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

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.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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