

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

<b>Autorizující orgán:</b>	Ministerstvo průmyslu a obchodu
<b>Skupina oborů:</b>	Strojírenství a strojírenská výroba (kód: 23)
<b>Týká se povolání:</b>	Technik autoservisu
<b>Kvalifikační úroveň NSK - EQF:</b>	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 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: 29.11.2016 do: 15.03.2021

## 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](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.

## **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