

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

Факультет управления процессами перевозок  
Кафедра «Станции, узлы и грузовая работа»  
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Допускается к защите:  
заведующий кафедрой  
Жужгова Ю.Е., доцент, к.т.н.  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
**в виде бакалаврской работы**  
**Тема: «Внедрение прогрессивных методов обслуживания**  
**пассажиров в поездах дальнего следования»**

43.03.01.11.ВКР.С414.01.ПЗ.  
(обозначение документа)

Разработал обучающийся С-414 Шляпкина А.В.  
(обучающийся) (группа) (подпись) (дата)  
Руководитель к.т.н., доцент Рыкова Л.А.  
(должность, звание) (подпись) (дата)  
Консультанты: к.э.н., доцент Лисенко О.А.  
(должность, звание) (подпись) (дата)  
к.м.н., доцент Яценко А.С.  
(должность, звание) (подпись) (дата)  
Н. Контролер ст. преподаватель Герасимчук К.Е.  
(должность, звание) (подпись) (дата)

Екатеринбург  
2018

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

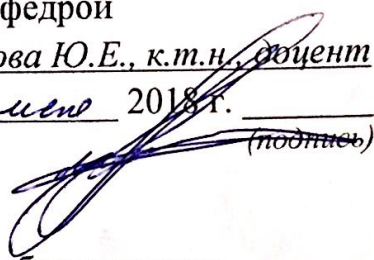
Факультет УПП  
Кафедра СУГР  
Направление подготовки 43.03.01 – Сервис

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой

Жужгова Ю.Е., к.т.н., доцент

« 8 » мая 2018 г.

  
(подпись)

**Задание**

на выпускную квалификационную работу обучающегося

Шляпниковой Анны Викторовны

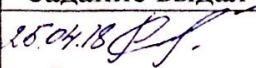
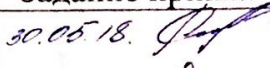

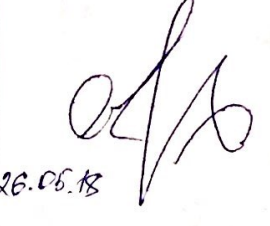
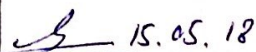
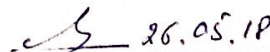
(фамилия, имя, отчество)

1. Тема ВКР Внедрение прогрессивных методов обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования  
утверждена приказом по университету от «07» мая 2018 г. №1011-со
2. Сроки сдачи обучающимся законченного ВКР «30» мая 2018 г.
3. Исходные данные к проекту Собранны в период преддипломной практики
4. Содержание расчётно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов) (см. календарный план)
5. Перечень демонстрационно-графического материала:

1. Презентация



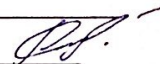
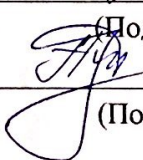
6. Консультанты по ВКР (с указанием относящихся к ним разделам ВКР)

Раздел	Консультант	Подпись, дата	
		Задание выдал	Задание принял
1. Деталь проекта	к.т.н., доцент Рыкова Л.А.	 25.04.18	 30.05.18
2. Экономический	к.э.н., доцент Лисенко О.А.	 10.05.18	 26.06.18
3. Безопасность жизнедеятельности	к.м.н., доцент Яценко А.С.	 15.05.18	 26.05.18

7. Дата выдачи задания 25.04.18

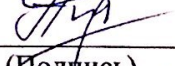
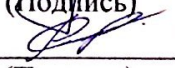
Руководитель к.т.н., доцент

Задание принял к исполнению обучающийся 25.04.18

  
(Подпись)  
  
(Подпись)

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН**

№ п/п	Наименование этапов ВКР	Срок выполнения этапов ВКР	Примечание
1	Структура управления резерва проводников	16.04-19.04	16%
2	История фирменного поезда «Демидовский экспресс»	19.04-29.04	19%
3	Стратегический проект «Бригада»	29.04-10.05	26%
4	Экономический расчет стоимости разработки и внедрения программного обеспечения «ПроводникРЖД»	10.05-15.05	13%
5	Влияние производственных процессов подвижного состава на окружающую среду и разработка мероприятий по его снижению	15.05-21.05	14%
6	Оформление пояснительной записки	21.05-30.05	12%
7	Итого	30.05	100%

Обучающийся   
(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

Жужгова Ю.Е., к.т.н., доцент

«10» мая 2018 г.

(подпись)

**Задание  
на специальный раздел ВКР**

Обучающийся Шляпникова Анна Викторовна Группа С-414  
(Фамилия, Имя, Отчество)

Экономический расчет стоимости разработки и внедрения программного обеспечения «ПроводникРЖД»

(название специального раздела)

1. Тема ВКР «Внедрение прогрессивных методов обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования»

(название темы ВКР)

Утверждена приказом по университету от «7» мая 2018 г. №1011-со

Выпускающая кафедра СУГР

Руководитель ВКР Рыкова Л.А., к.т.н., доцент

(Фамилия, инициалы, должность или ученое звание, ученая степень)

2. Консультант раздела Лисенко О.А., к.э.н., доцент

(Фамилия, инициалы, должность)

Кафедра, ведущая специальный раздел Экономика транспорта

3. Исходные данные методические рекомендации для подготовки раздела, нормативно-правовая база, учебные пособия по «Экономике транспорта»

4. Срок сдачи обучающимся законченного раздела 26.05.18

5. Содержание специального раздела (перечень подлежащих разработке вопросов) 1) Расчет трудоемкости разработки программного обеспечения «ПроводникРЖД» 2) Определение себестоимости разработки программного обеспечения 3) Расчет отчислений на социальные нужды

6. Название демонстрационно-графического материала Суммарные затраты на разработку и внедрение программного обеспечения «ПроводникРЖД»

7. Дата выдачи задания 10.05.18 Консультант

(подпись)

Согласовано:

10.05.18.

(дата и подпись руководителя ВКР)

Принято к исполнению

10.05.18

(дата и подпись обучающегося)



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

УТВЕРЖДАЮ:  
Зав. кафедрой  
доцент, к.т.н. Жужгова Ю.Е.

« 13 » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Задание**

**на специальный раздел ВКР**

Обучающийся Шляпникова Анна Викторовна Группа С-414  
(Фамилия, Имя, Отчество)

Безопасность жизнедеятельности на железнодорожном транспорте  
(название специального раздела)

1. Тема ВКР «Внедрение прогрессивных методов обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования»

(название темы ВКР)

Утверждена приказом по университету от «7» мая 2018г. №1011-со

Выпускающая кафедра «СУГР»

Руководитель проекта Рыкова Л.А., к.т.н., доцент

(Фамилия, инициалы, должность или ученое звание, ученая степень)

2. Консультант раздела Яценко А.С., доцент, к.т.н.

(Фамилия, инициалы, должность)

Кафедра, ведущая специальный раздел «Техносферная безопасность»

3. Исходные данные: Материалы преддипломной практики

Нормативные документы

Методические рекомендации для подготовки раздела

4. Срок сдачи обучающимся законченного раздела 26.05.18

5. Содержание специального раздела

1) Расчет выбросов в атмосферу загрязняющих веществ в связи с эксплуатацией пассажирского подвижного состава

2) Рекомендация по снижению воздействия вредных факторов

6. Презентационные материалы: Система электрического отопления вагона; контейнеры для раздельного сбора мусора; биотуалет в пассажирском вагоне

7. Дата выдачи задания 15.05.2018 Консультант \_\_\_\_\_

Согласовано: \_\_\_\_\_

15.05.2018 \_\_\_\_\_

(подпись)

Принято к исполнению \_\_\_\_\_

(дата и подпись руководителя ВКР)

15.05.18

(дата и подпись студента-дипломника)

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Сервисное обслуживание.....	6
1.1 Сервис в пассажирских перевозках.....	6
1.2 Типы и классы обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования.....	12
1.3 Стандарт обслуживания пассажиров АО «ФПК».....	16
1.4 Структура управления резерва проводников.....	17
2 Развитие сервисного обслуживания на основе стратегического проекта «Бригада».....	22
2.1 История фирменного поезда «Демидовский Экспресс».....	23
2.2 Стратегический проект «Бригада».....	25
3 Стратегия управления качеством РЖД.....	28
3.1 Политика качества ОАО «РЖД» и цели в области качества.....	29
3.2 Услуги в сфере пассажирских перевозок «Пассажирские перевозки».....	32
4.1 Риски при внедрении новых методов обслуживания.....	34
4.2 Решение проблемных вопросов и минимизация рисков.....	38
5 Расчет стоимости разработки и внедрения программного обеспечения «ПроводникРЖД».....	41
5.1 Расчет трудоемкости разработки программного обеспечения «ПроводникРЖД».....	41
5.2 Определение себестоимости разработки программного обеспечения.....	41
6 Безопасность жизнедеятельности на железнодорожном транспорте.....	47
6.1 Влияние производственных процессов подвижного состава на окружающую среду и разработка мероприятий по его сниже.....	47
6.2 Экспертиза на соответствие техники безопасности.....	58
Заключение.....	61
Список использованных источников.....	63



## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 66 с., 7 рис., 8 табл., 11 источников.

### **СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ДЕМИДОВСКИЙ ЭКСПРЕСС, ВНЕДРЕНИЕ ПРОГРЕССИВНЫХ МЕТОДОВ, ПРИЛОЖЕНИЕ, БРИГАДА, СЕРВИС, СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПРОЕКТ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Объектом исследования является фирменный поезд «Демидовский экспресс».

Предмет исследования: процесс внедрения программного обеспечения «ПроводникРЖД» в «Демидовский экспресс».

Цель проекта: улучшения качества обслуживания пассажиров на основе внедрения прогрессивных методов обслуживания.

В процессе исследована целесообразность внедрения прогрессивных методов обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования. Были рассчитаны риски при внедрении прогрессивных методов. Предложены действия по минимизации рисков и решения проблемных вопросов. Создано и внедрено программное обеспечение.

Был произведён расчет стоимости разработки внедрения программного обеспечения «ПроводникРЖД», который составил 7 785 220 рублей.

Приведены требования по охране труда проводников, а также расчет выбросов в атмосферу загрязняющих веществ подвижным составом.

					43.03.01.11.ВКР.С414.01.ПЗ			
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	Внедрение прогрессивных методов обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования	Лит.	Лист	Листов
Разраб.		Шляпкинова А.В.		15.05.18			2	66
Провер.		Рыкова Л.А.		17.05.18				
Н. Контр.		Герасимчук К.Е.		20.05.18				
Утверд.		Жужгова Ю.Е.		30.05.18				
						УргУПС, ФУПП, кафедра СУГР		

## ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу Шляпниковой А.В.

Тема: «Внедрение прогрессивных методов обслуживания пассажиров в поездах дальнего следования».

Выпускная квалификационная работа выполнена в соответствии с заданием, на основе исходных данных собранных на преддипломной практике. В работе предложено внедрение прогрессивного метода обслуживания пассажиров «Демидовского экспресса» с помощью программного обеспечения, которое служит для улучшения системы контроля безопасности в вагонах, а также сводит к минимуму жалобы пассажиров. Прогрессивные методы обслуживания призваны приближать услугу к потребителю, сокращать тем самым время на ее получение и создавать максимальные удобства для него.

Сервисная деятельность очень важная составляющая деятельности АО «ФПК», которая обеспечивается квалифицированными работниками резерва проводников, соблюдением стандартов обслуживания пассажиров, а также соответствием оказываемых услуг запросам и ожиданиям клиентов.

В работе выполнен расчет стоимости разработки и внедрения программного обеспечения «ПроводникРЖД».

Выполнена экспертиза работы на экологичность и безопасность.

Работа заслуживает положительной оценки, а Шляпникова А.В. присвоения квалификации бакалавр по направлению подготовки «Сервис».

Руководитель проекта \_\_\_\_\_ к.т.н., доцент Рыкова Л.А.