



Автономная некоммерческая организация  
Дополнительного профессионального  
образования «Учебный центр «В.И.П.  
Обучение»



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор АНО ДПО «Учебный центр  
«В.И.П. Обучение»

А. А. Кондратьева

13 января 2020 г.

Дополнительная профессиональная образовательная программа  
повышения квалификации специалистов

по направлениям подготовки

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

43.03.01 Сервис

23.03.01 Технология транспортных процессов

ОКЗ 4211 Кассиры, включая билетных кассиров, на воздушном  
транспорте

**«Технология бронирования и продажи авиаперевозок с  
углубленным изучением теории тарифов с использованием  
автоматизированной системы GDS Amadeus».**

Москва 2020 г.

## Содержание

	страницы
1. Пояснительная записка (Введение)	3
2. Учебный план	5
3. Учебная программа	6
4. Организационно-педагогические условия	10
5. Форма аттестации. Оценочные материалы.	11
6. Список литературы	19

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Программа повышения квалификации «Технология бронирования и продажи авиаперевозок с углубленным изучением теории тарифов с использованием автоматизированной системы GDS Amadeus».	Страница 3 из 19
---	---	------------------

Настоящий учебный план разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 470) для ОКЗ 4211 Кассиры, включая билетных кассиров, на воздушном транспорте. Рабочий план составлен с учетом потребностей регионального рынка труда. Вариативная часть программы подготовки направлена на формирование профессиональных компетенций, соответствующих видам профессиональной деятельности.

При составлении программы учитывались квалификационные требования к должностям руководителей и специалистов, указанные в квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденном постановлением Минтруда России от 21.08.1998 №37 (в ред. От 14.02.2014)

### **Целевая установка**

**Цель обучения:** повышение профессионального уровня сотрудников, задействованных при обслуживании пассажиров на транспорте в рамках имеющейся квалификации с получением новой профессиональной компетенции в области бронирования и продажи авиаперевозок и сопутствующих услуг с использованием автоматизированной системы.

**Категория слушателей:** сотрудники туристических агентств, бюро путешествий, транспортных агентств, аэропортов, операторов аэропортов, авиакомпаний, чья профессиональная деятельность связана с обслуживанием пассажиров и продажей услуг на транспорте.

**Форма обучения:** очная, заочная

**Трудоемкость программы:** 104 часа (в том числе 24 часа – заочно с применением электронного обучения, 80 часов очно)

**Сроки освоения программы:** 2 недели (в том числе 10 дней очно – с отрывом от работы, 3 дня - заочно без отрыва от работы)

**Режим занятий:** 8 часов в день при заочном и очном обучении.

### **Планируемые результаты обучения**

В ходе обучения слушатели получают профессиональные компетенции в области бронирования и продажи авиаперевозок и сопутствующих услуг с использованием автоматизированной системы, в основе которых знание:

- международного законодательства, положений, нормативных документов, регламентирующих продажу и оформление пассажирских воздушных перевозок;
- технологии работы с автоматизированной системой бронирования;
- нормативных документов и требований по организации доступной среды для инвалидов на транспорте;
- нормативных документов и требований по охране труда и технике безопасности.

### **В результате изучения программы слушатели должны:**

#### **Знать:**

- технологию бронирования и продажи перевозок и услуг
- технологию организации сервиса

#### **Уметь:**

- Бронировать перевозку пассажиров на транспорте;
- Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях;
- Бронировать (резервировать) багажные перевозки;
- Оформлять (переоформлять) багажную документацию;

АНО ДПО «Учебный центр «В.И.П. Обучение»	Программа повышения квалификации «Технология бронирования и продажи авиаперевозок с углубленным изучением теории тарифов с использованием автоматизированной системы GDS Amadeus».	Страница 4 из 19
---	---	------------------

- Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами;
- Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин;
- Предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание;
- Обслуживать особые категории пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);
- Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Полученные при изучении данной программы профессиональные компетенции, умения и знания слушатели могут применить при обслуживании пассажиров.

### Учебный план

индекс	Наименование циклов, разделов, дисциплин, ПМ, МДК, практик	Учебная нагрузка обучающегося, ч					1 неделя						2 неделя				Форма аттестации	
		Максимальная	Самостоятельная	Обязательная			Максимальная	Самостоятельная	Обязательная	В том числе			Максимальная	Самостоятельная	Обязательная	В том числе		
				Всего	Лекции, уроки	Пр занятия, семинары				Лекции, уроки	Пр занятия, семинары	Лекции, уроки				Пр занятия, семинары		
																		Лекции, уроки
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			
1	<b>Общепрофессиональные дисциплины</b>																	
1.1	Требования законодательства РФ и нормативных документов, регулирующих деятельность гражданской авиации	4	4				4	4									опрос	
1.2	Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов.	6	6				4	4			2	2						
1.3	Основы психологии и этики делового общения	4	4								4	4					опрос	
1.3	Дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок	2	2				2	2									опрос	
1.4	Требования охраны труда	2	2				2	2									опрос	
1.5	Правила по оказанию первой медицинской помощи	2	2								2	2					опрос	
2	<b>Бронирование и продажа перевозок и услуг</b>																	
2.1	Общие сведения о работе аккредитованного агентства по продаже пассажирских перевозок. Тарифы на воздушном транспорте.	6		6	6		6		6	6							опрос	
2.2	Обучение кассиров работе с GDS «Amadeus»	20		20	5	15	13		13	3	10	7		7	1	6	опрос	
2.3	Особенности продажи воздушных перевозок при электронном и автоматизированном билетооформлении	10		10	2	8	6		6	1	5	4		4	1	3	опрос	
2.4	Отчетность кассира	1		1	1							1		1	1		опрос	
2.5	Характерные нарушения при бронировании и продаже воздушных перевозок.	1		1	1							1		1	1		опрос	
2.6	Бронирование гостиниц и аренда машин	6		6	2	4						6		6	2	4	опрос	
2.7	Учебная практика	35		35		35	15		15		15	20		20		20	тестирование	
3	<b>Организация сервиса</b>																	
3.1	Правила обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями	2	2									2	2				опрос	
3.2	Технология заказа VIP-залов и бизнес-салонов в аэропортах.	2	2									2	2				опрос	
4	<b>Итоговая аттестация</b>	1		1		1						1		1		1	Зачет с оценкой	
	<b>Всего по дисциплинам</b>	104	24	80	17	63	52	12	40	10	30	52	12	40	6	34		
	<b>Зачеты</b>																	
	<b>Диф. зачеты</b>	1		1		1						1		1		1		