

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Маланичева Наталья Николаевна

Должность: директор филиала

Дата подписания: 29.03.2023 14:07:11

Уникальный программный ключ:

94732c3d953a82d495dce3135d9c573083fed018

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
(СамГУПС)**

Филиал СамГУПС в г. Нижнем Новгороде

РАССМОТРЕНА
на заседании Ученого совета филиала
СамГУПС в г. Нижнем Новгороде
протокол от 28 июня 2022 г. № 1



Н.Н. Маланичева

05 июля 2022 г.

**Технология работы и эксплуатация вокзальных
комплексов**

рабочая программа дисциплины

Специальность 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация: Магистральный транспорт

Форма обучения: очная

Нижний Новгород 2022

Программу составил: Сироткин А.А.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «27» марта 2018 г. № 216.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Техника и технологии железнодорожного транспорта»

Протокол от «18» июня 2022 г. № 11

Зав. кафедрой, канд. техн. наук, доц.



подпись

С.М. Корсаков

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов» является формирование у обучающегося компетенций в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта.

Цели изучения дисциплины: формирование способности осуществлять контроль и управление системой организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Индикатор	Результаты освоения учебной дисциплины
ПК-1. Способен управлять производственно-хозяйственной деятельностью железнодорожного агентства	
ПК-1.1. Определяет параметры развития железнодорожного агентства с разработкой плановых заданий	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методику расчета числа транзакционных терминалов самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении; - методику расчета эксплуатационных расходов на транзакционные терминалы самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении; - методику расчета числа окон справочного бюро вокзала <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методику расчета числа транзакционных терминалов самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении; - применять методику расчета эксплуатационных расходов на транзакционные терминалы самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении; - применять методику расчета числа окон справочного бюро вокзала <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками расчета числа транзакционных терминалов самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении; - навыками расчета эксплуатационных расходов на транзакционные терминалы самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении; - навыками расчета числа окон справочного бюро вокзала
ПК-1.2. Разрабатывает корректирующие меры по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методику разработки корректирующих мер по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ; - методику анализа данных по результатам контроля работ; - методику контроля работ <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методику разработки корректирующих мер по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ; - применять методику анализа данных по результатам контроля работ

	работ; - применять методику контроля работ
	Владеть: - навыками разработки корректирующих мер по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ; - навыками анализа данных по результатам контроля работ; - навыками контроля работ

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является дисциплиной по выбору.

Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций, индикаторов
Осваиваемая дисциплина		
Б1.В.ДВ.02.02	Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов	ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)
Предшествующие дисциплины		
	нет	
Дисциплины, осваиваемые параллельно		
Б1.В.ДВ.02.01	Транспортно-пересадочные узлы и комплексы	ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)
Б1.В.14	Организация пассажирских перевозок	ПК-1 (ПК-1.1)
Последующие дисциплины		
Б2.В.03(Пд)	Производственная практика (преддипломная практика)	ПК-1 (ПК-1.1)
Б3.01(Д)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделяемых на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

3.1. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Всего часов по учебному плану	Курсы (семестры)
		5 (9)
Общая трудоемкость дисциплины:		
- часов	72	72
- зачетных единиц	2	2
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), часов	32,25	32,25
<i>из нее аудиторные занятия, всего</i>	32,25	32,25
в т.ч.:		
лекции	16	16
практические занятия	16	16
лабораторные работы	-	-
КА	-	-
КЭ	0,25	0,25
Самостоятельная подготовка к экзаменам в период экзаменационной сессии (контроль)	8,75	8,75
Самостоятельная работа (всего), часов	31	31

в т.ч. на выполнение:		
контрольной работы	-	-
расчетно-графической работы	-	-
реферата	-	-
курсовой работы	-	-
курсового проекта	-	-
Виды промежуточного контроля	За	За
Текущий контроль (вид, количество)	-	-

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Темы и краткое содержание курса

Тема 1 Общая характеристика и классификация вокзальных комплексов

Назначение и характеристика работы вокзального комплекса. Современное состояние и основные направления развития вокзальных комплексов в России и за рубежом. Классификация вокзальных комплексов, классность вокзалов. Система управления вокзальным комплексом. Расположение основных устройств и помещений вокзалов. Совершенствование норм, правил, требований к вокзалам и остановочным пунктам.

Тема 2 Технология работы вокзального комплекса

Технологический процесс работы вокзала. Информационно-справочное обслуживание на вокзале. Организация продажи билетов. Хранение ручной клади и багажа. Организация работы багажного отделения. Организация работы привокзальной площади. Организация посадки-высадки и маршрутов перемещения пассажиров. Организация работы комнаты длительного отдыха и комнаты матери и ребенка.

Организация обслуживания пассажиров на вокзале в период их резкого увеличения. Система «Экспресс – 3» и особенности работы билетных касс дальнего следования в условиях работы этой системы.

Тема 3 Показатели обслуживания пассажиров на вокзале

Показатели, характеризующие качество обслуживания пассажиров на вокзале. Мероприятия по улучшению качества обслуживания пассажиров на вокзале. Определение потребного числа ячеек автоматических камер хранения. Расчет оптимального числа билетных касс при продаже проездных документов. Расчет потребного количества турникетов. Требования к информационно-навигационным системам. Определение потребного числа отдельных устройств вокзала.

Тема 4 Суточный план-график работы вокзального комплекса

Основные задачи и принципы составления суточного плана-графика работы вокзального комплекса. Подготовка исходных данных для разработки суточного плана графика. Особенности работы железнодорожных вокзальных комплексов в период сбоя в движении поездов.

4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам

Названия разделов и тем	Всего часов по учебному плану	Виды учебных занятий			
		Контактная работа (Аудиторная работа)			СР
		ЛК	ПЗ	ЛР	
Тема 1 Общая характеристика и классификация вокзальных комплексов	12	4	4		4
Тема 2 Технология работы вокзального комплекса	17	4	4		9
Тема 3 Показатели обслуживания пассажиров на вокзале	17	4	4		9
Тема 4 Суточный план-график работы вокзального комплекса	17	4	4		9
КА					
КЭ	0,25				
Контроль	8,75				
Всего	72	16	16		31

4.3. Тематика практических занятий

Тема практического занятия	Количество часов
Тема 1 Общая характеристика и классификация вокзальных комплексов	4
Тема 2 Технология работы вокзального комплекса	4
Тема 3 Показатели обслуживания пассажиров на вокзале	4
Тема 4 Суточный план-график работы вокзального комплекса	4
Всего	16

4.4. Тематика лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.5. Тематика контрольных работ

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

4.5. Тематика курсовых работ

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

5. Учебно-методическое обеспечение

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

5.1. Распределение часов по темам и видам самостоятельной работы

Разделы и темы	Всего часов по учебному плану	Вид самостоятельной работы
Тема 1 Общая характеристика и классификация вокзальных комплексов	4	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Выполнение самостоятельных работ.
Тема 2 Технология работы вокзального комплекса	9	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Выполнение самостоятельных работ.
Тема 3 Показатели обслуживания пассажиров на вокзале	9	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Выполнение самостоятельных работ.
Тема 4 Суточный план-график работы вокзального комплекса	9	Самостоятельное изучение отдельных тем учебной литературы. Выполнение самостоятельных работ.

Всего	31	
-------	----	--

5.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов с указанием места их нахождения:

- учебная литература – библиотека филиала;
- методические рекомендации по выполнению практических и самостоятельных работ;
- методические рекомендации по самостоятельному изучению теоретического материала – сайт филиала.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Виды оценочных средств	Количество
Текущий контроль	
Курсовая работа	-
Курсовой проект	-
Промежуточный контроль	
Зачет	1

Фонд оценочных средств представлен в приложении к рабочей программе.

7. Перечень основной и дополнительной литературы

7.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во
Л1.1	Под ред. А.Г. Котенко и Е.А. Макаровой	Организация пассажирских перевозок: учебник	М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2017. — 136 с. - Режим доступа: http://umczdt.ru/books/40/39297/	Электронный ресурс
Л1.2	Покацкая Е.В.	Пассажирский железнодорожный комплекс. Вокзалы : учебное пособие	Самара :СамГУПС, 2007. - 66 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/130407	Электронный ресурс
Л1.3	Куликова Е.Б.	Технико-технологические особенности работы вокзальных комплексов и транспортно-пересадочных узлов : учебное пособие	Москва : РУТ (МИИТ), 2020. - 123 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/175888	Электронный ресурс
7.2. Дополнительная литература				
Л2.1	Куликова Е.Б.	Технология работы и эксплуатация железнодорожных вокзальных комплексов: Конспект лекций : учебное пособие	Москва : РУТ (МИИТ), 2020. - 133 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/175991	Электронный ресурс
Л2.2	Чубарова И.А.	Организация пассажирских перевозок : учебное пособие	Иркутск :ИрГУПС, 2019. - 112 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/157941	Электронный ресурс

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Официальный сайт филиала.
2. Электронная библиотечная
3. Поисковая система «Яндекс» для доступа к тематическим информационным ресурсам.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Лекционные занятия включают в себя конспектирование учебного материала, на занятиях необходимо иметь тетрадь для записи и необходимые канцелярские принадлежности.

2. Практические занятия включают в себя выполнение заданий на практические занятия по теме занятия. Для подготовки к практическим занятиям необходимо заранее ознакомиться с рекомендованной литературой. На занятии необходимо иметь конспект лекции, методические указания по выполнению работы. Во время выполнения заданий студент заполняет отчет, который защищает у преподавателя в конце занятия.

3. В рамках самостоятельной работы студент должен выполнить задания. Прежде чем выполнять задания, необходимо изучить теоретический материал, ознакомиться с методическими указаниями по выполнению работ.

10. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии и программное обеспечение:

- для проведения лекций, демонстрации презентаций: MS PowerPoint.

Перечень профессиональных баз данных

1. База данных «Автоматизированная система поиска информации по железнодорожному транспорту (АСПИЖТ)».

<https://www.samgups.ru/lib/elektronnye-resursy/res/baza-dannykh-asvizht>

2. База данных «Железнодорожные станции».

3. Автоматизированный банк данных технических паспортов вагонов (АБД ПВ). <http://railagent.ru/manuals/abdpv/index.php>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

11.1. Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета (проведение занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) - кабинет «Транспортных систем», аудитория № 607. Специализированная мебель: столы ученические - 22 шт., стулья ученические - 43 шт., доска настенная (меловая) - 1 шт., стол

преподавателя - 1 шт., стул преподавателя - 1 шт., кафедра - 1 шт. Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук. Учебно-наглядные пособия - комплект презентаций (хранится на кафедре).

11.2. Перечень лабораторного оборудования

Лабораторное оборудование не предусмотрено.

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

**ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ И ЭКСПЛУАТАЦИЯ
ВОКЗАЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ**

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

1.1. Перечень компетенций

ПК-1. Способен управлять производственно-хозяйственной деятельностью железнодорожного агентства.

Индикатор ПК-1.1. Определяет параметры развития железнодорожного агентства с разработкой плановых заданий.

Индикатор ПК-1.2. Разрабатывает корректирующие меры по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ.

1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

Наименование этапа	Содержание этапа (виды учебной работы)	Коды формируемых на этапе компетенций, индикаторов
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	Лекции, самостоятельная работа студентов с теоретической базой	ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)
Этап 2. Формирование умений	Практические занятия	ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	Практические занятия	ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)
Этап 4. Проверка усвоенного материала	Зачет	ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции	Код компетенции, индикатора	Показатели оценивания компетенций	Критерии	Способы оценки
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)	- посещение лекционных занятий; - ведение конспекта лекций; - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии	- наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение; - активное участие студента в обсуждении теоретических вопросов	устный ответ
Этап 2. Формирование умений (решение задачи по образцу)	ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)	- выполнение заданий на практических работах	- успешное самостоятельное выполнение практических заданий	решение задач

Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)	- выполнение заданий на практических работах	- успешное самостоятельное выполнение практических заданий	решение задач
Этап 4. Проверка усвоенного материала	ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)	- зачет	- ответы на вопросы зачета и на дополнительные вопросы (при необходимости)	устный ответ, решение задач

2.2. Критерии оценивания компетенций по уровню их сформированности

Код компетенции, индикатора	Уровни сформированности компетенций		
	базовый	средний	высокий
ПК-1 (ПК-1.1)	<p>Знать: - методику расчета числа транзакционных терминалов самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении</p> <p>Уметь: - применять методику расчета числа транзакционных терминалов самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении</p> <p>Владеть: - навыками расчета числа транзакционных терминалов самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении</p>	<p>Знать: - методику расчета эксплуатационных расходов на транзакционные терминалы самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении</p> <p>Уметь: - применять методику расчета эксплуатационных расходов на транзакционные терминалы самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении</p> <p>Владеть: - навыками расчета эксплуатационных расходов на транзакционные терминалы самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении</p>	<p>Знать: - методику расчета числа окон справочного бюро вокзала</p> <p>Уметь: - применять методику расчета числа окон справочного бюро вокзала</p> <p>Владеть: - навыками расчета числа окон справочного бюро вокзала</p>
ПК-1 (ПК-1.2)	<p>Знать: - методику контроля работ</p> <p>Владеть: - навыками контроля работ</p> <p>Уметь: - применять методику</p>	<p>Знать: - методику анализа данных по результатам контроля работ</p> <p>Владеть: - навыками анализа данных по результатам контроля работ</p>	<p>Знать: - методику разработки корректирующих мер по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля</p>

	контроля работ	Уметь: - применять методику анализа данных по результатам контроля работ	работ; Владеть: - навыками разработки корректирующих мер по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ Уметь: - применять методику разработки корректирующих мер по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ
--	----------------	--	--

2.3. Шкалы оценивания формирования индикаторов достижения компетенций

а) Шкала оценивания зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Зачет	Индикатор достижения компетенции сформирован на уровне не ниже базового и студент отвечает на дополнительные вопросы. Студент: - прочно усвоил предусмотренной программой материал; - правильно, аргументировано ответил на все вопросы; - показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов; - без ошибок выполнил практическое задание.
Незачет	Индикатор достижения компетенции сформирован на уровне ниже базового и студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы. Выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий билета, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем.

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Код компетенции, индикатора	Этапы формирования компетенции	Типовые задания (оценочные средства)
ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2)	Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	- проверка конспекта лекций - тест
	Этап 2. Формирование умений (выполнение практических работ)	- практическая работа (методические рекомендации для проведения практических занятий – УМКД)
	Этап 3. Формирование навыков	- самостоятельная работа: перечень

	практического использования знаний и умений	тем и заданий по вариантам (методические рекомендации по СР)
	Этап 4. Проверка усвоенного материала	- вопросы к зачету (приложение 1)

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Зачет

Зачет проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. Зачет проходит в форме собеседования по билетам, в которые включаются теоретические вопросы и задача. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 30 мин.

Тест

При проведении теста студентам предлагаются вопросы по теме, отведенной на практическое занятие (согласно рабочей программе учебной дисциплины).

Практические занятия

Практические занятия проводятся в отведенное время в специально оборудованной аудитории. Для их выполнения преподавателем разрабатываются задания и составляются методические рекомендации.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

Вопросы для проверки уровня обученности «ЗНАТЬ»

1. Современное состояние и основные направления развития вокзальных комплексов в России и зарубежом.
2. Назначение и характеристика работы вокзального комплекса.
3. Классификация вокзальных комплексов, классность вокзалов
4. Характеристика пассажирских зданий и павильонов
5. Характеристика пассажирских платформ и навесов, вокзальных переходов
6. Требования к информационно-навигационным системам.
7. Основные потоки пассажиров на вокзале
8. Основные требования к организации движения потоков пассажиров и багажа на вокзале
9. Подсистемы АСУ «Экспресс-3». Режим работы, язык, виды продаж в системе «Экспресс-3»
10. Хранение ручной клади и багажа.
11. Организация работы багажного отделения. Организация работы привокзальной площади.
12. Организация посадки-высадки и маршрутов перемещения пассажиров.
13. Технические возможности билетопечатающей машины с фискальной памятью
14. Организация работы комнаты длительного отдыха и комнаты матери и ребенка.
15. Особенности работы железнодорожных вокзалов в период сбоя в движении поездов

Вопросы для проверки уровня обученности «УМЕТЬ»

1. Ведение учета и отчетности при использовании билетопечатающей машины с фискальной памятью
2. Использование билетопечатающей машины с фискальной памятью до начала, в течение и после окончания смены кассира
3. Организация маршрутов потоков пассажиров на вокзалах
4. Расчет оптимального числа билетных касс при продаже проездных документов.
5. Расчет потребного количества турникетов.
6. Обучение персонала клиентоориентированному подходу к обслуживанию пассажиров
7. Обновление визуальной информации на вокзалах, проведение Дня пассажира
8. Управление качеством в пассажирском комплексе ОАО «РЖД»
9. Установка специализированного оборудования для маломобильных пассажиров
10. Система информирования пассажиров «Автодиктор»
11. Использование на вокзале автоматических камер хранения

12. Использование на вокзале информационных киосков и современного онлайн-видеонаблюдения
13. Принципы оснащения вокзалов малыми архитектурными формами и средствами визуальной информации
14. Задачи сервисного обслуживания пассажиров на вокзале
15. Использование зависимости между температурой воздуха и количеством людей при обосновании необходимости применения тепловых завес на вокзальном комплексе

Вопросы для проверки уровня обученности «ВЛАДЕТЬ»

1. Порядок расчета числа транзакционных терминалов самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении
2. Порядок расчета эксплуатационных расходов на транзакционные терминалы самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении
3. Порядок расчета количества окон справочного бюро вокзала
4. Порядок определения необходимого количества ячеек автоматических камер хранения
5. Формулу расчета среднего времени обслуживания пассажира агентом справочного бюро вокзала
6. Соответствие зданий автобусных, железнодорожных, речных вокзалов, станций, касс и привокзальных площадей СП 59.13330.2012 и «Рекомендациям по проектированию окружающей среды, зданий и сооружений с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения (Выпуск 19. Общественные здания и сооружения. Здания и сооружения транспортного назначения)»
7. Индикаторы (критерии) инвентаризации прилегающей территории к пассажирскому вокзалу (станции)
8. Индикаторы (критерии) инвентаризации входной группы вокзала
9. Выявление рисков («узких мест») в работе вокзального комплекса
10. Технология создания транспортной безопасности на вокзальном комплексе
11. Технология создания комфортных условий: нормируемые показатели освещенности помещений и функциональных зон в пассажирских зданиях вокзального комплекса
12. Технология создания комфортных условий: нормы освещенности пассажирских платформ и пешеходных мостов на железнодорожных вокзальных комплексах
13. Обоснованный выбор системы отопления для вокзального комплекса
14. Обоснованный выбор системы вентиляции для вокзального комплекса
15. Обоснованный выбор системы кондиционирования для вокзального комплекса

Оценочные средства

ПК-1. Способен управлять производственно-хозяйственной деятельностью железнодорожного агентства.

Тестовые задания

1. На железнодорожном вокзале располагаются в стороне от движения массового пассажиропотока:
 - А) комнаты бытового назначения
 - Б) камеры хранения ручной клади
 - В) автоматические камеры хранения

2. На железнодорожном вокзале, как правило, примыкают к вестибюлю в стороне от движения пассажиров с привокзальной площади и обратно:
 - А) залы ожидания
 - Б) билетные кассы
 - В) справочные бюро

3. На железнодорожном вокзале размещаются в вестибюлях:
 - А) залы ожидания
 - Б) билетные кассы
 - В) справочные бюро

4. В крупных и больших железнодорожных вокзалах для них выделяют отдельные залы:
 - А) залы ожидания
 - Б) билетные кассы
 - В) справочные бюро

5. На железнодорожном вокзале размещаются аналогично багажным помещениям:
 - А) комнаты бытового назначения
 - Б) камеры хранения ручной клади
 - В) автоматические камеры хранения

6. В соответствии с Распоряжением от 25 декабря 2014 г. № 3134р «Об утверждении типового технологического процесса работы железнодорожного вокзального комплекса» класс железнодорожного вокзального комплекса с суммой баллов от 4 до 11 включительно – это:
 - А) внеклассный
 - Б) I класс
 - В) II класс
 - Г) III класс
 - Д) IV класс

7. В Европе на маленьких станциях в вокзальном помещении билетная касса работает:
 - А) несколько часов в день
 - Б) в круглосуточном режиме
 - В) несколько дней в неделю

8. Принципиальное отличие терминала от простого многофункционального комплекса заключается в соединении различных:

- А) видов транспорта
- Б) видов сооружений
- В) видов пассажиров

9. Билетопечатающая машина с фискальной памятью не позволяет печатать билеты:

- А) единичные обоих вариантов
- Б) детские, льготные, групповые
- В) транзитные (не на группу)
- Г) служебные

10. Программные возможности билетопечатающей машины с фискальной памятью обеспечивают предварительное оформление билетов на:

- А) любой день текущего и следующего месяцев
- Б) любой день текущей и последующей недели
- В) любой день первой недели текущего месяца

11. Соотнесите для касс системы «Экспресс-3» тип продажи билетов и характеристику:

текущая продажа	осуществляется на промежуточных станциях после отправления поезда со станции формирования
суточная продажа	начинается за 24 ч до отправления поезда
предварительная продажа	организуется за 45 суток до отправления

12. Соотнесите подсистему АСУ «Экспресс-3» с ее характеристикой:

подсистема планирования и управления пассажирскими перевозками	основана на аналитической базе исходных данных всех перевозок пассажиров, осуществляемых на сети российских железных дорог
подсистема комплексного справочно-информационного обслуживания пассажиров	позволяет пассажирам получать широкую гамму информационных справок во всех видах сообщений, на всех пунктах продажи билетов и в домашних условиях при обращении через Интернет
подсистема финансового и статистического учета пассажирских перевозок	осуществляет взаиморасчеты за пассажирские перевозки между железными дорогами России и других государств; ведет учет и контроль поступления на дороги бланков строгого учета проездных и перевозочных документов
подсистема «Расписание»	обеспечивает подготовку, ввод и хранение всей необходимой нормативно-справочной информации в АСУ «Экспресс-3»
подсистема «Эффективность»	дает возможность для пассажирских поездов дальнего следования в оперативном режиме рассчитывать расходы, связанные с формированием и движением по маршруту, доходы от реализации проездных документов, прибыль, убытки, уровни рентабельности
подсистема продажи и учета проездных документов во всех видах сообщений	ведется учет пассажиров как при продаже билетов, так и при проходе их через турникеты
подсистема сервисного обслуживания пассажиров	предоставляет разнообразные сервисные услуги пассажирам как в железнодорожном, так и в смешанном сообщении

подсистема управления парком пассажирских вагонов	автоматизирует все основные технологические процессы, связанные с эксплуатацией и ремонтом пассажирских вагонов, и дает возможность командному составу дорог видеть состояние подвижного состава, включая его дислокацию, на различных уровнях управления
подсистема управления багажной работой	автоматизирует оформление и учет багажа, грузобагажа, погрузку, выгрузку, хранение, розыск багажа и составление плана формирования багажных перевозок

13. В городах, вытянутых в длину, железнодорожный вокзал размещают:

- А) вблизи центральной части города
- Б) вблизи периферийной части города
- В) вблизи фешенебельной части города

14. Билетные ленты хранятся у:

- А) бригадира пригородных касс
- Б) заведующего билетными кассами
- В) билетного кассира

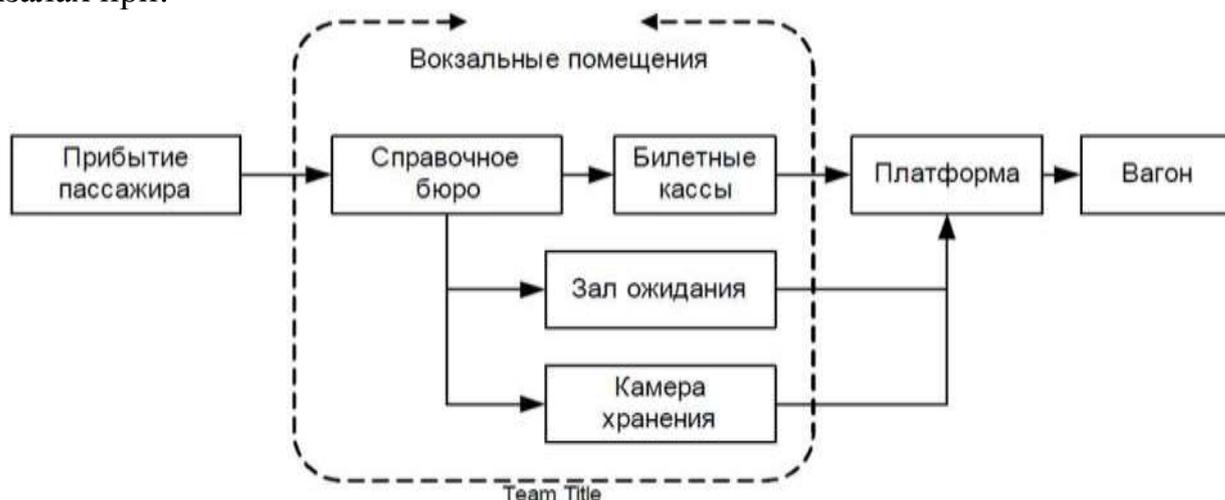
15. Документ, который определяет общие требования к организации основных бизнес-процессов, осуществляемых на железнодорожных вокзальных комплексах и отдельных их элементах (ответ – дать полное название этого документа)

Ответ: _____

16. Название показателя, обозначенного как $q_{ам}$ в формуле $E_{ам} = C_{тер} * q_{ам}$

Ответ: _____

17. На рисунке представлена организация маршрутов потоков пассажиров на вокзалах при:



- А) посадке пассажира и приобретении билета
- Б) прибытии пассажира в поезде
- В) ожидании пассажиром поезда

18. В соответствии с Распоряжением от 25 декабря 2014 г. № 3134р «Об утверждении типового технологического процесса работы железнодорожного вокзального комплекса» железнодорожного вокзального комплекса является внеклассным, если сумма баллов для него:

- А) свыше 10
- Б) свыше 25
- В) свыше 50

19. Соотнесите устройство и его характеристику:

мобильный лестничный подъемник на гусеничном ходу, предназначенный для перемещения инвалидов-колясочников по лестничным маршам в зданиях, не оборудованных лифтами и пандусами	гусеничный подъемник (ступенькоход)
стационарное устройство с платформой для инвалидного кресла, движущееся на прямой направляющей и предназначенное для подъема маломобильного пассажира на один пролет ступенек	наклонный лестничный подъемник
стационарное подъемное устройство, предназначенное для механизации процесса преодоления лицами с поражением опорно-двигательных функций вертикальных препятствий	вертикальная платформа подъемная

20. Соотнесите вид отчетности и документацию, по которой эта отчетность производится

суточный отчет о продаже билетов на билетопечатающих машинах	книга формы ЛУ-39
учет выручки из автоматов по продаже пригородных билетов	сборный лист формы ЛУ-35
суточный отчет о продаже билетов через автоматы	книга формы ЛУ-36

21. Представляет собой сенсорный экран, на котором нужно выбрать начальный и конечный пункт, а также дату поездки; после этого выдаст распечатку расписания всех пригородных поездов на данном маршруте:

- А) информационный киоск
- Б) информационное табло
- В) информационный стенд

22. В книге формы ЛУ-8э все данные билетный кассир записывает:

- А) с бланка конечного отчета
- Б) с бланка начального отчета
- В) с бланка строгой отчетности

23. Соотнесите строку проездного билета и ее содержание:

первая	номер поезда и вагона, дата и время отправления, цена билета и цена плацкарты, вид документа
третья	место в вагоне и сокращенное обозначение перевозчика
пятая	номер документа, удостоверяющего личность пассажира, его фамилию и инициалы, при оформлении льготного проезда в начале строки – номер документа, подтверждающего право на льготу, при оформлении групповых проездных документов – данные руководителя группы

24. Дежурный по залу железнодорожного вокзала МДПОЧ при получении информации от диспетчера МДПОЧ о возобновлении движения поездов (выбрать неверное утверждение):

- А) контролирует пассажиропоток на платформе до входа в штатном режиме работы
- Б) информирует диспетчера МДПОЧ о переходе на работу в штатном режиме
- В) передает голосовые и информационные сообщения с периодичностью в 1

минуту

25. Среднее время обслуживания пассажира это:

А) среднее время нахождения пассажира в очереди минус среднее время обслуживания пассажира агентом справочного бюро вокзала

Б) среднее время нахождения пассажира в очереди плюс среднее время обслуживания пассажира агентом справочного бюро вокзала

В) среднее время обслуживания пассажира агентом справочного бюро вокзала минус среднее время нахождения пассажира в очереди

26. Автономный аппарат, который обеспечивает возможность покупки железнодорожных билетов, а также распечатки проездных талонов, которые до этого были приобретены на сайте железнодорожной компании:

А) билетопечатающий автомат

Б) билетопечатающая машина

В) переносной POS-терминал

27. Склад для приема, выдачи багажа и грузобагажа, а также комната приемосдатчиков и станционных рабочих располагается в (ответ – два слова):

А) при следовании пригородных поездов за пределы железной дороги

Б) если на станции оформляются билеты международного сообщения

В) по проездным документам, оформленным в прямом смешанном сообщении

28. В автоматическом режиме транслирует расписание движения поездов и правила нахождения на объектах железнодорожной инфраструктуры и другую полезную для пассажиров информацию:

А) система информирования пассажиров «Автодиктор»

Б) система онлайн-видеонаблюдения

В) информационный киоск

29. Дежурный по залу железнодорожного вокзала получив информацию от диспетчера дистанции по обслуживанию пассажирских устройств Малого кольца Московской железной дороги (МДПОЧ) о времени начала нарушения графика движения поездов:

А) осуществляет мониторинг пассажиропотока на остановочных пунктах

Б) контролирует пассажиропоток на платформе до входа в штатном режиме работы

В) информирует диспетчера МДПОЧ о переходе на работу в штатном режиме

30. Дежурные по залу и дежурные по транспортно-пересадочному узлу (ТПУ) службы АО «МКЖД» совместно с сотрудниками ЧОП «РЖД Охрана» (выбрать неверное утверждение):

А) ведут оперативную работу с диспетчером МДПОЧ по информации о графике движения поездов

Б) организуют распределение пассажиропотока для исключения перенаселенности на ТПУ и платформах

В) при возникновении инцидентов принимают меры по их устранению.

31. В эту книгу сводят данные по продаже в одной и той же кассе билетов на дальние, местные и пригородные поезда:

- А) форма ЛУ-8
- Б) форма ЛУ-7
- В) форма ЛУ-50

32. Должны быть идентичны для всех вокзалов, хорошо читаемыми и зрительно воспринимаемыми пассажирами:

- А) шрифты и пиктограммы
- Б) таблицы и указатели
- В) информационные табло

33. Задача информационно-справочного сервиса:

- А) обеспечение пассажирам возможности быстро и качественно оформить железнодорожные проездные документы
- Б) оказывать пассажирам услуги в переноске вещей в пределах территории вокзала и привокзальной площади
- В) давать полную и достоверную информацию пассажирам и населению о расписании поездов и работе вокзала

34. Размещение различных указателей, таблиц, пиктограмм и других знаков визуальной информации следует проводить группами, легко охватываемыми глазом, концентрируя их в:

- А) местах, наиболее удобных для пассажиров
- Б) местах, в которых нет справочного бюро
- В) местах длительного пребывания пассажиров

35. При массовом сбое графика движения пригородных поездов и перерыве движения более часа диктор, дежурный по вокзалу, билетный кассир обязан сделать объявление по громкоговорящей связи с использованием информационных табло (при их наличии):

- А) о возможности воспользоваться альтернативными видами транспорта и ориентировочном времени возобновления движения
- Б) о возможности сдать в кассу вокзала билет пассажиру, принявшему решение не совершать поездку, без удержания сборов
- В) о возможности получить у дежурного по вокзалу справку об опоздании на работу по причине сбоя в движении поездов

36. Задачей этого сервиса является обеспечение высокой культуры обслуживания пассажиров на вокзалах:

- А) информационно-справочный сервис
- Б) билетно-кассовое обслуживание
- В) сервис в залах повышенной комфортности

37. Малые архитектурные формы и средства визуальных коммуникаций вместе с другими элементами вокзала должны иметь архитектурно-графический

стиль, являющийся для них:

- А) общим
- Б) простым
- В) сложным

38. При возникновении ЧС или отказе технических средств, в результате которых произошел сбой в движении пригородных поездов диктор, дежурный по вокзалу, билетный кассир на малодеятельном вокзале незамедлительно информируют пассажиров о времени:

- А) фактического прибытия, отправления поездов
- Б) возможного прибытия, отправления поездов
- В) фактического возобновления движения поездов

39. Название показателя, обозначенного как Z в формуле $M = (k * 12) * e^{\text{бланк}} + (e^{\text{б/мод}} * 3)$

Ответ: _____

40. Число, которое должно стоять на месте красного подчеркивания в формуле:

$$\lambda_c = \frac{0,15\Gamma}{\underline{\hspace{2cm}}}$$

Ответ: _____

41. Элемент железнодорожной инфраструктуры, комплексный объект недвижимости – часть вокзального комплекса и железнодорожной станции (пассажи́рского остано́вочного пункта), здание или комплекс зданий и сооружений, расположенных на земельных участках, являющихся федеральной собственностью, состоящих из помещений, предназначенных для обслуживания потребителей и пользователей, размещения служебного персонала и управления движением поездов – это

Ответ: _____

42. Название показателя рассчитываемого по формуле:

$$\mu = \frac{n}{t_{\text{обсл}}}$$

Ответ: _____

43. Название показателя, обозначенного как γ в формуле

$$P_{\text{max}} = \frac{(1 - \alpha_{\text{сут}}) P_{\text{max}}^{\text{отпр}}}{\beta(1 - \gamma)}$$

Ответ: _____

44. Число, которое должно стоять на месте красного подчеркивания в формуле:

$$\lambda = \frac{P_{\text{max}} k_H}{\underline{\hspace{2cm}}}$$

Ответ: _____

45. Название показателя, обозначенного как M в формуле $\frac{\Delta}{\Delta_{\text{тер}}} = N * M * T * \Pi_{\text{квт}} * 10^{-3}$

Ответ: _____

46. Коэффициент загрузки системы «Экспресс» при максимальном числе касс предварительной продажи билетов равен (ответ – числовое значение)

Ответ: _____

47. Ширина (в мм) стандартной зоны прохода турникетной линии составляет (ответ – числовое значение)

Ответ: _____

48. Режим работы багажных отделений, как правило (ответ – одно слово)

Ответ: _____

49. Название показателя, рассчитываемого по формуле:

$$L_q = \frac{P_q}{n} = \frac{\varphi}{(1-\varphi)n}$$

Ответ: _____

50. Название показателя, обозначенного как n в формуле

$$K_{\text{вых}} = \frac{A_{\text{пасс.}}}{n \cdot I \cdot \alpha_H},$$

Ответ: _____

51. Термин «горячий резерв» означает, что

Ответ: _____

52. Название показателя, рассчитываемого по формуле:

$$l_{om} = \frac{(A_d \beta_d + A_m \beta_m) t_{\bar{o}} l_{\text{пасс}}}{60}$$

Ответ: _____

53. Ширина (в мм) багажной расширенной зоны прохода турникетной линии составляет (ответ – числовое значение)

Ответ: _____

54. Название показателя, рассчитываемого по формуле:

$$K_{\bar{o}az} = \frac{(A_d \beta_d + A_m \beta_m) t_{\bar{o}}}{60}$$

Ответ: _____

55. Название показателя, рассчитываемого по формуле:

$$K_{xp} = \frac{O_m t_{xp} (1 + \alpha)}{24 t_{\text{мес}} q}$$

Ответ: _____

56. Такой тип вокзала целесообразнее, чем береговой, для крупных станций с большим количеством перронов и путей. В нем пассажирское здание, поставленное над платформами, дает возможность значительно приблизить помещения вокзала к поездам, причем в этом случае увеличение числа платформ не влияет на длину переходов от вагонов к зданию. Расстояние от поездов до городской площади уменьшается при таком положении здания, городской транспорт можно подвести почти вплотную к платформам. К преимуществу такого вокзала относится также легкость ориентации в них пассажиров. Здесь нет длинных переходов по мостикам и тоннелям, связывающим здание с платформами, и выходы на платформы организованы из общего конкорса. Ответ – одно слово.

Ответ: _____

57. Функциональные зоны (для передвижения пешеходов; движения транспорта; посадки-высадки пассажиров на различные виды общественного транспорта, такси (при оказании данной услуги на вокзальном комплексе); стоянки (отстоя) общественного, служебного и личного транспорта (при необходимости, в основном для привокзальных площадей пассажирских станций тупикового типа), такси (при оказании данной услуги на вокзальном комплексе) должен быть выделены на

Ответ: _____

58. Обеспечивает связь железнодорожного вокзального комплекса с основными функциональными зонами и планировочными районами городов (населенных пунктов), различными видами общественного транспорта, системами магистральных улиц и сетью автомобильных дорог

Ответ: _____

59. Размещение граждан с предоставлением спального места и отдых граждан без предоставления спального места сроком от одного часа и более; размещение льготных категорий граждан, работников и членов локомотивных бригад ОАО «РЖД» в соответствии с установленной квотой в размере 25% от общего количества мест в комнатах отдыха конкретного вокзального комплекса; пребывание граждан с детьми до одного года с возможностью их кормления и переодевания без предоставления спального места сроком от одного часа до трёх часов (услуга распространяется на одного взрослого и одного или более детей); бронирование мест гражданами; хранение личных вещей, находящихся в специально выделенных помещениях комнат отдыха или ячейках, предназначенных для хранения, в соответствии с условиями конкретного вокзального комплекса – всё это осуществляется в комнатах ... (ответ – два слова)

Ответ: _____

60. Комплекс указателей, вывесок и знаков, применяемых в рамках фирменного стиля и на основе общих принципов, заданных стандартами бренда «РЖД», выдержанных в едином графическом стиле – это

Ответ: _____

Вопросы для подготовки к тестовым заданиям

1. Современное состояние и основные направления развития вокзальных комплексов в России и за рубежом.
2. Назначение и характеристика работы вокзального комплекса.
3. Классификация вокзальных комплексов, классность вокзалов
4. Характеристика пассажирских зданий и павильонов
5. Характеристика пассажирских платформ и навесов, вокзальных переходов
6. Требования к информационно-навигационным системам.
7. Основные потоки пассажиров на вокзале
8. Основные требования к организации движения потоков пассажиров и багажа на вокзале
9. Подсистемы АСУ «Экспресс-3». Режим работы, язык, виды продаж в системе «Экспресс-3»
10. Хранение ручной клади и багажа.
11. Организация работы багажного отделения. Организация работы привокзальной площади.
12. Организация посадки-высадки и маршрутов перемещения пассажиров.
13. Технические возможности билетопечатающей машины с фискальной памятью
14. Организация работы комнаты длительного отдыха и комнаты матери и ребенка.
15. Особенности работы железнодорожных вокзалов в период сбоя в движении поездов
16. Ведение учета и отчетности при использовании билетопечатающей машины с фискальной памятью
17. Использование билетопечатающей машины с фискальной памятью до начала, в течение и после окончания смены кассира
18. Организация маршрутов потоков пассажиров на вокзалах
19. Расчет оптимального числа билетных касс при продаже проездных документов.
20. Расчет потребного количества турникетов.
21. Обучение персонала клиентоориентированному подходу к обслуживанию пассажиров
22. Обновление визуальной информации на вокзалах, проведение Дня пассажира
23. Управление качеством в пассажирском комплексе ОАО «РЖД»
24. Установка специализированного оборудования для маломобильных пассажиров
25. Система информирования пассажиров «Автодиктор»
26. Использование на вокзале автоматических камер хранения
27. Использование на вокзале информационных киосков и современного онлайн-видеонаблюдения
28. Принципы оснащения вокзалов малыми архитектурными формами и средствами визуальной информации
29. Задачи сервисного обслуживания пассажиров на вокзале
30. Использование зависимости между температурой воздуха и

количеством людей при обосновании необходимости применения тепловых завес на вокзальном комплексе

31. Порядок расчета числа транзакционных терминалов самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении

32. Порядок расчета эксплуатационных расходов на транзакционные терминалы самообслуживания для оформления проездных документов в дальнем сообщении

33. Порядок расчета количества окон справочного бюро вокзала

34. Порядок определения необходимого количества ячеек автоматических камер хранения

35. Формулу расчета среднего времени обслуживания пассажира агентом справочного бюро вокзала

36. Соответствие зданий автобусных, железнодорожных, речных вокзалов, станций, касс и привокзальных площадей СП 59.13330.2012 и «Рекомендациям по проектированию окружающей среды, зданий и сооружений с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения (Выпуск 19. Общественные здания и сооружения. Здания и сооружения транспортного назначения)»

37. Индикаторы (критерии) инвентаризации прилегающей территории к пассажирскому вокзалу (станции)

38. Индикаторы (критерии) инвентаризации входной группы вокзала

39. Выявление рисков («узких мест») в работе вокзального комплекса

40. Технология создания транспортной безопасности на вокзальном комплексе

41. Технология создания комфортных условий: нормируемые показатели освещённости помещений и функциональных зон в пассажирских зданиях вокзального комплекса

42. Технология создания комфортных условий: нормы освещенности пассажирских платформ и пешеходных мостов на железнодорожных вокзальных комплексах

43. Обоснованный выбор системы отопления для вокзального комплекса

44. Обоснованный выбор системы вентиляции для вокзального комплекса

45. Обоснованный выбор системы кондиционирования для вокзального комплекса.