Obsluha čerpací stanice s PHL (kód: 69-022-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Osobní a provozní služby (kód: 69)
Týká se povolání: Obsluha čerpací stanice s PHL
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Manipulace s chemickými látkami a přípravky a potřebnými pomůckami, dodržování zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci	3
Vyřizování reklamací a stížností v souladu s platnou legislativou	3
Poskytování rad a informací zákazníkům o nabízeném zboží a službách a jejich cenách	3
Obsluha zařízení pro tankování a stáčení pohonných látek	3
Orientace v právních předpisech souvisejících s pohonnými látkami a čerpacími stanicemi s pohonnými látkami	3
Obsluha tlakových nádob na čerpací stanici a zařízení čerpací stanice s pohonnými látkami	3
Obsluha plynových zařízení čerpací stanice s pohonnými látkami – výdej LPG (Liquefied Petroleum Gas, zkapalněný ropný plyn) a CNG (Compressed Natural Gas, stlačený zemní plyn)	3
Obsluha pokladního systému čerpací stanice	3
Manipulace se zbožím na čerpací stanici	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.08.2019 do: 28.02.2023

Kritéria a způsoby hodnocení

Manipulace s chemickými látkami a přípravky a potřebnými pomůckami, dodržování zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat rozdělení chemických a nebezpečných látek vyskytujících se na čerpací stanici (PHL, AdBlue, čisticí prostředky, náplně do myčky aut) a dodržování zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci	Ústní ověření
b) Popsat význam bezpečnostních listů a jednotlivých piktogramů	Ústní ověření
c) Popsat způsob uskladnění chemických a nebezpečných látek vyskytujících se na čerpací stanici (PHL, AdBlue, čisticí prostředky, náplně do myčky aut)	Ústní ověření
d) Předvést použití ochranných pomůcek při manipulaci s chemickými látkami podle charakteru sortimentu v souladu s hygienickými a bezpečnostními předpisy na ochranu životního prostředí	Praktické předvedení
e) Popsat rozdělení odpadů, způsob jejich označení, uskladnění, likvidaci a způsob evidence	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování reklamací a stížností v souladu s platnou legislativou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Řešit různé situace při reklamaci a stížnosti zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Orientovat se v základní legislativě vztahující se k reklamačnímu řízení	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Zpracovat základní evidenci a vyplnit příslušné tiskopisy spojené s vyřizováním reklamací a stížností	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování rad a informací zákazníkům o nabízeném zboží a službách a jejich cenách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Poskytnout informace zákazníkovi o PHL a jejich způsobu použití	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést zboží v prodejně zákazníkovi a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování, vysvětlit přednosti zboží a možnosti nahraditelnosti konkrétního zboží podle provozního předpisu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Obsluha zařízení pro tankování a stáčení pohonných látek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat vlastnosti PHL, rizika spojená se skladováním a manipulací	Ústní ověření
b) Popsat povinnosti obsluhy čerpací stanice a řidiče cisterny při stáčení PHL	Ústní ověření
c) Pracovat s doklady spojenými s dodávkou PHL	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Předvést fungování obsluhy výdejních stojanů a jejich údržbu při dodržení bezpečnostních předpisů, uvést rizika spojená s výdejem PHL	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v právních předpisech souvisejících s pohonnými látkami a čerpacími stanicemi s pohonnými látkami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhledat zdroje k informacím k potřebné legislativě (zákon o pohonných hmotách, HACCP – systém kritických bodů)	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyjmenovat kontrolní orgány a charakterizovat náplně jejich kontrol a způsoby jejich prokazování se	Ústní ověření
c) Popsat všeobecné povinnosti dodržování zásad BOZP a PO na čerpací stanici	Ústní ověření
d) Popsat všeobecné povinnosti dodržování zásad HACCP na čerpací stanici	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha tlakových nádob na čerpací stanici a zařízení čerpací stanice s pohonnými látkami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat povinnosti obsluhy a bezpečnost práce a předvést používání a manipulaci s tlakovými nádobami a zařízením čerpací stanice	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat dodržování zásad údržby tlakových nádob a vedení evidence o jejich pravidelných revizích	Ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Obsluha plynových zařízení čerpací stanice s pohonnými látkami – výdej LPG (Liquefied Petroleum Gas, zkapalněný ropný plyn) a CNG (Compressed Natural Gas, stlačený zemní plyn)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat vlastnosti LPG a CNG jejich použití a rizika spojená s používáním a zásady bezpečnosti práce	Ústní ověření
b) Popsat povinnosti obsluhy čerpací stanice a řidiče cisterny při stáčení LPG	Ústní ověření
c) Popsat funkci výdejních stojanů a předvést jejich obsluhu a údržbu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha pokladního systému čerpací stanice

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést obsluhu pokladního systému včetně platebních terminálů (včetně eet služeb)	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vysvětlit náležitosti daňového dokladu	Ústní ověření
c) Přepočítat ceny zboží na cizí měny, ověřit pravost bankovek	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Zkontrolovat ceny na pokladně a náležitosti cenovky	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Manipulace se zbožím na čerpací stanici

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit zásady evidence a inventarizace skladu PHL	Ústní ověření
b) Popsat postupy při příjmu zboží	Ústní ověření
c) Vysvětlit zásady a postupy při skladování zboží, označování zboží	Ústní ověření
d) Předvést nabídku a prodej zboží v prodejně čerpací staníce	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 uchačem podepsán písemný záznam. Zdravotní způsobilost pro vykonávání pracovních činností této profesní kvalifikace je vyžadována a prokazuje se lékařským potrvrzením (odkaz na povolání v NSP - https://www.nsp.cz/jednotka-prace/obsluha-cerpaci-stanice-s#zdravotni-zpusobilost).
Zkouška bude provedena na veřejné čerpací stanici s místností ke zkoušení.
Uchazeči budou zadány konkrétní činnosti a úkoly spojeny s obsluhou čerpací stanice, které si autorizovaná osoba předem připraví a rozpracuje podle HS.
Zkouška je zaměřena na obsluhu čerpací stanice při běžném denním provozu. Po celou dobu zkoušky se hodnotí technika obsluhy, organizace práce, hodnocení úrovně komunikace se zákazníkem.
Hodnocení bude zaměřeno na znalost problematiky provozu čerpací stanice, dodržování technologických postupů, na zručnost při provádění úkonů a na výslednou kvalitu práce.
Uchazeči budou při zkoušce zadány úkoly, které jsou obsahem hodnoticího standardu této profesní kvalifikace; uchazeč je bude plnit, bude komentovat své postupy a odpovídat na případné dotazy zkoušejícího.

Při zadávání úkolů se doporučují např. tyto činnosti:
A)
- vyplňování prodejní dokumentace
- odsouhlasení dodacích a příjmových listů
- manipulace a skladování zboží na čerpací stanici
- předvedení zboží zákazníkovi s poskytnutím základních informací

Při manipulaci se zbožím, je obzvláště zapotřebí u potravinářského sortimentu dbát na dodržování hygienických předpisů (kritické body HACCP).

B)
- zahájení práce na pokladním systému čerpací stanice
- řešení běžných činností spojených s obsluhou zákazníka na pokladním systému čerpací stanice
- manipulace s platební, kreditní kartou a jinými ceninami
- ukončení práce na pokladním systému

Při manipulaci s peněžními prostředky a platebními kartami, je nutno dodržovat bezpečnostní pravidla pro práci na pokladně včetně služeb eet.
AOs nebo AZ pokládá doplňující otázky na EET, zelenou naftu pro zemědělce, spotřební daň, DPH, jaké jsou údaje na daňovém - nedaňovém dokladu, co je FIK atd.

C)
- řešení reklamace, např. reklamace autobaterie, žárovek, paliva, umytí vozidla
- řešení poškození majetku zákazníka
- řešení poškození majetku zákazníkem
- řešení nezaplacení zboží zákazníkem
- krizová situace (požár, únik paliva mimo zabezpečenou plochu)

Při posuzování kvality se doporučuje hodnotit podle těchto kritérií:
- kvalita provedené práce, teoretická znalost souvislostí s prováděnou činností a znalost navazujících jednotlivých procesů
- znalost prodávaného sortimentu, jejich vlastnosti, případně nebezpečnost, doporučení zákazníkovi apod.
- základní znalost pokladního systému na čerpacích stanicích, transakcí na bankovních terminálech a vedení skladu
- znalost a dodržování BOZP, PO a HACCP při všech úkonech související s jednotlivými činnostmi

Při ověřování odborných způsobilostí formou praktického předvedení je nutno přihlížet k bezpečnému provádění všech úkonů, k dodržování předpisů a ke kvalitě provedené práce.

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 a alespoň 5 let praxe v oblasti prodeje PHL v maloobchodě.
b) Střední vzdělání s výučním listem a profesní kvalifikace 69-022-H Obsluha čerpací stanice s PHL a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti prodeje PHL v maloobchodě.

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, může 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.

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

- veřejná čerpací stanice s místností ke zkoušení
- minimálně 2 produkty PHL
- čerpací stanice LPG
- kompresor, vysavač (popř. vyobrazení na obrázku)
- funkční pokladní systém (se skladovým hospodářstvím, čtečkou čárových kódů, eet služby)
- bankovní terminály
- technické a administrativní prostředky nutné k provozu pokladny
- platná měna, platební a kreditní karty
- čtecí a identifikační zařízení karet, IMPRINTER
- zboží určené do prodeje
- funkční technologie na mytí aut (popř. vyobrazení na obrázku)
- vzor záručního listu
- vzor záznamu o škodě
- vzor uznání závazku
- prodejna minimálně 45 m^2
- prázdný formulář daňového a zjednodušeného daňového dokladu
- vyplněný nákladní list z rafinerie
- stáčecí lístek z cisterny
- měřicí tyč + listrovací tabulky
- "O" kroužek
- PB láhev

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 příprava na zkoušku v trvání 20 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 3 až 5 hodin (hodinou se rozumí 60 minut).

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:
SČS ČR
ČSAD Hodonín, a. s., Hodonín
PROFER PLUS, s. r. o., Hradec Králové
Tilion, s. r. o., Desná III
Pragoflorservis, s. r. o., Praha
KONTAKT služby motoristům Turnov, spol. s r. o., Turnov