



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «НК «РОСНЕФТЬ»-СТАВРОПОЛЬЕ»

(АО «НК «Роснефть»-Ставрополье»)

УТВЕРЖДЕН

Приказом АО «НК «Роснефть» - Ставрополье»

от «21» февраля 2022 г. №П-245

Введен в действие «21» февраля 2022 г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧИХ
15594 «ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ»**

УРОВЕНЬ КВАЛИФИКАЦИИ 4 РАЗРЯД

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ.....	2
ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
ВВЕДЕНИЕ	4
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ	4
1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	5
2. КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА	7
2.1. ОПЕРАТОРА ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ 4 РАЗРЯДА	7
2.1.1. ДОЛЖЕН ЗНАТЬ.....	7
2.1.2. ДОЛЖЕН УМЕТЬ	8
3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН	9
3.1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА.....	9
3.1.1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА ОПЕРАТОРОВ ЗАПРАВОЧНОЙ СТАНЦИИ 4 РАЗРЯДА.....	9
4. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ	10
4.1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА.....	10
4.1.1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ ОПЕРАТОРОВ ЗАПРАВОЧНОЙ СТАНЦИИ 4 РАЗРЯДА... ..	10
4.2. ПРОГРАММА ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ.....	11
4.2.1. ИСТОРИЯ «НК «РОСНЕФТЬ».....	11
4.2.2. ТРУДОВАЯ ДИСЦИПЛИНА. ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ. КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ	11
4.2.3. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ И СЕТЕВОЙ БИЗНЕС. ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ.....	11
4.2.3.1. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ И СЕТЕВОЙ БИЗНЕС.....	11
4.2.3.2. ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ	11
4.2.4. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ОПЕРАТОРА ЗАПРАВОЧНОЙ СТАНЦИИ	11
4.2.5. УСТРОЙСТВО АВТОЗАПРАВОЧНОЙ СТАНЦИИ, ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ	12
4.2.6. МЕТРОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	12
4.2.7. НЕФТЕПРОДУКТЫ (МОТОРНЫЕ ТОПЛИВА)	13
4.2.8. ПРИЕМ, ХРАНЕНИЕ И ВЫДАЧА НЕФТЕПРОДУКТОВ НА АЗС	13
4.2.9. ПОРЯДОК ПРИЕМА – ПЕРЕДАЧИ СМЕНЫ, ОТЧЕТНОСТЬ	14
4.2.10. АВТОМОБИЛЬНЫЕ МАСЛА. АВТОХИМИЯ. ТЕХНИЧЕСКИЕ ЖИДКОСТИ. СЕРВИСНАЯ АВТОХИМИЯ	14
4.2.11. КОММЕРЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ. РАБОТА С ОРГАНАМИ, УПОЛНОМОЧЕННЫМИ НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА)	14

Права на настоящий ЛНД принадлежат АО «НК «Роснефть»-Ставрополье». ЛНД не может быть полностью или частично воспроизведён, тиражирован и распространён без разрешения АО «НК «Роснефть»-Ставрополье».

© ® АО «НК «Роснефть»-Ставрополье», 2022

4.2.12.	<i>ПРОМЫШЛЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ И ОХРАНА ТРУДА</i>	15
4.2.13.	<i>ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НА АЗС. ДЕЙСТВИЯ В УСЛОВИЯХ ЧС</i>	15
4.2.14.	<i>ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА И ТРЕБОВАНИЯ ПО ЭЛЕКТРОБЕЗОПАСНОСТИ</i>	16
4.2.15.	<i>ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ НА АЗС</i>	16
4.2.16.	<i>ОКАЗАНИЕ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ ПОСТРАДАВШИМ ПРИ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЯХ</i>	17
4.3.	<i>ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ В ФОРМЕ ТЕСТИРОВАНИЯ</i>	17
5.	<i>ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ</i>	18
5.1.	<i>ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА</i>	18
5.1.1.	<i>ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ ОПЕРАТОРОВ ЗАПРАВОЧНОЙ СТАНЦИИ 4-РАЗРЯДА</i>	18
5.2.	<i>ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ</i>	19
5.2.1.	<i>ОЗНАКОМЛЕНИЕ С ОПАСНЫМ ОБЪЕКТОМ. ПРОХОЖДЕНИЕ ИНСТРУКТАЖЕЙ. ИЗУЧЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЙ, ИНСТРУКЦИЙ РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДОКУМЕНТОВ</i>	19
5.2.2.	<i>УСТРОЙСТВО И ЭКСПЛУАТАЦИЯ ОБОРУДОВАНИЯ АЗС</i>	19
5.2.3.	<i>МЕТРОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</i>	19
5.2.4.	<i>ПРАВИЛА РАБОТЫ С ГОРЮЧЕ-СМАЗОЧНЫМИ МАТЕРИАЛАМИ НА ПРИМЕРЕ АЗС</i>	19
5.2.5.	<i>ПРИЕМ НЕФТЕПРОДУКТОВ. ПРАВИЛА ПРИЕМА АВТОЦИСТЕРНЫ. ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ НА ПРИНИМАЕМЫЕ И РЕАЛИЗУЕМЫЕ НЕФТЕПРОДУКТЫ. ОТБОР ПРОБ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЛАБОРАТОРНЫХ АНАЛИЗОВ</i> . 20	
5.2.6.	<i>НАВЫКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ. РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ</i>	20
5.2.7.	<i>РАБОТА НА КАССОВОМ ТЕРМИНАЛЕ: ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ, ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ И ОБОЗНАЧЕНИЯ. ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЯ С ДЕНЕЖНОЙ НАЛИЧНОСТЬЮ. ОТПУСК ТОПЛИВА ЧЕРЕЗ КАССОВЫЙ ТЕРМИНАЛ. ОТКРЫТИЕ И ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ. ИНКАССАЦИЯ</i>	20
5.2.8.	<i>СИСТЕМА БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ. РАБОТА С ПЛАСТИКОВЫМИ КАРТАМИ. ОТПУСК НЕФТЕПРОДУКТОВ ПО ПЛАСТКОВЫМ КАРТАМ «VISA», «MASTERCARD» И Т.Д. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С КАРТАМИ ЛОЯЛЬНОСТИ И ТОПЛИВНЫМИ КАРТАМИ «НК «РОСНЕФТЬ»</i>	20
5.2.9.	<i>УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ. ПРИЕМ-ПЕРЕДАЧА СМЕНЫ</i>	21
5.2.10.	<i>ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ ПО ДЕЙСТВИЯМ ПЕРСОНАЛА В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ СОГЛАСНО ПЛАНУ ЛИКВИДАЦИИ АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЙ</i>	21
5.2.11.	<i>ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ</i>	21
5.2.12.	<i>ПРИБРЕТЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ НАВЫКОВ БЕЗОПАСНЫХ МЕТОДОВ И ПРИЕМОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ</i>	22
5.2.13.	<i>ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ НА АЗС</i>	22
5.3.	<i>КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОБНАЯ РАБОТА</i>	22
6.	<i>КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН</i>	23
7.	<i>ССЫЛКИ</i>	24

Права на настоящий ЛНД принадлежат АО «НК «Роснефть»-Ставрополье». ЛНД не может быть полностью или частично воспроизведён, тиражирован и распространён без разрешения АО «НК «Роснефть»-Ставрополье».

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Программа АО «НК «Роснефть» - Ставрополье» «Профессиональной подготовки по профессии рабочих 15594 «Оператор заправочных станций» (далее - Программа) разработана с целью реализации потребности АО «НК «Роснефть» - Ставрополье» в профессиональном обучении работников на производстве и приобретении лиц различного возраста профессиональной компетенции, знаний, навыков по эксплуатации оборудования, сооружений АЗС и работы с нефтепродуктами в соответствии с технологическими операциями для качественного обслуживания потребителей при соблюдении норм и правил безопасности, получения указанными лицами квалификационных разрядов без изменения уровня образования.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Настоящая программа разработана с целью:

- Освоение видов профессиональной деятельности в рамках профессии «Оператор заправочных станций».
- Заправка транспортных средств горючими и смазочными материалами.
- Обслуживание автоматизированной системы заправки горючими и смазочными материалами по кредитным картам с электронным устройством ввода и отображения информации, аппаратного блока и перфоратора.
- Проверка точности и контроль за выдачей топлива автозаправочной колонкой.
- Контроль за правильностью информации на табло, индикаторных лампах устройства ввода и записи на перфоленте.

При освоении видами профессиональной деятельности (ВПД) обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

Общие компетенции (ОК)

Ок1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

Ок2. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

Ок3. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

Профессиональные компетенции (ПК)

Пк1. Производить заправку горючими и смазочными материалами транспортных средств на заправочных станциях.

Пк2. Вести и оформлять учетно-отчетную и планирующую документацию.

Пк3. Производить измерения массы нефтепродуктов и слив нефтепродуктов из автоцистерны.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», на основании Приказа ОАО «НК «Роснефть» от 01 июля 2014 г. № 329 «Об организации подготовки и повышения квалификации работников предприятий нефтепродуктообеспечения розничной сети ОАО «НК «Роснефть», с целью осуществления профессионального обучения по профессии 15594 «Оператор заправочных станций» 4 разряда на предприятии.

Квалификационные характеристики составлены в соответствии Постановлением Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам и Секретариата ВЦСПС от 31.01.1985 г. № 31/3-30 (ред. от 20.09.2011) «Об утверждении «Общих положений Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих народного хозяйства СССР»; раздела «Профессии рабочих, общие для всех отраслей народного хозяйства» Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, выпуск 1»).

Курс профессионального обучения по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего 15594 «Оператор заправочных станций» для новых работников, ранее не имевших профессии рабочего, в должности оператор-кассир на объектах АЗС, рассчитан на 39 часов, из них: 15 часов теория, 1 час промежуточная аттестация, 20 часов производственное практическое обучение, 1 час квалификационная пробная работа, 2 часа квалификационный экзамен.

На основании Приказа Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» теоретическое обучение реализуется в очно-заочной форме и практическое (производственное) обучение индивидуально под руководством не освобожденного от основной работы квалифицированного работника.

Промежуточная аттестация проводится по завершению теоретического обучения в целом сдачей зачета в форме тестирования.

При подготовке новых рабочих практическое обучение предусматривает в своей основе производственную практику и стажировку на предприятии.

Производственное обучение осуществляется непосредственно на АЗС АО «НК «Роснефть» - Ставрополье», ответственным за производственное обучение является управляющий АЗС.

В процессе обучения особое внимание должно быть уделено вопросам изучения и обязательного выполнения требований безопасности труда. Немаловажным является обучение методам эффективной организации труда, использованию новой техники и передовых технологий на каждом рабочем месте, детальное рассмотрение способов повышения производительности труда, мер экономии материалов и охраны окружающей среды.

По окончании обучения каждый рабочий должен уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой, технологическими условиями и нормами, установленными на предприятии.

Если аттестуемый на начальный разряд показывает знания и умения выше установленных квалификационной характеристикой, ему может быть присвоена квалификация на разряд выше.

К самостоятельному выполнению работ обучающиеся допускаются только после проверки знаний требований охраны труда, технической эксплуатации АЗС, противопожарной безопасности и первой помощи.

По завершению производственного обучения выполняется квалификационная пробная работа, осуществляемая самостоятельно со строгим выполнением правил техники безопасности и учетом технической документации. Работы выполняются под наблюдением руководителя объекта. Проводится оценка практическим навыкам обучающегося работника.

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится в форме тестирования – проверка теоретических знаний и в форме демонстрации практических навыков на тренажере имитаторе торгового зала – проверка практических методов и приемов, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков, и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов.

2. КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

2.1. ОПЕРАТОРА ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ 4 РАЗРЯДА

2.1.1. ДОЛЖЕН ЗНАТЬ

- Историю «НК «Роснефть».
- Принцип работы обслуживаемого заправочного оборудования.
- Физико-химические свойства бензинов, дизельных топлив и масел.
- Наименования, марки, сорта, виды, классы отпускаемых нефтепродуктов.
- Наименование, условия применения средств измерения и контроля количества и качества нефтепродуктов.
- Правила оформления документации на принимаемые, реализуемые нефтепродукты.
- Правила приема, хранения и отпуска нефтепродуктов на автозаправочных станциях.
- Технологический процесс выполняемой работы, правила технической эксплуатации оборудования, приспособлений и инструмента, и ухода за ним.
- Правила охраны труда, производственной санитарии, экологической и пожарной безопасности при приеме, хранении и отпуске нефтепродуктов на автозаправочных станциях.
- Конструкцию и правила эксплуатации автоматизированной системы отпуска нефтепродуктов по кредитным картам.
- Основные методы подготовки и ввода информации в блок памяти.
- Последовательность ведения процесса заправки транспортных средств по кредитным картам.
- Инструкцию о порядке отпуска и оплаты нефтепродуктов по кредитным картам.
- Принципы коммерческой безопасности.
- Устройства компьютерных и кассовых аппаратов на АЗС, программное обеспечение.
- Приемы и правила оказания первой помощи.
- Правила заполнения первичной бухгалтерской документации.
- Правила заполнения технической документации.
- Правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.
- Правила поведения при возникновении конфликтной ситуации.
- Стандарты обслуживания клиентов, установленные в Компании.

2.1.2. ДОЛЖЕН УМЕТЬ

- Осуществлять операции работы на контрольно-кассовой машине; компьютерной системе управления ТРК; терминале отпуска нефтепродуктов по пластиковым картам.
- Принимать горючие и смазочные материалы на АЗС по продуктопроводам и из автоцистерн.
- Оформлять документы на принимаемые и реализуемые нефтепродукты.
- Отбирать пробы нефтепродуктов для проведения лабораторных анализов.
- Рационально организовать труд на рабочем месте.
- Выполнять требования охраны труда на рабочем месте.
- Составлять отчеты за смену.
- Применять средства пожаротушения при возникновении чрезвычайной ситуации на рабочем месте и территории автозаправочной станции.
- Обслуживать клиентов в соответствии со Стандартами обслуживания, установленными в Компании.
- Пользоваться правилами экологической безопасности на АЗС.
- Пользоваться системой безналичных расчетов. Работать с пластиковыми картами. Отпускать нефтепродукты по пластиковым картам «VISA», «MasterCard» и т.д.
- Пользоваться знаниями по метрологическому обеспечению.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

3.1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА

3.1.1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА ОПЕРАТОРОВ ЗАПРАВОЧНОЙ СТАНЦИИ 4 РАЗРЯДА

Тематический план

№ ПП	ОБУЧАЮЩИЙ КУРС	КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ
1	2	3
1	Теоретическое обучение.	15
2	Промежуточная аттестация в форме тестирования.	1
3	Производственное обучение.	20
4	Квалификационная пробная работа.	1
5	Квалификационный экзамен.	2
	Всего по плану:	39

Календарный график

№ ПП	НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛОВ, ДИСЦИПЛИН	Всего часов	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	итого
1	2	3					
1	Теоретическое обучение.	15	15	-	-	-	15
2	Промежуточная аттестация.	1	1	-	-	-	1
3	Производственное обучение.	20	20	-	-	-	20
4	Квалификационная пробная работа.	1	1	-	-	-	1
5	Квалификационный экзамен.	2	2	-	-	-	2
	Всего по плану:	39	39	-	-	-	39

4. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

4.1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА

4.1.1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ ОПЕРАТОРОВ ЗАПРАВОЧНОЙ СТАНЦИИ 4 РАЗРЯДА

№ ПП 1	НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛОВ, ДИСЦИПЛИН 2	КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ 3
1	История «НК «Роснефть». Трудовая дисциплина. Должностные инструкции. Кодекс деловой этики.	1
2	Обслуживание клиентов и сетевой бизнес. Поведение в конфликтных ситуациях. Стандарты работы оператора заправочной станции.	2
3	Устройство автозаправочной станции, техническая документация. Метрологическое обеспечение.	1
4	Нефтепродукты (моторные топлива). Автомобильные масла. Автохимия. Технические жидкости. Сервисная автохимия.	1
5	Прием, хранение и выдача нефтепродуктов на АЗС.	1
6	Порядок приема-передачи смены, отчетность.	1
7	Промышленная безопасность и охрана труда. Правила пожарной безопасности на АЗС. Действия в условиях ЧС. Основные правила и требования по электробезопасности. Экологическая безопасность на АЗС. Оказание первой помощи пострадавшим при несчастных случаях. Коммерческая безопасность. Работа с органами, уполномоченными на осуществление государственного контроля (надзора).	8
	Всего по плану:	15

4.2. ПРОГРАММА ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ

4.2.1. ИСТОРИЯ «НК «РОСНЕФТЬ»

Перспективы развития и стратегия. Миссия Компании.

Разведка и добыча. Запасы и ресурсы. Добыча и разработка. Переработка и сбыт. Нефтепереработка.

Реализация нефти. Реализации нефтепродуктов. Розничная сеть Компании «Роснефть» и ее важность.

Устойчивое развитие. Факторы устойчивого развития. Персонал. Корпоративная культура. Социальная политика. Программа лояльности.

4.2.2. ТРУДОВАЯ ДИСЦИПЛИНА. ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ. КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

Нормы трудового права. Права и обязанности работника и работодателя.

Трудовые взаимоотношения работника и работодателя.

Режим рабочего времени. Нормирование труда. Дисциплина труда.

Материальная ответственность работника и работодателя. Возмещение ущерба в размере и порядке, установленном законодательством.

Кодекс деловой этики.

Должностная инструкция: основные положения.

4.2.3. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ И СЕТЕВОЙ БИЗНЕС. ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ.

4.2.3.1. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ И СЕТЕВОЙ БИЗНЕС

Понятие «Вертикально-интегрированная компания».

Престиж торговой марки «Роснефть». Концепция АЗС.

Клиентоориентированность Компании. Ожидания клиентов. Качество обслуживания клиентов как конкурентоспособность организации на рынке продаж.

Причины потери клиентов.

Этапы работы с претензией. Методы эффективной работы с клиентом.

Роль персонала АЗС в системе обслуживания.

Этапы обслуживания клиентов на АЗС.

4.2.3.2. ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Понятие «Конфликт», «Эффект домино».

Причины возникновения конфликтной ситуации. Пошаговый алгоритм решения конфликтных ситуаций.

Вербальное и невербальное общение, приемы активного слушания.

Стандартные конфликтные ситуации на АЗС.

4.2.4. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ОПЕРАТОРА ЗАПРАВОЧНОЙ СТАНЦИИ

Основные принципы работы персонала АЗС.

Рабочее место оператора заправочной станции. Процесс обслуживания клиентов оператором заправочной станции – пошаговый алгоритм.

Требования к процессу обслуживания оператором заправочной станции.

Дополнительные обязанности.

Технология мытья стекол автомобилей на АЗС.

4.2.5. УСТРОЙСТВО АВТОЗАПРАВОЧНОЙ СТАНЦИИ, ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Важность знаний устройства АЗС. Регламентирующие документы. Различия АЗС.

Назначение АЗС. Классификация и типы автозаправочных станций. Требования к размещению АЗС.

Основные производственные процессы на АЗС. Содержание территории АЗС, порядок установки дорожных и рекламных знаков, поддержание в исправном состоянии асфальтовых покрытий, озеленение территории.

Зонирование территории АЗС.

Технологическое оборудование АЗС и его краткая характеристика и назначение: основное, вспомогательное.

Схема АЗС. Схема установки технического оборудования на АЗС.

Резервуарный парк АЗС. Резервуары, их классификация. Устройство вертикального и горизонтального резервуара. Назначение, принцип работы и правила эксплуатации оборудования резервуарного парка.

Топливораздаточные колонки. Устройство, основные узлы и агрегаты ТРК. Принцип работы и правила эксплуатации ТРК.

Техническая эксплуатация трубопровода и запорной арматуры.

Периодичность, объем работы и порядок проведения ежедневного обслуживания оборудования и сооружений по системе «Технического обслуживания и ремонта АЗС».

Основная техническая документация, ведущая на АЗС. Законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие деятельность АЗС.

4.2.6. МЕТРОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Регламентирующие документы. Важность метрологии в работе АЗС.

Понятие «Метрология». Метрологическое обеспечение АЗС. Перечень, назначение и метрологические характеристики средств измерений, находящихся на АЗС. Основные требования, предъявляемые к ним. Контроль качества нефтепродуктов при приеме, хранении и выдаче на объектах нефтепродуктообеспечения: нефтебазах, АЗС, при перевозке различными видами транспорта.

Мероприятия по сохранению качества нефтепродуктов на АЗС.

Средства, применяемые для контроля качества на АЗС.

Гарантийные сроки хранения нефтепродуктов. Виды и порядок проведения анализов нефтепродуктов.

Правила отбора, хранения и транспортировки проб нефтепродуктов.

Документальное оформление мероприятий по контролю качества нефтепродуктов на АЗС.

Определение точности работы ТРК с помощью метрологического оборудования.

Назначение, техническая характеристика и порядок использования мерников.

Порядок проведения измерений массы нефтепродуктов.

Метршток. Автоматические средства измерения: измерительная система «Струна М» и другие измерительные системы, применяемые на АЗС.

Причины, влияющие на точность определения количества нефтепродуктов. Правила пользования ареометром, термометром, плотномером.

Организация своевременной проверки и поверки средств измерений, находящихся на АЗС.

Документация по метрологическому обеспечению, ведущаяся на АЗС.

4.2.7. НЕФТЕПРОДУКТЫ (МОТОРНЫЕ ТОПЛИВА)

Роль нефтепродуктов в жизни общества.

Регламентирующие документы на нефтепродукты (моторные топлива).

Нефть и нефтепереработка. Ректификация нефти. Первичная переработка нефти. Вторичная переработка нефти.

Топливо для бензиновых двигателей. Автомобильный бензин.

Основные показатели качества и эксплуатационные свойства автомобильных бензинов.

Антидетонационные свойства. Октановое число и его определение. Методы определения октанового числа: моторный и исследовательский. Влияние на качество бензина содержания серы.

Классификация бензинов. Область применения каждой марки бензина.

Присадки, добавляемые в автомобильные бензины.

Топливо для дизельных двигателей. Дизельное топливо.

Основные показатели качества и эксплуатационные свойства дизельного топлива.

Понятие цетанового числа. Метод определения цетанового числа. Влияние на качество дизельного топлива содержания серы. Предельная температура фильтруемости.

Классификация дизельного топлива. Марки дизельного топлива, область их применения.

Экологический стандарт моторного топлива «Евро».

Важность владения персоналом АЗС знаниями по нефтепродуктам.

Брендовое топливо.

4.2.8. ПРИЕМ, ХРАНЕНИЕ И ВЫДАЧА НЕФТЕПРОДУКТОВ НА АЗС

Регламентирующие документы по приему, хранению и выдаче нефтепродуктов на АЗС.

Организация приема нефтепродуктов на АЗС.

Схема площадки для слива топлива из автоцистерны.

Порядок действия персонала при подготовке к сливу нефтепродукта из автоцистерны.

Действия водителя автоцистерны. Действия персонала АЗС, проверка наличия и правильности оформления документов, подготовка технологического оборудования и проверка технического состояния автоцистерны перед сливом нефтепродукта, определение качественного и количественного состава топлива в автоцистерне.

Случаи, когда прием топлива запрещен. Действия персонала АЗС в указанных случаях, а также в случае неполных поставок нефтепродуктов.

Порядок действия персонала в процессе слива нефтепродукта из автоцистерны.

Действия водителя автоцистерны.

Действия персонала АЗС.

Действия персонала АЗС по окончанию процедуры приема топлива из автоцистерны, в том числе по оформлению необходимых отчетных документов.

Полномочия и действия водителя-экспедитора автоцистерны при доставке нефтепродуктов на АЗС.

Порядок отбора и хранения проб для проведения лабораторных анализов и приемо-сдаточного анализа. Альтернативные способы определения высоты разлива топлива в резервуарах.

Правила охраны труда при приеме нефтепродуктов из автоцистерны.

Важность знания персоналом АЗС правил и процесса приема нефтепродуктов из автоцистерны.

Организация хранения и выдачи нефтепродуктов на АЗС.

Порядок приема - передачи смены, отчетность.

Регламентирующие документы.

Время приема-передачи смены. Ответственность должностных лиц.

Режим работы АЗС при приеме-передаче смены.

Мероприятия, проводимые при приеме-передаче смены на АЗС.

Чек листы инструктажа и проверки состояния АЗС. Оценка действий персонала на основании контрольного листа оценки работы АЗС. Проверка исполнения корпоративных требований и стандартов, технического состояния оборудования АЗС, исполнения требований безопасности.

Снятие суммарных показаний счетчиков ТРК.

Определение количества нефтепродуктов, реализованных за смену, а также остатков в резервуарах.

Проверка кассовой дисциплины и бухгалтерской отчетности.

Сменный отчет. Правила и порядок его составления.

Порядок проведения инвентаризации на АЗС.

Финансовая и отчетная документация на АЗС.

4.2.9. ПОРЯДОК ПРИЕМА – ПЕРЕДАЧИ СМЕНЫ, ОТЧЕТНОСТЬ

Регламентирующие документы. Корпоративные требования и стандарты.

Определение количества нефтепродуктов, реализованных за смену, остатков в резервуарах.

Кассовая дисциплина и бухгалтерская отчетность. Составление сменного отчета.

Техническое состояние АЗС. Безопасность.

Важность кассовой дисциплины и бухгалтерской отчетности.

4.2.10. АВТОМОБИЛЬНЫЕ МАСЛА. АВТОХИМИЯ. ТЕХНИЧЕСКИЕ ЖИДКОСТИ. СЕРВИСНАЯ АВТОХИМИЯ

Назначение масел. Производство масел. Базовая основа. Присадки.

Типы автомобильных масел.

Моторные масла. Трансмиссионные масла. Промывочные масла.

Функции моторных масел. Классификация масел.

SAE – Классификация американского общества автомобильных инженеров.

API – Классификация американского института нефти.

ГОСТ – Государственный стандарт. Отечественные системы стандартов.

Основные принципы и критерии подбора и замены масел.

Долив масла. Промывка двигателя. Периодичность замены масла. Переход на синтетическое масло. Замена моторного масла.

Трансмиссионные масла, их виды и свойства. Промывочные масла. Охлаждающие низкотемпературные жидкости, понятие и свойства. Тормозные жидкости, понятие и свойства.

Важность владения персоналом АЗС знаниями по автомобильным маслам и техническим жидкостям.

4.2.11. КОММЕРЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ. РАБОТА С ОРГАНАМИ, УПОЛНОМОЧЕННЫМИ НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА)

Понятие коммерческой безопасности и ее составляющие.

Коммерческая тайна. Угрозы утечки информации, методы ее предотвращения.

Перечень вопросов, которые могут содержать коммерческую тайну предприятия.

Возможные источники утечки закрытой коммерческой информации. Методы обеспечения ее конфиденциальности.

Порядок допуска работников к сведениям конфиденциального характера, а также содержащим коммерческую тайну.

Охранные системы на АЗС: видеонаблюдение, охранно-пожарная сигнализация, система пожаротушения, кнопки тревожной сигнализации.

Органы, уполномоченные осуществлять государственный контроль.

Виды проверок. Порядок допуска проверяющих органов. Права и полномочия проверяющих органов.

Действия операторов при проверках органами, уполномоченными на осуществление государственного контроля (надзора).

Правила обращения с денежной наличностью. Открытие/закрытие смены. Инкассация.

Денежные купюры, степени их защиты, распознавание фальшивых денежных купюр. Действия оператора при обнаружении фальшивых денежных купюр.

4.2.12. ПРОМЫШЛЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ И ОХРАНА ТРУДА

Охрана труда. Определение и рассмотрение понятия Охрана труда, как комплекса мероприятий. Основные элементы, входящие в системное понятие Охрана труда.

Основные регламентирующие документы по охране труда. Обязанности работодателя и работников в области охраны труда.

Основные правовые основы охраны труда. Правовое регулирование в области промышленной безопасности и охраны труда: основные законы и документы.

Понятие и раскрытие опасных производственных факторов и вредных производственных факторов.

Методы борьбы с вредными и опасными производственными факторами.

Виды инструктажей и периодичность их проведения.

Понятие травматизма. Меры предупреждения производственного травматизма и его профилактика. Меры по охране труда персонала АЗС. Правила работы на высоте. Правила подъема и перемещения грузов вручную. Профилактика профессиональных заболеваний.

Понятие гигиены труда. Предметы и задачи гигиены труда.

Мероприятия по улучшению санитарно-гигиенического состояния на рабочих местах.

Средства индивидуальной защиты и важность их постоянного применения.

Понятие промышленной безопасности. Понятие опасного производственного объекта.

Меры безопасности при эксплуатации АЗС.

4.2.13. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ НА АЗС. ДЕЙСТВИЯ В УСЛОВИЯХ ЧС

Регламентирующие документы по требованиям пожарной безопасности.

Основные физико-химические свойства нефтепродуктов, характеризующие их пожароопасность и взрывоопасность.

Взрывоопасные зоны на АЗС. Возможные источники возгорания на АЗС.

Основные требования и правила пожарной безопасности на АЗС: при приеме топлива из автоцистерны, хранении в резервуарах и выдаче нефтепродуктов, при заправке в автотранспорт клиента. Обязательность инструктажа персонала АЗС.

Перечень запрещенных действий на территории АЗС по правилам пожарной безопасности со стороны персонала АЗС, а также со стороны клиентов.

Порядок действия персонала АЗС при нарушении правил пожарной безопасности со стороны клиентов.

Правила заправки автотранспорта на АЗС: автобусов, мотоциклов, транспорта, перевозящего опасные грузы, легковых автомобилей, имеющих менее четырех дверей.

Противопожарное оборудование на АЗС: нормы содержания, устройство, порядок хранения и использования.

Первичные средства пожаротушения. Типы огнетушителей, используемых на АЗС: порошковые, углекислотные, воздушно-пенные. Устройство, правила и порядок их применения, меры безопасности.

Действия персонала при пожаре на АЗС: пошаговый алгоритм при возникновении ситуаций, связанных с пожаром, с возгоранием нефтепродуктов.

Понятие чрезвычайных ситуаций. Меры по их предотвращению.

План локализации и ликвидации чрезвычайных ситуаций на АЗС.

Действия персонала АЗС при проливах нефтепродуктов.

Пошаговый алгоритм действий при небольшом количестве пролитых нефтепродуктов.

Пошаговый алгоритм действий при крупном проливе нефтепродуктов.

Действия персонала при угрозе террористического акта.

Действия персонала АЗС при разбойном нападении. Меры по профилактике и предотвращению разбойных нападений на АЗС.

Порядок действий персонала АЗС после разбойного нападения.

4.2.14. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА И ТРЕБОВАНИЯ ПО ЭЛЕКТРОБЕЗОПАСНОСТИ

Регламентирующие документы по электробезопасности. Основные нормативные акты, устанавливающие требования электробезопасности, правила и нормы эксплуатации электроустановок.

Понятия: электроток, электробезопасность, электроустановка, потребитель.

Источники опасности поражением электротоком, в том числе атмосферным электричеством.

Опасные и вредные факторы, оказывающие негативное влияние на организм человека.

Действия электрического тока на организм человека. Стадии воздействия электрического тока на организм человека.

Опасные последствия поражения электрическим током. Электротравмы, механические повреждения.

Виды поражения электротоком, действия электрического тока на организм человека.

Факторы, влияющие на исход поражения электрическим током. Прямое и косвенное прикосновения.

Напряжение шага. Правила перемещения в зоне шагового напряжения.

Правила освобождения пострадавшего от действия электрического тока.

Правила первой помощи при поражении электрическим током.

Основные правила электробезопасности, необходимые к соблюдению со стороны всех категорий персонала АЗС. Основные правила эксплуатации электрооборудования персоналом АЗС. Правила и порядок проведения ремонтных работ с электроустановками на АЗС: замена оборудования и ламп освещения.

Профилактика случаев поражений электротоком, основные меры безопасности и средства защиты персонала. Обязательность инструктажа персонала АЗС по мерам электробезопасности.

Электрозащитные средства, применяемые в электроустановках.

Организационные и технические мероприятия по обеспечению безопасного ведения работ на электроустановках АЗС.

4.2.15. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ НА АЗС

Регламентирующие документы.

Возможные источники загрязнения на автозаправочной станции. Пути снижения степени загрязнения.

Функционирование системы улавливания паров при заправке автомобилей. Способы управления объемом улавливаемых паров.

Функционирование системы улавливание паров при приеме нефтепродуктов на автозаправочной станции – рекуперация паров.

Основные требования к резервуарам для хранения нефтепродуктов. Возможные системы противоаварийной защиты топливных резервуаров.

Аварийный резервуар на АЗС: назначение и принцип работы.
Локальные очистные сооружения, их назначение. Промливневая канализация: виды и принцип работы очистных сооружений.
Требование к топливораздаточным колонкам в целях недопущения разливов.
Методы сбора разлитых нефтепродуктов на территории АЗС.
Требования к содержанию территории АЗС.
Обращение с отходами на АЗС.
Классификация отходов по классам опасности.
Оборудование мест для размещения производственных и бытовых отходов.
Документация по экологической безопасности и охране окружающей среды, ведущаяся на АЗС.

4.2.16. ОКАЗАНИЕ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ ПОСТРАДАВШИМ ПРИ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЯХ

Регламентирующие документы по вопросам оказания первой помощи.
Перечень мероприятий по оказанию первой помощи.
Отсутствие сознания.
Остановка дыхания и кровообращения.
Наружные кровотечения. Раны.
Инородные тела верхних дыхательных путей.
Травмы различных областей тела.
Ожоги. Эффекты воздействия высоких температур, теплового излучения.
Тепловые удары.
Отморожение и другие эффекты воздействия низких температур.
Попадание нефтепродуктов на кожные покровы, в глаза.
Отравления, в том числе нефтепродуктами и парами нефтепродуктов.
Электротравма.
Универсальная схема оказания первой помощи.
Порядок транспортировки пострадавшего при различных видах травмы.

4.3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ В ФОРМЕ ТЕСТИРОВАНИЯ

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования по темам и дисциплинам, направленным на охрану труда, безопасные методы и приемы труда, после прохождения теоретического курса обучения

5. ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

5.1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА

5.1.1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ ОПЕРАТОРОВ ЗАПРАВОЧНОЙ СТАНЦИИ 4- РАЗРЯДА

№ ПП	НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛОВ, ДИСЦИПЛИН	КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ
1	2	3
1	Ознакомление с опасным объектом. Прохождение инструктажей. Изучение положений, инструкций регламентирующих документов.	1
2	Устройство и эксплуатация оборудования АЗС. Метрологическое обеспечение.	1
3	Правила работы с горюче-смазочными материалами на примере АЗС. Прием нефтепродуктов. Правила приема автоцистерны. Оформление документов на принимаемые и реализуемые нефтепродукты. Отбор проб для проведения лабораторных анализов. Учет и отчетность. Прием-передача смены.	4
4	Навыки взаимодействия с клиентами. Стандарты обслуживания. Решение конфликтных ситуаций.	2
5	Работа на кассовом терминале (основные компоненты, основные функции и обозначения). Правила обращения с денежной наличностью. Отпуск топлива через кассовый терминал. Открытие и закрытие смены. Инкассация.	8
6	Система безналичных расчетов. Работа с пластиковыми картами. Отпуск НП по пластиковым картам «VISA», «MasterCard» и т.д. Особенности работы с картами лояльности и топливными картами «НК «Роснефть».	1
7	Практические занятия по действиям персонала в чрезвычайных ситуациях согласно Плану ликвидации аварийных ситуаций. Практические занятия по оказанию первой помощи. Приобретение практических навыков безопасных методов и приемов выполнения технологических операций. Экологическая безопасность на АЗС.	3
	Всего по плану:	20

5.2. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ

5.2.1. ОЗНАКОМЛЕНИЕ С ОПАСНЫМ ОБЪЕКТОМ. ПРОХОЖДЕНИЕ ИНСТРУКТАЖЕЙ. ИЗУЧЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЙ, ИНСТРУКЦИЙ РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДОКУМЕНТОВ

Ознакомление с производственной деятельностью предприятия. Ознакомление с производственными условиями работы оператора на АЗС.

Инструктаж безопасности труда, электробезопасности, пожарной безопасности при обращении с горючими и смазочными материалами и по выполнению условий производственной санитарии. Задачи гигиены и промышленной санитарии. Личная гигиена и ее значение. Санитария бытовых помещений.

Изучение устройства огнетушителей. Приемы тушения пожаров огнетушителями, противопожарным полотном, песком и другими средствами.

Ознакомление с технологическим оборудованием АЗС: резервуары, технологические колодцы; сливные, всасывающие, замерные и дыхательные устройства. Ознакомление с устройством ТРК: насос, счетчик жидкости, фильтр, газоотделитель, счетный механизм, электродвигатель, индикатор, раздаточный кран, верхний обратный клапан, раздаточный рукав.

5.2.2. УСТРОЙСТВО И ЭКСПЛУАТАЦИЯ ОБОРУДОВАНИЯ АЗС

Общая характеристика заправочных станций. Виды заправочных станций, их функции.

Резервуарный парк. Дополнительное оборудование резервуарного парка.

Принципы работы и назначение: огнепреградителей, ограничителя налива, фильтров грубой и тонкой очистки топлива, обратного клапана, дыхательного клапана.

Требования, предъявляемые к оборудованию резервуарного парка.

Методика проведения технологических операций по проведению замера уровня взлива топлива в резервуаре.

Устройство ТРК. Основные узлы и агрегаты: насос, счетчик жидкости, фильтр, газоотделитель, счетный механизм, электродвигатель, индикатор, раздаточный кран, верхний обратный клапан, раздаточный рукав.

5.2.3. МЕТРОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Метрологическое обеспечение АЗС. Порядок проведения измерений массы нефтепродуктов в резервуаре.

Правила пользования ареометром, термометром, плотномером.

Назначение, техническая характеристика и порядок использования мерников, определение точности работы ТРК.

Сроки поверки оборудования.

Измерение базовой высоты резервуара, предельной высоты взлива в резервуаре.

5.2.4. ПРАВИЛА РАБОТЫ С ГОРЮЧЕ-СМАЗОЧНЫМИ МАТЕРИАЛАМИ НА ПРИМЕРЕ АЗС

Моторное топливо: физико-химические свойства, вид, маркировка, определения качества и количества ГСМ.

Моторные масла: типы, свойства, классификация (SAE, API, ГОСТ). Трансмиссионные масла.

Автохимия и аксессуары.

5.2.5. ПРИЕМ НЕФТЕПРОДУКТОВ. ПРАВИЛА ПРИЕМА АВТОЦИСТЕРНЫ. ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ НА ПРИНИМАЕМЫЕ И РЕАЛИЗУЕМЫЕ НЕФТЕПРОДУКТЫ. ОТБОР ПРОБ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЛАБОРАТОРНЫХ АНАЛИЗОВ

Инструктаж по содержанию занятий и безопасности труда. Измерение уровня нефтепродуктов в резервуарах. Практическое ознакомление и пользование приборами для замера количества нефтепродуктов в резервуарах.

Определение плотности, температуры и объема продуктов.

Определение уровня подтоварной воды в резервуарах.

Отбор проб нефтепродуктов и проведение анализа.

Оформление документов по учету расхода топлива и смазочных материалов транспортными средствами.

Оформление учетного листа. Определение остатков топлива в резервуарах автозаправочной станции.

Технологические операции по проведению слива нефтепродуктов из автоцистерн в резервуары. Порядок оформления товарно-транспортных документов. Порядок оформления актов на недостачи и излишки нефтепродуктов при их приеме. Основные требования по сохранности качества нефтепродуктов при хранении на АЗС. Порядок хранения расфасованных нефтепродуктов в металлической, полиэтиленовой, стеклянной и др. таре. Порядок заправки автомобилей и других транспортных средств на АЗС. Порядок продажи расфасованных нефтепродуктов.

5.2.6. НАВЫКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ. СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ. РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Самостоятельное выполнение работ, входящих в обязанности оператора АЗС, под наблюдением мастера производственного обучения.

Отработка на практике «шагов обслуживания» клиентов. Ознакомление с методами и приемами работы. Навыки взаимодействия с клиентами. Ролевая игра: «Решение конфликтных ситуаций».

Действия оператора при угрозе теракта, разбойном нападении, хулиганстве, обнаружении фальшивых денежных купюр.

Охранные системы на АЗС: видеонаблюдение, охранно-пожарная сигнализация, система пожаротушения, кнопки тревожной сигнализации.

5.2.7. РАБОТА НА КАССОВОМ ТЕРМИНАЛЕ: ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ, ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ И ОБОЗНАЧЕНИЯ. ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЯ С ДЕНЕЖНОЙ НАЛИЧНОСТЬЮ. ОТПУСК ТОПЛИВА ЧЕРЕЗ КАССОВЫЙ ТЕРМИНАЛ. ОТКРЫТИЕ И ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ. ИНКАССАЦИЯ

Работа с кассовыми аппаратами. Порядок открытия и закрытия смены.

Коммерческая безопасность.

Правила хранения наличных денег в кассе, сейфе порядок проведения инкассации.

Прием и передача смены, оформление документации и получение отчетов с кассового аппарата.

5.2.8. СИСТЕМА БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ. РАБОТА С ПЛАСТИКОВЫМИ КАРТАМИ. ОТПУСК НЕФТЕПРОДУКТОВ ПО ПЛАСТКОВЫМ КАРТАМ «VISA», «MASTERCARD» И Т.Д. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С КАРТАМИ ЛОЯЛЬНОСТИ И ТОПЛИВНЫМИ КАРТАМИ «НК «РОСНЕФТЬ»

Виды карт. Работа с системой безналичных расчетов.

Правила обслуживания клиентов по пластиковым картам.

Отпуск нефтепродуктов и фасовки с помощью терминала по пластиковым картам.

5.2.9. УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ. ПРИЕМ-ПЕРЕДАЧА СМЕНЫ

Методика замера нефтепродуктов в резервуарах. Градуировочные таблицы, применяемые на АЗС.

Ознакомление с приборами для замера количества нефтепродуктов в резервуарах (метршток, рулетка с лотом, уровнемер «Струна-М»), правила пользования ими.

Ознакомление с методом определения плотности нефтепродуктов ареометром. Порядок определения уровня подтоварной воды в резервуарах с помощью водочувствительной пасты. Документация по учету нефтепродуктов и порядок ее ведения.

Учет недостатков и излишков. Нормы естественной убыли. Порядок проведения инвентаризации нефтепродуктов на АЗС.

Учетная и техническая документация на АЗС. Ознакомление с оборудованием, инвентарем, имуществом, имеющимся на АЗС. Порядок сдачи смены операторами АЗС.

5.2.10. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ ПО ДЕЙСТВИЯМ ПЕРСОНАЛА В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ СОГЛАСНО ПЛАНУ ЛИКВИДАЦИИ АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЙ

Практическая отработка вопросов ликвидации возможных чрезвычайных ситуаций на АЗС:

1. Возникновение пожароопасной ситуации на АЗС
2. Возникновение пролива топлива.
3. Возникновение пожара на АЗС (порядок действий, применение первичных средств пожаротушения).
4. Возникновение пожара в непосредственной близости от резервуаров.
5. Возникновение крупного аварийного пролива бензина более 4 м².
6. Возгорание АЦ.
7. Срабатывание систем противоаварийной защиты.
8. Разгерметизация топливных трубопроводов.

5.2.11. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ

Перечень мероприятий по оказанию первой помощи.

Отсутствие сознания.

Остановка дыхания и кровообращения.

Наружные кровотечения. Раны.

Инородные тела верхних дыхательных путей.

Травмы различных областей тела.

Ожоги. Эффекты воздействия высоких температур, теплового излучения.

Тепловые удары.

Отморожение и другие эффекты воздействия низких температур.

Попадание нефтепродуктов на кожные покровы, в глаза.

Отравления, в том числе нефтепродуктами и парами нефтепродуктов.

Электротравма.

Универсальная схема оказания первой помощи.

Порядок транспортировки пострадавшего при различных видах травмы.

5.2.12. ПРИОБРЕТЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ НАВЫКОВ БЕЗОПАСНЫХ МЕТОДОВ И ПРИЕМОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ

Выполнение требований охраны труда и пожарной безопасности при сливе нефтепродуктов из автоцистерны на АЗС.

Приемы, обеспечивающие безопасность при проведении замеров уровня и плотности нефтепродуктов.

Безопасность при отборе проб из автоцистерны и резервуаров АЗС.

Применение пожар взрывобезопасных средств.

5.2.13. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ НА АЗС

Экологическая безопасность на АЗС. Правила соблюдения экологической безопасности. Виды отходов. Обращение с отходами I-V классов опасности на АЗС. Правила утилизации и хранения отходов на АЗС. Правила пользования и эксплуатации очистных сооружений, ливневой канализацией.

5.3. КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ПРОБНАЯ РАБОТА

Квалификационная пробная работа, осуществляемая самостоятельно со строгим выполнением правил техники безопасности и учетом технической документации. Работы выполняются под наблюдением руководителя объекта.

6. КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН

Квалификационный экзамен проводится в форме тестирования – проверка теоретических знаний и в форме демонстрации практических навыков на тренажере имитаторе торгового зала – проверка практических методов и приемов, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков, и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов.

7. ССЫЛКИ

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Постановление Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам и Секретариата ВЦСПС от 31.01.1985 г. № 31/3-30 (ред. от 20.09.2011) «Об утверждении «Общих положений Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих народного хозяйства СССР»; раздела «Профессии рабочих, общие для всех отраслей народного хозяйства» Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, выпуск 1».
3. Постановление Госкомтруда СССР, Госпрофобра СССР, Секретариата ВЦСПС от 04.03.1980 г. № 50/4/4-85 «Об утверждении Типового положения о профессиональном обучении рабочих на производстве».
4. Постановление Госкомтруда СССР, Гособразования СССР и Секретариата ВЦСПС от 15.06.1988 г. № 369/92-14-147/20/18-22 «Об утверждении Типового положения о непрерывном профессиональном и экономическом обучении кадров народного хозяйства».
5. Постановление Минтруда РФ № 3, Минобразования РФ № 1 от 13.01.2000 (ред. от 08.02.2001) «Об утверждении Положения об организации профессиональной подготовки, повышения квалификации и переподготовки безработных граждан и незанятого населения».
6. Постановление Минтруда РФ, Минобразования РФ от 13.01.2003 № 1/29 «Об утверждении Порядка обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций».
7. Приказ Минэнерго РФ от 17.06.2003 № 225 «Об утверждении Правил работы с персоналом в организациях нефтепродуктообеспечения Российской Федерации».
8. ГОСТ 12.0.004-90. Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Организация обучения безопасности труда. Общие положения.
9. Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».
10. Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».