

# **УЧЕБНЫЕ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ ОПЕРАТОРОВ-КАССИРОВ И ДИСПЕТЧЕРОВ**

**ДЛЯ РАБОТЫ С ПО "RUTOLL"**

Версия 2.0



## ОГЛАВЛЕНИЕ

Журнал изменений.....	4
1. Программа учебного курса "Оператор-кассир системы взимания платы RUTOLL" .....	5
2. Программа учебного курса "Диспетчер системы взимания платы RUTOLL" .....	7

## ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ

Дата/Версия	Описание	Автор
12.11.2013/1.0	Начальный документ	Ерина М.А.
10.07.2014/2.0	Корректировка по тексту	Ерина М.А.

# 1. ПРОГРАММА УЧЕБНОГО КУРСА "ОПЕРАТОР-КАССИР СИСТЕМЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ RUTOLL"

№ п/п	Тема и краткое содержание	Кол-во часов	
		теория	пр. занятие
	<b>Раздел 1. Общие сведения о системе взимания платы</b>		
<b>1</b>	<b>Системы взимания платы</b> Термины и сокращения. Типы систем взимания платы: открытые, закрытые СВП с оплатой наличным или безналичным способом, закрытые СВП с применением билетов или рекуперацией пластиковых карт (характеристика, отличия, влияние на работу оператора). Трехуровневая схема СВП: уровень полосы оплаты, уровень диспетчерского управления, уровень коммерческого управления	<b>0,5</b>	
<b>2</b>	<b>Полоса оплаты и ее оборудование</b> Типы полос оплаты (по скорости, по способу сбора платы). Оборудование зоны въезда. Оборудование зоны оплаты. Оборудование зоны выезда. Режим работы полосы с ручным взиманием платы: наличие АПП и отсутствие АПП, принимаемые средства, скорость движения АТ, способы информирования водителей об условиях проезда. Режимы работы полосы с автоматизированным взиманием платы и с безостановочным проездом	<b>1</b>	
	Перерыв - 15 минут		
	<b>Раздел 2. Порядок работы оператора-кассира</b>		
<b>3</b>	<b>Оборудование кабины взимания платы</b> Служебная БСК оператора-кассира. Оборудование для сбора платы и правила его использования (терминал кассира-оператора (АРМ/TURNPIKE), считыватель БСК, банковский терминал, фискальный регистратор, денежный ящик, настольная антенна телеоплаты, детектор подлинности купюр, органайзер монет, считыватель штрих-кодов / QR, принтер билетов). Расходные материалы для сбора платы (разменный фонд, бумага для ФР, бланки строгой отчетности, анонимные карты, билеты, сейф-пакеты, тубусы для монет). Жизнеобеспечение и безопасность (переговорные устройства, отопление / вентиляция, освещение, устройство для контроля доступа в кабину, педаль тревоги)	<b>1</b>	
<b>4</b>	<b>АРМ оператора-кассира</b> Назначение экранов АРМ и навигация между ними. Основная панель. Технологическая панель. Панель "Касса". Панель управления полосой. Служебная панель	<b>0,5</b>	
<b>5</b>	<b>Работа оператора-кассира</b> Контроль состояния въездного и выездного оборудования полосы. Цикл проведения оплаты проезда: внешняя оплата (БСК, транспондером), оплата наличными (без сдачи, со сдачей), оплата банковской картой, оплата БСК,	<b>0,5</b>	

№ п/п	Тема и краткое содержание	Кол-во часов	
		теория	пр. занятие
	оплата транспондером. Пропуск спецтранспорта.		
	Обед - 1 час		
6	<b>Практическое занятие №1</b> Оплата внешней БСК / транспондером. Оплата наличными. Оплата банковской картой. Оплата БСК в кабине		1,5
	Перерыв - 15 минут		
7	<b>Практическое занятие №2</b> Пропуск спецтранспорта. Редактирование класса ТС. Исправление класса ТС.		1
	Перерыв - 15 минут		
8	<b>Начало смены оператора-кассира</b> Авторизация в АРМ. Х-отчеты. Внесение разменного фонда. Открытие въездного шлагбаума. Переключение въездного светофора. Открытие полосы	0,5	
9	<b>Практическое занятие №3</b> Авторизация в АРМ. Управление полосой. Внесение разменного фонда. Х-отчеты.		1
10	<b>Работа оператора-кассира</b> Дублирование чека. Возврат средств. Оформление долговой расписки. Продажа БСК. Пополнение БСК. Оплата долговой расписки. Оформление проезда ТС на сцепке. Управление очередью (удаление, добавление ТС, синдром велосипедиста).	0,5	
11	<b>Практическое занятие №3</b> Продажа БСК. Пополнение БСК. Оплата долговой расписки. Дублирование чека. Возврат средств. Оформление долговой расписки		1
	Перерыв - 15 минут		
12	<b>Работа оператора-кассира</b> Проведение инкассации. Организация перерывов. Окончание работы	0,5	
13	<b>Практическое занятие №4</b> Удаление ТС. Добавление ТС. Выпуск ТС. Оформление проезда ТС на сцепке. Проведение инкассации. Организация перерывов. Завершение работы		1
	Обед - 1 час		
14	<b>Решение проблем и аномальных ситуаций</b> Ошибки чтения ЭСО. Сбои в работе периферийного оборудования. Сбои в работе АРМ. Потеря связи АРМ с периферийным оборудованием. Ошибки, допущенные оператором-кассиром: ошибки классификации, ошибки оплаты, ошибки при управлении периферийным оборудованием.	0,5	
15	<b>Практическое занятие №5</b> Решение проблем и аномальных ситуаций		1
16	Проведение итоговой аттестации	1	1
	<b>ИТОГО</b>	<b>6,5</b>	<b>7,5</b>

## 2. ПРОГРАММА УЧЕБНОГО КУРСА "ДИСПЕТЧЕР СИСТЕМЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ RUTOLL"

№ п/п	Тема и краткое содержание	Кол-во часов	
		теория	пр. занятие
1	<b>Общие сведения о системе контроля и мониторинга (СКМ)</b> Функции СКМ. Структура рабочего окна СКМ. Визуализация общего вида всех полос. Группы ПВП. Обозначения полос. Схема расположения ПВП. Карточка полосы.	0,5	
2	<b>Работа в СКМ</b> Авторизация в СКМ. Контроль работы полос. Оповещения об ошибках на полосах. Управление оборудованием полос. Статистические данные	1	
	Перерыв - 15 минут		
3	<b>Практическое занятие №1</b> Авторизация в СКМ. Настройка рабочего окна. Контроль работы полос. Статистические данные		1
4	<b>Практическое занятие №2</b> Контроль работы полос. Обработка ошибок на полосах. Управление оборудованием полос		1
	Обед - 1 час		
5	<b>Аномальные ситуации и их решение</b> Аномалии, связанные с работой оборудования полосы (ошибки чтения ЭСО, сбои в работе периферийного оборудования, СКМ)	0,5	
6	<b>Практическое занятие №3</b> Решение аномалий, связанных с работой оборудования полосы (ошибки чтения ЭСО, сбои в работе периферийного оборудования, СКМ)		1
	Перерыв - 15 минут		
7	<b>Аномальные ситуации и их решение</b> Аномалии, связанные с ошибками операторов-кассиров (ошибки классификации, ошибки оплаты, ошибки при управлении периферийным оборудованием)	0,5	
8	<b>Практическое занятие №4</b> Решение аномалий, связанных с ошибками операторов-кассиров (ошибки классификации, ошибки оплаты, ошибки при управлении периферийным оборудованием)		1
9	Проведение итоговой аттестации	0,5	0,5
	<b>ИТОГО</b>	<b>3</b>	<b>4,5</b>

**Примечание:** Обучение по программе "Диспетчер" возможно только после обучения по программе "Оператор-кассир"