



Міністерство освіти і науки України
Міністерство праці та соціальної політики України

***Державний стандарт
професійно-технічної освіти***

ДСПТО 4211.І.63.2.00-2009

Професія – Касир квитковий

Код: 4211

Кваліфікація: II, I категорії

**Офіційне видання
Київ 2009**

Міністерство освіти і науки України
Міністерство праці та соціальної політики України

Затверджено

Наказ Міністерства освіти і науки України
28.10.2009 р. № 989

Погоджено

Міністерство праці та соціальної політики України
27 жовтня 2009 р

Державний стандарт
професійно-технічної освіти

ДСПТО 4211.І.63.2.00-2009

Професія – Касир квитковий

Код: 4211

Кваліфікація: II, I категорій

Офіційне видання
Київ 2009

ПОГОДЖЕНО:
Перший заступник Міністра освіти і
науки України
О. П. Гребельник
« 2 » липня 2009 р.

ПОГОДЖЕНО:
Заступник Міністра праці та
соціальної політики України
В. В. Іванкевич
« 9 » липня 2009 р.

Державний стандарт професійно-технічної освіти

ДСПТО 4211.І.63.2.00-2009

Професія – Касир квитковий

Код: 4211

Кваліфікація: II, I категорії

**Офіційне видання
Київ 2009**

Авторський колектив:

Суліма М. Ф.	Заступник директора з навчально-виробничої роботи Жмеринського Вищого професійного училища
Макогонюк Н.В.	Викладач Жмеринського Вищого професійного училища
Килимчук Н.М.	Майстер виробничого навчання II категорії Жмеринського Вищого професійного училища
Андрішина С.В.	Майстер виробничого навчання I категорії, викладач спецдисциплін Жмеринського Вищого професійного училища

Наукові консультанти:

Омельченко О. Д.	доктор технічних наук, професор кафедри : « Організація транспортного сервісу» Державного економіко-технічного університету транспорту
-------------------------	--

Рецензенти:

Андрушков Ю.С.	Начальник залізничного вокзалу станції Жмеринка
Когут Т. С.	Директор Жмеринського міськрайонного центру зайнятості

Літературний редактор:

Мосейчук О.А.	Викладач української мови та літератури Жмеринського вищого професійного училища
----------------------	--

Технічний редактор:

Мамосуєва О. В.	Секретар навчальної частини жмеринського ВПУ
------------------------	--

Керівники проекту:

Шнюкова І.В.	Завідувач сектором змісту та стандартизації ПТО з професій транспорту, пошти та зв'язку, морського і річкового флоту рибного господарства відділу методичного забезпечення професійно-технічної освіти та державних стандартів
---------------------	--

Штиченко Г.О.

Директор навчально-методичного центру ПТО у Вінницькій області

Зауваження та пропозиції щодо змісту державного стандарту з професії «Касир квитковий», замовлення на його придбання просимо надсилати за адресою: 04070, м.Київ, вул.Сагайдачного,37

Інститут інноваційних технологій і змісту освіти Міністерства освіти і науки України. Телефони: (044) 239-39-35, 239-39-36

Заступник директора, начальник Відділення змісту професійно - технічної освіти Паржницький Віктор Валентинович

***Примітка:** Цей стандарт не може бути повністю чи частково відтворений, тиражований та розповсюджений без дозволу Інституту інноваційних технологій та змісту освіти Міністерства освіти і науки України.

Загальні положення

Державний стандарт професійно-технічної освіти для підготовки (підвищення кваліфікації) робітників з професії „Касир квитковий” розроблено відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 р. №1135 та ст.32 Закону України „Про професійно-технічну освіту” (103/98 - ВР) і є обов’язковим для виконання усіма професійно-технічними навчальними закладами, підприємствами, установами та організаціями, що здійснюють (або забезпечують) підготовку (підвищення кваліфікації) кваліфікованих робітників незалежно від їх підпорядкування та форми власності.

Державний стандарт професійно-технічної освіти містить:

освітньо-кваліфікаційну характеристику випускника професійно-технічного навчального закладу;

типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників;

типові навчальні програми з навчальних предметів, виробничого навчання і виробничої практики, передбачених типовим навчальним планом;

критерії кваліфікаційної атестації випускників;

перелік основних обов’язкових засобів навчання;

список рекомендованої літератури.

У професійно-технічних навчальних закладах першого атестаційного рівня тривалість професійної підготовки складає на II категорію – 490 годин та підвищення кваліфікації на I категорію – 150 годин.

При організації перепідготовки за робітничими професіями термін професійного навчання встановлюється на основі термінів, передбачених для первинної професійної підготовки робітників з відповідної професії, при цьому навчальна програма перепідготовки може бути скорочена до 50% за рахунок виключення раніше вивченого матеріалу за наявності у слухача документа про присвоєння робітничої професії.

У разі необхідності зазначені терміни навчання можуть бути подовжені за рахунок включення додаткового навчального матеріалу відповідно до вимог сучасного виробництва, конкретного робочого місця, замовників робітничих кадрів тощо.

Типовим навчальним планом передбачено резерв часу для вивчення предметів за потребою ринку праці (“Техніка пошуку роботи”, “Ділова етика і культура спілкування” та ін.).

Освітньо-кваліфікаційні характеристики випускника складені на основі випуску бб «Залізничний транспорт і метрополітен» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженому наказом Міністерства транспорту України від

28.11.2001 р. № 834, досягнень науки і техніки, впровадження сучасних технологічних процесів, передових методів праці, врахування особливостей галузі, потреб роботодавців і містять вимоги до рівня знань, умінь та навичок. Крім основних вимог до рівня знань, умінь та навичок, до кваліфікаційних характеристик включено вимоги, передбачені п.7,8 «Загальних положень» випуск1 «Професій працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженого Міністерством праці та соціальної політики України від 29.12.2004 р. № 336.

Професійно-практична підготовка здійснюється у навчальних майстернях, лабораторіях, навчально-виробничих дільницях та безпосередньо на робочих місцях підприємств.

Професійно-технічний навчальний заклад, підприємство, установа, організація мають право відповідно до змін у техніці, технологіях, організації праці тощо самостійно визначати варіативний компонент змісту професійно-технічної освіти у робочих навчальних планах (до 20 відсотків у межах загального часу) та робочих навчальних програмах (до 20 відсотків навчального предмета і виробничого навчання). Зміни затверджуються згідно з діючою нормативною базою.

Навчальний час учня (слухача) визначається обліковими одиницями часу, передбаченого для виконання навчальних програм професійно-технічної освіти.

Обліковими одиницями навчального часу є:

академічна година тривалістю 45 хвилин;

урок виробничого навчання, тривалість якого не перевищує 6 академічних годин;

навчальний день, тривалість якого не перевищує 8 академічних годин;

навчальний тиждень, тривалість якого не перевищує 36 академічних годин;

навчальний рік, тривалість якого не перевищує 40 навчальних тижнів.

Навчальний (робочий) час учня (слухача) в період проходження виробничої та передвипускної (переддипломної) практики встановлюється залежно від режиму роботи підприємства, установи, організації згідно з законодавством.

Після завершення навчання кожний учень (слухач) повинен уміти самостійно виконувати всі роботи, передбачені освітньо-кваліфікаційною характеристикою, технологічними умовами і нормами, встановленими у відповідній галузі.

До самостійного виконання робіт учні (слухачі) допускаються лише після навчання і перевірки знань з охорони праці.

Після закінчення повного курсу навчання на відповідний рівень кваліфікації проводиться державна кваліфікаційна атестація, яка включає виконання кваліфікаційної пробної роботи, захист екзаменаційної роботи. Кваліфікаційна пробна робота проводиться за рахунок часу, відведеного на виробничу практику. Перелік кваліфікаційних пробних робіт розробляється професійно-технічними навчальними закладами відповідно до вимог освітньо-кваліфікаційних характеристик.

Критерії кваліфікаційної атестації випускників визначаються 12-ти бальною шкалою оцінювання навчальних досягнень учнів (слухачів). Присвоєння освітньо-кваліфікаційного рівня „кваліфікований робітник” відповідного розряду можливе за умови отримання учнем (слухачем) не менше чотирьох балів за критеріями кваліфікаційної атестації.

Особі, яка опанувала курс професійно-технічного навчання і успішно пройшла кваліфікаційну атестацію, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень “кваліфікований робітник” з набутої професії відповідного розряду та видається свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації, зразок якого затверджується Кабінетом Міністрів України.

Випускнику професійно-технічного навчального закладу другого та третього атестаційних рівнів, якому присвоєно освітньо-кваліфікаційний рівень „кваліфікований робітник”, видається диплом, зразок якого затверджується Кабінетом Міністрів України.

Особам, які достроково випускаються з професійно-технічного навчального закладу та за результатами проміжної кваліфікаційної атестації їм присвоєна відповідна робітнича кваліфікація, видається свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації державного зразка.

**Міністерство освіти і науки України
Міністерство праці та соціальної політики України**

***Державний стандарт
професійно-технічної освіти***

ДСПТО 4211.І.63.2.00-2009

Професія – Касир квитковий

Код: 4211

Кваліфікація: II категорії

**Офіційне видання
Київ 2009**

Освітньо-кваліфікаційна характеристика випускника професійно-технічного навчального закладу

(підприємства, установи та організації, що здійснюють підготовку кваліфікованих робітників)

1.Професія : 4211 Касир квитковий

2.Кваліфікація: II категорія

3.Кваліфікаційні вимоги

Повинен знати: Правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланки документів та інших матеріальних цінностей; правила перевезень пасажирів і багажу залізничним транспортом, застосування тарифів та встановлення доплат і зборів (порядок перерахунку вартості проїзду з одного виду транспорту на інший); форми проїзних документів; правила видавання пільгових квитків; порядок оформлення квитків для проїзду у спеціальні зони; схеми розташування місць у вагонах; схеми відповідних транспортних мереж; основні маршрути прямування і розклад руху транспорту; призначення, кваліфікацію, будову і правила експлуатації обладнання, що використовується; положення про дисципліну працівників залізничного транспорту; положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту; правила й норми з охорони праці, виробничої санітарії і пожежної безпеки.

Повинен вміти: Оформляти і продавати квитки, абонементи, посадочні талони та інші провізні й перевізні документи, за допомогою квитководрукувальних машин і автоматів, термінальної апаратури автоматизованих систем продажу й бронювання місць. Передавати інформацію про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів, що продаються в касі. Здійснювати попередній продаж, оформляти і продавати згідно із заявками квитки (абонементи) та інші провізні й перевізні документи. Обслуговувати квитководрукувальні та розмінні автомати. Розмінювати гроші громадянам для користування автоматами з продажу квитків. Отримувати, зберігати і здавати грошові суми, бланки документів та інші матеріальні цінності за встановленим порядком. Складати відповідно до встановленої періодичності касові звіти та звіти з продажу квитків. Приймати проїзні та інші документи від громадян у випадку відмови їх від поїздки і т.ін. та повертати за встановленим порядком сплачені ними гроші. Вносити затверджені зміни до тарифних та інших посібників. Брати участь в обслуговуванні, налагодженні і ремонті обладнання, що використовується. Реєструвати замовлення від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків. Вводити інформацію в ЕОМ з терміналу. Обробляти на термінальній апаратурі первинні документи та друкувати вихідні дані на відповідних бланках. Здійснювати зовнішній контроль документів, що приймаються на опрацювання в частині наявності необхідних шифрів на реквізитах, що обробляються. Реєструвати документи в журналах. Вести сортування, розкладання, підбирання документів згідно з довідковими і довідково-груповими ознаками. Зберігати архів документів, що відпрацьовані. Передавати по каналах зв'язку дані, що отримані через диспетчерський термінал з ЕОМ на наступні операції, які пов'язані з оформленням квитків. Наглядати за роботою термінальної апаратури, реєструвати причини збою. Працювати з нормативно-довідковою інформацією. Отримувати від

ЕОМ довідки з використання місць у поїздах критичного напрямку, згідно з датами; передавати їх для аналізу і прийняття рішень. Оформляти результати виконання робіт згідно з інструкціями.

4. Загальнопрофесійні вимоги

Повинен:

- а) раціонально та ефективно організовувати працю на робочому місці;
- б) дотримуватись норм технологічного процесу;
- в) не допускати браку в роботі;
- г) знати і виконувати вимоги нормативних актів про охорону праці і навколишнього середовища, дотримуватися норм, методів і прийомів безпечного ведення робіт;
- д) використовувати в разі необхідності засоби попередження та усунення природних і непередбачених негативних явищ (пожежі, аварії, повені тощо);
- є) знати основи інформаційних технологій;
- ж) дотримуватися виробничих (експлуатаційних) інструкцій, технологічних регламентів.

5. Вимоги до освітнього рівня осіб, які навчатимуться в системі професійно-технічної освіти:

Повна загальна середня освіта та професійно-технічна освіта або повна загальна середня освіта та професійна підготовка на виробництві. Без вимог до стажу роботи.

6. Сфера професійного використання випускника: пасажирський залізничний транспорт.

7. Специфічні вимоги:

- 1) *Вік:* по закінченні терміну навчання - не менш 18 років.
- 2) *Стать:* чоловіча або жіноча.
- 3) *Медичні обмеження.*

Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4211 – Касир квитковий

Кваліфікація: II категорія

Загальний фонд навчального часу - 510 годин

№ з/п	Навчальні предмети	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Загально професійна підготовка	70	8
1.1.	Інформаційні технології	16	8
1.2.	Основи галузевої економіки і підприємництва	16	
1.3.	Основи правових знань	16	
1.4.	Правила дорожнього руху	8	
1.5.	Резерв часу	14	
2.	Професійно-теоретична підготовка	162	
2.1.	Правила технічної експлуатації та інструкції	12	
2.2.	Організація перевезень пасажирів	20	
2.3.	Організація роботи квиткових касирів	48	
2.4.	Оформлення квитків у приміському сполученні	20	
2.5.	Оформлення проїзних та перевізних документів з використанням автоматизованих систем	24	
2.6.	Транспортна географія	8	
2.7.	Охорона праці	30	
3.	Професійно-практична підготовка	251	
3.1.	Виробниче навчання	48	
3.2.	Виробнича практика	203	
4.	Консультації	20	
5.	Державна кваліфікаційна атестація (або проміжна (поетапна) кваліфікаційна атестація при продовженні навчання)	7	
6.	Загальний обсяг навчального часу (без п.4)	490	8

**Перелік кабінетів, лабораторій для підготовки
кваліфікованих робітників за професією
«Касир квитковий»**

1.Кабінети:

Спецтехнології
Правил технічної експлуатації та інструкцій
Охорони праці
Інформаційних технологій
Основ галузевої економіки та підприємництва

2.Лабораторії:

Механізації та автоматизації квитково-касових операцій

Примітка:

„для підприємств, організацій, що здійснюють професійне навчання кваліфікованих робітників:

допускається зменшення кількості кабінетів, лабораторій за рахунок їх об'єднання;

індивідуальне професійне навчання кваліфікованих робітників може здійснюватись при наявності обладнаного робочого місця;

предмет „Інформаційні технології” вивчається за згодою підприємств-замовників кадрів.

Типова навчальна програма з предмета «Інформаційні технології»

№ з/п	Тема за програмою	Кількість годин за програмою		
		Всього	Теоретичне навчання	Практичні роботи
1.	Інформація та інформаційні технології	1	1	
2.	Програмне забезпечення ПК. Комп'ютерні технології	7	4	4
3.	Мережеві системи та сервіси	8	4	4
Всього		16	9	8

Тема 1. Інформація та інформаційні технології

Поняття про інформацію та інформаційні технології.

Тема 2. Програмне забезпечення ПК. Комп'ютерні технології

Програми створення текстових і графічних документів. Стили оформлення та подання інформації.

Розробка фірмового стилю.

Мультимедійні технології.

Види і типи презентацій. Загальні відомості про засоби створення презентацій.

Power Point.

Практичні роботи

1. Офісні програм и MS Word, MS Exel. Візуальний стиль оформлення та надання інформації.

2. Програми для створення графічних документів: Розробка фірмового стилю.

3. Система управління базами даних MS Access. Основи роботи

4. Створення презентацій. Тема: "Моя майбутня професія"

Тема 3. Мережеві системи та сервіси

Основи мережних систем. Мережі на основі ПК. Локальні, корпоративні і глобальні мережі.

Загальні відомості про Internet, Intranet, електронну пошту lotus Notes та Outlook Express.

Основні мережеві сервіси. Браузери.

Первинний інструктаж з охорони праці при роботі на персональному комп'ютері. Основні шкідливі фактори, які виникають при роботі на персональному комп'ютері.

Практичні роботи

1. Пошук інформації в мережі Internet . Основи роботи з електронною поштою.

2. Практичні навички роботи в локальній мережі

3. Створення публікації "Інновації в професії".

4. Офіційний веб-сайт Укрзалізниці. Робота з он-лайн сервісами. Оновлення програмного забезпечення через Internet.

**Типова навчальна програма з предмета
"Основи галузевої економіки і підприємництва"**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Вступ. Залізничний транспорт як галузь господарювання	3	
2.	Основи організації праці	3	
3.	Основи виробництва	3	
4.	Основні фонди та оборотні засоби залізничного транспорту	3	
5.	Основи нормування на залізничному транспорті	2	
6.	Організація заробітної плати на залізничному транспорті	2	
Всього		16	

Тема 1. Вступ. Залізничний транспорт як галузь господарювання

Економічні перспективи розвитку залізничного транспорту.
Організаційні основи діяльності залізничного транспорту.
Продукція транспорту та її особливості.
Техніко-економічні показники роботи залізничного транспорту.

Тема 2. Основи організації праці

Поняття про організацію праці.
Особливості організації праці на залізничному транспорті.
Поняття господарського механізму діяльності підприємства.

Тема 3. Основи виробництва

Поняття про виробничий процес.
Основні принципи організації виробничого процесу.
Типи виробництва і їхня характеристика.

Тема 4. Основні фонди та оборотні засоби залізничного транспорту

Призначення склад та структура основних фондів.
Оборотні засоби.
Рентабельність виробництва.

Тема 5. Основи нормування на залізничному транспорті

Сутність та завдання нормування праці.
Методи нормування праці.

Тема 6. Організація заробітної плати на залізничному транспорті

Поняття і види заробітної плати.
Доплати і надбавки: види, порядок нарахування і виплат.

**Типова навчальна програма з предмета
«Основи правових знань»**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Основи трудового законодавства	3	
2.	Основи цивільного законодавства	2	
3.	Основи кримінального права. Адміністративні правопорушення	2	
4.	Основи підприємницької діяльності	3	
5.	Загальна характеристика господарських договорів	2	
6.	Окремі види господарських договорів	2	
7.	Господарсько-правова відповідальність	2	
	Всього	16	

Тема 1. Основи трудового законодавства

Право громадян на працю. Конституція України про право на працю і відпочинок. Загальна характеристика трудового законодавства відповідно до Кодексу законів про працю України. Основні трудові права і обов'язки працівників.

Трудовий договір, його зміст і форми. Строки трудового договору. Умови прийняття на роботу. Строки випробування, переведення на іншу роботу. Підстави для припинення трудового договору. Особливості контрактної форми трудового договору умови укладання та припинення дії контрактів.

Особливості контрактної форми трудового договору. Умови укладання та припинення дії контрактів.

Гарантії забезпечення права на працю звільненням працівникам. Порядок їх звільнення. Правове регулювання робочого часу і часу відпочинку. Право громадян України на відпочинок. Види робочого часу, обумовлені його тривалістю. Підсумковий облік робочого часу. Обмеження надурочних робіт. Час відпочинку. Щорічні та додаткові відпустки, порядок їх надання. Трудова дисципліна. Правові засоби зміцнення трудової дисципліни. Заохочення за успіхи в роботі, стягнення за порушення трудової дисципліни. Матеріальна відповідальність. Види та межі матеріальної відповідальності. Визначення розміру і порядку покриття шкоди, заподіяної працівником. Трудові спори, порядок їх розгляду. Виконання рішень комісій по трудових спорах, народного суду. Колективний договір. Поняття та зміст колективного договору, його форма і порядок укладання.

Строк чинності колективного договору, внесення змін і доповнень. Контроль за виконанням, звіти перед трудовим колективом про виконання колективного договору. Державне соціальне страхування. Кошти соціального страхування. Види забезпечення соціального страхування. Допомога у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю. Допомога з вагітності і пологів. Основні умови видачі розміру допомоги з державного

соціального страхування. Закон України “Про пенсійне забезпечення”. Види пенсій. Нарахування стажу роботи для призначення пенсій. Порядок призначення, виплати і порядок перерахування пенсій.

Заробітна плата. Особливості правового регулювання заробітної. Мінімальний розмір заробітної плати. Оплата праці за відхилень від умов праці, передбачених тарифами. Гарантійні та компенсаційні виплати. Підстави і порядок відрахувань із заробітної плати. Обмеження відрахувань і обмеження розміру відрахувань із заробітної плати.

Охорона праці. Права працівників на охорону праці під час роботи на підприємстві, пільги та компенсації за важкі і шкідливі умови праці.

Обов'язки адміністрації щодо забезпечення здорових і безпечних умов праці на підприємстві. Матеріальна відповідальність підприємств (організацій) за шкоду, заподіяну здоров'ю працівників. Охорона праці жінок. Охорона праці молоді. Пільги працівникам, що навчаються без відриву від виробництва. Права профспілок.

Тема 2. Основи цивільного законодавства

Цивільне законодавство і його роль у суспільному житті України.

Підприємства, об'єднання, концерни та інші організації як юридичні особи. Захист громадянських прав.

Право власності. Зміст і об'єкти власності. Особиста відповідальність громадян. Трудові доходи – основа особистої власності громадян. Захист прав власності.

Поняття про зобов'язання.

Тема 3. Основи кримінального права. Адміністративні правопорушення

Поняття адміністративних правопорушень. Види адміністративних стягнень і особливості їх застосування за дрібне хуліганство, спекуляцію, пияцтво. Органи, які мають право притягати до адміністративної відповідальності. Кримінальний кодекс України. Підстави до кримінальної відповідальності. Обставини, які виключають кримінальну відповідальність. Поняття і види співучасті у злочині. Мета кримінального покарання. Призначення кримінальних покарань і звільнення від них. Кримінальна відповідальність неповнолітніх.

Тема 4. Основи підприємницької діяльності

Поняття та принципи підприємницької діяльності. Організаційно-правові форми підприємницької діяльності. Громадянсько-правові угоди в сфері підприємницької діяльності. Зовнішньоекономічна діяльність підприємців України, митне регулювання зовнішньоекономічної діяльності. Процесуальні форми захисту підприємницької діяльності. Вирішення господарських спорів арбітражним судом. Вирішення громадянсько-правових спорів судом. Юридична відповідальність у сфері підприємницької діяльності. Оподаткування у сфері підприємницької діяльності. Державні та митні збори.

Тема 5. Загальна характеристика господарських договорів

Поняття господарських зобов'язань. Виникнення господарських зобов'язань. Забезпечення виконання зобов'язань.

Поняття господарського договору. Значення й функції господарського договору. Система господарських договорів. Порядок укладання господарського договору. Зміст господарських договорів. Зміни та припинення господарських договорів.

Тема 6. Окремі види господарських договорів

Поняття і значення договору купівлі-продажу. Сторони в договорі купівлі-продажу. Предмет договору. Ціна в договорі. Форма договору. Зміст договору купівлі-продажу та правові наслідки його порушення. Особливості окремих видів купівлі-продажу.

Поняття термінів: якість, стандарти, норми, правила. Законодавство про стандартизацію і сертифікацію, про державний нагляд за додержанням сертифікатів, норм і правил та відповідальність за його порушення.

Поняття та функції ціни. Політика ціноутворення. Види цін, порядок їх встановлення. Правове регулювання контролю за додержанням дисципліни цін та відповідальність за її порушення. Поняття і значення “договору поставки”. Організація господарських зв'язків з поставок. Порядок і способи укладання договору-поставки. Виконання договору-поставки. Правові наслідки порушення договору поставки.

Поняття договору оренди. Об'єкти оренди. Сторони в договорі оренди. Порядок укладання договору оренди. Умови договору оренди. Припинення договору оренди. Види перевезень та правове регулювання. Зміст, укладення та оформлення договорів перевезення вантажів. Виконання договорів перевезення вантажів. Відповідальність сторін за договором перевезення вантажів. Договори експедиції. Кредитні правовідносини. Організація ощадної справи України. Готівкові розрахунки. Правові форми безготівкових розрахунків.

Соціально-економічна суть страхування та його правове регулювання. Страхове зобов'язання. Основні страхові поняття. Зобов'язання з добровільного та обов'язкового страхування.

Поняття та основні види зобов'язань за спільною діяльністю. Договори про спільну діяльність (просте товариство). Установи і договори.

Тема 7. Господарсько-правова відповідальність

Поняття господарської відповідальності. Стимулююча, штрафна, компенсаційна, інформаційна, попереджуюча функції відповідальності. Підстави відповідальності. Відшкодування збитків. Штрафні санкції. Оперативно-господарські санкції.

**Типова навчальна програма з предмета
“Правила дорожнього руху”**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Загальні положення, терміни та визначення	1	
2.	Обов'язки та права пішоходів і пасажирів	1	
3.	Вимоги до водіїв мопедів, велосипедів, осіб, які керують гужовим транспортом, і погоничів тварин	1	
4.	Регулювання дорожнього руху	1	
5.	Рух транспорту і безпека пішоходів та пасажирів	1	
6.	Особливі умови руху	1	
7.	Подання першої медичної допомоги під час дорожньо-транспортних пригод	1	
8.	Відповідальність за порушення правил дорожнього руху. Правила дорожнього руху на залізничних переїздах	1	
Всього		8	

Тема 1. Загальні положення, терміни та визначення

Первинний інструктаж з охорони праці в кабінеті “Правила дорожнього руху”.

Закон України «Про дорожній рух», Правила дорожнього руху як правова основа дорожнього руху, що має за мету створення безпечних умов для його учасників.

Закон України «Про дорожній рух» про порядок навчання різних груп населення Правил дорожнього руху.

Аналіз дорожньо-транспортних пригод у населеному пункті, на залізниці та причин їх виникнення.

Загальна структура і основні вимоги Правил дорожнього руху.

Порядок введення обмежень, інструкцій та інших нормативних актів до вимог Правил дорожнього руху.

Терміни та визначення, що містять Правила дорожнього руху.

Тема 2. Обов'язки та права пішоходів і пасажирів

Порядок руху пішоходів у населених пунктах.

Особливості руху пішоходів, які переносять громіздкі предмети, або осіб, які пересуваються в інвалідних колясках без двигуна, ведуть велосипед, мопед чи мотоцикл, везуть санки, візок тощо.

Порядок руху пішоходів за межами населених пунктів.

Рух пішоходів у темну пору доби та в умовах недостатньої видимості.

Рух дорогою організованих груп людей.

Особливості руху організованих груп дітей.

Пішохідний перехід. Порядок переходу проїзної частини дороги.

Поведінка пасажирів на залізничних станціях і зупинних пунктах, на зупинках маршрутного транспортного засобу з увімкненим проблисковим маячком і спеціальним звуковим сигналом.

Дії пішоходів у разі причетності до дорожньо-транспортної пригоди.

Поведінка пасажирів на зупинках маршрутного транспорту.

Правила посадки і висадки.

Права й обов'язки пасажирів у разі дорожньо-транспортної пригоди.

Тема 3. Вимоги до водіїв мопедів, велосипедів, осіб, які керують гужовим транспортом, погоничів тварин

Віковий ценз і вимоги до водіїв велосипедів, мопедів, гужового транспорту та погоничів тварин. Технічний стан та обладнання вказаних транспортних засобів.

Розміщення транспортних засобів на проїзній частині. Правила користування велосипедною доріжкою. Випадки, коли рух вказаних транспортних засобів і прогін тварин забороняється.

Небезпечні наслідки порушення вимог до руху велосипедів, мопедів, гужового транспорту і прогону тварин.

Тема 4. Регулювання дорожнього руху

Дорожні знаки та їх значення в загальній системі організації дорожнього руху, їх класифікація.

Дорожня розмітка та її значення в загальній системі організації дорожнього руху, класифікація розмітки.

Дорожнє обладнання як допоміжний засіб забезпечення регулювання дорожнього руху на небезпечних ділянках доріг.

Типи світлофорів. Значення сигналів світлофора. Світлофори, що регулюють рух пішоходів.

Значення сигналів регулювальника:

- руки витягнуті в сторони, опущені або права рука зігнута перед грудьми;
- права рука витягнута вперед;
- рука піднята вгору;
- інші сигнали регулювальника.

Перевага сигналів регулювальника перед сигналами світлофора, дорожніми знаками і розміткою.

Тема 5. Рух транспорту і безпека пішоходів та пасажирів

Правосторонній рух транспорту. Рух у кілька рядів. Взаємна увага – умова безпеки руху.

Види і призначення попереджувальних сигналів. Правила подачі сигналів світловими покажчиками або рукою. Небезпечні наслідки порушення правил подання попереджувальних сигналів.

Швидкість руху, дистанція та інтервал.

Поняття про гальмовий шлях. Фактори, які впливають на величину гальмового шляху.

Види перехресть. Порядок руху на перехрестях. Зупинка і стоянка.
Залізничні переїзди.

Тема 6. Особливі умови руху

Перевезення пасажирів під час буксирування транспортних засобів.

Навчальна їзда. Умови, при яких дозволяється навчальна їзда. Початкове навчання керування транспортними засобами. Навчальна їзда на дорогах.

Рух у житловій зоні. Переваги пішоходів під час руху в житловій зоні.

Автомагістралі і дороги для автомобілів, їх основні ознаки. Рух по автомагістралях і дорогах для автомобілів.

Основні ознаки гірських доріг і крутих спусків. Вимоги правил щодо руху на гірських дорогах і крутих спусках.

Тема 7. Подання першої медичної допомоги під час дорожньо-транспортних пригод

Визначення і термінове припинення дії травмуючого фактору, вивільнення потерпілого із транспортного засобу. Надання першої медичної допомоги. Правила і засоби перенесення потерпілого. Правила і способи транспортування потерпілого на різних видах транспортних засобів.

Тема 8. Відповідальність за порушення правил дорожнього руху. Правила дорожнього руху на залізничних переїздах

Соціально-економічні і правові наслідки дорожньо-транспортних пригод і порушень правил дорожнього руху.

Поняття і види адміністративних порушень. Кримінальна відповідальність. Відповідальність за нанесення матеріальної шкоди та шкоди природі.

**Типова навчальна програма з предмета
«Охорона праці»**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Правові та організаційні основи охорони праці	4	
2.	Основи безпеки праці у галузі. Загальні відомості про потенціал небезпек	10	
3.	Основи пожежної безпеки. Вибухонебезпека і вибухозахист	3	
4.	Основи електробезпеки	3	
5.	Основи гігієни праці та виробничої санітарії. Медичні огляди	4	
6.	Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках	4	
	Підсумкова атестація з предмета	2	
	Всього	30	

Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці

Зміст поняття "охорона праці", соціально-економічне значення охорони праці. Мета і завдання предмета "Охорона праці", обсяг, зміст і порядок його вивчення. Додаткові вимоги щодо вивчення предмета при підготовці робітників для виконання робіт з підвищеною безпекою.

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, Закон України "Про пожежну безпеку", 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 дотриманням 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.

Тема 2. Основи безпеки праці в галузі. Загальні відомості про потенціал небезпек

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 огороження. 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.

Тема 3. Основи пожежної безпеки. Вибухонебезпека і вибухозахист

Характерні причини виникнення пожеж: порушення правил використання відкритого вогню і електричної енергії, використання непідготовленої техніки в пожежонебезпечних місцях; порушення правил використання опалюваних систем, електронагрівальних приладів, 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 незамкненому 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 виробництва підвищеної вибухонебезпеки.

Загальні відомості про великі виробничі аварії, їх типи, причини та наслідки. Вплив техногенних чинників на екологічну безпеку та безпеку життя і здоров'я людей. Приклади великих техногенних аварій і катастроф та їх наслідки.

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.

Загальні відомості про 4-провідну електричну мережу живлення. Фазова та лінійна напруга. Електричний потенціал Землі. Електрична напруга доторкання.

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 роботи на електронно-обчислювальних машинах і персональних комп'ютерах.

Захист від статичної електрики. Захист будівель та споруд від блискавки. Правила поведінки під час грози.

Тема 5. Основи гігієни праці та виробничої санітарії. 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.

Тема 6. Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках

Основи анатомії людини. Послідовність, принципи й засоби надання першої допомоги.

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, нікотинном. Транспортування потерпілого. Підготовка потерпілого до транспортування. Вимоги до транспортних засобів.

**Типова навчальна програма з предмета
«Правила технічної експлуатації та інструкції»**

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Правила технічної експлуатації залізниць України	4	
2.	Статут залізниць України	4	
3.	Положення про дисципліну працівників залізничного транспорту, затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 26.01.93р. №55	4	
Всього		12	

Тема 1. Правила технічної експлуатації залізниць України

Вступ. Загальні обов'язки працівників залізничного транспорту.

Тема 2. Статут залізниць України

Загальні положення перевезення пасажирів, багажу та вантажобагажу.

Тема 3. Положення про дисципліну працівників залізничного транспорту, затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 26.01.93р. №55

**Типова навчальна програма з предмета
«Організація перевезень пасажирів»**

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Поняття про технологічний процес роботи вокзалу	1	
2.	Довідково-інформаційне забезпечення	1	
3.	Загальні положення „Правил перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом”	6	
4.	Організація продажу проїзних та перевізних документів	4	
5.	Умови проїзду пасажирів	1	
6.	Перевезення ручної поклажі та тварин	1	
7.	Тарифи та збори	1	
8.	Особливі умови пасажирських перевезень	2	
9.	Відповідальність залізниці, штрафи та повернення платежів	2	
10.	Контроль перевезень і обслуговування пасажирів	1	
Всього		20	

Тема 1. Поняття про технологічний процес роботи вокзалу

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

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.

Тема 2. Довідково-інформаційне забезпечення

Порядок забезпечення користувачів інформацією про послуги, що надаються залізничним транспортом.

Призначення та принцип роботи переговорного пристрою “Пасажир - касир”.

Інформаційне табло наявності місць, призначення та принцип його роботи.

Автоматична довідкова установка, її призначення та принцип роботи. Типи автоматичних довідкових установок, їх застосування на залізничному транспорті.

Апаратура бюро розподілу місць за касами вокзалу, загальні відомості про

будову та роботу.

Апаратура зв'язку з продажу залізничних квитків на пасажирські поїзди, призначення та принцип роботи.

Автоматизований телефонний зв'язок квиткових касирів зі старшими касирами з розподілу місць.

Системи оперативної інформації типу "Визинформ", їх основні технічні характеристики.

Тема.3. 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.

Тема 4. Організація продажу проїзних та перевізних документів

Централізоване керівництво продажем квитків. Попередній та добовий продаж квитків. Доставка населенню квитків додому, в будинки відпочинку, на підприємства. Обладнання робочого місця квиткового касира. Перелік необхідних в роботі керівних документів. Застосування допоміжних таблиць, пристроїв та пристосувань для покращення умов праці квиткових касирів.

Посадова інструкція квиткового касира.

Види послуг, які надаються пасажиром при продажу квитків. Вартість цих послуг.

Терміни попереднього продажу квитків.

Оформлення пасажиром попереднього продажу квитків на зворотній від'їзд.

Графіки роботи попередніх та добових кас.

Оформлення проїзду. Порядок видачі проїзних документів. Право позачергового придбання квитків. Термін дійсності проїзних документів. Переоформлення проїзних документів. Запізнення на поїзд у пункті пересадки (перечеплення вагона). Дії у разі викрадення документів. Перевезення дітей. Пільги при перевезенні дітей. Резервування місць для організованих груп.

Тема 5. Умови проїзду пасажирів

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 пасажиром. Дії у випадку, якщо пасажир відстав від поїзда. Перехід пасажиром на шляху прямування поїзда до вагона іншої категорії. Проїзд пасажиром станції призначення. Дії касира, якщо немає вільних місць при оформленні проїзду інвалідів Великої Вітчизняної війни.

Тема 6. Перевезення ручної поклажі та тварин

Правила перевезень ручної поклажі та тварин. Загальне поняття про багаж та вантажобагаж. Ручна поклажа та її розміщення у вагоні. Упакування та маркування вантажобагажу. Перевезення ручної поклажі в приміських поїздах. Речі, що не

допускаються до перевезення ручною поклажею. Перевезення ручного багажу. Оформлення його перевезення.

Перевезення тварин. Провіз в поїздах собак великих порід, у тому числі службових.

Забуті та знайдені речі.

Тема 7. Тарифи та збори

Види пасажирських тарифів. Порядок застосування тарифів. Правила регулювання тарифів. Види коефіцієнтів. Знижки за проїзд. Страховий збір. Платні послуги.

Тема 8 Особливі умови пасажирських перевезень

Безплатний проїзд залізницями України. Проїзд депутатів. Масові перевезення пасажирів. Спеціальні вагони та поїзди. Перевезення пасажирів у орендованих вагонах. Перевезення пошти. Перевезення військовослужбовців.

Підвищення культури пасажирських перевезень – одне з головних завдань робітників залізничного транспорту.

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. Правила обслуговування пасажирів відповідно до інструкції квиткового касира, санітарно-гігієнічних вимог та Статуту залізниць України.

Тема 9. Відповідальність залізниці, штрафи та повернення платежів

Відповідальність залізниці перед пасажирами. Відповідальність пасажирів перед залізницею. Штрафи за безкоштовний проїзд, за провіз ручної поклажі більше встановленої норми. Повернення грошей у разі утрати пасажирського багажу з оголошеною цінністю.

Повернення платежів. Особливості повернення платежів за невикористані проїзні документи, що отримані за межами кас Укрзалізниці. Заповнення відомості повернення. Складання акта, що дає право на повернення квитка у випадках з вини залізниці. Повернення плати за неспрослідовану відстань та невикористаний час (за абонентним приміським квитком).

Тема 10. Контроль перевезень і обслуговування пасажирів

Загальні умови. Безквитковий проїзд. Неправильне використання залізничних квитків.

**Типова навчальна програма з предмета
«Організація роботи квиткових касирів»**

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Система управління продажем квитків на мережі залізниць	1	
2.	Термінальне обладнання АСК ПП УЗ	2	
3.	Взаємодія квиткових касирів з системою АСК ПП УЗ ”	3	
4.	Погашення зіпсованих проїзних документів	3	
5.	Повернення невикористаних проїзних документів	2	
6.	Переоформлення проїзних документів	3	
7.	Звітність з продажу квитків	5	
8.	Оформлення проїзних документів в бюро замовлень	3	
9.	Оформлення безплатного та пільгового проїзду	3	
10.	Оформлення проїзду військовослужбовців	4	
11.	Оформлення поїздок організованих груп пасажирів	4	
12.	Довідково-інформаційне обслуговування пасажирів	3	
13.	Дії квиткового касира при помилках під час набору інформації щодо замовлення та негативних відповідях	2	
14.	Оформлення проїзних документів за заявками іноземних фірм	2	
15.	Урахування запізнення поїздів при оформленні проїзних документів	2	
16.	Оформлення проїзду в міжнародному сполученні	2	
17.	Організація видачі залишку нереалізованих місць	1	
18.	Отримання відомостей щодо висадки пасажирів на проміжних станціях	1	
19.	Уведення інформації з корінців проїзних документів, що оформлені за ручною технологією	1	
20.	Оформлення документів на перевезення багажу та вантажобагажу	1	
Всього		48	

Тема 1 Система управління продажем квитків на мережі залізниць

Нормативно-правові акти, що діють при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів на залізничному транспорті. Терміни, які використовуються при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів.

Форми бланків проїзних і перевізних документів.

Тема 2. Термінальне обладнання АСК ПП УЗ

Огляд існуючих та перспективних моделей термінального обладнання системи АСК ПП УЗ, переваги та недоліки конкретних моделей.

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.

Тема 3. Взаємодія квиткових касирів з системою АСК ПП УЗ

Порядок роботи пунктів продажу. Класифікація терміналів. Функції, що виконуються терміналом. Принцип кодування пунктів продажу та терміналів в системі АСК ПП УЗ. Уведення пунктів продажу в експлуатацію. Адміністративні функції пункту продажу. Підготовка касира до роботи. Ведення реєстраційного журналу на пункті продажу. Актування нестандартних проїзних документів, уведення, виведення запасу бланків, введення реквізитів касира, отримання звіту зі службового терміналу.

Тема 4. Погашення зіпсованих проїзних документів

Види погашення. Порядок погашення зіпсованих проїзних документів. Погашення без набору інформації на клавіатурі терміналу (прискорене погашення). Анулювання замовлення в системі. Бланк допоміжного документа "Погашення". Дії касира в різноманітних ситуаціях, що виникають в процесі погашення проїзних документів.

Тема 5. 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.

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.

Тема 6. Переоформлення проїзних документів

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

Переоформлення зіпсованих проїзних документів.

Тема 7. Звітність з продажу квитків

Загальні положення з обліку проїзних документів. Порядок постачання станцій проїзними документами, бобінами квиткових стрічок; їх збереження та облік.

Облік роботи квиткового касира, який працює в приміських касах. Складання звіту з продажу приміських квитків. Звітний лист продажу квитків в поїздах, порядок його заповнення.

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 терміналу. 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.

Форма звіту, отриманого з іншого терміналу у випадку несправності терміналу у касира.

Порядок отримання дублікатів звітних документів. Заповнення полів екрана при наборі замовлень для отримання та видачі дублікатів звіту, отриманого з іншого терміналу 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.

Тема 8. Оформлення проїзних документів в бюро замовлень

Режими роботи пункту продажу бюро замовлень.

Порядок та особливості оформлення проїзних документів на 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 документів на 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 документів на 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 невикуплених 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 дублікату відомості на термінал з автозапитом окремими терміналами.

Особливості оформлення книги продажу пасажирських проїзних документів ЛУ-8 в бюро замовлень.

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 терміналу. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Отримання дублікату довідки погашення з другого терміналу. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

Тема 9. Оформлення безплатного та пільгового проїзду

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

Тема 10. Оформлення проїзду військовослужбовців

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.

Тема 11. Оформлення поїздок організованих груп пасажирів

Порядок бронювання місць за позаплановими груповими заявками, що поступають в період терміну резервування. Відмова від викупу місць. Оформлення, погашення та повернення групових проїзних документів. Повернення заявочного збору при ненаданні місць. Порядок видачі довідок про невикуплені зарезервовані місця для транзитних груп.

Тема 12. Довідково-інформаційне обслуговування пасажирів

Порядок отримання довідок про можливості проїзду в безпересадочному сполученні, вартості проїзду в поїздах далекого прямування, вартості 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.

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.

Тема 14. Оформлення проїзних документів за заявками іноземних фірм

Порядок резервування місць для іноземних фірм з одночасною видачею заявки. Оформлення заявок на підставі раніше заброньованих місць. Форма вихідного документа. Погашення та повернення заявок.

Тема 15. Урахування запізнення поїздів при оформленні проїзних документів

Порядок уведення інформації про запізнення поїздів далекого прямування. Отримання довідок про запізнення поїздів. Правила оформлення проїзних документів з урахуванням запізнення поїздів.

Тема 16. Оформлення проїзду в міжнародному сполученні

Види проїзних документів, що видаються в міжнародному сполученні. Існуючі тарифи та угоди про перевезення пасажирів в міжнародному сполученні. Правила оформлення, анулювання та погашення проїзних документів.

Тема 17. Організація видачі залишку нереалізованих місць

Видача залишку нереалізованих місць. Видача залишку місць за принципом диспетчерського терміналу. Форми відповідей, що видаються системою. Порядок отримання дублікатів відповідей.

Тема 18. Отримання відомостей щодо висадки пасажирів на проміжних станціях

Порядок отримання відомостей про висадку пасажирів. Форма документів. Правила отримання дублікату відомостей про висадку пасажирів.

Тема 19. Уведення інформації з корінців проїзних документів, що оформлені за ручною технологією

Правила введення інформації з невикористаних (повернених) проїзних документів. Погашення неправильно уведеної інформації з корінців повернених проїзних документів. Порядок отримання звіту оператора за зміну. Організація фінансового та статистичного звіту при введенні інформації з проїзних документів, які оформлені за ручною технологією.

Тема 20. Оформлення документів на перевезення багажу та вантажобагажу

Порядок оформлення документів на перевезення багажу та вантажобагажу без перевантаження та з перевантаженням на шляху прямування. Порядок оформлення документів через диспетчерський термінал. Порядок погашення зіпсованих та повернення невикористаних перевізних документів. Форми звіту багажного касира. Порядок введення 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.

Порядок формування на клавіатурі терміналу замовлення на повідомлення про виникнення непорозумінь в системі. Порядок контролю квитковим касиром роботи терміналу та його дії при збоях та відмовах термінального обладнання. Складання актів про відмови термінального обладнання.

**Типова навчальна програма з предмета
«Оформлення квитків в приміському сполученні»**

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Організація робочого місця квиткового касира	2	
2.	Форми бланків, які використовуються на залізничному транспорті приміського сполучення	3	
3.	Оформлення проїзних та перевізних документів з використанням реєстратора розрахункових операцій (РРО)	9	
4.	Порядок обліку та звітності при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів	4	
5.	Екскурсія на робоче місце квиткового касира приміських кас	2	
Всього		20	

Тема 1. Організація робочого місця квиткового касира

Ознайомлення з засобами механізації та автоматизації продажу приміських квитків та 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.

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).

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

Будова, принцип дії та правила експлуатації терміналів „СПЕККА-00.”

Охорона праці при роботі на терміналах „СПЕККА-00”.

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

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

Оформлення проїзних та перевізних документів ручним способом (квитків приміського сполучення - код 101 і код 102, абонементних квитків, повних квитків вихідного дня, місячних квитків, комплекту документів на перевезення багажу на руках у пасажирів форми ЛУ-12а). Внесення сум від проїзних та перевізних документів, проданих ручним способом в термінал „СПЕККА-00”. Оформлення кінцевого звіту. Порядок обліку проданих квитків, касових стрічок. Оформлення контрольної стрічки.

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

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.

Тема 4. Порядок обліку та звітності при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів

Звіт касира–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).

Тема 5. Екскурсія на робоче місце квиткового касира приміських кас

Первинний інструктаж з охорони праці.

Ознайомлення з обладнанням робочого місця квиткового касира приміської каси.

**Типова навчальна програма з предмета
«Оформлення проїзних та перевізних документів
з використанням автоматизованих систем»**

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Порядок роботи касира на термінальному обладнанні системи АСК ПП УЗ	1	
2.	Довідкова інформація	1	
3.	Проїзні та допоміжні документи, що друкуються у системі	1	
4.	Погашення зіпсованих проїзних документів	1	
5.	Порядок повернення проїзних документів	1	
6.	Оформлення замовлення за попереднім бронюванням	1	
7.	Практичні роботи з оформлення, погашення, переоформлення проїзних документів	10	
8.	Звіти касира	2	
9.	Порядок дій квиткового касира при різних ситуаціях протягом зміни	2	
10.	Довідка про наявність місць	1	
11.	Організація роботи білетного касира через диспетчерський термінал (ДТМ)	2	
12.	Екскурсія в квиткову касу, яка обладнана АСК ПП УЗ	1	
Всього		24	

Тема 1. Порядок роботи касира на термінальному обладнанні системи

Термінальне устаткування. Призначення складових частин термінального устаткування. Символи, що використовуються. Принцип формування тексту замовлення. Сигналізація термінального обладнання. Порядок підготовки терміналу до роботи. Порядок роботи касира на протязі зміни. Порядок проведення діалогу квиткового касира з пасажиром.

Тема 2. Довідкова інформація

Кодування залізниць України. Кодування Інформаційно-обчислювальних центрів. Кодування поїздів та ниток. Кодування вагонів, станцій. Запис бланків суворого обліку у касира. Проїзні та допоміжні документи, що друкуються в системі (при погашенні, поверненні, переоформленні проїзного документа).

Тема 3. Проїзні та допоміжні документи, що друкуються у системі

Проїзний документ. Бланк проїзного документу. Допоміжні документи. Квитково-касові операції. Порядок оформлення замовлення на поїздку. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення. Формування тексту замовлення.

Приклади набору тексту замовлення на поїздку в прямому сполученні. Приклади набору тексту замовлення на поїздку від будь-якої станції. Приклади набору тексту замовлення на зворотній виїзд. Приклади набору тексту на поїздку з пересадкою, з пересадками.

Довідки при наборі замовлення на оформлення проїзних документів, оформлення проїзних документів для пільгових категорій пасажирів (дітей, залізничників, інвалідів тощо).

Тема 4. Погашення зіпсованих проїзних документів

Перелік документів, що підлягають погашенню.

Процедура погашення. Допоміжні документи при погашенні. Прискорене, звичайне, примусове погашення. Дії квиткового касира в різних ситуаціях, які виникають в процесі погашення проїзних документів. Порядок погашення документів. Оформлення погашених документів.

Тема 5. Порядок повернення проїзних документів

Загальні положення повернення проїзних документів. Допоміжні документи при поверненні проїзних документів. Оформлення повернення проїзних документів.

Тема 6. Оформлення замовлення за попереднім бронюванням

Загальні положення оформлення замовлення за попереднім бронюванням. Квитанція „Броня-замовлення” для індивідуальних пасажирів. Квитанція „Броня-замовлення” при резервуванні для груп пасажирів.

Тема 7. Практичні робота по оформленню погашенню, переоформленню 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 безплатним квитком.

Тема 8. Звіти касира

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.

Тема 9. Порядок дії квиткового касира при різних ситуаціях протягом зміни

Порядок формування замовлення за видами робіт. Порядок контролю роботи терміналу квитковим касиром. Порядок дії касира при збоях та відмовах термінального обладнання. Дії касира при отриманні відповідей, не передбачених використаним видом робіт.

Тема 10. Довідка про наявність місць

Порядок набору ключів за видами робіт Приклади набору текстів, запитів. Форма довідки про наявність місць в поїздах далекого сполучення.

Довідка про номери вільних місць в даному вагоні. Оформлення довідки про наявність місць без набору ключів на клавіатурі терміналу.

Тема 11. Організація роботи білетного касира через диспетчерський термінал (ДТМ)

Особливості оформлення проїзних документів через ДТМ. Два режими роботи ДТМ. Перелік ключів при наборі замовлення. Форма контролю бланка. Інформація, що віддрукована на контрольному бланку.

Порядок погашення зіпсованих і не викуплених проїзних документів.

І повернення не використаних проїзних документів, що оформленні через ДТМ; дії оператора у цьому випадку. Звіт оператора ДТМ.

Порядок оформлення безплатних та льотних документів через ДТМ. Особливості переоформлення проїзних документів.

Порядок оформлення проїзних документів через ДТМ на основі раніше заброньованих місць (викуп за паролем).

Тема 12. Екскурсія в квиткову касу, обладнану АСК ПП УЗ

Первинний інструктаж з охорони праці. Ознайомлення з організацією робочого місця, обладнанням квиткової каси, документацією та посібниками, засобами зв'язку та правилами користування ними. Ознайомлення з АСК ПП УЗ та порядком її експлуатації.

**Типова навчальна програма з предмета
«Транспортна географія»**

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно практичні роботи
1.	Роль транспорту в господарстві України	2	
2.	Економіко-географічна характеристика України	2	
3.	Географія транспортних шляхів і основних пасажирських та вантажних потоків	2	
4.	Транспортні зв'язки України з зарубіжними країнами	2	
	Всього	8	

Тема 1. Роль транспорту в господарстві України

Транспорт як важлива галузь матеріального виробництва. Значення транспорту у розвитку інших галузей господарства. Огляд розвитку залізничного транспорту України.

Розвиток залізничного транспорту за минулі роки: реконструкція старих і будівництво нових магістралей, збільшення протяжності, гущини та вантажонапруженості залізничної мережі; удосконалення локомотивного та вагонного парків, засобів сигналізації та блокування; розвиток станцій та вузлів; збільшення ваги та швидкості руху поїздів.

Перспективи розвитку залізничного транспорту України.

Тема 2. Економіко-географічна характеристика України

Розміщення виробничих сил у сучасному господарстві України. Наближення підприємств до джерел сировини та палива. Створення та розвиток нових промислових центрів.

Розвиток енергетики. Розміщення великих електростанцій та енергосистем. Єдина енергосистема. Електрифікація промисловості та енергосистем господарства. Основні райони видобування руди, вугілля, нафти, газу та заготівель лісу.

Територіальне розміщення підприємств важкої, легкої та харчової промисловості. Розміщення та розвиток хімічної промисловості, виробництва будівельних матеріалів і мінеральних добрив.

Основні райони виробництва сільськогосподарської продукції та їх спеціалізація.

Тема 3. Географія транспортних шляхів і основних пасажирських та вантажних потоків

Єдина транспортна система України. Поняття про єдину транспортну систему. Питома вага різних видів транспорту в загальному вантажообігу та пасажирообігу

країни. Техніко-економічні особливості та сфери використання залізничного, річкового, морського, автомобільного, повітряного та трубопровідного транспорту.

Залізничний транспорт. Залізнична мережа України, її поділення. Схема залізниць. Назви залізниць та їх географічне положення. Великі станції та вузли. Основні залізничні напрямки. Географія основних вантажопотоків і пасажиропотоків. Залізнична мережа в найважливіших економічних районах. Характеристика окремих залізниць.

Річковий транспорт. Мережа внутрішніх шляхів на території України. Річкові басейни та їх характеристика. Штучні водні шляхи та їх значення для річкового транспорту. Річкові порти та пристані, перевалочні пункти. Сезонність роботи річкового транспорту. Навігаційні та міжнавігаційні періоди, їх вплив на роботу залізничного транспорту.

Морський транспорт. Найважливіші морські басейни та морські лінії сполучення. Морські порти та їх розвиток. перевалочні пункти. Географія найважливіших вантажопотоків морського транспорту. Значення морського транспорту для відповідних районів України.

Автомобільний транспорт. Роль автомобільного транспорту в перевезеннях пасажирів і вантажів на короткі відстані та в районах, віддалених від залізничних ліній. Найважливіші автотранспортні магістралі.

Повітряний транспорт. Значення повітряного транспорту як засобу зв'язку з віддаленими районами. Питома вага повітряного транспорту в пасажирських перевезеннях. Географія основних повітряних ліній.

Трубопровідний та інші види транспорту. Переваги трубопровідного транспорту в переміщенні нафти та газу до пунктів споживання та переробки. Розвиток трубопровідного транспорту, основні магістралі. Промисловий транспорт, підвісні та канатні дороги, їх значення, коротка характеристика.

Тема 4. Транспортні зв'язки України з зарубіжними країнами

Зовнішньоторговельні зв'язки України. Склад вантажообігу в міжнародних перевезеннях. Головні магістралі, річкові і морські шляхи, якими здійснюються міжнародні перевезення.

Завдання міжнародних організацій співробітництва залізниць у справах координації перевезень між країнами СНД та дальнього зарубіжжя. Перспективи росту зовнішньоторговельного обігу з країнами дальнього та ближнього зарубіжжя.

Професійно-практична підготовка
Типова навчальна програма з виробничого навчання

Професія: 4211 – Касир квитковий
Кваліфікація: II категорія

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
I.	Виробниче навчання	48	
1.	Вступне заняття	6	
2.	Освоєння комплексу робіт касира квиткового II категорії	42	
2.1.	Оформлення проїзних документів	30	
2.2.	Оформлення замовлень	12	
II.	Виробнича практика	203	
1.	Ознайомлення з робочим місцем квиткового касира. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки на виробництві	7	
2.	Самостійне виконання робіт касира квиткового II категорії	196	
	Кваліфікаційна пробна робота		
	Всього	251	

I. Виробниче навчання

Тема 1. Вступне заняття

Навчально-виробничі та виховні задачі курсу. Загальні відомості про ПТНЗ; традиції навчального закладу, перелік професій, знайомство з базою. Роль виробничого навчання у підготовці кваліфікованих робітників. Роль дотримання трудової та технологічної дисципліни у забезпеченні високої якості робіт. Організація контролю якості робіт учнів. Моральне та матеріальне заохочення кращих учнів.

Знайомство учнів з навчальною лабораторією, закріплення за робочими місцями.

Ознайомлення з режимом роботи та правилами внутрішнього розпорядку в навчальних лабораторіях, організацією робочого місця. Ознайомлення з кваліфікаційною характеристикою.

Вимоги безпеки праці в навчальних майстернях і на робочих місцях. Причини травматизму. Види травм. Приклади травмування учнів у майстернях. Шляхи попередження травматизму. Основні правила та інструкції з безпеки праці, їх виконання. Основні правила електробезпеки. Причини пожеж у приміщенні майстерні. Попередження пожеж. Правила використання електроінструментів. Відключення від електромережі. Безпечне використання пожеженобезпечних матеріалів. Правила поведінки учнів при пожежі. Порядок виклику пожежної служби. Правила використання засобів пожегасіння. Засоби гасіння пожеж у навчальній майстерні. Розподіл учнів за робочими місцями. Ознайомлення з організацією робочого місця, дотриманням санітарних норм у майстернях.

Тема 2. Освоєння комплексу робіт касира квиткового II категорії

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

2.1. Оформлення проїзних документів

Вправи

Оформлення проїзних документів з використанням автоматизованої системи АСК ПП УЗ.

Оформлення проїзних документів у приміському сполученні з використанням АСК ПП УЗ.

2.2. Оформлення замовлень

Вправи

Оформлення замовлень на пункті продажу бюро замовлень.

Оформлення проїзних документів через диспетчерський термінал.

II. Виробнича практика

Тема 1. Ознайомлення з робочим місцем квиткового касира. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки на виробництві

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

Тема 2. Самостійне виконання робіт касира квиткового II категорії

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

Дотримання правил з охорони праці, електробезпеки та пожежної безпеки.

Примітка: для підприємств, організацій, що здійснюють індивідуальне професійне навчання кваліфікованих робітників навчальний процес може здійснюватись при наявності обладнаного навчального робочого місця.

- предмет «Інформаційні технології» для індивідуального навчання, перепідготовки та підвищення кваліфікації робітників вивчається за погодженням підприємств-замовників кадрів.

Рекомендовано використання робіт на виробничій практиці: Оформлення і продаж квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних й перевізних документів, за допомогою квитководрукувальних машин і автоматів, термінальної апаратури автоматизованих систем продажу й бронювання місць. Передача інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів, що продаються в касі. Здійснення попереднього продажу, оформлення і продаж згідно із заявками квитків (абонементів) та інших провізних й перевізних документів. Обслуговування квитководрукувальних та розмінних автоматів. Отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком. Складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків. Приймання проїзних та інших документів від громадян у випадку відмови їх від поїздки і т. ін. та повернення за встановленим порядком сплачених ними грошей. Внесення затверджених

зміни до тарифних та інших посібників. Реєстрація замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків. Введення інформації в ЕОМ з терміналу. Обробка на термінальній апаратурі первинних документів та друк вихідних даних на відповідних бланках. Здійснення зовнішнього контролю документів, що приймаються на опрацювання в частині наявності необхідних шифрів на реквізитах, що обробляються. Реєстрація документів в журналах. Ведення сортування, розкладання, підбирання документів згідно з довідковими і довідково-груповими ознаками. Зберігання архіву документів, що відпрацьовані. Передавання по каналах зв'язку даних, що отримані через диспетчерський термінал з ЕОМ на наступні операції, які пов'язані з оформленням квитків. Нагляд за роботою термінальної апаратури, реєстрація причин збоїв. Робота з нормативно-довідковою інформацією. Отримання від ЕОМ довідок з використання місць у поїздах критичного напрямку, згідно з датами; передавати їх для аналізу і прийняття рішень. Оформлення результатів виконаних робіт згідно з інструкціями.

Кваліфікаційна пробна робота

Приклади робіт:

Оформлення проїзних документів з використанням РРО „СПЕККА-00”.
Оформлення початкового звіту, пробного квитка, різних типів квитків, пільгових квитків, змінних і фіскальних звітів.

Погашення квитків.

Оформлення звітів.

Оформлення проїзних документів на пункті продажу бюро замовлень за першим режимом. Отримання відомостей на доставку за першим режимом.

Оформлення проїзних документів за другим режимом.

Отримання відомості на доставку за другим режимом.

Отримання відомості на доставку з другого терміналу за другим режимом з автозапитанням.

Отримання підсумкової довідки бюро замовлень за першим і другим режимами.
Гасіння зіпсованих проїзних документів, оформлених за першим і другим режимами.
Гасіння невикуплених проїзних документів.

Одержання довідки гасіння в касах, які роблять гасіння невикуплених проїзних документів.

Оформлення проїзних документів окремими терміналами, які працюють за принципом бюро замовлень.

Погашення зіпсованих і невикуплених проїзних документів, оформлених окремими терміналами.

Оформлення відомості на доставку. Відмовлення на одержання відомості.
Оформлення книги продажу пасажирських проїзних документів на пункті продажу бюро замовлень.

Отримання дублікатів відомості на доставку, підсумкову довідку, довідку гасіння.

Одержання дублікатів відомості на доставку, підсумкову довідку, довідку гасіння з іншого терміналу.

Оформлення проїзних документів через диспетчерський термінал в режимі “діалогу” і режимі “сеансового зв'язку”.

Погашення зіпсованих і невикуплених проїзних документів, які оформлені через диспетчерський термінал.

Повернення невикористаних проїзних документів, які оформлені через диспетчерський термінал.

Звіт оператора диспетчерського терміналу.

Критерії кваліфікаційної атестації випускників

Бали	Знас	Уміс
Початковий рівень		
1	<p>Учень (слухач) відтворює на рівні розпізнання окремі елементи навчального матеріалу з правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів.</p> <p>Під час відповіді припускається суттєвих помилок.</p>	<p>Учень (слухач) використовує професійні знання для виконання робіт по: оформленню і продажу квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів за допомогою квитково-друкувальних машин і автоматів, термінальної апаратури автоматизованих систем продажу й бронюванню місць.</p> <p>Роботи виконує відповідно до вказівок та інструкцій. При виконанні роботи припускається суттєвих помилок. Потребує постійної допомоги і контролю.</p> <p>Без присвоєння кваліфікації</p>
2	<p>Учень (слухач) відтворює на рівні розпізнання окремі фрагменти навчального матеріалу з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах.</p> <p>Під час відповіді припускається суттєвих помилок.</p>	<p>Учень (слухач) використовує професійні знання для виконання робіт по: оформленню і продажу квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів за допомогою квитково-друкувальних машин і автоматів, термінальної апаратури автоматизованих систем продажу й бронювання місць; розмінювання грошей громадянам для користування автоматами з продажу квитків.</p> <p>Під час виконання практичних завдань припускається суттєвих помилок. Результат виконаної роботи не відповідає діючим якісним і кількісним показникам. Потребує постійної допомоги і контролю.</p> <p>Без присвоєння кваліфікації</p>
3	<p>Учень (слухач) відтворює на рівні розпізнання окремі фрагменти навчального матеріалу з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування</p>	<p>Учень (слухач) не усвідомлено виконує практичні завдання з передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному</p>

	<p>місце у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків.</p> <p>Під час відповіді припускається суттєвих помилок.</p>	<p>сполученні, що продаються в касі.</p> <p>Під час виконання практичних завдань припускається суттєвих помилок.</p> <p>Без присвоєння кваліфікації</p>
Середній рівень		
4	<p>Учень (слухач) відтворює на рівні запам'ятовування, без розуміння навчальний матеріал з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей.</p> <p>Під час відповіді припускається суттєвих помилок.</p>	<p>Учень (слухач) використовує професійні знання в межах кваліфікації для виконання робіт в стандартних ситуаціях: передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком.</p> <p>Роботи виконує відповідно до вказівок та інструкцій.</p> <p>Потребує удосконалення навичок через досвід роботи.</p>
5	<p>Учень (слухач) на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння відтворює основні положення навчального матеріалу з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху.</p> <p>Може частково обґрунтувати і проаналізувати свою відповідь. З помилками дає визначення основних</p>	<p>Учень (слухач) використовує професійні знання в межах кваліфікації та недостатньо усвідомлено і правильно виконує основні прийоми і технологічні операції, необхідні для виконання робіт з передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів. Організовує робоче місце, планує виробничі дії та виконує навчально-виробниче або</p>

	<p>понять. Стикається зі значними труднощами під час аналізу та порівняння. Приймає участь в діловому спілкуванні.</p>	<p>контрольне завдання з використанням технічної та технологічної документації. Роботи виконує відповідно до вказівок та інструкцій. Потребує удосконалення навичок через досвід роботи.</p>
6	<p>Учень (слухач) без достатнього розуміння відтворює основний навчальний матеріал з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності.</p> <p>З окремими помилками дає визначення основних понять. Може частково аналізувати навчальний матеріал, порівнювати і робити висновки. Користується окремими видами інструктивно-технологічної документації. Приймає участь в діловому спілкуванні.</p>	<p>Учень (слухач) без достатнього розуміння та за допомогою викладача виконує основні прийоми, технологічні операції, необхідні для виконання робіт з: передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків. Організовує робоче місце, планує виробничі дії та виконує навчально-виробниче або контрольне завдання з використанням технічної та технологічної документації. Користується інструктивно-технологічною документацією. Роботи виконує відповідно до вказівок та інструкцій.</p> <p>Потребує удосконалення навичок через досвід роботи.</p>
Достатній рівень		
7	<p>Учень (слухач) самостійно з розумінням відтворює основний навчальний матеріал з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних</p>	<p>Учень (слухач) самостійно з розумінням виконує основні прийоми і технологічні операції, необхідні для виконання робіт у стандартній виробничій ситуації: передачі</p>

	<p>документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності; призначення класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання.</p> <p>Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює, робить висновки, його відповідь в цілому правильна, але містить неточності та недостатньо обґрунтована. Під час відповіді припускається несуттєвих помилок, які частково виправляє.</p> <p>Відповідає за результат своїх дій.</p> <p>Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм.</p>	<p>інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукуювальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу. Організовує робоче місце, планує виробничі дії. Користується довідковою інформацією, інструктивно-технологічною документацією. Вміє пояснити та продемонструвати способи виконання дій, які необхідні для виконання конкретної діяльності за рівнем кваліфікації</p>
8	<p>Учень (слухач) самостійно з розумінням відтворює основний навчальний матеріал з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад</p>	<p>Учень (слухач) самостійно з розумінням виконує основні прийоми і технологічні операції, необхідні для виконання робіт у стандартній виробничій ситуації: передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і</p>

	<p>руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності; призначення, класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання; положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту</p> <p>Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює, робить висновки, його відповідь в цілому правильна, але містить неточності та недостатньо обґрунтована. Відповідає за результат своїх дій. Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм</p>	<p>продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукуювальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу; приймання проїзних та інших документів від громадян у випадку відмови їх від поїздки та повернення за встановленим порядком сплачених ними грошей.</p> <p>Організовує робоче місце, планує виробничі дії. Виконує практичні завдання за типовим алгоритмом (послідовність дій) з консультативною допомогою керівника або трудового колективу. Усвідомлено користується довідковою інформацією, інструктивно-технологічною документацією. Вміє пояснити та продемонструвати способи виконання дій, які необхідні для виконання конкретної діяльності за рівнем кваліфікації.</p>
9	<p>Учень (слухач) володіє основним навчальним матеріалом з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині</p>	<p>Учень (слухач) застосовує знання для виконання технологічних операції з передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продажу згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої</p>

	<p>ведення обліку та звітності; призначень, класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання; положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту; положення про дисципліну працівників залізничного транспорту.</p> <p>Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює, робить висновки, його відповідь в цілому правильна та достатньо обґрунтована. Під час відповіді припускається несуттєвих помилок. Відповідає за результат своїх дій.</p> <p>Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм.</p>	<p>періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукувальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу; приймання проїзних та інших документів від громадян у випадку відмови їх від поїздки та повернення за встановленим порядком сплачених ними грошей; здійснення зовнішнього контролю документів, що приймаються на опрацювання; реєстрування документів в журналах, зберігання архіву документів, що відпрацьовані. Застосовує знання під час виконання практичних завдань як в типових, так і в дещо ускладнених умовах. Усвідомлено користується довідковою інформацією, інструктивно-технологічною документацією.</p> <p>Вміє пояснити та продемонструвати способи виконання дій, які необхідні для виконання конкретної діяльності за рівнем кваліфікації.</p>
--	--	---

Високий рівень

10	<p>Учень (слухач) володіє глибокими, міцними та спеціальними знаннями з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності;</p>	<p>Учень (слухач) правильно використовує професійні та спеціальні знання для виконання технологічних операцій в стандартних та нестандартних умовах: передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і</p>
----	---	---

	<p>призначення, класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання; положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту; положення про дисципліну працівників залізничного транспорту; правила і норми з охорони праці, виробничої санітарії і пожежної безпеки.</p> <p>Відповідає за результат своїх дій.</p> <p>Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм.</p>	<p>перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукуювальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу; приймання проїзних та інших документів від громадян у випадку відмови їх від поїздки та повернення за встановленим порядком сплачених ними грошей; здійснення зовнішнього контролю документів, що приймаються на опрацювання; реєстрування документів в журналах, зберігання архіву документів, що відпрацьовані. Внесення затверджених змін до тарифних та інших посібників; приймання участі в обслуговуванні, налагодженні і ремонті обладнання, що використовується. Самостійно знаходить причини неполадок та виконує роботи по їх ліквідації.</p>
11	<p>Учень (слухач) володіє узагальненими системними знаннями навчального матеріалу з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності; призначення, класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання;</p>	<p>Учень (слухач) здатний ефективно використовувати свої знання для виконання всіх передбачених навчальною програмою практичних завдань з: передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з</p>

	<p>положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту; положення про дисципліну працівників залізничного транспорту; правила і норми з охорони праці, виробничої санітарії і пожежної безпеки; схеми транспортних мереж.</p> <p>Відповідь учня повна, правильна, логічна, містить аналіз і систематизацію, узагальнення навчального матеріалу. Відповідає за результат своїх дій.</p> <p>Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм.</p>	<p>продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукуювальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу; приймання проїзних та інших документів від громадян у випадку відмови їх від поїздки та повернення за встановленим порядком сплачених ними грошей; здійснення зовнішнього контролю документів, що приймаються на опрацювання; реєстрування документів в журналах, зберігання архіву документів, що відпрацьовані; внесення затверджених змін до тарифних та інших посібників; приймання участі в обслуговуванні, налагодженні і ремонті обладнання, що використовується; наряду за роботою термінальної апаратури, реєстрації причин збою.</p> <p>Правильно і усвідомлено застосовує всі види інформації, інструктивно-технологічної документації. Проявляє пізнавально-творчий інтерес до обраної професії, нової техніки та технології. Самостійно знаходить причини неполадок та виконує роботи по їх ліквідації. Вміє пояснити та продемонструвати способи виконання дій, які необхідні для виконання конкретної діяльності за рівнем кваліфікації.</p>
12	<p>Учень (слухач) володіє системними знаннями навчального матеріалу з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей,</p>	<p>Учень (слухач) здатний ефективно використовувати свої знання для виконання всіх передбачених навчальною програмою практичних завдань передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум,</p>

<p>бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності; призначення, класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання; положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту; положення про дисципліну працівників залізничного транспорту; правила і норми з охорони праці, виробничої санітарії і пожежної безпеки; схеми транспортних мереж.</p> <p>Відповідь слухача повна, правильна, логічна, містить аналіз і систематизацію.</p> <p>Відповідає за результат своїх.</p> <p>Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм.</p> <p>Вміє вирішувати практичні задачі на основі аналізу умов виробничої ситуації.</p> <p>Вміє виділяти основне, структурувати та надавати в доступній для інших формі.</p>	<p>бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукуювальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу; приймання проїзних та інших документів від громадян у випадку відмови їх від поїздки та повернення за встановленим порядком сплачених ними грошей; здійснення зовнішнього контролю документів, що приймаються на опрацювання; реєстрування документів в журналах, зберігання архіву документів, що відпрацьовані; внесення затверджених змін до тарифних та інших посібників; приймання участі в обслуговуванні, налагодженні і ремонті обладнання, що використовується; наряду за роботою термінальної апаратури, реєстрації причин збою.</p> <p>Самостійно знаходить причини неполадок та виконує роботи по їх ліквідації.</p> <p>Свідомо коректує дії на основі аналізу попередніх операцій і умов виробничої ситуації.</p> <p>Вміє пояснити та продемонструвати способи виконання дій, які необхідні для виконання конкретної діяльності за рівнем кваліфікації.</p>
--	---

Перелік основних обов'язкових засобів навчання

№ з/п	Найменування	Кількість на групу з 15 осіб		Примітки
		Для індивідуального користування	Для групового користування	
1	2	3	4	5
	Обладнання			
1.	Комп'ютер	1	5	
2.	Звукові колонки	1	2	
3.	Принтер	1	1	
4.	МІНІ 500 М – науково-виробнича фірма «ЮНІСІСТЕМ» апарати електронні контрольно-касові		1	
	Термінальне устаткування		1	
5.	Монітор		1	
6.	Клавіатура		1	
7.	Системний блок		1	
8.	Модем зв'язку		1	
9.	Друкувальний пристрій		1	
10.	Стабілізатор напруги		1	
1.	Закон України про транспорт	1		
2.	Статут залізниць України	1	15	
3.	Правила перевезення вантажів залізничним транспортом України Частина 1 Частина 2	1	15	
4.	Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України	1	15	
5.	Угоди про міжнародні пасажирські сполучення	1	15	
6.	Тарифне керівництво №4	1	30	
7.	Справочная информация «тарифное руководство №4» железных дорог Украины		1	
8.	Національна система керування комплексним обслуговуванням пасажирів залізничним транспортом України «Експрес-УЗ»	1	15	
9.	Сборник нормативных актов по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом по странах СНГ и Балтии		1	

№ з/п	Найменування	Кількість на групу з 15 осіб		Примітки
		Для індивідуального користування	Для групового користування	
10.	Службное расписание движения пассажирских поездов, Киев 2007 р		1	
11.	Збірник №20 Правила перевезень і тарифів залізничним транспортом України		1	
12.	Інструкція фінансового контролю і обліку за проїзні та перевізні документи, оплата яких проводиться із застосуванням банківських платіжних карток		1	
13.	Навчальні посібники про охорону праці на залізничному транспорті. гасіння пожеж, охорону довкілля.	1	5	
14.	Посадова інструкція квиткового касира			
15.	Службовий розклад руху приміських та вантажно-пасажирських поїздів, Київ - 2007			
16.	Розклад руху пасажирських поїздів		1	
17.	Схема залізниць України		1	

**Міністерство освіти і науки України
Міністерство праці та соціальної політики України**

***Державний стандарт
професійно-технічної освіти***

ДСПТО 4211.І.63.2.00-2009

Професія – Касир квитковий

Код: 4211

Кваліфікація: I категорії

**Офіційне видання
Київ 2009**

Освітньо-кваліфікаційна характеристика випускника професійно-технічного навчального закладу

(підприємства, установи та організації, що здійснюють підготовку кваліфікованих робітників)

1. **Професія: 4211 Касир квитковий**
2. **Кваліфікація: I категорія**
3. **Кваліфікаційні вимоги**

Повинен знати: Правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланки документів та інших матеріальних цінностей; правила перевезень пасажирів і багажу залізничним транспортом, застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; порядок перерахунку вартості проїзду з одного виду транспорту на інший; форми перевізних та проїзних документів; правила видавання пільгових квитків; оформлення квитків для проїзду у спеціальні зони; схеми розташування місць у вагонах; схеми відповідних транспортних мереж; основні маршрути прямування і розклад руху транспорту; призначення, кваліфікацію, будову і правила експлуатації обладнання, що використовується; положення про дисципліну працівників залізничного транспорту; положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту; правила й норми з охорони праці, виробничої санітарії і пожежної безпеки.

У разі оформлення і продажу проїзних і перевізних документів у міжнародному, змішаному, прямому й місцевому сполученні, попереднього замовлення, колективного замовлення на проїзд з "прямою плацкартою" і зворотний виїзд, а також у разі розподілу за касами (касирами) квитків (абонементів).

Повинен вміти: Оформляти і продавати квитки, абонементи, посадочні талони та інші провізні й перевізні документи, за допомогою квитководрукувальних машин і автоматів, термінальної апаратури автоматизованих систем продажу й бронювання місць. Передавати інформацію про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів, що продаються в касі. Здійснювати попередній продаж, оформляти і продавати згідно із заявками квитки (абонементи) та інші провізні й перевізні документи. Обслуговувати квитководрукувальні та розмінні автомати. Розмінювати гроші громадянам для користування автоматами з продажу квитків. Отримувати, зберігати і здавати грошові суми, бланки документів та інші матеріальні цінності за встановленим порядком. Складати відповідно до встановленої періодичності касові звіти та звіти з продажу квитків. Приймати проїзні та інші документи від громадян у випадку відмови їх від поїздки і т. ін. та повертати за встановленим порядком сплачені ними гроші. Вносити затверджені зміни до тарифних та інших посібників. Брати участь в обслуговуванні, налагодженні і ремонті обладнання, що використовується. Реєструвати замовлення від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків. Вводити інформацію в ЕОМ з терміналу. Обробляти на термінальній апаратурі первинні документи та друкувати вихідні дані на відповідних бланках. Здійснювати зовнішній контроль документів, що приймаються на опрацювання в частині наявності необхідних шифрів на реквізитах, що обробляються. Реєструвати документи в журналах. Вести сортування, розкладання, підбирання документів згідно з довідковими і довідково – груповими ознаками. Зберігати архів документів, що відпрацьовані. Передавати по каналах зв'язку дані, що

отримані через диспетчерський термінал з ЕОМ на наступні операції, які пов'язані з оформленням квитків. Наглядати за роботою термінальної апаратури, реєструвати причини збою. Працювати з нормативно-довідковою інформацією. Отримувати від ЕОМ довідки з використання місць у поїздах критичного напрямку, згідно з датами; передавати їх для аналізу і прийняття рішень. Оформляти результати виконання робіт згідно з інструкціями.

4. Загальнопрофесійні вимоги

Повинен:

- а) раціонально та ефективно організовувати працю на робочому місці;
- б) дотримуватись норм технологічного процесу;
- в) не допускати браку в роботі;
- г) знати і виконувати вимоги нормативних актів про охорону праці і навколишнього середовища, дотримуватися норм, методів і прийомів безпечного ведення робіт;
- д) використовувати в разі необхідності засоби попередження та усунення природних і непередбачених негативних явищ (пожежі, аварії, повені тощо);
- є) знати основи інформаційних технологій;
- ж) дотримуватися виробничих (експлуатаційних) інструкцій, технологічних регламентів.

5. Вимоги до освітнього рівня осіб, які навчатимуться в системі професійно-технічної освіти.

Попередній освітньо-кваліфікаційний рівень – „Касир квитковий” 2 категорія:

- за умови продовження первинної професійної підготовки в професійно-технічних навчальних закладах другого та третього атестаційного рівнів без вимог до стажу роботи;

- за умови підвищення кваліфікації стаж роботи за професією „касир квитковий” 2 категорії не менше 2 років.

6.Сфера професійного використання випускника: пасажирський залізничний транспорт.

7.Специфічні вимоги:

- 1) Вік: по закінченні терміну навчання - не менш 18 років.
- 2) Стать: чоловіча або жіноча.
- 3) Медичні обмеження.

Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4211 – Касир квитковий

Кваліфікація: I категорія

Загальний фонд навчального часу - 170 годин

№ з/п	Навчальні предмети	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Професійно-теоретична підготовка	63	
1.1.	Правила технічної експлуатації та інструкції	6	
1.2.	Організація перевезень пасажирів	10	
1.3.	Організація роботи квиткових касирів	14	
1.4.	Оформлення квитків у приміському сполученні	10	
1.5	Оформлення проїзних та перевізних документів з використанням автоматизованих систем	8	
1.6.	Охорона праці	15	
2.	Професійно-практична підготовка	80	
3.2.	Виробнича практика	80	
4.	Консультації	20	
5.	Державна кваліфікаційна атестація	7	
6.	Загальний обсяг навчального часу	150	

Перелік кабінетів, лабораторій, майстерень для підготовки кваліфікованих робітників за професією «Касир квитковий»

Кабінети:

Спецтехнології
 Правил технічної експлуатації та інструкцій
 Охорони праці
 Інформаційних технологій
 Основ галузевої економіки та підприємництва

Лабораторії:

Механізації та автоматизації квитково-касових операцій

Примітка:

„для підприємств, організацій, що здійснюють професійне навчання кваліфікованих робітників:

допускається зменшення кількості кабінетів, лабораторій за рахунок їх об'єднання;

індивідуальне професійне навчання кваліфікованих робітників може здійснюватись при наявності обладнаного робочого місця;

предмет „Інформаційні технології” вивчається за згодою підприємств-замовників кадрів.

**Типова навчальна програма з предмета
«Охорона праці»**

№ з\п	Тема	Кількість годин
1.	Правові та організаційні основи охорони праці	2
2.	Основи безпеки праці у галузі. Загальні відомості про потенціал небезпек	5
3.	Основи пожежної безпеки. Вибухонебезпека і вибухозахист	1
4.	Основи електробезпеки	2
5.	Основи гігієни праці та виробничої санітарії. Медичні огляди	1
6.	Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках	2
	Підсумкова атестація з предмета	2
	Всього	15

Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці

Мета і завдання предмета "Охорона праці", обсяг, зміст і порядок його вивчення.

Зміни та доповнення до основних законодавчих актів з охорони праці: Конституції України, Закону України "Про охорону праці", Кодексу законів про працю України, Закону України "Про загальне обов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку і виробництва та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності", Основ законодавства України про охорону здоров'я, Закону України "Про пожежну безпеку", Закону України "Про використанні ядерної енергії та радіаційну безпеку", Закону України "Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення", Закону України „Про колективні договори і угоди”.

Відповідальність за порушення законодавства про працю, охорону праці, нормативно-правових актів з 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.

Основні завдання системи стандартів безпеки праці: зниженні усунення небезпечних та шкідливих виробничих факторів, створення ефективних засобів захисту працівників. Порядок забезпечення працівників засобами індивідуального та колективного захисту. Основні причини травматизму і професійних захворювань на виробництві. Основні заходи запобігання травматизму та захворювання на виробництва 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 отруень.

Тема 2. Основи безпеки праці у галузі. Загальні відомості про потенціал небезпек

Загальні відомості про потенціал небезпек.

Захист від дії хімічних і біологічних чинників. Зони безпеки та огороження. Світлова і звукова сигналізація. Попереджувальні надписи і сигнальні фарбування. Знаки безпеки.

Засоби колективного та індивідуального захисту від небезпечних шкідливих виробничих факторів у галузі.

Правила та заходи щодо попередження нещасних випадків і аварій. Вимоги безпеки у навчальних, навчально-виробничих приміщеннях навчальних закладів.

Вимоги нормативно-правових актів про охорону праці щодо безпеки виробничих процесів, обладнання, будівель і споруд.

Запобігання виникненню аварій техногенного характеру. План евакуації з приміщень у разі аварії.

Тема 3. Основи пожежної безпеки. Вибухонебезпека і вибухозахист

Організаційні та технічні протипожежні заходи. Пожежна сигналізація.

Особливості гасіння пожежі на об'єктах галузі.

Організація пожежної охорони в галузі.

Теоретичні основи механізму горіння та вибуху. Параметри і властивості, що характеризують вибухонебезпеку середовища.

Основні характеристики вибухонебезпеки; показники рівня руйнування промислових аварій.

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

Загальні відомості про великі виробничі аварії, їх типи, причини та наслідки. Вплив техногенних чинників на екологічну безпеку та безпеку життя і здоров'я людей. Приклади великих техногенних аварій і катастроф та їх наслідки.

Тема 4. Основи електробезпеки

Особливості ураження електричним струмом. 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 пристрої. Занулення та захисне заземлення, їх призначення. Робота з переносними електросвітильниками.

Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів.

Захист від статичної електрики. Захист будівель та споруд від блискавки. Правила поведінки під час грози.

Тема 5. Основи гігієни праці та виробничої санітарії. Медичні огляди

Поняття про гігієну праці. Основні гігієнічні особливості праці за даною професією.

Лікувально-профілактичне харчування.

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

Правила експлуатації освітлення.

Санітарно-побутове забезпечення працівників.

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

Тема 6. Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках

Послідовність, принципи і засоби надання першої допомоги.

Запобіжні заходи щодо інфікування СНІДом під час надання першої допомоги при пораненнях, припиненні кровотечі з ран, носа тощо.

Засоби надання першої допомоги. Медична аптечка, її склад, значення, правила користування.

Підсумкова атестація з предмета

**Типова навчальна програма з предмета
«Правила технічної експлуатації та інструкції»**

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Правила технічної експлуатації залізниць України	1	
2.	Статут залізниць України	2	
3.	Положення про дисципліну працівників залізничного транспорту, затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 26.01.93р. №55	3	
Всього		6	

Тема 1. Правила технічної експлуатації залізниць України

Вступ. Загальні обов'язки працівників залізничного транспорту.

Тема 2. Статут залізниць України

Загальні положення.

Перевезення пасажирів, багажу та вантажобагажу.

Тема 3. Положення про дисципліну працівників залізничного транспорту, затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 26.01.93р. №55

**Типова навчальна програма з предмета
«Організація перевезень пасажирів»**

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Поняття про технологічний процес роботи Вокзалу. Довідково-інформаційне забезпечення	1	
2.	Правила перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом	1	
3.	Організація продажу проїзних та перевізних документів	1	
4.	Умови проїзду пасажирів	1	
5.	Перевезення ручної поклажі та тварин	1	
6.	Тарифи та збори	1	
7.	Особливі умови пасажирських перевезень	1	
8.	Культура обслуговування пасажирів	1	
9.	Відповідальність залізниці, штрафи та повернення платежів	1	
10.	Контроль перевезень і обслуговування пасажирів	1	
Всього		10	

Тема 1. Поняття про технологічний процес роботи вокзалу. Довідково-інформаційне забезпечення

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

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 пасажиром на вокзалі. Організація обслуговування на вокзалах. Технологія роботи камер схову ручної поклажі та багажного відділення.

Робота чергового по вокзалу та залам: порядок прийому пасажирів з питань проїзду та оформлення проїзних документів.

Нормативно-правові акти, що діють при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів на залізничному транспорті. Терміни, які використовуються при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів.

Форми бланків проїзних і перевізних документів.

Порядок забезпечення користувачів інформацією про послуги, що надаються залізничним транспортом.

Призначення та принцип роботи переговорного пристрою “Пасажир-касир”.

Інформаційне табло наявності місць, призначення та принцип його роботи.

Автоматична довідкова установка, її призначення та принцип роботи. Типи автоматичних довідкових установок, їх застосування на залізничному транспорті.

Апаратура бюро розподілу місць за касами вокзалу, загальні відомості про будову та роботу.

Апаратура зв'язку з продажу залізничних квитків на пасажирські поїзди, призначення та принцип роботи.

Автоматизований телефонний зв'язок квиткових касирів зі старшими касирами з розподілу місць.

Системи оперативної інформації типу "Визинформ", їх основні технічні характеристики.

Показчики розміщення приміщень на вокзалі, піктограми, "бігаючі" розклади, схеми приміських зон, кнопково-викликаючі пристрої прямого внутрішньо-вокзального зв'язку та телевізійні установки.

Тема.2. Правила перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом

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

Тема 3. Організація продажу проїзних та перевізних документів

Централізоване керівництво продажем квитків. Попередній та добовий продаж квитків. Доставка населенню квитків додому, в будинки відпочинку, на підприємства. Обладнання робочого місця квиткового касира. Перелік необхідних в роботі керівних документів. Застосування допоміжних таблиць, пристроїв та пристосувань для покращення умов праці квиткових касирів.

Посадова інструкція квиткового касира.

Види послуг, які надаються пасажирам при продажу квитків. Вартість цих послуг.

Терміни попереднього продажу квитків.

Оформлення пасажирам попереднього продажу квитків на зворотній від'їзд.

Графіки роботи попередніх та добових кас.

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

Оформлення проїзду. Порядок видачі проїзних документів. Право позачергового придбання квитків. Термін дійсності проїзних документів. Переоформлення проїзних документів. Запізнення на поїзд у пункті пересадки (перечеплення вагона). Дії у разі викрадення документів. Перевезення дітей. Пільги при перевезенні дітей. Резервування місць для організованих груп.

Тема 4. Умови проїзду пасажирів

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 пасажирів. Дії у випадку, якщо пасажир відстав від поїзда. Перехід пасажирів на шляху прямування поїзда до вагона

іншої категорії. Проїзд пасажиром станції призначення. Дії касира, якщо немає вільних місць при оформленні проїзду інвалідів Великої Вітчизняної війни.

Тема 5. Перевезення ручної поклажі та тварин

Правила перевезень ручної поклажі та тварин. Загальне поняття про багаж та вантажобагаж. Ручна поклажа та її розміщення у вагоні. Упакування та маркування вантажобагажу. Перевезення ручної поклажі в приміських поїздах. Речі, що не допускаються до перевезення ручною поклажею. Перевезення ручного багажу. Оформлення його перевезення.

Перевезення тварин. Провіз в поїздах собак великих порід, у тому числі службових.

Забуті та знайдені речі.

Тема 6. Тарифи та збори

Види пасажирських тарифів. Порядок застосування тарифів. Правила регулювання тарифів. Види коефіцієнтів. Знижки за проїзд. Страховий збір. Платні послуги.

Тема 7. Особливі умови пасажирських перевезень

Безплатний проїзд залізницями України. Проїзд депутатів. Масові перевезення пасажирів. Спеціальні вагони та поїзди. Перевезення пасажирів у орендованих вагонах. Перевезення пошти. Перевезення військовослужбовців.

Тема 8. Культура поведінки працівників залізничних вокзалів

Підвищення культури пасажирських перевезень – одне з головних завдань робітників залізничного транспорту.

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. Правила обслуговування пасажирів відповідно до інструкції квиткового касира, санітарно-гігієнічних вимог та Статуту залізниць України.

Тема 9. Відповідальність залізниці, штрафи та повернення платежів

Відповідальність залізниці перед пасажирами. Відповідальність пасажирів перед залізницею. Штрафи за безкоштовний проїзд, за провіз ручної поклажі більше встановленої норми. Повернення грошей у разі втрати пасажирського багажу з оголошеною цінністю.

Повернення платежів. Особливості повернення платежів за невикористані проїзні документи, що отриманні за межами кас Укрзалізниці. Заповнення відомості

повернення. Складання акта, що дає право на повернення квитка у випадках з вини залізниці. Повернення плати за непрослідовану відстань та невикористаний час (за абонентним приміським квитком).

Тема 10. Контроль перевезень

Загальні умови. Безквитковий проїзд. Неправильне використання залізничних квитків. Дефекти оформлення проїзних документів. Неправильне оформлення проїзду дітей. Неправильне оформлення провезення ручної поклажі.

**Типова навчальна програма з предмета
«Організація роботи квиткових касирів»**

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Система управління продажем квитків на мережі залізниць. Термінальне обладнання АСК ПП УЗ. Взаємодія квиткових касирів з системою АСК ПП УЗ	1	
2.	Погашення зіпсованих проїзних документів. Повернення невикористаних проїзних документів	1	
3.	Переоформлення проїзних документів	1	
4.	Звітність з продажу квитків	1	
5.	Оформлення проїзних документів в бюро замовлень	1	
6.	Оформлення безплатного та пільгового проїзду. Оформлення проїзду військовослужбовців	1	
7.	Оформлення поїздок організованих груп пасажирів	1	
8.	Довідково-інформаційне обслуговування пасажирів	1	
9.	Дії квиткового касира при помилках під час набору інформації щодо замовлення та негативних відповідях	1	
10.	Урахування запізнення поїздів при оформленні проїзних документів	1	
11.	Оформлення проїзду в міжнародному сполученні	1	
12.	Організація видачі залишку нереалізованих місць	1	
13.	Отримання відомостей щодо висадки пасажирів на проміжних станціях	1	
14.	Уведення інформації з корінців проїзних документів, що оформлені за ручною технологією	1	
Всього		14	

Тема 1 Система управління продажем квитків на мережі. Термінальне обладнання АСК ПП УЗ. Взаємодія квиткових касирів з системою АСК ПП УЗ

Нормативно-правові акти, що діють при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів на залізничному транспорті. Терміни, які використовуються при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів.

Форми бланків проїзних і перевізних документів.

Огляд існуючих та перспективних моделей термінального обладнання системи АСК ПП УЗ, переваги та недоліки конкретних моделей.

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.

Порядок роботи пунктів продажу. Класифікація терміналів. Функції, що виконуються терміналом. Принцип кодування пунктів продажу та терміналів в системі АСК ПП УЗ. Уведення пунктів продажу в експлуатацію. Адміністративні функції пункту продажу. Підготовка касира до роботи. Ведення реєстраційного журналу на пункті продажу. Актування нестандартних проїзних документів, уведення, виведення запасу бланків, введення реквізитів касира, отримання звіту зі службового терміналу.

Тема 2. Погашення зіпсованих проїзних документів. Повернення невикористаних проїзних документів

Види погашення. Порядок погашення зіпсованих проїзних документів. Погашення без набору інформації на клавіатурі терміналу (прискорене погашення). Анулювання замовлення в системі. Бланк допоміжного документа "Погашення". Дії касира в різноманітних ситуаціях, що виникають в процесі погашення 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.

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.

Тема 3. Переоформлення проїзних документів

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

Переоформлення зіпсованих проїзних документів.

Тема 4. Звітність з продажу квитків

Загальні положення з обліку проїзних документів. Порядок постачання станцій проїзними документами, бобінами квиткових стрічок; їх збереження та облік.

Облік роботи квиткового касира, який працює в приміських касах. Складання звіту з продажу приміських квитків. Звітний лист продажу квитків в поїздах, порядок його заповнення.

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 терміналу. 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.

Форма звіту, отриманого з іншого терміналу у випадку несправності терміналу у касира.

Порядок отримання дублікатів звітних документів. Заповнення полів екрана при наборі замовлень для отримання та видачі дублікатів звіту, отриманого з іншого терміналу 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 та в касах продажу і повернення.

Порядок заповнення книги ЛУ-8 у випадку непорозумінь при отриманні звіту каси 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.

Тема 5. Оформлення проїзних документів в бюро замовлень

Режими роботи пункту продажу бюро замовлень.

Порядок та особливості оформлення проїзних документів на 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 документів на 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 документів на 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 невикуплених 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.

Особливості оформлення книги продажу пасажирських проїзних документів ЛУ-8Э в бюро замовлень.

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 терміналу. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення.

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

Тема 6. Оформлення безплатного та пільгового проїзду. Оформлення проїзду військовослужбовців

Загальні положення оформлення безплатних та пільгових проїзних документів. Правила оформлення безплатних проїзних документів під час поїздки з пересадками на шляху прямування, в пункті первісного відправлення та в пункті пересадки. Порядок погашення, повернення та переоформлення безплатних та пільгових проїзних документів. 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.

Тема 7. Оформлення поїздок організованих груп пасажирів

Порядок бронювання місць за позаплановими груповими заявками, що поступають в період терміну резервування. Відмова від викупу місць. Оформлення, погашення та повернення групових проїзних документів. Повернення заявочного збору при ненаданні місць. Порядок видачі довідок про невикуплені зарезервовані місця для транзитних груп.

Тема 8. Довідково-інформаційне обслуговування пасажирів

Порядок отримання довідок про можливості проїзду в безпересадочному сполученні, вартості проїзду в поїздах далекого прямування, вартості 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.

Тема 9. 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.

Тема 10. Урахування запізнення поїздів при оформленні проїзних документів

Порядок уведення інформації про запізнення поїздів далекого прямування. Отримання довідок про запізнення поїздів. Правила оформлення проїзних документів з урахуванням запізнення поїздів.

Тема 11. Організація оформлення проїзду в міжнародному сполученні

Види проїзних документів, що видаються в міжнародному сполученні. Існуючі тарифи та угоди про перевезення пасажирів в міжнародному сполученні. Правила оформлення, анулювання та погашення проїзних документів.

Тема 12. Організація видачі залишку нереалізованих місць

Видача залишку нереалізованих місць. Видача залишку місць за принципом диспетчерського терміналу. Форми відповідей, що видаються системою. Порядок отримання дублікатів відповідей.

Тема 13. Організація отримання відомостей щодо висадки пасажирів на проміжних станціях

Порядок отримання відомостей про висадку пасажирів. Форма документів. Правила отримання дублікату відомостей про висадку пасажирів.

Тема 14. Уведення інформації з корінців проїзних документів, що оформлені за ручною технологією

Правила уведення інформації з невикористаних (повернених) проїзних документів. Погашення неправильно уведеної інформації з корінців повернених проїзних документів. Порядок отримання звіту оператора за зміну. Організація фінансового та статистичного звіту при уведенні інформації з проїзних документів, які оформлені за ручною технологією.

**Типова навчальна програма з предмета
«Оформлення квитків у приміському сполученні»**

№ з/п	Теми	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Організація робочого місця квиткового касира	1	
2.	Форми бланків, які використовуються на залізничному транспорті міжнародного сполучення	1	
3.	Оформлення проїзних та перевізних документів з використанням терміналу АСК ПП УЗ	5	
4.	Порядок обліку та звітності при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів у міжнародному сполученні	2	
5.	Екскурсія на робоче місце квиткового касира	1	
Всього		10	

Тема 1. Організація робочого місця квиткового касира

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.

Тема 2. Форми бланків, які використовуються на залізничному транспорті

Загальні відомості про проїзні та перевізні документи. Форми бланків, які використовуються на залізничному транспорті міжнародного сполучення за межі країн СНД та Балтії.

Тема 3. Оформлення проїзних та перевізних документів з використанням терміналу АСК ПП УЗ

Будова, принцип дії та правила експлуатації терміналу АСК ПП УЗ.

Охорона праці при роботі на терміналах АСК ПП УЗ.

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

Оформлення проїзних та перевізних документів усіх видів за допомогою терміналу АСК ПП УЗ. Погашення зіпсованих квитків. Повернення проїзних документів.

Оформлення проїзних та перевізних документів ручним способом.

Внесення сум від проїзних та перевізних документів, проданих ручним способом в термінал АСК ПП УЗ. Оформлення кінцевого звіту.

Практичні роботи з оформлення, погашення, переоформлення проїзних та перевізних документів через термінал АСК ПП УЗ.

Ведення обліку з продажу квитків, зведені відомості обліку продажу квитків та обліку щомісячної виручки.

Тема 4. Порядок обліку та звітності при здійсненні продажу проїзних та перевізних документів у міжнародному сполученні

Початковий і кінцевий звіт касира квиткового.

Заповнення книги форми ЛУ-8.

Тема 5. Екскурсія на робоче місце квиткового касира міжнародного сполучення

Первинний інструктаж з охорони праці.

Ознайомлення з обладнанням робочого місця квиткового касира міжнародного сполучення.

**Типова навчальна програма з предмета
«Оформлення проїзних та перевізних документів
з використанням автоматизованих систем»**

№ з/п	Теми	Кількість годин
1.	Порядок роботи касира на термінальному обладнанні системи АСК ПП УЗ	1
2.	Проїзні та допоміжні документи, що друкуються у системі	1
3.	Погашення зіпсованих проїзних документів	1
4.	Порядок повернення проїзних документів	1
5.	Практичні роботи з оформлення, погашення, переоформлення проїзних документів	2
6.	Звіти касира	1
7.	Порядок дій квиткового касира при різних ситуаціях протягом зміни	1
Всього		8

Тема 1. Порядок роботи касира на термінальному обладнанні системи АСК ПП УЗ

Термінальне устаткування. Призначення складових частин термінального устаткування. Символи, що використовуються. Принцип формування тексту замовлення. Сигналізація термінального обладнання. Порядок підготовки терміналу до роботи. Порядок роботи касира на протязі зміни. Порядок проведення діалогу квиткового касира з пасажиром.

Тема 2. Довідкова інформація

Кодування залізниць України. Кодування Інформаційно-обчислювальних центрів. Кодування поїздів та ниток. Кодування вагонів, станцій Запис бланків суворого обліку у касира. Проїзні та допоміжні документи, що друкуються в системі (при погашенні, поверненні, переоформленні проїзного документа).

Тема 3. Проїзні та допоміжні документи, що друкуються у системі

Проїзний документ. Бланк проїзного документа. Допоміжні документи. Квитково-касові операції. Порядок оформлення замовлення на поїздку. Перелік ключів, які використовуються при наборі замовлення. Формування тексту замовлення.

Приклади набору тексту замовлення на поїздку в прямому сполученні. Приклади набору тексту замовлення на поїздку від будь-якої станції. Приклади набору тексту замовлення на зворотній виїзд. Приклади набору тексту на поїздку з пересадкою, з пересадками.

Довідки при наборі замовлення на оформлення проїзних документів. Оформлення проїзних документів для пільгових категорій пасажирів (дітей, залізничників, інвалідів тощо).

Тема 4. Погашення зіпсованих проїзних документів

Перелік документів, що підлягають погашенню.

Процедура погашення. Допоміжні документи при погашенні. Прискорене, звичайне, примусове погашення. Дії квиткового касира в різних ситуаціях, які виникають в процесі погашення проїзних документів. Порядок погашення документів. Оформлення погашених документів.

Тема 5. Порядок повернення проїзних документів

Загальні положення повернення проїзних документів. Допоміжні документи при поверненні проїзних документів. Оформлення повернення проїзних документів.

Тема 6. Оформлення замовлення за попереднім бронюванням

Загальні положення оформлення замовлення за попереднім бронюванням. Квитанція „Броня-замовлення” для індивідуальних пасажирів. Квитанція „Броня-замовлення” при резервуванні для груп пасажирів.

Тема 7. Практичні робота по оформленню погашенню, переоформленню 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 безплатним квитком.

Тема 8. Звіти касира

Загальна характеристика звітів. Перелік ключів, які використовуються при отриманні звіту касира за видами робіт. Порядок отримання звіту касира 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.

Тема 9. Порядок дії квиткового касира при різних ситуаціях на протязі зміни

Порядок формування замовлення за видами робіт. Порядок контролю роботи терміналу квитковим касиром. Порядок дії касира при збоях та відмовах термінального

обладнання. Дії касира при отриманні відповідей, не передбачених використаним видом робіт.

Тема 10. Довідка про наявність місць

Порядок набору ключів за видами робіт Приклади набору текстів, запитів. Форма довідки про наявність місць в поїздах далекого сполучення.

Довідка про номери вільних місць в даному вагоні. Оформлення довідки про наявність місць без набору ключів на клавіатурі терміналу.

Тема 11. Організація роботи білетного касира через диспетчерський термінал (ДТМ)

Особливості оформлення проїзних документів через ДТМ. Два режими роботи ДТМ. Перелік ключів при наборі замовлення. Форма контролю бланка. Інформація, що віддрукована на контрольному бланку.

Порядок погашення зіпсованих і не викуплених проїзних документів.

І повернення не використаних проїзних документів, що оформленні через ДТМ; дії оператора у цьому випадку. Звіт оператора ДТМ.

Порядок оформлення безплатних та льотних документів через ДТМ. Особливості переоформлення проїзних документів.

Порядок оформлення проїзних документів через ДТМ на основі раніше заброньованих місць (викуп за паролем).

Тема 12. Екскурсія в квиткову касу, обладнану АСК ПП УЗ

Первинний інструктаж з охорони праці. Ознайомлення з організацією робочого місця, обладнанням квиткової каси, документацією та посібниками, засобами зв'язку та правилами користування ними. Ознайомлення з АСК ПП УЗ та порядком її експлуатації.

**Типова навчальна програма
професійно-практичної підготовки**

**Професія: 4211 – Касир квитковий
Кваліфікація: I категорія**

№ з/п	Тема	Кількість годин
II.	Виробнича практика	80
1.	Ознайомлення з робочим місцем касира квиткового. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки на виробництві	8
2.	Самостійне виконання робіт касира квиткового I категорії	72
	Кваліфікаційна пробна робота	
	Всього	80

I. Виробнича практика

Тема 1. Ознайомлення з робочим місцем касира квиткового. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки на виробництві

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

Реєстрація касира в системі.

Ознайомлення із звітами касира квиткового.

Тема 2. Самостійне виконання робіт касира квиткового I категорії

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

Дотримання правил з охорони праці, електробезпеки та пожежної безпеки.

Примітка. Детальна програма виробничої практики розробляється кожним навчальним закладом окремо з врахуванням сучасних технологій, новітніх устаткувань та матеріалів, умов виробництва, за погодженням з підприємствами-замовниками кадрів та затверджується в установленому порядку.

Кваліфікаційна пробна робота

Приклади робіт:

Оформлення проїзних документів з використанням автоматизованих систем.

Оформлення замовлення на пряму плацкарту і зворотній виїзд.

Оформлення військових проїзних документів, проїзних документів з пересадками.

Оформлення групових замовлень на поїздку з одночасним виданням проїзних документів.

Оформлення групових замовлень на зворотній виїзд з одночасною видачею проїзних документів.

Оформлення замовлень з попереднім бронюванням місць.

Оформлення проїзних документів після попереднього бронювання місць.

Погашення проїзних документів і оформлення погашення.

Оформлення звітів.

Оформлення проїзних документів з використанням терміналу АСК ПП УЗ.

Оформлення проїзних документів окремими терміналами, які працюють за принципом бюро замовлень.

Погашення зіпсованих і невикуплених проїзних документів, оформлених окремими терміналами.

Оформлення відомості на доставку. Відмовлення на одержання відомості.

Оформлення книги продажу пасажирських проїзних документів на пункті продажу бюро замовлень.

Оформлення проїзних документів через диспетчерський термінал в режимі “діалогу” і режимі “сеансового зв’язку”.

Погашення зіпсованих і невикуплених проїзних документів, які оформлені через диспетчерський термінал.

Повернення невикористаних проїзних документів, які оформлені через диспетчерський термінал.

Оформлення звіту оператора диспетчерського терміналу.

Бронювання та оформлення проїзних документів через ДТМ.

Одержання довідок.

Введення інформації про запізнення поїздів.

Критерії кваліфікаційної атестації випускників

Бали	Знас	Уміс
Початковий рівень		
1	<p>Учень (слухач) відтворює на рівні розпізнання окремі елементи навчального матеріалу з правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів.</p> <p>Під час відповіді припускається суттєвих помилок.</p>	<p>Учень (слухач) використовує професійні знання для виконання робіт по: оформленню і продажу квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів за допомогою квитково-друкувальних машин і автоматів, термінальної апаратури автоматизованих систем продажу й бронюванню місць.</p> <p>Роботи виконує відповідно до вказівок та інструкцій. При виконанні роботи припускається суттєвих помилок. Потребує постійної допомоги і контролю.</p> <p>Без присвоєння кваліфікації</p>
2	<p>Учень (слухач) відтворює на рівні розпізнання окремі фрагменти навчального матеріалу з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах.</p> <p>Під час відповіді припускається суттєвих помилок.</p>	<p>Учень (слухач) використовує професійні знання для виконання робіт по: оформленню і продажу квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів за допомогою квитково-друкувальних машин і автоматів, термінальної апаратури автоматизованих систем продажу й бронювання місць; розмінювання грошей громадянам для користування автоматами з продажу квитків.</p> <p>Під час виконання практичних завдань припускається суттєвих помилок. Результат виконаної роботи не відповідає діючим якісним і кількісним показникам. Потребує постійної допомоги і контролю.</p> <p>Без присвоєння кваліфікації</p>
3	<p>Учень (слухач) відтворює на рівні розпізнання окремі фрагменти навчального матеріалу з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування</p>	<p>Учень (слухач) не усвідомлено виконує практичні завдання з передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному</p>

	<p>місце у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків.</p> <p>Під час відповіді припускається суттєвих помилок.</p>	<p>сполученні, що продаються в касі.</p> <p>Під час виконання практичних завдань припускається суттєвих помилок.</p> <p>Без присвоєння кваліфікації</p>
Середній рівень		
4	<p>Учень (слухач) відтворює на рівні запам'ятовування, без розуміння навчальний матеріал з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей.</p> <p>Під час відповіді припускається суттєвих помилок.</p>	<p>Учень (слухач) використовує професійні знання в межах кваліфікації для виконання робіт в стандартних ситуаціях: передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком.</p> <p>Роботи виконує відповідно до вказівок та інструкцій.</p> <p>Потребує удосконалення навичок через досвід роботи.</p>
5	<p>Учень (слухач) на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння відтворює основні положення навчального матеріалу з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху.</p> <p>Може частково обґрунтувати і проаналізувати свою відповідь. З помилками дає визначення основних</p>	<p>Учень (слухач) використовує професійні знання в межах кваліфікації та недостатньо усвідомлено і правильно виконує основні прийоми і технологічні операції, необхідні для виконання робіт з передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів. Організовує робоче місце, планує виробничі дії та виконує навчально-виробниче або</p>

	<p>понять. Стикається зі значними труднощами під час аналізу та порівняння. Приймає участь в діловому спілкуванні.</p>	<p>контрольне завдання з використанням технічної та технологічної документації. Роботи виконує відповідно до вказівок та інструкцій. Потребує удосконалення навичок через досвід роботи.</p>
6	<p>Учень (слухач) без достатнього розуміння відтворює основний навчальний матеріал з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності. З окремими помилками дає визначення основних понять. Може частково аналізувати навчальний матеріал, порівнювати і робити висновки. Користується окремими видами інструктивно-технологічної документації. Приймає участь в діловому спілкуванні.</p>	<p>Учень (слухач) без достатнього розуміння та за допомогою викладача виконує основні прийоми, технологічні операції, необхідні для виконання робіт з: передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків. Організовує робоче місце, планує виробничі дії та виконує навчально-виробниче або контрольне завдання з використанням технічної та технологічної документації. Користується інструктивно-технологічною документацією. Роботи виконує відповідно до вказівок та інструкцій. Потребує удосконалення навичок через досвід роботи.</p>
Достатній рівень		
7	<p>Учень (слухач) самостійно з розумінням відтворює основний навчальний матеріал з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних</p>	<p>Учень (слухач) самостійно з розумінням виконує основні прийоми і технологічні операції, необхідні для виконання робіт у стандартній виробничій ситуації: передачі</p>

	<p>документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності; призначення класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання.</p> <p>Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює, робить висновки, його відповідь в цілому правильна, але містить неточності та недостатньо обґрунтована. Під час відповіді припускається несуттєвих помилок, які частково виправляє.</p> <p>Відповідає за результат своїх дій.</p> <p>Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм.</p>	<p>інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукуювальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу. Організовує робоче місце, планує виробничі дії. Користується довідковою інформацією, інструктивно-технологічною документацією. Вміє пояснити та продемонструвати способи виконання дій, які необхідні для виконання конкретної діяльності за рівнем кваліфікації</p>
8	<p>Учень (слухач) самостійно з розумінням відтворює основний навчальний матеріал з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад</p>	<p>Учень (слухач) самостійно з розумінням виконує основні прийоми і технологічні операції, необхідні для виконання робіт у стандартній виробничій ситуації: передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і</p>

	<p>руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності; призначення, класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання; положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту</p> <p>Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює, робить висновки, його відповідь в цілому правильна, але містить неточності та недостатньо обґрунтована. Відповідає за результат своїх дій. Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм</p>	<p>продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукуювальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу; приймання проїзних та інших документів від громадян у випадку відмови їх від поїздки та повернення за встановленим порядком сплачених ними грошей.</p> <p>Організовує робоче місце, планує виробничі дії. Виконує практичні завдання за типовим алгоритмом (послідовність дій) з консультативною допомогою керівника або трудового колективу. Усвідомлено користується довідковою інформацією, інструктивно-технологічною документацією. Вміє пояснити та продемонструвати способи виконання дій, які необхідні для виконання конкретної діяльності за рівнем кваліфікації.</p>
9	<p>Учень (слухач) володіє основним навчальним матеріалом з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині</p>	<p>Учень (слухач) застосовує знання для виконання технологічних операції з передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продажу згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої</p>

	<p>ведення обліку та звітності; призначень, класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання; положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту; положення про дисципліну працівників залізничного транспорту.</p> <p>Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює, робить висновки, його відповідь в цілому правильна та достатньо обґрунтована. Під час відповіді припускається несуттєвих помилок. Відповідає за результат своїх дій.</p> <p>Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм.</p>	<p>періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукувальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу; приймання проїзних та інших документів від громадян у випадку відмови їх від поїздки та повернення за встановленим порядком сплачених ними грошей; здійснення зовнішнього контролю документів, що приймаються на опрацювання; реєстрування документів в журналах, зберігання архіву документів, що відпрацьовані. Застосовує знання під час виконання практичних завдань як в типових, так і в дещо ускладнених умовах. Усвідомлено користується довідковою інформацією, інструктивно-технологічною документацією.</p> <p>Вміє пояснити та продемонструвати способи виконання дій, які необхідні для виконання конкретної діяльності за рівнем кваліфікації.</p>
--	--	---

Високий рівень

10	<p>Учень (слухач) володіє глибокими, міцними та спеціальними знаннями з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності;</p>	<p>Учень (слухач) правильно використовує професійні та спеціальні знання для виконання технологічних операцій в стандартних та нестандартних умовах: передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і</p>
----	---	---

	<p>призначення, класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання; положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту; положення про дисципліну працівників залізничного транспорту; правила і норми з охорони праці, виробничої санітарії і пожежної безпеки.</p> <p>Відповідає за результат своїх дій.</p> <p>Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм.</p>	<p>перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукуювальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу; приймання проїзних та інших документів від громадян у випадку відмови їх від поїздки та повернення за встановленим порядком сплачених ними грошей; здійснення зовнішнього контролю документів, що приймаються на опрацювання; реєстрування документів в журналах, зберігання архіву документів, що відпрацьовані. Внесення затверджених змін до тарифних та інших посібників; приймання участі в обслуговуванні, налагодженні і ремонті обладнання, що використовується. Самостійно знаходить причини неполадок та виконує роботи по їх ліквідації.</p>
11	<p>Учень (слухач) володіє узагальненими системними знаннями навчального матеріалу з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей, бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності; призначення, класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання;</p>	<p>Учень (слухач) здатний ефективно використовувати свої знання для виконання всіх передбачених навчальною програмою практичних завдань з: передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум, бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з</p>

	<p>положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту; положення про дисципліну працівників залізничного транспорту; правила і норми з охорони праці, виробничої санітарії і пожежної безпеки; схеми транспортних мереж.</p> <p>Відповідь учня повна, правильна, логічна, містить аналіз і систематизацію, узагальнення навчального матеріалу. Відповідає за результат своїх дій.</p> <p>Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм.</p>	<p>продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукуювальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу; приймання проїзних та інших документів від громадян у випадку відмови їх від поїздки та повернення за встановленим порядком сплачених ними грошей; здійснення зовнішнього контролю документів, що приймаються на опрацювання; реєстрування документів в журналах, зберігання архіву документів, що відпрацьовані; внесення затверджених змін до тарифних та інших посібників; приймання участі в обслуговуванні, налагодженні і ремонті обладнання, що використовується; наряду за роботою термінальної апаратури, реєстрації причин збою.</p> <p>Правильно і усвідомлено застосовує всі види інформації, інструктивно-технологічної документації. Проявляє пізнавально-творчий інтерес до обраної професії, нової техніки та технології. Самостійно знаходить причини неполадок та виконує роботи по їх ліквідації. Вміє пояснити та продемонструвати способи виконання дій, які необхідні для виконання конкретної діяльності за рівнем кваліфікації.</p>
12	<p>Учень (слухач) володіє системними знаннями навчального матеріалу з питань: правил перевезень пасажирів і багажу; знає форми провізних документів; схеми розташування місць у вагонах; порядок застосування тарифів та встановлення доплат і зборів; правила видавання пільгових квитків; інструкції з отримання, зберігання і здавання грошей,</p>	<p>Учень (слухач) здатний ефективно використовувати свої знання для виконання всіх передбачених навчальною програмою практичних завдань передачі інформації про наявність квитків, абонементів, посадочних талонів та інших провізних і перевізних документів у міжнародному сполученні, що продаються в касі; отримання, зберігання і здавання грошових сум,</p>

<p>бланків документів та інших матеріальних цінностей; основні маршрути прямування і розклад руху; правила ведення касових і банківських операцій в частині ведення обліку та звітності; призначення, класифікацію, будову і правила експлуатації обладнання; положення про робочий час і час відпочинку працівників залізничного транспорту; положення про дисципліну працівників залізничного транспорту; правила і норми з охорони праці, виробничої санітарії і пожежної безпеки; схеми транспортних мереж.</p> <p>Відповідь слухача повна, правильна, логічна, містить аналіз і систематизацію.</p> <p>Відповідає за результат своїх.</p> <p>Вміє обґрунтувати та відстояти свою точку зору з приводу вирішення конкретного виробничого завдання з дотриманням етичних норм.</p> <p>Вміє вирішувати практичні задачі на основі аналізу умов виробничої ситуації.</p> <p>Вміє виділяти основне, структурувати та надавати в доступній для інших формі.</p>	<p>бланків документів та інших матеріальних цінностей за встановленим порядком; здійснення попереднього продажу, оформлення і продавання згідно з заявками квитків (абонементів) та інших провізних і перевізних документів; складання відповідно до встановленої періодичності касових звітів та звітів з продажу квитків, реєстрації замовлень від квиткових кас, що не включені в автоматизовану систему продажу квитків; обслуговування квиткодрукуювальних та розмінних автоматів, введення інформації в ЕОМ з терміналу; приймання проїзних та інших документів від громадян у випадку відмови їх від поїздки та повернення за встановленим порядком сплачених ними грошей; здійснення зовнішнього контролю документів, що приймаються на опрацювання; реєстрування документів в журналах, зберігання архіву документів, що відпрацьовані; внесення затверджених змін до тарифних та інших посібників; приймання участі в обслуговуванні, налагодженні і ремонті обладнання, що використовується; наряду за роботою термінальної апаратури, реєстрації причин збою.</p> <p>Самостійно знаходить причини неполадок та виконує роботи по їх ліквідації.</p> <p>Свідомо коректує дії на основі аналізу попередніх операцій і умов виробничої ситуації.</p> <p>Вміє пояснити та продемонструвати способи виконання дій, які необхідні для виконання конкретної діяльності за рівнем кваліфікації.</p>
--	---

Перелік основних обов'язкових засобів навчання

№ з/п	Найменування	Кількість на групу з 15 осіб		Примітки
		Для індивідуального користування	Для групового користування	
1	2	3	4	5
	Обладнання			
1.	Комп'ютер	1	5	
2.	Звукові колонки	1	2	
3.	Принтер	1	1	
	Навчально-наочні посібники			
9.	Закон України про транспорт	1		
10.	Статут залізниць України	1	15	
11.	Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України	1	15	
12.	Угоди про міжнародні пасажирські сполучення	1	15	
13.	Тарифне керівництво №1	1	15	
14.	Тарифне керівництво №4	1	30	
7.	Навчальні посібники про охорону праці на залізничному транспорті. гасіння пожеж, охорону довкілля.	1	5	
8.	Схема залізниць України		1	
9.	Схема залізниць СНД і країн Балтії		1	
10.	Посадова Інструкція касира квиткового	1	15	
11.	Порядок оформлення розрахункових звітів, документів при здійсненні продажу проїзних документів на залізничному транспорті	1	15	
12.	Інструкції з ведення станційної комерційної звітності	1	15	
13.	Інструкція квиткового касира (Підсистема «Продаж залізничних квитків і резервування місць») 21502504.184154.050.213.03	1	15	

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України „Про охорону праці”. Київ, 2003р.
2. Закон України „ Про професійно-технічну освіту.” від 10.01.98р. №103/98сВР
3. Закон України „Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності.”
4. Наказ Укрзалізниці від 4.12.01р. № 665-Ц „Про заходи щодо покращення якості професійної підготовки працівників залізничного транспорту.”
5. ЦРБ-0004. Правила технічної експлуатації залізниць України із змінами та доповненнями.
6. ЦШ-0001. Інструкція з сигналізації на залізницях України. “Транспорт України”, Київ, 1995.
7. ЦД-0001. Інструкція з руху поїздів і маневрової роботи на залізницях України. “Транспорт України”, Київ, 1995.
8. Наказ МТУ від 16.10.03р. №800 „Положення про класифікацію транспортних подій на залізничному транспорті України.”
9. Инструкция работы билетных кассиров и операторов на билетнокассовой аппаратуре (терминалах) системы “Экспрес-2”. М., Тр-т, 1984.
10. Соловейчик М. З., Сотникова Т. А. Организация пассажирских перевозок. М., Тр-т, 1984.
11. Справочник пассажирского работника. М. Тр-т, 1978.
12. Сборник нормативных актов по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом по странам СНГ и Балтии. Киев, 2005.
13. Пам’ятка з охорони праці для працівників станції. Київ, Транспорт України, 2000.
14. Дмитриев М.А. и др. Психология труда и инженерная психология. ЛЛГУ, 1979.
15. Марчук Б.Е., Красильникова Н.Н., Гнисяк Т.В. и др. Билетно-кассовая аппаратура системы «Экспресс-2». Пособие билетному кассиру. М.Тр-т, 1995.
16. Правдин Н.В. и др. Технология работы вокзалов и пассажирских станций. М.Тр-т, 1990.
17. Тимченко Н.К. Искусство делового общения. Харьков, РИП Оригинал, 1992.
18. Соловейчик М.З. Организация пассажирских перевозок. М. Тр-т, 1984.
19. Заклата О.О. та інші „Інструкція з ведення станційної комерційної звітності”, Київ , 2003.

ЗМІСТ

№ з/п	Зміст	сторінка
1.	Титульна сторінка Держстандартів ПТО з професії «Касир квитковий»ІІ категорії	2
2.	Авторський колектив	3
3.	Аркуш погодження Державного стандарту професійно-технічної освіти	4
4.	Загальні положення	5
5.	Освітньо-кваліфікаційна характеристика випускника професійно-технічного навчального закладу з професії «Касир квитковий»ІІ категорії	8
6.	Типовий навчальний план підготовки з професії «Касир квитковий»ІІ категорії	10
7.	Перелік кабінетів, лабораторій, майстерень для підготовки кваліфікованих робітників з професії «Касир квитковий»ІІ категорії	11
8.	Типові навчальні програми з предметів	12
9.	Типова навчальна програма з виробничого навчання з професії	41
10.	Кваліфікаційна пробна робота	43
11.	Критерії оцінювання навчальних досягнень	45
12.	Перелік основних обов'язкових засобів навчання	54
13.	Титульна сторінка Держстандартів ПТО з професії «Касир квитковий»І категорії	56
14.	Освітньо-кваліфікаційна характеристика випускника професійно-технічного навчального закладу з професії «Касир квитковий»І категорії	57
15.	Типовий навчальний план підготовки з професії «Касир квитковий»І категорії	59
16.	Перелік кабінетів, лабораторій, майстерень для підготовки кваліфікованих робітників з професії «Касир квитковий»І категорії	60
17.	Типові навчальні програми з предметів	61
18.	Типова навчальна програма з виробничого навчання з професії	80
19.	Кваліфікаційна пробна робота	80
20.	Критерії оцінювання навчальних досягнень	82
21.	Перелік основних обов'язкових засобів навчання	91
22.	Література	92
23.	Зміст	93