от численности работников, занятых ее выполнением. Норма трудоемкости операции измеряется в человеко-минутах (человеко-часах). По сравнению с нормами затрат рабочего времени нормы затрат физической и нервной энергии работников исследованы в значительно меньшей степени. Они могут характеризоваться темпом работы, степенью занятости работников, показателями утомляемости и т. д. Из существующих нормативных материалов для характеристики норм затрат энергии работников в наибольшей степени подходят нормы тяжести труда. Под тяжестью труда понимается суммарное воздействие всех факторов трудового процесса на организм человека. Одной из составляющих тяжести труда является его интенсивность. На тяжесть труда оказывает влияние также состояние производственной среды (санитарно-гигиенические, эстетические и другие условия труда). Нормы тяжести труда регламентируют допустимые нагрузки на организм работающих, поэтому они используются для обоснования времени на отдых, установления компенсаций за неблагоприятные условия труда и т. п.

Результаты труда работников обычно выражаются количеством произведенной продукции или определенным объемом выполненных работ. Поэтому к нормам результатов труда, прежде всего, следует относить нормы выработки и нормированные задания.

К нормам затрат труда обычно относят также нормы обслуживания и управляемости. Это справедливо в том смысле, что указанные нормы, как и нормы результатов труда, устанавливаются исходя из норм времени. Однако по экономическому содержанию нормы обслуживания и управляемости существенно отличаются от норм затрат и результатов труда. Нормы обслуживания определяют количество производственных объектов (станков, аппаратов, рабочих мест и т. п.), закрепленных за одним рабочим или бригадой; нормы управляемости — количество работников, подчиненных одному руководителю. Таким образом, эти нормы характеризуют рабочие зоны или границы рабочих мест операторов-многостаночников, наладчиков, дежурных слесарей, мастеров, руководителей подразделений и других групп работников.

От величины зон обслуживания и управляемости существенно зависят затраты и результаты труда. В частности, количество станков, приходящихся на одного работника, непосредственно влияет на величину норм численности, длительности, времени (трудоемкости операций) и выработки. Однако это не означает, что сами нормы (нормативные зоны) обслуживания и управляемости могут непосредственно измерять затраты и результаты труда. Они относятся к нормативным характеристикам организации трудового процесса подобно формам разделения и кооперации труда, параметрам систем обслуживания рабочих мест и т. п. Нормы обслуживания и управляемости можно назвать нормами структуры трудового процесса, определяющими оптимальные соотношения между численностью работников различных групп, а также между численностью работников и количеством единиц оборудования. Исходя из нормы сложности (разряда) работы определяется норма ее оплаты в единицу времени, т. е. тарифная ставка. В свою очередь, на основе тарифной ставки и нормы трудоемкости операции (единицы работы) устанавливается норма ее тарифной зарплатоемкости (расценка).

***Контрольные вопросы и задания:***

1. Как формируются профессионально-квалификационные группы на основе видов разделения труда?
2. В чем сущность границ разделения труда? Объясните принцип их установления.

3. Назовите факторы, определяющие степень дифференциации трудового процесса.
4. Сформулируйте основной принцип классификации затрат рабочего времени.
5. Каковы виды классификации затрат рабочего времени?
6. Сформулируйте принцип выделения нормируемых затрат времени.
7. Что определяют нормы обслуживания и управляемости: затраты труда; результаты труда; то и другое; ни то ни другое?
8. Почему необходимо различать нормы длительности и трудоемкости производственных операций?
9. Где используются нормы длительности и трудоемкости производственных операций?

## **11. Исследование трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

План лекции

1. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

2. Хронометраж. Фотография рабочего времени.

*1. Общая характеристика методов исследования трудовых процессов и затрат рабочего времени в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Исследование трудового процесса предполагает анализ всех его характеристик, влияющих на затраты труда и эффективность использования производственных ресурсов. Изучаются конструктивно-технологические параметры оборудования, его соответствие изготавливаемой продукции и эргономическим требованиям; профессионально-квалификационные, психофизиологические и социальные характеристики работников; условия труда, применяемая технология, организация рабочего места, его обслуживание и т. д. Исходя из целей исследования выбираются методы получения и обработки информации. Критерием оптимальности является минимум суммарных затрат, связанных с получением необходимой информации и ее последующим использованием.

При организации труда наибольшее значение имеют две задачи, связанные с исследованием трудовых процессов: 1) определение фактических затрат времени на выполнение элементов операций (трудовых движений, действий, приемов и т. д.); 2) установление структуры затрат времени на протяжении рабочей смены или ее части.

Определение длительности выполнения элементов операций необходимо для разработки нормативов времени, выбора наиболее рациональных методов труда, установления составляющих норм времени, анализа качества норм и нормативов. Данные о структуре затрат рабочего времени используются при разработке нормативов времени обслуживания рабочего места и подготовительно-заключительного времени, оценке эффективности использования рабочего времени, анализе существующей организации труда и производства. Исследование трудовых процессов должно проводиться с учетом того, что время, затрачиваемое на выполнение элемента операции или определенного вида работ, зависит от множества организационно-технических и психофизиологических факторов, которые обычно не поддаются полному контролю. В частности, измерение длительности одного и того же элемента операции в одних и тех же условиях дает ряд величин, в большинстве случаев не совпадающих друг с другом, т. е. результаты данного измерения будут составлять вариационный ряд. Поэтому для получения достоверных выводов о длительности элементов операций и структуре затрат рабочего времени должны использоваться такие методы организации и обработки наблюдений, которые позволяют учитывать вероятностный характер исследуемых процессов. Для получения необходимой информации с минимальными затратами весьма важно обоснование количества наблюдений. Методы исследования трудовых процессов могут классифицироваться по: цели исследования, количеству наблюдаемых объектов, способу

проведения наблюдения, форме фиксации его данных и т. д. В соответствии с целью исследования выделяют следующие методы: хронометраж, фотография рабочего времени, фотохронометраж.

Хронометраж служит для анализа приемов труда и определения длительности повторяющихся элементов операций. Фотография рабочего времени (ФРВ) применяется для установления структуры его затрат на протяжении рабочей смены или ее части. Термин “фотография” достаточно точно отражает сущность этого метода. Если при хронометраже объектом изучения, как правило, являются элементы оперативного времени на конкретный вид продукции, то при ФРВ фиксируются затраты времени на все виды работ и перерывов, которые наблюдались в течение определенного отрезка времени. При этом элементы оперативного времени выделяются укрупненно (до приемов или комплексов приемов). Структура затрат времени при ФРВ может устанавливаться по различным классификационным схемам.

Фотохронометраж применяется для одновременного определения структуры затрат времени и длительности отдельных элементов производственной операции. По количеству наблюдаемых объектов различают индивидуальные, групповые, маршрутные наблюдения. Индивидуальным является наблюдение за одним объектом (рабочим, станком); групповым — за несколькими объектами. Разновидности группового наблюдения: бригадное (за рабочими бригады) и многостаночное (за работниками и станками на многостаночном рабочем месте) наблюдения. Маршрутным считается наблюдение за объектом, который перемещается по определенному маршруту, или за несколькими объектами, расположенными сравнительно далеко друг от друга и за которыми наблюдатель перемещается по соответствующему маршруту.

В зависимости от задач исследования и особенностей трудовых процессов существуют различные методы проведения хронометража, фотографии рабочего времени, фотохронометража.

Хронометраж может быть непрерывным (по текущему времени), выборочным и цикловым. При проведении хронометражных наблюдений по текущему времени все элементы работы исследуются в порядке их выполнения. Выборочный хронометраж применяется для изучения отдельных элементов операций независимо от их последовательности. В тех случаях, когда трудно достаточно точно измерить затраты времени на элементы операции, имеющие небольшую продолжительность (3—5 с), применяется цикловой хронометраж. Он заключается в том, что последовательные приемы объединяются в группы с разным составом изучаемых элементов. На основании замеров длительности выполнения групп элементов определяется длительность каждого входящего в них элемента операции. Далее путем наблюдений определяется время выполнения каждой такой группы приемов. В итоге получим три уравнения с неизвестными а, б и в. После их решения находится время выполнения отдельных элементов.

Фотографии рабочего времени различаются по двум основным признакам: наблюдаемым объектам и способам проведения и обработки наблюдений. По первому признаку выделяют фотографии использования времени работников (индивидуальная, групповая, самофотография), оборудования, а также фотографию производственного процесса. При индивидуальной фотографии наблюдатель изучает, как используется время одним работником в течение рабочей смены или другого периода времени. Групповая фотография проводится в тех случаях, когда работа выполняется несколькими работниками, в частности при бригадной организации труда. Одной из важных задач этого вида ФРВ является изучение правильности существующего разделения и кооперации труда в бригаде. Основная цель проведения самофотографии — привлечение работников и служащих к активному участию в выявлении и устранении потерь рабочего времени. Самофотография проводится самими работниками, которые фиксируют величину потерь рабочего времени и причины их возникновения.

Фотография времени использования оборудования — это наблюдение за элементами его работы и перерывами в ней. Она проводится для определения эффективности использования оборудования и затрат времени на его обслуживание работниками различных групп. При фотографии производственного процесса одновременно проводится изучение затрат рабочего времени исполнителей, времени использования оборудования и режимов его работы. Этот вид фотографии иногда называется двусторонним наблюдением. Различают два метода проведения ФРВ: непосредственных замеров времени, когда регистрируется продолжительность наблюдаемых элементов затрат времени, и моментных наблюдений, когда фиксируются состояния рабочих мест, а структура затрат времени устанавливается по количеству моментов, когда отмечались соответствующие состояния. В зависимости от целей анализа трудового процесса используются различные технические средства: секундомеры, хроноскопы, кинокамеры, телекамеры и др. Все методы исследования затрат рабочего времени включают следующие основные этапы: подготовка к наблюдению, его проведение, обработка данных, анализ результатов и подготовка предложений по совершенствованию организации труда. Содержание работ по каждому из этих этапов зависит от метода исследования затрат рабочего времени.

## *2. Хронометраж. Фотография рабочего времени*

*Хронометраж. Порядок проведения.* Подготовка к хронометражу обычно включает выбор объектов наблюдения, расчленение операции на элементы, установление фиксажных точек, определение числа наблюдений, заполнение документации. Выбор объектов наблюдения определяется целью проведения хронометража. Если цель хронометража — установление или уточнение нормы времени, то в качестве объектов наблюдения обычно рекомендуются работники или бригады, результаты деятельности которых находятся на уровне между средней производительностью, достигнутой всеми работниками, и производительностью передовых работников. Важно учитывать, что при обычной методике хронометража фиксируется фактически установившийся на данном участке темп работы, который может не соответствовать нормальной для данных условий интенсивности труда. В связи с этим значительный интерес представляет хронометраж, в процессе которого анализируются не только затраты времени, но и соответствующий им темп трудовых действий работника. При проведении хронометража для разработки нормативов объектами наблюдения должны быть типовые исполнители данной работы, обладающие необходимыми психофизиологическими характеристиками, квалификацией и выполняющие операцию в необходимом темпе. Если хронометраж применяется для изучения передового опыта, то объектом исследования должны быть работники, применяющие наиболее эффективные приемы и методы труда.

Хронометраж может проводиться для выявления причин невыполнения норм отдельными работниками, что позволяет определить явления, мешающие выполнению обоснованных норм, и выявить ошибочные нормы. Определив объект наблюдения, составляют подробное описание операции, которое вносят в специальный документ — хронокарту. На лицевой стороне хронокарты записываются все данные об операции, оборудовании, инструменте, материале, работнике, указывается состояние организации и обслуживания рабочего места. При подготовке к хронометражу исследуемую операцию разделяют на элементы: комплексы приемов, приемы, действия, движения. Степень деления операции зависит в основном от типа производства. Наибольшая детализация элементов трудового процесса осуществляется при массовом выпуске продукции. После разделения операции на элементы устанавливают их границы, определяемые по фиксажным точкам. Фиксажные точки — это резко выраженные (по звуковому или зрительному восприятию) моменты начала и окончания элементов операций. Например, фиксажными точками могут быть: прикосновение руки к инструменту или заготовке, характерный звук при начале процесса резания металла и т. д. При выборочном хронометраже для каждого элемента операции устанавливают

начальную и конечную фиксажные точки. Если хронометраж проводится по текущему времени, то для первого элемента операции устанавливаются начальная и конечная фиксажные точки. Для остальных элементов определяются только конечные фиксажные точки, они же будут начальными для следующих за ними элементов. При подготовке к хронометражу устанавливается необходимое количество наблюдений. В данном случае речь идет о предварительной оценке. Это связано с тем, что длительность элемента операции является случайной величиной. Из математической статистики известно, что количество наблюдений, необходимое для получения среднего значения случайной величины, зависит от вариации ее значений, определяемой дисперсией или другими показателями. Достаточно точная оценка вариации может быть установлена лишь по данным наблюдений. Поэтому на этапе подготовки к проведению хронометража используются нормативные оценки вариации для различных производственных условий. Наиболее простой оценкой является коэффициент устойчивости определяемый отношением максимальной продолжительности наблюдаемого элемента операций к минимальной. коэффициент устойчивости является весьма грубой оценкой вариации, так как он учитывает соотношение только крайних значений вариационного ряда. Для повышения обоснованности результатов хронометража целесообразно использовать более точные статистические оценки (дисперсию, среднее линейное отклонение и т. п.). Исходя из нормативных оценок вариации, а также требуемой точности и достоверности результатов хронометража устанавливается предварительное количество замеров. Для этого используются таблицы и формулы. Полученная предварительная оценка количества замеров уточняется по результатам наблюдений.

При проведении замеров длительности элементов операций наблюдатель должен определять фиксажные точки и соответствующие им моменты времени, фиксировать в наблюдательном листе все отклонения от нормального режима работы. Методика выполнения хронометражных наблюдений существенно зависит от применяемых технических средств. После получения необходимого количества замеров проводится обработка данных наблюдений. Для каждого элемента операции получают ряд значений его продолжительности, т. е. хронометражный ряд. Первым этапом его обработки является исключение дефектных замеров, которые выявляются, прежде всего, на основе записей в наблюдательном листе об отклонениях от нормального режима работы. Затем проводится анализ хроноряда. Обычно для этого используются фактические коэффициенты устойчивости. Их значения сравниваются с нормативными. Если фактический  $K_u$  не больше нормативного, то хроноряд считается устойчивым, в противном случае рекомендуется исключить максимальное значение продолжительности элементов операции, а затем вновь рассчитать  $K_u$ . Следует отметить, что исключение дефектных замеров на основе коэффициентов устойчивости нельзя считать достаточно обоснованным. Более правильным является использование методов математической статистики (исходя из оценки вероятностей получения резко выделяющихся элементов хроноряда).

После исключения дефектных замеров находится средняя продолжительность каждого элемента операции. Обычно эта величина определяется как средняя арифметическая значений хроноряда, соответствующих нормальным условиям работы. При обосновании нормативных значений длительности элементов операции по данным хронометража необходимо учитывать закон распределения исследуемой случайной величины. Его характер устанавливается, прежде всего, исходя из физической сущности наблюдаемого процесса. Так, если отклонения от среднего значения одинаково вероятны как в большую, так и в меньшую сторону, то можно считать закон распределения нормальным. Проверка гипотезы о законе распределения проводится по статистическим критериям на основе данных наблюдений. Исследования показывают, что случайные величины, наблюдаемые при хронометраже, обычно характеризуются нормальным законом распределения или близкими к нему законами. Последний этап хронометража —

анализ результатов, который включает выявление лишних движений и действий, оценку возможности их совмещения и уменьшения длительности. По результатам анализа окончательно устанавливается необходимое время на выполнение операции. Оценка темпа работы при проведении хронометража. При обычной методике хронометража темп работы, на основе которого рассчитывается время выполнения трудового приема, устанавливается в соответствии с фактическим темпом конкретных исполнителей. Имеются специальные таблицы и учебные кинофильмы, с помощью которых инженеры по организации и нормированию труда обучаются визуальной оценке темпа работы в процессе хронометража. Корректировка фактических затрат времени на выполнение элементов операций проводится с помощью так называемых коэффициентов эффективности трудовых движений величина которых колеблется в пределах от 0,45 до 1,15. При коэффициенте 1,0 работа выполняется рациональным способом и в нормальном темпе. Выбор экономически оптимального количества замеров при хронометраже. Обоснованность хронометража в значительной степени зависит от количества проведенных наблюдений. Чем их больше, тем выше достоверность полученных результатов. Однако, увеличение количества наблюдений связано с дополнительными затратами на проведение хронометража. В связи с этим возникает проблема выбора наиболее эффективного (оптимального) количества замеров времени выполнения данной работы. Научному обоснованию количества хронометражных наблюдений посвящено значительное число исследований. Предложения по обоснованию количества замеров обычно опираются на формулы математической статистики. Оптимальное количество наблюдений при хронометраже должно соответствовать минимуму суммарных затрат, связанных с проведением хронометража и использованием полученных норм времени. Величины затрат, соответствующие вариантам количества наблюдений, должны рассчитываться по отношению к одному производственному результату — тому объему продукции на данном рабочем месте, который будет произведен за период действия данной нормы.

*Фотография рабочего времени.* Основными этапами фотографии рабочего времени являются: подготовка, проведение, обработка результатов наблюдения, их анализ и разработка мероприятий по улучшению использования рабочего времени. В период подготовки к наблюдению необходимо изучить технологический процесс, организацию рабочего места, порядок его обслуживания, разделение и кооперацию труда между группами работников. Фотография с целью изучения потерь рабочего времени выполняется для изучения той организации труда, на которую рассчитываются нормативы. При индивидуальной фотографии рабочего времени методом непосредственных замеров в наблюдательном листе записываются все действия исполнителя и перерывы в том порядке, в каком они фактически происходят. При обработке данных наблюдений в наблюдательном листе против записи затрат времени ставится их индекс и путем вычитания предыдущего времени из последующего определяется величина этих затрат. На основании этих данных составляется сводка затрат времени работником. Далее проводится анализ результатов наблюдений. При этом определяются нерациональные затраты и потери рабочего времени. Устанавливаются их причины. В процессе анализа фактические затраты подготовительно-заключительного времени, времени организационного и технического обслуживания сравниваются с нормативными, которые определяются на основе проектирования наиболее эффективной системы обслуживания рабочих мест. Необходимое время на отдых и личные надобности за смену устанавливается на основе отраслевых нормативов для данных условий труда и проектирования рационального режима труда и отдыха. После этого составляются фактический и проектируемый (нормативный) балансы затрат рабочего времени. На их основе могут быть установлены доли оперативного времени, времени обслуживания, времени потерь по различным причинам и т. д. в сменном фонде времени. При составлении нормативного баланса все потери и нерациональные затраты рабочего

времени исключаются, за счет этого увеличивается оперативное время. Сопоставление фактического и нормативного балансов позволяет определить возможный рост производительности труда по каждому предложению, направленному на устранение потерь и непроизводительных затрат рабочего времени. На основе сопоставления фактической и проектируемой организации труда разрабатывается план мероприятий по улучшению использования рабочего времени с указанием сроков их выполнения, ожидаемого эффекта, необходимых затрат, источников финансирования и ответственных за выполнение.

Групповая фотография рабочего времени проводится в тех случаях, когда работа выполняется группой или бригадой (звеном) работников. Если число рабочих в группе не превышает трех человек и они находятся в поле зрения наблюдателя, то применяется метод непосредственных замеров времени. Порядок проведения наблюдений такой же, как и при индивидуальной фотографии, но запись затрат времени и их сводку проводят по каждому работнику. В результате анализа устанавливаются структура фонда времени и эффективность разделения труда в звене (бригаде). При числе работников больше трех наблюдатель обычно не успевает фиксировать время начала и окончания всех действий, выполняемых каждым работником. В этих случаях ФРВ целесообразно проводить методом моментных наблюдений с фиксацией состояний работников и оборудования через одинаковые или случайно выбранные промежутки времени.

При проведении самофотографии изучаются только величины потерь рабочего времени и причины их возникновения. Исполнитель должен записывать в своем наблюдательном листе причину, время начала и окончания перерывов в работе, относящихся к категории потерь рабочего времени. Предложения по устранению этих потерь записываются на оборотной стороне наблюдательного листа. На основе предложений разрабатываются мероприятия по предупреждению выявленных потерь рабочего времени и совершенствованию организации труда. При фотографии времени использования оборудования обычно фиксируется время автоматической работы станков (агрегатов), время их действия при участии работников, время простоев во время и в ожидании обслуживания. Метод непосредственных замеров времени используется при небольшом количестве объектов. В этом случае техника проведения наблюдений и обработки их результатов в основном аналогична изложенному ранее. Для анализа использования оборудования поточной линии, участка, цеха следует использовать метод моментных наблюдений.

*Анализ структуры рабочего времени методом моментных наблюдений.* Структура затрат рабочего времени может быть установлена исходя из количества моментов (случаев), соответствующих наблюдаемым состояниям работников и оборудования. Величины затрат рабочего времени определяются путем деления наблюдаемого периода времени (например, смены) пропорционально количеству моментов, когда фиксировалось то или иное состояние изучаемых объектов.

Фиксация состояний рабочих мест может осуществляться двумя способами: через равные и через случайно выбранные промежутки времени. Первый способ применяется обычно при наблюдении за сравнительно небольшой группой объектов. Интервал наблюдений выбирается в зависимости от количества объектов и составляет обычно 1—3 мин. Если количество объектов наблюдения превышает 10, то целесообразно фиксировать состояния рабочих мест через случайные отрезки времени. При изучении структуры рабочего времени метод моментных наблюдений имеет ряд существенных преимуществ перед методом непосредственных замеров времени. Основные из них заключаются в следующем.

1. С помощью моментных наблюдений можно анализировать структуру рабочего времени практически при любом количестве наблюдаемых объектов. Это важно, так как установление затрат времени одного или двух-трех работников, как правило, не имеет существенного экономического значения. Расходы на проведение фотографии будут

оправданны, если на основе ее результатов можно улучшить использование рабочего времени значительной группы объектов наблюдения.

2. Метод моментных наблюдений обеспечивает значительно большую достоверность структуры затрат времени. В отличие от метода непосредственных замеров, когда наблюдатель постоянно находится в непосредственной близости от наблюдаемых работников, при моментных наблюдениях фиксация состояний объектов наблюдения может осуществляться так, что это не будет оказывать сколько-нибудь заметного психологического воздействия на работников. Для тех, кто изучает структуру времени, проведение моментных наблюдений также связано с меньшим психическим и физическим напряжением.

3. Результаты моментных наблюдений не станут менее достоверными, если наблюдения будут прерваны, а затем продолжены через несколько часов или смен.

4. Как показывает опыт, при моментных наблюдениях затраты времени наблюдателей в 5—10 раз меньше, чем при непосредственных замерах времени.

При проведении фотографии методом моментных наблюдений, прежде всего, необходимо установить перечень тех состояний наблюдаемых объектов, которые будут фиксироваться. Каждому состоянию присваивается соответствующий индекс. Предлагаемая система индексов является достаточно универсальной и позволяет получить полную информацию об использовании фондов времени оборудования, основных и вспомогательных работников. После установления индексов наблюдаемых состояний оборудования и работников определяется маршрут обхода. В зависимости от планировки цеха может быть установлено несколько маршрутов, каждому из которых присваивается свой номер. Объекты наблюдения по данному маршруту обхода также нумеруются и заносятся в наблюдательный лист. Случайность появления наблюдателя при проведении моментных наблюдений можно обеспечить различными способами. Весьма просто организовать наблюдения при выборе номера маршрута лотерейным способом. Предлагаемая форма наблюдательного листа позволяет получить исчерпывающую информацию о времени использования оборудования, его обслуживании работниками различных групп (с указанием их числа) и простоях по различным причинам. После проведения заданного количества наблюдений подсчитывается общее количество наблюдаемых моментов: работы оборудования его обслуживания группами работников) и простоев.

*Определение количества моментных наблюдений.* Структура затрат времени зависит от большого числа факторов, которые не поддаются полному контролю. Состав сменного фонда времени обычно существенно различается по сменам и рабочим местам. Поэтому для получения достоверных данных о структуре рабочего времени необходимо обоснование количества наблюдений. Обычно оно осуществляется на основе статистической теории выборки, исходя из заданной точности и достоверности результатов. При обосновании количества моментных наблюдений необходимо исходить из того, что доли затрат рабочего времени, которые устанавливаются при ФРВ методом моментных наблюдений и т. д.), являются случайными величинами, распределенными по биномиальному закону.

***Контрольные вопросы и задания:***

1. Укажите области применения хронометража и ФРВ.
2. В чем сущность оптимизации количества замеров при хронометраже?
3. Как определяется устойчивость хроноряда?
4. В чем сущность оценки темпа работы при хронометраже?
5. Укажите области применения индивидуальной и групповой ФРВ.
6. Где применяется самофотография?
7. Как составляется баланс рабочего времени при ФРВ?
8. В чем преимущества метода моментных наблюдений?
9. В чем сущность обоснования количества наблюдений при различных методах



проведения ФРВ?

## **12. Нормативные материалы для организации и нормирования труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

План лекции

1. Сущность нормативов.
2. Структура нормативов в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
3. Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

### *1. Сущность нормативов*

С классификацией норм труда тесно связана классификация нормативных материалов по труду, которые служат для установления норм и выражают зависимости между необходимыми затратами труда и влияющими на них факторами. Обычно выделяют два вида нормативных материалов: нормативы и единые (типовые) нормы. Первые выражают нормативные зависимости для установления составных частей (слагаемых) норм времени, а также для определения норм численности; вторые — представляют зависимости непосредственно между величиной нормы (времени, выработки, обслуживания, управляемости) и влияющими на нее факторами. Основное различие между нормативами и едиными (типовыми) нормами времени заключается в степени дифференциации элементов производственного процесса. Поэтому иногда единые (типовые) нормы рассматривают как вид нормативов.

По содержанию нормативы по труду подразделяются на нормативы режимов работы оборудования, нормативы времени, нормативы темпа работы и нормативы численности. Нормативы режимов работы оборудования содержат параметры оборудования, на основе которых устанавливаются наиболее эффективные режимы технологического процесса, обеспечивающие заданную производительность оборудования с минимальными затратами живого и овеществленного труда. В соответствии с выбранным режимом работы устанавливается величина машинного, аппаратного и машинно (аппаратурно)-ручного времени. Нормативы времени содержат регламентированные затраты времени на выполнение отдельных элементов трудового процесса (трудовых движений, действий, приемов и т. д.), на изготовление деталей, узлов, изделий и на обслуживание единицы оборудования, рабочего места, единицы производственной площади. Нормативы темпа устанавливают регламентированный темп выполнения работ. В настоящее время такие нормативы применяются. Нормативы численности определяют регламентированную численность работников, необходимых для выполнения заданного объема работы.

Под методом нормирования понимается совокупность приемов установления норм труда, включающих: анализ трудового процесса, проектирование рациональной технологии и организации труда, расчет норм. Выбор метода нормирования труда определяется характером нормируемых работ и условиями их выполнения.

По принципиальной схеме установления норм методы нормирования труда делятся на аналитические и суммарные.

Аналитические методы предполагают: анализ конкретного трудового процесса, разделение его на элементы, проектирование рациональных режимов работы оборудования, организации труда, расчет необходимых затрат времени по элементам трудового процесса, установление норм на операции.

Суммарные методы предполагают установление норм труда без разделения процесса на элементы и проектирования рациональной организации труда, т. е. на основе либо опыта нормировщика (опытный метод), либо статистических данных о выполнении аналогичных работ (статистический метод). Нормы, установленные с помощью

суммарных методов, называют опытно-статистическими. Такие нормы не позволяют эффективно использовать производственные ресурсы и должны заменяться нормами, установленными аналитическими методами.

Аналитические методы можно классифицировать по трем признакам: методике получения исходных данных; степени дифференциации трудового процесса; характеру зависимости норм труда от факторов, влияющих на их величину. По методике получения исходных данных аналитические методы делятся на аналитически-расчетные, при которых базой расчета норм являются нормативные материалы, и аналитически-исследовательские, при которых исходная информация получается путем наблюдений или экспериментов. Аналитически-расчетные методы в настоящее время являются основными. Они обеспечивают необходимую степень обоснованности норм при значительно меньших по сравнению с исследовательскими методами затратах на сбор исходной информации. В условиях массового, а иногда и серийного производства аналитически-расчетные и аналитически-исследовательские методы применяются в комплексе: предварительный вариант нормы рассчитывается по нормативам, а затем уточняется на основе наблюдений.

По степени дифференциации трудового процесса аналитические методы делятся на дифференциальные и укрупненные.

Дифференцированные методы предполагают детальное расчленение трудового процесса на элементы (до трудовых достижений и действий), исследование факторов, влияющих на продолжительность каждого элемента, проектирование нового состава, последовательности и длительности выполнения элементов операции с учетом передового производственного опыта. Эти методы применяются при необходимости высокой точности нормирования трудовых операций, обусловленной большими объемами выпуска продукции.

Укрупненные методы предполагают расчленение трудового процесса до комплексов приемов и операций. Необходимое время обычно устанавливается на основе укрупненных нормативов и типовых норм. По характеру зависимости норм труда от факторов, влияющих на их величину, аналитические методы делятся на прямые и косвенные. Такое деление имеет практическое значение в основном для расчета норм обслуживания, численности и управляемости. При использовании прямых методов эти нормы рассчитываются на основе установления функциональных зависимостей величин.

## *2. Структура нормативов в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Производственные процессы существенно различаются по характеристикам изготавливаемых изделий, применяемым материалам, оборудованию, технологии, масштабам выпуска продукции, степени ее освоенности, условиям труда и другим параметрам. Поэтому для расчета норм необходимо применение различных видов (систем) нормативов. Эти системы различаются прежде всего по степени дифференциации элементов производственного процесса, которая определяется масштабами выпуска изделий, стабильностью их номенклатуры, специализацией рабочих мест, требуемой точностью установления норм и другими факторами. Нормативы для определения необходимых затрат труда могут быть установлены практически на все структурные элементы производственных процессов и изделий. Так, разработаны нормативы времени выполнения трудовых движений, действий, приемов, комплексов приемов, обработки поверхностей деталей, сборки узлов и машин, нормативы трудоемкости по видам работ и в целом на изделия. Совокупность нормативов является многоуровневой системой, т. е. нормативы каждого уровня могут быть получены путем агрегации (укрупнения) нормативов нижестоящих уровней. В частности, исходя из нормативов на трудовые движения можно установить нормативы на трудовые действия, агрегация которых дает нормативы на трудовые приемы (которые иногда включают и трудовые движения), и т. д. Важно учитывать, что агрегация нормативов не сводится к их

суммированию, так как возможно совмещенное (одновременное, параллельное) выполнение соответствующих элементов трудового и технологического процессов. Наиболее полная система нормативов разработана в машиностроении. Для нормирования основного (технологического) времени разработаны общемашиностроительные нормативы режимов резания на станках и нормативы основного времени на единицу длины обработки в направлении подачи. Разработаны нормативы вспомогательного времени, времени обслуживания рабочего места, подготовительно-заключительного времени. На их основе рассчитаны нормативы на технологические переходы и обработку поверхностей деталей.

Для плановых и организационных расчетов разработаны нормативы технологической трудоемкости продукции, укрупненные нормативы численности вспомогательных рабочих и служащих. При разработке систем нормативов задача выбора оптимальной степени укрупнения нормативов является одной из наиболее сложных. При ее решении необходимо учитывать две противоположные тенденции. С одной стороны, затраты на расчет норм тем меньше, чем выше степень укрупнения нормативов. По этому фактору затраты на нормирование могут различаться на порядок и более. С другой стороны, по мере повышения степени укрупнения нормативов уменьшаются возможности для детального анализа производственного процесса, снижается точность расчетов, ограничивается сфера применения нормативов (например, типовые нормы на изготовление деталей определенного вида имеют значительно более узкое применение, чем микроэлементные нормативы). Для каждого конкретного вида работ и условий их выполнения существует оптимальная степень агрегации нормативов, которая соответствует минимуму суммарных затрат, связанных с разработкой нормативов и их применением. Несмотря на объективно необходимое разнообразие систем нормативов, они должны обладать определенным единством. Это одно из важнейших условий равной напряженности норм труда. Требование единства означает, что различные виды нормативов должны разрабатываться как подсистемы общей системы нормативов по нормированию труда. Единство нормативов должно обеспечиваться по следующим основным направлениям: сводимости нормативов по элементам производственных процессов и изделий; типу производства; точности нормативов; факторам, влияющим на величину необходимых затрат труда, и зависимостям между величинами факторов и нормативов; степени освоения работы; темпу и интенсивности труда.

Сводимость нормативов зависит от соблюдения определенных соотношений при разработке систем нормативов различной степени укрупнения. Так, для конкретного производственного процесса агрегация нормативов времени обработки поверхностей деталей должна определять их технологическую трудоемкость; трудоемкость изделия должна быть равна суммарной трудоемкости изготовления и сборки его элементов и т. д. Разумеется, все эти соотношения должны быть справедливы в пределах требуемой точности расчетов и идентичности производственных условий выполнения работ. Тип производства является комплексной характеристикой, учитывающей, прежде всего, номенклатуру и масштаб выпуска изделий, что, в свою очередь, предопределяет выбор вариантов изготовления продукции и степень стабильности производственных условий на рабочих местах. Этим обусловлены существенные различия в затратах времени на выполнение аналогичных работ в различных типах производства. Например, время выполнения одних и тех же приемов труда по установке и снятию деталей на токарных станках может различаться в зависимости от типа производства более чем в 3 раза. Точность нормативов определяется допустимой погрешностью норм и их структурой, характеризующей относительную трудоемкость тех элементов, для которых необходимо применить данные нормативы. Следует отметить, что задачи, связанные с обоснованием точности нормативов, еще не имеют достаточно удовлетворительного решения как в математическом, так и в экономическом аспекте. Факторами, влияющими на величину нормативов, в общем случае являются характеристики оборудования и предметов труда,

профессионального уровня исполнителей работы, технологического и трудового процесса, санитарно-гигиенических условий труда и др. При разработке нормативов все факторы делятся на две группы: постоянные (факторы-условия) и переменные (факторы-аргументы). Значения факторов первой группы при выполнении анализируемой работы считаются практически неизменными, а факторы второй группы могут принимать ряд значений, в соответствии с которыми изменяются нормативные величины.

Деление факторов на постоянные и переменные условно и относится только к конкретному виду нормативных материалов. Например, при разработке нормативов времени на выполнение производственных операций характеристики производственной среды (температура воздуха, уровень шума, освещенность и т. д.) считаются заданными и неизменными, т. е. выступают в роли факторов санитарно-гигиенических условий труда. Если же разрабатываются нормативы времени отдыха, то эти факторы являются аргументами, значениям которых соответствуют величины времени регламентированных перерывов для отдыха работников. Для обеспечения единства нормативов при их разработке необходимо точно указывать факторы, характеризующие организационно-технические и санитарно-гигиенические условия выполнения анализируемого вида работ. Эти условия должны соответствовать оптимальным вариантам технологического и трудового процессов. Иначе говоря, условия выполнения работ, которые отражены в нормативах, должны быть комплексно обоснованы с учетом взаимосвязи технических, экономических, психофизиологических и социальных факторов. Для расширения сферы применения нормативов целесообразно предусматривать варианты факторов-условий с указанием форм организации труда, планировок рабочих мест и т. п. Каждому из таких вариантов должна соответствовать либо своя нормативная зависимость (в частности, таблица нормативов), либо совокупность поправочных коэффициентов к основной зависимости.

Степень освоения работы существенно влияет на величину необходимых затрат труда. Чем выше степень освоения, тем при прочих равных условиях меньше трудоемкость продукции. Ускорение темпов освоения новой продукции и новых методов ее изготовления требует отражения в нормативах стадии освоения производства как одной из важных характеристик организационно-технических условий. В настоящее время степень освоения работ обычно учитывается в нормировании труда с помощью системы поправочных коэффициентов к нормам времени, установленных по нормативам для освоенного производства. Наряду с этим в некоторых случаях целесообразна разработка нормативов для различных этапов освоения. Темп работы характеризуется количеством трудовых движений в единицу времени или скоростью движений. Эти характеристики непосредственно определяют время выполнения элементов работ. Единство нормативов по темпу и интенсивности труда обеспечивается при условии их разработки на основе нормативов длительности трудовых движений, которые установлены, исходя из физиологически обоснованного уровня утомления работников. Нормативный темп не может быть одинаков для всех условий. Важно, чтобы он был определен для каждой системы нормативов и соответствовал особенностям выполняемых работ. Темп трудовых движений не исчерпывает всех факторов интенсивности труда, определяющих степень утомления работников. Поэтому в современных условиях психофизиологическое обоснование нормативов должно быть основано на интегральных показателях утомления, учитывающих как физические, так и нервно-психические нагрузки. Значительная часть нормативов не имеет необходимого единства в отношении состава факторов, нормативных зависимостей, условий выполнения работ и по другим аспектам. До последнего времени большинство нормативов разрабатывалось на основе хронометражных наблюдений, при которых фиксировались затраты времени, соответствующие фактически сложившемуся темпу труда на анализировавшихся участках производства. Но, поскольку темп при выполнении однотипных работ на различных предприятиях во многих случаях существенно различался, единство нормативов в

отношении необходимых затрат времени объективно не могло быть достигнуто. Это можно обеспечить, прежде всего, на основе ступенчатого метода разработки нормативов, при котором нормативы каждого уровня укрупнения строятся исходя из нормативов предшествующего уровня.

### *3. Требования к нормативам и основные этапы их разработки в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Обоснование нормативов, как и норм, должно осуществляться с учетом комплекса технических, экономических, психофизиологических и социальных факторов. Сущность такого обоснования состоит, прежде всего, в выборе оптимальных вариантов технологического и трудового процессов. При расчете нормативов объектами обоснования считаются также сфера их применения, степень укрупнения, состав факторов-условий и факторов-аргументов нормативной функции, форма представления информации и др. Общим критерием оптимальности нормативов является минимум суммарных затрат на их разработку и применение. Наряду с указанными общими принципами нормирования труда нормативы должны удовлетворять следующим требованиям: 1) обеспечивать заданный уровень точности норм; 2) учитывать различные варианты условий выполнения нормируемых работ; 3) быть удобными в использовании.

Первое требование учитывается при установлении допустимых погрешностей нормативов исходя из заданной точности норм и объективно неизбежной вариации параметров производственного процесса. Необходимая точность нормативов должна обеспечиваться путем применения математически обоснованных методов сбора исходных данных и установления нормативных зависимостей.

Второе требование означает необходимость исчерпывающего описания вариантов условий, на которые составлены нормативы. Каждому из вариантов должны соответствовать значения нормативов или поправочных коэффициентов к нормативам для основного (базового) варианта.

В соответствии с третьим требованием нормативы должны быть удобными для расчетов норм как вручную, так и с помощью вычислительной техники. С этой целью в табличных нормативах, которые являются наиболее наглядными и простыми для оперативного нормирования, необходимо приводить формулы нормативных зависимостей, что существенно облегчает применение компьютера для расчета норм по данным нормативам.

Разработка нормативов состоит из следующих основных этапов: 1) подготовительная работа; 2) исследование производственных процессов; 3) установление нормативных зависимостей, разработка проекта сборника нормативов; 4) проверка нормативов в производственных условиях; 5) корректировка нормативов по результатам проверки, их согласование и утверждение.

На первом этапе уточняются виды работ, на которые должны быть разработаны нормативы, определяются предприятия, цехи и участки, где будут проводиться исследования трудовых и технологических процессов, подбираются необходимые методические и нормативные материалы (паспорта оборудования, технологические карты, стандарты, карты организации труда и т. п.), изучаются рабочие места и производственные процессы, обосновывается выбор объектов наблюдений. Обычно первый (подготовительный) этап заканчивается составлением методической программы (рабочей методики) исследований, в которой обосновываются структура нормативов, область их применения, форма представления нормативных зависимостей, объем исходных данных, методы их сбора и обработки.

Основным содержанием работы на втором этапе является сбор исходных данных о необходимых затратах труда и факторах, определяющих их величину. В зависимости от вида нормативов и особенностей анализируемых работ эта информация может быть получена путем непосредственных наблюдений и экспериментов, проводимых на рабочих местах и в лабораториях, а также на основе нормативов (межотраслевых, отраслевых,

микроэлементных и т. п.). При разработке нормативов особенно важно обеспечить выбор оптимальных вариантов технологического и трудового процессов, что является основой прогрессивности соответствующих нормативных затрат труда, а их обоснованность в значительной мере определяется выбором объектов исследования и количеством наблюдений. На основе наблюдений и экспериментов устанавливаются зависимости между необходимыми затратами труда и влияющими на них факторами (третий этап разработки нормативов). При этом используются графические и аналитические методы, основой которых является понятийный и вычислительный аппарат математической статистики. Нормативные зависимости, чаще всего, оформляются в виде таблиц и номограмм, из которых составляются сборники нормативов. В сборники включают также описание нормируемых работ, условий их выполнения, методические указания по расчету норм с помощью системы нормативов. Проект сборника нормативов проходит практическую проверку на тех участках производства, где выполняются соответствующие работы (четвертый этап). Проверка обычно осуществляется на основе специально разработанной методической программы, в которой обосновываются количество и состав предприятий для проведения проверки, порядок сопоставления проектных и фактических организационно-технических условий и соответствующих им затрат труда, а также порядок выявления причин отклонения фактических затрат рабочего времени от нормативных. На основе результатов проверки в проект сборника нормативов вносятся необходимые изменения и дополнения (пятый этап). После согласования с профсоюзными организациями соответствующего уровня нормативы утверждаются для практического применения. Установление зависимости величины необходимых затрат труда от влияющих на них факторов при оптимальных вариантах технологического и трудового процессов является основным в разработке нормативов. Для установления таких зависимостей требуется:

- 1) определить состав факторов-условий и факторов-аргументов. Величины факторов-условий при выводе нормативных зависимостей остаются неизменными. Для факторов-аргументов выбираются значения, при которых будут устанавливаться соответствующие им нормативные затраты труда;

- 2) выполнить расчеты или исследования по определению затрат труда при выбранных значениях факторов;

- 3) на основе полученных данных установить соотношение (как правило, в виде эмпирической формулы) между факторами и величинами нормативных затрат труда.

Дифференцированные нормативы времени устанавливаются на выполнение трудовых движений, действий и приемов. Наиболее детальный анализ трудовых процессов можно выполнить с помощью микроэлементных нормативов, к которым относят нормативы времени на трудовые движения и действия. Эти нормативы используются в условиях массового и крупносерийного производства. Укрупненные нормативы для нормирования времени производственных операций используются в условиях серийного и индивидуального производства.

Укрупненные нормативы времени обычно разрабатываются на: единицу размера обрабатываемой поверхности; технологический переход; поверхность детали, обрабатываемую за несколько переходов.

Типовые нормы разрабатываются на детали, близкие по конструктивно-технологическим признакам и изготовляемые по типовому технологическому процессу. Нормативы технологической трудоемкости, определяемой по конструктивно-эксплуатационным характеристикам продукции, используются на этапе конструирования изделий для планирования подготовки производства и оценки себестоимости.

При разработке таких нормативов исходят из следующих требований:

1. Для определения трудоемкости необходим только рабочий чертеж (без технологической документации).

2. Факторами, влияющими на трудоемкость, должны быть технические

характеристики продукции, установленные для каждого вида работ.

3. Полученные на стадии проектирования материалы о трудоемкости по видам работ в объеме каждого рабочего чертежа должны быть удобны для последующей их обработки на компьютере.

**Контрольные вопросы и задания:**

1. Назовите условия, обеспечивающие единство нормативов.
2. Укажите области применения дифференцированных и укрупненных нормативов.
3. Назовите требования к нормативным материалам.
4. Укажите этапы разработки нормативов.
5. В чем принцип построения нормативной линии?
6. Какова принципиальная схема установления нормативной зависимости на основе теории планирования эксперимента?
7. Назовите системы микроэлементных нормативов.
8. Приведите схемы укрупнения нормативов времени.
9. Назовите отличия норм и нормативов труда.
10. Как практически реализовать принцип комплексного обоснования организации и норм труда?
11. Как формируется система ограничений при обосновании организации и норм труда?
12. Как определяются критерии оптимальности организации и норм труда?
13. Как рассчитывается коэффициент выполнения норм?

### **13. Оптимизация численности и структуры персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

План лекции

1. Структура норм времени и последовательность установления норм труда.
2. Принципиальные схемы определения численности персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
3. Анализ форм взаимодействия элементов производства в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта при расчетах норм численности.

*1. Структура норм времени и последовательность установления норм труда*

Под структурой нормы времени понимается состав затрат рабочего времени, необходимого для выполнения единицы работы. Состав нормы времени на ручные, машинно-ручные и машинные операции на практике обычно рассчитываются по формуле:

$$T = T_0 + T_{в} + T_{обс} + T_{отл} + T_{пт} + T_{пз},$$

где  $T_{пт}$  - время неустраняемых перерывов, предусмотренных технологией и организацией производственного процесса. В зависимости от формирования затрат времени на выполнение технологической операции норма времени ( $T$ ) имеет три разновидности: норма штучного времени ( $T_{шт}$ ), норма оперативного времени ( $T_{оп}$ ), норма неполного штучного времени ( $T_{ншт}$ ):

$$T_{шт} = T_{ом} + T_{вн} + T_{обс} + T_{отл},$$

где  $T_{ом}$  - основное (машинное) время на операцию;

$T_{вн}$  - вспомогательное время, неперекрываемое основным, мин;

$T_{обс}$  - время организационного и технического обслуживания рабочего места, неперекрываемое основным, мин;  $T_{отл}$  - время на отдых и личные надобности рабочего.

Неполное штучное время складывается из времени основной работы и не перекрываемых основным временем вспомогательного времени и времени на обслуживание рабочего места:

$$T_{ншт} = T_{ом} + T_{вн} + T_{обс}.$$

Норма оперативного времени равна сумме основного (машинного) времени и вспомогательного не перекрываемого времени:

$$T_{оп} = T_0 + T_{вн} \text{ (или } = T_{м-с} + T_3)$$

где  $T_{м-с}$  - свободное машинное время, то есть время, в течение которого станок (аппарат) может работать без какого-либо участия рабочих;

$T_3$  - время занятости рабочего-оператора, включающее время машинно-ручной работы, вспомогательное время (перекрываемое и неперекрываемое основным), время переходов и время активного наблюдения за ходом технологического процесса. Итак, длительность операции определяется режимами технологического процесса ( $T_0$ ), приемами труда ( $T_v$ ), системой обслуживания рабочих мест ( $T_{обс}$ ), режимами труда и отдыха ( $T_{отл}$ ). При этом в составе  $T_{ви}$   $T_{оп}$  имеются слагаемые ( $T_{обс}$ ,  $T_{пт}$ ,  $T_{пз}$ ), величина которых зависит от норм обслуживания и численности. В частности, время нормируемых перерывов ( $T_{пт}$ ) будет снижаться с увеличением норм численности нормативов слесарей и других групп рабочих, обслуживающих оборудование данного участка. Таким образом, при расчете норм труда должно быть установлено множество вариантов, которые должны использоваться при выборе оптимального значения нормы. Общее количество сравниваемых вариантов определяется произведением количества возможных вариантов режимов обработки, трудовых приемов, форм разделения и кооперации труда, регламента обслуживания. Каждому из этих вариантов соответствуют определенные значения длительности операции, норм времени и норм выработки. С 1988 г. введены в действие рекомендации Р 50-72-88 ЕСТД Порядок оформления документов, применяемых при нормировании технологических процессов (операций). В соответствии рекомендациями при нормировании технологических операций должны применяться комплекты технологических документов и технико-нормировочные карты.

Технико-нормировочная карта (ТНК) - документ специального назначения, разрабатываемый совместно с другими технологическими документами к операции и содержащий расчетные данные по элементам нормы времени (выработки) и описание выполняемых приемов. ТНК применяются при нормировании операций и трудовых процессов в массовом и серийном производстве независимо от видов работ и технологических методов обработки, изготовления, контроля и ремонта изделий. ТНК предназначены для обеспечения качества выполнения производственных процессов, соблюдения технологии, совершенствования организации труда, проектирования обоснованных норм трудозатрат, как правило, основных работников производственных подразделений. В условиях современного производства основной частью нормы штучного времени (от 60 до 85%) является машинное (аппаратурное) время, величина которого определяется режимами работы оборудования.

Это время (машинно-автоматическое) определяется двумя способами:

$$T_0 = T_{ax} + T_m,$$

где  $T_{ax}$  - время автоматического холостого хода, связанное с подводами, отводами инструмента или детали, поворотами детали и т.д.;  $T_m$  - собственно машинное время.

При механической обработке основное (машинное) время рассчитывается на основе соотношений между длиной ( $L$ ) и скоростью перемещения инструментов ( $V$ ). Эти величины, в свою очередь, устанавливаются исходя из параметров режимов обработки: глубины резания ( $t$ ), подачи ( $S$ ) и скорости резания ( $V_p$ ). Рассмотрим существующий порядок расчета  $T_{шт}$  по его элементам основного времени. Основное время затрачивается непосредственно на изменение предметов труда. Для ручных элементов операции оно определяется по нормативам времени, а при их отсутствии - по результатам хронометражных наблюдений. Расчет основного времени выполнения машинно-ручных и машинных элементов операций производится по соответствующим формулам на основе нормативов технологических режимов и паспорту оборудования. С этой целью следует установить по нормативам исходные данные, необходимые для расчета режимов резания. Определение машинного времени ( $T_{маш}$ ) - самый важный элемент расчета норм. По данным о материале, точности и чистоте обработки, станке, режущем инструменте и его стойкости наиболее



выгодным режимам резания (Тмаш) устанавливаются в следующей последовательности:

- во первых, в зависимости от общего припуска на обработку, ее условий и характера (чистая или черновая) определяют глубину резания ( $t$ ) и количество проходов ( $i$ ).

- во вторых, устанавливают по нормативам максимальную технологически допустимую подачу. При ее выборе исходят из того, что лучше работать с большей глубиной резания за счет снижения подачи, так как глубина резания оказывает на стойкость резца и допустимую им скорость резания меньше влияния, чем величина подачи.

- в третьих, по принятым глубине режима и подачи определяют допустимую скорость, усилие резания и необходимую на резание мощность станка. Все эти величины рассчитывают по соответствующим формулам, приведенным в справочниках режимов резания. При отсутствии в справочниках необходимых данных они определяются путем экстраполяции двух соседних табличных данных;

- в-четвертых, устанавливают, исходя из рекомендованной нормативами скорости резания и диаметра заготовки число оборотов шпинделя или инструмента ( $n_p$ ). Полученное значение сравнивается по паспорту станка и выбирается ближайшее меньшее число оборотов (по паспорту станка). При этом проверяется режим по мощности станка;

- в-пятых, определяют фактическую скорость резания в зависимости от числа оборотов по паспорту станка и диаметра заготовки и мощность, необходимую на резание

После выбора таким образом оптимального варианта режима обработки машинное время на операцию однозначно определяют в соответствии с установленными значениями технологических параметров;

- в-шестых, для большинства станочных операций, выполняемых на станках с главным вращательным движением, расчетное значение машинного времени вычисляется

Вспомогательное время затрачивается на выполнение действий, обеспечивающих осуществление основной работы, повторяющихся либо с каждой обрабатываемой деталью, либо через определенное их число. Продолжительность вспомогательных элементов операции определяется по нормативам времени, а при их отсутствии – на основании результатов хронометражных наблюдений.

В состав норм времени включается только вспомогательное время неперекрываемое основным. Степень расчленения и детализации вспомогательных элементов операции зависит от объема выпуска продукции, повторяемости операций и требуемой точности рассчитываемых норм. В условиях массового производства вспомогательное время нормируется по отдельным приемам или даже по трудовым действиям и движениям. В единичном и мелкосерийном - по переходам и операциям. Время на установку и снятие деталей в специальных приспособлениях приводится в нормативах независимо от типа станков. Главным фактором длительности приемов выступает масса детали, а не ее сложность. Вспомогательное время на проход включает выполнение следующего комплекса приемов: подвод режущего инструмента к детали, включение и выключение подачи, измерение детали, отвод инструмента в исходное положение. После расчета по нормативам всех составляющих частей вспомогательного времени анализируются затраты времени с целью их возможного сокращения. Выбирается экономически оптимальный вариант с точки зрения целесообразного числа измерений режимов резания, смен инструмента и т.д. Для снижения вспомогательного времени технологической операции нужно уменьшить время на установку и снятие детали. Для этого необходимо осуществить следующие мероприятия:

- а) применение приспособлений для закрепления заготовок с быстродействующими зажимами, что позволит сократить вспомогательное время на установку и снятие детали;

- б) применение станков с большими скоростями холостых перемещений столов и головок, что позволит уменьшить сумму вспомогательных времен, связанных с переходами;

- в) применение станков с автоматической сменой инструментов, что приведет к сокращению суммы вспомогательных времен, связанных с переходами;

- г) рациональное построение технологического процесса обработки, что позволит

сократить число холостых и рабочих ходов.

Время на обслуживание рабочего места включает затраты времени, необходимые для ухода за рабочим местом на протяжении смены, для поддержания его в рабочем состоянии. При определении времени на обслуживание рабочего места необходимо предусмотреть возможность его сокращения за счет выполнения части этой работы в течение автоматического времени работы оборудования; передачи части функций вспомогательным работником. Время на отдых и личные надобности дано для устранения утомления и поддержки нормальной работоспособности. Его продолжительность определяется по специальным нормативам в % от оперативного времени. Нормативы учитывают влияние на утомляемость рабочих физических усилий (по массе перемещаемых грузов и времени приложения усилий), нервного напряжения (по степени влияния, опасности и др.), темпа работы (ускоренный, высокий и др.), монотонность работы, рабочего положения исполнителя, санитарно-гигиенических условий труда (температура, влажность, освещенность, запыленность и др.). Время, в течение которого рабочий не наблюдает за работой станка, считается временем отдыха и исключается из общей продолжительности, установленной по всем факторам. НОТ требует не только определить величину времени на отдых, но и рационально распределять перерывы на отдых с учетом возможных микропауз в течение времени работы и перерывов на обед. Планомерное проведение регламентированного отдыха достигается при внедрении карт организации труда. В нормативах время на личные надобности предусматривается для всех видов работ в размере 2% оперативного времени. Норма штучного времени рассчитывается на операциях с незначительным удельным весом машинного времени. Нормы времени обосновываются, главным образом, со стороны технологического процесса, лежащего в их основе. Это нашло отражение в терминологии - ТОН. При обосновании норм не учитывается тот момент, что некоторые из ручных элементов операции могут выполняться в течение периода работы оборудования в автоматическом режиме, а другие - только при остановленном оборудовании, тогда как в состав нормы должны включаться лишь только те элементы, которые выполняются при неработающем оборудовании, то есть неперекрываемое время.

## *2. Принципиальные схемы определения численности персонала в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Можно выделить три основных подхода к определению численности персонала:

- 1) маржиналистский;
- 2) экспертно-статистический;
- 3) аналитически-нормативный.

Маржиналистский подход основан на анализе предельной продуктивности факторов производства. Одним из первых этот принцип изложил Маршалл. Он использовал понятие “предельный работник”, для которого чистый продукт от его деятельности равняется заработной плате. Маршалл подробно анализировал ход рассуждений предпринимателя, который стремится нанять такое количество работников, которое обеспечит ему максимум чистого дохода [15, Т. 2. С. 216—217].

Планирование численности персонала на основе маржиналистского анализа может осуществляться как при фиксированных затратах на оборудование и материалы, так и в рамках общей задачи оптимизации затрат на все виды производственных ресурсов.

Экспертно-статистический подход основан на установлении статистических зависимостей между численностью персонала и влияющими на нее факторами. В качестве исходной информации используется отчетная информация по видам деятельности, отраслям, предприятиям и их подразделениям. Статистические зависимости обычно устанавливаются методами регрессионного анализа. Полученная зависимость иногда корректируется на основе экспертных оценок специалистов. При использовании экспертно-статистических методов, прежде всего, необходимо учитывать, что статистические зависимости справедливы лишь в среднем для совокупности анализируемых объектов. Но, то, что справедливо в среднем для группы, далеко не всегда

верно для отдельного объекта. Исходя из этого экспертно-статистические методы могут применяться для ориентировочных расчетов численности в рамках однородной группы предприятий (данной фирмы, концерна и т. д.) и их подразделений. При этом результаты расчетов целесообразно использовать с учетом эффекта статистического ансамбля, т. е. компенсировать объективно неизбежные погрешности расчета для отдельного предприятия (подразделения). Это означает, в частности, что если расчет выполняется по группам персонала (профессиям, уровням квалификации), то полученные данные надо использовать преимущественно для планирования суммарной численности работающих. Дальнейшую дифференциацию расчета по отдельным категориям персонала целесообразно выполнять на основе рассмотренных ниже аналитически-нормативных методов. Практически результаты расчетов на основе экспертно-статистических методов лучше использовать не столько для определения численности персонала, сколько для планирования средств на оплату труда. Распределение этих средств по группам персонала и сотрудникам осуществляется с учетом особенностей конкретных трудовых процессов.

Аналитически-нормативный подход к определению численности персонала предполагает анализ конкретного трудового процесса, проектирование рациональной организации труда, нормирование трудоемкости работ по каждой группе персонала и на этой основе установление норм численности. Такой подход возможен как в условиях действующего предприятия, так и при проектировании предприятий и их подразделений. Расчет норм численности может осуществляться при заданном варианте разделения труда и в процессе решения общей задачи оптимизации взаимодействия и численности работающих. Без аналитически-нормативных расчетов практически невозможно определить величину чистого дохода, соответствующего каждому варианту численности персонала. Поэтому аналитически-нормативный подход к установлению численности персонала является основным. При его применении должны учитываться как производственные ситуации, так и особенности организации труда различных групп персонала.

### *3. Анализ форм взаимодействия элементов производства в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта при расчетах норм численности*

Аналитически-нормативный подход к определению норм численности основан на анализе взаимодействия персонала различных групп и оборудования. Возможны две формы такого взаимодействия: “без ожидания” и “с возможным ожиданием”. В первом случае в нормальных производственных условиях не должны возникать организационные перерывы в работе оборудования и занятости работников. Во втором — такие перерывы объективно возможны. Без ожидания обычно осуществляется взаимодействие работника-станочника с контролерами, транспортными работниками (кроме крановщиков), слесарями по ремонту оснастки.

Взаимодействие “с возможным ожиданием” характерно для наладчиков, многостаночников, специалистов по ремонту оборудования. При первой из указанных форм взаимодействия расчетная численность работников однозначно определяется трудоемкостью соответствующих работ. В тех случаях, когда взаимодействие работников между собой и с оборудованием осуществляется по схеме “с возможным ожиданием”, т. е. когда объективно возможны организационные перерывы в занятости работников и простои технологического оборудования в ожидании обслуживания, могут быть различные соотношения между количеством единиц оборудования и численностью рабочих. Пусть, например, группа рабочих мест обслуживается бригадой наладчиков. С увеличением их численности простои оборудования основных работников (операторов) в ожидании обслуживания будут уменьшаться. Но, вместе с тем, будут расти затраты на содержание наладчиков. Следовательно, здесь необходим выбор наиболее эффективной численности наладчиков, при которой заданный производственный результат достигается с минимальными суммарными затратами производственных ресурсов.

Аналогичные задачи возникают при расчете норм обслуживания и численности для

дежурных слесарей, электриков и других групп работников, взаимодействующих с оборудованием по схеме “с возможным ожиданием”.

**Контрольные вопросы и задания:**

1. Почему нормы длительности и трудоемкости операций надо определять после оптимизации норм обслуживания и численности?
2. Как учитываются нормированные перерывы в работе оборудования при расчете норм длительности операций?
3. Каковы критерии оптимальности и ограничения в задачах оптимизации приемов труда?
4. Какие методы могут использоваться при обосновании численности персонала предприятия? Какой из них обеспечивает наибольшую точность расчетов?
5. Как влияет схема взаимодействия элементов производства на расчет норм обслуживания и численности?

#### **14. Распределение доходов и оплата труда в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

План лекции

1. Принципы формирования доходов в рыночной экономике. Статистический анализ распределения личных доходов.
2. Структура дохода сотрудника предприятия в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Формы и системы заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
3. Расчет фондов заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Структура фондов заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

*1. Принципы формирования доходов в рыночной экономике. Статистический анализ распределения личных доходов*

Принцип распределения по труду, а также идеи братства, равенства, справедливости заимствованы основоположниками марксизма у основоположников христианства. Главное отличие первых от вторых в обещании реализации этих прекрасных идей на Земле и без помощи каких-либо мистических сил. Однако все попытки выполнить эти обещания оказались неудачными.

Принцип практически означает распределение благ в соответствии с затратами и результатами труда. Выбор той или иной базы распределения определяется содержанием и условиями конкретного трудового процесса. Оплата труда комплексных бригад осуществляется по конечному результату.

По отношению к труду, содержащему существенную долю элементов новизны, т. е. творческому труду, организация оплаты должна быть принципиально иной. Чем выше доля элементов творчества, тем в большей мере распределение неизбежно ориентируется не на затраты, а на результаты труда. В таких видах творчества, как научное, техническое, педагогическое и т. д., распределение продуктов труда осуществляется как по затратам, так и по результатам. Преобладание той или иной базы распределения целиком определяется долей творчества в данном виде деятельности. В экономическом аспекте творческим следует считать труд, основой оплаты которого принципиально может быть авторский гонорар. Но, в настоящее время не только в нашей стране, но и во всех развитых странах большинство ученых и инженеров не могут жить только на гонорар за плоды своего творчества. Вместе с тем пример Т. А. Эдисона и других изобретателей показывает, что в принципе это возможно и в дальнейшем такой вид оплаты будет получать все большее распространение. Поскольку предпринимательство является одним из видов творческой деятельности, постольку прибыль предпринимателя — это не что иное, как вид авторского гонорара. Вместе с тем, в современных условиях наибольших

успехов добиваются, как правило, те предприниматели, которые доводят до практической реализации новые научные и технические идеи или открывают новые имена в искусстве. Иногда предприниматель и автор новой идеи — одно и то же лицо.

Принцип распределения по труду реализуется исходя из предельной продуктивности конкретного работника на конкретном рабочем месте, т. е. доход работника при прочих равных условиях увеличивается в соответствии с ростом дохода предприятия от данного вида труда. В нормально функционирующей рыночной экономике принцип распределения по труду модифицируется в принцип распределения по предельной продуктивности труда. В условиях рыночной экономики наряду с доходами от труда существенную роль играют доходы от собственности.

Принцип распределения по способностям может быть реализован только через распределение по труду. Способности существенно влияют на результаты труда, а значит, и на соответствующую долю общественного богатства. Это обстоятельство следует учитывать в системах оплаты труда. Для нашей страны существенное значение имеет распределение по должности. Известны многие факты, которые заставляют усомниться в наличии достаточной положительной корреляции между занимаемой должностью и реальным вкладом в общественное богатство. Более того, здесь корреляция часто оказывается отрицательной. Это делает весьма актуальной проблему такого распределения доходов, при котором их уровень зависел бы не от должности, а от экономического и социального эффекта деятельности конкретного лица, занимающего данную должность.

В большинстве стран неравенство в доходах пытаются компенсировать за счет общественных фондов потребления и благотворительных фондов, которые в определенной мере реализуют распределение по нормам потребления, соответствующим условиям страны. Опыт последних десятилетий достаточно убедительно показал, что независимо от особенностей различных стран путь к рациональному распределению лежит не через уравнивание доходов, а через такой уровень их дифференциации, который обеспечивает высокие стимулы к росту эффективности и вместе с тем сохраняет стабильность в обществе за счет гарантий удовлетворения основных потребностей всего населения страны. Кроме рассмотренных, возможен еще один принцип распределения — с помощью лотерей. В отличие от всех остальных способов распределения народного богатства лотереи основаны на принципе случайного выбора в соответствии с законом равной вероятности. Такой подход к проблеме доходов населения нельзя считать допустимым прежде всего по этическим соображениям. Это определяется тем, что вероятность выигрыша пропорциональна количеству купленных билетов (как говорят, “деньги к деньгам”). В связи с тем, что лотереи практически всегда приводят к перераспределению жизненных благ в пользу богатых, классики экономической науки относились к ним резко отрицательно. К числу принципов распределения можно отнести и принцип своевременности оплаты труда. В рыночной экономике основными источниками личных доходов являются: 1) трудовая деятельность персонала, работающего по найму, и лиц свободных профессий; 2) предпринимательская деятельность; 3) собственность; 4) средства государства и предприятий, распределенные в соответствии с принадлежностью к определенной социальной группе и категории персонала; 5) личные подсобные хозяйства (ЛПХ).

Первому из указанных источников соответствует доход в виде заработной платы и гонорара; второму — предпринимательская прибыль; третьему — дивиденды и проценты на капитал; четвертому — трансфертные платежи (пенсии, пособия, стипендии и т. п.), а также услуги предприятия своим работникам в виде медицинского обслуживания, повышения квалификации и др., пятому — продукты, возможности для отдыха, денежные средства от ЛПХ. Структура личного дохода во многом объективно обусловлена системой государственного устройства, экономической ситуацией, формами собственности, традициями. Одним из отличий России от развитых стран является относительно высокая

доля продукции ЛПХ в совокупном доходе населения. В целом по России она составляет около 13%. Чем беднее регион, тем, как правило, выше доля доходов от ЛПХ. От структуры дохода существенно зависят: мотивы, а следовательно, и результаты деятельности людей, что непосредственно связано с экономикой предприятий, регионов и страны; взаимоотношения между людьми и их группами в производственных коллективах, регионах и стране в целом; качество жизни людей, характеризующее степень удовлетворения их потребностей. Таким образом, структура личных доходов существенно и многообразно влияет на условия жизни людей, деятельность предприятий и других социально-экономических систем. Государственная статистика России наиболее достоверно фиксирует информацию о трех основных источниках личных доходов: 1) заработной плате; 2) социальных трансфертах; 3) доходах от предпринимательской деятельности и от собственности.

2. *Структура дохода сотрудника предприятия в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Формы и системы заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Основной частью дохода наемного персонала предприятия является заработная плата, которая включает: 1) тарифную часть — оплату по тарифным ставкам и окладам; 2) доплаты и компенсации; 3) надбавки; 4) премии.

Тарифные ставки и оклады определяют величину оплаты труда в соответствии с его сложностью и ответственностью.

Назначение доплат — возмещение дополнительных затрат рабочей силы из-за объективных различий в условиях и тяжести труда. Компенсации учитывают независимые от предприятия факторы, в том числе рост цен.

Надбавки и премии вводятся для стимулирования добросовестного отношения к труду, повышения качества продукции и эффективности производства. Различия между надбавками и премиями в том, что надбавки выплачиваются в одинаковом размере каждый месяц в течение установленного периода, а премии могут быть нерегулярными, и их величина существенно меняется в зависимости от достигнутых результатов. Таким образом, доплаты и компенсации отражают те производственные и социальные характеристики труда, которые объективно не зависят от сотрудника. Надбавки и премии отражают результаты его собственных достижений. Типовая структура дохода сотрудника предприятия может быть представлена:

1. Оплата по тарифным ставкам и окладам.
2. Доплаты за условия труда:
  - 2.1. Характеристики производственной среды.
  - 2.2. Сменность (режим работы).
  - 2.3. Степень занятости в течение смены.
3. Надбавки:
  - 3.1. За продуктивность выше нормы (сдельный приработок, оплата за работу с численностью меньше нормативной).
  - 3.2. За личный вклад в повышение эффективности, в том числе за изобретения и рационализаторские предложения.
  - 3.3. За высокое качество продукции, выполнение срочных и ответственных заданий.
4. Премии:
  - 4.1. За качественное и своевременное выполнение договоров и этапов работ.
  - 4.2. По итогам работы за год.
  - 4.3. Из фонда руководителя подразделения.
  - 4.4. Авторские вознаграждения за изобретения и рационализаторские предложения.
  - 4.5. Вознаграждения за активное участие в освоении новых технических и организационных предложений.
5. Услуги фирмы работникам (социальные выплаты).

## 6. Дивиденды по акциям предприятия.

Тарифные ставки и оклады устанавливаются на основе тарифных договоров в соответствии со сложностью труда, его ответственностью, уровнем цен на предметы потребления, ситуацией на рынке труда и другими факторами. Мировой опыт показывает целесообразность единых тарифных сеток из 17—22 разрядов для рабочих, специалистов и руководителей, что обеспечивает наглядность соотношений в тарифных ставках различных групп сотрудников и облегчает внесение изменений в тарифную систему предприятия, ее согласование с профсоюзом. При выборе диапазона тарифной сетки необходимо учитывать различия в сложности работ, экономическое положение предприятия, а также социально-психологические факторы как на предприятии, так и за его пределами. Чем ниже уровень жизни в стране и хуже экономическое положение завода, тем меньше должен быть диапазон различий в оплате труда. Основой формирования тарифных сеток в настоящее время считается аналитический метод оценки работ. На Западе обычно исходят из так называемой женеvской схемы, принятой на международном конгрессе в Женеве в 1950 г. Эта схема предполагает анализ работ по следующим важнейшим признакам:

1. Специальные знания и умения (квалификационные требования) — профессиональное образование, опыт работы, требования к умственным способностям.
2. Нагрузка — влияние работы на организм человека.
3. Ответственность — материальная ответственность, ответственность за персонал в процессе производства, ответственность за сохранность производственной тайны.
4. Условия труда — воздействие окружающей среды в процессе производства, в том числе безопасность рабочего места.

Реальные различия в зарплате могут превышать диапазон тарифной сетки за счет доплат, надбавок и премий.

Неблагоприятные условия труда, если их практически невозможно улучшить, должны компенсироваться работнику прежде всего за счет увеличения времени отдыха, дополнительного бесплатного питания на производстве, профилактических и лечебных мероприятий. Если этого недостаточно, вводятся доплаты к тарифным ставкам на основе аттестации рабочих мест и трудовых процессов по существующим методикам. Уровень компенсаций и доплат за неблагоприятные санитарно-гигиенические условия труда должен быть такой величины, которая исключала бы необходимость искажения норм выработки в целях увеличения заработной платы.

2.2. Доплаты за сменность устанавливаются за работу в вечерние и ночные смены.

2.3. Доплаты за уровень занятости в течение смены вводятся преимущественно для многостаночников, наладчиков, ремонтного персонала. Этот вид позволяет учитывать различия в затратах труда, обусловленные степенью использования сменного фонда времени работников. В коллективном договоре или в контракте целесообразно указать, что администрация имеет право использовать сменное время работника в пределах нормативного времени.

Совмещение различных видов деятельности, если по каждому из них загрузка недостаточна, является необходимым элементом нормально организованного производства. Доплаты должны устанавливаться не за факт совмещения профессий (функций), а за соотношение между нормативным и действительным уровнями занятости.

Надбавки за продуктивность выше нормы до последнего времени чаще всего имели форму сдельного приработка или оплаты за работу с численностью персонала меньше нормативной. Такие выплаты обычно не рассматриваются как надбавки к тарифу, ибо считается, что надбавки устанавливаются администрацией. Но из приведенного выше определения надбавок как относительно постоянной части заработка, отражающей личные достижения работника, следует, что сдельный приработок — это вид надбавок.

Можно выделить следующие причины перевыполнения норм: 1) наличие у работника способностей к данной работе, превышающих средний уровень; 2) применение

усовершенствований, которые не оформлены как рационализаторские предложения технического или организационного характера; 3) нарушения технологии и техники безопасности; 4) чрезмерная интенсивность труда; 5) ошибочность нормы.

Только первая причина может считаться объективным основанием для получения сдельного приработка и аналогичных ему выплат. Причины 3—5 в нормально организованном производстве не должны иметь места. Что касается второй причины, то необходимо создание экономических и организационных условий, обеспечивающих заинтересованность работника в оформлении рационализаторских предложений и включении их в утвержденный технологический процесс.

Надбавки за личный вклад в повышение эффективности устанавливаются: 1) авторам рационализаторских предложений по совершенствованию техники и технологии; 2) авторам предложений по совершенствованию организации труда, производства и управления; 3) рабочим, специалистам и руководителям, непосредственно участвовавшим в реализации технических и организационных нововведений.

Надбавки устанавливаются на период реального применения нового оборудования, инструмента, форм организации труда и т. д.

Источником надбавок за рост эффективности является реальная экономия трудовых и материальных ресурсов от применения новшеств. На вознаграждение в виде надбавок и премий может быть направлено до 90% суммы реального эффекта. Распределение вознаграждения производится с учетом особенностей предприятия. Например, возможен следующий вариант распределения: 40% — на надбавки авторам и тем, кто непосредственно помогал реализации их предложений; 40% — на премирование; 20% — в фонд руководителей участка и цеха — на надбавки и премии. Из экономической сущности премий следует, что они могут быть двух основных видов: 1) за качественное и своевременное выполнение работ; 2) за личный творческий вклад работника в общий результат деятельности цеха и предприятия.

К первому виду относятся премии за личные творческие достижения относятся выплаты. В развитых странах услуги фирмы включают полную или частичную оплату расходов по следующим статьям: транспорт; медицинская помощь и лекарства; отпуск и выходные дни; питание во время работы; повышение квалификации работников фирмы; страхование жизни работников фирмы и членов их семей; членство в клубах (спортивных, профессиональных и др.); загородные поездки и пикники; консультирование по юридическим, финансовым и другим проблемам; сберегательные фонды; другие расходы.

Эффективно работающие компании США оплачивают своим сотрудникам до 90% стоимости лечения у терапевтов и стоматологов, возмещают стоимость обучения в колледжах и университетах (при успешной сдаче экзаменов), выплачивают значительную часть пенсий по старости, создают льготы для покупки товаров. Социальные выплаты часто организуются по принципу “меню”. Это означает, что в пределах определенной суммы каждый сотрудник может выбирать те виды оплат, которые для него являются наиболее привлекательными. К социальным выплатам относятся также отчисления предприятия в пенсионные фонды.

Дивиденды и доход от роста курсовой стоимости акций составляют значительную часть общего дохода высшего руководства корпораций. Во многих фирмах весьма существенна оплата деятельности менеджеров через опционы. Как показывает мировой опыт, эффективность сотрудника и его доходы хорошо коррелируют на всех уровнях иерархии, кроме самого высшего. Оклады и другие доходы (дивиденды, опционы и т. д.) руководителей корпораций часто не связаны с величиной прибыли, курсом акций и другими полезными результатами.

Форма заработной платы характеризует соотношения между затратами рабочего времени, продуктивностью труда работников и величиной их заработка. Различают две основные формы заработной платы: повременную и сдельную. П о в р е м е н н о й называется форма оплаты, при которой величина заработка пропорциональна фактически



отработанному времени. При с д е л ь н ой оплате заработок работника пропорционален количеству изготовленной им продукции.

Система заработной платы характеризует взаимосвязи элементов заработной платы: тарифной части, доплат, надбавок, премий. Существуют десятки систем заработной платы: повременно-премиальная, сдельно-премиальная, повременная с нормированным заданием, аккордная и т. п. Большинство систем, применяемых на предприятиях развитых стран, рассматриваются как ноу-хау и не публикуются в открытой печати. Общей тенденцией является расширение сферы применения систем, основанных на повременной оплате с нормированным заданием и достаточно большой долей премий (до 50%) за вклад сотрудника в увеличение дохода фирмы.

Сдельную форму целесообразно применять в тех случаях, когда объем выпущенной продукции может существенно изменяться в зависимости от индивидуальных различий работающих. В этом случае оплата производится на основании расценок —  $p$ , устанавливаемых исходя из тарифных ставок —  $C$ , норм трудоемкости операций — или норм выработки. Оклады специалистам и служащим устанавливаются на основе аттестации, которая может проводиться с периодичностью 1—3 года в зависимости от тарифного договора между представителями работодателей и работников. При оценке деятельности специалистов основное внимание обращается на их творческую активность, которая проявляется в изобретениях, рационализаторских предложениях, коммерческих идеях и т. д. Служащие оцениваются по уровню их квалификации, добросовестности, точности выполнения должностных инструкций, ответственности.

Дифференциация окладов специалистов и служащих в пределах единой тарифной сетки, как правило, сравнительно невелика, в диапазоне 1:3. Однако различия в общем заработке могут быть значительно большими — в 5, 10 и более раз. Эта дифференциация определяется различиями в индивидуальной эффективности труда, оцениваемой в конечном счете по влиянию деятельности специалиста на рост прибыли.

Для специалистов инженерного профиля (конструкторы, технологи) наиболее важными являются надбавки и премии за изобретательскую и рационализаторскую деятельность. При этом надбавки имеют форму роялти, т. е. ежемесячных выплат за весь срок применения на предприятии данного изобретения и рационализаторского предложения. Премии за рост эффективности устанавливаются как поушальный платеж, т. е. единовременная выплата в зависимости от ожидаемого эффекта изобретения или рационализаторского предложения.

Надбавки и премии за рост эффективности могут быть установлены всем категориям специалистов. В частности, для тех, кто занят в отделах планирования, снабжения, сбыта, надбавки и премии устанавливаются за снижение запасов материалов и незавершенного производства, выбор наиболее эффективных поставщиков сырья, расширение объема продаж и т. д.

Надбавки служащим устанавливаются прежде всего за добросовестное выполнение обязанностей, выполнение срочных работ, совмещение функций, освоение новых методов работы, новой информационно-вычислительной техники.

Для руководителей и специалистов все большее применение находит контрактная система оплаты труда. Срок действия контракта, как правило, 3—5 лет. Его основными разделами являются: 1) общая характеристика контракта; 2) условия труда; 3) оплата труда; 4) социальное обеспечение; 5) порядок прекращения контракта; 6) решение спорных вопросов; 7) особые условия.

Оплата труда руководителей предприятий, их заместителей, а также руководителей относительно самостоятельных подразделений может осуществляться в процентах от прибыли предприятия. Однако, чаще применяется комбинированный вариант оплаты руководителей: оклад плюс надбавки и премии в зависимости от прибыли или ее составляющих, непосредственно зависящих от деятельности соответствующего

руководителя.

Для руководителей и специалистов производственных подразделений помимо премий за рост эффективности обычно устанавливают также премии за выполнение производственных заданий и этапов работ. Величина этих премий исчисляется в зависимости от ритмичности производства с учетом качества продукции, оцениваемого по рекламациям, повторным проверкам, потерям у потребителей. При заключении контракта со специалистом целесообразно предлагать ему выбор из нескольких вариантов оплаты труда (“меню контрактов”). Например, в одном варианте может быть большая доля оклада при меньшей доле премии и гонорара; в другом варианте — наоборот: большая доля заработка, зависящего от результатов работы. В подобных случаях специалисты, уверенные в своих творческих способностях, будут выбирать варианты с большей долей премий и гонораров. Такой выбор выгоден и предприятию.

*3. Расчет фондов заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Структура фондов заработной платы в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Фонд заработной платы — это сумма средств, получаемых сотрудниками предприятия за определенный период (день, месяц, квартал, год) в соответствии с оценками затрат и результатов труда. Исходя из этого определения величину фонда заработной платы (ФЗп) следует рассматривать как функцию от численности персонала, его структуры и ставок оплаты труда. Влияние основных факторов на величину предприятия — существенное значение имеет политика собственников и управляющих в отношении ставок оплаты труда. От их квалификации и системы ценностей зависит принятие решений о соотношении рыночного уровня заработной платы и ставок оплаты труда на предприятии. Фонд заработной платы предприятия представляет собой сумму нормативного фонда, фонда авторских вознаграждений за реализованные проекты продукции, технологии, организации труда, производства и управления и фонд поощрения, зависящий от рыночной конъюнктуры и эффективности работы предприятия в целом.

Нормативный фонд — в общем случае включает фонд оплаты по тарифным ставкам, окладам и сдельным расценкам, фонд доплат за условия труда, фонд надбавок за профессиональное мастерство и премий за индивидуальные результаты труда.

Фонд авторских вознаграждений — определяется по ставкам авторского гонорара в зависимости от реальной эффективности соответствующих проектов. Авторские вознаграждения сотрудникам предприятия выплачиваются в виде надбавок и премий.

Фонд поощрения — определяется по итогам работы предприятия за определенный период (месяц, квартал, год).

Выделяют следующие методы расчета фондов оплаты труда: приростный, укрупненный, остаточный, нормативный. По общему характеру обоснования Фонда заработной платы можно выделить две группы методов: суммарные и аналитические. Суммарные методы ориентированы на определение общей величины Фонда заработной платы предприятия, исходя из отчетных данных, без анализа факторов, определяющих трудоемкость работ. В составе суммарных целесообразно выделить корректирующий (трендовый) и остаточный методы.

Корректирующий (трендовый) метод основан на фактической величине Фонда заработной платы предприятия в базовом периоде и укрупненных оценках изменений объема продукции, численности персонала и ставок оплаты труда в плановом периоде.

Остаточный метод применяется для определения на основе отчетных данных о реализации продукции. При этом Фонд заработной платы формируется как результат последовательного вычитания из суммы выручки следующих компонент: материальных затрат; амортизационных отчислений; налогов и обязательных выплат; отчислений в резервный фонд предприятия; выплат из фонда потребления, не относящихся к Фонду заработной платы.

Аналитические методы определения предполагают учет показателей, которые прямо или косвенно характеризуют трудоемкость продукции и ставки оплаты труда по группам персонала и подразделениям предприятия.

По характеру зависимости между величиной и факторами аналитические методы можно разделить на структурно-аналитические (прямые) и распределительные (косвенные).

Структурно-аналитические методы основаны на использовании данных о программе выпуска продукции, норм трудоемкости, норм численности и ставок оплаты труда по группам персонала. Распределительные методы предполагают использование показателей, которые в той или иной мере отражают трудоемкость и зарплатоемкость работ. Фонды доплат за условия труда, надбавок за профессиональное мастерство и других персональных надбавок определяются в процентах к тарифной части заработка.

Распределительные методы основываются на использовании показателей, характеризующих структуру фонда заработной платы предприятия или группы персонала. Можно выделить три распределительных метода: по нормативам зарплатоемкости подразделений; по нормативной рентабельности труда; по организационно-техническим характеристикам подразделений. Каждый из этих методов имеет достоинства и недостатки, а, следовательно, свою область применения.

Структурно-аналитические методы являются наиболее точными. Они позволяют учитывать изменения в номенклатуре продукции, технологии и организации производства, ставках оплаты труда и других факторах, влияющих на величину Фонда заработной платы на предприятии. Эти методы должны применяться как основные при наличии достоверной информации о нормах трудоемкости по видам работ.

Корректирующий метод целесообразно применять для предварительной оценки величины исходя из предполагаемых изменений объема продукции, численности персонала, ставок оплаты труда в плановом периоде по сравнению с базисным (отчетным).

Остаточный метод используется для определения величины предприятия в отчетном периоде на основе данных о реализации продукции, затратах на материалы, амортизационные отчисления, налоги и другие обязательные выплаты.

Распределительные методы позволяют достаточно объективно рассчитывать величину бизнес-единицы, подразделения предприятия, группы персонала на основе показателей, определяющих долю подразделений (групп персонала) в общей величине распределяемого фонда. Такими показателями могут быть: нормативы зарплатоемкости подразделений или видов работ; нормативы рентабельности труда; организационно-технические характеристики подразделений.

Поощрения сотрудников предприятия в виде надбавок и премий могут быть двух видов: за личные достижения; за общие результаты деятельности предприятия или его подразделения. В первом случае сотрудники поощряются за достижение плановых (нормативных) показателей их работы либо за инициативные предложения, направленные на экономию ресурсов, увеличение выпуска продукции, повышение ее качества. Системы премирования за общие итоги деятельности предприятия могут строиться либо на фиксированном размере премий в процентах к тарифной части заработка, либо на принципе “участия в прибыли”, когда величина премии сотрудника зависит от реальных результатов предприятия в соответствующем периоде.

Фонд поощрения предприятия — образуется из фактически полученного дохода по остаточному принципу. Из общей суммы распределяемого дохода вычитаются: 1) нормативный фонд оплаты труда; 2) фонд авторских вознаграждений; 3) фонд технического развития; 4) фонд социального развития; 5) фонд дивидендов.

***Контрольные вопросы и задания:***

1. В чем сущность распределения по труду?
2. В каких случаях объективно возможно распределение по затратам труда и по

результатам труда?

3. В чем сущность распределения по предельной продуктивности труда?

4. Какова зависимость личного дохода от соотношения спроса и предложения на рынке труда?

5. От чего зависит соотношение доходов от труда, от собственности, от социальных трансфертов?

6. Почему распределение доходов населения можно аппроксимировать логарифмически нормальным законом?

7. Каковы особенности распределения личных доходов в России 1990-х гг.?

8. Чем определяется структура тарифных коэффициентов?

9. В чем отличие доплат от надбавок?

10. Чем определяется структура заработной платы?

11. Чем определяется форма оплаты труда?

12. Чем определяется система оплаты труда?

13. Чем обусловлен выбор системы оплаты труда?

14. Как мотивировать творческую активность сотрудников предприятия?

15. Как определяется нормативный фонд оплаты труда?

16. Как распределить фонд поощрения предприятия между подразделениями?

## **15. Социально-трудовые отношения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

План лекции

1. Общая характеристика социально-трудовых отношений. Проблема отчуждения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

2. Теоретические основы и предпосылки социального партнерства в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Принципы и опыт организации социального партнерства в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

3. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Справедливость.

*1. Общая характеристика социально-трудовых отношений. Проблема отчуждения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Социально-трудовые отношения характеризуют экономические, психологические и правовые аспекты взаимосвязей индивидуумов и социальных групп в процессах, обусловленных трудовой деятельностью. Анализ социально-трудовых отношений обычно проводят по трем направлениям: субъекты; предметы; типы. Субъектами социально-трудовых отношений являются индивиды или социальные группы. Для современной экономики наиболее важными субъектами рассматриваемых отношений являются: наемный работник, союз наемных работников (профсоюз), работодатель, союз работодателей, государство.

Наемный работник — это человек, заключивший трудовой договор с представителем предприятия, общественной организации или государства.

Работодатель — это человек, нанимающий для выполнения работы одного или нескольких работников. Работодатель может быть собственником средств производства или его представителем. В частности, работодателем является руководитель государственного предприятия, который, в свою очередь, является наемным работником по отношению к государству.

Профессиональный союз создается для защиты экономических интересов наемных работников или лиц свободных профессий в определенной сфере деятельности. Важнейшими направлениями деятельности профсоюзов являются: обеспечение занятости, условия и оплата труда. Государство как субъект социально-трудовых отношений в условиях рыночной экономики выступает в следующих основных ролях: законодатель,

защитник прав граждан и организаций, работодатель, посредник и арбитр при трудовых спорах. Взаимосвязи между субъектами социально-трудовых отношений возникают на различных уровнях: работник — работник; работник — работодатель; профсоюз — работодатель; работодатель — государство; работник — государство и др. Предметы социально-трудовых отношений определяются целями, к достижению которых стремятся люди на различных этапах их деятельности. Принято различать три основные стадии жизненного цикла человека: от рождения до окончания обучения; период трудовой и (или) семейной деятельности; период после трудовой деятельности.

На первой стадии социально-трудовые отношения связаны преимущественно с проблемами профессионального обучения. На второй — основными являются отношения найма и увольнения, условий и оплаты труда. На третьей — центральной является проблема пенсионного обеспечения.

В наибольшей степени предметы социально-трудовых отношений обусловлены двумя блоками проблем: занятость; организация и оплата труда. Первый из этих блоков определяет возможности обеспечения людей средствами существования, а также реализации индивидуальных способностей. Второй блок связан с условиями труда, характером взаимоотношений в производственных коллективах, возмещением затрат рабочей силы, возможностями для развития человека в процессе трудовой деятельности. Типы социально-трудовых отношений характеризуют психологические, этические и правовые формы взаимоотношений в процессе трудовой деятельности. По организационным формам выделяют следующие типы социально-трудовых отношений: патернализм, партнерство, конкуренция, солидарность, субсидиарность, дискриминация и конфликт. Патернализм характеризуется значительной долей регламентации социально-трудовых отношений со стороны государства или руководства предприятия. Она осуществляется под видом “отеческой заботы” государства о нуждах населения или администрации предприятия о его сотрудниках. Примером государственного патернализма может служить бывший СССР. На уровне предприятия патернализм характерен для Японии и для некоторых других азиатских стран. Партнерство наиболее характерно для Германии. Экономика этой страны основана на системе детально проработанных право-вых документов, в соответствии с которыми наемные работники, предприниматели и государство рассматриваются как партнеры в решении экономических и социальных задач. При этом профсоюзы выступают с позиций не только защиты интересов наемного персонала, но и эффективности производства на предприятиях и национальной экономики в целом. Отношения партнерства обеспечивают достижение синергетического эффекта от согласованной деятельности людей и социальных групп.

Конкуренция между людьми или коллективами также может способствовать достижению синергетического эффекта. В частности, опыт показывает эффективность рационально организованной конкуренции между конструкторскими коллективами.

Солидарность предполагает общую ответственность и взаимную помощь, основанную на общности интересов группы людей. Чаще всего говорят о солидарности членов профсоюзов при отстаивании интересов наемного персонала. Солидарность проявляют и члены союзов работодателей, а также члены других союзов.

Субсидиарность означает стремление человека к личной ответственности за достижение своих целей и свои действия при решении социально-трудовых проблем. Субсидиарность можно рассматривать как противоположность патернализму. Если человек для достижения своих целей вступает в профессиональный или иной союз, то субсидиарность может реализоваться в форме солидарности. При этом человек действует солидарно при полном сознании своих целей и своей личной ответственности, не поддаваясь влиянию толпы.

Дискриминация — это основанное на произволе, незаконное ограничение прав субъектов социально-трудовых отношений. При дискриминации нарушаются принципы равенства возможностей на рынках труда. Дискриминация может быть по полу, возрасту,

расе, национальности, конфессии и другим признакам. Проявления дискриминации возможны при выборе профессии и поступлении в учебные заведения, продвижении по службе, оплате труда, предоставлении услуг предприятия работникам, увольнении.

Равенство возможностей в социально-трудовых отношениях обеспечивается прежде всего системой законодательства. Для России это, прежде всего, Конституция РФ, ТК РФ и Закон РФ “О занятости населения в Российской Федерации”. Россия ратифицировала конвенции Международной организации труда (МОТ) о равенстве возможностей в сфере труда и занятости. Однако в действующей системе законодательства реально отражено равенство возможностей только при приеме на работу (ст. 3 ТК РФ) и оплате труда (ст. 132 ТК РФ).

Конфликт является крайним выражением противоречий в социально-трудовых отношениях. Наиболее явными формами трудовых конфликтов являются трудовые споры, забастовки, массовые увольнения (локауты). Противоречия в социально-трудовых отношениях объективно неизбежны и при определенных условиях необходимы для развития экономических систем. В этом смысле конфликты могут быть полезны, так как они наиболее явно выражают интересы противоборствующих сторон. Однако затяжные конфликты приводят к значительным потерям для предприятия, его сотрудников и экономики страны в целом. Этим определяется необходимость методов рационального управления конфликтными ситуациями. По характеру влияния на результаты экономической деятельности и качество жизни людей социально-трудовые отношения бывают двух типов: конструктивными, способствующими успешной деятельности предприятия и общества; деструктивными, мешающими успешной деятельности предприятия и общества. Конструктивными могут быть отношения либо сотрудничества, взаимной помощи, либо конкуренции, организованной так, чтобы способствовать достижению положительных результатов.

Деструктивные взаимоотношения возникают тогда, когда общая направленность интересов сотрудников и социальных групп не соответствует целям предприятия. Интересы сотрудников предприятия могут различаться по ряду признаков: психофизиологические параметры (пол, возраст, здоровье, темперамент, уровень способностей и т. д.); национальность; семейное положение; образование; отношение к религии; социальное положение; политическая ориентация; уровень доходов; профессия; место в иерархии предприятия и др. Само по себе различие сотрудников предприятия по этим и другим признакам необязательно ведет к деструктивным взаимоотношениям. Известно множество примеров эффективного сотрудничества самых разных людей. Основным условием такого сотрудничества является наличие объединяющей ситуации или идеи, перед которыми индивидуальные и групповые различия становятся несущественными.

Объединяющие ситуации — это война, стихийное бедствие, экологическая катастрофа, необходимость сохранения (выживаемости) предприятия в конкурентной борьбе, страх безработицы. Объединяющие идеи могут быть религиозными, социально-политическими, научными и др. К числу наиболее важных социальных взаимоотношений относятся взаимоотношения между руководителями и подчиненными.

Отчуждение — это форма отношения к труду, характеризующаяся настроениями бессмысленности, беспомощности, отстраненности [20, С. 506]. Бессмысленность труда ощущается людьми, которые, выполняя какую-то производственную операцию, часть работы, не представляют назначения конечного продукта, области его использования или полагают, что их деятельность не приносит пользы, а может быть, даже вредна обществу. Состояние бессмысленности, бесцельности возможно в любом виде деятельности. Чаще оно свойственно чиновникам, литераторам и политикам. Беспомощность может ощущаться сотрудником предприятия, который не имеет защиты перед произволом своего руководителя или собственника предприятия.

Отчуждение имеет ряд неблагоприятных последствий в психофизиологическом,

экономическом и политическом аспектах. Психофизиологические последствия отчуждения обусловлены влиянием отрицательных эмоций на здоровье человека. Это приводит к нарушениям психики, а затем и физиологических функций организма. Экономические последствия отчуждения связаны с ослаблением мотивации к производительному и качественному труду. Трудно рассчитывать на творчество сотрудников, которые настроены отчужденно. При современной технологии и организации производства это неизбежно скажется на экономических показателях предприятия. Политические последствия отчуждения проявляются в нестабильности социальных отношений, нарушениях контактов между различными группами населения, усилении экстремизма. Чувство беспомощности может ощущаться любым человеком перед коллективом, руководителем, представителями власти, криминальным миром.

Отстраненность обусловлена трудностями деловых и дружеских контактов, отсутствием перспектив профессионального и административного роста, неприятием ценностей коллектива, предприятия или общества. В настоящее время выделяют следующие формы участия сотрудников предприятия в принятии управленческих решений: информирование персонала об экономической ситуации и о планах администрации, возможность выражения мнений сотрудников о принимаемых решениях, участие в обсуждении решений с правом совещательного голоса; возможность участия в принятии решений с правами, равными правам администрации, использование права вето при решении отдельных вопросов, касающихся положения наемного персонала; право контроля деятельности администрации; право на коллективное управление предприятием по принципу “один человек — один голос”. Можно выделить следующие основные условия преодоления состояний отчуждения на предприятии.

1. Каждый сотрудник должен быть убежден в общественной полезности изготавливаемой продукции и экологической безопасности производства. Цели фирмы должны быть отчетливо сформулированы и хорошо известны как общественности, так и персоналу. Следует отметить, что общественная полезность продукции является проблемой для многих фирм, в том числе всемирно известных.

2. Каждый сотрудник должен быть уверен, что его творческие способности могут быть использованы на предприятии. Для этого необходима общая ориентация на непрерывный процесс нововведений в изделиях, технологии, организации труда, производства и управления.

3. Характер взаимоотношений между сотрудниками, особенно между руководителями и подчиненными, должен соответствовать нормам профессиональной этики и представлениям о справедливости, сложившимся в данном обществе.

2. *Теоретические основы и предпосылки социального партнерства в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Принципы и опыт организации социального партнерства в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

Социальное партнерство — это идеология, формы и методы согласования интересов социальных групп для обеспечения их конструктивного взаимодействия. Устойчивость общественной системы и эффективность рыночной экономики зависят, прежде всего, от характера взаимоотношений предпринимателей и работающих по найму.

Проблемы социального партнерства обычно рассматриваются исходя из послевоенного опыта стран Западной Европы, особенно ФРГ. Однако основные идеи согласования интересов капиталистов и рабочих были сформулированы значительно раньше. Чтобы понять сущность социального партнерства, необходимо исходить из истории взаимоотношений между основными классами общественных систем. В течение тысячелетий эти отношения были антагонистическими (рабы — рабовладельцы). К числу важнейших событий мировой истории относятся восстания рабов, крестьянские войны, социальные революции. Только со второй половины XX в. в развитых странах прекратились попытки насильственного изменения общественного строя.

Для разрешения социальных конфликтов предлагается два принципиально различных способа: 1) уничтожение частной собственности на средства производства, государственное управление предприятиями; 2) согласование интересов собственников и наемных работников.

Первый путь наиболее последовательно выражен марксистами, которые исходят из непримиримости интересов капиталистов и рабочих. Это постоянно подчеркивалось даже в терминологии. Возможности согласования классовых интересов обсуждались в работах авторов различной политической ориентации: социалистов, утопистов, либералов, христианских социалистов и др.

Важным условием функционирования общественного договора является высокий уровень гражданской зрелости населения. Экономической основой социального партнерства является оценка вклада различных социальных групп в создание дохода предприятия и национального дохода страны. В развитых странах можно отметить тенденцию к росту справедливого обмена результатами труда различных социальных групп, что является важной предпосылкой социального партнерства. Опыт послевоенных десятилетий показывает, что приближение к социальной справедливости практически возможно не через уравнивание доходов, а в результате роста эффективности производства на основе реализации творческого потенциала человека. Осуществление принципа равной оплаты за равный труд является одним из факторов, обеспечивающих рост эффективности экономики за счет выбраковки нерентабельных производств. Это определяется тем, что хозяин такого предприятия не имеет возможности повысить свою прибыль за счет снижения заработка рабочих.

### *3. Возможности согласования интересов социальных групп на предприятиях России в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Справедливость*

В настоящее время наиболее сложной проблемой организации социального партнерства в России является распределение дохода (добавленной ценности) предприятий. Эта проблема состоит в обосновании величин фондов оплаты труда базисного персонала ( $\Phi_0$ ), высшего руководства ( $\Phi_в$ ), авторов новых идей ( $\Phi_а$ ), фондов технического развития ( $\Phi_т$ ), социального развития ( $\Phi_с$ ) и дивидендов ( $\Phi_д$ ). Известны предложения, направленные на повышение оплаты труда базисного персонала. Большинство из них сводятся к законодательному установлению доли фонда оплаты труда в величине добавленной ценности ( $D$ ), остающейся после уплаты налогов и других обязательных платежей (обозначим ее  $D'$ ). Чаще всего предлагается установить эту долю в размере 70%. Такой норматив обычно обосновывают опытом предприятий развитых стран и структурой их национального дохода. Четыре принципиальных недостатка указанного подхода:

1) речь в нем идет обо всем фонде оплаты труда, т. е. о сумме  $\Phi_0 + \Phi_в + \Phi_а$ ; проблема же состоит в том, чтобы установить обоснованные значения каждой из этих величин;

2) предлагаемый норматив определения фонда оплаты труда никак не связан с эффективностью работы предприятия;

3) этот норматив не учитывает различий вклада социальных групп предприятия в увеличение добавленной ценности ( $D$ ). В частности, если величина  $D$  увеличилась за счет реализации идей рационализаторов и изобретателей, то прирост фонда авторских вознаграждений ( $\Phi_а$ ) должен быть значительно больше увеличения фондов  $\Phi_0$ ,

4) не учитывается зависимость уровня оплаты труда предприятий от социально-экономической ситуации в регионе.

В развитых странах рационально организованная конкуренция заставляет руководителей предприятий повышать эффективность производства и оплату труда. Вместе с тем и в развитых странах вследствие асимметрии информации о доходах предприятий постоянно увеличивается разрыв в доходах топ-менеджеров и рабочих. Нет сомнений, что в России разрыв в доходах на отечественных предприятиях не меньше, чем



в развитых западных странах. При этом, в отличие от развитых стран, в отечественной промышленности отсутствует действенная конкуренция на рынках продукции и ресурсов, которая заставляет предпринимателей в развитых странах инвестировать в новые технологии и повышать заработную плату рабочих и инженеров. Необходимы институциональные меры, направленные на повышение продуктивности и оплаты труда. В условиях рыночной экономики эти меры не должны предполагать прямого вмешательства государства в хозяйственную деятельность предприятий. Одним из таких решений может быть принятие закона, в соответствии с которым в организациях коммерческого сектора минимум заработной платы должен увеличиваться в соответствии со средним ростом производительности труда в соответствующей отрасли региона.

В России справедливость ценится не меньше свободы. В США и Англии, по-видимому, на первом месте свобода, но справедливость занимает вполне достойное место в шкале ценностей, особенно среди не самых богатых. Вообще, о справедливости больше говорят бедные, чем богатые, что вполне естественно три принципа справедливости: а — принцип равных свобод; б — принцип равных возможностей; в — принцип обеспечения достойного существования бедных. Необходимо стремиться к максимизации использования способностей людей при соблюдении ограничений, норм и законов, необходимых для устойчивости общественных систем. Иными словами, в цивилизованной стране должны быть четко определены правовые и этические границы свободы, которые обязательны как для людей, так и для организаций. Хотя каждый человек имеет представление о справедливости, ее определение достаточно сложно. В первом приближении справедливость целесообразно рассматривать как равенство возможностей. Различное понимание справедливости проявляется прежде всего в сферах и направлениях реализации равенства возможностей. Отметим следующие из них: 1) распределение общественного богатства и продуктов труда; 2) защита достоинства и имущества граждан; 3) доступность образования и медицинской помощи; 4) развитие и использование природных способностей; 5) поведение на рынках труда, товаров и ресурсов; 6) участие в управлении предприятием, деятельности региональных и государственных органов власти.

Первый из этих аспектов часто сводится к равенству в имуществе и потреблении. Второй аспект справедливости — равенство возможностей в защите достоинства и имущества граждан — характеризуется тем, что в законодательстве всех цивилизованных стран, конвенциях Международной организации труда и других документах международных организаций подчеркивается равенство всех граждан перед законом, необходимость защиты их чести, достоинства, имущества.

Различия в доходах и собственности существенно влияют на доступность образования и медицинской помощи. Однако всем гражданам цивилизованных стран обеспечивается возможность получения среднего образования и основных медицинских услуг. Равенство возможностей для развития и использования природных способностей человека является одной из важных характеристик справедливости общественных отношений. В условиях рыночной экономики справедливость часто рассматривается как равенство возможностей на рынках труда, товаров и ресурсов. Практически это то, что понимается под справедливой конкуренцией, проблемы и предпосылки которой рассматриваются в работах по общей экономической теории. Возможности участия в управлении предприятиями, а также в деятельности органов власти являются важным аспектом справедливости в демократическом обществе. Формы взаимосвязей показателей эффективности и справедливости определяются целями и условиями функционирования социально-экономических систем. Так, при разработке моделей оптимизации промышленного предприятия в условиях рыночной экономики критерий оптимальности, как правило, должен отражать экономические показатели (массу прибыли, объем реализации, долю рынка и т. д.). Для этого случая этические нормы, в том числе показатели справедливости (например, степень дифференциации доходов), будут

относиться к системе ограничений. В моделях оптимизации развития регионов и страны роль правовых и этических показателей существенно возрастает. Эти показатели должны учитываться как в ограничениях, так и в критериях оптимальности. Модели крупных социально-экономических систем следует разрабатывать как многокритериальные. Основным условием достижения синергетического эффекта взаимодействия является физиологическая, психологическая, интеллектуальная и духовная совместимость людей, составляющих данный коллектив. Это особенно важно для решения инженерных и научных задач. Совместимость обеспечивает достижение нелинейного эффекта за счет использования таких качеств членов коллектива (команды), которые при индивидуальной работе не могли бы проявиться. В правильно подобранном коллективе обеспечивается резонансное взаимодействие сотрудников. Модели взаимодействия людей в производственных системах можно классифицировать по следующим основным признакам: тип взаимодействия; направленность интересов участников; наличие синергетического эффекта; отношения между участниками взаимодействия; характер управляющих (мотивирующих) воздействий.

**Контрольные вопросы и задания:**

1. Что характеризуют социально-трудовые отношения?
2. Назовите субъекты социально-трудовых отношений.
3. Кто может быть работодателем?
4. В чем отличия патернализма от партнерства и субсидиарное?
5. Что может объединять людей в производственных системах?
6. Чем характеризуется отчуждение как форма отношения к труду?
7. Каковы последствия отчуждения для предприятия и общества?
8. Как преодолеть отчуждение?
9. В чем сущность обогащения труда?
10. Чем характеризуются отношения социального партнерства?

## **16. Трудовое поведение в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

**План лекции**

1. Трудовое поведение: понятие, структура. Виды трудового поведения.
2. Виды трудового поведения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Механизм регулирования.
3. Особенности и характеристика различных видов поведения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.

*1. Трудовое поведение: понятие, структура. Виды трудового поведения*

К числу ведущих категорий социологии труда относятся социальное поведение и его модификации — трудовое, экономическое, организационное, функциональное, коммуникационное, производственное, демографическое, нормативное и девиантное. В них отражены свойства основных субъектов социальной жизни: личности, группы, коллектива. *Социальное поведение* — производная компонента социальной среды, которая преломляется в субъективных характеристиках и актах действующих лиц, а также результат субъективной детерминации человеческой активности. В этом смысле его можно понимать как процесс целенаправленной активности в соответствии со значимыми интересами и потребностями человека. Оно, с одной стороны, сложнейшая система адаптации и приспособления личности к разнообразным условиям, способ функционирования в системе конкретного социума. С другой — активная форма преобразования и изменения социальной среды в соответствии с объективными возможностями, которые человек самостоятельно проектирует и открывает для себя, соотносясь со своими собственными представлениями, ценностями и идеалами. Разновидностью социального поведения являются трудовая деятельность и трудовое поведение.

*Трудовая деятельность* — это жестко фиксированный во времени и пространстве целесообразный ряд операций и функций, совершаемых людьми, объединенными в производственной организации. Здесь ставятся следующие цели: • создание материальных благ, средств жизнеобеспечения; • оказание услуг различного целевого назначения; • разработка научных идей, ценностей и их прикладных аналогов; • накопление, консервация, передача информации и ее носителей и т.д.

Трудовая деятельность — независимо от способа, средств и результатов - характеризуется рядом общих свойств: функционально-технологическим набором трудовых операций, предписанной рабочим местам функциональной программой; набором соответствующих качеств субъектов труда, зафиксированных в профессиональных, квалификационных и должностных характеристиках; материально-техническими условиями и пространственно-временными рамками реализации; определенным способом организационно-технологической и экономической связи субъектов труда со средствами и условиями их реализации; нормативно-алгоритмизированным способом организации, с помощью которого формируется поведенческая матрица индивидов, включенных в производственный процесс (организационно-управленческой структурой).

*Трудовое поведение* — это индивидуальные и групповые действия, показывающие направленность и интенсивность реализации человеческого фактора в производственной организации. Это сознательно регулируемый комплекс действий и поступков работника, связанных с совпадением профессиональных возможностей и интересов с деятельностью производственной организации, производственного процесса. Это процесс самонастройки, саморегуляции, обеспечивающий определенный уровень личностной идентификации.

Структуру трудового поведения можно представить следующим образом: • циклически повторяющиеся действия, однотипные по результату, воспроизводящие стандартные статусно-ролевые ситуации или состояния; • маргинальные (от лат. *marginis* — находящийся на краю) действия и поступки, которые формируются в фазах переходного состояния от одного статуса в другой; • поведенческие схемы и стереотипы, часто встречающиеся образцы поведения; • действия, в основе которых лежат рационализированные смысловые схемы, переведенные в план устойчивых убеждений; • акции, совершаемые под диктатом тех или иных обстоятельств; • спонтанные действия и поступки, спровоцированные эмоциональным состоянием; • осознанное или неосознанное повторение стереотипов массового и группового поведения; • действия и поступки как трансформация влияния других субъектов, применяющих различные формы принуждения и убеждения.

Трудовое поведение можно дифференцировать по следующим основаниям: предметно-целевой направленности; глубине пространственно-временной перспективе достижения определенной цели; контексту трудового поведения, т.е. по комплексу относительно устойчивых факторов производственной среды, субъектов и систем коммуникации, во взаимодействии с которыми разворачивается все многообразие поступков и действий; методам и средствам достижения конкретных результатов в зависимости от предметно-целевой направленности трудового поведения и его социокультурных образцов; по глубине и типу рационализации, обоснования конкретной тактики и стратегии трудового поведения и т.д. Итак, трудовое поведение: отражает функциональный алгоритм производственного процесса, представляет собой поведенческий аналог трудовой деятельности; является формой приспособления работника к требованиям и условиям технологического процесса и социального окружения; выступает динамическим проявлением социальных стандартов, стереотипов и профессиональных установок, которые интернализированы индивидом в процессе социализации и конкретного жизненного опыта; отражает характерологические черты личности работника; есть определенный способ и средство воздействия человека на

окружающую его производственную и социальную среду. Можно предложить следующие виды трудового поведения:

Схема 16.1

Виды трудового поведения	
<i>Основания классификации:</i>	<i>Виды трудового поведения:</i>
1. Субъекты поведения	Индивидуальное, коллективное
2. Наличие (отсутствие) взаимодействий с другими субъектами	Предполагающее взаимодействие, не предполагающее взаимодействие
3. Производственная функция	Исполнительское, управленческое
4. Степень детерминированности	Жестко детерминированное, инициативное
5. Степень соответствия принятым нормативам	Нормативное, отклоняющееся от нормативов
6. Степень формализации	Установленное в официальных документах, не установленное
7. Характер мотивации	Ценностное, ситуативное
8. Производственные результаты и последствия	Позитивное, негативное
9. Сфера осуществления поведения	Собственно трудовой процесс, построение отношений на производстве, создание трудовой атмосферы
10. Степень традиционности поведения	Сложившиеся виды поведения, зарождающиеся виды, в том числе в форме реакции на различные социально-экономические акции
11. Результаты и последствия с точки зрения человеческих судеб	Соответствующие желаемым образцам трудовой жизни, не соответствующие
12. Степень реализации трудового потенциала	Не требующие изменения достигнутой степени реализации трудового потенциала, вызывающие необходимость мобилизации различных компонентов трудового потенциала (как совокупности качеств работника)
13. Характер воспроизводства трудового потенциала	Предполагающие простое воспроизводство трудового потенциала, требующие расширенного воспроизводства потенциала

2. *Виды трудового поведения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Механизм регулирования*

Для выявления степени осуществления традиционных позитивных видов поведения в социологические опросы, как правило, включается блок вопросов, отражающих производственные требования к работнику и соответствующих сложившемуся представлению о “хорошем” или “плохом” работнике. Так, в ходе социологического опроса рабочих обычно ставится задача обнаружить стремление и сам факт проявления социально одобренного поведения по следующим основаниям:

выполнение и перевыполнение норм выработки; повышение качества своей работы и продукции; рационализаторская и изобретательская деятельность; точное соблюдение требований технологии производства и т.д. Все это виды исполнительского поведения. К управленческому поведению рабочих традиционно относят участие его в управлении и самоуправлении производством, в обмене опытом и т.д. Безусловно, к характеристикам трудового поведения необходимо подходить гибко. Можно фиксировать виды поведения, которые характеризуются как хозяйские, но можно и наоборот. Трудовое поведение формируется под влиянием различных факторов: социальных и профессиональных характеристик работников, условий работы в широком смысле (включая условия труда и быта на производстве, оплату труда и т.д.), системы норм и ценностей, трудовых мотиваций. Оно направляется личными и групповыми интересами людей и служит удовлетворению их потребностей.



Рис. 16.1. Механизм регулирования трудового поведения

На рис. 16.1 показаны различные составляющие трудового поведения: *потребности* — нужда в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом; *интересы* — реальные причины действий, формирующиеся у социальных групп, индивидов в связи с их различиями по положению и роли в общественной жизни; *мотивы* — осознанное отношение (субъективное) к своим поступкам (внутреннее побуждение); *ценностные ориентации* — разделяемые личностью социальные ценности, являющиеся целью жизни и основными средствами ее достижения и в силу этого приобретающие функцию важнейших регуляторов трудового поведения индивидов; *установка* — общая ориентация человека на определенный социальный объект, предшествующая действию и выражающая предрасположенность действовать определенным образом относительно данного объекта; *трудовая ситуация* — комплекс условий в которых протекает трудовой процесс; *стимулы* — внешние по отношению к человеку воздействия, которые должны побудить его к определенному трудовому поведению.

### 3. Особенности и характеристика различных видов поведения в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта

Поведение можно рассматривать в зависимости от целей, которые ставит перед собой исследователь. Функциональное поведение. Это конкретная форма реализации профессиональной деятельности, определяемая технологией рабочего места. Функциональное поведение присуще любому трудовому процессу независимо от степени сложности и специализации. Различия наблюдаются только в преобладании физических или умственных нагрузок. В одном случае доминируют физические, а в другом умственные нагрузки. Экономическое поведение. Всякое поведение должно ориентироваться на результат, на количество и качество затраченных человеческих ресурсов. Применяя свои профессиональные способности в процессе производства, индивид постоянно ориентируется на оптимальный баланс между затратами и их компенсацией. В противном случае, если не будет компенсации (товарно-денежной,

натуральной, экономической, социальной), то начнется падение интереса к такого рода деятельности. Можно сформулировать следующие виды экономического поведения: “максимум дохода ценою максимума труда”, “гарантированный доход ценою минимума труда”, “минимум дохода при минимуме труда” и “максимум дохода при минимуме трудам. Существуют различные формы экономического поведения в сфере распределения и потребления. Экономическое поведение характеризуется понятием эффективность. Применительно к производственной и трудовой деятельности эффективность часто определяется как соотношение между затратами и результатом. Данную характеристику можно отнести как к производству, так и к работнику. Под экономической эффективностью труда на рабочем месте обычно понимают производительность труда, затраты рабочего времени, материалов, топлива, электроэнергии и т.д. Социальный эффект, получаемый в результате трудовой деятельности, выражается в характере воспроизводства работника, в сбережении и развитии его физических и духовных сил, накоплении знаний, навыков, умений. На экономическое поведение оказывает влияние ряд факторов: технический (использование новой техники и технологии), организационный (как улучшается организация производства и труда), социально-экономический (влияние условий, содержания труда, его нормирования и оплаты), социально-психологический (удовлетворенность трудом, морально-психологический климат в коллективе), личностный (образовательный и культурный уровень работника), общественно-политический (это солидарность наемных работников, деятельность профсоюза и т.д.). Важным фактором, детерминирующим экономическое поведение работника, является его отношение к форме собственности (когда работник является полным или частичным собственником средств производства).

Организационное и административное поведение. Его суть состоит в формировании позитивной мотивации членов трудовой организации. Для этих целей активно используют различного рода стимулы: моральные, материальные, социальные. Субъекты организационного поведения — отдельные работники, социальные группы, которые действуют в рамках функциональных, нормативных и социокультурных ограничений, позволяющих им регулировать и соотносить процессы достижения своих специфических целей с целями и задачами тех производственных организаций, в структуру которых они включены. Стратификационное поведение. Это поведение, связанное с профессиональной, трудовой карьерой, когда работник сознательно выбирает и реализует в относительно длительный промежуток времени путь своего профессионального или должностного продвижения. Адаптивно-приспособленческое поведение. Оно проявляется в процессе приспособления работника к новым профессиональным статусам, ролям, требованиям технологической среды и т.д. Такое поведение обнаруживает себя в фазе первичного вхождения работника в производственный процесс, коллектив, профессиональную среду. Происходит постепенное вращение человека в профессиональную и социальную среду, формирование четко определенной линии трудового поведения. Такое поведение можно наблюдать везде. К нему относятся и такие виды поведения, как *конформистское* — приспособление к установкам других лиц, особенно вышестоящих в иерархической ступени управления, и *конвенциональное* — форма приспособления индивида, работника к сложившейся или постоянно изменяющейся поведенческой структуре, постоянно возобновляющаяся система компромиссов.

Церемониальные и субординационные формы поведения. Они проявляются на различных уровнях организационной иерархии, выполняя ряд функций. В частности, обеспечивают сохранность, воспроизводство и передачу значимых ценностей, профессиональных традиций, обычаев и образцов поведения, поддерживают устойчивость и интеграцию работников с организацией в целом. Эти виды поведения связаны с реализацией служебного, профессионального и должностного этикета. Они базируются на объективно заданной субординационной структуре профессионального и должностного

подчинения, формы признания, сохранения и поддержания авторитета власти и властных полномочий. Но в этом поведении можно наблюдать различного рода деформации, когда, например, власть трансформируется в официальные и неофициальные привилегии, не имеющие ни экономического, ни социального оправдания.

Характерологические формы поведения. Это эмоции и настроения, которые реализуются в поведении. Личность может подавлять других своим волевым или должностным темпераментом, демонстрируя качества, к которым нужно приспособляться. Людей с такой формой поведения часто называют моральными вампирами.

Несовместимость характерологических форм поведения у двух и более лиц является причиной конфликтов и конфликтных ситуаций в трудовой организации. Одна из разновидностей этой формы поведения — *спонтанное*, немотивированное поведение, возникающее под воздействием сильных эмоций в экстремальных, нестандартных ситуациях. Последствия спонтанного поведения отрицательно сказываются на трудовом процессе, усиливают негативную мотивацию работников, способствуют отказу (явному или скрытому) от выполнения заданий и распоряжений.

Деструктивные формы поведения. Это выход работника за пределы статусно-ролевых предписаний, норм и дисциплинарных рамок трудового процесса. Можно выделить следующие формы такого поведения: *противоправное*; *административно-управленческое*, связанное с превышением прав и полномочий, с прямым невыполнением обязанностей; *дисфункциональное* (профессиональная некомпетентность); *индивидуально-целевое*, носящее крайне эгоистический характер, направленное на реализацию сугубо личных интересов; *групповой эгоизм*; *имитационное* поведение, псевдоактивность; виды группового и индивидуального поведения, связанные с сохранением *консервативных* привычек и традиций, которые в той или иной мере сдерживают инициативу, творчество, новаторство; *девиантное*, связанное с реализацией ассоциативных привычек и склонностей.

#### ***Контрольные вопросы и задания:***

1. Дайте характеристику понятий “трудовая деятельность” и “трудовое поведение”.
2. Раскройте структуру трудового поведения.
3. По каким основаниям можно дифференцировать трудовое поведение?
4. Какие основные виды трудового поведения вы знаете?
5. Расскажите о механизме формирования трудового поведения.
6. Расскажите о разных формах трудового поведения.
7. В чем основной смысл рыночных преобразований?
8. Расскажите, как формируются новые условия хозяйствования на уровне предприятия.

## **17. Трудовая адаптация работников в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

### **План лекции**

1. Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду. Типология индикаторов.
2. Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы. Сущность и структура трудовой адаптации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
3. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Комплексная система профессиональной ориентации.

1. *Основные факторы и эмпирические индикаторы, характеризующие отношение к труду. Типология индикаторов*

Понятие адаптация происходит от лат. *adapto* — приспособляю. Оно заимствовано из биологии и означает прилаживание, приспособление к окружающей среде. *Трудовая адаптация* — это социальный процесс освоения личностью новой трудовой ситуации, в котором личность и трудовая среда оказывают активное воздействие друг на друга и являются адаптивно-адаптирующими системами. Поступая на работу, человек активно включается в систему профессиональных и социально-психологических отношений конкретной трудовой организации, усваивает новые для него социальные роли, ценности, нормы, согласовывает свою индивидуальную позицию с целями и задачами организации (трудового коллектива), тем самым подчиняя свое поведение служебным предписаниям данного предприятия или учреждения. Однако при поступлении на работу человек уже имеет определенные цели и ценностные ориентации поведения, в соответствии с которыми формирует свои требования к предприятию, а оно исходя из своих целей и задач предъявляет свои требования к работнику, к его трудовому поведению. Реализуя свои требования, работник и предприятие взаимодействуют, приспособляются друг к другу, в результате чего осуществляется процесс трудовой адаптации. Таким образом, трудовая адаптация — двусторонний процесс между личностью и новой для нее социальной средой. Адаптированность человека к конкретной трудовой среде проявляется в его реальном поведении, в конкретных показателях трудовой Деятельности: эффективности труда; усвоении социальной информации и ее практической реализации; росте всех видов активности; удовлетворенности различными сторонами трудовой деятельности. Трудовая адаптация может быть *первичной* — при первоначальном вхождении работника в производственную среду и *вторичной* — при смене рабочего места без смены и со сменой профессии или при существенных изменениях среды. Она имеет сложную структуру и представляет собой единство профессиональной, социально-психологической, общественно-организационной, культурно-бытовой и психофизической адаптацией.

2. *Социальная сущность удовлетворенности трудом, ее структура и эмпирические индикаторы. Сущность и структура трудовой адаптации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта*

*Профессиональная адаптация* выражается в определенном уровне овладения профессиональными навыками и умениями, в формировании некоторых профессионально необходимых качеств личности, в развитии устойчивого положительного отношения работника к своей профессии. Проявляется в ознакомлении с профессиональной работой, приобретении навыков профессионального мастерства, сноровки, достаточных для качественного выполнения функциональных обязанностей и творчества в труде.

*Социально-психологическая адаптация* заключается в освоении социально-психологических особенностей трудовой организации (коллектива), вхождении в сложившуюся в нем систему взаимоотношений, позитивном взаимодействии с его членами. Это включение работника в систему взаимоотношений трудовой организации с ее традициями, нормами жизни, ценностными ориентациями. В ходе такой адаптации работник постепенно получает информацию о своей трудовой организации, ее нормах, ценностях, о системе деловых и личных взаимоотношений в группе, о социально-психологической позиции отдельных членов группы в структуре взаимоотношений, о групповых лидерах. Эта информация не усваивается работником пассивно, а соотносится с его прошлым социальным опытом, с его ценностными ориентациями и оценивается им. При соответствии информации прошлому опыту работника, его ориентациям она оценивается им положительно, работник начинает принимать групповые нормы и постепенно происходит процесс идентификации личности с трудовой организацией. В ходе социально-психологической адаптации работник вступает в реальную жизнь организации, участвует в ней, у него устанавливаются положительные взаимоотношения с коллегами, непосредственным руководителем, администрацией.

*Общественно-организационная адаптация* означает освоение организационной



структуры предприятия (коллектива), системы управления и обслуживания производственного процесса, режим труда и отдыха и т.д.

*Культурно-бытовая адаптация* — это освоение в трудовой организации особенностей быта и традиций проведения свободного времени. Характер этой адаптации определяется уровнем культуры производства, общего развития членов организации, спецификой и особенностями использования свободного от работы времени. Быстро и безболезненно происходит культурно-бытовая адаптация в тех трудовых организациях, члены которых связаны не только отношениями по работе, но и вместе проводят досуг, свободное время, используя его для разностороннего развития личности.

*Психофизиологическая адаптация* - это процесс освоения условий, необходимых для работников во время труда. В современном производстве морально стареют не только техника и технология, но и санитарно-гигиенические нормы производственной обстановки. Улучшение санитарно-гигиенических условий труда и быта работников, появление все большего количества удобных и современных квартир, одежды, предметов туалета не могут не сказаться на производственной деятельности. Современный работник чутко относится к отклонениям от субъективно воспринимаемых им норм санитарно-гигиенического комфорта, ритмов труда, удобства рабочего места и т.д. Материалы многих исследований свидетельствуют о том, что для рабочих вопросы санитарно-гигиенических условий комфорта стоят очень остро и оцениваются ими болезненно. В процессе адаптации работник проходит следующие стадии: *Стадия ознакомления*, на которой работник получает информацию о новой ситуации в целом, о критериях оценки различных действий, об эталонах, нормах поведения. *Стадия приспособления*, на этом этапе работник переориентируется, признавая главные элементы новой системы ценностей, но пока продолжает сохранять многие свои установки. *Стадия ассимиляции*, когда осуществляется полное приспособление к среде, идентификация с новой группой. *Идентификация*, когда личные цели работника отождествляются с Целями трудовой организации, предприятия, фирмы и т.д. По характеру идентификации различают три категории работников: безразличные, частично идентифицированные и полностью идентифицированные. Ядро любой трудовой организации составляют полностью идентифицированные работники. И конечные результаты такой трудовой организации всегда высоки. Скорость адаптации зависит от многих факторов. Нормальный срок адаптации для разных категорий работников составляет от 1 года до 3 лет. Неумение войти в трудовую организацию (коллектив), адаптироваться в ней вызывает явление производственной и социальной дезорганизации.

*3. Объективные и субъективные факторы трудовой адаптации в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта. Комплексная система профессиональной ориентации*

*Факторы трудовой адаптации* — это условия, влияющие на течение, сроки, темпы и результаты этого процесса. Среди них можно выделить как объективные, так и субъективные. *Объективные* (в трудовой организации — это факторы, связанные с производственным процессом) — факторы, которые в меньшей степени зависят от работника (уровень организации труда, механизации и автоматизации производственных процессов, санитарно-гигиенические условия труда, размер коллектива, расположение предприятия, отраслевая специализация и т.д.). К *субъективным* (личностным) факторам относятся: • социально-демографические характеристики работника (пол, возраст, образование, квалификация, стаж работы, социальное положение и т.д.); • социально-психологические (уровень притязаний, готовность трудиться, практичность, быстрота ориентации в производственной ситуации, способности самоконтроля и умения распределять свои движения и действия во времени, коммуникабельность и т.д.); • социологические (степень профессионального интереса, материальной и моральной заинтересованности в эффективности и качестве труда и т.д.).

Интегрированным субъективным показателем успешной трудовой адаптации

можно считать общую удовлетворенность работника трудом, морально-психологическим климатом в коллективе. Как видим, в процессе производственной адаптации не последнее место занимает *личностный потенциал работника*. Это совокупность черт и качеств работника, которые формируют определенный тип поведения: уверенность в себе, общительность, способность к самоутверждению, уравновешенность, объективность и т.д. Наряду с перечисленными характеристиками важное место занимают знания, образование, опыт. Необходимо по-настоящему использовать свой опыт и делать выводы на будущее. В частности, по всем этим критериям можно судить и об уровне адаптации.

Адаптация проходит быстрее и успешнее, если правильно выбрана профессия. Проблема выбора профессии молодежью представляет как теоретический, так и практический интерес. С одной стороны, в ней отражаются стремления, намерения молодежи, с другой — конкретное осуществление этих намерений, реализация личных планов. Выбор профессии поддается управлению путем целенаправленного формирования личных намерений и интересов у молодежи с учетом социально-экономических потребностей общества и приведением в соответствие стремлений, личных планов молодежи с возможностями их реализации.

Определенной формой такой работы является профессиональный отбор. *Профессиональный отбор* — это процесс выявления с помощью научно обоснованных методов степени и возможности формирования медицинской, социальной и психофизиологической пригодности человека для выполнения той или иной работы. Применительно к производственному коллективу проблема профотбора состоит в определении *профессиональной пригодности* как совокупности особенностей человека, его способностей и склонностей, обуславливающих эффективность определенного вида деятельности и удовлетворенность избранной профессией.

Не все люди в одинаковой степени способны освоить ту или иную профессию — одни очень быстро овладевают навыками и достигают профессионального совершенства, у других на это уходят годы. Нередко в процессе затянувшегося обучения теряется интерес к избранной профессии и человек меняет свой вид деятельности. Назначение профотбора — уменьшить потери из-за неудовлетворенности выбранной профессией и отсутствия у работника необходимых способностей и склонностей. Профотбор осуществляется в два этапа: На первом этапе на основе материалов наблюдения, опросов, тестирования рабочих процессов, бесед с руководителями, ведущими специалистами составляется профессиограмма. *Профессиограмма* — это всестороннее описание профессии, дающее представление о том, что и как должно выполняться рабочим, специалистом, при помощи каких орудий труда, в каких производственно-технических условиях. В нее входят и требования, которым должен отвечать исполнитель. Профессиограмма включает: производственно-техническую, экономическую, гигиеническую, медицинскую, социальную, педагогическую и психофизиологическую характеристики. На втором этапе изучают природные данные, склонности, социальные, психологические и физиологические проявления поступающего на предприятие молодого человека. И на их основе составляют *карту личности*, которая характеризует человека в социальном аспекте (сознательность, мотивы профессиональной деятельности, профессиональные интересы, широта кругозора, удовлетворенность производственной деятельностью) и психологическом (черты характера, особенности внимания и памяти, быстрота и производительность умственных процессов, эмоциональные особенности, проявление воли) и физиологическом (тип высшей нервной деятельности, особенности организации мозговых регуляторных систем). Для составления карты личности используют обычно два основных метода: систему тестов (набор задач, в процессе решения которых определяются психофизиологические особенности и качества человека — внимание, темперамент и т.д.) и личную беседу с поступающим на работу, анкетирование.

При составлении необходимых (профессиограмма) и наличных (карта личности)

качеств выявляется профпригодность. Практика свидетельствует, что большинство молодых людей определяют свой жизненный путь самостоятельно под влиянием обстоятельств, не имеющих ничего общего с сознательной профессиональной ориентацией. В результате у них часто возникает общая неудовлетворенность трудом, безразличие к его условиям и содержанию, частое желание сменить место работы и т.д. Для проведения профориентационной работы необходимы специально оформленные кабинеты, наглядные информационные материалы, специально подготовленные люди. Она должна проводиться в различных формах: экскурсии, уроки, лекции, беседы, конкурсы рабочих мест и профессий, встреча с разными людьми и т.д. На предприятиях и организациях должна осуществляться система должностного и профессионального продвижения в зависимости от учебы работника, стажа его работы, приобретаемых профессиональных навыков, инициативности и заинтересованности в результатах качественного труда и т.д.

*Карьера* — это индивидуально осознанная позиция и поведение, связанные с трудовым опытом и деятельностью на протяжении рабочей жизни человека (последовательность занимаемых должностей, различных мест, положений в трудовой организации). Различают два вида карьеры: профессиональную и внутриорганизационную. *Профессиональная карьера* характеризуется тем, что конкретный работник в процессе своей профессиональной деятельности проходит различные стадии развития: обучение, поступление на работу, профессиональный рост, поддержка индивидуальных профессиональных способностей, уход на пенсию. Эти стадии конкретный работник может пройти последовательно в разных организациях.

*Внутриорганизационная карьера* охватывает последовательную смену стадий развития работника в рамках одной организации. Она реализуется в трех основных направлениях: вертикальное направление карьеры — это подъем на более высокую ступень структурной иерархии; горизонтальное — перемещение в другую функциональную область деятельности, либо выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жестко формального закрепления в организационной структуре (например, выполнение роли руководителя временной целевой группы и т.д.). К горизонтальной карьере можно также отнести расширение или усложнение задач на прежней ступени с дополнительным вознаграждением; центростремительное направление наименее очевидно, хотя во многих случаях является весьма привлекательным для работников. Это движение к руководству организации. Например, приглашение работника на недоступные для него раньше встречи, совещания как формального, так и неформального характера, доверительное обращение и т.д.

Главной задачей планирования и реализации карьеры является обеспечение взаимодействия двух карьер: профессиональной и внут-риорганизационной. Работник должен четко знать не только свои перспективы на краткосрочный и долгосрочный период, но и то, каких показателей он должен добиться, чтобы рассчитывать на продвижение по службе. На разных этапах карьеры работник удовлетворяет различные потребности. Предварительный этап включает учебу в школе, среднее и высшее образование и длится до 25 лет. За этот период человек может сменить несколько различных работ в поисках вида деятельности, удовлетворяющего его потребности и отвечающего его возможностям. Если такой вид находится сразу, начинается процесс самоутверждения как личности, человек заботится о безопасности существования. Этап становления длится примерно 5 лет (от 25 до 30 лет). В этот период работник осваивает выбранную профессию, приобретает необходимые навыки, формируется его квалификация, происходит самоутверждение и появляется потребность установления независимости. Обычно в этом возрасте создаются и формируются семьи, поэтому возникает желание получать заработную плату, уровень которой выше прожиточного минимума. Этап продвижения обычно длится от 30 до 40 лет. В этот период идет процесс роста квалификации, продвижения по службе. Происходит накопление практического

опыта, навыков, растет потребность в самоутверждении, достижении более высокого статуса и еще большей независимости, начинается самовыражение как личности. В этот период гораздо меньше уделяется внимания удовлетворению потребности в безопасности, усилия работника сосредоточены на увеличении размеров оплаты труда и заботе о здоровье. Этап сохранения характеризуется действиями по закреплению достигнутых результатов и длится от 40 до 55 лет. Наступает период (пик) совершенствования квалификации и происходит ее повышение в результате активной деятельности и специального обучения, работник заинтересован создать собственную “школу”, передать свои знания молодежи, этот период характеризуется творчеством, здесь может быть подъем на новые служебные ступени. Человек достигает вершин независимости и самовыражения. Появляется заслуженное уважение к себе и окружающим, достигшим своего положения честным трудом, собственными усилиями. Хотя многие потребности работника в этот период удовлетворены, его продолжает интересовать уровень оплаты труда, но появляется все больший интерес к другим источникам дохода (например, участие в прибылях, капитале других организаций, акции, облигации и т.д.). Этап завершения длится от 55 до 65 лет. Здесь человек начинает всерьез задумываться о пенсии, готовиться к уходу. В это время идут активные поиски достойной смены и обучение кандидата на освобождающуюся должность. Хотя этот период характеризуется кризисом карьеры, и такие люди все меньше получают удовлетворение от работы и испытывают состояние психологического и физиологического дискомфорта, самовыражение и уважение к себе и другим подобным людям у них достигает наивысшей точки за весь период карьеры. Они заинтересованы в сохранении уровня оплаты труда, но стремятся увеличить другие источники дохода, которые заменили бы им заработную плату данной организации при уходе на пенсию и были бы хорошей добавкой к пенсионному пособию. Пенсионный этап. Карьера в данной организации (виде деятельности) завершена. Появляется возможность для самовыражения в других видах деятельности, которые были недоступны в период работы в трудовой организации или являлись просто хобби. Стабилизируется уважение к себе и собратьям-пенсионерам. Но финансовое положение и состояние здоровья в эти годы могут сделать постоянной заботу о других источниках дохода и о здоровье.

С целью управления карьерой и наведения порядка на этом участке работы на предприятии (в трудовом коллективе) на каждого вновь поступающего работника заводится специальная *карта адаптации и профессионального продвижения*. Карта является своего рода регистрационным документом, отражающим ход трудовой адаптации новичков. В ней приводятся демографические характеристики работающего, данные о составе семьи, мотивы поступления на предприятие, мотивы выбора профессии, его трудовой путь до поступления на предприятие, пожелания работника в отношении дальнейшего повышения или изменения квалификации, профессии, пожелания в отношении увеличения заработка и т.д. При очередном переобучении, переподготовке, приобретении устойчивых профессиональных навыков работники поощряются перемещением по служебной лестнице, увеличением заработка и т.д. Таким образом, карта помогает прослеживать профессиональные и квалификационные изменения работника, в определенной степени управлять этим процессом, а этапы карьеры могут быть своего рода ориентиром при ее планировании.

***Контрольные вопросы и задания:***

1. Что представляет собой трудовая адаптация?
2. В чем проявляется конкретная адаптированность работника к трудовой среде?
3. Что такое “первичная” и “вторичная” адаптация?
4. Дайте характеристику видов адаптации.
5. Перечислите и дайте характеристику стадий адаптации.
6. Охарактеризуйте объективные условия и субъективные факторы, влияющие на адаптацию работников.

7. Что представляет собой профессиональная ориентация?
8. Дайте характеристику профессионального отбора.
9. Назовите этапы профессионального отбора.
10. Что представляет собой профессиограмма?
11. Расскажите об имеющемся опыте профессионального и квалификационного продвижения на предприятии.
12. Перечислите возможные этапы карьеры работника.

## **18. Трудовой конфликт на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта**

План лекции

1. Сущность, показатели и типы трудового конфликта. Социальная структура трудового конфликта.
2. Причины трудовых конфликтов на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Масштаб конфликта на предприятии сервисного обслуживания.
3. Разрешение трудового конфликта на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

*1. Сущность, показатели и типы трудового конфликта. Социальная структура трудового конфликта*

Исследование проблем конфликта — одно из традиционных и основных направлений социологической науки. В последнее время оно получило название конфликтология.

*Трудовой конфликт* — это противоречие организационно-трудовых отношений, принимающее характер прямых социальных столкновений между индивидами и группами работников. Не всякие организационно-трудовые противоречия создают конфликтную ситуацию. Она возникает, если: • противоречия отражают взаимоисключающие позиции субъектов; • степень противоречий достаточно высока; • противоречия доступны для понимания, т.е. индивиды и группы осознают эти противоречия или, напротив, они непонятны; • противоречия возникают мгновенно, неожиданно или довольно длительно накапливаются, прежде чем появятся какие-то социальные столкновения.

Реализация трудового конфликта зависит от таких субъективных человеческих факторов, как потребности и способности. Индивиды и группы должны, с одной стороны, испытывать довольно сильную потребность в преодолении взаимных сложностей для того, чтобы согласиться или решиться на конфронтацию, с другой — обладать достаточной способностью к вступлению в такую конфронтацию, иметь шанс посредством ее решить свою проблему. Способность к конфликту имеет конкретные составляющие: личные качества, деньги, связи, авторитет, наличие сторонников и тд. Отсутствие способности к конфликту — одна из причин того, что трудовой конфликт либо не происходит при достаточных предпосылках, либо ничем конструктивным не завершается. Это достаточно обыденное и часто встречающееся явление, хотя на сегодняшний день в мире существует статистика и криминальных форм его разрешения, что говорит о потенциальной возможности связи трудовых конфликтов и преступности.

По характеру и степени проявления признаков можно различить *открытый и закрытый типы* трудового конфликта. Основными критериями данной типологизации являются: • уровень осознания конфликтной ситуации, ее субъектов, причин и перспектив; • наличие или отсутствие реального конфликтного поведения и активности по урегулированию; • известность конфликтной ситуации для окружающих и их влияние на нее. Закрытый конфликт чаще всего бывает неблагоприятным. Он характеризуется большим социальным дискомфортом, деструктивным влиянием на организацию и организационно-трудовые отношения, возможность его разрешения очень мала. В

закрытом конфликте не только индивиды, но и группы оказываются объектами взаимной манипуляции, не имеют возможности повлиять на негативные процессы. Индивиды и группы, имеющие прямое или косвенное отношение к конфликту, являются его субъектами. Они могут быть разделены на следующие категории: первичные агенты, присоединившиеся участники, среда. Эти субъекты образуют социальную структуру трудового конфликта. Различия между субъектами не только условны, но и иллюзорны. Например, внешне конфликтуют индивиды, но за ними в действительности “стоят” соответствующие группы со своими противоположными интересами или, наоборот, внешне конфликтуют группы, но в действительности основу конфликта составляет противоположность именно частных интересов каких-то индивидов. В экономической сфере это бывает довольно часто. Если межиндивидуальные конфликты переходят в межгрупповые, то конфликты между группами иногда оборачиваются конфликтами внутри этих групп. На межиндивидуальном и межгрупповом уровнях одни конфликты не только порождают, но и подавляют, замещают другие. Субъектами трудового конфликта оказываются иногда не стихийно самоопределяющиеся и проявляющиеся “одиночки”, “коллективы” и “массы”, а компетентные, опытные и принципиальные активисты и группы давления, способствующие процессу регулирования организационно-трудовых отношений. Процесс конфликта в организационно-трудовых отношениях часто детерминируется следующим важным обстоятельством. Субъекты трудового конфликта могут быть информированы друг о друге в различной степени, обоюдно или односторонне дезинформированы, что может иметь непредсказуемые последствия. Субъекты трудового конфликта — это часто не равнодействующие факторы. Они могут обладать разной социальной силой вообще или на определенной стадии конфликтной ситуации. Соотношение этих сил может правильно или неправильно осознаваться всеми субъектами трудового конфликта, что также является социальной характеристикой последнего. Все трудовые конфликты “неповторимы” в зависимости от того, какие социально-экономические группы, роли и статусы являются их субъектами. В качестве первичных агентов трудового конфликта отдельные работники, трудовые группы, коллективы организаций оказываются, если именно их цели сталкиваются в процессе труда и в распределительных отношениях; именно они особенно четко осознают и принципиально относятся к каким-то противоречиям. Присоединение к конфликту вторичных участников возможно путем либо добровольного, сознательного включения в конфликтную ситуацию, либо привлечения в нее все большего количества участников самими первичными агентами конфликта. Это присоединение происходит по множеству мотивов. При расширении социальной базы конфликта сама конфликтообразующая проблема может усложняться, становиться все более запутанной, что способно создавать лучшие условия для разрешения конфликта. Среда конфликта образуется на основе того, что какие-то индивиды или группы либо занимают нейтральную позицию в конфликтной ситуации, либо безразличны к проблеме, либо воздерживаются от вмешательства с целью его ослабления, либо заинтересованы в продолжении и занимают выжидательную позицию. Не присоединяются к конфликту те, кто не может определить свою позицию, не уверен в правильности его понимания. В некоторых случаях прямые агенты конфликта стремятся придать своему внутреннему спору широкий социальный масштаб, а свои интересы представить как интересы многих. Это делает их позицию более официальной, сильной. В действительности чаще всего возникают трудовые конфликты, социальная структура которых особенно сложна, т.е. непонятно, кто и какое отношение имеет к конфликту. Поведение в условиях конфликта является одним из важных критериев типологизации личности работника. Так, одни избегают конфликтных ситуаций любой ценой, другие относятся к ним адекватно, третьи склонны конфликтовать при малейших сложностях в отношениях. Более того, поведение в условиях конфликта может быть показателем отношения работника к труду. Возможны варианты зависимости между отношением к труду и особенностями конфликтного поведения:

1. Хороший работник болезненно восприимчив к конфликтности, он особенно нуждается в благоприятном социальном климате, нормальных условиях работы. Плохой же переживает конфликт безболезненно, готов сам конфликтовать часто.

2. Хороший работник безразличен к конфликтности, поскольку он полностью занят, его внимание сосредоточено на производственных целях. Плохой “более свободен”, уделяет много внимания конфликтности, конфликт может быть одним из его занятий на рабочем месте.

3. Хороший работник “нуждается” в конфликтах, только когда они затрагивают организацию труда и после разрешения конфликта значительно ее улучшат. Плохому конфликты в этом смысле “не нужны”.

Можно продолжить данный перечень, учитывая большое разнообразие трудового поведения. Трудовой конфликт, как правило, имеет негативные последствия:

- усиление настроения враждебности, увеличение доли недоброжелательных высказываний и взаимных оценок, ухудшение социального самочувствия и самосознания людей в трудовой среде;

- свертывание деловых контактов вопреки функциональной необходимости, предельная формализация общения, отказ от открытых коммуникаций;

- падение мотивации к труду и фактических показателей трудовой деятельности вследствие негативного настроения, недоверия, отсутствия гарантий;

- ухудшение взаимопонимания и ненормальные, установочные разногласия “по пустякам” во взаимодействиях, переговорах, контактах и т.д.;

- умышленное сопротивление желаниям, действиям и мнениям других, даже если в этом нет личностной необходимости и смысла; поведение “наоборот”, т.е. по принципу противоречия; демонстративное бездействие, невыполнение, несоблюдение взаимных обязательств, договоренности из принципа;

- умышленное и целенаправленное деструктивное поведение, т.е. установка на разрушение и подрыв определенных общих связей, организации, культуры и традиций;

- разрушение положительной социальной идентификации, неудовлетворенность принадлежностью к данной трудовой группе, организации, дискредитация связей и отношений в принципиальном плане; установки на индивидуалистическое поведение;

- фактические потери времени, отвлечение от работы или неиспользование благоприятной ситуации, возможности и шанса добиться чего-либо из-за борьбы и споров; бессмысленные затраты сил и энергии на вражду и конфронтацию;

- не разрешение, а “запутывание” каких-либо проблем. Перечисленные негативные последствия трудового конфликта можно рассматривать также как универсальные показатели, признаки конфликтной ситуации. Сам трудовой конфликт имеет и позитивные стороны, так как часто решает многие задачи, устраняет негативные явления.

Можно выделить следующие позитивные функции трудового конфликта: *информационная* (только через конфликт становится открытой информация, которая функционально необходима всем или многим); *социализации* (в результате конфликта индивиды получают социальный опыт, знания, которые недоступны в обычных условиях); *нормализация морального состояния* (в конфликте разрешаются накопленные негативные настроения, происходит очищение моральных ориентации); *инновационная* (конфликт вынуждает, стимулирует изменения, демонстрирует их неизбежность; через конфликт официально признается какая-то проблема). Признание позитивных функций трудового конфликта не означает, что конфликт можно и нужно целенаправленно создавать. При наличии конфликта необходимо правильно относиться к нему с точки зрения возможных положительных исходов; не подавлять, а решать его с полезным эффектом; анализировать, учиться через конфликт; регулировать, направлять его на достижение полезных целей.

2. *Причины трудовых конфликтов на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Масштаб конфликта на предприятии сервисного*

## *обслуживания*

Исследования причин трудовых конфликтов позволяют подробно их классифицировать и определить возможности и принципы их разрешения. Причина возникает обычно раньше, чем появляется само столкновение социальных сторон. Необходимо также различать причину и инцидент, т.е. какой-то случайный факт отношений оказывается поводом к началу конфликтного поведения. Поводом может быть и умышленно созданная ситуация. Причины трудовых конфликтов, прежде всего, можно разделить на объективные и субъективные. В основе трудового конфликта могут лежать *объективные* недостатки, слабости, ошибки в организации труда; именно они сталкивают людей, делают конфронтацию между индивидами и группами неизбежной. Объективные организационно-трудовые причины конфликтов предполагают две ситуации: определенный принцип организации либо должен быть отменен вообще в целях разрешения трудового конфликта, либо просто усовершенствован в деталях, способах реализации и т.д. Одним словом, существуют своеобразные “антагонистические” и “неантагонистические” организационно-трудовые противоречия как причины конфликтов. Трудовой конфликт может основываться на *субъективных* особенностях и состояниях индивидов и групп. Более того, индивиды и группы иногда привносят в свои организационно-трудовые отношения внешние конфликтные настроения, возникающие за пределами труда. Объективные и субъективные причины не всегда различимы, между ними иногда нет четких границ. Объективные противоречия в организации труда способны в конечном итоге привести к глубоким личностным антипатиям, а личностные антипатии могут исказить организационно-трудовые отношения, усложнять их. Кроме того, существует категория причин, которые можно определить как объективно-субъективные. Например, трудовые конфликты возникают из-за того, что отдельные работники или целые трудовые группы недостаточно адаптировались к новым принципам организации труда, не поняли их смысла достаточно точно. Одним словом, трудовой конфликт происходит по поводу, а не вследствие определенной организации труда. Проблема человеческих отношений связана с производством, но главный ее источник — сами работники. Причины трудовых конфликтов можно рассматривать и более конкретно, исходя из типов противоречий, лежащих в их основе.

1. Проблемы распределительных отношений. Они обычно являются наиболее вероятными факторами конфликтных ситуаций на производстве. Индивиды и группы конфликтуют прежде всего по поводу присвоения каких-либо благ и ценностей. В связи с распределительными отношениями возможен трудовой конфликт из-за: факта распределения благ (справедливо—несправедливо); перераспределения уже присвоенных, полученных благ; самого принципа, критерия распределения благ. Конфликт перераспределения болезненнее, чем конфликт распределения; конфликт из-за принципа распределения носит более идейный и конструктивный характер, чем конфликт из-за фактического распределения. Например, если все работники по их собственным оценкам имеют достаточно хорошие условия труда, то конфликт между ними не возникает; если же при равных результатах труда заработная плата одной из групп работников значительно повысилась без достаточных на то оснований, то возможен конфликт. Объектом и предметом конфликта в производственных условиях могут быть не только заработная плата, но условия и содержание труда, норма выработки и т.д. Распределительные конфликты практически не имеют границ, они могут быть между бедными и бедными, богатыми и бедными, богатыми и богатыми, индивидами и группами, занятыми в одинаковых или разных сферах труда и экономической деятельности. Этот конфликт возможен при любой системе распределительных отношений. Например, конфликт может вызвать слишком сильная зависимость заработной платы от возраста и т.д.

2. Сложности функционального взаимодействия. Это одна из самых скрытых причин трудового конфликта. Конфликтующими сторонами оказываются индивиды и



группы, включенные в единые функциональные отношения, связанные дифференциацией и кооперацией трудовой деятельности. Наблюдения показывают, что чаще конфликтуют те, кто проявляет особую активность. Замечено также, что причиной конфликтной ситуации часто служит бездействие одних по сравнению с другими. Главным здесь является следующее противоречие: *чем сложнее дифференциация и кооперация трудовой деятельности, чем активнее и ответственнее отношение самих людей к ней, тем вероятнее и столкновения.*

3. Ролевые противоречия. Конфликтные ситуации в организационно-трудовых отношениях часто создаются ролями, выполняемыми индивидами и группами, т.е. происходит ролевой конфликт. У него два аспекта — объективный и субъективный. *Объективно* существуют разные роли, часто с противоположными целями и различными способами поведения индивидов. Например, производители и потребители, рабочие, занятые основным и вспомогательным трудом, связаны между собой разной степенью ответственности, несовместимостью интересов, жесткой контрактностью и формальностью. Здесь определенные действия одной стороны приносят либо существенный ущерб, либо существенную выгоду другой, что обуславливает высокую степень вероятности не только взаимоотноужденности, но и борьбы, соперничества. Одна из особенностей конфликтной ситуации на ролевой основе — установка субъектов на определенные действия. *Субъекты* организационно-трудовых отношений, выполняющие противоположные задачи и функции, имеют свои представления и взгляды по поводу ролей друг друга. Если “исполнение” своей роли одной стороной не соответствует представлению о данной роли другой стороны, то это несоответствие и приводит к конфликту, т.е. причиной конфликта является нереализация взаимных ролевых ожиданий субъектов.

4. Сугубо деловые разногласия. В данном случае конфликт не связан с присвоением, а основывается на разности профессионального мышления, расхождении во взглядах на организацию работы, правильное решение проблем производства, нормы взаимоотношений и т.д. Это своего рода “идейный” конфликт. Обычно трудовые конфликты из-за деловых разногласий не бывают групповыми, массовыми, но носят острый характер.

5. Раздел вины, ответственности. Если организация переживает неуспех, неблагополучие, работает нерентабельно, на грани банкротства и т.д., то это способно вызвать конфликтную ситуацию. Довольно редко вся трудовая группа, организация принимает на себя ответственность, чаще всего происходит болезненный процесс определения конкретного виновника, персонификации вины, что и становится причиной трудового конфликта.

6. Лидерство. Наряду с формальным руководством в организационно-трудовых отношениях всегда проявляются процессы ненормального соперничества, инициативы, доминирования. Самосознание индивидов и групп рождает разного рода личные и профессионально-деловые амбиции, а также амбиции социального превосходства, которые и сталкиваются между собой. Лидерство и основанный на нем трудовой конфликт могут проявиться не только в сложных, но и в простых видах трудовой деятельности, где выполняются самые примитивные задачи и функции. Любая проблема в совместной трудовой деятельности может умышленно использоваться для борьбы за лидерство. В результате трудовой конфликт может протекать как борьба за власть и господство; занятость, сохранение собственной работы; наставничество; выполнение престижных ролей.

7. Ненормальные условия труда. Они являются частым раздражителем, приводят к враждебным настроениям среди работников, нетерпимости к любым проблемам. Высокая плотность рабочих мест, “скученность” работников в помещении, вынужденная высокая интенсивность контактов, работа на несовременном оборудовании с применением старых технологий являются самостоятельной причиной трудовых конфликтов, хотя полностью

это не всегда осознается.

8. Несовместимость. Под несовместимостью понимают существенные различия в характеристиках субъектов, которые препятствуют их нормальным отношениям. В организационно-трудовой сфере проявляются случаи несовместимости в опыте, квалификации, образовании; экономической психологии и отношении к труду (одни ориентируются на минимум активности и максимум вознаграждения, другие — на максимум активности и максимум вознаграждения, третьи ~ на минимум активности и минимум вознаграждения; если эти типы вынуждены взаимодействовать, то между ними неизбежны конфликты). Несовместимость — это явление не только объективное, но и субъективное. Конфликтность в социально-трудовые отношения вносят не только действительно существующие различия, но и мнения об этих различиях.

9. Половозрастной состав организации. Существуют различные точки зрения по этому поводу. Например: межполовые различия могут вызывать конфликтность через несовместимость вследствие многих идейных стереотипов; способствуют нормальному социально-психологическому климату, предохраняют от конфликтов.

В отношении межвозрастных различий и их значения в организационно-трудовых отношениях чаще всего оговариваются следующие проблемы, вызывающие конфликтность:

- молодому работнику иногда свойственно переоценивать свои способности, недооценивать опыт старших;
- опытные старшие работники не оказывают помощи молодым, особенно в период адаптации;
- опытные старшие работники иногда недооценивают способности молодых;
- молодежь не всегда понимает некоторые специфические сложности и потребности работников старшего поколения, их консерватизм (старшие абсолютизируют свои знания и опыт; часто считают, что они во всем правы), слабую способность воспринимать новое;
- работники старшего поколения иногда слишком ревностно относятся к “слишком быстрой” карьере молодых, их достижениям и т.д.

Считается, что при соответствующей культуре отношений именно разновозрастной состав персонала трудовой организации, группы дает лучшие показатели социально-психологического климата, способствует профессиональному и экономическому успеху.

10. Социальные различия. Трудовые конфликты в организациях могут провоцироваться различиями между людьми сословно-классового, расового, этнического, религиозного, политического характера. Требуются не только культура самих людей, но и талант администратора в предотвращении таких конфликтов. Необходимо быть достаточно компетентным, чтобы полно и правильно понимать сложные социальные различия, создавать на их основе оптимальные социально-трудовые отношения

*3. Разрешение трудового конфликта на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта*

*Разрешение трудового конфликта* — это процесс или целенаправленная деятельность, снимающие его причины и последствия. Разрешение трудового конфликта может быть организованным или произвольным, стихийным. Не всегда установимы четкие границы между разрешением конфликта и самим конфликтом, поскольку он иногда протекает как конструктивное преодоление трудовых проблем. С теоретической точки зрения разрешимость трудового конфликта зависит от степени его сложности. Однако в действительности последняя довольно трудно определяется и прогнозируется. Самые незначительные проблемы оборачиваются острой конфликтной ситуацией, а самые значительные иногда так и не перерастают в открытый и длительный конфликт. Можно сформулировать несколько конкретных факторов, обуславливающих сложность трудового конфликта.

1. Масштаб конфликта. Он определяется общим количеством участвующих в

конфликте, затронутых конфликтом индивидов; количеством сторон, позиций в конфликте. Так, в процессе конфликта могут появиться три, четыре и тд. конфликтующие стороны, позиции, что усложняет его разрешение. Количество участвующих не является однозначным фактором. Трудовой конфликт между группами может быть так же прост, как и между отдельными работниками. Более того, в междисциплинарном конфликте сильнее проявляются личностные факторы, что усложняет его разрешение. В межгрупповом конфликте участники могут осознавать его масштабность, связанные с ним последствия, риск, ответственность, поэтому особенно стремятся к его разрешению. В межиндивидуальном преимуществом является простота обсуждения; оно может происходить оперативно, в рабочем порядке (если не требуется заключение специалиста или мнение администратора по какой-то проблеме), однако здесь слабее “коллективный разум”, меньше вероятность компромисса.

2. Длительность конфликтной ситуации. Разрешить конфликт на его начальной стадии может быть проще, так как он еще не персонифицирован (не получил характера личной вражды), невелики разрушительные последствия конфликта, не сформировалась сложная и запутанная структура участников конфликта. Все это говорит о том, что конфликт необходимо разрешать как можно раньше. В то же время поздняя стадия конфликта может иметь свои преимущества при его разрешении, поскольку причина конфликта стала для всех ясной, понятной; все устали от конфликта и хотят его урегулирования; мотив игры сменяется мотивом риска.

3. Новизна или стандартность конфликта. Если подобный конфликт уже имел место ранее, то сейчас он будет происходить в менее острой форме. Участники относятся к проблеме конфликта как к уже знакомой, обычной, они спокойны, знают решения этой проблемы.

4. Объективные или субъективные причины конфликта. Технология разрешения конфликтов по объективным причинам более сложна, так как требуются организационно-трудовые изменения. В то же время, осознавая объективный, надличностный характер проблемы, участники могут относиться к самому конфликту более спокойно, конструктивно. Конфликт в данном случае просто переходит в ожидание соответствующих организационно-трудовых изменений.

5. Субъективные характеристики конфликтующих сторон. Если участники конфликта обладают опытом, культурой, образованием, то способны лучше и быстрее увидеть решение проблемы, найти способы наилучшего поведения в конфликте. Однако острые конфликты возможны на уровне не только рабочих, но и специалистов, администраторов, не только в производственных трудовых группах, но и в коллективах с интеллектуальным трудом. Высокий уровень культуры иногда, наоборот, способствует конфликтам в силу более принципиального отношения людей к делу.

Можно выделить следующие конкретные модели разрешения трудового конфликта:

1. Если конфликтующие стороны не видят способа согласования, то они взаимно отказываются от собственных притязаний в целях сохранения социального мира в организации или между организациями.

2. Одна из конфликтующих сторон отказывается от своих притязаний, осознав их как менее существенные, справедливые, свои возможности “выиграть” конфликт — как более слабые.

3. Конфликтующие стороны находят вариант компромисса, жертвуя частью своих притязаний, чтобы создать возможность их согласования (притязания в полной мере не могут быть согласованы).

4. Обе стороны могут реализовать свои притязания; если находятся “новые ресурсы”, если проблема конфликта “сталкивается” на какую-то третью сторону, т.е. решается за счет этой третьей стороны.

Существуют такие типы разрешения конфликта, как: *автономный*, когда

конфликтующие в процессе социально-трудовых отношений способны снять проблемы самостоятельно, в границах собственных задач и функций; *общеорганизационный*, если трудовой конфликт разрешается только в результате организационных изменений; *самостоятельный*, когда конфликтующие стороны сами решают проблему, опираясь на собственные возможности, желания и способности; *публичный*, если в разрешении конфликта участвуют окружающие, они сочувствуют, советуют, одобряют или осуждают, и *административный*, когда урегулирование происходит только в результате вмешательства и соответствующих решений администрации. Различают следующие формы разрешения трудового конфликта:

1. *Реорганизация* — изменение организационно-трудового порядка, вызвавшего конфликт, а не борьба и уговоры в отношении конфликтующих сторон.

2. *Информирование*, т.е. социально-психологическая регуляция, направленная на перестройку образа ситуации в сознании конфликтующих сторон, достижение правильного взгляда на конфликт, пропаганда выгоды мира в данном конкретном случае.

3. *Трансформация*, т.е. перевод конфликта из состояния бесполезной вражды в состояние переговоров.

4. *Отвлечение* — перенос внимания конфликтующих сторон на другие проблемы или позитивные стороны их отношений; ориентация внимания на что-либо общее, что способствует сплочению.

5. *Дистанцирование* — исключение конфликтующих сторон из общих организационно-трудовых отношений путем, например, перевода на другие рабочие места, в другие подразделения, кадровые замены.

6. *Игнорирование* — умышленное невнимание к конфликту с тем, чтобы он разрешился сам или чтобы акцентирование внимания на конфликте не способствовало его обострению.

7. *Подавление* — это ситуация, при которой причины конфликта не снимаются, но всякое конфликтное поведение запрещается под угрозой административных санкций для одной или обеих сторон.

8. *Конформное предпочтение* — решение в пользу большинства, удовлетворение интересов более сильной в социальном отношении стороны.

Разрешимость и разрешение трудового конфликта во многом определяются особенностями поведения индивидов и групп в определенных условиях. Обратим внимание на некоторые негативные поведенческие явления в конфликте: *драматизация конфликта* — преувеличение конфликтующими сторонами значимости своих притязаний, последствий их нереализации; *установка на конфликт как самоцель* — превращение конфликта в игру, возведение своей позиции в принцип, отношение к компромиссу, как к потере достоинства; *эксплуатация конфликта*, т.е. заинтересованность в нем как условии достижения каких-то целей; свойственная многим субъектам “угроза вражды” как способ самоутверждения, занятия какой-то позиции; *персонализация конфликта* — придание объективной проблеме личностного характера и значения.

Изложенная теория трудового конфликта является общей. Она может конкретно разрабатываться в трех направлениях: конфликты между работниками и трудовыми группами; конфликты между персоналом и администрацией; конфликты между организацией в целом и внешней социально-экономической средой.

#### ***Контрольные вопросы и задания:***

1. Дайте характеристику трудового конфликта.
2. В каких случаях возникает трудовой конфликт?
3. Раскройте критерии, по которым дается типология трудовых конфликтов.
4. Какая взаимосвязь между отношением к труду и особенностями конфликтного поведения?
5. Расскажите о негативных последствиях трудового конфликта.
6. Что несет в себе позитивного трудовой конфликт?

7. Какие вы знаете объективные и субъективные причины трудовых конфликтов?
8. Раскройте причины трудовых конфликтов исходя из типов противоречий.
9. Как влияют на трудовые конфликты межвозрастные различия работников?
10. Что понимается под разрешением трудового конфликта?
11. Расскажите о факторах, обуславливающих трудовой конфликт.
12. Охарактеризуйте конкретные модели разрешения трудового конфликта.
13. Опишите основные типы разрешения трудового конфликта.
14. Расскажите об основных формах разрешения трудового конфликта.

## **19. Система социальных гарантий в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

### План лекции

1. Понятие социальной защиты.
2. Основные направления совершенствования организации труда.
3. Основные направления совершенствования организации труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

#### *1. Понятие социальной защиты*

В имеющихся отечественных публикациях встречается множество трактовок понятия социальной защиты и обозначаемой им реальности. Сама система социальной защиты в широком смысле — это система правовых, социально-экономических и политических гарантий, представляющих условия для обеспечения средств существования: • трудоспособным гражданам — за счет личного трудового вклада, экономической самостоятельности и предпринимательства; • социально уязвимым слоям — за счет государства, но не ниже установленного законом прожиточного минимума.

В этой и других трактовках есть элементы, которые отражают разные стороны сущности социальной защиты и опираясь на которые можно в полной мере раскрыть содержание понятия в узком смысле. Социальная защита — это система законодательных, социально-экономических и морально-психологических гарантий, средств и мер, благодаря которым создаются равные для членов общества условия, препятствующие неблагоприятным воздействиям среды на человека, обеспечивающие достойное и социально приемлемое качество их жизни. Социальная защита представляет собой, с одной стороны, функциональную систему, т.е. систему направлений, по которым она осуществляется, а с другой — институциональную, т.е. систему институтов, ее обеспечивающих (государство, суд, профсоюзы и другие общественные организации). В полном своем проявлении социальная защита должна охватывать следующие направления:

- обеспечение членам общества прожиточного минимума и оказание материальной помощи тем, кому в силу объективных причин она необходима, защита от факторов, снижающих жизненный уровень;
- создание условий, позволяющих гражданам беспрепятственно зарабатывать себе средства для жизни любыми не противоречащими закону способами;
- создание условий, обеспечивающих удовлетворение определенного минимума (в объеме общественных возможностей и с учетом национально-исторической специфики) потребностей граждан в образовании, медицинской помощи и т.д.;
- обеспечение благоприятных условий труда для наемных работников, защита их от негативных воздействий индустриального производства;
- обеспечение экологической безопасности членов общества;
- защита граждан от преступных посягательств;
- защита гражданских и политических прав и свобод, соответствующих принципам правового, демократического государства;
- создание условий, исключающих вооруженные социальные и межнациональные

конфликты;

- защита от политического преследования и административного произвола;
- обеспечение свободы духовной жизни, защита от идеологического давления;
- создание благоприятного психологического климата в обществе в целом, в отдельных ячейках и структурных образованиях, защита от психологического прессинга;
- обеспечение максимально возможной стабильности общественной жизни.

В XX в., когда традиционное капиталистическое общество фактически трансформировалось в новую социально-экономическую систему — социально ориентированное рыночное хозяйство, сложились мощные системы социальной защиты, охватывающие как общество в целом, так и структурные образования хозяйственного организма: предприятия, фирмы, акционерные общества, кооперативы, трудовые организации и т.д. К настоящему времени на Западе имеется несколько моделей систем социальной защиты граждан: американская, европейская, японская, в рамках которых имеются свои разновидности. Им присущи некоторые общие черты и наряду с этим специфические, национальные. Идущие в России глубокие социально-экономические преобразования, направленные на утверждение рыночной экономики, делают проблему обеспечения эффективной социальной защиты граждан вообще и работников предприятий, в частности, чрезвычайно актуальной. С одной стороны, эти преобразования усиливают социальную защиту граждан, но с другой, требуется предпринимать гораздо больше усилий по социальной защите в некоторых важных сторонах жизнедеятельности человека: защиты от безработицы, инфляции, материальной необеспеченности значительной части граждан и т.п. Цель социально-политических преобразований в России — утвердить настоящее гражданское общество. В последнее время в литературе этому уделяется много внимания, делаются попытки, и не безуспешные, выявить характеристики этой многогранной системы. К сожалению, пока в России эта цель не находит должной реализации. Объективная потребность порождает необходимость усиления социальной защиты по широкому спектру направлений. Но главным остается защита от снижения жизненного уровня трудящихся и от безработицы, а на конкретном предприятии — это забота об условиях и содержании труда, организации и системе оплаты труда работников. Многие важные функции по социальной защите работающего населения осуществляются именно на уровне предприятия, хотя на социальной защите завязана целая система социальных институтов.

## 2. Основные направления совершенствования организации труда

В любом государстве имеется целая система социальных институтов, осуществляющих социальную защиту граждан. *Социальный институт* — это устойчивая форма организации совместной деятельности людей в виде организационной структуры или системы правил нормативно урегулированного порядка, в рамках чего происходит распределение социальных ролей и статусов людей, охватываемых деятельностью соответствующего института. Первые из названных видов (классов) социальных институтов именуется некоторыми социологами социально-организационными институтами, вторые — социально-нормативными. Важнейшим и наиболее мощным социально-организационным институтом является *государство*, которое представляет собой сложную институциональную систему, т.е. состоит из различных институтов. Важную роль в выполнении функций социальной защиты играют такие институты, как страховые компании, различные специализированные фонды, благотворительные организации, а также общественные и политические организации, которые осуществляют социальную защиту представляемых ими социальных групп и слоев. Институтами, призванными защищать работников наемного труда, являются *профессиональные союзы*. В настоящее время наряду с традиционными профсоюзами, претерпевшими существенное обновление, появились новые рабочие организации, “независимые” профсоюзы. Однако считать только их защитниками работников наемного труда, а традиционные профсоюзы квалифицировать как “официальные” и отказывать им в праве выступать в качестве

защитника, несправедливо. Изменившиеся профсоюзы по праву стали именоваться независимыми, так как они выступают представителями работников наемного труда, ведут борьбу за реализацию их требований и не зависят от государственных структур. Основная деятельность как “зависимых”, так и независимых профсоюзов на данном уровне социально-экономических реформ перешла в русло использования в своей деятельности для защиты прав и интересов трудящихся форм и механизмов социального партнерства. Данный механизм хорошо разработан в странах развитой демократии и зарекомендовал себя с положительной стороны. Суть этого механизма состоит не в конфронтации, а в проведении переговоров с представителями работодателей и государства, нахождения компромисса и выработки на этой основе более или менее приемлемых решений.

Принципы социального партнерства и трехстороннего сотрудничества нашли свое институциональное воплощение в создании Российской Федерацией на общегосударственном уровне трехсторонней комиссии и соответствующих органов на нижестоящих ступенях иерархической лестницы. Эти институты занимают важное место в общей институциональной системе, осуществляющей функции социальной защиты трудящихся, могут рассматриваться как особая разновидность и именоваться *институтами социального согласия*. Наряду с социально-организационными в обществе имеется множество социально-нормативных институтов, которые не воплощаются в какой-то организации, а существуют и функционируют сами по себе, играя определенную роль в социальной защите. Каждая отрасль права представляет собой систему таких социально-нормативных институтов (трудовое право, трудовое законодательство). Важным социально-нормативным институтом в системе социальной защиты наемных работников стали в настоящее время тарифные соглашения, контракты, коллективные договоры и т.д. Распространяясь на более низкие уровни иерархической организации общества, институциональная система социальной защиты достигает такой структуры как предприятие. Предприятия, учреждения, фирмы, кооперативы и другие трудовые организации сами являются социальными институтами и играют важную роль в обществе. А если их рассматривать под углом зрения социальной защиты, то их роль и деятельность оказываются довольно сложными и противоречивыми, не позволяющими дать им однозначную характеристику. Основная производственная деятельность сама по себе не предусматривает социальную защиту прав и интересов работников. Стремление к достижению основных целей (повысить эффективность производства, снизить себестоимость, повысить качество производимой продукции и т.д.) может привести к нарушению их прав и интересов. Поэтому необходимы специальные институты социальной защиты работников на предприятии. Главным институтом социальной защиты, охватывающим своей деятельностью весь коллектив предприятия и располагающим для этого необходимыми правами и возможностями, выступает *профсоюзная организация*. Повышение защитной роли этой организации особенно необходимо в условиях рынка. Важно обеспечить социальную защиту работников в случае банкротства предприятия, его закрытия или репрофилирования. Да и при нормальном функционировании предприятия в условиях рынка требуется резкое усиление социально-защитной функции профсоюзных организаций. Конкретным инструментом или институтом социальной защиты работников на предприятии является *коллективный договор*. Суть этого договора кардинально изменилась в настоящее время, потому что наемным работникам нужна надежная юридическая база социальной защищенности. Другим важным социально-нормативным институтом, который все шире входит в практику наших предприятий и различных организаций и который при определенных условиях может выступать средством социальной защиты, является *трудовой контракт*. Его нельзя однозначно и безусловно оценить именно как институт социальной защиты, но он может быть им, если контрактная система на предприятии (трудовой организации) отрегулирована таким образом, что предусматривает специально систему обеспечения

прав работников, если в нем четко оговаривается ответственность работодателя за несоблюдение обозначенных в контракте социально-экономических гарантий. Все вышеперечисленные социальные институты в той или иной степени включены в механизм социальной защиты. Процесс формирования механизма социальной защиты в нашей стране идет непрерывно и уже сегодня можно говорить о трех его компонентах: институциональном, использующем весь перечень существующих институтов социальной защиты; инструментальном, включающем используемые средства для решения задач социальной защиты; деятельном, когда применяются различные формы деятельности институтов по выполнению функций социальной защиты — нормотворческая, организационная, переговоры социальных субъектов и т.д. Как функционирует этот механизм в России выясняют обычно с помощью социологических исследований. В заключение рассмотрим основные принципы механизма социальной защиты, которая:

- должна быть встроена в систему экономических отношений, базироваться на эффективном труде работающих;
- не может быть ограничена гарантиями только в какой-либо одной сфере жизни;
- должна опираться на национальные и культурные традиции народов, учитывать их. В России все это делается, да наоборот. Традиции и обычаи народов подгоняют под законы, законодательные акты, указы и т.д.;
- должна базироваться на ином принципе мышления. Граждане в первую очередь должны стремиться защитить себя сами, а не ждать или добиваться определенных политических решений по данному вопросу;
- активно развивает и формирует у людей элементы самозащиты. Ведь никто и ничто так надежно не защитит работника, как он себя сам. Работник, наравне с субъектом-государством, должен нести ответственность за себя.

### *3. Основные направления совершенствования организации труда на предприятии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта*

Любая социальная защита строится на социальных гарантиях, которые также представляют собой определенную систему. Гарантии должны: • регулировать рынок рабочей силы через смягчение возникающих противоречий между ее спросом и предложениями; • содействовать полной занятости всех трудоспособных членов общества (никто не должен против своей воли оставаться без работы); • рассчитываться на все категории трудоспособного населения, особо выделяя при этом нуждающихся.

Система гарантий должна учитывать структуру населения конкретного региона, которая по трудовому потенциалу может быть разделена на следующие группы: • пригодных для работы в современных условиях; • тех, кто может быть использован лишь после соответствующей профессиональной подготовки; • кто может работать, но при создании подходящих условий труда; • кто вообще не может работать; • кто не стремится работать. Для полной ясности о социальных гарантиях приведем некоторые выписки из законодательства по этому вопросу.

1. Гарантии в реализации права на труд: свобода выбора занятий и работы; государство признает оплачиваемую занятость как основу образа жизни; государство бесплатно содействует в подборе подходящей работы; безработных государство бесплатно обучает новым профессиям и т.д.

2. Дополнительные гарантии некоторым категориям граждан: молодежи; пенсионерам; одиноким и многодетным родителям, воспитывающим несовершеннолетних детей; женщинам, воспитывающим детей дошкольного возраста и детей инвалидов; безработным; освобожденным из мест заключения; беженцам и т.д.

3. Профсоюзы активно содействуют занятости трудоспособного населения.

4. Создаются все необходимые условия и гарантии профессиональной подготовки и переподготовки безработных.

5. Для привлечения безработных к трудовой деятельности организуются общественные работы.



6. Работодатели обязаны социально гарантировать занятость населения.
7. В условиях социально-экономического реформирования общества государство гарантирует материальную и социальную поддержку населения.
8. Закон строго определяет размер пособий по безработице.
9. Закон определяет также условия и сроки выплаты пособия по безработице и т. д.

**Контрольные вопросы и задания:**

1. Расскажите об истории формирования концепции социальной защиты.
2. Дайте характеристику понятия “социальная защита”.
3. Какие направления охватывает социальная защита?
4. Дайте характеристику понятия “социальный институт”.
5. Перечислите основные социальные институты, осуществляющие защитные функции.
6. Раскройте роль профсоюзной организации по защите прав и интересов наемных работников.
7. Расскажите об основных принципах социальной защиты.
8. В чем основное предназначение социальных гарантий?
9. Приведите некоторые положения из законодательства о социальных гарантиях трудоспособному населению.

## **20. Системы управления человеческими ресурсами в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта**

### План лекции

1. Структура систем управления человеческими ресурсами.
2. Рынок труда и управление занятостью.
3. Основные характеристики рынка труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Безработица.

#### 1. *Структура систем управления человеческими ресурсами*

Управление человеческими ресурсами осуществляется на различных уровнях: от мирового сообщества до подразделений предприятия. любое цивилизованное государство разрабатывает нормативные документы по: условиям труда на всех предприятиях; соотношениям в оплате труда на государственных предприятиях и в учреждениях (так называемой бюджетной сфере); управлению занятостью населения; пенсионному обеспечению; помощи безработным, инвалидам и малообеспеченным слоям населения; организации взаимоотношений представителей работодателей и работников. Органы управления человеческими ресурсами в регионах основное внимание уделяют вопросам занятости, социальной политики, регулирования взаимоотношений работодателей и работников на уровне региона. Структура систем управления человеческими ресурсами предприятия зависит от его размеров, выпускаемой продукции, квалификации управляющих, традиций и других факторов. На предприятиях России до последнего времени функции управления персоналом разделены между отделами кадров, подготовки кадров, организации труда и заработной платы, главного технолога, техники безопасности и лабораторией социально-психологических исследований. При этом отдел кадров подчиняется заместителю директора по кадрам и режиму (на некоторых заводах он называется заместителем по кадрам и социальным вопросам); отдел труда и заработной платы — заместителю директора по экономическим вопросам, отделы главного технолога и техники безопасности — главному инженеру (техническому директору); отдел подготовки кадров — заместителю директора по кадрам или главному инженеру. Помимо указанных отделов на крупных и средних предприятиях в цехах имеются подразделения по труду и заработной плате. Основные функции отдела кадров, как правило, связаны с оформлением приема и увольнения сотрудников, ведением учета изменений в характеристиках персонала, выдачей различного рода справок, выполнением поручений

руководителя предприятия и директивных органов. Функции отдела труда и заработной платы обычно концентрируются на проблемах тарификации работ, начисления и учета заработной платы, разработке инструкций в этой области. Расчет фондов оплаты труда практически выполняется либо отделом труда и заработной платы, либо плановым отделом. На многих предприятиях отдел труда занят также расчетами норм труда. В отделе главного технолога выполняется проектирование технологических процессов, оснастки, специального оборудования, а также производятся расчеты по установлению норм труда. На предприятиях развитых стран функционирует единая служба управления человеческими ресурсами, подчиненная одному из вице-президентов компании. В составе этой службы выделяются подразделения или сотрудники (в зависимости от размеров предприятия) по следующим основным группам функций: планирование численности персонала; анализ и регулирование условий труда; обеспечение безопасности труда; отбор персонала, оформление на работу, увольнение; организация труда; оценка и аттестация персонала; повышение квалификации; оплата труда; социальные проблемы персонала; организация взаимоотношений между администрацией, профсоюзами, работниками.

## *2. Рынок труда и управление занятостью*

Теория рыночной экономики рассматривает рынок труда в системе рынков экономических ресурсов (факторов). Вместе с тем важно учитывать, что труд обладает существенными отличиями от других экономических ресурсов. Это обусловлено психологическими, социальными и политическими аспектами трудовой деятельности, которые предопределяют особую роль рынка труда в системе социальных отношений и особое внимание, которое уделяется ему со стороны государства. Рынок труда, прежде всего, является механизмом согласования интересов лиц, работающих по найму, и работодателей. Кроме того, на рынке труда проявляются интересы государства, обусловленные необходимостью управления социальными отношениями. Основой анализа рынка труда является установление спроса на рабочую силу и ее предложения. Согласно классической теории точка пересечения кривых спроса и предложения (“крест Маршалла”) определяет цену труда (уровень заработной платы) и количество занятых. Спрос на рабочую силу зависит от экономической конъюнктуры, степени механизации труда, соотношения затрат на оплату труда и на оборудование. Предложение рабочей силы определяется трудовым потенциалом (численностью трудоспособного населения, его здоровьем, нравственностью, активностью, уровнем образования, квалификацией, мобильностью), возможной величиной заработной платы, традициями и обычаями. Влияние традиций и социально-психологической ориентации человека на предложение труда одним из первых исследовал М. Вебер. Он показал, что увеличение ставок оплаты труда далеко не всегда приводит к росту занятости и интенсивности труда. Человек, ориентированный на определенный уровень удовлетворения материальных потребностей, не будет стремиться увеличить время и интенсивность труда после достижения соответствующего уровня заработка [6, 1990. С. 80]. В последующем П. Самуэльсон трактовал эту ситуацию с позиций соотношения между величинами заработной платы и свободного времени.

## *3. Основные характеристики рынка труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Безработица*

Структура рынка труда характеризуется соотношением профессионально-квалификационных и социальных групп, по которым анализируются спрос и предложение. Сегментация рынка труда является важнейшей характеристикой его структуры, определяющей разделение рабочих мест и работников на относительно устойчивые сектора, ограничивающие мобильность рабочей силы. Принято выделять первичные и вторичные рынки труда. Первичный рынок труда формируется наиболее привлекательными видами работ, т. е. такими, которые обеспечивают стабильность занятости, высокий уровень оплаты, возможности профессионального роста. Вторичный рынок труда, наоборот, — работами, где нет гарантии занятости, низок уровень оплаты,

ограничены перспективы профессионального роста. Выделение первичного и вторичного рынков обусловлено прежде всего различиями в квалификации работников, техническом и организационном уровне предприятий; существенную роль играет также дискриминация по полу, возрасту, социальному положению и другим признакам. В графических моделях сегментации рынка труда первичный рынок обычно представляется ядром, а вторичный — периферией, т. е. расположенными вокруг ядра кольцами, характеризующими уровни стабильности условий получения работы. [24, С. 147]. Национальные рынки труда формируются под влиянием традиций, уровней технологического развития, качества жизни населения и других факторов. В частности, рынок труда США характеризуется высокой мобильностью населения, высокими ставками оплаты при относительно низких гарантиях занятости. Японский для основной части персонала предприятий, относительно невысокой мобильностью населения, меньшими, чем в США и развитых странах Европы, уровнями оплаты. Основным отличием рынка труда России является высокий уровень скрытой безработицы, которая, с одной стороны, является резервом расширения производства, а с другой — может стать существенным фактором дестабилизации социальных отношений при ухудшении экономической конъюнктуры. К важным характеристикам рынка труда относятся показатели эластичности, которые определяют степень влияния социально-экономических факторов на изменение спроса и предложения труда. В частности, коэффициент эластичности спроса по цене труда показывает, на сколько процентов уменьшается занятость (численность работающих) при увеличении заработной платы на 1%. В относительно коротких периодах спрос на рынке труда нельзя считать эластичным. Это объясняется тем, что в развитых странах отношения занятости регулируются системами индивидуальных контрактов и коллективных договоров, которыми определены уровни оплаты труда и гарантии сохранения рабочих мест на срок не менее одного года.

Коэффициенты эластичности на на рынке труда зависят от изменений цен на потребительских рынках, так как величина заработной платы в длительном периоде (более одного года) зависит от динамики цен на товары и услуги. Кроме того, надо учитывать зависимость спроса на труд от конъюнктуры, как общей экономической, так и на отраслевых рынках.

Безработными считаются лица, которые по действующему законодательству могут быть приняты на работу и активно ее ищут. Для получения статуса безработного и пособия по безработице необходимо выполнение ряда условий: регистрация в службе занятости; активный поиск работы; отсутствие других источников дохода; сотрудничество со службой занятости, выполнение ее рекомендаций. Уровень безработицы определяется на начало (или на конец) периода как отношение числа лиц, имеющих статус безработного, к численности экономически активного населения. Эта категория включает работающих по найму или на собственных предприятиях, в том числе в личном подсобном хозяйстве, или имеющих такие предприятия, но не работающих на них, а также лиц без работы, но желающих работать. Так называемый естественный уровень безработицы для развитых стран Запада принято считать равным 4—6%. Фактически уровни безработицы в развитых странах за период 1970—1991 гг. колебались от 1,2 (Япония) до 12,3% (Италия). В годы экономического кризиса 30-х гг. XX в. безработица в США и Европе достигала 25—32%.

Принято различать следующие типы безработицы: фрикционная; сезонная; структурная; циклическая; скрытая. Фрикционная безработица связана с изменением места работы, в том числе из-за изменения места жительства. Сезонная безработица обусловлена сезонными колебаниями спроса на рабочую силу. Структурная безработица вызвана изменениями в структуре спроса на труд в связи с технологическими изменениями в экономике. Этот вид безработицы является следствием различий в структуре как рабочей силы, так и рабочих мест. Циклическая безработица вызвана спадом производства в связи с фазой экономического цикла. Безработицу в России 90-х

гг. XX в. можно считать циклической, так как ВВП страны за период 1990—1997 гг. сократился наполовину. Скрытая безработица определяется численностью работников, которые формально считаются занятыми, но не выполняют сколько-нибудь значимого объема работы. Необходимо отличать скрытую безработицу от частичной занятости, которая при определенных условиях вполне эффективна. В настоящее время значительная часть циклической безработицы в России является скрытой.

**Контрольные вопросы и задания:**

1. Каковы функции органов управления человеческими ресурсами?
2. Что определяют генеральные и отраслевые соглашения по труду?
3. Как формируется спрос на труд?
4. От чего зависит предложение труда?
5. Что характеризуют коэффициенты эластичности спроса и предложения труда?

## СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ

*Безработные* - лица, которые по действующему законодательству могут быть приняты на работу и активно ее ищут.

*Благо* — то, что может удовлетворить потребности человека.

*Внешний рынок труда* — это система социально-трудовых отношений между работодателями и наемными работниками в масштабе страны, региона, отрасли.

*Движение кадров* предназначено для приведения в равновесие потребности производства относительно замещения вакантных рабочих мест и потребности в труде соответствующего качества, в продвижении и т.д.

*Доход* — мера возможности приобретения благ в результате использования одного или нескольких ресурсов.

*Занятость* — это деятельность граждан, связанная с удовлетворением личных и общественных потребностей, не противоречащая законодательству и приносящая им заработок (трудовой доход).

*Инфраструктура рынка труда* — это государственные учреждения, негосударственные структуры содействия занятости, кадровые службы организаций и фирм, общественные организации и фонды и др., обеспечивающие наиболее эффективное взаимодействие между спросом и предложением на рынке труда.

*Капитал* — ресурс в форме запаса, который является источником дохода человека или организации.

*Карьера* — это индивидуально осознанные позиция и поведение, связанные с трудовым опытом и деятельностью на протяжении рабочей жизни человека (последовательность занимаемых должностей, мест и положений в организации).

*Качество жизни* — степень удовлетворения потребностей человека, определяемая по отношению к соответствующим нормам, обычаям и традициям, а также по субъективной оценке благополучия.

*Квалификация* зависит от уровня специальных знаний и практических навыков работника и характеризует степень сложности выполняемого конкретного вида работы.

*Конкуренция* - наличие большого числа независимых покупателей и продавцов на рынке труда и возможность для них свободно входить на рынок труда и покидать его.

*Конъюнктура рынка* — это соотношение спроса и предложения в разрезе всех составляющих структуру рынка труда.

*Миграция рабочей силы* — это пространственное перемещение трудоспособного населения, вызываемое изменениями в развитии и размещении производства, условиях существования населения.

*Мотивация* — это воздействие на поведение человека для достижения личных, групповых и общественных целей.

*Наемные работники* — это свободные трудоспособные граждане, для которых

работа по найму является главным источником средств существования и индивидуального воспроизводства.

*Норма* — правило или величина, служащие для регулирования взаимоотношений между людьми и установления количества ресурсов.

*Организация* — система из двух и более человек, деятельность которых координируется в соответствии с целями данной системы или системы, частью которой является данная система.

*Отбор* — процесс, в котором организация отбирает из списков заявителей лицо или лиц, наилучшим образом подходящих по критериям для вакантного места, принимая во внимание условия окружающей обстановки.

*Политика занятости* — это совокупность мер прямого и косвенного воздействия на социально-экономическое развитие общества и каждого его члена.

*Потребность человека* — ощущение недостатка в чем-либо или стремление к чему-либо.

*Предложение рабочей силы* — это потребность различных групп трудоспособного населения в получении работы по найму и на этой основе — источника средств существования.

*Прием на работу* — это ряд действий, предпринимаемый для привлечения кандидатов, обладающих качествами, необходимыми для достижения целей организации.

*Профессия* - комплекс теоретических знаний и практических навыков, необходимых для выполнения определенной работы в одной из отраслей производства.

*Профессиональный отбор* — это процесс выявления с помощью научно обоснованных методов степени и возможности формирования медицинской, социальной и психофизиологической пригодности человека для выполнения той или иной работы.

*Работодатель* — наниматель, который может быть представлен разными “фигурами” в зависимости от узаконенной структуры отношений собственности.

*Рентабельность* в общем случае характеризуется отношением прибыли от данного вида деятельности к соответствующим затратам труда, материалов и других ресурсов.

*Ресурсы* — то, из чего или благодаря чему производятся блага.

*Рынок* — это система добровольного обмена благ, ресурсов и прав пользования ими при отсутствии отношений иерархии или иных отношений административной координации.

*Рынок труда* - система общественных отношений “согласовании интересов работодателей и наемной рабочей силы.

*Сегментация рынка труда* — это разделение работников и рабочих мест на устойчивые замкнутые сектора, зоны, которые ограничивают мобильность рабочей силы своими границами.

*Собственность* — блага и ресурсы, принадлежащие человеку или социально-экономической системе на основе установленной законами системы прав владения, пользования, наследования и др.

*Социально-экономическая система* — множество межличностных и межгрупповых отношений, обусловленных процессами производства, распределения и обмена благ и ресурсов.

*Социальный институт* — это устойчивая форма организации совместной деятельности людей в виде организационной структуры или системы правил нормативно урегулированного порядка, в рамках чего происходит распределение социальных ролей и статусов людей, охватываемых деятельностью соответствующего института.

*Специальность* — это дальнейшее разделение труда в пределах профессии.

*Спрос на рабочую силу* - отражает потребность экономики в определенном количестве работников на каждый данный момент времени.

*Труд* как процесс — вид деятельности человека по производству благ и ресурсов, необходимых для потребления в домашнем хозяйстве, или для экономического обмена,

или для того и другого.

*Трудовой процесс* — это деятельность человека по производству благ и ресурсов.

*Трудовой конфликт* — это противоречие организационно-трудовых отношений, принимающее характер прямых социальных столкновений между индивидами и группами работников.

*Условия труда* - характеристики производственного процесса и производственной среды, воздействующие на сотрудника организации.

*Факторы трудовой адаптации* — это условия, влияющие на течение, сроки, темпы и результаты этого процесса.

*Фонд заработной платы* — это сумма средств, получаемых сотрудниками организации за определенный период (день, месяц, квартал, год) в соответствии с оценками затрат и результатов труда.

*Эффективность* — соотношение между затратами ресурсов и полученными результатами, которые определяются количеством и качеством произведенных благ. *Эффективность* - такое состояние экономической системы или такое распределение ресурсов, при котором улучшение по одному параметру невозможно без ухудшения по другому параметру.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12.12.1993): [Текст] – [Электронный ресурс] – [Режим доступа]: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/) - Дата обращения - 15.08.19
2. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 01.04.2019): [Текст] – [Электронный ресурс] – [Режим доступа]: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/) - Дата обращения - 15.08.19
3. Федеральный Закон РФ “О занятости населения” № 1032-1 от 19 апреля 1991 г.: [Текст] / [Электронный ресурс] - [Режим доступа]: <http://base.garant.ru/10164333/> - Дата обращения – 15.08.19
4. Автономов В. С. Модель человека в экономической науке. СПб.: Экономическая школа, 1998
5. Аоки М. Фирма в японской экономике. СПб.: Лениздат, 1995
6. Вебер М. Избранные произведения. М.: Прогресс, 1990
7. Всемирная организация здравоохранения: Основные документы / Под ред. Р. Калимо, М. А. Эль-Батами, К. Л. Купера. Женева, 1989
8. Грейсон Дж., О'Дейл К. Американский менеджмент на пороге XXI века. М.: Экономика, 1991
9. Иноземцев В. Л. А" Теории постэкономической общественной информации. М.: Таурис, 1995
10. Инструкция о составе фонда заработной платы и выплат социального характера. — М., 1995
11. Клейнер Г. Механизмы принятия стратегических решений на предприятиях // Вопросы экономики, 1998. № 8
12. Клини С. Введение в метаматематику. М.: ИЛ, 1957
13. Lippens W., Schmitz-Ohlstedt F. Im Kreislauf der Wirtschaft. Koln: Bankverlag, 1988.
14. Магун В. Трудовые ценности российского населения // Вопросы экономики. 1995. № 1
15. Маршалл А. Принципы экономической науки. М.: Прогресс, 1993
16. Мэйтланд Ян. Руководство по управлению персоналом в малом бизнесе.- М.: ЮНИТИ, 1996. - С. 17
17. Никифорова А.Л. Рынок труда: занятость и безработица.— М.. 1991.- С.

10—23

18. *Российский рынок труда* / Под ред. Масловой И.С. — М., 1993. — С. 108 — 111
19. *Синк Д. С.* Управление производительностью. М.: Прогресс, 1989
20. *Смелзер Н.* Социология. М.: Феникс, 1994.
21. *Смит А.* Исследование о природе и причинах богатства народов. М.: Соцэкгиз, 1962.
22. *Смысл жизни: Антология* / Под ред. Н. К. Гаврюшина. М.: Прогресс-Культура, 1994.
23. *Франкл В.* Психотерапия на практике. СПб.: Ювента, 1999
24. *Экономика труда и социально-трудовые отношения* / Под ред. Г. Г. Меликьяна, Р. П. Колосовой. М.: Изд-во МГУ, 1996
25. *Экономика и социология труда* : учеб. для вузов / Б. М. Генкин. — 7-е изд., доп. — М. : Норма, 2007. — 448 с.
26. *Экономика труда* / Е.А. Егорова, О.В. Кучмаева. - М., Московская финансово-промышленная академия, 2004. - 80 с.
27. *Экономика и социология труда: Учебник для вузов* / В.В. Адамчук, О.В. Ромашов, М.Е. Сорокина. — М.: ЮНИТИ, 2000. - 407 с.