Garanční technik/technička (kód: 23-154-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 motorových vozidel	4
Orientace v elektrotechnice a elektronice motorových vozidel	4
Orientace v konstrukci motorových vozidel	4
Orientace v základních postupech při opravách motorových vozidel	4
Technické hodnocení poškození součástí motorových vozidel	4
Posuzování oprav motorových vozidel	4
Posuzování oprav motorových vozidel nad rámec záručních podmínek	4
Zpracování garančního protokolu motorového vozidla	4
Fotodokumentace průběhu garanční opravy motorového vozidla	4
Fakturace schválené garanční opravy motorového vozidla	4
Uzavření zakázky garanční opravy motorového vozidla	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 12.10.2021

Kritéria a způsoby hodnocení

Dodržování zásad BOZP a PO, ochrany zdraví a životního prostředí

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat pravidla BOZP a PO související s opravami motorových vozidel v souvislosti s používáním zvedacího zařízení, ručního elektrického, hydraulického a pneumatického nářadí	Ústní ověření
b) Popsat zásady práce s nebezpečnými látkami během oprav motorových vozidel	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 motorových vozidel

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhledat v příručkách pro opravy v elektronické nebo tištěné podobě, včetně zachování podmínky jejich aktuálnosti, způsob opravy, parametry seřízení dílu nebo celků podle zadání autorizované osoby	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyhledat v elektronickém nebo tištěném katalogu náhradních dílů díl podle zadání autorizované osoby	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhledat v systému aktualizace technické dokumentace poslední platnou verzi pro oblast a typ vozidla podle zadání autorizované osoby	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Orientovat se v časových normách oprav a v expertním výpočtovém systému	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Orientovat se v servisní knížce v tištěné a elektronické podobě	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v elektrotechnice a elektronice motorových vozidel

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat základní pojmy elektrotechniky a elektroniky	Ústní ověření
b) Popsat využití elektrotechniky a elektroniky v motorových vozidlech	Ústní ověření
c) Popsat a předvést měření základních elektrických veličin za použití multimetru	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v konstrukci motorových vozidel

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat konstrukci karoserií a rámů motorových vozidel	Ústní ověření
b) Popsat povrchové úpravy motorových vozidel	Ústní ověření
c) Popsat konstrukci pohonných jednotek	Ústní ověření
d) Popsat palivovou soustavu u druhu hnacího agregátu určeného autorizovanou osobou	Ústní ověření
e) Popsat konstrukci převodových ústrojí	Ústní ověření
f) Popsat konstrukci podvozků motorových vozidel	Ústní ověření
g) Popsat základní funkce brzdové soustavy	Ústní ověření
h) Popsat možnosti dodatečné volitelné výbavy vozidel (doplňky, příslušenství) včetně legislativního dopadu při montáži	Ústní ověření
i) Popsat funkci klimatizace a vytápění motorových vozidel	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v základních postupech při opravách motorových vozidel

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

Je třeba splnit všechna kritéria.

Technické hodnocení poškození součástí motorových vozidel

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zkontrolovat a vyhodnotit minimálně dvě poškozené součásti vzniklé výrobní vadou a nevhodným užíváním	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Určit rozsah a příčinu poškození a následně schválit výměnu dílů přímo souvisejících s poškozením	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Posuzování oprav motorových vozidel

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat definici podmínek garančních oprav daných výrobcem vozidla, rozhodnout o garanční opravě	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat podmínky, které musí být splněny, aby měl zákazník nárok na záruční opravu	Ústní ověření
c) Posoudit celkový stav vozidla v souvislosti s jeho používáním a údržbou a v tomto kontextu určit příčinu poškození	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Posuzování oprav motorových vozidel nad rámec záručních podmínek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Definovat pojem "dobrovůle" (úplné proplacení opravy výrobcem po záruce)	Ústní ověření
b) Popsat podmínky uplatňování dobrovůle	Ústní ověření
c) Definovat pojem kulance, její rozsah a požadavky	Ústní ověření
d) Popsat podmínky uplatňování kulance	Ústní ověření
e) Stanovit procentuální rozdělení nákladů opravy mezi zákazníka a servis v rámci kulance	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování garančního protokolu motorového vozidla

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v servisní zakázce a pracovat s jejími daty (vin, model vozidla, datum otevření/uzavření zakázky, datum spuštění záruky, odepsané díly, popsaná práce mechaniků)	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Orientovat se v kódech chyb daných výrobcem vozidla a vysvětlit jejich význam	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhledat a zadat do systému definice poruch ve formě chybových kódů a popsat doplňkové činnosti	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Přiřadit chybové kódy k dané opravě	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Fotodokumentace průběhu garanční opravy motorového vozidla

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést kompletní systematickou kvalitní fotodokumentaci průběhu garanční opravy	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Podrobně popsat pořízené fotografie	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést základní úkony a úpravy digitální fotografie (stažení, úprava velikosti, vkládání, atd.) s využitím ICT	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Fakturace schválené garanční opravy motorového vozidla

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přiřadit časové jednotky práce k chybovým kódům opravy	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vypočítat časovou normu opravy	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Zkontrolovat závěrečné zúčtování garanční opravy výrobcem a případné rozdíly odůvodnit	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Zpracovat skladovou evidenci použitých dílů	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Zkontrolovat odepsané díly v servisní zakázce s díly použitými na opravovaném vozidle	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Spárovat fakturu od výrobce za proplacenou garanční opravu s evidenčním systémem servisu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uzavření zakázky garanční opravy motorového vozidla

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyrobit garanční štítky (datum uzavření zakázky, číslo zakázky, vin, číslo dílu) a jimi označit vyměněné díly vozidla	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Uložit vyměněné garanční díly s dokumentací	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Znehodnotit garanční díly po uplynutí doby skladování a provést fotodokumentaci likvidace	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat právní aspekty řešení sporu se zákazníkem při neuznané garanční opravě	Ústní ověření

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 oprávněný 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 autorizovaná osoba do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonávání pracovních činností této profesní kvalifikace je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP - https://nsp.cz/jednotka-prace/technik-autoservisu#zdravotni-zpusobilost).

Vstupním předpokladem je řidičské oprávnění sk. "B".

V průběhu 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

Při způsobu ověření "praktické předvedení a ústní ověření“ uchazeč v průběhu praktického předvádění nebo po jeho ukončení doplňuje předváděné činnosti ústním výkladem a zodpoví doplňující otázky zkoušejících.

Ke každému kritériu, u kterého je jako způsob ověření uvedeno "ústní ověření", připraví autorizovaná osoba minimálně dvě písemně formulované otevřené otázky.

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 se zaměřením na oblast konstrukce a oprav motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v pozici, která obsahuje uvedené odborné kompetence v oblasti zajišťování garančních oprav motorových vozidel nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti diagnostiky a oprav motorových vozidel.
b) Vyšší odborné vzdělání se zaměřením na oblast konstrukce a oprav motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v pozici, která obsahuje uvedené odborné kompetence v oblasti zajišťování garančních oprav motorových vozidel nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti diagnostiky a oprav motorových vozidel.
c) Vysokoškolské vzdělání nejméně bakalářského studijního programu se zaměřením na oblast konstrukce motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v pozici, která obsahuje uvedené odborné kompetence v oblasti zajišťování garančních oprav motorových vozidel nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti diagnostiky a oprav motorových vozidel.

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

Pro vykonání zkoušky je třeba mít k dispozici prostory s technickým vybavením a sociálním zařízením vyhovující hygienickým standardům pro výukové prostory. Pro ověřování kritérií hodnocení formou praktického předvedení je třeba mít k dispozici uzavřené zkušební prostory se stáním a vjezdem pro minimálně jedno vozidlo; pro ověřování kritérií hodnocení formou ústního zjišťování je třeba mít k dispozici učebnu (popř. jiné vhodné prostory) s PC s připojením na internet.

Pro vykonání zkoušky jsou třeba aktuální předpisy, studijní materiály a pomůcky pro simulaci činnosti garančního technika/techničky motorových vozidlech v listinné podobě v dostatečném rozsahu potřebném pro zkoušku nebo v elektronické podobě v off-line formě (tedy již stažené) pro okamžité použití uchazečem.

Požadavky na materiální zabezpečení pro ověřování příslušných kompetencí:

- soubor otázek k ústnímu ověření podle pokynů k provedení zkoušky
- protokoly z diagnostiky jednotlivých částí a systémů vozidel
- multimetr
- vozidlo se závadou v rámci garančních podmínek
- vadné díly vozidla
- digitální fotoaparát s příslušenstvím
- expertní výpočtový systém pro kalkulaci ceny opravy vozidla
- PC, tiskárna
- technická dokumentace
- SW - informační systém pro servis automobilů
- prostředky pro likvidaci garančních dílů - kladivo, nůžky, nůžky na plech, kombinované kleště

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro vykonání 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 30 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 přípravu a přestávky) je 6 až 8 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může 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:
Porsche ČR
SAČR
doc. Jan Jetmar
ISŠA Brno