

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
приказом ПАО «НК «Роснефть» -
Курганнефтепродукт»
От 29 января 2026 № 00047-26

ПРОГРАММА
подготовки рабочих по профессии
«ОПЕРАТОР ЗАПРАВОЧНЫХ СТАНЦИЙ»

Код профессии – 103147

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. Настоящая учебная программа предназначена для проведения краткосрочной профессиональной подготовки работников ПАО «НК Роснефть» - Курганнефтепродукт» по профессии «Оператор заправочных станций» (код профессии 103147) без изменения уровня образования.

Курс профессионального обучения предназначен для новых работников ПАО «НК Роснефть» -Курганнефтепродукт», вступивших в должность оператора-кассира, ассистента по приходу товара, продавца кафе, старшего смены.

2. Образовательная программа разработана на основе Типового учебного плана подготовки рабочих по профессии «Оператор заправочных станций», Образовательного стандарта Российской Федерации ОСТ 9 ПО 02.1.8. -2000, утвержденного заместителем Министра образования Российской Федерации, с учетом региональных условий, особенностей и специфики деятельности ПАО «НК Роснефть» -Курганнефтепродукт».

3. Назначение профессии:

- выполнение работ по заправке транспортных средств горючими и смазочными материалами;
- представление заявки на проведение ремонта оборудования и прием его из ремонта;
- представление заявки на доставку нефтепродуктов, сопутствующих товаров;
- ведение материально-отчетной документации;
- контроль сроков государственной поверки измерительной аппаратуры и приборов;
- устранение мелких неисправностей оборудования;
- проведению чистки и смазывания обслуживаемого оборудования.

4. Требования к кандидатам для получения профессии:

- возраст от 18 лет;
- базовое образование: среднее (полное) общее образование;
- пол: не регламентирован;
- медицинские ограничения регламентированы профессиограммой оператора заправочных станций (Приказ Министерства здравоохранения российской федерации» от 31 декабря 2020 года № 988н/1420н «Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры».

5. Статус участников обучения: работники АЗК/АЗС ПАО «НК «Роснефть» -Курганнефтепродукт».

6. Продолжительность подготовки новых рабочих по профессии «Оператор заправочных станций» составляет 104 ч.

7. Форма обучения: очная.

8. Занятия по профессиональной подготовке проводятся в следующем порядке:

- продолжительность учебного дня – 8 академических часов;
- продолжительность учебной недели – 5 дней;
- академический час – 45 минут.

9. Для проведения теоретических занятий из числа слушателей формируются учебные группы численностью 10-25 человек. Практические занятия проводятся на АЗК/АЗС.

10. Все виды занятий по профессиональной подготовке делятся на три группы:

1) занятия по изучению теории и закреплению теоретических знаний, которые проводятся в форме лекций, семинаров;

2) производственное обучение, направленное на формирование и отработку конкретных практических навыков:

- клиентоориентированного поведения;
- эксплуатации технических средств и оборудования;
- обеспечения качества топлива;
- осуществление денежных расчетов с клиентами;
- соблюдения основных правил торговли сопутствующими товарами;
- ведения документации.

3) самостоятельное изучение материала.

11. Квалификационные характеристики составлены в соответствии с «Единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих» и содержат перечень основных знаний, навыков и умений, которые должен иметь рабочий указанной профессии и квалификации.

12. Программа обучения предусматривает изучение основных операций и видов работ по данной профессии и составлена так, чтобы по ним можно обучать непосредственно как в учебном классе, так и на рабочем месте, в процессе выполнения различных производственных заданий.

14. Учебный план определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных курсов, практики и форм аттестации обучающихся.

15. В образовательном процессе используются разнообразные формы обучения: лекции, презентации, корпоративные фильмы, тренинги, практические занятия, также используются персональные компьютеры, информационные брошюры, плакаты, учебные тренажеры, электронные обучающие модули, нормативные документы.

16. Промежуточная аттестация проводится по завершению теоретического обучения в форме тестирования.

17. Практическая подготовка предназначена для углубленного изучения дисциплин и проводятся с целью отработки практических навыков эксплуатации технологического оборудования, средств измерения, контроля качества нефтепродуктов, а также ведения документации на АЗК/АЗС. Руководитель практической подготовки назначается приказом генерального директора из числа преподавателей профессионального цикла.

Инструктором производственной практике назначается приказом генерального директора непосредственный руководитель обучающегося.

Перед началом производственного обучения слушатели проходят инструктаж по охране труда, пожарной безопасности и правилам внутреннего трудового распорядка.

Перед началом производственного обучения слушатели получают в учебном центре «Дневник производственной практики». Руководитель производственного обучения оценивает выполненную работы зачет/незачет и ставит свою подпись.

18. Итоговая аттестация проводится по окончании практического обучения в форме квалификационного экзамена, который включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний.

Экзамен проводится квалификационной комиссией с использованием комплекта экзаменационных билетов и чек-листов.

Члены комиссии оценивают уровень освоения программы обучения каждым обучающимся по пятибалльной системе оценок.

Оценка теоретических знаний вносится в Протокол заседания квалификационной комиссии как «Оценка по теории».

Оценка практических знаний вносится в Протокол заседания квалификационной комиссии как «Оценка по практике».

Протокол заседаний квалификационной комиссии ведет секретарь.

Экзамен считается завершенным после подписания Протокола заседания квалификационной комиссии.

Работник, успешно сдавший квалификационный экзамен, получает квалификацию «Оператор заправочных станций». В течение 10-ти дней после сдачи экзамена ему выдается «Свидетельство о профессии рабочего».

Обучающиеся, не согласные с результатами квалификационного экзамена, вправе оспорить их в порядке, предусмотренном законодательством РФ и ЛНД Компании и Общества.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть основной программы профессионального обучения и (или) отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Реализация образовательной программы обеспечивается работниками, осуществляющими образовательную деятельность.

2. КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Квалификационные характеристики составлены в соответствии с Общероссийским классификатором профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР) ОК 016-2025 и содержат перечень основных знаний, умений и навыков, которыми должен обладать рабочий профессии «Оператор заправочных станций».

Оператор автозаправочных станций должен знать:

- историю «НК «Роснефть»;
- принципы обслуживания клиентов;
- принцип работы кафе;
- ассортимент реализуемых на АЗК/АЗС товаров народного потребления;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- стандарты работы персонала АЗК/АЗС;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- должностную инструкцию;
- Кодекс деловой и корпоративной этики;
- принцип устройства автозаправочной станции;
- техническую документацию АЗК/АЗС;
- наименование, условия применения средств измерения и контроля количества и качества нефтепродуктов, принцип работы с метрологическим оборудованием;
- физико-химические свойства бензинов, дизельных топлив и масел, наименования, марки, сорта, виды, классы отпускаемых нефтепродуктов;
- правила приема, отпуска нефтепродуктов, правила оформления документации на принимаемые, реализуемые нефтепродукты;
- порядок приема-передачи смены, отчетность;
- порядок приема товаров народного потребления на АЗК/АЗС, оформление сопроводительных документов;
- правила мерчендайзинга;
- нормативные документы, регламентирующие розничную торговлю;
- ассортимент фирменных масел и ассортимент технических жидкостей, реализуемых на АЗК/АЗС;
- правила работы на кассовом аппарате, программное обеспечение;
- правила обращения с денежной наличностью, кассовую дисциплину;

- принципы программы лояльности, текущие акции по программе лояльности;
- приемы и правила оказания первой помощи;
- правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- правила охраны труда и промышленной безопасности;
- правила пожарной безопасности на АЗК/АЗС, первичные средства пожаротушения;
- правила электробезопасности на АЗК/АЗС;
- правила экологической безопасности на АЗК/АЗС.
- устройство обслуживаемого заправочного оборудования, контрольно-измерительных приборов; физические и химические свойства нефтепродуктов; наименование, марки и сорта всех нефтепродуктов, применяемых для заправки транспортных средств в зимнее и летнее время; порядок оформления заявок и материально-отчетной документации; сроки государственной проверки измерительной аппаратуры и приборов.

Оператор заправочных станций должен уметь:

- работать на технологическом оборудовании автозаправочной станции, использовать его по назначению;
- работать со средствами измерения, уметь измерять плотность, температуру нефтепродукта, уровень взлива, определять свободный объем резервуара, определять наличие подтоварной воды в нефтепродукте;
- работать на кассовом аппарате, закрывать-открывать смену;
- работать с пластиковыми картами, топливными картами и денежной наличностью;
- производить замеры нефтепродукта, отбирать пробы нефтепродукта, принимать нефтепродукт из АЦ;
- проверять топливораздаточные колонки на точность;
- применять стандарты обслуживания;
- разрешать конфликтные ситуации на автозаправочной станции;
- готовить продукцию «зоны кафе» (выпечка, кофе);
- использовать приемы активных продаж, предлагать продукцию кафе, акционные товары;
- обращаться с отходами, накапливаемыми на АЗК/АЗС;
- правильно использовать первичные средства пожаротушения;
- применять средства индивидуальной защиты и спецодежду.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Предметы	Количество часов
	Теоретическое обучение	38
	Промежуточная аттестация	2
	Практическое обучение	60
	Квалификационный экзамен	4
	Всего:	104

4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов и тем занятия	Количество часов
1	Теоретическое обучение	38
1.1	ПАО «НК «Роснефть»	1
1.2	Обслуживание клиентов и сетевой бизнес	1
1.3	Ключевые санитарные нормы и правила при организации работы кафе на АЗК	1
1.4	Кофейная академия «Роснефть»	2
1.5	Поведение в конфликтных ситуациях	2
1.6	Стандарты работы оператора заправочной станции	1
1.7	Трудовая дисциплина. Должностные инструкции. Кодекс деловой этики	1
1.8	Устройство автозаправочной станции, техническая документация	3
1.9	Метрологическое обеспечение.	2
1.10	Нефтепродукты (моторные топлива), фирменные топлива.	1
1.11	Прием нефтепродуктов.	2
1.12	Порядок приема-передачи смены, отчетность.	1
1.13	Работа с сопутствующим товаром.	1
1.14	Мерчендайзинг, правила выкладки сопутствующих товаров.	2
1.15	Нормативные документы, регламентирующие розничную торговлю. Закон о защите прав потребителей.	1
1.16	Автомобильные масла. Автохимия. Технические жидкости. Сервисная автохимия	1
1.17	Рекламное обеспечение деятельности АЗК/АЗС.	1

	Программа лояльности.	
1.18	Оказание первой помощи пострадавшим при несчастных случаях.	2
1.19	Кассовая дисциплина. Виды оплат: терминалы самообслуживания, «Яндекс Заправки», оплата через мобильное приложение «АЗС «Роснефть».	1
1.20	Коммерческая безопасность. Работа с органами, уполномоченными на осуществление государственного контроля (надзора)	2
1.21	Правила пожарной безопасности на АЗК/АЗС. Действия в условиях ЧС.	2
1.22	Основные правила и требования по электробезопасности.	1
1.23	Промышленная безопасность и охрана труда.	2
1.24	Экологическая безопасность на АЗК/АЗС.	1
2	Промежуточная аттестация	2
3	Практическое обучение	60
3.1	Ознакомление с опасным объектом. Прохождение инструктажей. Изучение Инструкций (ППБ, ПТЭ, ОТ), Положений и прочих регламентирующих документов.	4
3.2	Устройство и эксплуатация оборудования АЗК/АЗС.	4
3.3	Метрологическое обеспечение.	4
3.4	Работа на кассовом терминале (основные компоненты, основные функции и обозначения). Правила обращения с денежной наличностью. Отпуск топлива через кассовый терминал. Открытие и закрытие смены. Инкассация.	6
3.5	Система безналичных расчетов. Работа с пластиковыми картами. Отпуск НП по пластиковым картам т.д. Особенности работы с картами НК «Роснефть».	4
3.6	Правила работы с ГСМ на примере АЗК и АЗС.	4
3.7	Навыки взаимодействия с клиентами. Стандарты обслуживания. Работа в торговом зале. Решение конфликтных ситуаций.	4
3.8	Принципы работы кафе.	4
3.9	Активные продажи. Акции, в том числе по программе лояльности.	4
3.10	Прием нефтепродуктов. Правила приема автоцистерны. Оформление документов на принимаемые и реализуемые НП. Отбор проб для проведения лабораторных анализов	4
3.11	Работа с ТНП, прием по количеству и качеству, отпуск, сопроводительные документы. Мерчендайзинг.	4

	Эксплуатация торгового оборудования. Основные принципы выкладки товаров. Мероприятия по предотвращению потерь сопутствующих товаров (ротация, условия хранения, сроки годности).	
3.12	Учет и отчетность. Прием-передача смены.	4
3.13	Практические занятия по действиям персонала в чрезвычайных ситуациях согласно Плану ликвидации аварийных ситуаций.	4
3.14	Приобретение практических навыков безопасных методов и приемов выполнения технологических операций.	4
3.15	Экологическая безопасность на АЗК/АЗС.	2
4	Квалификационный экзамен	4
Итого:		104

5. ПРОГРАММА ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ

Тема 1. ПАО «НК «Роснефть»

Основные виды деятельности Компании. ПАО «НК «Роснефть» сегодня. Руководство Компании. Миссия Компании. Ключевые этапы развития. Ресурсная база Компании. Разведка и добыча. Нефтепереработка. Газопереработка и нефтехимия. Заводы катализаторов. Производство смазочных материалов. Дальневосточная судовой верфь. Реализация нефтепродуктов. Фирменное топливо. Розничная сеть Компании.

Программа лояльности. Основные корпоративные ценности Компании. Персонал Компании. Игра «Я и Компания».

Тема 2. Обслуживание клиентов и сетевой бизнес

Престиж торговой марки, концепция АЗК/АЗС, кем для нас являются «наши покупатели», их ожидания. Причины потери клиентов. Роль оператора АЗК/АЗС в системе обслуживания. Этапы обслуживания клиентов на АЗК/АЗС.

Тема 3. Ключевые санитарные нормы и правила при организации работы в кафе

Принципы работы кафе. Общие требования. Требования к работнику кафе. Прием продукции. Размещение продукции. Работа с ингредиентами и готовыми продуктами. Маркировка и мытье кухонной и столовой посуды. Содержание помещений в кафе. Ведение журналов. Производственный контроль.

Тема 4. Кофейная академия «Роснефть»

История кофе. География произрастания кофе. Виды кофейного зерна. Страны лидеры по производству кофе. Путь кофе: от плантации до чашки.

Посадка и выращивание. Сбор урожая. Обработка. Очистка и упаковка. Обжарка.

Помол и способы заваривания. Кофейная карта. Тренды. Интересные факты о кофе. Портрет потребителя. Кофейное предложение. Ассортимент напитков на АЗК. Кофейное решение. Активные продажи. Работа с возражениями.

Тема 5. Поведение в конфликтных ситуациях

Основные понятия темы. Что такое «жалоба»? Что такое «конфликтная ситуация»? Шесть золотых правил поведения в конфликте. Распознать и обезвредить: типы проблемных клиентов. «Стоп-слова» при общении с клиентом.

Основные причины возникновения конфликтной ситуации Понятие «Эффект домино». Пошаговый алгоритм решения проблем. Вербальное и невербальное общение, приемы активного слушания. Стандартные конфликтные ситуации на АЗК/АЗС.

Тема 6. Стандарты работы оператора заправочной станции

Черты профессионализма сотрудников АЗК. Алгоритм процесса обслуживания клиентов. Основные принципы работы персонала АЗК. Что такое «Забота о клиентах?» Что важно для клиента? Отношение к покупателю. Рабочее место оператора заправочной станции. Требования к внешнему виду. Просмотр видеоролика «Обслуживание клиентов на АЗК/АЗС».

Семь шагов обслуживания оператором-кассиrom. Процесс обслуживания клиентов оператором заправочной станции (пошаговый алгоритм). Дополнительные обязанности.

Шесть шагов обслуживания оператором-заправщиком. Требования к процессу обслуживания оператором заправочной станции. Дополнительные обязанности. Технология мытья стекол автомобилей на АЗК.

Оператору-кассиру запрещено. Просмотр корпоративных учебных фильмов «Стандарты работы оператора-кассира» -2025г. и «Стандарты работы оператора-заправщика» -2025г.

Тема 7. Трудовая дисциплина. Кодекс деловой этики. Должностные инструкции

Взаимоотношения работника и работодателя. Сменная работа. Сверхурочная работа. Перерывы для отдыха и питания. Материальная ответственность. Виды поощрений, дисциплинарных взысканий. Снятие дисциплинарных взысканий. Отстранение от работы. Расторжение трудового договора. Кодекс деловой этики. Должностная инструкция: основные положения.

Тема 8. Устройство автозаправочной станции, техническая документация

ГОСТ Р 58404-2019 Станции и комплексы автозаправочные. Правила технической эксплуатации. Классификации автозаправочных станций.

Требования к размещению АЗК/АЗС. Основные производственные процессы на АЗК/АЗС. Содержание территории АЗК/АЗС, установка на территории необходимых дорожных и рекламных знаков, поддержание в исправном состоянии асфальтовых покрытий, озеленение территории. Техническая эксплуатация трубопроводов и запорной арматуры.

Зонирование территории АЗК/АЗС. Схема установки технологического оборудования на АЗК/АЗС. Технологическое оборудование. Перечень основного оборудования АЗК/АЗС.

Средства хранения: резервуарный парк. Резервуары, их классификация. Устройство вертикального резервуара. Устройство горизонтального резервуара. «Мертвый» остаток в резервуаре. Принцип работы и назначение огнепреградителей, ограничителя налива, фильтров грубой и тонкой очистки топлива, обратного клапана, дыхательного клапана. Требования, предъявляемые к оборудованию резервуарного парка. Методика проведения технологических операций по проведению замера уровня взлива топлива в резервуаре посредством замерного люка. Периодичность проведения зачистки резервуаров.

Устройство ТРК. Основные узлы и агрегаты: насос, счетчик жидкости, фильтр, газоотделитель, счетный механизм, электродвигатель, индикатор, раздаточный кран, верхний обратный клапан, раздаточный рукав. Принцип работы ТРК.

Периодичность, объем работы и порядок проведения ежедневного обслуживания оборудования и сооружений по системе «Технического обслуживания и ремонта АЗК/АЗС» (система ТОР). Порядок ведения журнала ремонта оборудования.

Тема 9. Метрологическое обеспечение

Понятие о «метрологии». Регламентирующие документы. Основные термины и определения. Общие требования к организации учета нефтепродукта. Объекты измерений. Параметры измерений. Метрологические характеристики средств. Причины, влияющие на точность измерений. Поверка средств измерения.

Основные средства измерения, применяемые на АЗК/АЗС. Средства измерений: топливораздаточная колонка. Средства измерений: мерник. Порядок использования мерника. Средства измерений: резервуары. Поверка резервуаров. Средство измерений: метрошток. Поверка метроштока. Порядок использования метроштока. Порядок расчета массы нефтепродукта в резервуаре с помощью градуировочной таблицы. Средство измерений: аэрометр. Поверка аэрметра. Средство измерений: плотномер переносный электронный. Поверка плотномера. Средство измерений: измерительная линейка. Средство измерений: термометр. Средство измерений: автоцистерны. Поверка автоцистерны. Средство измерений: измерительная система «Струна М». Поверка «Струны М». Проведение измерений на АЗК/АЗС. Рекомендуемый объем проверки СИ при приеме-передаче смен.

Перечень основных документов в области метрологического обеспечения для АЗК/АЗС.

Тема 10. Нефтепродукты (моторные топлива)

Нефть и нефтепереработка. Технический регламент «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и топочному мазуту» Требования к характеристикам нефтепродукта. Общие сведения о перегонке и ректификации нефти.

Первичная переработка нефти. Вторичная переработка нефти. Автомобильные бензины. Октановое число. Серо и бензол. Требования к характеристикам бензина. Присадки и антидетонаторы.

Фирменные топлива сети ПАО «НК «Роснефть». Характеристики. преимущества, свойства. Просмотр учебного фильма «Роснефть - «Пульсар» - 2025г.

Основные эксплуатационные показатели дизельного топлива. Цетановое число. Температурные свойства дизельного свойства. Маркировка дизельного топлива.

Тема 11. Прием нефтепродуктов

Схемы доставки НП на АЗК/АЗС. Виды автоцистерн. Ответственные лица за прием НП на АЗК/АЗС. Чек-лист по приему нефтепродуктов на АЗК/АЗС из АЦ. Требования безопасности труда во время приема НП из АЦ. Требование к пломбировки АЦ. Мероприятия до приезда АЦ. Мероприятия по прибытию АЦ на АЗК/АЗС (до слива). Слив нефтепродуктов. Мероприятия после слива.

Тема 12. Порядок приема – передачи смены

Важность кассовой дисциплины и бухгалтерской отчетности. Регламентирующие документы. Корпоративные требования и стандарты. Снятие суммарных показаний счетчиков ТРК. Определение количества нефтепродуктов, реализованных за смену, остатков в резервуарах. Кассовая дисциплина и бухгалтерская отчетность. Составление сменного отчета. Техническое состояние АЗК/АЗС. Безопасность.

Тема 13. Работа с сопутствующим товаром

Корпоративные требования и стандарты. Общий алгоритм работы. Подбор ассортимента. Заказ товара. Приемка товара. Ценообразование. Переоценка. Возврат товара. Подготовка к продаже. Выкладка. Реализация. Инвентаризация. Перемещение товара. Складирование товара.

Тема 14. Мерчендайзинг, правила выкладки сопутствующих товаров

Понятие мерчендайзинга. Причины покупки товаров. Ассортиментные группы товаров: основной, свободный, сезонный. Принцип Парето. «Горячие» и «холодные» зоны в магазине. Распределение торговой площади. Выкладка товаров в торговом зале. Единые принципы по выкладке. Планограммы. Основные ошибки в выкладке и размещении товаров. Принципы обращения с товаром.

Тема 15. Нормативные документы, регламентирующие розничную торговлю

Основные нормативные документы, регламентирующие розничную торговлю. Понятие «Договор купли-продажи». Правила продажи отдельных видов товаров. Особенности продажи иных видов товаров по договору розничной купли-продажи. Перечень непродовольственных товаров ненадлежащего качества, не подлежащих обмену. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации». Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Понятия «Покупатель», «Продавец», «Недостаток товара», «Существенный недостаток товара». Качество товара. Права и обязанности продавца в области установления срока службы, срока годности товара, а также гарантийного срока на товар. Ответственность продавца за нарушение прав потребителей. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара. Компенсация морального вреда. Формы и порядок оплаты при продаже товаров. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом). Замена товара ненадлежащего качества. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Книга жалоб и предложений.

Тема 16. Автомобильные масла. Охлаждающие жидкости. Тормозные жидкости

Производство масел. Типы автомобильных масел. Функции моторных масел. Базовая основа современных масел. Присадки. Основные критерии подбора: международные классификации по вязкостно-температурным свойствам (SAE); по уровню эксплуатационных свойств (API), по ГОСТ. Принципы подбора и замены масла. Трансмиссионные масла, их виды и свойства. РН-Смазочные материалы. Масла Роснефть. Основные применяемые технические жидкости в автомобилях (система охлаждения, тормозная система).

Тема 17. Рекламное обеспечение деятельности АЗК/АЗС. Программа лояльности

Понятие «Реклама». Виды рекламы. Основные группы рекламных материалов. Основные принципы эффективной рекламы. Организация рекламной компании. Основные виды рекламных материалов. ФЗ № 38-ФЗ от

13.03.2006 «О рекламе». Реклама на АЗК/АЗС. Роль персонала при проведении рекламных акций.

Программа лояльности «Семейная команда». Главная цель программы лояльности. Бизнес-польза программы лояльности. Элементы программы лояльности. Результаты внедрения программы лояльности. Вопросы ответы по программе лояльности. Виртуальная карта «Семейной команды». Возможности мобильного приложения «АЗС Роснефть».

Тема 18. Оказание первой доврачебной помощи пострадавшим при несчастных случаях

Организация оказания первой помощи в Российской Федерации. Нормативно-правовая база, определяющая права, обязанности и ответственность при оказании первой помощи.

Понятие «первая помощь». Перечень состояний, при которых оказывается первая помощь, перечень мероприятий по ее оказанию.

Современные наборы средств и устройств, используемые для оказания первой помощи (аптечка первой помощи (автомобильная), аптечка для оказания первой помощи работникам и др.). Основные компоненты, их назначение.

Общая последовательность действий на месте происшествия с наличием пострадавших. Соблюдение правил личной безопасности и обеспечение безопасных условий для оказания первой помощи (возможные факторы риска, их устранение). Простейшие меры профилактики инфекционных заболеваний, передающихся при непосредственном контакте с человеком, его кровью и другими биологическими жидкостями.

Основные правила вызова скорой медицинской помощи и других специальных служб, сотрудники которых обязаны оказывать первую помощь.

Оказание первой помощи при отсутствии сознания, остановке дыхания и кровообращения.

Оказание первой помощи при наружных кровотечениях и травмах.

Оказание первой помощи при прочих состояниях.

Тема 19. Кассовая дисциплина

Общие требования к кассовой дисциплине на АЗК/АЗС. Порядок проведения внутренней инкассации денежной наличности из кассового ящика. Порядок пересчета денежной наличности в кабинете руководителя АЗК/АЗС. Порядок выдачи разменного фонда. Порядок передачи денежной наличности при передаче смены на вверенное хранение ответственному лицу на АЗК/АЗС. Порядок проведения подготовки к инкассации денежной наличности на АЗК/АЗС. Лимит остатка кассовой наличности АЗК/АЗС. Размер разменного фонда АЗК/АЗС, размер разменного фонда одного кассового аппарата на АЗК/АЗС. Максимальное количество денежных средств, находящихся в кассовом ящике одного кассового аппарата АЗК/АЗС. Форма «Сменный отчет кассира». «Расходный кассовый ордер», «Приходный кассовый ордер». Форма «Акт передачи денежной наличности на ответственное хранение».

Виды оплат: терминалы самообслуживания, «Яндекс Заправки» оплата через мобильное приложение «АЗК/АЗС «Роснефть».

Тема 20. Коммерческая безопасность. Работа с органами, уполномоченными на осуществление государственного контроля (надзора)

Общие требования безопасности на АЗК/АЗС. Требования по соблюдению мер безопасности в вечернее и ночное время. Требования по обращению с кнопкой тревожной безопасности.

Взаимодействие со СМИ.

Органы, уполномоченные осуществлять государственный контроль. Виды проверок. Прибытие на АЗК/АЗС проверяющих должностных лиц. Порядок проведения проверки. Составления Акта проверки.

Охрана сведений конфиденциального характера. Ответственность работников.

Рекомендации по предотвращению и пресечению краж. Мероприятия по предотвращению потерь товаров и материальных ценностей.

Действия персонала при разбойном нападении. Самое главное - сохранить человеческую жизнь и здоровье.

Действия персонала при обнаружении подозрительных предметов.

Охранные системы на АЗК/АЗС (видеонаблюдение, охранно-пожарная сигнализация, система пожаротушения, кнопки тревожной сигнализации). Действия персонала АЗК/АЗС при ДТП.

Действия персонала АЗК/АЗС при возникновении угрозы террористического акта. Общие рекомендации для персонала АЗК/АЗС. Рекомендации по предотвращению и пресечению мошеннических действий.

Действия персонала при остановки АЗК/АЗС. Действие персонала при отключении электроэнергии. Выход из строя оборудования.

Тема 21. Правила пожарной безопасности на АЗК/АЗС. Действия в условиях ЧС

Правила пожарной безопасности на АЗК. Регламентирующие документы. Взрывоопасные зоны на АЗК. Мобильные телефоны. Курение на АЗК. Тара для нефтепродуктов. Работающий двигатель автомобиля. Заправка автобусов. Заправка мотоциклов. Заправка автомобилей, перевозящих опасные грузы. Подача автотранспорта на АЗК при пожаре. Обозначение средств пожарной защиты. Средства пожаротушения. Воздушно-пенные огнетушители. Порошковые огнетушители. Углекислотные огнетушители. Утечки бензина. Утечки нефтепродуктов. Пожар на АЗК. Мероприятия по обеспечению пожарной безопасности, взрывобезопасности, молниезащиты и защиты от статического электричества.

Ознакомление с планом локализации и ликвидации чрезвычайных ситуаций на конкретной АЗК. Действия оператора при угрозе теракта и разбойном нападении.

Тема 22. Основные правила и требования по электробезопасности

Безопасность труда при производстве работ в электроустановках. Опасность воздействия электрического тока на организм человека. Организационные и технические мероприятия, обеспечивающие безопасное проведение работ. Правила освобождения от действия электрического тока. Факторы, влияющие на исход поражения электрическим током. Электрозащитные средства, применяемые в электроустановках. Организационные мероприятия по обеспечению безопасного ведения работ в электроустановках. Технические мероприятия, обеспечивающие безопасность работ.

Тема 23. Промышленная безопасность и охрана труда

Основы охраны труда. Обязанности работодателя и работников в области охраны труда. Опасные и вредные производственные факторы. Методы борьбы с воздействием производственных факторов. Гигиена труда. Профилактика производственного травматизма и развития профессиональных заболеваний. Средства индивидуальной защиты. Виды инструктажей. Промышленная безопасность. Автозаправочный комплекс как опасный производственный объект. Меры безопасности при заправке автотранспорта и сливе топлива из автоцистерн. Контроль и надзор в области охраны труда и окружающей среды, промышленной и пожарной безопасности.

Тема 24. Экологическая безопасность на АЗК/АЗС

Актуальность проблемы загрязнения окружающей среды. Основные экологические проблемы. Загрязнение окружающей среды. Понятие окружающей среды экологической безопасности.

Регламентирующие документы. Корпоративные требования по экологической безопасности. Обязанности работников Компании в отношении охраны окружающей среды. Загрязнение окружающей среды на объектах НПО. Атмосферный воздух. Основные источники выделения загрязняющих веществ. Пути снижения загрязнения.

Неблагоприятные метеорологические условия. Водные объекты. Почва. Локальные очистные сооружения. Ливневая канализация. Аварийный резервуар на АЗК/АЗС. основные требования к резервуарам для хранения нефтепродуктов. Требования к топливораздаточным колонкам.

Методы сбора разлитых нефтепродуктов на территории АЗК/АЗС. Обращение с отходами. Перечень основных отходов.

Административная ответственность за нарушение требований экологической безопасности.

6. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Вопрос № 1. В каком году «Роснефть» становится вторым крупнейшим российским производителем нефти и газа?

Вопрос № 2. Престиж торговой марки «Роснефть» – это?

Вопрос № 3. В соответствии с санитарными правилами СанПиН на объектах общественного питания бракеражный журнал заполняется...

Вопрос № 4. Что такое экстракция кофе?

Вопрос № 5. К какому типу проблемных клиентов относятся характеристика: Постоянно жалуется, торопит и подгоняет.

Вопрос № 6. Алгоритм процесса обслуживания клиентов.

Вопрос № 7. В каких случаях Работодатель обязан отстранить от работы (не допускать к работе) работника?

Вопрос № 8. Срок зачистки резервуаров?

Вопрос № 9. Какое средство предназначено для измерения высоты разлива нефтепродукта в резервуаре?

Вопрос № 10. Наиболее низкая температура, при которой данный объем топлива не проходит через стандартный фильтр в установленное время при стандартизованных условиях охлаждения это?

Вопрос № 11. В каких случаях прекращается слив нефтепродуктов и АЦ?

Вопрос № 12. Какие действия осуществляют Старший передающей смены, и Старший принимающей смены после формирования и передачи документов строгой отчетности?

Вопрос № 13. Какие операции необходимо выполнить в ходе приема сопутствующего товара?

Вопрос № 14. В чем заключается атмосфера торгового зала?

Вопрос № 15. Что не входит в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации?

Вопрос № 16. Возможен ли переход на синтетическое масло в новых авто в период обкатки («полезный» износ) или сразу после капитального ремонта?

Вопрос № 17. К какой группе рекламных материалов относится реклама по созданию благоприятного образа фирмы?

Вопрос № 18. Алгоритм проведения сердечно-легочной реанимации:

Вопрос № 19. Что проверяет управляющий АЗК/АЗС у инкассаторов?

Вопрос № 20. Какие действия необходимо выполнять персоналу АЗК/АЗС в случае возникновения на территории АЗК/АЗС грабежа, вооруженного нападения для предотвращения тяжелых последствий.

Вопрос № 21. Какой вид огнетушителя предназначен для тушения различных веществ и материалов, за исключением электроустановок, находящихся под напряжением?

Вопрос № 22. Что является первым действием оказывающего помощь при освобождения от действия электрического тока?

Вопрос № 23. Допускается ли использование СИЗ, состояние которых не соответствует их функциональному назначению, неисправные СИЗ, а также СИЗ, сроки носки (применения, эксплуатации) которых истекли.

Вопрос № 24. К какому виду загрязнений относятся загрязнения окружающей среды мусором и иными искусственно созданными предметами?

Вопрос № 25. Какие технологические процессы осуществляются на АЗК/АЗС?

Вопрос № 26. В соответствии с правилами технической эксплуатации АЗК/АЗС каков должен быть класс точности ТРК?

Вопрос № 27. В какую тару запрещается отпускать бензин на АЗК/АЗС Роснефть?

Вопрос № 28. Назовите условие для озеленения территории АЗК/АЗС.

Вопрос № 29. Какие операции необходимо выполнить в ходе приема сопровождающего товара?

Вопрос № 30. С какой скоростью может проезжать транспорт на АЗК/АЗС/АЗК?

Вопрос № 31. На каком расстоянии ограждается сигнальными конусами АЦ после остановки на площадке слива нефтепродуктов?

Вопрос № 32. Когда необходимо производить измерения базовой высоты резервуара?

Вопрос № 33. Какое расстояние согласно ГОСТ Р 58404-2019 должно быть между стоящим под заправкой и следующим за ним автомобилями?

Вопрос № 34. Какой вид кофейного напитка не продается на АЗК/АЗС в стаканчиках объемом 200мл?

Вопрос № 35. Что означает фраза «Забота о клиентах»?

Вопрос № 36. Какими условиями определяется уборка и поддержание чистоты всего АЗК?

Вопрос № 37. Назовите виды оплат возможных на АЗК/АЗС.

Вопрос № 38. Назовите хотя бы одну акцию по программе лояльности.

Вопрос № 39. Как клиент может стать участником программы лояльности?

Вопрос № 40. Назовите фирменные топлива ПАО «НК «Роснефть».

7. ФОРМА ВЕДОМОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Учебный центр ПАО «НК «Роснефть»- Курганнефтепродукт»
(наименование организации, осуществляющей обучение)

ВЕДОМОСТЬ № _____
ВЕДОМОСТЬ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

«___» _____ 20 ____ г.

г. Курган

Группа № _____

По результатам теоретического обучения по образовательной программе

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Базовое количество вопросов	Количество правильных ответов	Оценка
1.		5	4	
2.		5	4	
3.		5	4	

Результаты:

Оценка	Критерий оценки	Количество человек	Количество %
«удовлетворительно»	5-3		
«неудовлетворительно»	2-0		

_____/_____/_____
(Должность) (Подпись) (Фамилия И.О.)

8. ОБРАЗЕЦ ДНЕВНИКА ПО ПРАКТИКЕ

1стр.

**УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
ПАО "НК" РОСНЕФТЬ"- КУРГАННЕФТЕПРОДУКТ"**

**ДНЕВНИК
производственной практики**

Фамилия, имя, отчество: _____

Год рождения _____ образование _____

Специальность по диплому: _____

Ф.И.О. инструктора _____

Начало практики: "____" _____ 202__ г.

Окончание практики: "____" _____ 202__ г.

Прибыть: "____" _____ 202__ г.

Экзамен: "____" _____ 202__ г.

2-3 стр.

Выполненная работа

/п	ата выпо лнен ия рабо ты	Краткое содержание выполненных работ	ол-во часов	одпись инструктор а
		<i>Вводной занятие</i>		
.1		Ознакомление с опасным объектом. Прохождение инструктажей. Изучение Инструкций (ППБ, ПТЭ, ОТ), Положений и проч. регламентирующих документов		
.2		Устройство и эксплуатация оборудования АЗК/АЗСС.		
.3		Метрологическое обеспечение		
		<i>Производственная деятельность</i>		
.1		Работа на кассовом терминале (основные компоненты, основные функции и обозначения). Правила обращения с денежной наличностью. Отпуск топлива через кассовый терминал. Открытие и закрытие смены. Инкассация.		
.2		Система безналичных расчетов. Работа с пластиковыми картами. Отпуск НП по пластиковым картам «VISA», «MasterCard» и т.д. Особенности работы с картами НК «Роснефть»		
.3		Правила работы с ГСМ на примере АЗК и АЗК/АЗСС.		
.4		Навыки взаимодействия с клиентами. Стандарты обслуживания. Работа в торговом зале.		
.5		Прием нефтепродуктов. Правила приема автоцистерны. Оформление документов на принимаемые и реализуемые НП. Отбор проб для проведения лабораторных анализов.		
.6		Работа с ТНП, прием ТНП. Мерчендайзинг. Эксплуатация торгового оборудования. Основные принципы выкладки товаров. Мероприятия по предотвращению потерь сопутствующих товаров.		
.7		Учет и отчетность. Прием-передача смены.		
.8		Практические занятия по действиям персонала в ЧС согласно Плану ликвидации аварийных ситуаций.		
		<i>Самостоятельно выполненная работа</i>		
.1		Работа на кассовом терминале		
.2		Стандарты обслуживания		
.3		Активные продажи		
.4		Работа с нефтепродуктами		
.5		Работа с метрологическим оборудованием		

4стр.

Производственная характеристика

На обучающегося (Ф.И.О.): _____ Работал с "____" _____ 202__ г. по "____" _____ 202__ г.

Самостоятельно выполнял следующие виды работ:

Работа на кассовом терминале _____
(зачет/незачет, подпись инструктора производственной практики)

Стандарты обслуживания _____
(зачет/незачет, подпись инструктора производственной практики)

Активные продажи _____
(зачет/незачет, подпись инструктора производственной практики)

Работа с нефтепродуктами _____
(зачет/незачет, подпись инструктора производственной практики)

Работа с метрологическим оборудованием _____
(зачет/незачет, подпись инструктора производственной практики)

Обучающийся за время производственной практики показал _____
(подпись инструктора производственной практики)

ПАО " НК " Роснефть " - Курганнефтепродукт"
генеральный директор: Юдин Д.В. _____
(Ф.И.О., подпись)

Дата: _____

9. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ

Тема 1. Ознакомление с опасным объектом. Прохождение инструктажей. Изучение инструкций (ППБ, ПТЭ, ОТ), Положений и прочих регламентирующих документов

Ознакомление с производством обучающихся с производственной деятельностью предприятия, где проводится обучение операторов заправочных станций. Ознакомление с производственными условиями работы оператора на АЗК/АЗС.

Инструктаж безопасности труда, электробезопасности, пожарной безопасности при обращении с горючими и смазочными материалами и по выполнению условий производственной санитарии. Задачи гигиены и промышленной санитарии. Личная гигиена и ее значение. Санитария бытовых помещений.

Изучение устройства огнетушителей и приемов тушения пожаров огнетушителями, противопожарным полотном, песком и другими средствами.

Ознакомление с технологическим оборудованием АЗК/АЗС: резервуарами, технологическими колодцами; сливными, всасывающими, замерными и дыхательными устройствами. Ознакомление с устройством ТРК (насос, счетчик жидкости, фильтр, газоотделитель, счетный механизм, электродвигатель, индикатор, раздаточный кран, верхний обратный клапан, раздаточный рукав).

Тема 2. Устройство и эксплуатация оборудования АЗК/АЗС Компании

Общая характеристика заправочных станций. Ознакомление с видами заправочных станций, их функциями Резервуарный парк. Дополнительное оборудование резервуарного парка.

Принцип работы и назначение огнепреградителей, ограничителя налива, фильтров грубой и тонкой очистки топлива, обратного клапана, дыхательного клапана.

Требования, предъявляемые к оборудованию резервуарного парка. Методика проведения технологических операций по проведению замера уровня взлива топлива в резервуаре.

Устройство ТРК. Основные узлы и агрегаты: насос, счетчик жидкости, фильтр, газоотделитель, счетный механизм, электродвигатель, индикатор, раздаточный кран, верхний обратный клапан, раздаточный рукав.

Тема 3. Метрологическое обеспечение

Метрологическое обеспечение АЗК/АЗС. Порядок проведения измерений массы нефтепродуктов в резервуаре. Правила пользования ареометром, термометром, плотномером. Назначение, техническая характеристика и порядок использования мерников, определение точности работы ТРК. Сроки поверки оборудования. Измерение базовой высоты резервуара, предельной высоты взлива в резервуаре.

Тема 4. Работа на кассовом терминале (основные компоненты, основные функции и обозначения). Правила обращения с денежной наличностью. Отпуск топлива через кассовый терминал. Открытие/закрытие смены. Инкассация

Работа с кассовыми аппаратами. Порядок открытия и закрытия смены. Коммерческая безопасность. Правила хранения наличных денег в кассе, сейфе порядок проведения инкассации.

Прием и передача смены, оформление необходимых документов и получение необходимых отчетов с кассового аппарата.

Тема 5. Система безналичных расчетов. Работа с пластиковыми картами. Отпуск НП по пластиковым картам. Особенности работы с картами лояльности и топливными картами НК «Роснефть»

Виды карт. Работа с системой безналичных расчетов. Правила обслуживания клиентов по пластиковым картам. Отпуск нефтепродуктов и фасовки с помощью терминала по пластиковым картам.

Тема 6. Общие правила работы с ГСМ на примере АЗК/АЗС Компании

Моторное топливо: физико-химические свойства, вид, маркировка, определения качества и количества ГСМ. Моторные масла: типы, свойства, классификация (SAE, API, ГОСТ). Трансмиссионные масла. Автохимия и аксессуары.

Тема 7. Навыки взаимодействия с клиентами. Стандарты обслуживания. Работа в торговом зале. Решение конфликтных ситуаций

Самостоятельное выполнение работ, входящих в обязанности оператора АЗК/АЗС, под наблюдением наставника. Отработка на практике «шагов обслуживания» клиентов. Ознакомление с методами и приемами работы. Навыки взаимодействия с клиентами. Ролевая игра «Решение конфликтных ситуаций».

Действия оператора при угрозе теракта, разбойном нападении, хулиганстве, обнаружении фальшивых денежных купюр. Охранные системы на АЗК/АЗС (видеонаблюдение, охранно-пожарная сигнализация, система пожаротушения, кнопки тревожной сигнализации).

Тема 8. Принципы работы кафе.

Размещение продукции. Приготовление кофе, чая. Работа с ингредиентами и готовыми продуктами. Маркировка и мытье кухонной и столовой посуды. Содержание помещений в кафе. Производственный контроль. Бракеражный журнал. Журнал состояния здоровья, вносится информация о здоровье всех работников кафе. Журнал списания.

Журнал учета температур холодильного оборудования. Журнал контроля генеральной уборки.

Тема 9. Активные продажи.

Активные продажи акционных товаров. Активные продажи кофе. Знание ассортимента кофе. Предложение аналогичного или дополняющего товара. Работа с возражениями.

Тема 10. Прием нефтепродуктов. Правила приема автоцистерны. Оформление документов на принимаемые и реализуемые НП. Отбор проб

Инструктаж по содержанию занятий и безопасности труда. Измерение уровня нефтепродуктов в резервуарах. Практическое ознакомление и пользование приборами для замера количества нефтепродуктов в резервуарах.

Определение плотности, температуры и объема продуктов.

Определение уровня подтоварной воды в резервуарах.

Отбор проб нефтепродуктов и проведение анализа.

Оформление документов по учету расхода топлива и смазочных материалов транспортными средствами.

Оформление учетного листа. Определение остатков топлива в резервуарах автозаправочной станции.

Технологические операции по проведению слива нефтепродуктов из автоцистерн в резервуары. Порядок оформления товарно-транспортных документов. Порядок оформления актов на недостачи и излишки нефтепродуктов при их приеме. Основные требования по сохранности качества нефтепродуктов при хранении на АЗК/АЗС. Порядок хранения расфасованных нефтепродуктов в металлической, полиэтиленовой, стеклянной и др. таре. Порядок заправки автомобилей и других транспортных средств на АЗК/АЗС. Порядок продажи расфасованных нефтепродуктов.

Тема 11. Работа с ТНП, прием по количеству и качеству, отпуск. Сопроводительные документы. Мерчендайзинг. Эксплуатация торгового оборудования. Основные принципы выкладки товаров. Мероприятия по предотвращению потерь сопутствующих товаров (ротация, условия хранения, сроки годности)

Этапы приема СТ, перечень сопроводительных документов, требования к качеству СТ при приеме (срок годности, целостность упаковки, наличие информации о товаре). Определение мерчендайзинга, факторы, влияющие на принятие клиентами решений о покупках. Ассортимент товаров в магазине (основной, сезонный, свободный). Группы товаров по мотивам клиента (планируемые, импульсного спроса).

Единые принципы выкладки. Ассортиментные матрицы, планограммы выкладки, перечень основных поставщиков.

Правила выкладки СТ. Подготовка товаров к подаче в торговый зал.

Виды торгового оборудования на АЗК, требования, эксплуатация. Правила размещения товаров.

Мероприятия по предотвращению потерь СТ (проведение ротации на складе и в торговом зале, проверка температурно-влажностного режима, проверка сроков годности товаров).

Тема 12. Учет и отчетность на АЗК/АЗС. Прием и сдача смены на АЗК/АЗС. Методика замера нефтепродуктов в резервуарах. Понятие о градуировочных таблицах, применяемых на АЗК/АЗС. Ознакомление с приборами для замера количества нефтепродуктов в резервуарах (метршток, рулетка с лотом, уровнемер «Струна-М» и др.), правила пользования ими.

Ознакомление с методом определения плотности нефтепродуктов ареометром.

Порядок определения уровня подтоварной воды в резервуарах с помощью водочувствительной пасты.

Изучение документации по учету нефтепродуктов и порядок ее ведения. Учет недостатков и излишков. Нормы естественной убыли.

Порядок проведения инвентаризации нефтепродуктов на АЗК/АЗС.

Изучение учетной и технической документации на АЗК/АЗС. Ознакомление с оборудованием, инвентарем, имуществом, имеющимся на АЗК/АЗС. Порядок сдачи смены операторами АЗК/АЗС.

Тема 13. Практические занятия по Плану ликвидации аварийных ситуаций

Практическая отработка вопросов ликвидации возможных чрезвычайных ситуаций на АЗК/АЗС:

1. Возникновение пожароопасной ситуации на АЗК
2. Возникновение пролива топлива.
3. Возникновение пожара на АЗК (порядок действий, применение первичных средств пожаротушения).
4. Возникновение пожара в непосредственной близости от резервуаров.
5. Возникновение крупного аварийного пролива бензина (более 4 м²).
6. Возгорание автоцистерны.
7. Срабатывание систем противоаварийной защиты.
8. Разгерметизация топливных трубопроводов.

Тема 14. Приобретение практических навыков безопасных методов и приемов выполнения технологических операций.

Выполнение требований охраны труда и пожарной безопасности при сливе нефтепродуктов из автоцистерны на АЗК/АЗС. Приемы, обеспечивающие безопасность при проведении замеров уровня и плотности нефтепродуктов. Безопасность при отборе проб из автоцистерны и резервуаров АЗК/АЗС. Применение пожаровзрывобезопасных средств.

Тема 15. Экологическая безопасность на АЗК/АЗС

Экологическая безопасность на АЗК/АЗС. Правила соблюдения экологической безопасности. Виды отходов. Обращение с отходами I-V классов опасности на АЗК/АЗС. Правила утилизации и хранения отходов на АЗК/АЗС. Правила пользования и эксплуатации очистных сооружений, ливневой канализацией.

10. КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН

Темы письменных работ теоретического курса обучения по профессии «Оператор АЗК/АЗС»:

1. Документация автозаправочной станции.
2. Требования к территории автозаправочной станции.
3. Резервуарный парк автозаправочной станции.
4. Топливораздаточные колонки автозаправочной станции.
5. Технологические трубопроводы автозаправочной станции.
6. Здания и сооружения автозаправочной станции.
7. Молниезащита автозаправочной станции.
8. Ливневая канализация автозаправочной станции.
9. Прием нефтепродуктов на автозаправочной станции.
10. Отпуск нефтепродуктов на автозаправочной станции.
11. Учет нефтепродуктов на автозаправочной станции.
12. Подготовка АЗК/АЗС к эксплуатации в осенне-зимний период.
13. Основные источники выделения загрязняющих веществ на автозаправочной станции.
14. Производственные и бытовые отходы на автозаправочной станции
15. Средства измерения, применяемые на автозаправочной станции. Их характеристика.
16. Контроль качества нефтепродуктов на автозаправочной станции.
17. Перечень и нормы средств индивидуальной защиты.
18. Виды инструктажей работников автозаправочной станции.
19. Первичные средства пожаротушения на автозаправочной станции.
20. Правила заправки автомобилей на автозаправочной станции.

Требование к оформлению: 12-15 страниц, шрифт Times New Roman, черно-белая печать, можно добавлять картинки, таблицы, графики, фото; поля (левое 30 мм, правое 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм), печать односторонняя, пример оформления титульного листа на следующей стр.

Титульный лист

Учебный центр
ПАО «НК Роснефть»-Курганнефтепродукт»

Квалификационная работа по теме:

Работу выполнил: _____
(Фамилия И.О.)

Работу проверил: _____
(должность)

(Фамилия И.О.)

Примерный перечень экзаменационных вопросов:

БИЛЕТ № 1

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Из каких разделов состоит процедура передачи смены?

Вопрос № 3. Требования, предъявляемые к озеленению территории

Вопрос № 4. В каких случаях запрещается производить прием нефтепродуктов?

Вопрос № 5. Основные действия по оказанию первой помощи в случае обморока?

БИЛЕТ № 2

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Назовите свойства бензинов?

Вопрос № 3. Рассказать порядок слива нефтепродуктов из автоцистерны?

Вопрос № 4. Какими средствами обеспечивается общение дежурного персонала с потребителями в пределах территории АЗК/АЗС?

Вопрос № 5. Первая помощь в случае кровотечений из раны руки?

БИЛЕТ № 3

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Назовите методы определения октанового числа?

Вопрос № 3. Действия персонала в случае разбойного нападения?

Вопрос № 4. Требования, предъявляемые к озеленению территории

Вопрос № 5. Первая помощь в случае кровотечений из раны шеи?

БИЛЕТ № 4

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Назовите основные критерии качественного обслуживания клиентов на АЗК/АЗС?

Вопрос № 3. Назовите основную нормативно-техническую документацию на АЗК/АЗС?

Вопрос № 4. Что входит в обязанности персонала при проведении рекламных акций на АЗК/АЗС?

Вопрос № 5. Первая помощь в случае кровотечений из раны руки?

БИЛЕТ № 5

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Назовите периодичность зачистки резервуаров АЗК/АЗС в соответствии с требованиями государственных стандартов?

Вопрос № 3. Что включает в себя понятие «Мерчендайзинг»?

Вопрос № 4. Чем должна быть оснащена АЗК/АЗС для экстренной эвакуации горящего транспортного средства с ее территории?

Вопрос № 5. Как накладывать повязки на раны при ранении конечностей?

БИЛЕТ № 6

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Действия сотрудника АЗК/АЗС в случае если клиент не хочет глушить двигатель при заправке?

Вопрос № 3. Какова периодичность проверок на срабатывание дыхательных клапанов?

Вопрос № 4. Каков класс точности топливораздаточной колонки (ТРК)?

Вопрос № 5. Как наложить повязку в случаях ранения глаз и век?

БИЛЕТ № 7

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Каков алгоритм разрешения конфликтной ситуации?

Вопрос № 3. Назовите основные виды рекламно-информационных материалов?

Вопрос № 4. Перечислить и охарактеризовать виды инструктажей по охране труда?

Вопрос № 5. Оказание первой помощи при отравлении нефтепродуктами?

БИЛЕТ № 8

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. На какие группы можно разделить ассортимент товаров в торговых залах АЗК/АЗС?

Вопрос № 3. Назовите основные способы выкладки товаров в торговых залах АЗК/АЗС?

Вопрос № 4. Какое должно быть расстояние между стоящим под заправкой и следующим за ним автомобилем?

Вопрос № 5. Схема действий в случае поражения электрическим током если нет сознания и нет пульса?

БИЛЕТ № 9

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Назовите виды дизельного топлива и отличия между ними?

Вопрос № 3. На каком расстоянии производится пуск и остановка мотоциклов и мотороллеров при заправке на АЗК/АЗС?

Вопрос № 4 Назовите вербальные и невербальные приемы активного слушания клиента?

Вопрос № 5. Правила оказания первой помощи при ожогах?

БИЛЕТ № 10

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Назовите пять основных функций моторных масел?

Вопрос № 3. Рассказать порядок слива нефтепродуктов из автоцистерны?

Вопрос № 4. Перечислите средства пожаротушения на АЗК/АЗС?

Вопрос № 5. Правила оказания первой помощи при травмах позвоночника

БИЛЕТ № 11

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. В какие группы можно объединить рекламу в зависимости от выполняемых целей? Дать краткую характеристику.

Вопрос № 3. Рассказать порядок слива нефтепродуктов из автоцистерны?

Вопрос № 4. Почему нельзя брать голую рукой за раструб углекислотного огнетушителя?

Вопрос № 5. Правила оказания первой помощи при ожогах?

БИЛЕТ № 12

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Назовите основную нормативно-техническую документацию на АЗК/АЗС?

Вопрос № 3. Из каких разделов состоит процедура передачи смены?

Вопрос № 4. Перечислить меры безопасности при заправке автотранспорта?

Вопрос № 5. Оказание первой помощи при тепловом ударе?

БИЛЕТ № 13

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-заправщиком?

Вопрос № 3. Рассказать порядок слива нефтепродуктов из автоцистерны?

Вопрос № 4. Меры безопасности при сливе топлива из автоцистерны на территории АЗК/АЗС?

Вопрос № 5. Оказание первой помощи при отморожении?

БИЛЕТ № 14

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Назовите пять основных функций моторных масел?

Вопрос № 3. Перечислить виды дисциплинарных взысканий за ненадлежащее исполнение работником трудовых обязанностей?

Вопрос № 4. Всегда ли следует работнику АЗК/АЗС использовать средства индивидуальной защиты (СИЗ), выданные ему в соответствии с инструкцией по охране труда для выполнения работ?

Вопрос № 5. Схема действий в случае поражения электрическим током если нет сознания и нет пульса?

БИЛЕТ № 15

Вопрос № 1. Перечислить стандарты обслуживания клиента (шаги) оператором-продавцом?

Вопрос № 2. Рассказать порядок слива нефтепродуктов из автоцистерны?

Вопрос № 3. Что включает в себя понятие «Мерчендайзинг»?

Вопрос № 4. Какого класса отходы образуются на АЗК/АЗС?

Вопрос № 5. Правила оказания первой помощи при ожогах?

11. ФОРМА ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ КОМИССИИ

Публичное акционерное общество
«НК «Роснефть» - Курганнефтепродукт»

ПРОТОКОЛ № _____
заседания квалификационной комиссии

г. Курган

« ____ » _____ 20__ года

Квалификационная комиссия в составе:

Председатель комиссии:

(Должность, Фамилия И.О.)

Члены комиссии:

(Должность, Фамилия И.О.)

(Должность, Фамилия И.О.)

(Должность, Фамилия И.О.)

(Должность, Фамилия И.О.)

провела проверку знаний по профессии

№ п/п	Фами- лия, имя, отчество	Струк- турное подраз- деление	№ билета	Наименование практиче- ской квалификационной работы	Оценка		Заключение ква- лификационной комиссии (годен/не годен)
					по теории	по практике	
1.	2.	3.	5.		6.	7.	9.
1.							

Подписи:

Председатель комиссии:

_____/ Фамилия И.О./ « ____ » _____ 202_ г.

Члены комиссии:

_____/ Фамилия И.О./ « ____ » _____ 202_ г.

_____/ Фамилия И.О./ « ____ » _____ 202_ г.

_____/ Фамилия И.О./ « ____ » _____ 202_ г.

Секретарь комиссии

_____/ Фамилия И.О./ « ____ » _____ 202_ г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
2. КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН
4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
5. ПРОГРАММА ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ
6. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ
7. ФОРМА ВЕДОМОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
8. ОБРАЗЕЦ ДНЕВНИКА ПО ПРАКТИКЕ
9. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ
10. КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН
11. ФОРМА ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ КО-
МИССИИ