



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

**УТВЕРЖДЕНА**

**Приказом АО «РН-Москва»**

**от «27» декабря 2017 г. № 1407-01/7**

**Введена в действие «27» декабря 2017 г.**

## **ИНСТРУКЦИЯ АО «РН-МОСКВА»**

---

**ПОРЯДОК ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА АЗК/АЗС**

**№ П2-03 И-1030 ЮЛ-085**

**ВЕРСИЯ 3.00**

**МОСКВА  
2017**

# СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....  | 3  |
| ВВЕДЕНИЕ.....  | 3  |
| ЦЕЛИ.....  | 3  |
| ЗАДАЧИ .....   | 3  |
| ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ.....  | 3  |
| ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....                        | 4  |
| 1.ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....  | 5  |
| 2.ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....  | 6  |
| 3.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....  | 7  |
| 4.НАПРАВЛЕНИЯ, ВИДЫ, РЕСУРСЫ И ФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ.....                     | 8  |
| 5.СТРАТЕГИИ ОБУЧЕНИЯ РАБОТНИКОВ АЗК/АЗС .....                            | 9  |
| 6.КОРПОРАТИВНАЯ ПРОГРАММА ВНУТРЕННЕГО ОБУЧЕНИЯ В ФОРМАТЕ НАСТАВНИЧЕСТВА. | 20 |
| 7. РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ЛОКАЛЬНОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА.....          | 23 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ .....   | 24 |

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», 2017

# ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящей Инструкции АО «РН-Москва» «Порядок обучения персонала АЗК/АЗС» (далее – Инструкция) установлены принципы и процедуры, регулирующие процесс обучения персонала автозаправочных станций и автозаправочных комплексов АО «РН-Москва», порядок аттестации и требования к уровню знаний.

## ЦЕЛИ

Цели обучения персонала АЗК/АЗС:

- Обеспечить уровень профессионально-технической компетентности персонала, соответствующий текущей и перспективной потребности бизнеса АО «РН-Москва».
- Обеспечить рост управленческого потенциала АО «РН-Москва» за счет развития внутреннего кадрового резерва.
- Выполнить обязательные государственные требования к уровню подготовки персонала топливно-энергетического комплекса, дополнительные корпоративные требования, направленные на обеспечение безопасности труда на производстве, требования в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций.
- Обеспечить стратегические проекты АО «РН-Москва» соответствующими решениями и знаниями.

## ЗАДАЧИ

Задачей настоящей Инструкции является установление единых требований к порядку организации обучения персонала АЗК/АЗС, а именно:

- Обучение новых работников АЗК/АЗС теоретическим знаниям и практическим навыкам в учебном центре и допуск к самостоятельной работе.
- Формирование корпоративной идентичности, передача ценностей и традиций коллектива, быстрое и качественное вхождение в должность при помощи корпоративной программы внутреннего обучения в формате наставничества.
- Повышение квалификации работников АЗК/АЗС.
- Аттестация работников АЗК/АЗС.

## ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

Настоящая Инструкция обязательна для исполнения работниками учебного центра, отдела организации заработной платы, мотивации и социальной политики и всеми работниками АЗК/АЗС АО «РН-Москва».

Организационные, распорядительные и локальные нормативные документы не должны противоречить настоящей Инструкции.

## ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Настоящая Инструкция вводится в действие Приказом АО «РН-Москва».

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

Изменения в Инструкцию вносятся Приказом АО «РН-Москва».

Инициаторами внесения изменений в Инструкцию является учебный центр АО «РН-Москва».

Изменения в Инструкцию вносятся в случаях: изменения законодательства РФ, изменения организационной структуры или полномочий руководителей, совершенствования системы обучения персонала АЗК/АЗС АО «РН-Москва» и т.п.

Контроль за поддержанием Инструкции в актуальном состоянии возлагается на начальника Учебного центра АО «РН-Москва».

Контроль за исполнением требований настоящей Инструкции возлагается на заместителя Генерального директора по кадровой политике АО «РН-Москва».

# 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНОГО ГЛОССАРИЯ

**ВНУТРЕННИЙ ТРЕНЕР** – работник СП, вовлеченный в процесс передачи знаний Общества, обеспечивающий обучение в рамках своего функционального направления (частичная занятость).

**КОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ** – обучение целевых категорий персонала, инициируемое Обществом в рамках реализации долгосрочной стратегии, а также в соответствии с компетенциями (корпоративными, управленческими, профессионально-техническими) для работников АО «РН-Москва».

**КОРПОРАТИВНАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ** - документ, определяющий перечень и объем знаний, умений и навыков, предназначенных к обязательному усвоению.

**НАСТАВНИЧЕСТВО** - форма обеспечения профессионального становления, развития и адаптации к квалифицированному исполнению должностных обязанностей на рабочем месте.

**НАСТАВНИК** – опытный, высококвалифицированный работник, который непосредственно на рабочем месте передает наставляемому свои знания и опыт, знакомит его с оборудованием, производством, а также способствует формированию взаимоотношений в новом коллективе.

**ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ** – направление обучения, нацеленное на выполнение государственных требований к уровню подготовки персонала топливно-энергетического комплекса и дополнительных корпоративных требований для обеспечения безопасности труда на производстве, а также выполнения требования по обучению персонала в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

**СПЕЦИАЛИСТ ПО ОБУЧЕНИЮ** – штатный работник учебного центра.

**СТАЖЁР** – работник АЗК/АЗС, прошедший обучение и аттестованный в учебном центре, допущенный до отработки практических навыков на АЗК/АЗС до окончания процесса функционального обучения на рабочем месте.

**СТАЖИРОВКА** – процесс функционального обучения на рабочем месте.

**СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ** – последовательность слов и действий, обеспечивающих безопасное качественное обслуживание клиентов.

**УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР** – структурное подразделение АО «РН-Москва», действующее на основании лицензии на осуществление образовательной деятельности, в функции которого входит обучение работников Общества.

## 2. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

**АЗК** – автозаправочный комплекс Общества.

**АЗС** – автозаправочная станция Общества.

**АО** – акционерное общество.

**ГО** – гражданская оборона.

**ЗГД** – заместитель Генерального директора.

**ЛОК** – лист обучения и контроля.

**НП** – нефтепродукты.

**ОБЩЕСТВО** – АО «РН-Москва».

**ОТ** – охрана труда.

**ОС** – охрана окружающей среды.

**ПБ** – промышленная безопасность.

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

**ТНП** – товары народного потребления.

**УЦ** – учебный центр Общества.

**ФОТ** – фонд оплаты труда.

**ЧС** – чрезвычайная ситуация.

### 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Ключевые принципы системы обучения персонала АЗК/АЗС:

- Программы обучения формируются на основании оперативной и перспективной потребности бизнеса, результатов оценки развития корпоративных, управленческих и профессионально-технических компетенций с учетом требований профессиональных стандартов.
- Руководители СП АО «РН-Москва» принимают непосредственное участие в определении потребности в обучении, согласовании содержания программы обучения и установлении критериев оценки эффективности обучения и обеспечивают явку на обучение непосредственных подчиненных.
- Обучение базируется на Кодексе деловой и корпоративной этики ПАО «НК «Роснефть».
- Используются передовые информационные технологии.
- Проводится системная оценка эффективности учебных программ.
- Используется внутренний ресурс обучения (учебный центр и внутренние тренеры).

Ответственность за организацию обучения персонала АЗК/АЗС:

- УЦ осуществляет методическую подготовку и проведение корпоративных курсов обучения на основании оперативной и перспективной потребности бизнеса.
- Управление розничных продаж и управление сопутствующих товаров и услуг осуществляют формирование и предоставление в УЦ списков участников обучения по запросу начальника УЦ согласно графика обучения.
- Управление ПБ, ОТ и ОС осуществляет контроль сроков периодичности обучения работников, определение перечня должностей работников для формирования плана обучения, методическое сопровождение программ обучения вопросам ПБ, ОТ и ОС.
- Блок ГО и ЧС формирует перечни должностей работников Общества для обязательного обучения, планы и программы обучения вопросам ГО и защиты от ЧС, осуществляет контроль сроков периодичности обучения работников по данным видам обучения.
- Отдел главного энергетика формирует перечни должностей работников для обязательного обучения в области электробезопасности, а также осуществляет контроль сроков периодичности обучения работников Общества по данным видам обучения.

## 4. НАПРАВЛЕНИЯ, ВИДЫ, РЕСУРСЫ И ФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В Обществе реализуются программы профессиональной подготовки и программы целевого назначения, с отрывом и без отрыва от производства.

Указанные направления обучения классифицируются:

- по видам обучения:
  - ♦ плановое обучение – вид обучения, потребность в проведении которого определяется на перспективу и ежегодно проводится в рамках программы подготовки персонала АЗК/АЗС;
  - ♦ внеплановое обучение – вид обучения, реализуемый в дополнение к плановому, потребность в проведении которого определяется оперативными задачами бизнеса в рамках выполнения работниками должностных обязанностей.
- по ресурсам обучения:
  - ♦ внутреннее обучение – обучение с использованием ресурса УЦ, внутренних тренеров и наставников;
  - ♦ внешнее обучение - обучение с использованием ресурса сторонних образовательных учреждений профессионального образования.
- по форме организации учебного процесса:
  - ♦ очное обучение – форма организации учебного процесса, построенная на непосредственном, личном взаимодействии со специалистами по обучению и внутренними тренерами на лекциях, семинарах и тренингах;
  - ♦ дистанционное обучение - форма организации учебного процесса с использованием передовых информационных технологий, которая обеспечивает освоение и проверку знаний работника без отрыва от производства по индивидуальному плану;
  - ♦ самоподготовка - индивидуальная форма организации учебного процесса, не предусматривающая привлечение преподавателя.

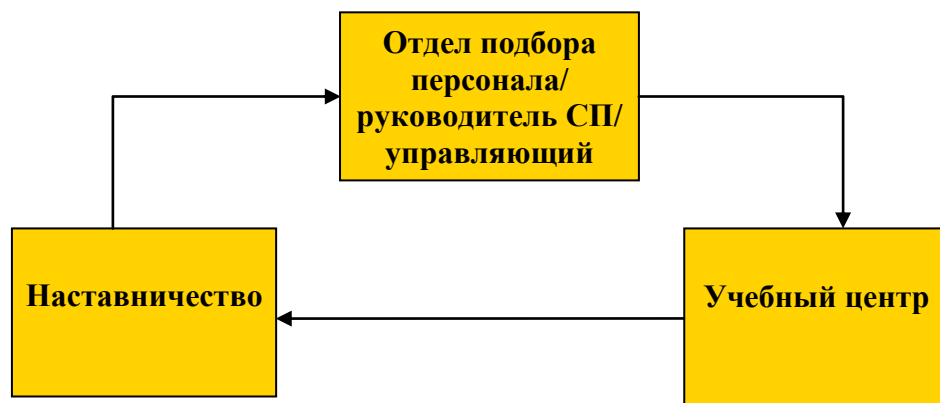


## 5. СТРАТЕГИИ ОБУЧЕНИЯ РАБОТНИКОВ АЗК/АЗС

### 5.1. Организация планового обучения работников АЗК/АЗС.

В Обществе осуществляется единый процесс по организации планового обучения работников, который включает следующие ключевые процедуры:

- подбор работника на должность;
- теоретическое и практическое обучение в УЦ;
- закрепление теоретических знаний и отработка практических навыков на рабочем месте посредством наставничества.



Плановое обучение работников АЗК/АЗС делится на:

- обучение вновь принятых работников;
- обучение работников при переводе на новую должность.

#### 5.1.1. Обучение вновь принятых работников.

##### 5.1.1.1. Цикл обучения вновь принятых работников.

Цикл обучения вновь принятых работников описан в таблице 1.

Таблица 1  
Обучение вновь принятых работников

| №  | Операция процесса                 | Ответственный  | Описание операции  |
|----|-----------------------------------|--|--|
| 1. | Формирование группы для обучения. | Управление планирования и учета персонала, начальник УЦ. | После подписания трудового договора и прохождения вводного инструктажа специалист управления планирования и учета персонала направляет работника на обучение в УЦ на ближайшую дату согласно графика обучения.<br><br>Список обучающихся направляется не позднее, чем за |

| №  | Операция процесса  | Ответственный                                 | Описание операции   |
|----|--|---|---|
|    |  |   | три дня до начала обучения в УЦ по адресу: Training-center@rn-msk.ru.   |
| 2. | Издание Приказа на обучение.                               | Начальник УЦ.                                 | За три календарных дня до начала обучения издается Приказ за подписью ЗГД по кадровой политике на сформированную управлением планирования и учета персонала группу. Прошедшим обучение работникам производится оплата рабочего времени, согласно часовой тарифной ставки, на основании Приказа.   |
| 3. | Обеспечение явки работника.                                | Управляющий.                                  | Управляющий обязан обеспечить присутствие работника на обучении. В случае неявки работника управляющий должен предупредить об этом специалистов УЦ в срок не позднее 2 (двух) рабочих часов, следующих за моментом установления факта невозможности явки работника, путем отправки письма в произвольной форме по адресу: Training-center@rn-msk.ru.  |
| 4. | Обучение теоретическим знаниям и практическим навыкам.     | Начальник УЦ, главный специалист по обучению. | Обучение проводится в соответствии с Корпоративной программой подготовки, утвержденной Генеральным директором Общества. Для чтения отдельных разделов программы при необходимости могут привлекаться внутренние тренеры.<br>Работник может быть исключен из учебной группы в случае систематических опозданий, либо пропуска одного из разделов учебной программы. Решение о включении работника в другую группу принимает управляющий. |
| 5. | Оценка уровня теоретических знаний и практических навыков. | Начальник УЦ, ведущий специалист по           | По окончании курса проводится оценка усвоения материала одним из нижеперечисленных методов:   |

| № | Операция процесса | Ответственный          | Описание операции   |
|---|-------------------|------------------------|---|
|   |                   | обучению,<br>методист. | <p>- итоговое тестирование;<br/>- выполнение практических заданий.</p> <p>Работник, успешно прошедший обучение, направляется на стажировку на АЗК/АЗС в соответствии с требованиями Положения АО «РН-Москва» о Порядке обучения (подготовки) и проверки знаний (аттестации) работников по безопасности труда.</p> <p>Работник, допустивший в итоговом тестировании более 34% ошибок, к стажировке на АЗК/АЗС не допускается. Данный факт сообщается непосредственному руководителю работника. По решению управляющего работник может быть направлен на повторное обучение без оплаты рабочего времени.</p> <p>По результатам оценки Комиссией в составе начальника УЦ и двух специалистов по обучению утверждается протокол проверки знаний (Приложение 15, 16). С решением экзаменационной комиссии работник АЗК/АЗС знакомится под подпись.</p> |

### 5.1.1.2. Программы планового обучения вновь принятых работников.

#### 5.1.1.2.1. Программа для операторов-заправщиков «Оператор-заправщик» (Приложение 8).

Количество дней обучения – 2 дня (16 часов).

Ресурс обучения - внутреннее обучение (специалисты по обучению, внутренние тренеры).

Форма организации учебного процесса - очное обучение.

Оценка усвоения материала – итоговый тест, выполнение практических заданий.

Выдача свидетельства необязательна.

### 5.1.1.2.2. Программа для операторов-кассиров «Оператор заправочных станций» (Приложение 9).

Количество дней обучения – 5 дней (39 часов).

Ресурс обучения - внутреннее обучение (специалисты по обучению, внутренние тренеры).

Форма организации учебного процесса - очное обучение, самоподготовка.

Оценка усвоения материала – итоговый тест, выполнение практических заданий.

Выдается свидетельство «Оператор заправочных станций».

### 5.1.1.2.3. Программа для продавцов-кассиров «Оператор заправочных станций» (Приложение 10).

Количество дней обучения – 5 дней (39 часов).

Ресурс обучения - внутреннее обучение (специалисты по обучению, внутренние тренеры).

Форма организации учебного процесса - очное обучение, самоподготовка.

Оценка усвоения материала – итоговый тест, выполнение практических заданий.

Выдается свидетельство «Оператор заправочных станций».

## 5.1.2. Обучение работников при переводе на новую должность.

### 5.1.2.1. Цикл обучения работников при переводе на новую должность.

Цикл обучения работников при переводе на новую должность описан в таблице 2.

Таблица 2  
Обучение работников при переводе на новую должность

| №  | Операция процесса                 | Ответственный   | Описание операции  |
|----|-----------------------------------|---|--|
| 1. | Формирование группы для обучения. | Управляющий, руководитель профильного СП, начальник УЦ. | При планировании перевода работника на новую должность руководитель профильного СП/управляющий не позднее чем за три дня до начала обучения отправляет заявку в УЦ по адресу: Training-center@rn-msk.ru согласно графика обучения. |
| 2. | Издание Приказа на обучение.      | Начальник УЦ.   | За три календарных дня до начала обучения издается Приказ за подписью ЗГД по кадровой политике на сформированную группу.   |
| 3. | Обеспечение явки работника.       | Управляющий, руководитель профильного СП.               | Руководитель профильного СП/управляющий обязан обеспечить присутствие работника на обучении. В случае неявки работника непосредственный руководитель должен предупредить об этом   |

| №  | Операция процесса  | Ответственный   | Описание операции   |
|----|--|---|---|
|    |  |   | специалистов УЦ в срок не позднее 2 (двух) рабочих часов, следующих за моментом установления факта невозможности явки работника, путем отправки письма в произвольной форме по адресу: Training-center@rn-msk.ru.   |
| 4. | Обучение теоретическим знаниям и практическим навыкам.     | Начальник УЦ, главный специалист по обучению.           | Обучение проводится в соответствии с Корпоративной программой подготовки, утвержденной Генеральным директором Общества. Для чтения отдельных разделов программы при необходимости могут привлекаться внутренние тренеры <sup>1</sup> .<br>Работник может быть исключен из учебной группы в случае систематических опозданий, либо пропуска одного из разделов учебной программы. Решение о включении работника в другую группу принимает непосредственный руководитель. |
| 5. | Оценка уровня теоретических знаний и практических навыков. | Начальник УЦ, ведущий специалист по обучению, методист. | По окончании курса проводится оценка усвоения материала одним из нижеперечисленных методов:<br>- итоговое тестирование;<br>- выполнение практических заданий.<br>Работник, успешно прошедший обучение, направляется на стажировку на АЗК/АЗС в соответствии с требованиями Положения АО «РН-Москва» о Порядке обучения (подготовки) и проверки знаний (аттестации) работников по безопасности труда.<br>Работник, допустивший в итоговом тестировании более 25%         |

<sup>1</sup> Обучение основным правилам ПБ, ОТ и ОС проводится дополнительно в соответствии с требованиями Положения АО «РН-Москва» о Порядке обучения (подготовки) и проверки знаний (аттестации) работников по безопасности труда.

| № | Операция процесса | Ответственный | Описание операции   |
|---|-------------------|---------------|---|
|   |                   |               | <p>ошибок, к стажировке на АЗК/АЗС не допускается. Данный факт сообщается непосредственному руководителю работника. По его решению работник может быть направлен на повторное обучение.</p> <p>По результатам оценки Комиссией в составе начальника УЦ и двух специалистов по обучению утверждается протокол проверки знаний. (Приложение 15, 16, 17, 18, 19). С решением экзаменационной комиссии работник АЗК/АЗС знакомится под подпись.</p> |

### 5.1.2.2. Программы планового обучения работников при переводе на новую должность.

#### 5.1.2.2.1. Программа для операторов-заправщиков «Оператор-заправщик» (Приложение 8).

Количество дней обучения – 2 дня (16 часов).

Ресурс обучения - внутреннее обучение (специалисты по обучению, внутренние тренеры).

Форма организации учебного процесса - очное обучение.

Оценка усвоения материала – итоговый тест, выполнение практических заданий.

Выдача свидетельства необязательна.

#### 5.1.2.2.2. Программа для операторов-кассиров «Оператор заправочных станций» (Приложение 9).

Количество дней обучения – 5 дней (39 часов).

Ресурс обучения - внутреннее обучение (специалисты по обучению, внутренние тренеры).

Форма организации учебного процесса - очное обучение, самоподготовка.

Оценка усвоения материала – итоговый тест, выполнение практических заданий.

Выдается свидетельство «Оператор заправочных станций».

#### 5.1.2.2.3. Программа для продавцов-кассиров «Оператор заправочных станций» (Приложение 10).

Количество дней обучения – 5 дней (39 часов).

Ресурс обучения - внутреннее обучение (специалисты по обучению, внутренние тренеры).

Форма организации учебного процесса - очное обучение, самоподготовка.

Оценка усвоения материала – итоговый тест, выполнение практических заданий.

Выдается свидетельство «Оператор заправочных станций».

#### 5.1.2.2.4. Программа для ассистентов по оприходованию товара «Торговые процессы на АЗК/АЗС» (Приложение 11).

Количество дней обучения – 1 день (8 часов).

Ресурс обучения - внутреннее обучение (специалисты по обучению, внутренние тренеры).

Форма организации учебного процесса - очное обучение.

Оценка усвоения материала – итоговый тест, выполнение практических заданий.

Выдается свидетельство установленного образца

#### 5.1.2.2.5. Программа для старших смены «Базовые навыки руководителя» (Приложение 12).

Количество дней обучения – 2 дня (16 часов).

Ресурс обучения - внутреннее обучение (специалисты по обучению, внутренние тренеры).

Форма организации учебного процесса - очное обучение.

Оценка усвоения материала – итоговый тест, выполнение практических заданий.

Ставится отметка о прохождении курса в свидетельство «Оператор заправочных станций».

#### 5.1.2.2.6. Программа для управляющих «Эффективное управление автозаправочным комплексом» (Приложение 13).

Количество дней обучения – 5 дней (39 часов).

Ресурс обучения - внутреннее обучение (специалисты по обучению, внутренние тренеры).

Форма организации учебного процесса - очное обучение.

Оценка усвоения материала – итоговый тест, выполнение практических заданий.

Выдается сертификат установленного образца.

### 5.2. Организация внепланового обучения работников АЗК/АЗС.

Программы внепланового обучения носят целевой характер и планируются в соответствии с текущими и перспективными потребностями бизнеса Общества, а также по результатам оценки профессионально-технических компетенций. Организуются по заявке профильного СП, поданной в УЦ не менее чем за 21 рабочий день до даты начала обучения.

Процесс внепланового обучения работников АЗК/АЗС описан в таблице 3.

Таблица 3  
Внеплановое обучение работников АЗК/АЗС

| №  | Операция процесса                 | Ответственный   | Описание операции  |
|----|-----------------------------------|---|--|
| 1. | Формирование группы для обучения. | Руководитель профильного СП, управляющий, начальник УЦ. | Инициатор обучения формирует группу участников и не позднее чем за три дня до начала обучения направляет список в УЦ по адресу: Training-center@rn-msk.ru. |
| 2. | Издание Приказа на обучение.      | Начальник УЦ.   | За три календарных дня до начала обучения издается Приказ за подписью ЗГД по кадровой политике на сформированную группу.                                   |

| №  | Операция процесса  | Ответственный   | Описание операции  |
|----|--|---|--|
| 3. | Обеспечение явки работника.                                | Территориальный менеджер, управляющий.                  | Непосредственный руководитель обязан обеспечить присутствие работника на обучении. В случае неявки работника непосредственный руководитель должен предупредить об этом специалистов УЦ в срок не позднее 2 (двух) рабочих часов, следующих за моментом установления факта невозможности явки работника, путем отправки письма в произвольной форме по адресу: Training-center@rn-msk.ru.   |
| 4. | Обучение теоретическим знаниям и практическим навыкам.     | Начальник УЦ, главный специалист по обучению.           | Обучение проводится в соответствии с программой, согласованной инициатором обучения. Для чтения отдельных разделов программы при необходимости могут привлекаться внутренние тренеры Общества.<br>Работник может быть исключен из учебной группы в случае систематических опозданий, либо пропуска одного из разделов учебной программы. Решение о включении работника в другую группу принимает непосредственный руководитель.                      |
| 5. | Оценка уровня теоретических знаний и практических навыков. | Начальник УЦ, ведущий специалист по обучению, методист. | Форма оценки, допуск к работе, выдача документов об успешном прохождении программы определяется и утверждается начальником УЦ при согласовании с руководителем СП - инициатора обучения.<br>По результатам обучения Комиссией в составе начальника УЦ и двух специалистов по обучению утверждается протокол о прохождении обучения (Приложение 20), с которым работник АЗК/АЗС знакомится под подпись. Дополнительно в состав комиссии может входить |



| № | Операция процесса | Ответственный | Описание операции                    |
|---|-------------------|---------------|--------------------------------------|
|   |                   |               | специалист СП – инициатора обучения. |

### 5.3. Организация обучения кандидата на роль наставника.

Наставник способствует эффективному развитию стажера на рабочем месте и передает собственный профессиональный опыт. На каждом АЗК должно быть минимум два наставника – один оператор-заправщик и один старший смены (оператор-кассир, продавец-кассир). На роль наставника управляющий определяет работника, соответствующего следующим требованиям:

- опыт работы на аналогичной должности не менее 3-х месяцев;
- знание Корпоративных стандартов по направлению деятельности;
- отсутствие дисциплинарных взысканий;
- согласие выполнять данные обязанности.

Кандидат на роль наставника направляется на обучение «Подготовка наставников» в УЦ.

#### 5.3.1. Процесс обучения кандидата на роль наставника

Процесс обучения кандидата на роль наставника описан в таблице 4.

**Таблица 4**  
**Обучение кандидата на роль наставника**

| №  | Операция процесса                 | Ответственный              | Описание операции   |
|----|-----------------------------------|----------------------------|---|
| 1. | Формирование группы для обучения. | Управляющий, начальник УЦ. | Управляющий не позднее чем за три дня до начала обучения отправляет заявку в УЦ по адресу: Training-center@rn-msk.ru согласно графика обучения.   |
| 2. | Издание Приказа на обучение.      | Начальник УЦ.              | За три календарных дня до начала обучения издается Приказ за подписью ЗГД по кадровой политике на сформированную группу.  |
| 3. | Обеспечение явки работника.       | Управляющий.               | Управляющий обязан обеспечить присутствие работника на обучении. В случае неявки работника управляющий должен предупредить об этом специалистов УЦ в срок не позднее 2 (двух) рабочих часов, следующих за моментом установления факта невозможности явки работника, путем отправки письма в произвольной форме по адресу: |

| №  | Операция процесса  | Ответственный   | Описание операции  |
|----|--|---|--|
|    |  |   | Training-center@rn-msk.ru.   |
| 4. | Обучение теоретическим знаниям и практическим навыкам.     | Начальник УЦ, главный специалист по обучению.           | Обучение проводится в соответствии с программой, согласованной инициатором обучения. Для чтения отдельных разделов программы при необходимости могут привлекаться внутренние тренеры.<br>Работник может быть исключен из учебной группы в случае систематических опозданий, либо пропуска одного из разделов учебной программы. Решение о включении работника в другую группу принимает управляющий. |
| 5. | Оценка уровня теоретических знаний и практических навыков. | Начальник УЦ, ведущий специалист по обучению, методист. | По окончании курса работником выполняются практические задания.<br>О прохождении курса обучения Комиссией в составе начальника УЦ и двух специалистов по обучению составляется протокол (Приложение 17), с которым работник АЗК/АЗС знакомится под подпись.  |

### 5.3.2. Программа для кандидатов на роль наставника «Наставничество на АЗК/АЗС» (Приложение 14).

Количество дней обучения – 1 день (8 часов).

Ресурс обучения - внутреннее обучение (специалисты по обучению, внутренние тренеры).

Форма организации учебного процесса - очное обучение.

Оценка усвоения материала – итоговый тест, выполнение практических заданий.

Выдается свидетельство установленного образца.

### 5.3.3. Мотивация наставников.

Управляющий координирует работу и проводит оценку работы наставника, обеспечивает материальную и нематериальную мотивацию наставника, инициирует смену наставника в случае необходимости.

Наставник получает из ФОТ дополнительную плату за проведение обучения из расчета 1200 рублей за подготовку оператора-заправщика и 2000 рублей за подготовку оператора-кассира, продавца-кассира. Информацию по оплате наставнику обучения стажёра управляющий подает в отдел организации заработной платы, мотивации и социальной политики в виде

дневника стажировки. При наличии у одного стажера двух и более наставников сумма по оплате за проведение стажировки делится между ними пропорционально времени обучения.

## 6. КОРПОРАТИВНАЯ ПРОГРАММА ВНУТРЕННЕГО ОБУЧЕНИЯ В ФОРМАТЕ НАСТАВНИЧЕСТВА

После успешного прохождения обучения в УЦ работник направляется на конкретное место работы с целью прохождения стажировки под руководством управляющего. Срок стажировки определен требованиями Положения АО «РН-Москва» о Порядке обучения (подготовки) и проверки знаний (аттестации) работников по безопасности труда. Оплата стажировки производится в соответствии с тарифной ставкой, установленной штатным расписанием. Для прохождения стажировки новому работнику управляющий определяет наставника. В течение всего периода обучения стажёр должен быть закреплен за одним и тем же наставником за исключением особых случаев.

Процесс прохождения стажировки на АЗК/АЗС описано в Таблице 5.

**Таблица 5**  
**Прохождение стажировки**

| №  | Операция процесса  | Ответственный | Описание операции   |
|----|--|---------------|---|
| 1. | Проведение первичного инструктажа.   | Управляющий.  | Стажёр должен пройти первичный инструктаж и расписаться в журнале регистрации инструктажа на рабочем месте в срок не позднее первого рабочего дня после прибытия на место проведения стажировки / рабочее место. На данном этапе заполняются пункты 1-9 согласно Положению АО «РН-Москва»: «Порядок обучения (подготовки) и проверки знаний (аттестации) работников по безопасности труда». |
| 2. | Составление графика стажировки нового работника.   | Управляющий.  | График составляется на основании графика сменности АЗК/АЗС в срок не позднее первого рабочего дня после прибытия на место проведения стажировки / рабочее место.  |
| 3. | Создание Приказа об организации и проведении стажировки на рабочем месте согласно Распоряжения об оформлении работникам Общества допуска к самостоятельной работе. | Управляющий.  | Управляющий определяет наставника для проведения обучения, извещает стажера о графике обучения в срок не позднее первого рабочего дня после прибытия на место проведения стажировки / рабочее место.  |

| №  | Операция процесса   | Ответственный | Описание операции   |
|----|---|---------------|---|
| 4. | Заполнение журнала стажировки персонала на рабочем месте (Приложение 21). | Управляющий.  | В срок не позднее первого рабочего дня после прибытия на место проведения стажировки / рабочее место. На данном этапе заполняются пункты 1-10.  |
| 5. | Первое знакомство стажёра с работой АЗК/АЗС.                              | Управляющий.  | В срок не позднее первого рабочего дня после прибытия на место проведения стажировки / рабочее место проходит знакомство стажера с работой АЗК/АЗС в соответствии с планом инструктажа (Приложение 1).<br>Работнику выдается комплект униформы и именной бейдж с надписью «стажёр».<br>По окончании знакомства управляющий передает стажёра наставнику.   |
| 6. | Практическое обучение стажера.  | Наставник.    | Наставник проводит обучение нового работника в установленном порядке, руководствуясь дневником стажировки (Приложение 2, 3, 4). Добивается от стажёра понимания процедур и безошибочного самостоятельного выполнения соответствующих технологических операций и Стандартов обслуживания. Осуществляет регулярный контроль приобретенных навыков безопасных способов работы.   |
| 7. | Аттестация практических навыков стажера.                                  | Управляющий.  | По окончании обучения наставник заранее сообщает управляющему о готовности стажера к проверке практических навыков.<br>Управляющий посредством наблюдения с помощью ЛОК проводит итоговую аттестацию стажера (Приложение 6, 7). Инструкция по заполнению ЛОК приведена в Приложении 5.<br>По окончании аттестации управляющий заполняет соответствующий лист в дневнике стажировки. При 100% уровне знаний и практических умений стажер получает допуск к |

| №  | Операция процесса                | Ответственный | Описание операции   |
|----|----------------------------------|---------------|---|
|    |                                  |               | самостоятельной работе  |
| 8. | Допуск к самостоятельной работе. | Управляющий.  | Управляющий составляет Приказ о допуске к самостоятельной работе, заполняет журнал регистрации инструктажа на рабочем месте (пункты 10-12), журнал стажировки персонала на рабочем месте (пункты 11-13). Оригинал дневника стажировки направляется в отдел мотивации и социальных программ. |

Далее, не реже двух раз в месяц, Управляющий обязан проводить контроль практических навыков каждого работника по ЛОК.

## 7. РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ЛОКАЛЬНОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА

Таблица 6  
Перечень изменений Инструкции АО «РН-Москва»

| ВЕРСИЯ | НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА  | НОМЕР ДОКУМЕНТА     | ДАТА УТВЕРЖДЕНИЯ | ДАТА ВВОДА В ДЕЙСТВИЕ | РЕКВИЗИТЫ УТВЕРДИВШЕГО ДОКУМЕНТА |
|--------|---|---------------------|------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1.00   | Инструкция ОАО «ФПК «КЕДР-М» «ПОРЯДОК ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА АЗК/АЗС» | П2-03 И-014         | 29.08.2008       | 29.08.2008            | Приказ от 29.08.2008 № 93-05/5   |
| 2.00   | Инструкция ОАО «РН-Москва» «Порядок обучения персонала АЗК/АЗС»   | П2-03 И-1030 ЮЛ-085 | 06.07.2011       | 06.07.2011            | Приказ от 06.07.2011 № 531-05/2  |

# ПРИЛОЖЕНИЯ

**Таблица 7**  
**Перечень Приложений к Инструкции**

| НОМЕР ПРИЛОЖЕНИЯ | НАИМЕНОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ  | КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ СОДЕРЖАНИЯ  | ПРИМЕЧАНИЕ                |
|------------------|--|--|---------------------------|
| 1                | План инструктажа нового работника управляющим  | Приведен план инструктажа нового работника управляющим   | Включено в настоящий файл |
| 2                | Дневник стажировки оператора-заправщика  | Приведен дневник стажировки оператора-заправщика   | Включено в настоящий файл |
| 3                | Дневник стажировки оператора-кассира   | Приведен дневник стажировки оператора-кассира  | Включено в настоящий файл |
| 4                | Дневник стажировки продавца-кассира  | Приведен дневник стажировки продавца-кассира   | Включено в настоящий файл |
| 5                | Инструкция по заполнению формы «Лист обучения и контроля»  | Приведена инструкция по заполнению формы «Лист обучения и контроля»  | Включено в настоящий файл |
| 6                | Лист обучения и контроля оператора-заправщика  | Приведен лист обучения и контроля оператора-заправщика   | Включено в настоящий файл |
| 7                | Лист обучения и контроля оператора-кассира, продавца-кассира   | Приведен лист обучения и контроля оператора-кассира, продавца-кассира  | Включено в настоящий файл |
| 8                | Программа обучения для операторов-заправщиков «Оператор-заправщик»   | Приведена программа обучения для операторов-заправщиков «Оператор-заправщик»   | Включено в настоящий файл |
| 9                | Программа обучения для операторов-кассиров «Оператор заправочных станций»  | Приведена программа обучения для операторов-кассиров «Оператор заправочных станций»  | Включено в настоящий файл |
| 10               | Программа обучения для продавцов-кассиров «Оператор заправочных станций»   | Приведена программа обучения для продавцов-кассиров «Оператор заправочных станций»   | Включено в настоящий файл |
| 11               | Программа обучения для ассистентов по оприходованию товара «Торговые процессы на АЗК/АЗС»                                | Приведена программа обучения для ассистентов по оприходованию товара «Торговые процессы на АЗК/АЗС»                                | Включено в настоящий файл |
| 12               | Программа обучения для старших смены «Базовые навыки руководителя»   | Приведена программа обучения для старших смены «Базовые навыки руководителя»   | Включено в настоящий файл |
| 13               | Программа обучения кандидатов для управляющих «Эффективное управление автозаправочным комплексом»                        | Приведена программа обучения кандидатов для управляющих «Эффективное управление автозаправочным комплексом»                        | Включено в настоящий файл |
| 14               | Программа обучения кандидатов на роль наставника «Наставничество на АЗК/АЗС»   | Приведена программа обучения кандидатов на роль наставника «Наставничество на АЗК/АЗС»   | Включено в настоящий файл |
| 15               | Форма протокола проверки знаний для операторов-заправщиков по программе «Оператор-заправщик»                             | Приведена форма протокола проверки знаний для операторов-заправщиков по программе «Оператор-заправщик»                             | Включено в настоящий файл |
| 16               | Форма протокола проверки знаний для операторов-кассиров и продавцов-кассиров по программе «Оператор заправочной станции» | Приведена форма протокола проверки знаний для операторов-кассиров и продавцов-кассиров по программе «Оператор заправочной станции» | Включено в настоящий файл |
| 17               | Форма протокола проверки знаний (для ассистентов по оприходованию)   | Приведена форма протокола проверки знаний (для ассистентов)  | Включено в настоящий файл |



|    |  |  |                           |
|----|--|--|---------------------------|
|    | товара) и кандидатов на роль наставника  | по оприходованию товара) и кандидатов на роль наставника   |                           |
| 18 | Форма протокола проверки знаний для старших смены по программе «Базовые навыки руководителя»                     | Приведена форма протокола проверки знаний для старших смены по программе «Базовые навыки руководителя»                     | Включено в настоящий файл |
| 19 | Форма протокола проверки знаний для управляющих по программе «Эффективное управление автозаправочным комплексом» | Приведена форма протокола проверки знаний для управляющих по программе «Эффективное управление автозаправочным комплексом» | Включено в настоящий файл |
| 20 | Форма протокола прохождения программ внепланового обучения   | Приведена форма протокола прохождения программ внепланового обучения   | Включено в настоящий файл |
| 21 | Форма журнала стажировки персонала на рабочем месте  | Приведена форма журнала стажировки персонала на рабочем месте  | Включено в настоящий файл |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1****План инструктажа нового работника управляющим**

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

| БЛОК                    | ЗАДАЧА  | ВЫПОЛНЕНО                |
|-------------------------|---|--------------------------|
| <b>1. ПОДГОТОВКА</b>    | 1.1. Собрать и перечитать все материалы и источники для проведения знакомства (инструкции, руководство и т.д.).   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 1.2. Подготовить комплекты материалов для стажера (инструкции, комплект униформы, документы для подписи и т.д.)   | <input type="checkbox"/> |
| <b>2. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ</b> | 2.1. поприветствовать нового работника.   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 2.2. Представиться. Познакомиться с работником.   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 2.3. Объяснить, что управляющий всегда готов помочь решить проблемы работника, возникающие в процессе работы).  |                          |
|                         | 2.4. Провести первичный инструктаж на рабочем месте   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 2.5. Рассказать о расписании работников   |                          |
|                         | 2.6. Представить стажера работающей смене.  | <input type="checkbox"/> |
|                         | 2.7. Объяснить принцип коллективной материальной ответственности на АЗК/АЗС.  | <input type="checkbox"/> |
|                         | 2.8. Попросить заполнить документы (договор о материальной ответственности, карточка учета выдачи СИЗ, журнал прохождения техники безопасности и т.д.). | <input type="checkbox"/> |
| <b>3. ОБЪЯСНЕНИЕ</b>    | 3.1. Техника безопасности, средства пожаротушения, СИЗ.   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 3.2. Ограничения для персонала (курение, употребление пищи в определенных местах и т.д.).   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 3.3. Действие в случае пожара, взрыва, разбойного нападения.  | <input type="checkbox"/> |
|                         | 3.4. Правила поведения на АЗК/АЗС (этические нормы поведения в коллективе).   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 3.5. Принципы работы в компании, правила трудового распорядка.  | <input type="checkbox"/> |
|                         | 3.6. Что Компания ожидает от нового работника.  | <input type="checkbox"/> |
|                         | 3.7. Оплата труда работника (постоянная часть, переменная часть). От чего зависит размер переменной части.  | <input type="checkbox"/> |
|                         | 3.8. Возможности повышения по службе.   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 3.9. Основные обязанности работника   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 3.10. Важность культуры обслуживания.   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 3.11. Важность работы с «трудным» клиентом.   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 3.12. Поддержание чистоты, правила парковки автомобилей.  | <input type="checkbox"/> |
| <b>4. ЭКСКУРСИЯ</b>     | 4.1. Складские помещения. Работа на складе.   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 4.2. Опасные зоны. Правила поведения.   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 4.3. Торговый зал, прилавок.  | <input type="checkbox"/> |
|                         | 4.4. Рабочие помещения и офис.  | <input type="checkbox"/> |
|                         | 4.5. Шкафчик работника, место приема пищи, место для курения.   | <input type="checkbox"/> |
|                         | 4.6. Кнопка отключения ТРК  | <input type="checkbox"/> |
|                         | 4.7. Электрощитовая   | <input type="checkbox"/> |
| <b>5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>   | 5.1. Полный комплект униформы   | <input type="checkbox"/> |

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Дневник стажировки оператора-заправщика

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Наставник:

- проводит обучение стажёра непосредственно на рабочем месте, руководствуясь дневником стажировки;
- добивается от стажёра понимания и безошибочного выполнения соответствующих задач;
- осуществляет регулярный контроль приобретенных навыков.

Каждая задача может быть усвоена как за один, так и за несколько дней (о чем делаются отметки в графе «День стажировки»). Задачи имеют три уровня усвоения:

1. поле заполняется в случае невыполнения данной задачи;
2. поле заполняется, если стажер выполняет задачу, периодически допуская ошибки;
3. поле заполняется в случае стабильного выполнения задачи без ошибок.

Отметка в соответствующее поле в графе «Уровень усвоения» ставится, когда задача усвоена.

Задачи 1.1. - 1.7. оцениваются на уровне «усвоил – не усвоил».

Промежуточные оценки не фиксируются.

Ф.И.О. стажёра \_\_\_\_\_

АЗК/АЗС № \_\_\_\_\_

| Дата стажировки | Фамилия наставника | Подпись наставника |
|-----------------|--------------------|--------------------|
| 1               |                    |                    |
| 2               |                    |                    |
| 3               |                    |                    |

| Задача  | Уровень усвоения   | День стажировки          |                          |                          | Рекомендуемый день стажировки |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
|   |  | 1                        | 2                        | 3                        |                               |
| <b>1. РАБОТА НА ТРК</b>                                       |  |                          |                          |                          |                               |
| 1.1. ТРК: основные компоненты, принцип работы                 | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.2. Ассортимент нефтепродуктов                               | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.3. ТБ при работе на ТРК                                     | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.4. Поддержание чистоты ТРК                                  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1-3                           |
| 1.5. Поддержание чистоты территории                           | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1-3                           |
| 1.6. Действия при разливе топлива                             | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1-3                           |
| 1.7. Специфика работа с бензиновыми и дизельными автомобилями | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1-3                           |
| 1.8. Особенности заправки автобусов и мототранспорта          | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.9. 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                           |
| 1.10. Обслуживание нескольких автомобилей одновременно        | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2                             |
| 1.11. 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                           |

| Задача  | Уровень усвоения   | День стажировки          |                          |                          | Рекомендуемый день стажировки |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
|   |  | 1                        | 2                        | 3                        |                               |
| <b>2. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ</b>   |  |                          |                          |                          |                               |
| 2.1. Стандарты обслуживания клиентов  | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1-3                           |
| 2.2. Предложение фирменного топлива каждому клиенту. Корректная презентация фирменного топлива. | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1-3                           |
| 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"/> | 1-3                           |
| 2.4. Компетентность в ответах на вопросы клиентов   | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2-3                           |
| 2.5. Работа с «трудным» клиентом  | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2-3                           |

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ УПРАВЛЯЮЩЕГО**

Стажёр \_\_\_\_\_ закончил(а) стажировку и готов(а) к самостоятельной работе на АЗК/АЗС. Подтверждаю, что обучение всем темам, указанным в дневнике стажировки проведено в полном объеме и усвоено стажером.

Управляющий АЗК/АЗС № \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Подпись

**Комментарии:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3

#### Дневник стажировки оператора-кассира

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Наставник:

- проводит обучение стажёра непосредственно на рабочем месте, руководствуясь дневником стажировки;
- добивается от стажёра понимания и безошибочного выполнения соответствующих задач;
- осуществляет регулярный контроль приобретенных навыков.

Каждая задача может быть усвоена как за один, так и за несколько дней (о чем делаются отметки в графе «День стажировки»). Задачи имеют три уровня усвоения:

1. поле заполняется в случае невыполнения данной задачи;
2. поле заполняется, если стажер выполняет задачу, периодически допуская ошибки;
3. поле заполняется в случае стабильного выполнения задачи без ошибок.

Отметка в соответствующее поле в графе «Уровень усвоения» ставится, когда задача усвоена.

Задачи 1.1. - 1.4., 4.2. оцениваются на уровне «усвоил – не усвоил».

Промежуточные оценки не фиксируются.

Ф.И.О. стажёра \_\_\_\_\_

АЗК/АЗС № \_\_\_\_\_

| Дата стажировки | Фамилия наставника | Подпись наставника |
|-----------------|--------------------|--------------------|
| 1               |                    |                    |
| 2               |                    |                    |
| 3               |                    |                    |
| 4               |                    |                    |
| 5               |                    |                    |

| Задача   | Уровень усвоения   | День стажировки          |                          |                          |                          |                          | Рекомендуемый день стажировки |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
|  |  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |                               |
| <b>1. РАБОТА НА КАССЕ</b>  |  |                          |                          |                          |                          |                          |                               |
| 1.1 Обзор основных функций КKM   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.2 Знание признаков подлинности купюр                                   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.3. Действия в нестандартных ситуациях (касса «зависла», ТРК «зависла») | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.4. Хранение денежной наличности в КKM                                  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.5. Отпуск топлива при оплате наличными                                 | 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                             |
| 1.6. Отпуск топлива при оплате банковской картой                         | 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                             |
| 1.7. Отпуск топлива при оплате топливной картой                          | 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                             |
| 1.8. Отпуск топлива при оплате бонусами                                  | 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                           |
| 1.9. Отпуск топлива при смешанной оплате                                 | 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                           |
| 1.10. Отпуск ТНП при оплате наличными                                    | 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                             |
| 1.11. Отпуск ТНП при оплате банковской картой                            | 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                             |
| 1.12. Отпуск ТНП при оплате бонусами                                     | 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                           |
| 1.13. Отпуск ТНП при смешанной оплате                                    | 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                           |
| 1.14. Совместный отпуск топлива и ТНП                                    | 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                           |

| Задача  | Уровень усвоения   | День стажировки          |                          |                          |                          |                          | Рекомендуемый день стажировки |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
|   |  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |                               |
| 1.15. Начисление бонусов на карту лояльности                          | 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                             |
| 1.16. Проверка баланса карты лояльности                               | 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                             |
| 1.17. Пополнение денежных средств на карте лояльности                 | 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                           |
| 1.18. 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                           |
| 1.19. 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                           |
| <b>2. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ</b>                                       |  |                          |                          |                          |                          |                          |                               |
| 2.1. Стандарты обслуживания клиентов                                  | 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                           |
| 2.2. Предложение промо каждому клиенту. Корректная презентация промо. | 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                           |
| 2.3. 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                           |
| 2.4. Работа с «трудным» клиентом                                      | 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"/> | 2-5                           |
| <b>3. РАБОТА С ТОВАРОМ</b>  |  |                          |                          |                          |                          |                          |                               |
| 3.1. Прием 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"/> | 3-5                           |
| 3.2. Работа с товаром на складе                                       | 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"/> | 3-5                           |
| 3.3. Выкладка 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"/> | 3-5                           |
| 3.4. Ротация 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"/> | 3-5                           |
| 3.5. Поддержание чистоты торгового зала, стеллажей и склада           | 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"/> | 3-5                           |
| <b>4. ПРИЕМ НЕФТЕПРОДУКТОВ</b>  |  |                          |                          |                          |                          |                          |                               |
| 4.1. Процедура приема топлива (для АЗС)*                              | 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"/> | 3-5                           |
| 4.2. Процедура приема топлива (для АЗК)**                             | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3-5                           |

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ УПРАВЛЯЮЩЕГО**

Стажёр \_\_\_\_\_ закончил(а) стажировку и готов(а) к самостоятельной работе на АЗК/АЗС. Подтверждаю, что обучение всем темам, указанным в дневнике стажировки проведено в полном объеме и усвоено стажером.

Управляющий АЗК/АЗС № \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
 Подпись

**Комментарии:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\* На АЗС принимают НП все операторы-кассиры, поэтому от стажера необходимо добиться стабильного выполнения задачи без ошибок.

\*\* На АЗК принимают НП только старшие смены или работники, имеющие допуск к приёму НП, поэтому от стажера необходимо добиться общего понимания процесса.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### Дневник стажировки продавца-кассира

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Наставник:

- проводит обучение стажёра непосредственно на рабочем месте, руководствуясь дневником стажировки;
- добивается от стажёра понимания и безошибочного выполнения соответствующих задач;
- осуществляет регулярный контроль приобретенных навыков.

Каждая задача может быть усвоена как за один, так и за несколько дней (о чем делаются отметки в графе «День стажировки»). Задачи имеют три уровня усвоения:

1. поле заполняется в случае невыполнения данной задачи;
2. поле заполняется, если стажер выполняет задачу, периодически допуская ошибки;
3. поле заполняется в случае стабильного выполнения задачи без ошибок.

Отметка в соответствующее поле в графе «Уровень усвоения» ставится, когда задача усвоена.

Задачи 1.1. - 1.4. оцениваются на уровне «усвоил – не усвоил».

Промежуточные оценки не фиксируются.

Ф.И.О. стажёра \_\_\_\_\_

АЗК/АЗС № \_\_\_\_\_

| Дата стажировки | Фамилия наставника | Подпись наставника |
|-----------------|--------------------|--------------------|
| 1               |                    |                    |
| 2               |                    |                    |
| 3               |                    |                    |
| 4               |                    |                    |
| 5               |                    |                    |

| Задача   | Уровень усвоения   | День стажировки          |                          |                          |                          |                          | Рекомендуемый день стажировки |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
|  |  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |                               |
| <b>1. РАБОТА НА КАССЕ</b>  |  |                          |                          |                          |                          |                          |                               |
| 1.1 Обзор основных функций КKM                                       | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.2 Знание признаков подлинности купюр                               | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.3. Действия в нештатных ситуациях (касса «зависла», ТРК «зависла») | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.4. Хранение денежной наличности в КKM                              | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1                             |
| 1.5. Отпуск топлива при оплате наличными                             | 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                             |
| 1.6. Отпуск топлива при оплате банковской картой                     | 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                             |
| 1.7. Отпуск топлива при оплате топливной картой                      | 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                             |
| 1.8. Отпуск топлива при оплате бонусами                              | 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                           |
| 1.9. Отпуск топлива при смешанной оплате                             | 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                           |
| 1.10. Отпуск ТНП при оплате наличными                                | 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                             |
| 1.11. Отпуск ТНП при оплате банковской картой                        | 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                             |
| 1.12. Отпуск ТНП при оплате бонусами                                 | 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                           |
| 1.13. Отпуск ТНП при смешанной оплате                                | 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                           |
| 1.14. Совместный отпуск топлива и ТНП                                | 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                           |

ИНСТРУКЦИЯ АО «РН-МОСКВА» «ПОРЯДОК ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА АЗК/АЗС № П2-03 И-1030 ЮЛ-085 ВЕРСИЯ 3.00 СПРАВОЧНО. Выгружено из ИСС «НО» АО «РН-Москва»: \_\_\_\_ DATE \_\_\_\_ TIME \_\_\_\_

| Задача  | Уровень усвоения   | День стажировки          |                          |                          |                          |                          | Рекомендуемый день стажировки |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
|   |  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |                               |
| 1.15. Начисление бонусов на карту лояльности                          | 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                             |
| 1.16. Проверка баланса карты лояльности                               | 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                             |
| 1.17. Пополнение денежных средств на карте лояльности                 | 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                           |
| 1.18. 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                           |
| 1.19. 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                           |
| <b>2. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ</b>                                       |  |                          |                          |                          |                          |                          |                               |
| 2.1. Стандарты обслуживания клиентов                                  | 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                           |
| 2.2. Предложение промо каждому клиенту. Корректная презентация промо. | 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                           |
| 2.3. 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                           |
| 2.4. Работа с «трудным» клиентом                                      | 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"/> | 2-5                           |
| <b>3. РАБОТА С ТОВАРОМ</b>  |  |                          |                          |                          |                          |                          |                               |
| 3.1. Прием 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"/> | 3-5                           |
| 3.2. Работа с товаром на складе                                       | 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"/> | 3-5                           |
| 3.3. Выкладка 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"/> | 3-5                           |
| 3.4. Ротация 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"/> | 3-5                           |
| 3.5. Поддержание чистоты торгового зала, стеллажей и склада           | 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"/> | 3-5                           |
| <b>4. РАБОТА В КАФЕ</b>   |  |                          |                          |                          |                          |                          |                               |
| 4.1. Технология приготовления   | 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                             |
| 4.2. Поддержание товарного запаса на складе                           | 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                           |
| 4.3. Поддержание ассортимента на витрине                              | 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"/> | 1-3                           |
| 4.4. Работа с документацией   | 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"/> | 5                             |

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ УПРАВЛЯЮЩЕГО**

Стажёр \_\_\_\_\_ закончил(а) стажировку и готов(а) к самостоятельной работе на АЗК/АЗС. Подтверждаю, что обучение всем темам, указанным в дневнике стажировки проведено в полном объеме и усвоено стажером.

Управляющий АЗК/АЗС № \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Подпись

**Комментарии:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## ПРИЛОЖЕНИЕ 5

### Инструкция по заполнению формы «Лист обучения и контроля»

По окончании стажировки управляющий проводит итоговую аттестацию работника согласно листу обучения и контроля (ЛОК). Заполняется дата аттестации. Необходимо оценить обслуживание работником трех клиентов. Обслуживание каждого клиента оценивается по двадцати параметрам. За выполненный пункт работник получает 5 баллов, за невыполненный пункт – 0 баллов. Максимальная итоговая оценка составляет 100 баллов.

Периодичность заполнения ЛОК – один раз в 2 недели.  
Срок хранения заполненного ЛОК – 1 год.

Заполнение «Листа обучения и контроля» может быть двух видов:

1. **Объявленное.** Работнику заранее говорят о том, что за его работой будут наблюдать. Рекомендовано как при итоговой аттестации после стажировки, так и при периодических проверках.
2. **Необъявленное.** Работнику не говорится, что за ним будет вестись наблюдение. Рекомендовано использовать только при периодических проверках.

Каждый раз после заполнения ЛОК работнику должна быть предоставлена обратная связь по качеству его работы. Работник должен расписаться в листе. Это означает, что он ознакомлен с результатом оценки.

Особенности заполнения ЛОК для операторов-кассиров и продавцов-кассиров. Если клиент оплачивает услуги безналичным способом, то пункты работы с наличностью оцениваются как выполненные. При этом рекомендуется оценить работу как с наличным, так и безналичным расчетом. Не рекомендуется брать в оценку продажу только ТНП без топлива (для операторов-кассиров).

## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Лист обучения и контроля оператора-заправщика \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

| Контролируемые вопросы  | Дата _____ |         |         | Дата _____ |         |         | Дата _____ |         |         | Дата _____ |         |         | Дата _____ |         |         |  |
|---|------------|---------|---------|------------|---------|---------|------------|---------|---------|------------|---------|---------|------------|---------|---------|--|
|   | Кл<br>1    | Кл<br>2 | Кл<br>3 | Кл<br>1    | Кл<br>2 | Кл<br>3 | Кл<br>1    | Кл<br>2 | Кл<br>3 | Кл<br>1    | Кл<br>2 | Кл<br>3 | Кл<br>1    | Кл<br>2 | Кл<br>3 |  |
| <b>Чистота, внешний вид</b>   |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 1. Полный комплект униформы, есть значок с именем                               |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 2. Униформа чистая и опрятная   |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 3. Поддерживает чистоту на рабочем месте и территории АЗК                       |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| <b>Обслуживание клиента</b>   |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 4. Вежлив и дружелюбен по отношению к клиентам                                  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 5. Подходит к клиенту в течение 12 секунд                                       |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 6. Приветствует клиентов  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 7. Спрашивает вид топлива, количество или сумму                                 |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 8. Предлагает фирменное топливо (Pulsar, Ultimate)                              |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 9. Повторяет заказ вслух  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 10. Предлагает выгодные предложения по топливу*                                 |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 11. Предлагает клиенту вымыть стекла и фары (если грязные и не создает очереди) |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 12. Называет номер колонки  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 13. Направляет клиента к кассе  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 14. Напоминает клиенту принести чек**   |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 15. Быстро и аккуратно заправляет автомобиль                                    |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 16. Проверяет оплату заказа по чеку**   |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 17. Прощается с клиентом  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 18. Приглашает посетить снова   |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| <b>Техника безопасности, дисциплина</b>   |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 19. Соблюдает технику безопасности на АЗК                                       |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 20. Выполняет распоряжения управляющего и соблюдает правила ВТР                 |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| <b>ОЦЕНКА (Макс. оценка – 100 баллов. Каждый пункт – 5 баллов.)</b>             |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| <b>Подпись стажера</b>  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |

\* - Если выгодные предложения проходят в данный момент

\*\* - При системе постоплата

При системе расчёта по предоплате пункты 14 и 16 оцениваются по умолчанию, т.е. - 5 баллов.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Лист обучения и контроля оператора-кассира, продавца-кассира \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

| Контролируемые вопросы   | Дата _____ |         |         | Дата _____ |         |         | Дата _____ |         |         | Дата _____ |         |         | Дата _____ |         |         |  |
|--|------------|---------|---------|------------|---------|---------|------------|---------|---------|------------|---------|---------|------------|---------|---------|--|
|  | Кл<br>1    | Кл<br>2 | Кл<br>3 | Кл<br>1    | Кл<br>2 | Кл<br>3 | Кл<br>1    | Кл<br>2 | Кл<br>3 | Кл<br>1    | Кл<br>2 | Кл<br>3 | Кл<br>1    | Кл<br>2 | Кл<br>3 |  |
| <b>Чистота, внешний вид</b>  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 1. Полный комплект униформы, есть значок с именем                    |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 2. Униформа чистая и опрятная  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 3. Поддерживает чистоту на рабочем месте и контролирует в ТЗ и СУ    |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| <b>Обслуживание клиента</b>  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 4. Приветствует клиентов вежливо и дружелюбно, улыбается клиенту     |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 5. Озвучивает ТРК*. Выясняет потребности, внимательно выслушивает    |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 6. Повторяет номер колонки, вид топлива, количество и сумму          |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 7. Спрашивает про карту лояльности, предлагает оформить              |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 8. Предлагает клиенту выгодные предложения                           |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 9. Спрашивает о возможности пробития товара и топлива в один чек     |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 10. Озвучивает общую сумму заказа                                    |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 11. Проговаривает громко и вслух сумму, полученную от клиента        |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 12. Проверяет купюры на подлинность                                  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 13. До окончания расчета не убирает деньги в кассовый ящик           |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 14. Гасит чек и отдает его клиенту. Просит показать чек заправщику** |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 15. Отдаёт сдачу, пересчитывая при клиенте по купюрам вслух          |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 16. Благодарит клиента за покупку                                    |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 17. Приглашает посетить нас снова                                    |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 18. Кладёт деньги в кассу и закрывает денежный ящик                  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| <b>Техника безопасности, дисциплина</b>                              |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 19. Соблюдает технику безопасности на АЗК                            |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| 20. Выполняет распоряжения управляющего и соблюдает правила ВТР      |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| <b>ОЦЕНКА (Макс. оценка – 100 баллов. Каждый пункт – 5 баллов.)</b>  |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |
| <b>Подпись стажера</b>   |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |            |         |         |  |

\* - При системе «постоплата» оператор должен озвучить номера ТРК, которые завершили заправку.

\*\* - При системе «постоплата» оператор должен напомнить клиенту, о том, чтобы он показал чек заправщику.

При оплате наличными, пункты 11, 12, 13,15,18 оцениваются по умолчанию, т.е. - 5 баллов.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 8

### Программа обучения для операторов-заправщиков «Оператор-заправщик»

Количество часов – 16.

Количество дней - 2.

| № темы        | Тема занятия                                      | Содержание  | Время        |
|---------------|---|---|--------------|
| <b>День 1</b> |   |   |              |
| 1.            | ВТР.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Знакомство. План и распорядок работы. Организационные вопросы.</li> <li>• Просмотр фильма о Компании.</li> <li>• Демонстрация презентации «Внутреннего трудового распорядка».</li> </ul>   | 1 ч. 30 мин. |
| 2.            | Устройство АЗК/АЗС.                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Типы АЗС/АЗК.</li> <li>• Устройство резервуаров и ТРК, принципы работы.</li> <li>• Конструктивные особенности АЗК/АЗС.</li> <li>• Основное технологическое оборудование.</li> <li>• Дополнительное оборудование.</li> <li>• НП реализуемые на АЗК/АЗС.</li> <li>• Презентация марочных видов топлива.</li> <li>• Работа с возражением клиентов.</li> </ul> | 3 ч.         |
| 3.            | Основные правила ПБ, ОТ, ОС и реагирования на ЧС. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Требования охраны труда.</li> <li>• «Золотые» правила безопасности.</li> <li>• Первая помощь при несчастных случаях.</li> </ul>  | 3 ч. 30 мин. |

| № темы        | Тема занятия   | Содержание   | Время        |
|---------------|--|--|--------------|
| <b>День 2</b> |  |  |              |
| 5.            | Безопасность при работе на АЗК/АЗС.                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Опасные зоны на АЗК/АЗС.</li> <li>• Пропливы НП, устранение, эвакуация автотранспорта.</li> <li>• Действия персонала в нестандартных ситуациях.</li> <li>• Противопожарные средства.</li> </ul> | 1 ч. 30 мин. |
| 6.            | Сервисное обслуживание.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сетевой бизнес.</li> <li>• Торговая марка.</li> <li>• Этапы обслуживания клиентов.</li> </ul>   | 1 ч. 30 мин. |
| 7.            | Стандарты обслуживания клиентов.                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Шаги обслуживания клиентов.</li> <li>• Способы оплаты.</li> </ul>   | 2 ч.         |
| 8.            | Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие трудного клиента.</li> <li>• Претензии клиентов.</li> <li>• Алгоритм работы с претензией клиентов.</li> </ul>   | 2 ч.         |
| 9.            | Оценка усвоения материала.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Итоговое тестирование.</li> <li>• Выполнение практических заданий.</li> </ul>   | 1 ч.         |

## ПРИЛОЖЕНИЕ 9

### Программа обучения для операторов-кассиров «Оператор заправочных станций»

Количество часов – 39.

Количество дней - 5.

| № темы        | Тема занятия  | Содержание   | Время       |
|---------------|---|--|-------------|
| <b>День 1</b> |   |  |             |
| 1.            | ВТР.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Знакомство. План и распорядок работы. Организационные вопросы.</li> <li>• Просмотр фильма о Компании.</li> <li>• Демонстрация презентации «Внутреннего трудового распорядка».</li> </ul>                                    | 2 ч.        |
| 2.            | Устройство АЗК/АЗС.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Типы АЗС/АЗК.</li> <li>• Устройство резервуаров и ТРК, принципы работы.</li> <li>• Конструктивные особенности АЗК/АЗС.</li> <li>• Основное технологическое оборудование.</li> <li>• Дополнительное оборудование.</li> </ul> | 3 ч.        |
| 3.            | Безопасность при работе на АЗК/АЗС.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Опасные зоны на АЗК/АЗС.</li> <li>• Проливы НП, устранение, эвакуация автотранспорта.</li> <li>• Действия персонала в нестандартных ситуациях.</li> <li>• Противопожарные средства.</li> </ul>                              | 3 ч.        |
| <b>День 2</b> |   |  |             |
| 4.            | Наименования, марки, сорта и назначение нефтепродуктов. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Высокооктановые нефтепродукты.</li> <li>• Дизельное топливо.</li> <li>• Фирменное топливо.</li> <li>• Техника предложения фирменного топлива.</li> </ul>  | 1 ч. 30 мин |

| № темы        | Тема занятия   | Содержание   | Время        |
|---------------|--|--|--------------|
| 5.            | Моторные масла.                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Классификация по SAE и API. Принципы подбора масел на долив/замену.</li> <li>• Моторные масла.</li> <li>• Практика подбора масел. Задание по группам с использованием конкретных данных.</li> </ul>   | 1 ч. 30 мин  |
| 6.            | Мерчендайзинг.                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие мерчендайзинга.</li> <li>• Группы товаров.</li> <li>• Зонирование торгового зала.</li> <li>• Правила мерчендайзинга.</li> </ul>   | 1 ч. 30 мин. |
| 7.            | Метрология.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение метрологии.</li> <li>• Перечень метрологического оборудования на АЗК/АЗС.</li> <li>• Методики измерения.</li> <li>• Процедура государственной поверки оборудования.</li> <li>• Документация по метрологическому оборудованию на АЗК/АЗС.</li> </ul> | 1 ч. 30 мин  |
| 8.            | Прием нефтепродуктов на АЗК/АЗС.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действия персонала перед приемом НП.</li> <li>• Проверка и оформление документации.</li> <li>• Процедура слива НП.</li> <li>• Действия персонала по окончании слива НП.</li> </ul>  | 2 ч.         |
| <b>День 3</b> |  |  |              |
| 9.            | Обучение ВБРР. Принцип работы с банковскими картами. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Платежные системы.</li> <li>• Признаки подлинности банковских карт.</li> <li>• Принципы обслуживания клиентов по банковским картам.</li> </ul>  | 2 ч.         |
| 10.           | Сервисное обслуживание.                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сетевой бизнес.</li> <li>• Торговая марка.</li> <li>• Этапы обслуживания клиентов.</li> </ul>   | 2 ч.         |

| № темы        | Тема занятия   | Содержание   | Время        |
|---------------|--|--|--------------|
| 11.           | Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие трудного клиента.</li> <li>• Претензии клиентов.</li> <li>• Алгоритм работы с претензией клиентов.</li> </ul>                 | 2 ч.         |
| 12.           | Стандарты обслуживания клиентов.                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Шаги обслуживания клиентов.</li> <li>• Способы оплаты.</li> </ul>   | 2 ч.         |
| <b>День 4</b> |  |  |              |
| 13.           | Оценка усвоения материала.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Итоговое тестирование.</li> </ul>   | 1 ч.         |
| 14.           | Практическое занятие на кассах.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Знакомство с кассовым оборудованием, основные принципы работы.</li> <li>• Практическая отработка кассовых алгоритмов.</li> </ul>      | 3 ч. 30 мин. |
| 15.           | Основные правила ПБ, ОТ, ОС и реагирования на ЧС.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Требования охраны труда.</li> <li>• «Золотые» правила безопасности.</li> <li>• Первая помощь при несчастных случаях.</li> </ul>       | 3 ч. 30 мин. |
| <b>День 5</b> |  |  |              |
| 16.           | Техника презентаций выгодных предложений.                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Структура предложения промо-товара.</li> <li>• Возражения клиентов.</li> </ul>  | 3 ч.         |
| 17.           | Практическое занятие на кассах.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Закрепление кассовых алгоритмов.</li> <li>• Отработка кассовых алгоритмов совместно с соблюдением стандартов обслуживания.</li> </ul> | 3 ч.         |
| 18.           | Оценка усвоения материала.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выполнение практических заданий.</li> </ul>   | 1 ч.         |



## ПРИЛОЖЕНИЕ 10

### Программа обучения для продавцов-кассиров «Оператор заправочных станций»

Количество часов – 39.

Количество дней - 5.

| № темы        | Тема занятия  | Содержание   | Время       |
|---------------|---|--|-------------|
| <b>День 1</b> |   |  |             |
| 1.            | ВТР.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Знакомство. План и распорядок работы. Организационные вопросы.</li> <li>• Просмотр фильма о Компании.</li> <li>• Демонстрация презентации «Внутреннего трудового распорядка».</li> </ul>                                    | 2 ч.        |
| 2.            | Устройство АЗК/АЗС.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Типы АЗС/АЗК.</li> <li>• Устройство резервуаров и ТРК, принципы работы.</li> <li>• Конструктивные особенности АЗК/АЗС.</li> <li>• Основное технологическое оборудование.</li> <li>• Дополнительное оборудование.</li> </ul> | 3 ч.        |
| 3.            | Безопасность при работе на АЗК/АЗС.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Опасные зоны на АЗК/АЗС.</li> <li>• Проливы НП, устранение, эвакуация автотранспорта.</li> <li>• Действия персонала в нестандартных ситуациях.</li> <li>• Противопожарные средства.</li> </ul>                              | 3 ч.        |
| <b>День 2</b> |   |  |             |
| 4.            | Наименования, марки, сорта и назначение нефтепродуктов. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Высокооктановые нефтепродукты.</li> <li>• Дизельное топливо.</li> <li>• Фирменное топливо.</li> <li>• Техника предложения фирменного топлива.</li> </ul>  | 1 ч. 30 мин |

| № темы        | Тема занятия   | Содержание   | Время        |
|---------------|--|--|--------------|
| 5.            | Моторные масла.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Классификация по SAE и API. Принципы подбора масел на долив/замену.</li> <li>Моторные масла.</li> <li>Практика подбора масел. Задание по группам с использованием конкретных данных.</li> </ul> | 1 ч. 30 мин  |
| 6.            | Мерчендайзинг.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Понятие мерчендайзинга.</li> <li>Группы товаров.</li> <li>Зонирование торгового зала.</li> <li>Правила мерчендайзинга.</li> </ul>   | 1 ч. 30 мин. |
| 7.            | Организация работы кафе.                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Работа с документами.</li> <li>Правила работы с оборудованием.</li> <li>Технология приготовления продукции кафе.</li> <li>Практика приготовления.</li> </ul>                                    | 3 ч. 30 мин. |
| <b>День 3</b> |  |  |              |
| 8.            | Обучение ВБРР. Принцип работы с банковскими картами.           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Платежные системы.</li> <li>Признаки подлинности банковских карт.</li> <li>Принципы обслуживания клиентов по банковским картам.</li> </ul>  | 2 ч.         |
| 9.            | Сервисное обслуживание.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сетевой бизнес.</li> <li>Торговая марка.</li> <li>Этапы обслуживания клиентов.</li> </ul>   | 2 ч.         |
| 10.           | Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Понятие трудного клиента.</li> <li>Претензии клиентов.</li> <li>Алгоритм работы с претензией клиентов.</li> </ul>   | 2 ч.         |
| 11.           | Стандарты обслуживания клиентов.                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Шаги обслуживания клиентов.</li> <li>Способы оплаты.</li> </ul>   | 2 ч.         |

| № темы        | Тема занятия                                      | Содержание   | Время        |
|---------------|---|--|--------------|
| <b>День 4</b> |   |  |              |
| 12.           | Оценка усвоения материала.                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Итоговое тестирование.</li> </ul>   | 1 ч.         |
| 13.           | Практическое занятие на кассах.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Знакомство с кассовым оборудованием, основные принципы работы.</li> <li>Практическая отработка кассовых алгоритмов.</li> </ul>  | 3 ч. 30 мин. |
| 14.           | Основные правила ПБ, ОТ, ОС и реагирования на ЧС. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Вредные и опасные производственные факторы.</li> <li>Несчастный случай. Понятие. Сроки. Расследования.</li> <li>Основные требования охраны труда.</li> <li>Оказание первой медицинской помощи.</li> </ul> | 2 ч.         |
| 15.           | Первая помощь.                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Понятие первой помощи.</li> <li>Принципы оказания первой помощи при различных травмах.</li> </ul>   | 1 ч. 30 мин. |
| <b>День 5</b> |   |  |              |
| 16.           | Техника презентаций выгодных предложений.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Структура предложения промо-товара.</li> <li>Возражения клиентов.</li> </ul>  | 3 ч.         |
| 17.           | Практическое занятие на кассах.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Закрепление кассовых алгоритмов.</li> <li>Отработка кассовых алгоритмов совместно с соблюдением стандартов обслуживания.</li> </ul>   | 3 ч.         |
| 18.           | Оценка усвоения материала.                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Выполнение практических заданий.</li> </ul>   | 1 ч.         |

## ПРИЛОЖЕНИЕ 11

### Программа обучения для ассистентов по оприходованию товара «Торговые процессы на АЗК/АЗС»

Количество часов – 8

Количество дней - 1

| № темы        | Тема занятия                                   | Содержание   | Время |
|---------------|--|--|-------|
| <b>День 1</b> |  |  |       |
| 1.            | Планирование и организация торгового процесса. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Принципы товарооборота.</li> <li>• Планирование и анализ.</li> <li>• Бизнес процессы в работе ассистента.</li> <li>• Работа с документами (документооборот).</li> </ul> | 4 ч.  |
| 2.            | Trade House.                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Формирование ТТН.</li> <li>• Процедуры внутреннего/внешнего прихода/расхода ТНП.</li> <li>• Учет отрицательных остатков.</li> </ul>                                     | 3 ч.  |
| 3.            | Оценка усвоения материала.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Итоговое тестирование.</li> <li>• Выполнение практических заданий</li> </ul>  | 1 ч.  |

## ПРИЛОЖЕНИЕ 12

### Программа обучения для старших смены «Базовые навыки руководителя»

Количество часов – 16

Количество дней - 1

| № темы        | Тема занятия                   | Содержание   | Время |
|---------------|--------------------------------|--|-------|
| <b>День 1</b> |                                |  |       |
| 1.            | Трудный клиент.                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Виды претензий клиента.</li> <li>• Алгоритм работы с претензией.</li> <li>• Работа с документами.</li> </ul>                                      | 2 ч.  |
| 2.            | Введение в тему «Руководство». | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Основные функции руководителя.</li> <li>• Планирование времени.</li> <li>• Постановка целей.</li> </ul>   | 3 ч.  |
| 3.            | Ситуационное руководство       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стили руководства.</li> <li>• Уровни готовности работника.</li> </ul>   | 3 ч.  |
| <b>День 2</b> |                                |  |       |
| 4.            | Метрологическое обеспечение.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Общие требования к учету, приему и отпуску НП.</li> <li>• Контроль качества НП.</li> </ul>  | 2 ч.  |
| 5.            | Прием НП.                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Случаи невозможности приема НП.</li> <li>• Действия перед сливом.</li> <li>• Работа с документами.</li> <li>• Действия после слива НП.</li> </ul> | 3 ч.  |

| № темы | Тема занятия               | Содержание  | Время |
|--------|----------------------------|---|-------|
| 6.     | Trade House.               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Открытие-закрытие смены.</li><li>• Заведение ТГН НП.</li><li>• Создание продаж.</li><li>• Аналитические отчеты.</li></ul> | 2 ч.  |
| 7.     | Оценка усвоения материала. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Итоговое тестирование.</li><li>• Выполнение практических заданий.</li></ul>   | 1 ч.  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 13****Программа обучения кандидатов для управляющих «Эффективное управление автозаправочным комплексом»**

Количество часов – 39

Количество дней – 5

| № темы        | Тема занятия                     | Содержание  | Время        |
|---------------|----------------------------------|---|--------------|
| <b>День 1</b> |                                  |   |              |
| 1.            | Представление.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Знакомство. План и распорядок работы. Организационные вопросы. Разминка.</li> </ul>  | 30 мин.      |
| 2.            | Введение в должность.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>История НК «Роснефть».</li> <li>Миссия, цели, ценности, деятельность Компании.</li> <li>Кодекс деловой этики.</li> <li>Трудовая дисциплина, должностные инструкции.</li> </ul> | 1 ч.         |
| 3.            | Компетенции управляющего.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Базовые, технические и управленческие компетенции управляющего.</li> </ul>   | 30 мин.      |
| 4.            | Безопасность на АЗК/АЗС.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Безопасная эксплуатация АЗК/АЗС.</li> <li>Оказание доврачебной помощи.</li> </ul>  | 1 ч. 30 мин. |
| 5.            | Технические компетенции.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Устройство АЗК/АЗС.</li> <li>Метрологическое обеспечение.</li> <li>Прием нефтепродуктов.</li> </ul>  | 1 ч. 30 мин. |
| 6.            | Обслуживание клиентов.           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Торговая марка и сетевой бизнес.</li> <li>Этапы обслуживания клиента.</li> <li>Уровни сервиса.</li> </ul>  | 1 ч.         |
| 7.            | Стандарты обслуживания клиентов. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Эффективная коммуникация.</li> <li>Стандарты обслуживания оператора-заправщика, оператора-кассира-продавца-кассира.</li> </ul>   | 2 ч.         |

| № темы        | Тема занятия                         | Содержание  | Время        |
|---------------|--------------------------------------|---|--------------|
| <b>День 2</b> |                                      |   |              |
| 8.            | Бесконфликтное поведение с клиентом. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие «трудный клиент».</li> <li>• Барьеры коммуникации.</li> <li>• Конфликты. Структура конфликта. Этапы конфликта. Стратегии поведения в конфликте.</li> </ul> | 2 ч.         |
| 9.            | Претензии клиента.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Алгоритм работы с претензией клиента.</li> <li>• Техники влияния.</li> <li>• Работа с документами.</li> </ul>  | 6 ч.         |
| <b>День 3</b> |                                      |   |              |
| 10.           | Руководство АЗК/АЗС.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие руководства.</li> <li>• Цикл руководства.</li> </ul>   | 1 ч. 30 мин. |
| 11.           | Найм персонала.                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Персонал как актив компании.</li> <li>• Этапы собеседования с кандидатом.</li> </ul>   | 1 ч. 30 мин. |
| 12.           | Наставничество.                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Общение и наставничество.</li> <li>• Принципы обучения.</li> <li>• Инструменты наставничества.</li> <li>• Работа с документами.</li> </ul>                         | 2 ч.         |
| 13.           | Ситуационное руководство.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стили руководства.</li> <li>• Уровни инициативы работника.</li> </ul>  | 1 ч.         |
| 14.           | Мотивирование персонала.             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Потребности и мотивы работников.</li> <li>• Инструменты мотивирования.</li> </ul>  | 2 ч.         |
| <b>День 4</b> |                                      |   |              |
| 15.           | Работа в команде.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие, принципы и способы командообразования.</li> </ul>   | 1 ч. 30 мин. |
| 16.           | Менеджмент на АЗК.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Цикл менеджмента.</li> </ul>   | 1 ч.         |



| № темы        | Тема занятия           | Содержание   | Время        |
|---------------|------------------------|--|--------------|
| 17.           | Планирование.          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие, принципы планирования.</li> <li>• Цикл планирования.</li> <li>• Постановка цели.</li> <li>• Планирование нефтепродуктов.</li> <li>• Планирование ассортимента.</li> <li>• Планирование времени.</li> </ul> | 5 ч. 30 мин. |
| <b>День 5</b> |                        |  |              |
| 18.           | Организация.           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация работы с документами.</li> <li>• Организация торгового процесса.</li> </ul>   | 1 ч. 30 мин. |
| 19.           | Основы маркетинга.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Виды маркетинга.</li> <li>• Структура маркетинга.</li> </ul>  | 1 ч. 15 мин. |
| 20.           | Основы мерчендайзинга. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие мерчендайзинга.</li> <li>• Группы товаров.</li> <li>• Зонирование торгового зала.</li> <li>• Правила мерчендайзинга.</li> </ul>   | 1 ч. 30 мин. |
| 21.           | Контроль.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Типы и виды контроля.</li> </ul>  | 45 мин.      |
| 22.           | Обратная связь.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обратная связь как инструмент коммуникации и управления.</li> <li>• Алгоритм предоставления обратной связи.</li> </ul>  | 1 ч.         |
| 23.           | Подведение итогов.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Итоговое тестирование.</li> <li>• Обратная связь от участников группы.</li> </ul>   | 1 ч.         |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 14**

**Программа обучения кандидатов на роль наставника «Наставничество на АЗК/АЗС»**

Количество часов – 8

Количество дней - 1

| № темы        | Тема занятия                            | Содержание  | Время |
|---------------|---|---|-------|
| <b>День 1</b> |   |   |       |
| 1.            | Коммуникативная сторона наставничества. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Общение как вид коммуникации.</li> <li>• Виды общения.</li> <li>• Барьеры коммуникации. Виды барьеров и их преодоление.</li> <li>• Работа с возражениями стажера.</li> </ul>   | 3 ч.  |
| 2.            | Обучающая сторона наставничества.       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Принципы обучения. Система обучения на АЗК/АЗС.</li> <li>• Инструменты наставничества.</li> <li>• Модели обучения, этапы процесса обучения.</li> <li>• Контроль, аттестация, обратная связь.</li> <li>• Работа с документами.</li> </ul> | 4 ч.  |
| 3.            | Оценка усвоения материала.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выполнение практических заданий.</li> </ul>  | 1 ч.  |

## ПРИЛОЖЕНИЕ 15

### Форма протокола проверки знаний для операторов-заправщиков по программе «Оператор-заправщик»

ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

Заседания экзаменационной комиссии АО «РН-Москва»

Комиссия в составе: председателя \_\_\_\_\_ Членов: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Провела проверку знаний специалистов по программе «Оператор-заправщик».

| № п/п | Ф.И.О. | № АЗК | Экзаменационная оценка  | Решение экзаменационной комиссии о допуске к работе | С решением комиссии ознакомлен |
|-------|--------|-------|---|---|--------------------------------|
|       |        |       | Правила ТП, ПБ, ГО и ЧС, эл. безопасности, стандарты обслуживания, правила заправки автомобилей |   |                                |
|       |        |       |   |   |                                |
|       |        |       |   |   |                                |
|       |        |       |   |   |                                |
|       |        |       |   |   |                                |

Председатель комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Члены комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 16

Форма протокола проверки знаний для операторов-кассиров и продавцов-кассиров по программе «Оператор заправочной станции»<sup>2</sup>

ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

Заседания экзаменационной комиссии АО «РН-Москва»

Комиссия в составе: председателя \_\_\_\_\_ Членов: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Провела проверку знаний специалистов по программе «Оператор заправочной станции».

| № п.п. | Ф.И.О. | № АЗК | № свидетельства | Экзаменационные оценки |   |                       | Решение экзаменационной комиссии о допуске к работе | С решением комиссии ознакомлен |
|--------|--------|-------|-----------------|------------------------|---|-----------------------|---|--------------------------------|
|        |        |       |                 | ПТЭ нефтебаз и АЗС     | Правила ТП, ПБ, ГО и ЧС, эл. безопасности | Практическое обучение |   |                                |
| 1      |        |       |                 |                        |   |                       |   |                                |
| 2      |        |       |                 |                        |   |                       |   |                                |
| 3      |        |       |                 |                        |   |                       |   |                                |
| 4      |        |       |                 |                        |   |                       |   |                                |

Председатель комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Члены комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

<sup>2</sup> Общий протокол для операторов-кассиров и продавцов-кассиров

## ПРИЛОЖЕНИЕ 17

### Форма протокола проверки знаний

ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ Г.

Заседания экзаменационной комиссии АО «РН-Москва»

Комиссия в составе: председателя \_\_\_\_\_ Членов: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Провела проверку знаний специалистов по программе «\_\_\_\_\_»

| № п.п. | Ф.И.О. | № АЗК | № свидетельства | Экзаменационная оценка | Решение экзаменационной комиссии о допуск к работе | С решением комиссии ознакомлен |
|--------|--------|-------|-----------------|------------------------|--|--------------------------------|
| 1      |        |       |                 |                        |  |                                |
| 2      |        |       |                 |                        |  |                                |
| 3      |        |       |                 |                        |  |                                |
| 4      |        |       |                 |                        |  |                                |

Председатель комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Члены комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 18**

**Форма протокола проверки знаний для старших смены по программе «Базовые навыки руководителя»**

**ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.**

Заседания экзаменационной комиссии АО «РН-Москва»

**Комиссия в составе: председателя \_\_\_\_\_ Членов: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_**

Провела проверку знаний специалистов по программе «Базовые навыки руководителя»

| № п.п. | Ф.И.О. | № АЗК | Экзаменационная оценка   | Решение экзаменационной комиссии о допуске к работе | С решением комиссии ознакомлен |
|--------|--------|-------|--|---|--------------------------------|
|        |        |       | Правила приема нефтепродуктов, метрологическое оборудование, базовые навыки руководителя |   |                                |
| 1      |        |       |  |   |                                |
| 2      |        |       |  |   |                                |
| 3      |        |       |  |   |                                |
| 4      |        |       |  |   |                                |

Председатель комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Члены комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 19**

**Форма протокола проверки знаний для управляющих по программе «Эффективное управление автозаправочным комплексом»**

**ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.**

Заседания экзаменационной комиссии АО «РН-Москва»

**Комиссия в составе: председателя \_\_\_\_\_ Членов: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_**

Провела проверку знаний специалистов по программе «Эффективное управление автозаправочным комплексом»

| № п.п. | Ф.И.О. | № АЗК | № свидетельства | Экзаменационная оценка | Решение экзаменационной комиссии о допуск к работе | С решением комиссии ознакомлен |
|--------|--------|-------|-----------------|------------------------|--|--------------------------------|
| 1      |        |       |                 |                        |  |                                |
| 2      |        |       |                 |                        |  |                                |
| 3      |        |       |                 |                        |  |                                |
| 4      |        |       |                 |                        |  |                                |

Председатель комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Члены комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 20**

**Форма протокола прохождения программ внепланового обучения**

**ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.**

Заседания экзаменационной комиссии АО «РН-Москва»

**Комиссия в составе: председателя \_\_\_\_\_ Членов: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_**

Провела проверку знаний специалистов по программе « \_\_\_\_\_ »

| № п.п. | Ф.И.О. обучающегося | № АЗК | Должность | Решение экзаменационной комиссии о допуске к работе | С решением комиссии ознакомлен |
|--------|---------------------|-------|-----------|---|--------------------------------|
| 1      |                     |       |           |   |                                |
| 2      |                     |       |           |   |                                |
| 3      |                     |       |           |   |                                |
| 4      |                     |       |           |   |                                |

Председатель комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Члены комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.



**ПРИЛОЖЕНИЕ 21.****Форма журнала стажировки персонала на рабочем месте**

---

(Наименование структурного подразделения, дочернего общества)

**ЖУРНАЛ  
стажировки персонала на рабочем месте**

**20\_\_ г.**

Страницы журнала о стажировке

| Дата | Ф.И.О. стажиреуемого | Профессия, разряд стажиреуемого | Продолжительность стажировки смен, (указать срок с какого по какое число) | Дата планируемой проверки знаний | Ответственные лица                 |                                   | Ознакомлены      |                     |  | Стажировку прошел    |                 | Дата и № приказа по Обществу «О допуске к самостоятельной работе» |
|------|----------------------|---------------------------------|---|----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|------------------|---------------------|--|----------------------|-----------------|---|
|      |                      |                                 |   |                                  | за контроль прохождения стажировки | за стажировку (Ф.И.О. наставника) | Стажер (подпись) | Наставник (подпись) | Ответственный за контроль прохождения стажировки и (подпись) | подпись руководителя | подпись стажера |   |
| 1    | 2                    | 3                               | 4   | 5                                | 6                                  | 7                                 | 8                | 9                   | 10   | 11                   | 12              | 13  |
|      |                      |                                 |   |                                  |                                    |                                   |                  |                     |  |                      |                 |   |
|      |                      |                                 |   |                                  |                                    |                                   |                  |                     |  |                      |                 |   |
|      |                      |                                 |   |                                  |                                    |                                   |                  |                     |  |                      |                 |   |
|      |                      |                                 |   |                                  |                                    |                                   |                  |                     |  |                      |                 |   |