

## ОАО «ФПК»



**АКУЛОВ  
МИХАИЛ  
ПАВЛОВИЧ**

**Генеральный  
директор**

**ОАО «Федеральная пассажирская компания» - крупнейшее дочернее предприятие, входящее в Холдинг «РЖД», создано в декабре 2009 года на основе имущественного комплекса, входившего в состав Федеральной пассажирской дирекции - филиала ОАО «РЖД», подлежит государственному регулированию.**

**На сегодняшний день компания – абсолютный лидер на рынке транспортных услуг по перевозке пассажиров в поездах дальнего следования (ежедневно отправляется в рейс 700 поездов, 112,5 млн. пассажиров в год).**

**Доля ФПК в общем пассажирообороте всех видов транспорта дальнего следования во внутригосударственном сообщении – 58,3%**

**16 филиалов ФПК расположены в крупнейших городах России. Численность компании – 82 000 чел.**

## КОРПОРАТИВНЫЙ КАДРОВЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР

Открытое акционерное общество «Федеральная пассажирская компания» (далее – ФПК) - крупнейшее дочернее предприятие Холдинга «РЖД» по величине уставного капитала и численности работников. Ценностью компании является персонал, около 60% работников непосредственно взаимодействуют с клиентами (пассажирами). Проводниками пассажирских вагонов работают свыше 38 тыс. человек.

### Стратегия Компании

исходит из необходимости обоюдного понимания как со стороны государства, так и со стороны ФПК приоритетности задачи сохранения доли железнодорожного транспорта на рынке перевозок пассажиров и взаимной заинтересованности сторон в развитии и реализации потенциала железнодорожных пассажирских перевозок в интересах граждан России.

Компания проводит единую корпоративную политику холдинга «РЖД» в сфере управления персоналом в соответствии со Стратегией развития кадрового потенциала ОАО «РЖД» на период до 2015 года (далее - Стратегия).

Реализация функциональных задач Стратегии способствует обеспечению потребности компании в квалифицированном персонале, повышению эффективности их деятельности и вовлеченности в решение производственных задач.

В 2011г. началась работа по формированию кадрового резерва с использованием новых подходов. Основная задача — выявить перспективных, талантливых руководителей и инвестировать в них.

Оценку управленческих навыков и потенциала к развитию прошли 624 руководителей регионального уровня. Среди них высокопотенциальных руководителей 31%.

Эффективным инструментом развития и обучения руководителей и перспективных молодежных лидеров является созданный в ОАО «РЖД» Корпоративный университет. Менеджеры и участники кадрового резерва на управленческие должности проходят в нем долгосрочные программы обучения, позволяющие им сделать качественный скачок в развитии своих компетенций.

Для своевременного и качественного обеспечения компании работниками, обладающими необходимыми знаниями и навыками, а также дальнейшего их профессионального развития внутри компании в 2010 году создан собственный Корпоративный кадровый учебно-методический центр – образовательное структурное подразделение компании (далее – Центр).

Центр организован на базе Дорожной технической школы Московской железной дороги, которая была единственной в истории российских железных дорог ориентированной на пассажирское хозяйство.

### Основные задачи Корпоративного центра

- профессиональное обучение (подготовка, переподготовка, обучение вторым профессиям, повышение квалификации) рабочих кадров ФПК, сторонних организаций и физических лиц по следующим профессиям: кассир билетный, проводник пассажирского вагона, осмотрщик-ремонтник вагонов, приемосдатчик груза и багажа в поездах, слесарь по ремонту подвижного состава, слесарь-электрик по ремонту электрооборудования, поездной электромеханик;

- организация специализированных курсов для руководителей и специалистов ФПК.

В январе 2010 года Центр получил лицензию (от 31 августа 2010 г. №027452), которая позволяет ФПК проводить об-



учение на базах структурных подразделений филиалов Компании и включает в себя более 80 учебных кабинетов, в том числе по предметам: «Организация обслуживания и условия пассажирских перевозок», «Механическое оборудование вагонов», «Охрана труда», «Безопасность движения», «Санитарно-техническое оборудование», «Электрооборудование пассажирских вагонов».

Учебные кабинеты для проведения занятий оснащены всем необходимым современным оборудованием, обеспечивающим эффективное проведение обучения и наглядность излагаемого материала: электрифицированные стенды; макеты; тренажерные комплексы.

Преподавательский состав Центра – это высококвалифицированные специалисты-практики с большим преподавательским и профессиональным опытом в сфере железнодорожного транспорта. Для актуализации знаний по техническому оснащению вагонов нового поколения и своевременного внесения изменений в программы обучения для преподавателей центра ежегодно организуются выездные семинары на вагоностроительные заводы. В целях сохранения и передачи профессионального опыта и традиций работы пассажирского хозяйства к учебной деятельности привлекаются сотрудники компании, вышедшие на заслуженный отдых.

## Организация обучения

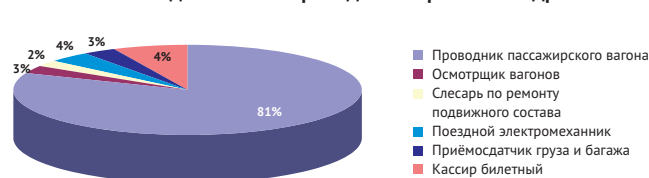
Обучение в Центре проводится в соответствии с рабочими учебными планами и программами разработанными на основе типовых программ ОАО «РЖД». Учитывая специфику деятельности компании в программы включаются темы направленные на изучение нового оборудования, технологии обслуживания пассажиров, в т.ч. формирования клиентоориентированного поведения персонала. Для обеспечения потребности компании в работниках на период массовых летних перевозок практикуется привлечение студентов ВУЗов. Для обучения студентов по профессии «Проводник пассажирского вагона» в компании разработана специальная программа обучения, а сам учебный процесс (с привлечением к проведению занятий преподавателей из числа наиболее опытных работников компании) организован таким образом, чтобы в сжатые сроки не только обучить студентов устройству вагона, организации обслуживания пассажиров, правилам технической эксплуатации, но и создать на базе учебной группы полноценную поездную бригаду.

Направление на обучение планируется структурными подразделениями совместно со специалистами Центра, которые формируют годовой график организации обучения, состав учебных групп из работников структурных подразделений нескольких филиалов.

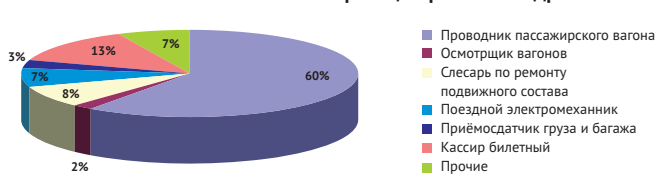
## Оценка качества обучения

В Центре оценка качества обучения происходит на квалификационном экзамене, где членами комиссии являются руководители и специалисты структурных подразделений филиалов,

### Объем подготовки и переподготовки рабочих кадров.



### Объем повышения квалификации рабочих кадров.



которые оценивают знания, умения и навыки, полученные работниками в процессе обучения.

Уникальность данного обучения заключается в максимальной адаптации программ с учетом ориентации на определенную группу слушателей, конкретные запросы клиента и приоритетные задачи, миссию ФПК.

## Оценка результатов

Результативность деятельности Центра проводится на основе анализа статистических отчетов (браки, жалобы, благодарности и т.д.), формирования у клиентов/пассажиров положительного имиджа о компании. Компания считает, что только через повышение удовлетворенности и лояльности клиентов ФПК сможет достичь поставленных стратегических целей.

В период 2011-2012 гг. в Центре прошли обучение 6 847 сотрудников, подготовку и переподготовку 1 695 человек, повысили квалификацию 5 152 работника компании.

Помимо традиционных форм обучения персонала Компания внедряет современные эффективные интерактивные формы обучения работников, занятых обслуживанием клиентов (пассажиров) без отрыва от рабочего процесса. 16 внутренних корпоративных тренеров-психологов проводят занятия по развитию клиентоориентированности работников, формированию успешных моделей взаимодействия с пассажирами (клиентами) и повышению качества предоставляемых услуг.

В целом в компании прошли обучение в период 2011-2012 г.г. по программам подготовки, переподготовки и повышения квалификации более 53 тыс. человек.

Компания уделяет большое внимание изучению вопросов стратегического и инновационного менеджмента, экономики, мотивации труда, логистики и маркетинга, управления финансами, управления проектами. В 2011 - 2012 г.г. по программам развития обучено свыше 7 тыс. руководителей и специалистов, получили дипломы MBA 12 человек.

## Развитие деятельности Центра

В планах развития деятельности Центра предусмотрены ряд мероприятий:

- увеличить объемы профессиональной подготовки ключевого персонала до 70% от потребности компании;
- внедрить систему дистанционного обучения рабочих кадров ФПК, а также использование в процессе обучения трехмерных моделей, оцифрованных плакатов и флеш-анимаций;
- организовать работу по созданию и развитию информационно-образовательного сайта Центра;
- внедрить комплексную автоматизированную систему управления обучением, что позволит сократить трудозатраты на обеспечение учебного процесса в условиях увеличения объемов обучения.

