

Structural characteristics of Singapore Airlines as an organization
Belyaeva E. (Russian Federation)
Структурные характеристики Сингапурских авиалиний как организации
Беляева Е. Т. (Российская Федерация)

*Беляева Елизавета Тимофеевна / Belyaeva Elizaveta – студент,
факультет бизнеса и менеджмента,
Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики, г. Москва*

***Аннотация:** в статье дается краткая справка о компании «Сингапурские авиалинии», выявляются особенности структурных характеристик организации.*

***Abstract:** the paper gives brief information about the Singapore Airlines Company, the features of structural characteristics in the organization are observed.*

***Ключевые слова:** формализация, специализация, организация, иерархия.*

***Keywords:** formalization, specialization, organization, hierarchy.*

Характеристика компании

«Singapore Airlines» относится к одному из крупнейших воздушных перевозчиков мира. Зарождение компании началось еще в 50-е годы 20 века. Буквально за несколько десятков лет компания успела завоевать доверие миллионов клиентов и прочно зарекомендовать себя среди наиболее известных мировых корпораций, которые работают в этой области. Сочетание высоких стандартов и новейшего авиафлота - основная часть имиджа «Сингапурских Авиалиний».

У Сингапурских авиалиний интересная стратегия развития. Политика компании – дифференциация. Она заключается в том, чтобы определить и развить дополнительные направления бизнеса, расширить многообразие видов и разносторонне развить компанию, также SIA стремится сделать свой продукт уникальным, то есть предложить своим клиентам высокий уровень сервиса и выделиться этим на фоне конкурентов.

Задача авиакомпании «Singapore Airlines» — соответствие спросу и ожиданиям своих клиентов, посредством постоянному внедрению инновационных технологий и повышению качества обслуживания
[Ошибка! Источник ссылки не найден.].

Организационная структура

Схема организационной структуры компании позволяет выявить линейно-функциональный характер организационной структуры. Линейный руководитель высшего уровня – это Совет директоров, он выполняет функции координатора между различными функциональными департаментами, руководители которых находятся у него в подчинении. Каждый руководитель функционального департамента, в свою очередь, является линейным руководителем своего департамента, регулируя деятельность функциональных подразделений. Подобная система иерархий, вероятнее всего, повторяется и для более низших уровней управления компанией.

Также в организационной структуре Singapore Airlines существует элемент дивизиональной структуры, что является следствием географического расширения компании. Мы видим 6 подразделений по регионам и отдельную функциональную единицу – отдел по маркетингу, которая, как мы считаем, выполняет функцию консультанта для все данных региональных отделений. Таким образом, можно выявить нечто похожее на элемент матричной структуры организации.

Рассмотрим структурные характеристики Singapore Airlines.

Уровни иерархии

На основании имеющихся у нас данных, точный подсчет уровней иерархии в Singapore Airlines представляется сложным. Поскольку нам неизвестно, каким образом сформированы отделы, и как распределен охват контролем, можно лишь предположить, что уровней иерархии ориентировочно 3-4. На нулевом уровне находится совет директоров, принимающий коллегиальное решение относительно самых глобальных проблем. Известно, что он тесно связан с государством, что будет обосновано дальше. На следующем уровне иерархии располагаются старшие вице-президенты по административному управлению, техническому обслуживанию, коммерческим вопросам, а также по маркетингу и регионам. 2 уровень иерархии формируют находящиеся у них в подчинении вице-президенты, причем охват контролем у первых 3-х старших вице-президентов значительно меньше, чем у ответственного за маркетинг и регионы. Вероятно, на следующем уровне находятся главы департаментов или специалисты. Однако достоверной информацией мы не располагаем, так как компания не придерживается открытой политики касательно этого вопроса **[Ошибка! Источник ссылки не найден., с. 61]**.

Формализация

Поскольку Singapore Airlines предоставляет услуги, формализация в компании должна тяготеть к среднему или низкому уровню. Однако специфика авиационных пассажироперевозок такова, что одним из безусловных приоритетов компании является безопасность пассажиров. О формализации в компании

говорит ее стремление обеспечить идеальный сервис на борту своих самолетов. Соответственно, вовлеченные в процесс сотрудники должны иметь четкие инструкции и регламенты поведения, но, кроме того, уметь импровизировать и привносить что-то новое в компанию. Также персонал SIA имеет возможность вносить предложения по изменению регламента, и такие замечания подлежат обязательному рассмотрению. Компания никогда не старалась полностью диктовать своим сотрудникам стиль рабочей деятельности, ее активность была направлена лишь на поддержание соответствия минимуму нормативно-правовых актов. Таким образом, работники чувствуют себя комфортно в среде работы и свободны в выборе путей достижения целей, которые полезны организации. Соответствие минимуму правил и актов способствует повышению продуктивности работников и помогает компании расти так быстро. На основании этого можно сказать, что в Singapore Airlines скорее средний уровень формализации [**Ошибка! Источник ссылки не найден.**, с. 178-190].

Профессионализм

Singapore Airlines вкладывается в свой персонал, совершая постоянные и объемные инвестиции в обучение и повышение квалификации. В среднем компания тратит около 100 миллионов долларов на тренинги для сотрудников. Очень мало авиакомпаний затрачивают такую сумму на подготовку персонала. Большая часть «тренингового» бюджета уходит на тренировки по безопасности. SIA и Малазия в целом доказали, что подготовка персонала для достижения высокого качества сервиса – это разумные инвестиции. Авиалинии Малазии, по данным, занимает первое место в сервисе 1 класса с лидером в лице SIA, которая проделала невероятную работу по подготовке штата в примерно 30 тысяч работников. Компания использовала персонифицированную программу «Destination: Service excellence» - Институт качества сервиса работал с ними, чтобы разработать эту программу. Тренинг считается ядром инвестиций SIA, что чуждо американским авиалиниям. Компания признает, что жесткий конкурентный авиабизнес обязан постоянно развивать навыки и знания управленцев и работников, если они хотят способствовать повышению профессионализма, поддерживать долгосрочный рост. Таким образом, SIA демонстрирует высокий уровень профессионализма своих сотрудников [**Ошибка! Источник ссылки не найден.**, с. 117].

Централизация

В большинстве своем компания является плодом инвестиций государства и холдинговой компании Temasek Holdings, которая держит 56.5 процентов акций с правом голоса. Хотя верховная власть находится в руках правительства Сингапура (министерства финансов), само правительство всегда было очень строго по отношению невмешательства в управление компанией и, таким образом, наняло определенное количество вице-президентов, которые отвечают за надлежащее функционирование организации, что может быть понятно по схеме организационной структуры. Управление компании осуществляет совет директоров, в который входят председатель, его заместитель, главный исполнительный директор и шесть участников, а также различные комитеты: исполнительный комитет, комитет по аудиту, комитет по компенсациям и производственным отношениям, комитет по назначениям и комитет по безопасности и рискам. Каждый комитет имеет своего председателя, делегирует полномочия между участниками. В итоге, теоретически можно сказать, что у фирмы структура средней централизации [**Ошибка! Источник ссылки не найден.**, с. 18].

Специализация

Что касается специализации, то тут можно выделить две группы в зависимости от оценки уровня иерархии. Обычный персонал, который вовлечен в непосредственную повседневную деятельность, связанную с предоставлением авиауслуг, имеет узкую специализацию ввиду высокой формализации и узко регламентированных функциональных областей. Управленцы же, напротив, имеют широкую специализацию, отчасти это объясняется элементами линейной организационной структуры: чем выше уровень иерархии у сотрудника, тем больше координирующих функций он выполняет, что обязывает его взаимодействовать с различными подразделениями.

Структура штата

По разным данным, штат компании насчитывает около 30 000 сотрудников. Очень примечательно, что процент административно-управленческого персонала составляет десятую долю от общего числа штатной численности. В АУП не входят пилоты, стюардессы и простые работники аэропортов, которых каждый из нас не раз встречает во время путешествий. Такое количество персонала представляет собой взаимосвязанные элементы одного общего механизма, который функционирует как в штабе компании, аэропорту Чанги в Сингапуре, так и в 80 различных точках по всему миру.

Литература

1. Singapore Airlines [Электронный ресурс]. – Режим доступа: - <http://www.singaporeair.com/>.
2. Kaufman Ron How Does Singapore Airlines Fly So High? [В Интернете] // CSM: The Magazine for Customer Service Managers & Professionals. - 2010 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.customerservicemanager.com/how-does-singapore-airlines-fly-so-high/>.
3. Tschohl John Achieving Excellence Through Customer Service [Книга]. - 2013. - № 9.

4. Беяева Е. Т. Инструменты и методы антиинфляционной политики [Статья] // Economics. - Москва: Проблемы науки, 2015 г.. – 1 (10).
5. Беяева Е. Т. Современная внешняя политика РФ [Статья] // European Science. - Москва: Проблемы науки, 2016 г.. – 5 (15).