Servisní poradce/poradkyně oprav osobních automobilů (kód: 23-123-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Strojírenství a strojírenská výroba (kód: 23)
Týká se povolání: Technik autoservisu
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Dodržování zásad BOZP a PO, ochrany zdraví a životního prostředí	3
Orientace v informačních systémech souvisejících se servisem osobních automobilů	4
Orientace v elektrotechnice a elektronice osobních automobilů	4
Orientace v konstrukci osobních automobilů	4
Orientace v základních postupech při opravách osobního automobilu	4
Komunikace servisního poradce se zákazníkem	4
Orientace v základních procesech příjmu vozidla do opravy	4
Orientace v časovém plánu opravy vozidla	4
Orientace v předání vozidla po opravě a nabídka dalších služeb a produktů autoservisu	4
Kalkulace opravy při řešení pojistné události	4
Orientace ve vybraných ustanoveních občanského zákoníku v souvislosti s opravami vozidel	4
Orientace ve zpětné vazbě spokojenosti zákazníka s činností autoopravny	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Dodržování zásad BOZP a PO, ochrany zdraví a životního prostředí

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat pravidla BOZP a PO související s opravami osobních automobilů (zvedací zařízení, ruční elektrické, hydraulické a pneumatické nářadí)	Ústní ověření
b) Popsat zásady práce s nebezpečnými látkami během oprav osobních automobilů	Ústní ověření
c) Popsat zásady ekologické likvidace pracovních prostředků, pomůcek a částí vozidel v autoopravárenství	Ústní ověření
d) Orientovat se v pravidlech BOZP a PO souvisejících s prací na vozidlech s alternativním pohonem (LPG, CNG, elektropohon)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v informačních systémech souvisejících se servisem osobních automobilů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhledat v příručkách pro opravy v elektronické nebo tištěné podobě způsob opravy, parametry seřízení dílu nebo celků dle zadání	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyhledat v elektronickém nebo tištěném katalogu náhradních dílů zadaný díl	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhledat v systému aktualizace technické dokumentace poslední platnou verzi pro zadanou oblast a typ vozidla	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Orietovat se v časových normách oprav a v expertním výpočtovém systému	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Orietovat se v servisní knížce v tištěné a elektronické podobě	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Popsat servisní plán, druhy servisních prohlídek, sestavování check listu k prohlídce	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v elektrotechnice a elektronice osobních automobilů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat základní pojmy elektrotechniky a elektroniky	Ústní ověření
b) Popsat využití elektrotechniky a elektroniky v osobních automobilech	Ústní ověření
c) Popsat a předvést měření základních elektrických veličin multimetrem	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v konstrukci osobních automobilů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat konstrukci karoserií osobních automobilů	Ústní ověření
b) Popsat lakování osobních automobilů	Ústní ověření
c) Popsat konstrukce motorů	Ústní ověření
d) Popsat druhy paliv u pohonných agregátů, uvést výhody a nevýhody	Ústní ověření
e) Popsat palivovou soustavu u určeného druhu hnacího agregátu	Ústní ověření
f) Popsat konstrukci převodových ústrojí (manuální, automatická převodovka)	Ústní ověření
g) Popsat kostrukci podvozků osobních automobilů	Ústní ověření
h) Popsat základní funkce brzdové soustavy	Ústní ověření
i) Popsat možnosti dodatečné volitelné výbavy osobního automobilu (doplňky, příslušenství) včetně legislativního dopadu při montáži	Ústní ověření
j) Popsat funkci klimatizace a vytápění osobního automobilu	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v základních postupech při opravách osobního automobilu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní postupy při opravách karoserií	Ústní ověření
b) Popsat základy postupu lakování osobního automobilu	Ústní ověření
c) Popsat základní postupy mechanických oprav osobních automobilů	Ústní ověření
d) Popsat základní diagnostické přístroje a jejich využití při opravách vozidel	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Komunikace servisního poradce se zákazníkem

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat zásady telefonické a elektronické komunikace se zákazníkem	Ústní ověření
b) Předvést osobní komunikaci se zákazníkem	Praktické předvedení
c) Předvést telefonickou komunikaci se zákazníkem	Praktické předvedení
d) Předvést elektronickou komunikaci se zákazníkem	Praktické předvedení
e) Předvést řešení konfliktní situace v rámci komunikace se zákazníkem	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Popsat komunikační prostředky - verbální a neverbální komunikace, typologie osobnosti, způsoby vyjednávání a argumentace	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v základních procesech příjmu vozidla do opravy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat dohodnutí termínu opravy	Ústní ověření
b) Popsat přípravu termínu opravy	Ústní ověření
c) Předvést činnosti při aktivním příjmu vozidla do opravy	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Nabídnout další služby autoservisu (sezonní akce, zvýhodněné ceny práce a dílů atd.)	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Zpracovat zakázku (smlouvu o dílo)	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Popsat proces kontroly kvality prováděné opravy	Ústní ověření
g) Předat vozidlo po opravě	Praktické předvedení
h) Zpracovat návrh předběžné kalkulace opravy včetně zjištěných vícenákladů v průběhu opravy	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v časovém plánu opravy vozidla

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a vyhodnotit časovou náročnost opravy, včetně časové rezervy na ztíženou opravu	Ústní ověření
b) Popsat časovou dostupnost dodání potřebných náhradních dílů pro danou opravu	Ústní ověření
c) Naplánovat postup opravy mezi jednotlivé mechaniky dle jejich specializace	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Předvést činnosti při postupu opravy dle zakázkového listu, práce nad rámec zakázky projednat se zákazníkem	Praktické předvedení
e) Předvést projednání časového a cenového navýšení opravy vozidla se zákazníkem	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v předání vozidla po opravě a nabídka dalších služeb a produktů autoservisu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat výstupní kontrolu a kontrolu kvality provedených prací	Ústní ověření
b) Provést prohlídku stavu vozidla po opravě před předáním zákazníkovi	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Uzavřít zakázku, provést sumarizaci, vypsat předávací protokol	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vystavit fakturu v používaném softwaru	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Předat vozidlo zákazníkovi s vysvětlením provedených prací, předání potřebné dokumentace k prováděné opravě	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kalkulace opravy při řešení pojistné události

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést kalkulaci nákladů při likvidaci pojistné události	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat identifikaci pojistky vozidla	Ústní ověření
c) Vysvětlit rozdíl mezi likvidací opravy z povinného ručení a havarijního pojištění	Ústní ověření
d) Popsat procesy asistenčních služeb	Ústní ověření
e) Popsat postup při nahlášení pojistné události a prohlídky vozidla pojišťovnou	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace ve vybraných ustanoveních občanského zákoníku v souvislosti s opravami vozidel

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat definici podmínek garančních oprav daných výrobcem vozidla	Ústní ověření
b) Popsat podmínky záruční opravy za špatně provedenou opravu nebo vadný díl	Ústní ověření
c) Předvést vyplnění reklamačního protokolu	Praktické předvedení
d) Popsat právní nároky zákazníka na uplatnění reklamace materiálu a služeb (právnická osoba)	Ústní ověření
e) Popsat právní nároky zákazníka na uplatnění reklamace materiálu a služeb (fyzická osoba)	Ústní ověření
f) Provést vyhodnocení a uzavření reklamace	Praktické předvedení
g) Orientovat se v právní problematice zadržení věci, navyšování ceny, přechodu vlastnických práv, smyslu obchodních podmínek	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace ve zpětné vazbě spokojenosti zákazníka s činností autoopravny

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat komunikační nástroje mezi servisním poradcem a zákazníkem	Ústní ověření
b) Popsat lidské vnímání a základní vzory pro komunikaci	Ústní ověření
c) Popsat zdůvodnění potřeby spokojenosti zákazníka	Ústní ověření
d) Popsat metody zjišťování spokojenosti zákazníků - potenciálně kladené otázky zákazníkům externí společností	Ústní ověření
e) Předvést komunikaci se zákazníkem za účelem zjištění spokojenosti s poskytnutými službami	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.

Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede AOs do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP - https://nsp.cz/jednotka-prace/technik-autoservisu#zdravotni-zpusobilost).

Vstupním předpokladem je předložení platného oprávnění k řízení vozidel skupiny „B“.

Autorizovaná osoba bude předem informovat uchazeče o typu informačního systému pro zpracování zakázek, na kterém bude probíhat ověřování kompetencí.

V průběhu realizace praktického ověřování ve všech částech je nutné klást důraz na:
- dodržování pravidel bezpečnosti a hygieny práce
- nakládání s nebezpečnými odpady
- komunikaci a vystupování
- kvalitu odvedené práce

Specifikace podmínek ověřování některých kritérií u odborných kompetencí:

U odborné kompetence **Komunikace servisního poradce se zákazníkem** autorizovaná osoba připraví pět zadání.

U odborné kompetence **Komunikace servisního poradce se zákazníkem** – jedná se o komunikaci v následujících situacích: objednání vozidla na servis nebo příjem vozidla nebo řešení reklamace nebo nabídka doplňkových služeb nebo jednání o ceně opravy atd., zkouška bude organizována jako ústní či písemná forma komunikace v rozsahu běžně vznikajících situací při opravách vozidel, zadání scénáře bude provedeno ústně zkušební komisí, roli zákazníka sehraje jeden z členů zkušební komise, komise bude hodnotit obecně komunikační schopnosti uchazeče, autorizovaná osoba si připraví minimálně 5 zadání ke každému komunikačnímu, prakticky ověřovanému kritériu

U odborné kompetence **Orientace v informačních systémech souvisejících se servisem osobních automobilů,** kritérium d) Orientovat se v časových normách oprav a v expertním výpočtovém systému - uchazeč na základě pokynu zkušební komise vyhledá v časových normách časový rozsah zadané opravy, totéž provede pomocí expertního výpočtového systému na základě zadaných podkladů.

U odborné kompetence **Orientace v časovém plánu opravy vozidla,** kritérium c) Naplánovat postup opravy mezi jednotlivé mechaniky dle jejich specializace - uchazeč zpracuje časový harmonogram opravy a rozdělí činnosti mezi jednotlivé mechaniky na základě jejich specializace a návazných kroků opravy s ohledem na časovou efektivitu opravy a manipulaci s vozidlem.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou ze 2 členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na konstrukci a opravy motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v opravárenských nebo vzdělávacích činnostech v oblasti diagnostiky a oprav osobních automobilů nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo ve funkci učitele odborného výcviku v oboru vzdělání zaměřeném na konstrukci a opravy motorových vozidel.
b) Vyšší odborné vzdělání zaměřené na konstrukci a opravy motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v opravárenských nebo vzdělávacích činnostech v oblasti diagnostiky a oprav osobních automobilů nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo ve funkci učitele odborného výcviku v oboru vzdělání zaměřeném na konstrukci a opravy motorových vozidel.
c) Vysokoškolské vzdělání zaměřené na konstrukci motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v opravárenských nebo vzdělávacích činnostech v oblasti diagnostiky a oprav osobních automobilů nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo ve funkci učitele odborného výcviku v oboru vzdělání zaměřeném na konstrukci a opravy motorových vozidel.
d) Profesní kvalifikaci 23-123-M Servisní poradce/poradkyně oprav osobních automobilů + střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v opravárenských nebo vzdělávacích činnostech v oblasti diagnostiky a oprav osobních automobilů.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Požadavky na materiálně-technické zázemí:

- prostor pro prezentaci a předání osobního nebo užitkového vozidla
- prostor vybavený pro aktivní příjem
- prostor vybavený kancelářským nábytkem pro jednání se zákazníkem
- PC, tiskárna
- připojení na internet
- technická a prodejní dokumentace
- SW - informační systém pro servis automobilů
- expertní výpočtový systém
- multimetr
- ojetý osobní automobil

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 60 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 10 až 12 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška musí být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro ostatní služby, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
SAČR
ISŠA Brno
Porsche InterAuto CZ
Auto Unger
Renault ČR