

Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.



ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO

Predajný manuál – Sprevádzajúci personál

2_54_SeSZ_v6

Účinnosť od: 01.03.2017

Spracovateľ/kontakt: Mgr. Alena Kovalická 910/1726	Podpis: Kovalická, v. r.	Dňa: 10.02.2017
Schválil: Ing. Peter Kliment	Podpis: Kliment, v. r.	Dňa: 10.02.2017
Gestorský útvar: Sekcia služieb zákazníkom	Garant: Riaditeľ SeSZ	Uloženie originálu: SeSZ
Rozdeľovník: UO, SeM, SeSZ, SeOTZ, UP, SeRRP, UE, SeUD, US, SeIT, SeMN, OPS, OIK, OK, ORSP		

Distribúcia riadeného výtlačku útvaru

Názov organizačného útvaru:

Za tlač zodpovedá:	Podpis:	Tlač zo systému – Dátum:	Počet a umiestnenie výtlačkov na útvare:
---------------------------	----------------	-------------------------------------	---

OBSAH

SLEDOVANIE VYDANÍ A ZMIEN DOKUMENTU

ROZSAH ZNALOSTÍ

VYMEDZENIE POJMOV A SKRATIEK

**ČASŤ I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A POVINNOSTI
SPREVÁDZAJÚCEHO PERSONÁLU**

**ČASŤ II. PREPRAVA CESTUJÚCICH A BATOŽÍN VO VNÚTROŠTÁTNEJ
PREPRAVE**

ČASŤ III. PREPRAVNÉ DOKLADY A TLAČIVÁ

**ČASŤ IV. PREPRAVNÉ PODMIENKY V OSOBNEJ PREPRAVE -
PRÍLOHY**

ČASŤ V. POKLADNIČNÁ ČINNOSŤ

ČASŤ VI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

ROZSAH ZNALOSTÍ

Funkčné miesto / rola	Útvar	Rozsah znalostí ¹
Zamestnanci	SeRRP	Úplná
Zamestnanci	SeOTZ	Úplná
Zamestnanci	SeM	Informatívna
Zamestnanci	SeSZ	Informatívna
Zamestnanci	UO	Informatívna
Zamestnanci	UE	Informatívna
Zamestnanci	US	Informatívna
Zamestnanci	UP	Informatívna
Zamestnanci	OIK	Informatívna
Zamestnanci	OK	Informatívna
Zamestnanci	ORSP	Informatívna
Prednosta SP/SPS	SeRRP	Úplná
Vedúci prevádzky	SeRRP	Úplná
Komandujúci	SeRRP	ČASŤ I, II, III, ČASŤ IV - Prílohy 17, 18 a 22, ČASŤ V
Sprevádzajúci personál	SeRRP	Úplná
Strojmajster	SeRRP	ČASŤ I, II, III, ČASŤ IV - Prílohy 17, 18 a 22, ČASŤ V
Vedúci CeP	SeSZ	Informatívna
Hlavný pokladník	SeSZ	Informatívna
Doplatkový pokladník	SeSZ	Informatívna
Majster pre vozne	SeRRP	Príloha 18.
Dispečerský aparát	SeRRP	Príloha 17., Príloha 18.

¹ Úplná alebo Informatívna


VYMEDZENIE POJMOV A SKRATIEK

<p>hlavná pokladnica - miesto, v ktorom sa sústreďujú príjmy a výdavky tejto pokladnice vrátane príjmov a výdavkov vedľajších pokladníc</p>
<p>iPOP - spoločné pomenovanie pre iPOPKVC Vlak, aj pre iPOPKVC TaBo</p>
<p>kontrolór školiteľ - vykonáva kontrolu v pokladnici, povinné školenia, skúšky, nepovinné konzultácie</p>
<p>kontrolór prepravy - vykonáva kontrolu vo vlaku, povinné školenia, skúšky, nepovinné konzultácie</p>
<p>vlakvedúci inštruktor - zabezpečuje vzdelávanie sprevádzajúceho personálu po technickej stránke a kontrolu ich činnosti</p>
<p>náhradná pokladnica - rezervná pokladnica, ktorá sa použije v prípade zablokovania, poškodenia alebo straty karty pokladníka</p>
<p>nesamostatná vedľajšia pokladnica - pokladnica, v ktorej pokladničnú činnosť vykonáva zaradený zamestnanec zodpovedný za hospodárenie pokladnice. Za jej vedenie zodpovedá pokladník samostatnej pokladnice, ktorému bola nesamostatná vedľajšia pokladnica pridelená po účtovnej stránke</p>
<p>obvod hlavnej pokladnice - všetky samostatné a nesamostatné pokladnice osobnej prepravy, ktoré sú po účtovnej stránke podriadené hlavnému pokladníkovi</p>
<p>osoba so zdravotným postihnutím a osoba so zníženou pohyblivosťou (OZP) - každá osoba, ktorej pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená pre akékoľvek trvalé alebo dočasné fyzické postihnutie (poškodenie orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva), duševné postihnutie alebo poškodenie, alebo iný dôvod postihnutia, alebo v dôsledku veku a ktorej situácia si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôsobenie služieb (napr. aj tehotné ženy), ktoré sú k dispozícii pre všetkých cestujúcich a ich potrebám</p>
<p>pokladník - zamestnanec, ktorý po získaní oprávnenia na výkon pokladničných činností je zaradený na pracovnej pozícii osobný pokladník, referent kontaktného centra</p>
<p>pokladnica - miesto, kde sa vykonáva pokladničná činnosť</p>
<p>samostatná vedľajšia pokladnica - pokladnica, ktorú vedie zamestnanec zaradený do funkcie pokladníka</p>
<p>sprevádzajúci personál - vlakvedúci, vlakvedúci vlaku, rušňovodič poverený výkonom sprevádzajúceho personálu</p>
<p>stanica - ďalej v texte tarifný bod alebo TB</p>
<p>vedľajšia pokladnica - miesto, v ktorom sa sústreďujú príjmy a výdavky za jednotlivé druhy prepráv. Z hľadiska kontroly a priamej zodpovednosti rozoznávame vedľajšie pokladnice samostatné a nesamostatné</p>
<p>zmena - na účely výkonu účtovných a pokladničných činností sprevádzajúceho personálu sa zmenou rozumie ucelený čas pracovného výkonu (čas od prevzatia iPOP až po vrátenie iPOP), vrátane prerušenia výkonu sprevádzajúceho personálu medzi dvoma zmenami so skráteným odpočinkom</p>
<p>ATB - Elektronicky vydaný lístok podľa normy IATA</p>

BCL - Blokové cestovné lístky
BČK - Bezkontaktná čipová karta
CD - Cestovný doklad
CeP - Centrum predaja
CL - Cestovný lístok
CLBP - Cestovný lístok na bezplatnú prepravu
CP - Cestovný poriadok vlakov osobnej dopravy ŽSR
ČBČK - Čítačka bezkontaktných čipových kariet
ČD - České dráhy
ČR - Česká republika
DNC - Doklad o nákupe a cene
DPB - Dopravný podnik Bratislava, a.s.
DPH - Daň z pridanej hodnoty
DPMŽ - Dopravný podnik mesta Žilina, s.r.o.
EČV - Evidenčné číslo vozidla
eJCL - Elektronický jednorazový cestovný lístok
e-REZ - Elektronická rezervácia vytvorená z dátového súboru
ERP - Elektronická registračná pokladnica
Etický kódex ZSSK – predstavuje súhrn etických princípov, noriem a požiadaviek, ktoré sú záväzné pre všetkých zamestnancov ZSSK
EUR (€) - Mena a menová jednotka eurozóny
EZ - Elektronické zariadenia na výdaj cestovných lístkov a rezervačných dokladov
FIP - Združenie pre medzinárodné cestovné výhody zamestnancov železníc
Gr. - Pri názve stanice – pohraničný priechodový bod (PPB)
GVD - Grafikon vlakovej dopravy
HZS - Horská záchranná služba
IČO - Identifikačné číslo organizácie
IČ DPH - Identifikačné číslo pre daň z pridanej hodnoty
IK* - InterKuriér v preprave ZSSK – ČD a ČD – ZSSK
IDIS - integrovaný dopravný informačný systém
IDS BK - Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji
IDS JMK - Integrovaný dopravný systém v Juhomoravskom kraji v Českej republike
ISIC - International Student Identity Card
ISOD/EVOD – Informačný systém osobnej dopravy/evidencia výkonov osobnej dopravy
ITD - Doma tlačený cestovný doklad zakúpený prostredníctvom internetového obchodu ZSSK
JRP - JUNIOR RAILPLUS
KPS - Kniha prianí a sťažností

KC - Kontaktné centrum
KK - Kreditné konto
KRP - KLASIK RAILPLUS
KVAP – Kvalita práce
KVC - Komplexné vybavenie cestujúcich
KZ - Kuriérne zásielky
MDV SR - Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky od 01.01.2017
MDVRR SR - Ministerstvo dopravy, a výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky do 31.12.2016
MHD - Mestská hromadná doprava
MPS - Malý pohraničný styk
MŠVVaŠ SR – Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky
MV SR - Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
NAD - Náhradná autobusová doprava
NBS - Národná banka Slovenska
NR SR - Národná rada Slovenskej republiky
OCL - Označovač cestovných lístkov
OIK - Odbor inšpekcie a kontroly
ORLZ – Odbor riadenia ľudských zdrojov
OR ŽSR - Oblastné riaditeľstvo Železníc Slovenskej republiky
OZP - Osoba so zdravotným postihnutím a osoba so zníženou pohyblivosťou
OŽ - Ozubnicová železnica
PCL IDS BK - Predplatný cestovný lístok IDS BK
PL KZ - Prepravný list kuriérnej zásielky
PM - Predajný manuál
POS - Platobný terminál
PP - preprava prenosných pokladničiek na odvod tržby z pokladnice, príp. preprava iPOPKVC Vlak
PP IDS BK - Prepravný poriadok Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji
PP ZSSK - Prepravný poriadok Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. (Všeobecné prepravné podmienky)
PP ZSSK IC - Prepravný poriadok Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. pre IC vlaky
PPB - Pohraničný priechodový bod
Pracovný zošit pokladníka/sprevádzajúceho personálu – pomôcka na skvalitnenie komunikačných a predajných zručností zamestnancov
PSC - Poštové smerovacie číslo
PÚB - Pojazdná úschovňa batožín
PÚT - Presne účtované tlačivo

PZ - Policajný zbor
REG_ID – Registračné číslo cestujúceho
RP_ID – Zákaznícke konto cestujúceho
RP - Rezervačné pracovisko
RZ - Regionálne zastúpenie
SA - Stacionárny automat
SAP R/3 - Ekonomicko - informačný systém
SeM - Sekcia marketingu
SeMN - Sekcia manažmentu nehnuteľností
SeOTZ - Sekcia odúčtovania tržieb železníc
SeRRP - Sekcia riadenia a realizácie prevádzky
SeSZ - Sekcia služieb zákazníkom
SM - Synchronizačné miesto
SKD - Správa kmeňových dát
SL - Slovak Lines, a.s.
SL - Slovak Lines, a. s.
SP - Stredisko prevádzky
SP, a. s. - Slovenská pošta, a. s.
SPD - Stredisko prevádzky depo
SPO - Stredisko prevádzky opráv
SpP - Sprevádzajúci personál
SPS - Stredisko prevádzky stanica
SR - Slovenská republika
SRP - SENIOR RAILPLUS
SŠ - Stredná škola
Stratégia ZSSK – zásadný dokument o smerovaní ZSSK
SVS - Samoobslužný výpravný systém
ŠOD - Štátny odborný dozor
ŠOTD - Štátny odborný technický dozor
TB - Tarifný bod
TCL - Traťové predplatné cestovné lístky
TČ - Transakčné číslo
TČD - Transakčné číslo dokladu
TEŽ - Tatranské elektrické železnice a Ozubnicová železnica
TŠ - Terminál školy
ŤZP - fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím
ŤZP-S - fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím so sprievodcom
USM - Uzlový sklad materiálu Poprad-Tatry
UTS - Uzavretý tarifný systém (TEŽ a OŽ...)

 ŽELEZNIČNÁ SPOLOČNOSŤ SLOVENSKO	Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.	Strana 9 z 9
	Predajný manuál – Sprevádzajúci personál	2_54_SeSZ_v6

VDS - Vlakový dispečerský systém
VOD - Vlaky osobnej dopravy
VŠ - Vysoká škola
WGS - Wagon Slovakia Košice, a.s.
Z. z. - Zbierka zákonov SR
Zb. - Zbierka zákonov SR
ZBK - Združenie bankových kariet
ZC - Zákaznícke centrum
ZK - Zákaznícke konto
ZL - Zákazkový list
ZoDSVZ - Zmluva o dopravných službách vo verejnom záujme
ZP* - Zákaznícka ponuka
ZP* - Zákoník práce
ZP* - Zjednodušená preprava bicyklov a detských kočíkov
ZSSK - Železničná spoločnosť Slovensko, a.s. (železničný podnik, dopravca)
ZSSK CARGO - Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.
ZŠ - Základná škola
ŽP* - Železničný preukaz
ŽP* - Žiacky preukaz
ŽRIDS - Žilinský regionálny integrovaný dopravný systém
ŽSR - Železnice Slovenskej republiky
ŽT - Železničné telekomunikácie

* skratka vysvetlená v konkrétnej ČASTI, príp. prílohe podľa príslušnosti

Upozornenie pre používateľov dokumentu:

Tento dokument je riadený elektronickým spôsobom. Aktuálne vydanie dokumentu je umiestnené na dokumentačnom serveri spoločnosti.