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

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.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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