

26 октября работники ОАО «РЖД» восстановили железнодорожный мост на перегоне Шепси – Водопадный и открыли движение по одному из двух путей. Это позволило обеспечить курсирование поездов на участке Аглер – Туапсе и отправить поезда, задержанные в районе ст. Туапсе, обратно в Сочи, где пассажиры могли воспользоваться бесплатным авиaperелетом за счет средств АО «ФПК» или временно разместиться в гостиницах и продолжить поездку после полного восстановления движения.

На протяжении всего периода кризисной ситуации АО «ФПК» в круглосуточном режиме осуществляло информирование пассажиров.

## ПЕРСОНАЛ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА

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 личностного роста сотрудников. Привлечение и закрепление персонала, его непрерывное развитие и социальная поддержка являются приоритетными направлениями социальной и кадровой политики АО «ФПК».

#### Структура персонала

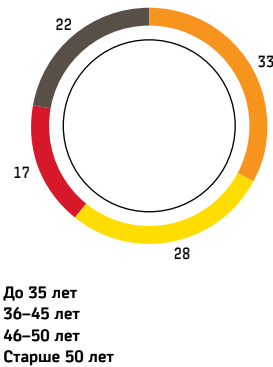
Численность персонала Компании составляет 60 982 человека.

Основная часть (37,8 тыс. человек, или 61,9 % сотрудников) занята непосредственно обслуживанием пассажиров.

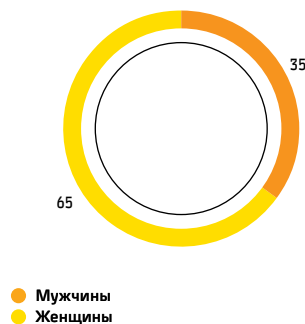
За счет укрупнения Приволжского и Уральского филиалов и упразднения Юго-Восточного и Южно-Уральского филиалов, а также проведения организационно-штатных мероприятий списочная численность сотрудников снизилась на 2,9 % по сравнению с 2017 годом.

Компания сохраняет баланс между молодыми и более опытными сотрудниками. Средний возраст сотрудников – 40 лет. Молодежь в возрасте до 35 лет составляет 33 % от общей численности персонала. Большинство сотрудников (65 %) – женщины.

#### СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ПО ВОЗРАСТНОМУ СОСТАВУ, %



#### СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ПО ГЕНДЕРНОМУ СОСТАВУ, %



## СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ЧЕЛОВЕК

СФЕРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	НА 31 ДЕКАБРЯ 2017 Г.	НА 31 ДЕКАБРЯ 2018 Г.
Обслуживание пассажиров в поездах	35 212	34 214
Продажа билетов	6 897	6 593
Техническое обслуживание и ремонт подвижного состава	12 485	12 296
Прочие	8 177	7 879
<b>Итого</b>	<b>62 771</b>	<b>60 982</b>

Показатель текучести персонала за 2018 год в сравнении с предыдущим годом увеличился на 1,1 % и составил 9,2 % (в 2017 году – 8,1 %). Основными причинами роста текучести стали выход сотрудников на пенсию по возрасту, а также упразднение Юго-Восточного и Южно-Уральского филиалов с 1 апреля 2018 г. Индекс стабильности персонала<sup>1</sup> составляет 67 % (в 2017 году – 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 приглашаются редкие и уникальные специалисты.

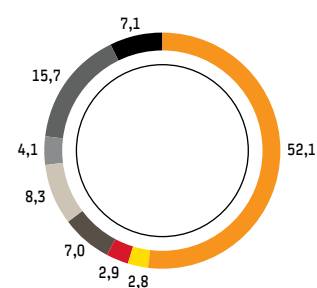
В рамках отбора и оценки кандидатов используются различные оценочные процедуры: интервью, профессиональные тесты, личностные опросники и тесты способностей. При проведении оценки применяется модель корпоративных компетенций 5К+Л, где:

- **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 20,5 тыс. человек, 89 % из которых – фронтлайн-персонал.

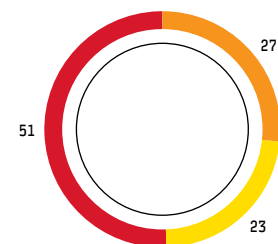
<sup>1</sup> Отношение сотрудников со стажем работы более пяти лет к общей численности персонала.

## СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ПО ДОЛЖНОСТЯМ/ПРОФЕССИЯМ, %



- Проводники пассажирских вагонов
- Начальники поездов
- Поездные электромеханики
- Билетные кассиры
- Специалисты
- Руководители
- Прочие рабочие и служащие
- Слесари по ремонту подвижного состава и осмотровщики вагонов

## СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ПО УРОВНЮ ОБРАЗОВАНИЯ, %



- Высшее
- Среднее профессиональное
- Среднее, начальное профессиональное

О Компании

Стратегия развития

Обзор результатов

Корпоративное управление

Устойчивое развитие

Приложения

## ПОКАЗАТЕЛИ СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

ПОКАЗАТЕЛЬ	2015	2016	2017	2018
Численность АО «ФПК», человек	67 677	65 928	62 771	60 982
Общее количество обученных, человек	21 787	18 853	19 287	19 008
Доля прошедших обучение в Корпоративном кадровом учебно-методическом центре АО «ФПК», %	41	48	48	62,7
Бюджет, млн руб.	97,5	86,9	96,3	118,2

## Обучение и развитие персонала

В АО «ФПК» организована эффективная система обучения и повышения квалификации сотрудников. В 2018 году обучение прошли 19 тыс. сотрудников, или 31 % от численности всего персонала Компании.

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ РАБОЧИХ МАССОВЫХ ПРОФЕССИЙ, ЧЕЛОВЕК



## Обучение персонала проводилось по следующим основным направлениям:

- современные технологические процессы ремонта и обслуживания пассажирских вагонов;
- особенности конструкции, эксплуатация, техническое обслуживание и диагностика неисправностей систем узлов двухэтажных пассажирских вагонов;
- обеспечение транспортной безопасности;
- формирование культуры безопасности и системы менеджмента безопасности движения в пассажирском комплексе;
- «Мастер делового администрирования» по направлению «Управленческая экономика»;
- организация производственного инструктажа методом TWI (Training within Industry – обучение на производстве);

## КОЛИЧЕСТВО ОБУЧЕННЫХ СОТРУДНИКОВ В РАЗРЕЗЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ЧЕЛОВЕК



Более

2,4

тыс. человек

прошли подготовку по рабочим профессиям и должностям служащих в 2018 году

Более

16,6

тыс. человек

повысили квалификацию в 2018 году

Особое внимание Компания уделяет профессиональному развитию сотрудников, состоящих в резерве на руководящие должности. В 2018 году 44 перспективных сотрудника прошли обучение по программам подготовки резерва руководителей пассажирского комплекса, 18 человек – по программе «Корпоративный лидер – 2018».

Обучение персонала в Компании проводится по 80 корпоративным программам обучения, из которых десять – вновь разработанные в течение 2018 года. Развивается материально-техническая база Корпоративного кадрового учебно-методического центра АО «ФПК» (далее – Центр).

**В рамках Инвестиционной программы 2018 года реализованы такие проекты, как:**

- оснащение лицензированных кабинетов мультимедийными досками с короткофокусными проекторами и ноутбуками;
- закупка специализированного медицинского оборудования – тренажеров-манекенов для отработки навыков оказания первой помощи (диагностирования признаков жизнедеятельности, проведения сердечно-легочной реанимации и оказания первой помощи при кровотечениях, ожогах различной степени и пр.);
- поставка в Центр электрифицированного стенда и макета по изучению электропневматического тормоза и его основных блоков.

**Материально-техническая и методическая база Центра позволяет:**

- влиять на качество освоения учебных программ и отработку обучающимися практических навыков;
- формировать клиентоориентированное поведение, эффективно взаимодействовать с пассажирами при предоставлении сервисных услуг;
- совершенствовать знания корпоративных стандартов сервисного обслуживания.

В 2018 году для повышения качества обслуживания пассажиров в вагонах с купе класса люкс проведено обучение проводников пассажирского вагона по специальной программе. Практические занятия по подготовке вагона к посадке пассажира и предоставлению сервисных услуг в пути следования осуществлялись непосредственно в вагоне-тренажере с купе класса люкс.

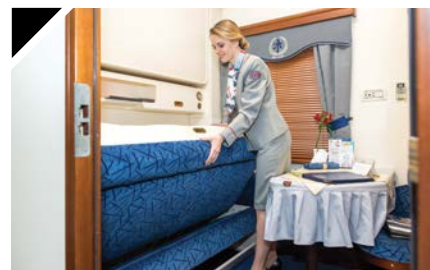
В целях поддержания сервисных навыков в актуальном состоянии психологи Компании проводят занятия с фронтлайн-персоналом в формате интерактивного взаимодействия. В 2018 году проведено более 10 тыс. тренингов без отрыва сотрудников от основной деятельности.

**Регулярно пополняется база методических материалов для проведения практических занятий по развитию у сотрудников навыков клиентоориентированности. Так, в 2018 году разработан ряд тренинговых программ и обучающих материалов по темам:**

- Формирование профессионального имиджа проводника пассажирского вагона;
- Деловое общение;
- Эмоциональный интеллект;
- Управление стрессом;
- Техника эффективных продаж;
- Типы клиентов. Правила эффективного взаимодействия.

Для достижения стратегических целей Компании и повышения эффективности бизнеса 2,79 тыс. руководителей и специалистов прошли обучение по программам дополнительного профессионального образования. В 2018 году расходы на подготовку, переподготовку и повышение квалификации персонала составили 118,2 млн руб.

С целью определения приоритетных направлений обучения руководителей и формирования планов индивидуального развития в 2018 году проведена оценка корпоративных компетенций ключевых руководителей методом «360 градусов».



# 118,2

млн руб.

составили расходы на подготовку, переподготовку и повышение квалификации персонала в 2018 году

## Почти

# 3

тыс.

руководителей и специалистов прошли обучение по программам дополнительного профессионального образования в 2018 году

О Компании

Стратегия развития

Обзор результатов

Корпоративное управление

Устойчивое развитие

Приложения

## Повышение уровня образования сотрудников

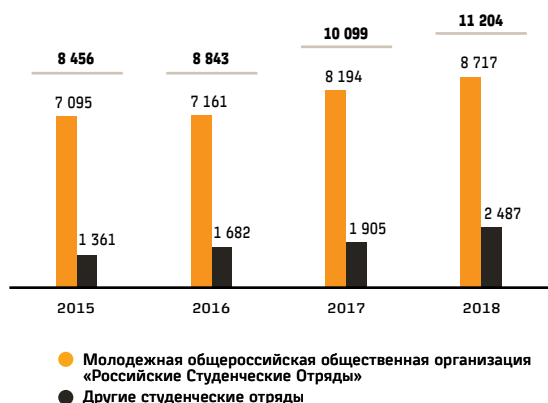
В Институте экономики и финансов РУТ (МИИТ) завершилось обучение первой корпоративной группы сотрудников, состоящих в резерве на должность начальника пассажирского поезда, по программе высшего образования по направлению «Менеджмент». Дипломы о высшем образовании получили 22 сотрудника структурных подразделений филиалов АО «ФПК».

По программе бакалавриата направления «Менеджмент» с использованием дистанционных образовательных технологий продолжают обучение 40 сотрудников поездных бригад.

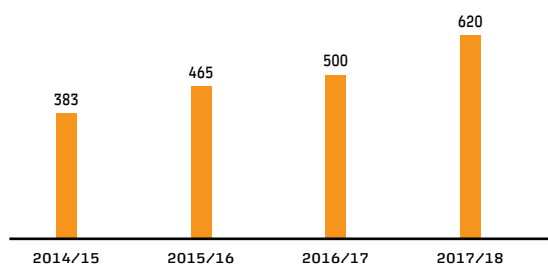
## Формирование студенческих отрядов проводников

Для обеспечения персоналом поездов в летний период Компания ежегодно, начиная с 2010 года, привлекает студентов для работы проводниками пассажирских вагонов. Летом 2018 года 11 204 студента более чем из 350 образовательных учреждений других отраслей и ведомств (непрофильных для АО «ФПК») были трудоустроены в структурные подразделения филиалов Компании. Кроме того, четвертый 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



## Система оплаты труда и мотивации сотрудников

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

Система мотивации направлена на материальную заинтересованность и ответственность сотрудников АО «ФПК» в результатах обеспечения безопасности движения поездов, качества ремонта и обслуживания вагонов, повышения качества обслуживания пассажиров, комфорта поездки, в том числе при обслуживании подвижного состава нового поколения, а также во владении иностранным языком.



По итогам работы в 2018 году соотношение заработной платы в Компании с заработной платой в Российской Федерации по полному кругу организаций составило 1,09 (за 2017 год – 1,07).