

Утверждаю

Генеральный директор
А.Е. Стеблев

**Программа обучения для персонала
по программе «Оператор-кассир АЗС» согласно Приказа НК «Роснефть»
№329 от 01.07.2014**

Время	Тема		Ведущий
ДЕНЬ ПЕРВЫЙ			
09:00	История и перспективы развития Компании «Роснефть». Мотивационные положения и ЛНД. Кодекс деловой этики.	1 ч	Заплаткин М.Е.
10:00	Общая классификация АЗС, их типы	1 ч	Заплаткин М.Е.
11:00	Территория, оборудование АЗС (трубопроводы, резервуары, ТРК и др. оборудование)	1 ч	Заплаткин М.Е.
12:00	Перерыв		
13:00	Охрана труда. Уроки извлеченные из происшествий.	1,5 ч	Файков В.Н.
14:30	Основы первой медицинской помощи при несчастных случаях.	1 ч	Файков В.Н.
15:30	Пожарная безопасность	1 ч	Чинин А.В
ДЕНЬ ВТОРОЙ			
09:00	Обслуживание посетителей и сетевой бизнес. Действия в конфликтных, связанных с агрессивным поведением третьих лиц. Алгоритм выхода из конфликта.	2 ч	Заплаткин М.Е.
11:00	Стандарты работы оператора-кассира . Кейс-стади. Обсуждение видеопримеров.	1,5 ч	Заплаткин М.Е.
12:30	Перерыв		
13:30	Нефтепродукты: автобензины и диз. топливо их классификации и виды. Преимущества фирменного топлива Pulsar.	1 ч	Заплаткин М.Е. Зюкин Ю.А.
14:30	Метрологическое обеспечение АЗК . Средства контроля количества и качества НП.	1,5 ч	Зюкин Ю.А.
16-00	Прием бензовоза на АЗК. Чек-лист приема топлива . Практика.	1,5 ч	Заплаткин М.Е. Зюкин Ю.А.

ДЕНЬ ТРЕТИЙ			
09:00	Критерии чрезвычайных ситуаций, происшествий. Регламент предоставления оперативной информации о ЧС (угрозе возникновения), происшествиях.	1 ч	Абрамкин В.И.
10:00	Мерчендайзинг, правила выкладки СТ. Прием, учет ТНП, оформление промо-полок. Нормативные документы. СанПины.	2 ч	Заплаткин М.Е.
12:00	Перерыв		
12:30	Автомасла и их свойства. Классификация по SAE и API. Масла под брендом «Роснефть» Трансмиссионные масла, антифризы, тормозные жидкости и др. Автохимия.	2 ч	Заплаткин М.Е.
14:30	Коммерческая безопасность. Работа с органами уполномоченными на осуществление государственного контроля.	1 ч	Заплаткин М.Е.
15:30	Рекламное обеспечение деятельности АЗК.	1 ч	Заплаткин М.Е.
ДЕНЬ ЧЕТВЕРТЫЙ			
09:00	Основные требования и правила по электробезопасности.	1 ч	Заплаткин М.Е.
10:00	Порядок приема передачи смены.	1 ч	Заплаткин М.Е.
11:00	Корпоративная система безналичных расчетов. Программа лояльности «Семейная команда»	2 ч	Заплаткин М.Е.
13:00	Перерыв	0,5 ч	
13:30	Итоговый экзамен.		Заплаткин М.Е. Зюкин Ю.А. Файков В.Н.
ДЕНЬ ПЯТЫЙ			
09:00	Работа на кассовом терминале IBS -устранение пересортицы -формирование аналитических и товарных отчетов - подготовка документов на возврат, списание - формирование промо-наборов	8 ч	

Заместитель генерального директора
по управлению персоналом и соц. программам

 О.Н. Новикова

Заместитель генерального директора
по розничным продажам

 В.Н. Четкин

Начальник отдела ПБОТОС

 И.А. Балакина

Разработал
Руководитель учебного центра

 М.Е. Заплаткин