

PROGRAMKÖVETELMÉNY KÉPESÍTŐ VIZSGÁRA VONATKOZÓ KIVONATA

Képesítő vizsga megnevezése: **Töltőállomás-kezelő**

Szakképesítés azonosító száma: 04163017

Ágazat megnevezése: Kereskedelem

Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján:
0416 Nagy - és kiskereskedelem

A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása

A képesítő vizsgára bocsátás feltétele: a szakmai képzés követelményeinek teljesítéséről, a képző intézmény által kiállított tanúsítvány.

Egyéb feltételek: 160 óra töltőállomáson töltött igazolt gyakorlat

Írásbeli vizsga

Írásbeli vizsga: **Nincs**

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: Töltőállomáson végzett helyzetgyakorlat és szakmai beszélgetés

A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása

A vizsgaszervező által összeállított feladatok a következő témakörök tanulási eredményeit méri:

Áruismeret és áruforgalmazás témakör: üzem- és kenőanyagok, autózáshoz, mobilitáshoz kapcsolódó kényelmi termékek, Pb gázpalackok, töltőállomási szolgáltatások jellemzői, az áruforgalmi folyamatok összefüggései, az áruátvétel, raktározás, készletezés, áru előkészítés, árubemutató követelményei. A töltőállomási kasszarendszer, a pénzkezelési előírások, a pénztáros feladatai.

Vásárlói kommunikáció témakör: az eladó szerepe, értékesítési technikák, értékesítés elősegítő eszközök.

Üzemanyag technológia, egészség, környezet, tűz- és balesetvédelem témakör: üzemanyag technológiai berendezések, munkakörnyezet, munkahigiéna, veszélyhelyzet keletkezésének esetei, az elhárítás során alkalmazandó tevékenységek, eszközök, viselkedési szabályok, dokumentumok és jelölések értelmezése.

1. vizsgarész: Töltőállomási helyzetgyakorlat

A vizsgaszervező által összeállított feladatsorból a vizsgázó egy tételt húz. A feladtleírás alapján, a helyzetgyakorlat során végrehajtja a leírásban foglalt feladatot, szóban bemutatja az elvégzett feladatot.

A minimum 10 feladatból álló tételsor olyan szituációkat tartalmaz, melyek során mérhetőek a következő tanulási eredmények:

- áruismeret és eladási technikák alkalmazása termékek és szolgáltatások ajánlása útján, (fogadja a vevőt, felméri az igényeit az üzemanyagok, kenőanyagok, egyéb áruféleségek, szolgáltatások terén, tájékoztatja a vevőt azok jellemzőiről, speciális termékek esetében a használati útmutatókat, termék-leírásokat értelmezi, segítséget nyújt a vevő számára több termék közötti választásában, helyettesítő, vagy kiegészítő terméket ajánl, kérésre kiszolgálja a vevőt, lezárja a vásárlói beszélgetést)
- reklamációkezelés (tájékoztatja, segíti a vásárlót a reklamáció bejelentése és elintézése érdekében, kezeli vásárlók könyvét, az abban történt bejegyzéseket, az üzemanyagok mennyiségi, minőségi reklamációját kezeli, egyéb áruféleségek, szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációkat intézi)
- értelmezi a biztonsági jelöléseket, biztonsági adatlapokat, azokról tájékoztatás nyújt a vásárlók számára

2. vizsgarész: Szakmai beszélgetés

A szakmai beszélgetés a helyzetgyakorlatot követően a vizsgázó és a vizsgabizottság tagjai között zajlik le.

A szakmai beszélgetés során a vizsgabizottság a vizsgázó tanulási eredményeit méri az alábbi témakörökből:

- áruátvétel fajtái, hatása a leltáreredményre, a leltározás célja, előkészítése, lebonyolítása, leltáreltérések lehetséges okai, megelőzése
- üzemanyag leltározás eszközei, az üzemanyag kiszolgáló technológia sajátosságai, hitelesítés dokumentációja
- áruehelyezés, árueelőkészítés lépései, feladatai, az áruforgalmazáson belül elfoglalt helyük
- akciós kihelyezések, polctükrök felhasználása, eladást ösztönző eszközök
- áru- és vagyónvédelmi rendszerek alkalmazása, viselkedési szabályok
- pénzkezelési szabályok, kasszagép kezelés szabályai
- a zárt rendszerű üzemanyag technológia részei, funkciója
- tennivalók üzemanyag elfolyás esetén, használatos eszközök, kommunális és veszélyes hulladék kezelés, eltávolítás
- tűz- és vészhelyzeti tennivalók

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 30 perc

- 1. vizsgarész: 15 perc
- 2. vizsgarész: 15 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 100 %

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A helyzetgyakorlathoz kapcsolódó valamennyi feladat értékelése a vizsgaszervező által kidolgozott, a helyzetgyakorlat szakmai tartalmához igazodó részletes értékelő lap alapján történik, az alábbi szempontok alapján:

- a munka során alkalmazott tanulási eredmények bemutatása
- feladatutasítás megértése
- a feladat kivitelezésének minősége, a megvalósítás sorrendje
- a töltőállomáson használt alapidokumentumok ismerete
- kútoszlopok, berendezések, eszközök rendeltetészerű használata

- munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi előírások betartása
- kommunikáció színvonala a vevőkkel és munkatársakkal
- előre nem látható helyzetek, problémák kezelése, döntéshozatal
- önállóság, hatékonyság

A szakmai beszélgetés során a feladat értékelése a szakmai tartalomhoz igazodó részletes értékelő lap alapján történik, az alábbi szempontok alapján:

- a feladat megértése
- a tanulási eredmények bemutatása
- ismeretek helyén való alkalmazása
- szakmai kommunikáció minősége

Vizsgarész	Részarány a projektfeladaton belül	Vizsgatevékenység	Értékelés
1. vizsgarész	50 %	Helyzetgyakorlat	60%
2. vizsgarész	50%	Szakmai beszélgetés	40%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 51%-át elérte.

A képesítő vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -