

*В.С. Авраменко, Є.Ю. Белоусова, канд. тех. наук, О.М. Трюхан
(Національний Авіаційний Університет, Україна)*

Вплив впровадження компетентнісного підходу до навчання бортпроводників на загальну задоволеність пасажирів.

*Досліджено ефективність впровадження нового методу підготовки
бортпроводників на основі компетентнісного підходу. Проаналізовано вплив
такого навчання на загальну задоволеність пасажирів обслуговуванням на борту
повітряного судна.*

За останні десятиліття авіація зазнала значних трансформацій, а значний технологічний прогрес змінив дизайн, експлуатацію та виробництво комерційних літаків. Галузь дедалі більше визнає важливість покращення роботи бортпроводників для підвищення загального рівня задоволеності та безпеки пасажирів. У світлі постійного розвитку авіаперевезень вкрай важливо, щоб навички та компетенції членів екіпажу розвивалися паралельно.

Міжнародна організація цивільної авіації запровадила нову методологію підготовки на основі компетентнісного підходу. Цей інноваційний метод покликаний розширити можливості авіаційних фахівців, озброївши їх навичками і знаннями, необхідними для того, щоб орієнтуватися в складнощах сучасних повітряних суден і забезпечувати оптимальне виконання своїх обов'язків [4].

В основі компетентнісного підходу лежить використання двох базових понять: компетенція і компетентність, які логічно та змістовно пов'язані між собою. Під поняттям «компетентність» розуміється: динамічна комбінація знань, вмінь, практичних навичок, професійних, морально-етичних та інших цінностей, яка визначає здатність особи здійснювати професійну та подальшу навчальну діяльність; здатність людини ефективно виконувати певну діяльність, у тому числі професійну [1, с. 196]. Виходячи із цього визначення компетентність є інтегративною характеристикою, що включає не тільки технічні знання та навички, але й соціальні, етичні та когнітивні аспекти діяльності. Вона дозволяє авіаційним фахівцям адекватно реагувати на непередбачувані ситуації, приймати обґрунтовані рішення і діяти в рамках сучасних вимог безпеки авіації.

Поняття «компетенція», в свою чергу, охоплює сукупність конкретних завдань і функцій, які працівник здатен виконувати на високому рівні. Це більш конкретне і предметне визначення, яке фокусується на конкретних результатах діяльності та чіткому виконанні професійних обов'язків.

Таким чином, компетентнісний підхід у підготовці авіаційних фахівців полягає у тому, щоб не лише забезпечити їх знаннями та вміннями, але й розвивати здатність застосовувати ці знання в реальних робочих умовах. Процес навчання спрощується, загальний час навчання скорочується, а ефективність підвищується. Вимога до слухачів виконувати завдання в умовах, наближених до робочих, гарантує, що набуті навички безпосередньо застосовуються до реальних сценаріїв. Самостійний характер цього методу навчання дозволяє надавати індивідуальний навчальний досвід, тим самим задовольняючи різноманітні

потреби авіаційних фахівців. Найважливіше, що при цьому підході, увага зосереджується на розвитку компетенцій, які можна спостерігати, вимірювати і передавати, забезпечуючи тим самим чітку основу для оцінки і підвищення ефективності роботи в динамічному авіаційному середовищі.

Акцент на компетентісно-орієнтованому навчанні бортпровідників ґрунтується на визнанні того, що належним чином підготовлені члени екіпажу мають вирішальне значення для забезпечення комфорту, безпеки та задоволення пасажирів від польотів.

Порівняння традиційного навчання та навчання на основі компетенцій та оцінки демонструє суттєві відмінності між підходами до освіти. Традиційне навчання побудоване на фіксованій навчальній програмі, де кадри просуваються на наступний рівень незалежно від того, чи повністю засвоїли попередні концепції та навички. Основна увага приділяється академічним знанням, запам'ятовуванню інформації та виконанню підсумкових завдань, які проводяться на заздалегідь визначених етапах курсу. Оцінювання є одноманітним для всіх, а оцінки використовуються для ранжування і створення рейтингу.

У навчанні ж на основі компетенцій ключовим аспектом є забезпечення того, що бортпровідники повністю засвоїли навички та знання перед просуванням далі. Тут враховується індивідуальний розвиток учня, його попередні знання та досвід, що дозволяє створити персоналізований навчальний шлях. Оцінювання є гнучким і інтегрованим у весь навчальний процес, включаючи можливість показати знання через виконання реальних завдань. Основний акцент робиться на практичному застосуванні знань та досягненні компетенцій, а не лише на запам'ятовуванні [2, с. 7]

Для того, щоб оцінити ефективність навчання на основі компетентісного підходу в авіаційній галузі, було розроблено комплексну навчальну програму для бортпровідників. Навчальна програма включала семінари, на яких розглядалися фундаментальні компетенції, в тому числі процедури безпеки, обслуговування клієнтів та операційні завдання. Бортпровідники брали участь у практичних заняттях, використовуючи імітацію повітряних суден, обладнаних приладами безпеки, та сценарії з пасажирями. Для того, щоб простежити набуття необхідних навичок, учасники пройшли суворий процес оцінювання. Він складався з письмового іспиту для оцінки теоретичних знань та практичного оцінювання, що включав змодельовані сценарії на робочому майданчику та рольові вправи. Щоб гарантувати неупередженість і дотримання суворих стандартів, для нагляду за цими оцінюваннями були залучені зовнішні експерти.

Практичні тести дозволили бортпровідникам продемонструвати свої компетенції в реалістичному контексті, імітуючи виклики, з якими вони можуть зіткнутися під час реальних польотів. Щоб з'ясувати вплив методу на задоволеність пасажирів, студенти університету Оклахоми (США) провели опитування до і після впровадження навчальної програми. Такий підхід дозволив дослідникам порівняти відгуки пасажирів і визначити, чи призвів новий спосіб тренувань до помітного покращення якості роботи бортпровідників і загального рівня задоволеності клієнтів. Всі 109 залучених бортпровідників успішно завершили програму тим самим продемонструвавши свою здатність відповідати необхідним стандартам компетентності. Після завершення навчання за новим

методом спостерігалось помітне підвищення рівня задоволеності пасажирів, оскільки вони відчувають, що члени екіпажу є більш досвідченими і впевненими в собі. Цей позитивний зсув у сприйнятті клієнтів свідчить про те, що підвищення компетентності бортпроводників безпосередньо призвело до покращення надання послуг та більш приємного досвіду польотів для пасажирів [3].

Отже, такий вид підготовки кабінного екіпажу має потенціал для підвищення ефективності роботи на робочому місці, кваліфікації обслуговування та навичок працевлаштування, одночасно забезпечуючи належний баланс між обслуговуванням салону та обов'язками, пов'язаними з безпекою польотів, що в кінцевому підсумку призводить до підвищення рівня задоволеності пасажирів. Подальші дослідження можуть ґрунтуватися на цих висновках, вивчаючи довгостроковий вплив тренінгів на ефективність роботи бортпроводників у різних авіакомпаніях, досліджуючи потенційні культурні відмінності в ефективності тренінгів, а також вивчаючи, як можна оптимізувати тренінги для різних аспектів авіаційних послуг, окрім бортпроводників.

Підсумовуючи, впровадження навчання на основі компетентнісного підходу є перспективним шляхом для підвищення ефективності роботи бортпроводників і задоволення потреб пасажирів.

Список літератури

1. Шаров С. Компетентнісний підхід: переваги, структура та особливості. Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського. Педагогічні науки. 2018. Т. 4, № 63. С. 196–198. URL: http://eprints.mdu.edu.ua/id/eprint/4847/1/sharov_2019_194.pdf.
2. Competency-based training and assessment for flight crew. URL: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.casa.gov.au/competency-based-training-and-assessment-flight-crew&ved=2ahUKEwiS8ubXoeWIAxUcVfEDHVmaBIAQFnoECBMQAQ&usq=AOvVawleASFWE9qFIS7KZRRRA66Bu>.
3. Gibbs L., Slevitch L., Washburn I. Competency-Based training in aviation: the impact on flight attendant performance and passenger satisfaction. Journal of aviation/aerospace education and research. 2017. URL: <https://doi.org/10.15394/jaer.2017.1716> (дата звернення: 15.09.2024).
4. Martin M. ICAO's competency-based approach to cabin crew safety training. Cabin safety seminar, м. Сингапур, 19–21 листоп. 2013 р. Сингапур, 2012. URL: https://www.icao.int/APAC/Meetings/2013%20Cabin_SAF/16.%20Martin%20Maurin%20-%20ICAO's%20Competency-based%20Approach%20to%20Cabin%20Crew%20Safety%20Training.pdf.