

Федеральное государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Уральский учебно-тренировочный центр гражданской авиации»

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора ФГАУ ДПО
«Уральский УТЦ ГА»


С.А. Незнаев
« 10 » сентя 2019 г.

ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
«ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ОПЕРАТОРОВ (КАССИРОВ)
АККРЕДИТОВАННЫХ АГЕНТСТВ ПО БРОНИРОВАНИЮ И
ПРОДАЖЕ ПЕРЕВОЗОК/УСЛУГ НА СПД СВВТ»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данная программа профессионального обучения разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ « Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.04.2013г. № 292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения», положениями «Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.07г. № 82, «Типовой учебной программы «Работа операторов (кассиров) аккредитованных агентств по бронированию и продаже перевозок/услуг на СПД СВВТ» утвержденной Президентом ТКП 12.04.2019 г. и предназначена в качестве образовательной программы повышения квалификации операторов (кассиров) аккредитованных агентств по бронированию и продаже перевозок /услуг на бланках стандартных перевозочных документов.

Цели и задачи программы.

Цель программы – в результате изучения по данной образовательной программе агенты по бронированию и продаже перевозок/ услуг должны повысить уровень знаний и практических навыков для работы в системе взаиморасчетов на воздушном транспорте по специализации данного курса.

Специализация курса – подготовка кассиров по бронированию и продаже воздушных перевозок на бланках стандартных перевозочных документов (СПД) СВВТ, в том числе с использованием технологии автоматизированного билетного оформления и электронного билетного оформления.

Задачи программы:

- изучение слушателями новых положений и нормативных документов, регламентирующих продажу и оформление перевозок /услуг на бланках СПД СВВТ;
- изучение новой редакции «Руководства по компоновке и передачи купонов бланков стандартных перевозочных документов СПД СВВТ из агентств в ТКП»;
- повышение слушателями практических навыков по оформлению пассажирских воздушных перевозок на бланках СПД СВВТ-ТКП;
- изучение слушателями изменений в технологии и получение практических навыков работы в нейтральном сеансе с аккредитованными автоматизированными системами бронирования АРС «Сирена-Трэвел» ;
- изучение слушателями положений нормативных документов, регламентирующих продажу и оформление пассажирских воздушных перевозок при электронном и автоматизированном билетном оформлении;
- приобретение слушателями навыков по оформлению пассажирских воздушных перевозок на ЭБ и через АСБО;

Категория слушателей:

- сотрудники службы организации пассажирских перевозок авиакомпаний, аэропортов осуществляющие бронирование, продажу и оформление перевозок/услуг;
- операторы (кассиры) аккредитованных агентств по бронированию и продаже перевозок/услуг на бланках стандартных перевозочных документов.

В результате изучения по настоящей программе слушатели должны **знать**:

- технологию оформления перевозок /услуг на бланках СПД СВВТ;
- изменения в нормативных документах, регламентирующих продажу и оформление перевозок /услуг на бланках СПД СВВТ;

В результате изучения по настоящей программе слушатели должны **уметь:**

- правильно оформлять перевозки /услуги на бланках СПД СВВТ и электронных билетах;
- в полном объеме работать в нейтральном сеансе с аккредитованными автоматизированными системами бронирования АРС «Сирена-Трэвел»;
- соблюдать технику безопасности.

- Срок обучения**
- 16 учебных часов, в том числе:
 - Лекционные занятия - 11 часов.
 - Практические занятия – 3 часов.
 - Контроль знаний (тестирование, зачёт) – 2 часа на группу 3 человек.
 - Учебный час - 45 минут.

- Режим занятий**
- Лекционные и практические занятия – 6 - 8 часов в день,

Продолжительность занятий – 2 -3 учебных дня.

Контроль знаний – итоговая аттестация проводится в виде тестирования для проверки полученных теоретических знаний по темам программы после окончания лекционных и практических занятий.

Оценка теоретических знаний с помощью тестирования слушателей производится по пятибалльной системе с помощью электронных технических средств контроля знаний.

При использовании электронных технических средств контроля знаний оценка слушателю определяется, исходя из величины обобщенного количественного критерия, который определяется по формуле:

$$K = \frac{\Pi}{N}$$

где **K** – обобщенный количественный критерий
Π – количество правильно данных ответов
N - общее количество вопросов

Каждому значению критерия “**K**” соответствует определенная оценка по пятибалльной шкале:

K=0,5	- 1
K=0,5.....0,7	- 2
K=0,7.....0,79	- 3
K=0,8.....0,89	- 4
K=0,9.....1	- 5

«**Зачет**» ставится при значении обобщенного критерия **K ≥ 0,7**

«**Незачет**» ставится при **K ≤ 0,69**

Норматив учета времени, затрачиваемого на контроль знаний с использованием технических средств обучения и контроля, составляет 70 минут на одного слушателя.

После успешного завершения обучения слушателям выдаётся свидетельство об обучении установленного образца.

Методические рекомендации по реализации программы:

Выбор методов обучения слушателей на каждом занятии осуществляется преподавателем в соответствии со следующими факторами:

- состав группы;
- уровень подготовленности слушателей;
- степень сложности материала;
- состояние технических средств обучения;
- продолжительность проведения занятия.

В обучении применяются методы:

Повышение квалификации операторов (кассиров) аккредитованных агентств по бронированию и продаже перевозок/услуг на СПД СВВТ

- информационно-развивающие (лекция, семинар, демонстрация видеоматериалов, самостоятельная работа с литературой и обучающими компьютерными программами);
- проблемно-поисковые (учебные дискуссии, анализ опыта).

При проведении занятий возможно применение дистанционных образовательных технологий. Программа предусматривает теоретическую подготовку и практические занятия на специально оборудованных рабочих местах.

Лекционные занятия со слушателями проводятся в специализированном учебном классе с использованием технических средств обучения с применением компьютерных обучающих программ.

Практические занятия проводятся в специализированном учебном классе с автоматизированными рабочими местами кассиров(операторов) с применением компьютерных обучающих программ с соблюдением мер предосторожности, требований по охране труда , техники безопасности.

Занятия проводят преподаватели учебно-тренировочного центра и специалисты службы организации перевозок из числа руководителей прошедших специальную подготовку по бронированию и оформлению пассажирских воздушных перевозок.

Педагогические кадры обеспечивающие реализацию образовательного процесса соответствуют следующим требованиям:

- имеют высшее профессиональное или среднее профессиональное образование;
- обладают необходимой квалификацией в преподаваемой области;
- повышают свою квалификацию;
- знают содержание программы подготовки, по которой проводят обучение;
- знают методы и приёмы обучения, в том числе, методику использования современного оборудования и технических средств обучения;
- имеют навыки работы с оборудованием и техническими средствами, используемыми в процессе обучения.

Все слушатели проходят инструктаж по охране труда, технике безопасности и правилами внутреннего распорядка перед началом занятий.

Количественный состав слушателей в группе определяется внутренними нормативными документами АУЦ.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование тем	Всего часов	В том числе		
			лекции	практич. занятия	контр. знаний
1	Тема 1. Общие сведения о Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте (СВВТ). Аккредитованное агентство в СВВТ. Стандартные перевозочные документы СВВТ (СПД СВВТ). Управление продажами/квотами.	1	1		
2	Тема 2. Основные положения «Руководства по бронированию и продаже воздушных перевозок для агентств».	0,5	0,5		
3	Тема 3. Работа с Информационной системой «ИСТОК 2»	0,5	0,5		
4	Тема 4. Стандартные перевозочные документы СВВТ.	3	3		
5	Тема 5. Обучение кассиров работе с АРС «Сирена-Тревел» .	4	2	2	
6	Тема 6. Оформление железнодорожных перевозок.	2	1	1	
7	Тема 7. Оформление перевозки на поездах Аэроэкспресс.	1	1		
8	Тема 8. Оформление гостиничных услуг, VIP- обслуживания в аэропортах и других дополнительных услуг.	0,5	0,5		
9	Тема 9. Оформление автобусных перевозок в технологии электронного билета.	0,5	0,5		
10	Тема 10. Оформление воздушных перевозок IATA BSP Russia (АВИА+).	1	1		
11	Интерактивное тестирование: Разделы 1-10	2			2
	ИТОГО:	16	11	3	2

Календарный учебный график

№ п/п	Наименование	Всего часов	Учебные дни		
			1	2	3
1	Тема 1. Общие сведения о Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте (СВВТ). Аккредитованное агентство в СВВТ. Стандартные перевозочные документы СВВТ (СПД СВВТ). Управление продажами/квотами.	1	<u>T-1</u> 1		
2	Тема 2. Основные положения «Руководства по бронированию и продаже воздушных перевозок для агентств».	0,5	<u>T-2</u> 0,5		
3	Тема 3. Работа с Информационной системой «ИСТОК 2»	0,5	<u>T-3</u> 0,5		
4	Тема 4. Стандартные перевозочные документы СВВТ.	3	<u>T-4</u> 3		
5	Тема 5. Обучение кассиров работе с АРС «Сирена-Тревел» .	4	<u>T-5</u> ; 2 <u>ПЗ-5</u> 1	<u>ПЗ-5</u> 1	
6	Тема 6. Оформление железнодорожных перевозок.	2		<u>T-6</u> ; 1 <u>ПЗ-6</u> 1	
7	Тема 7. Оформление перевозки на поездах Аэроэкспресс.	1		<u>T-7</u> 1	
8	Тема 8. Оформление гостиничных услуг, ВИП- обслуживания в аэропортах и других дополнительных услуг.	0,5		<u>T-8</u> 0,5	
9	Тема 9. Оформление автобусных перевозок в технологии электронного билета.	0,5		<u>T-9</u> 0,5	
10	Тема 10. Оформление воздушных перевозок IATA BSP Russia (АВИА+).	1		<u>T-10</u> 1	
11	Интерактивное тестирование: Разделы 1-10	2		<u>Тест</u> 2	
	ИТОГО:	16	8	8	

Условные обозначения: Т- тема (№ темы), ПЗ- практические занятия