



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

ТОМСКНЕФТЕПРОДУКТ ВНК

«Утверждаю»

Генеральный директор

АО «Томскнефтепродукт» ВНК

А.Н. Рассказов

« 13 » мая 2016 г.



**Программа
подготовки
оператора заправочной станции
2-го разряда**

Профессия: **Оператор заправочных станций**

Квалификация: **2-й разряд**

Код профессии: **15594**

Срок обучения: **2 месяца**

Форма обучения: **очная**

Содержание учебного плана

№ п/п	Содержание	Стр.
1	Пояснительная записка.	3
2	Квалификационная характеристика	4-5
3	Учебный план	6-8
4	Содержание программы теоретического обучения	9-13
5	Содержание программы практического обучения	13-15
6	Требования к качеству профессиональной подготовки.	16
7	Система и критерии оценок квалификационной работы	17
8	Материалы для организации и проведения квалификационной работы	18-28
9	Перечень литературы и средств обучения.	29

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа предназначена для подготовки вновь принятых работников по профессии «Оператор заправочной станции» в системе АО «Томскнефтепродукт» ВНК. Учебный план содержит квалификационные характеристики, учебные планы и программы производственного обучения и специальной технологии. Программы являются едиными для подготовки рабочих во всех формах обучения.

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

Продолжительность обучения составляет 2 месяца (320 часов). За время теоретического курса работник обучается основным корпоративным дисциплинам (обслуживание клиентов, стандарты работы, мерчендайзинг, история НК «Роснефть»), технике безопасности, правилам электро-, пожаро и экологической безопасности на АЗС/АЗК, процессу организации технологического процесса и функционирования АЗС/АЗК. Знакомится с составом своих должностных обязанностей, правилами их выполнения на АЗК, составом, назначением и устройством основного оборудования АЗС/АЗК, общими правилами технической эксплуатации АЗС/АЗК, правилами работы с нефтепродуктами (приемом, хранением и отпуском), общими правилами проведения ремонтных и регламентных работ на АЗС/АЗК, правилами оказания первой медицинской помощи пострадавшим. Обучаемые получают представление о классификации, видах и основных характеристиках нефтепродуктов, сопутствующих товаров, сервисных услугах, реализуемых на АЗС/АЗК. В ходе практических занятий на АЗК новый сотрудник должен изучить и уметь выполнять свои должностные обязанности, знать и строго соблюдать правила техники безопасности труда на рабочем месте, знать и выполнять правила взаимоотношений с клиентами и корпоративные правила, существующие в Компании, знать и уметь эксплуатировать оборудование/приспособления и инвентарь на своем рабочем месте.

Программы производственного обучения предусматривают изучение основных операций и видов работ по данной профессии и составлены так, чтобы по ним можно было обучать персонал АЗС/АЗК непосредственно на рабочем месте, в процессе выполнения различных производственных заданий под руководством наставника из числа работников АЗК, имеющих опыт работы, отмеченных администрацией за хорошие трудовые показатели. Практические занятия следует начинать с инструктажа по правилам безопасности труда на каждом рабочем месте, по каждому виду технологического оборудования, показывать трудовые приемы, анализировать различные ситуации торгового обслуживания, проводить практические работы по ведению документации. К концу обучения каждый рабочий должен уметь выполнять все работы, предусмотренные квалификационными характеристиками. Пробная работа проводится во время, отведенное на производственное обучение.

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Профессия: Оператор заправочных станций

Квалификация: II разряд

Оператор АЗС II-го разряда должен уметь:

1. заправлять горючими и смазочными материалами: бензином, керосином, маслом, дизельным топливом, маслом и т.д. автотранспорт вручную и с помощью электромеханических контроллеров управления ТРК, автоматизированных системами отпуска топлива за наличный и безналичный расчеты (по магнитным и электронным картам, ведомостям, талонам);
2. отпускать эти материалы водителям транспортных средств;
3. оказывать дополнительные услуги клиентам (проверять давление воздуха в шинах, подкачивать шины);
4. производить продажу запчастей;
5. отпускать нефтепродукты, расфасованные в мелкую тару;
6. принимать горючие и смазочные материалы на АЗС из автоцистерн;
7. отбирать пробы нефтепродуктов для проведения лабораторных анализов;
8. оформлять документы на принимаемые и реализованные продукты;
9. рационально организовать труд на рабочем месте;
10. составлять отчеты за смену;
11. применять средства пожаротушения при возникновении пожара на рабочем месте и территории автозаправочной станции;
12. контролировать соблюдение клиентами правил пожарной безопасности при заправке автомобиля, согласно требованиям “Правила пожарной безопасности на предприятиях нефтепродуктообеспечения”;
13. заправлять автотранспорт топливом в специальной одежде и обуви, полученной согласно отраслевым нормам на предприятиях нефтепродуктообеспечения;
14. выполнять требования стандартов Компании и государственных руководящих документов по качественному обслуживанию клиентов;
15. пользоваться средствами измерений при определении погрешностей;
16. оказывать первую медицинскую помощь пострадавшему.

Оператор АЗС должен знать:

1. принцип работы обслуживаемого заправочного оборудования;
2. назначение и внешние отличия нефтепродуктов;
3. наименования, марки и сорта отпускаемых нефтепродуктов;
4. наименование и условия применения контрольно-измерительных приборов;
5. правила оформления документации на принимаемые и реализованные нефтепродукты;
6. правила приема, хранения и отпуска нефтепродуктов на автозаправочных станциях;
7. технологический процесс выполняемой работы, правила технической эксплуатации оборудования, приспособлений и инструмента и ухода за ним, нормы расхода горючего, энергии, сырья, и материалов на выполняемые работы;

8. правила безопасности труда, производственной санитарии, экологической безопасности и правил пожарной безопасности при приеме, хранении и отпуске нефтепродуктов на автозаправочных станциях;
9. правила технической эксплуатации автозаправочных станций;
10. производственную (должностную) инструкцию и правила внутреннего трудового распорядка
11. приемы оказания первой медицинской (доврачебной) помощи.

Профессионально важные качества

- Внимание
- Память
- Аккуратность

Медицинские противопоказания

Нарушение координации движений рук, склонность к аллергическим заболеваниям, заболевания дыхательных путей.

Учебный план

для профессиональной подготовки по рабочей профессии «Оператор заправочной станции»

Минимальный уровень образования – среднее

Квалификация - 2-й разряд.

Срок обучения - 2 месяца

(164 часа теория, 40 часов в неделю (8 академических часов в день); 156 часов практика, 40 часов в неделю (8 часов в день)).

Группа – не более 20 человек.

Возможна индивидуальная подготовка.

№ п/п	Предметы	Кол-во часов
Теоретическое обучение		
1	История НК «Роснефть». Основные принципы корпоративной культуры.	4
2	Стратегия Компании. Развитие бизнеса АЗС/АЗК. Обслуживание посетителей и сетевой бизнес. Стандарты работы оператора АЗС.	8
3	Правила технической эксплуатации стационарных и контейнерных АЗС. Технологическое оборудование АЗС/АЗК. РГС, ТРК, дыхательные клапана, очистные сооружения. Правила приема, хранения и отпуска нефтепродуктов.	75
4	Физико-химические свойства нефтепродуктов. Классификация, виды. Светлые и темные нефтепродукты. Масла. Общие правила работы с ГСМ.	8
5	Метрологическое обеспечение работ на АЗС/АЗК. Контроль сроков государственной поверки измерительной аппаратуры и приборов. Метршток, нефтеденсиметр, мерный стакан (пробоотборник), образцовый мерник.	16
6	Компьютеры и кассовые аппараты на АЗС/АЗК. Система безналичных расчетов.	6
7	Требования правил охраны труда при эксплуатации АЗС. Соблюдение правил промышленной санитарии. Изучение Положения об организации работы по охране труда на предприятиях НК «Роснефть»	14
8	Общие понятия Интегрированной системы менеджмента	3

	(OHSAS 18001 и ISO 14001). Основные принципы внедрения и функционирования ИСУ в подразделениях Общества.	
9	Правила пожарной безопасности на АЗС. Первичные средства пожаротушения (сорбенты, песок, пожарное полотно, огнетушители (типы, виды). Правила использования.	8
10	Экологическая безопасность. Природоохранное законодательство. Требования, ответственность работников Общества по соблюдению требований охраны окружающей среды	4
11	Основные правила и требования по электробезопасности	3
12	Действия оператора АЗС в конфликтных и чрезвычайных ситуациях. Коммерческая безопасность, денежные купюры, распознавание фальшивых денежных купюр.	4
13	Учет и отчетность. Оформление документов на принимаемые и реализованные продукты. Порядок предоставления заявок на доставку нефтепродуктов на АЗС/АЗК. Заполнение сопроводительной документации. Порядок проведения инкассации.	4
14	Номенклатура товаров на АЗК	2
15	Рекламное обеспечение деятельности АЗС и корпоративный стиль.	3
16	Оказание первой медицинской помощи при несчастных случаях.	2
1 7	Итого:	164

№ п / п	Предметы	Кол-во часов
Практическое обучение		
1.	Ознакомление с производством, внутренним трудовым распорядком, инструктаж по ОТ и ТБ. Коммерческая и личная безопасность работников АЗС/АЗК.	8
2.	Технологическое и метрологическое оборудование АЗС, ПААЗС, КААЗС, МААЗС. Приобретение навыков обращения с оборудованием (ТРК, метршток, образцовый мерник, нефтенсисметр, пробоотборник). Устранение мелких неисправностей, чистка и смазывание обслуживаемого оборудования.	30
3.	Прием, хранение и отпуск нефтепродуктов на АЗС/АЗК. Участие в процессе приема топлива на АЗС/АЗК из автоцистерны. Заправка ГСМ автотранспорта вручную и с помощью ТРК. От-	36

	бор проб для проведения лабораторных анализов.	
4.	Навыки взаимодействия с клиентами. Деловая игра.	20
5.	Учет и отчетность. Оформление документов на принимаемые и реализованные продукты. Предоставление заявок на доставку нефтепродуктов на АЗК. Практическое занятие.	14
6.	Прием и сдача смены на АЗС/АЗК. Составление отчета за смену.	7
7.	Практическое обучение безопасным методам и приемам труда	7
8.	Изучение компьютерной системы управления ТРК на АЗК/АЗС (Прохождение практических занятий в сервисной организации ООО «РН-Информ» на стенде рабочего места оператора-кассира АЗС, старшего оператора АЗС и менеджера АЗК). Отработка полученных навыков на рабочем месте на АЗК/АЗС под наблюдением наставника.	33
9.	Консультации Квалификационный экзамен	1
10.	Итого:	156

Содержание программы теоретического обучения по профессии «Оператор АЗС» 2 разряда

Тема № 1. История НК «Роснефть». Основные принципы корпоративной культуры.

Перспективы и задачи «НК «Роснефть». Намерения Компании занять передовые позиции в нефтяном бизнесе. Структура, масштабы деятельности НК «Роснефть», безусловное лидерство в переработке сырья и запасах нефти, социальные программы Компании. Подход к решению кадровых и социальных проблем. Возможность реализовать «карьеристские» устремления тем, кто обладает способностями лидера и ценится как специалист.

Тема № 2. Стратегия Компании. Развитие бизнеса АЗС. Обслуживание посетителей и сетевой бизнес. Стандарты работы оператора АЗС.

Престиж торговой марки «Роснефть». Комплекс услуг АЗК. Кто такие наши покупатели? Что важно для покупателей? Его ожидания. Отношение к покупателям. Поведение в конфликтных ситуациях. Организация работы оператора АЗС. Обязанности оператора АЗС. Договор о материальной ответственности, понятие «мерчендайзинга».

Тема № 3. Правила технической эксплуатации стационарных и контейнерных АЗС. Технологическое оборудование АЗС/АЗК. РГС, ТРК, дыхательные клапана, очистные сооружения. Правила приема, хранения и отпуска нефтепродуктов.

Информация и документация АЗС/АЗК. Территория. Пропускная способность АЗС и режим их работы. Технологические трубопроводы. Здания и сооружения. Содержание территории АЗС, установка на территории АЗС необходимых дорожных и рекламных знаков, поддержание в исправном состоянии бетонных и асфальтовых покрытий, озеленение территории АЗС. Правила эксплуатации топливораздаточных колонок типовых конструкций Scheidt&Bachmann MZ 6106H (24xx и MZ 6xxx) их устройство. Производственные инструкции по эксплуатации технологического и энергетического оборудования. Резервуары. Дыхательные клапана. Принцип работы.

Периодичность, объем работы и порядок проведения ежедневного обслуживания оборудования и сооружений АЗС по системе «Технического обслуживания и ремонта АЗС». Порядок ведения журнала ремонта оборудования. Техническая эксплуатация трубопроводов и трубопроводной арматуры. Требования, предъявляемые к средствам доставки жидких нефтепродуктов на АЗС. Порядок приема нефтепродуктов на АЗС. Технологические операции по проведению слива нефтепродуктов из автоцистерн в резервуары. Способы определения количества принятого нефтепродукта и порядок оформления товарно-транспортных документов. Прием нефтепродуктов по продуктопроводам. Установление количества поступивших на АЗС нефтепродуктов. Порядок оформления актов на недостатки и излишки нефтепродуктов при их приеме. Основные требования по сохранности качества нефтепродуктов при хранении их на АЗС. Порядок хранения расфасованных нефтепродуктов в канистрах, полиэтиленовой, стеклянной таре и др. Подготовка АЗС/АЗК к осенне-зимнему и весенне-летнему периоду.

Тема № 4. Физико-химические свойства нефтепродуктов. Классификация, виды. Светлые и темные нефтепродукты. Масла. Общие правила работы с ГСМ.

Топливо для карбюраторных и дизельных двигателей. Понятие о степени сжатия и детонации. Марки бензина. Область применения каждой марки бензина. Антидетонационные свойства, октановое число и его определение. Влияние на качество бензина содержание смол. Нагарообразование в двигателях. Назначение и функции моторных и трансмиссионных масел. Основные качественные характеристики масел и их эксплуатационное значение. Классификация по вязкостно – температурным свойствам (SAE). Классификация по эксплуатационным свойствам (API). Классификация по ГОСТ. Масла НК «Роснефть».

Тема № 5. Метрологическое обеспечение работ на АЗС/АЗК. Контроль сроков государственной поверки измерительной аппаратуры и приборов. Метршток, нефтенсимер, плотномер, мерный стакан (пробоотборник), образцовый мерник.

Измерительные приборы и инструмент. Назначение и техническая характеристика метрштока, рулетки с лотом, ареометра (нефтенсимера), уровнемера, пробоотборника, образцового мерника. Пользование калибровочными таблицами и таблицами температурных поправок плотности нефтепродукта. Порядок производства замеров нефтепродуктов в подземных резервуарах. Причины, влияющие на точность определения количества нефтепродуктов. Правила пользования нефтенсимером, плотномера. Назначение, техническая характеристика и порядок использования мерников. Средства контроля количества и качества нефтепродуктов.

Тема № 6. Компьютеры и кассовые аппараты на АЗС. Система безналичных расчетов.

Операционная система Windows. Понятие структуры каталогов и файловой системы, копирование, переименование и перенос файлов. Система Сибинтек – АЗС, СНК-АЗС, АСБР (DOS) – ведение базы данных в системе; работа в подсистемах. Основные принципы работы за кассовым аппаратом на АЗС: отпуск наливных нефтепродуктов, фасовки и сопутствующих товаров, работа со сканером кассового аппарата. Прием и передача смены, оформление необходимых документов и получение необходимых отчетов с кассового аппарата. Система безналичного расчета – отпуск наливных нефтепродуктов и фасовки с помощью терминала по пластиковым картам.

Тема № 7. Требования охраны труда при эксплуатации АЗС. Соблюдение правил промышленной санитарии. Изучение Положения об организации работы по охране труда на предприятиях НК «Роснефть», основные положения системы управления охраной труда и промышленной безопасностью

Правовые нормы охраны труда, их содержание и общая характеристика. Порядок медицинского освидетельствования работающих. Правила охраны труда и промсанитарии на предприятиях нефтепродуктообеспечения НК «Роснефть». Основные понятия о производственном травматизме. Причины производственного травматизма и меры борьбы с ним. Порядок расследования и учет несчастных случаев на производстве. Порядок проведения инструктажей и обучение рабочих правилам техники безопасности. Виды инструктажей и проверка знаний. Правила техники безопасности при осуществлении технологических операций на АЗС по сливу нефтепродуктов (горюче – смазочных

материалов) из автоцистерн. Правила безопасности при эксплуатации и ремонте технологического оборудования, зачистка резервуаров, ремонт трубопроводов и арматуры. Безопасная эксплуатация электрооборудования, причины поражения электрическим током и основные меры защиты от него. Положение об организации работы по охране труда на предприятиях нефтепродуктообеспечения НК «Роснефть».

Тема № 8. Общие понятия Интегрированной системы менеджмента (OHSAS 18001 и ISO 14001). Основные принципы внедрения и функционирования ИСУ в подразделениях Общества.

Принципиальная модель Интегрированной системы менеджмента в области ПБОТОС. ИСУ в Обществе:

- политика в области ПБОТОС
- идентификация опасностей и оценка рисков
- реестры значимых рисков
- цели и задачи Общества
- функционирование ИСУ
- мониторинг и измерения функционирования ИСУ
- анализ функционирования ИСУ
- совершенствование ИСУ в Обществе

Тема № 9. Правила пожарной безопасности АЗС. Первичные средства пожаротушения (сорбенты, песок, пожарное полотно, огнетушители (типы, виды). Правила использования.

Общие положения о пожарной безопасности на предприятиях нефтепродуктообеспечения НК «Роснефть». Порядок проведения инструктажей и организация обучения рабочих правилам пожарной безопасности. Основные правила пожарной безопасности при эксплуатации АЗС. Краткая характеристика производства. Оценка пожарной опасности нефтепродуктов (температура вспышки паров нефтепродуктов, температура самовоспламенения, образование взрывоопасных концентраций паров нефтепродуктов в смеси с воздухом). Классификация помещений.

Меры безопасности при проведении ремонтных и огневых работ на АЗС. Противопожарные средства на АЗС, нормы, устройство и хранение. Тушение пожара имеющимися на АЗС первичными средствами пожаротушения.

Тема № 10. Экологическая безопасность. Природоохранное законодательство. Требования, ответственность работников Общества по соблюдению требований охраны окружающей среды

Основные понятия экологической безопасности: негативное воздействие на окружающую среду (воздух, почва, вода)

Краткий обзор документов по ООС федерального уровня (федеральные законы по ООС).

Ответственность общества за результаты хозяйственной деятельности, ответственность работников при выполнении своих должностных обязанностей. ЛНД Общества по ООС. Ведение записей по ООС в подразделениях общества (АЗС/АЗК). Ответственность работников за нарушения природоохранного законодательства и ЛНД.

Тема № 11. Основные правила и требования по электробезопасности. Электрооборудование, защита от статического электричества, молниезащита.

Заземление электрооборудования, предупредительные надписи, светящиеся транспаранты, средства индивидуальной защиты. Безопасность труда при производстве работ в электроустановках. Организационные и технические мероприятия, обеспечивающие безопасное проведение работ. Защита от статического электричества. Молниезащита объектов АЗС. Заземление автоцистерн при сливе НП в РГС.

Тема № 12. Действия оператора АЗС в конфликтных и чрезвычайных ситуациях. Коммерческая безопасность, денежные купюры, распознавание фальшивых денежных купюр.

Действия населения в районах стихийных бедствий (при пожаре, наводнениях и землетрясениях). Оборудование стоянки ПАЗС в полевых условиях. Способы ведения спасательных и неотложных аварийно-восстановительных работ в очагах поражения. Ознакомление с «планом локализации и ликвидации чрезвычайных ситуаций» на конкретной АЗС/АЗК. Угроза теракта. Разбойное нападение. Порядок допуска проверяющих лиц в операторную АЗС. Меры, принимаемые оператором АЗС при возникновении нештатной ситуации. Денежные купюры, распознавание фальшивых денежных купюр.

Тема № 13. Учет и отчетность. Оформление документов на принимаемые и реализованные продукты. Смешение нефтепродуктов при сливе. Материальная ответственность в торговле. Порядок проведения инкассации.

Методика замера нефтепродуктов в резервуарах. Калибровочные таблицы. Правила пользования приборами для замера количества нефтепродуктов в резервуарах. Методика определения плотности определения нефтепродуктов нефтенденсиметром и плотномером. Порядок определения уровня подтоварной воды в резервуарах с помощью водочувствительной ленты. Ознакомление с документацией по учету нефтепродуктов и порядок ее ведения. Учет недостач и излишков. Нормы естественной убыли. Порядок проведения инвентаризации нефтепродуктов на АЗС. Ознакомление с документацией по учету расфасованных нефтепродуктов и порядок ее ведения. Смешение нефтепродуктов при сливе. Материальная ответственность в торговле.

Тема № 14. Номенклатура товаров, мерчендайзинг.

Ассортимент товаров в магазине при АЗК. Выкладка товаров. Принципы эффективного расположения товаров.

Тема № 15. Рекламное обеспечение деятельности АЗС/АЗК и корпоративный стиль.

Имидж Компании. Логотип НК «Роснефть». Промоушн- акции. Брэнд Компании.

Тема № 16. Оказание первой (доврачебной) медицинской помощи при несчастных случаях.

Характер повреждения и меры оказания первой помощи при ушибах, растяжении связок, вывихах, переломах, ранении, ожогах, обморожениях, солнечном ударе, отравлении нефтяными парами газов. Оказание первой помощи при поражении электрическим током. Искусственное дыхание, массаж сердца.

Содержание программы практического обучения по профессии «Оператор АЗС» 2 разряда

Тема № 1. Ознакомление с производством, внутренним трудовым распорядком, инструктаж по ОТ и ТБ. Коммерческая и личная безопасность работников АЗС/АЗК.

Ознакомление с производством обучающихся с производственной деятельностью предприятия, где проводится обучение операторов АЗС. Ознакомление с производственными условиями работы оператора АЗС на АЗС и АЗК. Ознакомление с оборудованием, инвентарем, имуществом, имеющимся на АЗК/АЗС.

Инструктаж по технике безопасности труда, пожарной безопасности при обращении с горючими и смазочными материалами и по выполнению условий производственной санитарии.

Изучение устройства огнетушителей и приемов тушения пожаров огнетушителями, асбестовым полотном или войлочной кошмой, песком и другими средствами. Право допуска в служебные помещения посторонних лиц. Действия в чрезвычайных ситуациях (угроза теракта, разбойное нападение и т.п.). Использование средств оповещения, средств пожаротушения. Порядок взаимодействия со службами 01, 02, 03 и со службой безопасности Общества. Применение на практике.

Тема № 2. Технологическое и метрологическое оборудование АЗС, АЗК, КАЗС. Приобретение навыков обращения с оборудованием (ТРК, метршток, образцовый мерник, нефтенсиметр, пробоотборник и т.д.). Устранение мелких неисправностей, чистка и смазывание обслуживаемого оборудования.

Общая характеристика типовых АЗС. Ознакомление с технологическим оборудованием 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). Ознакомление с общим устройством импортной колонки «вода-воздух» для долива воды в радиатор и подкачки шин.

Водоснабжение, канализация. Технологический процесс на мойке. Оборудование используемое для мойки автомобилей. Методика замера нефтепродуктов в резервуарах. Понятие о калибровочных таблицах, применяемых на АЗС. Ознакомление с приборами для замера количества нефтепродуктов в резервуарах (метршток, рулетка с лотом), правила пользования ими.

Средства измерения и контроля: метршток, образцовый мерник, нефтенсиметр, пробоотборник, струна «М», водочувствительная паста, рулетка с лотом и т.д..

Планово-предупредительный ремонт (ППР).

Тема № 3. Прием, хранение и отпуск нефтепродуктов на АЗС/АЗК. Участие в процессе приема топлива на АЗС/АЗК из автоцистерны. Заправка ГСМ автотранспорта вручную и с помощью ТРК. Отбор проб для проведения лабораторных анализов.

Ознакомление со средствами доставки на АЗС нефтепродуктов. Порядок приема нефтепродуктов на АЗС. Технологические операции по проведению слива нефтепродуктов из автоцистерн в резервуарах АЗС. Порядок оформления товаро-транспортных документов. Порядок приема нефтепродуктов на АЗС по продуктопроводам. Порядок оформления актов на недостачи и излишки нефтепродуктов при их приеме. Требования техники безопасности и пожарной безопасности при сливе нефтепродуктов. Основные требования по сохранности качества нефтепродуктов при хранении на АЗС. Порядок хранения расфасованных нефтепродуктов в металлической, полиэтиленовой, стеклянной и др. таре. Порядок заправки автомобилей и других транспортных средств на АЗС. Порядок проверки ТРК на точность отпуска. Порядок продажи расфасованных нефтепродуктов. Ознакомление с методом определения плотности нефтепродуктов нефтенсиметром. Порядок определения уровня подтоварной воды в резервуарах с помощью водочувствительной ленты (пасты).

Тема № 4. Навыки взаимодействия с клиентами. Деловая игра.

Начало рабочей смены. Подготовка рабочего места к смене. Отношение к покупателю. Отношение к работе. Внешний вид. Рабочее место оператора АЗС. Функциональный алгоритм работы оператора АЗС. Процедура заправки автомобилей. Завершение рабочей смены.

Тема № 5. Учет и отчетность. Оформление документов на принимаемые и реализованные продукты. Предоставление заявок на доставку нефтепродуктов на АЗК. Практическое занятие.

Тема № 6. Прием и сдача смены на АЗС/АЗК. Составление отчета за смену. Обучение программному обеспечению на АЗС/АЗК.

Порядок сдачи смены операторами АЗС. Правила эксплуатации автоматизированных систем отпуска и безналичных расчетов на АЗС.

Ознакомление с общими принципами автоматизации технологического процесса приема-отпуска нефтепродуктов на АЗС. Изучение основных режимов работы системы:

- технология отпуска нефтепродуктов по различным видам платежей;
- формирование сменного отчета;
- прием и передача информации в операционный центр;
- отчетные и информационные документы;
- основные настройки системы;
- отпуск топлива по пластиковым картам.

Ознакомление с документацией по учету нефтепродуктов и порядок ее ведения (товарно-транспортные накладные, акты поверок ТРК на погрешность, сменный отчет). Учет недостатков и излишков. Нормы естественной убыли. Порядок проведения инвентаризации нефтепродуктов на АЗС. Сопроводительная документация.

Тема № 7 Практическое обучение безопасным методам и приемам труда

Демонстрация безопасных методов и приемов выполнения работ. Содержание рабочего

места. Правила использования и применения СИЗ. Общие сведения о технологическом процессе и оборудовании на рабочем месте. Меры предупреждения пожаров и поведение при пожаре. Действия при возникновении опасной ситуации.

Тема № 8. Обучение работе на ККМ, ПК. Самостоятельная работа в качестве оператора АЗС.

После обучения на стенде рабочего места оператора АЗС в ООО «РН»Информ» следует самостоятельное выполнение работ, входящих в обязанности оператора АЗС, под наблюдением наставника. Ознакомление с передовыми методами и приемами работы. Навыки взаимодействия с клиентами. Работа с кассовыми аппаратами (посттерминалами) и системами безналичных расчетов. Коммерческая безопасность.

Тема № 9. Квалификационная работа

Практика на АЗК Компании в должности оператора АЗС под руководством наставника. Сдача квалификационного экзамена руководителю АЗС/АЗК.

Требования к качеству профессиональной подготовки

Выпускник, освоивший программу профессиональной подготовки, должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

Заправка транспортных средств горючими и смазочными материалами.

ПК 3.1. Производить заправку горючими и смазочными материалами транспортных средств на заправочных станциях.

ПК 3.2. Проводить технический осмотр и ремонт оборудования заправочных станций

ПК 3.3. Вести и оформлять учетно-отчетную и планирующую документацию.

Система и критерии оценок квалификационной работы

Отметка «сдано»:

- безошибочное, уверенное и вполне самостоятельное выполнение всех приёмов и методов операции;
- полное соответствие выполненного изделия техническим требованиям;
- правильная и качественная организация труда и рабочего места перед работой, во время работы и после её окончания;
- соблюдение правил по охране труда.
- правильное и самостоятельное выполнение основных приёмов и методов операции при наличии несущественных недочетов;
- соответствие выполненного изделия техническим требованиям;
- соблюдение правил организации труда, рабочего места, безопасности при наличии единичных нарушений;

Отметка «не сдано»:

- выполнение приемов операции с нарушениями, приводящими к браку, затруднения в пользовании контрольно-измерительным инструментом или оборудованием;
- недочеты и отступления от технических требований за пределами нормы;
- недочеты в организации труда и рабочего места, затруднения в пользовании технологической картой, нарушения в организации труда, исправляемые по замечанию мастера,
- грубые нарушения в приемах и способах выполнения операции;
- брак в работе;
- существенные недостатки в организации труда и рабочего места

Материалы для организации и проведения квалификационной работы.

Экзаменационные билеты

Билет N 1

1. Задача.

Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар N б/н АЗК N б/н, если объем нефтепродукта в а/ цистерне по ТТН -10215л, взлив в резервуаре - 89,5см.

2. Шаги обслуживания клиентов. Обязанности работника АЗС, АЗК

3. ОТ и ПБ при приеме нефтепродуктов из а/ цистерн.

4. Средства пожаротушения, применяемые на АЗК.

5. Марки автомобильных бензинов. Наиболее значимые характеристики в эксплуатационном плане.

Билет N 2.

1. Задача.

Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар N б/н АЗК N б/н, если объем нефтепродукта в а/цистерне по ТТН - 8500л, взлив в резервуаре - 124,0см.

2. ОТ и ПБ при сливе автоцистерны. Виды огнетушителей. Правила пользования ими.

3. Особенности подачи к ТРК мотоциклов и автобусов для заправки.

4. Оказание первой помощи при отравлении парами НП.

5. Порядок применения образцовых мерников для определения погрешности ТРК.

Билет N 3.

1. Задача.

Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар N б/н АЗК N б/н, если объем нефтепродукта в а/цистерне по ТТН – 6000 л, взлив в резервуаре -149,3см.

2. Процедура заправки топливом автотранспортных средств.

3. Основные узлы ТРК.

4. Оказание первой помощи при ожогах.

5. Порядок приема нефтепродуктов из автоцистерн.

Билет N 4.

1. Задача.

Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар Nб/н АЗК N б/н если объем нефтепродукта в а/цистерне по ТТН – 9170 л, взлив в резервуаре - 104,5см.

2. ОТ и ПБ при сливе автоцистерны.

3. Требования ГОСТ 9018-89 к ТРК.

4. Ваши действия при возгорании ТРК.

5. Правила заправки автотранспортных средств.

Билет № 5

1.Задача. Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар N22 АЗК N28, если объем нефтепродукта в автоцистерне по ТТН - 7265л, взлив в резервуаре- 131,2см.

2. Марки автомобильных бензинов. Наиболее значимые характеристики в эксплуатационном плане.

3. ОТ и ПБ при сливе нефтепродуктов из автоцистерн.

4. Средства пожаротушения, применяемые на АЗК. Назначение и ТБ.
5. Что такое высотный трафарет и предельная высота наполнения.

Билет N 6.

1. Задача.

Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар N б/н АЗК N б/н, если объем нефтепродукта в автоцистерне по ТТН – 6560 л, взлив в резервуаре-141, 7 см.

2. Процедура заправки топливом автотранспортных средств. Обязанности работника АЗС, АЗК
3. Оказание первой помощи при ожогах.
4. Оборудование резервуаров и их назначение.
5. Ваши действия при проливе НП.

Билет N 7.

1. Задача.

Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар N б/н АЗК N б/н, если объем нефтепродукта в автоцистерне по ТТН – 8420 л, взлив в резервуаре- 115,5см.

2. Правила заправки автотранспорта. Обязанности работника АЗС, АЗК. Виды огнетушителей. Правила пользования ими.
3. Источники возгорания и взрывоопасные зоны на АЗК.
4. Оказание первой помощи при отравлении парами НП.
5. Основные узлы ТРК.

Билет N 8.

1. Задача.

Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар N б/н АЗК N б/н, если объем нефтепродукта в автоцистерне по ТТН – 7200 л, взлив в резервуаре - 133см.

2. Меры безопасности при работе с нефтепродуктами.
3. Правила подачи мотоциклов и автобусов к ТРК для заправки.
4. Шаги обслуживания клиентов.
5. Средства пожаротушения, применяемые на АЗК.

Билет N 9.

1. Задача.

Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар N22 АЗК N28, если объем нефтепродукта в автоцистерне по ТТН - 7630 л, взлив в резервуаре- 126,2см.

2. Требования ГОСТ 9018-89 к ТРК.
3. ТБ и ПБ при сливе нефтепродуктов из автоцистерн. Виды огнетушителей. Правила пользования ими.
4. Процедура заправки топливом автотранспортных средств.
5. Меры безопасности при работе с нефтепродуктами.

Билет N 10.

1. Задача.

Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар N б/н АЗК N б/н, если объем нефтепродукта в автоцистерне по ТТН – 7630 л, взлив в резервуаре- 126,2см.

2. Требования ОТ и ПБ при заправке автотранспортных средств.

3. Средства измерения, применяемые на АЗК.
4. Что такое высотный трафарет.
5. Источники возгорания и взрывоопасные зоны на АЗК.

Билет N 11.

1. задача.
Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар N б/н АЗК N б/н, если объем нефтепродукта в автоцистерне по ТГН-9350 л, взлив в резервуаре- 102,7см.
2. Правила приемки нефтепродуктов из автоцистерн. Меры безопасности при работе с нефтепродуктами.
3. Средства измерения, применяемые на АЗК.
4. Ваши действия при угрозе террористического акта.
5. Оказание первой помощи при отравлении парами НП.

Билет N 12

1. задача.
Определить, войдет ли привезенный нефтепродукт в резервуар N б/н АЗК N б/н, если объем нефтепродукта в автоцистерне по ТГН – 7230 л, взлив в резервуаре- 131,4см.
2. Ваши действия при возникновении пожара. Обязанности работника АЗС, АЗК
3. Порядок приема нефтепродуктов из автоцистерн.
4. Процедура заправки топливом автотранспортных средств.
5. Порядок применения образцовых мерников для определения погрешности ТРК.

Билет N 13

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. Прием нефтепродуктов из автоцистерн. Обязанности работника АЗС, АЗК
3. Меры безопасности при работе с нефтепродуктами.
4. Основные мероприятия по экологической безопасности на АЗК.
5. Мерчендайзинг. Определение и составляющие процесса.
6. Внештатная ситуация.

Билет N 14

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. ТБ и ПБ при сливе автоцистерны. Меры безопасности при работе с нефтепродуктами.
3. Порядок приема-передачи смены.
4. Средства пожаротушения, применяемые на АЗК.
5. Мероприятия на АЗК по сохранности качества нефтепродуктов.
6. Внештатная ситуация.

Билет N 15

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. ТБ и ПБ при сливе нефтепродуктов из автоцистерн. Виды огнетушителей. Правила пользования ими.
3. Ваши действия при загорании ТРК.
4. Расчёт и оформление заявки на НП.
5. Оборудование резервуара и его назначение.

6. Внештатная ситуация.

Билет N 16

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. Средства измерения, применяемые на АЗК. Порядок определения погрешности работы ТРК.
3. Марки автомобильных бензинов. Дать объяснение принципам обозначения марок автобензинов. Наиболее значимые в эксплуатационном плане показатели качества.
4. Инвентаризация нефтепродуктов.
5. Выкладка товаров. Основные правила /горизонтальная, вертикальная выкладки и т.д.
6. Внештатная ситуация.

Билет N17

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. Прием-передача смены. Обязанности работника АЗС, АЗК
3. Шаги обслуживания клиента оператором - кассиром.
4. Прием товара. Необходимая сопроводительная документация.
5. Первичные средства пожаротушения, применяемые на АЗК. Сроки перезарядки огнетушителей.
6. Внештатная ситуация.

Билет N18

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. Обязанности работника АЗС, АЗК Основные правила работы с ККМ.
3. Порядок приема нефтепродуктов из автоцистерны.
4. Мерчендайзинг. Определение и составляющие процесса.
5. Что такое предельная высота наполнения, высотный трафарет.
6. Внештатная ситуация.

Билет N 19

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. Основные узлы ТРК.
3. Средства пожаротушения, применяемые на АЗК. Виды огнетушителей. Правила пользования ими.
4. Помочь клиенту подобрать масляный фильтр к его автомобилю/ марку автомобиля определяет жюри/.
5. Порядок приема-передачи смены.
6. Внештатная ситуация.

Билет N 20

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. Меры безопасности при работе с нефтепродуктами.
3. Предотвращение потерь товара в магазине.
4. Первичные средства пожаротушения, применяемые на АЗК. Сроки перезарядки огнетушителей.
5. Помочь клиенту подобрать моторное масло / марку автомобиля определяет жюри /.

6. Внестатная ситуация.

Билет N 21

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. Контроль качества нефтепродуктов на АЗК.
3. Требования ГОСТ 9018-89 к ТРК.
4. Шаги обслуживания клиента оператором - заправщиком.
5. Помочь клиенту подобрать тормозную жидкость / марку автомобилей определяет комиссия
6. Внестатная ситуация.

Билет N 22

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. Мероприятия на АЗК по сохранности качества.
3. Средства измерения, применяемые на АЗК.
4. Что такое высотный трафарет и предельная высота наполнения.
5. Мерчендайзинг. Определение и составляющие процесса.
6. Внестатная ситуация.

Билет N 23

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. Правила приемки нефтепродуктов из автоцистерн.
3. Средства пожаротушения, применяемые на АЗК. Виды огнетушителей. Правила пользования ими.
4. Помочь клиенту подобрать тормозную жидкость /марку автомобиля определяет комиссия .
5. Действия оператора - кассира при неправильном «пробитии» чека, каким образом осуществляется возврат денег клиенту.
6. Внестатная ситуация.

Билет N 24.

1. Задача. Составить и оформить сменный отчет.
2. Ваши действия при возникновении пожара. Обязанности работника АЗС, АЗК
3. Меры безопасности при работе с нефтепродуктами. Расчёт и оформление заявки на НП.
4. Требования ГОСТ 9018-89 к ТРК.
5. Охлаждающие жидкости, их виды.
6. Внестатная ситуация.

Тесты:

Фамилия

Имя, отчество

АЗК/АЗС №

АО "Томскнефтепродукт" ВНК

Вопрос № 1 Что оператор-заправщик должен сделать на 1-ом шаге корпоративного стандарта обслуживания клиентов?

- 1 Улыбнуться
Ответ: 2 Поздороваться с клиентом
3 3 Встретить и пригласить подъехать к ТРК
4 4 Спросить количество и вид топливо

Вопрос № 2 Что не запрещается оператору-заправщику?

- 1 Брать деньги с клиентов за отпускаемые нефтепродукты
Ответ: 2 Выпрашивать чаевые
3 3 Брать чаевые
4 4 Всё вышеперечисленное

Вопрос № 3 Клиент должен быть поприветствован оператором-заправщиком в течение 12 секунд с момента ...

- 1 Въезда на территорию АЗК
Ответ: 2 Подъезда к ТРК
2 3 Выхода из автомобиля
4 4 Установления визуального контакта с клиентом

Вопрос № 4 Работодатель обязан отстранить от работы работника:

- 1 Появившегося на работе в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения
Ответ: 2 Не прошедшего в установленном порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда
4 3 При выявлении в соответствии с медицинским заключением, противопоказаний для выполнения работником работы, обусловленной трудовым договором
4 4 Все вышеперечисленное

Вопрос № 5 Для чего нужен газоотделитель в ТРК?

- 1 Для визуального контроля за отсутствием пузырьков воздуха в НП
Ответ: 2 Для улучшения прокачки топлива по трубопроводу с помощью отделения газа от НП
3 3 Предназначен для удаления из нефтепродукта пузырьков воздуха и паров

Вопрос № 6 С целью предупреждения конфликтных ситуаций при работе с клиентом персоналу АЗК необходимо:

- 1 Исполнять свою работу, не обращая внимания на претензии клиента
Ответ: 2 В фазе зарождения конфликта показать клиенту свою весомость и значимость

- 3 3 Сохранять спокойствие, насколько это возможно
4 Все вышеперечисленное

Вопрос № 7 Взрывоопасная зона максимальна

- 1 У дыхательных клапанов
Ответ: 2 У ТРК
3 3 У сливных устройств резервуаров

Вопрос № 8 Если клиент отказывается воспользоваться услугами заправщика, следует:

- 1 Чтобы не показаться навязчивым, отвернуться от ТРК и заниматься другими клиентами
Ответ: 2 Вежливо сказать клиенту, что самостоятельное обслуживание на АЗК невозможно
3 3 Дать клиенту заправиться самостоятельно, не прекращая контроль за ТРК

Вопрос № 9 В течение рабочей смены работнику должен быть предоставлен перерыв продолжительностью

- 1 Не более одного часа и не менее 30 минут
Ответ: 2 Не более двух часов и не менее 30 минут
2 3 Не менее двух раз по 30 минут

Вопрос № 10 Сообщение с атмосферой внутреннего пространства резервуара осуществляется через

- 1 Дыхательный клапан
Ответ: 2 Обратный клапан
1 3 Дышащий клапан
4 4 Оборотный клапан

Вопрос № 11 Как часто проводится периодическая поверка ТРК на АЗС?

- 1 Не реже 1-го раза в год
Ответ: 2 Не реже 2-х раз в год
1 3 Ежеквартально
4 Не реже 1-го раза в 2 года

Вопрос № 12 Максимальный объем заполнения резервуаров не должен превышать ... (продолжите)

- 1 100% его номинальной вместимости
Ответ: 2 90% его номинальной вместимости
3 3 95% его номинальной вместимости
4 4 90% его номинальной вместимости

Вопрос № 13 До какого периода допускается выпуск в оборот автомобильного бензина 4 экологического класса?

- 1 До 31 декабря 2013 г.
Ответ: 2 До 31 декабря 2014 г.
3 3 До 31 декабря 2015 г.
4 До 31 декабря 2016 г.

- Вопрос № 14 Для чего предназначен ареометр?
- 1 Для определения наличия воды в топливе
- Ответ: 2 Для определения октанового числа и температуры нефтепродуктов
- 3 3 Для определения температуры и плотности нефтепродуктов
- 4 4 Для определения температуры и влажности в резервуарах
- Вопрос № 15 Базовая высота резервуара - это:
- 1 Расстояние от днища резервуара до верхнего среза кромки светового люка
- Ответ: 2 Расстояние от днища резервуара до верхнего среза кромки измерительного люка замерной трубы
- 2 3 Расстояние от днища резервуара до верхнего среза кромки люка, на котором установлен измерительный прибор
- Вопрос № 16 На какую глубину необходимо снимать слой земли при проливе нефтепродукта на почву?
- 1 Только на глубину проникновения нефтепродукта в грунт
- Ответ: 2 До глубины, на 1 - 2 см превышающей глубину проникновения нефтепродукта в грунт
- 2 3 До глубины, на 7 - 10 см превышающей глубину проникновения нефтепродукта в грунт
- 4 4 До глубины, на 10 - 20 см превышающей глубину проникновения нефтепродукта в грунт
- Вопрос № 17 В какой момент при заправке автобуса пассажиры покидают его салон?
- 1 Перед заправкой на территории АЗС
- Ответ: 2 Перед заправкой вне территории АЗС
- 2 3 Перед заправкой, если количество дверей для пассажиров у автобуса менее 2-х
- Вопрос № 18 Классификация автомобильных масел SAE оценивает масло:
- 1 По вязкостно-температурным свойствам
- Ответ: 2 По эксплуатационным свойствам
- 1 3 Подразделяет на зимнее, летнее, всесезонное
- Вопрос № 19 Промывочное масло - это масло:
- 1 Роснефть Kinetic
- Ответ: 2 Роснефть Express
- 2 3 Роснефть Optimum
- 4 4 Роснефть Premium
- Вопрос № 20 Резервуар должен иметь обозначение с указанием
- 1 Марки хранимого нефтепродукта, максимального уровня наполнения и базовой высоты (высотного трафарета)
- Ответ: 2 Порядкового номера, марки хранимого нефтепродукта, максимального и минимального уровня
- 3 3 Порядкового номера, марки хранимого нефтепродукта, максимального уровня наполнения и базовой высоты (высотного трафарета)
- 4 4 Данных, определенных руководителем Общества
- Вопрос № 21 Класс точности топливораздаточных колонок (ТРК)?
- 1 0,25%
- Ответ: 2 0,40%

- 1 3 0,50%
4 1%

Вопрос № 22 Что такое бензин?

- 1 Жидкое топливо для использования в газотурбинных двигателях
Ответ: 2 Жидкое топливо для использования в двигателях с воспламенением от сжатия
3 3 Жидкое топливо для использования в двигателях с искровым зажиганием

Вопрос № 23 С какой периодичностью, согласно РД 159-39.2-080-01, резервуары с бензинами подвергаются зачистке?

- 1 Не реже одного раза в год
Ответ: 2 Не реже одного раза в два года
2 3 Не реже одного раза в пять лет
4 Нет правильного варианта

Вопрос № 24 Гарантийный срок хранения автомобильных бензинов всех марок?

- 1 1 год
Ответ: 2 3 года
1 3 5 лет

Вопрос № 25 К взрывоопасной зоне какого класса по правилам устройства электроустановок относится пространство у дыхательного клапана подземного резервуара с бензином?

- 1 В-Ia
Ответ: 2 В-Iб
3 3 В-Iг
4 В-IIa

Вопрос № 26 К какому классу опасности относится дизельное топливо по степени воздействия на организм человека?

- 1 К 5-му
Ответ: 2 К 4-му
2 3 К 1-му

Вопрос № 27 С какой целью проводится повторный инструктаж по правилам охраны труда?

- 1 С целью проверки знаний работника
Ответ: 2 С целью углубления и закрепления знаний работника
2 3 С целью заполнения журнала регистрации инструктажа

Вопрос № 28 С какой периодичностью необходимо очищать ТРК от пыли и грязи?

- 1 Согласно графику
Ответ: 2 Не реже, чем раз в неделю
3 3 Каждую смену
4 По мере загрязнения

Вопрос № 29 При размещении АЗС вблизи посадок сельскохозяйственных культур, по которым возможно распространение пламени (зерновые, хлопчатник и т.п.), вдоль прилегающих к посадкам границ АЗС/АЗК должна предусматриваться вспаханная полоса шириной ...

- 1 Не менее 3 м
Ответ: 2 Не менее 5 м

- 2 3 Не менее 10 м
4 Нет правильного ответа.

Вопрос № 30 Куда складываются загрязненный нефтепродуктами песок, опилки и другие материалы?

- 1 Сжигаются в специально отведенном месте
Ответ: 2 Собираются в контейнер для бытовых отходов
3 3 Собираются в плотно закрывающийся контейнер, установленный в специально отведенном месте
4 Собираются в специальные мешки и вывозятся на соответствующий полигон

Вопрос № 31 Автозаправочные станции оснащаются жесткой буксировочной штангой длиной не менее 3 метров для:

- 1 Экстренной эвакуации горящего транспортного средства с территории АЗС
Ответ: 2 Экстренной эвакуации неисправного транспортного средства с территории АЗС
1 3 Экстренной эвакуации транспортных средств с территории АЗС при утечке бензина на заправочном островке или на площадке для автоцистерны

- 4 Все вышеперечисленное
Вопрос № 32 Какие средства пожаротушения применяются при загорании бензина?
1 Распыленная вода
Ответ: 2 Пена
4 3 Углекислый газ, пар
4 Все из вышеперечисленного

Вопрос № 33 Огнетушители должны располагаться в помещении АЗС:

- 1 Ближе к оператору
Ответ: 2 Ближе к выходу
3 3 В соответствии с планом эвакуации

Вопрос № 34 При ожогах третьей и четвертой степени необходимо

- 1 Место ожога нужно смочить раствором марганцовокислого калия, после чего наложить стерильную сухую повязку
Ответ: 2 Наложить стерильную повязку и вызвать к месту происшествия врача или направить пострадавшего в лечебное учреждение
2 3 Смочить раствором марганцовокислого калия или 2%-ным раствором пищевой соды, а затем наложить стерильную повязку
4 Нет правильного ответа

Вопрос № 35 Какой транспорт разрешено заправлять на АЗС?

- 1 Автобусы с пассажирами
Ответ: 2 Тракторы на резиновом ходу с искрогасителями
2 3 Гусеничные тракторы
4 Любой из перечисленных запрещено заправлять

Вопрос № 36 Асбестовое полотно, войлок (кошму) рекомендуется просушивать и очищать от пыли не реже 1 раза в ...

- 1 Три месяца
Ответ: 2 Один месяц
1 3 Полгода
4 Год

Вопрос № 37 Производственный фактор, воздействие которого на работника может привести к его заболеванию называется ...

- 1 Опасным
Ответ: 2 Безопасными
4 3 Недопустимым
4 4 Вредным

Вопрос № 38 Во время грозы приближаться к молниеотводам запрещается ближе, чем на:

- 1 2 метра
Ответ: 2 4 метра
2 3 6 метров
4 4 8 метров

Вопрос № 39 Если клиент высказывает жалобу в агрессивной манере, первым делом необходимо:

- 1 Указать ему на то, что он не имеет права разговаривать в таком тоне
Ответ: 2 Дать клиенту побыть одному некоторое время, чтобы он успокоился
3 3 Внимательно и доброжелательно выслушать, уточнить суть претензии
4 4 Пригласить управляющего, чтобы клиент высказал недовольство ему

Вопрос № 40 На каком расстоянии от ТРК осуществляется остановка и пуск мототехники?

- 1 5 метров
Ответ: 2 10 метров
3 3 15 метров
4 4 50 метров

Литература

Нормативные документы, типовые инструкции, справочная документация

1. Правила устройства и безопасной эксплуатации технологических трубопроводов ПБ 03-585-03
2. Приказ Ростехнадзора № 781 от 26.12.2012г.
3. Правила противопожарного режима в РФ, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.04.2012 № 390.
4. Федеральный закон «О промышленной безопасности опасных производственных объектов» № 116-ФЗ от 21.07.97 г.
5. Правила технической эксплуатации автозаправочных станций РД 153-39.2-080-01 (с изменениями и дополнениями, утв. приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 17.06.2003 г. № 229)
6. ГОСТ 1510 «Нефть и нефтепродукт. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение»
7. ГОСТ 2517-85 «Нефть и нефтепродукты. Методы отбора проб»
8. ГОСТ 26098-84 «Нефтепродукты. Термины и определения»
9. ГОСТ 305-82 «Топливо дизельное. Технические условия»
10. Правила работы с персоналом в организациях нефтепродуктообеспечения Российской Федерации. Приказ Министерства энергетики Российской Федерации от 17.06.2003 г. № 225 (Зарегистрировано в Минюсте России 19.06.2003 г.)
11. Инструкция по контролю и обеспечению сохранения качества нефтепродуктов в организациях нефтепродуктообеспечения, утв. приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 19.06.2003 г. № 231
12. Инструкция по охране труда для оператора автозаправочной станции (Утверждена Первым заместителем Министра труда и социального развития Российской Федерации 17 мая 2004 года)

Учебники и техническая литература

2. Е.И.Зоря, В.Г.Коваленко, А.Д. Прохоров «Техническая эксплуатация АЗК» М., 2001

Презентационный материал

1. Сервис и обслуживание клиентов
2. Поведение при конфликтных ситуациях
3. Стандарты работы оператора АЗС
4. Нефтепродукты, масла
5. Оборудование АЗС
6. Метрология
7. Прием бензовоза
8. Техника безопасности

Видеофильмы

1. Сервис и обслуживание клиентов
2. Поведение при конфликтных ситуациях
3. Стандарты работы оператора АЗС
4. Прием бензовоза
5. Техника безопасности

Менеджер по обучению:



О.В. Кузнецова

Зам. генерального директора по продажам и логистике



О.Г. Борисенко

Зам. генерального директора по персоналу
и социальным программам



О.Б. Асатиани

Начальник ОПБОТОС

О.А. Паталаха