Obsluha čerpací stanice s PHL (kód: 69-022-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Osobní a provozní služby (kód: 69)
Týká se povolání: Obsluha čerpací stanice s PHL
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Manipulace s chemickými látkami a přípravky a potřebnými pomůckami, dodržování zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci	3
Vyřizování reklamací a stížností v souladu s platnou legislativou	3
Poskytování rad a informací zákazníkům o nabízeném zboží a službách a jejich cenách	3
Obsluha zařízení pro tankování a stáčení pohonných látek	3
Orientace v právních předpisech souvisejících s pohonnými látkami a čerpacími stanicemi s pohonnými látkami	3
Obsluha tlakových nádob na čerpací stanici a zařízení čerpací stanice s pohonnými látkami	3
Obsluha plynových zařízení čerpací stanice s pohonnými látkami – výdej LPG (Liquefied Petroleum Gas, zkapalněný ropný plyn) a CNG (Compressed Natural Gas, stlačený zemní plyn)	3
Obsluha pokladního systému čerpací stanice	3
Manipulace se zbožím na čerpací stanici	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 15.08.2012 do: 20.10.2019

Kritéria a způsoby hodnocení

Manipulace s chemickými látkami a přípravky a potřebnými pomůckami, dodržování zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat rozdělení chemických a nebezpečných látek vyskytujících se na čerpací stanici (PHL, AdBlue, čisticí prostředky, náplně do myčky aut) a dodržování zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci	Písemné a ústní ověření
b) Popsat význam bezpečnostních listů a jednotlivých piktogramů	Písemné a ústní ověření
c) Popsat způsob uskladnění chemických a nebezpečných látek vyskytujících se na čerpací stanici (PHL, AdBlue, čisticí prostředky, náplně do myčky aut)	Písemné a ústní ověření
d) Předvést použití ochranných pomůcek při manipulaci s chemickými látkami podle charakteru sortimentu v souladu s hygienickými a bezpečnostními předpisy na ochranu životního prostředí	Praktické předvedení
e) Popsat rozdělení odpadů, způsob jejich označení, uskladnění, likvidaci a způsob evidence	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování reklamací a stížností v souladu s platnou legislativou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Řešit různé situace při reklamaci a stížnosti zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Orientovat se v základní legislativě vztahující se k reklamačnímu řízení	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Zpracovat základní evidenci a vyplnit příslušné tiskopisy spojené s vyřizováním reklamací a stížností	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování rad a informací zákazníkům o nabízeném zboží a službách a jejich cenách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Poskytnout informace zákazníkovi o PHL a jejich způsobu použití	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést zboží v prodejně zákazníkovi a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování, vysvětlit přednosti zboží a možnosti nahraditelnosti konkrétního zboží podle provozního předpisu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Obsluha zařízení pro tankování a stáčení pohonných látek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat vlastnosti PHL, jejich použití a rizika spojená se skladováním a manipulací podle provozního předpisu	Ústní ověření
b) Popsat povinnosti obsluhy čerpací stanice a řidiče cisterny při stáčení PHL	Ústní ověření
c) Orientovat se v dokladech spojených s dodávkou PHL a předvést jejich evidenci	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat fungování a bezpečnostní předpisy obsluhy výdejních stojanů, jejich údržbu a rizika spojená s výdejem PHL	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v právních předpisech souvisejících s pohonnými látkami a čerpacími stanicemi s pohonnými látkami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhledat zdroje k informacím k potřebné legislativě (zákon o pohonných hmotách, HACCP – systém kritických bodů)	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyjmenovat kontrolní orgány (Česká obchodní inspekce, Český metrologický ústav, odbor životního prostředí, Hasičský záchranný sbor, Inspektorát bezpečnosti práce, Celní úřad) a náplně jejich kontrol a způsoby jejich prokazování se	Ústní ověření
c) Popsat všeobecné povinnosti dodržování zásad BOZP a PO na čerpací stanici	Ústní ověření
d) Popsat všeobecné povinnosti dodržování zásad HACCP na čerpací stanici	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha tlakových nádob na čerpací stanici a zařízení čerpací stanice s pohonnými látkami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat povinnosti obsluhy a bezpečnost práce a předvést používání a manipulaci s tlakovými nádobami a zařízením čerpací stanice	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat dodržování zásad údržby tlakových nádob a vedení evidence o jejich pravidelných revizích	Ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Obsluha plynových zařízení čerpací stanice s pohonnými látkami – výdej LPG (Liquefied Petroleum Gas, zkapalněný ropný plyn) a CNG (Compressed Natural Gas, stlačený zemní plyn)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat vlastnosti LPG a CNG jejich použití a rizika spojená s používáním a zásady bezpečnosti práce	Ústní ověření
b) Popsat povinnosti obsluhy čerpací stanice a řidiče cisterny při stáčení LPG	Ústní ověření
c) Popsat funkci výdejních stojanů a předvést jejich obsluhu a údržbu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha pokladního systému čerpací stanice

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést obsluhu pokladního systému včetně platebních terminálů podle provozního předpisu	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat náležitosti daňového dokladu	Ústní ověření
c) Přepočítat ceny zboží na cizí měny, ověřit pravost bankovek	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Zkontrolovat ceny na pokladně a náležitosti cenovky podle provozního předpisu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Manipulace se zbožím na čerpací stanici

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat zásady evidence a inventarizace skladu PHL	Ústní ověření
b) Popsat postupy při příjmu zboží	Ústní ověření
c) Popsat zásady a postupy při skladování zboží	Ústní ověření
d) Předvést nabídku a prodej zboží	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO). Zdravotní způsobilost je vyžadována (odkaz na povolání v NSP - http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=101719&kod_sm1=20).
Zkouška bude provedena na veřejné čerpací stanici s myčkou aut a místností ke zkoušení.
Uchazeči bude zadána příprava konkrétních činností a úkolů spojených s obsluhou čerpací stanice, které si autorizovaná osoba předem připraví a rozpracuje podle HS.
Zkouška je zaměřena na obsluhu čerpací stanice při běžném denním provozu. Po celou dobu zkoušky se hodnotí technika obsluhy, organizace práce, hodnocení úrovně komunikace se zákazníkem.
Hodnocení bude zaměřeno na znalost problematiky provozu čerpací stanice, dodržování technologických postupů, na zručnost při provádění úkonů a na výslednou kvalitu práce.
Uchazeči budou při zkoušce zadány úkoly, které jsou obsahem HS této profesní kvalifikace; uchazeč je bude plnit, bude komentovat své postupy a odpovídat na případné dotazy zkoušejícího.

Při zadávání úkolů se doporučují např. tyto činnosti:
A)
- vyplňování prodejní dokumentace
- odsouhlasení dodacích a příjmových listů
- manipulace a skladování zboží na čerpací stanici
- předvedení zboží zákazníkovi s poskytnutím základních informací

Pokud se při ověřování kritérií bude manipulovat se zbožím, je obzvláště zapotřebí u potravinářského sortimentu dbát na dodržování hygienických předpisů (kritické body HACCP).

B)
- zahájení práce na pokladním systému čerpací stanice
- řešení běžných činností spojených s obsluhou zákazníka na pokladním systému čerpací stanice
- manipulace s platební, kreditní kartou a jinými ceninami
- ukončení práce na pokladním systému

Pokud se bude při ověřování kritérií manipulovat s peněžními prostředky a platebními kartami, je nutno dodržovat bezpečnostní pravidla pro práci na pokladně.

C)
- řešení reklamace, např. reklamace autobaterie, žárovek, paliva, umytí vozidla
- řešení poškození majetku zákazníka
- řešení poškození majetku zákazníkem
- řešení nezaplacení zboží zákazníkem
- krizová situace (požár, únik paliva mimo zabezpečenou plochu)

Při posuzování kvality se doporučuje hodnotit podle těchto kritérií:
- kvalita provedené práce, teoretická znalost souvislostí s prováděnou činností a znalost navazujících jednotlivých procesů
- znalost prodávaného sortimentu, jejich vlastnosti, případně nebezpečnost, doporučení zákazníkovi apod.
- základní znalost pokladního systému na čerpacích stanicích, transakcí na bankovních terminálech a vedení skladu
- znalost a dodržování BOZP, PO a HACCP při všech úkonech souvisejících s jednotlivými činnostmi

Při ověřování odborných způsobilostí formou praktického předvedení je nutno přihlížet k bezpečnému provádění všech úkonů, k dodržování předpisů a ke kvalitě provedené práce.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil pro všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou ze dvou členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci autorizované fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Střední vzdělání s výučním listem, alespoň 10 let odborné praxe v oblasti prodej PHL v maloobchodě, z toho minimálně 1 rok v období posledních 2 let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou, alespoň 8 let praxe v oboru praxe v oblasti prodej PHL v maloobchodě, z toho minimálně 1 rok v období posledních 2 let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:
– Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, který nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
– Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: www.mpo.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- veřejná čerpací stanice s myčkou aut a místností ke zkoušení
- minimálně 2 produkty PHL
- čerpací stanice LPG
- kompresor, vysavač
- funkční pokladní systém (se skladovým hospodářstvím, čtečkou čárových kódů)
- bankovní terminály
- technické a administrativní prostředky nutné k provozu pokladny
- platná měna, platební a kreditní karty
- čtečka kódů
- čtecí a identifikační zařízení karet
- zboží určené do prodeje
- funkční technologie na mytí aut
- vzor záručního listu
- vzor záznamu o škodě
- vzor uznání závazku
- prodejna minimálně 45 m2

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 20 až 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky (bez času na přestávky a na přípravu) je 3 až 5 hodin (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard připravila SR pro ostatní služby, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
SČS ČR
ČSAD Hodonín a. s., Hodonín
PROFER PLUS, s. r. o., Hradec Králové
Tilion, s. r. o., Desná III
Pragoflorservis, s. r. o., Praha
KONTAKT služby motoristům Turnov, spol. s r.o., Turnov