



Утверждаю:  
Генеральный директор  
ПАО «Саратовнефтепродукт»  
А.М. Галузин  
2018г

## ПОРЯДОК ПАО «САРАТОВНЕФТЕПРОДУКТ»

ПОРЯДОК ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, ДИСТАНЦИОННО И УСКОРЕННОМУ ОБУЧЕНИЮ В ПРЕДЕЛАХ ПРОГРАММЫ «ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ»

### 1. ОБУЧЕНИЕ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Индивидуальная программа обучения выполняет нормативную, информационную, мотивационную и организационную функцию. Индивидуальный учебный план, в том числе ускоренное обучение, определяет программу конкретных действий работника при прохождении обучения по программе «Оператор заправочных станций».

Разработка индивидуального учебного плана, в том числе ускоренное обучение, осуществляется на основе учебной программы согласно заданным нормам и предъявляемым к качеству индивидуального учебного плана требованиям.

Индивидуальные учебные планы, в том числе ускоренное обучение, могут быть различными и меняться по содержанию, пропорциям отдельных компонентов образования, по срокам прохождения учебных курсов и последовательности их изучения в течение учебного периода в зависимости от текущих потребностей и степени обладания знаниями и навыками у обучаемого.

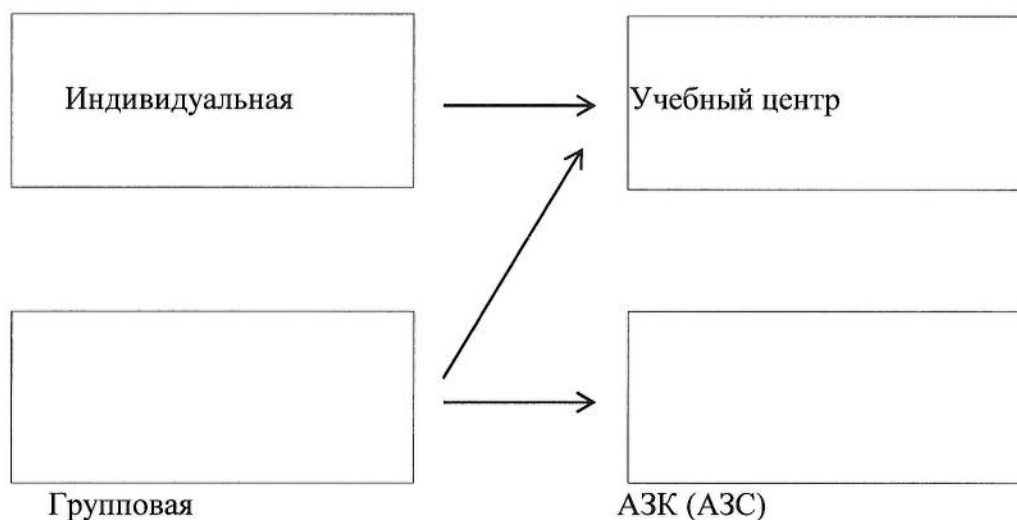
### 2. СПОСОБЫ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

В зависимости от потребности СП обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, может осуществляться:

- в Учебном центре ПАО «Саратовнефтепродукт»
- на АЗК/АЗС (дистанционно).

Обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, возможно как для одного работника, так и для группы работников со схожими потребностями в обучении, в том числе для лиц с ограниченными возможностями.

Рис. 1 Взаимосвязь способов и форм обучения



### 3. ОСНОВАНИЯ И АЛГОРИТМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

3.1 ОСНОВАНИЯМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ ПО ИУП, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ, В УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ ПАО «САРАТОВНЕФТЕПРОДУКТ» И ДИСТАНЦИОННО ЯВЛЯЮТСЯ:

- образовательная потребность конкретного обучающегося, в том числе для лиц с ограниченными возможностями.
- производственная необходимость.

### 4. АЛГОРИТМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Для возможности получения обучения по ИУП, в том числе ускоренное обучение, необходимо:

- работник, в том числе лицо с ограниченными возможностями, в свободной форме пишет заявление с указанием причины предоставления ИУП, в том числе ускоренное обучение, в том числе дистанционно на имя ведущего специалиста Учебного центра ПАО «Саратовнефтепродукт»;
- специалист Учебного центра ПАО «Саратовнефтепродукт» в день написания заявления отправляет его по корпоративной электронной почте территориальному менеджеру АЗК/АЗС, на которую принимается работник;
- территориальный менеджер АЗК/АЗС в течение текущего рабочего дня согласовывает заявление о возможности обучения по ИУП, в том числе ускоренное обучение, в том числе дистанционно, и направляет его по корпоративной электронной почте на имя ведущего специалиста Учебного центра ПАО «Саратовнефтепродукт»;
- работник, в том числе лицо с ограниченными возможностями, проходит входящую проверку знаний;
- ведущий специалист Учебного центра ПАО «Саратовнефтепродукт» на основании результатов входящей проверки знаний принимает решение о возможности предоставления прохождения обучения по ИУП, в том числе ускоренное обучение, в том числе дистанционно, не позднее текущего рабочего дня;
- в случае положительного решения о предоставлении ИУП, в том числе ускоренное обучение, в том числе дистанционно, формируется ИПО для обучаемого.

### 5. ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Обучение по ИУП, в том числе ускоренное обучение, осуществляется педагогическими работниками Общества в Учебном центре ПАО «Саратовнефтепродукт», исходя из текущих потребностей и степени обладания знаниями и навыками обучаемого.

Форма обучения – индивидуальная и групповая.

№ темы	Тема занятия	Время
	Входное тестирование	1ч
<b>День 1</b>		
1.	ВТР. <ul style="list-style-type: none"><li>• Просмотр фильма о Компании.</li><li>• Демонстрация презентации «Внутреннего трудового распорядка</li></ul>	2 ч.

№ темы	Тема занятия	Время
2.	Устройство АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Типы АЗС/АЗК.</li> <li>• Устройство резервуаров и ТРК, принципы работы.</li> <li>• Конструктивные особенности АЗК/АЗС.</li> <li>• Основное технологическое оборудование.</li> </ul>	3 ч.
3.	Безопасность при работе на АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Опасные зоны на АЗК/АЗС.</li> <li>• Пролиты НП, устранение, эвакуация автотранспорта.</li> <li>• Действия персонала в нештатных ситуациях.</li> <li>• Противопожарные средства.</li> </ul>	3 ч.
<b>День 2</b>		
4.	Наименования, марки, сорта и назначение нефтепродуктов. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Высокооктановые нефтепродукты.</li> <li>• Дизельное топливо.</li> <li>• Фирменное топливо.</li> <li>• Техника предложения фирменного топлива.</li> </ul>	1 ч. 30 мин
5.	Моторные масла. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Классификация по SAE и API.</li> <li>• Принципы подбора масел на долив/замену.</li> </ul>	1 ч. 30 мин
6.	Мерчендайзинг. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие мерчендайзинга.</li> <li>• Группы товаров.</li> <li>• Зонирование торгового зала.</li> <li>• Правила мерчендайзинга.</li> </ul>	1 ч.
7.	Метрология. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение метрологии.</li> <li>• Перечень метрологического оборудования на АЗК/АЗС.</li> <li>• Методики измерения.</li> <li>• Процедура государственной поверки оборудования.</li> <li>• Документация по метрологическому оборудованию на АЗК/АЗС.</li> </ul>	1 ч. 30 мин
8.	Прием нефтепродуктов на АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действия персонала перед приемом НП.</li> <li>• Проверка и оформление документации.</li> <li>• Процедура слива НП.</li> <li>• Действия персонала по окончании слива НП.</li> </ul>	1 ч. 30 мин.
<b>День 3</b>		

№ темы	Тема занятия	Время
9.	Обучение ВБРР. Принцип работы с банковскими картами. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Платежные системы.</li> <li>• Признаки подлинности банковских карт.</li> <li>• Принципы обслуживания клиентов по банковским картам.</li> </ul>	1 ч. 30 мин.
10.	Сервисное обслуживание. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сетевой бизнес.</li> <li>• Торговая марка.</li> <li>• Этапы обслуживания клиентов.</li> </ul>	1 ч. 30 мин.
11.	Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие трудного клиента.</li> <li>• Претензии клиентов.</li> <li>• Алгоритм работы с претензией клиентов.</li> </ul>	2 ч.
12.	Стандарты обслуживания клиентов. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Шаги обслуживания клиентов.</li> <li>• Способы оплаты.</li> </ul>	2 ч.
13.	<b>Итоговая аттестация</b>	1 ч.
<b>Итого</b>		<b>24 ч.</b>

### 5.1.. ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ИУП НА АЗК/АЗС В ТОМ ЧИСЛЕ ДИСТАНЦИОННО, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

Обучение по ИУП, в том числе ускоренное обучение, осуществляется педагогическими работниками Общества в дистанционном режиме обучения.

Форма обучения – индивидуальная и групповая.

№ темы	Тема занятия	Время
	Входное тестирование	1ч
<b>День 1</b>		
1.	ВТР. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Знакомство с ТК РФ</li> <li>• Изучение ЛНД Общества</li> </ul>	30 мин.
2.	Устройство АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Устройство резервуаров и ТРК, принципы работы.</li> <li>• Конструктивные особенности АЗК/АЗС.</li> <li>• Основное технологическое оборудование.</li> </ul>	1 ч.
3.	Безопасность при работе на АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Опасные зоны на АЗК/АЗС.</li> <li>• Пролиты НП, устранение, эвакуация автотранспорта.</li> <li>• Действия персонала в нештатных ситуациях.</li> <li>• Противопожарные средства.</li> </ul>	1 ч.

№ темы	Тема занятия	Время
4.	Наименования, марки, сорта и назначение нефтепродуктов. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Высокооктановые нефтепродукты.</li> <li>• Дизельное топливо.</li> <li>• Фирменное топливо.</li> <li>• Техника предложения фирменного топлива.</li> </ul>	1 ч.
5.	Моторные масла. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Классификация по SAE и API.</li> <li>• Принципы подбора масел на долив/замену.</li> </ul>	1 ч.
6.	Метрология. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение метрологии.</li> <li>• Перечень метрологического оборудования на АЗК/АЗС.</li> <li>• Методики измерения.</li> <li>• Процедура государственной поверки оборудования.</li> <li>• Документация по метрологическому оборудованию на АЗК/АЗС.</li> </ul>	1 ч.
7.	Прием нефтепродуктов на АЗК/АЗС. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действия персонала перед приемом НП.</li> <li>• Проверка и оформление документации.</li> <li>• Процедура слива НП.</li> <li>• Действия персонала по окончании слива НП.</li> </ul>	1 ч. 30 мин.
<b>День 2</b>		
9.	Мерчендайзинг. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие мерчендайзинга.</li> <li>• Группы товаров.</li> <li>• Зонирование торгового зала.</li> <li>• Правила мерчендайзинга.</li> </ul>	30 мин.
10.	Сервисное обслуживание. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сетевой бизнес.</li> <li>• Торговая марка.</li> <li>• Этапы обслуживания клиентов.</li> </ul>	1 ч.
11.	Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Понятие трудного клиента.</li> <li>• Претензии клиентов.</li> <li>• Алгоритм работы с претензией клиентов.</li> </ul>	1 ч.
12.	Стандарты обслуживания клиентов. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Шаги обслуживания клиентов.</li> <li>• Способы оплаты.</li> </ul>	1 ч.
13.	Практические занятия.	3 ч. 30 мин.

№ темы	Тема занятия	Время
14.	<b>Итоговая аттестация</b>	1 ч.
<b>Итого</b>		<b>16 ч.</b>

## 5.2. ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ИУП, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА БЕЗ ОТРЫВА ОТ ПРОИЗВОДСТВА

В случае положительного решения о предоставлении ИУП, в том числе ускоренное обучение, допускается обучение работника методом самоподготовки на рабочем месте без отрыва от производства. Самоподготовка работника проходит по учебным материалам, предоставляемым обучаемому работнику в Учебном центре, на основании составленного ИУП, в том числе ускоренное обучение. В процессе самоподготовки дополнительно используется локальный информационный ресурс Общества. Материалы для самоподготовки направляются работникам, в том числе и лицам с ограниченными возможностями, по корпоративной электронной почте.

Перечень тем для самоподготовки:

- ВТР.
- Устройство АЗК/АЗС.
- Безопасность при работе на АЗК/АЗС.
- Наименования, марки, сорта и назначение нефтепродуктов.
- Высокооктановые нефтепродукты.
- Техника предложения фирменного топлива.
- Моторные масла.
- Мерчендайзинг.
- Техника эффективного предложения товара.
- Метрология.
- Прием нефтепродуктов на АЗК/АЗС.
- Принцип работы с банковскими картами.
- Сервисное обслуживание.
- Правила взаимодействия с посетителями в конфликтных ситуациях.
- Стандарты обслуживания клиентов.
- Способы оплаты.
- Программы лояльности.

Количество часов – 24.

По окончании обучения работник проходит итоговую аттестацию. Аттестация проводится силами педагогических работников Общества Учебного центра. Для лиц с ограниченными возможностями- дистанционно по корпоративной электронной почте.

## 6. ОТЧИСЛЕНИЕ РАБОТНИКОВ В СВЯЗИ С ОКОНЧАНИЕМ ОБУЧЕНИЯ ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ УЧЕБНОМУ ПЛАНУ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ

По результатам итоговой аттестации Комиссия в составе ведущего специалиста Учебного центра, главного специалиста сектора оценки и развития персонала и педагогического работника Общества утверждает протокол проверки знаний

(Приложение 1). С решением экзаменационной комиссии работник АЗК/АЗС знакомится под подпись. Для лиц с ограниченными возможностями, дистанционно по корпоративной электронной почте.

При успешном освоении ИУП, в том числе ускоренное обучение, по программе профессиональной подготовки «Оператор заправочных станций» работнику выдается удостоверение установленного образца о получении профессии рабочего 15594 «Оператор заправочных станций».

Заседания экзаменационной комиссии ПАО «Саратовнефтепродукт»

Комиссия в составе: председателя \_\_\_\_\_ Членов: \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_

Провела проверку знаний работников по программе «Оператор заправочных станций».

№ п.п. Ф.И.О.      № АЗК

№ удостоверения      Итоговая аттестация Решение экзаменационной комиссии о допуске  
к работе

С решением

комиссии ознакомлен

1

2

3

4

Председатель комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Члены комиссии: \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.