

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
« РАБОТА 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 (касси́ров) аккредитованных агентств по бронированию и продаже перевозок/услуг на СПД СВВТ» утвержденной Президентом ТКП 12.04.2019 г. и предназначена в качестве образовательной программы по подготовке операторов (касси́ров).

Цели и задачи программы.

Цель программы – подготовка для агентств по бронированию и продаже перевозок/ услуг квалифицированного персонала, который в результате обучения должен овладеть достаточным уровнем знаний и практических навыков для работы в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте по специализации данного курса.

Специализация курса – подготовка кассиров по бронированию, продаже и оформления перевозок/услуг на стандартных перевозочных документах СПД СВВТ, в том числе с использованием технологии автоматизированного билетного оформления и электронного билетного оформления.

Задачи программы:

- изучение слушателями положений нормативных документов, регламентирующих продажу и оформление перевозок /услуг на бланках СПД СВВТ, умение применять правильно тарифы для оформления перевозок /услуг на бланках СПД СВВТ и электронных билетах;
- получение слушателями практических навыков по оформлению перевозок/услуг на бланках СПД СВВТ и электронных билетах;
- изучение слушателями технологии и получение практических навыков работы в нейтральном сеансе с аккредитованными автоматизированными системами бронирования АРС «Сирена-Трэвел.»

Категория слушателей: - лица имеющие не ниже основного общего образования.

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

- технологию бронирования и оформления перевозок /услуг на бланках СПД СВВТ и электронных билетов;
- нормативные документы, регламентирующие продажу и оформление перевозок /услуг на бланках СПД СВВТ.

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

- применять правила и тарифы для оформления перевозок /услуг на бланках СПД СВВТ и электронных билетах;

- 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 - 80 учебных часов, в том числе:

- Лекционные занятия - 49 часа
- Практические занятия – 27 часов.
- Контроль знаний (тестирование, зачёт) – 4 часа на группу 6 человек.

Режим занятий

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

Продолжительность занятий – 10 - 14 учебных дней.

Контроль знаний – итоговая аттестация проводится в виде тестирования для проверки полученных теоретических знаний по темам программы и в форме итогового зачёта по практическим навыкам с помощью электронных технологий 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:

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

где **K** – обобщенный количественный критерий
P – 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, составляет 70 минут на одного слушателя.

После успешного завершения программы 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:

- 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	Всего часов	В том числе:		
			Лекции	Практи- ческие занятия	Контроль знаний
1	<u>Тема 1.</u> Общие сведения о Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте (СВВТ). Аккредитованное агентство в СВВТ. Стандартные перевозочные документы СВВТ (СПД СВВТ). Управление продажами/квотами	4	4		
2	<u>Тема 2.</u> Основные положения «Руководства по бронированию и продаже воздушных перевозок для агентств».	4	4		
3	<u>Тема 3.</u> Работа с Информационной системой «Исток 2»	1	1		
4	Тема 4. Стандартные перевозочные документы СВВТ.	8	8		
5	Тема 5. Обучение кассиров работе с АРС «Сирена-Тревел»	41	23	18	
6	Тема 6. Оформление железнодорожных перевозок.	8	4	4	
7	Тема 7. Оформление перевозки на поездах Аэроэкспресс	4	2	2	
8	Тема 8. Оформление гостиничных услуг, ВИП- обслуживания в аэропортах и других дополнительных услуг.	2	1	1	
9	Тема 9. Оформление автобусных перевозок в технологии электронного билета.	2	1	1	
10	Тема 10. Оформление воздушных перевозок IATA BSP Russia (АВИА+).	2	1	1	
11	Интерактивное тестирование: Разделы 1-10	2			2
12	Зачет технологический	2			2
	ИТОГО:	80	49	27	4

Календарный учебный график

№ п/п	Наименование	Всего часов	Учебные дни									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	<u>Тема 1.</u> Общие сведения о Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте (СВВТ). Аккредитованное агентство в СВВТ. Стандартные перевозочные документы СВВТ (СПД СВВТ). Управление продажами/квотами	4	<u>T-1</u> 4									
2	<u>Тема 2.</u> Основные положения «Руководства по бронированию и продаже воздушных перевозок для агентств».	4	<u>T-2</u> 4									
3	<u>Тема 3.</u> Работа с Информационной системой «Исток 2»	1			<u>T-3</u> 1							
4	Тема 4. Стандартные перевозочные документы СВВТ.	8		<u>T-4</u> 8								
5	Тема 5. Обучение кассиров работе с АРС «Сирена-Тревел»	41			<u>T-5</u> 7	<u>T-5</u> 8	<u>T-5</u> 8	<u>ПЗ-5</u> 8	<u>ПЗ-5</u> 8	<u>ПЗ-5</u> 2		
6	Тема 6. Оформление железнодорожных перевозок.	8								<u>T-6</u> 4 <u>ПЗ-6</u> 2	<u>ПЗ-6</u> 2	
7	Тема 7. Оформление перевозки на поездах Аэроэкспресс	4									<u>T-7</u> 2 <u>ПЗ-7</u> 2	
8	Тема 8. Оформление гостиничных услуг, ВИП-обслуживания в аэропортах и других дополнительных услуг.	2									<u>T-8</u> 1 <u>ПЗ-8</u> 1	
9	Тема 9. Оформление автобусных перевозок в технологии электронного билета.	2										<u>T-9</u> 1 <u>ПЗ-9</u> 1
10	Тема 10. Оформление воздушных перевозок IATA BSP Russia (АВИА+).	2										<u>T-10</u> 1 <u>ПЗ-10</u> 1
11	Интерактивное тестирование: Темы 1-10	2										<u>Тест</u> 2
12	Зачет технологический	2										<u>зачет</u> 2
	ИТОГО:	80	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8