

گفتگو با علی شماعتی، رییس هیئت مدیره شرکت چرخ ریل راهبر:

چگونگی مدیریت راهبری و خدمات رسانی به مسافران ریلی

الهام زرقانی

نوآوری‌هایی را برای ایجاد جذابیت در کار انجام داده‌اید؟

وظائف راهبری با توجه به شرح خدمات اعلامی از سوی کارفرمایان مشخص می‌شود که به طور عموم در بحث نیروی انسانی شامل استخدام، مدیریت و بکارگیری پرسنل پشتیبانی اعم از کارشناسان بهداشت، کارشناسان و مدیران اعزام، کارشناسان تجهیز و آماده سازی، نیروهای نظافتی مستقر در سکوها می‌شود. در بحث مدیریت راهبری، شامل نظافت شستشوی اقلام تجهیز آماده سازی قطار، خدمات رسانی به مسافران، پذیرایی و ... است. با توجه به اینکه لازمه موفقیت در خدمت رسانی مطلوب، تکمیل زنجیره تامین در این امر است، شرکت اقدام به عقد قرارداد با کترینگ‌های معتبری کرده است تا مسائل غذایی مسافران را تامین کنند. همچنین در راستای تکمیل زنجیره تامین خدمات، شرکت اقدام به تاسیس و بهره برداری از یک لاندی مجهز به لوازم و ابزار آلات مدرن کرده که نسبت به شستشوی بهداشتی و بسته بندی اقلام اقدام می‌کند، لاندی این شرکت علاوه بر تامین نیازهای شرکت، نیازهای شستشوی اقلام سایر راهبران را نیز برآورده می‌سازد.

لطفاً شرح دهید در چه مسیرهایی فعالیت می‌کنید؟

۱- اکنون شرکت در مسیرهای تهران- یزد و تهران - مشهد و بالعکس در بحث خدمات رسانی به مسافران انجام وظیفه می‌کند.

۲- در شرکت جویبار مدیریت راهبری و بهره برداری از مسیر تهران-بندرعباس به مدت ۳ سال در دست شرکت بود.

در خصوص آموزش پرسنل چه اقداماتی تا امروز انجام داده‌اید و چه بسته‌های تشویقی برای پرسنل فعال خود در نظر گرفته‌اید؟

همانطور که می‌دانید اکثر پرسنل شاغل در بخش راهبری، قبل از ورود به شرکت نیازمند داشتن مدرک و گواهینامه‌های لازم اعم از مهمانداری، سرمهمانداری، خدمات، رستوران و ... هستند. شرکت در راستای ارتقاء سطح خدمات، پرسنل را به کلاس

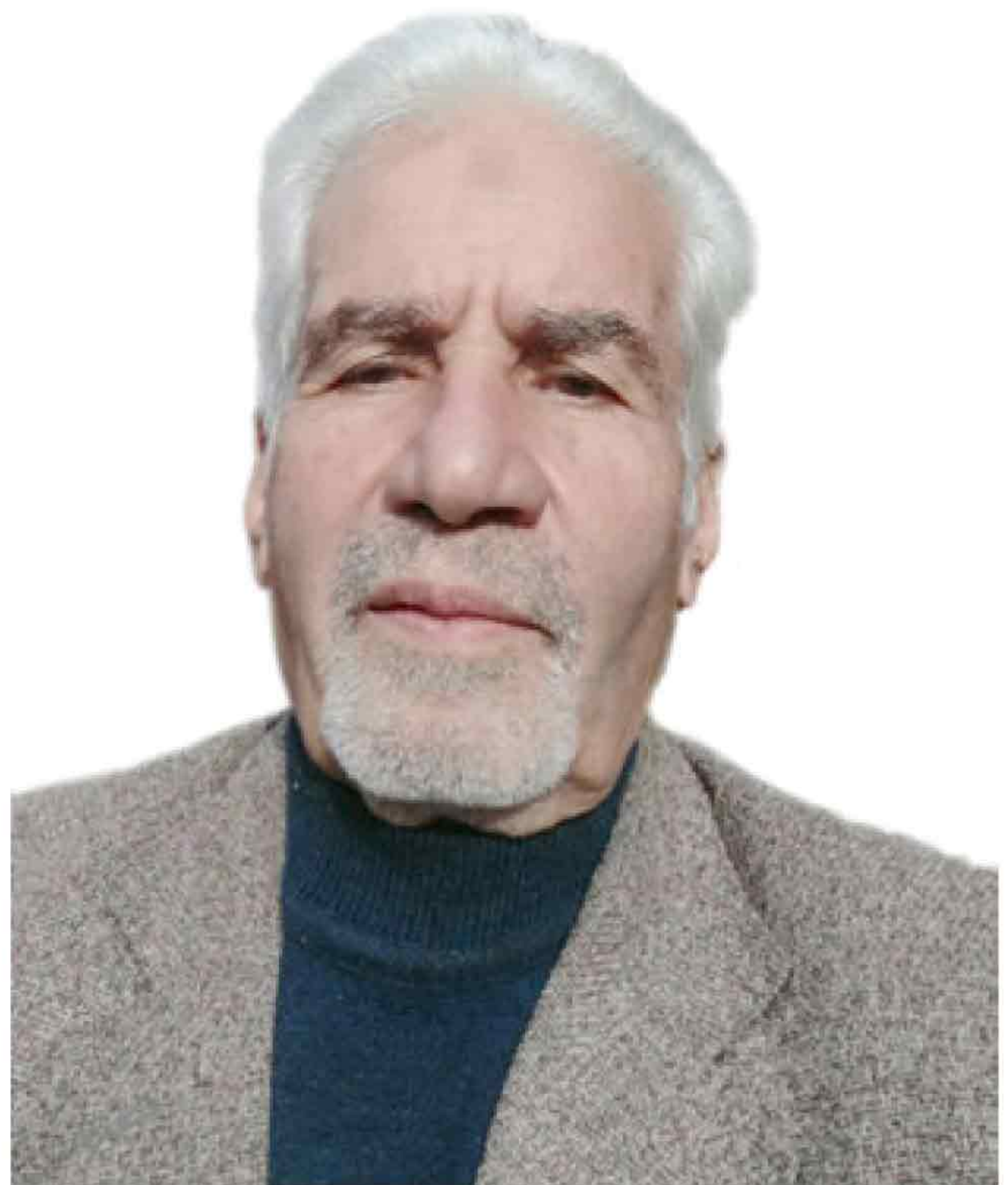
لطفاً در رابطه با حوزه فعالیت های شرکت شرح دهید؟

حوزه فعالیت شرکت در خصوص امور خدماتی است و به صورت تخصصی در اموری مانند مدیریت راهبری و خدمات رسانی به مسافران می‌باشد، کلیه اموری که در خصوص ارائه خدمات به مسافر اعم از نظافت، جرم گیری، آماده سازی، شستشوی بدنه بیرونی، شستشوی اقلام و تجهیزات و ... واگن وجود دارد که از جمله تخصص های شرکت است. با توجه به اهمیت بهداشت و لزوم ارائه لوازم به صورت بهداشتی، شرکت به صورت تخصصی یک لاندی در شهر مشهد راه اندازی کرده که با توجه به معیارهای نظافتی و بهداشتی اقدام به شستشوی اقلام قطارها مثل ملحفه، پتو، روکش، پرده و ... می‌نماید، همچنین شرکت در مباحث تامین نیروی انسانی مورد نیاز قطارها فعالیت دارد.

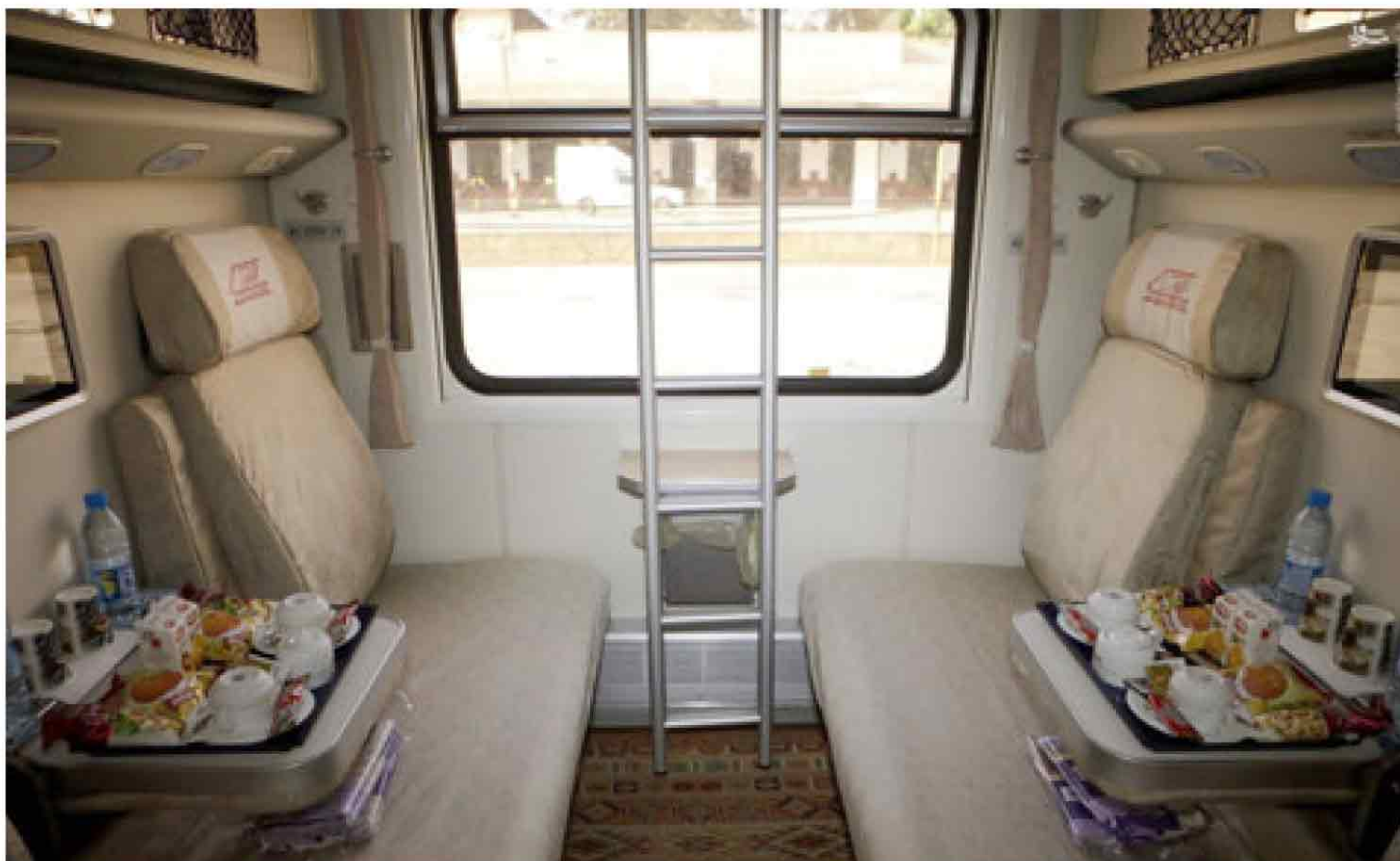
جنابعالی بفرمایید با چه شرکت هایی در خصوص راهبری فعالیت می‌کنید؟

از بدو راه اندازی شرکت، با توجه به ریلی بودن ماهیت کار و تخصص شرکت، به عنوان راهبر شرکت حمل و نقل ریلی رجا شروع به فعالیت کردیم، همچنین در سال های بعد در بحث رتبه بندی شرکت های راهبر همان مجموعه موفق به اخذ رتبه A (بالاترین رتبه شرکت های راهبر) شدیم. پس از حضور موفق در مجموعه رجا که همچنان نیز در این حوزه هستیم با شرکت قطارهای مسافری و باری جویبار نیز همکاری داشته ایم که اکنون با توجه به صلاحدید شرکت فقط با شرکت رجا همکاری می‌کنیم.

جنابعالی بفرمایید چه وظائفی را در راهبری بر عهده دارید و چه



در سال های اخیر فعالیت تجهیز خدمات قطارها به شرکت هایی که تحت عنوان راهبر شناخته می‌شوند واگذار شده است. این شرکت ها در خصوص خدمات رسانی به مسافران ایفای نقش می‌کنند که این خدمات شامل نظافت، جرم گیری، آماده سازی، شستشوی بدنه بیرونی، شستشوی اقلام و تجهیزات و ... می‌باشد که البته این شرکت ها بر اساس کیفیت و نحوه خدمات خود دارای رتبه بندی می‌باشند، اکثر پرسنل شاغل در بخش راهبری، قبل از ورود به شرکت باید مدرک و گواهینامه های لازم اعم از مهمانداری، سرمهمانداری، خدمات، رستوران و ... دارا باشند که در همین راستا شرکت ها باید در جهت ارتقاء سطح خدمات، کلاس هایی را برای پرسنل در جهت آموزش این موارد و همچنین دوره های کمک های اولیه و خدمات رسانی مطلوب برگزار کنند، در همین خصوص با علی شماعتی، رییس هیئت مدیره شرکت چرخ ریل راهبر گفتگویی داشتیم که به آن می‌پردازیم:



های بازآموزی اعزام کرده، همچنین برای پرسنل دوره های کمک های اولیه و خدمات رسانی مطلوب و ... برگزار شده است. نیروها و پرسنل مجموعه همواره از جایگاه والایی در نزد هیئت مدیره برخوردار بوده اند بطوریکه بعضا در برخی از قراردادهای راهبری، حقوق پرسنل کمتر از حقوق سایر قراردادها بوده که شرکت نسبت به یکسان سازی حقوق ایشان براساس قرارداد بیشتر اقدام کرده است. همچنین مرخصی تشویقی، تشویق ریالی، تشکر از خدمات پرسنل در شبکه های اجتماعی از مواردی بوده که شرکت در خصوص پرسنل انجام داده است.

در خصوص رقابت و سرویس دهی بهتر چه سیاست هایی را تا امروز در برنامه کاری شرکت قرار داده اید؟

همانطور که پیشتر توضیح داده شد شروع خدمات و نحوه سرویس دهی از سوی کارفرمایان ابلاغ می شود و شرکت ها باید نسبت به رعایت مفاد آن اقدام کنند. اما تکمیل زنجیره تامین خدمات از جمله مواردی بوده که شرکت در بازار رقابت از جمله سیاست های کاری خود برگزیده، استفاده از پرسنل مجرب، پرسنل مودب و خوش برخورد یکی دیگر از نقاط تمایز شرکت در بازار رقابتی است. راضی نگه داشتن پرسنل، پرداخت حقوق و مزایای به موقع به ایشان ضامن خدمات رسانی بهتر است، پس همیشه یکی از موارد، توجه به حقوق نیروی انسانی و کسب رضایت ایشان بوده است، نگاه عمیق به مسائل نیروی انسانی و شناخت نیازمندی ها و انتظارات ایشان قطعا می تواند گره گشای بسیاری از مسائل اجرایی گردد.

با توجه به نوسانات نرخ ارز و تحریم ها آیا در مورد تامین خدمات ارائه شده با مشکلات مواجه شده اید؟

مسئله نرخ ارز و تحریم ها با توجه به تاثیر بر سایر صنایع بر کسب و کار این شرکت نیز تاثیر گذاشته، بالا رفتن قیمت تامین اقلام تجهیزاتی مصرفی مثل دستمال رول، مایع صابون، پست



که در قراردادهای متفاوت، حقوق و دستمزد پرسنل در یک قرارداد کمتر از قرارداد قبلی بوده است. با گذر از این مسائل، در دی ماه ۹۷ این شرکت مبالغ عیدی، سنوات، مرخصی و تشویقی را به حساب تمام پرسنل واریز نموده است.

به عنوان سخن آخر اگر سخنی نگفته دارید بفرمایید؟

عدم هماهنگی در امور کارفرما (در بخش فنی) یکی از مسائلی است که این مجموعه و مسافری از آن ضربه زیادی می خورند. (ناهماهنگی در واگذاری ترن ست ها و ...)

تامین آن ها را به قیمت قبل محاسبه می کنند، با توجه به تمام مشکلات تاکنون شرکت سعی کرده این مشکلات در دیدگاه مشتری کمترین تاثیر را داشته باشد و سعی کردیم که هیچکدام از این مشکلات در خدمت رسانی خللی ایجاد نکند.

آیا پرسنل شما از حقوق دریافتی خود رضایت دارند؟

توضیح داده شد که حقوق و مزایای پرسنل در قراردادها توسط کارفرما مشخص می شود و شرکت تنها مجری این اعداد و ارقام هست. اما داشته ایم

سری، کلیه اقلام خوراکی و مواد غذایی که در قراردادهای راهبری با مبلغ قبل از تحریم ها پرداخت می شود یکی از مشکلات می باشد. مشکل بزرگ بعدی در تامین اقلام پذیرایی از مسافرین می باشد، آب آشامیدنی یکی از اقلامی است که واقعا تامین آن برای ارائه به صورت رایگان به مشتری سخت شده است.

لوازم و تجهیزات نظافتی بدو سیر اعم از پودر رختشویی، دستمال کنفی، مواد جرم بر و ... از جمله مواردی هستند که هزینه آن ها با توجه به تحریم ها و نرخ ارز بالا رفته ولی کارفرمایان هزینه