



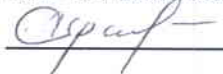
закрытое акционерное общество

**УЛЬЯНОВСКНЕФТЕПРОДУКТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Зам. Генерального директора  
по кадровой политике**

**ЗАО «Ульяновскнефтепродукт»**

 **Б.А.Харитонов**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
обучения по профессии  
«Оператор заправочных станций»**

**ВЕРСИЯ 1.1**

**г. Ульяновск**

**2013**

## **Резюме**

Согласно Стандарту Российской Федерации ОСТ 9 ПО 02.1.8 – 2000 сформирована рабочая программа профессионального обучения «Оператор заправочных станций».

Код образовательной программы – 15594.

Рабочая программа разработана для подготовки рабочих, ранее не имевших данную профессию и направлен на обеспечение подготовки квалифицированных рабочих, выполняющих заправку транспортных средств горючими и смазочными материалами, ведение материально-отчетной документации, контроль сроков государственной проверки измерительной аппаратуры и приборов.

Рабочую программу разработал менеджер по обучению ЗАО «Ульяновскнефтепродукт» Майданов А.А.

## **Оглавление**

- I. Пояснительная записка
- II. Тематический план
- III. Содержание рабочей программы
- IV. Перечень литературы и наглядных пособий
- V. Регистрация изменений

## **I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

к рабочей программе обучения по профессии «Оператор заправочных станций».

Организация обучения по профессии осуществляется в соответствии с Перечнем профессий начального профессионального образования (утв. 08.12.1999 г.; постановление Правительства Российской Федерации № 1362), а также в соответствии со Стандартом Российской Федерации «Образование: начальное профессиональное образование. Профессия: оператор заправочных станций» ОСТ 9 ПО 02.1.8 – 2000.

Срок обучения – 2 месяца. Время теоретического обучения 106 часов, практического – 200 часов, 6 часов отведено на предэкзаменационную консультацию, 8 часов – экзамен.

Рабочая программа рассчитана на 320 часов при сорокачасовой учебной неделе и состоит из теоретического и практического обучения.

Теоретическое обучение строится из разделов:

- |                       |            |
|-----------------------|------------|
| 1. Экономический курс | – 10 часов |
| 2. Технический курс   | – 24 часа  |
| 3. Специальный курс   | – 72 часа  |

Практическое обучение:

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. Производственное обучение (на АЗК/АЗС) | – 40 часов  |
| 2. Производственная практика              | – 160 часов |

После прохождения теоретического обучения аттестуемый должен знать:

- критерии мотивационных программ ЗАО «Ульяновскнефтепродукт»;
- структуру розничного блока НК «Роснефть»;
- приемы активного слушания;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- порядок приема товаров народного потребления;
- основные принципы мерчендайзинга;
- марки и виды бензина и дизельного топлива;
- классификации моторных и трансмиссионных масел;
- правила оказания ПМП;
- требования безопасности труда на АЗС;
- принцип работы технологического трубопровода;
- порядок технического осмотра и обслуживания ТРК;
- сроки и порядок поверки средств измерения;
- программу расчета принимаемого топлива;

- порядок учета поступивших и реализуемых нефтепродуктов;
- правила пользования электрооборудованием во взрывоопасных зонах;
- правила заземления оборудования;
- правила работы с ККМ;
- порядок выполнения операций в программе управления Trade House;
- критерии оценки работы оператора «Таинственным покупателем»;
- программы безналичных расчетов для юридических лиц;
- программы карт лояльности для физических лиц;

уметь:

- проверять сопроводительные документы на подакцизный товар;
- контролировать сроки годности на реализуемый товар;
- читать маркировку масел на упаковках;
- вести документацию по учету и контролю качества нефтепродуктов;
- оказывать МПМ;
- использовать средства индивидуальной защиты;
- пользоваться средствами пожаротушения;
- проводить приемо-сдаточный анализ принимаемого топлива;
- выполнять основные операции по отпуску топлива через ТРК.

После прохождения практического обучения аттестуемый должен

знать:

- устройство технологических систем и оборудования;
- критерии оценки внешнего вида и состояния рабочего места;
- действия при возникновении внештатных ситуаций;
- стандарты обслуживания клиентов;
- основные и дополнительные обязанности оператора;
- приемы общения в конфликтных ситуациях;
- правила приема-передачи смены;
- порядок приема нефтепродуктов;

уметь:

- эксплуатировать технологическое оборудование резервуарного парка;
- проверять давление межстенного пространства резервуаров;
- использовать систему аварийного слива топлива;
- производить приемку нефтепродуктов;
- осуществлять необходимые замеры и операции при приеме-передаче смены;
- пользоваться мерником металлическим II разряда;
- производить работы по эксплуатации очистных сооружений;
- производить работы по эксплуатации ливневых сооружений;

- действовать при возникновении внештатных ситуаций;
- качественно выполнять стандарты обслуживания клиентов;
- разрешать конфликтные ситуации;
- производить приемо-сдаточный анализ при приеме нефтепродуктов;
- работать по основным принципам мерчендайзинга (работа с ТНП).

## II. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Курсы, предметы	Количество часов, отводимых на предмет
<b>1.</b>	<b>ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ</b>	<b>106</b>
<b>1.1.</b>	<b>Экономический курс</b>	<b>10</b>
1.1.1.	Основы рыночной экономики	2
1.1.2.	История НК «Роснефть»	2
1.1.3.	Обслуживание клиентов и сетевой бизнес	4
1.1.4.	Организация работы с ТНП	2
<b>1.2.</b>	<b>Технический курс</b>	<b>24</b>
1.2.1.	Материаловедение	6
1.2.2.	Организация работы заправочных станций	4
1.2.3.	Охрана труда и техника безопасности	14
<b>1.3.</b>	<b>Специальный курс</b>	<b>72</b>
1.3.1.	Оборудование и эксплуатация заправочных станций	72
1.3.1.1.	АЗС. Общие положения	8
1.3.1.2.	Топливные резервуары и технологические трубопроводы	6
1.3.1.3.	Топливораздаточные колонки	4
1.3.1.4.	Средства измерения и контроля качества нефтепродуктов	8
1.3.1.5.	Порядок приема нефтепродуктов	8
1.3.1.6.	Хранение и реализация нефтепродуктов	8
1.3.1.7.	Электрооборудование. Защита от стат. электричества	4
1.3.1.8.	Подготовка АЗС к эксплуатации в осенне-зимний период	4
1.3.1.9.	Программа дистанционного управления ТРК Trade House	8
1.3.1.10.	Стандарты обслуживания клиентов	10
1.3.1.11.	Реклама и лояльность	4
<b>2.</b>	<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ</b>	<b>200</b>
<b>2.1.</b>	<b>Производственное обучение</b>	<b>40</b>
2.1.1.	Ознакомление с особенностями функционирования АЗК	16
2.1.2.	Работа оператора-заправщика	8
2.1.3.	Работа оператора-кассира	16
<b>2.2.</b>	<b>Производственная практика</b>	<b>160</b>

2.2.1.	Общие технологические процессы на АЗК/АЗС	48
2.2.2.	Работа оператора-заправщика	48
2.2.3.	Работа оператора-кассира	64
	<b>Консультации</b>	<b>6</b>
	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>8</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>320</b>



### III. СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

#### 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

##### 1.1. Экономический курс

###### 1.1.1. Основы рыночной экономики

Обучающийся должен

знать:

- виды собственности;
- формы конкуренции;
- основных конкурентов НК «Роснефть»;
- основные принципы построения рыночного равновесия;
- факторы, влияющие на производительность труда;
- формы оплаты труда;
- критерии мотивационных программ ЗАО «Ульяновскнефтепродукт».

уметь:

- различать типы экономических систем;
- пользоваться законами спроса и предложения.

Типы экономических систем. Собственность. Конкуренция. Рыночный механизм. Производительность труда. Заработная плата и стимулирование труда.

###### 1.1.2. История Нефтяной Компании «Роснефть»

Обучающийся должен

знать:

- основные направления деятельности НК;
- стратегию развития Компании;
- структуру розничного блока НК «Роснефть»;
- ключевые даты истории развития Компании.

Руководство Компании. Стратегия развития Компании. Производственная

структура. Нефте- и газопереработка. Экспортные терминалы. Розничный блок, его структура. История развития НК «Роснефть». Производственная структура предприятия нефтепродуктообеспечения ЗАО «Ульяновскнефтепродукт». Фирменный стиль НК «Роснефть»

### 1.1.3. Обслуживание клиентов и сетевой бизнес

Обучающийся должен

знать:

- отличие АЗК и АЗС;
- роль клиента для Компании;
- понятие «Качественное обслуживание»;
- типы вербального и невербального поведения;
- приемы активного слушания;
- правила поведения в конфликтных ситуациях.

уметь:

- строить общение с покупателем;
- различать этапы обслуживания клиентов;
- использовать вербальное и невербальное поведение в обслуживании;
- работать с недовольным клиентом;
- правильно «выходить» из конфликтной ситуации.

Понятие АЗК. Значение покупателя. Ожидания клиентов. Качественное обслуживание. Этапы обслуживания клиентов. Вербальное и невербальное поведение. Приемы активного слушания. Работа с недовольным клиентом.

### 1.1.4. Организация работы с ТНП

Обучающийся должен

знать:

- порядок приема товаров народного потребления;
- основные принципы мерчендайзинга;
- правила расположения товара в магазине АЗК;
- сопроводительные документы на реализуемый подакцизный товар.

уметь:

- принимать поступающие на АЗК/АЗС товары для последующей реализации;

- правильно использовать принципы мерчендайзинга;
- заниматься выкладкой товара в магазине согласно правил мерчендайзинга;
- проверять сопроводительные документы на подакцизный товар;
- контролировать сроки годности на реализуемый товар.

Порядок приема товаров народного потребления на АЗК. Мерчендайзинг. Правила продажи подакцизных товаров. Контроль за сроками годности реализуемых товаров.

## **1.2. Технический курс**

### **1.2.1. Материаловедение**

Обучающийся должен

знать:

- фракционный состав бензинов и дизельного топлива;
- марки и виды бензина и дизельного топлива;
- основные ГОСТы, регламентирующие основные характеристики ГСМ;
- классификации моторных и трансмиссионных масел;
- основные характеристики и применение фасованных фирменных масел.

уметь:

- различать марки бензинов и дизельного топлива в процессе анализа;
- читать маркировку масел на упаковках.

Бензин: марки, фракционный состав, ГОСТы. Дизельное топливо. Масла моторные и трансмиссионные.

### **1.2.2. Организация работы заправочных станций**

Обучающийся должен

знать:

- порядок ведения журналов;
- организационную структуру на АЗК;
- правила внутреннего трудового распорядка.

уметь:

- вести документацию по учету и контролю качества нефтепродуктов.

Документация оператора заправочных станций. Сменный журнал. Организационная структура на АЗК. Правила внутреннего трудового распорядка.

### 1.2.3. Охрана труда и техника безопасности

Обучающийся должен

знать:

- правила оказания ПМП;
- основные положения законодательства об охране труда;
- правила гигиены труда;
- требования безопасности труда на АЗС;
- взрывоопасные зоны на АЗС;
- действия персонала АЗС при пожароопасных и чрезвычайных ситуациях;
- действия при проливах нефтепродуктов;
- правила экологической безопасности;
- принцип эксплуатации очистных сооружений.

уметь:

- оказывать МПМ;
- использовать средства индивидуальной защиты;
- действовать при пожароопасных и чрезвычайных ситуациях;
- пользоваться средствами пожаротушения.

Оказание первой медицинской помощи. Основные положения законодательства об охране труда. Гигиена труда. Требования безопасности труда на АЗС/АЗК. Спецодежда и средства индивидуальной защиты. АЗС – пожароопасный объект. Пожарная безопасность. Средства пожаротушения на АЗК. Правила безопасности при чрезвычайных ситуациях. Экологическая безопасность. Промышленная безопасность.

## 1.3. Специальный курс

### 1.3.1. Оборудование и эксплуатация заправочных станций

#### 1.3.1.1. АЗС. Общие положения

Обучающийся должен

знать:

- особенности эксплуатации стационарных АЗС;
- особенности эксплуатации контейнерных АЗС;
- особенности эксплуатации передвижных АЗС;
- требования к состоянию территории АЗС;
- особенности коммуникационных систем.

уметь:

- различать типы АЗС;
- пользоваться системой ливневой канализации.

Стационарные АЗС. Контейнерные и передвижные АЗС. Территория АЗС. Здания и сооружения на АЗС. Коммуникационные системы.

#### 1.3.1.2. Топливные резервуары и технологические трубопроводы

Обучающийся должен

знать:

- виды резервуаров;
- особенности структуры топливных резервуаров;
- назначение и использование оборудования резервуарного парка;
- принцип работы технологического трубопровода.

уметь:

- проводить осмотр технического состояния оборудования резервуарного парка;
- пользоваться технологическими устройствами резервуаров;
- отслеживать давление в межстенном пространстве резервуаров.

Эксплуатация и техническое обслуживание резервуаров. Оборудование резервуарного парка. Назначение технологического трубопровода.

#### 1.3.1.3. Топливораздаточные колонки

Обучающийся должен

знать:

- схему работы ТРК;
- порядок технического осмотра и обслуживания ТРК;
- назначение основных комплектующих ТРК;
- причины приостановки работы ТРК.

уметь:

- проводить ежесменный осмотр состояния ТРК;
- пользоваться (заправлять) ТРК;
- определять причины поломки ТРК.

Схема работы ТРК. Технический осмотр и обслуживание ТРК. Порядок отпуска нефтепродуктов через ТРК.

#### 1.3.1.4. Средства измерения и контроля качества нефтепродуктов

Обучающийся должен

знать:

- назначение метроштока;
- принцип построения градуировочной таблицы резервуара;
- правила замера плотности нефтепродуктов;
- сроки и порядок поверки средств измерения.

уметь:

- пользоваться метроштоком и градуировочной таблицей;
- пользоваться автоматизированной системой «Струна-М»;
- определять плотность, температуру и механические примеси НП;
- измерять погрешность дозы отпуска ТРК.

Метрошток. Автоматизированная система контроля количества и качества нефтепродуктов «Струна-М». Градуировочная таблица. Нефтеденсиметр. Водочувствительная паста. Бензочувствительная паста. Образцовый мерник II разряда.

#### 1.3.1.5. Порядок приема нефтепродуктов

Обучающийся должен

знать:

- порядок проверки сопроводительной документации на приход топлива;
- порядок подготовки оборудования перед сливом;
- критерии качественного анализа нефтепродукта;
- программу расчета принимаемого топлива, утвержденную ЗАО «Ульяновскнефтепродукт».

уметь:

- проверять и заполнять сопроводительную документацию;
- подготавливать площадку слива топлива;
- проводить приемо-сдаточный анализ принимаемого топлива;
- проводить заземление автоцистерны.

Проверка документов и подготовка технического оборудования. Приемо-сдаточный анализ. Прием нефтепродуктов по количеству. Прием нефтепродуктов по качественным показателям. Слив топлива.

#### 1.3.1.6. Хранение и реализация нефтепродуктов

Обучающийся должен

знать:

- порядок учета поступивших и реализуемых нефтепродуктов;
- порядок и правила заправки топлива через ТРК;
- учетно-отчетную документацию;
- порядок планирования реализации и заявок нефтепродуктов.

уметь:

- вести учетную документацию;
- производить отпуск нефтепродуктов через ТРК;
- ежемесячно отслеживать остатки нефтепродуктов;
- планировать заявки на нефтепродукты.

Учет поступивших и реализуемых нефтепродуктов. Порядок реализации топлива через ТРК. Учетно-отчетная и планирующая документация.

#### 1.3.1.7. Электрооборудование. Защита от статического электричества

Обучающийся должен

знать:

- правила пользования электрооборудованием во взрывоопасных зонах;
- схему электроснабжения АЗС;
- устройство молниезащиты на АЗС;
- правила заземления оборудования.

Электроустановки и электрооборудование АЗС. Электроснабжение. Аварийное освещение. Молниезащита. Устройства заземления.

1.3.1.8. Подготовка АЗС к эксплуатации в осенне-зимний период

Обучающийся должен

знать:

- порядок подготовки АЗС к эксплуатации в осенне-зимний период;
- порядок эксплуатации АЗС в осенне-зимний период;
- необходимые работы, проводимые по окончании зимнего периода.

Подготовительные работы к осенне-зимнему периоду. Эксплуатация АЗС в осенне-зимний период. Завершение эксплуатации в осенне-зимний период.

1.3.1.9. Программа дистанционного управления ТРК Trade House

Обучающийся должен

знать:

- правила работы с ККМ;
- порядок выполнения операций в программе управления Trade House;
- структуру управления терминала по обслуживанию пластиковых карт;
- порядок открытия/закрытия смены и снятия отчетности.

уметь:

- выполнять основные операции по отпуску топлива через ТРК;
- производить возвратные операции;
- пользоваться терминалами по обслуживанию пластиковых карт;
- распечатывать и работать с отчетностью.

Правила работы с контрольно-кассовой машиной. Порядок отпуска нефтепродуктов по различным видам оплаты в Trade House. Принцип работы



терминала обслуживания пластиковых карт. Открытие/закрытие смены. Отчетность в Trade House.

#### 1.3.1.10. Стандарты обслуживания клиентов

Обучающийся должен

знать:

- «шаги» стандарта обслуживания клиентов заправщиком;
- «шаги» стандарта обслуживания клиентов кассиром;
- критерии оценки работы оператора «Таинственным покупателем».

уметь:

- производить качественное обслуживание клиентов.

Этапы и качество обслуживания клиентов. Стандарты обслуживания клиентов заправщиком. Стандарты обслуживания клиентов кассиром. Программа «Таинственный покупатель».

#### 1.3.1.11. Реклама и лояльность

Обучающийся должен

знать:

- программы безналичных расчетов для юридических лиц;
- программы карт лояльности для физических лиц;
- правила информирования клиентов о проходящих рекламных акциях.

уметь:

- информировать клиентов о системах безналичных и льготных расчетов;
- информировать клиентов о проходящих акциях.

Топливные карты. Карты лояльности за наличный и безналичный расчет. Проведение промо- и рекламных акций на АЗК.

## 2. ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

### 2.1. Производственное обучение

#### 2.1.1. Ознакомление с особенностями функционирования АЗК

Обучающийся должен

знать:

- правила внутреннего трудового распорядка на АЗК/АЗС;
- устройство технологических систем и оборудования;
- учетно-отчетную документацию оператора заправочных станций.

Вводный инструктаж. Правила внутреннего трудового распорядка. Особенности функционирования АЗК. Материально-бытовое обеспечение. Технологические устройства. Учетно-отчетная документация.

#### 2.1.2. Работа оператора-заправщика

Обучающийся должен

знать:

- критерии оценки внешнего вида и состояния рабочего места;
- действия при возникновении внештатных ситуаций;
- стандарты обслуживания клиентов;
- основные и дополнительные обязанности оператора-заправщика;
- приемы общения в конфликтных ситуациях;
- правила приема-передачи смены;
- порядок приема нефтепродуктов.

Спецодежда и внешний вид оператора-заправщика. Действия оператора-заправщика при внештатных ситуациях. Стандарты обслуживания клиентов. Дополнительные обязанности оператора-заправщика. Поведение оператора-заправщика при конфликтных ситуациях. Проведение приема-передачи смены. Порядок приема нефтепродуктов.

#### 2.1.3. Работа оператора-кассира

Обучающийся должен

**знать:**

- критерии оценки внешнего вида и состояния рабочего места;
- действия при возникновении внештатных ситуаций;
- стандарты обслуживания клиентов;
- основные и дополнительные обязанности оператора-кассира;
- приемы общения в конфликтных ситуациях;
- правила приема-передачи смены;
- порядок приема нефтепродуктов;
- основные принципы мерчендайзинга.

Спецодежда и внешний вид оператора-кассира. Действия оператора-кассира при внештатных ситуациях. Стандарты обслуживания клиентов. Дополнительные обязанности оператора-кассира. Поведение оператора-кассира при конфликтных ситуациях. Проведение приема-передачи смены. Порядок приема нефтепродуктов. Мерчендайзинг.

## **2.2. Производственная практика**

### **2.2.1. Общие технологические процессы на АЗК**

Обучающийся должен

**знать:**

- технологическое устройство топливных резервуаров;
- систему межстенного пространства резервуаров топливных;
- систему аварийного резервуара;
- порядок приема нефтепродуктов.

**уметь:**

- эксплуатировать технологическое оборудование резервуарного парка;
- проверять давление межстенного пространства резервуаров;
- использовать систему аварийного слива топлива;
- производить приемку нефтепродуктов;
- осуществлять необходимые замеры и операции при приеме-передаче смены;
- пользоваться мерником металлическим II разряда;
- производить работы по эксплуатации очистных сооружений;
- производить работы по эксплуатации ливневых сооружений.

Технологические устройства резервуарного парка. Прием нефтепродуктов.

Прием-передача смены. Проверка ТРК на точность налива. Система очистных и ливневых сооружений.

### 2.2.2. Работа оператора-заправщика

Обучающийся должен

уметь:

- соответствовать корпоративным критериям оценки внешнего вида;
- действовать при возникновении внештатных ситуаций;
- качественно выполнять стандарты обслуживания клиентов;
- выполнять дополнительные обязанности оператора-заправщика;
- находить выход из возникающих конфликтных ситуаций;
- производить прием и передачу смены;
- участвовать в процессе приема нефтепродуктов.

Спецодежда и внешний вид оператора-заправщика. Действия оператора-заправщика при внештатных ситуациях. Стандарты обслуживания клиентов. Дополнительные обязанности оператора-заправщика. Поведение оператора-заправщика при конфликтных ситуациях. Проведение приема-передачи смены. Порядок приема нефтепродуктов.

### 2.2.3. Работа оператора-кассира

Обучающийся должен

уметь:

- соответствовать корпоративным критериям оценки внешнего вида;
- действовать при возникновении внештатных ситуаций;
- качественно выполнять стандарты обслуживания клиентов;
- выполнять дополнительные обязанности оператора-кассира;
- разрешать конфликтные ситуации;
- производить прием и передачу смены;
- производить приемо-сдаточный анализ при приеме нефтепродуктов;
- работать по основным принципам мерчендайзинга (работа с ТНП).

Спецодежда и внешний вид оператора-кассира. Действия оператора-кассира при внештатных ситуациях. Стандарты обслуживания клиентов. Дополнительные обязанности оператора-кассира. Поведение оператора-кассира при конфликтных ситуациях. Проведение приема-передачи смены. Порядок приема нефтепродуктов. Мерчендайзинг.

#### **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ И НАГЛЯДНЫХ ПОСОБИЙ**

- Руководящий документ «Правила технической эксплуатации автозаправочных станций» РД 153-39.2-080-01
- В.В. Анферов, В.Г.Коваленко, А.Н. Ременцов. «Техническая оснащенность и персонал в системах нефтепродуктообеспечения». Учебное пособие. М.: «Метранпаж», 2006
- Л.П. Щуко. Справочник по охране труда в Российской Федерации. – 6-е изд. СПб.: «Издательский дом Герда», 2004
- Колборн Роберт. Мерчендайзинг. СПб.: Издательский дом «Нева», 2004
- Презентация «История Компании «Роснефть»
- Презентация «Обслуживание клиентов и сетевой бизнес»
- Презентация «Стандарты обслуживания клиентов на АЗК/АЗС»
- Презентация «Средства измерения и контроля количества и качества нефтепродуктов»
- Корпоративный видеокурс «Оператор заправочных станций»

## V. РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Версия	Дата утверждения	Дата ввода в действие	Реквизиты утвердившего документа