

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:

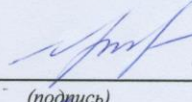
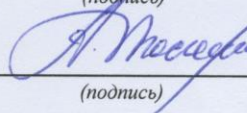
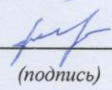

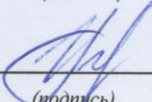
зав. кафедрой:

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

## ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: Совершенствование работы пассажирского вокзала «Т» в  
условиях расширения спектра сервисных услуг.  
(пояснительная записка)

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

Разработал	<u>студент</u> (студент-дипломник)	<u>С-422</u> (группа)	<u></u> (подпись)	<u>8.06.16</u> (дата)	<u>Гречанюк А.П.</u> (Ф.И.О.)
Руководитель	<u>доцент</u> (должность, звание)		<u></u> (подпись)	<u>16.06.16</u> (дата)	<u>Поспелов А.М.</u> (Ф.И.О.)
Консультант	<u>ассистент</u> (должность, звание)		<u></u> (подпись)	<u>15.06.16</u> (дата)	<u>Пономарева М.С.</u> (Ф.И.О.)
Консультант	<u>ассистент</u> (должность, звание)		<u></u> (подпись)	<u>15.06.16</u> (дата)	<u>Колесова Е.В.</u> (Ф.И.О.)
Н. Контролер	<u>старший преподаватель</u> (должность, звание)		<u></u> (подпись)	<u>16.06.16</u> (дата)	<u>Герасимчук К.Е.</u> (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 СУГР  
Направление подготовки 43.03.01 – Сервис

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Плахотич С.А. профессор, к.т.н.

« 17 » 2016 г.

(подпись)

## Задание

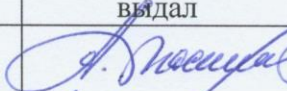




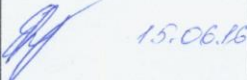
на выпускную квалификационную работу студента-дипломника

Гречанюк Антонина Петровна

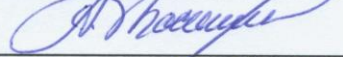
(фамилия, имя, отчество)

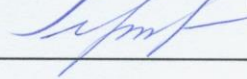
1. Тема ВКР Совершенствование работы пассажирского вокзала «Т» в условиях расширения спектра сервисных услуг.  
утверждена приказом по университету от «24» мая 2016 г № 713 – СО
2. Срок сдачи студентом законченного ВКР «17» июня 2016 г
3. Исходные данные к ВКР Собираются в период преддипломной практики
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	Поспелова А.М.		
2 Экономика	Пономарева М.С.	 17.04.16	 15.06.16
3 Безопасность жизнедеятельности	Колесова Е.В.	 17.04.16	 15.06.16

7. Дата выдачи задания 17.04.2016

Руководитель доцент Поспелов А.М.  (подпись)

Задание принял к исполнению студент-дипломник  (подпись)

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН**

№ п/п	Наименование этапов ВКР	Срок выполнения этапов ВКР	Примечание
1	Сервисный подход в организации пассажирских перевозок в дальнем следовании	11.04 – 17.04	25%
2	Анализ организации сервисного обслуживания пассажиров на вокзале «Т»	18.04 – 25.04	25%
3	Определение экономической эффективности внедрения весов для ручной клади	26.04 – 25.05	25%
5	Организация работ по охране труда на предприятии	26.05 – 06.06	20%
6	Оформление пояснительной записки	16.05 – 07.06	5%
7	Итого	10.06	100%

Студент-дипломник  (подпись)

Руководитель  (подпись)

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

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Плахотич С.А. профессор, к.т.н.

« 17 » 04 2016 г. \_\_\_\_\_  
(подпись)

**ЗАДАНИЕ**  
**на специальный раздел ВКР**

Студент Гречанюк Антонина Петровна Группа C-422  
(Фамилия, Имя, Отчество)

Определение экономической эффективности внедрения весов для ручной клади  
(наименование специального раздела)

1. Тема ВКР Совершенствование работы пассажирского вокзала «Т» в условиях расширения спектра сервисных услуг.

утверждена приказом по университету от «24» мая 2016 г № 713 – СО

Выпускающая кафедра СУГР

Руководитель проекта Поспелов А.М., 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 15.06.2016

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 17.04.2016 Консультант \_\_\_\_\_  
(подпись)

Согласовано: 17.04.2016 \_\_\_\_\_  
(дата и подпись руководителя ВКР)

Принято к исполнению 17.04.2016 \_\_\_\_\_  
(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

Плахотич С. А. профессор, к.т.н.

« 17 » 04 2016г. \_\_\_\_\_  
(подпись)

**ЗАДАНИЕ**  
**на специальный раздел ВКР**

Студент Гречанюк Антонина Петровна Группа С-422  
(Фамилия, Имя, Отчество)

Организация работ по охране труда на предприятии  
(наименование специального раздела)

1. Тема ВКР Совершенствование работы пассажирского вокзала «Т» в условиях расширения спектра сервисных услуг.

утверждена приказом по университету от «24» мая 2016г № 713 -СО

Выпускающая кафедра СУГР

Руководитель проект Поспелов А.М., 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 15.06.2016

5. Содержание специального раздела

1) Общие положения и требования

2) Техника безопасности

3) Охрана окружающей среды

6. Дата выдачи задания 17.04.2016 Консультант \_\_\_\_\_  
(подпись)

Согласовано: 17.04.2016 \_\_\_\_\_  
(дата и подпись руководителя ВКР)

Принято к исполнению 17.04.2016 \_\_\_\_\_  
(дата и подпись студента-дипломника)

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Сервисный подход в организации пассажирских перевозок в дальнем следовании .....	6
1.1.Сервисная деятельность: сущность, специфика, эффективность.....	6
1.2. Назначение, классификация и классность вокзала и виды предоставляемых услуг .....	13
1.3 Ручная кладь, багаж, грузобагаж как отдельная услуга вокзала «Т».....	20
2. Анализ организации сервисного обслуживания пассажиров на вокзале «Т».....	31
2.1 Характеристика региона размещения пассажирского вокзала «Т».....	31
2.2 Технологическая характеристика пассажирского вокзала «Т».....	32
2.3 Структура управления пассажирского вокзала «Т».....	42
2.3.1 Расчёт единовременной вместимости пассажирского вокзала.....	43
2.3.2 Расчет площадей пассажирских помещени.....	47
2.4 Функциональное зонирование привокзальной площади вокзала «Т».....	49
2.4.1 Описание привокзальной площади.....	49
2.4.2 Определение числа остановочных пунктов для городского транспорта привокзальной площади.....	50
2.5 Организация провоза ручной клади пассажиров станции «Т».....	52
3 Экономическая эффективность внедрения весов для ручной клади.....	55
3.1 Расчет единовременных (капитальных) затрат .....	55
3.2 Текущие (эксплуатационные) затраты по «старой» технологии.....	57
3.3 Текущие (эксплуатационные) затраты по «новой» технологии .....	58
3.4 Годовой приток денежных средств (Р).....	59
3.5 Расчет оценочных показателей проекта .....	60
4 Организация работ по охране труда на предприятии.....	67
4.1 Основные элементы системы управления охраны труда.....	67
4.2 Структура системы управления охраной труда.....	67
4.3 Обязанности и ответственность руководителей и специалистов.....	70
Список использованных источников .....	71

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 71 с., 2 рис., 6 табл., 11 источников.

### ВОКЗАЛ, СЕРВИСНАЯ УСЛУГА, РУЧНАЯ КЛАДЬ, ПАССАЖИР, ПАССАЖИРСКАЯ СТАНЦИЯ

Объектом исследования является вокзал станции «Т».

Цель проекта – усовершенствования процесса провоза ручной клади пассажиров станции «Т».

В процессе работы изучены основные понятия сервиса, рассмотрено его влияние на работу станции «Т» и рассмотрен процесс оформления документов и перевозки пассажирами ручной клади, определены экономическая эффективность внедрения весов для ручной клади, расчет единовременных затрат, сравнены текущие (эксплуатационные) затраты по «старой» и «новой» технологиям, а также годовой приток денежных средств.

					43.03.01.11.ВКР.С422.01.ПЗ		
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата			
Разраб.		Гречанюк А.П.		15.06.16	Лит.	Лист	Листов
Провер.		Поспелов А.М.		15.06.16		2	71
Н. Контр.		Герасимчук К.Е.		16.06	УрГУПС, ФУПШ кафедра СУТР		
Утверд.		Плахотич С.А.		15.06.16			

## О Т З Ы В

на выпускную квалификационную работу Гречанюк Антонины Петровны по теме «Совершенствование работы пассажирского вокзала в условиях расширения спектра сервисных услуг».

Сервисная деятельность в пассажирских перевозках – это система обслуживания, позволяющая пассажиру самостоятельно выбирать для себя самый оптимальный и выгодный вариант предоставляемых товаров и услуг в сфере транспортного обслуживания, и максимально комфортных условий для совершенствования поездки.

Выпускная квалификационная работа выполнена на основе данных, собранных студентом на преддипломной практике в полном соответствии с действующими нормативами в области железнодорожного транспорта.

В выпускной квалификационной работе рассмотрена работа вокзала станции «Т».

Дана характеристика работы вокзала, система обслуживания пассажиров отправления при оформлении проездных документов, а также во время ожидания поезда, посадки и высадки из вагонов, кратковременного обслуживания пассажиров прибытия, а также встречающих и провожающих.

Деталью выпускной квалификационной работы является инновационное усовершенствование в области организации провоза ручной клади пассажиров станции «Т».

В экономической части выпускной квалификационной работы проведен расчет экономической эффективности внедрения весов для ручной клади, расчет единовременных затрат, сравнение текущих затрат по «старой» и «новой» технологиям, а также годовой приток денежных средств.

Также отражены вопросы безопасности и экологичности проекта, где отражены основные элементы системы управления охраны труда.

Произведенные расчеты и предложения Гречанюк А.П. имеют практическое значение и могли бы быть применены на практике.

Все расчеты в выпускной квалификационной работе выполнены грамотно, пояснительная записка и графическая часть выполнены качественно, в соответствии с требованиями ГОСТов.

Выпускная квалификационная работа Гречанюк А.П. может быть представлена к защите и заслуживает высокой оценки. Гречанюк А.П. заслуживает присвоения звания бакалавра по специальности 43.03.01 - «Сервис».

Руководитель,  
доцент, к.т.н.  
10.06.2016 г.



А.М. Пospelов