

УТВЕРЖДЕНО

Приказом от «26» августа 2016 г. №677

Введено в действие с «26» августа 2016г.

ПОЛОЖЕНИЕ АО «БРЯНСКНЕФТЕПРОДУКТ»

ПО ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА АЗК/АЗС

№ П2-03 Р-0051 ЮЛ-071

ВЕРСИЯ 2.00

**г.Брянск
2016**

СОДЕРЖАНИЕ

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
ВВЕДЕНИЕ	3
ЦЕЛИ	3
ЗАДАЧИ	3
ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ	3
ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	3
1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
2. ТРЕБОВАНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ	5
1.1 ПОДБОР НАСТАВНИКОВ	5
1.2 ОБУЧЕНИЕ ОПЕРАТОРОВ	5
1.2.1 ОБУЧЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ НА АЗК/АЗС	5
1.2.2 ОБУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИМ ЗНАНИЯМ В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ	6
3. УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ОПЕРАЦИЙ	9
3.1 РАБОТА НАСТАВНИКА	8
3.2 ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКА ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ	8
3.3 ОБУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИМ ЗНАНИЯМ В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ	10
3.4 ПОРЯДОК ПРАКТИЧЕСКОГО И ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ МОЖЕТ ВАРЬИРОВАТЬСЯ	11
4. ДОКУМЕНТАЦИЯ И ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОДУКЦИИ ПРОЦЕССА	12
5. ОБУЧЕНИЕ, НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ, ТЕРМИНОЛОГИЯ	5
6. РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	12
ПРИЛОЖЕНИЯ	12

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

© ® АО «Брянскнефтепродукт», 2016

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Положение АО «Брянскнефтепродукт» «По обучению персонала АЗК» (далее Положение) устанавливает принципы и процедуры, регулирующие процесс обучения персонала АЗК/АЗС АО «Брянскнефтепродукт», порядок аттестации и требования к уровню знаний.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Настоящее Положение разработано с целью регламентации процедуры обучения персонала АЗК АО «Брянскнефтепродукт», устанавливает порядок аттестации и требования к уровню знаний работников АЗК. Положение определяет понятие наставничества, устанавливает требования к наставнику и определяет его обязанности.

ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми структурными подразделениями АО «Брянскнефтепродукт».

Распорядительные, локальные нормативные и иные внутренние документы не должны противоречить настоящему Положению.

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Настоящее Положение является локальным нормативным документом постоянного действия.

Настоящее Положение утверждается и вводится в действие в АО «Брянскнефтепродукт» приказом АО «Брянскнефтепродукт».

Положение признается утратившим силу в АО «Брянскнефтепродукт» на основании приказа АО «Брянскнефтепродукт».

Изменения в Положение вносятся приказом АО «Брянскнефтепродукт».

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

Инициаторами внесения изменений в Положение являются: учебный центр, а также иные структурные подразделения АО «Брянскнефтепродукт», по согласованию с вышеуказанным центром.

Ответственность за поддержание настоящего Положения в актуальном состоянии в АО «Брянскнефтепродукт» возлагается на начальника учебного центра АО «Брянскнефте-

продукт».

Контроль за исполнением требований настоящего Положения в АО «Брянскнефтепродукт» возлагается на заместителя генерального директора по персоналу и социальным программам АО «Брянскнефтепродукт».

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

АЗК – автозаправочный комплекс, реконструированный или построенный заново, оснащенный современным оборудованием, имеющий торговый зал; комплекс должен иметь в своем штате операторов-заправщиков, операторов-продавцов и менеджера АЗК, возможно наличие операторов-мойщиков и администратора;

НАСТАВНИК – работник АЗК, в обязанности которого входит обучение новых сотрудников АЗК.

НАСТАВНИЧЕСТВО – процесс передачи знаний и опыта от опытных работников АЗК новым сотрудникам, происходящий во время работы на рабочем месте.

ОБЩЕСТВО – АО «Брянскнефтепродукт»;

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ УПРАВЛЯЮЩИЙ – менеджер, отвечающий за работу нескольких АЗК.

БУХГАЛТЕРИЯ - Специализированная организация - Территориальная Группа в г. Брянск ООО «РН-Учет», осуществляющая деятельность по ведению бухгалтерского учета и налогового учета в АО «Брянскнефтепродукт»

2. ТРЕБОВАНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 ПОДБОР НАСТАВНИКОВ

Таблица1

№	ОПЕРАЦИИ ПРОЦЕССА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ, СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ	МЕТОДЫ
1	Подбор кандидата на роль наставника	Управляющий АЗК, по мере необходимости	Управляющий АЗК предлагает кандидата в наставники. Территориальный управляющий и руководитель учебного центра утверждают кандидата. Требования к наставнику установлены в п. 3.1.2 Количество наставников на станции определяется в п. 3.1.1
2	Обучение наставника в учебном центре	Руководитель учебного центра, 1 день	Обучение наставников по корпоративной программе (Приложение 1) проводится менеджером по обучению в учебном центре. Обучение оформляется приказом Генерального директора или заместителя, имеющего право подписи.
3	Проведение наставником первого обучения	Управляющий АЗК, 1 день	Управляющий АЗК должен присутствовать на первом для наставника обучении, каждую смену по 2-3 часа, с целью проконтролировать качество предоставляемого обучения.
4	Контроль обучения новых работников	Наставник, Управляющий АЗК, Постоянно при проведении обучения	Управляющий АЗК должен осуществлять регулярный контроль за проведением обучения наставниками. Необходимо проводить наблюдения за процессом обучения, проверять заполнение дневников стажировки.

2.2 ОБУЧЕНИЕ ОПЕРАТОРОВ

2.2.1 ОБУЧЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ НА АЗК:

Таблица2

№	ОПЕРАЦИИ ПРОЦЕССА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ, СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ	МЕТОДЫ
1	Составление графика обучения нового работника	Управляющий АЗК, за 5 дней до начала обучения	Управляющий определяет наставника для проведения обучения нового работника. Смены нового работника не должны превышать 12 часов. См. п.п. 3.2.3 , 3.2.4 , 3.2.5 О графике обучения новый работник извещается менеджером АЗК.
2	Первое знакомство нового работника с работой комплекса (ориентация).	Управляющий АЗК, Первый день работы нового работника на АЗК (1,5 – 2 часа)	Проводится в начале первого дня работы нового работника. Управляющий знакомит нового работника с коллективом и комплексом, объясняет правила поведения, проводит инструктаж, новый работник подписывает необходимые инструкции и бланки. Первое знакомство проходит в соответствии с чек-листом инструктажа (Приложение 2). Работнику выдается комплект униформы и именной бейдж, с надписью стажер. По окончании знакомства управляющий передает нового работника наставнику.

3	Практическое обучение нового работника	Наставник, От трех до пяти смен	Наставник проводит обучение нового работника в установленном порядке, руководствуясь дневником стажера (<i>Приложение 3</i>). См. п.п. 3.2.5 , 3.2.6 , 3.2.9 Требования к навыкам установлены в п.п. 3.2.1 , 3.2.2
4	Аттестация практических навыков нового работника	Управляющий АЗК, последний день обучения (2 часа)	По окончании обучения наставник заранее сообщает менеджеру о готовности нового работника к аттестации практических навыков. Управляющий в течение 1 – 2 часов посредством наблюдения, с помощью листа обучения и контроля, проводит аттестацию нового работника (<i>Приложение 5</i>). По окончании аттестации управляющий заполняет соответствующий лист в дневнике стажировки. Дневник стажировки хранится в личном деле работника на АЗК весь период его работы.
5	Учет времени обучения	Управляющий АЗК, по окончании обучения	Управляющий АЗК должен учесть количество дней обучения в таблице для правильной оплаты обучения наставнику и новому работнику. См. п.п. 3.1.3 , 3.2.5

2.2.2 ОБУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИМ ЗНАНИЯМ В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ:

Таблица 3

№	ОПЕРАЦИИ ПРОЦЕССА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ, СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ	МЕТОДЫ
1	Формирование группы для обучения.	Руководитель учебного центра, по мере необходимости	На основе информации, полученной от менеджеров АЗК, руководитель учебного центра формирует группу. Рекомендуемое количество участников в одной группе от восьми до двадцати. См. п. 3.3.3
2	Издание приказа на обучение.	руководитель учебного центра, за 5 дней до начала обучения	Издается Приказ за подписью Генерального директора. Приказ рассылается по факсу или электронной почте на соответствующие АЗК.
3	Обеспечение явки сотрудников	Управляющий АЗК, за 4 дня до обучения	Управляющий АЗК корректирует сменный график, чтобы обеспечить присутствие на обучении работников. См. п. 3.3.4

№	ОПЕРАЦИИ ПРОЦЕССА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ, СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ	МЕТОДЫ
4	Обучение теоретическим знаниям	руководитель учебно-го центра, 1-5 дней	Обучение производится в соответствии с Корпоративной программой подготовки (Приложение 5). Для презентации некоторых разделов рекомендуется привлекать специалистов Общества. См. п. 3.3.5 Требования к знаниям установлены в п.п. 3.3.1 , 3.3.2
5	Аттестация теоретических знаний	руководитель учебно-го центра, последний день (1 час)	По окончании курса проводится тест по всем прослушанным темам. По результатам теста принимается решение о допуске нового работника к работе на АЗК.
6	Передача удостоверения на АЗК	руководитель учебно-го центра, в течение 10-и дней после сдачи теста	Бланк удостоверения передается управляющему АЗК и хранится на АЗК.

3. УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ОПЕРАЦИЙ

3.1 РАБОТА НАСТАВНИКОВ

- 3.1.1 На каждом АЗК должно быть минимум по 2 наставника (1 оператор-кассир, 1 оператор-заправщик).
- 3.1.2 Наставником должен быть определен работник, соответствующий следующим требованиям:
- опыт работы для оператора-заправщика – 3 месяца и больше, для оператора-кассира – 6 месяцев и больше;
 - знание стандартов в полном объеме;
 - отсутствие дисциплинарных взысканий;
 - выполнение стандартов на 100% (по листу обучения и контроля);
 - желание выполнять данные обязанности;
 - прохождение курсов по наставничеству в учебном центре.
- 3.1.3 Наставник получает дополнительную оплату за проведение обучения из расчета 200 рублей за одну смену обучения. Фиксированная ставка в рублях должна быть установлена внутренним РД по НПО. Информацию по оплате за обучение подает в Бухгалтерию управляющий/территориальный управляющий АЗК в сроки, установленные регламентом оборота НПО. Количество оплачиваемых смен установлено в п. 3.2.5.
- 3.1.4 На значке должно быть обозначено то, что работник является наставником.
- 3.1.5 При прочих равных условиях, наставник является первым кандидатом на повышение по служебной лестнице в случае возникновения вакансии.

3.2 ОБУЧЕНИЕ НОВОГО РАБОТНИКА ПРАКТИЧЕСКИМ НАВЫКАМ НА АЗК

- 3.2.1 Требования к практической подготовке оператора-кассира. После прохождения обучения оператор-кассир должен уметь:
- Производить обслуживание клиентов в соответствии со стандартами Компании.
 - Осуществлять отпуск НП, ТНП и работу на ККМ, обслуживание пластиковых карт;
 - Осуществлять прием нефтепродуктов (в соответствии с чек-листом, под контролем):
 - проводить отбор проб;
 - оформлять документы на принимаемые и реализованные нефтепродукты;
 - пользоваться средствами измерения и контроля качества НП.
 - Составлять отчет за смену (под контролем).
 - Осуществлять выставление товара в соответствии с принципами мерчендайзинга.
 - Соблюдать правила ТБ.
 - Выполнять требования должностной инструкции, а также правила внутреннего трудового распорядка.
- 3.2.2 Требования к практической подготовке оператора-заправщика. После прохождения обучения он должен уметь:
- Производить обслуживание клиентов в соответствии со стандартами Компании.

- Производить заправку автотранспорта нефтепродуктами с помощью топливораздаточных колонок.
- Соблюдать правила ТБ.
- Выполнять требования должностной инструкции, а также правила внутреннего трудового распорядка.

3.2.3 Новый работник не должен включаться в рабочий график как самостоятельная единица до тех пор, пока он не будет аттестован менеджером АЗК. Смены наставника на обучении должны быть выделены в расписании. Продолжительность смены нового работника не должна превышать 12 часов. К самостоятельной работе стажер допускается только после получения удостоверения «Оператор АЗС».

3.2.4 В течение всего периода обучения ученик должен быть закреплен за одним и тем же наставником, за исключением особых случаев.

3.2.5 Длительность практического обучения:

- оператор-заправщик – три смены;
- оператор-кассир – пять смен.

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

3.2.6 Порядок практического обучения:

- 1й шаг. Подготовка

Данный шаг включает в себя подготовку наставника и ученика до начала обучения. Наставник должен повторить стандарты, процедуры и привести рабочее место в порядок. Ученик должен подписать инструкции, ознакомиться с ТБ и познакомиться с коллективом.

- 2й шаг. Представление

На данном этапе наставник показывает и рассказывает ученику, какие процедуры и как должны выполняться, дает теоретические знания. Добивается от ученика понимания и запоминания процедур. Дает ученику попробовать выполнить каждую процедуру.

- 3й шаг. Практика

Данный шаг заключается в практическом выполнении учеником процедур, которые ему были показаны и объяснены наставником. Наставник должен контролировать каждое действие ученика, давать свои комментарии – хвалить или поправлять. Ученик должен комментировать все свои действия.

- 4й шаг. Контроль

На данном этапе ученик самостоятельно работает, наставник контролирует его работу.

3.2.7 На протяжении всего обучения наставник отвечает за действия ученика, поэтому должен всегда находиться рядом.

3.2.8 На значке нового работника, до успешного прохождения теоретического обучения в учебном центре и аттестации менеджером АЗК, должно быть обозначено, что он является стажером.

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

3.3 ОБУЧЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИМ ЗНАНИЯМ В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ

3.3.1 Требования к теоретической подготовке оператора-кассира. После прохождения обучения он должен знать:

- Место розницы в Компании.
- Стандарты обслуживания посетителей.

- Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях.
 - Принцип работы топливораздаточного и резервуарного оборудования.
 - Наименования, марки, сорта, назначение и внешние отличия нефтепродуктов.
 - Правила приема, хранения и отпуска нефтепродуктов.
 - Основные правила ТБ и методы оказания ПП.
 - Средства измерения и контроля качества, применяемые на АЗК.
 - Экологические требования, предъявляемые к АЗК.
 - Принципы мерчендайзинга.
 - Классификацию моторных масел.
 - Правила приема, хранения и отпуска ТНП. Работу с пластиковой карточкой.
- 3.3.2 Требования к теоретической подготовке оператора-заправщика. После прохождения обучения он должен знать:
- Место розницы в Компании.
 - Стандарты обслуживания посетителей.
 - Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях.
 - Принцип работы топливораздаточного и резервуарного оборудования.
 - Наименования, марки, сорта, назначение и внешние отличия нефтепродуктов;
 - Правила приема, хранения и отпуска нефтепродуктов;
 - Основные правила ТБ и методы оказания ПП.
 - Средства измерения и контроля качества, применяемые на АЗК.
 - Экологические требования, предъявляемые к АЗК.
- 3.3.3 Новый работник, прошедший практическое обучение, должен быть включен в ближайшую группу на теоретическое обучение, которое должно быть проведено по мере формирования группы.
- 3.3.4 Не допускается направление на теоретическое обучение сотрудника, сменившего после ночной/суточной смены.
- 3.3.5 Привлечение специалистов для презентации материалов по темам : техника безопасности, метрологическое обеспечение, работа с нефтепродуктами и пр. рекомендуется привлекать соответствующих специалистов: метролога, специалистов по ОТ и ТБ и т.д. Специалисты должны привлекаться в свое рабочее время, по своему профилю.
- 3.3.6 Оплата командировочных расходов при направлении работника на обучение устанавливается в соответствии с действующим законодательством.
- 3.3.7 Пропуск занятий стажером без уважительной причины является прогулом с соответствующим взысканием. К аттестации допускаются стажеры, прослушавшие все темы.
- 3.3.8 Если результат по выходному тесту ниже 80%, стажер не получает свидетельство. В течение 14 дней возможна передача теста.
- 3.4 Порядок практического и теоретического обучения может варьироваться. Рекомендуемый порядок:
- 1й этап – практическое обучение на АЗК
 - 2й этап – теоретическое обучение в учебном центре

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ И ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОДУКЦИИ ПРОЦЕССА

4.1 В соответствии с настоящим Положением составляются следующие документы:

- Чек-лист инструктажа
- Дневник стажировки
- Лист обучения и контроля

4.2 Обучение сотрудников АЗК и Общества требованиям настоящего Положение организует сотрудник учебного центра.

4.3 Ежегодное обучение и проверка знаний осуществляется согласно графику обучения персонала утвержденному Генеральным директором.

5. РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ЛОКАЛЬНОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА

Таблица 4
Перечень изменений Положения АО «Брянскнефтепродукт»

ВЕРСИЯ	ВИД И НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА	НОМЕР ДОКУМЕНТА	ДАТА УТВЕРЖДЕНИЯ	ДАТА ВВЕДЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ	РЕКВИЗИТЫ РД
1	2	3	4	5	6
1.00	Положение ЗАО «По обучению персонала АЗК»	П2-03 Р-0051 ЮЛ-071	30.09.2010	01.10.2010	Приказ ЗАО «Брянскнефтепродукт» от 30.09.2010 № 535

ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица 5
Перечень Приложений к Положению АО «Брянскнефтепродукт»

НОМЕР ПРИЛОЖЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ	ПРИМЕЧАНИЕ
1	2	3
1	Программа обучения наставников	Включено в настоящий файл
2	Чек-лист инструктажа	Включено в настоящий файл
3	Дневник стажировки	Включено в настоящий файл
4	Лист обучения и контроля	Включено в настоящий файл
5	Программа обучения операторов	Включено в настоящий файл

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ НАСТАВНИКОВ**Программа обучения наставников.
(1 день, 5 часов)**

№	Тема	Время
1.	Вступление	30 мин.
2.	Основы общения	1 час 30 мин.
3.	Принципы обучения	1 час 30 мин.
4.	Обратная связь и способы ее подачи.	1 час
5.	Система обучения в компании	1 час
	Итого	5 часов 30 минут

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ЧЕК-ЛИСТ ИНСТРУКТАЖА

На одном листе

Чек-лист Менеджера АЗК (инструктаж нового работника)

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

АЗК № _____

Стажер (ФИО) _____

ПОДГОТОВКА:

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

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ:

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

ОБЪЯСНИТЬ СТАЖЕРУ СЛЕДУЮЩИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ НА АЗК:

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

ОСМОТР ОБЪЕКТОВ АЗК, НАБЛЮДЕНИЕ ЗА РАБОТОЙ ПЕРСОНАЛА:

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

Ознакомил: _____

Должность

Ф.И.О.

Подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ДНЕВНИКИ СТАЖИРОВКИ

на пяти листах

Дневник стажировки (оператор – продавец)

«___» _____ 200 г.

В конце рабочего дня наставник должен отметить те разделы, которые прошел стажер, и оценить уровень усвоения материала.

Подготовка стажера делится на три уровня:

Первый – стажер знает суть выполняемой работы и наблюдал за выполнением ее наставником

Второй – стажер выполнял соответствующую работу под наблюдением наставника

Третий – материал усвоен, стажер может самостоятельно выполнять соответствующую работу

Ф.И.О. Стажера _____

АЗК № _____

День стажировки	Фамилия наставника	Подпись наставника
1		
2		
3		
4		
5		

Задача	Уровень усвоения	День стажировки					Рекомендуемый день стажировки
		1	2	3	4	5	
РАБОТА НА КАССЕ							
Кассовый терминал – основные компоненты	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Обзор основных функций кассового терминала	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Обозначения на мониторе кассового терминала	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Правила обращения с денежной наличностью	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Отпуск топлива через кассовый терминал	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Отпуск ТНП через кассовый терминал	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-2
Совместный отпуск топлива и ТНП через кассовый терминал	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Отпуск нефтепродукта по талонам	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3-4
Отпуск нефтепродукта по пластиковым картам	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3-4
Отпуск нефтепродуктов по картам «Роснефть»	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3-4
Открытие смены	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3-4
Закрытие смены	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-5
Инкассация	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-5

Действия в нестандартных ситуациях (касса «зависла», ТРК «зависла»)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-5
ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ							
Стандарты обслуживания клиентов (7 шагов)	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-2
Помощь клиентам в торговом зале	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3-4
Решение конфликтных ситуаций	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4-5

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

Задача	Уровень усвоения	День стажировки					Рекомендуемый день стажировки
		1	2	3	4	5	
РАБОТА С ТОВАРОМ							
Когда нужно выкладывать товар	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-5
Основные принципы выкладки товара	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-5
Выкладка товара на стеллажи	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-5
Контроль за сроками годности товара	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-5
Поддержание чистоты торгового зала и стеллажей	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1-5

ОТЗЫВ МЕНЕДЖЕРА АЗК.

Стажер _____ закончил (а) стажировку и готов (а) к самостоятельной работе на АЗК. Подтверждаю, что обучение по всем темам, указанным в контрольном листе управляющего АЗК и дневнике стажировки, проведено в полном объеме и усвоено стажером. Рекомендовано дальнейшее обучение в Учебном центре Компании.

Управляющий АЗК _____
 Ф.И.О. _____ Подпись _____

Комментарии: _____

Дневник стажировки (оператор – заправщик)

« ____ » _____ 200 ____ г

В конце рабочего дня наставник должен отметить те разделы, которые прошел стажер, и оценить уровень усвоения материала.

Подготовка стажера делится на три уровня:

Первый – стажер знает суть выполняемой работы и наблюдал за выполнением ее наставником

Второй - стажер выполнял соответствующую работу под наблюдением наставника

Третий – материал усвоен, стажер может самостоятельно выполнять соответствующую работу

Ф.И.О. Стажера _____

АЗК № _____

День стажировки	Фамилия наставника	Подпись наставника
1		
2		
3		

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

ОТЗЫВ МЕНЕДЖЕРА АЗК.

Стажер _____ закончил (а) стажировку и готов (а) к самостоятельной работе на АЗК. Подтверждаю, что обучение по всем темам, указанным в контрольном листе управляющего АЗК и дневнике стажировки, проведено в полном объеме и усвоено стажером. Рекомендовано дальнейшее обучение в Учебном центре Компании.

Управляющий АЗК _____
Ф.И.О. Подпись

Комментарии: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ЛИСТ ОБУЧЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

на двух листах

Лист обучения и контроля оператора-продавца

(*имя, Фамилия*)

Контролируемые вопросы	Дата														Итого за период
Чистота, внешний вид															
1. Униформа чистая \ глаженная, полный комплект, есть бэйдж															
2. Поддерживает чистоту на рабочем месте															
Обслуживание клиентов															
3. Вежлив и дружелюбен по отношению к клиентам															
4. Приветствует клиентов с улыбкой															
5. Спрашивает у клиентов о наличии пластиковой карты															
6. Благодарит клиентов за покупку, приглашает приехать еще															
7. Помогает клиентам в выборе товаров															
8. Грамотно решает конфликтные ситуации															
Работа на кассе															
9. Повторяет номер колонки, вид и количество топлива															
10. Называет общую сумму покупки.															
11. Сообщает общую полученную сумму.															
12. Называет сумму сдачи															
13. До окончания расчета не убирает деньги															
14. Отдает сдачу, пересчитывая по купюрам вслух															
15. Гасит чек и отдает его клиенту															
16. После окончания расчета закрывает денежный ящик															
Техника безопасности, дисциплина, прием товара															
17. Соблюдает технику безопасности на АЗК															
18. Вежлив и дружелюбен по отношению к коллегам															
19. Следует правилам внутреннего распорядка															
20. Своевременно и точно выполняет распоряжения руководства															
21. Контролирует сроки годности и качество сопутствующих товаров															
22. Контролирует чистоту торгового зала и туалета															
23. Следит за заполненностью полок															
24. Аккуратно относится к оборудованию АЗК и товарам магазина															
25. Выполняет требования по приему нефтепродуктов и товаров магазина															

<p>5. ОЦЕНКА ЗА ДЕЖУРСТВО</p> <p>(Максимальная оценка – 100 %. Каждый пункт – 5%.)</p>													
<p style="text-align: right;">Подпись сотрудника</p>													

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ОПЕРАТОРОВ

на двух листах

Программы обучения операторов АЗК.

(5 дней по 7 часов)

№ темы	Тема занятия	Содержание	Время
1.	Представление	<ul style="list-style-type: none"> Знакомство. План и распорядок работы. Организационные вопросы. 	15 мин
2.	Значение розницы в Компании Роснефть	<ul style="list-style-type: none"> Демонстрация презентации Игра «Я и Компания Роснефть» 	1 час
3.	Обслуживание клиентов	<ul style="list-style-type: none"> Демонстрация презентации «Обслуживание и сетевой бизнес», обсуждение. 	2 часа
4.	Стандарты работы оператора АЗК.	<ul style="list-style-type: none"> Демонстрация презентации «Стандарты работы оператора», обсуждение Проигрывание стандартных ситуаций обслуживания клиентов Просмотр учебного фильма 	2 часа
5.	Конфликтные ситуации	<ul style="list-style-type: none"> Общие правила поведения в конфликтных ситуациях с просмотром презентации Обсуждение распространенных конфликтных ситуаций Просмотр учебного фильма 	2 часа
6.	Устройство и оборудование АЗК.	<ul style="list-style-type: none"> Типы АЗС. Устройство резервуаров и ТРК, принципы работы. Презентация. Просмотр учебного фильма. 	2 часа
7.	Виды и классификации НП.	<ul style="list-style-type: none"> Производство, классификация, свойства и использование видов моторного топлива Основные параметры НП 	2 часа
8.	Метрологическое обеспечение деятельности АЗК. Дополнительное оборудование на АЗК. Практика проведения замеров .	<ul style="list-style-type: none"> Назначение и принципы работы с метроштоком, градуировочной таблицей, «Струной», нефтетенсиметром, водочувствительной пастой, образцовым мерником. Презентация. Практическая работа: замер метроштоком и расчеты по таблице; пролив ТРК на мерник; определение параметров топлива с использованием нефтетенсиметра и пасты. 	2 часа

<p>9.</p>	<p>Процедура приема НП на АЗК. Заполнение отчетов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Описание процедуры приема НП с просмотром учебного фильма. • Правила заполнения отчета по приему топлива и сменного отчета • Практика заполнения отчетов с использованием необходимых данных и документов 	<p>2 часа</p>
------------------	--	---	----------------------

10.	Моторные масла	<ul style="list-style-type: none"> • Классификация по SAE и API. Принципы подбора масел на долив/замену. • Практика подбора масел. Задание по группам с использованием конкретных данных. 	2 часа
11.	Организация работы с ТНП	<ul style="list-style-type: none"> • Порядок формирования и размещения заявок на ТНП • Необходимая документация на ТНП и правила работы с ней. Демонстрация образцов документов (ТТН, сертификаты соответствия, удостоверения качества, ветеринарные справки, гигиенические сертификаты, справки на подакцизный товар). • Алгоритм приемки поставок ТНП. • Товарные группы и их характеристики • Санитарные нормы и правила при организации торговли 	3 часа
12.	Мерчендайзинг	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрация презентации «Мерчендайзинг». Обсуждение. • Практика выкладки товара. Задание по группам с использованием карточек. 	2 часа
13.	Рекламное обеспечение деятельности АЗК	<ul style="list-style-type: none"> • Виды и принципы сбытовых акций. Программа лояльности 	1 час
14.	Техника безопасности на АЗК	<ul style="list-style-type: none"> • Охрана труда и пожарная безопасность . • Просмотр учебного фильма • Уроки извлеченные из происшествий 	2 часа
15.	Коммерческая безопасность.	<ul style="list-style-type: none"> • Действия при проверках контролирующих органов власти. • Действия при возникновении ЧС 	1 час
16.	Трудовая дисциплина	<ul style="list-style-type: none"> • Виды поощрений , наказаний, регламентация перерывов, отпусков предупреждения о болезни и т.д. • Кодекс деловой этики 	2 часа
17.	Оказание первой помощи	<ul style="list-style-type: none"> • Основы оказания первой помощи пострадавшим при несчастных случаях. 	2 часа
18.	Электробезопасность	<ul style="list-style-type: none"> • Основные правила и требования по электробезопасности. 	1 час
19.	Экологическая безопасность	<ul style="list-style-type: none"> • Основные угрозы и мероприятия по улучшению экологической безопасности на АЗК. 	1 час
20.	Заключительный тест	<ul style="list-style-type: none"> • Тестирование по разделам программы, проверка тестов. 	1 час
<u>Общая продолжительность:</u>			<u>33 ч.15 мин.</u>

