



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«РН-МОСКВА»**
(АО «РН-Москва»)

УТВЕРЖДЕНО

Приказом АО «РН-Москва»

от «27» августа 2018 г. № 984-01/7

Введено в действие «27» августа 2018 г.

ИНСТРУКЦИЯ АО «РН-МОСКВА»

**ПОРЯДОК ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ И
УСКОРЕННОМУ ОБУЧЕНИЮ В ПРЕДЕЛАХ ПРОГРАММЫ «ОПЕРАТОР
ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ»**

№ П2-03 И-329 ЮЛ-085

ВЕРСИЯ 1.00

**МОСКВА
2018**

СОДЕРЖАНИЕ

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
НАЗНАЧЕНИЕ.....	3
ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ.....	3
ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	4
1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	7
3. ОБУЧЕНИЕ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ	8
4. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ	9
5. ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ	9
6. ОТЧИСЛЕНИЕ РАБОТНИКОВ В СВЯЗИ С ОКОНЧАНИЕМ ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ.....	13
7. ССЫЛКИ.....	14
ПРИЛОЖЕНИЯ	15

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

© © АО «РН-Москва», 2018

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая Инструкция об обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, по программе «Оператор заправочных станций» (далее – Инструкция) разработано на основе Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Индивидуальный учебный план, в том числе ускоренное обучение, обеспечивает освоение образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретных обучающихся лиц.

Обучающимся предоставляются права на обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой образовательной программы в порядке, установленным настоящей инструкцией.

Порядок осуществления обучения по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, определяется Учебным центром АО «РН-Москва».

Индивидуальная образовательная программа может включать все, или почти все компоненты программы обучения «Оператор заправочных станций».

Целью создания индивидуального учебного плана, в том числе ускоренного обучения, является разработка возможных вариантов образовательных маршрутов учащихся с учетом требований времени, их образовательных запросов и познавательных возможностей, конкретных условий образовательного процесса в учебном центре АО «РН-Москва». Индивидуальный образовательный маршрут определяет программу конкретных действий обучающегося по реализации индивидуального учебного плана, в том числе ускоренное обучение, и индивидуальной учебной программы.

Задачами Инструкции являются:

- определение индивидуальных возможностей обучающихся;
- поддержание образовательного процесса на установленном правовом и эффективном методическом уровне.

ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

Настоящая Инструкция обязательна для исполнения работниками:

- Учебного центра;
- структурных подразделений АЗК/АЗС;
- иных структурных подразделений АО «РН-Москва» задействованными в процессах обучения и приема на работу претендентов на вакантные должности.

Настоящая Инструкция распространяется на обучающихся лиц с момента возникновения образовательных отношений и ознакомления с ними.

ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Инструкция является локальным нормативным документом постоянного действия.

Настоящая Инструкция утверждается и вводится в действие в АО «РН-Москва» Приказом Генерального директора.

Инструкция признается утратившей силу в АО «РН-Москва» на основании Приказа Генерального директора.

Изменения в Инструкцию вносятся на основании Приказа Генерального директора АО «РН-Москва».

Инициатором внесения изменений в Инструкцию является Учебный центр АО «РН-Москва», а также иные структурные подразделения АО «РН-Москва» по согласованию с Учебным центром АО «РН-Москва».

Изменения в Инструкцию вносятся в случаях: изменения законодательства РФ в области образования и науки, изменения организационной структуры Общества.

Ответственность за поддержание настоящей Инструкции в АО «РН-Москва» в актуальном состоянии возлагается на начальника Учебного центра АО «РН-Москва»

Контроль за исполнением требований настоящей Инструкции возлагается заместителя Генерального директора по кадровой политике.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ОБУЧЕНИЕ - целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

ОБУЧАЮЩИЙСЯ - физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ РАБОТНИК - физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ - учебный план, обеспечивающий освоение образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося.

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ - программа образовательной деятельности работника, составленная на основе образовательного запроса и фиксирующая образовательные цели и результаты.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ - учет познавательных возможностей обучающихся, и конкретных условий образовательного процесса.

ПРАКТИКА - вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

ОТНОШЕНИЯ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ - совокупность общественных отношений по реализации права граждан на образование, целью которых является освоение обучающимися содержания образовательных программ (образовательные отношения), и общественных отношений, которые связаны с образовательными отношениями и целью которых является

создание условий для реализации прав граждан на образование.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ПРОЦЕСС – совокупность учебного и самообразовательного процессов, направленная на решение задач образования в соответствии с Государственным образовательным стандартом.

2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ОБЩЕСТВО – акционерное общество «РН-Москва».

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

ЛНД – локально-нормативные документы.

ИПО – индивидуальная программа обучения.

ИУП – индивидуальный учебный план.

3. ОБУЧЕНИЕ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Индивидуальная программа обучения выполняет нормативную, информационную, мотивационную и организационную функцию. Индивидуальный учебный план, в том числе ускоренное обучение, определяет программу конкретных действий работника при прохождении обучения по программе «Оператор заправочных станций».

Разработка индивидуального учебного плана, в том числе ускоренное обучение, осуществляется на основе учебной программы согласно заданным нормам и предъявляемым к качеству индивидуального учебного плана требованиям.

Индивидуальные учебные планы, в том числе ускоренное обучение, могут быть различными и меняться по содержанию, пропорциям отдельных компонентов образования, по срокам прохождения учебных курсов и последовательности их изучения в течение учебного периода в зависимости от текущих потребностей и степени обладания знаниями и навыками у обучаемого.

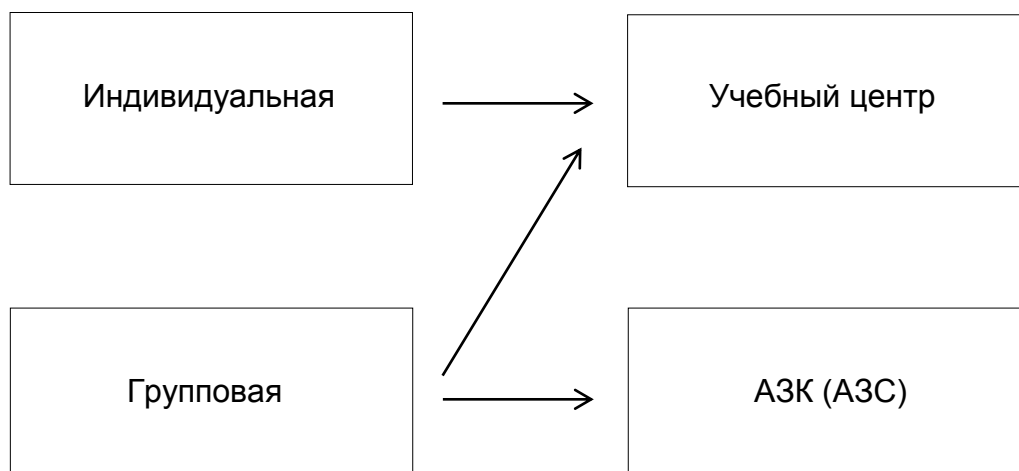
3.1. СПОСОБЫ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

В зависимости от потребности СП обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, может осуществляться:

- в Учебном центре АО «РН-Москва»;
- на АЗК/АЗС.

Обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, возможно как для одного работника, так и для группы работников со схожими потребностями в обучении.

Рис. 1 Взаимосвязь способов и форм обучения



4. ОСНОВАНИЯ И АЛГОРИТМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

4.1 ОСНОВАНИЯМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ ПО ИУП, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ, В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ АО «РН-МОСКВА» ЯВЛЯЮТСЯ:

- образовательная потребность конкретного обучающегося;
- производственная необходимость.

4.1. АЛГОРИТМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Для возможности получения обучения по ИУП, в том числе ускоренное обучение, необходимо:

- работник в свободной форме пишет заявление с указанием причины предоставления ИУП, в том числе ускоренное обучение, на имя начальника Учебного центра АО «РН-Москва»;
- работник Учебного центра АО «РН-Москва» в день написания заявления отправляет его по корпоративной электронной почте территориальному менеджеру АЗК/АЗС, на которую принимается работник;
- территориальный менеджер АЗК/АЗС в течение текущего рабочего дня согласовывает заявление о возможности обучения по ИУП, в том числе ускоренное обучение, и направляет его по корпоративной электронной почте на имя начальника Учебного центра АО «РН-Москва»;
- работник проходит входящую проверку знаний;
- начальник Учебного центра АО «РН-Москва» на основании результатов входящей проверки знаний принимает решение о возможности предоставления прохождения обучения по ИУП, в том числе ускоренное обучение, не позднее текущего рабочего дня;
- в случае положительного решения о предоставлении ИУП, в том числе ускоренное обучение, формируется ИПО для обучаемого.

5. ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

5.1. ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ИУП В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Обучение по ИУП, в том числе ускоренное обучение, осуществляется педагогическими работниками Общества в Учебном центре АО «РН-Москва», исходя из текущих потребностей и степени обладания знаниями и навыками обучаемого.

Форма обучения – индивидуальная и групповая.

№ темы	Тема занятия	Время
День 1		
1.	ВТР. <ul style="list-style-type: none"> • Просмотр фильма о Компании. • Демонстрация презентации «Внутреннего трудового распорядка» 	2 ч.
2.	Устройство АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> • Типы АЗС/АЗК. • Устройство резервуаров и ТРК, принципы работы. • Конструктивные особенности АЗК/АЗС. • Основное технологическое оборудование. 	3 ч.
3.	Безопасность при работе на АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> • Опасные зоны на АЗК/АЗС. • Проливы НП, устранение, эвакуация автотранспорта. • Действия персонала в нештатных ситуациях. • Противопожарные средства. 	3 ч.
День 2		
4.	Наименования, марки, сорта и назначение нефтепродуктов. <ul style="list-style-type: none"> • Высокооктановые нефтепродукты. • Дизельное топливо. • Фирменное топливо. • Техника предложения фирменного топлива. 	1 ч. 30 мин
5.	Моторные масла. <ul style="list-style-type: none"> • Классификация по SAE и API. • Принципы подбора масел на долив/замену. 	1 ч. 30 мин
6.	Мерчендайзинг. <ul style="list-style-type: none"> • Понятие мерчендайзинга. • Группы товаров. • Зонирование торгового зала. • Правила мерчендайзинга. 	1 ч.
7.	Метрология. <ul style="list-style-type: none"> • Определение метрологии. • Перечень метрологического оборудования на АЗК/АЗС. • Методики измерения. • Процедура государственной поверки оборудования. • Документация по метрологическому оборудованию на АЗК/АЗС. 	1 ч. 30 мин
8.	Прием нефтепродуктов на АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> • Действия персонала перед приемом НП. • Проверка и оформление документации. • Процедура слива НП. • Действия персонала по окончании слива НП. 	1 ч. 30 мин.
9.	Промежуточная проверка знаний	1 ч.
День 3		

№ темы	Тема занятия	Время
9.	Обучение ВБРР. Принцип работы с банковскими картами. <ul style="list-style-type: none"> • Платежные системы. • Признаки подлинности банковских карт. • Принципы обслуживания клиентов по банковским картам. 	1 ч. 30 мин.
10.	Сервисное обслуживание. <ul style="list-style-type: none"> • Сетевой бизнес. • Торговая марка. • Этапы обслуживания клиентов. 	1 ч. 30 мин.
11.	Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях. <ul style="list-style-type: none"> • Понятие трудного клиента. • Претензии клиентов. • Алгоритм работы с претензией клиентов. 	2 ч.
12.	Стандарты обслуживания клиентов. <ul style="list-style-type: none"> • Шаги обслуживания клиентов. • Способы оплаты. 	2 ч.
13.	Итоговая аттестация	1 ч.
Итого		24 ч.

5.2. ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ИУП НА АЗК/АЗС, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Обучение по ИУП, в том числе ускоренное обучение, осуществляется педагогическими работниками Общества в режиме выездного обучения на рабочее место работника.

Форма обучения – групповая.

№ темы	Тема занятия	Время
День 1		
1.	ВТР. <ul style="list-style-type: none"> • Знакомство с ТК РФ • Изучение ЛНД Общества 	30 мин.
2.	Устройство АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> • Устройство резервуаров и ТРК, принципы работы. • Конструктивные особенности АЗК/АЗС. • Основное технологическое оборудование. 	1 ч.
3.	Безопасность при работе на АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> • Опасные зоны на АЗК/АЗС. • Проливы НП, устранение, эвакуация автотранспорта. • Действия персонала в нештатных ситуациях. • Противопожарные средства. 	1 ч.

№ темы	Тема занятия	Время
4.	Наименования, марки, сорта и назначение нефтепродуктов. <ul style="list-style-type: none"> • Высокооктановые нефтепродукты. • Дизельное топливо. • Фирменное топливо. • Техника предложения фирменного топлива. 	1 ч.
5.	Моторные масла. <ul style="list-style-type: none"> • Классификация по SAE и API. • Принципы подбора масел на долив/замену. 	1 ч.
6.	Метрология. <ul style="list-style-type: none"> • Определение метрологии. • Перечень метрологического оборудования на АЗК/АЗС. • Методики измерения. • Процедура государственной поверки оборудования. • Документация по метрологическому оборудованию на АЗК/АЗС. 	1 ч.
7.	Прием нефтепродуктов на АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> • Действия персонала перед приемом НП. • Проверка и оформление документации. • Процедура слива НП. • Действия персонала по окончании слива НП. 	1 ч. 30 мин.
8.	Промежуточная проверка знаний	1 ч.
День 2		
9.	Мерчендайзинг. <ul style="list-style-type: none"> • Понятие мерчендайзинга. • Группы товаров. • Зонирование торгового зала. • Правила мерчендайзинга. 	30 мин.
10.	Сервисное обслуживание. <ul style="list-style-type: none"> • Сетевой бизнес. • Торговая марка. • Этапы обслуживания клиентов. 	1 ч.
11.	Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях. <ul style="list-style-type: none"> • Понятие трудного клиента. • Претензии клиентов. • Алгоритм работы с претензией клиентов. 	1 ч.
12.	Стандарты обслуживания клиентов. <ul style="list-style-type: none"> • Шаги обслуживания клиентов. • Способы оплаты. 	1 ч.
13.	Практические занятия.	3 ч. 30 мин.
14.	Итоговая аттестация	1 ч.
Итого		16 ч.

5.3. ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ИУП, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА БЕЗ ОТРЫВА ОТ ПРОИЗВОДСТВА

В случае положительного решения о предоставлении ИУП, в том числе ускоренное обучение, допускается обучение работника методом самоподготовки на рабочем месте без отрыва от производства. Обучение методом самоподготовки осуществляется под педагогических работников Общества. Самоподготовка работника проходит по учебным материалам, предоставляемым обучаемому работнику в Учебном центре, на основании составленного ИУП, в том числе ускоренное обучение. В процессе самоподготовки дополнительно используется локальный информационный ресурс Общества.

Перечень тем для самоподготовки:

- ВТР.
- Устройство АЗК/АЗС.
- Безопасность при работе на АЗК/АЗС.
- Наименования, марки, сорта и назначение нефтепродуктов.
- Высокооктановые нефтепродукты.
- Техника предложения фирменного топлива.
- Моторные масла.
- Мерчендайзинг.
- Техника эффективного предложения товара.
- Метрология.
- Прием нефтепродуктов на АЗК/АЗС.
- Принцип работы с банковскими картами.
- Сервисное обслуживание.
- Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях.
- Стандарты обслуживания клиентов.
- Способы оплаты.
- Программы лояльности.

Количество часов – 24.

В процессе самоподготовки проводится промежуточная проверка знаний после прохождения 2/3 объема учебной программы. По окончании обучения работник проходит итоговую аттестацию. Аттестация проводится силами педагогических работников Общества Учебного центра.

6. ОТЧИСЛЕНИЕ РАБОТНИКОВ В СВЯЗИ С ОКОНЧАНИЕМ ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

По результатам итоговой аттестации Комиссия в составе начальника Учебного центра и двух педагогических работников Общества утверждает протокол проверки знаний (Приложение 1). С решением экзаменационной комиссии работник АЗК/АЗС знакомится под подпись.

При успешном освоении ИУП, в том числе ускоренное обучение, по программе профессиональной подготовки «Оператор заправочных станций» работнику выдается свидетельство установленного образца о получении профессии рабочего 15594 «Оператор заправочных станций».

7. ССЫЛКИ

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 30.12.2015) «Об образовании в Российской Федерации»

ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица 1
Перечень Приложений к Положению Общества

НОМЕР ПРИЛОЖЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ	ПРИМЕЧАНИЕ
1	2	3
1	Форма протокола проверки знаний для операторов-кассиров по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, по программе «Оператор заправочных станций»	Включено в настоящий файл

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Форма протокола проверки знаний по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, по программе «Оператор заправочных станций»

ПРОТОКОЛ № _____ от _____ г.

Заседания экзаменационной комиссии АО «РН-Москва»

Комиссия в составе: председателя _____ Членов: _____, _____

Провела проверку знаний специалистов по программе «Оператор заправочных станций».

№ п.п.	Ф.И.О.	№ АЗК	№ свидетельства	Экзаменационные оценки			Решение экзаменационной комиссии о допуске к работе	С решением комиссии ознакомлен
				Входящая проверка знаний	Промежуточная проверка знаний	Итоговая аттестация		
1								
2								
3								
4								

Председатель комиссии: _____ Ф.И.О.

Члены комиссии: _____ Ф.И.О.

_____ Ф.И.О.