# 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

## 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.

## 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:
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