

**Аннотация**

дополнительной профессиональной программы (повышение квалификации)

**«Работа кассира билетного на железнодорожном транспорте**

**на терминальном оборудовании АСУ «Экспресс»»**

Адресация программы: лица со средним и высшим профессиональным образованием по любому профилю, работники ОАО «РЖД»*.*

Количество часов: 86 часов

Форма обучения: очная

**Модуль 1. Транспортная география в железнодорожном сообщении.**

* Экономическое районирование России. Основные экономические районы Российской Федерации. Образование и развитие экономических районов.
* Сближение границ крупных экономических районов и районов тяготения дорог. Экономико-географическая характеристика сети железных дорог России. Структура и экономика восемнадцати железных дорог ОАО «РЖД». Состав дороги. Перевозочная работа дороги. Локомотивный парк железных дорог.

**Модуль 2. Организация пассажирских перевозок**

* Руководства, регламентирующие организацию пассажирских перевозок.
* Перечень документов необходимых для оформления проездных документов и порядок их оформления.
* Пассажирские тарифы во внутреннем и межгосударственном сообщении, правила исчисления.
* Льготы, предоставляемые пассажирам во внутреннем и межгосударственном сообщении.
* Правила возврата проездных документов. Переоформление проездных документов.

**Модуль 3. Порядок выполнения основных операций в системе АСУ «Экспресс»**

* Получение справочной информации через систему АСУ «Экспресс».
* Получение начального и конечного отчетов, вид работ Р01, Р99.
* Оформление проездных документов. Вид работы Р10.
* Гашение проездных документов. Вид работы Р25.
* Возврат проездных документов. Вид работы Р20,22,24. Переоформление проездных документов. Вид работы Р23.
* Возврат проездных платежей, если места были возвращены в систему в другом государстве.

**Модуль 4. Особенности оформления отдельных категорий пассажиров в системе АСУ «Экспресс»**

* Технология оформления проездных документов льготным категориям пассажиров
* Технология оформления проездных документов по воинским требованиям
* Технология оформления проездных документов по железнодорожным транспортным требованиям
* Технология оформления проездных документов с оплатой по банковским картам и проездных документов, заказанных в системе «Интернет». Электронный билет
* Технология оформления проездных документов, заказанных в системе «Интернет» через транзакционные терминалы обслуживания

**Модуль 5. Основы психологии. Деловой и служебный этикет**

* Основы психологии. Деловой этикет. Особенности и значение основ психологии и делового этикета. Одежда в деловой жизни. Деловой этикет в телефонном разговоре. Основные ошибки в построении беседы.
* Профессионально-служебная этика. Этика обслуживания пассажиров. Принципы служебного этикета.

**Модуль 6. ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов**

* Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»
* Положение о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации
* Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации
* Инструкция по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации

Реализация программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией **-** экзамен в устной форме.

По окончании курсов выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.