

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

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Уральского УТЦ ГА

 И.Ф. Космаков

« 04 » 06 2021г.

ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
«ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ОПЕРАТОРОВ (КАССИРОВ)
ПО ПРОДАЖЕ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК И УСЛУГ»

г. Екатеринбург – 2021

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данная программа профессионального обучения повышения квалификации разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2020г. № 438 «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, Профессиональным стандартом № 894 «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте, «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 программы повышения квалификации операторов (кассиров) по продаже перевозок и услуг.

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 – повышение квалификации кассиров по бронированию и продаже воздушных перевозок на электронных документах с использованием технологии электронного билетного оформления.

Задачи программы:

- изучение слушателями новых положений и нормативных документов, регламентирующих продажу и оформление перевозок /услуг на электронных документах;
- изучение новой редакции Учебного пособия "Работа операторов (кассиров) аккредитованных агентств по бронированию и продаже перевозок/услуг на СПД СВВТ" 2019г.»;
- повышение слушателями практических навыков по оформлению пассажирских воздушных перевозок и услуг на электронных бланках;
- 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;

Категория слушателей:

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

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

- правила и технологию оформления перевозок /услуг на электронных бланках;
- изменения в нормативных документах, регламентирующих продажу и оформление перевозок /услуг на электронных бланках;
- формы проездных и перевозочных документов;
- правила оформления отчетной документации;
- требования охраны труда и пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей.

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

- правильно оформлять пассажирские перевозки /услуги на электронных билетах;
- пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при оформлении проездных и перевозочных документов;
- в полном объеме работать в нейтральном сеансе с аккредитованными автоматизированными системами бронирования АРС «Сирена-Трэвел»;
- оформлять отчетную документацию об оформленных проездных и перевозочных документах;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

- Срок обучения**
- 8 учебных часов, в том числе:
 - Лекционные занятия - 3 часа.
 - Практические занятия – 4 часа.
 - Контроль знаний (экзамен) – 1 час на группу из 5 человек.
 - Учебный час - 45 минут.

Режим занятий

- Лекционные и практические занятия – 6 - 8 часов в день, возможно применение дистанционных образовательных технологий.

Продолжительность занятий – 1-2 учебных дня.

Формы аттестации.

Система проверки знаний, позволяющая определить, достигнуты ли слушателем поставленные цели обучения, включает в себя текущий, промежуточный и итоговый контроль знаний.

Текущий и промежуточный контроль проводятся преподавателем в процессе обучения и служит для оценки успешности усвоения программы.

Для проведения аттестации слушателей преподавательским составом используются оценочные материалы (перечень контрольных вопросов, тестов по учебной дисциплине), позволяющие оценить достижение запланированных в Программе результатов обучения.

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

Экзамен включает в себя проверку теоретических знаний, в виде устного экзамена или письменного экзамена (теста) и практической работы.

Оценка по экзамену определяется как среднее между оценками по теории и практике. Причем, при среднем значении 3,5 и выше ставится оценка «4», при среднем значении 4,5 и выше ставится оценка «5».

Критерии оценок при проведении контроля знаний:

Теоретическая подготовка

«5» - если проверяемый показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли и применил свои знания при решении практических задач в соответствии с требованиями нормативных документов;

«4» - если проверяемый правильно ответил на большинство вопросов, незначительные ошибки исправил самостоятельно, показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли и применил свои знания при решении практических задач в соответствии с требованиями нормативных документов;

«3» - если проверяемый неправильно ответил на один из вопросов или на два вопроса дал неполные ответы, а после дополнительных вопросов исправил допущенные ошибки без практического вмешательства и показал достаточное знание предмета, но допускал неточности при решении практических задач;

«2» - если проверяемый на вопросы ответил неправильно, показал только начальные знания предмета, допустил грубые ошибки и не исправил их, не мог применить знания при решении практических задач.

При проведении письменного экзамена (теста) используется метод оценки знаний с переводом результатов в балльную систему по шкале:

- от 100% до 90% правильных ответов – 5 (отлично);
- 89% до 80% правильных ответов – 4 (хорошо);
- 79% до 70% правильных ответов – 3 (удовлетворительно);
- менее 70% правильных ответов – 2 (неудовлетворительно).

Успешно прошедшими обучение считаются слушатели, получившие на дифференцированном зачете оценки «3», «4», «5».

Практическая подготовка

Качество выполнения упражнений (операций) определяется с помощью утвержденных нормативов оценки по балльной шкале:

«5» - если упражнения (операции) выполнены безошибочно и в заданной последовательности;

«4» - если упражнения (операции) выполнены без затруднений, допущенные ошибки исправлены самостоятельно;

«3» - если упражнения (операции) выполнены с затруднениями, допущенные ошибки исправлены с участием преподавателя.

Норматив учета времени, затрачиваемого на контроль знаний с использованием технических средств обучения и контроля, составляет 45 минут на одного слушателя.

Слушателям, не прошедшим аттестацию или получившим на аттестации неудовлетворительные результаты, а также слушателям, освоившим часть программы и (или) отчисленным из АУЦ, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

После успешного завершения обучения слушателям выдаётся свидетельство о прохождении курсов по Программе профессионального обучения «Повышение квалификации операторов (кассиров) по продаже перевозок и услуг».

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:

- 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 работе аккредитованного агентства по продаже пассажирских перевозок. Основные положения «Руководства по бронированию и продаже воздушных перевозок/услуг для агентств». Тарифы на воздушном транспорте.	0,5	0,5		
2	Тема 2. Работа с Информационной системой «ИСТОК 2». Изменения/дополнения.	0,5	0,5		
3	Тема 3. Обучение кассиров работе с АРС «Сирена-Тревел», бронирование и оформление билетов. Особенности бронирования с использованием брендированных тарифов.	1		1	
4	Тема 4. Оформление документов при обмене, возврате. Сложные случаи.	1		1	
5	Тема 5. Оформление дополнительных услуг. Оформление EMD.	2	1	1	
6	Тема 6. Оформление железнодорожных перевозок.	1		1	
7	Тема 7. Оформление бронирования отелей, VIP-обслуживания в аэропортах, страхования и других услуг.	0,5	0,5		
8	Тема 8. Наземные перевозки. Оформление перевозки на поездах Аэроэкспресс, оформление автобусных перевозок в технологии электронного билета.	0,5	0,5		
9	Экзамен	1			1
	ИТОГО:	8	3	4	1

Календарный учебный график

№ п/п	Наименование	Всего часов	Учебные дни	
			1	2
1	Тема 1. Общие сведения о работе аккредитованного агентства по продаже пассажирских перевозок. Основные положения «Руководства по бронированию и продаже воздушных перевозок/услуг для агентств». Тарифы на воздушном транспорте.	0,5	<u>T-1</u> 0,5	
2	Тема 2. Работа с Информационной системой «ИСТОК 2»	0,5	<u>T-2</u> 0,5	
3	Тема 3. Обучение кассиров работе с АРС «Сирена-Тревел», бронирование и оформление билетов. Особенности бронирования с использованием брендированных тарифов.	1	<u>ПЗ-3</u> 1	
4	Тема 4. Оформление документов при обмене, возврате. Сложные случаи.	1		<u>ПЗ-4</u> 1
5	Тема 5. Оформление дополнительных услуг. Оформление EMD.	2	<u>T-5</u> 1	<u>ПЗ-5</u> 1
6	Тема 6. Оформление железнодорожных перевозок.	1		<u>ПЗ-6</u> 1
7	Тема 7. Оформление бронирования отелей, ВИП-обслуживания в аэропортах, страхования и других услуг.	0,5	<u>T-7</u> 0,5	
8	Тема 8. Наземные перевозки. Оформление перевозки на поездах Аэроэкспресс, оформление автобусных перевозок в технологии электронного билета.	0,5	<u>T-8</u> 0,5	
9	Экзамен	1		1
	ИТОГО:	8	4	4

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