

ЦЕНТР ПРОФЕСІЙНО-ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

ВИРОБНИЧЕ НАВЧАННЯ

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

для слухачів ЦПП за робітничою професією

«ПРОВІДНИК ПАСАЖИРСЬКОГО ВАГОНА»

Харків - 2009

Методичні вказівки розглянуто та рекомендовано до друку на засіданні методичної комісії Центру професійно-практичної

підготовки УкрДАЗТ 4 листопада 2008 р., протокол №5.

Рекомендовано для слухачів Центру професійно-практичної підготовки УкрДАЗТ, які отримують робітничу професію 5112 „Провідник пасажирського вагона”.

Укладачі:

старш. майстер виробничого навчання С.В. Савченко,
нач. техвідділу ВЧ-1 О.Г. Ленінець

Рецензент

доц. Р.І. Візньак

ВИРОБНИЧЕ НАВЧАННЯ

Методичні вказівки для слухачів ЦПП
за робітничою професією
«Провідник пасажирського вагона»

Відповідальний за випуск Савченко С.В.

Редактор Буранова Н.В.

Підписано до друку 17.11.08 р.
Формат паперу 60x84 1/16. Папір писальний.
Умовн.-друк.арк. 1,5. Обл.-вид.арк. 1,75.
Замовлення № Тираж 150. Ціна

Видавництво УкрДАЗТу, свідоцтво ДК 2874 від. 12.06.2007 р.
Друкарня УкрДАЗТу,
61050, Харків - 50, пл. Фейєрбаха, 7

7 ПЕРЕВІРКА ВАГОНІВ У ПУНКТАХ ФОРМУВАННЯ ТА ОБОРОТУ ПОЇЗДІВ

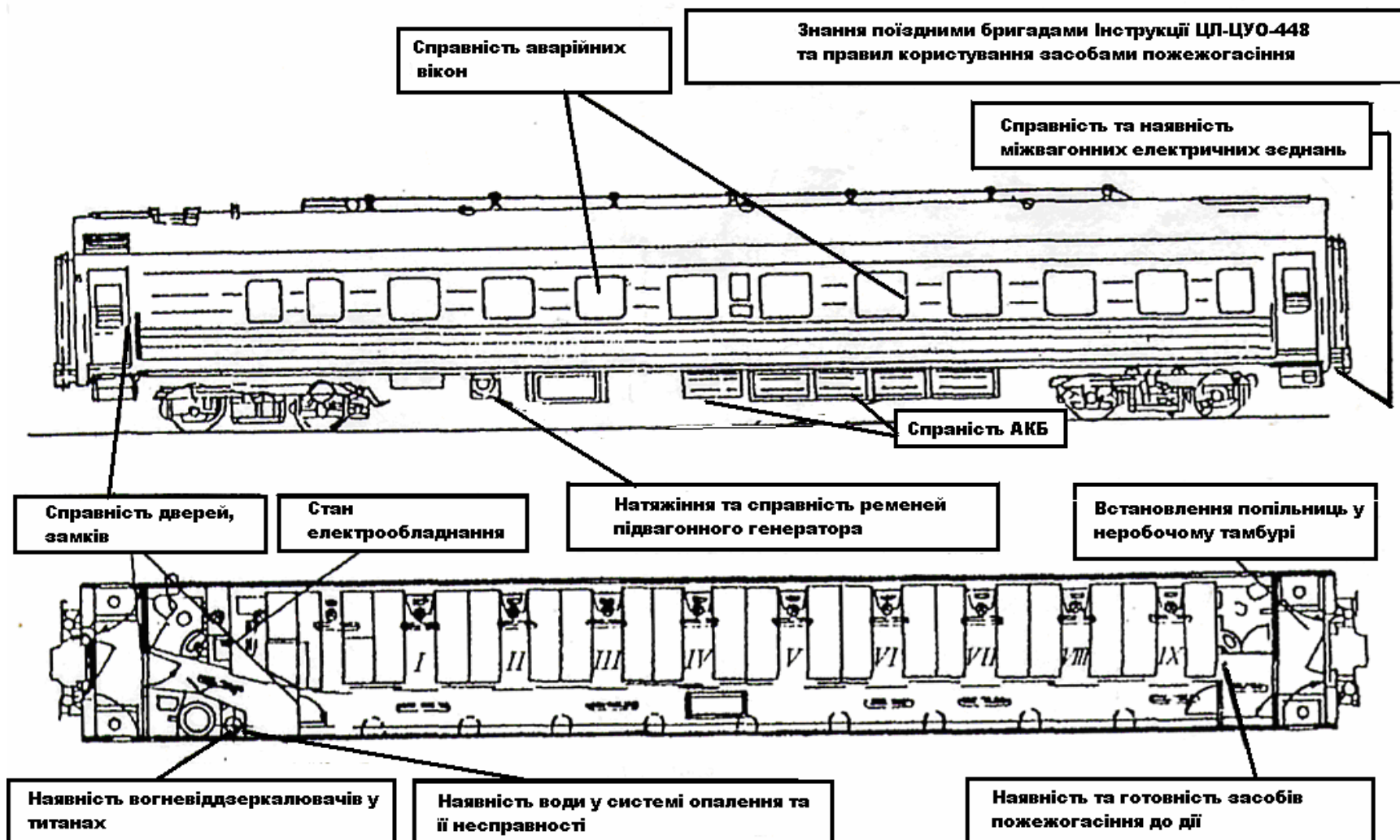


Рисунок 1 – Схема перевірки вагона у пунктах формування та обороту поїздів

8 ПРОТИПОЖЕЖНІ ВУЗЛИ ВАГОНА

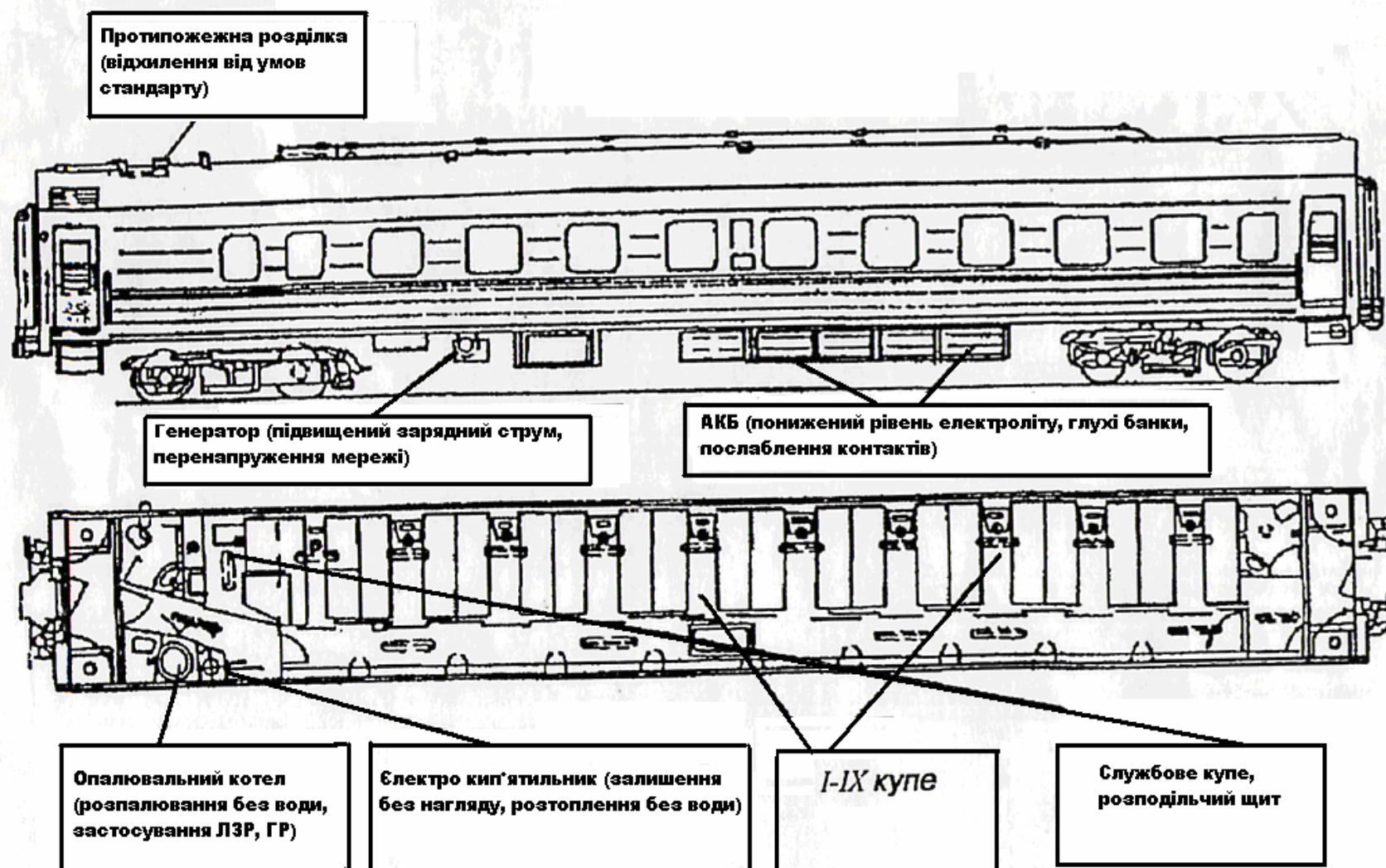


Рисунок 2 – Схема протипожежних вузлів вагона

9 Можливі шляхи розповсюдження полум'я в різних зонах вагона.

Методи контролю пожежного стану.

Засоби та методи захисту від небезпечних факторів пожежу

Таблиця 1 - Можливі шляхи розповсюдження полум'я в різних зонах вагона і методи контролю та захисту від пожежі

Найменування зон		Причини займання. Шляхи можливого розповсюдження полум'я та продуктів горіння	Методи та засоби контролю пожежного стану	Засоби та методи захисту		Зауваження, рекомендації
				пасивні	активні	
1	2	3	4	5	6	7
Підвагонні блоки						
1	БЕО	Перевантаження по струму. Пожежу локалізовано у блоці. Розповсюдження неможливе	Перевантаження по струму контролюється СУіД, задимленість – димовим оповіщувачем УПС	Герметизовані металеві (сталеві) відсіки	Вогнегасник. Відключення обладнання (СУіД)	Не розповсюджується на вагон
2	БЕВ	Не розповсюджується на вагон. Пожежу локалізовано у блоці. Розповсюдження неможливе	Перевантаження по струму контролюється СУіД	Герметизовані металеві (сталеві) відсіки	Відключення обладнання (СУіД)	Не розповсюджується на вагон. Обмежене виділення тепла за межі блока
3	Бокс акумуляторної батареї (АБ)	Перевантаження по струму – іскріння контактів, вибухи газів всередині боксу. Розповсюдження вогню малоімовірно	Перевантаження по струму контролюється СУіД	Герметизовані металеві (сталеві) відсіки. Вентиляція. «Вибухові кришки»	Контроль опору ізоляції ланцюгів АБ та вимкнення споживачів (СУіД)	Вогонь не розповсюджується на вагон

Продовження таблиці 1

1	2	3	4	5	6	7
4	Бак зливний	Перевантаження по струму. Пожежу локалізовано у блоці. Розповсюдження неможливе	Перевантаження по струму контролюється СУіД	Зовнішній силовий сталевий герметизований кожух	Відключення обладнання (СУіД)	Вогонь не розповсюджується на вагон
5	Бак паливний (з дизельним паливом)	Витікання та випаровування палива. Зовнішній тепловий вплив	Підвищена температура повітря контролюється УПС	Зовнішній силовий сталевий кожух	Автоматичне устаткування пожежогасіння	Потребує встановлення засобів пожежної сигналізації та гасіння
6	Підвагонна електропроводка	Перевантаження по струму	Перевантаження по струму контролюється СУіД	Сталеві труби. Термостійка ізоляція. Вогнезахисні покриття	Відключення обладнання (СУіД)	Вогонь не розповсюджується на вагон. Герметизація з'єднувальних труб
7	ШУЗ Шафа ланцюгів управління та захисту	Перевантаження по струму. Відведення тепла через автономну вентиляцію. При вимкненні навантаження можливе самозатухання	Перевантаження по струму контролюється СУіД. Задимленість повітря контролюється димовими оповіщувачами УПС	Герметизований сталевий відсік. Термостійка, вогнезахисна ізоляція проводів	Відключення обладнання (СУіД). Самоспрацьовуючий вогнегасник	Ймовірність подальшого розповсюдження полум'я у піддаховому просторі
8	Пасажи́рські купе та купе відпочинку провідника	Перевантаження по струму. Використання джерела вогню (цигарки, сірники та ін.). Розповсюдження вогню крізь повітропровід та двері. При закритті купе та вимкненні навантаження можливе самозатухання	Перевантаження по струму контролюється СУіД. Задимленість та підвищення температури повітря – димовими/тепловими оповіщувачами УПС. Візуально	Вогнетримуючі перегородки. Обивка сидінь важкозаймиста. Розподілення багажу та верхнього одягу у багажному відділенні, закритих полицях. Важкозаймисті матеріали внутрішнього облицювання	Відключення обладнання (СУіД). Ручний вогнегасник	При подальшому розповсюдженні пожежі крізь двері та вентиляцію відбувається загазованість вагона. Небезпечно для людей. Евакуація

Продовження таблиці 1

1	2	3	4	5	6	7
9	Візок	Іскріння чавунних гальмівних колодок	-	Композиційні гальмівні колодки	-	Вогонь не розповсюджується на вагон. Конструкційні методи захисту
10	Службове купе	Використання джерел вогню (цигарки, сірники та ін.). Розповсюдження вогню крізь вентиляцію та двері. При вимкненні навантаження можливе самозатухання	Задимленість та підвищення температури повітря контролюється димовими/тепловими оповіщувачами УПС	Важко займисті матеріали панелей інтер'єру. Вогнестійкі перегородки	Відключення обладнання (СУІД). Ручний вогнегасник	При подальшому розповсюдженні пожежі крізь двері та вентиляцію відбувається загазованість вагона. Небезпечно для людей. Евакуація
11	Між-стелевий простір	Пробої ізоляції у ланцюгах живлення СОК та електропроводки. Виділення тепла	Тепловий датчик контролюють блок управління СОК та СУІД струмове перевантаження	-	Вимкнення обладнання по команді від СУІД	Загазованість вагона. Небезпечно для людей. Евакуація
12	Пасажирський салон	Перевантаження по струму. Використання джерела вогню (цигарки, сірники та ін.). При вимкненні навантаження можливе самозатухання	Перевантаження по струму контролюється СУІД. Задимленість та підвищення температури повітря – димовими/тепловими оповіщувачами УПС. Візуально	Важкозаймисті матеріали панелей інтер'єру. Вогнезатримуючі перегородки	Відключення обладнання (СУІД). Ручний вогнегасник	При подальшому розповсюдженні пожежі крізь двері та вентиляцію відбувається загазованість вагона. Небезпечно для людей. Евакуація

Продовження таблиці 1

1	2	3	4	5	6	7
13	Багажне відділення	Перевантаження по струму. При вимкненні навантаження можливе самозатухання	Перевантаження по струму контролюється СУіД. Задимленість та підвищення температури повітря – димовими/тепловими оповіщувачами УПС.	Важкозаймисті матеріали панелей інтер'єру	Відключення обладнання (СУіД). Ручний вогнегасник	При подальшому розповсюдженні пожежі крізь жалюзі відбувається загазованість вагона. Небезпечно для людей. Евакуація
14	Туалет	Перевантаження по струму. Відведення продуктів горіння крізь автономну вентиляцію. При вимкненні навантаження можливе самозатухання	Перевантаження по струму контролюється СУіД. Візуально	Автономна вентиляція	Відключення обладнання (СУіД). Ручний вогнегасник	При подальшому розповсюдженні пожежі крізь двері відбувається загазованість вагона. Небезпечно для людей. Евакуація
15	Тамбур	Перевантаження по струму. Можливе розповсюдження пожежі у піддаховому просторі	Перевантаження по струму контролюється СУіД. Візуально	Сталеві панелі інтер'єру. Вогнетривкі перегородки	Ручний вогнегасник	При розповсюдженні вогню у піддаховий простір – евакуація. При вимкненні навантаження можливе самозатухання
16	Котельне відділення	Витікання та випаровування палива. Іскріння контактів. Відвід тепла та продуктів горіння через автономну вентиляцію	Перевантаження по струму контролюється СУіД. Підвищена температура повітря – тепловим оповіщувачем УПС	Внутрішні сталеві панелі і тепловий захист (вогнезатримуючі перегородки). Автономна вентиляція	Відключення обладнання (СУіД). Самоспрацьовуючий вогнегасник. Ручний вогнегасник	При подальшому розповсюдженні пожежі у піддаховий простір необхідна евакуація. Можливе самозатухання

Закінчення таблиці 1

1	2	3	4	5	6	7
17	Повітро- провід	Перенесення тепла та продуктів горіння від калорифера та кондиціонера в купе та салони	Підвищена температура повітря контролюється тепловим датчиком та СУіД. Задимленість та підвищена температура повітря в купе, салонах контролюється димовим/тепловим оповіщувачем УПС. Візуально	Повітропровід виконано із сталевих елементів	Протипожежна заслінка (ручна чи автоматична) на вході у повітропровід	Загазованість вагона. Небезпечно для людей. Евакуація
18	Кондиціонер. Калорифер	Перевантаження по струму. Загоряння ізоляції проводів. Виділення тепла та продуктів горіння всередині блока та через повітропровід у купе та салони	Підвищена температура повітря контролюється тепловим датчиком блока управління. Перевантаження по струму контролюється СУіД	-	Вимкнення обладнання (СУіД). Протипожежна заслінка	Загазованість вагона. Небезпечно для людей. Евакуація
19	Перехідна площадка	Перевантаження по струму. Виділення тепла та продуктів горіння у контактах рознімання провідної поїзної магістралі. Можливе загоряння гумового суфле	Відхилення від номінальних значень струмів споживачів контролюється СУіД. Загоряння суфле – візуально	-	Вимкнення обладнання (СУіД)	Загазованість перехідної площадки
20	Внутрішня вагонна електропроводка	Перевантаження по струму. Розповсюдження тепла та продуктів горіння в купе, салони, між стелевий простір по металорукавах та коробах. При вимкненні навантаження можливе самозатухання	Перевантаження по струму контролюється СУіД	Використання коробів із незаймистих металів, металорукавів	Вимкнення обладнання (СУіД)	Загазованість міжстелевого простору, технічних приміщень

Міністерство транспорту та зв'язку України
Українська державна академія залізничного транспорту
Центр професійно-практичної підготовки

Виробниче навчання

Методичні вказівки для слухачів ЦПП
по робітничій професії «Провідник пасажирського вагона»

2009 р.

ЗМІСТ

1	Провідник – хазяїн вагона	4
2	Приймання вагона	7
3	Зустріч пасажира	10
4	Обов'язки провідника на шляху прямування	12
5	Обов'язки провідника у пункті обороту	16
6	Обов'язки провідника по прибутті у пункт формування	17
7	Перевірка вагонів у пунктах формування та обороту поїзда	19
8	Протипожежні вузли вагона	20
9	Можливі шляхи розповсюдження полум'я в різних зонах вагона. Методи контролю пожежного стану. Засоби та методи захисту від небезпечних факторів пожежі	21
	Список літератури	26

1 ПРОВІДНИК – ХАЗЯЇН ВАГОНА

Провідник - хазяїн вагона. Його покликано дотримувати й гарантувати безпеку руху, пожежну безпеку, роботу обладнання, високий рівень обслуговування пасажирів. Тому він зобов'язаний

знати порядок приймання та підготовки вагона в рейс, його експлуатацію на шляху прямування й після повернення з рейсу, а також порядок дій і поведінки пасажира в аварійних і конфліктних ситуаціях. Провідник повинен знати основні положення керівних і нормативних документів, технічних описів з експлуатації обладнання та установок, якими оснащений вагон.

Насамперед провідник повинен засвоїти, для чого потрібний поїзд і що є основою організації руху.

Основою організації руху поїздів є графік руху, який поєднує роботу всіх підрозділів залізниці. Спрямований графік руху на виконання плану перевезення пасажирів і вантажів, безпеку руху поїздів, найбільш ефективне використання пропускну й провізної спроможності дільниць і перероблювальної спроможності станцій, високопродуктивне використання рухомого складу, дотримання встановленої тривалості роботи локомотивних бригад, можливість впровадження робіт з поточного утримання колії, споруджень, обладнань СЦБ, зв'язку й електропостачання.

Рух поїздів строго за графіком можна забезпечити, якщо:

1 Заздалегідь підраховано, виходячи із приписного парку пасажирських вагонів, кількість вагонів, що входять до складу поїзда, і кількість поїздів, що перебувають в обороті.

2 Дотримувати: тривалість рейсу, час відправлення поїзда в рейс і прибуття з рейсу.

3 Правильно організовувати та виконувати у встановлений технологічним процесом строк роботи на станції, у депо, у пункті технічного обслуговування та ремонту, а також в інших підрозділах, пов'язаних з рухом поїздів.

4 Графік обороту поїздів складається, виходячи з розкладу руху поїздів й часу, необхідного на технічний огляд, екіпірування та постачання поїзда в пункті формування й обороту.

5 Кожний пасажирський поїзд формується за певною схемою, наведеною в Книзі службових розкладів, і містить у собі пасажирські вагони різних типів.

6 Провідник у своїй роботі обов'язково повинен використовувати розклад руху поїзда, у складі якого перебуває його

вагон. Розклад має бути вивішений на видному місці, зручному для користування як провіднику, так і пасажиру. Завдяки "Розкладу руху пасажирських поїздів", провідник може зорієнтуватися, на яких зупинних пунктах можна поповнити систему водопостачання питною водою питної якості, де одержати паливо (крім поїздів з електричним опаленням), де дозволено викидати сміття, у яких пунктах буде зроблена заміна локомотива та ін.

Кожному пасажирському поїзду привласнене скорочене найменування (у дужках зазначені позначення на квитках системи "Експрес-2"):

- СВ (Л) - вагон м'який із двомісними купе;
- СВМ (М) - вагон м'який із дво- і чотиримісними купе;
- М - вагон м'який із чотиримісними купе;
- ДО (ДО) - вагон купейний із чотиримісними купе;
- КБ - вагон купейний з купе-буфетом;
- КР - вагон купейний з радіостанцією;
- ПЛ (П) - вагон некупейний зі спальними місцями (плацкартний);
- ПРО (ПРО) - вагон некупейний з місцями для сидіння (загальний);
- Обл (З) - вагон міжобласний з місцями для сидіння;
- ВР - вагон-ресторан;
- П - поштовий вагон;
- Б - вагон багажний.

Пасажирські вагони розміщують у складі поїзда в певній послідовності, що іншими словами називається формуванням поїзда.

Існує таке поняття, як класифікація пасажирських поїздів. Залежно від швидкості руху й відстані, пасажирські поїзди поділяються на:

- швидкі та пасажирські;
- далекого прямування;
- місцеві та приміські.

Відповідно до Правил технічної експлуатації залізниць України

(ПТЕ) за видами сполучення пасажирські поїзди поділяються на далекі (відстань понад 700 км), місцеві (до 700 км) і приміські (до 150 км).

Пасажирські й швидкі поїзди поділяються на поїзди цілорічного обороту та поїзди, призначені тільки на літній період.

Прийнято розрізняти види сполучень:

- пряме - коли пасажир перетинає дві залізниці і більше;
- місцеве - коли пасажир робить поїздку однією залізницею (рідко двома);
- приміське - коли пасажир їде в межах приміських зон, залізницями України та країн близького зарубіжжя;
- міжнародне - коли пасажир робить поїздку залізницями двох і більше держав далекого зарубіжжя.

З метою поліпшення якості обслуговування пасажирів, забезпечення максимальної зручності поїздки на європейському рівні на мережі залізниць України створені фірмові поїзди.

Всередині кожного вагона фірмового поїзда мають бути повні комплекти знімного інвентарю та майна (однакові у всіх вагонах); доріжки по коридору та килимки в купе, ковдри та постільна білизна високої якості. На провіднику обов'язково має бути одягнена форма індивідуального пошиття з візитною карткою (бейджиком).

З моменту виходу на роботу провідники вагонів, у тому числі й причіпних груп вагонів, що причіпляються в пункті формування, обороту, а також у шляху прямування поїзда, безпосередньо підкоряються начальникові поїзда, а з питань експлуатації обладнання - поїзному електромеханікові (ПЕМ).

2 ПРИЙМАННЯ ВАГОНА

Провідник зобов'язаний з'явитися на роботу у встановлений час, у чистому та охайному форменому одязі.

Оцінку провіднику вагона дає начальник поїзда під час

проведення планерної наради при підготовці поїзда в рейс. На планерній нараді начальник поїзда інструктує провідника щодо правил техніки безпеки; пожежної безпеки; майбутньої роботи і її особливостей; знайомить за підписом провідників з наказами й розпорядженнями адміністрації підприємства формування поїзда; проводить розміщення провідників по вагонах і знайомить їх із графіком чергування на весь рейс. Провідники хвостових вагонів повинні пред'явити начальникові поїзда посвідчення на право їх обслуговування.

Провідник вагона повинен прийняти зміну у чергового провідника, що здає, при цьому опитати свого змінника про наявні порушення в роботі обладнання вагона і їх усунення, перевірити наявність і справність майна, обладнання та інвентарю вагона. Стан і роботу обладнання вагона провідник перевіряє разом з поїзним електромеханіком. Схема перевірки вагона наведена на рисунку 1. Про прийняття вагона та усі несправності або недоліки, виявлені у ході прийняття вагона, провідник доповідає начальникові поїзда.

Обов'язково треба перевірити на вагоні:

- трафарети планових видів ремонту (на торці кузова вагона);
- справність поручнів, перехідних площадок, тамбурних відкидних вхідних площадок, дверей і дверних замків по всьому вагону;
- наявність пломб на стоп-кранах і рукоятках привода аварійних виходів;
- справність пожежних кранів у котельному відділенні і туалеті негальмового кінця вагона, наявність інвентарних шлангів до них;
- забезпеченість вагона водою;
- стан кранів, умивальних чаш, унітазів, механізмів змиву;
- наявність і справність вогнегасників;
- наявність знімного обладнання та майна (звірити із книгою ФІУ-11);
- наявність дров, брикетів для готування чаю;
- санітарний стан вагона, наявність постільної білизни, мила, мийних, дезінфікуючих засобів, туалетного паперу;

- укомплектування вбиральним інвентарем;
- наявність попільниць у місцях, відведених для паління;
- дію ручного гальма (вийти з вагона і перевірити, чи притиснуті колодки);
- наявність і укомплектованість аптечки надання швидкої допомоги;
- справність автоматичної пожежної сигналізації, електроустаткування, устаткування системи кондиціонування повітря, вентиляції, мережі радіомовлення, зв'язку;
- наявність пам'яток пасажирам, розкладів руху поїзда, пам'яток черговому провіднику про заходи пожежної безпеки та дії провідника в аварійних ситуаціях або Інструкції із забезпечення пожежної безпеки у вагонах.

В опалювальний сезон, додатково до основних робіт, провідник зобов'язаний перевірити:

- справність мережі опалення в робочому режимі;
- наявність колосників у топці;
- справність ручного та циркуляційного насосів;
- наявність води в системі опалення та забезпеченість вагона паливом згідно з нормами.

Не дозволяється зберігання у котельному приміщенні дров, обтиральних, легкозаймистих і інших горючих матеріалів.

Схему протилежних вузлів вагона показано на рисунку 2. Можливі шляхи розповсюдження полум'я в різних зонах вагона і методи контролю та захисту від пожежі подано в таблиці 1.

Перед початком рейсу провідник повинен:

1 Одержати від екіпірувальних бригад за нормативом, установленим начальником поїзда, продукти чайної торгівлі (чай, цукор, каву, кондитерські вироби, інші види продуктів харчування та

напоїв).

2 Перевірити якість санітарної обробки.

3 Перевірити наявність у вагоні справної радіостанції та телефонного апарату для зв'язку з начальником поїзда.

4 Вивісити на вагон із двох боків маршрутні дошки, а з внутрішнього боку вікна - порядковий номер вагона, згідно з схемою формування поїзда.

5 Опалювати приміщення та підтримувати температуру у вагоні в зимову та перехідну пору року в межах +18-20 °С, а в літню +22-26 °С. У літній період за 30 хвилин до посадки пасажирів включити кондиціонер.

6 Сервірувати відкидні столики по салону.

7 Перевірити наявність: доріжок по салону; чохлів (підголівників і підлокітників у вагонах з місцями для сидіння); матраців і подушок (для вагонів зі спальними місцями); екіпірування вагона дезинфікуючими та мийними засобами, наявність туалетного паперу в туалетах і ін.

8 Перевірити, чи закриті бічні двері в неробочому тамбурі.

9 Перевірити відсутність у робочому тамбурі сторонніх предметів (розсипане вугілля, кинуті запчастини та ін., що може призвести до травми при вході або виході з вагона) Робочий і неробочий тамбури, туалети, салон вагона та купе мають бути в справному, відповідному до санітарних норм стані.

10 Закрити на ключ двері в котельне приміщення.

11 Підготуватися до зустрічі пасажирів (велику увагу провіднику слід приділити власному охайному вигляді).

3 ЗУСТРІЧ ПАСАЖИРА

Після подачі пасажирського поїзда на платформу провідник повинен підготуватися до виходу з вагона після повної зупинки поїзда.

По виході з вагона - протерти поручні. Якщо поїзд подано на низьку платформу - відкинути та закріпити фіксатором фартух відкидної площадки.

Вийти з вагона, зайняти місце біля входу у вагон.

Провідник повинен перевірити та погасити проїзні документи шляхом надриву, не порушуючи компостерні знаки, за винятком проїзних документів транзитних пасажирів, у яких на шляху прямування має бути пересадка на інший поїзд, і пасажирів, що бажають на шляху прямування зробити зупинку із продовженням строку придатності квитка.

Культура обслуговування пасажирів у поїздах є невід'ємною частиною залізничного сервісу. Для цього провідник повинен не тільки добре оволодіти професійними знаннями, але й керуватися основними засадами етики у своїй роботі. Без створення атмосфери доброзичливості та уваги до потреб пасажирів досягти високої культури обслуговування неможливо.

Професійна етика вимагає від провідника при спілкуванні з пасажирами дотримувати певних правил поведінки та виявляти чуйність, повагу, скромність, терпимість.

Чуйність - це уважне, співчутливе ставлення до людей. Вона виключає брутальність, нетерпимість, підозрілість і недовіру. Співчуття виражається в прагненні зрозуміти іншу людину та виявити йому підтримку.

Повага - це шанобливе ставлення до людей, визнання гідності людини, з якою відбувається спілкування.

Скромність - моральна якість, що характеризує особистість з точки зору її ставлення до оточуючих. Скромна людина не визнає за собою ніяких виняткових гідностей або особливих прав, ставиться до людей з повагою, проявляє терпимість.

Культура спілкування провідника з пасажиром має будуватися на його вмінні зустрічати однаково привітно різних людей, виявляти їм максимальну увагу, щоб кожний пасажир залишився задоволеним наданою послугою.

Необхідно пам'ятати:

- ні складна робота, ні пережиті провідником неприємності, ні його погане самопочуття не дають йому права розмовляти з

пасажиром у неповажному тоні. Постійний самоконтроль і доброзичливість провідника у взаєминах з пасажиром дозволяють поліпшити настрій і загальний стан самого провідника;

- провідник є повноважним представником залізничного транспорту для тих, хто здійснює поїздку залізницею;
- провідник має вплив на формування в пасажира картини організації роботи на залізничному транспорті в цілому;
- найкращий спосіб вітання - посмішка. Вона викликає у людей взаємопорозуміння.

Під час розмови з пасажиром необхідно керуватися такими правилами:

- говорити природно, легко, просто, ясно та чітко, при цьому виявляти щирю цікавість до кожного пасажира;
- під час розмови дивитися на співрозмовника;
- не вживати вигадливі слова та фрази, намагатися обходитися звичайними доступними словами;
- уникати технічних термінів;
- брати до уваги мовні труднощі окремих пасажирів і те, що пасажирами можуть бути люди похилого віку із сповільненою реакцією, а також люди з недоліками слуху та мови;
- стежити за тоном розмови, тому що часто буває образливим не слово, а тон. Якщо тон самого пасажира неповажний, тон провідника за будь-яких обставин має виражати тільки повагу, доброзичливість і терпіння. Провіднику не слід опускатися до рівня невихованої, грубої, дратівливої людини, а тим більше втрачати почуття власної гідності. Ніколи не можна вступати в суперечку з пасажиром, навіть у тому випадку, якщо пасажир неправий. У голосі провідника завжди мають звучати зацікавленість і розуміння;
- до пасажира звертатися з повагою;
- не звертатися до пасажира на "ти". При спілкуванні з пасажиром і своїми колегами використовувати такі слова: "будь ласка", "спасибі", "будьте ласкаві" тощо;
- якщо провідник відчуває свою неправоту, вчасно сказати: "Вибачте, я, виявляється, був(ла) не правий(а)", "Вибачте, я Вас увів (увела) в оману" тощо;

- крім правил розмови з пасажиром, провідник повинен дотримуватись і правил професійної етики;
- додержувати порядок на робочім місці і дбати про свій зовнішній вигляд. Одяг має бути чистим, випрасуваним. Провідник повинен одягатися скромно, з дотриманням вимог установленої форми;
- під час посадки пасажирів у поїзд перебувати біля відкритих вхідних дверей робочого тамбура вагона;
- перевірити в пасажирів наявність і правильність оформлення проїзних документів;
- стежити за дотриманням правил перевезення ручної поклажі згідно з діючими нормами;
- за кілька хвилин до відправлення поїзда попередити, щоб проводжаючі звільнили вагон.

4 ОBOB'ЯЗКИ ПPOBІДНИКА НА ШЛЯХУ ПРЯМУВАННЯ

Провідник зобов'язаний:

- тримати вагон у чистоті та забезпечувати нормальну температуру у вагоні відповідно до санітарних норм;
- стежити за станом внутрішнього обладнання вагона та правильним положенням міжвагонних перехідних площадок;
- не менше двох разів на добу робити вологе прибирання у вагоні, а в туалетах - у міру необхідності, не менш ніж чотири рази на добу з обов'язковим миттям підлог. Прибирання робити необхідно в спеціальному одязі.

НЕ ДОПУСКАЄТЬСЯ:

- проводити вологе прибирання у вагонах з невимкненою системою електричного опалення;
- проводити вологе прибирання підлог у котельному відділенні, не відключаючи ланцюга електронагрівників високовольтного комбінованого котла опалення;

- спалювати в топці сміття, що містить відпрацьовані балончики газу для заправлення запальничок та ін.;
- викидати на шляху прямування сміття та золу.

Необхідно стежити, щоб сміття збиралося в спеціальний сміттєвий ящик. Допускається спалювати сміття в топці вагона. Видаляти сміття необхідно тільки в передбачених для цього місцях на станціях, де це передбачено розкладом руху, а також у пунктах формування та обороту.

Провідник зобов'язаний на вимогу пасажирів у будь-який час доби забезпечити їх чаєм, кавою, кондитерськими виробами. При обслуговуванні провідник повинен бути в спеціальній формі (куртці, фартуху). Провідник має вести облік населеності вагона та витрати постільної білизни на бланках форми ЛУ-72/УЗ, облік наявності вільних місць і місць, що вивільнюються, - на бланках форми ЛУ-73. Провідник повинен запропонувати пасажирам ряд послуг (видачу на прохання пасажирів газет, журналів, рекламно-інформаційних матеріалів, видача культінвентарю), згідно з затвердженим адміністрацією Переліком послуг, а також забезпечити можливість замовлення гарячого сніданку, обіду, вечері або іншої продукції вагона-кафе, з доставкою безпосередньо в купе.

У випадку втрати, псування, забруднення знімного майна або постільних речей, що вимагають хімічного чищення, або псування інвентарю чи обладнання вагона з вини пасажирів, провідник повинен заявити про це начальникові поїзда, який за квитанцією форми ГУ-57 стягує вартість ушкодженого або втраченого майна згідно з розцінковою відомістю з видачею на руки пасажирові квитанції про сплату.

При виході з ладу радіоустановки провідник зобов'язаний повідомляти пасажирів назву зупинкових пунктів і тривалість стоянки поїзда. Забезпечувати для пасажирів безперешкодне користування санвузлами (а у випадку відсутності у вагоні вакуумних туалетів, повідомляти про межі санітарних зон).

НЕ ДОПУСКАЄТЬСЯ:

Під час руху поїзда тримати відкритими бічні й торцеві двері

неробочого тамбура в головному й хвостовому вагоні. В інших вагонах бічні двері робочого й неробочого тамбурів закриваються на внутрішній запор. Торцеві двері для переходу з вагона у вагон мають бути не замкнені.

До прибуття поїзда на станцію, де є висаджування пасажирів, провідник зобов'язаний за 30 хвилин попередити про це пасажирів. При стоянці поїзда менше 5 хвилин і відсутності посадки й висадки пасажирів, провідник повинен відкрити двері та перебувати в тамбурі, рекомендувати пасажирам не виходити з вагона.

При відправленні поїзда зі станції провідник зобов'язаний закрити двері. Це не стосується провідників хвостового та штабного вагонів.

Дотримання правил особистої гігієни провідником вагона відіграє величезну роль у збереженні здоров'я як його самого, так і пасажирів, що обслуговуються ним.

Упродовж всього рейсу провідник зобов'язаний постійно стежити за чистотою своїх рук, мити їх з милом і щіткою, особливо після відвідування туалету, прибирання пасажирських приміщень вагона, коридорів і туалетів, а також перед роздачею чаю пасажирам і миттям чайного посуду.

При виявленні провідником втрати прийнятих ним на зберігання від пасажирів проїзних документів, він повинен негайно скласти акт, який разом з ним підписує пасажир і начальник поїзда. Акт завіряють штампелем станції, де поїзд має зупинку не менше 10 хвилин.

Дана станція видає нові проїзні документи до станції кінцевого пункту прибуття пасажирів з поміткою на звороті цих документів "Замість загубленого". Документи оформляються начальником поїзда або провідником у квиткових касах без участі пасажирів.

Провідник, що обслуговує пасажирський вагон, повинен володіти знанням конструкційних особливостей і відмітних характеристик устаткування, установленого на вагоні.

Усе обладнання вагона підрозділяється на:

- механічне (ходові частини, гальмове обладнання, автозчепний пристрій);
- санітарно-технічне (система опалення, водопостачання, раковини, унітази і т.д.);
- електричне (напругою 50 або 110В постійного струму);
- високовольтне електричне (працююче на напрузі понад 1000В).

При виявленні несправностей електроустаткування, пультів і щитів керування провідник повинен сповістити про це начальника поїзда або поїзного електромеханіка.

Експлуатація та технічний стан обладнання на шляху прямування повинні проводитися згідно з Керівництвом з експлуатації вагона для провідника;

За необхідності усунення яких-небудь несправностей під вагоном потрібно, щоб провідники, які перебувають на посадці біля вагонів, тримали сигнал, що забороняє відправлення поїзда.

ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ:

Провіднику ремонтувати або регулювати електроустаткування.

Про всі неполадки в роботі треба доповідати начальникові поїзда або поїзному електромеханікові.

Ревізія в поїзді та вагонах може проводитися тільки в присутності начальника поїзда або провідника штабного вагона.

Провідник на вимогу ревізуючих зобов'язаний пред'явити документи, що підтверджують правильність обліку вільних і вивільнюваних місць, витрати комплектів постільної білизни, а також готівку, отриману за постільну білизну та надані послуги. При виявленні у вагоні, що обслуговується, провозу безквиткових пасажирів, зайвої ручної поклажі, повторного використання постільної білизни (у спальних вагонах) і інших порушень, разом з начальником поїзда підписати акт і дати письмове пояснення із приводу виявлених порушень і недоліків.

5 ОBOB'ЯЗКИ ПPOBІДНІКА У ПУНКТІ OБОРОТУ

1 Попередити пасажирів про прибуття в кінцевий пункт і необхідність підготовки до виходу з вагона.

2 Нагадати пасажирам про необхідність перевірити, чи всі речі вони забрали з вагона.

3 Особисто, після виходу останнього пасажира з вагона, перевірити, чи не забуті пасажирами які-небудь речі.

4 Оглянути внутрішнє обладнання вагона та у випадку виявлення яких-небудь недоліків або несправності заявити про це начальникові поїзда або поїзному електромеханікові.

5 Підготувати вагон у новий рейс, для чого

1) вилучити з вагона нагромаджене сміття та викинути його у спеціально встановлені на території пункту обороту сміттеві баки і ємності для шлаків;

2) здійснити знепилення килимових доріжок із застосуванням пирососів (знепилення проводиться не рідше двох разів у добу);

3) провести вологе прибирання;

4) використану білизну має опломбувати в мішки начальник поїзда;

5) після миття посуду і столового приладдя потрібно протерти їх насухо чистим рушником;

б) очищення пластикових, дзеркальних і скляних поверхонь (полиць, стійок, дверей, столиків) робити із застосуванням тільки затверджених мийних засобів;

7) дозаправити дозатори з рідким милом, установлені у туалетах;

и) установити рулон туалетного паперу (при необхідності);

к) проконтролювати екіпірування вагона питною водою.

ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ:

Зберігати із чистим посудом і столовим приладдям (ложками, стаканами, ножами), із продукцією чайної торгівлі які-небудь сторонні предмети і речі.

Прибирання робити тільки в спецодязі (спецкостюм або халат, гумові рукавички).

У вагоні, згідно з СНП, має бути комплект прибирального інвентарю (пилосос, віник, совок, окремі маркіровані відра і ганчір'я для прибирання підлог, туалетів, внутрішнього обладнання, а також щітки для миття унітазів, обтиральний матеріал) з відведеним місцем для його зберігання.

Відра мають бути з відповідним маркуванням "для підлоги", "для туалету", "для полиць", "для сміття".

6 ОBOB'ЯЗКИ ПPOBІДНИКА ПО ПРИБУТТІ У ПУНКТ ФОРМУВАННЯ

1 Попередити пасажирів про прибуття в кінцевий пункт і необхідність підготовки до виходу з вагона.

2 Нагадати пасажирам про необхідність перевірити, чи всі речі вони забрали з вагона.

3 Особисто, після виходу останнього пасажира з вагона, перевірити, чи не забули пасажири які-небудь речі. При виявленні забутих речей складається акт із описом речей, після чого вони передаються в камеру схову забутих речей.

4 Здати гроші начальникові поїзда за реалізацію послуг пасажирам (у т.ч. чайну продукцію).

5 Перевірити і за необхідності поповнити обладнання, майно та інвентар у встановленому на підприємстві порядку.

6 Вилучити з вагона шлаки, сміття, що нагромадилося, та викинути у спеціально встановлені на території пункту формування сміттеві баки і ємності для шлаків.

7 Залишки чистої та використаної білизни, а також продукти чайної торгівлі, що залишилися після рейсу, здати за документами з відміткою в маршруті у відповідні комори контори обслуговування пасажирів.

8 При виявленні у вагоні гризунів або комах через начальника поїзда зробити заявку на проведення дезінсекції або дератизації вагона з метою їх знищення. Роботи проводять фахівці санітарно-контрольного пункту (СКП) на залізничному транспорті.

9 При здачі вагона змінникові по закінченні рейсу у вагоні провести сухе прибирання приміщень. При передачі зміни

перевірити залишок кам'яного вугілля (у зимовий період часу). Здачу вагона здійснити з відміткою в маршрутному листі у начальника поїзда.

10 Вологе прибирання, викачку фекалій і дезобробку приміщень (у тому числі туалетів) із застосуванням мийних і дезінфікуючих засобів на вагонах проводять працівники екіпірувальних бригад.

11 Генеральне прибирання на вагонах проводити 2 рази на місяць, згідно з затвердженим адміністрацією графіком, із залученням ремонтних і екіпірувальних бригад. Будь-яку конфліктну ситуацію, яка виникла при здачі вагона, за необхідності розв'язувати за участю начальника поїзда або керівництва резерву провідників.

12 Провідник повністю відповідає за схоронність устаткування та знімного майна вагона.

13 По закінченні передачі вагона змінникові маршрутний лист здати нарядникові резерву провідників, з'ясувати дату і час наступної явки на роботу та розписатися за вихід на роботу в наступний рейс.

Провідник повинен знати і використовувати цілий ряд нормативно-технічної документації, виконувати вимоги пожежної безпеки, володіти питаннями охорони праці і уміти, у разі потреби, надати першу медичну та долікарську допомогу, знати обладнання і принцип дії устаткування, встановленого на вагоні та під вагоном, уміти управляти ним і в критичних ситуаціях пам'ятати про існування червоної кнопки на пульті (щиті керування) і стоп-кранів (на випадок необхідності), а також про практичні навички начальника поїзда, поїзного електромеханіка й партнерів - провідників з більшим стажем і досвідом роботи.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- 1 Аксютин В.П., Сагайдак А.А. Основы пожарной безопасности в пассажирских поездах. – М.: Маршрут, 2001.
- 2 Артемова Л.Р., Болотин З.М., Калымулин Ю.М. Пособие проводника пассажирских вагонов. – М.: Транспорт, 1999.
- 3 Афонин Г.С. Устройство и эксплуатация тормозного оборудования подвижного состава. – М.: Маршрут, 2005.
- 4 Болотин З.М., Травина Н.Л., Соломатин В.В. Проводник пассажирских вагонов. – М.: Академия, 2005.
- 5 Болотин З.М., Иванов О.П., Калымулин Ю.М. Электрическое и комбинированное отопление пассажирских вагонов. – М.: Транспорт, 1980.
- 6 Егоров В.П. Устройство и эксплуатация пассажирских вагонов. – М.: Маршрут, 2004.
- 7 Інструкція провіднику пасажирських вагонів №ЦЛ-0038. - К., 2003.
- 8 Інструкція з охорони праці №261 провіднику пасажирських вагонів. - Харків, 2006.
- 9 Правила перевезень пасажирів, багажу , вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України. - К., 2007.
- 10 Клочкова Е.А. Охрана труда на железнодорожном транспорте. – М.: Маршрут, 2004.
- 11 Косарев И.Н. Гигиеническая подготовка проводников пассажирских вагонов. – Харьков: Компания СМИТ, 2006.