

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

АО «ФПК» считает свой персонал важнейшим активом и основой конкурентоспособности.



ПЕРСОНАЛ

Компания управляет человеческим капиталом таким образом, чтобы обеспечить реализацию стратегических целей и создать условия для личного роста сотрудников. Привлечение

и закрепление у персонала необходимой квалификации, его непрерывное развитие и социальная поддержка являются приоритетами кадровой политики.

Структура персонала

Численность персонала Компании составляет 62,8 тыс. человек.

Основная часть (38,7 тыс. человек или 61,6 % сотрудников) заняты непосредственно обслуживанием пассажиров.

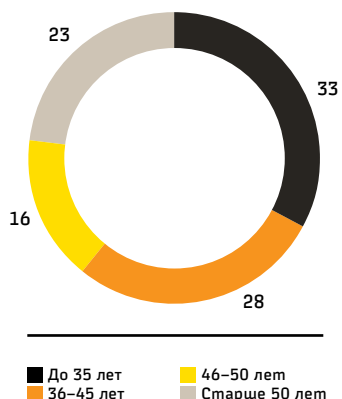
За счет реализации Программ по повышению производительности труда и оптимизации организационно-штатной структуры списочная численность сотрудников снизилась на 4,8 % по сравнению с 2016 годом.

Структура персонала по видам деятельности, человек

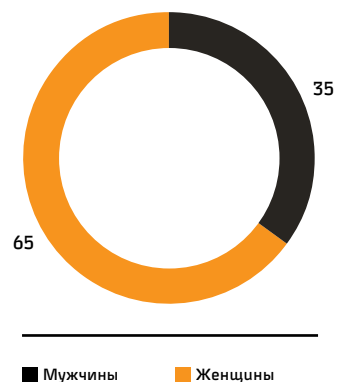
Сотрудники по видам деятельности	На 31 декабря 2016 г.	На 31 декабря 2017 г.
Персонал в сфере обслуживания пассажиров в поездах	36 811	35 212
Персонал в сфере продажи билетов	6 953	6 897
Персонал в сфере технического обслуживания и ремонта подвижного состава	13 026	12 485
Прочий персонал	9 138	8 177
Итого	65 928	62 771



Структура персонала по возрастному составу, %



Структура персонала по гендерному составу, %



Компания сохраняет баланс между молодыми и более опытными сотрудниками. Средний возраст сотрудников составляет 40 лет. Молодежь в возрасте до 35 лет составляет 23 %. Большинство сотрудников (65 %) – женщины.

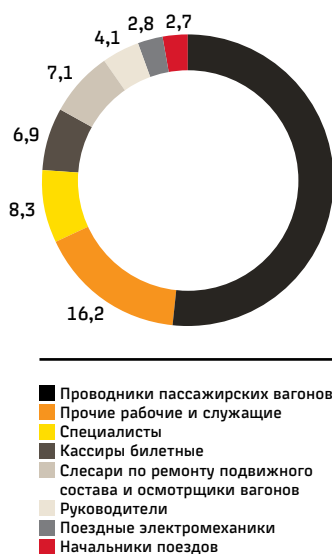
Кратко о Компании
Стратегия Компании
Бизнес-модель и активы Компании
Обзор рынка

Маркетинговая политика
Взаимодействие с органами
государственной власти
Российской Федерации
Управление рисками

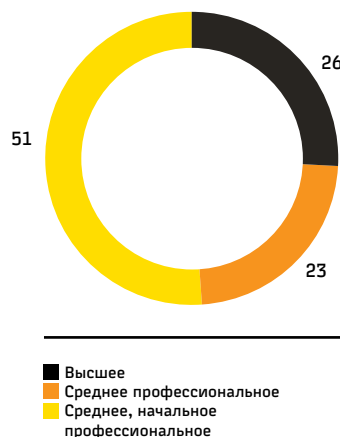
Обслуживание пассажиров
Качество и безопасность
Анализ операционных
результатов
Инвестиционная деятельность

Закупочная деятельность
Международное сотрудничество
Корпоративное управление
Устойчивое развитие
Приложения

Структура персонала по должностям/
профессиям, %



Структура персонала по уровню образования, %



В 2017 году большое внимание уделялось укреплению и сохранению кадрового потенциала Компании. Показатель текучести кадров за 2017 год по сравнению с аналогичным периодом прошлого года не изменился и составил 8,1 % (2016 год – 8,1 %). Индекс стабильности персонала¹ по отношению к прошлому году не изменился и составляет 68 %.

Подбор персонала

Подбор сотрудников в Компанию осуществляется в двух основных сегментах должностей: массовом и в категории «руководители и специалисты». АО «ФПК» стремится привлекать талантливых людей, которые смогут внести свой вклад в развитие Компании. На массовые должности (проводник пассажирского вагона, билетный кассир) в основном привлекаются внешние кандидаты. При подборе руководителей и специалистов отдается предпочтение внутренним кандидатам. С внешнего рынка привлекаются редкие и уникальные специалисты.

В рамках отбора и оценки кандидатов используются различные оценочные процедуры: интервью, профессиональные тесты, личностные опросники и тесты способностей. При проведении оценки используется модель корпоративных компетенций 5К+Л, где:

- компетентность – наличие профессиональных компетенций. Способность учиться и развиваться. Готовность делиться опытом и передавать знания;

- клиентоориентированность – ориентация на пользу для клиентов Компании;
- корпоративность и ответственность – ориентация на интересы Компании. Умение работать в команде. Нацеленность на результат;
- качество и безопасность – ориентация на качество и эффективность. Обеспечение безопасности;
- креативность и инновационность – выдвижение инициатив и внедрение инноваций. Поддержка инициатив других;
- лидерство – воодушевление и вовлечение других. Мотивирование и убеждение без административного давления.

В течение года оценку уровня развития корпоративных компетенций прошли свыше 16 тыс. человек, 89 % из которых – фронтлайн-персонал.

¹ Отношение сотрудников со стажем работы более 5 лет к общей численности персонала.

Обучение и развитие персонала

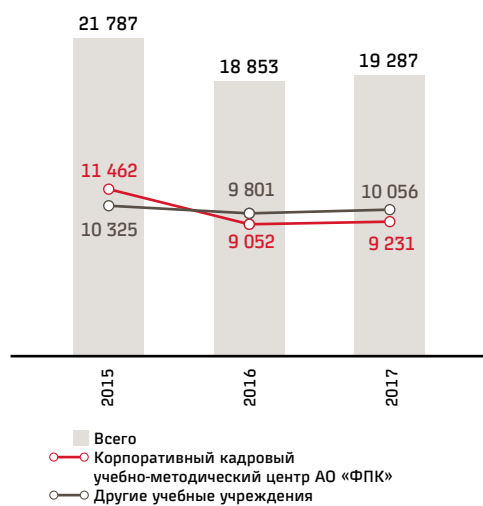
В АО «ФПК» организована эффективная система обучения и повышения квалификации сотрудников. В 2017 году обучение прошли

19,2 тыс. сотрудников, или 30,7 % от численности всего персонала Компании.

Показатели системы обучения персонала

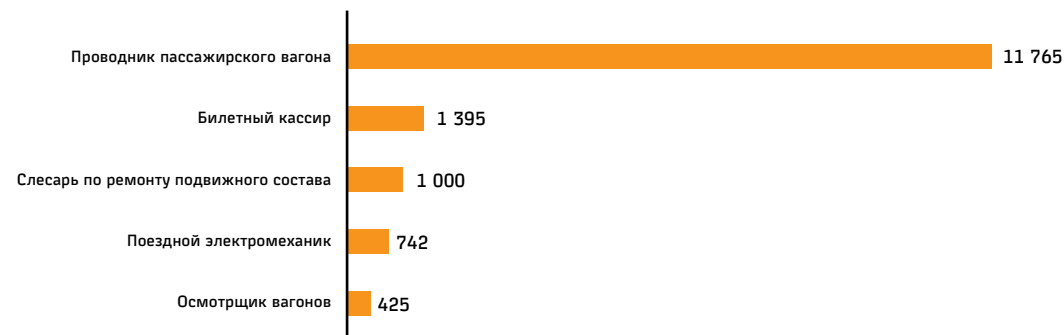
Показатели	2015	2016	2017
Численность АО «ФПК», человек	67 677	65 928	62 771
Общее количество обученных, человек	21 787	18 853	19 287
Доля прошедших обучение в Корпоративном кадровом учебно-методическом центре АО «ФПК», %	41	48	48
Бюджет, млн руб.	97,5	86,9	96,3

Процесс обучения персонала в разбивке по образовательным центрам, человек



В 2017 году более 2,3 тыс. человек прошли подготовку по рабочим профессиям и должностям служащих, повысили квалификацию более 14,2 тыс. человек.

Структура профессионального обучения, человек



Кратко о Компании
Стратегия Компании
Бизнес-модель и активы Компании
Обзор рынка

Маркетинговая политика
Взаимодействие с органами
государственной власти
Российской Федерации
Управление рисками

Обслуживание пассажиров
Качество и безопасность
Анализ операционных
результатов
Инвестиционная деятельность

Закупочная деятельность
Международное сотрудничество
Корпоративное управление
Устойчивое развитие
Приложения

Обучение персонала проводилось по следующим основным направлениям:

- организация производственного инструктажа методом TWI (Training within Industry – обучение на производстве);
- эксплуатация, техническое обслуживание и диагностика неисправностей систем узлов двухэтажных пассажирских вагонов;
- построение системы управления рисками в организации;
- современные методы клиентоориентированного обслуживания пассажиров;
- особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте;
- обслуживание пассажиров в период проведения Кубка конфедераций – 2017 и Чемпионата мира по футболу – 2018;
- обучение иностранным языкам;
- формирование культуры безопасности в пассажирском комплексе;
- система менеджмента безопасности движения в пассажирском комплексе;
- обеспечение транспортной безопасности;
- организация работы железнодорожных агентств;
- профессиональное обучение внутренних аудиторов.

В Компании постоянно обновляются уже существующие программы обучения и разрабатываются новые – в 2017 году вновь разработаны около 23 % от действующих программ, 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 пассажирами;
- совершенствовать знания корпоративных стандартов сервисного обслуживания.

В рамках реализации Инвестиционной программы 2017 года в Центр закуплен мобильный компьютерный класс, позволяющий организовать интерактивное обучение на базе любого кабинета.

В 2017 году уделялось большое внимание подготовке проводников для обслуживания пассажиров в классе люкс. На занятиях проводники обучались презентации услуг Компании, особенностям устройства купе вагонов класса люкс.

Проведение тренингов по основам клиентоориентированной коммуникации позволило проводникам изучить психологию VIP-клиента, культуру речи, поведение в эмоционально напряженных ситуациях и поддержание репутации сервиса.

Практическая часть занятий по подготовке вагона к посадке пассажиров проводится непосредственно в вагоне-тренажере с купе класса люкс.

Для изучения потребностей клиентов и построения доверительных и долгосрочных отношений психологи Компании проводят занятия с персоналом в формате интерактивного взаимодействия. В 2017 году проведено более 3,5 тыс. тренингов без отрыва от основной деятельности.

Развивать у сотрудников навыки клиентоориентированности помогают разработанные в Компании методические материалы:

- пособие «Корпоративные правила общения с клиентами»;
- кейсы по работе с обращениями (возражениями) пассажиров;
- серия информационных брошюр «Клиентоориентированность в вопросах и ответах»;
- пособие по внешнему виду сотрудников сферы обслуживания клиентов.

Для достижения стратегических целей Компании и повышения эффективности бизнеса 2,7 тыс. руководителей и специалистов прошли обучение по программам дополнительного профессионального образования. В 2017 году расходы на подготовку, переподготовку и повышение квалификации персонала составили 96,3 млн руб.

96,3
млн руб.

расходы на обучение
персонала в 2017 году

Организация целевой подготовки молодых кадров

Для поддержания притока молодых кадров АО «ФПК» сотрудничает с 9 профильными университетскими комплексами железнодорожного транспорта.

По целевым программам высшего и среднего профессионального образования обучается 271 студент.

Для студентов целевого обучения дневных отделений проводились дни специализации,

на которых они могли ознакомиться с производственной деятельностью и задачами Компании.

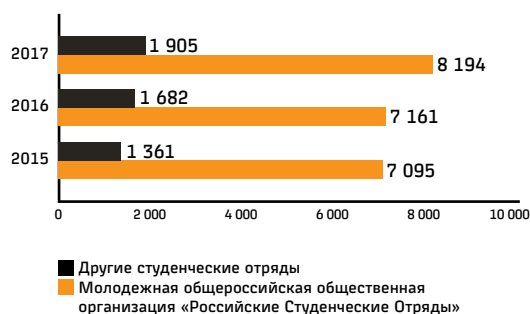
По программе бакалавриата направления «Менеджмент» с использованием дистанционных технологий обучаются 66 сотрудников поездных бригад.

Формирование студенческих отрядов проводников

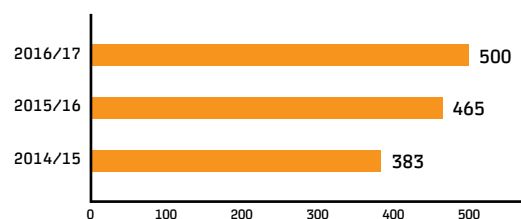
Для обеспечения персоналом в период летних пассажирских перевозок Компания ежегодно, начиная с 2010 года, привлекает студентов для работы проводниками пассажирских вагонов. Летом 2017 года 10 099 студентов из более чем 300 образовательных учреждений других

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

Количество привлеченных студентов для летних перевозок, человек



Количество привлеченных студентов для зимних перевозок, человек



В 2017 году расходы Компании по договору с оренбургским региональным отделением Молодежной общероссийской общественной организации «Российские Студенческие Отряды» об оказании услуг по формированию студенческих отрядов из числа учащихся учебных заведений для работы проводниками пассажирских вагонов в филиалах АО «ФПК» в периоды летних и зимних пассажирских перевозок составили 69,1 млн руб.

По итогам года АО «ФПК» присуждена Премия Правительства Москвы «Лучший работодатель для молодежи – 2017» в номинации «За продуктивную реализацию потенциала студенческих отрядов».

Кратко о Компании
Стратегия Компании
Бизнес-модель и активы Компании
Обзор рынка

Маркетинговая политика
Взаимодействие с органами
государственной власти
Российской Федерации
Управление рисками

Обслуживание пассажиров
Качество и безопасность
Анализ операционных
результатов
Инвестиционная деятельность

Закупочная деятельность
Международное сотрудничество
Корпоративное управление
Устойчивое развитие
Приложения

Система оплаты труда и мотивации сотрудников

Повышение конкурентоспособности заработной платы осуществляется через совершенствование механизма мотивации с учетом повышения эффективности работы Компании и производительности труда.

Система мотивации направлена на материальную заинтересованность и ответственность сотрудников АО «ФПК» за результаты в обеспечении безопасности движения поездов и качества ремонта и обслуживания вагонов, повышении качества обслуживания пассажиров и комфорта поездки, в том числе при обслуживании подвижного состава нового поколения, а также за владение иностранным языком.

По итогам работы в 2017 году средняя заработная плата сотрудников Компании составила 42 675 руб., что выше уровня прошлого года на 8,8 %, прирост реальной заработной платы составил 4,9 %. За выполнение бюджетных параметров сотрудникам выплачивалось годовое вознаграждение.

Соотношение заработной платы Компании с заработной платой в Российской Федерации по полному кругу организаций составило 1,08. По итогам работы за 2016 год соотношение находилось на уровне 1,06.

4,9 %

прирост реальной
заработной платы
в 2017 году

СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА

Реализация положений Коллективного договора

Социальная политика Компании реализуется на основании Коллективного договора.

Льготы и гарантии, закрепленные в Коллективном договоре и локальных нормативных документах Компании, предоставляют дополнительное социальное обеспечение и превышают гарантии, закрепленные в трудовом законодательстве.

Система социальных льгот и гарантий ориентирована на закрепление, стимулирование

и поддержание работоспособности сотрудников, а также на поддержание социальной стабильности в трудовых коллективах.

В 2017 году индивидуальный социальный пакет на одного сотрудника АО «ФПК» составил 52 тыс. руб., социальный пакет неработающего пенсионера АО «ФПК» – 6,5 тыс. руб.

Расходы на выполнение обязательств по Коллективному договору АО «ФПК» в 2017 году составили 6,7 млрд руб.

52
тыс. руб.

социальный пакет
на одного сотрудника
в 2017 году

Жилищная политика

В Компании принята и осуществляется Программа по субсидированию ипотечных кредитов сотрудников, нуждающихся в улучшении жилищных условий.

В соответствии с Коллективным договором 829 сотрудников Компании ежемесячно получают субсидию на уплату начисленных процентов

по ипотечным кредитам. В 2017 году 34 сотрудника Компании получили безвозмездные субсидии в связи с рождением детей в период выплаты задолженности по приобретенному или построенному жилью. Всего на реализацию жилищной политики за 2017 год израсходовано 79,8 млн руб.

6,7
млрд руб.

расходы на соблюдение
Коллективного договора
в 2017 году