

DOI: 10.55090/19964552\_2023\_6\_150\_159

# СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ РОЛЬ ИНСТРУКТОРА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ БОРТПРОВОДНИКОВ

Печенкин Александр Павлович,

*аспирант,*

Московский педагогический государственный университет, Москва

 aeroflotak@mail.ru

---

## АННОТАЦИЯ

В данной статье рассматривается проблема одного из элементов внутрикорпоративного обучения — наземных подготовок для новых бортпроводников на базе авиакомпаний и роль инструктора в их профессиональной адаптации. Анализ профессионального стандарта «Бортовой проводник» позволил создать иерархическую лестницу должностей бортпроводников для детализации утвержденных трудовых функций. Проведённый опрос среди инструкторов направлен на анализ проблем, с которыми чаще всего сталкиваются инструкторы при проведении данного вида внутрикорпоративного обучения. Определены виды адаптаций и социально-педагогическая роль инструктора в адаптации бортпроводников.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** *профессиональное обучение, обучение в авиации, профессиональный стандарт бортового проводника, дополнительное профессиональное образование, профессиональная адаптация.*

# SOCIO-PEDAGOGICAL ROLE OF THE INSTRUCTOR IN THE PROFESSIONAL ADAPTATION OF FLIGHT ATTENDANTS

Pechenkin A. P.,

*Postgraduate*

at the Moscow Pedagogical State University, Moscow

---

## ABSTRACT

This article discusses the problem of one of the elements of in-house training — ground training for new flight attendants at airlines and the role of the instructor in their professional adaptation. Analysis of the professional standard “Flight Attendant” made it possible to create a hierarchical ladder of flight attendant positions to detail the approved labor functions. The survey among instructors was aimed at analyzing the problems that instructors most often encounter when conducting this type of in-house training. The types of adaptations and the socio-pedagogical role of the instructor in the adaptation of flight attendants are determined.

**KEYWORDS:** *professional education, aviation training, professional standard of flight attendant, additional professional education, professional adaptation.*

**В** современных условиях стремительного роста авиаперевозок и модернизации авиационного транспорта большое значение уделяется качественной подготовке специалистов авиационного персонала. Как правило, самой большой и многочисленной службой в авиакомпаниях является служба бортпроводников. Неудивительно, ведь согласно мировым требованиям в области гражданской авиации [1], количество бортпроводников на каждый тип самолета вычисляется из расчета минимум 1 бортпроводник на 50 пассажиров. Проблемы профессионального обучения бортпроводников в заведениях дополнительного профессионального обучения (авиационных учебных центрах (АУЦ)) рассматриваются в работах З. И. Гринько, Д. В. Марченко, Р. Д. Санжаевой, С. В. Марихина, А. В. Литвиновой, В. А. Степаненко. Помимо образовательных организаций, бортпроводники проходят различные виды внутрикорпоративного обучения на базе авиакомпаний.

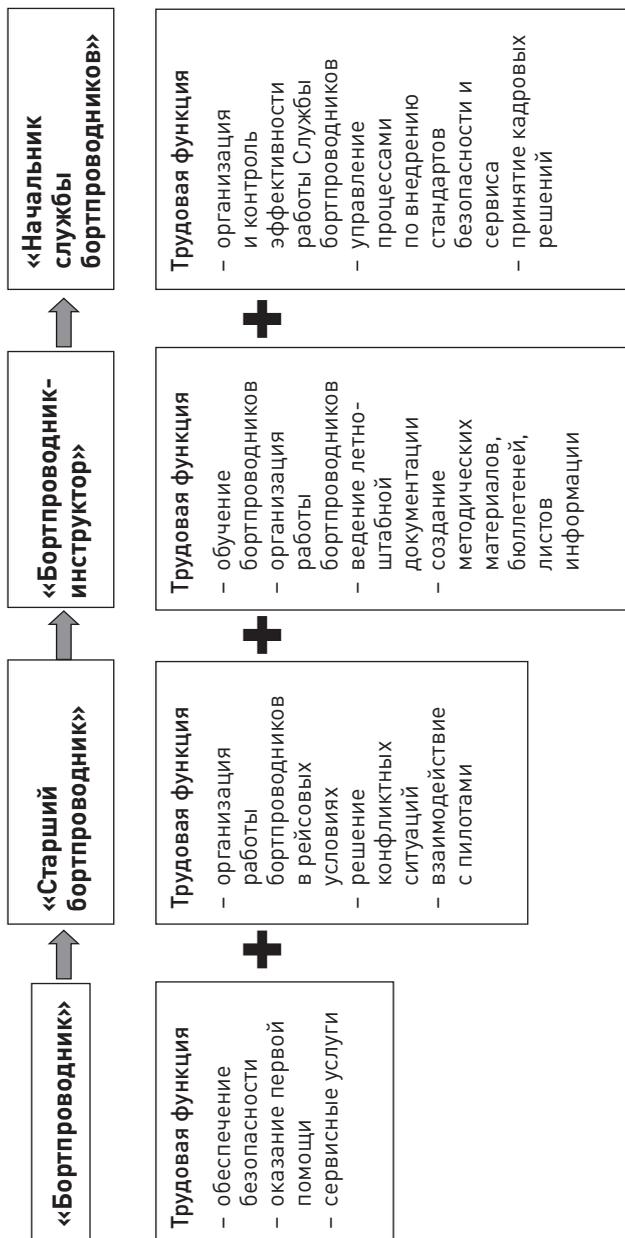


Рис. 1. Иерархическая лестница должностей бортпроводников

Внутрикорпоративное обучение работников играет важную роль в системе управления авиапредприятием, так как оно укрепляет корпоративную культуру, решает производственные, экономические и социальные задачи, повышает профессиональную компетентность сотрудников и их значимость в общей системе всех процессов компании [2].

Согласно Профессионального стандарта 17.120 «Бортпроводник» [3], иерархическая лестница должностей бортпроводников («Пирамида управления») полностью структурирована и имеет четко разграниченные трудовые обязанности в целях эффективного функционирования Службы бортпроводников авиакомпании как звена в общей системе гражданской авиации Российской Федерации (см. *рис. 1*).

При детальном анализе *рисунка 1* можно сделать вывод, что с каждой ступенью объем возлагаемых на работника трудовых функций увеличивается. Особую роль в этой системе играет должность бортпроводника-инструктора, так как именно инструктор выполняет основную образовательную и методическую функции в Службе бортпроводников.

Как правило, в рамках авиакомпании инструктор проводит различные виды внутрикорпоративного обучения, таких как вводные наземные подготовки для вновь пришедших сотрудников, тренинги, методические разборы, летно-технические занятия. В глазах бортпроводников инструктор — авторитетный наставник, «хранитель» стандартов авиакомпании. Наиболее ответственной для инструктора и бортпроводников является вводная наземная подготовка. В каждой авиакомпании существуют свои концепции, стандарты качества, особенности технологий обслуживания пассажиров и взаимодействия со смежными службами, разработанные под конкретное авиапредприятие и тип самолета аварийно-спасательные процедуры и действия. Ключевая задача инструктора в этом процессе — объяснить политику предприятия, ознакомить с документами и выстроить план наземной подготовки таким образом, чтобы дальнейшая работа бортпроводников осуществлялась в строгом соответствии с действующими стандартами авиакомпании.

С целью выявления часто встречающихся проблем при проведении вводных наземных подготовок, в рамках международного конкурса «Топ стюардесс 2023» (10 декабря 2023, Россия, Москва) автором был проведен социологический опрос среди 12 бортпроводников-инструкторов следующих российских и зарубежных авиакомпаний:

1. АО «Авиакомпания «Россия» (3 респондента);

2. ООО «Авиакомпания «Победа» (3 респондента);
3. “Mongolian Airways” LLC (Улан-Батор, Монголия) (3 респондента);
4. “FlyOne” LLC (Кишинев, Молдова / Ереван, Армения) (3 респондента).

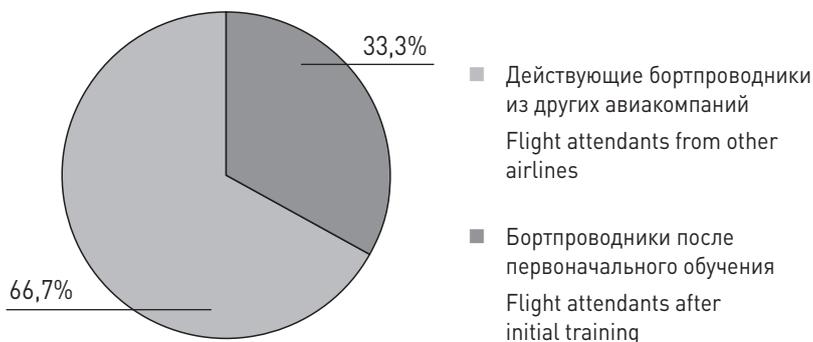
На вопрос «С какими группами бортпроводников у Вас возникает больше трудностей при проведении наземных подготовок после приема на работу?» были получены следующие ответы (см. рис. 2):

- 66,7% респондентов (8 инструкторов) испытывают определенные трудности с действующими опытными бортпроводниками из других авиакомпаний;
- 33,3% респондентов (4 инструктора) испытывают определенные трудности с бортпроводниками-стажерами, устроенными на работу после прохождения первоначального обучения в авиационных учебных центрах по программам дополнительного профессионального обучения.

По результатам первой части опроса можно сделать вывод, что чаще всего инструкторы сталкиваются с определенными трудностями во время

? «С какими группами бортпроводников у Вас возникает больше трудностей при проведении наземных подготовок после приема на работу?»

- “Which groups of flight attendants do you have more difficulty with when conducting ground training after hiring?”



**Рис. 2.** Результаты опроса бортпроводников-инструкторов об определении проблемных групп бортпроводников

образовательного процесса именно с группами опытных (действующих) бортпроводников, нежели с новыми и неопытными коллегами.

Исходя из полученных ответов первой части опроса, автор разделил респондентов на две группы: «Группа 1» — 8 человек, «Группа 2» — 4 человека. Для выявления проблематики вводных наземных подготовок бортпроводников был представлен дополнительный вопрос: «С какими трудностями Вы чаще всего сталкиваетесь при проведении наземных подготовок после приема на работу?».

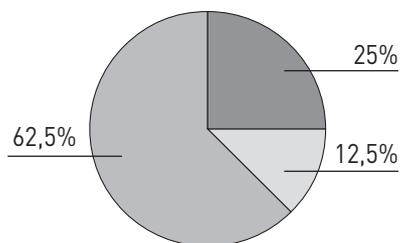
Были получены следующие ответы (см. рис. 3):

- Респонденты «Группы 1» во время проведения вводных наземных подготовок с действующими бортпроводниками чаще всего (62,5% —

❓ «С какими трудностями Вы чаще всего сталкиваетесь при проведении наземных подготовок после приема на работу?»

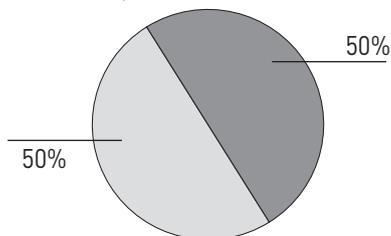
■ “What difficulties do you most often encounter when conducting ground training after being hiring?”

**Группа 1** (8 респондентов)



- Рассеянное внимание / Distracted attention
- Нежелание принимать новые правила и стандарты / Unwillingness to accept new rules and standards
- Отсутствие интереса / Lack of interest

**Группа 2** (4 респондента)



- Отсутствие необходимого опыта / Lack of required experience
- Неуверенность в своих знаниях и действиях / Uncertainty in one's knowledge and actions

**Рис. 3.** Результаты опроса бортпроводников-инструкторов об определении трудностей при обучении бортпроводников

5 человек) сталкиваются с нежеланием новых сотрудников принимать новые правила и стандарты той авиакомпании, в которую они устроились. 25% опрошенных (2 человека) отмечают отсутствие интереса к обучению со стороны слушателей, 12,5% (1 человек) отмечает рассеянное внимание у действующих бортпроводников;

- Респонденты «Группы 2» во время проведения вводных наземных подготовок с бортпроводниками-стажерами отмечают неуверенность слушателей в своих знаниях и действиях, а также отсутствие необходимого опыта (50% (2 человека) и 50% (2 человека) соответственно).

Исходя из анализа полученных данных можно сделать следующие выводы:

1. Наиболее часто бортпроводники-инструкторы при проведении вводных наземных подготовок сталкиваются с нежеланием (или неготовностью) действующих бортпроводников перестраиваться под стандарты новой для них авиакомпании и следовать им;
2. Стажеры, выпустившиеся из авиационных учебных центров, в силу отсутствия практического опыта в реальных рейсовых условиях, сомневаются в своих полученных знаниях и не всегда умеют применить их в соответствии с поставленными задачами.

Проблема с адаптацией действующих бортпроводников остро встает перед инструктором, ведь именно эти работники могут начать трудовую деятельность в новой авиакомпании по устоявшимся стандартам из другого авиапредприятия, что может являться имиджевой угрозой, нарушением устоявшейся корпоративной культуры в авиакомпании, но самое страшное — привести к гибели людей из-за недопониманий в командах и аварийных процедурах. Данная проблема относится к недостаточной профессиональной гибкости действующих бортпроводников и остро нуждается в оптимальном решении. С. Н. Бацунов, И. И. Дереча, И. М. Кунгурова, Е. В. Слизкова справедливо включают понятие «профессиональная гибкость» как одну из составляющих системы «мягких навыков» («soft skills») [4]. Во время проведения вводных наземных подготовок для действующих бортпроводников инструктору необходимо делать особый акцент на развитие следующих навыков:

- способность подстраиваться под постоянно меняющиеся тенденции авиационной отрасли;
- налаживание профессиональных коммуникаций в новом коллективе;

- принципы командообразования;
- сдержанность, терпимость, анализ чужих мнений и интересов в приезде общей структуры функционирования авиакомпания.

Адаптация новых сотрудников — многоступенчатый процесс, без которого невозможна полноценная качественная работа всего предприятия. Выделяют следующие виды адаптаций [5]:

- 1) Трудовая (постепенное внедрение сотрудника в компанию, взаимное приспособление);
- 2) Социальная (включение сотрудника в социум компании);
- 3) Производственная (адаптация сотрудника к новым производственным условиям и правилам организации);
- 4) Профессиональная (формирование положительного отношения к новым рабочим условиям);
- 5) Психофизиологическая (адаптация сотрудника к новым психофизиологическим особенностям должности);
- 6) Социально психологическая (процесс интеграции установленных должностных функций сотрудника с коллективом организации);
- 7) Организационная (формирование понимания роли работника в общей системе производственного процесса);
- 8) Экономическая (адаптация работника к новой зарплатной системе, системе премирования (поощрения) и депремирования (удержания).

Для того чтобы адаптировать бортпроводников к новым трудовым условиям и функциям, сам инструктор должен быть творчески заинтересован в этом процессе, получать удовлетворение от своей педагогической, просветительской деятельности [6]. При составлении плана проведения наземных подготовок следует уделять особое внимание возможным вопросам, которые непременно могут поступить от новых бортпроводников, быть готовым предоставлять полную и достоверную информацию о внутрикорпоративных процессах, акцентировать особое внимание слушателей на особенности профессии и отрасли.

Таким образом, роль инструктора в профессиональной адаптации бортпроводников действительно велика. С первых моментов трудоустройства бортпроводников в авиакомпанию инструктор должен стать бесспорным лидером, грамотным наставником и компетентным профессионалом, готовым помочь новым сотрудникам пройти путь комфортной адаптации. Для этого, в первую очередь, важно познакомиться с коллегами и познакомить их друг с другом, расположить к себе обучаемых, установить с ними

доверительные профессиональные отношения. Необходимо доступно объяснить основные аспекты деятельности авиакомпании, а также конкурентные преимущества перед другими перевозчиками, быть готовым ответить на поступающие рабочие вопросы, узнать мнение новых коллег — почему они решили работать именно в этой компании? Основой достижения целей профессиональной адаптации бортпроводников является именно понимание значимости роли самого инструктора в социализации новых сотрудников, а также важности постоянного профессионального развития самого инструктора как грамотного наставника. ■

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. ДОС 10072. Руководство по установлению требований к минимальному составу кабинного экипажа / Международная организация гражданской авиации (ИКАО). — ISBN 978-92-9258-309-5: ИКАО, 2017. — I. — 114 с.
2. *Ткаченко Т. В.* К проблеме внедрения стандарта обучения ГОСТ р iso10015-2007 во внутрикорпоративное обучение кадрового состава предприятий авиационной отрасли // Транспортное дело России. № 4. 2017. С. 64–65.
3. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13.04.2021 № 231н «Об утверждении профессионального стандарта «Бортовой проводник» (зарегистрирован 21.05.2021 № 63550). URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202105210024> (дата обращения: 13.12.2023)
4. *Бацунов С. Н., Дереча И. И., Кунгурова И. М., Слизкова Е. В.* Современные детерминанты развития soft skills // Концепт. 2018. № 4. URL: <https://cyberleninka.m/article/n/sovremennye-determi-nanty-razvitiya-soft-skills> (дата обращения: 11.12.2023)
5. *Ежукова И. Ф.* Трудовая адаптация сотрудников // Концепт. 2017. №S1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/trudovaya-adaptatsiya-sotrudnikov> (дата обращения: 11.12.2023)
6. *Подымова Л. С., Мажар Н. Е.* Креативная парадигма образования в исследованиях научной школы В. А. Слостенина // Сибирский педагогический журнал. 2005. № 2. С. 177-192.

## BIBLIOGRAPHIC LIST

1. ДОС 10072. Manual on the Establishment of Minimum Cabin Crew Requirements / International Civil Aviation Organization (ICAO). — ISBN 978-92-9258-309-5: ICAO, 2017. — I. — 114 p.

2. Tkachenko T. V. K probleme vnedreniya standarta obucheniya GOST r iso10015-2007 vo vnutrikorporativnoye obucheniye kadrovogo sostava predpriyatiy aviatsionnoy otrasly. [About the problem of introducing the GOST R ISO10015-2007 training standard into internal corporate training of personnel of aviation industry enterprises] // *Transportnoye delo Rossii*. No. 4. 2017. pp. 64–65. (in Russ.)
3. Prikaz Ministerstva truda i social'noy zashity Rossiyskoy Federacii ot 13.04.2021 № 231n «Ob utverzhdenii professional'nogo standarta «Bortovoy provodnik» (zaregistrirovano 21.05.2021 № 63550) [Order of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation dated April 13, 2021 No. 231n “On approval of the professional standard “Flight attendant” (the Version Effective from 21.05.2021 No. 63550)], Available at: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202105210024> (accessed: 13.12.2023). (in Russ.)
4. Batsunov S. N., Derecha I. M., Kungurova I. M., Slizkov E. V. Sovremenniye determinanty razvitiya soft skills [Contemporary determinants of the development of soft skills] // *Kontsept*. — 2018. — No. 4. — Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennyye-determinanty-razvitiya-soft-skills> (accessed: 13.12.2023). (in Russ.)
5. Ezhukova I. F. Trudovaya adaptatsiya sotrudnikov [Labor adaptation of employees] // *Kontsept*. — 2017. — No. S1. — Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/trudovaya-adaptatsiya-sotrudnikov> (accessed: 11.12.2023). (in Russ.)
6. Podymova L. S., Mazhar N. E. Creativnaya paradigma obrazovaniya v issledovaniyakh nauchnoy shkoly V. A. Slastenina [Creative paradigm of education in the works of V. A. Slastenin's scientific school] // *Sibirskii pedagogicheskiy zhurnal*. No 2. 2005. pp. 177-192. (in Russ.)