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: Prodavač
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: 01.03.2023

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	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

1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce

Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP – https://www.nsp.cz/jednotka-prace/prodavac

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započetím zkoušky.

2. Průběh zkoušky

Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb. 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.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k realizaci zkoušky popsané v hodnoticím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnotícím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

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 hodnoticího standardu.

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. Zkoušející pokládá doplňující otázky na 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.

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

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou odbornou způsobilost a výsledek zapisuje do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky.

Výsledné hodnocení pro danou odbornou způsobilost musí znít:
- „splnil“, nebo
- „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé odborné způsobilosti.

Výsledné hodnocení zkoušky zní buď:
- „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny odborné způsobilosti, nebo
- „nevyhověl“, pokud uchazeč některou odbornou způsobilost nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí autorizovaná osoba vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou ze dvou členů. Všichni členové komise musí být přítomni u zkoušky po celou dobu trvání zkoušky.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnoticího standardu.

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 nejméně 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 nejméně 5 let odborné praxe v oblasti prodeje PHL v maloobchodě.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost a praxi v povolání autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti a praxe v povolání 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 vybavená stoly a židlemi
- minimálně 2 produkty PHL
- čerpací stanice LPG
- kompresor, vysavač (popř. vyobrazení na obrázku)
- funkční pokladní systém (se skladovým hospodářstvím, čtečkou čárových kódů)
- 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

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).

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 20 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s požadavky BOZP a PO a s právy a povinnostmi uchazeče v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb.

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