Servisní poradce 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 technika se zákazníkem	4
Orientace v základních procesech příjmu vozidla do opravy	4
Orientace v časovém plánu opavy 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: 29.11.2016 do: 15.03.2021

Kritéria a způsoby hodnocení

Dodržování zásad BOZP a PO, ochrany zdraví a životního prostředí

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat pravidla BOZP a PO souvisejících s opravami osobních automobilů (zvedací zařízení, ruční elektrické, hydraulické a pneumatické nářadí)	Písemné ověření
b) Popsat zásady práce s nebezpečnými látkami během oprav osobních automobilů	Písemné ověření
c) Popsat zásady ekologické likvidace pracovních prostředků, pomůcek a částí vozidel v autoopravárenství	Písemné 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, včetně zachování jejich aktuálnosti, způsob opravy, parametry seřízení dílu nebo celků určené autorizovanou osobou	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyhledat v elektronickém nebo tištěném katalogu náhradních dílů díl určený autorizovanou osobou	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhledat v systému aktualizace technické dokumentace poslední platnou verzi pro autorizovanou osobou zadanou oblast a typ vozidla	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat technickou dokumentaci, časové normy, audatex, katalog dílů, servisní knížku v tištěné a elektronické podobě	Praktické předvedení a ústní ověření
e) 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	Písemné ověření
b) Popsat využití elektrotechniky a elektroniky v osobních automobilech	Písemné ověření
c) Popsat a předvést měřeni základních elektrických veličin za použití vhodných měřicích přístrojů	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	Písemné ověření
b) Popsat lakování osobních automobilů	Písemné ověření
c) Popsat konstrukce motorů	Písemné ověření
d) Popsat druhy paliv u pohonných agregátů, uvést výhody a nevýhody	Písemné ověření
e) Popsat palivovou soustavu u určeného druhu hnacího agregátu	Ústní ověření
f) Popsat konstrukci převodových ústrojí (manuální, automatická převodovka)	Písemné ověření
g) Popsat kostrukci podvozků osobních automobilů	Písemné ověření
h) Popsat základní funkce brzdové soustavy	Písemné ověření
i) Popsat možnosti dodatečné volitelné výbavy osobního automobilu (doplňky, příslušenství)	Písemné ověření
j) Popsat funkci klimatizace a vytápění osobního automobilu	Písemné 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	Písemné ověření
b) Popsat základy postupu lakování osobního automobilu	Písemné ověření
c) Popsat základní postupy mechanických oprav osobních automobilů	Písemné ověření
d) Popsat základní diagnostické přístroje a jejich využití při opravách vozidel	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Komunikace technika 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) Popsat proces kontroly kvality prováděné opravy	Písemné ověření
e) Předat vozidlo po opravě	Praktické předvedení
f) 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 opavy vozidla

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a vyhodnotit časovou náročnost opravy, včetně časové rezervy na ztíženou opravu	Písemné ověření
b) Popsat časovou dostupnost dodání potřebných náhradních dílů pro danou opravu	Písemné 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	Písemné 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
f) Nabídnout další služby autoservisu (sezonní akce, zvýhodněné ceny práce a dílů atd.)	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 procesy asistenčních služeb	Písemné ověření
c) Popsat identifikaci pojistky vozidla	Písemné ověření
d) Popsat postup při nahlášení pojisné události a prohlídky vozidla pojišťovnou	Písemné 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 (oprav prodloužené záruky)	Písemné ověření
b) Předvést vyplnění reklamačního protokolu	Praktické předvedení
c) Popsat právní nároky zákazníka na uplatnění reklamace materiálu a služeb (právnická osoba)	Písemné ověření
d) Popsat právní nároky zákazníka na uplatnění reklamace materiálu a služeb (fyzická osoba)	Písemné ověření
e) Provést vyhodnocení a uzavření reklamace	Praktické předvedení
f) 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	Písemné ověření
b) Popsat lidské vnímání a základní vzory pro komunikaci	Písemné 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). Zdravotní způsobilost je vyžadována (odkaz na povolání v NSP - http://katalog.nsp.cz/karta_tp.aspx?id_jp=30687&kod_sm1=17).

Vstupní předpoklady: vyučení v oboru automechanik (kód oboru: 23-68-H/01), mechanik opravář motorových vozidel (kód 23-68-H/01), autoelektrikář (kód oboru: 26-57-H/01) nebo odpovídající profesní kvalifikace mechanik podvozků, převodů, hnacích agregátů a příslušenství osobních automobilů, řidičské oprávnění sk. "B"

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:
Komunikace technika se zákazníkem – jedná se o komunikaci v situacích: objednání vozidla na servis, příjem vozidla, řešení reklamací, nabídka doplňkových služeb, jednání o ceně opravy atd.

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 jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce 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 nebo řídicích činnostech v oblasti diagnostiky a oprav osobních automobilů, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.
b) Vyšší odborné vzdělání zaměřené na konstrukci a opravy motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v opravárenských nebo vzdělávacích nebo řídicích činnostech v oblasti diagnostiky a oprav osobních automobilů, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Vysokoškolské vzdělání zaměřené na konstrukci motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v opravárenských nebo vzdělávacích nebo řídicích činnostech v oblasti diagnostiky, oprav osobních automobilů, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na 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
- technická a prodejní dokumentace
- SW - informační systém pro servis automobilů
- ojetý osobní nebo užitkový 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 svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 30 až 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 12 až 16 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška bude 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