

ОГБПОУ «Рязанский железнодорожный колледж»

Презентация к дипломной работе.

Тема

**ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА НА
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПАССАЖИРАМ**

**Выполнила: Завязкина Надежда
Руководитель дипломной работы
Стерликова Елена Владимировна**

Сервисное обслуживание на железнодорожном транспорте



Основной целью деятельности вокзалов в вопросах сервисного обслуживания пассажиров является обеспечение запросов пассажиров в предоставлении основных, сопутствующих и дополнительных видов сервисных услуг, расширение диапазона услуг и повышение качества обслуживания с целью наиболее полного удовлетворения потребностей пассажиров.

БОКЗАЛЫ ВЫПОЛНЯЮТ ВСЕ КОМПЛЕКС ОПЕРАЦИЙ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРОВ:

- прием и отправление пассажиров в прямом, местном и пригородном направлениях с оформлением проездных документов в билетных кассах;

- прием, хранение и отправление багажа и грузобагажа.

ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПАССАЖИРСКИЕ ВАГОНЫ

На работу проводником пассажирского поезда принимаются лица, достигшие 18-летнего возраста, прошедшие подготовку в специализированных учебных заведениях или на предприятиях по обслуживанию пассажиров в поездах по установленной программе.



- Для обслуживания фирменных пассажирских поездов, пассажиров спальных вагонов (СВ), хвостовых вагонов и пассажирских вагонов с полным кондиционированием воздуха назначаются проводники со стажем работы не менее 1 года, а вагонов скоростных поездов - не менее 2 лет. Проводник обязан пройти курс оказания первой медицинской помощи, о чем должна быть пометка в соответствующем документе.



- Проводник должен требовать от пассажиров соблюдения правил проезда, быть вежливым и внимательным, не допускать возникновения конфликтных ситуаций с пассажирами.
- В пути следования пассажирского поезда проводник обязан поддерживать постоянную чистоту и температуру воздуха в помещении вагона согласно «Санитарным правилам содержания пассажирских вагонов в пути следования».



- **За 30 мин до прибытия на железнодорожную станцию, где производится высадка пассажиров, проводник обязан предупредить об этом пассажиров. Если стоянка поезда менее 5 мин и посадка высадка пассажиров отсутствует, проводник должен рекомендовать пассажирам не выходить из поезда.**





- **Проводник, обслуживающий прицепные вагоны за рубежом, обязан знать телефон и адреса представительств перевозчиков России за рубежом, а в случае возникновения непредвиденных ситуаций немедленно сообщить об этом в их представительства.**

- Проводник обязан контролировать выполнение пассажирами требований пожарной безопасности; не допускать использования пассажирами открытого пламени, курения в не отведенных для этого местах; подключения электроприборов (кроме электробритв); в нештатных ситуациях действовать в соответствии с имеющимися у него инструкциями.



РАСШИРЕНИЕ УСЛУГ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

- Одной из задач улучшения обслуживания путешествующих по железным дорогам является увеличение скорости движения поездов, что позволяет сократить время доставки пассажиров в пункты назначения.



- С этой целью разработана программа внедрения скоростного и высокоскоростного движения поездов, предусматривающая увеличение скоростного режима до 160—200 км/ч на существующих линиях и сооружение высокоскоростных специализированных магистралей для движения поездов со скоростью до 350 км/ч.



Так же проводится ряд мероприятий, связанных с работой вокзалов. В результате реконструкции и модернизации внешний вид вокзалов становится современным и привлекательным:

- - увеличиваются площади залов ожидания;
- - появляются благоустроенные посадочные платформы;
- - расширяются услуги по предоставлению питания, информации;
- - создаются условия для организации на территории вокзалов торговых точек, а также развлекательных центров вблизи них.

- **Большое внимание уделяется и безопасности пассажиров на вокзалах. С этой целью на перронах и в залах ожидания устанавливают видеокamеры, позволяющие следить за обстановкой на территории вокзального комплекса, что способствует предупреждению противоправных действий.**



МЕСТО СЕРВИСА В ТРАНСПОРТНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ.

- Комплекс услуг, предоставляемых железнодорожниками пассажирам, создает благоприятные предпосылки для труда, отдыха, лечения, учебы и т.д., что в итоге влияет на производительность труда трудящихся, повышает культурный уровень и качество жизни населения.



- **В пассажирских перевозках социально-культурный сервис - это организованная система обслуживания, позволяющая потребителю (пассажиру) выбрать для себя оптимальный (экономически выгодный) вариант потребления предоставляемых товаров и услуг по транспортному обслуживанию с целью создания комфортных условий совершения поездки.**



УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПАССАЖИРАМ НА ВОКЗАЛЕ.

- На вокзалах предоставляются услуги сервисных центров, в которых можно забронировать билеты, заказать гостиничный номер, такси, услуги носильщика, воспользоваться факсом, доступом к сети Интернет, провести время в комфортных залах ожидания, комнатах отдыха, комнатах матери и ребенка, залах ожидания повышенного комфорта, залах для инвалидов и прочее.





Расписание движения пассажирских поездов

№ поезда	Сообщение	Время прибытия	Стоянка	Время отправления	Дни курс.	№ поезда	Сообщение	Время прибытия	Стоянка	Время отправления	Дни курс.
57	ОШКАРОВА - МОСКВА	0 - 43	10	0 - 53	Ед.	42	ГОРЬКИЙ - КАЗАНЬ	1 - 03	2	1 - 06	Ед.
15	СВЕРДЛОВСК - МОСКВА	1 - 09	2	1 - 10	Ед.	58	МОСКВА - ОШКАРОВА	0 - 46	10	0 - 51	Ед.
109	Н. УРЕНГОЙ - МОСКВА	1 - 17	10	1 - 27	ОТМ.	90	МОСКВА - ПЕТРОПАВЛОВСКИЙ	2 - 09	10	2 - 19	Чет.
49	КАЗАНЬ - МОСКВА	1 - 50	2	1 - 52	Ед.	60	МОСКВА - ТЮМЕНЬ	2 - 09	10	2 - 19	Чет.
41	КАЗАНЬ - ГОРЬКИЙ	2 - 38	3	2 - 41	Ед.	02	МОСКВА - КАЗАНЬ	3 - 20	2	3 - 22	ОТМ.
45	СВЕРДЛОВСК - БРЕСТ	13 - 36	10	13 - 46	СПЕД.	36	МОСКВА - БАРНАУЛ	4 - 23	18	4 - 41	Чет.
103	КАЗАНЬ - СПЕТЕРБУРГ	14 - 04	10	14 - 14	Чет.	48	МОСКВА - ОМСК	4 - 23	18	4 - 41	Чет.
83	ИРКУТСК - МИЯК	13 - 36	10	13 - 46	ПНП	50	МОСКВА - КАЗАНЬ	3 - 26	2	3 - 28	Ед.
113	НОВОСИБИРСК - БРЕСТ	13 - 36	10	13 - 46	ОДСКР	96	МОСКВА - СЕРГАН	6 - 53	-	-	Ед.
815	КАЗАНЬ - ГОРЬКИЙ	10 - 33	1	10 - 34	КРИМЕ ЧЕТВ.	106	МОСКВА - Н. УРЕНГОЙ	6 - 56	10	7 - 06	ОТМ.
97	СЕРГАН - МОСКВА	-	-	19 - 24	Ед.	112	МОСКВА - ИЧЕЛНЫ	8 - 18	10	8 - 28	Ед.
95	БАРНАУЛ - МОСКВА	20 - 54	20	21 - 14	Чет.	46	БРЕСТ - СВЕРДЛОВСК	15 - 32	10	15 - 42	ОТМ.
75	ТЮМЕНЬ - МОСКВА	19 - 49	12	20 - 01	Чет.	64	МИЯК - ИРКУТСК	15 - 32	10	15 - 42	ПН. ПЕ.
221	УЛАН-УДЕ - МОСКВА	19 - 49	12	20 - 01	Чет.	114	БРЕСТ - НОВОСИБИРСК	15 - 32	10	15 - 42	ОТМ.
59	ТЮМЕНЬ - МОСКВА	20 - 20	11	20 - 31	Чет.	104	СПЕТЕРБУРГ - КАЗАНЬ	15 - 43	10	15 - 53	Чет.
89	ПЕТРОПАВЛОВСКИЙ - МОСКВА	20 - 20	11	20 - 31	Чет.	816	ГОРЬКИЙ - КАЗАНЬ	18 - 50	2	18 - 52	КРИМЕ ЧЕТВ.
31	НОВОКУЗНЕЦК - МОСКВА	20 - 38	25	20 - 55	ОТМ.	76	МОСКВА - ТЮМЕНЬ	21 - 17	11	21 - 28	Чет.
117	ОМСК - МОСКВА	20 - 54	20	21 - 14	Чет.	222	МОСКВА - УЛАН-УДЕ	21 - 17	11	21 - 28	Чет.
47	ОМСК - МОСКВА	20 - 31	12	20 - 43	Чет.	32	МОСКВА - НОВОКУЗНЕЦК	21 - 31	11	21 - 42	ОТМ.
35	БАРНАУЛ - МОСКВА	20 - 31	12	20 - 43	Чет.	118	МОСКВА - НОВОКУЗНЕЦК	21 - 31	11	21 - 42	Чет.
111	ИЧЕЛНЫ - МОСКВА	21 - 12	12	21 - 24	Ед.	96	МОСКВА - БАРНАУЛ	21 - 31	11	21 - 42	Чет.
53	ЧЕБОКСАРЫ - МОСКВА	22 - 30	1	22 - 31	Ед.	16	МОСКВА - СВЕРДЛОВСКИЙ	23 - 38	2	23 - 40	Ед.
01	КАЗАНЬ - МОСКВА	22 - 40	2	22 - 42	ОТМ.						

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПЕЗДА

WWW.NN.RU

- Также есть услуга – рестораны и буфеты с полноценным и качественным питанием и обслуживанием.
- На каждом вокзале в обязательном порядке размещается расписание движения пассажирских поездов. Информация на стендах расписания содержит номер поезда, начальную и конечную станции маршрута поезда, время прибытия поезда на станцию и его отправления, номер платформы и пути, время прибытия на конечную станцию

- На каждом вокзале для пассажиров размещается информация о транспортных и связанных с ними услугах, режим работы сотрудников по обслуживанию пассажиров, телефонные номера местных органов исполнительной власти защиты прав потребителей, а также перечень льготных категорий граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание, правила проезда детей, правила провоза ручной клади, информация о наличии мест и другая полезная информация.



- **▶ На каждом вокзале ведется книга жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию пассажиров. Её местонахождение устанавливается начальником вокзала, но не всегда видное и доступное для пассажира место.**



- **В зависимости от местонахождения, вокзальные комплексы также могут предлагать ряд дополнительных услуг:**
 - - **душевые кабины и прочие услуги;**
 - - **оформление и доставка багажа;**
 - - **отправление телеграммы-сообщения;**
 - - **оформление документов о таможенном осмотре;**
 - - **визирование документа;**
 - - **посещение зала официальных делегаций;**
 - - **выделение мест для хранения велосипедов;**
 - - **багажные тележки.**

- **Перечень услуг, предоставляемых пассажирам с ограниченными физическими возможностями на вокзалах:**
 - ▾
 - **- встреча и сопровождение (при необходимости помощь в перемещении) по территории вокзальных комплексов имеющих или планирующих приобретение проездных документов в поезда международных, межрегиональных линий и региональных линий бизнес-класса;**
 - **- предоставление инвалидного кресла-коляски;**
 - **- оказание ситуационной помощи при приобретении услуг, предоставляемых на вокзалах;**
 - **- оказание содействия при перемещении ручной клади (багажа) до и после проезда в поездах;**
 - **- оказание помощи при посадке (высадке) в поездах международных, межрегиональных и региональных линий бизнес-класса.**

ЭКСПЕДИТОРСКИЕ УСЛУГИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

- Преследуя сохранность и своевременную доставку груза по назначению, экспедиция отправления грузов железнодорожным транспортом представляет собой комплекс взаимосвязанных операций.



В соответствии с Правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте услуги можно разделить на три группы:

- прием и хранение груза;

- документальное оформление перевозки и взимание провозных плат;

- погрузка в вагоны и отправление груза по назначению.

- **Операции по отправлению грузов производятся на местах общего пользования, принадлежащих владельцам инфраструктуры, и на местах необщего пользования, принадлежащих грузовладельцам либо автомобильным или экспедиторским предприятиям — компаниям, акционерным обществам, товариществам и др.**



- **Услуги в пункте прибытия груза. Информация о подходе грузов несет логистическую функцию для планирования технологических процессов, подготовки необходимых для выгрузки грузов рабочей силы и механизмов, а для перевозчика она имеет обязательный характер.**
- **Уведомление о прибытии груза и времени подачи вагонов, контейнеров с грузом к месту выгрузки передается в день прибытия груза, но не позднее, чем в 12 ч дня, следующего за днем прибытия грузов, а подача под выгрузку — не позднее чем за 2 ч.**

КЛАССИФИКАЦИЯ ЭКСПЕДИТОРСКИХ УСЛУГ

- Услуги, предоставляемые грузоотправителям и грузополучателям экспедиторами на железнодорожном транспорте, подразделяют следующим образом:
- - оформление документов, сдача и получение груза;
- - завоз-вывоз грузов;
- - погрузочно-разгрузочные и складские;
- - информационные;
- - подготовка и дополнительное оборудование подвижного состава;
- - страхование грузов;
- - платежно-финансовые;
- - таможенное оформление грузов и транспортных средств;
- - прочие экспедиторские услуги.

- К услугам по оформлению документов, прием и выдаче грузов относят:
- - заполнение транспортной железнодорожной накладной и комплекта перевозочных документов;
- - оформление переадресовки грузов;
- - предъявление грузов к перевозке в местах общего и необщего пользования на станциях отправления;
- - выдачу грузов на станциях назначения.



- В зависимости от особенностей перевозимых грузов, применения новых типов подвижного состава, формирования и отправления поездов, обеспечивающих транспортное обслуживание повышенного качества, перечень экспедиторских услуг может быть расширен.



ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

- Экспедиторские услуги, предоставляемые потребителям при перевозке грузов в межгосударственных и международных сообщениях, должны соответствовать требованиям правил международных договоров и соглашений, заключенных между Российской Федерацией и странами, участвующими в перевозках.



- Услуги по страхованию грузов, платежно-финансовые и по таможенному оформлению грузов и транспортных средств должны соответствовать действующему законодательству и нормативным документам федеральных органов



- **Услуги, оказываемые экспедиторскими и транспортно-экспедиторскими организациями, должны учитывать интересы потребителей транспортных услуг, мировой опыт и соответствовать следующим требованиям:**
 - **- комплексности**
 - **- точности и своевременности исполнения**
 - **- безопасности и экологичности**
 - **- обеспечения сохранности груза**
 - **- этичности обслуживающего персонала**
 - **- эстетичности условий обслуживания информативности.**

МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

Для контроля качества услуг, предоставляемых экспедиторскими и транспортно-экспедиторскими организациями, используют следующие методы:

- инспекционный контроль наличия обязательных документов, выдача которых предусмотрена надзорными органами (путем проверки их наличия и срока действия);

- визуальный контроль (осмотр объекта-интерьера, применяемого оборудования и средств оргтехники, подъемно-транспортной техники, автотранспортных средств, состояния складских помещений и площадок, хранения грузов, их охраны и др.);

- **аналитический** (анализ документации - содержание коммерческих актов и состояние их выполнения, претензий и других документов, оценивающих качество

~~предоставляемых услуг)~~ **контроль** (определение степени

загрязнения грунта, загазованности складских помещений, проверки технического состояния и режимов работы оборудования в процессе

- **социологический** (проведение опроса потребителей и обслуживающего персонала, оценка результатов опроса и др.).

КОМПОЗИЦИЯ СОСТАВА ПОЕЗДА

- **Расположение определенного числа вагонов в пассажирском поезде вагонов различных типов называется - композицией состава или схемой формирования. Композиция устанавливается с учетом нормы массы и категории поездов, типов включаемых в состав вагонов, мощности и характера пассажиропотоков на данном направлении.**

- В настоящее время в состав пассажирских поездов не включаются багажные и почтовые вагоны, для них организуются специальные почтово-багажные поезда.
- Композиция выбирается в зависимости от длины поезда, дальности следования и его категории. Включение в состав поезда того или иного типа вагона, зависит как, от категории поезда, так и от дальности его следования.



- В пассажирские поезда входят 16-20 вагонов: почтовый, багажный, один мягкий, 1-3 жестких купейных, 5-6 жестких плацкартных и 1-3 общих, не купейных.
- В состав скорого поезда входят 16-18 вагонов: багажные, 4-5 жестких открытых плацкартных, 8-10 жестких купейных, 2-3 мягких вагона и вагон-ресторан.



- По композиции определяются тара состава и его вес брутто. По числу в вагоне и количеству вагонов определяют вместимость поезда скорого, дальнего и местного сообщения.

Композиция пассажирских поездов



Рисунок 1.3 – Композиция скорого поезда

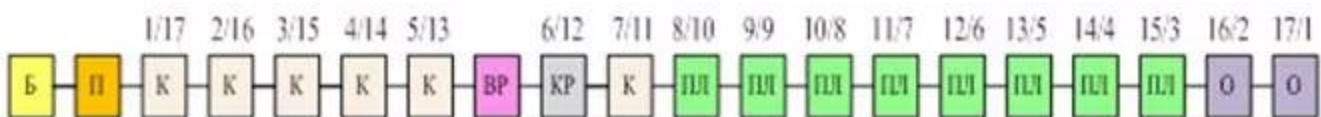


Рисунок 1.4 – Композиция пассажирского дальнего поезда

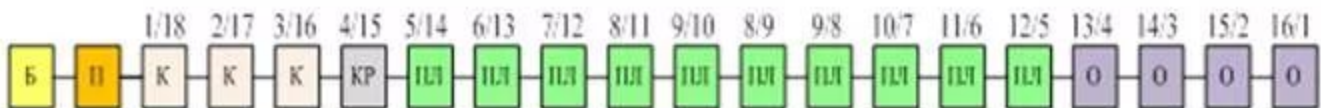
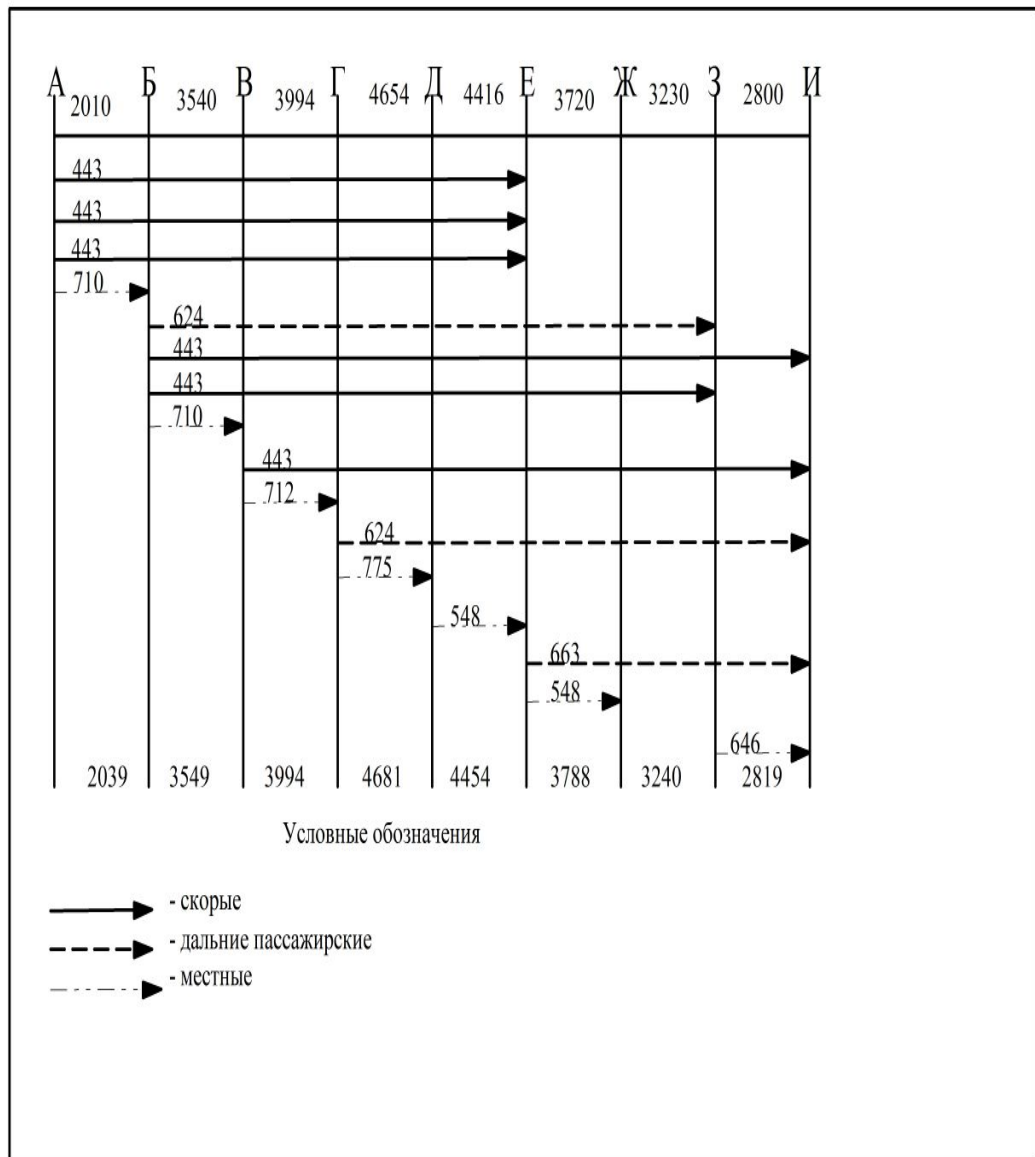


Рисунок 1.5 – Композиция пассажирского местного поезда

▶ ПЛАН ФОРМИРОВАНИЯ ПАССАЖИРСКИХ ПОЕЗДОВ

План формирования (ПФ) пассажирских поездов по данному направлению определяют пункты отправления и назначения поездов каждой категории. При этом он должен обеспечивать максимальный охват при наиболее эффективном использовании подвижного состава.



- **Выбор назначений и расчет размеров движения скорых и пассажирских поездов производится с использованием диаграммы пассажиропотоков. При составлении плана формирования следует учитывать следующее:**
 - **- плановые пассажиропотоки следует максимально охватывать назначениями скорых поездов, обеспечивающих максимальную скорость и комфортабельность проезда пассажиров;**
 - **- в качестве станций формирования и отправления пассажирских поездов следует назначать такие, для которых изменение (спад) пассажиропотока превышает вместимость одного состава;**
 - **- увеличение транзитности поездов улучшает условия проезда пассажиров за счет повышения скорости движения и отсутствия пересадок в пути следования;**

- по каждому направлению рассматриваемого варианта плана формирования устанавливаются категории и определяются размеры движения пассажирских поездов.

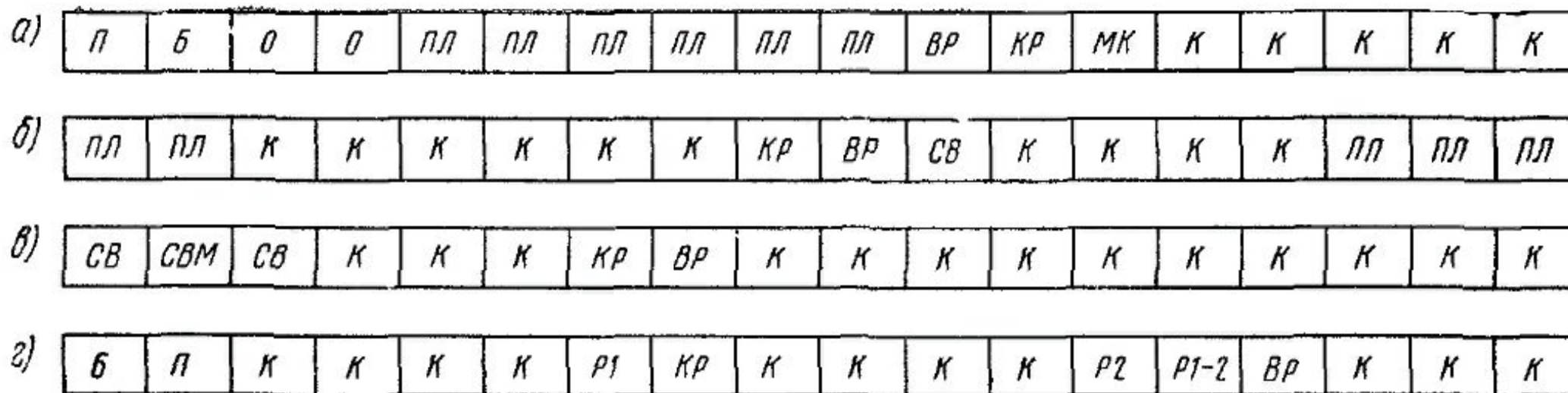


Рис. 1. Схемы формирования поездов:

а — пассажирского; б — скорого; в — фирменного; г — международного сообщения; П, Б, О, ПЛ — вагоны соответственно почтовый, багажный, общий, плацкартный; ВР — вагон-ресторан; КР — вагон с раднокупе; МК — вагон типа «Мнкст», купейный с мягкими и жесткими местами; К — купейный вагон; СВ, СВМ — мягкий вагон соответственно с двухместными и двух- и четырехместными купе; Р1, Р2, Р1-2 — вагон габарита 03-Т (РИЦ) соответственно с двухместными, трехместными и двух-и трехместными купе

ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ВАГОНОВ В ЭКСПЛУАТАЦИИ



- В пути следования проводник не должен открывать боковые тамбурные двери, так как при сильных толчках, особенно при прохождении поворотных участков пути и при движении по стрелкам, проводник может выпасть из вагона. Необходимо следить за наличием и исправностью переходных площадок между вагонами.

- Не допускается движение поезда с открытыми боковыми крышками аккумуляторного ящика.
- В торце каждого вагона укреплена лестница для подъема на крышу вагона, которая всегда должна находиться в сложенном состоянии, быть закрыта на трехгранный замок и запломбирована.
- Категорически запрещается эксплуатация вагона с отключенной (неработающей) вентиляцией.



- При устранении каких-либо неисправностей под вагоном необходимо, чтобы проводники, находящиеся на посадке у вагонов, держали сигнал, запрещающий отправление поезда.
- Не рекомендуется применять дополнительные рычаги, удлинители при пользовании запорной арматурой, а также ударять по ней. В зоне выполнения каких-либо работ в вагоне не должно быть посторонних предметов.



- При работе с электрооборудованием нельзя касаться оголенных проводов и контактов. Предохранители, находящиеся на электрораспределительном щите, можно снимать, только используя специальный инструмент.



- При эксплуатации систем отопления и водоснабжения не допускается слив воды на пол вагона. Под сливные устройства необходимо ставить ведро, лоток или использовать для слива шланг.
- Ступени подножек вагона в зимнее время должны быть очищены от льда.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

- Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте осуществляется на вокзалах, станциях, перронах, в поездах. Услугами предприятий общественного питания, расположенных на вокзалах и станциях, пользуются преимущественно отъезжающие и транзитные пассажиры.



- Для пассажиров с детьми в обеденных залах ресторанов и кафе устанавливают несколько детских столиков, которые сервируют детской посудой. По просьбе пассажиров горячие блюда могут быть доставлены официантами ресторана в комнату матери и ребенка.



■ СПАСИБО

■ ЗА

■ ВНИМАНИЕ!!!