**Державний навчальний заклад**

**«Знам’янський професійний ліцей»**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор ДНЗ «Знам’янський професійний ліцей»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Володимир СМАЛЬКО

(підпис) Ініціали, прізвище)

«25» травня 2021 року

**ПОГОДЖЕНО**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(посада керівника замовника кадрів)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (ініціали, прізвище)

«\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_р.

**Освітня програма**

**для підготовки кваліфікованих робітників**

з професії 4211

«Касир квитковий»

**Професійна кваліфікація:** касир квитковий ІІ категорії;

касир квитковий І категорії

**СХВАЛЕНО** педагогічною радою

ДНЗ «Знам’янський професійний ліцей»

Протокол № 7

Від « 08 » червня 2021р.

**РОЗГЛЯНУТО**

На засіданні методичної комісії

з професії «Касир квитковий. Провідник пасажирського вагона»

Протокол № 10 від 05 травня 2021р.

**Пояснювальна записка**

Освітня програма розроблена за СП(ПТ)О4211.Н.49.10-2020, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 01 грудня 2020р. № 1487 на основі модульного-предметного підходу.

Даний документ містить:

* Кваліфікаційні характеристики випускника закладу професійної (професійно-технічної0 освітим з професії 4211Касир квитковий, кваліфікація касир квитковий ІІ категорії, касир квитковий І категорії;
* Навчальний план, який відображає складові компоненти загальнопрофесійної, професійно-теоретичної, професійно-практичної підготовок із відповідними назвами навчальних предметів та кількістю годин на їх вивчення;
* Навчальні програми предметів та виробничого навчання з вимогами до знань та умінь.

Перелік навчальних предметів, їх назви та кількість годин на вивчення визначені відповідно до змісту загальнопрофесійних та професійних компетентностей базового (загально професійного) та професійних модулів, зазначених рівнів кваліфікації у освітній програмі.

Зміст навчальних програм, вимоги до знань та умінь до осіб, які здобувають професію, розроблені на основі змісту загальнопрофесійних та професійних компетентностей навчальних модулів СП(ПТ) О з професії «Касири квитковий».

### Професійна кваліфікація: касир квитковий 2 категорії

1. **Кваліфікаційна характеристика**

**Завдання та обов’язки.**

Оформляє і продає квитки, абонементи, посадкові талони та інші проїзні і перевізні документи на транспорт (повітряний, морський, річковий, залізничний, автомобільний, міський електричний тощо), у театри, кінотеатри, цирки, клуби, парки, на стадіони та на інші видовища вручну і з використанням квитково-друкарських машин та автоматів термінальної апаратури автоматизованих систем продажу і бронювання місць.

Передає інформацію про наявність у касі квитків, абонементів, посадкових талонів та інших проїзних документів.

Обслуговує автомати для друкування, продавання квитків, розмінювання монет; розмінює гроші пасажирам для користування автоматами з продажу квитків.

Оформляє, здійснює попередній продаж і продаж на замовлення квитків (абонементів) та інших проїзних і перевізних документів.

Одержує, зберігає, здає кошти, бланки документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком.

Приймає проїзні та інші документи від громадян у разі їх відмови від поїздки польоту тощо і повертає за встановленим порядком сплачені ними гроші.

**Повинен знати:**

правила перевезення пасажирів і багажу відповідним видом транспорту;

застосування тарифів і встановлених доплат і зборів;

порядок перерахунку вартості проїзду з одного виду транспорту на інший;

форми проїзних документів;

правила видавання пільгових квитків;

схеми розташування місць у вагонах, суднах, автобусах, залах видовищних підприємств тощо;

схеми відповідних транспортних мереж;

основні маршрути і розклад руху транспорту;

інструкції з одержання, зберігання і здавання коштів, бланків документів та інших матеріальних цінностей.

1. **Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, професійної кваліфікації осіб, які навчатимуться за кваліфікацією касира квиткового 2 категорії**

2.2.1 При вступі на навчання: Повна або базова загальна середня освіта.

2.2. Після закінчення навчання: Повна загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за кваліфікацією касира квиткового 2 категорії.

### Професійна кваліфікація: касир квитковий 1 категорії

**1.Кваліфікаційна характеристика**

**Завдання та обов’язки.**

 Оформляє і продає проїзні та перевізні документи за видами транспорту в міжнародному, змішаному, прямому (каботажному), місцевому і приміському сполученнях, на прогулянкові, туристичні круїзні рейси за попередніми замовленнями, колективними заявками, на проїзд з “прямою плацкартою” і зворотний виїзд.

Розподіляє місця по касах і передає відомості про залишок вільних місць після відправлення поїзда, судна, автобуса, літака.

Розподіляє по касах квитки і абонементи в театрах, кінотеатрах, цирках, клубах, парках, на стадіонах та в інших видовищних закладах.

Складає відповідно до встановленої періодичності касові звіти про продаж квитків.

Вносить затверджені зміни до тарифних і допоміжних керівних матеріалів.

Бере участь в обслуговуванні, налагодженні і ремонті устаткування, що використовується

**Повинен знати:**

правила виконання касових і банківських операцій у межах ведення обліку і звітності;

форми проїзних документів на внутрішніх і міжнародних перевезеннях;

порядок оформлення і продажу квитків для проїзду в спеціальні зони;

призначення, будову і правила обслуговування використовуваного устаткування;

правила обліку і передання відомостей про наявність вільних місць у поїздах, автобусах, літаках, на суднах; встановлену звітність і порядок її складання.

**2. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, професійної кваліфікації осіб, які навчатимуться за кваліфікацією касира квиткового 1 категорії**

2.1. При продовженні навчання

Повна або базова загальна середня освіта.

2.2. При підвищенні кваліфікації

Освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за кваліфікацією касира квиткового 2 категорії;

стаж роботи за кваліфікацією касира квиткового 2 категорії **–** не менше 1 року.

2.2.3. Після закінчення навчання

Повна загальна середня освіта.

Освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за кваліфікацією касира квиткового1 категорії.

Професія:4211 Касир квитковий

Професійна кваліфікація: касир квитковий ІІ категорії

Загальний фонд навчального часу- 574 год.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Розділи** | **Всього годин** | **ЗПБ** | **КК 2.1** | **КК 2.2** |
| **1** | **Загально професійна підготовка** | **52** | **52** |  |  |
| 1.1 | Галузева економіка з основами енергозбереження (МК) | 5 | 5 |  |  |
| 1.2 | Ділове мовлення | 4 | 4 |  |  |
| 1.3 | Інформаційні технології | 5 | 5 |  |  |
| 1.4 | Транспортна географія | 4 | 4 |  |  |
| 1.5 | Основи трудового законодавства | 4 | 4 |  |  |
| 1.5 | Охорона праці | 30 | 30 |  |  |
| **2** | **Професійно-теоретична підготовка** | **107** | **2** | **21** | **84** |
| 2.1 | Організація роботи квиткових касирів | 69 |  | 13 | 56 |
| 2.2 | Оформлення квитків у приміському сполученні | 20 |  | 2 | 18 |
| 2.3 | Організація перевезень пасажирів | 18 | 2 | 6 | 10 |
| **3** | **Професійно-практична підготовка** | **415** | **12** | **47** | **356** |
| 3.1 | Виробниче навчання | 114 | 12 | 12 | 90 |
| 3.2 | Виробнича практика | 301 |  | 35 | 266 |
| 4 | Консультації | 25 |  |  | 25 |
| 5 | Державна кваліфікаційна атестація  (або поетапна атестація при продовженні навчання) | **7** |  |  | 7 |
| 6 | Загальний обсяг навчального часу  (без п.п.4, 5) | **574** | **66** | **68** | **440** |

Професія:4211 Касир квитковий

Професійна кваліфікація: касир квитковий І категорії

Загальний фонд навчального часу- 267год.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Розділи** | **Всього годин** | **КК 1.1** | **КК 1.2** |
| 1 | **Професійно-теоретична підготовка** | **69** | **21** | **48** |
|  | Організація роботи квиткових касирів | 49 | 17 | 32 |
|  | Оформлення квитків у приміському сполученні | 20 | 4 | 16 |
| **2** | **Професійно-практична підготовка (на підприємстві)** | **198** | **48** | **150** |
| 2.1 | Виробниче навчання на виробництві | 72 | 48 | 24 |
| 2.3 | Виробнича практика | 126 |  | 126 |
| 3 | Консультації | 26 |  | 26 |
| 4 | Державна кваліфікаційна атестація | **7** |  | 7 |
| 5 | Загальний обсяг навчального часу (без п.п.3, 4) | **267** | **69** | **198** |

**Навчальна програма з предмета**

**«Галузева економіка з основами енергозбереження»**

**Професія: Касир квитковий**

**Кваліфікація : касир квитковий ІІ категорія**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **№ з/п** | **Тема** | **Кількість годин** | |
| **Усього** | **З них на лабораторно-практичні роботи** |
| **ЗПБ.1** | **Загально-професійний блок** | | | |
| **Підприємницька компетентність** | | | |
| 1. | Діяльність підприємств в умовах ринкової економіки. Бізнес-планування. | 2 | 1 |
| **ЗПБ.5** | **Математична компетентність** | | | |
| 2. | Трудові ресурси. Складові оплати праці | 2 | 1 |
| **ЗПБ.8** | **Енергоефективна та екологічна компетентність** | | | |
|  | 3. | Енергоефективність та екологія в професійній діяльності та побуті | 1 |  |
| **Усього годин ЗПБ** | | | **5** | **1** |
| **Усього годин** | | | **5** | **1** |

**Зміст програми**

**Кваліфікація : Касир квитковий ІІ категорії**

**Загально-професійний блок**

**ЗПБ.1** **Підприємницька компетентність**

**Тема 1. Діяльність підприємств в умовах ринкової економіки.Бізнес-планування.**

Основні тенденції економічного розвитку країни та галузі. Основи діяльності підприємства як суб’єкта господарювання в умовах ринкової економіки.

Основні принципи організації підприємницької діяльності та механізм організації власної справи. Складові, варіативність, технології розробки бізнес-планів.

**Практична робота:**

* складання бізнес-плану

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* основні тенденції економічного розвитку країни та галузі;
* основи діяльності підприємства як суб’єкта господарювання в умовах ринкової економіки;
* основні принципи організації підприємницької діяльності та механізм організації власної справи;
* технології розробки бізнес-планів.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* розробляти бізнес-плани.

**ЗПБ .5 Математична компетентність**

**Тема 2. Трудові ресурси. Складові оплати праці**

Трудова угода. Оплата праці. Складові тарифікацій працівників. Оперативний контроль за використанням трудових ресурсів і фондів оплати праці . Обчислення заробітної плати. Особливості здійснення обчислень для працівників, які працюють по контракту.

**Практична робота:**

* обчислення заробітної плати

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* особливості трудової угоди;
* особливості здійснення обчислень для працівників;
* складові тарифікацій працівників;
* дійсні числа та обчислювання;
* відсоткові розрахунки.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* проводити розрахунки з дійсними числами;
* проводити розрахунки з відсотками.

**ЗПБ.8 Енергоефективна та екологічна компетентність**

**Тема 3. Енергоефективність та екологія в професійній діяльності та побуті**

Основи енергоефективності. Способи енергоефективного використання матеріалів та ресурсів в професійній діяльності та в побуті.

Основи раціонального використання, відтворення і збереження природних ресурсів.

Способи збереження та захисту екології в професійній діяльності та в побуті.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* основи енергоефективності;
* способи енергоефективного використання матеріалів та ресурсів в професійній діяльності та в побуті;
* основи раціонального використання, відтворення і збереження природних ресурсів;
* способи збереження та захисту екології в професійній діяльності та в побуті.

**Навчальна програма з предмета**

**«Ділове мовлення»**

**Професія: Касир квитковий**

**Кваліфікація : касир квитковий ІІ категорія**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **№ з/п** | **Тема** | **Кількість годин** | |
| **Усього** | **З них на лабораторно-практичні роботи** |
| **ЗПБ. 4** | **Загально-професійний блок** | | | |
| **Грамотність** | | | |
| 1. | Стилі дилового мовлення. Професійні терміни. | 2 |  |
| 2. | Правила заповнення та ведення ділової документації | 2 |  |
| **Усього годин ЗПБ** | | | **4** |  |
| **Усього годин** | | | **4** |  |

**Зміст програми**

**Кваліфікація : Касир квитковий ІІ категорії**

**Загально-професійний блок**

**ЗПБ. 4 Грамотність**

**Тема.1 Стилі дилового мовлення. Професійні терміни.**

Основні стилі ділового мовлення. Мовні конструкції. Процес комунікацій. Комунікативні бар’єри. Сторони спілкування: перцептивна, комунікативна, інтерактивна. Соціальний стереотип. Міжособистісні відносини. Професійні терміни.

Конструктивне подолання конфліктів. Конфлікт. Основні стилі вирішення конфліктів. Стиль конкуренції. Стиль ухилення. Стиль пристосовування. Стиль співпраці. Стиль компромісу. Динаміка конфлікту. Закономірності перебігу конфлікту. Принципи керування конфліктом. Контроль емоцій.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* основні стилі ділового мовлення;
* професійні терміни;
* мовні конструкції;
* норми ділового спілкування;
* мовні засоби в усному та письмовому діловому спілкуванні;
* основні стилі вирішення конфліктів.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* дотримуватися всіх мовних норм у діловому спілкуванні;
* розрізняти поняття теорії міжособистісного та ділового спілкування;
* правильно обирати та використовувати мовні засоби в усному та письмовому діловому мовленні.

**Тема2. Правила заповнення та ведення ділової документації**

Загальні вимоги щодо створення документів. Бланки документів. Вимоги до бланків документів та оформлення ділової документації.

Державний стандарт на оформлення ділових документів.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Види ділових документів;
* Структурні елементи ділових документів;
* Вимоги до ведення та заповнення ділових документів;
* Додатки до документів.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Правильно оформляти та грамотно писати основні документи.

**Навчальна програма з предмета**

**«Основи трудового законодавства»**

**Професія: Касир квитковий**

**Кваліфікація : касир квитковий ІІ категорія**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **№ з/п** | **Тема** | **Кількість годин** | |
| **Усього** | **З них на лабораторно-практичні роботи** |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **ЗПК.2** | **Загально-професійний блок** | | | |
| **Громадські, соціальні тиа навчальні компетентності** | | | |
| 1. | Трудові права та обов’язки працівників | 2 |  |
| 3. | Соціальні гарантії та соціальний захист | 2 |  |
| **Усього годин ЗПК** | | | **4** |  |
| **Усього годин** | | | **4** |  |

**Зміст програми**

**Кваліфікація : Касир квитковий ІІ категорії**

**Загально-професійний блок**

**ЗПК.2 Громадські, соціальні тиа навчальні компетентності**

**Тема 1. Трудові права та обов’язки працівників**

Основи трудового законодавства. Основні трудові права та обов’язки працівників. Положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору (контракту), підстави припинення трудового договору(контракту).

Основні трудові права та обов’язки працівників. Особливості регулювання праці деяких категорій працівників. Положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору, умови прийняття на роботу, термін результати випробування при прийнятті на роботу, переведення на іншу роботу. Підстави припинення трудового договору: розірвання трудового договору з ініціативи працівника, власника, або уповноваженого ним органу, за вимогами профспілкового органу. Порядок вивільнення працівників. Право громадян України на відпочинок. Робочий час, види робочого часу, обумовлений його тривалістю, підсумковий облік робочого часу. Обмеження надурочних робіт. Час відпочинку, щорічні, додаткові та соціальні відпуски, їх тривалість, порядок надання. Порядок обчислення стажу роботи, що дає право на відпустку. Правові засоби зміцнення трудової дисципліни, гарантії забезпечення права на працю звільненим працівникам. Колективний договір, його зміст, форма і порядок укладання, строк чинності колективного договору

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* основи трудового законодавства;
* основні трудові права та обов’язки працівників;
* положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору (контракту);
* підстави припинення трудового договору(контракту);
* соціальні гарантії та соціальний захист на підприємстві;
* види та порядок надання відпусток;
* способи вирішення трудових спорів.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* працювати в команді;
* відповідально ставитися до професійної діяльності;
* самостійно приймати рішення;
* діяти в нестандартних ситуаціях;
* планувати трудову діяльність;
* знаходити та набувати нових знань, умінь і навичок;
* визначати навчальні цілі та способи їх досягнення;
* оцінювати власні результати навчання, навчатися впродовж життя;
* використовувати професійну лексику та термінологію;
* дотримуватися професійної етики те етикету;
* запобігати виникненню конфліктних ситуацій.

**Тема 2. Соціальні гарантії, трудові спори**

Соціальні гарантії та соціальний захист на підприємстві. Види та порядок надання відпусток.

Трудові спори. Способи вирішення трудових спорів.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* основи трудового законодавства;
* основні трудові права та обов’язки працівників;
* положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору (контракту);
* підстави припинення трудового договору(контракту);
* соціальні гарантії та соціальний захист на підприємстві;
* види та порядок надання відпусток;
* способи вирішення трудових спорів.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* працювати в команді;
* відповідально ставитися до професійної діяльності;
* самостійно приймати рішення;
* діяти в нестандартних ситуаціях;
* планувати трудову діяльність;
* знаходити та набувати нових знань, умінь і навичок;
* визначати навчальні цілі та способи їх досягнення;
* оцінювати власні результати навчання, навчатися впродовж життя;
* використовувати професійну лексику та термінологію;
* дотримуватися професійної етики те етикету;
* запобігати виникненню конфліктних ситуацій.

**Навчальна програма з предмета**

**«Інформаційні технології»**

**Професія: Касир квитковий**

**Кваліфікація : касир квитковий ІІ категорія**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **№ з/п** | **Тема** | **Кількість годин** | |
| **Усього** | **З них на лабораторно-практичні роботи** |
| **ЗПБ.3** | **Загально-професійний блок** | | | |
| **Інформаційно- комунікаційна компетентність** | | | |
| 1 | Комп’ютерні мережі | 3 | 2 |
| 2 | Графіка та графічні редактори | 2 | 1 |
| **Усього годин ЗПБ** | | | **5** | **3** |
| **Усього годин** | | | **5** | **3** |

**Зміст програми**

**Кваліфікація : Касир квитковий ІІ категорії**

**Загально-професійний блок**

**ЗПБ.3 Інформаційно-комунікаційна компетентність**

**Тема 1. Комп’ютерні мережі**

Поняття про інформацію та інформаційні технології. Загальні відомості про локальні та глобальні комп’ютерні мережі. Інформаційно-комунікаційні пристрої та обладнання у професійній діяльності.

**Практична робота:**

* робота з текстовими редакторами

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* поняття про інформацію та інформаційні технології;
* загальні відомості про локальні та глобальні комп’ютерні мережі;
* інформаційно-комунікаційні пристрої та обладнання у професійній діяльності.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* створювати та редагувати текстові документи;
* здійснювати роботу з комп’ютерними презентаціями та публікаціями;
* здійснювати пошук у глобальній комп’ютерній мережі;
* користуватися інформаційно-комунікаційними засобами, програмами;
* надавати інформацію про наявність у касі квитків, абонементів, посадкових талонів та інших проїзних документів

**Тема 2. Графіка та графічні редактори**

Формати зберігання, типи графічних файлів, методи стиснення даних у графічних файлах, системи опрацювання графічної інформації. Графічні редактори та принципи роботи в них.

**Практична робота:**

* роботи з векторною та растровою графікою
* робота в графічних редакторах

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* формати зберігання, типи графічних файлів, методи стиснення даних у графічних файлах, системи опрацювання графічної інформації.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* працювати з програмами для роботи з векторною та растровою графікою;
* працювати з 3D-графікою і комп'ютерною анімацією;
* зберігати зображення в різних форматах;
* визначати об’єм збереженої інформації;
* створювати зображення в заданих графічних редакторах.

**Навчальна програма з предмета**

**«Транспортна географія»**

**Професія: Касир квитковий**

**Кваліфікація : касир квитковий ІІ категорія**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **№ з/п** | **Тема** | **Кількість годин** | |
| **Усього** | **З них на лабораторно-практичні роботи** |
| **ЗПБ.6** | **Загально-професійний блок** | | | |
| **Технологічна компетентність** | | | |
| 1. | Транспортне розмежування | 2 |  |
| 2. | Транспортна геогріфія зарубіжних країн | 2 |  |
| **Усього годин ЗПБ** | | | **4** |  |
| **Усього годин** | | | **4** |  |

**Зміст програми**

**Кваліфікація : Касир квитковий ІІ категорії**

**Загально-професійний блок**

**ЗПБ.6**  **Технологічна компетентність**

**Тема 1. Транспортне розмежування**

Основи транспортної географії. Загальні відомості про транспорт;

Основи організації руху різних видів транспорту. Розмежування залізниць. Економіко-географічна характеристика залізниць України. Географічне розташування найважливіших станцій транспортних мереж.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* основи транспортної географії;
* загальні відомості про транспорт;
* основи організації руху різних видів транспорту;
* географічне розташування найважливіших станцій транспортних мереж

**Тема 2. Транспортна геогріфія зарубіжних країн**

Транспортна географія зарубіжних країн міжнародного сполучення.

Загальні відомості про пасажирський транспорт зарубіжних країн.

Географічне розташування найважливіших станцій .

Транспортна географія зарубіжних країн згідно з маршрутом прямування.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* загальні відомості про пасажирський транспорт зарубіжних країн;
* географічне розташування найважливіших станцій;
* транспортну географію зарубіжних країн згідно з маршрутом прямування.

**Навчальна програма з предмета**

**«Охорона праці»**

**Професія: Касир квитковий**

**Кваліфікація : касир квитковий ІІ категорія**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **№ з/п** | **Теми** | **Кількість годин** | |
| **Усього** | **З них на лабораторно-практичні роботи** |
| **ЗПБ.7** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Професійна кваліфікація: касир квитковий ІІ категорія**  **Загально-професійний блок** | | | |
| **Компетентність у сфері охорони праці** | | | |
| 1. | Правові та організаційні основи охорони праці | 5 |  |
| 2. | Основи безпеки праці в галузі | 10 |  |
| 3. | Основи пожежної безпеки. | 4 |  |
| 4. | Основи електробезпеки | 5 |  |
| 5. | Основи гігієни праці, виробнича санітарія. Медичні огляди | 3 |  |
| 6. | Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках | 3 |  |
| **Усього годин ЗПБ** | | | **30** |  |
| **Усього годин** | | | **30** |  |

**Зміст програми**

**Кваліфікація : Касир квитковий 2 категорії**

**Загально-професійний блок**

**ЗПБ.7 Компетентність у сфері охорони праці**

**Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці**

Основні законодавчі акти з охорони праці: Конституція України, Закон України "Про охорону праці", Кодекс законів про працю України, Закон України "Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності", Основи законодавства України про охорону здоров'я, Цивільний кодекс України, Закон України "Про використання ядерної енергії та радіаційну безпеку", Закон України "Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення", Закон України „Про колективні договори і угоди".

Основні нормативно-правові акти з охорони праці. Право громадян на охорону праці при укладанні трудового договору. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Тривалість робочого дня працівників. Колективний договір, його укладання і виконання. Права працівників на охорону праці під час роботи на підприємстві, на пільги і компенсації за важкі та шкідливі умови праці. Охорона праці жінок і неповнолітніх. Відповідальність за порушення законодавства про працю, охорону праці, нормативно-правових актів з охорони праці.

Державне управління охороною праці. Соціальна політика щодо атестації робочих місць за умовами праці на відповідність вимогам нормативно-правових актів з охорони праці.

Державний нагляд за охороною праці. Органи державного нагляду за охороною праці. Громадський контроль за додержанням законодавства про охорону праці, повноваження і права профспілок та уповноважених найманими працівниками осіб з питань охорони праці.

Навчання з питань охорони праці. Типове положення про порядок навчання і перевірку знань з питань охорони праці, яке встановлює порядок і види інструктажів з охорони праці, форми перевірки знань працівників і посадових осіб.

Основні завдання системи стандартів безпеки праці: зниження і усунення небезпечних та шкідливих виробничих факторів, створення ефективних засобів захисту працівників. Порядок забезпечення працівників засобами індивідуального та колективного захисту.

Поняття про виробничий травматизм і профзахворювання. Нещасні випадки, пов'язані з працею на виробництві і побутові. Безпека праці і здоровий спосіб життя. Алкоголізм і безпека праці. Професійні захворювання і професійні отруєння. Основні причини травматизму і професійних захворювань на виробництві. Основні заходи запобігання травматизму та захворювання на виробництві: організаційні, технічні, санітарно-виробничі, методико-профілактичні. Соціальне страхування від нещасних випадків і професійних захворювань. Соціальна і медична реабілітація працівників. Розслідування та облік нещасних випадків на виробництві, професійних захворювань і професійних отруєнь.

**Здобувачі освіти повині знати:**

* Закон України «Про охорону праці»;
* завдання системи стандартів безпеки праці;
* трудовий та колективний договір;
* правила внутрішнього розпорядку;
* права робітників на охорону праці під час роботи на підприємстві;
* органи управління охороною праці на Україні;
* відповідальність за порушення законодавства про охорону праці;
* виробничий травматизм та профзахворювання;
* заходи запобігання травматизму та захворювань на виробництві;
* державний нагляд та громадський контроль;
* суспільний контроль за виконанням законодавства з охорони праці;
* повноваження і права профспілок по здійсненню контролю за охороною праці;
* інструктування працівників;
* соціальне страхування працівників;

**Здобувачі освіти повині уміти:**

* визначати необхідні засоби індивідуального та колективного захисту, їх справність, правила застосування;
* оформлювати інструктування;
* оформлювати розлідування нещасних випадків на виробництві.

**Тема 2. Основи безпеки праці в галузі**

Загальні питання безпеки праці. Перелік робіт з підвищеною небезпекою, для проведення яких потрібне спеціальне навчання і щорічна перевірка знань з охорони праці. Зони небезпеки та їх огородження. Світлова і звукова сигналізація. Попереджувальні написи, сигнальні фарбування. Знаки небезпек.

Засоби індивідуального захисту від небезпечних та шкідливих виробничих факторів. Спецодяг, спецвзуття та інші засоби індивідуального захисту. Захист від шуму, пилу, газу, вібрацій, несприятливих метеорологічних умов, мікроклімат виробничих приміщень. Прилади контролю безпечних умов праці, порядок їх використання.

Вимоги безпеки праці при експлуатації машин, механізмів, обладнання та устаткування. Захист від дії хімічних і біологічних чинників.

**Здобувачі освіти повині знати:**

* загальні питання безпеки праці;
* технологічний процес виробництва в питаннях безпеки праці;
* перелік робіт з підвищеною небезпекою;
* вимоги безпеки праці при експлуатації машин;
* вимоги до організації робочого місця ;
* зони безпеки та їх огородження;
* засоби індивідуального та колективного захисту;
* світова та звукова сигналізація;
* попереджувальні написи, сигнальне пофарбування;
* засоби індивідуального захисту від небезпечних і шкідливих виробничих факторів;
* спецодяг, спецвзуття та інші засоби індивідуального захисту;
* захист від шуму;
* захист від пилу;
* захист від газу;
* захист від вібрації;
* захист від несприятливих метеорологічних умов;
* прилади контролю безпечних умов праці;
* правила запобігання нещасних випадків;
* план ліквідації аварій та евакуації з приміщення;
* правила технічної експлуатації устаткування, що обслуговується.

**Здобувачі освіти повині уміти:**

* розпізнавати знаки безпеки;
* розпізнавати види засобів захисту працюючих;
* визначати необхідні засоби індивідуального та колективного захисту, їх справність, правильно їх застосовувати за призначенням;
* вміти діяти при переході колії, зайнятої рухомим складом;
* вміти користуватись перехідною площадкою вагонів;
* вміти виходити з зони дії обірваного дроту контактної мережі;
* визначати необхідні засоби індивідуального та колективного захисту, їх справність, правильно їх застосовувати за призначенням;
* забезпечувати особисту безпеку в процесі виконання робіт;
* безпечно експлуатувати обладнання.

**Тема 3. Основи пожежної безпеки**

Характерні причини виникнення пожеж: порушення правил використання відкритого вогню і електричної енергії, використання непідготовленої техніки в пожежонебезпечних місцях; порушення правил використання опалюваних систем, електронагрівальних прикладів, відсутність захисту від блискавки, дитячі пустощі. Пожежонебезпечні властивості речовин. Організаційні та технічні протипожежні заходи. Пожежна сигналізація, Горіння речовин і способи його припинення. Умови горіння. Спалах, запалення, самозапалення, горіння, тління. Легкозаймисті і горючі рідини. Займисті, важкозаймисті і незаймисті речовини, матеріали та конструкції. Поняття вогнестійкості.

Вогнегасильні речовини та матеріали: рідина, піна, вуглекислота, пісок, покривала, їх вогнегасильні властивості. Пожежна техніка для захисту об'єктів: пожежні машини, автомобілі та мотопомпи, установки для пожежогасіння, вогнегасники, ручний пожежний інструмент, їх призначення, будова, використання на пожежі. Особливості гасіння пожежі на об'єктах галузі.

Організація пожежної охорони в галузі.

Теоретичні основи механізму горіння та вибуху. Особливості горіння та вибуху в апаратурі, виробничому приміщенні, неорганізованих газових викидів в незамкнутому просторі. Механізм горіння аерозолів. Параметри і властивості, що характеризують вибухонебезпеку середовища.

Основні характеристики вибухонебезпеки; показники рівня руйнування промислових аварій.

Вимоги щодо професійного відбору та навчання персоналу для виробництв підвищеної вибухонебезпеки.

Загальні відомості про великі виробничі аварії, їх типи, причини та наслідки. Засоби попередження й усунення природних та небезпечних виробничих негативних явищ (пожежі, аварії. повені тощо) . Вплив техногенних чинників на екологічну безпеку та безпеку життя і здоров'я людей. Приклади великих техногенних аварій і катастроф та їх наслідки

**Здобувачі освіти повині знати:**

* вимоги нормативних актів з пожежної безпеки;
* вимоги інструкцій підприємства з пожежної безпеки;
* характерні причини виникнення пожеж;
* пожежонебезпечні властивості речовин;
* організаційно-технічні протипожежні заходи;
* пожежна сигналізація;
* горіння речовин і способи його гасіння;
* вогнегасні матеріали та речовини;
* горіння речовин і способи його зупинки;
* пожежна техніка для захисту об’єктів;
* вогнегасники, види, властивості, застосування;
* ручний пожежний інструмент;
* госіння і профілактика пожеж на об’єктах галузі.

**Здобувачі освіти повині уміти:**

* розпізнавати види горючих речовин;
* діяти у випадках пожежі;
* користуватись різними видами вогнегасників;
* застосовувати первинні засоби пожежогасіння;
* оформлювати інструктажі з пожежної безпеки

**Тема 4. Основи електробезпеки**

Електрика промислова, статична і атмосферна. Особливості ураження електричним струмом. Вплив електричного струму на організм людини. Фактори, які впливають на ступінь ураження людини електрикою: величина напруги, частота струму, шлях і тривалість дії, фізичний стан людини, вологість повітря. Безпечні методи звільнення потерпілого від дії електричного струму.

Класифікація виробничих приміщень відносно небезпеки ураження працюючих електричним струмом.

Допуск до роботи з електрикою і електрифікованими машинами. Колективні та індивідуальні засоби захисту в електроустановках. Попереджувальні надписи, плакати та пристрої, ізолюючі прилади. Занулення та захисне заземлення, їх призначення. Робота з переносними електросвітильниками.

Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів Правила електробезпеки під час обслуговування електрообладнання вагону.

**Здобувачі освіти повині знати:**

* правила електробезпеки під час обслуговування електрообладнання вагону;
* особливості ураження електричним струмом;
* вплив електричного струму на організм людини;
* фактори, котрі впливають на рівень ураження людини електрострумом;
* порогі значення струму;
* основні причини електротравматизму;
* фактори навколишнього середовища;
* класифікація виробничих приміщень з електробезпеки;
* допуск до роботи з електрикою. Наряд-допуск;
* правила електробезпеки під час обслуговування електроустановок в обсязі кваліфікаційної групи II ;
* колективні засоби захисту в електроустановках;
* індивідуальні засоби захисту в електроустановках;
* вказівні, попереджувальні, приписуючі знаки безпеки і знаки заборони;
* занулення і захисне заземлення.

**Здобувачі освіти повині уміти:**

* розпізнавати засоби захисту в електроустановках до 1000 В;
* розпізнавати засоби захисту в електроустановках вище 1000 В;
* діяти у випадках надання першої допомоги при ураженні електричним струмом;
* звільнити потерпілого від дії струму;
* розпізнавати порогові значення струму;
* розпізнавати захисне занулення та заземлення.

**Тема 5. Основи гігієни праці, виробнича санітарія. Медичні огляди**

Поняття про гігієну праці як систему організаційних, гігієнічних та санітарно-технічних заходів. Шкідливі виробничі фактори (шум, вібрація, іонізуючі випромінювання тощо), основні шкідливі речовини, їх вплив на організм людини. Дії вірусів, інфекцій, що передаються че­рез кров, біологічні рідини і спричиняють порушення нормальної життєдіяльності людини, викликають гострі та хронічні захворювання.

Лікувально-профілактичне харчування.

Фізіологія праці. Чергування праці і відпочинку. Виробнича гімнастика. Додержання норм піднімання і переміщення важких речей неповнолітніми і жінками.

Основні гігієнічні особливості праці за даною професією. Вимоги до опалення, вентиляції та кондиціонування повітря виробничих, навчальних та побутових приміщень. Правила експлуатації систем опалення та вентиляції.

Види освітлення. Природне освітлення. Штучне освітлення: робоче та аварійне. Правила експлуатації освітлення.

Санітарно-побутове забезпечення працівників.

Щорічні медичні огляди працюючих неповнолітніх, осіб віком до 21 року.

**Здобувачі освіти повині знати:**

* поняття про виробничу санітарію;
* організаційні засоби і способи виробничої санітарії;
* гігієнічні засоби і засоби виробничої санітарії;
* санітарно-технічні методи і засоби на виробництві;
* виробничий травматизм і профзахворювання;
* основні причини травматизму і професійних захворювань; заходи щодо їх запобігання;
* лікувально-профілактичне харчування;
* фізіологію праці;
* дотримання норм підняття і переміщення важких речей;
* вимоги до опалення;
* вентиляція і конденсація повітря;
* правила експлуатації систем опалення і вентиляції;
* типи освітлення. Правила експлуатації освітлення;
* санітарно-побутове забезпечення працюючих;
* щорічні медичні огляди;

**Здобувачі освіти повині уміти:**

* розпізнавати вплив шкідливих факторів на працівника;
* розрізняти організаційні та технічні заходи виробничої санітарії;
* розрізняти шкідливі речовини та запобігання їх впливу на людину;
* розрізняти види виробничого шуму.

**Тема 6. Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках**

Основні принципи надання першої допомоги: правильність, доцільність дії, швидкість, рішучість, спокій. Запобіжні заходи щодо інфікування СНІДом під час надання першої допомоги при пораненнях, припиненні кровотечі з ран, носа, вуха тощо. Засоби надання першої допомоги. Медична аптечка, її склад, призначення, правила користування.

Способи реанімації. Штучне дихання способом „з рота в рот" чи „з носа в ніс". Положення потерпілого і дії особи, яка надає допомогу. Непрямий масаж серця. Порядок одночасного виконання масажу серця та штучного дихання.

Види електротравм. Правила надання першої допомоги при ураженні електричним струмом.

Перша допомога при ударах, вивихах, переломах, розтягненні зв'язок. Припинення кровотечі з рани, носа, вуха, легень, стравоходу тощо. Перша допомога при пораненнях. Правила накладання пов'язок, їх типи. Надання першої допомоги при знепритомленні (втраті свідомості), шоку, тепловому та сонячному ударі, обмороженні.

Опіки, їх класифікація. Перша допомога при хімічних і термічних опіках, опіку очей.

Перша допомога при запорошуванні очей. Способи промивання очей. Ознаки отруєння і перша допомога потерпілому. Способи надання допомоги при отруєнні чадним газом, алкоголем, нікотином. Транспортування потерпілого. Підготовка потерпілого до транспортування. Вимоги до транспортних засобів.

**Здобувачі освіти повині знати:**

* загальні положення про надання долікарської допомоги;
* місце знаходження та склад медичної аптечки;
* правила надання допомоги при пораненні;
* перша допомога при забитті;
* перша допомога при вивихах;
* перша допомога при переломах;
* зупинка кровотечі;
* перша допомога при непритомності;
* перша допомога при опіках, обмороженні, утопленні, отруєнні, ураженні електричним струмом;
* оживлення методами штучного дихання, непрямого масажу серця;
* транспортування потерпілого;

**Здобувачі освіти повині уміти:**

* надавати першу допомогу при забитті;
* надавати першу допомогу при вивихах;
* надавати першу допомогу при переломах;
* надавати першу допомогу при зупинці кровотечі;
* надавати першу допомогу при непритомності;
* надавати першу допомогу при опіках, обмороженні, утопленні, отруєнні, ураженні електричним струмом.

**Навчальна програма з предмета**

**«Організація роботи квиткових касирів»**

**Професія :Касир квитковий**

**Кваліфікація: касир квитковий ІІ категорія**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **№ з/п** | **Теми** | **Кількість годин** | |
| **Усього** | **З них на лабораторно-практичні роботи** |
| ***Модуль КК-2.1 Забезпечення надійної роботи кас*** | | | | |
| **КК-2.1** | 1. | Приймання та підготовка до роботи кас | 5 |  |
| 2. | Термінальне устаткування АСК ПП УЗ | 3 |  |
| 3 | Порядок роботи пункту продажу | 2 |  |
| 4. | Звіт касира. Здавання зміни. | 3 |  |
|  |  | **Усього годин КК-2.1** | **13** |  |
| ***Модуль КК-2.2 Надання послуг*** | | | | |
|  | 5. | Нормативно-довідкова інформація | 2 |  |
| 6. | Квитково-касові операції | 2 |  |
| 7. | Форми бланків проїзних та перевізних документів та квитанцій на послуги | 4 |  |
| 8. | Оформлення проїзних документів | 15 |  |
| 9. | Організація роботи пункту продажу «Бюро замовлень» | 4 |  |
| 10. | Бронювання місць та оформлення проїзних документів на заброньовані місця | 2 |  |
| 11. | Оформлення квитанції на послуги ЛУ-99п | 3 |  |
| 12. | Оформлення перевізних документів | 6 |  |
| 13. | Резервування місць | 2 |  |
| 14. | Погашення зіпсованих проїзних документів | 2 |  |
|  | 15. | Переоформлення та поновлення пошкоджених проїзних документів | 2 |  |
| 16. | Повернення невикористаних проїзних документів | 4 |  |
| 17. | Інформаційні довідки квиткового касира | 4 |  |
| 18. | Звітність касирів квиткових | 2 |  |
| 19. | Дії квиткового касира при помилках під час набору інформації щодо замовлення та негативних відповідях | 2 |  |
|  |  | **Усього годин КК-2.2** | **56** |  |
| **Усього годин** | | | **60** |  |

**Зміст програми**

**Кваліфікація : Касир квитковий ІІ категорія**

***Модуль КК-2.1 Забезпечення надійної роботи кас***

**КК-2.1 Тема 1. Приймання та підготовка до роботи кас.**

Організація робочого місця касира квиткового.Техніка безпеки касира квиткового. Технологія роботи касира квиткового пр прийманні зміни. Підготовка касира квиткового до роботи. Посадова інструкція касира квиткового. Основні документи для роботи квиткового касира. Правила зберігання та облік бланків запасу проїзних документів. Дії квиткового касира у разі втрати бланків суворого обліку. Правила ведення книги надходження бланків суворого обліку форми ЛУ-7.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Порядок підготовки робочого місця касира;
* Технологію роботи касира квиткового при прийманні та підготовці до роботи;
* Посадову інструкцію касира квиткового;
* Основні документи для роботи квиткового касира;
* Правила зберігання та облік бланків запасу проїзних документів;
* Правила ведення книги надходження бланків суворого обліку форми ЛУ-7.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Організовувати робоче місце касира квиткового;
* Дотримуватися техніки безпеки;
* Приймати зміну;
* Заповнювати книгу надходження бланків суворого обліку форми ЛУ-7;
* Складати акти у разі втрати бланків суворого обліку.

**КК-2.1 Тема 2. Термінальне устаткування АСК ПП УЗ**

Огляд існуючих та перспективних моделей термінального обладнання системи АСК ПП УЗ.

Будова та призначення складових частин термінального обладнання.

Монітор. Режим роботи. Структура діалогового вікна.

Клавіатура. Призначення алфавітно-цифрових та функціональних клавіш. Особливості клавіатури різноманітних моделей термінального обладнання. Правила роботи касира на клавіатурі.

Друкувальний пристрій. Органи управління та сигналізації друкувального пристрою. Правила встановлення бланка документа в друкувальний пристрій.

Правила уведення в пам’ять терміналу інформації за дозволеними видами робіт.

Збої та аварійні ситуації під час роботи на термінальному обладнанні системи АСК ПП УЗ. Дії касира при виникненні аварійних ситуацій.

Охорона праці при роботі на термінальному обладнанні АСК ПП УЗ.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Будова та призначення складових частин термінального обладнання;
* Правила уведення в пам’ять терміналу інформації за дозволеними видами робіт;
* Призначення функціональних клавіш;
* Збої та аварійні ситуації під час роботи на термінальному обладнанні системи АСК ПП УЗ.
* Дії касира при виникненні аварійних ситуацій;
* Охорону праці при роботі на термінальному обладнанні АСК ПП УЗ.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Працювати на термінальному устаткуванні АСК ПП УЗ (вмикати, здійснювати набор замовлення);
* Складати акти в разі виникнення нестандартних ситуацій.

**КК-1.1 Тема 3. Порядок роботи пункту продажу**

Кодування пунктів продажу.Технологічний номер терміналу. Порядок роботи касира впродовж зміни. Ведення журналу «Реєстрація квиткових касирів». Включення термінального обладнання АСК ПП УЗ. Реєстрація касира в системі. Перегляд характеристик термінала. Виключення термінала. Порядок роботи старшого квиткового касира.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Кодування пунктів продажу;
* Кодування терміналів;
* Інструкцію квиткового касира;
* Порядок включення та виключення термінала;
* Діалогове вікно «Реєстрація квиткового касира»
* Порядок реєстрації касира.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Розшифровувати технологічний номер терміналу та залізниці пункту продажу;
* Включати та виключати термінальне обладнання;
* Переглядати характеристики терміналу;
* Реєструватися у системі АСК ПП УЗ.

**КК-1.1 Тема 4. Звіт касира. Здавання зміни.**

Технологія роботи касира квиткового по завершенні зміни. Звітність та облік роботи квиткового касира при роботі квитково-касовою апаратурою системи АСК ПП УЗ. Правила ведення книги обліку розрахункових операцій на залізничному транспорті форми ЛУ-8. Порядок здачі виручкі.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Технологію роботи касира квиткового по завершенні зміни;
* Види звітів та порядок отримання;
* Порядок здачі виручки.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Здавати зміну;
* Отримувати звіти касира;
* Заповнювати книгу продажу ЛУ-8;
* Здавати виручку.

***Модуль КК-2.2 Надання послуг***

**КК- 2.2 Тема 5. Нормативно-довідкова інформація**

Загальні положення щодо кодування інформації. Кодування залізниць та залізничних адміністрацій. Кодування поїздів та ниток. Кодування вагонів. Кодування станцій. Регулювання продажу місць у поїздах. Запас бланків суворого обліку.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Загальні положення щодо кодування інформації;
* Кодування залізниць та залізничних адміністрацій;
* Кодування поїздів та ниток;
* Кодування вагонів;
* Кодування станцій.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Читати кодування інформації.

**КК- 2.2 Тема 6.** **Квитково-касові операції**

Організація діалогу касира з АСК ПП УЗ. Відповіді від системи. Діалогове вікно «Головне меню можливих видів робіт». Порядок виконання квитково-касових операцій.

Види квитково-касових операцій. Коди робіт.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Організацію діалогу касира з АСК ПП УЗ;
* Відповіді від системи;
* Діалогове вікно «Головне меню можливих видів робіт»;
* Види квитково-касових операційта їх коди.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Здійснювати реєстрацію касира в системі;
* Переходити з головного меню до інших твідів робіт.

**КК -2.2 Тема 7. Форми бланків проїзних та перевізних документів та квитанцій на послуги.**

Поняття про проїзні та перевізні документи. Форми бланків проїзних та перевізних документів. Форми квитанцій на збори. Види документів, що друкуються с АСК ПП УЗ. Допоміжні документи.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Форми бланків проїзних документів;
* Форми бланків перевізних документів;
* Форми бланків квитанцій;
* Проїзний документ АСК «Експрес»;
* Електронний проїзний документ;
* Допоміжні бланки;
* Блак «Звіт касира».

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Читати інформацію на бланках проїзних та перевізних документах;
* Описувати бланки та їх призначення;
* Розрізняти форми бланків які друкуються в системі АСК ПП УЗ;
* Розрізняти форми бланків які оформляються за ручною технологією.

**КК -2.2 Тема 8.** **Оформлення проїзних документів.**

Загальні положення. Параметри замовлення пасажира. Порядок виконання квитково-касової операції «Продаж». Порядок набору замовлення на оформлення проїзних документів. Порядок та особливості друку сформованих проїзних документів.

Загальні положення оформлення безкоштовних та пільгових проїзних документів. Правила оформлення безкоштовних проїзних документів під час поїздки з пересадками на шляху прямування, в пункті первісного відправлення та в пункті пересадки. Оформлення переривання поїздки за безплатним квитком.

Порядок оформлення військових проїзних документів. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення. Погашення зіпсованих проїзних документів, повернення сум та місць з невикористаних військових проїзних документів. Переоформлення, погашення та повернення військових проїзних документів, оформлених через диспетчерський термінал.

Бланк “Втрачена військова вимога”, його заповнення.

Порядок оформлення військових проїзних документів далі станції, що вказана у вимозі.

Порядок оформлення проїзних документів за повну вартість.

Оформлення проїзних документів з пересадками. Оформлення дитячих проїзних документів. Оформлення проїзних документів за Інтернет- замовленням. Особливості оформлення проїзних документів у вагони з наданням сервісних послуг. Оформлення проїзних документів для проїзду у міжнародньому сполученні.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Параметри замовлення пасажирів;
* Діалогове вікно «Продаж», перелік ключив;
* Порядок набору замовлення на оформлення проїзних документів;
* Порядок та особливості друку сформованих проїзних документів;
* Порядок оформлення проїзних документів за повну вартість «Туди» та на зворотній виїзд;
* Порядок оформлення проїзних документів з пересадками на шляху прямування;
* Порядок оформлення військових проїзних документів;
* Порядок оформлення пільгових та безкоштовних проїзних документів;
* Порядок оформлення проїзних документів з пересадками на шляху прямування;
* Порядок оформлення проїзних документів за Інтернет-замовленням;
* Особливості оформлення проїзних документів у вагони з наданням сервісних послуг.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Оформляти проїзні документи за повну вартість;
* Оформляти проїзні документи з пересадками на шляху прямування;
* Оформляти проїзні документи для пільгової категорії пасажирів;
* Оформляти проїзні документи для військовослужбовців;
* Оформляти дитячи проїзні документи;
* Оформляти проїзні документи за Інтернет-замовленням;
* Оформляти безкоштовні та пільгові проїзні документи;
* Оформляти проїзні документи для проїзду у міжнародньому сполученні.

**КК- 2.2 Тема 9. Організація роботи пункту продажу «Бюро замовлень».**

Режими роботи пункту продажу бюро замовлень.

Порядок та особливості оформлення проїзних документівна пункті продажу бюро замовлень за першим режимом. Форма відомості на доставку. Отримання відомості на доставку. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення на отримання відомості на термінал з автозапитом.

Порядок та особливості оформлення проїзних документівна пункті продажу бюро замовлень за другим режимом. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення. Отримання відомості на доставку. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення з іншого терміналу за другим режимом з автозапитом.

Варіанти отримання підсумкової довідки про роботу бюро замовлень. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення на термінал з автозапитом.

Правила погашення зіпсованих проїзних документів, оформлених за двома режимами, на пункті продажу бюро замовлень. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Правила погашення невикуплених проїзних документівна пункті продажу бюро замовлень. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення. Правила отримання довідки погашення. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Порядок оформлення проїзних документів окремими терміналами, що працюють за принципом бюро замовлень. Правила погашення зіпсованих та не викуплених проїзних документів, оформлених окремими терміналами. Порядок отримання відомостей на доставку з автозапитом. Перелік ключів при наборі замовлення. Відмова на отримання відомості на доставку. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення. Отримання дубліката відомості на термінал з автозапитом окремими терміналами.

Допоміжні документи, що отримують в бюро замовлень.

Форма відомості на доставку. Інформація, віддрукована у відомості.

Форма підсумкової довідки. Інформація, віддрукована у довідці.

Бланк довідки погашення. Інформація, що віддрукована на лицьовій стороні довідки.

Отримання на пункті продажу бюро замовлень дублікатів допоміжних документів. Отримання дублікатів відомостей на доставку та підсумкової довідки бюро замовлень з автозапитом. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Отримання на пункті продажу бюро замовлень дублікатів довідки погашення. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Отримання на пункті продажу бюро замовлень дублікатів відомості на доставку або підсумкової довідки бюро замовлень з іншого термінала. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Отримання дубліката довідки погашення з другого термінала. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Порядок роботи пунктів продажу бюро замовлень;
* Оформлення проїзних документів у 1 та 2 режимах;
* Отримання довідок доставки документів та підсумкової довідки;
* Діалогові вікна режимів продажу;
* Погашення зіпсованих та не викуплених проїзних документів

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати замовлення на оформлення проїзних документів в 1 та 2 режимах роботи пунктів продажу бюро замовлень;
* Оформляти довідки доставки, їх дублікати, підсумкову довідку;
* Гасити зіпсовані та не викуплені проїзні документи.

**КК- 2.2 Тема 10. Бронювання місць та оформлення проїзних документів на заброньовані місця.**

Загальні положення про бронювання. Замовлення на бронювання місць. Діалогове вікно «Бронювання». Перелік ключив. Порядок продовження терміну викупу. Відмова від попередньо заброньованих місць. Порядок оформлення заброньованих місць.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Порядок бронювання місць;
* Діалогове вікно «Бронювання місць»;
* Порядок продовження терміну викупу;
* Відмова від викупу місць;
* Порядок оформлення заброньованих місць.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати замовлення на бронювання місць;
* Оформляти відмову від викупу місць та продовжувати термін викупу місць;
* Гасити квитанцію броня-замовлення;
* Оформляти проїзні документи за Броня-замовленням.

**КК- 2.2 Тема 11.** **Оформлення квитанції на послуги ЛУ-99п.**

Загальні положення про порядок оформлення квитанції на послуги ЛУ-99п. Режими оформлення. Порядок оформлення квитанції на послуги в автономному режимі. Порядок оформлення квитанції на послуги в пакетному режимі. Друк квитанції на послуги.

Види погашення квитанції на послуги. Порядок погашення зіпсованих квитанцій на послуги.

Повернення невикористаних квитанцій на послуги.

Бланк «Квитанці на послуги ЛУ-99п».

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Загальні положення про оформлення китанції на послуги ЛУ-99п;
* Режими оформлення квитанції на послуги;
* Порядок оформлення квитанції на послуги ЛУ-99п в автономному та пакетному режимах;
* Правила погашення зіпсованих квитанцій на послуги;
* Правила повернення квитанції на послуги.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати замовлення на оформлення квитанції на послуги в пакетному режимі;
* Складати замовлення на оформлення квитанції на послуги в автономному режимі;
* Складати замовлення на погашення зіпсованих квитанцій на послуги;
* Складати замовлення на повернення невикористаних квитанцій на послуги.

**КК -2.2 Тема 12.** **Оформлення перевізних документів.**

Загальні положення про оформлення перевізних документів для перевезення ручної поклажі та тварин. Порядок оформлення перевізних документів. Діалогове вікно «Замовлення на оформлення перевізного документа», перелік ключив. Порядок погашення зіпсованих перевізних документів. Порядок повернення невикористаних перевізних документів.

Загальні положення про оформлення перевізних документів на перевезення багажу, вантажобагажу. Порядок замовлення на оформлення перевізних документів на перевезення багажу, вантажобагажу.

Порядок погашення перевізних документів на перевезення багажу, вантажобагажу.

Порядок замовлення на повернення перевізних документів на перевезення багажу, вантажобагажу.

Форми звіту багажного касира. Порядок уведення в систему інформації з корінців багажних, вантажно-багажних та поштових документів, що оформлені за ручною технологією, без перевантаження та з перевантаженням на шляху прямування. Порядок погашення помилково уведеної інформації. Форми звіту оператора.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Правила перевезення ручної поклажі та тварин;
* Порядок оформлення перевізних документів на перевезення ручної поклажі і тварин;
* Порядок погашення перевізних документів на перевезення ручної поклажі і тварин ;
* Порядок повернення перевізних документів на перевезення ручної поклажі і тварин;
* Правила перевезення багажу, вантажобагажу;
* Діалогове вікно та ключі оператори;
* Оформлення перевізних документів за ручною технологією;
* Погашення та повернення перевізних документівна перевезення багажу, вантажобагажу.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати замовлення на оформлення перевізного документана перевезення ручної поклажі і тварин;
* Складати замовлення на оформлення перевезення багажу, вантажобагажу без та з перевантаженням на шляху прямування;
* Оформляти перевізні документи за ручною технологією;
* Здійснюват погашення зіпсованих перевізних документів;
* Здійснювати повернення невикористаних перевізних документів.

**КК -2.2 Тема 13. Резервування місць.**

Загальні положення про резервування місць для груп пасажирів. Порядок замовлення на резервування місць. Терміни викупу проїзних документів при резервуванні місць. Діалогове вікно «Замовлення на резервування місцю», перелік ключив. Порядок оформлення відмови від викупу зарезервованих місць. Оформлення проїзних документів для груп пасажирів на зарезервовані місця.

Загальні положення про резервування місць у міжнародньому сполученні. Замовлення на резервування місць у міжнародньому сполученні. Замовлення на повернення зарезервованих місць у міжнародньому сполученні.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Загальні положення про резервування місць для груп пасажирів;
* Порядок замовлення на резервування місць;
* Терміни викупу проїзних документів при резервуванні місць;
* Діалогове вікно «Замовлення на резервування місцю», перелік ключив;
* Порядок оформлення відмови від викупу зарезервованих місць;
* Оформлення проїзних документів для груп пасажирів на зарезервовані місця;
* Порядок замовлення на резервування місць у міжнародньому сполученні;
* Порядок замовлення на повернення зарезервованих місць у міжнародньому сполученні.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати замовлення на резервування місць;
* Складати замовлення на відмову від викупу зарезервованих місць;
* Складати замовлення на оформлення проїзних документів для груп пасажирів на зарезервовані місця;
* Складат замовлення на резервування місць у міжнародньому сполученні;
* Складати замовлення на повернення зарезервованих місць у міжнародньому сполученні.

**КК- 2.2 Тема 14. Погашення зіпсованих проїзних документів.**

Види погашення. Порядок погашення зіпсованих проїзних документів. Діалогове вікно «Погашення». Порядок оформлення погашення зіпсованих проїзних документів. Сформований допоміжний документ «Погашення». Анулювання замовлення в системі. Дії касира в різноманітних ситуаціях, що виникають в процесі погашення проїзних документів. Документи до звіту при погашенні зіпсованих проїзних документів.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Призначення квитково-касової операції «Погашення» та їх види;
* Призначення операції «Погашення» проїзних документів, зіпсованих під час оформлення;
* Призначення операції «Погашення» проїзних документів, зіпсованих під час виконання операції переоформлення або часткового повернення;
* Документи, що додаються до звіту при виконання операції погашення.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати замовлення на виконання операції погашення ;
* Готувати документи до звіту;
* Приймати міри в різних ситуаціях, які виникають в процесі погашення проїзних документів.

**КК-2.2 Тема 15. Переоформлення та поновлення пошкоджених проїзних документів.**

Правила переоформлення проїзних документів. Введення замовлення на переоформлення. Бланк переоформлення. Порядок отримання довідки щодо можливості переоформлення проїзних документів і суми доплати.

Поновлення зіпсованих проїзних документів.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Правила переоформлення проїзних документів;
* Можливості, щодо переофомлення проїзних документів;
* Діалогове вікно «Переоформлення»;
* Діалогове вікно «Поновлення пошкодженних проїзного документа»;
* Допоміжний документ «Переоформлення».

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Сладати замовлення на переоформлення проїзних документів;
* Здійснювати розрахунки за переоформлення;
* Готувати документи до звіту;
* Складати замовлення на поновлення пошкоджених проїзних докуметів.

**КК -2.2 Тема 16. Повернення невикористаних проїзних документів.**

Порядок повернення невикористаних проїзних документів.

Види повернень. Перелік та характеристика робіт при повному та частковому поверненні невикористаних документів. Припинення поїздки. Порядок повернення місць у випадках зупинки на шляху прямування та у випадку хвороби. Повернення сум проїзних плат і місць з невикористаних проїзних документів, що були оформленні та повертаються в касах АСК ПП УЗ. Повернення місць з невикористаних проїзних документів оформлених в інших залізничних адміністраціях. Повернення проїзних документів у разі припинення поїздки на шляху прямування.

Бланк допоміжного документа з повернення проїзних документів. Інформація, віддрукована на лицьовій стороні допоміжного бланка під час операції повного та часткового повернення невикористаних проїзних документів.

Особливості повернення проїзних документів на території країн СНД та Балтії.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Правила повернення проїзних документів;
* Інформацію допоміжного документа «Повернення»;
* Діалогове вікно «Повернення» та ключі оператори;
* Формування замовлення на повернення проїзних документів

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Визначати вид повернення та повідомляти пасажиру;
* Складати замовлення на повернення проїзних документів;
* Оформляти документи повернення.

**КК -2.2 Тема 17. Інформаційні довідки квиткового касира**

Порядок отримання довідок про можливості проїзду, про поїзда з однаковим номером, про відправлення поїздів зі станції, про розклад руху поїзда, про вартість проїзду в поїздах далекого прямування, вартость пільгових проїзних документів, наявності вільних місць та вартості проїзду у поїздах далекого прямування.

Порядок отримання довідок про наявність місць, варіанти поїздки з пересадками на шляху прямування, правила проїзду та провозу багажу, про оперативно призначені поїзди та довідки про запізнення поїздів.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Діалогове вікно «Довідка»;
* Ключі оператори при наборі довідок ;
* Сформований документ довідок;
* Отримання довідки про наявність місць через діалогове вікно «Продаж»

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Формувати замовлення на різні види довідок ;
* Читати довідки.

**КК -2.2 Тема 18.** **Звітність касирів квиткових**

Загальні положення з обліку проїзних документів. Порядок постачання станцій проїзними документами. Правила складання звіту з продажу квитків.

Облік роботи квиткового касира, який працює з квитково-касовою апаратурою системи АСК ПП УЗ.

Порядок отримання звіту касира протягом зміни. Заповнення полів екрана при наборі замовлення для отримання початкового та кінцевого звіту.

Порядок отримання звіту касира у випадку несправності термінала. Заповнення полів екрана при отриманні звіту.

Форми звітних документів.

Бланк звіту, що отриманий із системи на початку зміни; інформація, віддрукована на лицьовій стороні бланка.

Бланк звіту каси з продажу та погашення, що отримують в кінці зміни; інформація, що віддрукована на лицьовій стороні бланка.

Бланк звіту каси повернення; інформація, що віддрукована на лицьовій стороні бланка.

Бланк звіту каси, що виконує часткове повернення; інформація, що віддрукована на лицьовій стороні бланка.

Фома звіту, отриманого з іншого термінала у випадку несправності термінала у касира.

Порядок отримання дублікатів звітних документів. Заповнення полів екрана при наборі замовлень для отримання та видачі дублікатів звіту, отриманого з іншого термінала у випадку несправності першого.

Форми дублікатів звітних документів.

Правила складання звіту касира за зміну. Порядок заповнення книги продажу пасажирських проїзних документів ЛУ-8 при отриманні початкового та кінцевого звітів в касах продажу і повернення.

Порядок заповнення книги ЛУ-8 у випадку непорозумінь при отриманні звіту кас продажу та повернення. Порядок оформлення здавання виручки грошей касиром за зміну.

Порядок ведення станційної комерційної звітності. Групи обліку та звітності.

Відповідальність квиткового касира за невірні нарахування платежів та зборів. Облік та звітність з перевезень багажу та вантажобагажу.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Види звітів та випадки їх отримання;
* Діалогове вікно»Звіт»;
* документи до звіту;
* Отримання звіту з адміністративного термінала.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Отримувати звіти касира;
* Готувати документи до звіту;
* Заповнювати книгу ЛУ-8;
* Складати грошову записку.

**КК -2.2 Тема 19. Дії квиткового касира при помилках під час набору інформації щодо замовлення та негативних відповідях.**

Перелік можливих помилок набору. Дії касира при помилках в наборі замовлення та негативних відповідях системи.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Ситуації при отриманні початкового звіту;
* Ситуації при отриманні кінцевого звіту;
* Ситуації при оформленні проїзних ( перевізних) документів;
* Ситуації при погашенні проїзних та перевізних документів, квитанцій ЛУ-99П;
* Ситуації при поверненні проїзних документів;
* Порядок дії касира при збоях та відмовах та відмовах термінального обладнання.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Здійснювати контроль за станом терміналу;
* Приймати міри в разі виникнення нестандартних ситуацій під час виконання квитково-касових операцій;
* Приймати міри при збоях та відмовах та відмовах термінального обладнання.

**Навчальна програма з предмета**

**«Організація роботи квиткових касирів»**

**Професія :Касир квитковий**

**Кваліфікація: Касир квитковий І категорія**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **№ з/п** | **Теми** | **Кількість годин** | |
| **Усього** | **З них на лабораторно-практичні роботи** |
| ***Модуль КК-1.1 Надання послуг*** | | | | |
| **КК-1.1** | 1. | Термінальне устаткування АСК ПП УЗ. Нормативно-довідкова інформація. | 1 |  |
| 2. | Оформлення проїзних та перевізних документів з використанням автоматизованих систем. | 16 |  |
|  |  | **Усього годин КК-1.1** | **17** |  |
| ***Модуль КК-1.2 Виконання касових операцій*** | | | | |
| **КК-1.2** | 3. | Організація роботи пункту продажу «Бюро замовлень» | 2 |  |
| 4. | Бронювання місць та оформлення проїзних документів на заброньованя місця | 2 |  |
| 5. | Оформлення квитанції на послуги ЛУ-99п | 2 |  |
| 6. | Резервування місць | 2 |  |
| 7. | Погашення зіпсованих проїзних та перевізних документів | 3 |  |
| 8. | Переоформлення та поновлення пошкоджених проїзних документів | 2 |  |
| 9. | Повернення невикористаних проїзних та перевізних документів | 4 |  |
| 10. | Практичні роботи з оформлення, погашення, переоформлення проїзних документів | 7 |  |
| 11. | Інформаційні довідки квиткового касира | 2 |  |
| 12. | Звітність касирів квиткових | 4 |  |
| 13. | Дії квиткового касира при помилках під час набору інформації щодо замовлення та негативних відповідях | 2 |  |
|  |  | **Усього годин КК-1.2** | **32** |  |
| **Усього годин** | | | **69** |  |

**Зміст програми**

**Кваліфікація : Касир квитковий І категорія**

***Модуль КК-1.1 Надання послуг***

**КК-1.1 Тема 1. Термінальне устаткування АСК ПП УЗ. Нормативно-довідкова інформація.**

Огляд існуючих та перспективних моделей термінального обладнання системи АСК ПП УЗ.

Будова та призначення складових частин термінального обладнання.

Монітор. Режим роботи. Структура діалогового вікна.

Клавіатура. Призначення алфавітно-цифрових та функціональних клавіш. Особливості клавіатури різноманітних моделей термінального обладнання. Правила роботи касира на клавіатурі.

Друкувальний пристрій. Органи управління та сигналізації друкувального пристрою. Правила встановлення бланка документа в друкувальний пристрій.

Правила уведення в пам’ять терміналу інформації за дозволеними видами робіт.

Збої та аварійні ситуації під час роботи на термінальному обладнанні системи АСК ПП УЗ. Дії касира при виникненні аварійних ситуацій.

Охорона праці при роботі на термінальному обладнанні АСК ПП УЗ.

Загальні положення щодо кодування інформації. Кодування залізниць та залізничних адміністрацій. Кодування поїздів та ниток. Кодування вагонів. Кодування станцій. Регулювання продажу місць у поїздах. Запас бланків суворого обліку.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Будова та призначення складових частин термінального обладнання;
* Правила уведення в пам’ять терміналу інформації за дозволеними видами робіт;
* Призначення функціональних клавіш;
* Збої та аварійні ситуації під час роботи на термінальному обладнанні системи АСК ПП УЗ.
* Дії касира при виникненні аварійних ситуацій;
* Охорону праці при роботі на термінальному обладнанні АСК ПП УЗ;
* Кодування залізниць та залізничних адміністрацій;
* Кодування поїздів та ниток;
* Кодування вагонів;
* Кодування станцій.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Працювати на термінальному устаткуванні АСК ПП УЗ (вмикати, здійснювати набор замовлення);
* Складати акти в разі виникнення нестандартних ситуацій;
* Читати кодування інформації.

**КК-1.1 Тема 2. Оформлення проїзних та перевізних документів з використанням автоматизованих систем.**

Порядок роботи пункту продажу. Організація діалогу касира з АСК ПП УЗ. Характеристика термінала. Реєстрація касира в системі. Відповіді від системи. Діалогове вікно «Головне меню можливих видів робіт». Види квитково-касових операцій. Коди робіт.

Загальні положення. Параметри замовлення пасажира. Порядок виконання квитково-касової операції «Продаж». Порядок набору замовлення на оформлення проїзних документів. Порядок та особливості друку сформованих проїзних документів.

Загальні положення оформлення безкоштовних та пільгових проїзних документів. Правила оформлення безкоштовних проїзних документів під час поїздки з пересадками на шляху прямування, в пункті первісного відправлення та в пункті пересадки. Оформлення переривання поїздки за безплатним квитком.

Порядок оформлення військових проїзних документів. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення. Погашення зіпсованих проїзних документів, повернення сум та місць з невикористаних військових проїзних документів. Переоформлення, погашення та повернення військових проїзних документів, оформлених через диспетчерський термінал.

Бланк “Втрачена військова вимога”, його заповнення.

Порядок оформлення військових проїзних документів далі станції, що вказана у вимозі.

Порядок оформлення проїзних документів за повну вартість.

Оформлення проїзних документів з пересадками. Оформлення дитячих проїзних документів. Оформлення проїзних документів за Інтернет- замовленням. Особливості оформлення проїзних документів у вагони з наданням сервісних послуг. Оформлення проїзних документів для проїзду у міжнародньому сполученні.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

**-** Організацію діалогу касира з АСК ПП УЗ;

* Характеристики термінала;
* Реєстрацію касира в системі;
* Відповіді від системи;
* Діалогове вікно «Головне меню можливих видів робіт»;
* Види квитково-касових операційта їх коди;
* Параметри замовлення пасажирів;
* Діалогове вікно «Продаж», перелік ключив;
* Порядок набору замовлення на оформлення проїзних документів;
* Порядок та особливості друку сформованих проїзних документів;
* Порядок оформлення проїзних документів за повну вартість «Туди» та на зворотній виїзд;
* Порядок оформлення проїзних документів з пересадками на шляху прямування;
* Порядок оформлення військових проїзних документів;
* Порядок оформлення пільгових та безкоштовних проїзних документів;
* Порядок оформлення проїзних документів з пересадками на шляху прямування;
* Порядок оформлення проїзних документів за Інтернет-замовленням;
* Особливості оформлення проїзних документів у вагони з наданням сервісних послуг.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Здійснювати реєстрацію касира в системі
* Переходити з головного меню до інших твідів робіт;
* Оформляти проїзні документи за повну вартість;
* Оформляти проїзні документи з пересадками на шляху прямування;
* Оформляти проїзні документи для пільгової категорії пасажирів;
* Оформляти проїзні документи для військовослужбовців;
* Оформляти дитячи проїзні документи;
* Оформляти проїзні документи за Інтернет-замовленням;
* Оформляти безкоштовні та пільгові проїзні документи;
* Оформляти проїзні документи для проїзду у міжнародньому сполученні.

***Модуль КК-1.2 Виконання касових операцій***

**КК -1.2 Тема 3. Організація роботи пункту продажу «Бюро замовлень».**

Режими роботи пункту продажу бюро замовлень.

Порядок та особливості оформлення проїзних документівна пункті продажу бюро замовлень за першим режимом. Форма відомості на доставку. Отримання відомості на доставку. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення на отримання відомості на термінал з автозапитом.

Порядок та особливості оформлення проїзних документівна пункті продажу бюро замовлень за другим режимом. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення. Отримання відомості на доставку. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення з іншого терміналу за другим режимом з автозапитом.

Варіанти отримання підсумкової довідки про роботу бюро замовлень. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення на термінал з автозапитом.

Правила погашення зіпсованих проїзних документів, оформлених за двома режимами, на пункті продажу бюро замовлень. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Правила погашення невикуплених проїзних документівна пункті продажу бюро замовлень. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення. Правила отримання довідки погашення. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Порядок оформлення проїзних документів окремими терміналами, що працюють за принципом бюро замовлень. Правила погашення зіпсованих та не викуплених проїзних документів, оформлених окремими терміналами. Порядок отримання відомостей на доставку з автозапитом. Перелік ключів при наборі замовлення. Відмова на отримання відомості на доставку. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення. Отримання дубліката відомості на термінал з автозапитом окремими терміналами.

Допоміжні документи, що отримують в бюро замовлень.

Форма відомості на доставку. Інформація, віддрукована у відомості.

Форма підсумкової довідки. Інформація, віддрукована у довідці.

Бланк довідки погашення. Інформація, що віддрукована на лицьовій стороні довідки.

Отримання на пункті продажу бюро замовлень дублікатів допоміжних документів. Отримання дублікатів відомостей на доставку та підсумкової довідки бюро замовлень з автозапитом. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Отримання на пункті продажу бюро замовлень дублікатів довідки погашення. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Отримання на пункті продажу бюро замовлень дублікатів відомості на доставку або підсумкової довідки бюро замовлень з іншого термінала. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Отримання дубліката довідки погашення з другого термінала. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Порядок роботи пунктів продажу бюро замовлень;
* Оформлення проїзних документів у 1 та 2 режимах;
* Отримання довідок доставки документів та підсумкової довідки;
* Діалогові вікна режимів продажу;
* Погашення зіпсованих та не викуплених проїзних документів

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати замовлення на оформлення проїзних документів в 1 та 2 режимах роботи пунктів продажу бюро замовлень;
* Оформляти довідки доставки, їх дублікати, підсумкову довідку;
* Гасити зіпсовані та не викуплені проїзні документи.

**КК- 1.2 Тема 4. Бронювання місць та оформлення проїзних документів на заброньовані місця.**

Загальні положення про бронювання. Замовлення на бронювання місць. Діалогове вікно «Бронювання». Перелік ключив. Порядок продовження терміну викупу. Відмова від попередньо заброньованих місць. Порядок оформлення заброньованих місць.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Порядок бронювання місць;
* Діалогове вікно «Бронювання місць»;
* Порядок продовження терміну викупу;
* Відмова від викупу місць;
* Порядок оформлення заброньованих місць.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати замовлення на бронювання місць;
* Оформляти відмову від викупу місць та продовжувати термін викупу місць;
* Гасити квитанцію броня-замовлення;
* Оформляти проїзні документи за Броня-замовленням.

**КК- 1.2 Тема 5.** **Оформлення квитанції на послуги ЛУ-99п.**

Загальні положення про порядок оформлення квитанції на послуги ЛУ-99п. Режими оформлення. Порядок оформлення квитанції на послуги в автономному режимі. Порядок оформлення квитанції на послуги в пакетному режимі. Друк квитанції на послуги.

Види погашення квитанції на послуги. Порядок погашення зіпсованих квитанцій на послуги.

Повернення невикористаних квитанцій на послуги.

Бланк «Квитанці на послуги ЛУ-99п».

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Загальні положення про оформлення китанції на послуги ЛУ-99п;
* Режими оформлення квитанції на послуги;
* Порядок оформлення квитанції на послуги ЛУ-99п в автономному та пакетному режимах;
* Правила погашення зіпсованих квитанцій на послуги;
* Правила повернення квитанції на послуги.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати замовлення на оформлення квитанції на послуги в пакетному режимі;
* Складати замовлення на оформлення квитанції на послуги в автономному режимі;
* Складати замовлення на погашення зіпсованих квитанцій на послуги;
* Складати замовлення на повернення невикористаних квитанцій на послуги.

**КК- 1.2 Тема 6. Резервування місць.**

Загальні положення про резервування місць для груп пасажирів. Порядок замовлення на резервування місць. Терміни викупу проїзних документів при резервуванні місць. Діалогове вікно «Замовлення на резервування місцю», перелік ключив. Порядок оформлення відмови від викупу зарезервованих місць. Оформлення проїзних документів для груп пасажирів на зарезервовані місця.

Загальні положення про резервування місць у міжнародньому сполученні. Замовлення на резервування місць у міжнародньому сполученні. Замовлення на повернення зарезервованих місць у міжнародньому сполученні.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Загальні положення про резервування місць для груп пасажирів;
* Порядок замовлення на резервування місць;
* Терміни викупу проїзних документів при резервуванні місць;
* Діалогове вікно «Замовлення на резервування місцю», перелік ключив;
* Порядок оформлення відмови від викупу зарезервованих місць;
* Оформлення проїзних документів для груп пасажирів на зарезервовані місця;
* Порядок замовлення на резервування місць у міжнародньому сполученні;
* Порядок замовлення на повернення зарезервованих місць у міжнародньому сполученні.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати замовлення на резервування місць;
* Складати замовлення на відмову від викупу зарезервованих місць;
* Складати замовлення на оформлення проїзних документів для груп пасажирів на зарезервовані місця;
* Складат замовлення на резервування місць у міжнародньому сполученні;
* Складати замовлення на повернення зарезервованих місць у міжнародньому сполученні.

**КК -1.2 Тема 7. Погашення зіпсованих проїзних та перевізних документів документів.**

Види погашення. Порядок погашення зіпсованих проїзних та перевізних документів. Діалогове вікно «Погашення». Порядок оформлення погашення зіпсованих проїзних та перевізних документів. Сформований допоміжний документ «Погашення». Анулювання замовлення в системі. Дії касира в різноманітних ситуаціях, що виникають в процесі погашення проїзних та перевізних документів. Документи до звіту при погашенні зіпсованих проїзних та перевізних документів.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Призначення квитково-касової операції «Погашення» та їх види;
* Призначення операції «Погашення» проїзних та перевізних документів, зіпсованих під час оформлення;
* Призначення операції «Погашення» проїзних документів, зіпсованих під час виконання операції переоформлення або часткового повернення;
* Документи, що додаються до звіту при виконання операції погашення

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати замовлення на виконання операції погашення ;
* Готувати документи до звіту;
* Приймати міри в різних ситуаціях, які виникають в процесі погашення проїзних документів.

**КК-1.2 Тема 8. Переоформлення та поновлення пошкоджених проїзних документів.**

Правила переоформлення проїзних документів. Введення замовлення на переоформлення. Бланк переоформлення. Порядок отримання довідки щодо можливості переоформлення проїзних документів і суми доплати.

Поновлення зіпсованих проїзних документів.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Правила переоформлення проїзних документів;
* Можливості, щодо переофомлення проїзних документів;
* Діалогове вікно «Переоформлення»;
* Діалогове вікно «Поновлення пошкодженних проїзного документа»;
* Допоміжний документ «Переоформлення»;

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Сладати замовлення на переоформлення проїзних документів;
* Здійснювати розрахунки за переоформлення;
* Готувати документи до звіту;
* Складати замовлення на поновлення пошкоджених проїзних докуметів.

**КК-1.2 Тема 9. Повернення невикористаних проїзних та перевізних документів.**

Порядок повернення невикористаних проїзних та перевізних документів.

Види повернень. Перелік та характеристика робіт при повному та частковому поверненні невикористаних документів. Припинення поїздки. Порядок повернення місць у випадках зупинки на шляху прямування та у випадку хвороби. Повернення сум проїзних плат і місць з невикористаних проїзних документів, що були оформленні та повертаються в касах АСК ПП УЗ. Повернення місць з невикористаних проїзних документів оформлених в інших залізничних адміністраціях. Повернення проїзних документів у разі припинення поїздки на шляху прямування.

Бланк допоміжного документа з повернення проїзних документів. Інформація, віддрукована на лицьовій стороні допоміжного бланка під час операції повного та часткового повернення невикористаних проїзних документів.

Особливості повернення проїзних документів на території країн СНД та Балтії.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Правила повернення проїзних документів;
* Правила повернення перевізних документів;
* Інформацію допоміжного документа «Повернення»;
* Діалогове вікно «Повернення» та ключі оператори;
* Формування замовлення на повернення проїзних документів;
* Формування замовлення на повернення перевізних документів.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Визначати вид повернення та повідомляти пасажиру;
* Складати замовлення на повернення проїзних документів;
* Складати замовлення на повернення перевізних документів;
* Оформляти документи повернення.

**КК-1.2 Тема 10. Практичні роботи з оформлення, погашення, переоформлення проїзних документів.**

Оформлення замовлення на поїздку. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення. Формування тексту замовлення. Приклади набору тексту звичайного замовлення на поїздку в прямому сполученні. Приклади набору тексту звичайного замовлення на поїздку від будь-якої станції. Примірний набір тексту замовлення на зворотній виїзд. Приклади набору тексту на поїздку з пересадкою, пересадками. Довідки при наборі замовлення на оформлення проїзних документів.

Оформлення проїзних документів для військовослужбовців, для пільгових категорій пасажирів (дітей, залізничників, інвалідів тощо). Набір ключів при оформленні проїзних документів для військовослужбовців. Оформлення проїзних документів за вимогами військовослужбовців. Приклади набору тексту замовлення при оформленні проїзних документів для військовослужбовців. Гасіння зіпсованих проїзних документів. Повернення невикористаних проїзних документів.

Переоформлення безплатних та пільгових проїзних документів. Оформлення переривання поїздки за безплатнім квитком.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Правила оформлення поїздки на зворотній виїзд та з пересадками; дітям, залізничникам, інвалідам, військовослужбовцям;
* Випадки та види погашення проїзних документів;
* Повернення невикористаних проїзних документів
* Переоформлення проїзних документів;
* Діалогові вікна касових операцій;
* Отримання довідок;
* Підготовку документів до звіту.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Вести діалог з пасажирами, приймати та перевіряти документи;
* Складати замовлення на оформлення різних видів проїзних документів;
* Оформляти документи на проїзд;
* Здійснювати погашення зіпсованих документів;
* Переоформляти проїзні документи;
* Виконувати повернення сум та місць з невикористаних проїзних документів.

**КК- 1 .2 Тема 11. Інформаційні довідки квиткового касира**

Порядок отримання довідок про можливості проїзду, про поїзда з однаковим номером, про відправлення поїздів зі станції, про розклад руху поїзда, про вартість проїзду в поїздах далекого прямування, вартость пільгових проїзних документів, наявності вільних місць та вартості проїзду у поїздах далекого прямування.

Порядок отримання довідок про наявність місць, варіанти поїздки з пересадками на шляху прямування, правила проїзду та провозу багажу, про оперативно призначені поїзди та довідки про запізнення поїздів.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Діалогове вікно «Довідка»;
* Ключі оператори при наборі довідок ;
* Сформований документ довідок;
* Отримання довідки про наявність місць через діалогове вікно «Продаж»

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Формувати замовлення на різні види довідок ;
* Читати довідки.

**КК - 1.2 Тема 12.** **Звітність касирів квиткових**

Загальна характеристика звітів. Перелік ключів, які використовуються при отриманні звіту касира за видами робіт. Порядок отримання звіту каси на початку та в кінці зміни. Бланк “Звіт касира”. Звіт касира, отриманий з іншого терміналу в разі його несправності. Складання звіту касира за зміну. Оформлення Книги продажу пасажирських проїзних документів. Оформлення здавання виручки грошей касиром за зміну. Порядок дії касира при різних ситуаціях, що виникли при отриманні звіту.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Види звітів та випадки їх отримання;
* Діалогове вікно»Звіт»;
* документи до звіту;
* Отримання звіту з адміністративного термінала.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Отримувати звіти касира;
* Готувати документи до звіту;
* Заповнювати книгу ЛУ-8;
* Складати грошову записку.

**КК- 1.2 Тема 13. Дії квиткового касира при помилках під час набору інформації щодо замовлення та негативних відповідях.**

Перелік можливих помилок набору. Дії касира при помилках в наборі замовлення та негативних відповідях системи.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Ситуації при отриманні початкового звіту;
* Ситуації при отриманні кінцевого звіту;
* Ситуації при оформленні проїзних ( перевізних) документів;
* Ситуації при погашенні проїзних та перевізних документів, квитанцій ЛУ-99П;
* Ситуації при поверненні проїзних документів;
* Порядок дії касира при збоях та відмовах та відмовах термінального обладнання.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Здійснювати контроль за станом терміналу;
* Приймати міри в разі виникнення нестандартних ситуацій під час виконання квитково-касових операцій;
* Приймати міри при збоях та відмовах та відмовах термінального обладнання.

**Навчальна програма з предмета**

**«Оформлення квитків у приміському сполученні»**

**Професія: Касир квитковий**

**Кваліфікація :Касир квиткови ІІ категорія**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **№ з/п** | **Теми** | **Кількість годин** | |
| **Усього** | **З них на лабораторно-практичні роботи** |
| ***Модуль КК-2.1 Забезпечення надійної роботи кас*** | | | | |
| **КК-2.1** | 1. | Організація робочого місця квиткового касира | 2 |  |
|  |  | **Усього годин КК-2.1** | **2** |  |
| ***Модуль КК-2.2 Надання послуг*** | | | | |
| **КК-2.2** | 2. | Форми бланків, які використовуються на залізничному транспорті приміського сполучення | 2 |  |
|  | 3. | Обчислення вартості проїзду та оформлення квитків за ручною технологією | 3 |  |
|  | 4. | Оформлення проїзних та перевізних документів з використанням реєстратора розрахункових операцій (РРО) | 10 |  |
|  | 5. | Порядок обліку та звітності при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів | 3 |  |
|  |  | **Усього годин КК-2.2** | **18** |  |
| **Усього годин** | | | **20** |  |

**Зміст програми**

**Кваліфікація : Касир квитковий ІІ категорія**

***Модуль КК-2.1 Забезпечення надійної роботи кас***

**КК- 2.1 Тема 1. Організація робочого місця квиткового касира**.

Ознайомлення з засобами механізації та автоматизації продажу приміських квитківта порядок їх обслуговування.

Приймання чергування.

Продаж квитків: разових, зворотних, сезонних, квитків вихідного дня, пільгових.

Ведення книги продажу квитків.

Складання добових та місячних звітів про продаж квитків. Ведення касової книги, складання касового звіту. Здавання виручки. Облік витрат квиткових стрічок.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Засоби автоматизації та механізації продажу приміських квитків та їх обслуговування;
* Приймання та здавання чергування;
* Порядок продажу квитків та ведення книги продажу квитків

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Приймати чергування;
* Складати звіти касира та вести книгу продажу.

***Модуль КК-2.2 Надання послуг***

**КК- 2.2 Тема 2.**  **Форми бланків, які використовуються на залізничному транспорті приміського сполучення.**

Загальні відомості про проїзні та перевізні документи. Форми бланків, які використовуються на залізничному транспорті приміського сполучення (квитки приміського сполучення, абонементний квиток, пільговий абонементний квиток, повний квиток, квиток вихідного дня, місячний квиток).

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Форми бланків квитків приміського сполучення;
* Форми бланків абонементних квитків.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Розрізняти види бланків квитків приміського сполучення.

**КК -2.2 Тема 3. Обчислення вартості проїзду та оформлення квитків за ручною технологією.**

Приміський тариф. Порядок обчислення вартості проїзду у приміському сполученні. Обчислення квитків за повну вартість. Обчислення вартості пільгових квитків. Обчислення вартості абонементних квитків.

Оформлення квитків за ручною технологією код 101, 102, 103 та абонементних квитків.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Приміський тариф;
* Порядок обчислення вартості проїзду у приміському сполученні;
* Порядок оформлення квитків за ручною технологією.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Користуватися приміськими тарифами;
* Обчислювати вартість проїзду у приміському сполученні;
* Оформляти квитки приміського сполучення за ручною технологією.

**КК-2.2 Тема 4. Оформлення проїзних та перевізних документів з використанням реєстратора розрахункових операцій (РРО).**

Будова, принцип дії та правила експлуатації терміналів „СПЕККА-00”, «СПЕККР -01».

Охорона праці при роботі на терміналах „СПЕККА-00”, «СПЕККР -01».

Підготовка машин до роботи. Оформлення початкового звіту, пробного квитка.

Оформлення проїзних та перевізних документів усіх видів за допомогою терміналів „СПЕККА-00”, «СПЕККР -01». в мобільному варіанті та „АРМ і квитковий касир”. Погашення зіпсованих квитків. Повернення проїзних документів, що оформлені з використанням РРО.

Практичні роботи з оформлення, погашення, переоформлення проїзних та перевізних документів через термінал „СПЕККА-00”, «СПЕККР -01».

Ведення обліку з продажу приміських квитків, зведені відомості обліку продажу квитків приміського сполучення та обліку щомісячної виручки

Облік витрат квиткової стрічки.

Акт здачі машин в ремонт та прийом їх з ремонту.

Акт введення в експлуатацію машин.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Устрій та принцип дії терміналів «СПЕККА-00», «СПЕККР -01».
* Порядок оформлення квитків та їх погашення;
* Заповнення книги ОРО;
* Ведення обліку з продажу приміських квитків, зведені відомості обліку продажу квитків приміського сполучення та обліку щомісячної виручки ;
* Облік витрат квиткової стрічки;
* Акт здачі машин в ремонт та прийомїх з ремонту;
* Акт введення в експлуатацію машин.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Вмикати термінали «СПЕККА-00», «СПЕККР -01».
* Замінювати касову стрічку;
* Реєструватися в терміналі;
* Оформляти квитки та гасити їх;
* Вносити інформацію в книгу ОРО.

**КК-2.2 Тема 4. Порядок обліку та звітності при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів.**

Звітк асира –реєстратора розрахункових операцій (Х-звіт, Z-звіт, повний періодичний звіт, скорочений періодичний звіт).

Облік розрахункових операцій на залізничному транспорті з продажу квитків приміського сполучення (книги ЛУ-8а, ГУ-58).

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Звіти касира–реєстора рарозрахункових операцій (Х-звіт, Z-звіт, повний періодичний звіт, скорочений періодичний звіт);
* Облік розрахункових операцій на залізничному транспорті з продажу квитків приміського сполучення (книги ЛУ-8а, ГУ-58).

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Здійснювати встановлення звітної стрічки;
* Отримувати Х-звіт, Z-звіт, повний періодичний звіт, скорочений періодичний звіт;
* Заповнювати книги ЛУ-8а, ГУ-58.

**Навчальна програма з предмета**

**«Оформлення квитків у приміському сполученні»**

**Професія: Касир квитковий**

**Кваліфікація : Касир квитковий І категорія**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **№ з/п** | **Теми** | **Кількість годин** | |
| **Усього** | **З них на лабораторно-практичні роботи** |
| ***Модуль КК-1.1 Надання послуг*** | | | | |
| **КК-1.1** | 1. | Організація робочого місця квиткового касира. Форми бланків, які використовуються на залізничному транспорті приміського сполучення | 2 |  |
|  | 2. | Обчислення вартості проїзду та оформлення квитків за ручною технологією | 2 |  |
|  |  | **Усього годин КК-1.1** | **4** |  |
| ***Модуль КК-1.2 Виконання касових операцій*** | | | | |
| **КК-1.2** | 3. | Оформлення проїзних та перевізних документів з використанням реєстратора розрахункових операцій (РРО) | 12 |  |
|  | 4. | Порядок обліку та звітності при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів | 4 |  |
|  |  | **Усього годин КК-2.2** | **16** |  |
| **Усього годин** | | | **20** |  |

**Зміст програми**

**Кваліфікація : Касир квитковий І категорія**

***Модуль КК-1.1 Надання послуг***

**КК- 1.1 Тема 1. Організація робочого місця квиткового касира**. **Форми бланків, які використовуються на залізничному транспорті приміського сполучення.**

Ознайомлення з засобами механізації та автоматизації продажу приміських квитківта порядок їх обслуговування.

Приймання чергування.

Продаж квитків: разових, зворотних, сезонних, квитків вихідного дня, пільгових.

Ведення книги продажу квитків.

Складання добових та місячних звітів про продаж квитків. Ведення касової книги, складання касового звіту. Здавання виручки. Облік витрат квиткових стрічок.

Загальні відомості про проїзні та перевізні документи. Форми бланків, які використовуються на залізничному транспорті приміського сполучення (квитки приміського сполучення, абонементний квиток, пільговий абонементний квиток, повний квиток, квиток вихідного дня, місячний квиток).

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Засоби автоматизації та механізації продажу приміських квитків та їх обслуговування;
* Приймання та здавання чергування;
* Порядок продажу квитків та ведення книги продажу квитків;
* Форми бланків квитків приміського сполучення;
* Форми бланків абонементних квитків.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Приймати чергування;
* Складати звіти касира та вести книгу продажу;
* Розрізняти види бланків квитків приміського сполучення.

**КК- 1.1 Тема 2. Обчислення вартості проїзду та оформлення квитків за ручною технологією.**

Приміський тариф. Порядок обчислення вартості проїзду у приміському сполученні. Обчислення квитків за повну вартість. Обчислення вартості пільгових квитків. Обчислення вартості абонементних квитків.

Оформлення квитків за ручною технологією код 101, 102, 103 та абонементних квитків.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Приміський тариф;
* Порядок обчислення вартості проїзду у приміському сполученні;
* Порядок оформлення квитків за ручною технологією.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Користуватися приміськими тарифами;
* Обчислювати вартість проїзду у приміському сполученні;
* Оформляти квитки приміського сполучення за ручною технологією.

***Модуль КК-1.2 Виконання касових операцій***

**КК-1.2 Тема 3. Оформлення проїзних та перевізних документів з використанням реєстратора розрахункових операцій (РРО).**

Будова, принцип дії та правила експлуатації терміналів „СПЕККА-00”, «СПЕККР -01».

Охорона праці при роботі на терміналах „СПЕККА-00”, «СПЕККР -01».

Підготовка машин до роботи. Оформлення початкового звіту, пробного квитка.

Оформлення проїзних та перевізних документів усіх видів за допомогою терміналів „СПЕККА-00”, «СПЕККР -01». в мобільному варіанті та „АРМ і квитковий касир”. Погашення зіпсованих квитків. Повернення проїзних документів, що оформлені з використанням РРО.

Практичні роботи з оформлення, погашення, переоформлення проїзних та перевізних документів через термінал „СПЕККА-00”, «СПЕККР -01».

Ведення обліку з продажу приміських квитків, зведені відомості обліку продажу квитків приміського сполучення та обліку щомісячної виручки

Облік витрат квиткової стрічки.

Акт здачі машин в ремонт та прийом їх з ремонту.

Акт введення в експлуатацію машин.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Устрій та принцип дії терміналів «СПЕККА-00», «СПЕККР -01».
* Порядок оформлення квитків та їх погашення;
* Заповнення книги ОРО;
* Ведення обліку з продажу приміських квитків, зведені відомості обліку продажу квитків приміського сполучення та обліку щомісячної виручки ;
* Облік витрат квиткової стрічки;
* Акт здачі машин в ремонт та прийомїх з ремонту;
* Акт введення в експлуатацію машин.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Вмикати термінали «СПЕККА-00», «СПЕККР -01».
* Замінювати касову стрічку;
* Реєструватися в терміналі;
* Оформляти квитки та гасити їх;
* Вносити інформацію в книгу ОРО.

**КК-1.2 Тема 4. Порядок обліку та звітності при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів.**

Звітк асира –реєстратора розрахункових операцій (Х-звіт, Z-звіт, повний періодичний звіт, скорочений періодичний звіт).

Облік розрахункових операцій на залізничному транспорті з продажу квитків приміського сполучення (книги ЛУ-8а, ГУ-58).

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Звіти касира–реєстора рарозрахункових операцій (Х-звіт, Z-звіт, повний періодичний звіт, скорочений періодичний звіт);
* Облік розрахункових операцій на залізничному транспорті з продажу квитків приміського сполучення (книги ЛУ-8а, ГУ-58).

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Здійснювати встановлення звітної стрічки;
* Отримувати Х-звіт, Z-звіт, повний періодичний звіт, скорочений періодичний звіт;
* Заповнювати книги ЛУ-8а, ГУ-58.

**Навчальна програма з предмета**

**«Організація перевезень пасажирів»**

**Професія: Касир квитковий**

**Кваліфікація : касир квитковий ІІ категорія**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **№ з/п** | **Теми** | **Кількість годин** | |
| **Усього** | **З них на лабораторно-практичні роботи** |
| ***Загально-професійний блок***  **Технологічна компетентність** | | | | |
| **ЗПБ.6** | **1** | Поняття про технологічний процес роботи  вокзалу | **2** |  |
|  |  | **Всього годин ЗПБ** | **2** |  |
| ***Модуль КК-2.1 Забезпечення надійності роботи кас*** | | | | |
| **КК-2.1** | 2 | Загальні положення „Правил перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом” | 1 |  |
| 3 | Обслуговування пасажирів на вокзалах | 1 |  |
| 4 | Правила перевезення пасажирів та окремі особливості пасажирських перевезень | 2 |  |
| 5 | Пасажирські та приміські тарифи | 2 |  |
|  |  | **Усього годин КК-2.1** | **6** |  |
| ***Модуль КК-2.2 Надання послуг*** | | | | |
| **КК-2.2** | 6 | Правила перевезення ручної поклажі, живих тварин та птахів | 2 |  |
| 7 | Правила перевезення багажу | 2 |  |
| 8 | Правила перевезення вантажобагажу | 2 |  |
| 9 | Контроль перевезень і обслуговування пасажирів | 2 |  |
| 10 | Обов’язки і права пасажира та перевізника | 2 |  |
|  |  | **Усього годин КК-2.2** | **10** |  |
| **Усього годин** | | | **18** |  |

**Зміст програми**

**Кваліфікація : Касир квитковий ІІ категорії**

***Загально-професійний блок***

**Технологічна компетентність**

**ЗПБ.6 Тема 1. Поняття про технологічний процес роботи вокзалу.**

Загальні відомості про технологічний процес роботи вокзалу. Класифікація вокзалів. Технічна та виробнича характеристика вокзалу. Основні вимоги до організації пасажиропотоків на вокзалі, посадки та висадки пасажирів, засоби забезпечення їх безпеки.

Типи пасажирських вагонів, схеми розташування місць у вагонах.

Графік і розклад руху пасажирських поїздів та правила користування ними. Графік руху приміських поїздів. Книжки службового розкладу руху пасажирських та приміських поїздів. Інформація у пунктах відправлення та прибуття поїздів. Довідково-інформаційна робота.

Послуги, які надають пасажирам на вокзалі. Організація обслуговування на вокзалах. Технологія роботи камер схову ручної поклажі та багажного відділення.

Форми бланків проїзних і перевізних документів.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Технологічний процес роботи вокзалу ;
* Класифікацію вокзалів;
* Організацію пасажиропотоків;
* Графік та розклад руху поїздів;
* Інформація у пунктах відправлення та прибуття поїздів;
* Довідково-інформаційна робота;
* Послуги, які надають пасажирам на вокзалі;
* Технологія роботи камер схову ручної поклажі та багажного відділення;
* Типи вагонів;
* Схеми розташування місць у вагонах;
* Форми бланків проїзних і перевізних документів.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Розрізняти різні види бланків проїзних та перевізних документів;
* Користуватися я книгами розкладу руху поїздів;
* Надавати пасажирам послуги відповідно до своїх службових обов’язків

***Модуль КК-2.1 Забезпечення надійності роботи кас***

**КК-2.1 Тема 2. Загальні положення „Правил перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом”**

Основні положення Правил перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом.

Загальні положення. Терміни, які використовуються у Правилах перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Основні положення Правил перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом;
* Терміни, які використовуються у Правилах перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Користуватися книгами Правил перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом

**КК-2.1 Тема3. Обслуговування пасажирів на вокзалах**

Інформація на стенді з розкладом руху пасажирських поїздів. Інформаційні довідки на пасажирських вокзалах. Інформація про вартість проїзду, про запізнення поїздів, про прибуття та відправлення поїздів. Книга скарг і пропозицій. Приміщення вокзалу. Категорія поїздів та вагонів. Порядок оформлення проїзних документів. Види та вартість послуг, що надаються пасажирам

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Інформацію на стенді з розкладом руху пасажирських поїздів;
* Інформаційні довідки, які надаються на вокзалі;
* Правила ведення книги скарг і пропозицій;
* Приміщення пасажирської будівлі;
* Категорію поїздів та вагонів;
* Порядок оформлення проїзних документів;
* Види та вартість послуг, що надаються пасажирам.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Читати інформацію на стенді з розкладом руху поїздів;
* Надавати інформаційні довідки пасажирам;
* Розрізняти приміщення пасажирської будівлі;
* Розрізняти категорію поїздів;
* Розрізняти типи вагонів.

**КК-2.1 Тема 4. Правила перевезення пасажирів та окремі особливості пасажирських перевезень.**

Посадка пасажирів та перевірка проїзних документів. Інформація проїзного документа та посадочного.

Дії у разі втрати провідником вагона проїзних документів прийнятих на зберігання. Дії у разі, якщо пасажир помилково сів у поїзд не того напрямку. Загальні умови проїзду пасажирів. Припинення, переривання поїздки, продовження поїздки, зміна маршруту на шляху прямування. Дії у випадку, якщо проїзні документи забуті у особи, яка проводжала пасажира. Дії у випадку, якщо пасажир відстав від поїзда. Перехід пасажира на шляху прямування поїзда до вагона іншої категорії. Проїзд пасажиром станції призначення.

Загальні питання психології. Основи психології спілкування та шляхи його удосконалення. Психологічні особливості роботи квиткового касира. Вимоги до працівників вокзалу з забезпечення культурного обслуговування пасажирів.

Поняття про професійну етику. Професійна етика та її особливості. Значення етики в процесі обслуговування пасажирів і спілкуванні з ними (професійний такт, почуття поваги, вміння володіти собою). Конфліктні ситуації та шляхи їх вирішення. Норми та правила взаємовідносин квиткових касирів з пасажирами. Рекомендації з етики обслуговування пасажирів на вокзалах та в поїздах. Культура мовлення та роль інтонації в роботі квиткового касира.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Умови проїзду пасажирів;
* Читати інформацію на проїзному та посадочному документі;
* Дії в разі припинення, переривання поїздки, продовження поїздки, зміна маршруту на шляху прямування;
* Дії у випадку, якщо проїзні документи забуті у особи, яка проводжала пассажира;
* Дії у випадку, якщо пасажир відстав від поїзда;
* Перехід пасажира на шляху прямування поїзда до вагона іншої категорії;
* Проїзд пасажиром станції призначення;
* Професійну етику, культуру мовлення.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Надавати пояснення пасажирам про дії в разі виникнення різних ситуацій пов’язаних з проїздом пасажирів;
* Оформляти документи в разі, якщо проїзні документи забуті у особи, яка проводжала пасажира, якщо пасажир відстав від поїзда; переході пасажира на шляху прямування поїзда до вагона іншої категорії; проїзді пасажиром станції призначення;
* Спілкуватися з пасажирами та приймати міри в разі виникнення конфліктних ситуацій.

**КК-2.1 Тема 5.** **Пасажирські та приміські тарифи**

Види пасажирських та приміських тарифів. Порядок застосування тарифів. Правила регулювання тарифів. Види коефіцієнтів. Знижки на проїзд. Страховий збір. Платні послуги.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Види тарифів та випадки їх застосування;
* Знажки на проїзд;
* Страховий збір;
* Комісійний збір та інші плати за послуги.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Вираховувати суми страхового збору;
* Застосовувати різні види тарифів;
* Обчислювати вартість прозду.

***Модуль КК-2.2 Надання послуг***

**КК-2.2 Тема 6.** **Правила перевезення ручної поклажі, живих тварин та птахів.**

Правила перевезення ручної поклажі, живих тварин та птахів. Правила ведення документації.

Норми перевезення ручної поклажі на квиток. Речі, які перевозяться більше норми безкоштовно. Порядок розміщення ручної поклажі в вагоні. Перевезення ручною поклажею саджанців та інших рослин. Перевезення ручною поклажею телевізорів, радіоприймачів, дрібних кімнатних тварин, птахів, собак. Норми, які допускають до перевезення, порядок посадки пасажирів, порядок супроводження, забезпечення безпеки перевезень.

Збереження ручної поклажі, живих тварин і птахів. Забуті та знайдені речі.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Правила перевезень ручної поклажі живих тварин та птахів у нутрішньодержавному та приміському сполученнях;
* Розміщення ручної поклажі;
* Речі, що не допускаються до перевезення ручною поклажею.
* Перевезення тварин;
* Провіз в поїздах собак великих порід, у тому числі службових.
* Забуті та знайдені речі;
* Оформлення перевізних документів.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Приймати до перевезення ручну поклажу, тварин;
* Оформляти перевезення ручної поклажу та тварин в пасажирських та приміських поїздах.

**КК-2.2 Тема 7. Правила перевезення багажу**

Загальні положення про багаж.

Умови прийняття та оформлення багажу. Багажні квитанції, ярлики. Оголошення цінності. Перевезення багажем саджанців та інших рослин, дрібних домашніх тварин, птахів, собак. Видача та прийняття багажу на шляху проходження. Прибуття багажу. Перевезення багажу між нетарифними пунктами. Бездокументний багаж. Перевідправлення багажу. Штраф за запізнення багажу. Повернення грошей за багаж у випадку його втрати. Речі, які заборонені до перевезення багажем.

Видача та прийняття багажу на шляху прямування.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Умови прийняття та оформлення багажу;
* Форми перевізних документів;
* Перевезення багажу між нетарифними пунктами;
* Перевідправлення багажу;
* Видача багажу пасажирам
* Недостача, втрата та пошкодження багажу;
* Оформлення перевізних документів.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Приймати до перевезення багаж;
* Оформляти перевезення багажу;
* Видавати багаж.

**КК-2.2 Тема 8.** **Правила перевезення вантажобагажу.**

Загальні положення про вантажобагаж. Приймання та норми перевезення вантажобагажу. Маркування вантажобагажу. Оформлення перевізних документів на перевезення вантажобагажу. Доставка та видача вантажобагажу.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Правила приймання та перевезення вантажобагажу;
* Норми перевезення вантажобагажу;
* Маркування вантажобагажу;
* Оформлення перевізних документів на перевезення вантажобагажу;
* Правила доставки та видачи багажу.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Приймати та оформляти перевезення вантажобагажу;
* Читати маркування вантажобагажу;
* Оформляти перевезення вантажобагажу.

**КК-2.2 Тема 9. Контроль перевезень і обслуговування пасажирів**

Загальні положення про контроль перевезень. Порядок контролю потягів. Документи на право контролю: службові посвідчення та відкриті аркуші встановленої форми всіх призначень. Основні завдання та обов’язки контролерів – ревізорів - інструкторів. Права ревізорського складу. Організація ревізій потягів та порядок їх проведення.

Штрафи за безквитковий та неправильне користування проїзними документами, за перевезення ручної поклажі більше встановленої норми, за перевезення заборонених речей. Розмір та порядок накладення штрафів. Відповідальність за неправильне користування службовими квитками. Оформлення результатів перевірки.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Загальні положення про контроль перевезень;
* Документи на право контролю: службові посвідчення та відкриті аркуші встановленої форми всіх призначень;
* Основні завдання та обов’язки контролерів – ревізорів – інструкторів;
* Штрафи за безквитковий та неправильне користування проїзними документами, за перевезення ручної поклажі більше встановленої норми, за перевезення заборонених речей.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Складати акти в разі виявлення безквиткового проїзду або неправильного використання проїзних документів.

**КК-2.2 Тема 10.** **Обов’язки і права пасажира та перевізника**

Відповідальність залізниці перед пасажирами. Відповідальність пасажирів перед залізницею.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Права пасажира;
* Обов’язки пасажира;
* Права перевізника;
* Обов’язки перевізника.

**Здобувачі освіти повинні уміти:**

* Надавати консультації пасажирам, щодо прав та обов’язків;
* Спілкуватися з пасажирами та приймати міри в разі виникнення конфліктних ситуацій.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Навчальна програма**  **з професійно-практичної підготовки**  **Професія:** Касир квитковий  **Код:** 4211  **Професійні кваліфікації:** касир квитковий ІІ категорії;  касир квитковий І категорії | | | | | |
| Код | №  з/п | Назва модуля, теми | | | Кількість годин |
|  | **Загально-професійний (базовий) навчальний модуль**  **Виробниче навчання** | | | | |
| ЗПБ.7 | 1 | | Вступне заняття. Вимоги безпеки праці в галузі | | 6 |
| ЗПБ.4.  ЗПБ.6 | 2 | | Ділове спілкування в професійному середовищі. Професійна документація | | 6 |
| Усього годин | | | | | **12** |
| **Професійні кваліфікації: касир квитковий ІІ категорії**  **Модуль КК-2.1 Забезпечення надійної роботи кас**  **Виробниче навчання** | | | | | |
| КК-2.1.1 | 3 | Технологія роботи касира квиткового при прийманні зміни | | | 6 |
| КК-2.1.2 | 4 | Технологія роботи касира квиткового по завершенні зміни | | | 6 |
| Усього годин | | | | | **12** |
| **Модуль КК-2.2 Надання послуг**  **Виробниче навчання** | | | | | |
| КК-2.2.1 | 5 | Оформлення і продаж проїзних та перевізних документів | | | 60год. |
|  | 5.1 | Оформлення і продаж проїзних документів, документів за «Інтернет-замовленням», квитанції на послуги з використанням термінальної апаратури автоматизованих систем АСК ПП УЗ | | | 18 |
|  | 5.2 | Оформлення і продаж проїзних документів за ручною технологією на проїзд у внутрішньому та міжнародному сполученням | | | 12 |
|  | 5.3 | Оформлення і продаж проїзних документів з використанням РРО у приміському сполученні | | | 12 |
|  | 5.4 | Оформлення і продаж перевізних документів з використанням термінальної апаратури та за ручною технологією | | | 12 |
|  | 5.5 | Оформлення проїзних документів у пункті продажу «Бюро замовлень» | | | 6 |
| КК-2.2.2 | 6 | Отримання довідкової інформації при оформленні проїзних документів | | | 6 |
| КК-2.2.3 | 7 | Погашення, переоформлення, поновлення проїзних документів | | | 6 |
| КК-2.2.4 | 8. | Повернення проїзних документів | | | 12 |
|  |  | Перевірочна робота (тематична атестація) | | | 6 |
| **Усього годин** | | | | | **90** |
| **Разом** | | | | | **102** |
| **Усього годин за І курс** | | | | | **114** |
| **ІІ курс** |  | **Виробнича практика** | | |  |
|  | 1 | Забезпечення надійної роботи кас | | | 35 |
|  | 2 | Надання послуг | | | 266 |
| Усього | | | | | 301 |
| **Професійні кваліфікації: касир квитковий І категорії** | | | | | |
|  |  | **Виробниче навчання на підприємстві**  **Модуль КК-1.1 Надання послуг** | |  | |
|  | 1 | Оформлення і продаж проїзних та перевізних документів | | 48 | |
|  | 1.1 | Оформлення і продаж проїзних документів в внутрішньодержавному ( пряме, місцеве) сполученні | | 24 | |
|  | 1.2 | Оформлення і продаж проїзних документів у міжнародньому сполученні | | 12 | |
|  | 1.3 | Оформлення і продаж квитків у приміському сполученні | | 12 | |
|  |  | **Модуль КК-1.2 Виконання касових операцій** | | |  |
|  | 2 | Звітність з продажу квитків | | | 24 |
|  | 2.1 | Звітність з продажу проїзних та перевізних документів на початку зміни | | | 12 |
|  | 2.2 | Звітність з продажу проїзних та перевізних документів на прикінці зміни | | | 12 |
|  |  | **Усього годин виробниче навчання на підприємстві** | | | **72** |
|  | **Виробнича практика** | | | | |
|  | 1 | Надання послуг | | | 7 |
|  | 2 | Виконання касових операцій | | | 119 |
|  |  | **Усього годин виробнича практика** | | | **126** |
| **Усього** | | | | | **198** |
| **Усього годин за ІІ курс** | | | | | **499** |
| **Усього годин за І, ІІ курс** | | | | | **613** |

**Зміст програми**

**1. Виробниче навчання**

**Загально-професійний (базовий) навчальний модуль**

**Код ЗПБ 7.Компетентність у сфері охорони праці**

**Тема 1 Вступне заняття. Вимоги безпеки праці в галузі.**

Навчально-виробничі та виховні задачі курсу. Знайомство учнів з навчальною лабораторією, закріплення за робочими місцями.

Ознайомлення з трудовою дисципліною, режимом роботи, формою організації праці та правилами внутрішнього розпорядку в квиткових касах. Інструкція касира квиткового. Ознайомлення з кваліфікаційною характеристикою.

Вимоги безпеки праці в навчальних майстернях і на робочих місцях. Причини травматизму. Види травм. Шляхи попередження травматизму. Основні правила та інструкції з безпеки праці, їх виконання. Основні правила електробезпеки. Причини пожеж у приміщені майстерні. Попередження пожеж. Правила поведінки учнів при пожежі. Порядок виклику пожежної служби. Правила використання засобів пожежогасіння. Засоби гасіння пожеж у навчальній майстерні. Надання долікарської допомоги.

**Вправи:** організація роботи з дотриманням правил ОП.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* робоче місце касира квиткового та підготовку до роботи;
* організацію робочого місця в лабораторії;
* техніку безпеки при роботі квитковим касиром;
* техніку безпеки при роботі на термінальному устаткуванні;
* причини травматизмі, їх види;
* основні правила електробезпеки;
* причини виникнення пожеж;
* правила поведінки при пожежі;
* правила користування вогнегасниками;
* санітарні норми в лабораторії та квиткових касах.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* організовувати робоче місце касира квиткового;
* дотримуватись правил техніки безпеки при знаходженні на залізничних коліях;
* приймати міри в разі потрапляння в зону обірваного дроту;
* правила техніки безпеки при роботі на термінальному устаткуванні, при знаходженні в квитковій касі:
* вміти надавати першу медичну допомогу при травмах;
* приймати міри в разі виникнення пожежі: користування вогнегасником, правила евакуації;
* дотримуватись санітарних норм в лабораторії та квиткових касах.

**Код ЗПБ.4 Грамотність.**

**ЗПБ.6 Технологічна компетентність**

**Тема 2 Ділове спілкування в професійному середовищі. Професійна документація**

Ділове професійне мовлення. Професійні терміни та фразеологія. Конфліктні ситуації; шляхи їх вирішення.

Порядок користування службовими розкладами руху поїздів. Схеми розташування місць у вагонах. Основні маршрути і розклад руху поїздів. Інструкція з одержання, зберігання і здавання коштів, бланків документів та інших матеріальних цінностей. Використання термінального устаткування АСК ПП УЗ та РРО. Використання квитково-друкарських машин, автоматів термінальної апаратури автоматизованих систем продажу і бронювання місць.

**Вправи:** розв’язання ситуацій з дотриманням професійної етики та етикету; запобігання виникненню конфліктних ситуацій

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* стилі ділового професійного мовлення;
* причини конфліктів та шляхи їх вирішення, уміння знаходити компроміс;
* порядок користування службовими розкладами поїздів;
* схеми розташування місць у вагонах;
* основні маршрути і розклад руху пасажирських та приміських поїздів;
* інструкції з одержання, зберігання і здавання коштів, бланків документів та інших матеріальних цінностей;
* термінального устаткування АСК ПП УЗ та РРО;
* види квитково-друкарських машин, автоматів термінальної апаратури автоматизованих систем продажу і бронювання місць.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* дотримуватися всіх мовних норм у професійному діловому спілкуванні;
* вести професійний діалог з пасажирами при отриманні замовлень на оформлення проїзних та перевізних документів; при їх видачі та при здійсненні розрахунків;
* запобігати виникненню конфліктних ситуацій, уміння знаходити компроміс;
* правильно обирати та використовувати мовні засоби в усному та писемному професійному діловому мовленні;
* користуватися службовим розкладом;
* використовувати термінальне устаткування АСК ПП УЗ та РРО;
* використовувати квитково-друкарські машини, автомати термінальної

апаратури автоматизованих систем продажу і бронювання місць.

**Професійні кваліфікації: касир квитковий ІІ категорії**

**Модуль КК-2.1 Забезпечення надійної роботи кас**

**1.Виробниче навчання**

**Код КК-2.1.1 Тема № 3 Технологія роботи касира квиткового при прийманні зміни**

Вимоги безпеки при роботі на термінальному устаткуванні АСК ПП УЗ, терміналах „СПЕККА-00” та «СПЕККР-01». Алгоритм роботи на термінальному устаткуванні. Звітність. Порядок заповнення книг продажу пасажирських проїзних документів ЛУ-8, ЛУ-8а. Отримання та зберігання бланків суворого обліку та звітності, довідкових та допоміжних матеріалів. Підготовка робочого місця касира квиткового.

**Вправи:** практичні роботи при прийманні зміни касиром квитковим.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* організацію робочого місця касира квиткового;
* устрій та порядок роботи термінального устаткування;
* порядок реєстрації та отримання початкового звіту;
* порядок отримання та зберігання бланків суворого обліку та звітності, довідкових та допоміжних матеріалів.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* організовувати робоче місце касира квиткового;
* дотримуватись правил охорони праці при роботі на термінальному устаткуванні;
* контролювати стан термінального обладнання;
* отримувати початкові звіти;
* отримувати та зберігати бланки суворого обліку та звітності, довідкових та допоміжних матеріалів.

**Код КК-2.1.2 Тема № 4 Технологія роботи касира квиткового по завершенні зміни**

Інструктаж за змістом занять, організації робочого місця, охорони праці.

Звітність касира, кас оснащених АСК ПП УЗ. Заповнення діалогового вікна «Звіт касира», друк кінцевих звітів та заповнення книги ЛУ-8. Підготування документів та виручки для здавання зміни. Звітність касирів приміських кас. Отримання Х- та Z-звітів.

**Вправи:** заповнення журналів ЛУ-8, ЛУ-8а; підготування документів по виконаним квитково-касовим операціям протягом зміни

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* види звітів;
* діалогове вікно «Звіт касира»;
* заповнення книги продажу проїзних документів ЛУ-8;
* порядок здачі виручки;
* Отримання звітів квиткового касира (Х-звіт та Z-звіт);

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* складати замовлення на отримання початкового та кінцевих звітів;
* отримувати Х-звіт та Z-звіти;
* готувати до звіту документи з виконання операцій оформлення, повернення, погашення, поновлення, переоформлення ;
* складати грошову записку;
* заповнювати книги продажу ЛУ-8, ЛУ-8а

**Модуль КК-2.2 Надання послуг**

**Код КК-2.2.1 Тема 5 . Оформлення і продаж проїзних і перевізних документів**

**5.1. Оформлення і продаж проїзних документів, документів за «Інтернет-замовленням», квитанції на послуги з використанням термінальної апаратури автоматизованих систем АСК ПП УЗ**

Інструктаж за змістом занять, організації робочого місця, охорони праці.

Діалогове вікно «Головне меню можливих видів робіт». Діалогове вікно «Продаж». Яку кількість видів проїзних документів можна оформити одним замовленням. Кодування поїздів, станцій, вагонів, залізничних Адміністрацій, типів купе. Оформлення проїзду у вагонах зі змінним трафаретом та вагонах безпересадкового сполучення. Оформлення проїзних документів в напрямку «туди» та на зворотний виїзд, на проїзд з пересадками на шляху прямування для різних категорій пасажирів. Бронювання місця та викуп за броня-замовленням. Оформлення квитанції на послуги. Оформлення проїзних документів за відкладеним друком Інтернет замовлення. Оформлення проїзних документів на місця заброньовані Інтернет замовленням.

**Вправи:** оформлення проїзних документів, квитанцій на послуги

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* квиткова каса, спеціалізація;
* проїзні документи, види;
* коли починається та припиняється продаж проїзних документів;
* дії касира в разі зміни номера поїзда на шляху прямування;
* яку кількість проїзних документів можна оформити на 1 бланку проїзного документа;
* яку кількість проїзних документів може придбати пасажир за одним зверненням до квиткової каси;
* діалогове вікно «Головне меню можливих видів робіт»;
* характеристику термінала;
* діалогове вікно «Продаж»;
* які кількість видів проїзних документів можна оформити одним замовленням;
* кодування поїздів, станцій, вагонів, залізничних Адміністрацій, типів купе;
* оформлення проїзду в вагонах зі змінним трафаретом;
* оформлення проїзду у вагонах безпересадкового сполучення;
* оформлення повного проїзного документа;
* оформлення зворотного виїзду;
* оформлення проїзду з пересадками на шляху прямування;
* на підставі яких законів та документів здійснюється оформлення пільгового проїзду;
* терміни чинності пільгових талонів та правила їх використання;
* правила оформлення пільгових проїзних документів з застосуванням пільгових талонів;
* правила оформлення пільгових проїзних документів без застосування пільгових талонів( студентів, дітей, інвалідів і т.д.);
* правила оформлення проїзних документів військовослужбовцям та залізничникам;
* бронювання місць;
* оформлення проїзних документів за броня-замовленням;
* оформлення квитанції на послуги;
* оформлення проїзних документів за відкладеним друком Інтернет замовлення;
* оформлення проїзних документів на місця заброньовані Інтернет замовленням.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* складати замовлення в систему та оформляти проїзні документи в напрямку «туди» та на зворотній виїзд, проїзд з пересадками на шляху прямування, у вагони безпересадкового сполучення та у вагони зі змінним трафаретом;
* оформляти проїзні документи пільговій категорії пасажирів з використанням пільгових талонів та без застосування пільгових талонів,залізничникам по маршрутним листам та залізничним формам, військовий пасажирам по військовій вимозі;
* здійснювати бронювання місць та оформляти проїзні документи за квитанцією броня-замовлення;
* оформляти «плацкарту»;
* оформляти квитанцію на послуги;
* оформляти проїзні документи за відкладеним друком Інтернет - замовлення та викуп проїзних документів Інтернет – замовлення.

**5.2 Оформлення і продаж проїзних документів за ручною технологією на проїзд у внутрішньому та міжнародному сполученням**

Пасажирські тарифи. Тарифи на перевезення пасажирів, багажу і вантажобагажу залізничним транспортом у внутрішньому та міждержавному сполученнях. Розрахунок вартості проїзду в вагонах та поїздах різних категорій у внутрішньому та міжнародному сполученні, вирахування вартості доплат, застосування встановлених зборів. Оформлення проїзних документів. Оформлення проїзних документів через ДТМ.

**Вправи:** вирахування вартості проїзних документів та доплат

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* застосування пасажирських тарифів;
* порядок користування тарифними таблицями;
* розрахунок вартості проїзних документів в вагонах і поїздах різних категорій;
* порядок заповнення бланків проїзних документів;
* порядок вирахування вартості проїзду в міждержавному сполученні.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* визначати відстань між станціями проїзду пасажира;
* визначати тарифну вартість квитка та плацкарти по тарифним таблицям;
* вираховувати вартість проїзду, доплат, страхового збору,ПДВ;
* визначати можливість утримання з пасажира вартості комісійного збору;
* заповнювати бланк проїзного документа;
* оформляти проїзні документи через ДТМ.

**5.3. Оформлення і продаж проїзних документів з використанням РРО у приміському сполученні**

Призначення та устрій мобільних терміналів «СПЕККА-00» та «СПЕККР-01». Оформлення продажу квитків за повну вартість, пільгових, безкоштовних, дитячих, військовим пасажирам , абонементних квитків.

**Вправи:** оформлення квитків в приміському сполученні

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* види квитків приміського сполучення, їх бланки;
* види абонементних квитків;
* призначення та устрій термінала «СПЕККА-00», «СПЕККР-01»;
* призначення клавіш термінала «СПЕККА-00», «СПЕККР-01»;
* включення та настройка контрастності термінала «СПЕККА-00», «СПЕККР-01»;
* встановлення контрольної стрічки;
* реєстрація касира та отримання початкового звіту;
* оформлення квитків різних видів;
* повтор квитка;
* погашення квитка;
* занесення інформації до КОРО;
* занесення та вилучення сум.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* вмикати термінал «СПЕККА-00», «СПЕККР-01»., здійснювати настройку контрастності термінала, зарядку акумулятора, заміну касової стрічки;
* здійснювати реєстрацію та отримувати початковий звіт, оформляти пробний квиток та квитки різних видів за різними видами розрахунку
* здійснювати оформлення повторного квитка та перевізного документа;
* погашення зіпсованого квитка приміського сполучення;
* вносити інформацію в книгу ОРО в разі оформлення квитків приміського сполучення за ручною технологією;
* здійснювати внесення та вилучення сум на (з) рахівники термінала «СПЕККА-00»; «СПЕККР-01».

**5.4 Оформлення і продаж і перевізних документів з використанням термінальної апаратури та за ручною технологією.**

Оформлення перевезення ручної поклажі, багажу, вантажобагажу. Застосування багажного тарифу. Розрахунок вартості перевезення ручної поклажі, багажу та вантажобагажу. Бланки квитків приміського сполучення. Оформлення квитків приміського сполучення.

**Вправи:** оформлення перевізних документів з застосуванням терміналів; розрахунок вартості перевезення та оформлення квитків приміського сполучення за ручною технологією

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* правила перевезення ручної поклажі, багажу та вантажобагажу;
* діалогове вікно «Продаж (на руках)»;
* діалогове вікно «Продаж (багажний вагон)»;
* бланки документів для оформлення перевезення ручної поклажі, багажу, вантажобагажу;
* порядок користування таблицями багажного тарифу;
* оформляти перевізні документи

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* складати замовлення на оформлення перевезення ручної поклажі, багажу та вантажобагажу;
* роздруковувати перевізні документи;
* розраховувати вартість перевезення ручної поклажі, багажу та вантажобагажу;
* визначати плату оголошеної цінності та ПДВ
* оформляти перевізні документи за ручною технологією

**5.5 Оформлення проїзних документів у пункті продажу «Бюро замовлень»**

Оформлення проїзних документів пунктом продажу «Бюро замовлень» за режимами 1 та 2, оформлення конверта доставки , отримання підсумкових довідок.

**Вправи:** оформлення проїзних документів

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* порядок оформлення проїзних документів на пункті продажу бюро замовлень за режимами 1 та 2;
* порядок отримання підсумкової довідки бюро замовлень за першим і другим режимами;
* порядок оформлення конверта доставки у режимі I на пункті продажу бюро замовлень.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* оформляти замовлення проїзних документів за режимом 1 та 2 пункту продажу «Бюро замовлень»;
* оформляти конверт доставки.

**Код КК-2.2.2** **Тема 6. Отримання довідкової інформації при оформленні проїзних документів**

Інструктаж за змістом занять, організації робочого місця, охорони праці.

Довідки: про можливість проїзду, про поїзди з однаковим номером, про відправлення поїздів зі станції, про розклад руху поїзда, вартість проїзду, про запізнення всіх поїздів та конкретного, про наявність вільних місць, про наявність вільних місць і вартість проїзду, про наявність вільних місць у вагонах певного типу поїзда. Отримання допоміжних довідок.

**Вправи:** оформлення замовлення на отримання різних видів довідок у діалоговому вікні «Замовлення на отримання довідки».

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* види інформаційних, допоміжних довідок;
* діалогове вікно «Замовлення на отримання довідки»;
* алгоритм набору ключів;
* інформацію сформованих довідок

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* складати замовлення на отримання довідок про поїзди з однаковим номером, про відправлення поїздів зі станції, про розклад руху поїзда, вартість проїзду, про запізнення всіх поїздів та конкретного, про наявність вільних місць, про наявність вільних місць і вартість проїзду, про наявність вільних місць у вагонах певного типу поїзда;
* отримувати допоміжні довідки за допомогою клавіші F 2

**Код КК-2.2.3** **Тема 7.Погашення, переоформлення і поновлення проїзних документів**

Інструктаж за змістом занять, організації робочого місця, охорони праці.

Погашення різних видів проїзних документів, зіпсованих під час оформлення, під час виконання операцій часткового повернення або переоформлення . Погашення перевізних документів. Погашення квитанції на послуги. Поновлення пошкоджених проїзних документів. Переоформлення проїзних документів.

**Вправи:** погашення проїзних та перевізних документів, квитанції на послуги

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* порядок погашення проїзних документів, зіпсованих під час оформлення;
* порядок погашення проїзних документів, зіпсованих під час виконання операцій часткового повернення або переоформлення;
* порядок погашення квитанцій на послуги;
* порядок погашення перевізних документів;
* порядок переоформлення проїзних документів;
* порядок поновлення пошкоджених проїзних документів;

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* здійснювати погашення проїзних документів зіпсованих під час оформлення;
* здійснювати погашення проїзних документів зіпсованих під час переоформлення або часткового повернення;
* здійснювати погашення квитанції на послуги;
* здійснювати погашення перевізних документів;
* здійснювати поновлення пошкоджених проїзних документів;
* здійснювати переоформлення проїзних документів з виїздом на добу раніше, зміною категорії поїзда та вагона.

**Код КК-2.2.4** **Тема 8 Повернення проїзних документів**

Повне повернення проїзних документів, які були оформлені та повертаються в касах залізниць України. Часткове повернення невикористаних проїзних документів, які були оформлені та повертаються в касах залізниць України. Повернення частково використаних проїзних документів, які були оформлені та повертаються у касах залізниць України, у разі припинення поїздки на шляху прямування на станціях, розташованих на території України.

Повернення платежів за невикористані (або частково використані у разі припинення поїздки на шляху прямування) проїзні документи, які були оформлені в касах залізниць України, а погашені в інших країнах через АСУ «Експрес». Зупинка на шляху прямування та накладення компостера. Особливості повернення місць з невикористаних проїзних документів, які були оформлені через АСУ «Експрес» в інших країнах. Повернення проїзних документів за ручною технологією, розрахунок сум до повернення. Оформлення документів повернення.

**Вправи:** оформлення повернення проїзних документів через термінал та розрахунок сум до повернення

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* порядок повернення проїзних документів;
* порядок введення ключів в діалогове вікно « Замовлення на повернення проїзних документів»;
* порядок здійснення повного повернення проїзних документів;
* порядок здійснення часткового повернення проїзних документів;
* порядок повернення проїзних документів, оформлених в Україні на поїзда, що відправляються з інших країн;
* порядок повернення проїзних документів, оформлених в інших країнах на поїзда, що відправляються з України;
* порядок повернення при припиненні поїздки на шляху прямування;
* порядок оформлення «Плацкарти»;
* порядок повернення проїзних документів вартістю квитка і плацкарти менше 10 гривень;
* порядок повернення проїзних документів з відміткою «багаж»;
* порядок розрахунку сум при поверненні за ручною технологією.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* здійснювати перевірку документів наданих до повернення;
* складати замовлення на повернення проїзних документів;
* розраховувати суми повернення з невикористаних проїзних документів в залежності від термінів повернення та при припиненні поїздки на шляху прямування

**Виробнича практика**

**Кваліфікація: касир квитковий ІІ категорії**

**Модуль КК-2.1 Забезпечення надійності роботи кас**

**Тема 1 . Забезпечення надійної роботи кас**

Ознайомлення з робочим місцем квиткового касира, устаткуванням, нормативними документами та посадовими інструкціями квиткового касира.

Приймання зміни та підготовка до роботи кас. Здавання зміни

**Модуль КК-2.2 Надання послуг**

**Тема 2 . Надання послуг**

Самостійне виконання робіт касира квиткового ІІ категорії на робочих місцях підприємства-замовника кадрів, згідно кваліфікаційної характеристики, із використанням передової технології, новітнього обладнання та наукової організації праці.

**Кваліфікація: касир квитковий І категорії**

**Виробниче навчання на підприємстві**

**Модуль КК-1.1 Надання послуг**.

**Тема 1. Оформлення і продаж проїзних та перевізних документів**

* 1. **Оформлення і продаж проїзних документів в внутрішньодержавному ( пряме, місцеве) сполученні**

Загальні положення. Параметри замовлення пасажира. Порядок виконання квитково-касової операції «Продаж». Порядок набору замовлення на оформлення проїзних документів в внутрішньодержавному сполученні. . Порядок та особливості друку сформованих проїзних документів.

Загальні положення оформлення безкоштовних та пільгових проїзних документів. Правила оформлення безкоштовних проїзних документів під час поїздки з пересадками на шляху прямування, в пункті первісного відправлення та в пункті пересадки.

Оформлення переривання поїздки за безплатним квитком.

Порядок оформлення військових проїзних документів. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Погашення зіпсованих проїзних документів, повернення сум та місць з невикористаних військових проїзних документів. Переоформлення, погашення та повернення військових проїзних документів, оформлених через диспетчерський термінал.

Порядок оформлення військових проїзних документів далі станції, що вказана у вимозі.

Порядок оформлення проїзних документів за повну вартість.

Оформлення проїзних документів з пересадками. Оформлення дитячих проїзних документів. Оформлення проїзних документів за Інтернет- замовленням.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Параметри замовлення пасажирів;
* Діалогове вікно «Продаж», перелік ключив;
* Порядок набору замовлення на оформлення проїзних документів;
* Порядок та особливості друку сформованих проїзних документів;
* Порядок оформлення проїзних документів за повну вартість «Туди» та на зворотній виїзд;
* Порядок оформлення проїзних документів з пересадками на шляху прямування;
* Порядок оформлення військових проїзних документів;
* Порядок оформлення пільгових та безкоштовних проїзних документів;
* Порядок оформлення проїзних документів з пересадками на шляху прямування;
* Порядок оформлення проїзних документів за Інтернет-замовленням;
* Особливості оформлення проїзних документів у вагони з наданням сервісних послуг.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* Оформляти проїзні документи за повну вартість;
* Оформляти проїзні документи з пересадками на шляху прямування;
* Оформляти проїзні документи для пільгової категорії пасажирів;
* Оформляти проїзні документи для військовослужбовців;
* Оформляти дитячи проїзні документи;
* Оформляти проїзні документи за Інтернет-замовленням;
* Оформляти безкоштовні та пільгові проїзні документи;

**1.2 Оформлення і продаж проїзних документів у міжнародньому сполученні**

Пасажирські тарифи. Тарифи на перевезення пасажирів, багажу і вантажобагажу залізничним транспортом у міждержавному сполученнях. Розрахунок вартості проїзду в вагонах та поїздах різних категорій у міжнародному сполученні, вирахування вартості доплат, застосування встановлених зборів. Оформлення проїзних документів. Оформлення проїзних документів через ДТМ.

**Вправи:** вирахування вартості проїзних документів та доплат

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* застосування пасажирських тарифів;
* порядок користування тарифними таблицями;
* розрахунок вартості проїзних документів в вагонах і поїздах різних категорій;
* порядок заповнення бланків проїзних документів;
* порядок вирахування вартості проїзду в міждержавному сполученні.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* визначати відстань між станціями проїзду пасажира;
* визначати тарифну вартість квитка та плацкарти по тарифним таблицям;
* вираховувати вартість проїзду, доплат, страхового збору,ПДВ;
* визначати можливість утримання з пасажира вартості комісійного збору;
* заповнювати бланк проїзного документа;
* оформляти проїзні документи через ДТМ.

**5.3 Оформлення і продаж квитків у приміському сполученні**

Приміський тариф. Порядок обчислення вартості проїзду у приміському сполученні. Обчислення квитків за повну вартість. Обчислення вартості пільгових квитків. Обчислення вартості абонементних квитків.

Оформлення квитків за ручною технологією код 101, 102, 103 та абонементних квитків.

Призначення та устрій мобільних терміналів «СПЕККА-00» та «СПЕККР-01». Оформлення продажу квитків за повну вартість, пільгових, безкоштовних, дитячих, військовим пасажирам , абонементних квитків.

**Вправи:** оформлення квитків в приміському сполученні

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Приміський тариф;
* Порядок обчислення вартості проїзду у приміському сполученні;
* Порядок оформлення квитків за ручною технологією.
* види квитків приміського сполучення, їх бланки;
* види абонементних квитків;
* призначення та устрій термінала «СПЕККА-00», «СПЕККР-01»;
* призначення клавіш термінала «СПЕККА-00», «СПЕККР-01»;
* включення та настройка контрастності термінала «СПЕККА-00», «СПЕККР-01»;
* встановлення контрольної стрічки;
* реєстрація касира та отримання початкового звіту;
* оформлення квитків різних видів;
* повтор квитка;
* погашення квитка;
* занесення інформації до КОРО;
* занесення та вилучення сум.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* Користуватися приміськими тарифами;
* Обчислювати вартість проїзду у приміському сполученні;
* Оформляти квитки приміського сполучення за ручною технологією.
* вмикати термінал «СПЕККА-00», «СПЕККР-01»., здійснювати настройку контрастності термінала, зарядку акумулятора, заміну касової стрічки;
* здійснювати реєстрацію та отримувати початковий звіт, оформляти пробний квиток та квитки різних видів за різними видами розрахунку
* здійснювати оформлення повторного квитка та перевізного документа;
* погашення зіпсованого квитка приміського сполучення;
* вносити інформацію в книгу ОРО в разі оформлення квитків приміського сполучення за ручною технологією;
* здійснювати внесення та вилучення сум на (з) рахівники термінала «СПЕККА-00»; «СПЕККР-01».

**Модуль КК-2.2 Виконання касових операцій**

**Тема 2 Звітність з продажу квитків**

* 1. **Звітність з продажу проїзних та перевізних документів на початку зміни**

Загальні положення з обліку проїзних документів. Порядок постачання станцій проїзними документами. Правила складання звіту з продажу квитків.

Облік роботи квиткового касира, який працює з квитково-касовою апаратурою системи АСК ПП УЗ.

Порядок отримання звіту касира на початку зміни . Заповнення полів екрана при наборі замовлення для отримання початкового звіту.

Порядок отримання звіту касира у випадку несправності термінала. Заповнення полів екрана при отриманні звіту.

Форми звітних документів.

Бланк звіту, що отриманий із системи на початку зміни; інформація, віддрукована на лицьовій стороні бланка.

Фома звіту, отриманого з іншого термінала у випадку несправності термінала у касира.

Порядок отримання дублікатів звітних документів. Заповнення полів екрана при наборі замовлень для отримання та видачі дублікатів звіту, отриманого з іншого термінала у випадку несправності першого.

Форми дублікатів звітних документів.

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* Загальні положення з обліку проїзних документів;
* Порядок отримання початкового звіту;
* Діалогове вікно «Звіт касира»;
* Форми звітів;
* Отримання звіту з адміністративного термінала.

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* Складати замовлення на отримання початкового звіту;
* Отримувати звіт касира у випадку несправності термінала;
* Отримувати дублікати звітів
  1. **Звітність з продажу проїзних та перевізних документів на прикінці зміни**

Облік роботи квиткового касира, який працює з квитково-касовою апаратурою системи АСК ПП УЗ.

Порядок отримання звіту касира протягом зміни. Заповнення полів екрана при наборі замовлення для отримання кінцевого звіту.

Порядок отримання звіту касира у випадку несправності термінала. Заповнення полів екрана при отриманні звіту.

Звітність касира, кас оснащених АСК ПП УЗ. Заповнення діалогового вікна «Звіт касира», друк кінцевих звітів та заповнення книги ЛУ-8. Підготування документів та виручки для здавання зміни. Звітність касирів приміських кас. Отримання Х- та Z-звітів.

**Вправи:** заповнення журналів ЛУ-8, ЛУ-8а; підготування документів по виконаним квитково-касовим операціям протягом зміни

**Здобувачі освіти повинні знати:**

* види звітів;
* діалогове вікно «Звіт касира»;
* заповнення книги продажу проїзних документів ЛУ-8;
* порядок здачі виручки;
* Отримання звітів квиткового касира (Х-звіт та Z-звіт);

**Здобувачі освіти повинні вміти:**

* складати замовлення на отримання початкового та кінцевих звітів;
* отримувати Х-звіт та Z-звіти;
* готувати до звіту документи з виконання операцій оформлення, повернення, погашення, поновлення, переоформлення ;
* складати грошову записку;
* заповнювати книги продажу ЛУ-8, ЛУ-8а

**Виробнича практика**

**Кваліфікація: касир квитковий І категорії**

**Модуль КК-2.2 Виконання касових операцій**

**Тема 1. Надання послуг**

Надання послуг. Інструктажі з питань охорони праці та пожежної безпеки на підприємстві, їх документальне оформлення.

Ознайомлення з підприємством. Організація робочого місця касира квиткового. Проведення інструктажу з охорони праці, документальне оформлення.

Ознайомлення з квитково-касовими операціями, які виконуються касиром І категорії.

Реєстрація касира в системі. Оформлення проїзних та перевізних документів.

Ознайомлення із звітами касира квиткового.

**Тема2 Виконання касових операцій**

Самостійне виконання робіт з професії касир квитковий І категорії на робочих місцях підприємства-замовника кадрів, згідно кваліфікаційної характеристики, із використанням передової технології, новітнього обладнання та наукової організації праці.