

Э.Р. Габдулина

Иркутский государственный университет путей сообщения, г. Иркутск, Российская Федерация.

Совершенствование системы управления Frontline персоналом

Аннотация. В статье раскрывается понятие Frontline персоналом, причины текучести персонала проводников пассажирского вагона и способы преодоления данной текучести.

Ключевые слова: ОАО «РЖД», концепция совершенствования, управление персоналом, проводник пассажирского вагона, Сапсан.

E.R. Gabdulina

Irkutsk State Transport University, Irkutsk City, the Russian Federation.

Improving the Frontline personnel management system

Abstract. The article reveals the concept of Frontline personnel, the reasons for staff turnover of passenger car conductors, and ways to overcome this turnover.

Keywords: OJSC "Russian Railways", the concept of improving the personnel management, the conductor of the passenger train, Sapsan.

Введение

Сейчас времена, когда зачастую главное различие между товарами и услугами организаций, которое может увидеть потребитель, – это качество их предоставления и обслуживание. Как раз такие отношения, новейшие подходы к клиентам, в конечном итоге, и позволяют повысить лояльность покупателей услуг и товаров по отношению к организациям, которые их предоставляют.

Проблема

Высокий уровень текучести Frontline персонала (проводников пассажирского вагона) в поездах «Сапсан», недостаточный уровень укомплектованности персонала.

Основная часть

В структуре ОАО «РЖД» есть сотрудники которые обеспечивают взаимодействие с клиентами. Данные работники называются фронт-лайн подразделениями.

Под «фронт-лайн персоналом» понимается сотрудник транспортной компании, осуществляющий непосредственное общение с внешним клиентом [1].

Для улучшения транспортного обслуживания важна ориентированность на индивидуальные запросы клиентов-перевозчиков. В условиях высокой транспортной конкуренции требования к уровню сервиса значительно возросли. Для того чтобы оправдать ожидания пассажиров, Компания должна не только предоставлять услуги перевозки железнодорожным транспортом, но и помогать людям делать их путешествия комфортными и приятными – говорит и.о. начальника Дальневосточного филиала АО "Федеральная пассажирская компания" Иван Петров [3].

Имеется ошибочное мнение, что фронт-лайн персонал осуществляет свою работу в подразделении под названием фронт-офис. Фронт-офис в более широком смысле - это сторона бизнеса, которая открыта для клиентов. Персонал же, работающий во фронт-офисе является фронт-лайн-персоналом, то есть тот персонал, которые осуществляет непосредственное взаимодействие с клиентами [2].

Работа проводником не проста, достаточно специфична и очень интересна. Данную профессию считают романтической. Каким образом становятся проводниками и что ждет

работников железнодорожной компании в пути? Работа мечты Работа проводником – отличный вариант для тех, кого манит дорога. Вид за окном вагона постоянно меняется. И, чего скрывать, времени для того, чтобы любоваться пейзажем, в каждом рейсе достаточно. Но находиться постоянно в дороге очень сложно. Романтика профессии быстро улетучивается, когда начинаются будни. Задачи перед проводниками ставятся достаточно серьезные. И требования к сотрудникам в компаниях соответствующие. Прежде чем прийти в профессию и устроиться проводником, необходимо объективно оценить свои способности, возможности, личные качества. От проводника требуется организованность, ответственность, навыки работы в команде, внимательность, решительность, коммуникабельность. О последней стоит сказать отдельно.

В профессии нет болтливых людей и молчунов. Коммуникабельность является основой, на котором строится культура общения с коллегами и пассажирами. Не обойтись проводнику и без физического здоровья, выносливости. Обязывают график работы, специфика оказания услуг в пути. Определенные когнитивные способности тоже очень важны. Проводнику приходится запоминать большие объемы информации. За что любить свою профессию? В проводники идут по разным причинам. Что касается преимуществ профессии, практически все называют главным отсутствие однообразия.

Казалось бы, схема работы в рейсе стандартная. Но человеческий фактор играет огромную роль. Проводникам не бывает скучно на работе. Последняя является эмоционально и событийно насыщенной. Так же много и других плюсов данной профессии. Во-первых, она очень востребована.

Хороший проводник без работы не останется. Во-вторых, хорошо оплачивается. Финансовая независимость – одна из главных причин прихода молодежи в профессию. И каждый может сделать в железнодорожной компании карьеру. Профессия проводника имеет меньше возрастных ограничений по сравнению с другими. Еще одним преимуществом работы в вагоне поезда является наличие различных льгот. И социальный фактор нельзя списывать со счетов. Если вам важно приносить пользу обществу, можно смело идти в проводники.

В человеке все должно быть прекрасно, писал Чехов – и лицо, и одежда, и душа, и мысли. Это можно сказать и про проводников самого известного экспресса страны – «Сапсана». Симпатичные улыбчивые девушки в щегольской униформе ломают сложившиеся стереотипы о проводницах как о вечно усталых женщинах с хмурыми лицами и безразличием к пассажирам.

Попать в команду «Сапсана» не так-то просто. Кроме высокого профессионализма, внешней опрятности и коммуникабельности, нужно владеть хотя бы одним иностранным языком – в «Сапсане» часто ездят зарубежные туристы. Поэтому надо знать основные достопримечательности обеих столиц. Также необходимо быть терпеливым, дисциплинированным, знать человеческую психологию, чтобы к каждому пассажиру найти индивидуальный подход и при необходимости быстро погасить конфликт. «Главный принцип работы – пассажир всегда прав. Лучший выход из любого конфликта – улыбаться и идти на уступки.

У каждой медали, как известно, две стороны. В недостатки профессии проводника нередко записывают жизнь на колесах. Она обуславливает наличие определенных сложностей, например, отсутствие возможности замены сотрудника в пути. Из обычного офиса запросто можно отпроситься домой. Находясь в рейсе за 1000 километров от дома, непросто решать внезапно возникшие проблемы. Но каждый проводник учитывает риски и страхует, оставляя за старшего кого-то из членов семьи.

Еще одной особенностью профессии является риск эмоционального выгорания. Обслуживать приходится разных пассажиров. Иногда очень непросто сохранять спокойствие, отвечать вежливо, соблюдая корпоративную этику. Психологическое напряжение имеет свойство накапливаться [4].

Травматизм. Во время путешествия в поезде могут быть травмы. Это связано с большой подвижностью вагонов. В них приходится постоянно двигаться. У непривычного к такому образу жизни человека может потеряться равновесие. Также в вагонах много травмоопасных предметов, которые в обычной жизни не способны навредить. Имеет значение возраст поезда. Современные модели обеспечивают больший комфорт, а в старых приходится следить за равновесием.

Общение. Должность не подходит людям, которые не любят общаться с незнакомцами. Работа требует постоянного контакта с внешним миром. Также надо уметь общаться с разными типажам и классами людей. Опыт коммуникации не всегда является положительным. Из-за разных факторов люди стремятся создать конфликт, хотя причин для этого нет. Необходимо уметь решать проблемные ситуации. Порой общение с такими людьми очень выматывает морально.

Ответственность. Основная обязанность — обеспечение качественной поездки всех пассажиров. Часто поездки заканчиваются травмами и конфликтами. Проводник несет ответственность за человека. Он обязан оказать первую медицинскую помощь, и если она проведена неправильно, вина за проблемы со здоровьем ляжет на работника. Проводник также несет материальную ответственность.

Отдых. Постоянные поездки выматывают даже психологически стойких людей. Надо быть готовым к постоянным просьбам пассажиров, даже среди ночи. Многим работникам не хватает стандартных выходных, чтобы восстановить силы после смены поездок.

Сменный график. Часто дни работы приходятся на выходные или праздники. Отпроситься на этот период, чтобы провести его с близкими не получится. Редко бывают ситуации, когда находится свободный человек, который сможет заменить проводника в его смену. Ради работы приходится жертвовать личным временем.

Далее рассмотрим условия труда и заболеваемость проводников пассажирских вагонов.

В ОАО «РЖД» проводится специальная оценка условий труда. Данная деятельность необходимо для того. Чтобы создать нормальные условия труда.

Проводники пассажирских вагонов осуществляют работу в сложных условиях. Среди вредных факторов в данной профессии являются: запыленность, вибрация, шум, неблагоприятная микробиологическая среда и др. Работа проводников предполагает продолжительные поездки, которые иногда достигают более 7-ми суток.

А. А. Прохоров, В. А. Кудрин, в 1992 году подтвердили исследования, результаты которых подтвердили тот факт, что высокая заболеваемость проводников пассажирских вагонов связана не только с возрастом работников, но и с вредными условиями, в том числе химическим составом воздуха, наличием шумов, вибрации и других факторов.

В основном у работников железнодорожных пассажирских вагонов преобладают заболевания, связанные с органами дыхания, кровообращения, работой костно-мышечной системы. Высокая вероятность развития аллергии и получения различных травм.

50 % всех болезней приходится на дыхательную систему. Среди них самыми распространенными заболеваниями являются ОРЗ, риниты, бронхиты и пневмонии. Это в свою очередь свидетельствует о том, что условия воздушной среды являются неудовлетворительными, поэтому, существует необходимость нормализации условий рабочего места проводника.

Часто заболевания дыхательной системы (такие как бронхиальная астма, хронические аллергии, частые бронхиты и пневмонии) являются причиной того, что сотрудники вынуждены сменить место своей работы. 12,5% причин утраты профессиональной пригодности к труду составляют именно дыхательные заболевания.

Профессия проводника пассажирских вагонов является преимущественно женской, поэтому и частота заболеваемости приходится больше на женскую часть работников.

Сравнение показателей заболеваемости среди женщин разных возрастов, работающих проводниками железнодорожных вагонов представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Повозрастные показатели общей заболеваемости проводников пассажирских вагонов

Возраст	30 – 39 лет	40 – 49 лет	50 – 59 лет
Проводники	1483,1	1646,4	1902,7
Средние показатели среди женщин	1591,9	1738,5	1806,3

Примечание. Случаи на 1000 работающих.

Таким образом, мы можем отметить, что среди всех профессиональных групп, работающих на ж/д транспорте, у женщин, работающих проводниками показатели заболеваемости выше на 2,4 %.

Общую заболеваемость проводников рассмотрим в таблице 2.

Таблица 2 – Общая заболеваемость проводников по классам заболеваний в сравнении со среднесетевыми показателями по ж/д транспорту.

Класс заболеваний		Возраст							
		30-39 лет		40-49 лет		50-59 лет		всего	
		1	2	1	2	1	2	1	2
11	Инфекционные и паразитарные заболевания	44,9	31,2	71,2	47,5	32,5	41,7	49,5	40,1
3	Болезни эндокринной системы, расстройства питания	-	16,6	-	20,0	32,4	21,6	2,4	23,5
8	Болезни органов дыхания	651,6	708,1	595,9	628,8	648,6	563,2	632,2	633,4
9	Болезни органов пищеварения	22,4	109,8	60,6	141,6	151,3	167,9	78,1	139,7
2	Кожные болезни	157,3	60,6	70,7	53,6	54,0	56,3	94	56,8
Всего		876,2	926,3	798,4	891,5	918,8	850,7	886	893,5

Также среди данной категории работников преобладают «длительно и часто болеющих лиц» - 8 % (на 2,3 % выше, чем средний показатель).

Из представленных в таблице 2 данных, мы можем сделать вывод, что самыми частыми заболеваниями проводников являются: болезни органов дыхания, болезни кожи и инфекционные заболевания

При этом мы отметили, что рост показателей заболеваемости с каждым годом все больше увеличивается. Основное нарастание заболеваемости приходится в возрасте 50 лет и более.

Такая динамика свидетельствует о том, что состояние воздушной среды и санитарно-бытовых условий в вагонах не соответствуют требованиям.

Для решения данной проблемы необходимо проведение санитарно-химических исследований воздушной среды вагонов.

Решение данной задачи возможно путем проведения следующих мероприятий:

- уточнение источников деструкции в пассажирских вагонах;
- идентификация химически активных примесей;
- токсикологическая характеристика выявленных веществ в воздухе;
- расчет действия на проводников выделяемых в воздухе химических веществ.

Для выявления условий воздушной среды в железнодорожных вагонах нами было проведено анкетирование, в котором приняли участие 80 проводников, работающих в поездах дальнего следования.

Опрошенным предлагалось ответить, на вопросы: сколько времени они проводят в вагонах и ощущают ли они неприятные посторонние запахи.

Результаты анкетирования приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Результаты анкетирования

Вопросы, задаваемые проводникам пассажирских вагонов	Ответы и результаты	Результаты, %
Возраст	20 – 30 лет	20
	30 – 40 лет	51
	40 – 50 лет	29
Пол	Жен.	83
	Муж.	17
Стаж работы	1 – 5 лет	26
	5 – 10 лет	29
	10 – 15 лет	45
Количество проводников в вагоне	1	26
	2	74
Количество времени на 1 рейс	Более одних суток	31
	Более двух суток	69
Ощущают ли проводники посторонние запахи химических веществ	Да	34
	Нет	66

Таким образом, в заключении проведенного исследования мы можем сделать следующие выводы:

–В железнодорожных вагонах имеется высокое содержание полимерсодержащих материалов, которые выделяют в воздух вредные для здоровья вещества;

–В пассажирских вагонах отмечается высокое содержание химических веществ, их количество превышает установленную норму в 200 раз. В том числе отмечается высокое содержание, таких вредных веществ как бензол, ксилол и толуол;

–При повышении температуры воздуха в вагонах более выше 25 °С, концентрация вредных веществ еще больше повышается. Также выключение вентиляции неблагоприятно сказывается на состоянии воздуха в вагонах;

–Для обеспечения соответствия гигиенических параметров норме необходимо разработать перечни критериев и показателей, характеризующих безопасное пребывание пассажиров и работников в железнодорожных вагонах.

Стоит ли идти работать проводником поезда? Профессия подходит только определенной категории людей [9]. Для качественного выполнения обязанностей необходимы хорошие навыки общения, психологическая и физическая подготовка. Должно быть умение контролировать эмоции в конфликтных и спорных ситуациях, которые часто возникают в путешествиях [10]. От эффективной работы фронт-персонала зависят результаты деятельности железнодорожной отрасли [11] и доходы регионального бюджета [12].

Заключение

Таким образом, факторов по причинам которых происходит увольнение проводников достаточно много. Рассмотрен ряд инструментов удержания персонала. Так, например, важно проводить регулярные тренинги для проводников на развитие у них стрессоустойчивости, эмоционального интеллекта и навыков управления конфликтами. Для повышения удовлетворённости условиями труда можно обеспечить доставку проводников от дома до работы и наоборот».

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. ГОСТ Р. Услуги на железнодорожном транспорте. Качество услуг в области грузовых перевозок. Термины и определения. Стандартинформ, 2019. Е.В. Копылова, С.П. Вакуленко, М.А. Туманов.
2. Журнал №12 (222), декабрь 2010 г. Использование ит в подготовке фронт-лайн персонала. Александр Громовенко.
3. Гудок Выпуск № 45 (26418) 21.03.2018 2 полоса | Новости
4. <https://www.transclass.ru/travel/blog/ispoved-provodnitsy-vagona-tks-plyusy-i-minusy-raboty/> Железнодорожный пассажирский перевозчик ТКС, Transclass.ru
5. Вильк, М. Ф. О совершенствовании регистрации профессиональной заболеваемости железнодорожников // Гигиена и санитария. – М.: Медицина, 2001. – № 6. – С. 37, 38.
6. Капцов, В. А. Профессиональная и производственно зависимая заболеваемость железнодорожников // Гигиена и санитария. – М.: Медицина, 1996. – № 6. – С. 16 – 22.
7. Современные проблемы профессиональной заболеваемости на железнодорожном транспорте / В. Б. Панкова, Ю. М. Артеменков и др. // Гигиена и санитария. – М.: Медицина, 2006. – № 3. – С. 28 – 32.
8. Юдаева, О. С. Улучшение условий труда проводников при использовании современных полимерсодержащих материалов внутренней отделки пассажирских вагонов: Автореф. дис... канд. техн. наук / О. С. Юдаева / Московский гос. ун-т путей сообщения. – М., 2011. – 24 с.
9. Бубнов В.А. Управление персоналом через призму профессиональных стандартов // Транспортная инфраструктура Сибирского региона. – 2018. – Т. 2. – С. 208-212.
10. Бубнов В.А., Полянский С.А. Разработка модулей конкурсного задания для специалистов по управлению персоналом по стандартам WorldSkills // Вестник СамГУПС. – 2019. – № 2 (44). – С. 26-33.
11. Бубнов В. А. Полисистемная монополия: бюджетно-налоговый аспект / В. А. Бубнов, Д. С. Хаустов, Г. А. Хоменко. – Новосибирск : Наука, 2015. – 224 с.
12. Бубнов В. А. Проблемы формирования доходов и расходов регионального бюджета на примере Иркутской области / В. А. Бубнов // Известия Иркутской государственной экономической академии. – 2014. – № 2 (94). – С. 13–21.

REFERENCES

1. GOST R. railway transport Services. Quality of services in the field of cargo transportation. Terms and definitions. STANDARTINFORM, 2019. E. V. Kopylova, S. P. Vakulenko, M. A. Tumanov.
2. Journal No. 12 (222), December, 2010 the Use of it in training front-line staff. Alexander Gromovenko.

3. Hooter Issue № 45 (26418) 21.03.2018 2 lane | news
4. <https://www.transclass.ru/travel/blog/ispoved-provodnitsy-vagona-tks-plyusy-i-minusy-raboty/> Railway passenger carrier TCS, Transclass.ru
5. Wilk, M. F. On the improvement of registration of professional diseases of railway workers // Hygiene and sanitation. - Moscow: Meditsina, 2001. - No. 6. - Pp. 37, 38.
6. Kaptsov, V. A. Professional and production-dependent morbidity of railway workers [Text] / V. A. Kaptsov, V. B. Pankova, S. V. Suvorov // Hygiene and sanitation. - Moscow: Medicine, 1996. - No. 6. – P. 16 – 22.
7. Modern problems of occupational morbidity in railway transport [Text] / V. B. Pankova, Yu. M. Artemenkov, etc. // Hygiene and sanitation. - Moscow: Meditsina, 2006. - No. 3. – P. 28 – 32.
8. Yudaeva, O. S. Improving the working conditions of conductors using modern polymer-containing materials for the interior decoration of passenger cars: autoref. dis ... Cand. Techn. Sciences / O. S. Yudaeva / Moscow state University of Railways. - Moscow, 2011. – 24 p.
9. Bubnov V.A. Personnel management through the prism of professional standards // Transport infrastructure of the Siberian region. - 2018. - Т. 2. - S. 208-212.
10. Bubnov V.A., Polyansky S.A. Development of modules for the competitive assignment for HR specialists according to WorldSkills standards // Bulletin of SamGUPS. - 2019 .-- No. 2 (44). - S. 26-33.
11. Bubnov V. A. Polysystem monopoly: fiscal aspect / V. A. Bubnov, D. S. Haustov, G. A. Khomenko. - Novosibirsk: Nauka, 2015 .-- 224 p.
12. Bubnov V. A. Problems of the formation of revenues and expenditures of the regional budget on the example of the Irkutsk region / V. A. Bubnov // Bulletin of the Irkutsk State Economic Academy. - 2014. - No. 2 (94). - S. 13-21.

Информация об авторах

Габдулина Элеонора Рафисовна – магистрант, направление 38.04.03 Управление персоналом Иркутского государственного университета путей сообщения, г. Иркутск, e-mail: 0621056.elya@mail.ru.

Authors

Gabdulina Eleonora Rafisovna- a student of Master Degree Program “Human Resource Management, Irkutsk State Transport University, Irkutsk City, e-mail: 0621056.elya@mail.ru.

Для цитирования

Габдулина Э. Р. Совершенствование системы управления Frontline персоналом [Электронный ресурс] / Э. Р. Габдулина // Молодая наука Сибири: электрон. науч. журн. — 2020. — № 1 (7). — Режим доступа: <http://mnv.irgups.ru/toma/17-2020>, свободный. — Загл. с экрана. — Яз. рус., англ. (дата обращения: 11.03.2020).

For citation

Gabdulina P.. R. Improving the Frontline Personnel Management System [Electronic resource] / P.. R. Gabdulina // Young Science of Siberia: electron. scientific journal - 2020. - No. 1 (7). - Access mode: <http://mnv.irgups.ru/toma/17-2020>, free. - Zagl. from the screen. - Yaz. Russian, English (Date of treatment: 03/11/2020).