

Устойчивое развитие

Персонал

АО «ФПК» рассматривает персонал в качестве своего главного актива и ценностного ресурса. Привлечение и закрепление персонала необходимой квалификации, его непрерывное развитие и социальная поддержка являются главными приоритетами Кадровой политики. Для этого приняты и выполняются Программы по мотивации и социальной поддержке сотрудников и их семей, а также пенсионеров Компании.

Структура персонала

Численность персонала Компании составляет 65,9 тыс. человек.

Основная часть – 40,6 тыс. человек, или 62 % сотрудников, – заняты

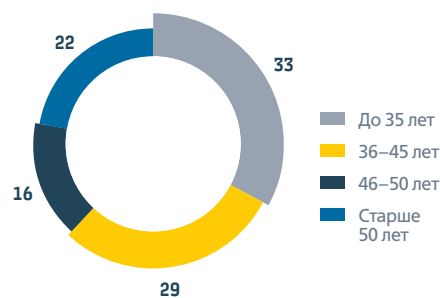
непосредственно обслуживанием пассажиров. В результате проведенных организационно-штатных мероприятий и увеличения географии использования нового подвижного состава (в том числе

двухэтажных пассажирских вагонов и скоростных поездов «Стриж») списочная численность сотрудников снизилась на 2,6 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

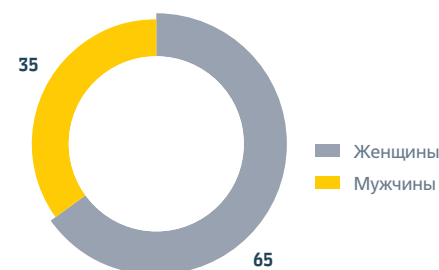
СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ЧЕЛОВЕК

Сотрудники по видам деятельности	на 31 декабря 2015 г.	на 31 декабря 2016 г.
Персонал в сфере обслуживания пассажиров в поездах	37 005	35 806
Персонал в сфере продажи билетов	4 767	4 754
Персонал в сфере технического обслуживания и ремонта подвижного состава	6 377	6 375
Прочий персонал	19 528	18 993
Итого	67 677	65 928

Структура персонала АО «ФПК» по возрастному составу, %



Структура персонала АО «ФПК» по гендерному составу, %



Компания сохраняет баланс между молодыми и более опытными сотрудниками. Средний возраст сотрудников АО «ФПК» составляет 40 лет. Молодежь в возрасте до 35 лет составляет 33 %. Большинство сотрудников (65 %) – женщины.

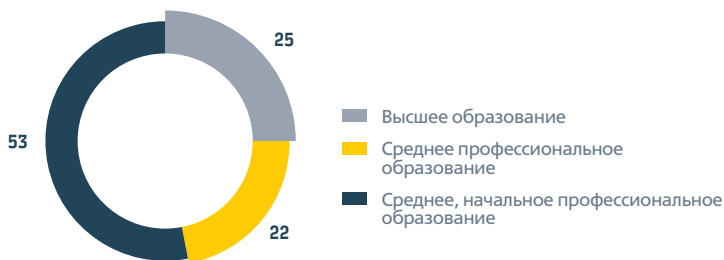


Структура персонала АО «ФПК» по должностям/профессиям, %



В 2016 году большое внимание уделялось укреплению и сохранению кадрового потенциала Компании. Показатель текучести кадров за 2016 год по сравнению с аналогичным периодом прошлого года снизился на 0,3 п. п. и составил 8,1 % (в 2015 году – 8,4 %). Индекс стабильности персонала¹ по отношению к прошлому году не изменился и составляет 68 %.

Качественная структура персонала АО «ФПК», %



Подбор сотрудников

Для повышения качества принимаемых управленческих решений при подборе персонала и его дальнейшем развитии проводится оценка уровня развития корпоративных компетенций. В течение года оценку прошли около 28 тыс. человек, 80 % из которых – фронтлайн-персонал.

Руководители и специалисты проходят оценку в соответствии с моделью корпоративных компетенций «5К + Л».

Профиль корпоративных компетенций руководителей/специалистов («5К + Л»)

Компетентность	Способность к развитию. Развитие сотрудников
Клиентоориентированность	Формирование системы работы с клиентами
Корпоративность и ответственность	Обеспечение командной работы. Нацеленность на результат
Качество и безопасность	Обеспечение безопасности
Креативность и инновационность	Формирование инновационной среды
Лидерство	Лидерство как стиль руководства

¹ Отношение сотрудников со стажем работы более пяти лет к общей численности персонала.



Для фронтлайн-персонала с учетом особенностей их профессиональной деятельности данная модель

корпоративных компетенций адаптирована в «4К + Л».

В 2016 году АО «ФПК» присуждена премия «Лучший работодатель для молодежи – 2016»

Профиль корпоративных компетенций фронтлайн-персонала («4К + Л»)

Кассир билетный	«4К + Л»	Проводник пассажирского вагона
Способность к развитию (интеллект)	Компетентность	Способность к развитию (интеллект)
Ориентация на интересы клиентов	Клиентоориентированность	Ориентация на интересы клиентов
Нацеленность на результат	Корпоративность и ответственность	Работа в команде
Работа с высоким качеством	Качество и безопасность	Работа с высоким качеством
Способность к лидерству	Лидерство	Способность к лидерству

В отчетном году Компания активно сотрудничала с Государственным казенным учреждением «Центр занятости молодежи города Москвы»

и Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы, принимала участие в ярмарках вакансий, в которых приняли участие более

10 тыс. студентов и молодых специалистов Москвы и Московской области.

По итогам года Центром занятости молодежи города Москвы АО «ФПК» присуждена премия «Лучший работодатель для молодежи – 2016» в номинации «За надежные партнерские отношения», а также получено Благодарственное письмо от имени министра Правительства Москвы, руководителя Департамента социальной защиты населения города Москвы В.А. Петросяна за неравнодушное отношение, поддержку и отзывчивость в трудоустройстве молодежи.

Обучение и развитие сотрудников

В АО «ФПК» организована эффективная система обучения и повышения квалификации сотрудников.

В 2016 году обучение прошли 18,8 тыс. сотрудников, или 28,5 % от численности всего персонала АО «ФПК».

18,8
тыс. сотрудников

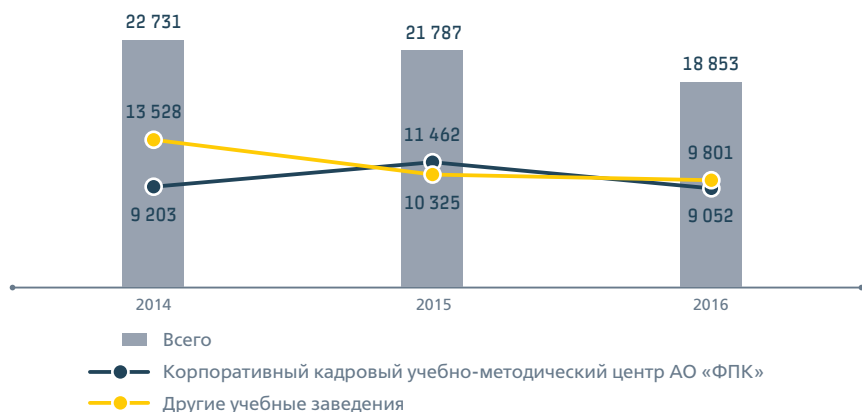
АО «ФПК» прошли обучение в 2016 году

ПОКАЗАТЕЛИ СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

Показатели	2014	2015	2016
Численность АО «ФПК», человек	73 935	67 677	65 928
Общее количество обученных, человек	22 731	21 787	18 853
Доля прошедших обучение в Корпоративном кадровом учебно-методическом центре АО «ФПК», %	37,0	41,4	48
Бюджет, млн руб.	113,6	97,5	86,9



Процесс обучения персонала в разбивке по образовательным центрам, человек

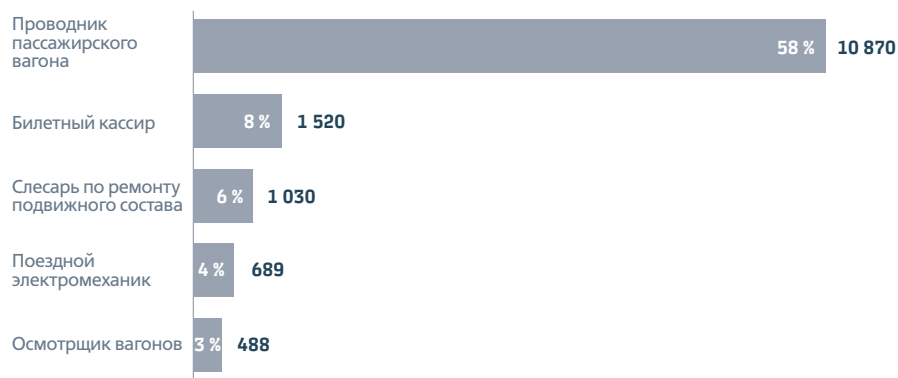


2,6

тыс. человек

прошли подготовку по рабочим профессиям и должностям служащих в 2016 году

Структура профессионального обучения, человек



В 2016 году более 2,6 тыс. человек прошли подготовку по рабочим профессиям и должностям служащих, повысили квалификацию около 14 тыс. человек.



14

тыс. человек

повысили квалификацию в 2016 году

Обучение персонала проводилось по следующим направлениям:

- организация продажи проездных документов с использованием программно-аппаратного комплекса «Рабочее место кассира»;
- обслуживание и эксплуатация скоростного поезда «Стриж» производства Patentes Talgo S.L. в международном сообщении Москва – Берлин – Москва;

- эксплуатация, техническое обслуживание и диагностика неисправностей систем узлов двухэтажных пассажирских вагонов;
- порядок ввода информации в автоматизированную систему управления эксплуатацией и ремонтом парка пассажирских вагонов;
- эксплуатация и ремонт воздухораспределителей;
- маркетинг как инструмент развития пассажирских перевозок;

- организация производственного инструктажа методом TWI (Training within Industry – обучение на производстве);
- Кодекс деловой этики как элемент корпоративной культуры;
- формирование культуры безопасности в пассажирском комплексе.



В Компании ведется постоянная актуализация уже существующих программ обучения и разработка новых учебных программ: в 2016 году вновь разработаны около 20 % от действующих программ обучения, развивается материально-техническая база Корпоративного кадрового учебно-методического центра АО «ФПК» (далее – Центр).

Материально-техническая и методическая база Центра позволяет:

- отрабатывать навыки клиентоориентированного сервиса и эффективного взаимодействия с клиентами;
- совершенствовать знания корпоративных стандартов сервисного обслуживания.

В Центре созданы имидж-лаборатория и студия визажа для проведения практических занятий с сотрудниками поездных бригад по формированию моделей клиентоориентированного поведения, повышения качества обслуживания пассажиров.

В имидж-лаборатории предусмотрена имитация пассажирского вагона с местами для сидения, багажной стойкой и полками для ручной клади, что позволяет сотрудникам поездной бригады развивать навыки обслуживания пассажиров в ситуациях различной сложности, в том числе предоставления услуги питания. Для этого на занятиях используются мобильные тележки стандарта ATLAS, широко применяемые в авиации.

Сотрудники обучаются основам сервисного поведения, делового этикета, навыкам позитивного общения и вопросам обслуживания маломобильных пассажиров.

Для достижения стратегических целей Компании и повышения эффективности бизнеса 2,8 тыс. руководителей и специалистов прошли обучение по программам дополнительного профессионального образования. В 2016 году расходы на подготовку, переподготовку и повышение квалификации персонала составили 86,9 млн руб.



86,9
млн руб.

расходы на подготовку, переподготовку и повышение квалификации персонала в 2016 году

Организация целевой подготовки молодых кадров

Для организации притока молодых кадров АО «ФПК» сотрудничает с девятью профильными университетскими комплексами железнодорожного транспорта. 523 студента обучаются по целевым программам высшего и среднего профессионального образования.

Для студентов целевого обучения дневных отделений проведены публичные лекции и дни специализации, на которых они могли ознакомиться с производственной деятельностью и задачами Компании.

По программе бакалавриата направления «менеджмент» с использованием дистанционных технологий обучаются 54 сотрудника поездных бригад.



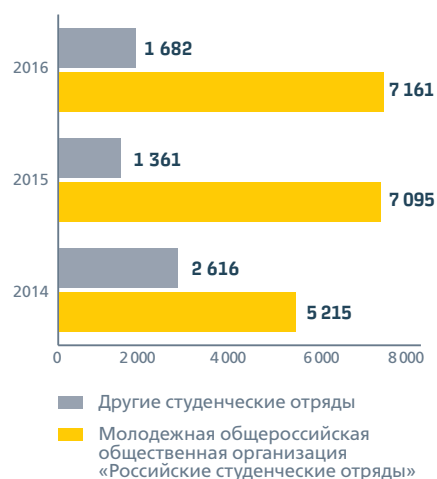
Развитие студенческих отрядов проводников

Для обеспечения персоналом в период летних пассажирских перевозок Компания ежегодно, начиная с 2010 года, привлекает студентов для работы

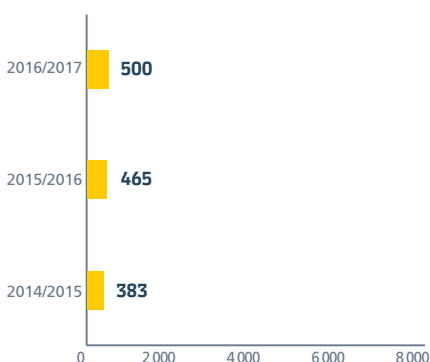
проводниками пассажирских вагонов. Летом 2016 года около 8,8 тыс. студентов и учащихся из более 300 образовательных учреждений других отраслей

и ведомств были трудоустроены в филиалы Компании. Третий год подряд АО «ФПК» привлекает студентов в период зимних каникулярных перевозок.

Летние перевозки



Зимние перевозки



В 2016 году расходы Компании по Договорам оказания услуг по формированию студенческих отрядов проводников составили 60,5 млн руб.

Система оплаты труда и мотивации сотрудников

Повышение конкурентоспособности заработной платы осуществляется через совершенствование механизма мотивации с учетом роста эффективности Компании.

Система мотивации сотрудников Компании направлена на материальную заинтересованность персонала в повышении качества обслуживания пассажиров, комфорта поездки, в том числе при обслуживании подвижного состава нового поколения, а также при владении иностранным языком.

Дополнительное премирование осуществляется за обеспечение безопасности движения поездов, качества ремонта и обслуживания вагонов, которое позволяет достичь положительного эффекта в части снижения количества событий, связанных с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта, отказов технических средств и количества случаев внепланового ремонта вагонов.

Для повышения качества и эффективности обслуживания клиентов и повышения доходов по прочим видам деятельности производится дополнительное премирование за реализацию продукции и предоставление услуг пассажирам. По итогам 2016 года такие выплаты в среднем на одного сотрудника выросли в 1,2 раза.

