|  |
| --- |
| Министерство общего и среднего профессионального образования  Свердловской области  Государственное образовательное учреждение среднего  Профессионального образования свердловской области      « УРАЛЬСКИЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ ТЕХНИКУМ »    Допустить к защите  Утверждаю:  Заместитель директора    «\_\_ » 200 г      «СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ БИЛЕТНОГО КАССИРА»  УРЖТ. ОПУТ. ПЗ. 01. ДП        Руководитель проекта    « » 200 г.  Рецензент    « » 200 г.  Разработал    « » 200 г.    Министерство общего и профессионального образования  Свердловской области  Государственное образовательное учреждение среднего  Профессионального образования свердловской области        Утверждаю:  Заместитель директора    «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_200 г.        ЗАДАНИЕ  На дипломный проект студенту \_\_\_\_\_ курса  специальности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   1. тема дипломного проекта   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   1. исходные данные для проектирования   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   1. состав дипломного проекта   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_        ОТЗЫВ  Руководителя о качестве дипломного проекта студента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Тема дипломного проекта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место работы и должность руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200 г. подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  С отзывом ознакомлен:  Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    Допустить к защите  Утверждаю:  Заместитель директора  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200 г.  РЕЦЕНЗИЯ  На дипломный проект студента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Специальность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ БИЛЕТНОГО КАССИРА»  ВВЕДЕНИЕ  Железнодорожный транспорт является неотъемлемой частью единой транспортной системой нашей страны и играет главную роль в осуществлении сообщений между самыми разнообразными районами. В координации с другими видами транспорта: воздушным, автомобильным, речным и морским - железные дороги осуществляют все возрастающие объемы перевозок, стабильной и сравнительно невысокой стоимости проезда, население нашей страны широко пользуется услугами железнодорожного транспорта для развития туризма и международных пассажирских перевозок.  Пассажирские перевозки играют важную социальную и экономическую роль в жизни нашего общества. Поезда на дорогах курсируют в беспересадочном сообщении на расстоянии более 9 тыс.км. Пример: Владивосток, а отдельные поездки пассажиры совершают на расстояние до 12 тыс. км, пример: Ванино. Это предъявляет особые требования к обслуживанию пассажиров на вокзалах и в поездах. В эксплуатационной деятельности железных дорог пассажирскими перевозками занимается около третьи работников железнодорожного транспорта. На это затрачивается почти пятая часть всех эксплуатационных расходов.  Хотя пассажирские перевозки составляют небольшую долю общей перевозочной работы ж, д. транспорта (40%), значение этих перевозок для нашей страны огромно. Они требуют особого внимания и повышенной ответственности. Трудоемкость пассажирских перевозок в три раза превышает трудоемкость грузовых. Четкая организация перевозок и высокое качество обслуживания такого количества пассажиров – сложная народнохозяйственная и социальная задача.  Решение, возможно, прежде всего, за счет интенсификации труда всех работников, связанных с обслуживанием пассажиров. Большое значение при этом имеет повышение производительности труда билетных кассиров, что возможно на базе современных достижений в области научной организации труда и автоматизации билетно-кассовых операций.  Цели и задачи автоматизированного справочного устройства «Экспресс».  Вопрос о разработке системы «Экспресс» впервые встал в 1977 году. Через 5 лет она появилась на железной дороге. Сначала в Москве (1982г.) была система «Экспресс-1», затем усовершенствовалась и теперь на сети железных дорог действует система «Экспресс-3». У нас система появилась в 1985 году (сложность нашей страны - транзит).    ТЕМА ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА: « Совершенствование работа билетного кассира в системе «Экспресс».  АКТУАЛЬНОСТЬ раскрывает вопросы совершенствования организационной и технической работы билетного кассира в системе авторизации.  ЦЕЛЬ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА – усовершенствовать организацию и технологию работы билетного кассира в системе авторизации.    ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА СТОЯЛИ СЛЕДУЮЩИЕ ЗАДАЧИ:  - показать основные принципы и задачи организации пассажирских перевозок;  - показать внедрение системы «Экспресс» в организацию пассажирских перевозок;  - общие вопросы организации работы вокзалов;  - показать организацию и технологию работы билетных касс в системе авторизации;  - показать формы проездных документов, оформленные билетным кассиром;  - раскрыть вопросы по охране труда для билетного кассира;  - рассмотреть общие вопросы экологии на ж. д. транспорте.    ЗАДАЧИ «УРАЛЬСКОГО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО АГЕНСТВА ПО ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ»   * Повышение культуры обслуживания пассажиров; * Повышение производительности труда; * Совершенствование управления пассажирскими перевозками и совершенствование коэффициента подвижного состава.       1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ВОКЗАЛА И ОБСЛУЖИВАНИЯ  ПАССАЖИРОВ   * 1. ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ РАБОТОЙ ПАССАЖИРСКОЙ   СТАНЦИИ  Эффективная работа станции базируется на научно обоснованных процессах управления, которые включают в себя;  - рациональную расстановку кадров станции;  - наилучшее использование технических средств;  - оптимальное взаимодействие подразделений станций на основе установленной технологии их работы с учетом новейших достижений науки и техники и передовых методах труда.  В конечном счете, эффективность управления работой станции должна быть направлена на повышение ее рентабельности.  В основе успешной деятельности коллектива работников станции лежит технологический процесс ее работы, который должен содержать:  - техническую и производственную характеристику станции;  - специализацию парков и путей на пассажирской и технической станции;  - технологию обработки поездов в парках приема- отправления, составов и вагонов - на технической станции;  - порядок проведения маневровой работы;  - систему руководства работой станции, включающую оперативное сменное и суточное планирование и задания по отдельным объектам, цехам и бригадам;  - систему контроля за выполненной работой в соответствии с установленными техническими нормами и эксплуатационными показателями работы станции;  - план развития на перспективу.  В качестве исходных данных для разработки АРМ необходимо иметь:  - схему пассажирской станции с указанием размещения на ее территории всех устройств и сооружений;  - техника - распорядительный акт и местные инструкции по работе станции;  - график и расписание движения пассажирских поездов;  - нормативы, определяющие продолжительность операций по объектам станции.   * 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ВОКЗАЛА     Железнодорожный вокзал представляет собой совокупность станционных зданий, сооружений и устройств, необходимых для обслуживания пассажиров и предоставления им сопутствующих услуг. Он имеет специальный штат сотрудников и экономико-хозяйственный единый механизм организации производственной деятельности.  Расположение, функции и технология вокзалов должны в наибольшей степени отвечать требованиям транспортного обслуживания населения с учетом развития пассажирских перевозок и рационального взаимодействия с другими видами транспорта.  Привокзальная площадь должна быть удобной для пешеходов и городского транспорта, отвечая требованиям архитектуры и маркетинга.  Современные вокзал и станция Свердловск пассажирский стали своеобразными визитными карточками железной дороги. Как крупные вокзальные комплексы, так и маленькие пассажирские здания представляют собой комплекс сооружений, предназначенных для обслуживания пассажиров до и после поездки.  Технический процесс работы вокзала включает в себя:  • техническую характеристику и генеральный план вокзала со всеми его помещениями, перронными путями, платформами, постройками и устройствами;  • производственную характеристику вокзала с указанием:  \* числа прибывающих и отправляющихся дальних, местных и пригородных  поездов;  \* числа прибывающих и отправляемых с этими поездами пассажиров  (отдельно по транзитным и пригородным);  \* объема переработки багажа и ручной клади;  \* пропускной и перерабатывающей способности всех вспомогательных и  вокзальных цехов;  • порядок обслуживания пассажиров;  • организацию продажи билетов;  • технологию работы багажных отделений и камер хранения;  • организацию бытового обслуживания пассажиров и уборки вокзала;  • оперативное планирование работы вокзала;  • порядок стимулирования работников;  • план социально- экономического развития вокзала на перспективу.  Перед составлением (корректировкой) технологического процесса работы вокзала разрабатывают нормативы затрат на выполнение различных операций  по каждому производственному подразделению, определяют необходимое число билетных касс и автоматов, камер хранения и других средств  обслуживания пассажиров.  Железная дорога обязана обеспечить движение пассажирских поездов по  расписанию, которые публикуются в справочниках и на афишах. На станции  и на вокзале организуется передача информации:  - об отправлении и прибытии поездов диктором через справочное бюро, по  телефону, с помощью автоматических справочных установок, указателей и другими способами. Обо всех изменениях в расписании пассажиры должны информироваться своевременно.  - о стоимости проезда и перевозке багажа. Сведения об изменении тарифов для перевозки пассажиров, а также соответствующих сборов доводятся до граждан через СМИ не позднее, чем за 5 дней до введение их в действие, а для перевозки грузов не позднее, чем за 10 дней.  - также пассажиры информируются о времени работы железнодорожных билетных и багажных касс, камер хранения, о расположении вокзальных помещений, об оказываемых пассажирам услугах, о предоставляемых гражданам определенных категорий льготах и другой информацией.  На железнодорожной станции имеются платформы, пешеходные тоннели и перекидной мост через пути. На вокзале установлены: билетные кассы, помещение для приема и выдачи багажа, камеры хранения ручной клади, залы ожидания, справочные бюро, комнаты отдыха транзитных пассажиров, комнаты матери и ребенка, буфеты, помещения для культурно- бытового и санитарно- гигиенического обслуживания пассажиров в соответствии с нормами технологического проектирования.  Заказы на оформление проездных документов принимаются по телефону или при личной явке лица, желающего приобрести проездной документ. Проездные документы могут быть доставлены пассажиру по месту жительства, работы, отдыха или в другое место указанное им.  Продажа проездных документов на поезда дальнего и местного следования в кассах, оборудованных терминалами системы «Экспресс-3», осуществляются в следующие сроки:  От 45 суток и до отправления поезда с пунктов формирования или оборота поезда;  От 3 суток и до отправления поезда с промежуточной станции.  Прием заказов на оформление проездных документов по групповым заявкам производится в период от 60 до 10 суток до отправления поезда.  При возврате неиспользованного проездного документа на поезд дальнего или местного следования в железнодорожную билетную кассу пассажир  имеет право:  • не позднее, чем за 15 часов до отправления поезда получить обратно деньги в размере стоимости проезда, состоящей из стоимости билета и плацкарты;  • получить обратно деньги при возврате проездных документов на обратный выезд в пункте его приобретения не позднее, чем за 24 часа до отправления поезда, на который оформлен проезд, в размере стоимости проезда, при возврате позднее указанного срока, но до отправления поезда - в размере стоимости проезда за вычетом стоимости плацкарты. При возврате проездного документа на обратный выезд в пункте обратного отправления действует порядок, установленный настоящим пунктом «Правил перевозок пассажиров».    2 ОСНОВЫЕ ЗАДАЧИ ОРГАНИЗАЦИИ ПАССАЖИРСКИХ  ПЕРЕВОЗОК   * 1. ОСНОВНЫМИ ЗАДАЧАМИ ОРГАНИЗАЦИИ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК ЯВЛЯЮТСЯ:     Своевременное и полное удовлетворение потребностей населения в перевозках пассажиров, создание для пассажиров максимальных удобств в поездах и на вокзалах (при наилучшем использовании перевозочных средств).  Для билетных касс - это возможность быстро, без задержки получить билет, необходимую справку и в обстановке, отвечающей требованиям высокой культуры обслуживания.  В ближайшей перспективе основными направлениями развития пассажирских перевозок, обеспечивающими их эффективность и качество, являются оптимальное планирование эксплуатационной работы по пассажирским перевозкам, четкое выполнение графика движения поездов, совершенствование форм и методов продажи проездных документов, повышение уровня пассажирского сервиса и развитие материально- технической базы пассажирского хозяйства.  Правительством Российской федерации определены цели, задачи и этапность структурной перестройки.  Реформирование структуры направленно на переход от территориально- производственного к отраслевому управлению на основе создания обособленных пассажирских предприятий для достижения единой технической и технологической политики в руководстве, организации централизованного финансово- экономического управления, включая взаимодействия с региональными бюджетами.  Для решения назревших проблем в организации и управлении пассажирскими перевозками, разработаны и согласованы с Департаментом пассажирских перевозок МПС России программы развития дорог на перспективу, где предусмотрены пути повышения конкурентоспособности пассажирских перевозок по железным дорогам, сокращения эксплуатационных расходов за счет совершенствования макротехнологических процессов, повышения доходности работы пассажирского комплекса и капитального строительства.  Намечена отраслевая программа развития скоростного и высокоскоростного движения (250—350 км/ч) до 2015 года.  2.3 ОСНОВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  ОРГАНИЗАЦИЮ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК:    «Устав железных дорог», «Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на ФЖДТ», соглашение о международном пассажирском сообщении (СМПС, Тарифное руководство № 10-А и 10-В), Единый международный тариф (ЕМПТ, Тарифное руководство №10-В), Технологическая инструкция работы билетного кассира на терминале «Экспресс» ЭСУБР/02-06-5498-90 МР, Договор ВНИИЖТ и ОАО РЖД Развития АСУ «Экспресс-3» (книга 1, глава 4.11), Прейскурант тарифов на проезд №10-02-16,  Нормативные акты перевозок пассажиров,  ФЗ- 17 «О Железнодорожном транспорте»,  ФЗ- 18 «Устав Железнодорожного транспорта»,   1. «Постановление правительства от 02.03.2005г. Правила оказания услуг»,   Приказ №30 МПС РФ от 26.07.2002г.  2.4 ЦЕЛИ РАЗРАБОТКИ СИСТЕМЫ «ЭКСПРЕСС»:   * Повышение культуры обслуживания пассажиров; * Повышение производительности труда; * Совершенствование управления пассажирскими перевозками и совершенствование коэффициента подвижного состава.   Задачами автоматизированной системы управления являются;  - автоматизированная печать проездного документа, справок отчетов, вспомогательных документов, сводная отчетность и т.д.  - возможность оформлять бронирование, групповые коллективы граждан;  - автоматизировать взаимозачеты между дорогами;  - ввести сервисные услуги;  - вводится учет багажных квитанций и ручных корешков;  Автоматизированная система управления продажей билетов является типовой для сети железных дорог и предназначена для комплексной автоматизации билетно-кассовых операций на любом выделенном полигоне сети. Она представляет собой систему человек- машина, обеспечивающую взаимодействие административных, программных, технологических и технических средств, направленных на значительное улучшение организации перевозок пассажиров и культуры их обслуживания. В региональной сети, обслуживаемой одной АСУ «Экспресс», может входить территория одной или несколько железных дорог.    2.5 ПОКАЗАТЕЛИ СИСТЕМЫ:    Производительность системы – 50 заказов в секунду,  Максимальный период резервирования мест – 63 дня.  Число обслуживаемых касс – 2000 на одну систему.  Количество на одну систему:  - 99 пунктов продажи,  - 99 групп учета и отчетности,  - 99 терминалов на каждом пункте продажи.  Максимальное число обслуживания поездов: - в прямом 500, - в обратном 150.  В одну систему может быть введено – 450 тыс. мест.  Время ожидания ответа системы – 10 секунд.  Скорость печати - 30 знаков в секунду.  Дальность обслуживания – 14 тысяч км.  Эффективность работы АСУ «Экспресс-3» определяется тремя показателями:  - сокращение времени, затрачиваемого пассажиром на приобретение билетов; - улучшением использования мест в пассажирских поездах;- улучшением обслуживания пассажиров, едущих с пересадками и приобретающих билеты на обратный путь.  Соединение систем «Экспресс-3» между собой дает возможность  Образовать систему управления продажей билетов на всей сети железных дорог. В связи с этим сеть железных дорог разбивается на 26 регионов, каждый из которых обслуживается своим ВЦ АСУ «Экспресс-3» (ЭВЦ). К этим центрам подключаются все билетные кассы и справочные терминалы, входящие в соответствующий регион. Каждый регион может включить в себя один или несколько дорог. Эта система позволяет централизовать хранение всех мест на поезда в ЭВЦ и обеспечить тем самым возможность пассажирам независимо от места их нахождения приобретать сразу все необходимые проездные документы в любых кассах на любой поезд и направление. Таким образом, автоматизированная система управления продажей билетов представляет собой распределенную сеть коллективного пользования по массовому обслуживанию населения, включающую в себя несколько тысяч касс и целый ряд ВЦ АСУ «Экспресс-3».  АСУ «Экспресс-3» представляет собой человека – машинную систему коллективного пользования, включающую в себя совокупность административных, технологических средств.  Функциональные возможности системы «Экспресс» могут развиваться в различных направлениях, превращая ее в многофункциональный комплекс, сфера действия которого через сети связи охватывает все железные дороги, включая взаимодействие с системами других видов транспорта. Это дает возможность сосредоточить все наиболее важные нити централизованного управления перевозками, используя развитую вычислительную сеть связи.  Она базируется на использовании современных средств вычислительной техники, СУБД и баз данных с применением перспективных инструментальных средств разработки программного обеспечения.  Подсистема взаимодействия с другими АСУ обеспечивает совместную      работу с различными автоматизированными системами, функционирующими  на железнодорожном и других видах транспорта, включая другие системы различных организаций и предприятий.  Перспективы внедрения системы «Экспресс-3» на сети железных дорог определяется в основном готовностью дорог к переходу на использование новой техники.  За год на Свердловской дороге через АСУ «Экспресс» оформляется до 12,5 млн. мест на дальние, местные и транзитные поезда, во внутригосударственном и пригородном сообщениях на общую сумму более 6 миллиардов рублей.        2.6 СОСТАВ СИСТЕМЫ И ВИДЫ РАБОТ  В состав системы АСУ «Экспресс-3» входят:  - дорожно-вычислительный центр (ДВЦ) и (ИВЦ) информационно вычислительный центр.  - вычислительный комплекс, состоящий из 2-х машин (ВК 2М46 ЕС). Через каналы связи – билетно-кассовая аппаратура.  Овладение навыками работы на БКА:  Работа кассира в системе «Экспресс» осуществляется путем диалога с ЭВМ посредством использования терминального оборудования. Диалог ведется в режиме запрос- ответ.  Запрос: текст, подготавливаемый кассиром для передачи в ЭВМ.  Ответ: текст, подготавливаемый в ЭВМ в результате обработки запроса и переданный из ЭВМ терминалу.  Каждому вопросу, посланному в ЭВМ, соответствует строго свой ответ, а билетный кассир обязан контролировать это. Обо всех случаях сбоев аппаратуры, приводящих к неполучению ответа или ответа непредусмотренного вашими требованиями, билетный кассир должен сообщать техническому персоналу, обслуживающему данную кассу.  Запрос формируется в соответствии с требованиями языка общения с системой (ключи). Язык общения с системой через терминал предусматривает набор информации запроса за так называемыми ключами информации. Для изображения ключей используются латинские буквы. Причем для удобств визуального контроля набранной информации, ключи подчеркиваются и отличаются от текста цветом,  Каждый запрос в систему может быть обращен под строго определенным номером вида работ. В АСУ «Экспресс» все запросы в систему закодированы определенными номерами видов работ. Для их обозначения используется двухзначная нумерация с буквой Р - код вида работ. Без набора Р запрос система не читает. В системе предусмотрено использование 99 видов работ.  Виды работ по назначению делятся следующим образом:  Р00 – Р09 используется для служебных целей, по ним не производится оформление ПД;  Р10 – Р19 используется для оформления ПД;  Р20 – Р29 связаны с возвратом и гашением неиспользованных и испорченных ПД;  Р30 – Р39 связаны с получением эксплуатационных и оперативных справок;  Р40 – Р49 используются для оформления международных документов;  Р60 – Р69 предназначены для справочно-информационной системы «Иколис», направленной на получение справочной информации, а также для оформления пригородных ПД (Р64);  Р70 – Р79 связаны с оформлением багажных отправлений;  Р80 – Р89 не задействованы;  Р90 – Р98 материальный учет бланков;  Р99 получение отчета за неисправный терминал,  Билетно-кассовые операции:  Продажа ПД и бронирование мест;  Планирование и оформление поездок организованных групп пассажиров;  Возврат неиспользованных ПД;  Гашение испорченных ПД.  Оформление проездных документов может быть полных, детских, а также плацкарт. ПД может оформляться в прямом и обратном сообщении, от любой другой станции и с пересадками. Оформление может, производится по всем видам расчета, т.е. за наличные, по безналичному расчету, по воинскому требованию, по чекам РФ, по чекам Сбербанка, по платежным поручениям, а бесплатные и льготные.  Оформление поездки с пересадками выполняется с выдачей ПД на каждый беспересадочный участок пути. При оформлении ПД осуществляется взимание комиссионных сборов, предусмотренных правилами перевозки пассажиров. Билетно-кассовыми операциями не предусмотрено оформление посадочных талонов. ПД в системе «Экспресс» может оформляться как во внутригосударственном, так и в межгосударственном сообщении. Во внутригосударственном сообщении оформление осуществляется по правилам и тарифам соответствующего государства. В межгосударственном – оформление производится по единым правилам, принятым сопредельными государствами.  При оформлении ПД и бронировании мест в системе «Экспресс» используются следующие виды работ:  Р10 – оформление обычного заказа на поездку;  Р12 – оформление ПД в бюро заказов;  Р05 – предварительное бронирование мест (по паролю);  Р15 – оформление документов по паролю;  Р07 – продление срока пароля;  Р14 – оформление ПД через ДТМ;  Р17 – планирование и оформление организованных групп граждан;  Р19 – оформление ПД иностранным гражданам по территории стран СНГ и Балтии;  Р18 – резервирование мест в международном сообщении;  Р29 – отказ от пароля;  Возврату в систему подлежат оплаченные пассажиром и выданные ему на руки ПД, не использованные для поездки. При возврате используются виды работ:  Р20 – возврат сумм провозных платежей и мест с не использованных ПД;  Р21 – возврат провозных плат с не использованных ПД, возвращенных в другом государстве;  Р22 – частичный возврат сумм и мест с ПД;  Р23 – переоформление ПД на ранее уходящий поезд (при опоздании поезда);  Р24 – возврат сумм провозных плат и мест с документов в случае прерывания  Поездки.    Гашение в системе испорченных ПД и неоплаченных пассажиром  выполняется по видам работ:  Р25 – гашение Сум провозных плат и мест с испорченных ПД;  Р27 – гашение испорченных и не выкупленных ПД, оформленных в бюро заказов или на ДТМ (6 дней текущего месяца, 4 дня нового месяца).  Виды работ: 10, 15, 07, 29, 21, 24, 25, 71, являются основными;  12, 14, 17, 18. 19, 22, 23, 27, являются составными.  При оформлении по последним видам работ в текстах запросов обязательно присутствует ключ R (код вида работы), позволяющий осуществлять переход к набору заказа по основному виду работы. Под ключом R могут быть набраны две или три цифры, определяющие основной вид работы.  Для оформления поездок во внутригосударственном и межгосударственном сообщениях используются единые бланки ПД, а для операции возврата и гашения – вспомогательные бланки.  Все билетно-кассовые операции выполняются с обязательной печатью на соответствующих бланках с одновременной копией на контрольной ленте.        3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОДЛОГИЯ РАБОТЫ  БИЛЕТНОГО КАССИРА  3.1 ОБОРУДОВАНИЕ БИЛЕТНЫХ КАСС АСУ «ЗКСПРЕСС»  Билетно-кассовое оборудование АСУ «Экспресс», называемое терминалом кассира, устанавливается в билетных кассах пунктов продаж и предназначено для выполнения кассиром билетно-кассовых операций связанных с оформлением, продажей и учетом проездных документов на поезда дальнего следования.  Все терминалы в системе «Экспресс» являются универсальными по своим возможностям, выполняющие до 100 видов работ. В зависимости от назначения они подразделяются на рабочие, служебные и административные – (функции терминала).  К рабочим терминалам относятся те, которые оформляют проездные документы. Они устанавливаются на вокзалах и в городских бюро обслуживания пассажиров.  К служебным терминалам относятся те, которые выполняют служебные функции, связанные с выдачей финансовых справок и отчетов относительно того пункта продажи, где установлен данный терминал. В исключительных случаях с разрешения заместителя начальника вокзала или заведующего билетными кассами допускается оформление ПД на этих терминалах.  Административные терминалы устанавливаются в главных управлениях ОАО «РЖД», в пассажирских и финансовых службах управления дороги, в отделах АСУ «Экспресс» при ИВЦ. С них осуществляется корректировка нормативно-справочной информации, получение финансовой и воинской отчетности, оперативных справок о перевозках пассажиров.  За каждым терминалом закрепляется административно строго определенный перечень разрешаемых видов работ, его функциональность определяется чисто административно, а, следовательно, деление на служебные, рабочие и административные - это условно. Контроль за разрешением каждому терминалу работ ведет система программно.  Каждый терминал в системе – это универсальная аппаратура. Она позволяет заказывать все виды ПД, возвращать и гасить не использованные ПД, получать отчетные документы о работе кассира за смену и отчетные документы о работе пункта продажи в целом. А также бронировать и получать места и т.д. однако не все виды работ необходимы кассиру. В связи с этим АСУ-2 для каждого подключаемого терминала в ЭВМ системы заводится свой паспорт, в котором указывается перечень разрешаемых терминалу видов работ и номеров броней для работы.  Функции каждого терминала определяются его характеристикой, которая включает в себя:  Номер терминала и пункта продажи;  Код станции установки терминала;  Перечень номеров броней при продаже ПД;  При работе на терминале кассир должен располагать этими сведениями.  Все кассы, где установлена терминальная аппаратура системы «Экспресс», объединены в пункты продажи. Число пунктов продажи на дороге не должно превышать 99. каждый пункт продажи может иметь до 99 касс. Пункты продажи и кассы в системе являются самостоятельными финансовыми единицами и их номера кодируются следующим образом  06 Е 40, где  06 – порядковый номер кассы на пункте продажи;  Е – шифр дороги, к которой относится пункт продажи;  40- порядковый номер пункта продаж на дороге.  Данный номер является технологическим номером пункта продажи или кассы, по которому ведется весь финансовый учет работы касс и пунктов продаж в системе. Каждый терминал, кроме технологического номера, имеет канальный номер, который определяет его технический адрес.  Терминал кассира представляет собой универсальное устройство, в состав которого входят: блок управления, экран, печатающее устройство, модем (есть или нет).  Все эти устройства устанавливаются непосредственно в кассе.      3.2 НАЗНАЧЕНИЕ СОСТАВНЫХ ЧАСТЕЙ БКА  Блок управления – предназначен для обеспечения управления работой всей БКА. С одной стороны, обеспечивает взаимодействие между собой клавиатуры, дисплея, печатающего устройства, а с другой стороны, обеспечивает по линиям связи взаимодействие с центром системы «Экспресс». Подключают терминалы к линиям связи с центром системы «Экспресс» либо непосредственно через модем, либо через специальный связной коммутатор.  Модем – преобразовывает информацию в импульсы, передает в ВЦ, перерабатывает, преобразует, возвращенные импульсы преобразует обратно в информацию.  Экран (дисплей) – представляет собой телевизионный экран, на котором отображается вся информация, посылаемая кассиром в систему и получаемая им из системы, а также вся сигнальная информация, предназначенная для работы терминала и выдачи указаний кассиру на его дальнейшие действия.  Телевизионный экран дисплея условно разделен на две части:  Рабочая (информационное поле) и сигнальная (служебное поле).  Рабочая часть включает в себя 8 строк по 32 символа в каждой (256 знаков всего).  Сигнальная часть – 1 строку из 32 знаков (9 служебная строка).  Информационная строка отражает информацию, посылаемую в систему или из нее (информация заказа, либо ответа). Сигнальная часть служит для сигнализации билетному кассиру о состоянии терминала и тех действиях, которые кассир должен производить. В рабочей части экрана имеется мигающий знак - указатель (маркер), который движется по экрану слева на право, поочередно переходя к новой строке. Он указывает кассиру место на экране, куда будет вписан очередной знак в случае нажатия кассиром одной из буквенных или цифровых клавиш.  Служебное поле представляет собой одну последнюю строку экрана и предназначено для отображения состояния терминала в любой момент времени. Нижняя сигнальная часть экрана делится на 4 (2) части, каждая из которых имеет свое индикационное назначение:  От 1 до 15 знаков выдается информация о состоянии терминала в любой момент времени (информация в строке - ситуация, при которой отображается сигнальная информация).  *«вводите»* - терминал готов к работе.  *«ожидание вязи»* - возникает после нажатия клавиши «заказ». Данная сигнализация означает, что терминал принял к исполнению заказ и ожидает момента, когда ЭВМ системы начнет принимать от него заказ по линиям связи.  *«прием – передача»* - идет сам процесс обмена информацией по линии связи между терминалом и ЭВМ (заказа или ответа).  *«ждите ответа»* - информация заказа принята в ЭВМ, идет процесс  поиска и подготовки информации для передачи (обработка).  *«ответ»* - терминал получил от ЭВМ системы ответ и приступает к    его обработке (анализу).  *«ответ ЭК»* - после обработки полученного ответа «просит» прочитать полученную им информацию на экране и дать соответствующую команду, что делать дальше. При этом терминал может подсветить клавишу, которую нужно нажать.  *«ответ ПЧ»* - высвечивается в момент, когда начинается печать. В момент печати в рабочей части экрана высвечивается вся информация, подлежащая печати. Если информация большая, то она высвечивается поочередно путем смены кадров на экране. Если печать должна вестись под контролем кассира, то при смене кадров печать останавливается с тем, чтобы кассир мог вставить другой бланк билета. При этом всегда подсвечивается клавиша, которую должен нажать кассир после смены бланка.  *«ответ ЗК»* - при обработке сообщения из ЭВМ, требующего повторного нажатия клавиши заказ, либо для автоматического формирования текста заказа.  *«заказ»* - возникает тогда, когда кассир, получив из системы ответ, хочет посмотреть содержание своего ранее посланного заказа в систему. Для этого нажимается клавиша просмотр заказа.  *«ошибка Ш»* - при формировании ответа терминала в процессе вывода - ошибка терминала.  В средней части 9 строки на месте 16 знака выдается сигнализация в виде контрольного символа, который дает возможность контролировать правильность работы терминала. Если терминал работает правильно, то после завершения выполнения заказа и печати всех необходимых документов, на 16 позиции всегда отражается буква «Ю». Если горит другая буква, то это значит, что терминал еще не завершил полностью выполнение сделанного заказа (А, Б, С, Д – печать нескольких документов). 16 символ отображает порядок последовательности выполнения (Щ – неблагополучие, Ю – все в порядке).  *«вводите Ю»* - нормальное состояние терминала и можно приступать к новому заказу. Если любой другой символ – то это говорит о том, что ответ отработан терминалом не полностью. Если блокируется клавиатура, необходимо сообщить техническому персоналу.  Буква Ю может быть в сочетании с надписями:  *«вводите Ю»*  *«ответ ЭК Ю»*  *«ответ ПЧ Ю».*  При передаче заказа в систему в 9 строке надпись сменяется на  подпись *«ждите ответа Щ».* Если эта надпись сменяется на *«вводите* *Щ»*, необходимо заказ послать в систему еще раз. После полной обработки ответа из системы вновь высвечивается *«Ю».*  в правой части 9 строки с 17 по 31 знак (работоспособность канала) указывается причина невозможности работы терминала в случае какой –  либо неисправности:  *«ошибка в четности»* - при наличии ошибки в передаваемой в ЭВМ  информации или принимаемой от ЭВМ информации (при систематических    искажениях информации, по передаваемой линии связи).  *«авария на линии»* - возникает при неисправностях на линии связи.  *«авария»* - возникает при неисправности в терминале.  *«ответ не принят»* - искажение информации при приеме (необходимо повторить заказ).  *«повторите заказ»* - передача информации в ЭВМ не состоялась. Причиной могут быть помехи в канале связи, сбои в работе ЭВМ, неисправности в терминале или модеме (или если ваш номер терминал не открыл).  *«нет готовности»* - возникает в случаях неправильной эксплуатации оборудования.  *«нет готовности ПЧ»* - нет готовности печатающего оборудования.  *«нет готовности М»* - нет готовности модема (обратится к обслуживающему персоналу).  В этих случаях необходимо проверить:  -наличие бланка в БПА; - включение БПА; - включение модема.  *«просмотр ответа»* - при наличии в тексте ответа информации, предназначенного для вывода на экран.  *«печать»* или *«печать руб.»* - при наличии в тексте ответа информации, предназначенной для вывода на печать.  Печатающее устройство. - Предназначено для автоматического изготовления на бланках различных видов проездных документов и вспомогательных документов, включая печать различных справок и отчетов (т.е. для автоматической печати информации, полученной из системы в ответ на переданный вопрос).  Печатающее устройство для кассовых операций имеет устройство подачи рулонной бумаги с устройством намотки и устройством передней закладки билетов (карман), образуемый двумя передвижными направляющими на лицевой стороне. При печати билетов передвижные направляющие выставляются точно под размер бланка билета, и  фиксируется в этом положении. При печати документов других размеров передвижная правая направляющая переустанавливается. Вставляемый в карман ПУ кассиром бланк автоматически втягивается в него и останавливается для печати на исходной первой строке. При нажатии клавиши ПЧ начинается печать документа. При необходимости по окончании кассир нажимает кнопку устройства, и ПД выходит из кармана. Одновременно с печатью документа в ПУ остается копия отпечатанного документа. Эта копия фиксируется на специальной контрольной ленте, которая в процессе печати сматывается в отдельный рулон. В качестве носителя контрольной ленты используется термочувствительная бумага ТБ-1. устройство имеет возможность печати на контрольной ленте без установки документа в механизм передней закладки.  Контрольная лента должна быть заправлена в печатающее устройство до начала смены. Конец контрольной ленты обязательно должен быть  заправлен в приемный бункер.  Красящая лента ПУ, как правило, находится в специальных кассетах и    устанавливается на механизме печати ПУ.  При неготовности ПУ к работе на служебной строке экрана отображается надпись *«нет готовности П*». наиболее частыми причинами неготовности является отсутствие вставленного бланка или окончание контрольной ленты перед началом печати.  Компостирование ПД осуществляется аналогично их печати с той разницей, что бланк ПД вкладывается обратной стороной, на нем печатаются 16 позиций первой строки экрана при нажатии клавиши ПЧ. При этом содержимое компостера формируется самим кассиром.  Сетевой выключатель в виде тумблера находится на левой боковой стороне ПУ. При включении ПУ в сеть начинается процесс синхронизации устройства, по завершению которого можно закладывать билет.  Клавиатура терминала: - Предназначена для набора информации, подготавливаемой для передачи в ЭВМ. Для редактирования и корректировки набранной информации, для выбора режима работы терминала (передача в ЭВМ, печать документа, просмотр ответа, просмотр заказа).  Универсальная клавиатура - отображает на рабочей части экрана в месте нахождения маркера символ нажатой кнопки;  ЛАТ - в нажатом состоянии подсвечивается и переключает универсальную клавиатуру на латинский регистр;  F3 - выполняется с частотой 5 знаков/сек на экране функцию той клавиши, которая одновременно нажимается с данной.  Цифровая клавиатура - позволяет осуществлять набор только цифровой информации без переключения регистров. Она содержит клавиши с обозначением от 0 до 9.  Клавиатура редактирования содержит следующие клавиши:  → перемешает маркер по рабочей части экрана каждой строки вправо на 1 позицию символа.  - с последнего 32 символа любой строки. С последней позиции последней 8 строки перемещает маркер в первую позицию 1 строки. В режиме «калькулятор» выполняет функцию вычитание.  ← перемещает маркер влево на 1 позицию символа. С первой позиции любой строки.  + выполняет функцию сложения в режиме «калькулятор». Также используется в режиме функциональном для операции гашения.  ↓ перемещает маркер вниз на одну строку по той же позиции, где находится. С последней 8 строки маркер перемещает в 1 строку той же позиции.  ↑ перемещает маркер вверх на одну строку в той же позиции, где находится. С первой строки маркер перемещается в последнюю строку  той же позиции.  Функциональная клавиатура обеспечивает выполнение разнообразных функций, связанных как с управлением терминала, так и с подготовкой и просмотром содержимого заказа и ответа. Отдельные функциональные клавиши могут иметь подсветку, подсветка включается автоматически  последовательно терминалу с целью указания кассиру – оператору, что он  должен нажимать в процессе своей работы.  ЗАК - клавиша «заказа» (enter) посылает набранную информацию заказа на экране в систему. При этом блокируется вся клавиатура терминала до момента получения данного заказа системой (до момента выдачи сигнализации «ждите ответа»).  ПР ЗАК - клавиша «просмотр заказа» (F7) дает возможность вывести на экран содержание сделанного заказа после получения из системы ответа. При этом если на экране была информация ответа, то она заменяется информацией заказа. Информация ответа сохраняется и может быть снова выведена при нажатии клавиши «ПР ОТВ».  ПР ОТВ - клавиша «просмотр ответа» (F8) дает возможность вывести на экран содержимое полученного ответа. При ответах с большими объемами информации клавиша «ПР ОТВ» должна нажиматься несколько раз, пока не будет просмотрена вся информация ответа. Возможен многократный просмотр информации с помощью данной клавиши. Инициатива просмотра может задаваться системой. В этом случае  клавиша «ПР ОТВ» подсвечивается или на служебной строке отображается надпись «просмотр ответа».  СБР ЗАК - клавиша «сброс заказа» (F6) стирает набранную на экране информацию заказа. В этом случае, просмотр этого заказа по становится невозможным.  ПЧ РУБ - клавиша «печать рубли» имеет два назначения:  - для печати бланков строгой отчетности (денежных документов). Клавиша нажимается по указанию системы или на служебной строке экрана отображается надпись «печать руб.»;  - для компостирования проездных документов (без подсветки). Клавиша нажимается по инициативе кассира, набравшего, начиная с первой позиции в 1 строке экрана, содержимое компостера.  ПЧ - клавиша «ПЕЧАТЬ» предназначена для печати разного рода справок и документов (не денежных) не строгой отчетности. Она работает по инициативе системы.  СЛ КЛ - клавиша «следующий ключ» (alt) служит для облегчения работы кассира при наборе, информации заказа (ключ-подсказка). На пульте имеются две такие клавиши. Клавиша подсказывает, что должен набирать кассир и в какой последовательности в зависимости от выполняемой работы. Первое нажатие вызывает отображение на 1 позиции 1 строки символа Р, последующие нажатие этой клавиши выводит на экран последовательности ключей информации. Если очередной, выведенный на экран, ключ информации не используется, то последующие нажатие клавиши «СЛ КЛ» вызывает его стирание.    3.4 ВИДЫ ПРЕЗДНЫХ ДОКУМЕНТОВ  Документом на право проезда по железным дорогам является проездной документ установленной формы с обязательным указанием фамилии пассажира и номера документа, удостоверяющего личность на лицевой стороне документа.  Оформление проездного документа, кроме билетов на пригородные поезда, производятся на основании сведений о документе, удостоверяющего личность пассажира (паспорт, военный билет, удостоверение или иной документ, а для детей в возрасте до 14 лет - свидетельство о рождении), а для оформления льготного или бесплатного проездного документа – и документов, дающих право на льготы. При оформлении проездных документов на поезда дальнего и местного следования указание фамилии пассажира и номера документа, удостоверяющего личность, являются обязательным.  Проездной документ выдается за наличный расчет, по безналичному расчету или бесплатно.  Пассажир при посадке в поезд обязан иметь надлежащим образом оформленный ПД, документ, удостоверяющий личность, реквизиты которого указаны в предъявляемом ПД, при отсутствии или изменении (исправлении) фамилии или номера документа, удостоверяющего личность в ПД, пассажир к поездке не допускается.  Утерянные, испорченные (разорванные, обгоревшие, подмокшие и т.д.) пассажирами проездные документы не возобновляются, если их восстановление или идентификация не могут быть осуществлены железной дорогой, и уплаченные за них деньги не возвращаются.  Продажа проездных документов (билетов) на сети железных дорог на поезда дальнего и местного следования производятся с помощью терминалов автоматизированной системы «Экспресс» и по ручной технологии.  3.5 ПРОЕЗДНЫЕ ДОКУМЕНТЫ, ОФОРМЛЕННЫЕ  ЧЕРЕЗ АСУ «ЭКСПРЕСС»  При оформлении проездных документов через систему «Экспресс», сведения печатаются билетопечатающим устройством, подключенным к терминалу этой системы. При оформлении льготного или бесплатного проезда через систему «Экспресс» сведения о доплате за повышение категории проезда печатаются на том же бланке проездного документа.  Подчистки на проездном документе не допускаются. В проездных документах оформленных через систему «Экспресс», билетному кассиру на промежуточных станциях разрешается в ручную исправлять только номер поезда в случае, если он изменяется по ходу следования. Разъездному билетному кассиру разрешается в проездном документе, оформленный через систему «Экспресс», вносить фамилию пассажира и номер документа, удостоверяющего личность.  Через систему «Экспресс» на одном бланке проездного документа может быть оформлен проезд на несколько человек.  Для проезда детей в возрасте до 10 лет выдаются детские проездные документы.  Документы для поездки оформляются на бланках строгой отчетности. Введен единый бланк проездного документа. Не разрешается производить подчистки и исправления на ПД, выданным системой.  На данном бланке печатаются ПД, оформленные:  - за наличный расчет, по чекам, по платежным поручениям, льготные и бесплатные, а также по воинскому требованию.  Бланк проездного документа является документом строгой отчетности и имеет свою серию и номер.  Проездной документ имеет две стороны; лицевую и обратную.  Оборотная сторона ПД выбирается соответствующим государством и печатается в зависимости от принятых правил (справочная информация для пассажира).  На бланке проездного документа содержится информация для пассажира, для кассира, для проводника и для ревизора. Эта информация дает возможность выявить подделку документов и расследовать недоразумения. На лицевой стороне ПД максимально может быть отпечатано 8 строк.  В верхней части бланка на лицевой стороне нанесена типографская разметка.  Первые две цифры - код государства, оформившего ПД. Если бланк оформлен в РФ, то код – 20. далее указывается сокращенное название государства, к которому относится железная дорога, оформившая ПД (РЖД). Затем голограмма, защищающая ПД от подделки, Далее следуют слова «АСУ Экспресс» и название документа «Проездной документ». И далее типографский номер бланка, состоящий из серии и номера ПД (код страны; код слипа; порядковый номер ПД).  Ниже этой информации типографским способом нанесены названия граф для первой сроки ПД.   1. СРОКА:   Номер и шифр поезда (3 цифры и 2 буквы), дата отправления поезда со станции отправления пассажира, время отправления, номер и тип вагона. В графе «цена» печатается стоимость билета и стоимость плацкарты в денежных единицах, принятых в государстве и в форме ХХХХХХ. Х с отделением одного десятичного знака (в старших ничего незначащих цифрах ставится 0).  Далее печатается количество человек, на которое оформлен ПД (2 цифры).  В 7 графе печатается название ПД и вид расчета, в соответствии с таблицей. Далее может указываться код государства, предоставляющего льготу (2 цифры). Печатается в том случае, если кассир при оформлении под ключом Х указал этот код.  2 СТРОКА:  Печатаются названия станций отправления и назначения пассажира, а в круглых скобках их семизначные коды. В этой же строке может быть отпечатана категория поезда (фирменного), а для поездов формирования украинских железных дорог после кодов станций печатается 1 класс (тоже самое, что и фирменный).  В конце 2 строки могут быть слова «доплата» с указанием наличия льгот у пассажира в случае оформления с повышением категории вагона.  3 СТРОКА:  Указывается: а) слово «места» и двухзначные номера мест (максимально отпечатывается 12 номеров мест); б) на ПД, выданных с промежуточной станции вместо номеров мест печатается текст «места указывает проводник»; в) в случае оформления ПД без места, когда место оформляется с графика, печатается слово «диспетчер».  После стоит знак SZD – служебный символ, он означает, что данный документ отпечатан системой «Экспресс» (не подделка). Затем сокращенное название дороги. В чей вагон оформлены места. Кроме того, может быть отпечатан признак купе М или Ж.  4 СТРОКА (СЛУЖЕБНАЯ):  АД 796893 238 41 1177995 130707 1613 ЕМ31У04/ФПД/Н  Печатается типографский номер бланка - информация по серии и номеру бланка заносится на счетчики терминала при взятии начального отчета Р01… VН Х (№ и серия). Серия и номер типографского бланка считывается на бланк документа со сменных счетчиков.  Защитный код ПД в системе – определяется программно при оформлении ПД. При возврате или гашении код определяется заново на основании введенной информации и сравнивается с введенным защитным кодом, таким образом, определяется подлинность гасимого или возвращенного документа. При несовпадении выдается «ОШ F», которая может быть ошибкой в наборе служебной строки.  Далее идет буква - это шифр документа, он определяется системой и отражает вид продажи, определяется программно (А – свободная продажа с КСБ, Б - свободная продажа без КСБ, Ц - по брони с КСБ, Ю -  по брони без КСБ). Затем цифра - порядковый номер документа в заказе  (каким по порядку был оформлен билет). Далее семизначный номер заказа в системе. Заказы в системе нумеруются с начала суток, справки в архив не пишутся.  Затем дата выдачи ПД (6 цифр – число, месяц, год, оформления ПД).  Время выдачи ПД (4 цифры - часы, минуты оформления заказа).  Технологический номер терминала (билетной кассы) – 7 знаков: код ВЦ, оформившего ПД, код ВЦ выдавшего место, номер пункта продажи, принадлежащий дороге и номер терминала.  Далее печатается дробь и может печататься код государства, по территории которого совершается поездка (максимально может быть отпечатано 5 кодов государств).  Может быть отпечатана сумма - стоимость билета по данному государству. Она показана на 1 человека и для РФ указывается в рублях стоимость по билету.  Н/н. - расчет по билету и плацкарте по межнациональному тарифу. Если расчет ведется по межгосударственному тарифу, то ничего не печатается. Данная стоимость может быть представлена в национальной валюте, если использовался внутригосударственный тариф или в швейцарских франках, если использовался межгосударственный тариф.  Если стоимость представлена в национальной валюте, то после дроби стоит буква Н.  ВИДЫ ОКОНЧАНИЯ СЛУЖЕБНЫХ СТРОК:  А) за полную стоимость …./фпд /н. или /20- 658 н./н. (23)  20 – код государства или ФПД - организация, предоставившая места, по территории которого совершается поездка (максимально 5 знаков)  658 – стоимость билета по данному государству на 1 человека  23 страховой сбор  Б) межгосударственное сообщение …/20-1169/ 27- 2907/ 29- 245 (23)  В) льготный ПД с доплатой …/(0/47/84) страховой сбор (0), 47 доплата к билету, 84 – доплата к плацкарте  Г) регулируемый тариф: …. /20- 1280 н./н. \* (23)  В этом случае в 4 строке после информации о коде государства и стоимости проезда по нему печатается признак регулируемого тарифа и стоимости билета и плацкарты в 1 строке печатается с учетом регулирования тарифа (\*- скидка на тариф, + повышение тарифа).  Д) оформление ПД по ранее забронированным местам …ЕЕ02Е01 У4475/20- 1581 н./н. (23)  У4475 – номер бронь - заказа, по которой оформлялись места Р 15.  Е) оформление ПД по групповым заявкам Р 17: …ЕЕ02Е01 06033Е1/20-1581 н/н (23)  Дополнительными признаками могут быть: «\*» - переоформление, «?» -  переоформление по вине железной дороги, «дубль» - если ПД восстановлен в замен утерянного или испорченного.  Если информация 4 строки превышает 72 символа, то ее продолжение печатается в следующей 5 строке.  5(6) СТРОКА:    Указываются данные о пассажире в полном соответствии с тем, как  эта информация набрана за ключом Х при оформлении (номер документа, дающего право на льготу, дата выдачи документа, номер документа, удостоверяющего личность пассажира, фамилия и инициалы пассажира).  6(7) СТРОКА:  Печатается стоимость проезда, взимаемая с пассажира (Н – наличные, Ч – чеки, В – воин).  При оформлении воинских ПД в строке печатается общая сумма по воинскому виду расчета и сумма, взимаемая с воинского пассажира наличными деньгами, если она имеется: ВОИН – Н.  При оформлении по безналичному расчету в строке печатается общая сумма по безналичному расчету и сумма, взимаемая с пассажира наличными, если она имеется: Ч- Н-.  Далее может быть отпечатано: страховой сбор, налог с продажи (сумма налога, процент налога. Код субъекта федерации). А также дата и время прибытия пассажира в пункт назначения  8(9) СТРОКА:  Используется для печати маршрута следования пассажира с пересадками в пути следования, имеющего право на льготный или бесплатный проезд, подтверждаемое талонами:  Р10 N D С2030308 С2030100 С2030000/2000000/2010000 В Х01<…>/УВОВ  При таком оформлении на ПД в 7 строке напечатается весь маршрут следования пассажира. Правом на оформление следующего документа после пересадки будет служить «старый» ПД, вместо талонов (текстовый).   * 1. ПРОЕЗДНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ОФОРМЛЕННЫЕ, ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ «ЭКСПРЕСС- 3» (СЛИПЫ)   В целях дальнейшего усиления защиты бланков строгой отчетности от подделок и прочих злоупотреблений, разработана новая форма бланков ПД. Комплект слипа бланка изготавливается с использованием специальных полиграфических средств защиты от подделки и ксерокопировании. Не допускается замена бумаги в слипе или изъятие, какого- либо слипа. Оттиск появляется, если бланки расположены относительно друг друга определенным образом. Скрепленные слои слипа после печати легко разъединяются.  Каждый бланк изготовлен в виде трехслойного слипа, каждый слип разного цвета:  - 1-й слип основной, представляет собой проездной документ;  - 2-й слип контрольный купон, предназначен для использования проводником вагона;  - 3-й слип купон кассира, предназначен для последующего контроля финансовой деятельности кассира.  Каждый бланк содержит штриховой код, кодирующий цифровой номер бланка. Он проверяет тип бланка с заданным в системе.  Основной бланк и контрольные бланки имеют типографский номер, который содержит одну или две буквы русского алфавита и 13 цифр (2 цифры код страны, 2 цифры - код слипа, 9 цифр - порядковый номер ПД).  ПД Перевозочный КРС Международный  документ ПД  1 сл. 10 20 30 40  2 сл. 11 21 31 41  3 сл. 12 22 32 42  Посадка в поезд производится по двум слоям слипов. В исключительных случаях, при отсутствии одного из бланков, право на посадку дает первый слип проездного документа. На отсутствующий контрольный купон составляется акт общей формы. Контрольный купон право на поездку не дает (при отсутствии 1 слоя - ПД – пассажир считается безбилетным и должен уплатить штраф и стоимость проезда).  БЛАНКОВЫЕ ПРОЕЗДНЫЕ ДОКУМЕНТЫ  Изготавливаются на бланках цветной бумаги с водяными знаками. Розовый – полный, бесплатный и воинский, голубой детский, сиреневый - групповой.  Состоит из трех частей:   * Корешок, остается в кассе для отчета за проданный ПД * Контрольный талон * Проездной документ.   Оформление ПД по ручной технологии производится обязательно шариковой ручкой или чернильной ручкой (синими, черными или фиолетовыми чернилами) разборчиво, без сокращения слов. Допускается применение штемпелей с готовым текстом.  Корешок заполняется согласно графам и аналогично проездному документу с обязательным заполнением пиктограмм (номер поезда, вагона, места, дата и время отправления поезда), ставится штамп станции оформления. Кассиром также пишется фамилия и номер документа, удостоверяющего личность пассажира. После заполнения соответствующих граф на обеих частях (бланк и корешок) проездного документа контрольный талон бланка режется в соответствии со стоимостью проезда, типом вагона, категории поезда и количеством пассажиров (для группового ПД).  При оформлении бесплатного ПД сетка отрезается и остается при корешке. Если стоимость проезда больше сетки, то сетка отрезается и остается при билете, тогда на обратной стороне обязательно ставится отметка «взыскано наличными……».  Выдаваемый пассажиру ПД должен иметь компостерные отметки. Компостирование ПД производится одновременно с корешком на перегибе после складывания их пополам по горизонтальной линии с захватом первой части, причем корешок вкладывается внутрь бланка ПД.  При гашении компостерных отметок (крестообразно) ставится штамп «компостер погашен» и указывается дата и часы гашения. Эти отметки должностного лица станции (вокзала) и штемпелем станции (вокзала).  На оборотной стороне ПД – дополнительная информация.  При проверке бланкового ПД проводник проверяет на свет игольчатый компостер и его соответствие данным, обозначенным в пиктограмме на лицевой стороне ПД. Затем проверяется маршрут следования (станция отправления и станция назначения), номер поезда, вагона, места, дата отправления, а также фамилия пассажира и номер его документа.  Проводник гасит ПД так же, как и ПД, оформленный через систему «Экспресс», не нарушая компостерные знаки.  В случае ошибки при заполнении, резке или компостировании бланк признается испорченным.  Виды дефектов: без компостера, не верно указаны станция отправления или назначения, категории вагона или поезда, стоимость билета  (наличными одна, по сетке другая).    3.7 ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ БИЛЕТНОГО КАССИРА  Основной задачей кассира является умение оперативно использовать имеющиеся технические средства с тем, чтобы достигнуть высокой производительности в своей работе. Для обеспечения высокой оперативности кассира во время набора заказа необходимо, прежде всего, освоить формализованный язык общения с системой.  Исходным состоянием перед заказом является всегда наличие сигнализации «Вводите Ю» и чистого рабочего поля экрана с маркером на первой позиции 1 строки. При нажатии клавиши «СЛ КЛЮЧ» кассиру на экран автоматически записываются ключи, каждый из которых имеет свое назначение. Эти ключи являются вопросами, задаваемые системой кассиру, на которые он должен ответить. Если очередной ключ важен для данного знака, кассир выясняет желание пассажира и заносит необходимые данные на экран после ключа. Если ключ не имеет смысла, то он автоматически пропускается путем нажатия клавиши «СЛ КЛЮЧ».когда клавиша «СЛ КЛЮЧ» прекратит свою работу, это означает, что заказ уже сформирован и можно отправлять его в систему. Для посылки заказа в систему нажимается клавиша «ЗАК». После этого сразу возникает целая последовательность сигнализаций, определяющих прохождение заказа в систему и получение на него ответа. Результатом посылки заказа в систему всегда должно быть получение ответа из системы, кроме случаев аварийных ситуаций. Получение терминалом ответа из системы фиксируется сигнализацией «ОТВЕТ». После автоматического анализа терминалом ответа появляется одна из сигнализаций: «ОТВЕТ ЭК», «ОТВЕТ ПЧ», «ОТВЕТ ЗАК».  Если на рабочей части экрана загорается информация, подтверждающая выполнение заказа, в ней указывается сумма денег, которая должна быть получена с пассажира (включая коммисионные сборы), на клавиатуре терминала подсвечивается та клавиша, которую должен нажать кассир (или имеется соответствующие указание на служебной строке экрана). Нажимается подсвечиваемая клавиша и начинается печать документа. После печати документа вся печатаемая информация высвечивается на рабочей части экрана. Если в заказе кассир просил оформление нескольких документов, то после завершения печати первого документа вновь подсвечивается клавиша «ПЧ» или «ПЧ РУБ.», которую кассир должен нажать снова, предварительно вставив новый бланк ПД. После печати всех ПД в заказе терминал больше не подсвечивает клавиши и переходит в состояние «ОТВЕТ ПЧ Ю». Нажатие после этого любой клавиши переводит терминал в состояние «ВВОДИТЕ Ю». Буква Ю означает, что каких-либо недоразумений в процессе печати не произошло. Если будет какая- либо другая буква, это означает, что не все выполнено правильно по данному заказу и об этом факте терминал информирует систему, которая учтет это замечание в специальном архиве учета работы каждого кассира.  При необходимости кассир может неоднократно просматривать содержание пришедшего из системы ответа. Если ответ по своему объему большой и не помещается на экране, то нажатием клавиши «ПР. ОТВЕТА» он может быть просмотрен постранично. При этом при каждом нажатии на экране появляется новая страница.  При получении кассиром сигнала «ОТВЕТ ЗАК» он должен рассматривать пришедший из системы ответ как новый заказ на экране. В отдельных случаях ключ «СЛ. КЛЮЧ» может оказаться незапрограммированной на определенные виды работ. В таких случаях она не обеспечивает требуемой подсказки. В связи с этим кассир должен формировать заказы для таких работ самостоятельно, без автоматической подсказки, используя для этого клавишу «КЛЧ». Для этого кассиру должна быть выдана соответствующая таблица ключей для данных видов работ.  При выполнении кассиром однотипных заказов, когда новый заказ отличается от предыдущего небольшими изменениями, кассир может изменять предыдущий заказ путем его коррекции клавишами коррекция ключа, и редактирования. Такой способ работы может быть выгоден при небольших объемах коррекции.  3.8 ПОРЯДОК РАБОТЫ КАССИРА В ТЕЧЕНИИ СМЕНЫ  И ВЕДЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ    Билетный кассир, впервые приступающий к работе на терминальной аппаратуре системы «Экспресс», должен быть ознакомлен с инструкцией работы билетных кассиров и операторов на БКА. При получении в первый раз ключа от терминала кассир должен сделать в журнале передачи ключей включения терминала запись «С инструкцией билетного кассира ознакомлен» и расписаться.  - вступив на смену, кассир должен получить ключи включения от терминала у старшего билетного кассира и расписаться в журнале регистрации передачи ключей.  Все оригиналы ключей и дубликаты ключей, журналы передачи ключей включения терминала и технических неисправностей хранятся у старшего билетного кассира в определенном сейфе. Дубликаты ключей должны использоваться лишь при потере оригинала. В случае утери любого ключа кассиром или сотрудником технического обслуживания должен быть составлен объяснительный акт, который подписывается виновным, старшим билетным кассиром смены, начальником вокзала или пункта продажи и дополнительно начальником смены технического обслуживания, при утере ключа техническим персоналом. С виновного взимается стоимость ключа.  - на рабочем мест кассир должен вставить ключ в терминал и произвести включение.  - убедившись в готовности терминала, кассир приступает к работе.  - в начале смены кассир берет начальный отчет Р01… VН. В конце смены кассир берет конечный отчет за смену Р01… VК.  Пред началом приема заказа от пассажира кассир по виду работ Р62 должен получить справку о наличии мест и производит оформление ПД. При работе с пассажиром кассир в течении смены обязан, прежде чем отдать ПД на руки пассажиру, визуально проверить его на полноту отпечатанной информации, четкость печати, проверить совпадение типографического номера бланка с номером бланка, отпечатанного системой в 4 строке ПД. При невыполнении хотя бы одного из этих условий ПД считается испорченным и подлежит гашению.  Кроме этого, кассир проверяет наличие специального знака \* около станции назначения. Это значит, что для оформления данного документа должен быть предъявлен документ, разрешающий проезд до данной станции. При отсутствии таких документов ПД не передается на руки пассажиру и подлежит гашению. Если такие документы есть, то кассир на оборотной стороне ПД (на поле, отведенном для компостера) указывает номер пропуска органов внутренних дел или номер документа на право въезда в пограничную зону без пропуска, фамилию и инициалы пассажира и заполняет специальную справку, которую по окончании смены передают в ГУО.    Кассир обязан принимать ПД, оформленный в другой системе к возврату в своей системе.  Если в течении смены кассир обнаружил бланки ПД и вспомогательные документы нестандартных размеров, то:  До печати документа - кассир не имеет права их подрезать. Данные бланки считаются дефектными и в работе использоваться не должны.  Если это бланки строгой отчетности, то кассир перечеркивает его крест накрест, ставит подпись и по окончании смены сдает в ГУО вместе с отчетом;  После печати информации (сдвиг печати относительно граф бланка, печать поверх типографского шрифта) – кассир должен оформить его как испорченный, т.е. перечеркнуть, погасить его и записать в журнале технических неисправностей терминала номер и серию бланка, название документа, указать причину порчи «Документ нестандартный - погашен», дату и подпись.  При обнаружении дефектных бланков нестрогой отчетности кассир сдает их старшему билетному кассиру для уничтожения. В течении смены кассир при необходимости должен производить:  Установку в БПА контрольной ленты;  Замену красящей ленты;  Устранять обрыв контрольной ленты, ее замятие или сдвиг. При обрыве контрольной ленты кассир обе ее части прикрепляет к отчету.  По окончании смены кассир должен оформить контрольную ленту, заполнить книгу ЛУ-8Э, выключить терминал и передать ключ от терминала старшему билетному кассиру с соответствующей записью в журнале регистрации передачи ключей, включения терминала.    Оформление книги продажи ПД.    Книга продажи ПД заполняется на основании отчетов кассира, получаемых в течении суток, размером с бланк ПД.  При получении начального отчета кассир ставит только свою подпись на оборотной стороне отчета только в том случае, если в отчете информация соответствует действительности. Если при получении отчета в конце смены сумма и количество израсходованных бланков совпадает с информацией контрольной ленты, кассир на оборотной стороне проставляет сумму аванса и сумму остатка за буквами «АВ» и «ОСТ». Если в течении смены было получено несколько отчетов, сумма выручки должна совпадать с суммой выручки со всеми промежуточными отчетами.  Если имеются расхождения между отчетом и контрольной лентой или по сумме или количеству бланков, то в этом случае заполняется оборотная сторона отчета и заполняется акт А-Э2. номер акта указывается на оборотной стороне отчета.  Оформление сдачи выручки денег.  Сдача денег инкассатору производится на основании сборочного  листа и оборотной стороны отчета. Сборный лист заготавливается  старшим кассиром, в котором проставляется текущая дата, номер касс,  старший билетный кассир ставит на сборочном листе свой штамп и подпись.  Сдаваемая кассиром сумм денег подразделяется от продажи за наличный расчет и по безналичному. Сдача комиссионного сбора осуществляется на отдельном сборочном листе. Это сумма местных доходов, она зачисляется на счет станции, к которой относится данный пункт продажи. Сумма денег, сдаваемая кассиром в кассе возврата, подразделяется на сумму, оставшуюся от возврата пассажирам и комиссионный сбор.  Деньги кассир сдает инкассатору следующим порядком:  Действия кассира - кассир проставляет на оборотной стороне отчета сдаваемую сумму денег и расписывается. Инкассатор заверяет эту сумму своей подписью и штампом.  Действия инкассатора - инкассатор записывает прописью и цифрами сдаваемую кассиром сумму денег в сборочном листе, а кассир расписывается.  ЛУ-8Э: заполняется в конце смены, ставится дата, номер ПД (первого на остатке), количество проданных билетов, серию и номера багажных квитанций, количество проданных багажных квитанций, их сумма. В конце пишется сумма денег, сданных инкассатору, цифрами и прописью, дата, фамилия кассира и подпись.  Рапортичка: заполняется в 2-х частях. Первая часть (денежная) сдается инкассатору, а вторая (общая сумма денег и количество пассажиров, приобретших билет) сдается старшему билетному кассиру.    Для работы в кассе билетному кассиру требуется:  Служебное расписание поездов,  указатель пассажирских маршрутов  Книга кодов станций  Багажные квитанции ЛУ-12  Книга отчетов ЛУ-8Э  Книга приходов бланков ЛУ-7  Журнал регистрации технических неисправностей  Журнал передачи ключей (ключ включения Терминала и сервисный ключ)  Тарифное руководство №5  Сведения о видах работ и номерах брони, разрешенных данному ТМ (Р06)  Возврат не использованных ПД.  Возврату в систему подлежат выданные ранее на руки пассажиру ПД, и не использованные для поездки. Возврат не использованных ПД может выполняться по следующим видам работ:  Р20 возврат провозных плат и мест с неиспользованных ПД, оформленных в кассах предварительной и суточной продажи, на пункте продаж Бюро Заказов, а также через ДТМ. А также возврат  мест с ПД, оформленных в другом государстве  Р22 частичный возврат сумм провозных платежей и мест документов, оформленных в кассах системы «Экспресс».  Р21 списывание сумм провозных плат с документов, места с которых были возвращены в другом государстве.  Р24 возврат сумм провозных плат и мест с неиспользованных ПД, в случаях прерывания поездки с документов, оформленных в кассах АСУ «Экспресс».  Р20 к возврату в систему подлежат все виды ПД, оформленные по всем видам расчета в кассах АСУ «Экспресс». Для этого терминалу должен быть разрешен вид работы Р20.  При положительном ответе из системы ответ печатается на бланке «Вспомогательный документ» с указанием рассчитанной системой суммы к возврату. Для дорог России все стоимостные показатели выдаются в рублях с одним десятичным знаком после запятой.  Возврат ПД в государстве продажи выполняется следующим образом:  ПД перечеркивается по диагонали дважды, на оборотной стороне отпечатанного бланка «ВД» кассир должен указать прописью сумму, возвращаемую пассажиру, поставить свою подпись и подпись пассажира. Бланк ВД скрепляется с бланком ПД и подкладывается к отчету. При операции возврата системой рассчитывается «Сумма к возврату» с учетом удержаний и штрафов согласно «5 Тарифного руководства». При возврате неиспользованного ПД обязательному возврату подлежит сумма страхового сбора.  При возврате групповых ПД, установлены следующие строки возврата:  - при возврате от 7 до 3 суток до отправления поезда, удерживается 50% стоимости плацкарты;  - позднее, чем за 3 суток до отправления поезда, удерживается 10% стоимости плацкарты;  - свыше 3 часов после отправления поезда, возвращается в систему только места.  При опоздании поезда более чем на час (при возврате на него ПД) по ним возвращаются полностью провозные платы и комиссионные сборы. Штрафы системой не удерживаются. Опоздания менее часа роли не играет.  Аналогично осуществляется возврат при получении из системы ответа «изменение схемы». При этом на бланке в 4 строке печатается «изменение схемы» и пассажиру выплачивается вся сумма с учетом  КСБ за продажу без удержания комиссионного сбора за возврат.  По желанию пассажира кассир может получить дубль бланка возврата по виду Р52 с набором R20.  При возврате ПД, оформленных по безналичному расчету, а также групповых ПД, оформленных как по безналичному, так и за наличный расчет (кроме групповых школьных), в систему возвращаются только места. Система высчитывает сумму к возврату без удержания КСБ за  возврат, но денежные операции не производятся. Пассажиру деньги возвращаются в претензионном порядке. В этом случае на бланке вспомогательный документ печатается сумма возврата, включая КСБ возврата. Возврат по претензии.  Бланк вспомогательного документа с информацией о возврате подклеивается к (перечеркнутому) ПД и передается на руки пассажиру для предъявления претензии. При отсутствии одного из бланков претензия не рассматривается.  При возврате воинских ПД в обязательном порядке должен быть получен дубликат бланка возврата, на котором кассир ставит свою роспись и штамп кассы. Данный бланк необходим для предъявления в часть. Если дубликат бланка возврата не был получен по какой- либо причине он должен быть оформлен в ручную на чистом листе бланка вспомогательного документа, заверен подписью кассира, штампом кассы и заверен старшим по смене.  Оригинал бланка возврата вместе с воинским документом приложить к отчету, сделав на воинском документе отметку; возврат.  Если в кассу предъявляется бланковый билет, оформленный через ДТМ, возврат выполняется следующим образом:  - определяется код государства, оформившего документ;  - если документ был оформлен не в своем государстве, то возврат выполняется по ручной технологии. На бланке кассир ставит запись: «Места сняты. Возврат денег по месту приобретения», ставит дату, время возврата, штамп кассы и свою подпись – для получения денег в государстве, оформившем данный документ.  - если документ оформлен в «своем» государстве, то возврат осуществляется через систему аналогично возврату ПД, оформленных на терминале. Отличие состоит в наборе служебных отметок (номер бланка, номер шифра, защитный код – всего 12 символов).  Если возврат ПД, оформленных в кассах системы «Экспресс» или на ДТМ осуществляется в кассе, подключенной к ДТМ, то в запросе на терминале оператор должен набрать ключ К и за ним номер кассы, обратившейся к нему с заказом возврата.  При возврате бесплатных и льготных ПД, оформленных на основании талонов, дающих право на льготы, кроме вспомогательного бланка при возврате печатается документ «талон на оформление ПД», который печатается также на бланке вспомогательный документ и выдается на руки пассажиру для оформления льготного ПД. Для оформления бесплатного или льготного ПД могут отпечататься два документа - если при оформлении данного документа были использованы 2 талона. При возврате на ДТМ талоны на печать не выдаются. При возврате бесплатных и льготных ПД кассир должен проверить за какой год были использованы талоны.  В случае при возврате бесплатного ПД произошел отказ БПА и не отпечатался хотя бы один документ, кассир должен вызвать механика, сделать запись в журнале технических неисправностей, списать информацию с экрана на чистые бланки. На бланках поставить свою  подпись, штамп кассы и подпись старшего кассира. После устранения  неисправности первым послать запрос Р51, составить акт общей формы А-3Э. в талоне, выдаваемом на руки пассажиру, делается отметка «выдан на основании акта №», ставится дата и подпись старшего билетного кассира.  При возврате документов, оформленных в другом государстве, в систему возвращаются только места. Денежные расчеты с пассажиром не производятся. Сумма возврата системой не определяется, на вспомогательном документе печатается текст: «Возвращено 00000. Возврат денег по месту приобретения».  После названия станции в 3 строке дополнительно печатается защитный код: одна цифра с буквой Н (могут присутствовать и другие буквы), или 1б и 2Ц, или 2б и 1ц. а также может быть сообщение: «Штраф не брать», если возврат осуществляется с опозданием поезда или при возврате по данному поезду в системе зафиксировано «изменение схемы».  Бланк вспомогательного документа подклеивается к перечеркнутому ПД, на котором ставится отметка: «возврат» и отдается на руки пассажиру. Возврат денег пассажиру будет, производится в любой кассе государства, оформившего документ по Р21 при предъявлении двух бланков. При отсутствии одного из бланков возврат денег не осуществляется.  Ключи вида работы (информация набирается с ПД):  Р20: Р20 N (5 знаков) D(8 знаков) Со Сн В(3 или 4 знака) М (конкретный номер места, если без места то указывается код дороги) Х(J) (данные о пассажире) S(стоимость набирается аналогично как при гашении) F(служебные отметки, начиная с номера ПД набирается вся информация).  Информация ключа S набирается до ключа F.  За ключом S через дробь набирается из 1 строки ПД:  - стоимость билета  - стоимость плацкарты из 6 и 7 строки набираются стоимостные показатели:  - общая сумма наличными: за буквой Н в: строке (для воинских документов эта сумма отпечатана за словом «ВОИН»)  - сумма страхового сбора, которая печатается в конце служебной строки в круглых скобках. Если льготный документ оформляется с доплатой, то за ключом S набирается 6 сумм: 1/2/3/4/5/6  - доплата к билету } отпечатаны в ПД в 7 строке за словом  - доплата к плацкарте «ДОП» через знак « +»  При печати ПД на аппаратуре типа «Роботрон» сумма из 6 и 7 строки, которые должны набираться за ключом S, выделяются утолщенным шрифтом. Знак «дробь» перед первой и после последней суммой не ставится.  Количество знаков в каждой сумме не должно превышать 7. впереди стоящие ноли (ничего не значащие) можно пропускать.    Если к возврату предъявлен бесплатный билет, то ключ S можно не  набирать. Если предъявлен льготный билет с доплатой, то за ключом  S 1,2 и 4 суммы будут ноли, 3 сумма будет равна сумме по билету и плацкарте, а 5 и 6 – доплата по билету и плацкарте: S0/0/Σ/0/б/пл.  В случае предъявления к возврату билета, оформленного через ДТМ, за F набирается информация, записанная на бланковом билете ниже номера и серии бланка с использованием всех символов.  Если касса, выполняющая возврат, подключена к ДТМ, и выполняет возврат через ДТМ, то с передачей информации с ПД необходимо указать номер кассы (под ключом К).  Все ключи кроме К и S обязательны.  Примеры:  **Р**20 **N**071УФ **D**2205 1513 **С**2030000 **С**2044700 **В**11П **S**123/96/320/56  **Х**01/ИНВ М011 СВРД **F**ДО594647 14Е А1 0044238 200297 2406 ЕЕ05Е05/20-123н/н льготный  **Р**20 **N**015ЕА **D**2302 1340 **С**2030000 **С**2000003 **B**03К Х01/ждб М013 СВРД  **F**ДМ355354 456 А1 0005647 230297 0612 ЕЕ06Е07 бесплатный  **Р**20 **N**015ЕА **D**2502 1234 **С**2030000 **С**2000003 **В**04К **S**3080/2778/6548/56  **Х**02<65033764339/081202/Иванов=ЕА/ул УТ0098600/Иванова=ов/ПС V СЕ 761790>/В3КС **М**014-016 СВРД **F** ДМ456743 235 Н1 0076565 230302 0423 ЕЕ06Е13/20-231н/н воинский  Списывание сумм и провозных плат  Р21  Возврат сумм провозных плат с документов, возвращенных в другом государстве, может осуществляться в течении 6 месяцев после отправления поезда. При возврате за наличный расчет в кассе остается:  - неиспользованный ПД;  - бланк вспомогательного документа, полученный в другом государстве с информацией о возврате мест;  - бланк вспомогательный документ с информацией о возврате сумм провозных плат, на котором ставится отметка пассажира о получении денег.  По просьбе пассажира может быть получен дубль последнего бланка по Р52 R21.  При возврате ПД, оформленных по воинским видам расчета, кассир обязан получить дубликат бланка возврата с информацией о возвращаемых суммах. Отдать его на руки пассажиру для предъявления в  часть. Если дубликат не получен, его необходимо оформить в ручную на чистом бланке, поставить дату, подпись, мастичный штамп.  При возврате ПД по безналичному расчету пассажиру на руки отдается ПД, вспомогательный документ о возврате мест и вспомогательный документ о возврате сумм, с отметкой о возврате по претензии, с рассчитанной системой.  Ключи вида работы (информация набирается с ПД):  Р21:  **Р**21 **R**020 **N** **D**(8 знаков) **С**о **С**н **В**(3 знака – номер и категория) **М** (место с документа) **Х**(**J**) **S** **F**(служебная информация) **Т** **I**  Данный вид работы считается сложным, поэтому перед набором информации с ПД обязательно указывается код вида работы, за которым набирается 3-значный код основного вида работы по возврату (R020 или R024)  В конце запроса набирается ключ Т – время до отправления поезда в момент выполнения операции возврата в другом государстве. Набирается информация из 2 строки после букв «ВР» со вспомогательного документа (4 знака в часах).  За ключом I указывается защитный код, отпечатанный на ВД за названиями станций. Защитный код может быть: 1 цифра, 1 цифра и буква Н, 1 цифра и 2 буквы, 2 цифры и 1 буква.  Буква Н во всех случаях обозначает: штраф не взимать. Данная буква Н набирается тогда, когда на вспомогательном документе отпечатаны слова «штраф не взимать».  Примеры:  **Р**21 **R**020 **N**204ЦД **D**2306 0716 **С**2030000 **В**12К **М**14 СВРД  **Х**01<Петров=АЮ/ПСVАУ 123456> **S**1254/0760/457/23 **F** ДО456734 876 А1 0012345 10130456 ЕЕ03Е03/27-../20.. **Т**0123 **I**1РР  **Р**21 **R**020 **N**068ЫУ **D**0404 1235 **С**2100100 **С**2000006 **В**03К **S**1066/457/1234/23  **Х**01 **М**015Бел **F**ЩН112244 Т67 Е1 3322546 130202 0913 ЕБ74Е03/21-1069/20-1417 **Т**0022 **I**06В  **Р**22 частичный возврат  В связи с тем, что в системе ПД может быть оформлен на несколько человек, предусмотрена возможность частичного возврата. Сумм провозных плат и мест с неиспользованных ПД с уменьшением количества человек совершающих поездку. Частичному возврату подлежат документы, оформленные как в кассах предварительной и суточной продажи, так и через Бюро Заказов.  Не подлежат частичному возврату документы, оформленные по безналичному расчету, кроме групповых, оформленных по Р17 и документы, оформленные в других государствах.  Если возврат осуществлялся в кассе, подключенной к ДТМ, то необходимо в запросе указывать номер кассы под ключом К. при выполнении операции возврат кассир согласовывает с пассажиром количество или номера оставляемых мест. В результате оформления  частичного возврата при положительном ответе на бланке ВД печатается информация о возвращенных местах и новый ПД на уменьшенное количество человек.  Оформление операции возврата осуществляется обычным порядком: перечеркнутый бланк ПД скрепляют с бланком ВД, а новый бланк ПД отдается на руки пассажиру. На оборотной стороне ВД прописью  указывается сумма денег, возвращаемая пассажиру, ставится подпись  кассира и пассажира.  Сумма возврата и «новый» ПД отдаются на руки пассажиру. За новый ПД провозная плата не взимается, так как она уже была получена при первоначальном оформлении. По желанию пассажира может быть получен дубль ВД по Р52 R22.  *Ключи вида работы* (информация набирается с ПД):  **Р**22 **V**(номера оставляемых мест для нового ПД) **L**(количество человек, оставляемое в новом ПД для завершения поездки). Ключи  **V** и **L** – взаимоисключаемые.  Если документ оформлен с указанием конкретных номеров мест, то при оформлении частичного возврата должен использоваться ключ **V**. В тех случаях, когда на документе, предъявляемом к частичному возврату, указан только номер вагона и не указаны номера конкретных мест, в запросе должен набираться ключ **L**. За ключом **V** может быть набран один номер места (3 знака), два номера места (без запятой – 6 знаков), либо граница мест, оставляемых для совершения поездки через тире, то есть за ключом V может быть набрано не более 7 знаков. V003 или 003004 или 003-005 за ключом L набирается 2-значное число, соответствующие количеству человек оставляемых на документе для совершения поездки.  Набор информации следующих ключей аналогичен запросу по  **Р**20: **N**  **D** **C**о **C**н **B**  **М** **Х**(**J**) **S** **F**  Пример:  **Р**22 **V**035 **N**045УБ **D**15061420  **С**2000007 **С**2208001 **В**07П **М**024025  **Х**02<…> **F**ДМ985342 УТ4 Е1 0076533 130702 ЕМ17Е01/20-1014/22-1435 **S**2134/670/3101/43 полный  **Р**22 **V**030032 **N**045ЕМ **D**03021845  **С**2030000 **С**2044700 **В**05П **S**346/542/1449/65  **Х**03<рук Седова/ПС ХА АИ 34578>/шк **М**030032033 МСК **F**ДМ345673 УНУ Е4 0032620 200298 1154 ЕЕ06Е18/20-282н/н льготный  **Р**22 **V**016-028 **N**010НГ **D**03032015 **С**2000002 **С**2030400 **В**06К **S**19456/16364/23456/655  **Х**15<рук-Смирнов/ЗА 43-4804673>Г **F**ШМ654780 0У1 К1 5346758 220398 8760 ЕМ12Е06/20-123н/н М016-030 В-сиб групповой  На вспомогательном документе напечатано: «Возврат в претензионном порядке».  **Р**24 в случаях прерывания поездки документы, неиспользованные до конца поездки могут быть возвращены в систему по виду работ Р24.  Возврату по Р24 подлежат все виды ПД по всем видам расчета, которые были оформлены в кассах АСУ «Экспресс». Возврат также может быть оформляться в любой кассе, подключенной к системе «Экспресс», если ей разрешен вид работы Р24.  При положительном ответе возврата ответ печатается на бланке ВД с указанием рассчитанной суммы к возврату за непроследованное расстояние. Оформление возврата документов в случаях, когда документ  оформлялся и возвращался в своем государстве, аналогичен  оформлению документов обычного возврата и заключается в следующем:  - возвращаемый ПД, перечеркивается по диагонали;  - на оборотной стороне вспомогательного документа вписывается сумма, отпечатанная на лицевой стороне, и проставляются подписи пассажира и билетного кассира;  - вспомогательный бланк скрепляется с ПД и передается в ГУО.  Согласно «Правилам перевозок пассажиров по железным дорогам в межгосударственном сообщении» возврат документов производится на станции, где была прервана поездка.  При возврате менее чем за три часа после ухода поезда с данной станции пассажиру возвращается стоимость билета за непроследованное расстояние. Стоимость плацкарты теряется полностью. При возврате более чем через три часа после ухода поезда в систему возвращаются только места. Деньги пассажиру не возвращаются.  Сумма страхового бора, КСБ за продажу, дополнительных услуг, за постельные принадлежности, а также за повышенную комфортность не возвращаются.  С пассажира удерживается ком, сбор за возврат, если стоимость ПД за непроследованное расстояние за вычетом всех удержаний больше суммы КСБ. В противном случае КСБ не берется.  При возврате ПД на вспомогательном документе в 7 строке печатается название станции прерывания поездки и ее код.  При возврате документов, оформленных по безналичному расчету, а также групповых, кроме школьных, система рассчитывает сумму к возврату без вычета КСБ за возврат, но денежная операция с пассажиром не производится. На ВД печатается сумма возврата (включая КСБ ВЗ)ххх. Возврат по претензии. Рассчитанная сумма предъявляется к возврату через управление дороги с обязательным предъявлением ПД и данного вспомогательного документа.  В случае возврата бесплатного и льготного ПД на печать, кроме информации о возврате выдается талон на оформление ПД, который печатается также на вспомогательном бланке. В 4 строке этого талона печатается название станции прерывания поездки и станции назначения пассажира, т.е. станции, между которыми может быть возобновлена поездка по данному талону. В тех случаях, когда при оформлении со станции отправления пассажира были использованы 2  Талона, при возврате с прерыванием поездки будут печататься также 2 талона на проследованный участок пути.  Порядок возврата с прерыванием поездки документов, оформленных в кассе, подключенной к ДТМ, такой же, как и порядок возврата документов, оформленных через ДТМ.  При возврате с прерыванием поездки льготных и бесплатных документов для возобновления поездки пассажиру на руки выдается новый бланковый билет, льготный, комбинированный с отрезной сеткой на проезд между станцией прерывания поездки и станции  назначения. Частичный возврат с прерыванием поездки не производится.    Прерывание поездки в связи с опозданием поезда более чем на час,  «ИЗМ. СХЕМЫ» и другими причинами по вине железной дороги пассажиру выплачивается стоимость билета и стоимость плацкарты за непрследованое расстояние (без удержания КСБ за возврат), если после ухода поезда прошло не более 3 часов.  Сумма страхового сбора, КСБ за продажу, дополнительных услуг, постельных принадлежностей в случаях прерывания поездки пассажиру не возвращается.  Если после ухода поезда прошло более 3 часов, в систему возвращаются только места, деньги пассажиру не выплачиваются.  При возврате документов с прерыванием поездки по Р24 в другом государстве в систему возвращаются только места, денежные операции с пассажиром не ведутся, сумма возврата системой не определяется. В 1 строке ВД печатается «ВОЗВРАЩЕНО ХХХХ по месту приобретения». После названия станции печатается защитный код и признак, что штраф не брать (буква Н) – если по вине железной дороги и слова «ШТРАФ НЕ БРАТЬ ВОЗВР» или «ИЗМ, СХЕМЫ». В 7 строке печатаются название станции прерывания поездки и ее код.  При возврате льготных и бесплатных документов печатаются только талоны на участок непроследованного расстояния для возобновления поездки. Бланк ВД с информацией о возврате, талон на оформление проезда кассир должен подклеить к перечеркнутому ПД и отдать на руки пассажиру для получения денег в своем государстве.  Ключи по Р24 (используются все ключи как по Р20):  **Р**24 **N** **D**(8знаков) **Со С**н **В** **М** **Х**(**J**) **S**  **F**  Списывание сумм провозных плат с документов, сданных в другом государстве в случаях прерывания поездки:  Возврат денег с документов, возвращенных в другом государстве, с прерыванием поездки может осуществляться в любой кассе, оборудованной системой «Э» государства, оформившего данный документ.  Возврат денег производится по виду работ Р21 с кодом R024 при предъявлении пассажиром двух бланков: ПД и вспомогательного документа с информацией о возврате мест в другом государстве. При отсутствии одного из бланков деньги пассажиру не возвращаются. Расчет денег происходит в национальной валюте.    3.9 ОФОРМЛЕНИЕ И ВОЗВРАТ ВОИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ  Документы, по которым военнослужащие осуществляет посадку в поезд является ПД оформленный через систему «Э» в том числе через ДТМ. Документ, предоставляемый для оформления ПД является воинское требование, выданное военнослужащему по месту его работы.  Ведомства, выдающие требования:  МО – Министерство обороны;  ФАПСИ – федеральное агентство правительственной связи информации при президенте;  ФСЖВ – федеральная служба железнодорожных войск;  ФСБ – федеральная служба безопасности;  ФПС – федеральная пограничная служба;  МВД – министерство внутренних дел;  МЧС – министерство чрезвычайных ситуаций  При оформлении каждого ведомства через систему предусмотрены коды:  МО – 1 (В1ПС-плацкарт, В1КС - купе, В1ЛС - люкс)  МВД В3  ФСБ В5 и т.д.  В соответствии с правилами оформления воинских ПД соответствующие министерства оплачивают тариф, ком. Сбор, страховой сбор. На отпечатанном ПД код министерства должен совпадать с кодом на требовании. В обязанности кассира входит проверка требований на полноту и достоверность заполнения. Требование должно быть подписано и заверено гербовой печатью соответствующего ведомства.  Оформление воинских ПД, может осуществляться по:  Р10 Р12 Р14 Р15 Р17(группа). При оформлении воинских ПД после его печати осуществляется гашение воинского требования в ручную, для этого кассир на лицевой стороне требования на свободном месте ставит мастичный штамп и роспись, перечеркивает диагонально, пишется слово «погашено». Затем ставит дату, через дробь указывает следующую информацию: серия и номер бланка, на котором выполнено оформление, сумма ПД отпечатанная в последней строке.  Требование остается в кассе и передается в ГУО. При отказе пассажира от ПД, и при невозможности оформить новый документ, ПД гасится как испорченный, и если на требовании уже воспроизведено гашение, кассир в ручную пишет: «компостер снят», заверяет своей подписью штампом кассы (вторичный штамп) и требование передается пассажиру для оформления нового ПД.  При оформлении Д по воинским требования в разные вагоны печать осуществляется на разных бланках и соответственно на требовании внесена информация обо всех бланках и суммах.    Возврат неиспользованных воинских документов  При несостоявшейся поездке, воинские ПД, подлежат возврату по Р20. при возврате данных документов взимается КСБ за возврат и  удержания в соответствии с «Правилами перевозки пассажиров», которые пассажир оплачивает наличными. Сумма ком. Сбора, включая КСБ за продажу, услуги и заявочные сборы (если оно были) оплачивались при оформлении министерством, а при возврате оплачиваются воинским пассажиром наличными деньгами.  При возврате кассир с документа набирает всю информацию с возвращаемого воинского документа. Набор информации за ключами такой же, что и при возврате обычных документов. Отличие в информации за ключом Х. За ним набирается полностью информация, напечатанная на ПД, которая набиралась за Х при оформлении. Данная информация будет печататься на вспомогательном бланке. В подтверждение выполнения заказа на возврат загорается подсветка ПЧ, на экране высвечивается сообщение «ВЫПОЛНЕНО ВЗ. ПОЛУЧИТЬ НАЛ» с указанием суммы, получаемой с пассажира. Кассир вставляет в карман ПУ бланк вспомогательного документа и производит печать бланка возврата.  Следующим заказом по Р52 R20 печатается дубль бланка возврата, который отдается на руки пассажиру. Бланк ПД с оригиналом бланка возврата остается в кассе для отчета.  В следующей 3 строке печатается номер поезда, дата отправления, две буквы «ВР» и рядом время в часах до отправления поезда. Далее за буквой В печатается номер и тип вагона и две цифры, обозначающие количество человек, на которые оформляются ПД.  В последней 8 строке печатается слово «ВОИН» и сумма стоимости данного документа.  При возврате в случае прерывания поездки по Р24 выполнение возврата осуществляется в том же порядке, и печатаются аналогичные документы. Вся информация всегда набирается с ПД. Все штрафы начисляются при возврате согласно 5 тарифного руководства и выплачиваются штрафы наличными деньгами.  Частичный возврат воинских документов  Воинские ПД системы «Экспресс» подлежат частичному возврату и выполняются по правилам частичного возврата по другим документам. При этом выдаются два бланка: один возврата, второй – новый ПД на то количество человек, которые остаются для совершения поездки.  При частичном возврате взимается КСБ за возврат с указанного в запросе количества возвращаемых мест, а также все возможные удержания, которые воинский пассажир оплачивает наличными деньгами. В данную сумму входят: сумма КСБ за оформление, сумма дополнительных услуг и сумма заявочных сборов, если таковые были, сумма КСБ за возврат, сумма страхового сбора и штрафа, зависящая от времени возврата и времени отправления поезда. |
| 4 ДЕЙСТВИЯ БИЛЕТНОГО КАССИРА В НЕ СТАНДАРТНЫХ  СИТУАЦИЯХ    На запрос по любому виду работ система обязательно выдает ответ, который может быть:  - положительный ответ, при котором выдается трубуемая справка или документ;  - ошибка в наборе с указанием места ошибки;  - отрицательные ответы, при котрых система не может удовлетворять те или инные требования пассажира, с указанием причины.  Сообщение об ошибке набора выдается кассиру в случае неправильного набора информации в запросе. Данные сообщения выводятся на экран терминала. При неправильном наборе информации по воинским ПД ошибка, выдаваемая кассиру, обозначается «ОШ ВР»; при повторном возврате или гашении ПД - «ПОВТ ВОЗ».  Во всех остальных случаях при обозначении ошибок набора в системе используется двухуровневая структура, содержащая оперативную и операндную части. Оперативная часть выдаваемого сообщения состоит из ключа, при наборе которого была допущена ошибка, операндная часть- из условных обозначений ОШИБКА или НЕТ. В сообщении ошибка набора операндная часть предшествует операторной. При получении кассиром сообщения об ошибке набора информация текта должна быть откорректирована в зависимости от указанной ошибки и вида работы, по которому был послан заказ. |
| * 1. ОШИБКА НАБОРА КАССИРА  |  |  |  | | --- | --- | --- | | Информация  На экране | Причина такого  ответа | Действия кассира | | ОШ Р | Ошибка набора по ключу вида работы | Проверить наличие ключа Р, чтобы за ключом Р были 2 цифры проверит разрешен ли данный вид вашему терминалу | | ОШ К нет ключа | Ошибка набран несуществующий ключ либо нет необходимого ключа | Проверить наличие в запросе всех необходимых ключей.  Либо стереть лишний ключ. | | ОШ Х | Ошибка по ключу  Билет или лишний ключ | Проверить весь набор за ключом Х, тоесть информацию, количество человек 2 знака и не более 12 человек – все цифры. Проверит не набран ли ключ не существующий в данном виде работы. | | ОШ N | Ошибка набора по ключу номер поезда | Проверить правильность набранного номера поезда согласно расписания | | ОШ №В | Ошибка по набору номера вагона (для Р 05,10, 2, 18, 19) | Проверит, есть ли в схеме апоезда заданный номер вагона с заданным типом | | ОШ D | Ошибка набора по ключу «дата» | Проверить количество знаков за ключом D (4 Ц), дата должна входить в срок резервирования, проверить периодичность курсирования поезда | | ОШ ГШ | Ошибка при оформлении гашения или возврата | При ГШ или Возврата набирается 8 цифр, включая время, и не закончился ли период времени, разрешенный возврата или гашения ПД | | ОШ С | Ошибка набора по ключу «Код станци» | Проверить информацию за ключом С, а также число знаков за ключом (7 цифр) проверить, не набран ли код станции, не входящий в перечень станций данного поезда | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | ОШ Т | Ошибка набора по ключу «требования к местам» | Набирается не менее 1 и не более 3 знаков, проверить не набрана ли несуществующая для ключа Т информация (отличная от К, Б, О, В и от цифр) | | ОШ G | Ошибка под ключом «номер брони» | Набирается всегда 6 цифр с квитанции «бронь – заказ» имеет ли терминал право на данную бронь. | | ОШ М | Ошибка по ключу «граница мест» | Всегда 7 знаков включая тире и проверить, что такая граница мест существует. Номера мест всегда 3 цифры, знаки припинания, кроме тире не ставятся. За М могут быть набраны цифры М012-030 | | ОШ R | Ошибка по ключу «код справки» | Для Р62 – 2 знака, не указан ли неверный код справки, | | ОШ V | Ошибка по ключу  «сменный отчет» | Н- начальный, К - конечный |   ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ КАССИРА В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ  Кассиры в поцессе работы могут столкнутся с ситуациями, действия которых должны быть обоснованы в соответствии с инструкцией работы багажного или билетного кассира на терминальной аппаратуре системы «Экспресс».  О всех неисправностях и остановках терминала согласно инструкции кассир должен записать в журнал неисправностей и вызвать механника.  5 ОХРАНА ТРУДА  Охрана труда - это система обеспечения безопасности, жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, выполнение мероприятий правовых, социально – экономических, лечебно – профилактических , санитарно – гигиенических и т.д.   * 1. ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ БИЛЕТНОГО КАССИРА   Время работы терминала – круглосуточно, с возможностью многократного включения и отключения в течении суток.  Терминал функционирует в нормальных климатических условиях:  Темпиратура +20 + 5 С  Напряжение 220 +22В, 220 – 33В  Терминал сохраняет работоспособность в условиях индустриальных помех. Наличие помех не искажает символы, выведенные на монитьр. К работе с билетно – кассовой аппаратурой допускаются все работники, прошедшие необходимые инструктажи по технике безопасности, ознокомление с инструкцией по экслуотации устройства и прошедшие предварительное обучение на рабочем месте.  В случае кратковременной эксплуотации питание устройства следует отключать.  Правила техники безопасности   * БКА в обязательном порядке подключается к заземлению через контур заземления или через третий привод «зануление» от распределительного щитка. * Устройство нельзя оставлять в работе без наблюдения. В случае нештатного состояния, при появлении дыма из аппаратуры, гудения, скрипа электродвигателя, искрении, остановки печати с признаком гари, необходимо выключить аппаратуру или выдернуть вилку из сети. * Во избежание соприкосновения с токоведущими частям, находящимися под напряжением, необходимо чтобы корпуса были закрыты. * При работе на аппаратуре запрещается:   - менять, поправлять бумагу, красящую ленту на ходу;  - вставлять металлические предметы в вентиляционные отверстия;   * Кассир при совместной работе со специалистом терминального отдела «Экспресс» по телефону может выполнить замену неисправной аппаратуры при соблюдении основного правила – при выключенном напряжении. * Противопожарные мероприятия:   В период эксплуотации БКА кассиры должны исключить возможное пападание на нее различных металлических предметов (скрепок, кнопок и т.д)  В кассах запрещается применять и хранить легковоспламеняющиеся и  горючие жидкости.  В помещении кас нельзя допускать загромождение проходов и коридоров.  Не допускаектся применение электронагревательных приборов  Для тушения пожара используются огнетушители типа ОУ-2, ОУ-3 (углекислотные). Категорически запрещается применять пенные огнетушители и водяного пожаротушения.  Основные причины производственных травм и меры по их предупреждению  Основными причинами производственных травм являются:  - нарушение трудовой и производственной дисциплины;  - неудовлетворительное содержание и организация рабочего места;  - неприменение средств индивидуальной защиты;  - неприменение средств коллективной защиты (сигналы, блокировка, заземление);  - неисправности оборудования;  Основные меры по предупреждению травматизма на производстве  - обучение;  - инструктажи;  - периодические проверки знаний;  - контроль и надзор;  - наглядная агитация.      5.2 ТРЕБОВАНИЯ К РАБОЧЕМУ МЕСТУ  Рабочее место должно обеспечивать оператору возможность удобного выполнения работ в положении сидя и не создовать перегрузки костно – мышечной системы. Основными элементами работы оператора являются: стол, стул, дисплей, клавиатура и подставка для ног.  Требования к рабочему столу;  Высота рабочей поверхности стола при неригулируемой высоте должна составлять 725 мм. Размеры рабочей поверхности стола должны быть: глубина не менее 600 – 800 мм. ширина - не менее 1200 – 1600 мм. поверхность стола не должна иметь острых краев.  Рабочий стул должен обеспечивать поддержание физиологически рационально рабочей позы оператора в процессе трудовой деятельности; создавать условия для изменения позы с целью снижения статического напряжения мышц шейно – плечевой области спины, а также для исключения нарушения циркуляции крови в нижних конечностях. Стул должен быть подъемно – поворотным и регулируемый по высоте и углам наклона спинки стула. Угол наклона должен регулироватся 0 + 30 градусов от вертикального положения.  Подставка для ног по высоте должна быть в пределах 150 мм. и углу наклона опорной поверхности до 20 градусов. Поверхность подставки должна быть рефленой.  Дисплей должен распологаться так, чтобы изображение любой его части было видно без необходимости поднять или опустить голову. Дисплей должен устанавливатся ниже уровня глаз оператора. Угол наблюдения экрана оператором относительно горизонтальной линии взгляда не должен превышать 60 градусов.  Клавиатура должна распологатся так, чтобы обеспечивалась оптимальная видимость экрана, свободно перемещалась по столу. Клавиатуру следует распологать, на специально регулируемой высоте рабочей поверхности, отдельной от основной столешницы.  Требования к производственной среде;  Освещенность рабочего места оператора на рабочем столе в горизонтальной плоскости от общего искуственного освещения должна быть от 300 до 500 лк.  Для освещения зоны расположения документов допускается установка светильников местного освещения.  В поле зрения оператора должны отсутствовать прямая и отраженная блескость. Для ее снижения необходимо:  - размещать рабочий стол так, чтобы оконный проем находился сбоку (справа или слева), при этом дисплей должен распологатся на поверхности стола справа или слева от оператора;  - использовать дисплей, имеющий антибликовое покрытие экрана или антибликовый фильтр.  Требования к шуму;  Уровень шума на рабочем месте оператора не должен превышать 50 дБА. Печатающее оборудование, является источником шума, его следует устанавливать на звукопоглащающей поверхности автономно от рабочего  места оператора.  Требования к микроклимату;  На рабочем месте оператора должны обеспечиватся оптимальные микроклиматические условия в холодный и теплый периоды года.  Температура воздуха на рабочем месте в холодный период должна быть от 22 до 24 \*С, в теплый период от 23 до 25\*С.  Относительная влажность воздуха на рабочем месте оператора должна составлять 40-60%. Скорость движения воздуха должна быть 0,1 м/с.  Общие требования к организации режима труда и отдыха при  работе с ЭВМ;  Для обеспечения оптимальной работоспособности и сохранения здоровья профессиональных пользователей, на протяжении рабочей смены должны устанавливаться регламентированные перерывы.  Продолжительность непрерывной работы с ЭВМ без регламентированного перерыва не должна превышать 2 часов. Во время регламентированных перерывов с целью снижения нервноээмоционального напряжения, зрительного утомления, предотвращения развития познотонического утомления целесообразно выполнять комплексы упражнений.  Работающим на ЭВМ с высоким уровнем напряженности во время регламентирующих перерывов и в конце рабочего дня, показана психологическая разгрузка в специально оборудованных помещениях (комната психологической разгрузки).      6 ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОПФ  6.1 ОСНОВНЫЕ ПРОИВОДСТВЕННЫЕ ФОНДЫ  Основой любого производственнного процесса является человеческий труд, необходимым условием которого является наличие средств и предметов труда. Постепенно изнашиваясь, они переносят свою стоимость на созданный продукт по частям в течении ряда лет в виде амартизационных отчислений.    Табл 1.1 Анализ стоимости производственных фондов.   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | показатели | Прошлый год | | Отчетный год | | Отклонение | | | Сумма тыс руб | Удельный вес  % | Сумма тыс руб | Удельный вес % | По сумме тыс руб | По удель весу % | | Здание вокзала | 2238449 | 2238449:7581555\*100=29 | 2500606 | 2500606:11263426\*100=22 | 22767557 | 7% | | . | | | Билетно кассовое оборудование | 123000 | 123000:7581555\*100=1 | 85647 | 85647:11263426\*100=0,7 | - 37 | 0,3% | | Затраты на типографию | 1350000 | 1350000:7581555\*100=17 | 1658657 | 1658657:11263426\*100=14 | 308657 | 3% | | Бланков проданно на сумму | 3498764 | 3498764:7581555\*100=46 | 6547239 | 6547239:11263426\*100=58 | 3048475 | 12% | | Хозяйственный инвентарь | 14356 | 14356:7581555\*100=0,1 | 14568 | 14568:11263426\*100=0,1 | 212 | 0% | | Доходы справочного бюро | 356986 | 356986:7581555\*100=4 | 456709 | 456709:11263426\*100=4 | 99723 | 0% | | Итого | 7581555 | 97,1% | 11263426 | 98,8% | 3681871 | 1,7% | | В том числе производственные | 977634 | 977634:7581555\*100=12 | 578958 | 578958:11263426\*100=5 | -398 | -7% | | Непроизводственные | 6603921 | 6603921:7581555\*100=87 | 10684468 | 10684468:11263426\*100=94 | 4080547 | 7% | | итого | 7581555 | 99% | 11263426 | 99% | 3681871 | 0% |     ВЫВОД: в отчетном году проанализировав долю каждого ОПФ и его изменения по сравнению с прошлым годом, выявлено, что продажа билетов возрасла на 12% , что превысило и покрало расходы на печать бланков в типографии на которую было затрачено 3% от прибыли прошлого года.  В прошлом и отчетном году степень износа кассовой опаратуры и расходов на хозяйственные нужды составило 0% из этого вывод что в будущем году потребуется болше затрат на оновление и ремонт этих устройств.  В отчетном году от аренды мест торговым представителям (киоски, кафетерии,туалеты и т. Д.) составило доход 7% прибыли из чего ястно что на ремонт здания будет затрачено меньше средств со счета предприятия.  А местные доходы от справочного бюро составили 0% поэтому видно что доходы вокзала работали себе на убыль.   * 1. АНАЛИЗ ОБОРОТНОГО КАПИТАЛА     Основной показатель эффективности использования оборотного капитала - это коэффициент оборачиваемости; МЕ = ОР / МЗ  МО – расчитывается как по каждому показателю так и по каждому из материальных ресурсов. Кроме этого используются следующие показатели;  МЕ = МЗ/ ОР = 360/МО    Табл. 1.2 анали оборотного капитала     |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | показатели | Прошлый период | Отчет. период | Абс . Отклонение т.р. | | Объем продаж ПД | 83600 | 84330 | +730 | | Стоимость оборот. капитала | 36100 | 37800 | +1700 | | Коэфф.оборачиваемости | 2,316 | 2,231 | - 0,085 | | Длительность 1 оборота | 155,44 | 161,36 | +5,92 | | К емкость оборт. капитала | 43,18 | 44,82 | +1,64 |     Вывод:  В отчетном году наблюдается замедление оборачиваемости капитала на 5,92 дня. Расчет дополнительной величины оборотного капитала, необходимой для покрытия дефицита: ОП отч/ 360 \* (МОотч – МО пред) = 39,569 т.р – замедление оборотного капитала на 5,92 дня потребовало привлечение дополнительных средств на эту сумму за один оборот. Если в течении года эта ситуация не менялась, то за год надо было привлечь дополнительные средства в размере 39,569 \* 2,231 = 88,278 т.р.  Анализ объема продаж ПД;  S отч/Кемк прош – S прош/Кемк прош\* 100 = 3937,008  МЕ = S отч/Кемк отч – Sотч /Кемк прош \* 100 = 3203,179 т.р.  Ухудшение использования оборотного капитала привело к замедлению процесса реализации, то есть объем продаж снизился.  Увеличение стоимости оборотного капитала нейтрализовало ухудшение его использования. В итоге объем продаж вырос на 730 тысяч рублей.  7 ЭКОЛОГИЯ    7.1 ЭКОЛОГИЯ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ    На долю железнодорожного транспорта приходится 75% грузооборота и 40% пассажирооборота в РФ. Такие объемы работ связаны с большим потреблением природных ресурсов и соответственно, выбросами загрязняющих веществ в биосферу. Однако по абсолютным значениям загрязнение от железнодорожного транспорта значительно меньше, чем от автомобильного. Снижениен масштабов воздействия ж.д . транспорта на окружающую среду объясняется следующими основными причинами:  Низким уровнем расхода топлива на единицу транспортной работы;  Широким применением электрической тяги (в этом случае выбросы загрязняющих веществ от подвижного состава отсутствуют);  Меньшее отчуждение земель на строительство ж.д. полотна по сравнению с автодорогами.  Не смотря на позитивные моменты, влияние ж.д. транспорта на экологическую обстановку весьма ощутимо. Оно проявляется прежде всего, в загрязнении воздушной, водной среды и и земель при строительстве и эксплуотации ж.д.  Помимо выбросов продуктов сгорания топлива, ежегодно при перевозке и погрузке грузов из вагонов в окружающую среду поступает около 3,3 млн. т. Руды, 0,15 млн. т. Солей и 0,36 млн. т. Минеральных удобрений и более 17% пылящими грузами. При остановке и трогании поезда из букс выливается на землю жидкие смазочные материалы, а из цистерн теряются естественным путем нефтепродукты.  Из пассажирских вагонов происходит загрязнение ж.д. полотна сухим мусором и сточными водами. На каждый километр пути 180 – 200 м/3 .в настоящее время не пассажирские поезда переведены на электроподогрев. При работе печного отопления в вагонах, для которого используется каменный уголь, в атмосферу выделяется большое количество соединений серы, углекислого и угарного газа и других вредных компонентов.  7.2 ПЕРЕВОЗКА ОПАСНЫХ ГРУЗОВ    Особую тревогу с точки зрения экологической безопасности вызывает перевозка олпасных грузов. К опасным грузам относятся вещества и изделия, которые в силу присущих им свойств и особенностей при экстремальных обстоятельствах в процессе перемещения или хранения могут нанести вред окружающей среде, вызвать взрыв, пожар или повреждение т ранспортных средств, зданий и сооружений, а также гибель, травмирование, отравление, заболевание людей и животных.  По Российским дорогам перевозятся опасные грузы 890 наименований, которые при нарушении условий перевозки и возникновении аварийных ситуаций могут вызвать разные виды опасности.  Наиболее часто встречающимся видом опасности является пожарная, которая приводит к выделению высокотоксичных веществ, заражению местности этими выделениями.  Число крушений и аварий поездов с опасными грузами в России довольно высоко. Имеются случаи схода и столкновения вагонов, загруженными опасными грузами, которые привели к разрушительным последствиям в крупных городах.  Станционные источники загрязнения:  На железнодорожном транспорте имеется 35970 станционных источников загрязнения в атмосферу. От них поступает в атмосферу 197 тыс.тон газообразных веществ, более 90% выбросов приходится на (котельные отделения и кузнечные производства). Как правило на каждом ремонтном предприятии имеется своя котельная, работающая на газе или мазуте. Всего на ж.д. транспорте насчитывается 2000 котелных.  Также в состав станции входят промывочно – пропарочные комплексы, где производятся очистка цистерн от остаточных нефтепродуктов, и дегазация. Все они сопровождаются выделением загрязняющих веществ в окружающую среду. Для промывки используется оборотное водоснабжение, при котором обмывочная вода после прохождения через очистные сооружения и отделения от нефтепродуктов используется вторично. Также наружно и внутренне ведется промывка пассажирских вагонов. Пункты промывки в основном не имеют оборотного водаснабжения, что резко увеличивает потребление водных ресурсов и загрязнения природной среды.      ЗАКЛЮЧЕНИЕ  При работе над дипломным проектом были использованы инструкции по кратким запросам по АСУ «Экспресс», типовой технологический процесс работы касс.  В первом разделе были рассмотрены принципы управления и организация работы технической пассажирской станции.  В следующем разделе были даны основные цели и задачи организации пассажирских перевозок. Цель разработки управления системы АСУ «Экспресс». Состав системы и виды ее работ.  В разделе «Организация и технология работы билетного кассира» показано каким оборудованием оснащены билетные кассы автоматизированной системы управления «Экспресс».  Раздел «Виды проездных документов» включает в себя характеристику проездных документов; проездные документы, оформленные через систему АСУ «Экспресс», бланковые проездные документы. Так же в других разделах показана технология работы билетного кассира, порядок работы в течении смены и ведение документации, оформление продажи проездных документов, оформление сдачи выручки денег, возврат неиспользованных ПД. Так же действия билетного кассира при нестандартной ситуации.  В разделе «Охрана труда» содержит общие требования к рабочему месту билетного кассира. Рассмотрены эргономические требования, которые должны учитыватся для создания удобства на рабочем месте.  В экономической части дипломного проекта были расмотренны анализ основных производственных фондов и экономические показатели рентабельности предприятия.  В разделе «Экология» даны общие понятия о влиянии ж.д. транспорта на экосистему.  В грфической части дипломного проекта разработанны следующие схемы:  - виды работ разрешенные на терминале «Экспресс»  - оформленный проездной документ  - оформленный бланк возврата  - суточный отчет кассира.  ЛИТЕРАТУРА  Иловайский Н.Д., Киселев А.Н. // Сервис на железнодорожном транспорте. – М.: маршрут, 2003. – С – 579 .  Абова Т.Е. Ляндрес В.Б. // Комментарий к уставу железных дорог. – М.: юридическая литература, 1998. – С. – 285.  Технологическая инструкция работы билетного кассира на терминале «Экспресс» ЭСУБР/02-06-5498-90 МР  Типовая инструкция по охране труда для билетного кассира  ТИ РО-13153-ЦЛ-878-02  Маслов. Н.Н., Коробов Ю.И. // Охрана окружающей среды на железнодорожном транспорте. – М.: Транспорт, 1997. -- С – 235. |