

B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

DIPLOMSKO DELO

BOŽO ZALAZNIK



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija

Program: Promet

Modul: Železniški promet

DELA IN NALOGE SPREVODNIKA NA VLAKU

Mentor: Jovan Kek, univ. dipl. ing.

Kandidat: Božo Zalaznik

Lektor: Janez Porenta, prof. slovenskega jezika

Ljubljana, oktober 2008

IZJAVA

»Študent Božo Zalaznik izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom g. Jovana Keka, univ. dipl. inženirja tehnologije prometa.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne 17. 10. 2008

Podpis: _____

ZAHVALA

Za potrpežljivost in razumevanje ter koristne in pomembne nasvete med izdelavo diplomskega dela se zahvaljujem mentorju Jovanu Keku, univ. dipl. ing. tehnologije prometa.

Za potrpežljivost in razumevanje gre zahvala tudi mojim domačim, ki so me vzpodbujali in razumeli skozi celotno obdobje šolanja.

POVZETEK

V diplomski nalogi je predstavljeno sprevodniško delo na vlaku, ki vključuje elemente potrebnih sposobnosti in znanj. Naloga je sestavljena iz pregleda teoretičnega in praktičnega dela izobraževanja in usposabljanja. Podrobno je opisan delovni dan sprevodnika.

Predstavljena so sprevodniška transportna opravila na vlaku za prevoz potnikov, sodelovanje pri odpravi vlaka, skrb za varnost vstopanja in izstopanja, obveščanje po ozvočenju ter varno in udobno potovanje.

Predstavljene so nevarnosti na vlaku in zunaj njega, opravljanje zavornih preizkusov, veščine komuniciranja.

Opisana je službena obleka, ki sprevodnika identificira kot predstavnika SŽ, podrobno pa je opisan tudi turnus – raspored opravljanja sprevodniške službe.

Diplomska naloga je popestrena z zanimivim intervjujem z dolgoletnim potnikom.

V zaključku je skupek sklepnih misli avtorja.

KLJUČNE BESEDE:

- sprevodnik,
- promet,
- potnik,
- železnica,
- vlak.

ABSTRACT

In the graduation work is represented the work of the railway guard on a train, which contains the elements of required abilities and accomplishments. The theme consists of the review of the theoretical and the practical part of education and qualification. The workday of the railway guard is described in detail.

There are represented the transportation functions of the railway guard on the train for the transportation of passengers, the collaboration at the sending off the train, the care at the entry and the exit, the informing on the loudspeakers and the safety and comfortable travelling.

There are represented the dangers on a train and out of it, the doing of the brake-tests and the skills of communication.

There is described the official clothing, which identifies the railway guard as a representative of the Slovenian Railway (SŽ).

There is fully described the turn, this means the plan of the railway guard's duty.

The graduation work is variegated by the interesting interview with the longtime traveller.

In the conclusion, there are the joint final thoughts of the author.

KEYWORDS:

- Conductor,
- Traffic,
- Passenger,
- Railway,
- Train.

KAZALO

1.	UVOD	9
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	9
1.2	PREDSTAVITEV CILJEV	10
1.3	UPORABLJENE RAZISKOVALNE METODE.....	10
2.	IZOBRAŽEVANJE SPREVODNIKA	11
2.1	TEORETIČNI DEL	11
2.1.1	Signalni pravilnik	11
2.1.2	Prometni pravilnik	11
2.1.3	Navodilo 121 – za prevoz potnikov	11
2.1.4	Navodilo 40 – prometno navodilo.....	12
2.1.5	Navodilo 42 – navodilo za premik	12
2.1.6	Navodilo 52 – tehnični normativi in podatkih za izdelavo voznega reda.....	12
2.1.7	Navodilo 54 – za označevanje vlakov	12
2.1.8	Navodilo 233 – navodilo za zaviranje vlaka.....	12
2.1.9	Predpisi vagonске službe.....	13
2.1.10	Varstvo pri delu in požarni red.....	13
2.1.11	TK naprave	13
2.1.12	Signalno varnostne naprave	14
2.1.13	Stabilne naprave električne vleke	14
2.2	PRAKTIČNI DEL.....	14
2.3	KOMUNICIRANJE.....	15
2.4	SLUŽBENA OBLEKA.....	16
3.	DELO IN NALOGE SPREVODNIKA	17
3.1	VSEBINA DEL IN NALOG SPREVODNIKA	17
3.2	POTREBNA ZNANJA	17
3.3	SREDSTVA ZA DELO SPREVODNIKA	18
3.4	SPREVODNIKOVO DELO NA VLAKU.....	19
3.4.1	Prihod sprevodnika na delo.....	19
3.4.2	Opravlila sprevodnika pred odhodom vlaka	20
3.4.3	Opravlila sprevodnika med vožnjo vlaka.....	21
3.4.4	Opravlila sprevodnika na končni (zadnji) postaji vlaka	23
3.4.5	Obveščanje po ozvočenju na vlaku	25
3.4.6	Poznavanje vozovnic	26

3.5	POPUSTI.....	27
3.6	ZAVORNI PREIZKUSI	34
3.6.1	Popolni zavorni preizkus »A«	34
3.6.2	Delni posamični zavorni preizkus »B«	34
3.6.3	Delni priključni zavorni preizkus »C«	35
3.6.4	Delni sklepni oziroma prehodni zavorni preizkus »D«	35
4.	POSEBNA ZNANJA IN SPRETNOSTI	36
4.1	NEVARNOSTI V VLAKU	36
4.2	NEVARNOSTI IZVEN VLAKA	36
4.3	NEVARNOSTI PRI DELU SPREVODNIKA.....	37
5.	RAZPORED DELA.....	38
5.1	TURNUSI	38
5.2	SESTAVA TURNUSA	38
6.	INTERVJU Z DOLGOLETNIM POTNIKOM.....	40
7.	ZAKLJUČEK	44
	KAZALO SLIK	46
	KRATICE IN AKRONIMI	47

1. UVOD

Pisalo se je leto 1825, ko je bil ob preziru gledalcev s samozavestjo in z zaupanjem v uspeh svojega dela George Stephenson pred prvo javno preizkušnjo. To leto bo zapisano kot zgodovina tehnike, hkrati pa seveda kot rojstni dan železnic. S tem letom se je življenje po celem svetu spremenilo v smislu tehnološkega gospodarskega napredka vsega človeštva. To so začetki množičnega potovanja iz kraja v kraj, iz ene države v drugo in ne nazadnje s celine na celino.

Danes, po tolikih letih, vlaki še vedno prepeljejo ogromno število ljudi, tako domačih kakor tujih, z vlaki se opravljajo prevozi v šolo, v službo ali zgolj na enodnevno potovanje. Nič koliko ljudi se je na vlakih zaljubilo, navezalo poznanstva, koliko pesmi in zgodb je nastalo, raznih romanc in še bi lahko naštevati.

In po vseh teh letih voženj je še nekdo, brez katerega bi bilo na vlaku potovanje monotono, brez čara, kajti ni lepšega kot slišati in videti prijaznega, nasmejanega in urejenega sprevodnika, ambasadorja Slovenskih železnic, ki pozdravi »dobro jutro«, »dober dan« ali »dober večer« ... »vozovnice prosim«.

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Slovenske železnice morajo povečati ekonomsko učinkovitost in se bolj tržno usmerjati. Skrivnost vseh tehnološko uspešnih gospodarstev tiči v učenju, prilagajanju podjetja in v odnosu do dela ter napredka, kar pa je odvisno od človeškega faktorja oziroma kadrov.

Današnji čas izrazitev konkurence v vseh dejavnostih zahteva predvsem delavce, ki imajo široko splošno in tehnično izobrazbo, da so lahko dovolj fleksibilni, da se lahko stalno izpopolnjujejo in tako prilagajajo vedno novim zahtevam.

Za zadovoljitev vse zahtevnejših potreb potnikov sta v današnjem času pomembni predvsem hitrost in udobje potovanja, ki ju lahko ponudi tudi železnica, vendar pa je istočasno potrebno prisluhniti tudi željam in zahtevam bodočih potnikov. Za doseg tega cilja je bistvenega pomena ponudba raznovrstnih storitev, kar je povezano s kakovostjo potovanja z železnico.

Delo na vlaku – delo sprevodnika spada v javni potniški promet, ki je prometna gospodarska dejavnost, katera ima velik pomen na razvoj mest in industrijskih središč. Posredno in neposredno pa vpliva na življenje ljudi.

Glede na to, da večino del s potniki na vlaku opravijo sprevodniki, je toliko nujnejše nenehno izobraževanje tega kadra, tako v prometno-komercialnih pogledih, kot tudi v pogledih najsodobnejših znanj s področja komunikacije, nastopanja in dela s strankami.

1.2 PREDSTAVITEV CILJEV

Osnovni cilj diplomskega dela je na razumljiv, enostaven in slikovit način prikazati dela in naloge sprevodnika na vlaku.

V diplomskem delu so opisana tudi potrebna znanja in veščine, katere mora imeti in obvladati vsak, ki želi delati kot sprevodnik potniškega vlaka.

Z zagotovitvijo ustrezne kadrovske politike in s tem ravni izobrazbe ter znanj pri delovnem mestu sprevodnik, ustreznim nagrajevanjem – plačilno politiko, zagotavljanjem vseh osnovnih potreb ter ustrežnejšo motivacijo sprevodnikov in vodij vlakov, bodo izpolnjeni osnovni pogoji, za zadovoljstvo potnikov, kar je eden od glavnih pogojev za nadaljnjo rast v potniškem prometu Slovenskih železnic, d.o.o.

1.3 UPORABLJENE RAZISKOVALNE METODE

Pri izdelavi diplomskega dela so bile v glavnem uporabljane sledeče raziskovalne metode:

- metoda opisovanja,
- metoda navajanja že znanih dejstev in ugotovitev,
- primerjalna metoda,
- metoda analize,

V manjši meri je v diplomskem delu uporabljena tudi metoda sinteze oziroma metoda združevanja posameznih delov, dejstev in pojavov v celoto.

2. IZOBRAŽEVANJE SPREVODNIKA

Za poklic sprevodnika je zahtevana 5. stopnja strokovne izobrazbe in zdravstvena sposobnost za opravljanje poklica. Po uspešni ugotovitvi zahtevanih pogojev se začne interno strokovno izobraževanje, ki je sestavljeno iz dveh delov:

- teoretični del zaključnim teoretičnim strokovnim izpitom,
- praktični del, ki zajema delo na vlaku z mentorjem in se konča s zaključnim praktičnim izpitom.

2.1 TEORETIČNI DEL

Teoretično izobraževanje za poklic sprevodnika se začne v železniškem šolskem centru na Aljaževi ulici v Šiški. Tam se predstavi vodja izobraževanja in napove potek izobraževanja in urnik, po katerem se bo odvijal teoretični del izobraževanja.

Poučevanje zajema predmete, s katerimi se bo bodoči sprevodnik srečeval, spoznaval in se soočil z njimi v praksi. Predavatelji so najpogosteje železniški delavci, ki imajo dolgoletne strokovne izkušnje na tistih delovnih področjih, za katere se strokovno izobraževanje izvaja.

Teoretično usposabljanje za poklic sprevodnika poteka dva meseca, obseg snovi z obdelavo pa je zajeten in širok. Teoretični del ocenjujejo predavatelji individualno in je podlaga za zaključni teoretični strokovni izpit.

Zaključni teoretični strokovni izpit poteka pred komisijo, katero tvorijo predsednik komisije in najmanj dva člana. Izpit se opravlja pisno in ustno. Na zaključnem teoretičnem strokovnem izpitu so izpraševalci predavatelji posameznih predmetov. Teoretični del zaključnega izpita zajema naslednje predmete:

2.1.1 Signalni pravilnik

Signalni pravilnik določa prometno signalizacijo, vrste signalov, signalnih oznak, njihov pomen, obliko, barvo, najmanjšo vidno razdaljo, mesto za njihovo vgraditev oziroma postavitve in način njihove uporabe v železniškem prometu.

2.1.2 Prometni pravilnik

V prometnem pravilniku so določbe, po katerih se opravlja služba na Slovenskih železnicah, navodila, ki jih predvideva pravilnik, in druga navodila in pojasnila, s katerimi se podrobneje opravlja prometna služba v okviru določb prometnega pravilnika.

2.1.3 Navodilo 121 – za prevoz potnikov

Navodilo 121 zajema predpise, ki urejajo prevoz potnikov na Slovenskih železnicah:

- vrste vozovnic,
- sredstva za delo,
- mednarodni potniški promet,
- notranji potniški promet,

- obrazce in evidence,
- organizacijo prevoza potnikov,
- spore, pritožbe in pohvale.

2.1.4 Navodilo 40 – prometno navodilo

Zaradi pravilnega opravljanja službe in racionalne izrabe tehničnih naprav je postajni poslovni red zasnovan tako, da se določi organizacijo dela glede na same postaje, pa tudi glede na krajevne razmere. Postajni red vsebuje določbe trajnega pomena in določbe, ki se spreminjajo.

2.1.5 Navodilo 42 – navodilo za premik

Premik je vsak premik vozil, ki se ne šteje za vlakovno vožnjo, opravlja pa se z namenom, da bi vozila prestavili z enega kraja na drugega na istem tiru ali z enega tira na drugega. Pod premik spada tudi premik vozil po zaustavitvi, vsa dela z zavarovanjem vozne poti, spenjanje in odpenjanje vozil, zavarovanje zoper samopremaknitev, pa tudi vodenje in nadzor teh del.

2.1.6 Navodilo 52 – Tehnični normati in podatkih za izdelavo voznega reda

Masa vozila na os je enaka seštevku lastne mase vozila in mase naklada deljeno s številom osi.

Masa vozila na tekoči meter je enaka seštevku lastne mase vozila in mase naklada deljeno z dolžino vozila, merjeno od čela do čela nestisnjenih odbojnikov.

2.1.7 Navodilo 54 – za označevanje vlakov

Na progah Slovenskih železnic se vlaki označujejo z analitičnih številčnim sistemom. Iz številke vlaka lahko razberemo:

- pomen vlaka (mednarodni ali notranji promet),
- vrsto vlaka,
- relacijo vlaka,
- smer vožnje vlaka,
- redni ali izredni vlak.

2.1.8 Navodilo 233 – navodilo za zaviranje vlaka

- popolno zaviranje,
- postopno zaviranje,
- naglo zaviranje,
- zaviranje ob nevarnosti,
- prisilno zaviranje.

2.1.9 Predpisi vagonске službe

- sporazum o izmenjavi in uporabi potniških vagonov med železniškimi prometnimi podjetji v mednarodnem prometu (sporazum RIC),
- pravilnik o izmenjavi in uporabi tovornih vagonov med železniškimi prometnimi podjetji v mednarodnem prometu (pravilnik RIV),
- pravilnik o vlečni in tehnično-vagonski dejavnosti (pravilnik 200),
- navodilo za opravljanje tehnično-vagonske dejavnosti,
- navodilo o vodenju evidenc v tehnično-vagonski dejavnosti in vzdrževalni dejavnosti vlečenih vozil,
- pravilnik o vzdrževanju železniških vozil (pravilnik 203),
- pravilnik o zavorah, varnostnih napravah in opremi železniških vozil (pravilnik 202),
- navodilo o ravnanju z zavorami železniških vozil v prometu (navodilo 202.01).

2.1.10 Varstvo pri delu in požarni red

Osnovni cilj varstva pri delu je preprečevanje in zmanjšanje nezgod, nesreč, poškodb pri delu in profesionalnih obolenj.

- vse je določeno z zakonom v ustavi,
- pravice o izjavi o varnosti,
- dolžnosti delavcev,
- službena obleka,
- signali,
- nevarnosti pri delu sprevodnika,
- požarni red,
- gibanje po postajnem območju,
- spenjanje in razpenjanje vagonov,
- gibanje na medpostajnem območju.

2.1.11 TK naprave

TK naprave so naprave, ki omogočajo medsebojno obveščanje na železniškem območju. Ta predmet zajema podatke o:

- omrežjih na Slovenskih železnicah,
- kabliranju,
- uporabi interfona,
- ozvočenju na postajah,
- centralah na Slovenskih železnicah.

2.1.12 Signalno varnostne naprave

SVP zajema signalni in varnostni pravilnik, ki je temelj znanja v železniškem poklicu. Obsega vse podrobnosti o signalnih in varnostnih napravah, kar je temelj varnega gibanja po poklicnem območju in s tem varnega dela.

2.1.13 Stabilne naprave električne vleke

Stabilne naprave električne vleke podajo znanje o:

- napetosti, ki poteka po Sloveniji,
- tokokrogu toka električne vleke,
- odseku odprte proge,
- voznih vodih,
- tipih voznega omrežja,
- opremi drogov.

Po uspešno opravljenem strokovnem izpitu sledi praktični del.

2.2 PRAKTIČNI DEL

Praktični del strokovnega izobraževanja poteka na vlaku pod nadzorom mentorja. Po predpisanem urniku se pripravnik javi določevalcu, ki izda uro in datum nastopa, saj delo poteka v izmeni po t. i. turnusu mentorja.

Pripravnik dobi službeno obleko, delovne pripomočke in navodila. Vsakemu pripravniku je dodeljen mentor, ki ga v obdobju praktičnega dela uvaja v poklic. To delo poteka v delovnem turnusu mentorja. V tem obdobju se pripravnik sreča z vsemi opravili, ki jih mora pozneje samostojno opravljati.

Delovni dan se začne s prihodom na delovno mesto najpozneje ob uri, ki je določena s turnusom. Sledi preoblačenje v predpisano uniformo in odhod na peron, kjer je postavljen vlak. Pomembno je prvo srečanje s potniki in kako natančno in dinamično pristopi sprevodnik k delu, ker obstajajo različni tipi vozovnic in verjetnost, da potnik prestopa ali prekine potovanje ... Pri vsakodnevnih migracijah se srečuje z domačimi in tujimi potniki, pri čemer se uporablja notranja ali mednarodna tarifa. Pri delu spoznava vse vrste vlakov, ki so lahko:

- ICS vlaki; InterCity vlaki z nagibno tehniko,
- EC vlaki; EuroCity vlaki v mednarodnem prometu,
- EN vlaki; EuroNight vlaki v mednarodnem prometu,
- IC vlaki; InterCity vlaki v notranjem prometu,
- Potniški vlaki v notranjem prometu.

Pri delu na vlaku pridobi veščine in spozna posebnosti, ki spremljajo posamezne vrste vlakov (dodatek na vlaku, rezervacija sedeža, podaljšanje potovanja, preobsežna prtljaga, prevoznina za kolo, upoštevanje popusta, uporaba za prvi in drugi razred ...).

Vsekakor si je potrebno zapomniti pridobljene podatke in izkušnje, da lahko svetuje potnikom (predvsem tujim) pri prestopu, zato je potrebno poznati cepne postaje (kot so Zidani most, Pragersko, Pivka, Divača ...).

Potnike informira najmanj v dveh jezikih, skrbi za varen vstop in izstop, še posebno mora biti pozoren pri klasični garnituri na dvotirni progi, kjer potniki lahko izstopajo na neperonski strani, in sodeluje pri odpravi vlaka.

Po preteku pripravniške dobe sledi praktični preizkus znanja s strokovnim praktičnim izpitom na vlaku, ki poteka na določeni relaciji pred veččlansko komisijo. Po uspešno opravljenem izpitu nastopi trenutek, ko sprevodnik postane samostojen pri delu in polno odgovoren za dogajanje na vlaku.

2.3 KOMUNICIRANJE

Za uspešno komuniciranje je potrebno poznati nekatere zakonitosti, ki so se potrdile skozi zgodovino in ki danes postajajo vse pomembnejše, in usvojiti spretnosti, s katerimi bomo te zakonitosti obrnili v prid našega podjetja in nas.

Kot uslužbenci Slovenskih železnic prodajamo in istočasno ustvarjamo storitve potniškega prometa. Od tega, kako jih bomo znali predstaviti, je odvisno, koliko potnikov bo potovalo z vlaki, kolikokrat bodo potovali in kakšna bo podoba našega podjetja v javnosti. Način komunikacije je predpisan v priročniku Slovenskih železnic, d.o.o.: »KOMUNICIRANJE«, ki je samo za interno uporabo.

Sprevodniki prodajamo nesnovno storitev, ki je sestavljena iz veliko elementov, in smo sami kot uslužbenci Slovenskih železnic aktivno udeleženi v procesu nastajanja, oblikovanja in prodaje našega artikla. Gre za nepretrgano, med seboj nerazdružljivo povezano verigo, v kateri sodeluje množica ljudi. Za vsakega od elementov storitve je moral nekdo poskrbeti. Potrebno je zagotoviti udobnost, urejenost in točnost vlakov, prilagojenost voznega reda potrebam uporabnikov, pestrost ponudbe, varnost prevoza in še mnogo drugega.

Delo na vlaku se uvršča med najzahtevnejše oblike sporazumevanja predvsem zaradi specifičnosti delovnega prostora. Medtem ko je na »tleh« na razpolago miza, stol, telefon, računalnik in nam je dosegljiv vsak sodelavec ali nadrejeni, ki bi ga glede na situacijo potrebovali, je vlak potujoč delovni prostor z omejenimi možnostmi komuniciranja z lastnim poslovnim okoljem.

Predvsem zaradi tega je še posebej pomembno, kako se postopa v odnosu do potnikov, saj vtis, ki ga naredimo nanje, z njimi »potuje in izstopi« ter bistveno prispeva k podobi Slovenskih železnic v javnosti.

Za uspešen potek komunikacije se moramo kdaj postaviti tudi v vlogo stranke (npr. v banki, na pošti, v trgovini ...) in si zastaviti dve ključni vprašanji, ki sta: Kaj mi je bilo pri uslužbencu, s katerim sem komuniciral, všeč? Kaj me je kot stranko motilo? Na podlagi odgovorov na ti dve vprašanji poskušamo objektivno oceniti svoj način dela in ga izboljšati oziroma odpraviti pomanjkljivosti.

2.4 SLUŽBENA OBLEKA

Službena obleka je sestavljena iz letnega ali zimskega kompleta, kar je odvisno od sezone.

Letna službena obleka za moškega je sestavljena iz:

- suknjiča,
- hlač,
- srajce s kratkimi rokavi,
- kape (ni obvezna),
- kravate,
- sponke za kravato.

Zimska službena obleka za moškega je sestavljena iz:

- suknjiča,
- hlač,
- srajce z dolgimi rokavi,
- kape (ni obvezna),
- kravate.

Razen službene obleke vsi sprevodniki dobijo še šal, bundo, brezrokavnik, dežni plašč in čevlje. Obleka mora biti barvno usklajena, čista, ne-raztrgana in zlikana.

Čevlji naj bi bili čisti in ne-ponošeni. Za vse sprevodnike je zraven urejene službene obleke obvezna tudi osebna higiena, urejena frizura, brada in brki. Za urejeni videz delavcev je priporočljiva tudi skrb za primerno telesno težo.

Delavec, oblečen v službeno obleko, bi se moral zavedati, da poleg sebe predstavlja tudi svoje podjetje. Zato mora nujno upoštevati vsa splošna pravila, ki veljajo za vse uniformirane uslužbenke.

3. DELO IN NALOGE SPREVODNIKA

Za sprevodnika je delo na vlaku vse prej kot lahko. V širšem pomenu sprevodnik pregleduje vozovnice in jih prodaja potnikom, ki so že na vlaku. Pomaga pri različnih informacijah, kot so: Ali se prestopa in kje? Kdaj pridemo na cilj in koliko postaj je še do namembne postaje? Ali bi mi pomagali pri izstopu z vlaka? Gospod sprevodnik, ali mi lahko podaljšate potovanje, želel pa bi potovati v prvem razredu? Ali v soboto in nedeljo vozi ta vlak in če ne, kateri vlak vozi v pozni popoldanski uri? Iz katerega perona odpelje in na kateri peron uvozi? ...

V ožjem smislu pa se delo začne s podpisom, da je sprevodnik fizično in psihično spodoben za delo na vlaku. Preobleče se v predpisano delovno uniformo, vzame sprevodniško torbico, v kateri so nujno potrebni pripomočki za delo na vlaku. Sprevodnik ima določen čas namenjen za prihod na vlak. Najprej pregleda zunanost in notranost garniture, obrne smerne table za kraj, v katerega se potuje, če teh tabel na garnituri ni, jih mora poiskati pri določevalcu. Pozanima se za redni odhod vlaka in se javi strojevodji. Pri njem vzame sklepni signal in ga namesti na zadnji vagon vlaka.

Sprevodnik sodeluje v prometu, kar pomeni, da naredi zavorni preizkus, pri čemer sodeluje s strojevodjem. Pred odhodom vlaka sodeluje z vlakovnim odpravnikom, kateremu da pripravljeno gesto za odhod vlaka z dvignjeno roko podnevi in s svetilko z belo lučjo ponoči.

3.1 VSEBINA DEL IN NALOG SPREVODNIKA

Vsebina nalog in opravila sprevodnika:

- pregledovanje prevoznih izkazov in prodajanje vozovnic na vlaku,
- sodelovanje pri odpravi vlaka, zagotavljanje varnosti potnikov v železniškem prometu na potniških vlakih,
- nudenje pomoči pri vstopu in izstopu potnikov,
- posredovanje informacij na zahteve potnikov,
- izvajanje potrebnih premikalnih del (v primeru izrednega dogodka),
- pregled higienske in tehnične ustreznosti garnitur,
- ostale naloge po naročilu nadrejenega,
- na postajah in postajališčih, kjer ni osebja TVD, opravljanje zavornih preizkusov.

3.2 POTREBNA ZNANJA

Za delovno mesto sprevodnika so potrebna znanja:

- teoretični in praktični strokovni izpit za sprevodnika,
- redno usposabljanje in preverjanje znanja iz stroke,
- izpopolnjevanje in tuj jezik za zahteve delovnega mesta.

Po uspešno opravljenem teoretičnem in praktičnem delu strokovnega izpita se začne za sprevodnika samostojno delo z vsemi dolžnostmi in dejavnostmi, ki jih mora vestno opravljati.

Nekateri novi sprevodniki gredo v turnuse, nekateri pa v rezervo. Pri tistih, ki gredo v turnuse, delo poteka po usklajenem redu za vsak dan vnaprej. Tisti, ki so v rezervi, pa nimajo vnaprej določenega delovnega časa in se po potrebi javljajo določevalcu oziroma jih lahko ta pokliče zaradi premajhnega števila sprevodnikov na vlaku ali pa zaradi izrednih vlakov.

3.3 SREDSTVA ZA DELO SPREVDNIKA

Sprevodnik na vlaku prodaja in kontrolira vozovnice, zato ima v predpisani službeni torbici, ki jo mora imeti vedno pri sebi, določena sredstva za delo na vlaku:

- datumske klešče za potrjevanje vozovnic,
- potniško tarifo – spremenljivi del ST 700. 04,
- uradni vozni red Slovenskih železnic,
- doplačilne belice K-6,
- zapisnik o neplačilu na vlaku K-92,
- piščalko,
- ključ – štiriobni železniški,
- ključ za odpiranje telefonskih omaric SŽ000 T,
- zadnji predani seznam K-52,
- baterijsko svetilko.

S službenem oddelku vlaka ima sprevodnik še naslednja sredstva za delo na vlaku:

- navodilo 121 o prevozu potnikov,
- zapisnik o nezgodi 0-116,
- poročilo o nepravilnostih K-91,
- obrazec – poročilo o frekvenci potnikov,
- obrazec o ugotavljanju stanja na potniških vlakih na območju SŽ,
- obračunski list P0-6,
- potniško tarifo ST-700.01-03,
- knjižico napovedi na vlakih in seznam vlakov, kjer se napoveduje za posamezno, voznoredno obdobje,
- priročnik za vlakospremno osebje,
- izvleček mednarodne tarife,
- listalko (TV-9), obrazec S – vrata neuporabna,
- listalko (TV-84a) – WC neuporaben.

Če v motornem vlaku ni službenega oddelka, se navedena sredstva za delo shranijo pri strojevodji.



Slika 1: Sprevodniška torbica s pripomočki za delo

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

V primeru uporabe mobilnih terminalov za prodajo vozovnic na vlaku so ti obvezno sredstvo za delo poleg predpisane službene torbice. Poslovna enota potniški promet lahko ob uporabi mobilnih terminalov ustrezno tudi določi opustitev določenih sredstev za delo, ki morajo biti sicer v predpisani službeni torbici (listne vozovnice).

Trenutno je potrebno imeti v predpisani službeni torbici dve vrsti vozovnic, doplačilno belico K-6 in Zapisnik o neplačilu v vlaku.

3.4 SPREVODNIKOVO DELO NA VLAKU

3.4.1 Prihod sprevodnika na delo

Pravočasni prihod na delovno mesto je za sprevodnika vsekakor pomemben, kakor tudi njegova urejenost, psihična in fizična sposobnost in odgovornost.

Po prihodu na delovno mesto se sprevodnik seznanja z vsemi novostmi, spremembami, ki se pojavijo na njegovih delovnih področjih. Tu gre predvsem za spremembe delovnega časa potniških blagajn, vzdrževalna dela na progah, kjer je obvezen prestop z vlaka na avtobus, določeni popusti, katerih začetek veljave je na ta dan ... Vse te informacije sprevodniku narekujejo organiziranje dela.

Delovno mesto sprevodnika zahteva urejeno in čisto službeno obleko, ki je podana v Pravilniku o službenih oblekah na SŽ. Pred odhodom na vlak se pri določevalcu sprevodnik informira o morebitnih zamudah, točnostih in rezervacijah za potnike in sprejme kupončke o rezervacijah.

S pravilniki je določeno, da sprevodnik pride pred vlak 20 do 60 minut pred predpisanim odhodom vlaka, kar je odvisno od vrste vlaka. S seboj mora imeti mobilni terminal za prodajo vozovnic in sprevodniško torbico, v kateri se nahaja:

- dva tipa vozovnic,
- mobilni terminal za prodajo vozovnic,
- vozni red,
- potniška tarifa, ki je domača in mednarodna,
- kleščče za potrjevanje vozovnic,
- piščalka,
- svetilka,
- poročilo o ugotavljanju stanja na vlakih in frekvenci potnikov,
- ključ za odpiranje telefonskih omaric.

3.4.2 Opravila sprevodnika pred odhodom vlaka

Sprevodnik pred vstopom potnikov na vlak pregleda, ali so vsa vrata odklenjena za vstop potnikov, pregleda obrnjenost smernih tabel v namenjeno smer in jih pravilno vstavi sam, če je potrebno, vstavi rezervacijske listke na rezervirane oddelke oz. sedeže, poskrbi za razsvetlavo ter glede na letni čas preveri in poskrbi za primerno gretje oziroma hlajenje vagonov.

Nato pregleda urejenost vagonov in toaletnih prostorov (voda, milo, toaletni papir ...), preveri ozvočenje, opremljenost vlaka z zaščitnim drogom na čelnih in sklepnih vagonih klasične garniture, po potrebi poskrbi za njegovo namestitvev in preveri, ali se vrata in okna dobro zapirajo.

Nadalje preveri ali so na vlakovni garnituri kakšne poškodbe in ali manjka kakšen del, ali je sestava vlaka v skladu z veljavno vozno redno sestavo, če je vlakovna garnitura čista od znotraj in zunaj, prezračena in pripravljena za vstop potnikov, ali so sedeži obrnjeni v smer vožnje in mizice zložene ter pritrjene, če je temperatura v notranjosti vlaka primerna, ter na koncu namesti sklepno signalno oznako, ki jo dobi pri strojevodji, na zadnji vagon

Po končanem pregledu garniture se sprevodnik postavi na svoje mesto ob vlakovni garnituri, vljudno usmerja potnike v ustrezne vagone in pomaga tistim, ki se ne znajdejo, oziroma nudi različne informacije tistim, ki bodo potovali s tem ali katerim koli vlakom.

3.4.3 Opravila sprevodnika med vožnjo vlaka

Potnik lahko zasede prost sedež v razredu, za katerega ima vozovnico. Kakršne koli spore med potniki zaradi sedežev rešuje sprevodnik na takšen način, da umiri nastali položaj in potnike namesti tam, kjer je še prosto, oziroma skladno z vrsto vozovnice.

Potnik, ki se usede v prvi razred, ima pa vozovnico za drugega, se mora presesti oziroma doplačati za prvi razred. Na vlakih, za katere je treba rezervirati sedeže, lahko potnik zasede le sedež, za katerega ima potrdilo o rezervaciji. Pri namestitvi potnikov oziroma dodeljevanju sedežev je potrebno poskrbeti za naslednje:

- potnike, ki potujejo s skupinsko vozovnico, je potrebno namestiti po možnosti v isti oddelek ali isti vagon,
- težjim invalidom je obvezno treba zagotoviti sedež.

Pri odhodu vlaka sprevodnik sodeluje z vlakovnim odpravnikom, po odhodu s postaje pa po ozvočenju pozdravi potnike v domačem in tujem jeziku, odvisno, za kateri vlak gre, in jim v imenu SŽ zaželi prijetno in udobno potovanje, napove vse postanke na relaciji in začne pregledovanje vozovnic.



Slika 2: Sprevodnik z mobilnim terminalom izdaja vozovnico

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

Pri pregledovanju vozovnic mora biti sprevodnik še posebej pozoren, da ni potekel rok veljavnosti vozovnice (pregled odtisa žiga, prvi dan roka veljavnosti, morebitna potrditev o podaljšanju roka veljavnosti itd.), da velja za relacijo in prevozno pot, vrsto vlaka in razred, da potnik pri uveljavljanju popusta ustrezno pokaže osnovo za popust in veljavnost te osnove, da so vozovnice predpisano potrjene z žigom in podpisom, pri vozovnicah z omejenim številom potovanj, ali je uničena določena rubrika za zadevno potovanje.

Če predvideno polje ni uničeno s postajnim datumskim žigom ali če je datum na odtisnjem žigu nečitljiv, osebje vlaka to polje uniči, in sicer vpiše številko vlaka in datum, nato se podpiše. Sprevodnik preveri istovetnost, identiteto potnika, ali je vozovnica ali osnova za popust izstavljena na ime.

Po pregledu vozovnice jo potrdi tako, da odtisne datum z datumskimi kleščami, nato jo vrne potniku, ki jo mora hraniti do postaje, na kateri izstopi, oziroma do datuma veljavnosti. Odtisi podatkov na vozovnici morajo biti razločni.

Tistim potnikom, ki vozovnice nimajo, jo izda on in zaračuna ceno prevozne poti. Pri tem opravilu mora biti pozoren na potnike in jih opozarjati na morebitno prestopanje ter jih informirati o drugih obvestilih.

Sprevodnik tudi skrbi za red na vlaku, če se potniki ne morejo sporazumeti glede odpiranja in zapiranja oken, prehodnih vrat ali drugih naprav, gre večkrat na obhod po vlaku in pred prihodom vlaka na postajo obvesti potnike preko ozvočenja, naj se pripravijo na izstop oziroma prestop.

Pred prihodom vlaka v medpotno postajo mora sprevodnik napovedati postanek. Sprevodnik je dolžan predvsem ponoči in v priključnih postajah, na katerih ima vlak kratek postanek, že v vlaku, preden ta prispe v postajo, opozoriti potnike, naj se pripravijo na izstop oziroma na prestop v priključni vlak.

Pri vlakih z ozvočenjem mora osebje vlaka približno 5 minut pred prihodom vlaka na postajo, na kateri ima postanek, oziroma na končno postajo po zvočniku obvestiti potnike, kateri postaji se vlak približuje. Če ozvočenja ni ali ne deluje, mora osebje vlaka o tem potnike obvestiti ustno.

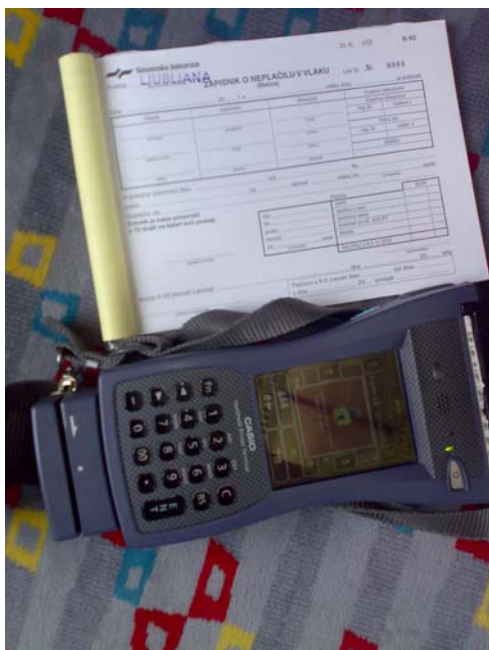


Slika 3: Signal sprevodnika, da je vlak pripravljen za odhod

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

Pri izstopu iz vlaka na postaji sprevodnik pozorno spremlja izstop in vstop vseh potnikov, ugotavlja odprtost vseh vrat, ker se v praksi pojavljajo določene napake na vratih, zato jih mora olistati z napisom »vrata neuporabna«.

Sledi ponovno sodelovanje pri odhodu, kar pomeni, da sprevodnik da znak »pripravljeno za odhod«, kar nakaže z dvignjeno roko podnevi, ponoči pa drži v dvignjeni roki ročno signalno svetilko z belo lučjo. Na vsaki izstopno-vstopni postaji sprevodnik šteje potnike, kar uporabi pri pisanju poročila o frekvenci potnikov na vlaku. Pregleda vozovnice potnikom, ki so vstopili »na novo«.



Sliki 4 in 5: Mobilni terminal in sprevodniška klešča

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

3.4.4 Opravila sprevodnika na končni (zadnji) postaji vlaka

Neposredno pred prihodom na končno postajo vlaka sprevodnik na vlaku napove prihod na končno postajo in zveze (v primeru, da ima vlak zvezo), morebitne zamude in spremembe priključnih vlakov.

Pred uvozom vlaka na končno postajo sprevodnik prek ozvočenja obvesti potnike o skorajšnjem izstopu in se jim v imenu SŽ zahvali za uporabo vlaka kot prevoznega sredstva in jim priporoči potovanje z vlakom še naprej.

Na končni postaji sledi pregled garniture, v poročilu o stanju vlaka zabeleži sprevodnik vse nepravilnosti in odstopanja na vlaku, morebitne najdene predmete izroči v shrambo najdenih predmetov.

Ob zaključku delovnega dne sprevodnik na domovni postaji zbrane zneske od prodanih vozovnic izroči doplačilni blagajni. Osebe vlaka mora poskrbeti še za naslednje:

- izklopiti ozvočenje,
- zakleniti omarice z ojačevalniki,
- obrniti vrtljive sedeže,
- zapreti okna,
- odpreti zaklenjene oddelke zaradi vstopa čistilcev,
- opraviti druga dela, določena s posebnimi odredbami.

Osebe vlaka mora po končani vožnji podati pisno poročilo na posebnem obrazcu, v katerega vpiše vse, kar je opazilo med vožnjo vlaka.



Slika 6: Elektromotorni vlak z nagibno tehniko serije 310 – »Fiat«
Vir: Arhiv SŽ, d.o.o., 2008



Slika 7: Elektromotorni vlak serije 312 – »Siemens«
Vir: Arhiv SŽ, d.o.o., 2008

3.4.5 Obveščanje po ozvočenju na vlaku

Obveščanje po ozvočenju na vlaku je potrebno zaradi orientacije potnikov, kajti z napovedjo se jih opozarja in obvešča o približevanju naslednji postaji ali postajališču, o izrednem dogodku, potrebi po zamenjavi prevoznega sredstva itd. Besedila za obveščanje potnikov so strokovno sestavljena in se prilagajajo okoliščinam.

Pri obveščanju po ozvočenju se uporabljajo besedila, ki jih je pripravila strokovna služba. Ko ni na voljo ustrezne napovedi, se že pripravljena besedila prilagodijo ustreznim okoliščinam. Pri napovedovanju je zelo pomembna izgovarjava. Osebe, ki napovedujejo, naj pri napovedi ne hitijo.

Obveščanje potnikov je delovna obveznost sprevodnika na vlaku in je prikaz kulturne osveščenosti delavca Slovenskih železnic, ki se zaveda svoje pomembne vloge pri zagotavljanju varnega, udobnega in mirnega potovanja potnikov. Če pride do kakršnih koli odstopanj od voznega reda, mora o tem potnike obvestiti po ozvočenju in se jim opravičiti za nastali položaj. Pred odhodom vlaka sprevodnik preveri, ali ozvočenje deluje, in če ne deluje, potnike obvesti osebno oziroma obvesti tisti oddelek, v katerem ozvočenje ne deluje. Zelo pomembno je takrat, ko gre za nepredviden postanek vlaka in izredne dogodke, na odprti progi ali na postaji.

O morebitnem izrednem dogodku na vlaku ali na progi je treba potnike še posebej previdno obvestiti. Paziti je namreč treba, da ne povzročimo nepotrebne zmede ali preplaha.

Potnike je treba obvezno obveščati, če se vlak ustavi na progi za več kot pet minut. Sprevodnik se mora pozanimati, zakaj se je vlak ustavil in koliko bo imel zamude. Informacijo mu posreduje strojevodja, medtem ko jih ta dobi od dispečerja oziroma vlakovnega odpravnika.

Po petih minutah je treba potnike obvestiti, koliko zamude bo imel vlak; če tega ni mogoče napovedati, pa jim je treba povedati vsaj to, zakaj se je vlak ustavil. Obvestilo je treba ponoviti vsakih deset minut. Obvestilo se sproti dopolnjuje z novimi informacijami.

V naprej so pripravljena besedila za:

- napovedovanje na vlakih v mednarodnem prometu,
- napovedovanje na vlakih ICS,
- napovedovanje na drugih vlakih v notranjem prometu,
- drugo,
- obvestilo o direktnih vagonih,
- napoved delitve vlaka.

Vsi, ki imajo opravka s potniki, se morajo zavedati, da jim je treba veliko pojasnjevati. Pomagati jim morajo s pravočasnimi in pravnimi informacijami.

Sprevodnik mora skrbno spremljati vožnjo vlaka. Če pride do kakršnih koli odstopanj od voznega reda, mora o tem potnike takoj obvestiti po ozvočenju in se jim opravičiti.

Sprevodnik uporablja predpisano besedilo in napoveduje v tistih jezikih, ki so predvideni v besedilih za določene vlake:

- na vlakih v notranjem prometu v slovenščini,
- na vlakih v mednarodnem prometu pa v slovenščini in jeziku držav, v katere vozi vlak.

3.4.6 Poznavanje vozovnic

Prepoznavnost sprevodnika je na prvem mestu ob pregledovanju vozovnic in njihovi potrditvi, zato mora poznati različne tipe vozovnic v notranjem in mednarodnem potniškem prometu. Sprevodnik na vlaku se srečuje tudi s predpisanimi popusti glede na status osebe oziroma skupine.

Vozovnica je dokument o sklenjeni prevozni pogodbi in daje potniku pravico do vožnje po železnici na relaciji, razredu in vrsti vlaka, za katero je prodana.

Pri odpravi potnikov se uporabljajo vozovnice z odtisnjenimi podatki in vozovnice, pri katerih je treba določene podatke vpisati. Pri belicah in listnih vozovnicah matica ostane v zvezku zaradi vračunavanja, vozovnica pa se izroči potniku. Sprevodnik pregleduje različne vrste vozovnic, ki se ločijo med seboj po velikosti, barvi, obliki in materialu. Tu gre predvsem za vozovnice v notranjem prometu:

- vozovnice z odtisnjenimi podatki,
- vozovnice, na katere je treba podatke vpisati.

Vozovnice z odtisnjenimi podatki so:

- **nalepke,**
- **listne vozovnice** izstavljajo tudi nekatere postaje. Podatki na njih so lahko že izpolnjeni,
- **belice** se izpolnjujejo ročno. Z velikimi tiskanimi črkami se vpišeta odpravna in namembna postaja. Vpišejo se arabske številke.
- **druge vozovnice:** abonentske vozovnice (tedenske, mesečne, polletne in letne šolske in splošne vozovnice), vozovnice za posebne namene K-4, K-4a, K-4b ... (npr. Pivo in cvetje),
- **službene vozovnice** K-12, SP-2 in SP-3 za prevoz železniških delavcev, izdane skladno s Pravilnikom 610,
- **službene vozovnice** za prevoz pooblaščenih oseb Policijske uprave K-14,
- **službene vozovnice** za prevoz pooblaščenih oseb Carinske uprave K-15.

Vsi podatki morajo biti vpisani razločno in jih je prepovedano brisati ali popravljati. Belica se žigosa v določeni rubriki s postajnim datumskim žigom tako, da se druge rubrike in podatki ne zakrijejo. Z eno belico je mogoče odpraviti potnike z največ tremi popusti. Popusti se vpišejo po vrsti od najnižjega do najvišjega,

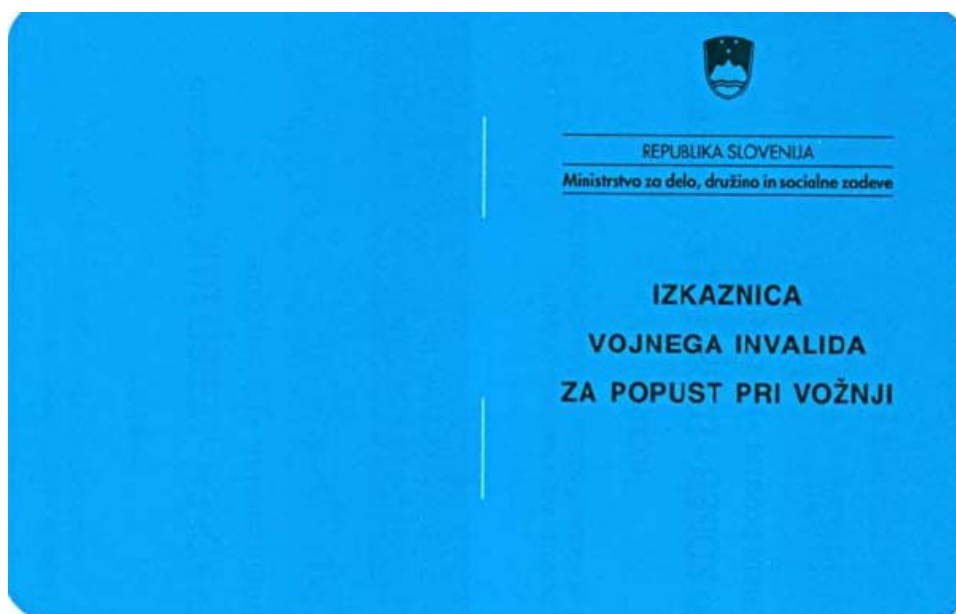
Pri pregledovanju vozovnic je sprevodnik pozoren na naslednje podatke:

- veljavnost,
- vstopno in izstopno postajo,
- vrsto vlaka in razred,
- zaporedno številko vozovnice,
- logotip SŽ,
- suhi žig železnice,
- številko blagajne,
- ceno prevoza,
- morebitni popust.

3.5 POPUSTI

Sprevodnik na vlaku se srečuje z zakonskimi in komercialnimi popusti. Pri zakonskem popustu se v glavnem srečuje ali izda vozovnico slepim osebam in njihovim spremljevalcem. Kar se tiče komercialnega popusta, pa prevladujejo študentje in upokojenci s 30-odstotnim popustom, s tem da imajo upokojenci še dodaten 50-odstotni popust med vikendom. Vsem potnikom je potrebno upoštevati zakonski ali komercialni popust, če le imajo določene še veljavne izkaze pri upoštevanju le-teh. To pomeni, da mora uporabnik popusta izpolnjevati pogoje, ki so predpisani, in na vlaku skupaj z vozovnico to pokaže.

Vojni invalidi; imajo zakonski popust in je potrebno upoštevati 75-odstotni popust za prvi in drugi razred vseh vrst vlakov po Sloveniji v notranjem prometu. Vojni invalid, ki želi uveljaviti popust, mora imeti izkaznico, v katero vpiše relacijo.



Slika 9: Izkaznica vojnega invalida za popust pri vožnji

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

Vojni veterani; imajo zakonski popust do štirih brezplačnih voženj na leto. Potujejo lahko v prvem ali drugem razredu vseh vrst vlakov po Sloveniji. Pri uveljavitvi je potrebna izkaznica.



Slika 10: Izkaznica vojnega veterana za brezplačno vožnjo

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

Slepe osebe in oboleli za distrofijo in podobnimi mišičnimi in nevromišičnimi boleznimi; Osebe, ki so slepe oziroma obolele za distrofijo in podobnimi mišičnimi boleznimi, so zakonsko upravičeni do 75-odstotnega popusta. Popust se uveljavi na podlagi knjižice, ki jo izda Zveza društev slepih in slabovidnih Slovenije ali Društvo mišično obolelih Slovenije. Spremljevalec slepe osebe oziroma distrofika se pelje brezplačno. Spremljevalec slepe osebe je lahko tudi pes.



Slika 11: Knjižica za ugodnostno vožnjo slepih oseb

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008



Slika 12: Knjižica za uveljavitev popusta pri vožnji oseb z mišičnimi oziroma sorodnimi živčno mišičnimi boleznimi

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

SŽ-EURO<26; je komercialni 30-odstotni popust za mlade od 12. do 26. leta starosti. S temi popusti se sprevodniki največkrat srečujejo oziroma izdajajo vozovnice z nezasedenih postajališč. Za uveljavitev popusta potnik izpolni poseben obrazec in priloži fotografijo z osebnim dokumentom za izdajo izkaznice SŽ-EURO<26.



Slika 13: Vzorec izkaznice SŽ-EURO<26

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

K-13a; je izkaznica za komercialni 30-odstotni popust za upokoјence med delovnimi dnevi in 50-odstotni popust med vikendi. Oseba, ki želi popust, mora biti starejša od 60 let in na podlagi izkaznice K-13a, ki velja eno leto, se od dneva izdaje izda vozovnica s 30-odstotnim oziroma 50-odstotnim popustom.

The image shows a sample of a Slovenian railway discount card (K-13a) for pensioners. The card is yellow with a blue header containing the Slovenian Railways logo and the text 'Slovenske železnice'. On the left side, there is vertical text: 'K-13a' at the top and 'IZKAZNICA S POPUSTOM ZA STAREJŠE IN UPKOЈENCE' running down. The card has several fields for personal information: 'ime in priimek', 'naslov', 'datum rojstva', 'velja od', and 'velja do'. At the bottom left is a circular logo with the letter 'S', and at the bottom right is the number 'Nr. 069500'.

Slika 14: Vzorec izkaznice K-13

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

K-17; Izkaznica za komercialni popust za družinska potovanja. Na podlagi izkaznice K-17 lahko družina koristi 40-odstotni popust za osebe, stare nad 12 let, in 100-odstotni popust za otroke do 12. leta.

The image shows a sample of a Slovenian railway discount card (K-17) for family travel. The card is orange with a white header containing the Slovenian Railways logo and the text 'Slovenske železnice'. The main text on the card reads 'IZKAZNICA ZA VOŽNJO S POPUSTOM K-17' and 'F ZA DRUŽINO'. Below this, there are fields for 'Velja od' and 'do'. The card also has a table for listing family members with columns for 'IME IN PRIIMEK' and 'Datum rojstva'. At the bottom, there are fields for 'Naslov' and 'Potajni datumski žig'.

IME IN PRIIMEK	Datum rojstva
1	
2	
3	
4	

Slika 15: Vzorec izkaznice K-17

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

Novinarji; ki so člani Društva novinarjev Slovenije, imajo na podlagi članske izkaznice 20-odstotni komercialni popust za neomejeno število voženj



Slika 16: Vzorec članske izkaznice za novinarje

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

TURIST VIKEND; komercialni 30-odstotni popust, ki velja za vse potnike s povratnim potovanjem, ki potujejo med vikendi in prazniki. Rok veljavnosti je 15 dni, če potnik potuje na dan, za katerega ne velja popust, se smatra kot potnik brez vozovnice.

Sprevodniki na vlaku se srečujejo še s skupinskimi komercialnimi popusti:


NAVADNA SKUPINA; najmanj šestih odraslih oseb, upošteva se 20-odstotni popust.

POTOVANJE SKUPINE; skupine do 20 oseb se vnaprej ne prijavijo; večje skupine do 50 oseb se morajo prijaviti najpozneje 48 ur, še večje skupine pa 8 dni pred potovanjem na potovalni agenciji. Pri potovanju 15 oseb z rednim vlakom ima ena oseba brezplačen prevoz.

SKUPINSKA POTOVANJA MLADINE IN OTROK; za šolske in znanstvene ekskurzije učencev in študentov, ki jih imajo v učnem načrtu, organizirajo pa jih šole in druge izobraževalne ustanove, velja:

- 30-odstotni popust, če potuje skupina najmanj šestih učencev, starih od 12 do 26 let, v spremstvu vzgojitelja;
- 50-odstotni popust, če potuje skupina najmanj šestih otrok, ki so stari manj kot 12 let in potujejo v spremstvu vzgojitelja.

Uporabnik popusta izpolni obrazec K-16 v dveh izvodih in ga potrdi z žigom in podpisom. V zaglavju obrazca vpiše ali podčrta »skupinsko potovanje mladine oziroma otrok«. Popust ne velja ob petkih in dneh pred prazniki. V teh dneh se upošteva popust kot za navadno skupino.

 Slovenske železnice K-16

Naslov organizatorja potovanja _____
Štev. _____
Datum: _____
Kraj: _____

POTRDILO
za izrabo popusta za kolektivno* ali skupinsko potovanje mladine* in otrok*
v železniškem prometu

Skupina _____ oseb, ki jo sestavlja _____ otrok, mladine in _____ spremljevalcev
Ime in priimek vodje potovanja (tel. št.) _____
Ime in priimek spremljevalcev _____

Skupina potuje dne: _____
v odhodu od _____ do _____ preko _____
pri vrnitvi od _____ do _____ preko _____
Potrdilo velja en mesec od dneva izdaje.
Namen potovanja: _____

* Ustrezno podčrtati; starost otrok, do 12 let, pri športnih društvih do 18 let, mladine do 26 let.

IZPOLNI PREVOZNIK samo pri skupinskem potovanju mladine in otrok.

Naslov prevoznika _____
Izdane vozovnice št. _____
Razdalja v km _____
Redna cena prevoza _____ EUR
Zaračunana cena _____ EUR
Komerčni popust (cca %.....) _____ EUR
Cena _____ EUR

Podpis
datumski
žig

Podpis blagašnika

SŽ – ŽTL 236-2002; Ponatis prepevedati

Slika 17: Vzorec obrazca za potovanje otrok in mladine; K-16 (prva stran)

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

Zap. štev.	Ime in priimek	Starost*	Zap. štev.	Ime in priimek	Starost*
1.			27.		
2.			28.		
3.			29.		
4.			30.		
5.			31.		
6.			32.		
7.			33.		
8.			34.		
9.			35.		
10.			36.		
11.			37.		
12.			38.		
13.			39.		
14.			40.		
15.			41.		
16.			42.		
17.			43.		
18.			44.		
19.			45.		
20.			46.		
21.			47.		
22.			48.		
23.			49.		
24.			50.		
25.			51.		
26.			52.		

Slika 18: Vzorec obrazca za potovanje otrok in mladine; K-16 (druga stran)

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

3.6 ZAVORNI PREIZKUSI

Na postajah in drugih mestih, kjer ni vozovnega preglednika, opravi zavorni preizkus tudi sprevodnik.

3.6.1 Popolni zavorni preizkus »A«

S popolnim zavornim preizkusom »A« se preizkusi delovanje samodejnih zračnih zavor in elektromagnetnih tirničnih zavor, vseh v vlak uvrščenih vagonov z vključenimi zavorami.

Preizkus se mora opravljati:

- po sestavi vlaka na izhodni postaji,
- pri prevzemu vlaka na mejni postaji,
- pri izzračanju zavor vseh vozil v vlaku zaradi prepolnitve GZV (glavni zračni vod) nad 5,5 bara,
- po preteku ene ure zadrževanja vlaka na mestu pri zunanji temperaturi -15°C ,
- po preteku 24 ur od prihoda vlaka, ki nadaljuje vožnjo v isti sestavi,
- na zahtevo strojevodje, če dvomi o pravilnem in zadostnem delovanju zavor.

Postopek opravljanja popolnega zavornega preizkusa »A«:

- Lokomotiva mora biti predpisano speta, vlak predpisano sestavljen in popisan. GZV je potrebno napolniti na 5 barov.
- Sprevodnik pri strojevodji najavi začetek opravljanja preizkusa in naredi prvi obhod vlaka, to je tehnični pregled stanja zavor, pri katerem pregleduje glavne vitalne dele zavore vsakega vagona.
- Ko se vrne k strojevodji, odda signalni znak z ustno piščalko »klic k zavornemu preizkusu«, na ta znak strojevodja preveri tesnost GZV.
- Sprevodnik odda signalni znak »zavri« in od lokomotive do sklepa vlaka preverja zavrtje vagonov.
- Pri sklepnem vagonu odda signalni znak »odvri« in se po drugi strani vrača proti lokomotivi in preverja odvrtje vagonov.
- Pri strojevodji na koncu, ko se vrne, odda signalni znak »zavorni preizkus končan« in o rezultatu ustno poroča strojevodji.

Pri opravljanju delnih ali skrajšanih zavornih preizkusov (B, C in D) je postopek enak, le da se nanašajo na posamezne vagone, katerih zavora se preizkuša.

3.6.2 Delni posamični zavorni preizkus »B«

S posamičnim zavornim preizkusom »B« se preveri delovanje zračnih zavor vagonov, ki se dodajo vlaku, ko se zavora ponovno vključi, in po izračitvi posameznega vagona. Posamični preizkus »B« se mora opravljati:

- po ponovni vključitvi zavore posameznih vagonov, ki je bila zaradi tehničnih ali uporabnostnih vzrokov izločena,
- na vagonih, katerih zavora je bila izračena zaradi prepolnitve GZV.

3.6.3 Delni priključni zavorni preizkus »C«

S priključnim zavornim preizkusom »C« se preizkusi delovanje zračne zavore prvega vozila za mestom prekinitve GZV v vlaku.

Preizkus se mora opravljati:

- po zamenjavi lokomotive na čelu vlaka,
- po dodajanju priprege,
- po delitvi vlaka na postaji, drugi del vlaka nadaljuje vožnjo z drugo lokomotivo v isti smeri,
- ob spremembi smeri vožnje,
- če je zavora popustila,
- ob menjavi strojevodje oziroma strojevodske kabine, ko vozilo nadaljuje vožnjo.

3.6.4 Delni sklepni oziroma prehodni zavorni preizkus »D«

S sklepnim oziroma prehodnim zavornim preizkusom »D« se preizkusi delovanje zračne zavore sklepnega vagona in prehodnost GZV in preizkus prehodnosti GZV priklopnika, če je njegov GZV spojen z GZV vlaka.

Preizkus se mora opravljati:

- če je vlaku dodan priklopnik,
- ko se združi eden ali več vlakov,
- ko se odstrani eden ali več vagonov,
- ko vlak nadaljuje vožnjo po razpustitvi v isti sestavi,
- če se vlaku doda doprega,
- pri spajanju na več krajih v vlaku,
- po delitvi vlaka na postaji, drugi del vlaka nadaljuje vožnjo z drugo lokomotivo v nasprotni smeri.

4. POSEBNA ZNANJA IN SPRETNOSTI

Z opisom delovnega dne sprevodnika sem najlažje in najbolj približal potek dela in vsa opravila, ki jih je sprevodnik dolžan opraviti.

Delovno področje sprevodnika ni samo na vlaku, temveč je tudi ob vlaku, zato potrebuje obvezno znanje iz varnosti gibanja po postajnem območju.

Postaja je službeno mesto na progi, sestavljena je iz tirov in spremljajoče infrastrukture.

Sprevodnik se giba izključno po za to urejenih področjih, zaznamovanih in označenih mestih, kot so: službeni prehodi, podhodi, nadhodi in podvozi. Sodeluje v prometu, skrbi za varno in udobno potovanje potnikov in tudi sebe.

Od sprevodnika se zahteva dobro znanje slovenskega in enega tujega jezika ter smisel za stike z ljudmi, pri čemer je najpomembnejša komunikacija.

Sprevodnik mora izpolnjevati zdravstvene in psihofizične sposobnosti v skladu s Pravilnikom o posebnih zdravstvenih pogojih.

Delo sprevodnika poteka stoje ali med gibanjem, je izmensko v turnusu ali v rezervi.

4.1 NEVARNOSTI V VLAKU

Sprevodnik se srečuje z različnimi ljudmi in situacijami na vlaku, kot so:

- požar na vlaku,
- uničevanje inventarja na vlaku,
- poteg zasilne zavore zaradi objestnosti,
- odprta vrata med vožnjo vlaka,
- srečevanje s skupinami potnikov, ki gredo na prireditev oziroma predstavitev ali se vračajo z nje (tekma, Praznik piva in cvetja ...),
- pisanje po garnituri vlaka,
- izredni postanek na odprti progi ...

Zaradi vseh teh možnih situacij mora sprevodnik na vlaku uporabiti posebna znanja in spretnosti ter vedeti, kaj v danem primeru storiti in kako ukrepati.

4.2 NEVARNOSTI IZVEN VLAKA

Za sprevodnika je posebej nevarno:

- bližina vodov visoke napetosti na elektrificiranih progah,
- območje prostih profilov,

- območje visokih peronov,
- območje kretnic, delavnic, čistilnih jaškov, tirnih zaključkov,
- prečkanje tirov, ko se na njih nahajajo vozila ...

Da se sprevodnik tem nevarnostim izogne, mora upoštevati vsa navodila in uporabljati zaščitna sredstva.

4.3 NEVARNOSTI PRI DELU SPREVODNIKA

Nevarnosti pri delu sprevodnika so določene v Izjavi o varnosti in zdravju pri delu:

- delo v časovni stiski,
- velika samostojna odgovornost,
- poslabšanje zdravstvenega stanja,
- mraz, vročina,
- drža pri delu,
- delovni čas,
- vstopanje, izstopanje,
- padec po neravnem terenu,
- tujek v očesu ...



Slika 19: Jedilni vagon serije WR; na vlaku IC »Pohorje«

Vir: Slovenske železnice, d.o.o., 2008

5. RAZPORED DELA

5.1 TURNUSI

Turnusi pomenijo razpored delavca za opravljanje dela, ki so predvideni in se morajo usklajevati z vlaki zaradi nastopov na delo, ki niso vedno v istem zaporedju, temveč mešani, razdeljeni na različne ure, in zaradi same narave dela.

V posameznem turnusu je več delavcev, ki so razdeljeni po vzorcu voženj vlakov. Na Slovenskih železnicah dela v takšnem razporedu več različnih izvršilnih železniških delavcev, ki se delijo na:

- premikače,
- sprevodnike,
- vlakovodje,
- vodje vlaka,
- vlakovne odpravnike,
- strojevodje,
- dispečerje.

Od naštetih imajo vsi različne nastope služb (razporedi ali turnusi). Vlakovni odpravniki, vlakovodje, premikači in dispečerji imajo turnuse po istem načinu in se ne spreminjajo. Gre za sledeči vrstni red: dnevna izmena se začne ob 6.00 in konča ob 18.00, traja 12 ur, delavci imajo nato prosto 24 ur; zatem se ob 18.00 začne nočna izmena, ki traja do 6.00, nato 48 ur prosto. Ta cikel izmene se ponavlja zaporedoma.

Zaradi specifik in narave dela (vozni red vlakov) sprevodniki in strojevodje takšnega turnusa ne morejo uporabljati. Morajo se uskladiti z voznim redom vlakov, ki pa vozijo po določenih urah.

Izdelava turnusov sprevodnika se začne z razdelitvijo vlakov dveh sekcij za potniški promet na SŽ. V sekciji se ti vlaki razdelijo po delovnih enotah. V sekcijo za potniški promet Ljubljana spadajo delovne enote: Ljubljana, Postojna, Novo Mesto in Zidani Most, v sekcijo za potniški promet Maribor pa delovne enote Maribor, Murska Sobota in Celje.

V enoti Ljubljana se dobijo številke vlakov, ki naj bi vozili po voznem redu, in na osnovi tega se začne izdelava turnusov. V ljubljanski enoti obstaja pet turnusov, na katere je potrebno uvrstiti vse tiste sprevodnike, ki bodo opravljali delo na teh vlakih.

5.2 SESTAVA TURNUSA

Turnus je sestavljen iz izmen in je odvisen od števila vlakov. Izdelava turnusa se začne po voznoredni konferenci približno v mesecu juliju. Na konferenci se določi vlake po sekcijah Ljubljana in Maribor. V mesecu novembru pa se sestavijo turnusi sprevodnikov, ki bodo opravljali službo na vlakih, ki vozijo dnevno redno – vsak dan, vlakih, ki vozijo od ponedeljka do petka, in vlakih, ki vozijo ob določenih dnevih.

Naprej se določi, katere izmene bodo spremljale vlake dnevno redno oziroma od ponedeljka do petka ali ob določenih dnevih.

Posamezni turnus ima določeno število izmen. Izmena je sestavljena iz dveh ali več vlakov, največ je lahko osem vlakov dnevno v eni izmeni sprevodnika.

Bistvo turnusa je, da je vsak vlak pokrit s sprevodnikom, da se presledki časovno ujemajo s predpisi, da je zagotovljeno število ur in odmor.

Izdelovalec turnusov mora biti pozoren na število garnitur in vagonov, da določi potrebno število sprevodnikov na takih vlakih. Razdelitev sprevodnikov na vlakih poteka na osnovi pogovora med enotami.

Primer: v turnusu C je razpored dela takšen, da obsega osemnajst izmen in šest prostih dni. V turnusu C je razdeljenih 24 sprevodnikov, ki imajo različen nastop službe. Sprevodniki morajo biti pozorni na začetek službe in tudi na »opombe«, kjer so zabeležene redne in izredne vožnje teh vlakov med tednom in ob vikendih.



Slika 20: Dizelmotorni vlak serije 713

Vir: Arhiv SŽ, d.o.o., 2007

6. INTERVJU Z DOLGOLETNIM POTNIKOM

PREDSTAVITEV

Sem moški srednjih let, zaposlen, od rane mladosti vezan na železniške prevoze, to je od osnovne šole prek srednje gradbene šole do vseh službenih let. Do upokojitve so mi ostala še slaba štiri leta.

Ali se spomnite prvih voženj z vlakom?

Seveda, spominjam se. Mogoče ne prav prve vožnje z vlakom, vendar pa vožnje v zgodnjem otroštvu, mislim da sem imel pet let. Z očetom in mamo smo vstopili na postaji v Medvodah, se podali na pot proti Jesenicam in naprej proti Novi Gorici. Parna lokomotiva, navadni skoraj tovorni vagoni, znotraj pa lesene klopi, kot na veselici, vmes pa veliko prostora. Ker so bile v vagonu železničarske družine, je bilo veliko otrok, tako da zabave in veselja ni manjkalo. Naš cilj je bila Primorska in prve sladke češnje v mesecu juniju.

Koliko časa se že vozite z vlakom?

Zgodovina mojih voženj z vlakom je precej dolga, ker sem do petega razreda obiskoval takrat podružnično šolo v Pirničah, se je bilo pri enajstih letih potrebno odločiti, kam naprej, v Šentvid ali Presko. Kot otrok železničarja sem želel bližje Ljubljani, torej Šentvid, pa še letno dijaško vozovnico sem imel brezplačno kot otrok železničarja. V tistih letih, zgodnjih šestdesetih, so bile lokomotive še parne. V tistem času so elektrificirali železniško progo Ljubljana–Jesenice in nastopila je moderna doba električnih vlakov – poljskih »Gomulk«.

Kakšne so spremembe od začetka vaših voženj do danes?

V letih je prišlo do večjih sprememb pri železniških prevozi potnikov, vendar spet ne tako velikih, da bi se čutil drastičen napredek. Po elektrifikaciji proge so opustili parno vleko in vlaki so postali hitrejši. Zamude so se zmanjšale, vendar ne prav veliko. Ko so v Vižmarjah in Medvodah zgradili podvoza in podhoda, se je stanje izboljšalo, zamude pa so kljub temu še nekaj časa ostale. Ob sprotnem posodabljanju proge, čeprav minimalne, so se z leti tudi zamude zmanjšale, zmanjšalo pa se je tudi število nesreč.

Zakaj ste izbrali vlak?

Vlak je bil v tistih časih najzanesljivejše prevozno sredstvo, kot otrok železničarja pa sem bil deležen tudi ugodnosti, ki jih je železnica nudila svojim zaposlenim in njihovim družinskim članom. Avtobusov je bilo takrat malo, pa tudi cenovno niso bili primerljivi z železnico.

Se je poleg vašega očeta še kdo zaposlil na železnici?

Naša družina je bila zelo pripadna železnici. Že stari oče je bil železničar med prvo in drugo svetovno vojno in še pozneje, nato dolga leta tudi oče in stric. Prav dobro vem, da je stari oče delal na progi med Škofjo Loko in Jesenicami, oče pa v mehanični delavnici, ki je bila tik ob glavni železniški postaji v Ljubljani, pozneje pa v Železniškem gradbenem podjetju. Spomnim se gradnje železnice Divača–Koper, ker je bil oče dlje časa na tem gradbišču.

Ali je vožnja z vlaki udobna, varna, točna?

Včasih je bila vožnja z vlaki bolj udobna, ker je bilo potnikov manj, vlaki pa večji, mislim na »Gomulke«. Res je, da vlaki poleti niso bili hlajeni, mogoče pa je bilo odpreti okna in se tako ohladiti.

Danes so vlaki modernejši – kompozicije Siemens, kjer sicer deluje hlajenje, vendar se ga ob konicah, kadar je vlak prenapolnjen, ne zazna. Glede na povečano število potnikov, kakor tudi zmanjšanje prostora med sedeži in hodnika med njimi, menim, da je danes vožnja manj udobna, včasih tudi naporna, čeprav se ne vozim na daljših relacijah.

Glede varnosti ni strahu, kajti vlaki kljub moderni dobi vozijo relativno počasi, odgovorno osebje se trudi po svojih zmožnostih, tako da se pri prevozu počutim popolnoma varno. V vseh teh letih je bilo kljub vsemu zelo malo nesreč, nekatere so bile povzročene iz osebnih odločitev prizadetih. Glede točnosti se razmere izboljšujejo, niso pa idealne.

Kakšne izkušnje imate s sprevodniki?

Skozi leta rednih voženj v šolo in pozneje v službo v glavnem nimam slabih izkušenj s sprevodniki. V več kot štiridesetletnem obdobju je samo nekajkrat prišlo do nesporazumov, ki pa so se rešili že na vlaku, v glavnem brez hude krvi.

So cene prevozov sprejemljive?

V vsej zgodovini železnice so cene potniških prevozov gotovo tista stvar, ki privlači potnike. V Jugoslaviji, ki je bila zelo naklonjena delavstvu, je bil mnogim omogočen poceni prevoz. Danes je cenovno stanje primerljivo s preteklostjo, več kot konkurenčno avtobusnim prevozom, kajti ti so dvakrat dražji, samo potovanje z njimi pa večkrat neugodno in zamudno zaradi prevelikega prometa na naših cestah. Odkar pomnim, so cene prevozov dostopne vsem, podražitve pa v vseh letih minimalne.

Kaj bi bilo po vašem mnenju nujno spremeniti in izboljšati?

Nikoli niso stvari tako dobre, da jih ne bi bilo možno izboljšati. To velja tudi za železniški sistem v celoti. V preteklosti so bile storjene velike napake z ukinitvijo in

demontažo nekaterih prog. Še danes se spominjam vožnje iz prvih šolskih let na smučarske skoke na našo Planico. Kaj je ostalo od prekrasne proge Jesenice–Rateče–Planica? Zarjaveli mostovi in delno kolesarska steza.

Danes pa bi bilo potrebno zgraditi druge tire na najbolj obremenjenih in donosnih odsekih, to je Divača–Koper in Ljubljana–Jesenice ... Potrebna je večja številčnost vlakov na najbolj obremenjenih progah v konicah. Sama urejenost železniških postaj je marsikje katastrofalna, nekatera so od Avstro–ogrske samo prepleskali.

Problem je tudi dostopnost sanitarij na postajališčih. Z leti so nastala neka nova – stara postajališča, naj jih nekaj naštejemo: Medno, Stegne, Litostroj ... Na njih ni niti najpreprostejših nadstreškov z urejenimi voznimi redi in zvočno povezavo o najrazličnejših informacijah (zamude).

Tako je čakajoči potnik, če že slučajno ve, kdaj vlak pride, prepuščen naravi, ne da bi zares vedel, ali vlak pripelje točno po voznem redu. V tem času obveščenost ne bi smela predstavljati tehnične ovire, ker so razdalje med postajami in postajališči majhne, bi lahko vsa obvestila izhajala z odhodne postaje vlaka.

Za še večjo popularizacijo železniškega potniškega prevoza bi bilo potrebno povečati številčnost vlakov in njihove kapacitete, podrobno preučiti termine voženj, urediti postajališča, okrog postajališč pa poskrbeti za parkiranje avtomobilov potnikov.

Tudi pri sprevodnikih se z leti menjajo generacije, stari odhajajo v pokoj, prihajajo mladi. Marsikdaj pogrešam prijaznost, kajti včasih je težko reči »dober dan«, »prosim – hvala«, ali pa se v imenu podjetja, ki mu sprevodnik pripada, tudi opravičiti za nastalo zamudo. Ker sem občutljiv na osnove bontona, včasih prihaja tudi do komičnih situacij.

Za konec bi vas prosil za anekdoto ali dve, verjetno jih je bilo veliko?

Prvi dogodek sega v mojo mladost. Kot vsak dan, sem se tudi takrat pravočasno odpravil na vlak za Ljubljano. Ko sem prišel na železniško postajo Medvode, nam je vlakovni odpravnik povedal, da vlaka ne bo, ni pa vedel, koliko časa.

Železniška postaja je bila zastražena, tako imenovanimi »vlakarji« pa smo razigrani čakali vlak, ki ga ni bilo. Obveščeni smo bili, da je proga zaprta, ker prihaja Modri vlak in z njim Tito.

Proti enajsti uri dopoldne je nastalo vznemirljivo vzdušje na železniški postaji, na peron ni smel nihče, takrat pa je z veliko hitrostjo mimo zdrvel vlak v smeri Gorenjske. Takrat sem prvič in edinkrat v življenju videl tako opevani Modri vlak.

Čez slabo uro je prav počasi prisopihala naša »Gomulka« in odpeljali smo se proti Ljubljani. V šolo smo prišli zadnjo uro, ravno k telovadbi. Tovarišici, kakor se je takrat imenovala, smo povedali, da ni bilo vlaka, da se je peljal Tito, da zaradi tega nismo mogli v šolo. Brez vsakega vprašanja nam je izostanek opravičila. To je bil eden lepših šolskih dni v mojem življenju.

Druga dogodivščina pa se mi je zgodila v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja. Na železnici je bilo zaposlenih precej ljudi iz drugih republik, ki so nekateri zelo slabo obvladali slovenski jezik in pisavo.

Zgodilo se je, da sem na vlak prihitel zadnji trenutek, tako da na postaji nisem mogel kupiti vozovnice. Vstopil sem na vlak, vrata so se zaprla, že smo se peljali. Slab občutek, nimam vozovnice, sprevodnik prihaja. Prosil sem za vozovnico od Škofje Loke do Ljubljane. Sprevodnik, visok, črn, je nejevoljno segel po standardnem obrazcu za vozovnice, pisal, računal, nakar mi je vozovnico tudi izročil. Vozovnica je bila napisana v slabi cirilici, le ceno v arabskih številkah sem znal prebrati. Gledal sem in odgovoril, da na tej vozovnici ne znam prebrati, kam se peljem in kam bom prišel.

Kot bi ga polil z mrzlo vodo, je skočil, začel izvajati svoje jezične »klevete« z vsem, kar sodi zraven. Nekaj časa sem poslušal in temu primerno odgovarjal, vendar brez žalitev in kletvic. Človek je izgubil nadzor nad seboj, odložil kapo in iskal razlog za fizični stik. Ker sem moralno vzgojen, sem ga postavil na hladno s pravilno izbranimi besedami. Sprevodnik je spoznal, kam to pelje, in je odnehal. Jaz sem zavračal plačilo vozovnice v cirilici in vztrajal, da v Ljubljani skupaj odkorakava na železniško direkcijo na Moše Pijadejevo, kjer bi nesporazum gotovo rešili. Potuhnil se je in odšel. Na gorenjski progi ga nisem nikoli več videl, pa se še danes vozim vsak dan.

V vseh teh letih voženj z vlakom je bila to edina brezplačna vožnja. Še vedno prihajam na železniško postajo dovolj zgodaj, da prodajalcu vozovnic rečem: »Dobro jutro, povratno vozovnico prosim. Hvala lepa in lep dan.«

7. ZAKLJUČEK

V diplomski nalogi je razvidno, da je delo sprevodnika na vlaku zahtevno in razgibano. Srečuje se z različnimi potniki, ki imajo različne potrebe in želje, sprevodnik pa jih mora upoštevati in z njimi vljudno komunicirati. V praksi se dogaja, da sprevodnik odreagira ostro in samovšečno, je pa tudi res, da so nekateri potniki nevljudni in ne znajo razumeti različnih situacij.

Potrebno bi bilo povečati število potniških garnitur, saj je v jutranjih in popoldanskih konicah delo na vlaku s komercialnega vidika nemogoče.

Postaje in postajališča bi bilo potrebno urediti z nadstreškom in vzpostaviti zvočno zvezo, perone asfaltirati oziroma tlakovati in jih na določenih postajah ali postajališčih podaljšati.

Po mojem mnenju je zelo nevarna postaja Globoko na jeseniški progi, saj se vlak, ki ima postanek, ustavi na cestnem viaduktu. Sprevodnik zato potnike usmerja na prva vrata. Določene postaje in postajališča ponoči niso razsvetljeni, prav tako se ne vidijo napisi z imenom postaje oziroma postajališča.



Slika 21: Železniška postaja Ljubljana

Vir: Arhiv Slovenske železnice, d.o.o., 2008

8. LITERATURA

Knjige:

1. Pepevnik, A.: Organizacija železniškega prometa I. in II. del, Maribor 2005
2. Sever, D.: Tehnologija javnega potniškega cestnega prometa, Tiskarna Tehniških fakultet Maribor, Maribor, 2001;

Pravilniki:

1. Signalni pravilnik; ZJŽ – 1989
2. Prometni pravilnik; ZJŽ – 1989

Navodila:

1. Navodilo 107: Slovenske železnice, d.o.o.
2. Navodilo 121: Slovenske železnice, d.o.o.
3. Navodilo 126: Slovenske železnice, d.o.o.
4. Navodilo 700.02; Slovenske železnice, d.o.o.

Spletne strani:

1. <http://www.siemens.at>
2. <http://www.irfp.de>
3. <http://www.hacon.de>
4. <http://www.vlaki.net>

Ostalo gradivo:

1. Interno gradivo podjetja Slovenske železnice d.o.o.,
2. Arhiv Slovenskih železnic, d.o.o., 2007 in 2008,
3. Mesečna revija Nova proga

KRATICE IN AKRONIMI

DE	Delovna enota
DDV	Davek na dodano vrednost
EC	Euro City vlak
EN	Euro Night vlak
EU	Evropska unija
EUR	Denarna enota evropske skupnosti
IC	Inter City Vlak
ICS	Inter City vlak Slovenija – Vlak z nagibno tehniko
JPP	Javni potniški promet
JŽI	Javna železniška infrastruktura
PE	Poslovna enota
SPP	Sekcija za potniški promet
SŽ	Slovenske železnice, d.o.o.
ZV	Zeleni vlak