

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет УПП  
Кафедра СУГР

Допускается к защите:

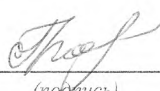
зав. кафедрой:

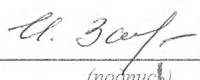
Плахотич С.А.  
профессор, к.т.н.  
«  »    2016 г.   

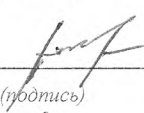
## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

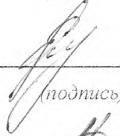
Тема: Улучшение сервисного обслуживания пассажиров на основе  
повышения качества экипажировки пассажирских составов  
(пояснительная записка)

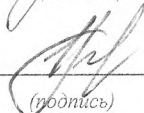
43.03.01.11.ВКР.С432.01.ПЗ  
(обозначение документа)

Разработал студент С-432  10.06.16 Грошева А.В.  
(студент-дипломник) (группа) (подпись) (дата) (Ф.И.О.)

Руководитель доцент  10.06.16 Задимидько И.В.  
(должность, звание) (подпись) (дата) (Ф.И.О.)

Консультант ассистент  10.06.16 Пономарева М.С.  
(должность, звание) (подпись) (дата) (Ф.И.О.)

Консультант ассистент  10.06.16 Колесова Е.В.  
(должность, звание) (подпись) (дата) (Ф.И.О.)

Н. Контролер старший преподаватель  16.06.16 Герасимчук К.Е.  
(должность, звание) (подпись) (дата) (Ф.И.О.)

Екатеринбург  
2016

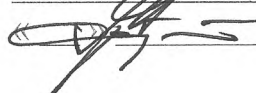
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет УПП  
Кафедра СУТР  
Направление подготовки 43.03.01 – Сервис

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Плахотин С.А., профессор, к.т.н.

 2016г. \_\_\_\_\_

(подпись)

## Задание

на выпускную квалификационную работу студента-дипломника

Грошева Анастасия Витальевна

(фамилия, имя, отчество)

1. Тема ВКР Улучшение сервисного обслуживания пассажиров на основе повышения качества экипажировки пассажирских составов  
утверждена приказом по университету от «12» мая 2016 г № 647 – СО
2. Срок сдачи студентом законченного ВКР «10» июня 2016 г
3. Исходные данные к ВКР Собираются в период преддипломной практики
4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов) (см. календарный план)
5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей)  
1. Презентация

6. Консультанты по ВКР (с указанием относящихся к ним разделов проекта)

Раздел	Консультант	Подпись, дата	
		Задание выдал	Задание принял
1 Деталь	Задимидько И.В.	<i>И.В. Задимидько</i> 4.04.16	<i>И.В. Задимидько</i> 10.06.16
2 Экономика	Пономарева М.С.	<i>М.С. Пономарева</i> 4.04.16	<i>М.С. Пономарева</i> 8.06.16
3 Безопасность жизнедеятельности	Колесова Е.В.	<i>Е.В. Колесова</i> 4.04.16	<i>Е.В. Колесова</i> 10.06.16

7. Дата выдачи задания 4.04.16

Руководитель доцент Задимидько И.В.

*И.В. Задимидько*  
(подпись)

Задание принял к исполнению студент-дипломник \_\_\_\_\_

*Трофимов*  
(подпись)

### КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование этапов ВКР	Срок выполнения этапов ВКР	Примечание
1	Сервисная деятельность в организации пассажирских перевозок	11.04 – 17.04	25%
2	Анализ подготовки пассажирских составов в рейс на вагонном участке «П»	18.04 – 25.04	25%
3	Определение экономической эффективности от реконструкции вагонмоечного комплекса	26.04 – 25.05	25%
5	Требование безопасности при наружной очистке и обмывке вагонов	26.05 – 06.06	20%
6	Оформление пояснительной записки	16.05 – 07.06	5%
7	Итого	10.06	100%

Студент-дипломник \_\_\_\_\_

*Трофимов*  
(подпись)

Руководитель \_\_\_\_\_


*И.В. Задимидько*  
(подпись)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Плахотин С.А., профессор, к.т.н.

«  » 2016г. \_\_\_\_\_

(подпись)

**ЗАДАНИЕ**  
на специальный раздел ВКР

Студент Грошева Анастасия Витальевна Группа С-432  
(Фамилия, Имя, Отчество)

Определение экономической эффективности от внедрения вагономоечной  
машины

(наименование специального раздела)

1. Тема ВКР Улучшение сервисного обслуживания пассажиров на основе  
повышение качества экипировки пассажирских составов  
утверждена приказом по университету от «12» мая 2016г № 647-СО

Выпускающая кафедра СУГР

Руководитель проекта Задимидько И.В., к.т.н., доцент  
(Фамилия, инициалы, должность или ученое звание, ученая степень)

2. Консультант раздела Пономарева М.С., ассистент  
(Фамилия, инициалы, должность)

Кафедра, ведущая специальный раздел Экономика транспорта

3. Исходные данные: \_\_\_\_\_

4. Срок сдачи студентом законченного раздела 8.06.16

5. Содержание специального раздела


1) Расчет объема капитальных затрат

2) Расчет фонда оплаты труда и отчислений на социальные нужды

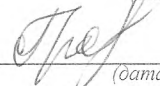
3) Расчет амортизационных отчислений

4) Расчет годовых эксплуатационных расходов себестоимости обмывки одного  
вагона в новых условиях

5) Расчет годового экономического эффекта от технической реконструкции  
участка подготовки составов в рейс

6. Дата выдачи задания 23.05.16 Консультант   
(подпись)

Согласовано: 25.05.16   
(дата и подпись руководителя ВКР)


Принято к исполнению  25.05.16  
(дата и подпись студента-дипломника)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Плахоты С.А., профессор, к.т.н.

 2016г. \_\_\_\_\_  
(подпись)

ЗАДАНИЕ  
на специальный раздел ВКР

Студент Грошева Анастасия Витальевна Группа С-432  
(Фамилия, Имя, Отчество)

Требование безопасности при наружной очистке и обмывке вагонов  
(наименование специального раздела)

1. Тема ВКР Улучшение сервисного обслуживания пассажиров на основе  
повышение качества экипировки пассажирских составов  
утверждена приказом по университету от «12» мая 2016г № 647-СО

Выпускающая кафедра СУГР  
Руководитель проект Задимидько И.В., к.т.н., доцент  
(Фамилия, инициалы, должность или ученое звание, ученая степень)

2. Консультант раздела Колесова Е.В., ассистент  
(Фамилия, инициалы, должность)

Кафедра, ведущая специальный раздел Безопасность жизнедеятельности

3. Исходные данные: \_\_\_\_\_


4. Срок сдачи студентом законченного раздела 10.06.16

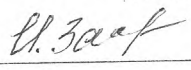
5. Содержание специального раздела

1) Общие положения и требования

2) Техника безопасности

3) Охрана окружающей среды

6. Дата выдачи задания 23.05.16 Консультант   
(подпись)

Согласовано: 25.05.16   
(дата и подпись руководителя ВКР)

Принято к исполнению 25.05.16  
 (дата и подпись студента-дипломника)

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	5
1 Сервисная деятельность в организации пассажирских перевозок.....	6
1.1 Понятие и принципы современного сервиса .....	6
1.2 Значение железнодорожного транспорта в России.....	7
1.3 Деятельность АО «ФПК». Организационная структура. Подведение итогов.....	12
1.4 Роль качества сервисных услуг в работе с клиентами .....	17
2 Анализ подготовки пассажирских составов в рейс в вагонном участке «П» .....	21
2.1 Характеристика региона .....	21
2.2 Техничко-эксплуатационная характеристика станции «П»	
2.3 Определение числа путей на пассажирской станции.....	26
2.4 Организация работы вагонного участка «П» .....	28
3 Улучшение сервисного обслуживания пассажиров на основе повышения качества экипировки пассажирских составов.....	43
3.1 Расчет объема капитальных затрат.....	43
3.2 Расчет фонда оплаты труда и отчислений на социальные нужды .....	47
3.3 Расчет амортизационных отчислений.....	51
3.4 Расчет годовых эксплуатационных расходов себестоимости обмывки одного вагона в новых условиях .....	51
3.5 Расчет годового экономического эффекта от технического переворужения участка подготовки составов в рейс .....	53
4 Требования безопасности при наружной очистке и обмывке вагонов .....	55
4.1 Общие положения и требования .....	55
4.2 Техника безопасности .....	58

4.3 Охрана окружающей среды.....	59
Заключение.....	61
Список использованных источников .....	63
Приложение А – Принципиальная схема станции «П» .....	64
Приложение Б – Объемы поездо-потоков направления «Пермь – Москва за сутки .....	65



# РЕФЕРАТ

Выпускная Квалификационная работа: с., рис., табл., источников, прил.

## ВАГОНОМОЕЧНЫЙ КОМПЛЕКС, РЕКОНСТРУКЦИЯ, НАРУЖНАЯ ОБМЫВКА, ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ, ЭКОЛОГИЧНОСТЬ, КАЧЕСТВО

Объектом выпускной квалификационной работы является вагонный участок «П».

Цель выпускной квалификационной работы – улучшение сервисного обслуживания пассажиров на основе повышения качества предоставляемых услуг.

Описана и проанализирована организация работы станции и вагономоечного комплекса. Процессом исследования являлся технологический процесс подготовки составов в рейс.

В выпускной квалификационной работе была изучена сервисная деятельность в организации пассажирских перевозок.

Произведен анализ подготовки пассажирских составов в рейс на вагонном участке «П».

Рассчитано определение экономической эффективности от реконструкции вагономоечного комплекса.

Рассмотрены требования безопасности при наружной очистке и обмывке вагонов.

					43.03.01.11.ВКР.С432.01.ПЗ			
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	Улучшение сервисного обслуживания пассажиров на основе повышения качества экипировки пассажирских составов	Лит.	Лист	Листов
Разраб.		Грошева А.В.	<i>А.В. Грошева</i>	10.06.16		У		
Провер.		Задимидько	<i>В. Заф</i>	10.06.16			2	63
Реценз.								
Н. Контр.		Герасимчук К.Е.	<i>К.Е. Герасимчук</i>	15.06				
Утверд.		Плахотич С.А.	<i>С.А. Плахотич</i>	15.06.16				
						УрГУПС, ФУПП кафедра СУТР		



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

**ОТЗЫВ**

о выпускной квалификационной работе студента  
факультета «Управления процессами перевозок»  
направления подготовки  
43.03.01 – Сервис  
Грошевой Анастасии Витальевны

Руководитель  
Доцент кафедры «Экономика» - Задимидько И.В.

**Тема: «Улучшение сервисного обслуживания пассажиров на основе  
повышения качества экипировки пассажирских составов»**

---

В дипломном проекте на основе анализа схемы взаимодействия производственных процессов, схем технических парков станции «П», технологического процесса подготовки пассажирских составов в рейс, с целью повышения качества подготовки в рейс и экипировки пассажирских вагонов и составов, представлен вариант развития технического сервиса при организации наружной обмывки вагонов в круглогодичном режиме.

Предлагаемый автором проекта вариант реконструкции вагонмоечного комплекса позволит сохранять наружный экстерьер подвижного состава на высоком уровне круглый год, тем самым обеспечивая достойный уровень сервисного обслуживания пассажиров. В настоящий момент времени вагонмоечный комплекс работает только в условиях положительных температур. Проанализировав месторасположение ВММ и технологию проведения наружной обмывки, автор ВКР предлагает возвести капитальное строение с вводом теплоснабжения и производить обмывку пассажирских вагонов в течение года, что приведет к снижению времени простоя локомотивов, ВММ в зимний период времени, а как следствие и обслуживающего персонала.

Расчёты, представленные в дипломном проекте, выполнены грамотно, графическая часть проекта имеет практическое применение на производстве, проявлена творческая инициатива при выполнении работ, самостоятельность в принятии решений.

За время работы над выпускной квалификационной работой Грошева А.В. показала хорошую теоретическую подготовку, умение работать с персоналом, грамотно формулировать выводы. Получила положительные отзывы со стороны руководства Вагонного участка Пермь.

Дипломный проект имеет практическое применение и заслуживает высокой оценки, а Грошева А.В. - присвоения квалификации бакалавр по специальности «Сервис».

Руководитель проекта И. Задимидько доцент Задимидько И.В.