

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.каферой: к.т.н., профессор
Плахотич С.А.

(дата, подпись)

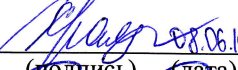
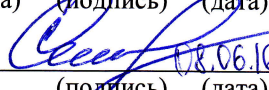
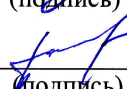

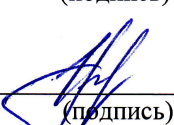
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: Совершенствование работы вокзального комплекса станции Е по оказанию сервисных услуг пассажирам

(пояснительная записка)

43.03.01.11.ВКР.С412.01.ПЗ.

(обозначение документа)

Разработал	<u>студент</u> (студент – дипломник)	<u>С-412</u> (группа)	<u></u> (подпись)	<u>08.06.16</u> (дата)	<u>Храмова Ю.Ю.</u>
Руководитель	<u>доцент</u> (должность, звание)		<u></u> (подпись)	<u>08.06.16</u> (дата)	<u>Смородинцева Е.Е.</u>
Консультант	<u>к.э.н., ассистент</u> (должность, звание)		<u></u> (подпись)	<u>07.06.16</u> (дата)	<u>Пономарева М.С.</u>
Консультант	<u>ассистент</u> (должность, звание)		<u></u> (подпись)	<u>07.06.16</u> (дата)	<u>Колесова Е.В.</u>
Нормоконтролер	<u>ассистент</u> (должность, звание)		<u></u> (подпись)	<u>15.06.16</u> (дата)	<u>Герасимчук К.Е.</u>

Екатеринбург
2016

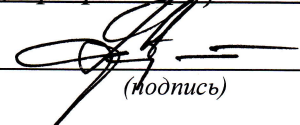
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет УПП
Кафедра СУТР
Специальность 43.03.01.11 – Сервис

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

к.т.н., профессор Плахотич С.А.



(подпись)

« ____ » _____ 2016 г.

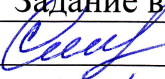
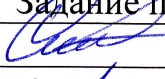




Задание

на выпускную квалификационную работу студента-дипломника

Храмовой Юлии Юрьевны

1. Тема ВКР Совершенствование работы вокзального комплекса станции «Е» по оказанию сервисных услуг пассажирам утверждена приказом по университету от « 12 » мая 2016 г. № 647 - со
 2. Срок сдачи студентом законченного проекта 08.06.2016 г.
 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.	 08.06.16	 08.06.16
2. Экономическая эффективность	Пономарева М.С.	 30.04.16	 7.06.2016
3. Безопасность жизнедеятельности	Колесова Е.В.	 20.05.16	 7.06.2016

7. Дата выдачи задания 12.05.15

Руководитель _____

Задание принял к исполнению студент-дипломник _____

(подпись)

(подпись)

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование этапов дипломного проекта	Срок выполнения этапов ВКР	Примечание
1	Организация работы вокзального комплекса Е	12.05 - 20.05	15%
2	Сервисная деятельность вокзального комплекса Е	20.05 - 25.05	20%
3	Расчет числа билетных касс	25.05 - 26.05	10%
4	Технология введения «электронной очереди»	26.05 - 27.05	15%
5	Перепланировка кассового зала	27.05 - 29.05	20%
6	Экономическая эффективность работы	29.05 - 05.06	10%
7	Требование безопасности к работе билетного кассира	05.06 - 10.06	10%
8	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., к.т.н., профессор


(подпись)

«__» _____ 2016 г.

**Задание
на специальный раздел ВКР**

Студент Храмова Юлия Юрьевна Группа С-412
(фамилия, имя, отчество)

Расчет экономической эффективности системы «электронная очередь»
(название специального раздела)

1. Тема ВКР Совершенствование вокзального комплекса станции Е по оказанию сервисных услуг пассажирам
(название темы ВКР)

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

Выпускающая кафедра СУГР

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

4. Консультант раздела Пономарева М.С., ассистент, к.э.н.
(фамилия, инициалы, должность)

Кафедра, ведущая специальный раздел «Экономика транспорта»

2. Исходные данные: Получены на преддипломной практике

4. Срок сдачи студентом законченного раздела 7.06.2016

5. Содержание специального раздела

1) Расчет единовременных (капитальных) затрат

2) Расчет текущих затрат по «старой» и «новой» технологиям

3) Расчет годового притока денежных средств

4) Расчет оценочных показателей проекта

6. Название демонстрационно-графического(их) материала(ов) презентация

7. Дата выдачи задания 30.04.2016 Консультант 
(подпись)

Согласовано 12.05.2016
(дата и подпись руководителя ВКР)

Принято к исполнению 10.05.2016
(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. к.т.н., профессор

(подпись)

« » 2016 г.

**Задание
на специальный раздел ВКР**

Студент Храмова Юлия Юрьевна Группа С-412
(фамилия, имя, отчество)

Требования безопасности к работе билетного кассира
(название специального раздела)

1. Тема ВКР Совершенствование вокзального комплекса станции Е по оказанию сервисных услуг пассажирам
(название темы ВКР)

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

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 7.06.2016

5. Содержание специального раздела

1) Общие требования безопасности

2) Техника безопасности в процессе работы

3) Требования безопасности в аварийных ситуациях

6. Название демонстрационно-графического(их) материала(ов) презентация

7. Дата выдачи задания 20.05.16 Консультант
(подпись)

Согласовано 22.05.16
(дата и подпись руководителя ВКР)

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

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Организация работы вокзального комплекса Е.....	7
1.1 Функциональное подразделение ОАО «РЖД» - Дирекция железнодорожных вокзалов.....	7
1.2 Вокзальный комплекс Е.....	16
2 Сервисная деятельность вокзального комплекса Е.....	30
2.1 Технология оказания услуг посетителям и пассажирам.....	30
2.2 Улучшение качество билетно-кассового обслуживания.....	46
2.3 Расчет вместимости вокзала.....	48
2.4 Расчет площади кассового зала	51
2.5 Расчет числа билетных касс.....	52
2.6 Перепланировка кассового зала.....	58
3 Экономическая эффективность внедрения электронной очереди вокзала Е	59
3.1 Расчет единовременных (капитальных) затрат.....	59
3.2 Текущие затраты по «старой» технологии.....	60
3.3 текущие затраты по «новой» технологии.....	62
3.4 Годовой приток денежных средств	63
3.5 Расчет оценочных показателей проекта.....	64
4 Требования безопасности к работе билетного кассира.....	71
4.1 Общие требования безопасности.....	71
4.2 Техника безопасности в процессе работы.....	75
4.3 Требования безопасности в аварийных ситуациях.....	77
Заключение.....	81
Список использованных источников.....	83
Приложение А – Динамика изменчивости пассажиропотока.....	84
Приложение Б – План расположения основных элементов вокзального комплекса Е.....	85

Приложение В – Схема кассового зала после введения технологии «электронной очереди».....	86
------------------------------------------------------------------------------------------	----

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит: 86 с., 5 рис., 11 таб., 10 источников, 3 прил.

БИЛЕТНАЯ КАССА, ВОКЗАЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС, ЗАЛ ОЖИДАНИЯ, КАЧЕСТВО, ПАССАЖИР, ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ

Объектом исследования является филиал ОАО «РЖД» - Свердловская региональная дирекция железнодорожных вокзалов.

Цель работы - введение электронной очереди в билетных кассах как способ улучшения качества обслуживания.





В процессе работы проведен анализ технической оснащенности и технологии работы вокзального комплекса Е.

Изучена организационная структура вокзального комплекса Е.

Выявлены недостатки в процессе оказания услуг пассажирам при покупке билета в кассе.

Предложены мероприятия по внедрению системы «электронной очереди».

В результате рассчитана необходимая площадь зала ожидания и разработан план кассового зала. Рассчитана экономическая эффективность новой системы. Обеспечена безопасность работников билетных касс.

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата				
					43.03.01.11.ВКР.С412.01.ПЗ			
Разраб.		Храмова Ю.Ю.		08.06.16	Совершенствование работы вокзального комплекса станции Е по оказанию сервисных услуг пассажирам	Лит.	Лист	Листов
Провер.		Сморodinцева Е.Е.		08.06.16		У	2	86
Н. Контр.		Герасимчук К.Е.		15.06.16	УрГУПС, ФУПП Кафедра СУТР			
Утверд.		Плахотич С.А.		16.06.16				

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО 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-«Сервис»

Храмовой Юлии Юрьевны

Руководитель: доцент Смородинцева Елена Егоровна

Тема: «Совершенствование работы вокзального комплекса станции Е
по оказанию сервисных услуг пассажирам».

Дипломный проект студента содержателен, выполнен качественно и
целиком соответствует выданному заданию.

В дипломном проекте рассмотрены условия для повышения качества
обслуживания на вокзале «Е» посредством введения системы «электронной
очереди». Автор широко освоил выбранную тему, провел анализ суточного
пассажиропотока, рассчитал, что имеющихся на вокзале 14 билетных касс
недостаточно для выполнения требуемого объема работ, так как минимально
необходимым является 20 касс. Посетители стоят в очереди за билетом более
20 мин, что превышает положенные нормы.

В дипломной работе вводится новая система обслуживания пассажиров
на вокзале «электронная очередь».

Проведенные исследования показали, что введение новой технологии
повлечет за собой ряд преимуществ, позволяющих улучшить качество
обслуживания пассажиров на вокзале.

Расчеты представленные в дипломном проекте выполнены грамотно,
графическая часть соответствует вокзальному комплексу станции «Е».

Студент-дипломник Храмова Ю. Ю. показала ответственное отношение
к работе, высокий уровень теоретической подготовки, а также
способность к самостоятельному принятию решений.

Дипломный проект имеет практическое применение и заслуживает
высокой оценки, а студент-дипломник Храмова Ю.Ю. присвоения
квалификации бакалавр по специальности «Сервис».

Руководитель проекта: _____ доцент Смородинцева Е.Е.

