



ВОРОНЕЖНЕФТЕПРОДУКТ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1
К ПОЛОЖЕНИЮ АО «ВОРОНЕЖНЕФТЕПРОДУКТ»
«ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА АЗК / АЗС ПО
ПРОФЕССИИ «ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ
СТАНЦИЙ»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОПЕРАТОРОВ ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ**

№ П2-03 Р-0051 ЮЛ-102

ВЕРСИЯ 3.00

**Г. ВОРОНЕЖ
2017**



ВОРОНЕЖНЕФТЕПРОДУКТ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АО «Воронежнефтепродукт»

_____ (ФИО)

« ___ » _____ 20__ г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ АО «ВОРОНЕЖНЕФТЕПРОДУКТ»

ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОПЕРАТОРОВ ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ

НАИМЕНОВАНИЕ ПРОФЕССИИ: ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ

КОД ПРОФЕССИИ: 15594

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: ОЧНАЯ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
1.1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
1.2. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
1.3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	5
1.4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	6
1.5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ	6
1.5.1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИИ «ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ»	6
1.5.2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИИ «ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ»	15
1.6. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ И ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СВИДЕТЕЛЬСТВА О ПРОФЕССИИ ОПЕРАТОРА ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ	17
ПРИЛОЖЕНИЯ	19

1. ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Образовательная программа профессионального обучения представляет собой учебно-методический комплекс, составленный в соответствии с частью 9 статьи 2 и статьей 73 главы 9 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», разработана в соответствии с «Единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих». Продолжительность образовательной программы установлена в количестве 368 часов, и включает в себя теоретическое и практическое обучение.

Образовательная программа утверждается Генеральным директором Общества.

Целью образовательной программы является приобретение обучающимся профессиональных знаний, умений и навыков, предусмотренных квалификационной характеристикой оператора заправочных станций, техническими условиями и нормами, установленными на производстве в сфере выполнения работ соответствующего вида профессиональной деятельности.

Результатом освоения программы профессионального обучения является получение профессии оператора заправочных станций.

Образовательная программа содержит описание организационно-педагогических условий профессионального обучения, календарный учебный график, программы учебных модулей теоретического и практического обучения, оценочные и методические материалы.

1.2. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Реализация программы теоретического обучения должна обеспечиваться преподавателями, в качестве которых могут выступать работники сектора оценки и развития персонала, а также работниками других структурных подразделений в рамках их профессиональной специализации. Работники, привлекаемые для реализации программы теоретического обучения, должны иметь высшее образование.

Реализация программы практического обучения должна обеспечиваться мастерами производственного обучения, в качестве которых могут выступать работники АЗК/АЗС, в качестве которых привлекаются управляющие, старшие смены, операторы-кассиры и операторы-заправщики. Практическое обучение проводится на рабочих местах на АЗК/АЗС АО «Воронежнефтепродукт».

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдается свидетельство о профессии ([Приложение 3](#)).

1.3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Таблица 1
Учебный план подготовки оператора заправочных станций

№ П/П	ПРЕДМЕТЫ	КОЛИЧЕСТВО			ЧАСОВ	ФОРМА КОНТРОЛЯ
		ВСЕГО	В ТОМ ЧИСЛЕ		САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА	
			ТЕОРЕТИЧЕСКИХ	ПРАКТИЧЕСКИХ		
1	2	3	4	5	6	7
1	Общественно-гуманитарный модуль	102	2		100	Зачет
1.1	История ПАО «НК «Роснефть»	20,4	0,4		20	
1.2	Кодекс деловой и корпоративной этики НК «Роснефть»»	20,4	0,4		20	
1.3	Трудовая дисциплина	20,4	0,4		20	
1.4	Обслуживание клиентов и сетевой бизнес	20,4	0,4		20	
1.5	Поведение в конфликтных ситуациях	20,4	0,4		20	
2	Технический модуль	102	2	-	100	Зачет
2.1	Устройство АЗК/АЗС. Техническая документация.	25,5	0,5		25	
2.2	Нефтепродукты (моторное топливо). Прием нефтепродуктов.	25,5	0,5		25	
2.3	Метрологическое обеспечение.	25,5	0,5		25	
2.4	Прием-передача смены.	25,5	0,5		25	
3	Модуль безопасность	103	3	-	100	Зачет
3.1	Оказание первой помощи пострадавшим при несчастных	25,5	0,5		25	
3.2	Промышленная безопасность и охрана труда.	15,5	0,5		15	
3.3	Пожарная безопасность. Действия в чрезвычайной ситуации.	15,5	0,5		15	
3.4	Основные правила и требования по электробезопасности.	15,5	0,5		15	
3.5	Экологическая безопасность на АЗК/АЗС.	15,5	0,5		15	
3.6	Коммерческая безопасность. Работа с органами, уполномоченными на осуществление государственного контроля.	15,5	0,5		15	
4	Практическое обучение	60	-	36	24	Экзамен
4.1.	Ознакомление с производством, правилами внутреннего трудового распорядка, вводный инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности. Технологическое оборудование АЗК/АЗС.	10		6	5	
4.2.	Устройство и эксплуатация оборудования АЗС	10		6	7	
4.3.	Нефтепродукты. Прием, хранение и отпуск нефтепродуктов на АЗК/АЗС	20		12	7	

№ П/П	ПРЕДМЕТЫ	КОЛИЧЕСТВО			ЧАСОВ	ФОРМА КОНТРОЛЯ
		ВСЕГО	В ТОМ ЧИСЛЕ			
			ТЕОРЕТИЧЕСКИХ	ПРАКТИЧЕСКИХ	САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА	
1	2	3	4	5	6	7
4.4.	Навыки взаимодействия с клиентами. Стандарты обслуживания. Работа в торговом зале. Решение конфликтных ситуаций	20		12	5	
	Квалификационный экзамен	1		1		
	Всего	368	7	37	324	

1.4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Таблица 2
Календарный учебный график

КАЛЕНДАРНЫЙ МЕСЯЦ, В КОТОРОМ ПРОВОДИТСЯ ОБУЧЕНИЕ	СРОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЧНОЙ ЧАСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ
1	2
Январь-декабрь (по мере комплектования групп)	Срок освоения программы – 8 академических часов теоретического обучения в течение 1 календарного дня. Практическое обучение – на АЗК/АЗС - 3 рабочие смены по 12 рабочих часов.

Режим занятий очного теоретического обучения:

Занятия проводятся по расписанию, утвержденному Генеральным директором АО «Воронежнефтепродукт».

Начало занятий:

9 ч. 00 мин

Окончание занятий:

17 ч. 00 мин

Через каждые 45 мин занятий предусматриваются перерывы продолжительностью 15 мин.

1.5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

1.5.1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИИ «ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ»

1.5.1.1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ОБЩЕСТВЕННО-ГУМАНИТАРНОГО МОДУЛЯ

Цель модуля: ознакомление с основами общественных и гуманитарных знаний, необходимых для эффективной работы на АЗК/АЗС.

Задачи модуля: ознакомление с основами этики деловых отношений, трудового права, маркетинга, товароведения, психологии.

Содержание модуля:

Тема № 1.1. История ПАО «НК «Роснефть».

Место ПАО «НК «Роснефть» в нефтяной отрасли. Бренд Компании. Миссия Компании. Основные виды деятельности ПАО «НК «Роснефть». Главный исполнительный директор ПАО «НК «Роснефть». Ключевые даты ПАО «НК «Роснефть». Конкурентное преимущество ПАО «НК «Роснефть». Перспективы развития ПАО «НК «Роснефть». Значение и место розничной сети в структуре ПАО «НК «Роснефть».

Тема № 1.2. Кодекс деловой и корпоративной этики НК «Роснефть».

Назначение Кодекса деловой и корпоративной этики НК «Роснефть». Главные ориентиры и ценности «НК «Роснефть». Стандарты поведения. Исполнение Кодекса деловой и корпоративной этики «НК «Роснефть».

Тема № 1.3. Трудовая дисциплина.

Понятие трудовой дисциплины. Сменная работа. Сверхурочная работа. Перерывы для труда и отдыха. Материальная ответственность. Поощрения. Дисциплинарные взыскания. Основания расторжения трудового договора. Должностная инструкция. Должностные обязанности работников.

Тема № 1.4. Обслуживание клиентов и сетевой бизнес.

Значение розничной сети в формировании деловой репутации Компании. Клиент ориентированный подход. Этапы обслуживания клиентов на АЗК/АЗС. Отношение к покупателю. Требования к внешнему виду работника АЗК/АЗС. Требования к рабочему месту работника АЗК/АЗС. Алгоритм обслуживания клиентов. Нормы, правила и запреты при общении с клиентом.

Тема № 1.5. Поведение в конфликтных ситуациях.

Понятие жалобы. Понятие конфликтной ситуации, основные причины и следствия ее возникновения. Алгоритм поведения в конфликтной ситуации. Приемы активного слушания.

Методические рекомендации по организации изучения модуля:

При изучении модуля следует учитывать, что изучение современных основ гуманитарных и общественных наук имеет большое значение для работника АЗК/АЗС, поскольку они находят широкое применение в практике работы на АЗК/АЗС.

Материально-техническое обеспечение модуля.

Сектор оценки и развития персонала, обеспечивающий реализацию образовательной программы, располагает материально-технической базой и аудиторным фондом,

обеспечивающим проведение учебных занятий, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарно-техническим нормам: учебным классом, мультимедийный проектором, флипчато, обучающей программой в слайдах, учебным фильмом.

Форма промежуточного контроля: зачет.

Таблица 3
Контрольно-измерительные материалы для зачета

№ П/П	ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ
1	2
1	История ПАО «НК «Роснефть».
2	Кодекс деловой и корпоративной этики НК «Роснефть».
3	Трудовая дисциплина.
4	Обслуживание клиентов и сетевой бизнес.
5	Поведение в конфликтных ситуациях.

Таблица 4
Примеры контрольно-измерительных материалов

№ П/П	ПРИМЕРЫ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ
1	2
1	Вопрос № 1. Трудовая дисциплина Вопрос № 2. Поведение в конфликтных ситуациях.

Таблица 5
Критерии оценок

ОЦЕНКА	КРИТЕРИИ ОЦЕНОК
1	2
Зачтено	Заслуживает обучающийся, который полно ответил на вопросы. Продемонстрировал знание базовых понятий модуля. Может использовать полученные в ходе изучения модуля знания в практической деятельности.
Не зачтено	Оценивается обучающийся, который не ответил на вопросы, не продемонстрировал знания базовых понятий курса. Не знает, как применять полученные в ходе изучения модуля знания в практической деятельности.

Рекомендованная литература:

- Инструкция о порядке приемки продукции производственно - технического назначения и товаров народного потребления по количеству. Утверждена Постановлением Госарбитража СССР от 15.06.1965 № П-6;
- Кодекс деловой и корпоративной этики НК «Роснефть» ПЗ-01.06 П-01;
- Временное положение Компании «Порядок организации работы персонала автозаправочных комплексов Компании» № П1-02.08 С-0019;

- ЛНД Компании и Общества, раскрывающие темы рабочей программы базового модуля;
- Беквит, Г. Что любят клиенты. – СПб.: Питер, 2004 - 208 с.;
- Варлей, Р. Управление розничными продажами. Мерчендайзинг. – М.: Проспект, 2004.– 271 с.;
- Дохолян, С.Б. Овсянникова Т.С. Основы маркетинга. – М.: Проспект, 2009.– 296 с.;
- Колборн Р. Мерчендайзинг: 15 условий успеха розничного магазина. - СПб.: Нева, 2004. – 412 с.;
- Котлер Ф. Основы маркетинга. – М.: Вильямс, 2008.. – 656 с.;
- Музыкант, В.Л. Формирование бренда средствами PR и рекламы: Учебное пособие. – М.: Экономист, 2006.;
- Как создать удачную автозаправочную станцию. - М.:United Petroleum & Energy Consultants, 2004 – 349 с.;
- Психология рекламы / под ред. Лебедева-Любимова А. - СПб.: Питер, 2002;
- www.rosneft.ru.

1.5.1.2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ТЕХНИЧЕСКОГО МОДУЛЯ

Цель модуля: ознакомление с основами технических знаний, необходимых для эффективной работы на АЗК/АЗС.

Задачи модуля: ознакомление с основами устройства и эксплуатации АЗК/АЗС.
Содержание модуля:

Тема № 2.1. Устройство АЗК/АЗС.

Понятие автозаправочной станции. Классификация АЗК/АЗС. Дорожные и другие знаки, расположенные на АЗК/АЗС (вблизи АЗК/АЗС). Требования к размещению АЗК/АЗС. Нормативно-техническая документация, регулирующая работу автозаправочной станции. Зонирование территории АЗК/АЗС. Технологическое оборудование на АЗК/АЗС. Основные технологические линии. Основное оборудование. Вспомогательное оборудование. Схема установки технологического оборудования на АЗК/АЗС. Средство хранения: резервуары и их классификация. Резервуарный парк. Устройство резервуара. Эксплуатация резервуаров и резервуарных парков. Зачистка резервуаров. Топливораздаточные колонки: виды, устройство, проверка и юстировка. Периодичность, объем работы и порядок проведения ежедневного обслуживания оборудования и сооружений АЗК/АЗС. Документационное обеспечение работы АЗК/АЗС.

Тема № 2.2. Нефтепродукты (моторное топливо).

Общие сведения о перегонке и ректификации нефти. Методы первичной и вторичной переработки. Методы определения октанового числа. Присадки и антидетонаторы Автомобильные бензины и их классификация. Дизельное топливо.

Тема № 2.3. Автомобильные масла.

Автомобильные масла: назначение, виды. Основные классификации автомобильных масел. Общие принципы подбора и замены масел. Охлаждающая жидкость: назначение, виды, принципы подбора. Тормозная жидкость: назначение, требования, стандарты, общие рекомендации по эксплуатации.

Тема № 2.4. Прием нефтепродуктов.

Условия, при которых прием топлива запрещен. Алгоритм приема нефтепродуктов. Документальное обеспечение приема нефтепродуктов. Отбор проб нефтепродукта. Требования безопасности и охраны труда при осуществлении операций по приему топлива.

Тема № 2.5. Метрологическое обеспечение.

Метрология как наука. Нормативно-правовая база метрологии. Перечень основных технологических операций, выполняемых на АЗК/АЗС. Средства измерения, применяющиеся на АЗК/АЗС: понятие, виды, требования, поверка.

Тема № 2.6. Прием-передача смены.

Кассовая дисциплина и бухгалтерская отчетность. Соблюдение корпоративных требований и стандартов. Проверка технического состояния АЗК/АЗС и готовности оборудования. Вопросы безопасности. Документационное обеспечение приема-передачи смены.

Методические рекомендации по организации изучения модуля.

При изучении модуля следует учитывать, что знание основ устройства и эксплуатации АЗК/АЗС имеет большое значение в работе работника по профессии «Оператор заправочных станций», поскольку оно находит широкое применение в практике работы на АЗК/АЗС.

Материально-техническое обеспечение модуля.

Сектор оценки и развития персонала, обеспечивающий реализацию образовательной программы, располагает материально-технической базой и аудиторным фондом, обеспечивающим проведение учебных занятий, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарно-техническим нормам: учебным классом, мультимедийный проектором, флипчатом, обучающей программой в слайдах, учебным фильмом.

Форма промежуточного контроля: зачет.

Таблица 6
Контрольно-измерительные материалы для зачета

№ п/п	ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ
----------	-------------------

1	2
1	Понятие автозаправочной станции. Классификация АЗК/АЗС. Дорожные и другие знаки, расположенные на АЗК/АЗС (вблизи АЗК/АЗС). Требования к размещению АЗК/АЗС.
2	Зонирование территории АЗК/АЗС. Технологическое оборудование на АЗК/АЗС. Основные технологические линии. Основное оборудование. Вспомогательное оборудование.
3	Резервуарный парк. Устройство резервуара. Эксплуатация резервуаров и резервуарных парков. Зачистка резервуаров.
4	Топливораздаточные колонки: виды, устройство, поверка и юстировка. Периодичность, объем работы и порядок проведения ежедневного обслуживания оборудования и сооружений по системе «Технического обслуживания и ремонта АЗК/АЗС».
5	Общие сведения о перегонке и ректификации нефти. Автомобильные бензины и их классификация. Методы определения октанового числа. Присадки и антидетонаторы.
6	Автомобильные масла: назначение, виды. Основные классификации автомобильных масел. Общие принципы подбора и замены масел. Охлаждающая жидкость: назначение, виды, принципы подбора. Тормозная жидкость: назначение, требования, стандарты, общие рекомендации по эксплуатации.
7	Условия, при которых прием топлива запрещен. Алгоритм приема нефтепродуктов. Документальное обеспечение приема нефтепродуктов. Отбор проб нефтепродукта. Требования безопасности и охраны труда при осуществлении операций по приему топлива.
8	Метрологическое обеспечение работы АЗК/АЗС.
9	Прием-передача смены на АЗК/АЗС.
10	Дизельное топливо.

Таблица 7
Примеры контрольно-измерительных материалов

№ П/П	ПРИМЕРЫ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ
1	2
1	Вопрос № 1. Дизельное топливо Вопрос № 2. Метрологическое обеспечение работы АЗК/АЗС.

Таблица 8
Критерии оценок

ОЦЕНКА	КРИТЕРИИ ОЦЕНОК
1	2
Зачтено	Заслуживает обучающийся, который полно ответил на вопросы. Продемонстрировал знание базовых понятий модуля. Может использовать полученные в ходе изучения модуля знания в практической деятельности.
Незачтено	Оценивается обучающийся, который не ответил на вопросы, не продемонстрировал знания базовых понятий курса. Не знает, как применять полученные в ходе изучения модуля знания в практической деятельности.

Рекомендованная литература:

- Конституция РФ;
- Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный закон от 26.06.2008 № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений»;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 27.02.2008 № 118 «Об утверждении технического регламента «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и топочному мазуту»;
- Инструкция о порядке поступления, хранения, отпуска и учета нефти и нефтепродуктов на нефтебазах, наливных пунктах и автозаправочных станциях системы Госкомнефтепродукта СССР. Утверждена Госкомнефтепродуктом СССР № 06/21-8-446 от 15.08.1985;
- ГОСТ 8.570-2000 Государственная система обеспечения единства измерений. Резервуары стальные вертикальные цилиндрические. Методика поверки;
- ГОСТ 8.346-2000 Государственная система обеспечения единства измерений. Резервуары стальные горизонтальные цилиндрические. Методика поверки;
- ГОСТ 8.279-78. ГСИ. Термометры стеклянные жидкостные рабочие. Методы и средства поверки;
- ГОСТ 8.247-2004. Государственная система обеспечения единства измерений. Метрошки для измерений уровня нефтепродуктов в горизонтальных резервуарах. Методика поверки;
- МИ 2418-97 Классификации и применение технических средств испытаний нефти и нефтепродуктов. Рекомендация;
- МИ-1864-88 Государственная система обеспечения единства измерений. Колонки топливораздаточные. Методика поверки;
- РД 153-39.2-080-01 Правила технической эксплуатации автозаправочных станций. Утверждены приказом Минэнерго РФ от 01.08.2001 № 229;
- ЛНД Компании и Общества, раскрывающие темы рабочей программы технического модуля.

1.5.1.3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ БЕЗОПАСНОСТИ

Цель модуля: ознакомление с основами безопасной работы на АЗК/АЗС.

Задачи модуля: ознакомление с основами оказания первой помощи, промышленной безопасности и охраны труда, пожарной безопасности, электробезопасности, экологической и коммерческой безопасности.

Содержание модуля:

Тема № 3.1. Оказание первой помощи пострадавшим при несчастных случаях.

Понятие первой помощи. Регламентирующие документы по вопросам оказания первой помощи, в том числе Минздрава России. Состояния человека, при которых необходимо оказание первой помощи, последовательность и необходимость действий по оказанию первой помощи человеку в конкретном состоянии.

Тема № 3.2. Промышленная безопасность и охрана труда.

Понятие охраны труда. Нормативно-правовая база охраны труда. Вредные и опасные производственные факторы: мероприятия по их устранению. Гигиена труда: понятие, предмет, задачи. Травматизм. Средства индивидуальной защиты. Виды и порядок проведения инструктажей и обучение правилам охраны труда. Промышленная безопасность. Понятие опасного производственного объекта. Меры безопасности при заправке автотранспорта, при сливе топлива из автоцистерн и др. Органы, осуществляющие надзор и контроль в сфере безопасности и охраны труда.

Тема № 3.3. Пожарная безопасность. Действия в чрезвычайной ситуации.

Источники пожарной опасности и источники воспламенения на АЗК/АЗС. Опасные свойства бензина. Взрывоопасные зоны на АЗК/АЗС. Действия по соблюдению пожарной безопасности на АЗК/АЗС. Действия при утечке топлива. Действия в случае пожара на АЗК/АЗС. Средства пожаротушения. Определение категории зданий, сооружений и помещений по пожарной и взрывопожарной опасности. Действия при угрозе теракта. Действия при разбойном нападении.

Тема № 3.4. Основные правила и требования по электробезопасности.

Основные понятия и термины в электробезопасности: электрический ток, электробезопасность, электроустановка, электрический удар. Последствия электрического удара. Электротравмы. Действия электрического тока на живую ткань. Ситуации, при которых высока вероятность поражения электротоком. Влияние физиологических факторов и параметров окружающей среды на сопротивление тела человека. Действия при поражении электротоком. Порядок оказания первой помощи при поражении электротоком. Защита от статического электричества. Безопасность при производстве работ в электроустановках. Организационные и технические мероприятия, обеспечивающие безопасное проведение работ.

Тема № 3.5. Экологическая безопасность на АЗК/АЗС.

Понятие экологической безопасности. Источники выделения загрязняющих веществ на АЗК/АЗС. Мероприятия по уменьшению выбросов загрязняющих веществ на АЗК/АЗС. Способы управления объемом улавливаемых паров. Требования экологической безопасности при эксплуатации резервуаров для хранения нефтепродуктов на АЗК/АЗС, площадки АЗК/АЗС, колонок ТРК. Локальные очистные сооружения на АЗК/АЗС. Очистка сточных вод. Отходы на АЗК/АЗС.

Тема № 3.6. Коммерческая безопасность. Работа с органами, уполномоченными на осуществление государственного контроля.

Организации и ведомства, осуществляющие государственный контроль. Объекты проверки. Виды проверок. Порядок проведения проверки: последовательность действий, права проверяющих и проверяемых, документационное обеспечение. Коммерческая тайна. Сведения конфиденциального характера. Хранение и передача денежных средств при инкассации. Действия персонала в случае осуществления противоправных действий на АЗК/АЗС.

Методические рекомендации по организации изучения модуля:

При изучении модуля следует учитывать, что изучение основ безопасности имеет большое значение для работника по профессии «Оператор заправочных станций», поскольку они находят широкое применение в практике работы на АЗК/АЗС.

Материально-техническое обеспечение модуля:

Сектор оценки и развития персонала, обеспечивающий реализацию образовательной программы, располагает материально-технической базой и аудиторным фондом, обеспечивающим проведение учебных занятий, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарно-техническим нормам: учебным классом, мультимедийный проектором, флипчатом, обучающей программой в слайдах, учебным фильмом.

Форма промежуточного контроля: зачет.

Таблица 9
Контрольно-измерительные материалы для зачета

№ П/П	ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ
1	2
1	Пожарная безопасность.
2	Оказание первой помощи пострадавшим при несчастных случаях.
3	Действия в чрезвычайной ситуации.
4	Основные правила и требования по электробезопасности.
5	Экологическая безопасность.
6	Коммерческая безопасность. Работа с органами, уполномоченными на осуществление государственного контроля.

Таблица 10
Примеры контрольно-измерительных материалов

№ П/П	ПРИМЕРЫ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ
1	2
1	Вопрос № 1. Экологическая безопасность. Вопрос № 2. Пожарная безопасность.

Таблица 11
Критерии оценок

ОЦЕНКА	КРИТЕРИИ ОЦЕНОК
1	2

Зачтено	Заслуживает обучающийся, который полно ответил на вопросы. Продемонстрировал знание базовых понятий модуля. Может использовать полученные в ходе изучения модуля знания в практической деятельности.
Незачтено	Оценивается обучающийся, который не ответил на вопросы, не продемонстрировал знания базовых понятий курса. Не знает, как применять полученные в ходе изучения модуля знания в практической деятельности.

Рекомендованная литература:

- Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»;
- Федеральный закон от 24.06.1998 № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления»;
- Инструкция по применению и испытанию средств защиты, используемых в электроустановках. Утверждена приказом Минэнерго России от 30.06.2003 № 261;
- Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей. Утверждены приказом Минэнерго России от 13.01.2003 № 6;
- Правила технической эксплуатации электрических станций и сетей Российской Федерации. Утверждены приказом Минэнерго РФ от 19.06.2003 № 229;
- ПУЭ. Правила устройства электроустановок. Раздел 6. Электрическое освещение. Раздел 7. Электрооборудование специальных установок. Главы 7.1, 7.2. Утверждены Минтопэнерго РФ 06.10.1999;
- Стандарт Компании «Управление отходами» № ПЗ-05 С-0084;
- ЛНД Компании и Общества, раскрывающие темы рабочей программы модуля безопасности;
- Межотраслевая инструкция по оказанию первой помощи при несчастных случаях на производстве.- М.:ЭНАС, 2012-80 с.;
- Богоявленский И.М. Оказание первой медицинской, первой реанимационной помощи на месте происшествия и в очагах чрезвычайных ситуаций. - СПб: «ОАО Медиус», 2005. – с.312; ил.130. 3-е издание дополненное и переработанное;
- Карякин, Р.Н. Заземляющие устройства электроустановок. – М.: Энергосервис, 2006.

1.5.2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИИ «ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ»

Тема № 1.1. Ознакомление с производством, правилами внутреннего трудового распорядка, вводный инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности. Технологическое оборудование АЗК/АЗС.

Ознакомление обучающихся с производственной деятельностью АЗК/АЗС, производственными условиями работы оператора заправочных станций.

Инструктаж по технике безопасности труда, электробезопасности, пожарной безопасности при обращении с горючими и смазочными материалами и по соблюдению санитарных

норм. Изучение устройства огнетушителей и приемов тушения пожаров огнетушителями, асбестовым полотном или войлочной кошмой, песком и другими средствами.

Тема № 1.2. Устройство и эксплуатация оборудования АЗК/АЗС.

Ознакомление с зонированием территории АЗК/АЗС, основными технологическими линиями и технологическим оборудованием АЗК/АЗС: резервуарами, технологическими колодцами; сливными, всасывающими, замерными и дыхательными устройствами. Ознакомление с устройством ТРК.

Резервуарный парк. Дополнительное оборудование резервуарного парка. Требования, предъявляемые к оборудованию резервуарного парка. Методика проведения технологических операций по проведению замера уровня разлива топлива в резервуаре посредством замерного люка.

Ознакомление с устройством ТРК - основными узлами и агрегатами: насосом, счетчиком жидкости, фильтром, газоотделителем, счетным механизмом, электродвигателем, индикатором, раздаточным краном, верхним обратным клапаном, раздаточным рукавом.

Тема № 1.3. Нефтепродукты. Прием, хранение и отпуск нефтепродуктов на АЗК/АЗС.

Общая характеристика типовых АЗК/АЗС. Автомобильные бензины и их классификация. Дизельное топливо. Автомобильные масла: назначение, виды. Порядок и средства доставки на АЗК/АЗС нефтепродуктов. Условия, при которых прием топлива запрещен. Порядок приема нефтепродуктов на АЗК/АЗС. Отбор проб нефтепродукта. Требования безопасности и охраны труда при осуществлении операций по приему топлива. Технологические операции по проведению слива нефтепродуктов из автоцистерн в резервуарах АЗК/АЗС. Документальное обеспечение приема нефтепродуктов. Требования техники безопасности и пожарной безопасности при сливе нефтепродуктов. Основные требования по сохранности качества нефтепродуктов при хранении на АЗК/АЗС. Порядок хранения расфасованных нефтепродуктов в металлической, полиэтиленовой, стеклянной и другой таре. Порядок заправки автомобилей и других транспортных средств на АЗК/АЗС. Порядок проверки ТРК на точность отпуска. Порядок продажи расфасованных нефтепродуктов. Работа на ККМ и банковских терминалах. Правила обращения с денежной наличностью. Отпуск топлива через кассовый терминал. Прием/передача смены. Коммерческая безопасность. Правила и порядок проведения инкассации. Система безналичных расчетов. Работа с пластиковыми картами. Отпуск нефтепродуктов по пластиковым картам «VISA», «MasterCard». Особенности работы с картами лояльности НК «Роснефть». Работа с системой безналичных расчетов. Правила обслуживания клиентов по пластиковым картам. Отпуск наливных нефтепродуктов и фасовки с помощью терминала по пластиковым картам. Учет и отчетность на АЗК/АЗС. Прием и сдача смены на АЗК/АЗС. Методика замера нефтепродуктов в резервуарах. Средства и методы измерения, применяющиеся на АЗК/АЗС: понятие, виды, требования, проверка, правила пользования ими. Порядок определения уровня подтоварной воды в резервуарах с помощью водочувствительной пасты. Изучение документации по учету нефтепродуктов и порядок ее ведения. Учет недостатков и излишков. Нормы естественной убыли. Порядок проведения инвентаризации нефтепродуктов.

Тема № 1.4. Навыки взаимодействия с клиентами. Стандарты обслуживания. Работа в торговом зале. Решение конфликтных ситуаций.

Самостоятельное выполнение работ, входящих в обязанности оператора АЗК/АЗС, под наблюдением наставника, в соответствии со стандартами обслуживания. Ознакомление с передовыми методами и приемами работы. Формирование навыков конструктивного взаимодействия с клиентами.

Промежуточный контроль: экзамен. Формы чек-листов практического обучения приведены в [Приложении 8](#).

Таблица 12
Критерии оценок

ОЦЕНКА	КРИТЕРИИ ОЦЕНОК
1	2
Неудовлетворительно	Заслуживает обучающийся в случае, если он получил от 0 до 20 баллов по чек-листу
Удовлетворительно	Заслуживает обучающийся в случае, если он получил от 21 до 30 баллов по чек-листу
Хорошо	Заслуживает обучающийся в случае, если он получил от 31 до 40 баллов по чек-листу
Отлично	Заслуживает обучающийся в случае, если он если он получил от 41 до 45 баллов по чек-листу

1.6. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ И ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СВИДЕТЕЛЬСТВА О ПРОФЕССИИ ОПЕРАТОРА ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение по образовательной программе «Оператор заправочных станций», профессии «Оператор заправочных станций». Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу ([Приложение 2](#)) и проверку теоретических знаний ([Приложение 1](#)).

Таблица 13
Критерии оценок практической квалификационной работы

ОЦЕНКА	КРИТЕРИИ ОЦЕНОК
1	2
Неудовлетворительно	Заслуживает обучающийся в случае, если он получил от 0 до 20 баллов по чек-листу.
Удовлетворительно	Заслуживает обучающийся в случае, если он получил от 21 до 30 баллов по чек-листу.
Хорошо	Заслуживает обучающийся в случае, если он получил от 31 до 40 баллов по чек-листу.
Отлично	Заслуживает обучающийся в случае, если он если он получил от 41 до 45 баллов по чек-листу.

Таблица 14

Критерии оценок теста, направленного на проверку теоретических знаний

ОЦЕНКА	КРИТЕРИИ ОЦЕНОК
1	2
Неудовлетворительно	Заслуживает обучающийся в случае, если он допустил 5 и более ошибок в тесте
Удовлетворительно	Заслуживает обучающийся в случае, если он допустил 4 ошибки в тексте.
Хорошо	Заслуживает обучающийся в случае, если он допустил 2-3 ошибки в тесте
Отлично	Заслуживает обучающийся в случае, если он не допустил ошибок в тесте.

Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию (получившим оценки «удовлетворительно», «хорошо» или «отлично» по чек-листу практической квалификационной работы и по результатам выполнения теста), выдается Свидетельство о профессии «Оператор заправочных станций» ([Приложение 3](#)).

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы, выдается справка об обучении ([Приложение 4](#)).

Лица, получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, могут пройти повторно полный курс обучения по программе.

Дубликаты выдаются лицам, запрашивающим их, при условии наличия в образовательной организации всех необходимых сведений о прохождении данными лицами обучения. Дубликат выдается на фамилию, имя, отчество, идентичные подлиннику документа. Дубликат выдается на бланке, действующем на момент выдачи дубликата. На дубликате документа в заголовок на титуле справа вверху ставится штамп «дубликат».

Для учета выдачи свидетельств о профессии, дубликатов свидетельств о профессии, и справок об обучении ведутся книги регистрации выданных документов ([Приложения 5-7](#)).

ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица 15
Перечень Приложений к Образовательной программе

НОМЕР ПРИЛОЖЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ	ПРИМЕЧАНИЕ
1	2	3
1	Пример теста для проверки теоретических знаний	Включено в настоящий файл
2	Пример чек-листов практической квалификационной работы	Включено в настоящий файл
3	Форма свидетельства о профессии	Включено в настоящий файл
4	Форма справки об обучении	Включено в настоящий файл
5	Форма книги регистрации выдачи свидетельств о профессии	Включено в настоящий файл
6	Форма книги регистрации выдачи справок об обучении	Включено в настоящий файл
7	Форма книги регистрации выдачи дубликатов документов об обучении	Включено в настоящий файл
8	Пример чек-листов практического обучения	Включено в настоящий файл

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРИМЕР ТЕСТА ДЛЯ ПРОВЕРКИ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель генерального
директора по персоналу и
социальным программам
_____ (ФИО)

подпись
_____.20__

Образовательная программа профессионального обучения
Для подготовки операторов заправочных станций
Профессия: 15594 Оператор заправочных станций

Вид контроля ____ Итоговый контроль - экзамен _____

Контрольно-измерительный материал № 30

Вопрос №1	Кто является Главным исполнительным директором НК «Роснефть»: А. В.В. Путин Б. И.И. Сечин В. Д.А. Медведев
Вопрос №2	Стандартами поведения работников НК «Роснефть» согласно Кодексу деловой и корпоративной этики являются: А. Взаимное уважение, толерантность и равные возможности Б. Забота об интересах и репутации компании В. Безопасность, охрана труда, здоровья и окружающей среды Г. Клиент ориентированность, удовлетворение потребностей клиента любой ценой Д. Все вышеперечисленное Е. А, Б, В
Вопрос №3	Продолжительность еженедельного непрерывного отдыха не может быть менее: А. 12 часов Б. 36 часов В. 42 часов
Вопрос №4	При обслуживании клиента запрещено: А. Акцентировать внимание на внешности Клиента Б. Игнорировать Клиента, заниматься чем-либо, не относящимся к обслуживанию Клиента В. Использовать позы, жесты превосходства Г. Использовать жесты самоуваживания (заправляться, чесаться, приглаживать волосы) Д. Облокачиваться, принимать пищу, использовать мобильный телефон, жевать жевательную резинку Е. Все вышеперечисленное
Вопрос №5	Что относится к приемам активного слушания (оказания помощи говорящему с использованием элементов вербальной и невербальной обратной связи)? А. Поза лицом и корпусом к собеседнику на комфортном расстоянии Б. Внимательно отслеживать, что и как он говорит В. Поддержание зрительного контакта Г. Перефразирование: Использование подтверждающих фраз (Да-да... Конечно... Естественно... И это верно... Само собой разумеется... Именно так...) Д. Отметить эмоциональное состояние человека: "Вы чем-то расстроены?". Е. Все вышеперечисленное
Вопрос №6	Зачистка резервуаров при хранении автомобильных бензинов и дизельных топлив производится: А. 1 раз в 2 года Б. 1 раз в год В. 1 раз в 5 лет
Вопрос	Укажите основное свойство фирменного топлива «Фора »?:

№7	<p>А. Увеличивает мощность</p> <p>Б. Снижает расход</p> <p>В. Очищает двигатель</p> <p>Г. Ничем не отличается от обычного бензина</p>
Вопрос №8	<p>Основное эксплуатационное свойство тормозной жидкости характеризуется:</p> <p>А. Температурой кипения</p> <p>Б. Плотностью</p> <p>В. Вязкостью</p>
Вопрос №9	<p>При приеме топлива в резервуар АЗК было обнаружено отсутствие пломб на автоцистерне. В этом случае:</p> <p>А. Слив топлива в резервуар АЗК производится после соответствующей отметки в товарно-транспортной накладной</p> <p>Б. Запрещается принимать топливо в резервуар АЗК</p> <p>В. Слив нефтепродукта производится после отбора пробы из автоцистерны и проверки на наличие воды и механических примесей</p>
Вопрос №10	<p>Кто проводит первичный инструктаж на рабочем месте по охране труда?</p> <p>А. Руководитель организации</p> <p>Б. Непосредственный руководитель работ</p> <p>В. Специалист по охране труда либо лицо, назначенное приказом АО «Воронежнефтепродукт».</p>
Вопрос №11	<p>Степень заполнения резервуаров нефтепродуктами не должна превышать:</p> <p>А. 85%</p> <p>Б. 95%</p> <p>В. 80%</p> <p>Г. Их внутреннего геометрического объема</p>
Вопрос №12	<p>Последствия электрического удара проявляются:</p> <p>А. Сразу после электрического удара</p> <p>Б. Через несколько часов или дней после электрического удара</p> <p>В. Все вышеперечисленное</p>
Вопрос №13	<p>Укажите виды дисциплинарных взысканий:</p> <p>А. Замечание</p> <p>Б. Выговор</p> <p>В. Увольнение</p> <p>Д. Все вышеперечисленное.</p>
Вопрос №14	<p>Имеете ли Вы право отказать в проведении проверки, если у проверяющих нет постановления о проверке:</p> <p>А. Да</p> <p>Б. Нет</p> <p>В. Да, кроме работников полиции</p>
Вопрос №15	<p>При открытом переломе конечностей, НЕ сопровождающимся кровотечением, первую помощь начинают:</p> <p>А. С наложения импровизированной шины</p> <p>Б. С наложения жгута выше раны на месте перелома</p> <p>В. С наложения давящей повязки.</p>
Вопрос №16	<p>Следует ли продолжать реанимацию пострадавшего, находящегося в состоянии клинической смерти (нет сознания, нет пульса на сонной артерии менее 3-5 мин), при сужении зрачков, но отсутствии пульса на сонной артерии:</p> <p>А. Да, до приезда медперсонала</p> <p>Б. Нет, это бессмысленно</p>
Вопрос №17	<p>Клиент обратился к вам с просьбой разменять денежную банкноту, Ваши действия?</p> <p>А. Разменяете ее</p> <p>Б. Вежливо откажете, объяснив, что это противоречит политике безопасности Компании</p> <p>В. Откажете без объяснений</p> <p>Г. Пригласите управляющего или старшего смены</p>
Вопрос №18	<p>Причины возникновения конфликтных ситуаций:</p> <p>А. Характер клиента</p> <p>Б. Состояние клиента из-за возникшей ранее проблемы</p> <p>В. Поведение оператора, нарушение стандартов обслуживания</p> <p>Г. Магнитные бури</p> <p>Д. А, Б, В</p>
Вопрос	<p>Где допускается стоянка транспортных средств на территории АЗК/АЗС?</p>

№19	А. На расстоянии не менее 10 м от резервуарного парка Б. За зданием АЗК/АЗС В. Стоянка транспортных средств на территории АЗК/АЗС запрещена, кроме парковок и стоянок, определенных проектом
Вопрос №20	Напишите все шаги алгоритма обслуживания клиента оператором-кассиром:

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРИМЕР ЧЕК-ЛИСТОВ ПРАКТИЧЕСКОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель генерального
директора по персоналу и
социальным программам
_____ (ФИО)

_____ *подпись*
___. __. 20__

Образовательная программа профессионального обучения
Для подготовки операторов заправочных станций
Профессия: 15594 Оператор заправочных станций
Вид контроля ___ Итоговый контроль - экзамен _____

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ 1

Ф.И.О. Обучающегося _____

АЗК/АЗС № _____

Посетитель Контролируемые пункты	№1	№2	№3
	1. Улыбнулся		
2. Поприветствовал клиента: <i>«Доброе утро», «Добрый день» (в соответствии со временем суток)</i>			
3. Узнал заказ: <i>«Слушаю Вас!»</i>			
4. Повторил номер колонки, вид и количество топлива			
5. Предложил дополнительный товар			
6. Учел товары и топливо на кассе. Назвал общую сумму покупки (нефтепродукты + топливо = сумма)			
7. Уточнил о наличии карты лояльности НК «Роснефть»: <i>«У вас есть наша карта лояльности?»</i>			
8. Сообщил полученную сумму			
9. Назвал сумму сдачи			
10. Положил деньги в зоне видимости клиента			

11. Отдал сдачу, пересчитывая по купюрам вслух			
12. Погасил чек, отдал чек клиенту со словами: «Ваш чек!»			
13. Поблагодарил клиента за покупку: «Спасибо за покупку!»			
14. Пригласил клиента приехать еще: «Приезжайте к нам еще!»			
15. Закрыл денежный ящик			
Базовая оценка (максимум 15 баллов)			
Общая оценка (максимум 45 баллов)			
Минус 10 баллов за грубость с посетителем/ нарушение техники безопасности			
Итого			

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель генерального
директора по персоналу и
социальным программам
_____ (ФИО)

_____ *подпись*
_____.20__

Образовательная программа профессионального обучения
Для подготовки операторов заправочных станций
Профессия: 15594 Оператор заправочных станций
Вид контроля _____ Итоговый контроль - экзамен _____

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ 2

Ф.И.О. Обучающегося _____

АЗК/АЗС № _____

Посетитель Контролируемые пункты	№1	№2	№3
	1. Пригласил подъехать к своей ТРК (жест рукой)		
2. Подошел к клиенту в течение 12 секунд			
3. Улыбнулся			
4. Поприветствовал клиента: «Доброе утро», «Добрый день» (в соответствии со временем суток)			
5. Спросил вид топлива, количество			
6. Продублировал заказ клиента (вид и кол-во нефтепродуктов)			
7. Назвал номер колонки			
8. Предложил помыть стекла			
9. Указал, где можно произвести оплату: «Оплата в магазине», (жест рукой)			
10. Аккуратно и чисто заправил автомобиль (с соблюдением стандартов)			
11. Попрощался с клиентом, пригласил приехать снова: «До свидания, приезжайте к нам еще!»			

Базовая оценка (максимум 11 баллов)			
Общая оценка (максимум 33 баллов)			
Минус 10 баллов за грубость с посетителем / нарушение техники безопасности			
Итого			

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ФОРМА СВИДЕТЕЛЬСТВА О ПРОФЕССИИ

АО «Воронежнефтепродукт»

СВИДЕТЕЛЬСТВО № _____

Выдано

(Фамилия Имя Отчество)

Прошедшему обучение по профессии

ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ

Протокол № _____ от _____

Председатель
экзаменационной комиссии _____Генеральный директор
АО «Воронежнефтепродукт» _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ФОРМА СПРАВКИ ОБ ОБУЧЕНИИ

АО «Воронежнефтепродукт»

СПРАВКА ОБ ОБУЧЕНИИ № _____

Выдано

(Фамилия Имя Отчество)

Период обучения по профессии

ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ

С _____ по _____

Генеральный директор
АО «Воронежнефтепродукт» _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ФОРМА КНИГИ РЕГИСТРАЦИИ ВЫДАЧИ СВИДЕТЕЛЬСТВ О ПРОФЕССИИ

АО «Воронежнефтепродукт»

КНИГА

регистрации выдачи свидетельств о профессии

Начало _____

Окончание _____

На _____ листах

Воронеж 20__

Рис. 1 Пример титульного листа книги регистрации выдачи свидетельств о профессии

№ п/п	Дата выдачи	Номер свидетельства	Ф.И.О.	Подпись о получении

Рис.2 Форма листа книги регистрации выдачи свидетельств о профессии

ПРИЛОЖЕНИЕ 6. ФОРМА КНИГИ РЕГИСТРАЦИИ ВЫДАЧИ СПРАВОК ОБ ОБУЧЕНИИ

АО «Воронежнефтепродукт»

КНИГА

регистрации выдачи справок об обучении

Начало _____

Окончание _____

На _____ листах

Воронеж 20__

Рис.3 Пример титульного листа книги регистрации выдачи справок об обучении

№ п/п	Дата выдачи	Номер справки	Ф.И.О.	Подпись о получении

Рис.4 Форма листа книги регистрации выдачи справок об обучении

ПРИЛОЖЕНИЕ 7. ФОРМА КНИГИ РЕГИСТРАЦИИ ВЫДАЧИ ДУБЛИКАТОВ ДОКУМЕНТОВ ОБ ОБУЧЕНИИ

АО «Воронежнефтепродукт»

КНИГА

регистрации выдачи дубликатов документов об обучении

Начало _____

Окончание _____

На _____ листах

Воронеж 20__

Рис. 5 Пример титульного листа книги регистрации выдачи дубликатов документов об обучении

№ п/п	Дата выдачи	Номер документа	Ф.И.О.	Подпись о получении

Рис. 6 Форма листа книги регистрации выдачи дубликатов документов об обучении

ПРИЛОЖЕНИЕ 8. ПРИМЕРЫ ЧЕК-ЛИСТОВ ПРАКТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ
 Заместитель генерального
 директора по персоналу и
 социальным программам
 _____ (ФИО)

_____ *подпись*
 _____.20__

Образовательная программа профессионального обучения
 Для подготовки операторов заправочных станций
 Профессия: 15594 Оператор заправочных станций
 Вид контроля _____ Промежуточный контроль - экзамен _____

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ 1

Ф.И.О. Обучающегося _____

АЗК/АЗС № _____

Посетитель	№1	№2	№3
Контролируемые пункты			
1. Улыбнулся			
2. Поприветствовал клиента: <i>«Доброе утро», «Добрый день» (в соответствии со временем суток)</i>			
3. Узнал заказ: <i>«Слушаю Вас!»</i>			
4. Повторил номер колонки, вид и количество топлива			
5. Предложил дополнительный товар			
6. Учел товары и топливо на кассе. Назвал общую сумму покупки (нефтепродукты + топливо = сумма)			
7. Уточнил о наличии карты лояльности НК «Роснефть» <i>«У вас есть наша карта лояльности?»</i>			
8. Сообщил полученную сумму			
9. Назвал сумму сдачи			
10. Положил деньги в зоне видимости клиента			
11. Отдал сдачу, пересчитывая по купюрам вслух			

12. Погасил чек, отдал чек клиенту со словами: <i>«Ваш чек!»</i>			
13. Поблагодарил клиента за покупку <i>«Спасибо за покупку!»</i>			
14. Пригласил клиента приехать еще <i>«Приезжайте к нам еще!»</i>			
15. Закрыл денежный ящик			
Базовая оценка (максимум 15 баллов)			
Общая оценка (максимум 45 баллов)			
Минус 10 баллов за грубость с посетителем/ нарушение техники безопасности			
Итого			

УТВЕРЖДАЮ
 Заместитель генерального
 директора по персоналу и
 социальным программам
 _____(ФИО)

_____ *подпись*
 _____.20__

Образовательная программа профессионального обучения
 Для подготовки операторов заправочных станций
 Профессия: 15594 Оператор заправочных станций
 Вид контроля ____ Промежуточный контроль - экзамен _____

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ 2

Ф.И.О. Обучающегося _____

АЗК/АЗС № _____

Посетитель	№1	№2	№3
Контролируемые пункты			
1. Пригласил подъехать к своей ТРК (жест рукой)			
2. Подошел к клиенту в течение 12 секунд			
3. Улыбнулся			
4. поприветствовал клиента <i>«Доброе утро», «Добрый день» (в соответствии со временем суток)</i>			
5. Спросил вид топлива, количество			
6. Продублировал заказ клиента (вид и кол-во нефтепродуктов)			
7. Назвал номер колонки			
8. Предложил помыть стекла			
9. Указал, где можно произвести оплату: <i>«Оплата в магазине», (жест рукой)</i>			
10. Аккуратно и чисто заправил автомобиль (с соблюдением стандартов)			

11. Попрощался с клиентом, пригласил приехать снова: <i>«До свидания, приезжайте к нам еще!»</i>			
Базовая оценка (максимум 11 баллов)			
Общая оценка (максимум 33 баллов)			
Минус 10 баллов за грубость с посетителем/ нарушение техники безопасности			
Итого			