

Bevezetés a diákmunkába

Alapvető vasúti ismeretek



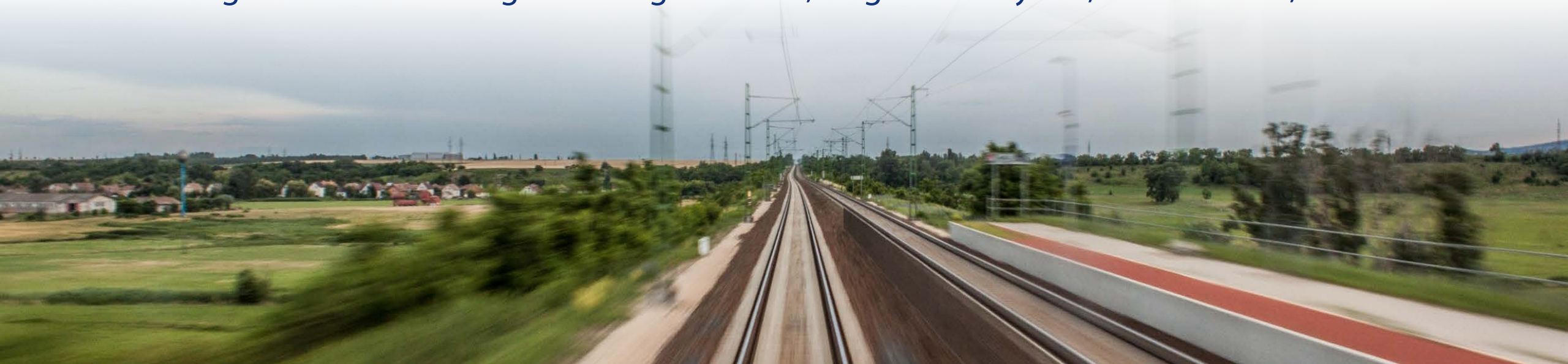
A MÁV-csoport felépítése, működése

- A MÁV-csoport több vállalatból áll, melyek egymástól független működéssel, de mégis összehangoltan irányítják a vasutat
 - MÁV Zrt. (pályavasút)
 - MÁV-START Zrt. (személyszállító vasút)
 - MÁV-HÉV Zrt. (budapesti helyi érdekű vasutak)
 - MÁV Rail Tours Zrt. (turisztikai célú utazások, korábbi MÁV Nosztalgia Kft.)
 - MÁV SZK Zrt. (szolgáltató központ), stb.



A MÁV-csoport felépítése, működése

- MÁV | Pályavasút
 - Pálya üzemeltetés, karbantartás, állomási épületek üzemeltetése
 - Forgalom irányítása (vonalon, állomásokon), állomási utastájékoztatás
 - Dolgozók: állomási forgalmi szolgálattevők, forgalomirányítók, váltókezelők, stb.



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

A MÁV-csoport felépítése, működése

- MÁV-START | személyszállítás
 - Minden, ami a személyszállításhoz kapcsolódik
 - Járművek üzemeltetése, jegyvásárlási rendszer biztosítása, menetrend kialakítása
 - Dolgozók: jegyvizsgálók, mozdonyvezetők, pénztárosok, stb.
 - **Ti is a MÁV-START-nak dolgoztok**



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

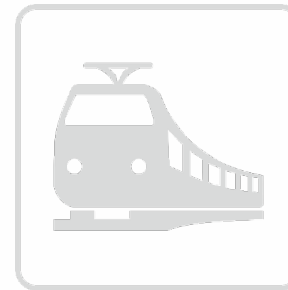
A MÁV-START közszolgáltatást végez

- Mit jelent ez?
 - A vasúti személyszállítás nem profitorientált (nem nyereséges), tehát több milliárdos állami támogatást kap
 - Az állam a szolgáltatás szerződéses **megrendelője**
 - A menetrend kialakítása megrendelői egyeztetéssel történik
 - A jegyárak, utazási kedvezmények hatóságilag szabályozottak
 - A megrendelőnek vannak szolgáltatási elvárásai: amennyiben ezek nem teljesülnek, büntethet (pl. utastájékoztatás)



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Érdekesség: hány millió utas utazik vasúton az országban?



**Hálózati
utasforgalom**
(millió fő)



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Érdekesség: hány millió utas utazik Budapest elővárosában?

Napi 95 000 utas
3,5 milliós agglomeráció

55

58

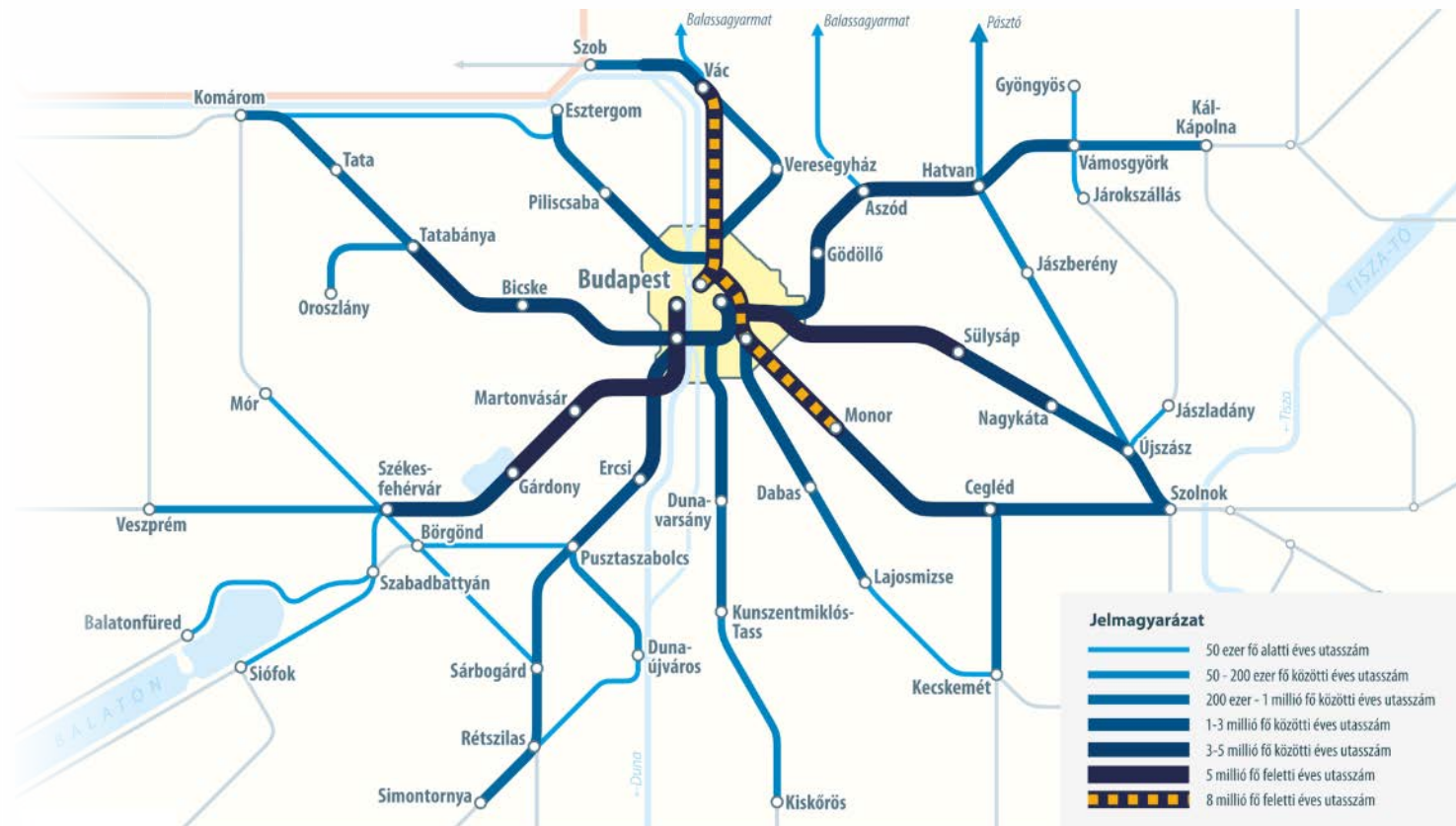
58,4

2010

2014

2019

Utasforgalom Budapest elővárosában
(millió fizető utasfő)





Vasútforgalmi alapok

Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Főbb forgalmi munkakörök

- **Forgalmi szolgálattevő:** közlekedés irányítása az állomásokon, rendelkezéseit a szolgálati helyen, a nyílt vonalon és a vonatokon is végre kell hajtani
- **Mozdonyvezető:** mozdony vagy motorkocsi vezetője, rendelkezéseit a vonat- és pályaszemélyzet köteles végrehajtani
- **Vezető jegyvizsgáló:** valamennyi vonatkísérő forgalmi szempontból rendelkezésre jogosult vezetője
- **Jegyvizsgáló:** személyszállító vonatokon kereskedelmi, illetve szükség esetén fékezési, figyelési és fedezési feladatot lát el



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

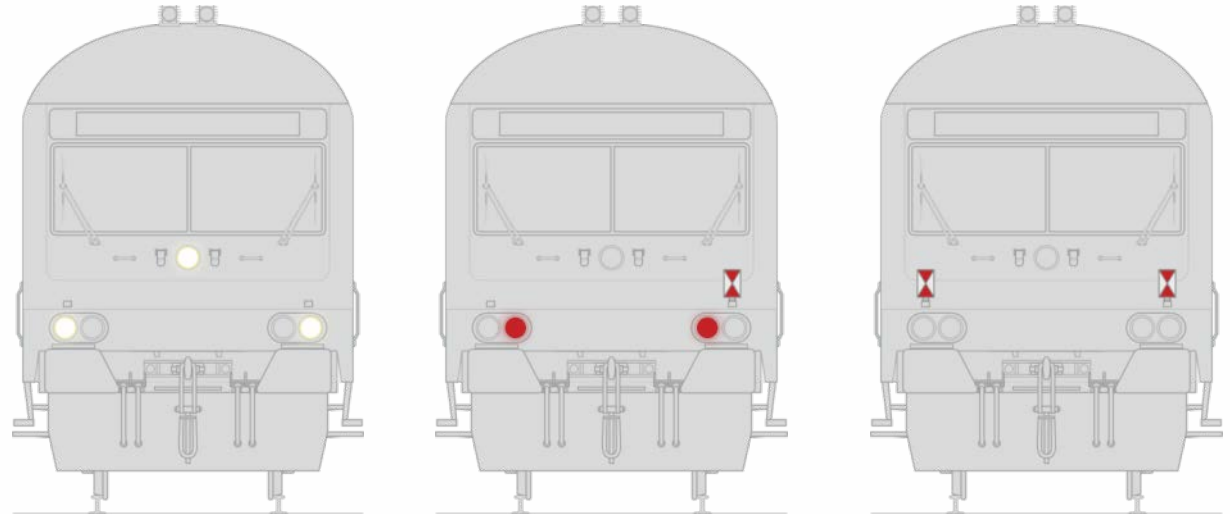
Vasúti járművek

- **Mozdony:** vasúti kocsik vontatására, tolására alkalmas jármű
- **Kocsi:** személy- vagy teherszállításra alkalmas, mozdony által vontatott vagy tolt jármű
- **Motorvonat:** egy- vagy többrészes, személyszállításra alkalmas önjáró jármű (pl. Flirt motorvonat)
- **Szerelvény:** összekapcsolt vasúti kocsik, mozdonyok
- **Vonat:** olyan szerelvény, mely nyíltvonalai közlekedésre alkalmas (van vontatójármű, menetrend, személyzet, jelzőeszközök)



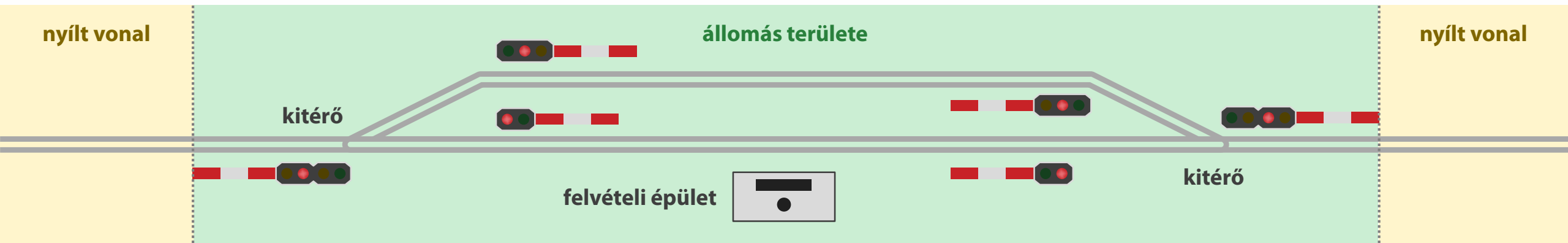
Vonat elejének és végének megjelölése

- Vonat eleje
 - Azonos magasságban elhelyezett kettő, illetve ezek fölött középen egy fehér fény
- Vonat vége
 - Azonos magasságban elhelyezett kettő vörös fény és egy darab zárjelző tárcsa
 - Vagy két darab zárjelző tárcsa



Állomás és nyílt pálya

- Az állomások vonattalálkozásokra alkalmas helyszínek
- A **váltók** (kitérők) a vonatok terelésére alkalmas pályaelemek
- A **jelzők** a vonatok továbbhaladását engedélyezik, vagy megtiltják
- A **biztosítóberendezések** a váltók és a jelzők között szerkezeti függést hoznak létre
- A megállóhely $\neq$ állomás (a megállóhelyen nem lehetséges a vonattalálkozás, nincsenek ehhez szükséges váltók)

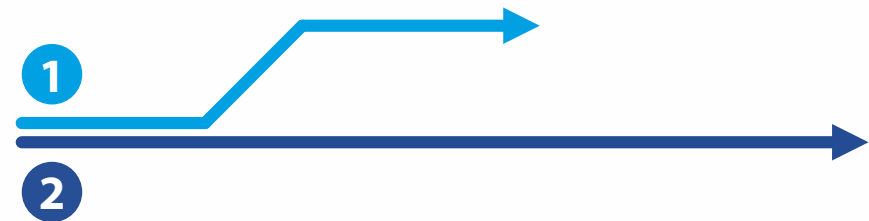


Állomási vonattalálkozások

- Vonatkeresztezés („kereszt”) ellenkező irányú vonatok találkoznak egy állomáson
- Vonatmegelőzés esetén egy vonat félreáll, míg egy másik azonos irányú vonat megelőzi
- Akár kettőnél több vonat is találkozhat egy állomáson
- A vonattalálkozásokat a menetrend szabályozza, de késés esetén előfordulhat eltérés



vonatkeresztezés



vonatmegelőzés

Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Állomási vonatmozgások, tolatások

- **Gépcsere:** a vonaton közlekedő mozdonyt üzemmódváltás miatt cserélik (pl. villanymozdonyról dízelmozdonyra)
- **Körüljárás:** a vonat a végállomásra ért, a vonat mozdonya a vonat elejéről a végére kerül
- **Stokkozás:** két vonatrészt egyesítenek, vagy két vonatrészt szétválasztanak
- Tolatási mozgások alatt fokozatosan figyeljünk a magunk, és az utasok testi épségére is



Felhatalmazás indításra

- A vonatok mozdonyvezetőit az állomáson az indulásra fel kell hatalmazni
 - A felhatalmazás történhet a **forgalmi szolgálattevő** részéről
 - Előzetes jelzőkezeléssel és vonatindító jelzőeszközzel
 - Vonatindító jelzőeszközzel
 - A **vezető jegyvizsgáló** részéről (ha nincs forgalmi szolgálattevő)
 - Élőszóval, vagy, indulásra készen jelzés adásával
 - Indulás feltételei: utasok fel-leszállása befejeződött, kocsiajtók zárva vannak, jelző a továbbhaladást engedélyezi



A felhatalmazás folyamata

➤ 1: felhívás

A felhatalmazást végző dolgozó a vonatindító jelzőeszközt nappal zöld lapjával, sötétben zöld fényével vállmagasságban, mozdulatlanul a vonatkísérők felé fordítva tartja.

➤ 2: vonatkísérők a helyükre!

Egy hosszú hang a jelzősíppal



A felhatalmazás folyamata

➤ 3: indulásra készen

Nappal az egyik kar, sötétben a fehér fényű jelzőlámpa magasan tartva. A személyszállító vonatoknál szolgálatot teljesítő vezető jegyvizsgáló a jelzést nappal kör alakú mindkét oldalán zöld szegélyű, közepén fehér színű kézi jelzőtárcsával köteles adni.



jegyvizsgáló

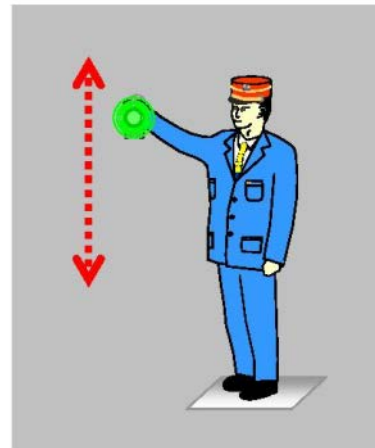
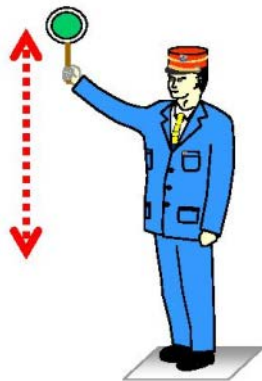


vezető jegyvizsgáló

A felhatalmazás folyamata

➤ 4: felhívás az indításra

A felhatalmazást végző dolgozó teste elejével a vonat felé, arcával a vonat mozdonyvezetője felé fordulva, a vonatindító jelzőeszközt nappal zöld lapjával, sötétben zöld fényével a mozdonyvezető felé fordítva függőleges irányban fel- és lefelé mozgatja.



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Megállj! jelzés

- Nappal kibontott jelzőzászló vagy más tárgy (vagy akár szabadkézzel), sötétben bármilyen színű fényt adó kézi jelzőlámpa körbeforgatása a vonat felé fordulva
- Haladéktalanul „Megállj!” jelzést kell adni, ha a személy-, vagyon vagy forgalombiztonsági ok szükségessé teszi (pl. a vonat indulásakor valaki még éppen leszáll)
- Diák veszélyhelyzet esetén adhatja (adnia kell)!



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Állomások kialakítása, balesetvédelem

- A diákmunkások csak az utasforgalom részére megnyitott területeken tartózkodhatnak, üzemi területen nem
- Aluljáróval, vagy felüljáróval rendelkező állomásokon a felszíni szolgálati átjárókat nem szabad használni!
- Elsodrési határ: peronon a piros sávval jelölt rész, itt tartózkodni tilos, erre az utasokat is figyelmeztetjük (nagy sebességgel haladó vonat szívóhatást eredményez)
- Mozgó vonatra/vonatról felszállni balesetveszélye, tilos!



A vasút veszélyes üzem!



Vészfék, vészbeszélő használata

- Veszélyhelyzet esetén a motorvonatokban a vészbeszélő berendezésekkel kapcsolat létesíthető a motorvonatvezetővel
- Amennyiben van időnk (nem akut a probléma), keressük meg a vonaton a vezető jegyvizsgálót, és vele egyeztessünk
- Vészféket csak akkor húzzunk, ha közvetlen balesetet, balesetveszélyt tapasztaltunk (pl. valaki a mozgó vonatra/vonatról sikertelenül fel/leszáll)
- A vészfék indokolatlan meghúzása büntetéssel (pótdíjjal) jár



Vasúti alapok érdeklődők számára

- Gyermekvasutasok számára készült oktatási anyagok tartalmazzák a vasúti alapokat
- Jelzési ismeretek (F1):
<https://drive.google.com/file/d/15TWymEU4L9OxqZc2gztSFo4ViBLK-cqv/view>
- Forgalmi ismeretek (F2):
<https://drive.google.com/file/d/1sNI2kQrF0T9w8TsytOJM74ruJ3L3NvfD/view>





Menetrendi alapok

Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Vasútvonalak azonosítása

- Minden vasútvonal rendelkezik vonalszámmal
 - MÁV, GYSEV: 1 -150
 - MÁV-HÉV: 250-253
 - ÁEV: 300-
- Egyes vasútvonalak belső szakaszát „a” jelzéssel jelöljük
 - 30-as vonal: Bp. – Székesfehérvár – Gyékényes
 - 30a vonal: Budapest – Székesfehérvár
- Egy vonat több vasútvonalat is érinthet útvonala során



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Vonatok azonosítása

- Minden vonat rendelkezik egy 1-5 számjegyű vonatszámmal
- Egyértelmű beazonosítást lehetővé teszi azonos pályahálózatműködtető (pl.: MÁV) vonalain belül
- Ökölszabály:
 - Páros irányú vonatok Budapestről (kezdőpont) indulnak
 - A páratlan vonatok Budapest (kezdőpont) felé közlekednek
- A vonatszám nem egyenlő a viszonylatjelzéssel! (ld.később)



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Menetrend elérhetősége – „hagyományos” menetrend

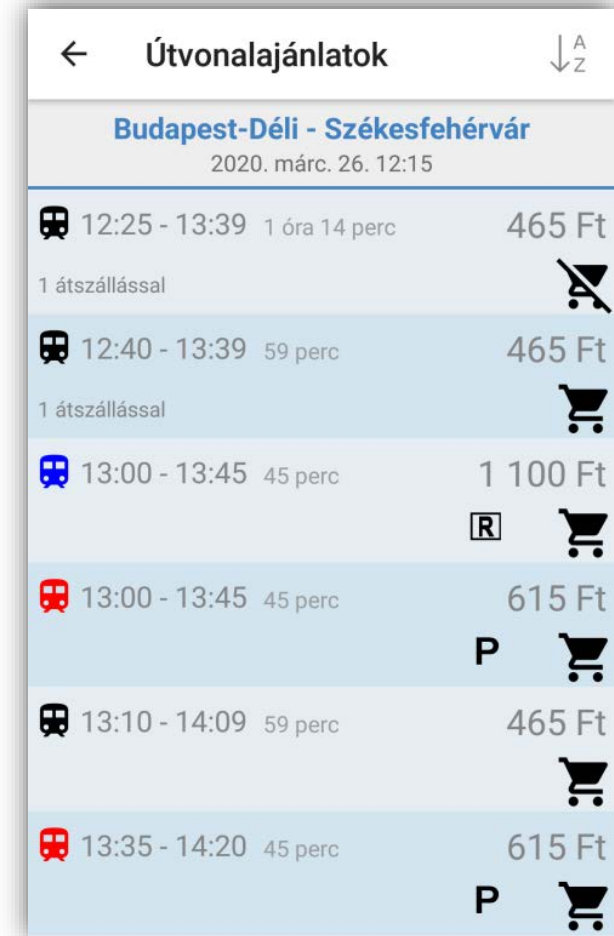
- A holnapon a „Belföldi utazások” ponton belül elérhetőek a vasútvonalakra lebontott [vonali menetrendek](#)
- A függőleges oszlopokban a vonatok találhatóak (vonatszám szerint), a vízszintes sorokban az állomások
- Át lehet tekinteni egyben az egész vonal menetrendjét, látszódnak a megállási rendek
- Használatához jelmagyarázat, [segítség itt](#) található

82 Hatvan — Szolnok

km	MÁV-START Zrt.	S820 * 5710 ◆	S820 5720 ◆ 30		S820 * 5712 ◆		S820 5722 ◆ 30		S820 * 5732 ◆
	Kiindulási állomás								
0	Hatvan 80a, 80, 81.....	4 02	A 5 12	...	6 12	...	A 7 12	...	8 12
11	Jászfényszaru	4 16	5 24	...	6 24	...	7 24	...	8 24
15	Pusztamonostor	4 21	5 30	...	6 30	...	7 30	...	8 30
26	Jászberény	4 40	5 40	...	6 40	...	7 40	...	8 40
33	Meggyespele	4 47		...	6 47	...		...	8 47
36	Portelek	4 51		...	6 50	...		...	8 50
42	Jászboldogháza-Jánoshida	5 00	6 00	...	7 00	...	8 00	...	9 00
52	Újszász o	5 11	6 11	...	7 11	...	8 11	...	9 11
	Újszász 86, 120a	5 12	6 12	...	7 12	...	8 12	...	9 12
57	Zagyvarékas	5 17	6 17	...	7 17	...		...	
62	Abonyi út			...		...	A 8 27	...	
68	Szolnok 100a, 100, 120, 130, 145 o	5 28	A 6 28	...	7 28	...		...	9 27
	Végállomás								

Menetrend elérhetősége – elektronikus menetrend

- Konkrét viszonylatra, dátum beállításával lefuttatható keresés, mely az összes (értelmes) lehetséges eljutási lehetőséget kilistázza, vagy keresés vonatszámra, névre
- Hivatalos keresők:
 - MÁV-csoport honlapján található „Elvira” kereső
 - MÁV/Vonatinfóapp
- Egyéb felületeken is elérhető
 - Menetrendek.hu
 - Google Térkép utazástervező



Útvonalajánlatok

Budapest-Déli - Székesfehérvár
2020. márc. 26. 12:15

	12:25 - 13:39	1 óra 14 perc	465 Ft	
1 átszállással				
	12:40 - 13:39	59 perc	465 Ft	
1 átszállással				
	13:00 - 13:45	45 perc	1 100 Ft	
R				
	13:00 - 13:45	45 perc	615 Ft	
P				
	13:10 - 14:09	59 perc	465 Ft	
	13:35 - 14:20	45 perc	615 Ft	
P				

Vágányzárak

- Vágányzár: általában pályakarbantartási munkák miatt a vasúti pályán a forgalomban korlátozásokat kell bevezetni, emiatt az éves menetrendtől eltérés történik
 - Néha csak 1-2 vonat menetrendje változik, de akár teljes kizárás, vonatpótlás is lehet
 - Néhány órás vágányzártól több hónapon át tartó vágányzárig változó időtartam
- Legkésőbb 14 nappal a kezdete előtt ki van hirdetve
- Az elektronikus menetrendi keresők mindig a vágányzárnak megfelelő módosított menetrenddel terveznek, ezért érdemes azokat használni
- A „hagyományos” hirdetmények [itt érhetők el](#)





Kocsitípusok

Ülőhelyes kocsi kialakítások

- Termes kocsi
 - Az egész utastér egy légtér, középen közlekedő folyosó
 - Általában 2+2, vagy 2+1 üléselrendezés
- Fülkés kocsi
 - A kocsiban 9-11 fülke van, oldalfolyosóval
 - Általában 6-8 ülőhely egy fülkében
- Többcélú teres kocsi
 - A kocsi egy részében lehetőség van mozgáskorlátozott utazásra, kerékpárszállításra, babakocsi elhelyezésre



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Kocsitípusok | 1. osztály és 2. osztály

- 2. osztályú kocsik minden vonatban vannak, 1. osztály általában csak az InterCity, EuroCity, és egyéb nemzetközi vonatokban
- Miért kényelmesebb az 1. osztály?
 - Nagyobb, szélesebb ülőhely
 - Nagyobb lábtér (kinyújtható láb)
 - Dönthető ülés
 - Szellősebb utastér, zsúfoltságmentes
- Kb. 25%-al drágább jegyár az 1. osztályra



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Kocsitípusok | Hálókocsik

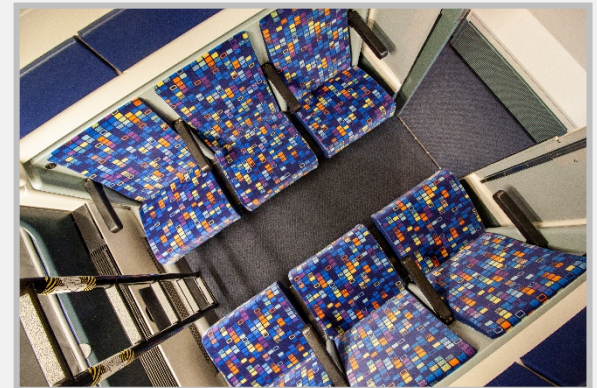
- Egy fülkében 1-3 darab lehajtható ágy található
- Magasabb komfortfokozat, kényelmesebb ágy, több személyes tér
- Üzleti célból utazóknak, pároknak ajánljuk elsősorban
- Ágynemű mellett reggelit is biztosítanak
- EuroNight vonaton általában van közös zuhanyzó, egyes kocsiknál a fülkében privát zuhany is található (DeLuxe)
- A nyári tengerparti expresszvonatok hálókocsijaiban nincs klíma és zuhanyzási lehetőség



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Kocsitípusok | Fekvőhelyes kocsik

- Egy fülkében 4, vagy 6 darab lehajtható ágy található
- Alacsonyabb komfortfokozat, kevés személyes tér, de alvásra alkalmas
- Kisebb csoportoknak, családoknak, „hátizsákos” turistáknak ajánlott
- Ágyneműt, párnát biztosítanak a vasúttársaságok
- EuroNight vonaton konnektor rendelkezésre áll (a nyári tengerparti expresszvonatoknál nem)



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Kocsitípusok | Étkezőkocsi, bisztrókocsi

- Étkező szakasz:
 - Nagy asztalok, rendes teríték (étterem szerű)
 - Felszolgálat az ülőhelynél
- Bisztró szakasz:
 - Egyszerűbb berendezés, rendelés a pultnál
 - Kis ital vagy étel fogyasztására alkalmas (pl. kávé, hotdog, stb.)
- Egyes kocsitípusokban különböző a szakaszok kialakítása
- Az étkezőkocsik étlapjai online elérhetőek [itt](#)



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Kocsitípusok | poggyázkocsi (kerékpárszállítás)

- Kerékpárhelyek száma: **28- 58**
- Kerékpár-kampó: **van**
- A rakodóajtó és a feljáróajtó sem távműködtetésű
- Retesztes vagy mágneszáras védelem
 - Mágneszár: menet közben az ajtó nem nyitható ki (zöld fény)
- Különleges kerékpárok szállíthatók
- A kocsik ajtóit menet közben balesetveszély miatt zárva kell tartani



Kocsitípusok | többcélú teres kocsi (kerékpárszállítás)

- Korlátozottan 3-16 kerékpár szállítása a piktogrammal megjelölt helyen (többcélú térben)
- Az utas a kerékpár közelében helyet tud foglalni (2. osztályú szakaszban, vagy lehajtható ülőhelyeken)
- Többcélú tér található
 - A vezérlőkocsikban
 - A Flirt és Desiro motorvonat közepén, a mosdó mellett
 - Egyes távolsági kocsikban (pl.: IC+ Bbdpmz, Ganz Bdmpee)
- Különleges kerékpárok nem szállíthatók

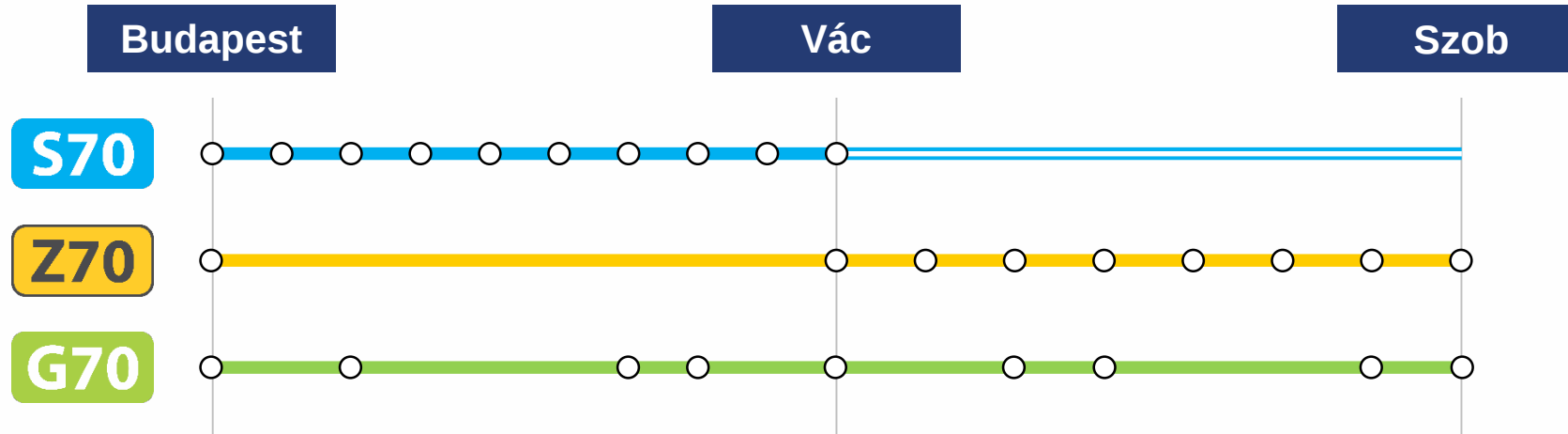




Vonattípusok, vonatnemek

Elővárosi vonattípusok

- A budapesti elővárosban különböző vonattípusok közlekednek
 - Személyvonat: minden állomáson és megállóhelyen megáll
 - Zónázó vonat: egy „zónát” szolgál ki, Budapesttől távolabb
 - Gyorsított személyvonat: legfontosabb megállóhelyeken, általában csúcsidőben



Elővárosi vonattípusok | viszonylatszám

- Betű
 - S: személyvonat
 - G: gyorsított személyvonat
 - Z: zónázó vonat
 - H: MÁV -HÉV személyvonat
- Szám: vasútvonalra utaló számjelzés
- Azonos viszonylatjelzésű vonatok **általában** azonos megállási renddel közlekednek

S10

G43

Z70

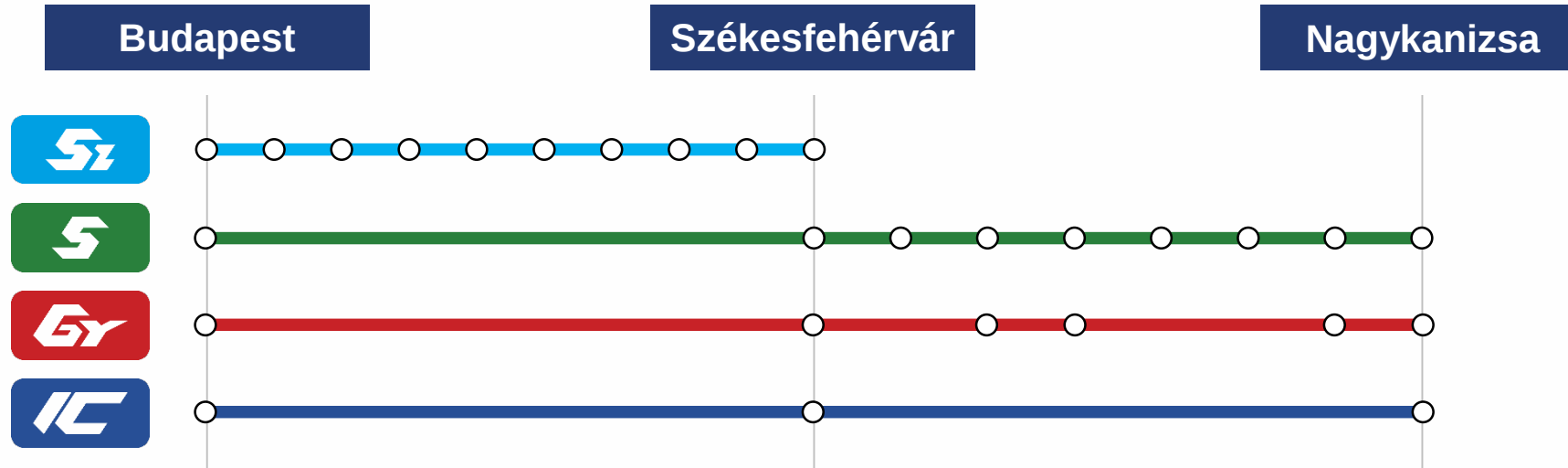
Távolsági vonattípusok

- Alap távolsági szegmens: sebes, InterRégió, gyors, expressz
 - Standard szolgáltatási szint, klíma általában nincs
 - A sebes és gyorsvonatokra általában pótjegyet, az expresszekre helyjegyet kell váltani
- Minőségi távolsági szegmens: InterCity, EuroCity, EuroNight, Railjet xpress
 - Emelt szintű szolgáltatás, légkondicionálás minden esetben
 - Általában pót- és helyjegy váltása kötelező



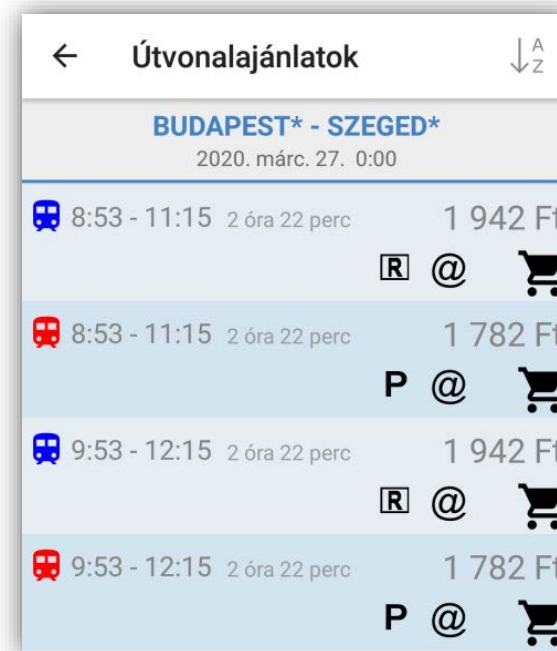
Távolsági vonattípusok

- A távolsági vonatok szintén különböző megállási renddel közlekednek
 - Sebesvonat: az elővárosi zónázó vonathoz hasonlóan egy nagyobb állomásig nem áll meg, onnantól jellemzően mindenütt
 - Gyors, expressz, InterCity: megállás csak nagyobb állomásokon



Távolsági vonattípusok

- Előfordul, hogy egy vonatban több típusú vonatrész található
- Pl. a Budapest – Szeged InterCity vonatokban van **InterCity** rész, és **gyorsvonati** rész
 - Az utas eldöntheti, hogy melyik kényelmi szintet választja (a **gyorsvonati** rész olcsóbb, az **InterCity** rész kényelmesebb)
 - Rövidebb utazás esetén megfelelő a **gyorsvonati** rész, hosszabb utazáskor ajánlott a klímás **InterCity** rész
 - Az utazási kereséskor a vonat két sorban jelenik meg
 - Az alacsonyabb szintű rész lehet **sebes**, **gyors** és **expressz** is



A screenshot of a mobile application interface for Hungarian railways. The title is 'Útvonalajánlatok' (Route Offers) with a back arrow and a sort icon. Below the title, the route 'BUDAPEST* - SZEGED*' is displayed for the date '2020. márc. 27. 0:00'. The table lists four train options, each with a train icon, departure/arrival times, duration, price, and service class icons.

Útvonalajánlatok					
BUDAPEST* - SZEGED*					
2020. márc. 27. 0:00					
	8:53 - 11:15	2 óra 22 perc	1 942 Ft		
	8:53 - 11:15	2 óra 22 perc	1 782 Ft		
	9:53 - 12:15	2 óra 22 perc	1 942 Ft		
	9:53 - 12:15	2 óra 22 perc	1 782 Ft		

Kék: InterCity
Vörös: gyorsvonat

Vonatokon alkalmazott felártípusok

- Felár: menetjegy mellé kiegészítésként kötelező a megvásárlása egyes vonatokon, vagy opcionálisan megvásárolható
 - **Gyorsvonati pótbjegy:** nem vonathoz kötött, sebes- és gyorsvonatokon (és kocsikban)
 - **Pótbjegy:** vonathoz kötött, balatoni sebesvonatokon és gyorsvonatokon (és kocsikban)
 - **Helybjegy:** vonathoz kötött, expresszvonatokon (és kocsikban)
 - **Pót- és helybjegy:** vonathoz kötött, InterCity (valamint EC, EN) vonatokon (és kocsikban)

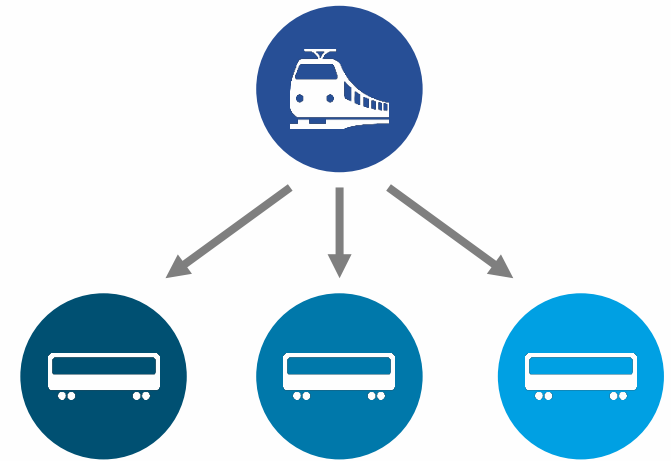
Vonatokon alkalmazott felártípusok

- A vonatokra javasolt a jegyet **elővételben** (napokkal korábban) megvásárolni, csúcsidőben (péntek, hétvége) elfogyhatnak a helyek a vonaton
- Létezik ún. „viszonylati felármentesség”
 - Ez azt jelenti, hogy a távolsági vonat egy szakaszán nem szükséges felár (pótjegy, helyjegy, stb.) megváltása, alap menetjeggyel igénybe vehető
 - Pl. nyáron a Balaton partja mentén kell helyjegyet, pótjegyet váltani
 - Menetrendben jelölve van ⚠



Közvetlen kocsik

- Egy vonat több vonatrészből is állhat, melyek külön-külön célállomásra közlekednek tovább (nem kell átszállni)
 - Elővárosban pl.: Dunaújváros / Pusztaszabolcs felé
 - Gyorsvonatoknál télen Keszthely / Nagykanizsa felé
 - Éjszakai vonatok esetében szintén gyakori
- Figyeljünk arra, hogy az utas a megfelelő vonatrészbe száll fel



16:46:06		Abfahrt	INDULÓ VONATOK		Departures	Ankunft		ÉRKEZŐ VONATOK		Arrivals	
Gépjármű abfahrt	Érkezési abfahrt	Zug	Nach	Gl.	Tervezett érkezés	Várható érkezés	Vonat	Honnan	Vg.		
16:45		Gyékényes	Dombóvár-Kaposvár	-	16:45	Z60	Szolnok	Újszász-Nagykátó	-		
16:45		Pécs	Dombóvár	-	16:49	C	Sopron	Csorna-Győr	-		
16:50		S60	Sülysáp	-	16:50	G6	Békéscsaba	Szolnok	-		
17:00		G60	Hatvan	-	16:58	C	Nyíregyháza	Miskolc-Füzesabony	-		
17:00		Ex	Baja	-	16:58	G60		Hatvan-Verseny utca amh. között	-		
17:05		C	Debrecen	-	17:00	G60	Hatvan	Pécel	-		
17:05		G60		-	17:10	S60	Sülysáp		-		
17:10		C	Lőkösháza	-	17:19	C	Wien Hbf.	Hegyeshalom-Győr	-		
17:10		C	Sopron	-	17:30	S80	Hatvan	Gödöllő	-		
17:15		Z60	Szolnok	-	17:38	S25	Kunszentmiklós-Tass		-		
17:20		S25	Kunszentmiklós-Tass	-	17:45	Z60	Szolnok	Újszász-Nagykátó	-		
17:30		S80	Hatvan	-	17:49	C	Szombathely	Csorna-Győr	-		
17:40		C	Brasov	-	17:50	C	Brasov	Lőkösháza-Szolnok	-		
17:40		r/x	Salzburg Hbf.	-	17:58	C	Miskolc	Füzesabony	-		
17:45		C	Pécs	-	17:58	G60		Hatvan-Verseny utca amh. között	-		
17:50		S60	Sülysáp	-	18:00	G60	Hatvan	Pécel	-		

INFORMIX



1 - 5
vágány

10 - 13
vágány



WC



Utastájékoztató

Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Zavarhelyzetek

- Rendkívüli helyzet, mely esetén a vonatok közlekedése akadályozva van, ezáltal késések, járatkimaradások alakulnak ki
 - **Gázolás** (autó vagy személy): ebben az esetben hatósági helyszínelés szükséges, mely alatt a vágányon a közlekedés nem lehetséges, a vonat nem tud továbbhaladni (akár 2-3 órán át)
 - **Biztosítóberendezési hiba**: a jelzők és váltók megfelelő működéséért felelős berendezés meghibásodott, így a vonatok csak csökkentett sebességgel (kb. lépésben) közlekedhetnek
 - **Felsővezetéki hiba**: a vontatójárművek által használt felsővezeték leszakadhat, ennek helyreállítása órákba telhet



Zavarhelyzetek kezelése

- A vonatok késése egymásra kihat (ha egy vonat nagy késéssel érkezik, késéssel fog vissza is indulni), emiatt lehetnek vonatkimaradások
- Egyes esetekben rendelnek pótlóbuszokat, de ezek megjelenéséig sok idő telhet el
- Információszerzés: MÁVINFORM (Facebook, MÁV app), illetve az állomási hangosbemondások, kiírások figyelése
- A késések miatt az utasok is feszültebbek, fontos a kellő türelem tanúsítása
- A zavarhelyzetek után általában csak néhány órával áll helyre a forgalom
- **Fontos, hogy Utasainkat rendkívüli helyzet esetén is a tőlünk telhető legtöbb információval ellássuk, igyekezzünk csökkenteni az okozott kellemetlenséget!**

Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Fedélzeti utastájékoztatás

- A fedélzeti tájékoztatást mindig az előírt szövegkönyv szerint kell végezni
- Fontos az ismeretek megléte, a tisztán érthető beszéd és a megfelelő hangsúlyozás
- A feladatkör részleteiről külön oktatási anyag áll rendelkezésre



Információadás

- Utasok számára információszolgáltatás tudásotok és lehetőségeiteknek megfelelően
 - **Csak akkor adjatok információt, ha biztosak vagytok benne**
 - Helytelen információ az utas számára anyagi veszteséget (pl. pótdíj a vonaton), vagy extrém időveszteséget jelenthet (rossz vonatra száll), emiatt a vasút megítélését rontja
 - A diákok is a MÁV-START-ot képviselik munka közben
 - Nem probléma, ha diákként nem vagytok tisztában mindennel, hiszen nem elvárható
 - Az utast ilyenkor olyan személyhez kell irányítani, aki kompetens az ügyben (pl. jegyvizsgáló, pénztáros, ügyfélszolgálat)

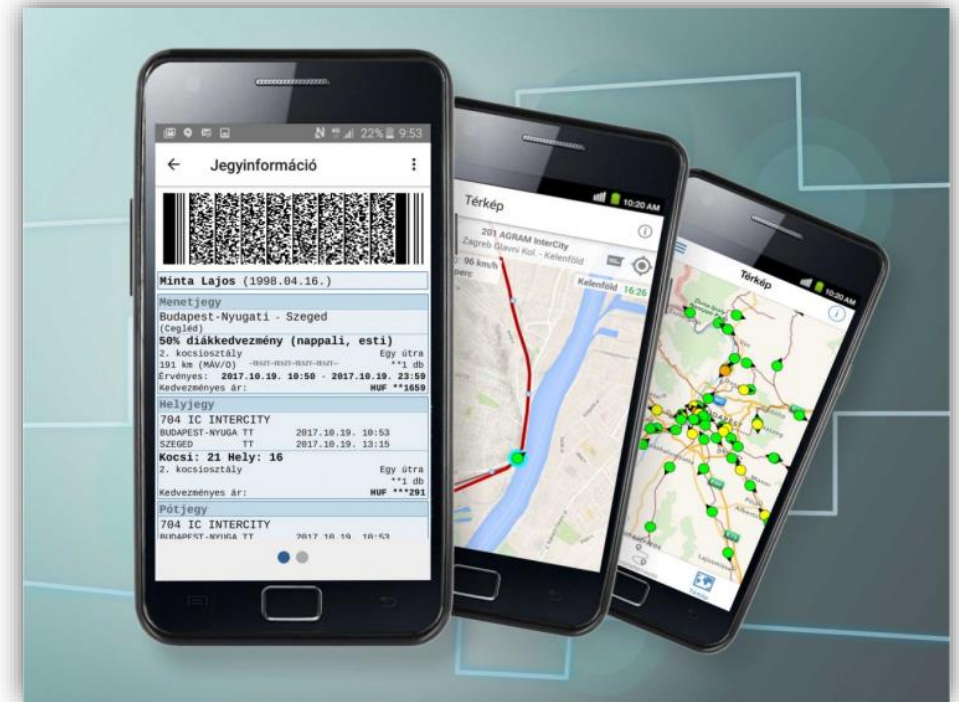


Egyéb fontos dolgok, összefoglalás

Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

MÁV alkalmazás

- Útvonaltervezési lehetőség
- Valós idejű térképes információk a vonatok közlekedéséről
- MÁVINFORM közlemények (nagyobb forgalmi zavarok)
- Ha van lehetőségetek, telepítsétek telefonotokra
- Munkavégzés közben használhatjátok segítségnyújtásra
- Javasoljátok az utasoknak is a használatát



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

Mi vagyunk a házigazdák

- Utasaink kikapcsolódáshoz, munkába járáshoz, ismerősök, barátok meglátogatásához, üzleti utakhoz választják a vasutat – ilyenkor mi, mint frontszemélyzet vagyunk a **házigazda**
- Fontos, hogy Utasainkkal – **Vendégeinkkel** – ennek megfelelően bánjunk



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

A szolgálat során fontos képbén lenni...

- ...a vasúti közlekedéshez kapcsolódó **alapfogalmak** jelentésével
- ...a legfontosabb **jelzésekkel**, kommunikációs formákkal
- ...a kínálatot jelentő **járattípusok** legfontosabb tulajdonságaival
- ...az érvényes **díjszabás** alapjaival
- ...a **feladatkörödhöz kapcsolódó** tudnivalókkal



Bevezetés a diákmunkába | Alapvető vasúti ismeretek

A szolgáltatás színvonala Tőled is függ!

- Szolgáltató vállalként Utasaink előtt napról napra vizsgálunk
- Folyamatosan törekedni kell rá, hogy a tőlünk telhető legjobban tudjunk teljesíteni



Bevezetés a diákmunkába



- ▶ Most már Te is a MÁV-START csapatának része lettél!
- ▶ Sikeres, eredményes szolgálatot kívánunk!
- ▶ Amennyiben kérdésed van, bátran keress minket, szívesen segítünk!

