

УТВЕРЖДЕНО

Распоряжением от «30» августа 2013 г. № 99

Введено в действие «30» августа 2013 г.

ПОЛОЖЕНИЕ ЗАО «УЛЬЯНОВСКНЕФТЕПРОДУКТ»

ОБ ОБУЧЕНИИ ПЕРСОНАЛА АЗК/АЗС

№ П2-03 Р-0051 ЮЛ-083

ВЕРСИЯ 3.00

(с изменениями, утвержденными и введенными в действие распоряжением от 09.12.2013 № 159)
(с изменениями, внесенными распоряжением ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» от 12.12.2014 г. № 179)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ВВЕДЕНИЕ	3
ЦЕЛИ	3
ЗАДАЧИ	3
ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ	3
ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	3
1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	6
3. ТРЕБОВАНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ	7
3.1. ОБУЧЕНИЕ ОПЕРАТОРОВ ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ ТЕОРЕТИЧЕСКИМ ЗНАНИЯМ	7
3.2. ОБУЧЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ	9
4. УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ОПЕРАЦИЙ	11
4.1. ОБУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИМ ЗНАНИЯМ В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ	11
4.2. ОБУЧЕНИЕ НОВОГО РАБОТНИКА ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ НА АЗК/АЗС	12
5. ССЫЛКИ	14
6. РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ЛОКАЛЬНОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА	15
ПРИЛОЖЕНИЯ	16

Права на настоящий ЛНД принадлежат АО «Ульяновскнефтепродукт». ЛНД не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения АО «Ульяновскнефтепродукт».

© ® АО «Ульяновскнефтепродукт», 2013

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Положение ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» «Об обучении персонала АЗК/АЗС» (далее – Положение) устанавливает порядок аттестации и требования к уровню знаний сотрудников АЗК/АЗС. Положение определяет понятие наставничества, устанавливает требования к наставнику и определяет его обязанности.

Настоящее Положение разработано с учетом требований:

- Правил технической эксплуатации автозаправочных станций (РД153-39.2-080-01);
- Положения Компании «О наставничестве и наставниках ДО ОАО «НК «Роснефть» № П2-03 С-010 версия 1.00;
- Стандарта ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» «Организация обучения персонала» № П2-03 С-0005 ЮЛ-083 версия 1.00.

ЦЕЛИ

Настоящее Положение разработано с целью регламентации процедуры обучения и аттестации персонала АЗК/АЗС Общества.

ЗАДАЧИ

Задачами настоящего Положения являются:

- обучение персонала АЗК/АЗС профессиональным знаниям, умениям и навыкам;
- соблюдение порядка аттестации;
- соблюдение порядка наставничества новых работников АЗК/АЗС.

ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

Настоящее Положение обязательно для исполнения работниками:

- Районные менеджеры ОРП;
- Менеджеры АЗК/АЗС;
- Менеджер по обучению;
- Служба экономической безопасности Общества;
- другие работники Общества,

задействованные в процессе организации и проведения обучения и аттестации персонала АЗК/АЗС.

Требования настоящего Положения становятся обязательными для исполнения в ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» после их введения в действие в Обществе в соответствии с Уставом Общества и в установленном в Обществе порядке.

Организационные, распорядительные и локальные нормативные документы не должны противоречить настоящему Положению.

ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Настоящее Положение является локальным нормативным документом постоянного действия.

Настоящее Положение утверждается и вводится в действие в ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» распоряжением ЗАО «Ульяновскнефтепродукт».

Положение признается утратившим силу в ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» на основании распоряжения ЗАО «Ульяновскнефтепродукт».

Изменения в Положение вносятся распоряжением ЗАО «Ульяновскнефтепродукт».

Изменения в Положение вносятся в случаях: изменения законодательства РФ, изменения организационной структуры, полномочий руководителей, и т.п.

Инициатором внесения изменений в Положение является: менеджер по обучению, а также иные структурные подразделения по согласованию с менеджером по обучению.

Ответственность за поддержание Положения в ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» в актуальном состоянии возлагается на менеджера по обучению.

Контроль исполнения требований настоящего Положения возлагается на заместителя Генерального директора по розничным продажам.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

АТТЕСТАЦИЯ – установление уровня знаний, умений и навыков обучаемых по отношению к объёму и содержанию учебных дисциплин, представленных и утвержденных в учебных планах и учебных программах

КОМПАНИЯ – группа юридических лиц различных организационно-правовых форм, включая ОАО «НК «Роснефть», в отношении которых последнее выступает в качестве основного или преобладающего (участвующего) общества.

СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ (СП) – структурное подразделение ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» с самостоятельными функциями, задачами и ответственностью в рамках своих компетенций, определенных положением о структурном подразделении.

2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

АЗК/АЗС – автозаправочный комплекс или автозаправочная станция

ККМ – контрольно-кассовая машина

НП – нефтепродукт

ОБЩЕСТВО – ЗАО «Ульяновскнефтепродукт»

ТБ – техника безопасности

ТНП – товары народного потребления

ТРК – топливораздаточная колонка

3. ТРЕБОВАНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ

Таблица 1
Паспорт процесса

НАИМЕНОВАНИЕ ПРОЦЕССА/ПРОЦЕДУРЫ	Теоретическое и практическое обучение персонала АЗК/АЗС Аттестация персонала АЗК/АЗС Допуск к работе персонала АЗК/АЗС
РЕЗУЛЬТАТ (ВЫХОД) ПРОЦЕССА/ПРОЦЕДУРЫ	Квалифицированные работники АЗК/АЗС, обладающие необходимыми для эффективной работы теоретическими знаниями
ПОТРЕБИТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТА ПРОЦЕССА/ПРОЦЕДУРЫ	Операторы заправочных станций Менеджеры АЗК/АЗС Районные менеджеры Менеджер по обучению
ВХОД И ЕГО ПОСТАВЩИК	Установленные требования к теоретическим знаниям операторов
ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА/ПРОЦЕДУРЫ	Генеральный директор Общества
МЕНЕДЖЕР ПРОЦЕССА/ПРОЦЕДУРЫ	Заместитель Генерального директора по розничным продажам
ИСПОЛНИТЕЛЬ	Менеджер по обучению
РЕСУРСЫ ПРОЦЕССА/ПРОЦЕДУРЫ	Учебный центр Программа обучения «Оператор заправочных станций»
УПРАВЛЯЮЩЕЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ	Положение Компании «О наставничестве и наставниках ДО «ОАО «НК «Роснефть» № П2-03 С-010 Положение ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» «Организация обучения персонала» № П2-03 С-0005 ЮЛ-083
ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ	Исполнение работниками АЗК/АЗС требований Программы обучения операторов и Программы обучения пожарно-техническому минимуму.
РИСКИ ПРОЦЕССА/ПРОЦЕДУРЫ	Несоблюдение сроков проведения обучения с работниками АЗК/АЗС Допуск к работе неквалифицированных операторов Угроза бесперебойной и эффективной работы АЗК/АЗС
ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ НОМЕР В СИСТЕМЕ «НО»	

3.1. ОБУЧЕНИЕ ОПЕРАТОРОВ ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ ТЕОРЕТИЧЕСКИМ ЗНАНИЯМ

Таблица 2
Обучение теоретическим знаниям в учебном центре

№	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ (СРОК ИСПОЛНЕНИЯ)	МЕТОД И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ
1.	Издание приказа об организации обучения	Менеджер по обучению, по мере необходимости	<p>Входящие: Организация процесса обучения работников АЗК/АЗС по должностям:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ оператор заправочных станций 5-го разряда ▪ оператор заправочных станций 4-го разряда ▪ старший оператор заправочных станций <p>Продукт: Приказ ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» «Об организации обучения по программе «Оператор заправочных станций» в Учебном центре ЗАО «Ульяновскнефтепродукт»</p>

№	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ (СРОК ИСПОЛНЕНИЯ)	МЕТОД И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ
			<p><u>Требования:</u> В приказе указываются требования:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ об организации процесса обучения менеджером по обучению, ▪ о создании комиссии для проведения экзамена обученных работников (состав, функции) ▪ о стоимости образовательных услуг, рассчитанной планово-экономическим отделом)
2.	Формирование Учебной группы.	Менеджер по обучению, по мере необходимости	<p><u>Входящие:</u> На основе информации, полученной от менеджеров АЗК/АЗС</p> <p><u>Продукт:</u> Сформированная Учебная группа участников предстоящего обучения</p> <p><u>Требования:</u> Рекомендуемое количество участников в одной группе от восьми до двадцати Работники проходят обучение в течение 30 дней после трудоустройства</p>
3.	Издание приказа о проведении обучения персонала АЗК/АЗС	Менеджер по обучению, после формирования группы	<p><u>Входящие:</u> Сформированный Учебная группа участников предстоящего обучения</p> <p><u>Продукт:</u> Приказ ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» «О проведении обучения персонала АЗК/АЗС»</p> <p><u>Требования:</u> В приказе указываются сроки проведения обучения. Приказ рассылается по факсу или электронной почте на соответствующие АЗК/АЗС</p>
4.	Обеспечение явки сотрудников	Менеджер АЗК/АЗС, за 4 дня до начала обучения	<p><u>Входящие:</u> Приказ «О проведении обучения персонала АЗК/АЗС»</p> <p><u>Продукт:</u> Присутствие работников АЗК/АЗС на обучении</p> <p><u>Требования:</u> Менеджер АЗК/АЗС корректирует сменный график, чтобы обеспечить присутствие на обучении работников</p>
5.	Обучение теоретическим знаниям	Менеджер по обучению, 4-5 дней	<p><u>Входящие:</u> Обучение организуется и проводится менеджером по обучению</p> <p><u>Продукт:</u> Обучение производится в соответствии с Программой обучения операторов (Приложение 4). После курса теоретического обучения специальности проводится обучение пожарно-техническому минимуму согласно Приложению 5.</p> <p><u>Требования:</u> Для презентации определенных разделов (организация работы с ТНП, техника безопасности на АЗС/АЗК, оказание первой помощи, экологическая безопасность, промышленная безопасность) рекомендуется привлекать специалистов Общества. Требования к знаниям установлены в Разделе 4</p>
6.	Проверка уровня	Менеджер по	<p><u>Входящие:</u> Завершение теоретического блока обучения по</p>

№	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ (СРОК ИСПОЛНЕНИЯ)	МЕТОД И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ
	теоретических знаний (экзамен)	обучению, последний день (1 час)	программе «Оператор заправочных станций» и обучения пожарно-техническому минимуму. Продукт: Выполненные обученными работниками тесты. Требования: По результатам экзамена комиссия по аттестации обученных работников принимает решение о допуске нового работника к работе на АЗК/АЗС. Менеджер по обучению заполняет Дневник стажера (Приложение 2) и передает его менеджеру АЗК/АЗС. Результаты экзамена оформляются в виде протокола (Приложение 6), который подписывается экзаменационной комиссией. Результаты обучения по программе оператор заправочных станций и по пожарно-техническому минимуму оформляются отдельными протоколами (Приложение 6,7).
7.	Оформление удостоверений	Менеджер по обучению, в течение 3х дней после сдачи теста	Входящие: Результаты экзамена (протокол) Продукт: Удостоверение оператора АЗК/АЗС. Требования: Удостоверение оформляется менеджером по обучению и подписывается Заместителем Генерального директора по розничным продажам. Удостоверение оператора передается менеджеру АЗК/АЗС и хранится на АЗК/АЗС

3.2. ОБУЧЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ

Таблица 3
Обучение практическим навыкам

№	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ (СРОК ИСПОЛНЕНИЯ)	МЕТОД И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ
1.	Составление графика обучения нового работника	Менеджер АЗК/АЗС, за 5 дней до начала обучения	Входящие: Работники, прошедшие обучение программы «Оператор заправочной станции». Продукт: График практического обучения нового работника, утвержденный менеджером АЗК/АЗС Требования: Новому работнику должен быть закреплен наставник, выбранный менеджером из числа операторов АЗК/АЗС согласно Положению Компании «О наставничестве и наставниках ДО ОАО «НК «Роснефть» № П2-03 С-010. Смены нового работника не должны превышать 12 часов. С графиком обучения новый работник должен быть ознакомлен менеджером АЗК/АЗС
2.	Первое знакомство нового	Менеджер АЗК/АЗС, Первый день	Входящие: Работник, прошедший программу теоретического обучения, получивший соответствующее удостоверение,

№	ОПЕРАЦИЯ (ФУНКЦИЯ)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ (СРОК ИСПОЛНЕНИЯ)	МЕТОД И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ
	работника с работой комплекса (ориентация).	работы нового работника на АЗК/АЗС (1,5 – 2 часа)	включенный в График проведения практического обучения. <u>Продукт:</u> Менеджер определяет наставника для проведения обучения нового работника Менеджер АЗК/АЗС знакомит нового работника с коллективом и комплексом, объясняет правила поведения, проводит инструктаж, новый работник подписывает необходимые инструкции и бланки <u>Требования:</u> Проводится в начале первого дня работы нового работника. По окончании знакомства менеджер передает нового работника наставнику. Работнику выдается комплект униформы и именной бейдж, с надписью «стажер».
3.	Практическое обучение нового работника	Менеджер АЗК/АЗС, От трех до пяти смен	<u>Входящие:</u> Работник АЗК/АЗС, принятый на работу и прошедший теоретическое обучение <u>Продукт:</u> Менеджер АЗК/АЗС проводит обучение нового работника в установленном порядке <u>Требования:</u> Менеджер АЗК/АЗС руководствуется дневником стажера (Приложение 2) Требования к навыкам установлены в разделе 4
4.	Проверка практических навыков нового работника	Менеджер АЗК/АЗС, последний день обучения (2 часа)	<u>Входящие:</u> Работник, прошедший практическое обучение. <u>Продукт:</u> По окончании аттестации менеджер АЗК/АЗС заполняет соответствующий лист в дневнике стажировки. <u>Требования:</u> Менеджер АЗК/АЗС в течение 1 – 2 часов посредством наблюдения, с помощью листа обучения и контроля, проводит проверку нового работника (Приложение 3). Дневник стажировки хранится на АЗК/АЗС весь период работы.

4. УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ОПЕРАЦИЙ

4.1. ОБУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИМ ЗНАНИЯМ В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ.

Требования к теоретической подготовке оператора заправочных станций 5 разряда.

После прохождения обучения он должен знать:

- Место розницы в Компании.
- Стандарты обслуживания посетителей.
- Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях.
- Принцип работы топливораздаточного и резервуарного оборудования.
- Наименования, марки, сорта, назначение и внешние отличия нефтепродуктов.
- Правила приема, хранения и отпуска нефтепродуктов.
- Основные правила ТБ и методы оказания первой помощи пострадавшим.
- Средства измерения и контроля качества, применяемые на АЗК/АЗС.
- Экологические требования, предъявляемые к АЗК/АЗС.
- Основные правила и требования промышленной безопасности.
- Принципы мерчендайзинга.
- Классификацию моторных масел.
- Правила приема, хранения и отпуска ТНП. Правила работы с пластиковой карточкой.

Требования к теоретической подготовке оператора заправочных станций 4 разряда.

После прохождения обучения он должен знать:

- Место розницы в Компании.
- Стандарты обслуживания посетителей.
- Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях.
- Принцип работы топливораздаточного и резервуарного оборудования.
- Наименования, марки, сорта, назначение и внешние отличия нефтепродуктов.
- Правила приема, хранения и отпуска нефтепродуктов.
- Основные правила ТБ и методы оказания первой помощи пострадавшим.
- Средства измерения и контроля качества, применяемые на АЗК/АЗС.
- Экологические требования, предъявляемые к АЗК/АЗС.
- Основные правила и требования промышленной безопасности

Новый работник, прошедший теоретическое обучение, должен пройти стажировку не позднее, чем через 20 дней после окончания теоретического обучения.

Не допускается направление на теоретическое обучение сотрудника, сменившегося после ночной/суточной смены.

Привлечение специалистов Общества. Для презентации материалов по темам - техника безопасности, работа с нефтепродуктами и пр. - рекомендуется привлекать соответствующих специалистов: инженера-метролога, инженера по охране труда и технике безопасности и т.д. Специалисты должны привлекаться в свое рабочее время, по своему профилю.

Оплата командировочных расходов, при направлении работника на обучение, устанавливается в соответствии с действующим законодательством. Работнику, направленному на обучение, тестирование или переподготовку, в таблице рабочего времени ставится 8-и часовой рабочий день.

Пропуск занятий стажером без уважительной причины, является прогулом с соответствующим взысканием. К экзамену допускаются стажеры, прослушавшие все темы.

Если результат экзамена признан комиссией неудовлетворительным, стажер не получает удостоверение оператора. В течение 7-ми дней возможна передача экзамена.

Порядок практического и теоретического обучения может варьироваться. Рекомендуемый порядок:

- 1й этап – теоретическое обучение в учебном центре;
- 2й этап – практическое обучение на АЗК/АЗС.

4.2. ОБУЧЕНИЕ НОВОГО РАБОТНИКА ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ НА АЗК/АЗС.

Требования к практической подготовке оператора заправочных станций 5 разряда.

После прохождения обучения он должен уметь:

- Производить обслуживание клиентов в соответствии со стандартами Общества.
- Осуществлять отпуск НП, ТНП и работу на ККМ, обслуживание пластиковых карт.
- Осуществлять прием нефтепродуктов (в соответствии с чек-листом, под контролем):
 - ♦ проводить отбор проб;
 - ♦ оформлять документы на принимаемые и реализованные нефтепродукты;
 - ♦ пользоваться средствами измерения и контроля качества НП.
- Составлять отчет за смену (под контролем).
- Осуществлять выставление товара в соответствии с принципами мерчендайзинга.
- Соблюдать правила техники безопасности.
- Соблюдать правила промышленной безопасности
- Выполнять требования должностной инструкции, а также правила внутреннего трудового распорядка.

Требования к практической подготовке оператора заправочных станций 4 разряда.

После прохождения обучения он должен уметь:

- Производить обслуживание клиентов в соответствии со стандартами Общества.
- Производить заправку автотранспорта нефтепродуктами с помощью ТРК.
- Соблюдать правила ТБ.

- Соблюдать правила промышленной безопасности
- Выполнять требования должностной инструкции, а также правила внутреннего трудового распорядка.

Новый работник не должен включаться в рабочий график как самостоятельная единица до тех пор, пока он не будет аттестован менеджером АЗК/АЗС. Продолжительность смены нового работника не должна превышать 12 часов. К самостоятельной работе стажер допускается только после получения удостоверения «Оператор заправочных станций» и окончания практического обучения.

Длительность практического обучения:

- оператор заправочных станций 4 разряда – десять смен;
- оператор заправочных станций 4 разряда – пятнадцать смен.

Увеличение продолжительности практического обучения может происходить в исключительных случаях, только по решению территориального управляющего.

Порядок практического обучения:

- 1й шаг. Подготовка.

Данный шаг включает в себя подготовку менеджера АЗС/АЗК и нового работника до начала обучения. Менеджер АЗС/АЗК должен повторить стандарты, процедуры. Новый работник должен подписать инструкции, ознакомиться с ТБ и познакомиться с коллективом.

- 2й шаг. Представление.

На данном этапе менеджер АЗС/АЗК показывает и рассказывает новому работнику, какие процедуры и как должны выполняться, дает теоретические знания. Добивается от работника понимания и запоминания процедур. Дает работнику попробовать выполнить каждую процедуру.

- 3й шаг. Практика.

Данный шаг заключается в практическом выполнении новым работником процедур, которые ему были показаны и объяснены менеджером АЗС/АЗК. Менеджер АЗС/АЗК должен контролировать каждое действие нового работника, давать свои комментарии – хвалить или поправлять. Новый работник должен комментировать все свои действия.

- 4й шаг. Контроль.

На данном этапе новый работник самостоятельно работает, менеджер АЗК/АЗС контролирует его работу.

На протяжении всего обучения менеджер АЗК/АЗС отвечает за действия нового работника, поэтому должен всегда находиться рядом.

На значке нового работника, до аттестации менеджером АЗК/АЗС, должно быть обозначено, что он является стажером.

Стажер обучается на том комплексе, где в дальнейшем будет работать.

5. ССЫЛКИ

1. РД-153-39.2-080-01 «Правила технической эксплуатации автозаправочных станций», утвержденные приказом Минэнерго РФ от 01.08.2001 № 229.
2. Положение Компании «О наставничестве и наставниках ДО ОАО «НК «Роснефть» № П2-03 С-0010 версия 1.00, утвержденный приказом ОАО «НК «Роснефть» от 06.03.2007 г. № 76, введенный в действие в ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» распоряжением от 06.08.2007 г. № 49.
3. Стандарт ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» «Организация обучения персонала» № П2-03 С-0005 ЮЛ-083 версия 1.00, утвержденный и введенный в действие распоряжением ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» от 21.02.2011 г. № 13.

6. РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ЛОКАЛЬНОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА

Таблица 4
Перечень изменений Положения ЗАО «Ульяновскнефтепродукт»

ВЕРСИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА	НОМЕР ДОКУМЕНТА	ДАТА УТВЕРЖДЕНИЯ	ДАТА ВВОДА В ДЕЙСТВИЕ	РЕКВИЗИТЫ УТВЕРДИВШЕГО ДОКУМЕНТА
1.00	Об обучении персонала АЗК/АЗС		30.05.2006 г.	01.05.2006 г.	Приказ № 13-УЦ от 30.05.06 г.
2.00	Об обучении персонала АЗК/АЗС	П2-03 СЦ-005 Р-001 ЮЛ-083	16.01.2007 г.	16.01.2007 г.	Распоряжение от 16.01.2007 г. № 2
2.01	Об обучении персонала АЗК/АЗС	П2-03 СЦ-005 Р-001 ЮЛ-083	15.01.2008 г.	15.01.2008 г.	Распоряжение от 15.01.2008 г. № 4
2.02	Об обучении персонала АЗК/АЗС	П2-03 Р-0051 ЮЛ-083	04.09.2008 г.	04.09.2008 г.	Распоряжение от 04.09.2008 г. № 86

ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица 5
Перечень Приложений к Положению ЗАО «Ульяновскнефтепродукт»

НОМЕР ПРИЛОЖЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ	КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ СОДЕРЖАНИЯ	ПРИМЕЧАНИЕ
1.	Чек-лист инструктажа	Содержит план инструктажа нового работника на АЗК/АЗС	Включено в настоящий файл
2.	Дневник стажировки	Содержит план стажировки нового работника АЗК/АЗС	Включено в настоящий файл
3.	Лист обучения и контроля	Содержит форму оформления проверочного листа обучения и контроля оператора-кассира и оператора-заправщика	Включено в настоящий файл
4.	Программа обучения операторов	Содержит тематическую программу корпоративного обучения	Включено в настоящий файл
5.	Программа обучения операторов пожарно-техническому минимуму	Содержит тематическую программу и количество заложенных часов	Включено в настоящий файл
6.	Протокол заседания экзаменационной комиссии	Форма протокола по подведению итогов экзамена по Программе обучения операторов	Включено в настоящий файл
7.	Протокол заседания экзаменационной комиссии	Форма протокола по подведению итогов экзамена по пожарно-техническому минимуму	Включено в настоящий файл

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

Чек-лист инструктажа

Чек лист Менеджера АЗК/АЗС (инструктаж нового работника)

Этот Контрольный лист используется в качестве плана. Рекомендуется проводить этапы знакомства с АЗК/АЗС в указанном порядке. Знакомство занимает 1-1,5 часа.

АЗК/АЗС № _____
(ФИО) _____

Стажер

ПОДГОТОВКА:

- Собрать и перечитать все материалы и источники для проведения знакомства (инструкции, руководство и т.д.).
- Подготовить комплекты материалов для стажера (инструкции, комплект униформы, документы для подписи, памятка работника и т.д.)

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ:

- поприветствовать нового работника.
- Представиться. Познакомиться с работником.
- Представить стажера работающей смене
- Объяснить принцип коллективной материальной ответственности на АЗК\АЗС
 - Попросить заполнить бланки (договор о материальной ответственности, журнал учета униформы, журнал прохождения техники безопасности)
- Выдать памятку работника (работник должен прочитать дома и в следующую смену задать все вопросы)

ОБЪЯСНИТЬ СТАЖЕРУ СЛЕДУЮЩИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ НА АЗК/АЗС:

- Основные обязанности Оператора заправочных станций
- Оплата труда сотрудника (постоянная часть, переменная часть). От чего зависит размер переменной части.
- Возможности повышения по службе.
- Принципы работы в Обществе, правила трудового распорядка
- Правила поведения на АЗК\АЗС (этические нормы поведения в коллективе).
- Обучение в Обществе (практическое обучение на станции + теоретическое в Учебном центре)..
- Техника безопасности
 - Обращение с топливом
 - Ограничения для персонала (курение, употребление пищи в определенных местах и т.д.)
 - Опасные зоны АЗК\АЗС.
 - Действие в случае пожара, взрыва, разбойного нападения.
 - Местонахождение и устройство огнетушителей и других средств пожаротушения
 - Местонахождение средств индивидуальной защиты
 - Где отключается электроэнергия
- Что Общество ожидает от нового работника
- ОАО «НК «Роснефть» в обществе. Имидж торговой марки.

ОСМОТР ОБЪЕКТОВ АЗС, НАБЛЮДЕНИЕ ЗА РАБОТОЙ ПЕРСОНАЛА:

- Осмотр складских помещений (объясните принцип ротации продуктов на складе, расскажите о поддержании порядка и выполнении принципа безопасности).
- Осмотр внешней территории АЗК\АЗС (ТРК, резервуарный парк).
- Командная работа операторов – продавцов и операторов заправочной станции
- Техника безопасности при работе с топливом и с оборудованием.
- Поддержание чистоты, правила парковки автомобилей
- Осмотр торгового зала, прилавка.
 - Объяснить значение удовлетворения потребностей посетителей
 - Обратить внимание на культуру обслуживания и чистоту
 - Объяснить значение скорости обслуживания
 - Объяснить значение решения жалоб посетителей
- Показать рабочие помещения и офис менеджера (объясните, что менеджер всегда готов помочь решить проблемы сотрудника, возникающие в процессе работы).
- Показать шкафчик работника, место для приема пищи, место для курения.
- Показать расписание работников (объяснить, где и когда оно вывешивается, показать, как оно читается).
- Обеспечить работника формой и значком.
- Задать контрольные вопросы по раскрытым темам

Ознакомил: _____
Должность

Ф.И.О.

Подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

Дневник стажировки

Дневник стажировки
(оператор заправочных станций 5 разряда)

«___» _____ 201 г.

В конце рабочего дня менеджер АЗС/АЗК должен отметить те разделы, которые прошел стажер, и оценить уровень усвоения материала.

Подготовка стажера делится на три уровня:

Первый – стажер знает суть выполняемой работы, и наблюдал за выполнением ее другим работником

Второй - стажер выполнял соответствующую работу под наблюдением менеджера АЗС/АЗК

Третий – материал усвоен, стажер может самостоятельно выполнять соответствующую работу

Ф.И.О. Стажера _____

АЗК/АЗС № _____

День стажировки	Фамилия наставника	Подпись наставника
1		
2		
3		
4		
5		

ЗАДАЧА	УРОВЕНЬ УСВОЕНИЯ	ДЕНЬ СТАЖИРОВКИ					РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ДЕНЬ СТАЖИРОВКИ
		1	2	3	4	5	
РАБОТА НА КАССЕ							
Кассовый терминал – основные компоненты	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Обзор основных функций кассового терминала	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Обозначения на мониторе кассового терминала	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Правила обращения с денежной наличностью	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Отпуск топлива через кассовый терминал	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Отпуск ТНП через кассовый терминал	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-2
Совместный отпуск топлива и ТНП через кассовый терминал	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Отпуск нефтепродукта по талонам	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3-4
Отпуск нефтепродукта по пластиковым картам	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3-4
Отпуск нефтепродуктов по картам безналичного расчёта	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3-4
Открытие смены	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3-4
Закрытие смены	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-5
Инкассация	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-5
Действия в нештатных ситуациях (касса «зависла», ТРК «зависла»)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-5

ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ							
Стандарты обслуживания клиентов (7 шагов)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-2
Помощь клиентам в торговом зале	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3-4
Решение конфликтных ситуаций	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-5

РАБОТА С НЕФТЕПРОДУКТАМИ							
Прием нефтепродуктов	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-5
Оформление документации на принимаемые и реализованные нефтепродукты	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-5

ЗАДАЧА	УРОВЕНЬ УСВОЕНИЯ	ДЕНЬ СТАЖИРОВКИ					РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ДЕНЬ СТАЖИРОВКИ
		1	2	3	4	5	
РАБОТА С ТОВАРОМ							
Когда нужно выкладывать товар	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-5
Основные принципы выкладки товара	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-5
Выкладка товара на стеллажи	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-5
Контроль за сроками годности товара	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-5
Поддержание чистоты торгового зала и стеллажей	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-5

ОТЗЫВ МЕНЕДЖЕРА АЗК/АЗС.

Стажер _____ закончил (а) стажировку и готов (а) к самостоятельной работе на АЗК/АЗС. Подтверждаю, что обучение по всем темам, указанным в контрольном листе управляющего АЗК/АЗС и дневнике стажировки проведено в полном объеме и усвоено стажером. Стажер готов к выполнению работы в полном объеме.

Менеджер АЗК/АЗС _____ Ф.И.О. _____ Подпись

Комментарии: _____

Дневник стажировки
(оператор заправочных станций 4 разряда)

«___» _____ 201 г

В конце рабочего дня менеджер АЗС/АЗК должен отметить те разделы, которые прошел стажер, и оценить уровень усвоения материала.

Подготовка стажера делится на три уровня:

Первый – стажер знает суть выполняемой работы, и наблюдал за выполнением ее менеджером АЗС/АЗК

Второй - стажер выполнял соответствующую работу под наблюдением менеджера АЗС/АЗК

Третий – материал усвоен, стажер может самостоятельно выполнять соответствующую работу

Ф.И.О. Стажера _____

АЗК/АЗС № _____

День стажировки	Фамилия наставника	Подпись наставника
1		
2		
3		

ЗАДАЧА	УРОВЕНЬ УСВОЕНИЯ	ДЕНЬ СТАЖИРОВКИ			РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ДЕНЬ СТАЖИРОВКИ
		1	2	3	
РАБОТА НА ТРК					
ТРК – основные компоненты, принцип работы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Ассортимент нефтепродуктов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
ТБ при работе на ТРК	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Действия при разливе топлива	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Особенности заправки автобусов и мототранспорта	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Поддержание чистоты ТРК	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-3
Поддержание чистоты территории АЗС	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-3
Марки автомобилей и используемые ими нефтепродукты	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Приемы заправки различных видов автомобилей	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-2
Приемы, позволяющие увеличить скорость обслуживания	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
Стандарты обслуживания клиентов (6 шагов)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-2
Решение конфликтных ситуаций с клиентом	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2-3
Обслуживание 2-х автомобилей одновременно	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2-3
Действия в нештатных ситуациях («ТРК зависла»)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2-3
Мытье стекол	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3

ОТЗЫВ МЕНЕДЖЕРА АЗК/АЗС.

Стажер _____ закончил (а) стажировку и готов (а) к самостоятельной работе на АЗК/АЗС. Подтверждаю, что обучение по всем темам, указанным в контрольном листе управляющего АЗК/АЗС и дневнике стажировки проведено в полном объеме и усвоено стажером. Стажер готов к выполнению работы в полном объеме.

Менеджер АЗК/АЗС _____
 _____ Ф.И.О. _____ Подпись

Комментарии: _____

Обучение в Учебном центре Общества

НАЗВАНИЕ КУРСА	ОЦЕНКА	ПОДПИСЬ МЕНЕДЖЕРА ПО ОБУЧЕНИЮ

ОТЗЫВ МЕНЕДЖЕРА ПО ОБУЧЕНИЮ.

Стажер _____ закончил (а) обучение в Учебном Центре. Подтверждаю, что обучение согласно корпоративной программе проведено в полном объеме.

Результат теста _____ %

Менеджер АЗК/АЗС _____
 _____ Ф.И.О. _____ Подпись

Комментарии: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

Лист обучения и контроля

Ф.И.О. оператора-кассира

№ п/п	Контролируемые вопросы	Дата						Итого за период
		Время (начала)						
Внешний вид, отношение								
1	Полный комплект униформы, есть значок с именем							
2	Униформа чистая / глаженная							
3	Энергичность / доброжелательность							
Обслуживание клиента								
4	Улыбнулся, поприветствовал клиента							
5	Выслушал заказ клиента							
6	Предложил другие товары и услуги							
7	Проинформировал о проводимых рекламных (промоушн) акциях							
8	Повторил номер колонки, вид и количество топлива							
9	Спросил о наличии карты лояльности							
10	Предложил приобрести, рассказал о преимуществах карты лояльности							
11	Назвал общую сумму покупки							
12	Сообщил полученную сумму, пересчитав их по купюрам вслух							
13	Назвал сумму сдачи							
14	Положил деньги поперек кассового ящика							
15	Отдал сдачу, пересчитывая по купюрам вслух							
16	Погасил чек, отдал чек клиенту							
17	Поблагодарил за покупку, пригласил клиента приехать ещё							
18	Закрыв денежный ящик							
Техника безопасности, чистота, работа в магазине								
19	Соблюдает технику безопасности, поддерживает чистоту на раб. месте							
20	Помогает клиентам в выборе товаров, следит за заполненностью полок							
Оценка за дежурство								
Максимальная оценка – 100 баллов каждый пункт – 5 баллов		Подпись сотрудника						

Ф.И.О. оператора-заправщика

№ п/п	Контролируемые вопросы	Дата	Время (начала)						Итого за период
Внешний вид, отношение									
1	Полный комплект униформы, есть значок с именем								
2	Униформа чистая / глаженная								
3	Энергичность / доброжелательность								
Обслуживание клиента									
4	Пригласил подъехать клиента								
5	Подожёл к клиенту в течение 12 сек.								
6	Поприветствовал клиента								
7	Узнал заказ								
8	Повторил заказ вслух (вид, кол-во)								
9	Назвал номер ТРК								
10	Показал место расположения кассы								
11	Открыл (попросил открыть) лючок и крышку бака								
12	Крышку бака оставил в руке или положил на ТРК								
13	Снял «пистолет», вставил в бак, зафиксировал курок								
14	По окончании заправки вынул «пистолет», вернул его на ТРК								
15	Закрыл горловину бака и лючок								
16	Попрощался, пригласил клиента приехать ещё								
Техника безопасности, чистота									
17	Соблюдает технику безопасности на АЗК								
18	Регулирует движение на площадке								
19	Не оставляет ТРК без контроля								
20	Поддерживает чистоту на рабочем месте								
Оценка за дежурство									
Максимальная оценка – 100 баллов каждый пункт – 5 баллов		Подпись сотрудника							

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

Программа обучения операторов

№ ТЕ МЫ	ТЕМА ЗАНЯТИЯ	СОДЕРЖАНИЕ	ВРЕМЯ
1.	Представление	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Знакомство. План и распорядок работы. Организационные вопросы. 	15 мин.
2.	Значение розницы в Компании	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Демонстрация презентации 	1 час
3.	Обслуживание клиентов	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Демонстрация презентации «Обслуживание и сетевой бизнес», обсуждение. 	1ч.30 мин.
4.	Стандарты работы оператора АЗК/АЗС. Трудовая дисциплина	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Демонстрация презентации «Стандарты работы оператора», обсуждение ▪ Проигрывание стандартных ситуаций обслуживания клиентов ▪ Просмотр учебного фильма ▪ Дополнения по вопросам трудовой дисциплины (регламентация перерывов, предупреждения о болезни, и т.п.) 	3ч.30 мин.
5.	Конфликтные ситуации	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Общие правила поведения в конфликтных ситуациях с просмотром презентации ▪ Обсуждение распространенных конфликтных ситуаций ▪ Просмотр учебного фильма 	2 час.
6.	Устройство и оборудование АЗК/АЗС. Классификация НП.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Типы АЗС. Устройство резервуаров и ТРК, принципы работы. Презентация ▪ Производство, классификация, свойства и использование моторных топлив 	4ч.30 мин.
7.	Дополнительное оборудование на АЗК/АЗС. Практика проведения замеров	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Назначение и принципы работы с метроштоком, градуировочной таблицей, «Струной», нефтенденсиметром, водочувствительной пастой, образцовым мерником. Презентация. ▪ Практическая работа: замер метроштоком и расчеты по таблице; пролив ТРК на мерник; определение параметров топлива с использованием нефтенденсиметра и пасты. 	5 час.
8.	Процедура приема НП на АЗК/АЗС. Заполнение отчетов	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Описание процедуры приема НП с просмотром учебного фильма. ▪ Правила заполнения отчета по приему топлива и сменного отчета ▪ Практика заполнения отчетов с использованием необходимых данных и документов 	5 час.

9.	Моторные масла	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Классификация по SAE и API. Принципы подбора масел на долив/замену. ▪ Практика подбора масел. Задание по группам с использованием конкретных данных. 	2 час.
10.	Организация работы с ТНП	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Порядок формирования и размещения заявок на ТНП ▪ Необходимая документация на ТНП и правила работы с ней. Демонстрация образцов документов (ТН, сертификаты соответствия, удостоверения качества, ветеринарные справки, гигиенические сертификаты, справки на подакцизный товар). ▪ Алгоритм приемки поставок ТНП. 	2 час.
11.	Мерчендайзинг	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Демонстрация презентации «Мерчендайзинг». Обсуждение. ▪ Практика выкладки товара. Задание по группам с использованием карточек. 	2ч.30 мин.
12.	Пластиковые карты	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Работа с терминалом ▪ Виды карт 	2 час.
13.	Техника безопасности на АЗС/АЗК	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Пожарная безопасность на АЗС/АЗК ▪ Средства пожаротушения 	4 ч. 45 мин.
14.	Оказание первой помощи	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Порядок оказания первой помощи на АЗС/АЗК при возникновении различных чрезвычайных ситуаций 	1 час
15.	Экологическая безопасность	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Сохранение экологии 	2 час.
16.	Промышленная безопасность	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Основные правила и требования промышленной безопасности. ▪ Ответственность за нарушение правил Промышленной Безопасности 	4 час.
17.	Экзамен	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Проверка по разделам программы, оформление протокола. 	1 час
Общая продолжительность:			<u>44ч.00</u> <u>мин.</u>

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5**Программа обучения операторов пожарно-техническому минимуму**

№ темы	Наименование тем	Часы
1	Основные нормативные документы, регламентирующие требования пожарной безопасности при проведении пожароопасных работ	1
2	Виды и порядок проведения пожароопасных работ. Причины возникновения пожаров, меры их предупреждения	2
3	Требования пожарной безопасности	4
4	Общие требования о противопожарной защите организаций	1
5	Действия при пожаре	1
6	Практическое занятие	2

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

**ПРОТОКОЛ №
заседания экзаменационной комиссии**

«» «» 20 г.

г. Ульяновск

Председатель комиссии:

Зам. Ген. директора по розничным продажам

(должность)

(фамилия, инициалы)

Члены комиссии:

Менеджер по обучению

(должность)

(фамилия, инициалы)

Начальник ОРП

(должность)

(фамилия, инициалы)

Ведущий специалист ГО и ЧС

(должность)

(фамилия, инициалы)

Инженер по ОТ и ТБ

(должность)

(фамилия, инициалы)

Произведя проверку знаний обучающихся в объеме программы теоретического обучения, рассмотрев производственную характеристику практического обучения, экзаменационная комиссия постановила присвоить перечисленным ниже работникам квалификацию «Оператор заправочных станций»

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Количество набранных баллов	Отметка о результатах проверки знаний в УЦ	№ удостоверения об аттестации
1		Оператор заправочных станций ... разряда АЗК № ..			
2		Оператор заправочных станций ... разряда АЗК № ...			
3		Оператор заправочных станций ... разряда АЗК № ...			
4		Оператор заправочных станций ... разряда АЗК № ...			
5		Оператор заправочных станций ... разряда АЗК № ...			
6		Оператор заправочных станций ... разряда АЗК № ...			
7		Оператор заправочных станций ... разряда АЗК № ...			

М.П.

Ф.И.О.(председателя)

Ф.И.О.(члена комиссии)

Ф.И.О. (члена комиссии)

Ф.И.О. (члена комиссии)

Ф.И.О. (члена комиссии)

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

ПРОТОКОЛ №

заседания экзаменационной комиссии

«» «» 20 г.

г. Ульяновск

Председатель комиссии:

Зам. Генерального директора по техническим вопросам - Главный инженер

(должность)

(фамилия, инициалы)

Члены комиссии:

Инженер по ПБ

(должность)

(фамилия, инициалы)

Инженер по охране труда

(должность)

(фамилия, инициалы)

Начальник Отдела розничных продаж

(должность)

(фамилия, инициалы)

(должность)

(фамилия, инициалы)

Проведено обучение операторов автозаправочных станций ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» по Программе обучения пожарно-техническому минимуму, согласно должностным обязанностям.

Результаты аттестации:

№ П/П	ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО	ДОЛЖНОСТЬ, ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	ПРИЧИНА АТТЕСТАЦИИ (ПЕРВИЧНАЯ, ОЧЕРЕДНАЯ, ВНЕОЧЕРЕДНАЯ)	ОТМЕТКА О РЕЗУЛЬТАТАХ АТТЕСТАЦИИ (СДАНО/НЕ СДАНО)	№ УДОСТОВЕРЕНИЯ ОБ АТТЕСТАЦИИ
1		Оператор заправочных станций ... разряда АЗК № ...			
2					
3		Администратор АЗК № ...			
4		Старший оператор заправочных станций АЗК № ...			
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

М.П.

Ф.И.О. (председателя)

Ф.И.О. (члена комиссии)

Ф.И.О. (члена комиссии)

Ф.И.О. (члена комиссии)

Ф.И.О. (члена комиссии)