



ТАМБОВНЕФТЕПРОДУКТ
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

УТВЕРЖДЕНО

Приказом АО «Тамбовнефтепродукт»

от «25» ноября 2016 г. № 658

Введено в действие «25» ноября 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
АО «ТАМБОВНЕФТЕПРОДУКТ»
ПОРЯДОК ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА АЗК/АЗС

№ П2-03 Р-0051 ЮЛ-079

ВЕРСИЯ 4.00

г. Тамбов
2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	<u>32</u>
ВВЕДЕНИЕ	<u>32</u>
ЦЕЛИ	<u>32</u>
ЗАДАЧИ	<u>32</u>
ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ.....	<u>32</u>
ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	<u>32</u>
1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	<u>52</u>
2 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	<u>62</u>
3 ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	<u>72</u>
4 ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ	<u>82</u>
4.1. ПЕРВИЧНОЕ ОБУЧЕНИЕ.....	<u>82</u>
4.2. ПОВТОРНОЕ ОБУЧЕНИЕ.....	<u>112</u>
5 ССЫЛКИ	<u>132</u>
6 РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ЛОКАЛЬНОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА.....	<u>142</u>
ПРИЛОЖЕНИЯ	<u>152</u>

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

© ® АО «Тамбовнефтепродукт», 2016

ПОЛОЖЕНИЕ АО «ТАМБОВНЕФТЕПРОДУКТ» «ПОРЯДОК ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА АЗК/АЗС»
№ П2-03 Р-0051 ЮЛ-079 ВЕРСИЯ 4.00

СПРАВОЧНО. Выгружено из ИСС "НО" АО "Тамбовнефтепродукт": [18.03.2019 16:47:06-12-2016-12:14](#)

ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Положение АО «Тамбовнефтепродукт» «Порядок обучения персонала АЗК/АЗС» (далее – Положение) разработано с целью регламентации процедуры обучения персонала АЗК/АЗС, установки ключевых принципов, порядка взаимодействия ответственных лиц при организации обучения персонала АЗК/АЗС в АО «Тамбовнефтепродукт», а также порядка аттестации и требований к уровню знаний сотрудников АЗК/АЗС после прохождения обучения.

ЦЕЛИ

Настоящее Положение разработано с целью обеспечения организационной и методологической поддержки процесса обучения персонала АЗК/АЗС.

ЗАДАЧИ

Задачами Положения является обеспечение:

- требуемого уровня профессионально-технической компетентности персонала АЗК/АЗС, соответствующего текущей и перспективной потребности бизнеса Общества;
- эффективного функционирования системы обучения персонала АЗК/АЗС;
- единства принципов и требований к организации обучения персонала АЗК/АЗС.

ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

Настоящее Положение обязательно для исполнения работниками:

- учебного центра АО «Тамбовнефтепродукт»;
- сектора обеспечения персоналом АО «Тамбовнефтепродукт»;
- АЗК/АЗС;
- иных структурных подразделений АО «Тамбовнефтепродукт», задействованных в процессе организации обучения персонала АЗК/АЗС.

Организационные, распорядительные и локальные нормативные документы не должны противоречить настоящему Положению.

ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Настоящее Положение является локальным нормативным документом постоянного действия.

Настоящее Положение утверждается и вводится в действие в АО «Тамбовнефтепродукт» приказом АО «Тамбовнефтепродукт»

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

Изменения в Положение вносятся приказом АО «Тамбовнефтепродукт».

Изменения в Положение вносятся в случаях: изменения законодательства РФ, изменения организационной структуры и полномочий руководителей.

Инициаторами внесения изменений в Положение являются: учебный центр, сектор обеспечения персоналом АО «Тамбовнефтепродукт», а также иные структурные подразделения АО «Тамбовнефтепродукт» по согласованию с учебным центром, сектором обеспечения персоналом.

Ответственность за поддержание Положения в АО «Тамбовнефтепродукт» в актуальном состоянии возлагается на ведущего специалиста по оценке и развитию персонала АО «Тамбовнефтепродукт».

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

1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ – форма организации учебного процесса с использованием передовых информационных технологий, которая обеспечивает освоение и проверку знаний работника без отрыва от производства.

ОБЩЕСТВО – АО «Тамбовнефтепродукт».

ПЕРВИЧНОЕ ОБУЧЕНИЕ – профессиональная подготовка кандидатов для трудоустройства на АЗК/АЗС по специальности «Оператор заправочных станций».

ПОВТОРНОЕ ОБУЧЕНИЕ – обучение работников АЗК/АЗС, проводимое с целью ежегодного закрепления знаний, с последующим подтверждением квалификации «оператор заправочных станций».

СЛУШАТЕЛЬ – кандидат для трудоустройства на АЗК/АЗС, направленный в Учебный центр для подготовки по программе профессионального обучения сотрудников АЗК/АЗС.

СТАЖЕР – работник, направленный в процессе обучения для прохождения практического (производственного) обучения на АЗК/АЗС.

СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ОБЩЕСТВА – структурное подразделение АО «Тамбовнефтепродукт» с функциями, задачами и ответственностью в рамках своей компетенции, определенной положением о структурном подразделении.

2 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

АЗК – автозаправочный комплекс.

АЗС – автозаправочная станция.

СОП – сектор обеспечения персонала.

ОС – окружающая среда.

ОТ – охрана труда.

ПБ – промышленная безопасность.

СП – структурное подразделение АО «Тамбовнефтепродукт».

ТБ – техника безопасности.

УЦ – учебный центр профессиональной подготовки кадров АО «Тамбовнефтепродукт».

3 ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 3.1. Важной целью обучения персонала для работы на АЗК/АЗС является выполнение корпоративных требований к уровню подготовки персонала Общества.
- 3.2. Обучение персонала для работы на АЗК/АЗС подразделяется на два вида:
 - Первичное обучение;
 - Повторное обучение.
- 3.3. Обучению подлежат все категории персонала, работающие на АЗК/АЗС.
- 3.4. Организация и координация процесса обучения персонала АЗК/АЗС осуществляется УЦ.
- 3.5. Обучение персонала АЗК/АЗС согласно требованиям настоящего Положения организует менеджер по обучению и адаптации персонала.
- 3.6. Прием квалификационного экзамена осуществляет комиссия, созданная на основании приказа по Обществу.
- 3.7. При необходимости для обучения персонала АЗК/АЗС привлекаются специалисты СП Общества.
- 3.8. Лицам, успешно прошедшим обучение, выдается удостоверение, которое является допуском к самостоятельной работе на АЗК/АЗС.

4 ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ

4.1. ПЕРВИЧНОЕ ОБУЧЕНИЕ

- 4.1.1. Профессиональная подготовка по специальности «Оператор заправочных станций» (Первичное обучение) является обязательным обучением для лиц, планируемых для трудоустройства на АЗК/АЗС.
- 4.1.2. Первичное обучение проводится в УЦ Общества на бесплатной основе.
- 4.1.3. Программа первичного обучения и критерии оценки результатов обучения разрабатываются менеджером по обучению и адаптации персонала, в соответствии с корпоративными требованиями, согласовываются установленным порядком и утверждаются приказом по Обществу.
- 4.1.4. Руководители СП Общества и другие заинтересованные специалисты Общества принимают участие в разработке курса обучения, выходят с предложениями по содержанию программ подготовки, включению в программу подготовки определенных тем для обучения, оказывают методическую помощь.
- 4.1.5. Обучение организуется и проводится на основании приказа генерального директора Общества и плана проведения обучения (Таблица 1).
- 4.1.6. Процесс первичного обучения осуществляется в 3 этапа:
- теоретическое обучение в УЦ;
 - практическое (производственное) обучение на АЗК/АЗС;
 - прием квалификационного экзамена.

Таблица 1
Порядок теоретического обучения в УЦ

№	МЕРОПРИЯТИЕ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА, НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ
1	Формирование группы для обучения	Менеджер по обучению и адаптации персонала	Из имеющихся кандидатов для трудоустройства менеджер по обучению и адаптации персонала формирует группу. Рекомендуемое количество участников в одной группе от шести до двадцати
2	Подготовка приказа о комплектовании группы и плана проведения обучения	Менеджер по обучению и адаптации персонала	Приказ о комплектовании группы и план проведения обучения составляется в соответствии с согласованной и утвержденной программой обучения персонала АЗК/АЗС
3	Теоретическая подготовка	Менеджер по обучению и адаптации персонала, специалисты СП (при необходимости)	Обучение проводится в соответствии с планом и утвержденной программой обучения
4	Проведение вводного противопожарного инструктажа, инструктажа по охране	Менеджер по обучению и адаптации персонала, инженер по ОТ,	Инструктаж проводится в рамках обучения, перед направлением слушателя для стажировки на АЗК/АЗС. В журнале инструктажей делается отметка

№	МЕРОПРИЯТИЕ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА, НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ
	труда	инженер по пожарной безопасности	
5	Распределение слушателей по местам стажировки на АЗК/АЗС	Менеджер по обучению и адаптации персонала, СОП	Распределение осуществляется в зависимости от потребности в персонале на АЗК/АЗС

Таблица 2
Порядок практического (производственного) обучения на АЗК/АЗС (Стажировка)

№	МЕРОПРИЯТИЕ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА, НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ
1	Знакомство стажера с коллективом и работой на АЗК/АЗС	Управляющий АЗК / Старший смены АЗС	Проводится в начале первого дня стажировки. Управляющий АЗК / Старший смены АЗС знакомит слушателя с коллективом и объектом (АЗК/АЗС), используя Чек-лист инструктажа нового работника (Приложение 1). Ученику выдается комплект униформы и именной бейдж с надписью «Стажер»
2	Первичный инструктаж по ТБ на рабочем месте	Управляющий АЗК / Старший смены АЗС	Управляющий АЗК / Старший смены АЗС проводит первичный инструктаж по ТБ на рабочем месте, делает запись в Дневнике стажировки (Приложение 2) и журнале регистрации инструктажей на рабочем месте для сторонних организаций
3	Доведение основных правил работы с клиентами	Управляющий АЗК / Старший смены АЗС	Управляющий АЗК / Старший смены АЗС доводит правила работы с клиентами, делает запись в Дневнике стажировки
4	Обучение безопасным методам и приемам выполнения работ, с использованием курса дистанционного обучения по ОТ и ПБ	Управляющий АЗК / Старший смены АЗС, СОП	Управляющий АЗК / Старший смены АЗС обеспечивает прохождение стажером курса дистанционного обучения по ОТ и ПБ
5	Отработка практических навыков	Управляющий АЗК / Старший смены АЗС	Под непосредственным руководством Управляющего АЗК / Старшего смены АЗС проводится отработка практических навыков в соответствии с заданиями, указанными в Дневнике стажировки
6	Оценка практических навыков	Управляющий АЗК / Старший смены АЗС	В последний день практического обучения Управляющий АЗК / Старший смены АЗС в течение 1–2 часов посредством наблюдения проводит оценку практических навыков, приобретенных слушателем в процессе стажировки. По завершению оценки Управляющий АЗК / Старший смены АЗС проставляет уровень усвоения по каждому практическому заданию в Дневник стажировки. Итоговая оценка за практическую часть обучения определяется в зависимости от количества набранных баллов, в соответствии с Критериями выставления итоговой оценки по результатам практического обучения (Приложение 3)

№	МЕРОПРИЯТИЕ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА, НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ
7	Направление слушателя в УЦ	Управляющий АЗК / Старший смены АЗС	По окончании практического обучения Управляющий АЗК / Старший смены АЗС отдает слушателю полностью оформленный Дневник стажировки и направляет его в УЦ для сдачи квалификационного экзамена

Таблица 3
Порядок приема квалификационного экзамена

№	МЕРОПРИЯТИЕ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА, НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ
1	Проверка результатов оценки практических навыков по завершению практического (производственного) обучения	Квалификационная комиссия	<p>Комиссия проверяет результаты практического обучения, полноту и качество заполнения Дневников стажировки, соответствие итоговой оценки, Приложению 3.</p> <p>Оценка практического обучения заносится в итоговый Протокол.</p> <p>В случае неудовлетворительной оценки за практическое (производственное) обучение:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ квалификационная комиссия принимает решение о несоответствии; ▪ обучающийся к сдаче теоретического экзамена не допускается; ▪ выдается справка об ознакомлении с курсом лекций по специальности «Оператор заправочных станций» без выдачи удостоверения
2	Проверка теоретических знаний	Квалификационная комиссия	<p>Проверка теоретических знаний проводится в форме тестирования.</p> <p>В зависимости от количества баллов, набранных слушателем в процессе тестирования, руководствуясь Критериями выставления оценки по результатам теоретического обучения (Приложение 4), определяется оценка теоретических знаний.</p> <p>Члены квалификационной комиссии в праве задавать слушателю дополнительные вопросы (1 правильный ответ – 1 дополнительный балл).</p> <p>Оценка теоретических знаний заносится Квалификационной комиссией в итоговый Протокол.</p> <p>В случае неудовлетворительной оценки при проверке теоретических знаний, слушателю назначается день пересдачи.</p> <p>При неудовлетворительной итоговой оценке на пересдаче:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ квалификационная комиссия принимает решение о несоответствии; ▪ выдается справка об ознакомлении с курсом лекций по специальности «Оператор заправочных станций» без выдачи удостоверения

№	МЕРОПРИЯТИЕ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА, НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ
			станций» без выдачи удостоверения
3	Принятие решения Квалификационной комиссией	Квалификационная комиссия	Если оценки за проверку практических навыков и теоретических знаний положительные (отлично, хорошо, удовлетворительно), то квалификационная комиссия принимает решение о соответствии требуемому уровню знаний слушателя и присваивает ему квалификацию «Оператор заправочных станций». Решение комиссии фиксируется в итоговом Протоколе и визируется членами Квалификационной комиссии
4	Выдача удостоверения	Менеджер по обучению и адаптации персонала	Удостоверение выдается слушателю при успешном прохождении теоретического и практического обучения

4.1.7. После прохождения обучения в УЦ и практических занятий на АЗК/АЗС слушатель должен знать и уметь применять на практике:

- стандарты обслуживания посетителей на АЗК/АЗС;
- правила взаимодействия с посетителями в различных ситуациях;
- устройство и принцип работы технологического оборудования (топливораздаточного, резервуарного, кассового);
- правила приема, хранения и отпуска нефтепродуктов;
- средства измерения и контроля качества, применяемые на АЗК/АЗС;
- классификацию и основные свойства нефтепродуктов;
- основные требования безопасности труда, экологии, пожарной безопасности и методы оказания первой помощи пострадавшим;
- правила работы с сопутствующими товарами. Основные принципы мерчендайзинга.

4.2. ПОВТОРНОЕ ОБУЧЕНИЕ

4.2.1. Повторному обучению по специальности «Оператор заправочных станций» с последующим подтверждением квалификации «Оператор заправочных станций» подлежат все категории персонала, работающие на АЗК/АЗС.

4.2.2. Повторное обучение проводится не реже 1 раза в год.

4.2.3. Повторное обучение и итоговое тестирование на подтверждение квалификации «Оператор заправочных станций» проводится посредством дистанционного обучения на персональных компьютерах АЗК/АЗС Общества (обеспечивается руководителем АЗК/АЗС).

4.2.4. Программа курса дистанционного обучения для проведения повторного обучения по специальности «Оператор заправочных станций» и критерии оценки результатов

обучения разрабатываются менеджером по обучению и адаптации персонала, в соответствии с корпоративными требованиями, согласовываются установленным порядком и утверждаются приказом по Обществу.

- 4.2.5. При необходимости в программу повторного обучения могут включаться практические задания (тренировки).
- 4.2.6. Обучение организуется и проводится на основании приказа генерального директора Общества и плана проведения обучения.
- 4.2.7. Повторное обучение персонала АЗК проводится совместно с ежегодным обучением и проверкой знаний по безопасности труда.
- 4.2.8. При успешном прохождении обучения и тестирования формируется Протокол результатов дистанционного обучения, в удостоверении оператора заправочных станций делается соответствующая отметка (соответствует/не соответствует).
- 4.2.9. В случае неудовлетворительного результата тестирования работнику назначается день пересдачи.
- 4.2.10. Пересдача проводится в УЦ АО «Тамбовнефтепродукт».
- 4.2.11. В случае неудовлетворительного результата на пересдаче работник отстраняется от работы до устранения причин.
- 4.2.12. Повторное обучение осуществляется на безвозмездной основе.

5 ССЫЛКИ

1. Стандарт ЗАО «Тамбовнефтепродукт» «Организация обучения персонала» № П2-03 С-0005 ЮЛ-079 версия 1.00, утвержденный и введенный в действие приказом ЗАО «Тамбовнефтепродукт» от 14.02.2011 г. № 51.
2. Положение АО «Тамбовнефтепродукт» «Об учебном центре профессиональной подготовки кадров» № П2-03 Р-0173 ЮЛ-079 версия 3.00, утвержденное и введенное в действие приказом АО «Тамбовнефтепродукт» от 01.09.2016 № 462.

6 РЕГИСТРАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ЛОКАЛЬНОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА

Таблица 4
Перечень изменений Положения АО «Тамбовнефтепродукт»

ВЕРСИЯ	ВИД И НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА	НОМЕР ДОКУМЕНТА	ДАТА УТВЕРЖДЕНИЯ	ДАТА ВВЕДЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ	РЕКВИЗИТЫ РД
1.00	Положение ЗАО «Тамбовнефтепродукт» «По обучению персонала АЗК»	№ П2-03 СЦ-005 Р-001 ЮЛ-079	11.12.2007	11.12.2007	Приказ от 11.12.2007 г. № 266
2.00	Положение ЗАО «Тамбовнефтепродукт» «По обучению персонала АЗК»	№ П2-03 СЦ-005 Р-001 ЮЛ-079	25.09.2008	25.09.2008	Приказ от 25.09.2008 № 448
3.00	Положение АО «Тамбовнефтепродукт» «Порядок обучения персонала АЗК»	№ П2-03 Р-0051 ЮЛ-079	24.05.2013	24.05.2013	Приказ от 24.05.2013 № 207

ПРИЛОЖЕНИЯ

Таблица 5
Перечень приложений к Положению АО «Тамбовнефтепродукт»

НОМЕР ПРИЛОЖЕНИЯ	НАИМЕНОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ	КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ СОДЕРЖАНИЯ	ПРИМЕЧАНИЕ
1	Чек лист «Инструктаж стажера»	Перечень необходимых мероприятий, проводимых Управляющим АЗК / Старшим смены АЗС, для введения слушателя в должность	Включено в настоящий файл
2	Дневники стажировки операторов заправочных станций	Перечень заданий, необходимых для отработки практических навыков	Включено в настоящий файл
3	Критерии выставления итоговой оценки по результатам практического обучения		Включено в настоящий файл
4	Критерии выставления итоговой оценки по результатам теоретического обучения		Включено в настоящий файл

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ЧЕК ЛИСТ «ИНСТРУКТАЖ СТАЖЕРА»

Чек лист «Инструктаж стажера»

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

ПОДГОТОВКА:

- Собрать и перечитать все материалы и источники для проведения знакомства (инструкции, руководство и т.д.)
- Подготовить для изучения стажером комплекты материалов («Теоретические основы по охране труда и промышленной безопасности», инструкции, 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

ОБЪЯСНИТЬ СТАЖЕРУ СЛЕДУЮЩИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ НА АЗК:

- Основные обязанности операторов заправочной станции (кассира торгового зала и оператора-заправщика)
- 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)
- Техника безопасности на АЗК: безопасные методы и приемы выполнения работ.
 - 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
- НК Роснефть в обществе. 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 на АЗК
- 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 кабинет управляющего АЗК/старшего смены АЗС (объясните, что управляющий АЗК/старший смены АЗС всегда готов помочь решить проблемы сотрудника, возникающие в процессе работы)
- Показать шкафчик стажера, место для приема пищи, место для курения
- Показать расписание работников (объяснить, где и когда оно вывешивается, показать, как оно читается)
- Обеспечить стажера формой и значком
- Задать контрольные вопросы по раскрытым темам
- Закрепить за стажером опытного работника смены
- Проконтролировать процесс обучения практическим навыкам, соблюдение техники безопасности
- Проверить усвоение материала «Теоретические основы по охране труда и промышленной безопасности» (вначале 2-ого дня стажировки)
- Заполнить дневник стажировки (по окончании последнего дня стажировки)

Обучение по указанным пунктам провел: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ДНЕВНИКИ СТАЖИРОВКИ ОПЕРАТОРОВ ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ

ДНЕВНИК СТАЖИРОВКИ

оператора заправочных станций (оператор-заправщик)

«__» _____ 20__ г.

Стажёр _____
(ФИО Стажёра)

Место проведения стажировки: АЗК № _____

Руководитель стажировки: Управляющий АЗК № _____
(ФИО менеджера)

Обязательные предварительные мероприятия	Подпись стажера	ФИО стажера	Дата проведения	Подпись проводившего инструктаж
Первичный инструктаж на рабочем месте				
Правила работы с клиентами				
Теоретические основы по охране труда и промышленной безопасности				

Практические задания	Уровень усвоения (от 1 до 5 баллов)
Работа на ТРК	
ТРК: устройство, принцип работы	
Нефтепродукты: виды, основные свойства	
Техника безопасности при работе на ТРК: основные моменты	
Практическое применение навыков заправки автомобилей	
Действия оператора-заправщика при розливе топлива	
Технологические операции	
Отбор проб НП; измерение плотности, температуры НП	
Определение уровня взлива НП в резервуаре	
Определение погрешности ТРК с использованием образцового мерника	
Поддержание чистоты ТРК, оборудования, на территории АЗК	
Обслуживание	
Выполнение стандартов обслуживания клиентов (6 шагов обслуживания)	
Порядок мытья стекол автомобилей	
Обслуживание 2-х автомобилей одновременно	
Решение конфликтных ситуаций с клиентом	
Доброжелательность, энтузиазм	
ИТОГО БАЛЛОВ:	

Стажер _____ закончил(а) стажировку и готов(а) к самостоятельной работе на АЗК. Подтверждаю, что обучение по всем темам, указанным в дневнике стажировки проведено в полном объеме и усвоено стажером.

Оценка курса стажировки _____
(отлично (65-70 баллов); хорошо (50-64 баллов); удовл. (40-49 баллов); неудовл. (<40 баллов))

Дополнительные комментарии:

Управляющий АЗК № _____
(подпись) _____ (ФИО менеджера)

Вводный инструктаж

Обратный лист дневника стажировки

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

Требования являются обязательными. Невыполнение этих требований рассматривается как нарушение трудовой и производственной дисциплины.

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

- К работе заправщиком допускаются лица, достигшие 18 летнего возраста, прошедшие медицинское освидетельствование, обученные в учебном центре по программе оператора АЗС и освоившие требования данной инструкции;
- Все вновь поступающие на работу допускаются к исполнению обязанностей только после прохождения вводного инструктажа по охране труда, первичного противопожарного инструктажа и первичного инструктажа на рабочем месте;
- Работники должны соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, установленные на автозаправочном комплексе, курить только вне территории АЗК/АЗС, не допускать распития спиртных напитков;
- О случаях травмирования и обнаружения неисправности оборудования, приспособлений и инструмента работники должны немедленно сообщить управляющему АЗК/старшему смены АЗС;
- Работать на неисправном оборудовании и пользоваться неисправным инструментом запрещается;
- Запрещается использовать личный автотранспорт в производственных целях;
- Не разрешается допускать на свое рабочее место лиц, не имеющих отношение к данной работе;
- При работе с нефтепродуктом соблюдать требования Инструкции АО «Тамбовнефтепродукт» «По охране труда при работе с нефтепродуктами» № ПЗ-05 И-00285 ЮЛ-079;
- Следует пользоваться санитарно-бытовыми помещениями: гардеробными, умывальными, душевыми.

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ

- Привести в порядок спецодежду;
- Проверить состояние рабочего места, исправность инструмента и оборудования;
- Проверить наличие средств пожаротушения.

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ

При заправке транспорта на АЗК должны соблюдаться следующие правила:

- Оператор-заправщик, в момент наполнения бака автомобиля, должен находиться на островке топливозаправочной колонки до конца заправки автомобиля и обязательно предупредить водителя об окончании заправки;
- расстояние между автомобилями, стоящими под заправкой, и следующим за ним должно быть не менее 3 м, а между последующими автомобилями, находящимися в очереди – не менее 1 м;
- мотоциклы, мотороллеры и мопеды необходимо перемещать к топливозаправочным колонкам и от них не менее 15 м вручную, заглушив двигатель;
- все операции по заправке автотранспорта должны производиться только при заглушенном двигателе. Допускается заправка нефтепродуктов в автомобиль с работающим двигателем только при условии низких температур, когда пуск двигателя может быть затруднен;
- облитые нефтепродуктом, во время заправки, поверхности транспорта до пуска двигателя должны прогираться насухо. Пролитые на землю нефтепродукты должны засыпаться песком, а потом убираться в специально отведенный контейнер;
- Заправка автомашин, груженых горючими или взрывоопасными грузами запрещена.

При сливе нефтепродуктов на АЗК должны соблюдаться следующие правила:

- убедиться в исправности резервуара и его оборудования, технологических трубопроводов и правильности переключения запорной арматуры;
- убедиться в исправности сливного устройства автоцистерны;
- измерить уровень и определить объем нефтепродукта в резервуаре;
- прекратить заправку автомобилей из резервуара до окончания слива в него нефтепродукта из автоцистерны;
- Во время слива нефтепродуктов не допускается движение транспорта на расстоянии ближе 3 м от сливных устройств резервуаров АЗК;
- Слив нефтепродуктов в резервуары АЗК должен быть герметизирован, слив падающей струей не допускается. Каждая цистерна должна быть заземлена отдельно до полного слива из нее нефтепродуктов. Снимается заземление после отсоединения шлангов от сливных устройств;
- Открывать и закрывать крышки люков и колодцев резервуаров необходимо плавно, без ударов, во избежание искробразования;
- Работники, открывающие люки автомобильных цистерн, колодцев и резервуаров или заправляющие в них раздаточные рукава, должны находиться с наветренной стороны;
- Процесс слива нефтепродуктов в резервуары АЗК и автоцистерны должен производиться в присутствии кассира торгового зала АЗК, оператора-заправщика и водителя автоцистерны. При обнаружении утечки нефтепродуктов слив должен быть немедленно прекращен;
- Запрещается сливать нефтепродукты в резервуары, производить измерение уровня нефтепродукта, отбирать пробы нефтепродукта и заправлять транспорт во время грозы.

На территории АЗК запрещается:

- курить и пользоваться открытым огнем;
- мыть руки, стирать одежду и протирать полки помещений легковоспламеняющимися жидкостями;
- присутствовать посторонним лицам у ТРК не связанным с заправкой нефтепродуктов;
- заправлять транспорт, водители которого находятся в нетрезвом состоянии;
- в помещении АЗК использовать временную электропроводку, электроплитки, рефлекторы и другие электроприборы с открытыми нагревательными элементами;
- запрещается заправлять автомобили (кроме легковых автомобилей с количеством дверей не менее четырех) в которых находятся пассажиры.

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

- Во всех аварийных ситуациях следует отключить общий рубильник АЗК и прекратить заправку автотранспорта;
- При возникновении пожара оператор-заправщик должен позвонить по телефону «01» или «112», вызвать Службу спасения, сообщить руководству АЗК и приступить к тушению пожара, используя имеющиеся первичные средства пожаротушения;
- Заправщику запрещается производить какой-либо ремонт электрооборудования на АЗК. В случае неисправности электрооборудования следует вызывать сервисное предприятие;
- При обнаружении утечки нефтепродуктов из топливозаправочной колонки необходимо немедленно отключить колонку и вызвать специалиста по ремонту. До устранения неисправности работа колонки приостанавливается. При обнаружении утечки нефтепродукта из резервуара заправщик должен сообщить управляющему АЗК;
- В случае обнаружения загазованности в здании АЗК следует проветрить здание естественной вентиляцией (открыть окна, двери), определить источник загазованности, сделать запись в журнале приема и сдачи смен;
- При проливе (переливе) нефтепродукта заправщик обязан прекратить все технологические операции, освободить территорию АЗК от автотранспорта удалить пролитый нефтепродукт, место пролива засыпать песком.

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПО ОКОНЧАНИИ РАБОТЫ

- Спецодежду снять и повесить на отведенное место;
- Руки и лицо следует вымыть теплой водой с мылом или принять душ;
- Обо всех замеченных недостатках необходимо сообщить сменщику.

Я, _____ с требованиями безопасности ознакомлен.

(ФИО полностью)

Дата ознакомления: "___" _____ 201__ г. _____ / _____

ДНЕВНИК СТАЖИРОВКИ

оператора заправочных станций (кассир торгового зала)

«___» _____ 20__ г.

Стажёр _____
(ФИО Стажёра)

Место проведения стажировки: АЗК № _____

Руководитель стажировки: Управляющий АЗК № _____
(ФИО менеджера)

Инструктаж	Подпись стажера	ФИО стажера	Дата проведения	Подпись проводившего инструктаж
Первичный инструктаж на рабочем месте				
Правила работы с клиентами				
Теоретические основы по охране труда и промышленной безопасности				

Практические задания	Уровень усвоения (от 1 до 5)
Работа на кассе	
Кассовый терминал: устройство, основные функции, обозначения на мониторе	
Правила обращения с денежной наличностью в части осуществления кассовых операций	
Отпуск топлива через кассовый терминал	
Отпуск ТНП через кассовый терминал	
Терминал для работы с топливными картами (основные функции, последовательность действий, осуществление инкассации данных)	
Отпуск нефтепродуктов и ТНП с использованием карт ЛНР	
Отпуск нефтепродуктов по топливным картам	
Работа с банковскими картами	
Инкассация денежных средств из кассового ящика в сейф	
Открытие смены на ККМ	
Закрытие смены на ККМ (порядок снятия отчетов с кассы)	
Действия в нештатных ситуациях (зависание ККМ, ТРК)	
Обслуживание клиентов	
Стандарты обслуживания клиентов (7 шагов), доброжелательность, энергичность	
Помощь клиентам в торговом зале	
Разрешение конфликтных ситуаций с клиентами: правила поведения, алгоритм действий	
Прием НП на АЗК	
Порядок осуществления операций при приеме НП на АЗК из автоцистерны	
Правила оформления документов при приеме НП на АЗК	
Работа с ТНП	
Порядок приема ТНП, правила оформления документов при приеме ТНП на АЗК	
Основные принципы выкладки товара, выкладка по планограммам	
Контроль за сроками годности товара	
Поддержание чистоты торгового зала, полок и оборудования	
Прием-передача смены	
Инкассация суточной выручки в банк, составление сопроводительных документов	
Снятие счетчиков ТРК, замер взлива НП, определение фактической плотности	
Определение фактического остатка НП в резервуаре, расчет количества НП возможного для приема	
Составление сменного отчета	
Заполнение книги кассира-операциониста, составление справки кассира	
Доброжелательность, энтузиазм	
ИТОГО БАЛЛОВ:	

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

Оценка курса стажировки _____
(отлично (128-135 баллов); хорошо (101-127 баллов); удовл. (81-100 баллов); неудовл. (0-80 баллов))

Дополнительные комментарии:

Управляющий АЗК № _____
(подпись) (ФИО менеджера)

Вводный инструктаж

Обратный лист дневника стажировки

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

Требования являются обязательными. Невыполнение этих требований рассматривается как нарушение трудовой и производственной дисциплины.

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

- К работе оператором-заправщиком допускаются лица, достигшие 18 летнего возраста, прошедшие медицинское освидетельствование, обученные в учебном центре по программе оператора АЗС и освоившие требования данной инструкции;
- Все вновь поступающие на работу допускаются к исполнению обязанностей только после прохождения вводного инструктажа по охране труда, первичного противопожарного инструктажа и первичного инструктажа на рабочем месте;
- Работники должны соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, установленные на автозаправочном комплексе, курить только вне территории АЗК/АЗС, не допускать распития спиртных напитков;
- О случаях травмирования и обнаружения неисправности оборудования, приспособлений и инструмента работники должны немедленно сообщить управляющему АЗК;
- Работать на неисправном оборудовании и пользоваться неисправным инструментом запрещается;
- Запрещается использовать личный автотранспорт в производственных целях;
- Не разрешается допускать на свое рабочее место лиц, не имеющих отношение к данной работе;
- При работе с нефтепродуктом соблюдать требования Инструкции АО «Тамбовнефтепродукт» «По охране труда при работе с нефтепродуктами» № ПЗ-05 И-00285 ЮЛ-079;
- Следует пользоваться санитарно-бытовыми помещениями: гардеробными, умывальными, душевыми.

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ

- Привести в порядок спецдежду;
- Проверить состояние рабочего места, исправность инструмента и оборудования;
- Проверить наличие средств пожаротушения.

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ

При заправке транспорта на АЗК должны соблюдаться следующие правила:

- Оператор-заправщик, в момент наполнения бака автомобиля, должен находиться на островке топливозаправочной колонки до конца заправки автомобиля и обязательно предупредить водителя об окончании заправки;
- расстояние между автомобилями, стоящими под заправкой, и следующим за ним должно быть не менее 3 м, а между последующими автомобилями, находящимися в очереди – не менее 1 м;
- мотоциклы, мотороллеры и мопеды необходимо перемещать к топливозаправочным колонкам и от них не менее 15 м вручную, заглушив двигатель;
- все операции по заправке автотранспорта должны производиться только при заглушенном двигателе. Допускается заправка нефтепродуктов в автомобиль с работающим двигателем только при условии низких температур, когда пуск двигателя может быть затруднен;
- облитые нефтепродуктом, во время заправки, поверхности транспорта до пуска двигателя должны протираться насухо. Пролитые на землю нефтепродукты должны засыпаться песком, а потом убираться в специально отведенный контейнер;
- Заправка автомашин, груженых горючими или взрывоопасными грузами запрещена.

При сливе нефтепродуктов на АЗК должны соблюдаться следующие правила:

- убедиться в исправности резервуара и его оборудования, технологических трубопроводов и правильности переключения запорной арматуры;
- убедиться в исправности сливного устройства автоцистерны;
- измерить уровень и определить объем нефтепродукта в резервуаре;
- прекратить заправку автомобилей из резервуара до окончания слива в него нефтепродукта из автоцистерны;
- Во время слива нефтепродуктов не допускается движение транспорта на расстоянии ближе 3 м от сливных устройств резервуаров АЗК;
- Слив нефтепродуктов в резервуары АЗК должен быть герметизирован, слив падающей струей не допускается. Каждая цистерна должна быть заземлена отдельно до полного слива из нее нефтепродуктов. Снимается заземление после отсоединения шлангов от сливных устройств;
- Открывать и закрывать крышки люков и колодцев резервуаров необходимо плавно, без ударов, во избежание искрообразования;
- Работники, открывающие люки автомобильных цистерн, колодцев и резервуаров или заправляющие в них раздаточные рукава, должны находиться с наветренной стороны;
- Процесс слива нефтепродуктов в резервуары АЗК и автоцистерны должен производиться в присутствии кассира торгового зала АЗК, оператора-заправщика и водителя автоцистерны. При обнаружении утечки нефтепродуктов слив должен быть немедленно прекращен;
- Запрещается сливать нефтепродукты в резервуары, производить измерение уровня нефтепродукта, отбирать пробы нефтепродукта и заправлять транспорт во время грозы.

На территории АЗК запрещается:

- курить и пользоваться открытым огнем;
- мыть руки, стирать одежду и протирать полки помещений легковоспламеняющимися жидкостями;
- присутствовать посторонним лицам у ТРК не связанным с заправкой нефтепродуктов;
- заправлять транспорт, водители которого находятся в нетрезвом состоянии;
- в помещении АЗК использовать временную электропроводку, электроплитки, рефлекторы и другие электроприборы с открытыми нагревательными элементами;
- запрещается заправлять автомобили (кроме легковых автомобилей с количеством дверей не менее четырех) в которых находятся пассажиры.

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

- Во всех аварийных ситуациях следует отключить общий рубильник АЗК и прекратить заправку автотранспорта;
- При возникновении пожара оператор-заправщик должен позвонить по телефону «01» или «112», вызвать Службу спасения, сообщить руководству АЗК и приступить к тушению пожара, используя имеющиеся первичные средства пожаротушения;
- Заправщику запрещается производить какой-либо ремонт электрооборудования на АЗК. В случае неисправности электрооборудования следует вызывать сервисное предприятие;
- При обнаружении утечки нефтепродуктов из топливозаправочной колонки необходимо немедленно отключить колонку и вызвать специалиста по ремонту. До устранения неисправности работа колонки приостанавливается. При обнаружении утечки нефтепродукта из резервуара заправщик должен сообщить управляющему АЗК;
- В случае обнаружения загазованности в здании АЗК следует проветрить здание естественной вентиляцией (открыть окна, двери), определить источник загазованности, сделать запись в журнале приема и сдачи смен;
- При проливе (переливе) нефтепродукта заправщик обязан прекратить все технологические операции, освободить территорию АЗК от автотранспорта удалить пролитый нефтепродукт, место пролива засыпать песком.

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПО ОКОНЧАНИИ РАБОТЫ

- Спецдежду снять и повесить на отведенное место;
- Руки и лицо следует вымыть теплой водой с мылом или принять душ;
- Обо всех замеченных недостатках необходимо сообщить сменщику.

Я, _____ с требованиями безопасности ознакомлен.

(ФИО полностью)

Дата ознакомления: "___" _____ 201__ г.

_____ / _____
подпись

_____ / _____
ФИО

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. КРИТЕРИИ ВЫСТАВЛЕНИЯ ИТОГОВОЙ ОЦЕНКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРАКТИЧЕСКОГО (ПРОИЗВОДСТВЕННОГО) ОБУЧЕНИЯ.

Таблица 6
Критерий выставления оценки

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ДОЛЖНОСТЬ	ОТЛИЧНО	ХОРОШО	УДОВЛЕТВО РИТЕЛЬНО	НЕУДОВЛЕТВОРИ ТЕЛЬНО
Оператор (оператор-заправщик)	65-70	50-64	40-49	0-39
Оператор (кассир торгового зала)	128-135	101-127	81-100	0-80

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. КРИТЕРИИ ВЫСТАВЛЕНИЯ ИТОГОВОЙ ОЦЕНКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ.

Таблица 7
Критерий выставления оценки

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ДОЛЖНОСТЬ	ОТЛИЧНО	ХОРОШО	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО
Оператор (оператор-заправщик)	60-65	50-59	39-49	0-38
Оператор (кассир торгового зала)	90-100	75-89	60-74	0-59

