



ПРОГРАММА
ПО КУРСУ/СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ
«РАБОТА ОПЕРАТОРОВ (КАССИРОВ)
АККРЕДИТОВАННЫХ АГЕНТСТВ ПО
БРОНИРОВАНИЮ И ПРОДАЖЕ
ПЕРЕВОЗОК/УСЛУГ НА СПД СВВТ»

1. Введение

Данная программа является новой редакцией типовой программы по курсу/семинарских занятий «Работа операторов (кассиров) аккредитованных агентств по бронированию и продаже перевозок/услуг на СПД СВВТ» для Учебных и Тренинговых центров, аккредитованных в СВВТ.

Данная программа утверждена Президентом ТКП 12.04.2019.

С вводом настоящей редакции программы утрачивает силу редакция программы по курсу/семинарских занятий «Работа операторов (кассиров) аккредитованных агентств по бронированию и продаже перевозок/услуг на СПД СВВТ», утвержденная 22.02.2018.

2. Цели и задачи обучения

Цель обучения - подготовка Учебными и Тренинговыми центрами квалифицированного персонала агентств, который в результате обучения должен овладеть достаточным уровнем знаний и практических навыков для работы в Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте.

В процессе обучения особое внимание необходимо уделить изучению следующих нормативных документов:

- действующей редакции «Руководства по бронированию и продаже воздушных перевозок для агентств»;
- действующей редакции «Руководства по оформлению стандартных перевозочных документов СВВТ»;
- инструкций кассира по бронированию и продаже перевозок/услуг с использованием АРС «Сирена-Трэвел».

Задачи обучения:

- изучение слушателями положений нормативных документов, регламентирующих продажу и оформление перевозок/услуг на СПД СВВТ;
- получение слушателями практических навыков по оформлению перевозок/услуг на СПД СВВТ;
- изучение слушателями технологии и получение практических навыков работы в нейтральном сеансе АРС «Сирена-Трэвел».

3. Типовой план

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

Количество часов по представленному типовому плану, включая теоретические и практические занятия, определяется Учебными и Тренинговыми центрами. При этом рекомендуемая продолжительность обучения/семинарских занятий должна составлять не менее 80 академических часов.

Интерактивное тестирование по Разделам 1-11 типового плана осуществляется в течение 2-х часов.

4. Типовая программа

Раздел 1. Общие сведения о Системе взаиморасчетов на воздушном транспорте (СВВТ). Аккредитованное агентство в СВВТ. Стандартные перевозочные документы СВВТ (СПД СВВТ). Управление продажами/квотами.

Тема №1. Общие сведения об СВВТ: цель и назначение СВВТ, участники и партнеры СВВТ, органы управления СВВТ.

Тема №2. Аккредитованное агентство в СВВТ: возможности, представляемые аккредитацией в СВВТ, идентификация агентства/пункта продажи/кассира в СВВТ.

Тема №3. СПД СВВТ: о соответствии СПД СВВТ международным стандартам и требованиям отраслевых документов РФ, о формах СПД СВВТ.

Тема №4. Управление продажами/квотами: регулирование прав продажи воздушных перевозок/железнодорожных перевозок/дополнительных услуг, управление квотами электронных билетов СВВТ/электронных документов СВВТ.

Раздел 2. Основные положения «Руководства по бронированию и продаже воздушных перевозок для агентств»

Тема №1. Автоматизированные системы бронирования (АСБ). Кодификаторы в АСБ. Запись о пассажире (PNR). Бронирование и продажа воздушных перевозок. Общий алгоритм бронирования и продажи воздушной перевозки в АСБ. Понятие очередей в АСБ.

Тема №2. Порядок выполнения операций в АСБ по отказу от полета и оформления соответствующей документации. Порядок выполнения операций в АСБ при изменении условий перевозки.

Тема №3. Об особенностях бронирования и продажи воздушной перевозки с несколькими участками маршрута/ с открытой датой вылета/ для особых категорий пассажиров/в рамках Многосторонних соглашений М1 и М2, а также об особенностях бронирования воздушной перевозки на «лист ожидания»/ со статусом ожидания свободной провозной емкости («на посадку»)/ на рейсы «code-share» и для групп пассажиров. Общее описание процесса электронного билетооформления в СВВТ. Электронное билетооформление в СВВТ с использованием оплаты платежной (банковской) картой («ПК»), «ПП (с кодом ПК)».

Раздел 3. Работа с Информационной системой «ИСТОК 2».

Тема №1. Назначение ИС «ИСТОК 2», основные функции.

Тема №2. Работа с ИС «ИСТОК 2».

Раздел 4. Стандартные перевозочные документы СВВТ.

Тема №1. Электронный билет (маршрут/квитанция) СВВТ. Общий вид маршрут/квитанции и описание граф (полей) маршрут/квитанции, допустимые формы оплаты.

Тема №2. Возврат электронного билета СВВТ. Агентство, в котором производится возврат билета. Документы, подтверждающие возврат денежных средств. Информация о возврате электронных билетов. Запрос на возврат (RA).

Тема №3. Изменение условий перевозки. Условия проведения обмена. Изменение даты (времени) вылета рейса в том же билете (без оформления нового билета). Информация об обмениваемом билете.

Тема №4. Электронный многоцелевой документ. Общий вид квитанции EMD. Описание граф (полей) квитанции EMD (код 10, 22, 50, 71, 90, 95).

Тема №5. Возврат EMD. Информация о возврате EMD (код 10, 22, 50, 90, 95).

Тема №6 Квитанция оплаты по платежной (банковской) карте, чек оплаты платежной (банковской) картой, чек возврата. Общие правила оплаты/возврата по платежной (банковской) карте, расчеты по которой производятся централизованно через ТКП. Описание граф (полей) квитанции оплаты по платежной банковской карте, чека оплаты по платежной (банковской) карте, чека возврата.

Тема №7 Оформление EMD на сумму, вносимую в счет оплаты будущих перевозок (авансовый платеж/депозит на оформление групповых перевозок), а также оформление электронных билетов на основании данного EMD.

Тема №8 Особенности оформления, возврата и изменения условий перевозок. Оформление перевозок детей. Форма оплаты ПК, ПП (с кодом ПК). Перевозки по ВПД МО РФ и ВПД МВД РФ в кредит. Перевозки в кредит пассажиров категорий DGK, ATD, DGN, DAF, DGM. Субсидированные перевозки. Перевозки по тарифам IT/VT. Возврат билетов, оформленных агентством 01МВД. Возврат/изменение условий перевозки по билетам, оформленным по Соглашению M2.

Раздел 5. Обучение кассиров работе с АРС «Сирена-Трэвел».

Тема №1. Начало работы, бронирование мест и создание PNR.

Тема №2. Тарификация, варианты оценок маршрута, ввод формы оплаты.

Тема №3. Оформление билета и платы, установленной агентством.

Тема №4. Оформление электронного многоцелевого документа (EMD)

Тема №5. Возврат билетов.

Тема №6. Изменение условий перевозки.

Тема №7. История электронного билета.

Тема №8. Просмотр квоты для электронных билетов в центре электронного билетооформления (ЦЭБ).

Тема №9. Очереди.

Тема №10. Оформление EMD для оплаты перевозки сверхнормативного багажа, сбора/платы за дополнительные услуги перевозчика.

Тема №11. Авторизация платежных (банковских) карт на POS-терминале Сирена-Трэвел.

Тема №12. Терминал ГРС-«Просто!».

Тема №13. Оформление воздушных перевозок в web-системе Клевер.

Раздел 6. Оформление железнодорожных перевозок.

Тема №1. Общие положения об оформлении железнодорожных перевозок.

Тема №2. Оформление и возврат электронных железнодорожных билетов и электронных документов СВВТ.

Тема №3. Порядок работы в АРС «Сирена-Трэвел». Оформление железнодорожных перевозок в web-системе Клевер.

Раздел 7. Оформление перевозки на поездах Аэроэкспресс.

Тема №1. Общая информация об услуге.

Тема №2. Оформление электронного документа (билета) для перевозки на поездах Аэроэкспресс.

Тема №3. Работа кассира в АРС «Сирена-Трэвел» при оформлении перевозки на поездах Аэроэкспресс.

Тема №4. Оформление перевозки на поездах Аэроэкспресс в web-системе Клевер.

Раздел 8. Оформление ВИП-обслуживания в аэропортах, автобусных перевозок и других дополнительных услуг.

Тема №1. Общая информация о ВИП-обслуживании в аэропортах, автобусных перевозках и других дополнительных услугах.

Тема №2. Оформление электронного документа СВВТ при резервировании дополнительных услуг, оказываемых пассажирам.

Тема №3. Работа кассира в АРС «Сирена-Трэвел» при оформлении ВИП-обслуживания в аэропортах, автобусных перевозок и других дополнительных услуг.

Раздел 9. Оформление автобусных перевозок в технологии электронного билета.

Тема №1. Общая информация об услуге.

Тема №2. Оформление электронного билета при оформлении автобусной перевозки.

Тема №3. Работа кассира в АРС «Сирена-Трэвел» при оформлении автобусных перевозок в технологии электронного билета.

Раздел 10. Оформление услуги «Страхование».

Тема №1. Общая информация об услуге.

Тема №2. Оформление электронного документа СВВТ при оформлении услуги «Страхование».

Тема №3. Работа кассира в АРС «Сирена-Трэвел» при оформлении услуги «Страхование».

Раздел 11. Оформление воздушных перевозок и дополнительных услуг перевозчиков IATA BSP Russia (АВИА+).

Тема №1. Общая информация об АВИА+.

Тема №2. Оформление электронных документов при бронировании воздушных перевозок и дополнительных услуг перевозчиков IATA BSP Russia (АВИА+).

Тема №3. Работа кассира в АРС «Сирена-Трэвел» при оформлении воздушных перевозок и дополнительных услуг перевозчиков IATA BSP Russia (АВИА+).

Тема №4. Оформление воздушных перевозок IATA BSP Russia (АВИА+) в web-системе Клевер.

Для отработки навыков работы операторов (кассиров) в АРС «Сирена-Трэвел» необходимо обязательное проведение практических занятий слушателей с использованием учебных пультов (эмуляторов пультов) АРС «Сирена-Трэвел».