

Зал ожидания – это помещение в здании вокзала, предназначенное для продолжительного пребывания в нем людей. Обычно пассажиры дожидаются там своих рейсов. Хотя у многих зал ожидания ассоциируется исключительно с рядами кресел, назначение его куда более широкое, чем уголок, где можно посидеть.

Среди основных его функций можно выделить следующие:

1. **Место для отдыха.** Здесь пассажиры могут расслабиться, комфортно расположившись перед экраном телевизора или читая свежую прессу. Иногда в залах ожидания бывают выделены помещения с душевыми или спальнями.
2. **Место для питания.** Ждать пересадки порой приходится долго, и транзитным пассажирам надо перекусить. В залах имеются фуд-корты, буфеты и прочие заведения общепита.
3. **Место для работы.** Если ожидание затягивается, выпасть из ритма для деловых людей непростительно. На такой случай в зале ожидания оборудуют рабочие места с компьютерами и выходом в интернет.

На железнодорожных вокзалах залы ожидания делятся, как правило, в соответствии с классами вагонов. **Чаще всего выделяют два вида – VIP-зал для пассажиров бизнес-класса поездов повышенной комфортности** (например, «Красной стрелы» или «Сапсана») и **обычные залы, ориентированные на пассажиров прочих вагонов.**

При входе посетителя в зал ожидания повышенной комфортности администратор должен:

- ✓ подойти к посетителю и доброжелательно поприветствовать его;
- ✓ кратко ознакомить пассажира (посетителя) с имеющейся информацией об услугах зала ожидания повышенной комфортности;
- ✓ выяснить номер поезда и необходимость в сдаче ручной клади (при наличии ячеек для ручной клади);
- ✓ проводить пассажира (потребителя) к ресепшн-стойке для расчета за услуги (расчет с пассажиром (посетителем) проводится с установленным порядком);
- ✓ предложить пассажиру (посетителю) чай, кофе или прохладительные напитки.

VIP-зал для пассажиров бизнес-класса поездов повышенной комфортности имеет:

мягкие диваны;	компьютеры с приложениями для офисной работы;	душевая кабина;
кондиционер;	спутниковые ТВ каналы ;	справочная информации;
бесплатный Wi-Fi;	деловая и развлекательная пресса;	оборудование (холодильник, электрочайник, СВЧ печь)
возможность зарядить гаджет;	комната для личной гигиены;	Вызов носильщика (услуги носильщика оплачиваются отдельно).

Созданы условия для людей с ограниченными возможностями здоровья.

В зале устанавливают кулеры с питьевой водой. Помещение оборудуют системой кондиционирования воздуха.

Для пассажиров 1Б «Бизнес ТК» в VIP залах ожидания: Безалкогольные горячие и прохладительные напитки (предоставляются на Ленинградском и Курском вокзалах).

Залы ожидания могут быть также выделены под конкретные категории пассажиров: для семей с детьми, для транзитников, для людей с особыми потребностями и другие.

Для бесплатного посещения VIP зала нужно

Купить ж/д билет онлайн за денежные средства или купить билет с использованием бонусных баллов в вагон СВ Предъявить администратору зала электронный или распечатанный билет в вагон СВ.

Предъявить администратору паспорт пассажира, на чье имя куплен билет.

Будьте внимательны, если у вас нет с собой печатного или электронного билета, администратор вправе отказать вам в посещении зала ожидания для VIP персон.

Для обеспечения безопасности и сохранности внутренних помещений пассажиры и посетители, пользующиеся залом повышенной комфортности, могут приносить с собой только ручную кладь (легко переносимые предметы и вещи независимо от рода и вида упаковки, размеры которых по сумме трех измерений не превышают 180 см).

Обращаем ваше внимание, что в залы повышенной комфортности Ярославского и Казанского вокзалов не допускается нахождение пассажиров и посетителей с дикими и домашними животными.

Помните, что в залах повышенной комфортности железнодорожных вокзалов запрещается:

- ✓ Располагаться на полу, дверных и оконных проемах
- ✓ Оставлять мусор, повреждать и загрязнять внутреннее оборудование и инвентарь
- ✓ Лежать и размещать ручную кладь на диванах
- ✓ Использовать журнальные столики для приема пищи
- ✓ Оставлять свои вещи без присмотра
- ✓ Находиться в состоянии наркотического или алкогольного опьянения
- ✓ Находиться в состоянии, оскорбляющее человеческое достоинство, а также лицам без определенного места жительства
- ✓ Распивать спиртные напитки, курить, нарушать общественный порядок и создавать неблагоприятные условия для отдыха пассажиров
- ✓ Играть в азартные игры
- ✓ Проводить фото/видео и киносъемку без соответствующих разрешений
- ✓ Оставлять детей без присмотра или сопровождающих взрослых
- ✓ Сдвигать и передвигать кресла, диваны и внутреннее оборудование и инвентарь
- ✓ Нарушать пожарную безопасность, санитарные, эпидемиологические и гигиенические нормы
- ✓ Использовать или распылять аэрозоли, духи, парфюмерную воду и т.п.
- ✓ Проносить оружие, зловонные, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества и предметы, которые могут нанести вред здоровью окружающим