

Дипломний проект

Оптимізація сервісного обслуговування пасажирів на вокзалі

*Презентація
студентки групи ТТ – 3А
Савченко Аліни Анатоліївни*

Метою розробки дипломного проекту є оптимізація процесу з надання послуг пасажиром та організація роботи залізничного вокзалу




- **Забезпечення сервісу пасажирських перевезень підприємством пасажирського комплексу неможливе без урахування інтересів споживача послуг (пасажира), високої якості додаткових і супутніх послуг, готовності підприємства забезпечити нові види послуг, що користуються попитом.**



- Залізничні пасажирські вокзали знаходяться в даній логістичній системі управління пасажиропотоками, як окрема логістична ланка і повинні забезпечувати сервісне обслуговування пасажирів на належному конкурентоспроможному рівні.



Транспортні види сервісу



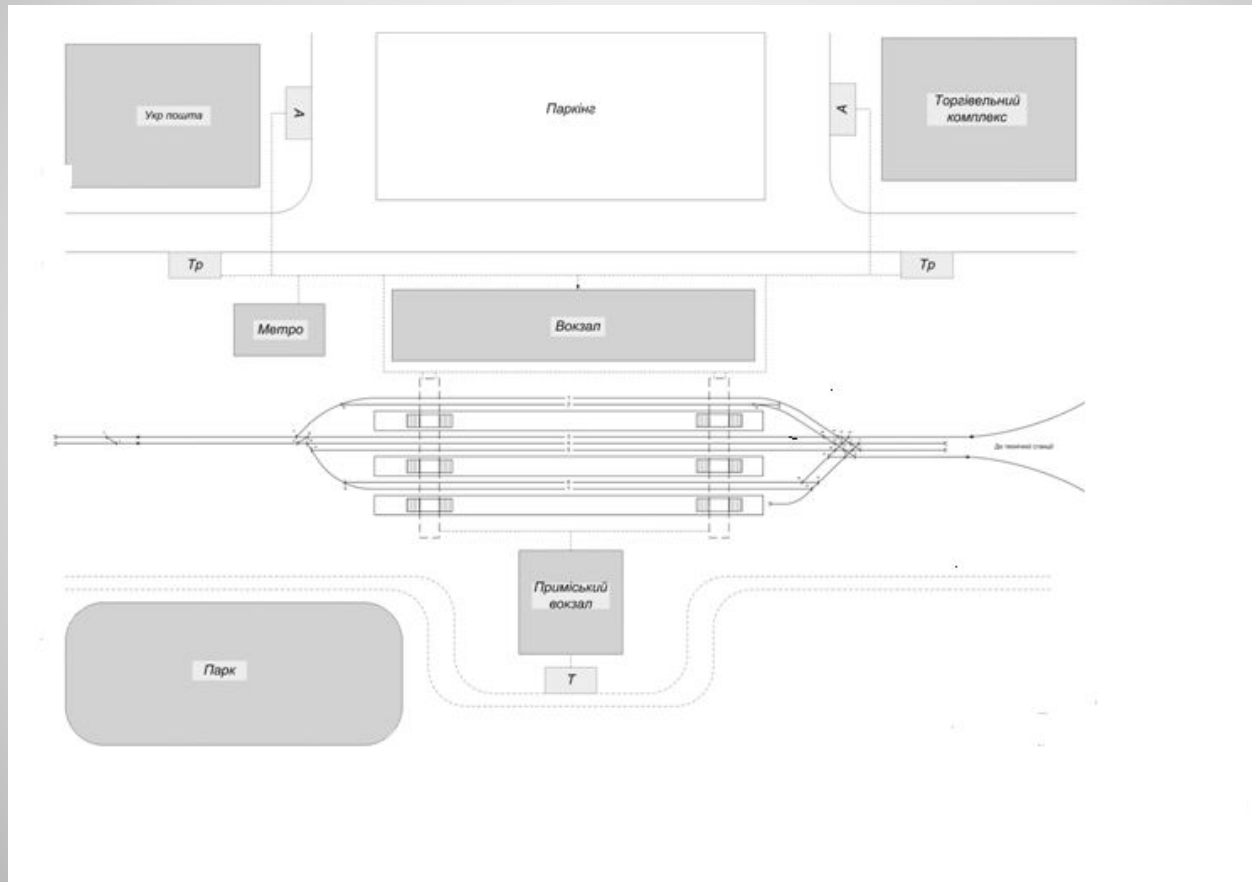
задоволення споживчого попиту пасажирів на **основну** транспортну послугу – поїздку;
задоволення споживчого попиту пасажирів на **додаткові** послуги, що супутні до основної послуги
звернення до довідкового бюро, а також інші
додаткові послуги.

додатковий сервіс (забезпечення доставки до поїзда
пасажирів і багажу, надання послуг у залах очікування,
харчування, тощо);

інформаційне обслуговування;

фінансове обслуговування (багатоваріантна схема
оплати основної послуги, залежно від ступеню
комфорту, діючий системі знижок і пільг.

Немасштабна схема пасажирської станції та привокзальної площі



- Вокзал представляє собою комплекс будівель та споруд для обслуговування пасажирів, які включають привокзальну площу, пасажирські будівлі, платформи, навіси, перехідні тунелі, конкорси показники напрямлення руху до місцевого транспорту, певним місцям та інше.



Каси далекого сполучення



В пасажирській будівлі розміщені зали очікування, квиткові каси, приміщення і камери схову ручної поклажі, довідкове бюро, кімнати матері та дитини, кімнати відпочинку, побутові і адміністративно-службові приміщення, приміщення сервіс-центру





**Приміщення
Сервіс-центру**

Зали очікування



Платний зал очікування



Експлуатаційна характеристика вокзалу

| | |
|-------------------------------------|-------|
| 1 Добовий пасажиропотік,пас | 54902 |
| 2 Розміри руху, пар поїздів | |
| - нічних швидких | 18 |
| - нічних пасажирських | 20 |
| - приміських | 12 |
| 3 Об'єм переробки багажу,т | 208,8 |
| 4 Кількість ручної поклажі,кг | 2480 |
| 5 Кількість кас далекого сполучення | 13 |
| 6 Кількість чарунок АКСС,шт | 310 |
| 7 Загальна площа вокзалу, кв.м | 6921 |

Технологія обслуговування пасажирів далекого прямування на відправлення

| Технологічні операції | Результати технологічної операції | Дії працівників вокзалу |
|---|---|--|
| Надання довідкової інформації про роботу служб вокзалу щодо відправлення і прибуття поїздів, іншої додаткової інформації | Аудіо та відео інформація, квитанція або чек РРО | Надання інформації ДБ, гучномовної інформації, зорової інформації з постійним та змінним зображенням |
| Квитково-касове обслуговування | Проїзний/перевізний документ | Продаж та оформлення документів |
| Обслуговування пасажирів в залах очікування і АКСС | Квитанція або чек РРО | Надання додаткових безкоштовних та платних послуг залив очікування, камер схову, носіїв тощо |
| Додаткові послуги пасажирам: особам з інвалідністю, хворим, похилого віку, що потребують особливої уваги | Реєстрація у відповідному журналі | Надання додаткових послуг згідно з Правилами перевезень |
| Обробка багажу пасажирів | Перевізний документ, квитанція або чек РРО | Приймання комплектування та транспортування багажу з оформленням відповідного документа |
| Початкове інформаційно-довідкове обслуговування щодо відправлення поїзда про роботу служб вокзалу щодо відправлення і прибуття поїздів, іншої додаткової інформації | Аудіо та відео інформація Подача поїзда на колію | Надання інформації ДБ, гучномовної інформації, зорової інформації з постійним та змінним зображенням |
| Послуги доставки до поїзда ручної поклажі та завантаження багажу до багажного вагону | Квитанція або чек РРО | Своєчасне доставляння поклажі носіями до поїзда. Якісна обробка багажу. Забезпечення своєчасної відправки багажного вагону |
| Початкове-кінцеве інформаційно-довідкове обслуговування | Аудіо та відео інформація Відправлення поїзда | Надання гучномовної та зорової інформації |

Технологія обслуговування пасажирів далекого прямування на прибуття

| Технологічні операції | Результати технологічної операції | Дії працівників служб вокзалу |
|---|---|--|
| Надання зустрічаючим довідкової інформації стосовно прибуття поїздів | Аудіо та відео інформація. Квитанція або чек РРО Прибуття поїзда | Надання інформації ДБ, гучномовної інформації, зорової інформації з постійним та змінним зображенням |
| Обслуговування пасажирів у кімнатах відпочинку, готелях, АКСС | Квитанція або чек РРО | Надання обов'язкових та додаткових платних послуг послуг камер схову і носіїв |
| Послуги з доставки ручної поклажі від поїзда до місцевого транспорту; багажу - від багажного відділення | Квитанція або чек РРО | Доставка ручної поклажі, багажу носіями прийомоздавачами багажу |
| Додаткові послуги пасажирам: особам з інвалідністю, хворим, похилого віку, що потребують особливої уваги | Реєстрація у відповідному журналі | Надання додаткових послуг згідно з Правилами перевезень |
| Робота з багажем, зберігання прибулого багажу у відповідності з встановленим терміном та понад встановлений термін тощо | Квитанція або чек РРО | Забезпечення збереження багажу працівниками багажного відділення |
| Надання пасажирам, що прибули додаткової платної довідкової інформації стосовно роботи міського транспорту | Квитанція або чек РРО | Побутове обслуговування |
| Надання послуг з бронювання місць у готелях міста транспорту, або надання місця в готелі на вокзалі | Квитанція або чек РРО | Побутове обслуговування |
| Інші послуги | Квитанція або чек РРО | Надання послуг у відповідності з їх переліком |

Розробка графічної моделі роботи вокзалу

Взаємозв'язок процесів на вокзалі можна представити у вигляді добового плану-графіка роботи або графічної моделі роботи вокзалу (лист1) яка має мету:

- показати загальне навантаження всіх підрозділів вокзалу в деякий час доби в залежності від розкладу прибуття і відправлення поїздів;
- вказати послідовність, черговість, паралельність операцій, необхідних для нормального обслуговування пасажирів;
- передбачити збільшення навантаження вокзалу при наявності додаткових поїздів, з тим щоб не допустити збою в роботі або нераціонального використання персоналу, засобів, пристроїв;
- виявити найбільш «вузькі» місця в роботі, з точки зору обслуговування пасажирів для своєчасної розробки необхідних засобів і заходів, включаючи надлишки накопичення пасажирів у цих місцях або більш доцільно організувати перепуск пасажиропотоків, пошти, багажу.

Бланк замовлення



INFOBUS E-TICKET

БЛАНК ЗАМОВЛЕННЯ НА ДРУК ОПЛАЧЕНИХ ПРОЇЗНИХ ДОКУМЕНТІВ

Ваш номер замовлення: **588-E1-1307426-1810**



Даний бланк замовлення для поїзду не дійсний. Перед поїздом необхідно надати цей бланк замовлення у будь-яку квиткову касу України і роздрукувати проїзні та перевізні документи до відправлення поїзда (13.11.2012 20:06). За відсутності можливості роздрукувати вміст даного бланка, будь-ласка, запишіть ваш номер замовлення із наведеної нижче таблиці.

При пред'явленні даного бланку замовлення у квиткову касу НЕОБХОДНО мати з собою документ, що засвідчує особу (наприклад паспорт).

| | Допоміжна інформація |
|-----------------------------------|----------------------|
| Номер поїзда: | 013К |
| Станція відправлення: | КИЇВ-ПАСАЖИРСЬКИЙ |
| Станція призначення: | ЛЬВІВ |
| Дата та час відправлення поїзда: | 13.11.2012 20:06 |
| Дата та час прибуття поїзда: | 14.11.2012 05:00 |
| Номер вагона: | 5 |
| Тип вагона (клас обслуговування): | Плацарт |
| Дата та час замовлення: | 18.10.2012 09:20 |

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВАРТІСТЬ ЗАМОВЛЕННЯ, ГРН

| Проїзні документи | | | | | | |
|--|----------|------|---------------------------------------|-------------|--|-------------------------|
| № | Прізвище | Ім'я | Проїзний документ (літкова категорія) | Номер місць | Вартість проїзного документа (трансфертні збори за обробку платіжних карток) | Збір за обробку платежу |
| 1 | Тест | Тест | Повний | 40 | 64.82 | 20 |
| Загальна вартість документів | | | | | 64.82 UAH | |
| Загальний збір за обробку платежу (не повертається!) | | | | | 20 UAH | |
| Загальна вартість замовлення | | | | | 84 UAH | |

Головна перевага електронного квитка — його власнику не потрібно звертатися у касу. Можна просто надрукувати квиток і рухатися на поїзд.

Всі поїзда, на які є можливість купівлі е-квитка, відмічаються позначкою «Електронний квиток». На такий поїзд можна купувати обидва типа квитка: електронний і з від термінованим друком.

Квиток з відтермінованим друком називають бланк-замовленням. Це тимчасова проміжна технологія між паперовим квитком і повноцінним електронним квитком.


Єдиним суттєвим недоліком технології квитка з відтермінованим друком є необхідність звернення до каси для обміну бланка-замовлення. Цього недоліку повністю запобігає електронний проїзний документ (ЕПД).

Електронний проїзний документ може бути створений, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму.

Посадочний документ, тобто роздрукований електронний квиток на поїзд (додаток Е), є таким же квитком, як і той, що оформлюється на бланках суворої звітності у квитковій касі. Роздрукований на звичайному папері й на звичайному принтері електронний квиток (посадочний документ) має статус договору між пасажиром і Укрзалізницею.

Посадочний документ

1 **Имя и фамилия** 2 **Номер билета** 3 **Поезд и место**

| | | | |
|--|---|--|-------------------------|
| ТЕРМ.№52 | ПОСАДОЧНИЙ ДОКУМЕНТ | 000B36E5-7C12B6F4-0001 | ПН:215793826073 |
| | ДП «ГООЦ Укрзалізниця» м.Київ, вул. І.Франка, буд.21 | #ШЯ5-Т1-0198944-2203 | ФН:148972168 |
| | | | ЗН:0000000001 |
| | | | ФК:000001226485 |
| МПС | ЦЕЙ ПОСАДОЧНИЙ ДОКУМЕНТ Є ПІДСТАВОЮ ДЛЯ ПРОЇЗДУ | | 22.03.2013 16:35 |
| Прізви'я (Страх-к): | Іван Шевчук | Поїзд: | 1640 |
| Ст-ція відп.: 2200001 | КИЇВ-ПАСАЖИРСЬКИЙ | Вагон: | 07 С 2 / кл |
| Ст-ція приз.: 2204001 | ХАРКІВ-ПАС | Місце: | 048 Повний |
| Дата/час відп.: | 25.03.2013 18:15 | Сервіс: | |
| Дата/час приб.: | 25.03.2013 22:50 | | |
| ВАРТ=224,73ГРН (ТАР.217,00+СП.0,00+ПДВ.0,00+СТР.3,23+КЗБ.4,50+Ф.0,00вт.ч.ПДВ=0,00) | | | |
| #ПІЛЬГА: | | | |
| #СТР.ВІД Н/В 6000НЕОП.МІН. ТДВ СТ "ДОМІНАНТА", КИЇВ САКСАГАНСЬКОГО,119, Т4928367 | | | |
| #ПАСАЖИРУ З ДИТИНОЮ ДО 14 РОКІВ МАТИ ОРИГІНАЛ ДОК-ТА, ЩО ПІДТВЕРДЖУЄ ЇЇ ВІК | | | |
|  | | Цей посадочний документ є підставою для посадки без звернення у касу. Для отримання звітного документа зверніться до провідника. Повернення даного посадочного документа можливе не пізніше, ніж за 1 годину до відправлення поїзда. | |

4 **QR-код** 5 **Інформація для пассажира**


Перевізний документ

На додатку Ж наведений бланк
Перевізного документу.

При оформленні електронного перевізного документа Ви отримуєте Перевізний документ, який дає право на перевезення багажу та є розрахунковим документом (Рис. 13).

Перевізний документ

| | | | | |
|---|---|--------------------|-------------------------|------------------|
| ТЕКН.№ | ПЕРЕВІЗНИЙ ДОКУМЕНТ | 00003848 | 3615-EB82-0001 | ПН: 455456456456 |
| | ДП/ГП/С/Т/Ч/К/М/П/Л | №ОВО-Т1 | 1211396-1203 | ФН: 348346456456 |
| | Міжм.кл./Внутр.кл./П | №ЛОС | 00003848-2625-8881-0001 | ФН: 3700000004 |
| НСС | ЦЕЙ ПЕРЕВІЗНИЙ ДОКУМЕНТ Є ПІДСТАВОЮ ДЛЯ ПЕРЕВЕЗЕННЯ | | | 12.03.2014 16:53 |
| Відправлення | 2200001 | ХАРКІВ-ОСАЛЕРСЬКИЙ | Потяг | 162 КВ. 01/М 1С+ |
| Призначення | 2204001 | ХАРКІВ-ОС | Вагон | 02 С/1 КЛ |
| Дата/час відпр. | | 14.03.2014 13:37 | Тип | Тварини, товари |
| Дата/час приб. | | 14.03.2014 18:11 | | |
| ВАРТ=14,27грн. (ІПР.ІП. 6,06 + ІДВ 2,35 + КВВ 5,83) | | | | |






[Роздрукувати](#) [Зберегти](#)

Рис.13. Зразок перевізного документа

Перевізний документ не потрібно роздрукувати на допоміжному бланку.

Електронний квиток

 **Електронний билет** Оплачено

Поезд / Название поезда
156K / Киев-пассажирский - Харьков-пасс

| Отправление | В пути | Прибытие | Услуга | Цена, (UAH) |
|---|--------------|--|--|---|
| 16 Июня 2013 (Воскресенье) в 06:20 Киев-пассажирский | 04:36 | 16 Июня 2013 (Воскресенье) в 10:56 Харьков-пасс | Документи: Послуги і-з: Ком.збір: Итого: | 281,15 9,0 12,22 282,37 |





Пассажир
№ 1, Иванов Иван

Вагон (тип вагона)
Вагон № 06 (Сидя)

Место
41

Покупатель
Иванов Иван
E-mail: ivanov@iv.net
Телефон: 055 555-55-55

Итоговая стоимость (В стоимость билета включены все сборы и комиссия платежной системы) **282.37 UAH**

Назад  Печать Поделиться:   

551831152746
12:52 14.06.2013

Распечатайте бланк электронного билета

Економічна частина дипломного проекту — розробка плану з праці

План з праці є складовою частиною виробничо - фінансового плану підприємства (вокзального комплексу). Він розробляється за основними показниками:

- об'єм робіт – кількість відправлених пасажирів;
- контингент працівників експлуатаційного штату вокзалу;
- річний фонд зарплати;
- середньомісячна зарплата;
- продуктивність праці.

План з праці та його показники

| Найменування показника | Одиниця виміру | Формула | Значення |
|--------------------------|----------------|--------------------------------------|----------|
| Річний фонд зарплати | Грн. | $\Phi_{річ} = З_{міс} * R_{сп} * 12$ | 21631949 |
| Контингент | Чол. | $R_{сп}$ | 241 |
| Середньомісячна зарплата | Грн. | $З_{сер} = \Phi_{річ} / R_{сп} * 12$ | 7479.93 |
| Об'єм роботи | Пас | $A_{відпр} = A_{доб} * 366$ | 5718384 |
| Продуктивність праці | Квитк/Чол | $Pr = A_{відпр} / R_{сп}$ | 23728 |

Дякую за увагу!

