

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: к.т.н.
профессор Плахотич С.А.

(дата, подпись)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: Улучшение сервисного обслуживания при подготовке
пассажирских составов в рейс

(пояснительная записка)

43.03.01.11.ВКР.С432.01.ПР

(обозначение документа)

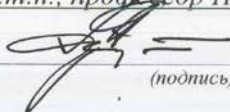
Разработал	<u>студент</u>	<u>С-432</u>	<u>А.О.</u>	<u>15.06.16</u>	<u>Кузнецова А.О.</u>
	(студент – дипломник)	(группа)	(подпись)	(дата)	
Руководитель	<u>доцент</u>		<u>Е.Е.</u>	<u>15.06.16</u>	<u>Смородинцева Е.Е.</u>
	(должность, звание)		(подпись)	(дата)	
Консультант	<u>ассистент</u>		<u>Е.В.</u>	<u>15.06.16</u>	<u>Колесова Е.В.</u>
	(должность, звание)		(подпись)	(дата)	
Консультант	<u>ассистент</u>		<u>М.С.</u>	<u>15.06.16</u>	<u>Пономарева М.С.</u>
	(должность, звание)		(подпись)	(дата)	
Нормоконтролер	<u>ст. преподаватель</u>		<u>К.Е.</u>	<u>16.06.16</u>	<u>Герасимчук К.Е.</u>
	(должность, звание)		(подпись)	(дата)	

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
Специальность 43.03.01 – Сервис

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой
к.т.н., профессор Плахотич С.А.


(подпись)

« » 2016 г.

Задание

на выпускную квалификационную работу студента-дипломника

Кузнецовой Александры Олеговны

Тема ВКР Улучшение сервисного обслуживания при подготовке
пассажирских составов в рейс

утверждена приказом по университету от « 12 » мая 2016 г. № 647-со

2. Срок сдачи студентом законченного проекта 15.06.2016г.

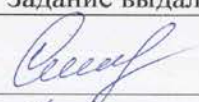
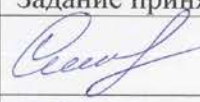



3. Исходные данные к проекту Собираются в период преддипломной практики

4. Содержание расчётно-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)

Раздел	Консультант	Подпись, дата	
		Задание выдал	Задание принял
1. Деталь проекта	Смородинцева Е.Е.		
2. Безопасность жизнедеятельности	Колесова Е.В.		
3. Экономический раздел	Пономарева М.С.		

7. Дата выдачи задания 05.04.16

Руководитель доцент, Смородинцева Е.Е.


(подпись)

Задание принял к исполнению студент-дипломник _____

(подпись)

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование этапов дипломного проекта	Срок выполнения этапов ВКР	Примечание
1	Улучшение сервисного обслуживания при подготовке пассажирских составов в рейс	11.05-14.05	20%
2	Деятельность АО «Федеральная пассажирская компания»	15.05-18.05	25%
3	Совершенствование технологии подготовки пассажирских составов в рейс	19.05-22.05	20%
4	Экономический анализ аутсорсинговой и традиционной форм организации производства	23.05-26.05	10%
5	Требования пожарной безопасности к пассажирским вагонам	27.05-30.05	15%
6	Оформление пояснительной записки	7.06-11.06	10%
7	Итого	15.06	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

к.т.н., профессор Плехотич С.А.

«05» 04 2016 г.

Задание
на специальный раздел ВКР

Студент Кузнецова Александра Олеговна Группа С-432
(фамилия, имя, отчество)

Требования пожарной безопасности к пассажирским вагонам
(название специального раздела)

1. Тема ВКР Улучшение сервисного обслуживания при подготовке пассажирских составов в рейс
(название темы ВКР)

утверждена приказом по университету от «12» мая 2016 г. № 647-со
Выпускающая кафедра СУТР

Руководитель ВКР Смородинцева Е.Е., доцент
(фамилия, инициалы, должность или ученое звание, ученая степень)

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

Кафедра, ведущая специальный раздел «Техносферная безопасность»

3. Исходные данные:

1. Материалы преддипломной практики

2. Нормативные документы

3. Научная и техническая литература, учебники по направлению

4. Срок сдачи студентом законченного раздела 15.06.2016 года.

5. Содержание специального раздела

1) Требования пожарной безопасности при подготовке вагонов в рейс.

2) Основные причины возникновения пожаров в вагонах пассажирских поездов.

3) Действия обслуживающего персонала при обнаружении пожара в вагоне пассажирского поезда.

4) Оснащенность вагонов средствами пожаротушения.

5) Статистика пожаров в пассажирских вагонах на АО «ФПК».

6. Дата выдачи задания 05.04.16 г. Консультант Е.В. Колесова (подпись)

Согласовано _____

(дата и подпись руководителя ВКР)

Принято к исполнению _____

05.04.16 г.
(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

к.т.н., профессор Плахотич С.А.

« *[подпись]* » 2016 г.

**Задание
на специальный раздел ВКР**

Студент Кузнецова Александра Олеговна Группа С-432
(фамилия, имя, отчество)

Экономический анализ аутсорсинговой и традиционной форм организации производства
(название специального раздела)

1. Тема ВКР Улучшение сервисного обслуживания при подготовке пассажирских составов в рейс
(название темы ВКР)

утверждена приказом по университету от «12» мая 2016 г. № 647-со.
Выпускающая кафедра СУГР

Руководитель ВКР Сморodinцева Е.Е., 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: Материалы преддипломной практики

4. Срок сдачи студентом законченного раздела 15.06.2016 г.

5. Содержание специального раздела

1) Сравнительный анализ аутсорсинговой и традиционной форм организации производства.

2) Совершенствование контроля за деятельностью аутсорсинговой компании по уборки подвижного состава.

6. Дата выдачи задания 05.04.16 г. Консультант *[подпись]*
(подпись)

Согласовано *[подпись]*
(дата и подпись руководителя ВКР)

Принято к исполнению 05.04.16 г. *[подпись]*
(дата и подпись студента-дипломника)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1.1 Улучшение сервисного обслуживания при подготовке пассажирских составов в рейс.....	7
1.2 Сервис и сервисное обслуживания в пассажирских перевозках.....	7
1.3 Стандарты оказания сервисных услуг.....	9
1.4 Контроль качества сервисных услуг.....	10
1.5 Реформирование структуры по подготовке пассажирских составов в рейс. внедрение аутсорсинговых компаний.....	15
1.6 Подготовка пассажирских составов в рейс в пункте формирования.....	19
1.7 Построение сетевого графика в пункте формирования состава.....	28
1.8 Определение композиции составов.....	32
1.9 Расчет оборота состава поезда № 337/338.....	33
1.10 Деятельность акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».....	35
1.11 Характеристика АО «Федеральная пассажирская компания».....	35
1.12 Техничко-эксплуатационная характеристика станции «Е-Пассажирский».....	44
1.13 Анализ поездопотоков и пассажиропотоков на станции «Е-Пассажирский».....	48
2 Совершенствование технологии подготовки пассажирских составов в рейс.....	50
2.1 Внутренняя уборка вагона и обеспечение запасными частями.....	50
3 Экономический анализ аутсорсинговой и традиционной форм организации производства.....	56
3.1 Сравнительный анализ аутсорсинговой и традиционной форм организации производства.....	56
3.2 Совершенствование контроля за деятельностью аутсорсинговой компании по уборки подвижного состава.....	61
4 Требования пожарной безопасности к пассажирским вагонам.....	64
4.1 Требования пожарной безопасности при подготовке пассажирских вагонов в рейс.....	64

4.2	Основные причины возникновения пожаров в вагонах пассажирских поездов.....	66
4.3	Действия обслуживающего персонала при обнаружении пожара в вагоне пассажирского поезда.....	68
4.4	Оснащенность вагонов средствами пожаротушения.....	70
4.5	Статистика пожаров в пассажирских вагонах на АО «ФПК».....	73
	Заключение.....	75
	Список использованных источников.....	77
	Приложение А – Схема пассажирской станции «Е».....	78
	Приложение Б – Сетевой график обработки пассажирского состава в пункте формирования.....	79
	Приложение В – Контрольный лист выполнения уборки вагона.....	80

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит: 77 с., 12 рис., 11 таб., 14 источников, 3 прил.

СЕРВИС, СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПАССАЖИРСКАЯ СТАНЦИЯ, АУТСОРСИНГОВАЯ КОМПАНИЯ, ПОДГОТОВКА В РЕЙС, УБОРКА ВАГОНА, КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ.

Объектом исследования является аутсорсинговая компания.

В выпускной квалификационной работе поставлена цель улучшение сервисного обслуживания при подготовки пассажирских составов в рейс.

В процессе работы проведен анализ аутсорсинговой и традиционной форм организации.

В результате были проведены расчеты, сравнения аутсорсинговой и традиционной форм, по результатам расчетов аутсорсинговая форма организации производства является наиболее экономически выгодной, нежели чем традиционная форма.

В ходе исследования проблемы, было принято решение о внедрении контрольного листа. Который позволит сократить время, улучшить удобства заполнения и приема пассажирских составов у аутсорсинговой компании.

					43.03.01.11.ВКР.С432.01.ПР			
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дат				
Разработал.		Кузнецова А.О.		15.06	Улучшение сервисного обслуживания при подготовке пассажирских составов в рейс	Лит.	Лист	Листов
Проверил		Сморозинцева		16.06		У	2	77
Н. Контр.		Герасимчук К.Е.		16.06	УрГУПС, ФУПП Кафедра СУГР			
Утверд.		Плахотич С.А.		16.06				

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу студента-дипломника

Кузнецовой Александры Олеговны

по теме **Улучшение сервисного обслуживания при подготовке
пассажирских составов в рейс**

В дипломной работе рассмотрен процесс сервисного обслуживания при подготовке пассажирских составов в рейс на примере работы и взаимодействия аутсорсинговых компаний с АО «ФПК», с Уральским филиалом АО «ФПК». В ходе прохождения преддипломной практики автором проекта были собраны и изучены статистические данные, отчетная документация, а также практические материалы по результатам деятельности аутсорсинговых компаний. Кроме того, дипломник непосредственно имел возможность принимать участие в проверке и оценке качества выполненных работ со стороны должностных лиц АО «ФПК». Все это позволило в полной мере изучить принципы работы организаций, принимающих непосредственное участие в сервисном обслуживании пассажирских составов.

В проекте достаточно полно представлена система, структура сервисного обслуживания, отражены основные субъекты (организации), выявлен ряд проблемных моментов и возможные пути их решения. Кроме того, разработан способ ускорения и качественного улучшения оценки результатов работы обслуживающих организаций путем применения «Контрольного листа». Предложен вариант оптимизации процесса технического обслуживания оборудования при помощи создания необходимого, актуального оборотного фонда комплектующих. Проведен сравнительный анализ предшествующей и настоящей систем подготовки пассажирских составов в рейс с выделением соответствующих различий. Все это при применении на практике, несомненно даст положительный результат. Выше сказанное указывает на достижение цели дипломного проекта.

В целом можно отметить высокий уровень теоретической и практической подготовки, способность к анализу практической информации студента-дипломника. В работе предоставлены графики, пояснительные таблицы, приведена в качестве приложений необходимая документация.

Дипломный проект выполнен с учетом стандартов, требований к выпускной квалификационной работе, отвечает всем требованиям и заслуживает положительной оценки. Студент-дипломник Кузнецова Александра Олеговна заслуживает присвоения звания бакалавр по сервису, направление подготовки: **43.03.01** - «Сервис».

Руководитель проекта, доцент:



Смородинцева Е.Е.