

Ташкентский институт инженеров железнодорожного транспорта



Допускается к защите

Зав. кафедрой

« да » июнь 2016 г.

Кафедра:

«Транспортная логистика и сервис»

Тема: «Разработка дополнительных сервисных услуг оказываемый пассажиропотоку на железнодорожном транспорте»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Автор

Махмудов Д.Б.

Основной консультант

Абдуллаев Ж.Я.

Консультант по экономической части

Мерганов А.М.

Консультант по охране труда и безопасности движения поездов

Холматов К.И.

Консультанты

Журабаев К.А.

Рецензент

Махкамов Н.Я.



ТАШКЕНТ – 2016 г.

АО “Узбекистон темир йуллари”
Ташкентский институт инженеров железнодорожного транспорта

Факультет «ОП и ТЛ»

Кафедра «Транспортная логистика и Сервис»

ЗАДАНИЕ

Выпускнику Махмудову Даврону Бахтиёровичу

на разработку выпускной квалификационной работы бакалавра на тему:

«Разработка дополнительных сервисных услуг для пассажиропотока на железнодорожном транспорте.»

1. Содержание расчётно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов): *сервисное обслуживание пассажиров на вокзалах, разработка структуры сервис центра на вокзале, организация работы отделов сервис-центра на вокзале, экономическая оценка эффективности работы отделов СЦ на вокзале.*

2. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей): *комплекс услуг в сфере пассажирских перевозок, организация маршрутов пассажиропотока на вокзале, схема пассажирской станции и типовой проект сервисного центра для пассажиров по согласованию с руководителем.*

3. Требуется выполнить:

1. Анализ сервисного обслуживания пассажиров на вокзалах.
2. Анализ производственной и технической характеристики вокзала.
3. Существующая технология сервисное обслуживание пассажиров на вокзалах.
4. Разработка структуры сервис центра на вокзале.
5. Распределить работников СЦ по должностям.

6. Организовать работу отделов сервис-центра на вокзале.
7. Оценить эффективность работы отделов СЦ на вокзале.
8. Расчитать эксплуатационных затрат отделов СЦ на вокзале.
9. Определение доходов, получаемых отделами СЦ от оказываемых услуг.
10. Определение оптимального набора производимых сервисных услуг для каждого отдела СЦ.
11. Определить фонд заработной платы.

4. Выпускная работа должна состоять из:

- А. Чертежей: 3-4 листов по указанию руководителя.
- Б. Пояснительной записки, написанной собственноручно.

Все решения должны приниматься на основе технико-экономических обоснований и исходить из широкого применения передовых методов труда и широкого использования новой техники во всех отраслях хозяйства ж.д.

При выполнении выпускной работы необходимо пользоваться Уставом ж.д., Правилами технической эксплуатации и действующими положениями и технической литературой по указанию руководителя.

Пояснительная записка должна содержать полное и краткое описание разделов выпускной работы. В пояснительной записке должны быть приведены также выводы, заключения и итоговые данные расчетов. Все вспомогательные расчеты и таблицы помещаются в приложениях к основной записке.

В начале пояснительной записки помещается содержание выпускной работы в конце список использованной литературы и перечень выполненных чертежей.

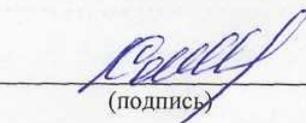
Руководитель выпускной работы



ассистент Абдуллаев Ж.Я.

(подпись)

Заведующий кафедрой «ТЛ и С»



к.т.н Кобулов Ж.Р.

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзалах.....	6
1.1. Вокзал в структуре управления пассажирским комплексом.....	6
1.2. Обслуживание пассажиров на вокзале.....	8
1.3. Производственная и техническая характеристика вокзала.....	19
1.3.1. Организация пассажиропотоков.....	20
ГЛАВА 2. Разработка структуры сервис центра (СЦ) на вокзале.....	22
2.1. Разработка структуры СЦ и основных функций отделов.....	22
2.2. Распределение работников СЦ по должностям.....	25
2.3. Нормы и принципы сервисного обслуживания, которые должны учитываться и соблюдаться СЦ.....	27
ГЛАВА 3. Организация работы отделов сервис-центра на вокзале.....	30
3.1. Организация работы отдела (группы) продажи, бронирования и доставки проездных документов клиентам на дом (работу).....	30
3.2. Организация работы компьютерно - полиграфического отдела.....	32
3.3. Технология работы отдела (группы) организации отдыха, досуга, питания в залах повышенной комфортности.....	35
3.4. Организация работы транспортного отдела (группы).....	36
3.5. Организация работы туристско экскурсионного отдела.....	38
ГЛАВА 4. Экономическая оценка эффективности работы отделов СЦ на вокзале.....	43
4.1. Расчёт эксплуатационных затрат отделов СЦ на вокзале.....	43
4.2. Определение доходов, получаемых отделами СЦ от оказываемых услуг.....	47
4.3. Определение оптимального набора производимых сервисных услуг для каждого отдела СЦ.....	48
4.4. Фонд заработной платы.....	49
Значение охраны труда и безопасности на железнодорожном транспорте.	54
Заключение.....	64
Список литературы.....	65

ВВЕДЕНИЕ

В условиях убыточности пассажирских перевозок основной проблемой становится поиск резервов минимизации эксплуатационных расходов пассажирских перевозок и повышение их эффективности. В связи с этим важной задачей является развитие сервисных услуг, предоставляемых пассажирам, как в пути следования, так и на вокзалах.

Сегодня на железных дорогах в дальнем сообщении действуют вокзальные комплексы, которые ежедневно обслуживают десятки тысяч пассажиров. Пассажирский вокзал генерирует значительные потоки потенциальных покупателей, а необходимость долгого ожидания подталкивает покупателя на спонтанные покупки и увеличивает долю потраченных денег на территории вокзального комплекса каждым конкретным покупателем. Кроме того, в пределах пешеходной доступности могут находиться офисы или значительная жилая застройка, которые также могут генерировать значительные потоки покупателей. В этих условиях функциональные службы вокзала занимаются индустриальным, массовым обслуживанием пассажиров и не всегда могут на 100% удовлетворять растущие потребности населения в дополнительных услугах, которые не входят в процесс железнодорожной перевозки. Сюда относятся услуги по размещению в гостиницах, мотелях, кемпингах, бронирование, продажа и доставка билетов на различные виды транспорта, услуги такси и аренда автомобилей, организация встреч и проводов, посещение культурно-зрелищных мероприятий, выставок, музеев, а также туристические услуги, как за рубежом, так и по всей территории Республики Узбекистан. Обозначенный сервис приобретает для коммерческого успеха всего пассажирского комплекса все большее значение и является сегодня достаточно востребованным не только на железнодорожном транспорте.

Сервис-центр на железнодорожном вокзале является, как правило, его структурным подразделением или самостоятельным юридическим лицом Организация работы сервис - центров на вокзалах (СЦ), заключающаяся в

обеспечении запросов платёжеспособной части населения в предоставлении основных, сопутствующих и дополнительных видов товаров и услуг, расширении диапазона услуг и повышении качества транспортного обслуживания, оперативного взаимодействия с СЦ других железных дорог с целью наиболее полного удовлетворения потребностей клиентов в транспортном обслуживании, является одним из важнейших способов привлечения дополнительных клиентов на железнодорожный транспорт и повышения доходов от пассажирских перевозок.

Развивая для пассажиров сектор услуг до начала поездки, по ходу и прибытию поезда, сервис-центр имеет возможность повышать потребительскую ценность главного продукта железных дорог - перевозку, привлекать на железнодорожный транспорт новый контингент пассажиров и тем самым повышать его конкурентоспособность на транспортном рынке.

Глава 1. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ НА ВОКЗАЛАХ

1.1. Вокзал в структуре управления пассажирским комплексом

Железнодорожный вокзал - это комплекс сооружений и устройств, расположенный на одной станции и включающий: пассажирское здание и павильоны, пассажирские платформы с навесами или без них, вокзальные переходы в одном или в разных уровнях (пешеходные тоннели, мосты,), малые архитектурные формы и визуальные коммуникации.

Расположение вокзалов в населенных пунктах должно быть удобным для пассажиров. Вместе с тем вокзал должен занимать доминирующее положение в той части населенного пункта, которая примыкает к железной дороге. Привокзальная площадь должна быть удобной для пешеходов и городского транспорта.

Вокзал должен быть, как правило, расположен со стороны населенного

пункта. Помещения для приема багажа необходимо располагать возле вокзала.

Удобные подходы пассажиров к вокзалу со стороны привокзальной площади и проходы в вокзал со стороны перрона являются одним из основных условий рационального расположения вокзала.

В зависимости от *категорий обслуживаемых пассажиров, функционального и объемно-планировочного решения* вокзалы бывают :

- *самостоятельные* (раздельные) для обслуживания только дальних (включая местных и транзитных) или только пригородных пассажиров, т.е. вокзалы дальнего следования и вокзалы пригородные;

- *полураздельные* для совместного обслуживания пассажиров; каждой категории пассажиров выделяют некоторые самостоятельные (раздельные) элементы вокзала, например, пассажирские здания, павильоны, платформы;

- *единые* (общие) для совместного обслуживания дальних и пригородных пассажиров, при этом все элементы вокзала эксплуатируют совместно.

В зависимости от *годового расчетного потока пассажиров и площади вокзальных помещений* вокзалы подразделяются на внеклассные и классные трех групп (I, II и III класса). Классность вокзала определяется в зависимости от объемов выполняемой работы, характеризуемой показателями, выражаемыми в баллах. Классность введена для выделения градаций объемов работ, выполняемых различными трудовыми коллективами вокзалов, и связана с группами (классами) по оплате труда руководителей.

Вокзал может иметь различные структурные подразделения. Основные из них: билетно-кассовыйотдел, справочно-информационная служба, багажное отделение, камеры хранения ручной клади, комната отдыха транзитных пассажиров, комната матери и ребенка (КМ и Р). Помимо этого в состав вокзалов (кроме малых) дополнительно могут включаться группы учета и отчетности (ГУО), ремонтные подразделения и другие службы. На

арендных началах на вокзалах размещаются кассы аэрофлота, предприятия бытового обслуживания и общественного питания (почта, телефон, парикмахерские, буфеты, кафе и др.).

Основными устройствами и помещениями вокзала являются:

- залы ожидания и вспомогательные помещения (буфеты, рестораны и др.);
- кассовые залы;
- багажные и почтовые устройства, камеры хранения;
- распределительные и посадочные платформы, тоннели, переходы;
- устройства автоматики и телемеханики, и в том числе информационные устройства;
- устройства, обеспечивающие социально-бытовые условия пассажиров (гостиницы, комнаты отдыха и др.).

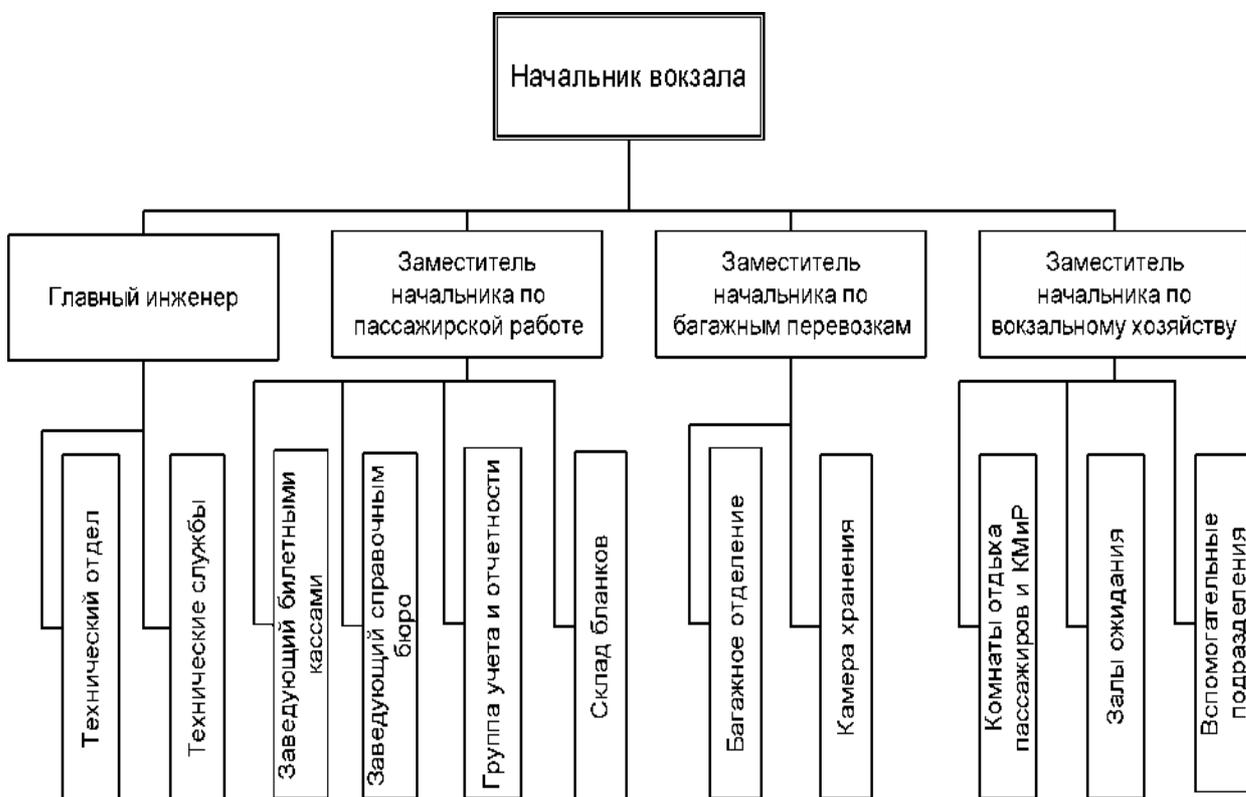


Рис. 1.1. Организационная структура управления вокзалом

1.2. Обслуживание пассажиров на вокзале

Назначение вокзала - это обеспечение безопасного, быстрого и удобного массового обслуживания пассажиров при приеме и отправлении их со станции; предоставление разнообразных услуг; обеспечение кратковременного отдыха, досуга и питания в периоды ожидания поезда и т.д.; обеспечение комфортных условий для встречи и отправления пассажиров и сопровождающих их лиц.

Современные вокзалы в ближайшей перспективе должны превратиться в многофункциональные комплексы, где будут предоставляться необходимый пакет услуг и широкий спектр дополнительных услуг пассажирам, прибывающим, отправляющимся и транзитным, в том числе и при пересадке между железнодорожным и другими видами транспорта. К основным направлениям развития вокзальных комплексов следует отнести:

- совершенствование планировок вокзалов и увеличение их площадей, в том числе за счёт использования многоярусных схем;
- перераспределение площадей в зависимости от их функционального назначения для повышения эффективности их работы;
- повышение перечня и качества предоставляемых услуг,
- обустройство вокзалов для пожилых людей и лиц с ограниченными физическими возможностями;
- внедрение современных программ жизнеобеспечения и безопасности (обеспечения безопасности людей, автоматического пожаротушения);
- внедрение программы информационного обеспечения с применением высоких информационных технологий.

Пассажирский вокзал обязательно должен оказывать услуги, связанные с начально-конечными операциями по перевозке пассажиров. Вокзальная составляющая обычно заложена в цене билета, но собираемой суммы как

правило недостаточно для развития вокзального комплекса.

Поэтому на территории вокзала и прилегающих площадях предоставляются дополнительные услуги торгового, развлекательного и информационного характера. Они позволяют вокзальному комплексу получить дополнительную прибыль для стабильного функционирования и дальнейшего развития.

Пассажирский вокзал генерирует значительные потоки потенциальных покупателей с разным уровнем платёжеспособности. Например, бизнесмены, которые пользуются скоростными поездами для того, чтобы добраться до другого города или до аэропорта, обладают высокой покупательной способностью, студенты и пенсионеры, пользующиеся пригородными электричками - более низкой. Однако на вокзале могут и должны существовать услуги, удовлетворяющие потребности и рассчитанные на платёжеспособность разных категорий пассажиров.

Кроме того, потребителями вокзальных услуг вокзального комплекса выступают не только пассажиры, но и городское население, проживающее или работающее рядом с вокзалом.

Для пассажиров наличие дополнительных услуг, которыми они могут пользоваться в ожидании отправления транспорта, продолжительность которого составляет от часа до суток, является удобным и добавляет стоимость к непосредственным услугам, предоставляемым вокзалом, так как это позволяет пассажирам рационально тратить время ожидания и сокращает издержки по поиску¹ и приобретению товаров и услуг.

В дополнение к концентрации услуг в одном месте, современной тенденцией развития вокзалов становится разработка единых стандартов качества предоставления услуг на вокзалах, позволяющее пассажирам получить единый стандарт обслуживания на любом вокзале в пределах страны.

Ниже представлен список бизнесов и сервисов, обычно возникающих вокруг железнодорожных вокзалов:

- супермаркеты, магазины, киоски;
- предприятия быстрого питания/рестораны/бары;
- кинотеатры и развлекательные центры;
- бытовые услуги (ремонт обуви и одежды, ритуальные услуги);
- бизнес-центры;
- отели;
- спортивные клубы и салоны красоты;
- аренда автомобилей;
- продажа и аренда недвижимости;
- туристические агентства;
- логистический бизнес;
- информационные и финансовые услуги;
- клининговый бизнес;
- реклама и полиграфия;
- консалтинг в области строительства и содержания зданий и т.п.

Данные группы бизнеса могут входить в группы компаний, принадлежащих вокзалу, или предоставляться на основе договора аренды.

Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на железнодорожном транспорте в пути следования в поездах различного класса (категории), осуществляется с целью удостоверить соответствие услуг стандартному уровню сервисного обслуживания.

К услугам, предоставляемым пассажирам в пути следования, предъявляются следующие требования.

Безопасность питьевой воды и пищевых продуктов. Безопасность питьевой воды устанавливается путем отбора проб и анализов. Результаты оформляются актами санитарной службы. Все пищевые продукты не собственного производства должны иметь сертификаты.

Соответствие подготовки пассажирских вагонов в рейс установленному технологическому процессу, оснащённость пунктов экипировки. Технологический процесс подготовки составов в рейс должен

соответствовать Типовому технологическому процессу и предусматривать: проведение санитарной обработки; внутреннюю и наружную промывку вагонов состава; осмотр и выявление неисправностей поезда; безотцепочный и отцепочный (при необходимости) ремонт; полную экипировку; обогрев состава в межпоездном осмотре; снабжение вагона-ресторана; уборку мусора; снабжение проводников продуктами чайной торговли; снабжение вагонов мягким и жестким инвентарем; приемку состава поезда перед отправлением в рейс; охрану труда поездной бригады; порядок снабжения медикаментами и оборудованием для экстренной медицинской помощи.

Отцепочный ремонт вагонов проводится в депо, безотцепочный — на путях станции. В депо оцениваются работа по внедрению новой техники и квалификация обслуживающего персонала.

Оснащенность вагонов для перевозки инвалидов. При перевозке инвалидов бригада проводников должна уделять им особое внимание. Инвалиды обеспечиваются только нижними местами. По их желанию доставляются продукты питания. Оказывается помощь при посадке и высадке. Два вагона поезда имеют специально оборудованные купе для удобства проезда инвалидов.

Безопасность оборудования пассажирских вагонов. Для защиты пассажиров от травмоопасности вагоны должны быть оборудованы ремнями безопасности, лестницами для подъема на вторые полки.

Укомплектованность поездов средствами для оказания медицинской помощи. Вагоны снабжаются текущими и аварийными аптечками. У проводников должны быть специальные инструкции о порядке действий в экстремальных ситуациях.

Пожаробезопасность. Обязательно наличие противопожарного инвентаря и оборудования в пассажирских вагонах. Проводники должны быть проинструктированы о выполнении противопожарных правил и мерах по эвакуации пассажиров при возникновении пожара. В поезде должно иметься заключение Инспекции пожарнадзора об обеспечении пожарной

безопасности.

Полнота справочно-информационного обслуживания. В вагонах должны быть вывешены расписание движения поезда; правила пользования; регламент действия поездной бригады в аварийных и нестандартных ситуациях. Вагоны должны быть оборудованы поездной радиосвязью для обеспечения информации пассажиров.

Помощь в размещении пассажиров на местах проезда. При комиссионной проверке поезда устанавливается наличие у проводников форменной одежды. Помощь в размещении пассажиров при посадке в поезд осуществляется проводниками с обязательной проверкой проездных документов. Пассажиры должны быть обеспечены постельным бельем.

Текущее содержание салонов вагонов и туалетов. Все вагоны должны быть обеспечены уборочным съемным оборудованием, маркированным уборочным инвентарем. Влажная уборка должна проводиться не менее трех раз в сутки. Уборка туалетов должна производиться не реже четырех раз в сутки, а также по мере необходимости с обязательным применением дезсредств.

Предоставление постельных принадлежностей, чайной продукции и чайных принадлежностей. Постельные принадлежности и чайная продукция предоставляются за плату, обеспечение вагонов осуществляется на договорных условиях. Стирка белья осуществляется фабрикой-прачечной на договорных условиях.

Обслуживание в вагонах-ресторанах. Обслуживание вагонов-ресторанов обеспечивается согласно договору на обслуживание фирменного поезда. Качество работы вагона-ресторана периодически проверяется должностными лицами и санитарной службой.

Обеспечение необходимых параметров внутренней среды вагона. Микроклимат, химические и бактериологические показатели, уровень шума и вибрации должны соответствовать санитарным нормам и техническим характеристикам вагонов.

Требования к личной гигиене персонала. Все проводники вагонов должны регулярно проходить медицинскую комиссию и иметь санитарные книжки.

Готовность персонала к аварийно-спасательным работам при перевозках. У каждого проводника должна быть инструкция о порядке действий в нестандартных ситуациях (при выявлении особо опасных заболеваний, возникновении возгорания, угрозе террористического акта и т.п. ситуациях).

Общественный порядок в поездах обеспечивается круглосуточным дежурством поездной бригады с сопровождением состава поезда работниками милиции, а также своевременным осмотром и ремонтом запирающих устройств купе и вагонов.

Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам до отправления и по прибытии в пункт назначения, осуществляется с целью удостоверить соответствие услуг требованиям нормативных документов. Оценка соответствия проводится по Типовой методике оценки соответствия услуг.

К организации обслуживания пассажиров на вокзалах предъявляются следующие требования.

Полнота справочно-информационного обеспечения пассажиров. На вокзалах вниманию пассажиров должны быть предложены схемы размещения вокзальных помещений, пассажирских маршрутов, пригородного движения, городского транспорта и метро, перечень услуг. Пассажирам должна быть предоставлена информация об условиях проезда, о расписании движения поездов и изменениях в них; о правилах проезда на железнодорожном транспорте, стоимости проезда и предоставляемых услуг; об условиях перевозки пассажиров и багажа, наличии мест в поездах, маршруте следования; о работе подразделений вокзала, а также другие необходимые сведения.

Для визуальной информации используются информационные табло, расписания, планы вокзала, пиктограммы, схемы следования поездов,

автоматические справочные установки, электронные, электромеханические и телемеханические указатели, таблицы стоимости проезда, указатели прохода. Схемы должны быть исполнены надлежащим образом, наглядны, четко различимы со значительного расстояния от них, размещены в местах наилучшей видимости, удобного пользования.

Звуковая информация обеспечивается системами радиооповещения, переговорными устройствами, автоответчиками, агентами справочного бюро, дежурным персоналом вокзала. Объявления диктора, в зависимости от их содержания, должны быть слышны лишь в тех помещениях, для которых эта информация предназначена.

Технические средства информации перечислены в технологическом процессе работы вокзала. К ним относятся дикторский и справочно-информационный центры.

Из дикторского центра диктор передает информацию в соответствии с регламентом технологического процесса работы вокзала. Его рабочее место оборудуется пультами управления с выносным табло — повторителем приемоотправочных путей, телеустановкой и другими устройствами. Все объявления должны автоматически записываться на контрольный магнитофон, при его неисправности фиксируются в журнале с указанием даты, времени, содержания передаваемого объявления. Справочно-информационный центр оборудуется телефонной связью и переговорными устройствами, а также обеспечивается необходимым справочным материалом: расписаниями движения поездов, схемами железнодорожных сообщений, таблицами стоимости проезда, тарифным руководством и другими необходимыми документами, связанными с обслуживанием пассажиров. В целях более полного и быстрого предоставления информации в работе справочно-информационного центра используется ЭВМ, подключенная к системе «Экспресс».

Полнота обеспечения пассажиров посадочными местами в залах ожидания и комнатах отдыха. В комнаты отдыха принимаются пассажиры

при наличии железнодорожного билета. Прием детей осуществляется медицинскими сестрами. При наличии признаков заболевания вызывается врач медицинской комнаты, до осмотра ребенок направляется в специальный бокс-изолятор. Беременные женщины консультируются врачом и наблюдаются медсестрами.

Здесь созданы повышенные санитарно-гигиенические условия, а вся зона отделена от остальных помещений. В состав комнаты отдыха должны входить: приемная, гардероб, спальни, игровая комната, изолятор с боксами, сушилка, душевая, кладовая для чистого и грязного белья, комната приема пищи, туалеты.

Полнота удовлетворения потребностей пассажиров в хранении, перевозке и доставке ручной клади, багажа и грузобагажа. Вокзал должен быть оборудован помещениями для камер хранения с обеспечением условий сохранности ручной клади пассажиров. Организуется круглосуточная работа камер хранения. Вместимость камер хранения должна соответствовать пассажиропотоку. На удобных для пассажиров местах вывешиваются правила пользования камерами хранения. Каждую камеру хранения должен обслуживать кладовщик — материально-ответственное лицо. Принимать (выдавать) ручную кладь крупного габарита (телевизоры, холодильники, детские коляски и кровати и т.п.) необходимо в специально отведенной кладовой. Деньги за хранение ручной клади получает от пассажира непосредственно кладовщик с обязательной выдачей жетонов, количество которых соответствует числу сданных мест, и контрольного чека кассового аппарата. При окончании дежурства кладовщик сдает деньги инкассатору, расписываясь в сборочном листе. На вокзале организуется работа носильщиков.

Организация билетно-кассового обслуживания пассажиров. В билетных кассах у каждого кассира должен быть установлен рабочий стол и пульт-манипулятор, иметься справочный материал, специальные ящики для хранения денег и бланков. В каждой кассе должны быть вывешены указатели

номера кассы, времени работы, фамилии билетного кассира. Рабочее место кассира должно быть аттестовано, составлен скользящий график подмены кассира на обед. Для обслуживания инвалидов, ветеранов войны, пассажиров с детьми и некоторых других категорий граждан, имеющих льготы и привилегии, должны быть выделены специальные кассы. Регламент и порядок действий билетного кассира определен специальной инструкцией.

В соответствии с Тарифным руководством № 5 пассажир имеет возможность возвратить неиспользованный билет. Система «Экспресс» предоставляет пассажирам равные возможности для оформления билетов как «туда», так и «обратно». Все терминалы являются универсальными. Кассир может предложить пассажиру до шести вариантов, оформить групповой билет, а также документы на перевозку багажа. Имеется инструкция о порядке организации продажи билетов при неисправности системы «Экспресс».

В технологическом процессе работы вокзала должны быть выполнены расчеты и представлены документы по прогнозированию пассажиропотока по основным направлениям. При достаточном количестве мест в поездах время нахождения пассажира в очереди у касс, включая пиковый период, не должно превышать норматива — 30 мин.

Обеспеченность услугами общественного питания. На вокзале могут работать рестораны, кафе, буфеты, магазины и другие заведения, где организована торговля по продаже необходимых товаров для пассажиров. Все предприятия общественного питания должны работать на условиях договоров аренды, которые оформляются в полном соответствии с установленным порядком, регистрируются и хранятся в бухгалтерии вокзала. Торговые точки размещаются в строгом соответствии с утвержденной схемой общественного питания и торговли промышленными товарами, должны иметь надлежащий эстетический вид. Схема размещения согласуется с территориальными органами управления, пожарной и санитарной службами, руководством вокзала. На все торговые точки должны

быть выданы разрешения установленного образца. Книги отзывов пассажиров вместе с разрешительной документацией должны находиться на видном месте. Все работники, связанные с торговым обслуживанием пассажиров, должны проходить регулярный медицинский осмотр и иметь санитарные книжки.

Продукты питания должны иметь сертификаты соответствия, санитарно-гигиенические заключения.

С целью контроля безопасности питьевой воды и продуктов питания проводятся систематические исследования проб воды, воздуха, отбор проб дезсредств на активность хлора, которые должны соответствовать СП 25.12.20-58, разд. 3 «Санитарно-гигиенические требования и нормативы для железнодорожных вокзалов».

Обеспеченность устройствами для сбора бытовых отходов и мусора. Уборка мусора должна производиться согласно утвержденному технологическому процессу работы вокзала и осуществляться на договорных началах.

Пожаробезопасность. Противопожарное оборудование и инвентарь должны содержаться в соответствии с установленными правилами и нормами, пожарные гидранты — быть в исправном состоянии. С работниками вокзала должны регулярно проводиться инструктажи по обеспечению противопожарной безопасности.

Условия содержания вокзальных перронов, пешеходных мостов и переходов должны соответствовать требованиям Правил технической эксплуатации.

Для обеспечения необходимых параметров микроклимата в зонах обслуживания пассажиров на вокзалах применяется сложный комплекс инженерных сооружений. Системы отопления и вентиляции обеспечивают свежий воздух 20 (30) м³/ч на 1 чел., 60 м³/ч — в помещениях без естественного освещения, скорость движения воздуха 0,3 м/с, концентрация пыли — не более 0,5 мг/м³, концентрация CO₂ в зоне дыхания — не более 0,1 %,

рециркуляционный воздух очищается обеспыливающими и обеззараживающими фильтрами. В залах вокзала предусмотрены кондиционирование воздуха и приточная вентиляция. Щит управления установки должен быть оборудован световой и звуковой сигнализацией. Кондиционеры должны осуществлять подогрев (охлаждение) воздуха, влагообмен и частично очищать от пыли смесь воздуха. Расчетная температура и влажность воздуха помещений в зимнее и летнее время (18... 19 °С, влажность 40...70 %) должна регулироваться автоматически. Установки кондиционирования воздуха и вентиляционные должны быть снабжены шумозащитными устройствами.

На вокзале должен быть установлен контроль за прохождением всеми работниками, связанными с обслуживанием пассажиров, медицинского контроля. Контроль за своевременным прохождением медицинского осмотра всеми работниками, связанными с обслуживанием пассажиров, возлагается на руководителей подразделений и отдел кадров. Квалификация обслуживающего персонала должна соответствовать его классу, все работники должны иметь должностные инструкции, сдавать периодические экзамены в соответствии с действующими приказами и указаниями, быть аттестованы.

На вокзале должен иметься и исполняться утвержденный начальником план технического обучения и повышения квалификации, а также планы тематических занятий.

При сертификации услуг, предоставляемых пассажирам, проверяются: исправность поездного радиовещания, программы передач, тексты обязательного оповещения и извещения о предоставляемых в поезде платных услугах; работа связи между машинистом поезда и начальником поезда; порядок оповещения проводниками пассажиров о подъезде к станции назначения

1.3. Производственная и техническая характеристика вокзала

Производственная характеристика вокзала содержит следующие данные:

- число отправленных пассажиров за каждый месяц, по сообщениям с выделением транзитных пассажиров, в пригородном сообщении - по дням недели и часам суток;
- размеры пассажирского движения по видам сообщения на летний и зимний периоды;
- объемы переработки багажа и грузобагажа по прибытию, отправлению и транзиту;
- количество ручной клади, принимаемой в камеры хранения за сутки.

Техническая характеристика вокзала включает:

- схематический план привокзальной площади и вокзала с указанием расположения путей, платформ и основных помещений, их характеристики (площадь, объем, оборудование);
- сведения о применяемых на вокзале средствах автоматизации и механизации;
- данные об устройствах связи (внутренней и внешней).

1.3.1. Организация пассажиропотоков

На вокзале различают следующие основные потоки пассажиров: *пассажиры отправления*, для которых вокзал - начальный пункт движения по железной дороге; они при следовании от привокзальной площади до платформ для посадки в вагоны широко пользуются помещениями вокзала (для наведения справок, покупки билетов, кратковременного ожидания поездов и т.п.). Для пассажиров, купивших билеты предварительно, предусматривают кратчайшие пути (минуя помещения вокзала) от привокзальной площади непосредственно на платформы;

пассажиры прибытия стремятся пройти кратчайшим путем с

платформы на привокзальную площадь. Часть пассажиров пользуется камерами хранения, справочными бюро, санитарно-бытовыми помещениями и др.;

пассажиры транзитные находятся на вокзале наиболее длительное время и пользуются почти всеми пассажирскими помещениями, являясь сначала пассажирами прибытия, а после оформления проездных документов - пассажирами отправления;

пассажиры проходящих поездов дальнего следования пользуются вокзальными помещениями сравнительно редко и кратковременно.

На вокзале соблюдают следующие основные требования организации движения потоков пассажиров и багажа:

- возможно полное разделение потоков пассажиров по категориям (дальние, пригородные) и направлениям движения (отправление, прибытие) на привокзальной площади, в пассажирских зданиях, на вокзальных переходах и пассажирских платформах, а также разделение движения потоков пассажиров и багажа;

- пути следования потоков должны быть безопасными, удобными и возможно короткими без пересечений и встречных движений в одном уровне;

- сведение к минимуму излишних подъемов и спусков, а также пересечений пристанционных путей железнодорожного транспорта с потоками пассажиров и багажа в одном уровне;

- расположение устройств и помещений вокзала с учетом рациональной технологической последовательности совершаемых пассажирских операций, исключающее возвратные движения и чрезмерное сосредоточение пассажиров в отдельных местах вокзала.

Предусматривают четкое зонирование и отделение шумных операционных помещений (справочных бюро, касс, вестибюлей и т.п.) от более тихих и спокойных помещений (залы ожидания, комнаты матери и ребенка и т. п.).

Организация пассажиропотоков, обеспечивающая поточность основных операций по отправлению и прибытию пассажиров, показана на рис. 1.2.



Рис. 1.2. Организация маршрутов потоков пассажиров на вокзалах:

а - посадка пассажира и приобретение билетов;

б - прибытие пассажира в поезде

Глава II. Разработка структуры сервис центра на вокзале

2.1. Разработка структуры СЦ и основных функций отделов

На основе оценки специфики и особенностей заданного направления для сервисного обслуживания пассажиров, разработанного спектра наиболее значимых потребностей в основных, сопутствующих и дополнительных товарах и услугах заданных сегментов пассажиропотока в дальнем, местном, пригородном и туристическом сообщениях, разрабатывается структура СЦ

на вокзале с указанием основных функций включённых в него отделов.

Структура сервис-центра зависит от потребностей и спроса пассажиров на сервисные услуги, которые во многом определяются сложившимися национальными и этническими традициями, социально-политической обстановкой, экономическим и культурным развитием региона и географическим его расположением.

Как показывает практика развития средних и крупных СЦ, основными услугами, пользующимися спросом у пассажиров и приносящими центру более 80% дохода, являются бронирование, продажа и доставка билетов клиентам, организация отдыха и досуга в залах V.I.P. повышенной комфортности, обеспечение сотовой, телеграфной, электронной связью и другими компьютерными услугами.

Транспортные услуги СЦ по обеспечению трансфера и услуги размещения пассажиров в гостиницах, комнате матери и ребенка, домах отдыха и пансионатах приносят 8-10% дохода. Эти отделы или группы должны быть в разрабатываемой структуре СЦ. В зависимости от набора и объёма выполняемых услуг СЦ, в структуре могут быть запланированы как комплексные отделы, обеспечивающие сервисные услуги по нескольким направлениям работы, так и отдельные отделы или группы, работающие по предоставлению услуг по одному направлению. В структуре СЦ могут быть выделены: отдел планирования сервисного обслуживания и обеспечения перевозки пассажиров, маркетинговый отдел, туристско-экскурсионного обслуживания, финансовая группа и другие. Общее руководство СЦ осуществляет генеральный директор. В целом структура СЦ должна обеспечивать:

- минимальное число элементов прохождения заявки от заказа до исполнения (без ущерба для качества обслуживания);
- технологическую непрерывность процесса обслуживания с одинаковым уровнем качества на каждом этапе;
- эффективное взаимодействие всех элементов структуры,

позволяющей немедленно исправлять случившиеся ошибки и исключать возможность их дальнейшего повторения;

- всесторонний, полный, объективный и непрерывный контроль за качеством сервиса на всех этапах технологического цикла и по всем параметрам;

- предусматривать комплексное обслуживание пассажиров на вокзале, в поездах и послетранспортное их сопровождение.

После разработки структуры СЦ должно быть определено назначение отделов (групп) и разработан перечень основных оказываемых услуг пассажирам. Например: отдел планирования сервисного обслуживания и обеспечения перевозки пассажиров планирует и координирует работу отделов фирменного обслуживания пассажиров на вокзале, в поездах и после транспортного обслуживания, устанавливая объемы собственных продаж сервисных услуг по сменам и трёх-четырёх часовым периодам каждому отделу, объемы работ по обслуживанию пассажиров с учетом продаж услуг другими сервис-центрами. Совместно с группой маркетинга и ценовой политики устанавливает обоснованные цены на каждый вид услуг СЦ.

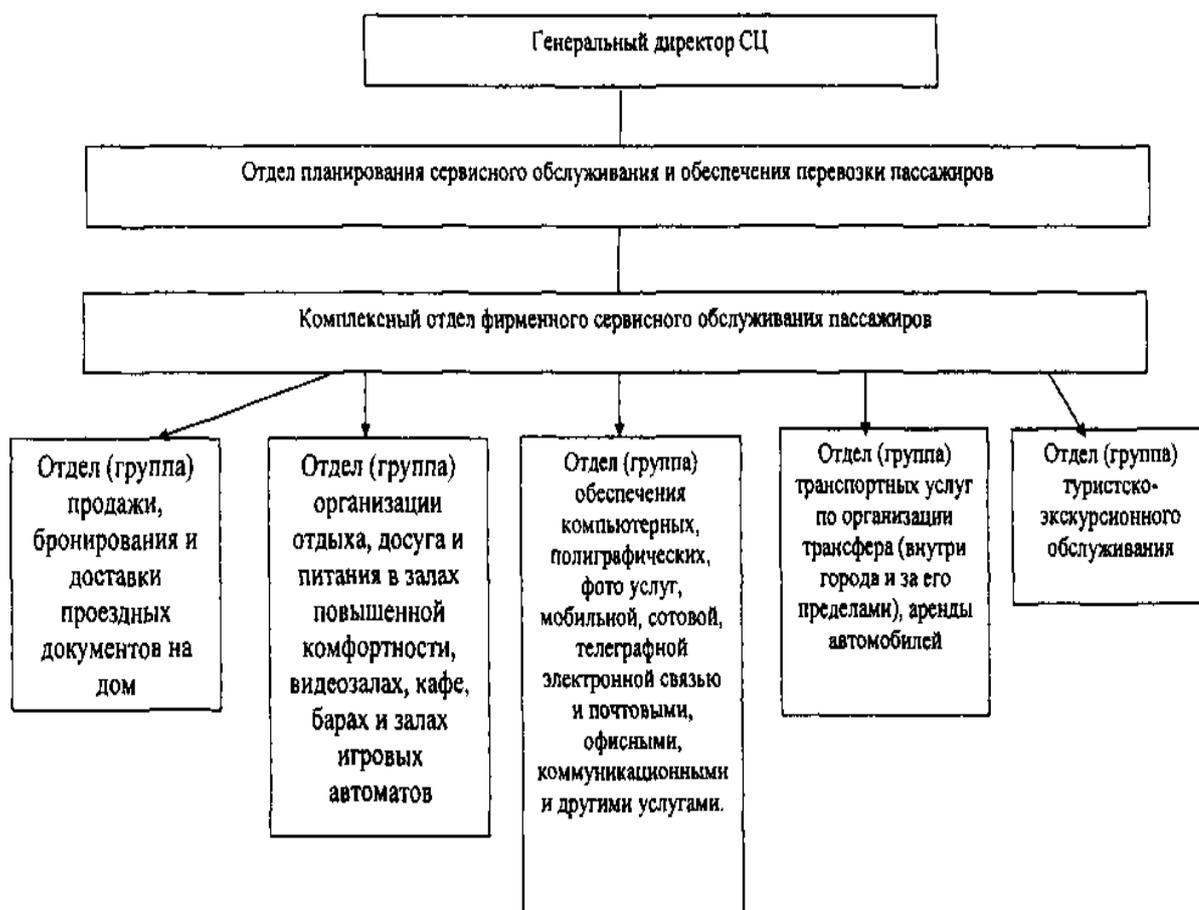


Рис 2.1. Структура СЦ

На основные виды услуг составляется калькуляция затрат и определяется себестоимость, а на нетрадиционные для железнодорожного транспорта услуги, цены устанавливаются с учетом рыночных условий, их себестоимости и стоимости аналогичных услуг в городских организациях и т.д.

В заключении должна быть определена численность СЦ и сотрудники распределены между отделами и группами, исходя из того, что СЦ работает круглосуточно; обслуживание клиентов осуществляется четырьмя сменами. Штатное расписание должно формироваться в зависимости от объемов работы каждого отдела СЦ, с учётом должностных обязанностей их работников, затрачиваемого времени на обслуживание одного клиента и с учетом его рентабельности (например, табл.2.1).

Таблица 2.1

Распределение штата сотрудников СЦ по отделам

Отдел (должность)	Кол-во сотрудников
Генеральный директор	1
Отдел планирования сервисного обслуживания и обеспечения перевозки пассажиров	4
Отдел (группа) продажи билетов	8
Отдел (группа) организации отдыха	10
Отдел (группа) компьютерно-полиграфических	6
Транспортный отдел (группа)	4
Туристско-экскурсионный отдел (группа)	6
Итого	39 чел

2.2 Распределение работников СЦ по должностям

В коммерческой деятельности сервис-центра (СЦ) возникают задачи, связанные с рациональным распределением работников-универсалов, владеющих несколькими профессиями или техническим оснащением (механизмами) по отдельным видам работ, должностям или операциям. Известно, что один и тот же работник может выполнять различные задачи (функции) с разной производительностью в зависимости от квалификации, опыта работы и индивидуальных особенностей. Поэтому возникает задача о назначениях по должностям, предполагающая такое распределение работников, при котором производительность труда в СЦ была бы максимальной.

Построение экономико-математической модели задачи

В СЦ имеется m работников-универсалов:

$A_1, A_2, A_3, \dots, A_i, \dots, A_m,$

каждый из которых может наилучшим образом выполнять одну V_j из имеющихся n видов работ:

$$V_1, V_2, V_3, \dots, V_j, \dots, V_n.$$

Для каждого работника A_i на рабочем месте V_j известна производительность труда Π_{ij} . Необходимо определить, кого и на какую работу следует назначить, чтобы добиться максимальной суммарной производительности при условии, что каждый работник может быть назначен только на одну работу (отдел).

Обозначим x_{ij} назначение i -ого работника на j -ую работу. Так как количество работников равно количеству работ, то x_{ij} может принимать только два значения: 1. если i -ый работник назначается для выполнения j -ой работы; 0 - если не назначается. При назначении i -ого работника на j -ую работу производительность равна $\Pi_{ij}x_{ij}$.

Найти максимальное значение линейной функции

$$F(X) = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \Pi_{ij} x_{ij} \rightarrow \text{MAX}$$

при ограничениях

$$\left\{ \begin{array}{l} \sum_{j=1}^n x_{ij} = 1, \quad (i = \overline{1, m}), \\ \sum_{i=1}^m x_{ij} = 1, \quad (j = \overline{1, n}), \\ x_{ij} \geq 0, \quad (i = \overline{1, m}; j = \overline{1, n}) \end{array} \right.$$

Умножая линейную функцию на «-1», приводим задачу к транспортной, в которой объем запасов каждого поставщика и объем потребностей каждого потребителя равны единице.

К примеру, сервис-центром оказываются три услуги ($j=3$): V_1 - продажа билетов, V_2 - доставка билетов на дом (работу) и V_3 - копирование документов. Определить оптимальное распределение трех работников ($i=3$) по должностям для выполнения этих работ, если производительность труда

при выполнении соответствующей услуги одного работника:

$\Pi_{11} = 12$ билетов/час, $\Pi_{12} = 120$ листов/час, $\Pi_{13} = 0.5$ заказа/час;

второго: $\Pi_{21} = 10$ билетов/час, $\Pi_{22} = 140$ листов/час, $\Pi_{23} = 0,8$ заказа/час;

третьего: $\Pi_{31} = 8$ билетов/час, $\Pi_{32} = 100$ листов/час, $\Pi_{33} = 1,0$ заказа/час.

Запишем систему уравнений, обеспечивающую закрепление каждого работника только за одной работой.

$$\begin{cases} x_1 + x_2 + x_3 = 1 \\ x_4 + x_5 + x_6 = 1 \\ x_7 + x_8 + x_9 = 1 \end{cases}$$

Составим систему уравнений, обеспечивающую выполнение одной работы только одним работником.

$$\begin{cases} x_1 + x_4 + x_7 = 1 \\ x_2 + x_5 + x_8 = 1 \\ x_3 + x_6 + x_9 = 1 \end{cases}$$

$F(X) = 12x_1 + 120x_2 + 0,5x_3 + 10x_4 + 140x_5 + 0,8x_6 + 8x_7 + 100x_8 + 1x_9 \rightarrow$
MAX

Задача решена симплекс методом:

$F(x) = 151,99999$; $x_1 = 1$, $x_5 = 1$, $x_9 = 1$.

2.3 Нормы и принципы сервисного обслуживания, которые должны учитываться и соблюдаться СЦ

Сервис в пассажирских перевозках рассматривается не как деятельность, добавляющая потребительскую стоимость основной услуги – перевозки, а как система обеспечения, позволяющая улучшить условия перемещения пассажиров на железнодорожном транспорте, повысить его конкурентоспособность на транспортном рынке. Существует ряд общепринятых **норм и принципов сервисного обслуживания**, которые должны учитываться и соблюдаться пассажирскими компаниями и СЦ.

- *Обязательность предложения* населению и выполнения комплекса услуг. Пассажиры должны быть информированы о сервисных услугах, оказываемых на начальном-конечных станциях (вокзалах) и в вагонах в пути следования. Пассажирские компании, СЦ и их сервисные структуры должны принимать только те обязательства по договорам, выполнение которых могут гарантировать, а принятый заказ на выполнение сервисных услуг должен быть документом, обязательным к исполнению всеми причастными организациями и структурами.

- *Необязательность использования клиентом сервисных услуг.* Работники СЦ, пассажирской компании и их структур не должны навязывать клиенту сервис.

- *Эластичность сервиса.* Сервисные услуги должны предлагаться пассажирам от единичных или минимально необходимых до максимально целесообразных, набор которых определяет сам клиент.

- *Удобства сервиса.* Сервис должен предоставляться в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают клиента (пассажира).

- *Техническая адекватность сервиса.* Технический уровень пассажирского подвижного состава и его оснащения (съёмного и несъёмного инвентаря и оборудования) должен быть адекватен технологии сервиса, в противном случае не будет достигнуто соответствующее качество обслуживания. Потребителя интересуют свои проблемы, а не проблемы производителя; от технического несовершенства оборудования в поездах и на вокзалах качество сервиса не должно страдать. Отсюда возникает необходимость создания оригинальных технических решений специально для технологии сервиса.

- *Информационная отдача сервиса.* Пассажирская компания должна прислушиваться к информации, которую может выдать служба, подразделение вокзала, поездная бригада проводников, отдел СЦ, относительно сегментов пассажиропотока, реализации товаров и услуг, об оценках и мнениях клиентов, поведении и приемах сервиса конкурентов и

соответствующим образом реагировать на нее.

• *Разумная ценовая политика в сфере сервиса.* Она может оказывать существенное влияние на потребление населением товаров и услуг не только железнодорожного транспорта, но и его партнеров при продаже пакетов услуг. В этом случае сервис должен рассматриваться не только как источник дополнительной прибыли, но и как инструмент укрепления доверия покупателей и партнеров по комплексному сервисному обслуживанию.

• *Гарантированное соответствие производства сервису.* Добросовестно относящийся к потребителю производитель товаров и услуг будет строго и жестко соизмерять свои производственные мощности с возможностями сервиса и никогда не поставит клиента в условие "обслуживай себя сам". Вместе с тем должны быть установлены требования к каждому виду услуг для последующего контроля за качеством и сертификацией

Глава III. Организация работы отделов сервис-центра на вокзале

3.1. Организация работы отдела (группы) продажи, бронирования и доставки проездных документов клиентам на дом (работу)

Отдел (группа) осуществляет услуги по продаже, бронированию по телефону, Интернету и доставке проездных билетов населению в назначенное время и место. Для оформления билетов на поезда в отделе СЦ

должны быть установлены терминалы системы «Экспресс-3». Автоматизированная система управления «Экспресс-3» предназначена для комплексной автоматизации билетно-кассовых операций и представляет собой большую систему коллективного пользования, которая осуществляет в реальном масштабе времени массовое обслуживание пассажиров.

Функции системы реализуются с помощью соответствующих видов работ.

Для каждого вида работ определён порядок набора информации на клавиатуре терминала, представленный в «Инструкции работы билетных кассиров и операторов на билетно-кассовой аппаратуре (терминалах) системы «Экспресс-3».

Каждый терминал имеет свой технологический номер и состоит из: блока электроники, дисплея, клавиатуры системы «Экспресс-3», печатающего устройства. Кроме этого на рабочем месте кассира имеются компьютер, городской телефон, модем, стол со специальными ячейками для бланков строгой отчётности (проездных документов), справочно-информационным материалом, сейф и рабочее кресло. Рабочее место билетного кассира может занимать площадь от 4 до 6 м². На каждой кассе должно быть написано: номер и специализация кассы, режим работы, табличка с фамилией билетного кассира. Для общения билетного кассира с клиентами используется переговорное устройство «билетный кассир-клиент». Кассы оборудованы служебной связью с техническим персоналом, обслуживающим систему «Экспресс - 3», начальником отдела (группы) и генеральным директором СЦ.

Для работы билетным кассиром используется следующая техническая и технологическая документация:

1. Журнал регистрации технических неисправностей;
2. Журнал регистрации передачи ключей включений;
3. Журнал регистрации передачи сервисных ключей;
4. Книга ЛУ-8;

5. Бланки проездных, вспомогательных и отчётных документов;
6. Бланки актов:
 - о наличии информации в начальном отчёте кассира;
 - о расхождении информации отчёта с суммой выручки и расходов бланков;
 - о взятии отчёта кассира со служебного терминала ввиду неисправности рабочего терминала;
7. Инструкция работы билетных кассиров и операторов на билетно-кассовой аппаратуре (терминалах) систем «Экспресс-3»;
8. Правила перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам (Тарифное руководство №5);
9. Инструкция по ведению станционной и коммерческой отчётности;
10. Служебное расписание движения пассажирских поездов;
11. Классификатор пассажирских станций в алфавитном порядке.

Технология продажи билетов входит в состав единого технологического процесса перевозки пассажиров. Продажа билетов производится от 63 (45) суток до дня отправления поезда и позволяет продавать билеты на все поезда, отправляющиеся с любого железнодорожного вокзала города и других станций сети. Система «Экспресс-3» работает круглосуточно и имеет технологический перерыв с 4.00 до 4.30. График работы билетных касс должен быть составлен из расчета максимального открытия числа касс в часы «Пик». Работа билетного кассира на терминалах «Экспресс-3» регламентируется «Инструкцией работы билетных кассиров и операторов на билетно-кассовой аппаратуре (терминалах) системы «Экспресс-3». Инструкция определяет последовательность действий, выполняемых кассиром при ведении диалога с системой.

Потребное число билетных касс в СЦ определяют для периода максимальных перевозок с учетом внутрисуточной неравномерности

обращения пассажиров в кассу. Общее число пассажиров, отправленное свокзала в день максимальных перевозок, определяют по данным натурного обследования и уточняют по материалам существующей отчетности.

3.2 Организация работы компьютерно - полиграфического отдела

Данный отдел является комплексным, потому что кроме компьютерного и полиграфического обслуживания клиентуры оказывает фото и видео услуги, обеспечивает мобильной телефонной и электронной связью, предоставляет почтовые и другие услуги. Он предлагает клиентам:

- набор, редактирование и распечатку текстов, графиков на лазерном принтере;
- услуги ксерокопирования;
- информационно-справочные услуги;
- фото услуги;
- ламинирование документов;
- отправку внутригородского факса и в другие города Узбекистан и зарубежья;
- изготовление визиток;
- телефонный переговорный пункт;
- услуги мобильной сотовой и электронной связи через Интернет;
- снабжение проходящих поездов свежей прессой и журналами.

Компьютерно-полиграфический отдел должен быть оснащён двумя-тремя современными компьютерами с лазерными принтерами, сканерами, модемами, ксероксом, одним - двумя аппаратами для ламинирования документов, фотографий и других материалов, удобной рабочей мебелью и переговорными кабинками. Услуги сотовой связи, фото и видеосъемка могут выполняться субподрядными организациями по договору с СЦ на вокзале с выделением им части своей занимаемой площади. Технология работы этих

организаций должна чётко вписываться в организацию работы всего отдела (группы).

Получив заявку на производство компьютерных работ, менеджер, ознакомившись с заявкой, называет стоимость услуги, согласно прейскуранта. При согласии клиента менеджер приступает к исполнению заказа. В случае если на выполнение заказа требуется длительное время, менеджер назначает клиенту время получения заказа. После выполнения работы, клиент оплачивает её стоимость через ККМ и вместе с чеком получает исполненный заказ.

Менеджер изготавливает ксерокопии, осуществляет приём и отправку факсимильных сообщений по городу, по всей России и за рубеж, а также приём заказов на печать фотографий различного формата и проявку фотоплёнки на основании договора, заключённого между СЦ и предприятием, осуществляющим фотоуслуги. Право на заключение договоров от СЦ предоставлено Генеральному директору.

При получении заявки на печать фотографий или проявку фотоплёнки менеджер предлагает клиенту ознакомиться с прейскурантом. При согласии клиента на производство работ, менеджер выписывает клиенту квитанцию с указанием Ф.И.О., времени и даты получения заказа. После чего менеджер обязан известить предприятие, с которым заключён договор на оказание фотоуслуг, о полученном заказе. Придя за заказом, клиент оплачивает через ККМ стоимость выполненных услуг и вместе с чеком получает выполненный заказ. При получении заявки на моментальное фото менеджер показывает клиенту образцы фотографий, знакомит с прейскурантом. При согласии клиента менеджер провожает клиента в фотосалон, где производит съёмку. После чего клиент оплачивает данную услугу и вместе с чеком получает готовые фотографии.

В СЦ может осуществляться как горячее, так и холодное ламинирование документов, фотоснимков, открыток, плакатов. Прибор ламинирует от максимального формата листа А- 4 и до самых минимальных

размеров. Прием заказов на изготовление визиток осуществляется на основании договора, заключённого между СЦ и предприятием, занимающимся изготовлением визиток. При получении заявки на изготовление визитных карточек менеджер предлагает клиенту ознакомиться с образцом визиток, преysкурантом, помогает выбрать тип бумаги, составить текст, подобрать логотип и согласовывает с клиентом внешнее оформление и сроки изготовления карточки. При достижении общего согласия клиент оплачивает через ККМ стоимость изготовления визитных карточек, а менеджер выписывает квитанцию на получение готового заказа, в которую вписывает Ф. И. О. клиента, дату и время получения заказа и отдаёт клиенту квитанцию и чек об оплате. После чего менеджер обязан предупредить предприятие, с которым заключён договор, о полученном заказе. На основании квитанции и чека об оплате в указанное время менеджер выдаёт выполненный заказ.

Одна из самых наболевших проблем вокзальных комплексов - это проблема с очередями, которые выстраиваются в пиковые периоды пассажирских перевозок. СЦ, как организация, предлагающая услуги на более высоком уровне, должен избегать таких неприятностей. В связи с этим менеджер полиграфического отдела должен определять очерёдность обслуживания клиентов, с тем, чтобы средний простой в ожидании и обслуживании был бы минимальным.

В компьютерно-полиграфическом отделе и в других отделах СЦ для сокращения времени обслуживания пассажиров и сокращения очередей целесообразно применять методы теории расписаний. Теория расписаний решает задачи упорядочения во времени фиксированных систем ресурсов для выполнения определённой совокупности работ.

3.3. Технология работы отдела (группы) организации отдыха, досуга, питания в залах повышенной комфортности

Основное назначение отдела (группы) заключается в организации

культурного и комфортного отдыха, досуга и питания как транзитных, так и отправляющихся и прибывающих на вокзал пассажиров. В залах повышенной комфортности должна быть современная мебель: мягкие, удобные и прочные кресла; диваны; элегантные столики; хорошая видео и аудиосистема и игровые автоматы. Уютные залы с хорошо продуманным интерьером, современным дизайном и освещением должны иметь: лотки для продажи сувенирной продукции; карт города; справочников; схем метро; туристических маршрутов и программ обслуживания на них; библиографических описаний городов, памятных мест, культурных центров и т.д.; живых цветов; удобные барные стойки и кафе-буфет с холодильными шкафами и микроволновыми печами.

Отдел может иметь свою монтажную комнату с компьютером, аудио и видеосистемой, хранилищем видеокассет и лазерных дисков. Музыкальное сопровождение в залах тщательно подбирается с учётом возрастных категорий, профессий, уровня доходов, культуры, национальной принадлежности клиентов и ряда других факторов на основе рекомендаций маркетингового отдела и дежурных по залу отдыха. Музыкальная трансляция может подбираться к контингенту пассажиров как прибывающих с разных направлений, так и с отправляющихся поездов. Видеотрансляция может осуществляться как по программам телевидения, так и с видеокассет, при этом могут демонстрироваться различные рекламные ролики. Отдел (группа) организует в залах вернисажи, выступления артистов театра и эстрады.

После оплаты зала повышенной комфортности клиентов встречает менеджер-дежурный по залу, который приветствует, консультирует, сопровождает и информирует гостей о предоставляемых услугах, а также следит за порядком, системой обслуживания и сохранностью имеющегося имущества и оборудования. Стоимость предоставляемых услуг в залах повышенной комфортности дифференцируется по времени суток и подготовленной программы отдыха.

Отдел питания СЦ выпускает несколько видов продукции, расходуя на

это различные виды сырья и ресурсов. Запасы сырья и ресурсов ограничены. Доход, получаемый от реализации каждого вида продукции, - различен. Необходимо составить такой план выпуска продукции, при котором доход отдела был бы максимальным.

В результате коммерческой деятельности отдела СЦ возникают задачи, связанные с осуществлением рациональных закупок продуктов для питания пассажиров в кафе-буфете, баре, формирования ланч-боксов, обеспечивающих необходимый рацион питания для поддержания нормальной жизнедеятельности человека на вокзалах, в поездах и в частности в залах отдыха. Задачи о рациональном питании решаются в условиях ограниченного ассортимента товарных запасов, суточных норм потребления питательных веществ и их содержания в продуктах и напитках, а также с учётом национальных, этнических и других особенностей обслуживания клиентов. В любом случае из всех возможных вариантов нужно выбирать самый экономичный.

3.4. Организация работы транспортного отдела (группы)

Транспортный отдел соединяет технологическую цепочку перевозки пассажиров по начально-конечным и промежуточным операциям, при пересадке с одного поезда на другой или на другие виды транспорта, а также обеспечивает клиентам предоставление автотранспорта на прокат для оперативного решения их проблем в городе.

Поскольку техническое оснащение транспортного отдела (группы) достаточно капиталоемкое, то в процессе работы СЦ должен не только формировать и продавать услуги, но и предварительно определять свои возможности: технические финансовые ресурсы, а также выбирать варианты их эффективного использования.

Например, при организации трансфера, т.е. доставки пассажиров и багажа от места проживания (работы или отдыха) до вокзала и от вокзала

(поезда) до места проживания или временного размещения, необходимо учитывать логистические цепочки перемещения пассажиров по наиболее массовым маршрутам не только на начально-конечных пунктах, но и всех промежуточных станциях каждого направления, где поезда делают остановки.

В период своего становления СЦ может оказывать услуги пассажирам по трансферу на вокзале силами частных владельцев легковых автомобилей, микроавтобусов, такси, автобусов, имеющих соответствующие лицензии, по соответствующим договорам, выбрав наиболее массовые маршруты перемещения пассажиров в городе. По мере развития СЦ может закупать свой автомобильный парк и обслуживать пассажиров как своим, так и «наёмным» автотранспортом. При этом решаются такие задачи, как: определение

потребного парка автомобилей каждой марки в СЦ в течение суток для обеспечения заказов на трансфер пассажиров в прибывающих поездах (аренду) и расчёт количества рейсов каждого типа автомобилей на каждом обслуживаемом маршруте за сутки, обеспечивающее максимальный доход СЦ на вокзале. Первая задача обеспечения трансфера пассажиров жёстко связана с расписанием прибывающих поездов.

Исходными данными для её решения являются: времена прибытия поездов на станцию; количество пассажиров, заказавших трансфер; доля пассажиров от общего числа пассажиров, предпочитающих ту или иную марку автомобиля а,_; доля пассажиров, заказавших трансфер на 3, 2 и 1 человека, марки автомобилей, длительность выполнения заказа.

Заказ такси осуществляется на основании заключённого договора между СЦ и таксопарком. Для работы менеджеру предоставляются контактные телефоны и условия вызова такси. При получении заявки на заказ такси менеджер связывается с диспетчерской службой и выясняет наличие, марку автомашины и возможное время подачи. При удовлетворении требований клиента менеджер заказывает машину, а клиент - оплачивает

стоимость данной услуги через ККМ.

Прокат автомобилей также осуществляется на основании заключенного договора между СЦ и организацией, сдающей автомобили в прокат. Для работы менеджеру предоставляется прейскурант на аренду автомобилей, инструкция с правилами сдачи автомобилей в аренду, контактные телефоны диспетчерской службы. При обращении клиента менеджер предлагает ознакомиться с прейскурантом, проверяет соответствие клиента необходимым требованиям к Арендатору автомобиля:

- возраст не менее 18 лет;
- наличие водительского удостоверения с открытой категорией «В»;
- наличие регистрации;
- наличие паспорта;
- наличие залоговой суммы.

При согласии клиента со всеми требованиями к Арендатору менеджер созванивается с диспетчерской службой организации, с которой заключён договор и согласовывает полученный заказ. При подтверждении заказа клиент оплачивает через ККМ стоимость данной услуги, а менеджер выписывает направление на получение автомобиля и отдаёт квитанцию вместе с чеком об оплате клиенту.

3.5 Организация работы туристско – экскурсионного отдела

Назначение отделов и его функций разрабатываются с учётом того, что он является туроператором и имеет соответствующую лицензию. В функции отдела входит: организация и проведение экскурсий для транзитных пассажиров и других клиентов по городу, разработка туристических маршрутов на железнодорожном направлении, составление схем прокладки туристических поездов на графике по выбранным маршрутам, разработка программ туристического обслуживания, оформление загранпаспортов,

страховых полисов и получение въездных виз, заключение договоров с культурными центрами, музеями, тура-агенствами, гостиничными комплексами, предприятиями питания, страховыми компаниями, автотранспортными организациями, ГИБДД и т.д., формирование туров и их реализацию.

Туристско-экскурсионный отдел должен иметь в своём распоряжении компьютер, модем, ксерокс, сейфы, городские и внутрикорпоративные телефоны, легковой автомобиль, переносные громкоговорители и аудиосистемы. Занимаемая отделом площадь должна быть от 8 м² и оборудована элегантной и удобной мебелью. Основой для организации туристической деятельности и формирования туров являются перспективные схемы и программы развития туризма и экскурсионного отдыха на заданном направлении, согласованные на региональном и городских уровнях с администрацией, организациями санитарно-эпидемиологического, водного, лесного и пожарного надзора, автоинспекцией и другими сопричастными службами. На рассматриваемом направлении необходимо организовать разнообразные по географическому расположению, форме и содержанию маршруты железнодорожных туров:

- кратковременные (часовые) длительностью от 3 до 10 ч, совершаемые на электропоездах;
- однодневные, длительностью от 10 до 14 ч;
- 2-3-х дневные;
- многодневные (от 5 дней).

Туры, в зависимости от назначения, платёжеспособности населения и от спроса могут быть регулярными, периодичными и разовыми.

Кратковременные туры предназначены для отдыха населения крупных городов после трудовой недели и в праздничные дни. Они предполагают выезд в лесопарковые зоны, к озерам, рекам и другим водным источникам, к спортивным сооружениям и базам отдыха, историческим и культурным объектам, местам проведения различных спортивных

соревнований, фольклорных, песенных фестивалей и других праздничных мероприятий и обрядов. Перевозка туристов осуществляется в вагонах I, II классов, где имеются сидячие места с креслами, бар, буфет, транслируется хорошо подобранная музыкальная программа, работает массовик затейник (экскурсовод). По прибытию к месту назначения туристам предлагается специально подготовленная развлекательная программа.

Однодневные туры начинаются утром и заканчиваются вечером того же дня. В состав поезда включают 1-2 вагона ресторана (бара), где по пути туристы не только могут лишний раз перекусить, но и посмотреть выступления эстрадных артистов. После прибытия на конечную станцию туристам предлагается специальная культурная программа, включающая экскурсию, поход, прогулку на теплоходе или пикник на природе, занятия по интересам и т.д. При возвращении обратно в сумеречное время туристам может быть предложен ужин при свечах.

Непродолжительные туры. Во время двух-трех суточных железнодорожных туров пассажиры проживают в двух и четырехместных купе. При выборе маршрутов, в первую очередь, рассматриваются туристские и курортные зоны федерального значения России, а затем краевые, областные и местного значения, имеющие необходимую инфраструктуру. Поездки традиционно составлены с таким расчетом, чтобы ночью, когда все спят, поезд находился в пути, делая остановки только для технических надобностей. Днем же туристы заняты на всевозможных экскурсионных мероприятиях, и лишь небольшой период времени он может быть в пути. Особым шиком среди туристов считаются паровозные путешествия. Железнодорожный транспорт обладает достаточным потенциалом законсервированных паровозов для обеспечения туристских перевозок, что является значительным его преимуществом на туристском рынке.

Многодневные туры. В зависимости от маршрута и экскурсионной программы график движения поездов многодневного тура отличается

большим разнообразием. Туристский поезд чаще находится в движении, но не более 1,5 суток между остановками. Многодневные туры позволяют туристам познакомиться с большим разнообразием природных ландшафтов и видов, с бытом и укладом жизни разных народностей. Турпоезд может иметь зеленые стоянки непосредственно в лесу, на берегу озера, в горах и небольших поселениях. В зависимости от категории поезда, купе оборудуются двумя односпальными (вертикально или горизонтально расположенными) или одной двухспальной кроватями, кондиционерами, письменным столом, внутренним телефоном, телевизором. Туалетная и душевая комнаты могут быть на весь вагон или же персональные на один-два номера. В состав туристского поезда входят: несколько вагонов- ресторанов; вагон-салон с библиотекой, местом для переговоров, отдыха; конференц-вагон, используемый как лекторий, дискотека, видеосалон; «детский вагон» или зал подвижных игр, спортивных тренажеров.

Туристский маршрут должен тщательно выбираться с учётом интересов, желаний и спроса конкретных потребителей на рассматриваемом маршруте. Он включает в себя перечень достопримечательных объектов туризма, определяющих привлекательность, спрос и то, ради чего туристы выбирают данный маршрут. При разработке маршрута должны быть рассмотрены все объекты, лежащие на пути к целевым объектам туристского комплекса, обладающие привлекательной силой для туристов. Это могут быть природные или культурные достопримечательности: леса, озёра, горы, памятники архитектуры, соборы, храмы, ансамбли, церкви и т.д. Часть из них может быть предложена туристам для обзора из окна идущего поезда, а отдельные - во время остановки туристских поездов. Для лучшего обзора привлекательных объектов в дневной период времени поезд может замедлять движение до 5 км/ч. Закладка в график туристских поездов обзорного (смотрового) времени и остановок расширяет культурно-познавательные возможности туристов, делает поездку более разнообразной и насыщенной, но, с другой стороны, существенно увеличивает съём грузовых поездов.

Остановки туристских поездов на маршруте с целью проведения экскурсий по местным достопримечательностям должны, по возможности, совмещаться с остановками по техническим надобностям: осмотр составов, заправка водой, топливом, смена локомотивов и локомотивных бригад. Для снижения съёма грузовых поездов туристскими поездами из-за остановок на промежуточных станциях маршрута, целесообразно их прокладывать на графике в пакетах с пассажирскими поездами, максимально использовать съёмные нитки графика сборных поездов.

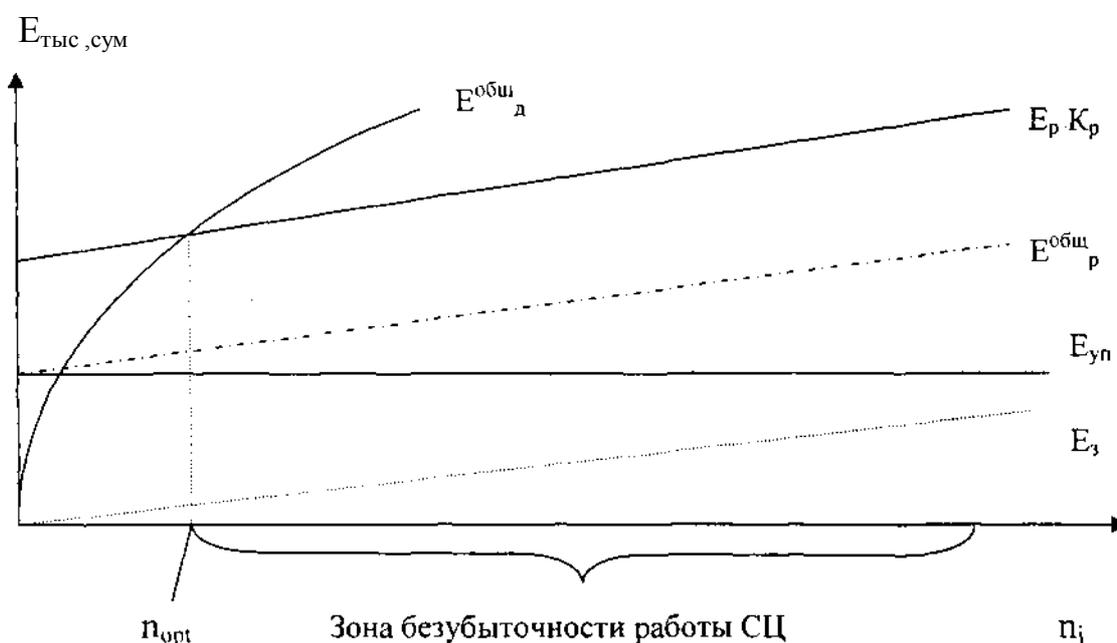
В целом прокладка туристских поездов на маршруте должна учитывать не только возможность обзора достопримечательных объектов в пути следования, но и режим работы предприятий питания, автотранспортных предприятий, туристских и экскурсионных объектов, задействованных в обслуживании туристов на остановочных пунктах, а также удобные для пассажиров времена отправления и прибытия по начально-конечным станциям.

Глава IV. Оценка эффективности работы отделов СЦ на вокзале.

4.1 Расчёт эксплуатационных затрат отделов СЦ на вокзале

Экономический принцип работы СЦ в рыночных условиях предполагает безубыточность его функционирования и полную самокупаемость основных производственных отделов фирменного обслуживания. Самокупаемость - это принцип жизнеспособности и существования СЦ. Для осуществления этого принципа важно правильно определить цену и объем продаж услуг каждого отдела, при которых будет достигнут баланс доходов (E_d) и расходов ($E_{рас}$). Поставленная цель может быть достигнута путем проведения вариантных расчетов и построения графиков безубыточности (Рис.4.1) по каждому производственному отделу и СЦ в целом.

График безубыточной работы



Общие расходы ($E_p^{общ}$) складываются из условно - постоянных ($E_{ун}$) и переменных затрат ($E_з$), зависящих от объема продаж транспортных и других услуг:

$$E_p^{общ} = 1,2(E_{ун} + E_з);$$

где 20% - накладные расходы на общехозяйственные нужды.

Условно - постоянные затраты СЦ складываются из затрат:

$$E_{уп} = E_{з/п} + E_{отопл} + E_{осв} + E_{вод} + E_{аренд} + E_{спецодежд} + E_{обор} + E_{пом} + E_{об} + E_{рем},$$

где $E_{з/п}$ - затраты на заработную плату административно-управленческому персоналу СЦ, сум за месяц;

$$E_{з/п} = 1,366 * P_{раб} (Z_{пл} * K_{ноч} * K_{пр} + Z_{пл} * K_{вл}),$$

где 36,6 % - начисления на заработную плату (отчисления в фонд социального страхования, фонд занятости и т.д.);

$P_{раб}$ - численность персонала;

$Z_{пл}$ - должностные оклады работников;

$K_{ноч}$, $K_{пр}$, $K_{вл}$ - коэффициенты, учитывающие дополнительные выплаты за работу в ночное время, премирование, выслугу лет (табл.4.1)

Таблица 4.1

Исходные данные для расчёта эксплуатационных затрат СЦ

Наименован	Величина	Ед. измерения
$K_{ноч}$	1,3	Ед
$K_{пр}$	1,13	Ед
$K_{вл}$	0,15	Ед
$\Gamma_{теп}$	0,029	Г кал/м ³
$C_{1Гкал}$	171,0	сум/1 Гкал
$M_{пот.общ}$	7	кВт-ч/1м ²
$C_{1кВт-ч}$	0,70	сум/1 кВт-ч
D	30,5	сут
$\Gamma_{расх.1 пас}$	0,016	м ³ /сут-чел
$\Gamma_{расх.1 раб}$	0,025	м ³ /сут-чел
$\Gamma_{1 м}^2$	0,005	м ³ /сут*1м ²
$C_{1 м}^3 чв$	8,5	сум/м ³
$C_{1 м}^3 ст. в$	8,1	сум/м ³
$C_{од}$	100-800	сум/1 компл.
$t_{ср-сл}$	1-2	год
$C_{об}$	500000	сум
$K_{от.об.}$	0,067	сум
$K_{от}$	4,6	сум/м ²
$\Gamma_{гек.рсм}$	5,3	сум/м ²

$E_{отопл}$ - затраты на отопление помещений СЦ, сум;

$$E_{отопл} = S_{пом} * h_{пот} * \Gamma_{теп} * C_{1Гкал};$$

где $S_{пом}$ - площадь помещений, где оказывается услуга;

$h_{\text{пот}}$ - высота потолков в помещении;

$r_{\text{теп}}$ - расходы тепла на 1 м^3 помещений сервисного центра;

$C_{1\text{Гкал}}$ - стоимость 1 Гкал по тарифу;

$E_{\text{осв}}$ - затраты на освещение помещений СЦ, сум;

$$E_{\text{осв}} = M_{\text{пот.мощ}} * C_{1\text{кВт-ч}};$$

где $M_{\text{пот.мощ}}$ - суммарное потребляемое количество электроэнергии;

$C_{1\text{кВт-ч}}$ - стоимость 1 кВт-ч электроэнергии;

$E_{\text{вод}}$ - расходы на воду и канализацию, сум;

$$E_{\text{вод}} = (n_{\text{пас/сут}} * r_{\text{расх.1 пас.}} + n_{\text{раб}} * r_{\text{расх.1 раб.}} + S_{\text{пом}} * r_{1 \text{ м}^2 \text{ пл}}) * D * C_{1 \text{ м}^3 \text{ чв}} + \\ + (n_{\text{пас/сут}} * r_{\text{расх.1 пас.}} + n_{\text{раб}} * r_{\text{расх.1 раб.}} + S_{\text{пом}} * r_{1 \text{ м}^2 \text{ пл}}) * D * C_{1 \text{ м}^3 \text{ ст.в.}}$$

где $n_{\text{пас/сут}}$ - количество пассажиров, обслуживаемых в сутки;

$n_{\text{раб}}$ - количество обслуживающего персонала;

$r_{\text{расх.1 пас.}}$, $r_{\text{расх.1 раб.}}$ - норма потребления воды соответственно одним пассажиром и одним работником;

$S_{\text{пом}}$ - площадь помещений, где оказывается услуга;

$r_{1 \text{ м}^2 \text{ пл}}$ - норма расхода воды на мытьё 1 м^2 площади;

D - среднее количество дней в месяце;

$C_{1 \text{ м}^3 \text{ чв}}$, $C_{1 \text{ м}^3 \text{ ст.в.}}$ - стоимость 1 м^3 воды соответственно чистой и сточной, предъявляемая водоканалом.

Таким же способом подсчитываются расходы на канализацию. При отсутствии нормативов затрат воды на канализацию их величину можно принять в размере 80-85 % от расходов на воду.

$E_{\text{аренд}}$ - затраты на аренду помещений СЦ, сум;

$E_{\text{спецодежд}}$ - затраты на спецодежду обслуживающего персонала и мелкий инвентарь, сум.;

$$E_{\text{спецодежд}} = n_{\text{раб}} * C_{\text{од}} * t_{\text{ср. сл}} / 12 \text{ мес.},$$

где $C_{\text{од}}$ - стоимость комплекта одежды;

$t_{\text{ср. сл}}$ - срок службы одежды;

$E_{\text{обор}}$ - затраты на оборудование, машины, технику, аппаратуру, мебель, сум;

Амортизационные отчисления на реновацию техники, приборов, устройств и других основных средств определяется по их стоимости и действующим нормам амортизационных отчислений и сроку их службы:

$$E_{\text{обор.}} = C_{\text{об}} * K_{\text{от.об.}},$$

где $C_{\text{об}}$ - стоимость оборудования;

$K_{\text{от.об.}}$, - норма амортизационных отчислений;

Амортизационные отчисления на восстановление помещений целесообразно рассчитывать по величине этих расходов, приходящихся на единицу площади и всей площади помещения:

$$E_{\text{пом.}} = S_{\text{пом}} * K_{\text{от.}},$$

где $S_{\text{пом}}$ -площадь помещений, где оказывается услуга;

$K_{\text{от.}}$ - норма амортизационных отчислений на 1 м² помещений вокзала;

Расходы на содержание малоценного и быстро изнашивающегося инвентаря исчисляются по наличию инвентаря, его стоимости и сроку службы:

$$E_{\text{об.}} = C_{\text{об.}} / t_{\text{срсл.}} / 12 \text{ мес.},$$

где $C_{\text{об.}}$ - стоимость предметов обихода;

$t_{\text{срсл.}}$ - срок службы малоценного и быстроизнашивающегося инвентаря;

Затраты на текущий ремонт и капитальный ремонт помещений исчисляются исходя из удельной величины этих расходов на 1 м³ и кубатуры помещений:

$$E_{\text{рем}} = S_{\text{пом}} * r_{\text{расх.тек.рем.}}$$

Затраты, зависящие от объема продаж услуг, включают: затраты на производство услуг (товаров) (расходные материалы, сырье, электроэнергию); заработную плату работников, производящих товары и услуги; затраты обслуживающего персонала, связанных с продажей сервисных услуг:

$$E_3 = \sum_{i=1}^k e_{pi} * n_i + \sum_{i=1}^k n_i * e_{3/\text{п}}^{\text{п}} + \sum_{i=1}^k \frac{n_i * t_i}{T_i} * \frac{e_{3/\text{п}}^0}{12}$$

где n_i - количество i -тых услуг за месяц;

e_{pi} -расходы на производство услуги (товара) i - того типа.

сум.;

t_i -трудоемкость обслуживания одной i - той услуги для пассажиров, в чел -час;

T_i - годовой норматив времени по обеспечению i - той услуги одним человеком, час;

$e_{з/п}^п$ - годовой фонд заработной платы одного человека, занятого обслуживанием i - той услуги, сум.;

$e_{з/п}^0$ - оплата труда на производство одной услуги, товара (при сдельной оплате труда), сум.

Переменные затраты суммируются с постоянными и составляют полные затраты, которые повышаются с увеличением объема продаж сервисных услуг (рис.4.1).

4.2 Определение доходов, получаемых отделами СЦ от оказываемых услуг

Общий доход СЦ складывается от продажи товаров и услуг пассажирам всеми его отделами:

$$E_{д}^{общ} = \sum_{i=1}^k E_{ди} * n_i;$$

где: $E_{ди}$ - доход от продажи одной услуги (товара) i - того вида;

n_i ; - количество проданных услуг (товаров) i - того вида за месяц;

i - вид услуги (товара);

k - количество разновидностей сервисных услуг (товаров), оказываемых СЦ пассажирам.

График суммарного дохода СЦ на рис.4.1 начинается с нулевой точки и повышается с каждой проданной услугой. Наклон прямой суммарного дохода отражает уровень цен услуг. Чем выше цена услуг, тем ниже точка

безубыточности. Очевидно, высокие цены обеспечивают высокий доход СЦ, но вместе с тем снижают уровень потребления услуг, поэтому маркетинговый отдел СЦ должен в результате обследования пассажиров устанавливать границы конкурентоспособных максимальных цен на услуги. Решение задачи может быть найдено графическим путем.

4.3 Определение оптимального набора производимых сервисных услуг для каждого отдела СЦ

График безубыточности (рис. 4.1) показывает общие затраты и суммарный доход при различных уровнях продаж услуг. В точке пересечения общих затрат и суммарного дохода и зоне правее от нее по оси абсцисс обеспечивается безубыточность работы СЦ при заданной цене услуги, т.е. выполняется условие:

$$E_{д}^{общ} \geq K_p * E_p^{общ}$$

где $E_{д}^{общ}$ - общий доход СЦ от реализации товаров и услуг пассажирам за месяц, сум;

K_p - коэффициент рентабельности услуг;

$E_p^{общ}$ - общие расходы СЦ за месяц, сум.

Если максимально планируемые цены на услуги не обеспечивают покрытия текущих постоянных и переменных затрат, тогда в этом случае СЦ должен сократить затраты, чтобы понизить точку безубыточности и назначить потребителям более низкую цену. Сокращение затрат осуществляется производственным отделом после оценки и анализа себестоимости каждой i - той услуги. Если же баланс общих затрат и доходов достигается при ценах на услуги меньше максимально прогнозных, тогда проводятся вариантыные расчеты в пределах зоны безубыточности функционирования СЦ по определению уровня объема продаж и

соответствующих цен по каждой i -той услуге. В расчетах должны учитываться имеющиеся мощности и ресурсы СЦ по производству и реализации сервисных услуг. Рассмотрим постановку этой задачи.

При заданной численности работников (менеджеров) отделов СЦ, режиме их работы, занимаемой СЦ площади, установленного оборудования и условно-постоянных затрат на освещение и отопление, определить оптимальное число производимых услуг каждого вида отделами СЦ, при котором «съём дохода» с занимаемой площади СЦ был бы максимальный

4.4 Фонд заработной платы

Важнейшим аспектом оплаты труда на предприятии является установление системы оплаты труда.

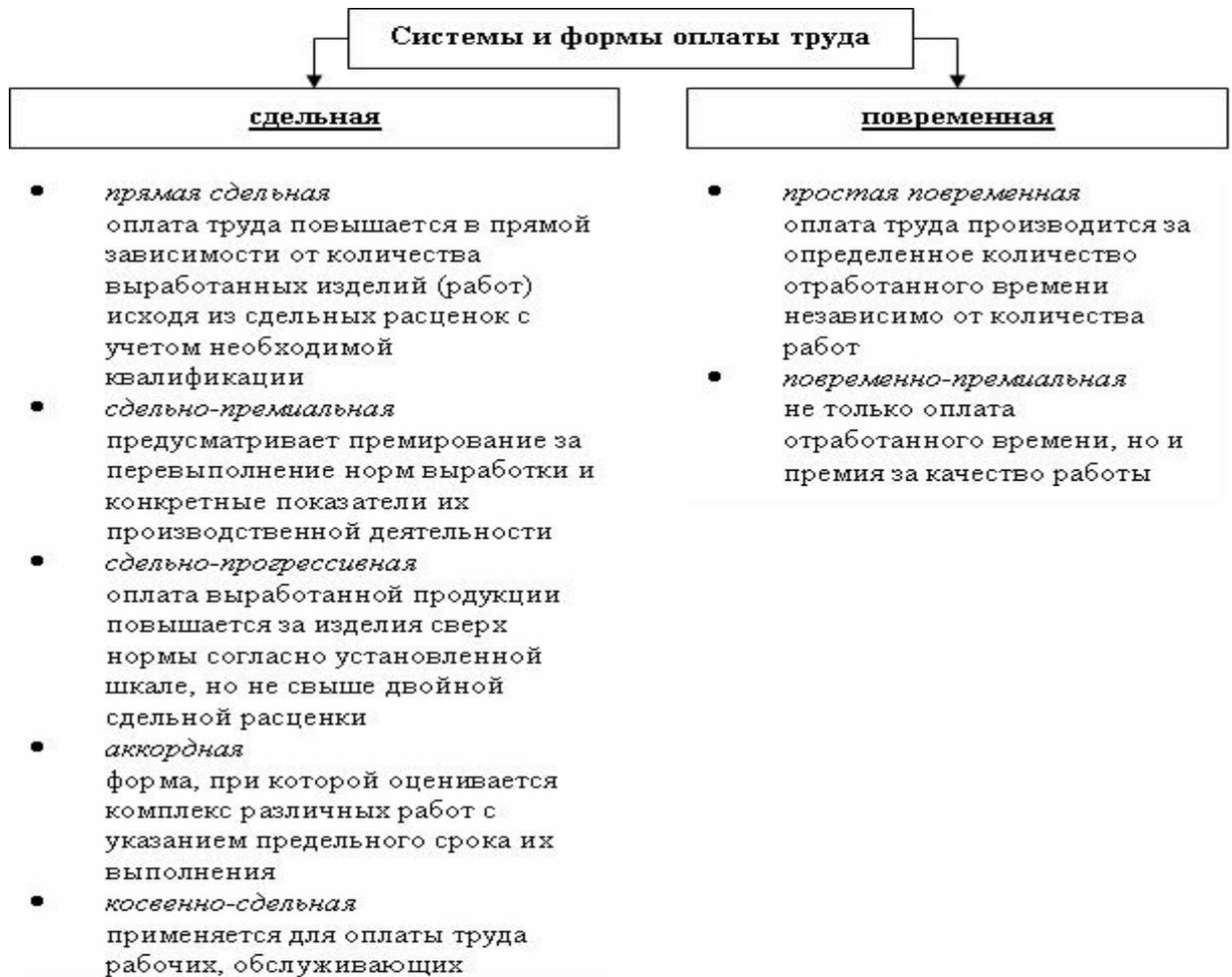
Трудовое законодательство под системой оплаты труда определяет совокупность правил определения заработной платы.

Система оплаты труда включает как способ установления соотношения между мерой труда и мерой вознаграждения за него, на основании которого строится порядок исчисления заработка работника (форма заработной платы), так и конкретные размеры тарифных ставок, окладов (должностных окладов). В систему оплаты труда включаются также условия, порядок выплаты и размеры доплат и надбавок компенсационного характера, условия, порядок выплаты и размеры доплат и надбавок стимулирующего характера, премий.

Система оплаты труда любого работодателя устанавливается в соответствии с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.

Система оплаты труда, принятая на конкретном предприятии отражается в коллективном договоре, соглашении любого вида (на практике это соглашения, заключаемые на отраслевом, межотраслевом, профессиональном уровнях) либо локальном нормативном акте.

Системы оплаты труда и соответствующие формы заработной платы



Различают простую повременную форму заработной платы и повременно-премиальную:

при *простой повременной форме* заработной платы оплата труда производится за определенное количество отработанного времени независимо от количества выполненных работ;

повременно-премиальная форма заработной платы предусматривает не только оплату отработанного времени, но и выплату премии за качество работы.

Повременная система оплаты труда



Для расчета заработка при повременной оплате труда достаточно знать количество фактически отработанного времени и тарифную ставку. Зарботок работника определяют умножением часовой или дневной тарифной ставки его разряда на количество отработанных им часов или дней. Поэтому табель учета использования рабочего времени формы №Т-12 «Табель учета использования рабочего времени и расчета заработной платы» и формы №Т-13 «Табель учета использования рабочего времени», а также личная карточка работника (форма №Т-2), в которой указываются размер тарифной ставки или оклада и размер надбавки к зарплате (в процентах или сумме) являются основными документами для начисления заработной платы при повременной системе оплаты труда.

Для рабочих промышленности обычно устанавливаются часовые тарифные ставки. В тех случаях, когда нормирование труда осуществляется на основе сменных норм выработки (например, в угольной промышленности), применяются дневные тарифные ставки.

Для рабочих-повременщиков могут вводиться месячные тарифные ставки, рассчитанные на основе часовых, или оклады. Повременная система оплаты труда широко используется для оплаты

специалистов и руководителей. Им, как правило, устанавливаются должностные оклады или месячные ставки, если вводится единая тарифная система.

При сдельной оплате труда расценки определяются исходя из установленных разрядов работы, тарифных ставок (окладов) и норм выработки (норм времени).

Сдельная расценка определяется путем деления часовой (дневной) тарифной ставки, соответствующей разряду выполняемой работы, на часовую (дневную) норму выработки.

Сдельная расценка может быть определена также путем умножения часовой или дневной тарифной ставки, соответствующей разряду выполняемой работы, на установленную норму времени в часах или днях.



Сдельная система оплаты труда

Заработная плата работников СЦ

Минималка = 130240

Наименование статьи расходов, профессия	Разряд квалификации	Численность		Тарифный коэффициент по зарплате	Среднемесячная заработная плата, сум						Годовой фонд оплаты труда, млн сум
		Явочная	Списочная		Тариф за месяц	Доплаты		Премия 10%	Итого за месяц		
						За работу				За класс квалификации 10%	
						В ночное время 16,67%	В праздничные дни 2,47%				
Распределение штата сотрудников СЦ											
Генеральный директор	8	1	1	12	1562880	260532,10	38603,14	156288	156288	2 174 591,23	30,01
Отдел планирования сервисного обслуживания и обеспечения перевозки пассажиров	3	4	5	5	651200	108555,04	16084,64	65120	65120	906 079,68	50,02
Отдел (группа) продажи билетов	5	8	9	7	911680	151977,06	22518,5	91168	91168	1 268 511,55	140,04
Отдел (группа) организации отдыха	6	10	12	9	1172160	195399,07	28952,35	117216	117216	1 630 943,42	225,07
Отдел (группа) компьютерно-полиграфических услуг	5	6	7	7	911680	151977,06	22518,5	91168	91168	1 268 511,55	105,03
Транспортный отдел (группа)	4	4	5	6	781440	130266,05	19301,57	78144	78144	1 087 295,62	60,02
Туристско-экскурсионный отдел (группа)	6	6	7	9	1172160	195399,07	28952,35	117216	117216	1 630 943,42	135,04

ЗНАЧЕНИЕ ОХРАНЫ ТРУДА И БЕЗОПАСНОСТИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

Железнодорожный транспорт относится к числу отраслей народного хозяйства, в которых особо остро ощущается специфика труда и его повышения опасность. Рабочие места и рабочие зоны железнодорожников многих профессий расположены в непосредственной близости от движущегося или готового к движению подвижной состав. Для выполнения ряда технологических операций работающие вынуждены соприкасаться с подвижным составом. Условия труда усложняются ещё и тем, что железные дороги работают круглосуточно и в любое время года и при любой погоде.

Большая часть контингента железнодорожников занята работой непосредственно на путях перегонов и станций. К особенностям работы на путях можно отнести: наличие путей с интенсивным разносторонним движением, протяжённые тормозные пути, органическое расстояние между осями смежных путей, а также подвижным составом и сооружениями, большая протяжённость фронта работ при ограниченном обзоре, низкая освещённость рабочей зоны в тёмное время суток.

На основании анализа производственного травматизма и выявленных причин несчастных случаев разрабатываются меры по предупреждению травматизма на производстве (технические, организационные, санитарно-гигиенические, правовые и экономические). Эти меры осуществляются как в период проектирования, так и в период строительства и эксплуатации объектов железнодорожного транспорта.

Технические мероприятия направлены на создание и внедрение новых технологий и современных безопасных видов производственного оборудования, снижающих вредное воздействие негативных факторов физической природы на человека и природную среду. Кроме того, в технические мероприятия входит разработка и внедрение эффективных средств коллективной и индивидуальной защиты от действия вредных и

опасных факторов, приборов контроля, средств изоляции источников негативного фактора, а также средств поглощения опасных факторов.

Санитарно-гигиенические мероприятия предусматривают разработку:

- нормативов на оптимальные и допустимые параметры среды в рабочем помещении;
- мероприятий, обеспечивающих нормализацию параметров производственной среды;
- критериев для оценки условий труда по показателям вредности и опасности факторов производственной среды, тяжести и напряженности трудового процесса;
- методов обязательного контроля за состоянием производственной среды;
- профилактических мероприятий медицинского характера.

К организационным мероприятиям относятся: выбор рациональных режимов работы оборудования; ограничение места и времени нахождения персонала в зоне вредного воздействия оборудования, регламентация режимов работы и отдыха.

К правовым мероприятиям относятся: система правовых норм и нормативов, устанавливающих стандарты безопасных и здоровых условий труда на государственной основе (законы, постановления, распоряжения, стандарты ГОСТ), правила, инструкции, санитарно-эпидемиологические и санитарные нормы и правила, а также проведение инструктажей по технике безопасности, контроль выполнения должностных инструкций, предписаний, аттестация рабочих мест, применение различного рода наказаний за невыполнение правил техники безопасности.

В любой деятельности человека, особенно в производственной, не исключается вероятность наступления негативного события: травмы, заболевания, инвалидности, смерти, ущерба здоровью. Предприятия и организации несут большие финансовые затраты и моральные потери при возникновении профессиональных заболеваний, а также в случаях

производственного травматизма работников. Это заставляет постоянно возвращаться к изучению сущности негативных факторов и их источников, к проблемам влияния производственной среды на жизнь и здоровье человека.

Производственная безопасность как жизненная позиция работников железнодорожного транспорта обеспечивается необходимыми знаниями о грозящих человеку на транспорте опасностях и вредных факторах, соблюдением определенных правил взаимодействия человека с техникой и с производственной средой. Каждому специалисту, в сфере его должностных обязанностей, следует уметь идентифицировать опасности, для чего необходимо знать их суть и возможные источники возникновения.

В структурных подразделениях железных дорог безопасность и комфортность производственной среды обеспечиваются комплексом правовых документов (по видам деятельности), носящих обязательный характер, экономических, организационных, технических и санитарно-гигиенических мер.

Следует понимать, что абсолютно безопасных производств не существует, и лишь соблюдение всех правил техники безопасности значительно снижает возможность наступления негативных последствий [1].

Технический прогресс способствует все более широкой механизации и автоматизации деятельности, централизации управления техникой, внедрению в производство электронно-вычислительных машин и автоматизированных систем управления.

Все это существенно изменяет специфику и структуру трудовой деятельности, предъявляет повышенные требования к оптимизации взаимодействия работника с современной техникой. В связи с этим возникает большой круг теоретических и прикладных проблем, связанных с изучением и совершенствованием систем "человек-машина" (СЧМ), с деятельностью оператора и его местом в системе управления.

Деятельность оператора – целенаправленная активность, совокупность действий и поступков человека, направленных на достижение сознательно

поставленных целей при работе с информационными моделями реальных объектов.

Операторская деятельность представляет собой специфический вид трудовой деятельности человека, возникший на определенной ступени развития техники и производства в целом. Как особый вид деятельности операторская деятельность сформировалась в связи с достижениями научно-технического прогресса, с развитием сложной техники. Развитие техники привело к тому, что человек постепенно освободился от энергетических, транспортных и технологических функций; его основными функциями стали: программирование работы машин, управление ими и контроль за их работой.

Специфика деятельности оператора состоит в том, что он, как правило, удален от реальных объектов труда и работает с их информационными моделями.

Гигиена труда и производственная санитария представляют собой систему организационных, гигиенических и санитарно-технических мероприятий и технических средств, предотвращающих или уменьшающих воздействие на работающих вредных производственных факторов.

Производственные факторы считаются вредными, если воздействие их в определенных условиях приводит к заболеванию и снижению работоспособности работающих. Несчастные случаи и профессиональные заболевания не только наносят вред здоровью, но и причиняют огромный экономический ущерб: ведут к потерям рабочего времени, простоям оборудования, снижению выпуска продукции, а также к прямым затратам в виде выплат по социальному страхованию и компенсаций. Этот ущерб в масштабах республики исчисляется многими миллионами суммов ежегодно.

Гигиена труда изучает воздействие трудового процесса и окружающей производственной среды на организм человека и разрабатывает рекомендации по улучшению санитарно-гигиенических условий труда, рациональной организации режима труда и отдыха, способствующих сохранению здоровья работающих и их трудоспособности.

Производственная санитария практически решает вопросы санитарного благоустройства и содержания территории промышленных предприятий, производственных зданий и помещений, установки санитарно-технических устройств (вентиляции, отопления, освещения), устройства санитарно-бытовых помещений, использования средств индивидуальной защиты, улучшения условий труда, предупреждения профессиональных заболеваний и отравлений, охраны здоровья трудящихся, а также разрабатывает гигиенические мероприятия, связанные с научной организацией труда и производственной эстетикой.

Основные санитарные требования, предъявляемые к устройству и эксплуатации промышленных предприятий, зданий и сооружений, изложены в санитарных правилах и нормах, Сан ПиН – 0093-96. В санитарных правилах и нормах регламентированы такие факторы, как освещенность, отопление производственных помещений, допускаемые величины шума, вибрации, температуры воздуха, влажности, облучения, а также содержания в воздухе пыли, газов и др.

Контроль за соблюдением всех требований гигиены труда и производственной санитарии возложен на органы и учреждения санитарно-противоэпидемической службы Министерства здравоохранения Р.Уз и АО «Ўзбекистон темир йўллари» контроль и надзор в стадии проектирования, строительства или реконструкции и эксплуатации промышленных предприятий железнодорожного транспорта которые не могут быть введены в эксплуатацию без санкции санитарно-промышленного надзора.

Для нормальной жизнедеятельности организма необходимы, прежде всего, определенные условия окружающей его среды. Так, в ходе трудовой деятельности производственная среда оказывает то или иное воздействие на организм человека, которое зависит:

— от характера трудового процесса (рабочая поза, степень мышечного и нервно-эмоционального напряжения отдельных систем организма, отдельных групп мышц и др.);

— характера технологического процесса и его технического оформления (степень механизации и автоматизации производственных процессов, наличие дистанционного управления, герметичность оборудования, удобство его эксплуатации и т. д.);

— санитарных условий труда (шум, вибрация, излучения, яды, газы, пыль и т. д.);

— метеорологических условий производственной среды. Различные факторы производственной среды, используемые виды энергии, сырья, машин, механизмов и т. д., выделяющие в воздушную среду газы, пары, пыль, избыточное тепло и влагу и ведущие к возникновению шума, вибраций, излучений, повышенного и пониженного давления и т. д., могут оказывать вредное воздействие на организм работающего и стать причиной нарушения его здоровья и работоспособности.

Для борьбы с профессиональными вредностями и заболеваниями разработана система мер которая предусматривает:

— правильный режим труда и отдыха, использование перерывов в работе, рациональное расположение оборудования на производственном участке и правильную организацию рабочего места;

— механизацию и автоматизацию производства, разработку новых технологических процессов (в частности непрерывных и безотходных), исключение физически тяжелых операций, замену вредных веществ безвредными, исключение контакта с вредными веществами;

— нормирование рабочего времени, охрану женского труда и труда подростков, организацию медико-санитарного обслуживания рабочих (медицинский контроль состояния здоровья, ночные профилактории, бесплатное лечебно-профилактическое питание и др.);

— устройство отопления, вентиляции, освещения и кондиционирования воздуха; организацию питьевого водоснабжения;

— обеспечение спецодеждой, средствами индивидуальной защиты органов дыхания, слуха, зрения и кожных покровов.

Метеорологические условия производственной среды характеризуются температурой, влажностью, скоростью движения воздуха, тепловым излучением от обрабатываемых материалов и изделий, от нагретых поверхностей оборудования.

Под микроклиматом помещения подразумевается совокупность метеорологических факторов, влияющих на самочувствие человека. Сочетание параметров микроклимата, обеспечивающих при длительном воздействии на человека наилучшее самочувствие (нормальное функционирование организма) и высокую работоспособность человека, является оптимальным.

В результате потребления пищи и выполнения работы в человеческом организме образуется тепло, которое затем выделяется в окружающую среду через кожу и в меньшей степени—через легкие. Микроклимат окружающей среды должен быть таким, чтобы отдача тепла происходила в количестве, необходимом для нормальной жизнедеятельности человека, что обеспечивается терморегуляцией.

Терморегуляция — это способность организма регулировать теплообмен с внешней средой, сохраняя при этом температуру тела на определенном уровне —36,6°С. Выделение тепла организмом происходит за счет теплоотдачи, лучеиспускания и испарения влаги с поверхности кожи. Если температура окружающей среды ниже температуры кожи, то терморегуляция происходит главным образом в результате действия первых двух факторов. При равенстве температур кожи и окружающего воздуха или при температуре кожи ниже температуры окружающего воздуха терморегуляция обуславливается действием третьего фактора — испарения.

Интенсивность испарения с поверхности кожи зависит от влажности и скорости движения воздуха. При высоких температурах уменьшение влажности воздуха благоприятно воздействует на тепловые ощущения человека, так как при более сухом воздухе больше испаряется влаги и, следовательно, усиливается теплоотдача организма. При высокой

температуре и большой влажности воздуха испарение уменьшается, отдача тепла снижается и происходит задержка тепла в организме, в результате ухудшается самочувствие человека и понижается производительность его труда. При низкой же температуре с увеличением влажности воздуха усиливается охлаждение организма, что также неблагоприятно для человека. Так, в цехах предприятий шелкоперерабатывающей промышленности при значительных тепловыделениях (оборудованием, людьми, солнечной радиацией и другими источниками тепла) и недостаточной эффективности вентиляции температура воздуха может превысить верхний допустимый предел, определенный санитарными нормами. Кроме того, ряд технологических процессов сопровождается значительным влаговыделением. Повышенной влажности воздуха обычно сопутствует повышенная температура. Терморегуляция человека в этом случае становится затруднительной, так как при повышенной температуре воздуха теплопередача и теплоизлучение незначительны, из-за высокой влажности затруднено также испарение влаги с поверхности кожи. Сочетание высокой температуры и повышенной влажности весьма неблагоприятно для здоровья работающих.

На теплоотдачу человеческого тела существенное влияние оказывает движение воздуха. В тех случаях, когда температура среды ниже температуры тела, движение воздуха усиливает теплоотдачу и испарение с поверхности кожи. При высоких температурах (более 36,6°C) происходит дополнительный нагрев тела и одновременно в результате испарения с поверхности кожи—отдача тепла.

Теплообмен (Вт) организма человека с окружающей средой можно записать в виде уравнения:

$$\sum Q_{mo} = Q_k + Q_l + Q_m + Q_u + Q_o$$

где $\sum Q_{mo}$ —теплообмен организма с окружающей средой; Q_k , Q_l , Q_m

Q_u , Q_o —теплоотдача организма в окружающую среду соответственно, в

результате конвекции, излучения, теплопередачи, испарения и дыхания.

Из этого уравнения видно, что общее количество выработанного тепла в теле равно общему количеству теплоотдачи в окружающую среду. Если между организмом и окружающей средой существует теплообмен, человек ощущает комфорт, в противном случае происходит перегрев или охлаждение организма, что отрицательно влияет на состояние здоровья человека и производительность его труда.

Например, в состоянии покоя при температуре воздуха $+20^{\circ}\text{C}$ доля теплопередачи Q_t составляет примерно 30%, лучистого теплообмена— $Q_d=45\%$. испарения $Q_u=20\%$. конвекции и дыхания, Q_k и $Q_d=5\%$.

Метеорологические условия в рабочей зоне производственных помещений регламентируются ГОСТ 12.1.005-«Воздух рабочей зоны». Общие социально гигиенические требования, которые учитывают влияние на человека температуры, влажности воздуха и скорости его движения. Указанные параметры принимаются в зависимости от удельной величины избытков явного тепла (влияющего на изменение температуры воздуха и времени года), а также категории выполняемой работы (легкой, средней тяжести и тяжелой). Все виды работ, выполняемые человеком, в зависимости от энергозатрат организма при различной тяжести физического труда подразделяются на три категории:

I категория — легкие физические работы, при которых энергозатраты человека составляют не более 175 Вт (175 Дж/с), выполняемые сидя, стоя или связанные с ходьбой, не требующие постоянного физического напряжения или поднятия и переноски тяжестей.

IIa категория — физические работы, при которых энергозатраты человека составляют 175—233 Вт (175—230 Дж/с), связанные с постоянной ходьбой, выполняемые стоя. К этой категории относятся работы, выполняемые в сортировочных горках и станциях

IIб категория — физические работы средней тяжести с энергозатратами человека 233—290 Вт (230—295 Дж/с), связанные с

постоянной ходьбой и переносом небольших тяжестей (до 10 кг) и выполняемые стоя.

Санитарной инспекцией Республики Узбекистана и АО “ Ўзбекистон темир йўллари” рекомендованы величины допустимых скоростей движения воздуха, при которых он оказывает благоприятное воздействие на здоровье человека.

Из приведенных примеров видно, что с повышением температуры необходимо во избежание отрицательного воздействия его на организм человека увеличивать скорость воздуха, так как при этом происходит дополнительная отдача тепла человеком в окружающую среду.

Заключение

Сегодня на железных дорогах действуют комплексы, которые ежедневно обслуживают десятки тысяч пассажиров. Пассажирский вокзал генерирует значительные потоки потенциальных покупателей, а необходимость долгого ожидания подталкивает покупателя на спонтанные покупки и увеличивает долю потраченных денег на территории вокзального комплекса каждым конкретным покупателем. Кроме того, в пределах пешеходной доступности могут находиться офисы или значительная жилая застройка, которые также могут генерировать значительные потоки покупателей. В этих условиях функциональные службы вокзала занимаются индустриальным, массовым обслуживанием пассажиров и не всегда могут на 100% удовлетворять растущие потребности населения в дополнительных услугах, которые не входят в процесс железнодорожной перевозки. Сюда относятся услуги по размещению в гостиницах, мотелях, кемпингах, бронирование, продажа и доставка билетов на различные виды транспорта, услуги такси и аренда автомобилей, организация встреч и проводов, посещение культурно-зрелищных мероприятий, выставок, музеев, а также туристические услуги, как за рубежом, так и по всей территории Республики Узбекистан.

Сервис-центр на железнодорожном вокзале является, как правило, его структурным подразделением или самостоятельным юридическим лицом Организация работы сервис - центров на вокзалах (СЦ), заключающаяся в обеспечении запросов платёжеспособной части населения в предоставлении основных, сопутствующих и дополнительных видов товаров и услуг, расширении диапазона услуг и повышении качества транспортного обслуживания, оперативного взаимодействия с СЦ других железных дорог с целью наиболее полного удовлетворения потребностей клиентов в транспортном обслуживании, является одним из важнейших способов привлечения дополнительных клиентов на железнодорожный транспорт и повышения доходов от пассажирских перевозок.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Каримов И.А. Узбекистан по пути углубления экономических реформ. Ташкент : "Узбекистон", 1995.
2. Каримов И.А. Либерализация экономики, эффективность использования ресурсов – наше главное направление.// Том 10, Т: "Узбекистон", 2002
3. Каримов И.А. Модернизация страны и построение сильного гражданского общества – наш главный приоритет. Ташкент 2010.
4. Закон о железнодорожном транспорте Республики Узбекистан. Ташкент 1999.
5. Устав железнодорожного транспорта Республики Узбекистан. Ташкент 2008.
6. Правила технической эксплуатации на железных дорогах Республики Узбекистан. Ташкент, 2012.
7. Инструкция по движению поездов и маневровой работы на железных дорогах Республики Узбекистан Ташкент, 2011.
8. Инструкция по сигнализации на железных дорогах Республики Узбекистан Ташкент, 2011.
9. Н.Д.Иловайский, А.Н.Киселёв. «Сервис на транспорте». М.: Транспорт, 2003, -584с.
10. Киселёв А.Н., Куликова Е.Б. «Организация работы сервис-центра на вокзале». М.: МИИТ, 2003, -54с.
11. Киселёв А.Н., Куликова Е.Б. Сервис на транспорте. Часть I. Сервис в пассажирских перевозках. М.: МИИТ, 2006, -59с.
12. Емеличев В.А., Мельников О.Н., Сорванов В.И., Тышкевич Р.И. Лекции по теории графов: Наука, 1990, - 384с.
13. Майника Э. Алгоритмы оптимизации на сетях и графах: Мир, 1981. -323с.
14. Конвей Р.В., Максвелл В.Л., Миллер Н.В. Теория расписания. Мир, 1975, - 215с.

15. Ю.О.Пазойский, Л.С.Рябуха, В.Г.Шубко. Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте (в примерах и задачах).- М.: Транспорт, 1991.- 240 с.

16. Н.В.Правдин, Л.С.Рябуха, В.И.Лукашев. Технология работы вокзалов и пассажирских станций. М. Изд. «Транспорт», 1990.

17. Технология работы Сервис-Центров на железнодорожном транспорте. Учебное пособие. - М.Изд. «Транспорт», 2005. - 78 с.

18. <http://uzrailway.uz>

19. <http://uzrailpass.uz>

20. <http://tashiit.uz>