

**04163017 számú Töltőállomás-kezelő megnevezésű szakképesítés
megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó
programkövetelmény**

1. A javaslatot tevő adatai¹

- 1.1 Természetes személy esetén:
 - 1.1.1 Név:
 - 1.1.2 Lakcím:
 - 1.1.3 E-mail cím:
 - 1.1.4 Telefonszám:
- 1.2 Nem természetes személy esetén:
 - 1.2.1 Név: Bányászati ügyekért felelős miniszter
 - 1.2.2 Jogi személy működési formája (cégforma):
 - 1.2.3 Székhely:
 - 1.2.4 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy neve:
 - 1.2.5 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy telefonszáma:
 - 1.2.6 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy e-mail címe:
 - 1.2.7 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy neve:
 - 1.2.8 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy telefonszáma:
 - 1.2.9 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy e-mail címe:

2. A programkövetelmény, illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés

- 2.1 Megnevezése: Töltőállomás-kezelő
- 2.2 Ágazat megnevezése: **Bányászat és kohászat**
- 2.3 Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján: **0416** Nagy - és kiskereskedelem

3. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítés

- 3.1 Megnevezése: Töltőállomás-kezelő
- 3.2 Szintjének besorolása:
 - 3.2.1 Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerint: **3**
 - 3.2.2 A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint: **3**

¹ A megfelelő elem kiválasztandó.

3.2.3 A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint:2

4. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése²:

- 4.1 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéshez szükséges kompetenciákkal szakmajegyzékben szereplő szakma körébe vonható munkaterület, tevékenység vagy munkakör magasabb szinten gyakorolható, vagy a szakmai képzés szakmajegyzékben szereplő szakma képzési és kimeneti követelményeiben meg nem határozott speciális szakmai ismeretek és szakmai készségek megszerzésére irányul.
- 4.2 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

A képesítési követelményt előíró jogszabály: **21/2010.(V.14.) NFGM rendelet** az egyes ipari és kereskedelmi tevékenységek gyakorlásához szükséges képzésekről

5. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása:

A töltőállomás-kezelő gépjármű üzemanyagokat, kenőanyagokat, autoápolási és felszerelési cikkeket és egyéb shop termékeket árúsít, valamint töltőállomási és Shop szolgáltatásokat nyújt.

Segíti és tájékoztatja az ügyfeleket a töltőállomás árukészletéről, az igénybe vehető szolgáltatásokról és áruféleségekről a töltőállomás kínálatának megfelelően. Kezeli a pénztárgépet.

Közreműködik az üzemanyagok és egyéb áruféleségek beszerzésében, áruátvételében, és készletezésében.

Gondoskodik a munkaterület tisztántartásáról, ellenőrzi a berendezések működőképesség állapotát.

Gondoskodik az árutárolás és értékesítés folyamán a termékek minőségvédelméről, a környezetvédelmi-, egészség- és balesetvédelmi szabályok betartásáról.

6. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítéshez szükséges képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatti állása:

6.1 Szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll: nem

6.1.1 Az oltalom típusának megjelölése:-

6.1.2 Nyilvántartó hatóság:-

² A megfelelő elem kiválasztandó.

6.1.3 Azonosító vagy nyilvántartásba vételi száma:-

7. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés megkezdéséhez szükséges bemeneti feltételek:

7.1 Iskolai előképzettség:

alapfokú iskolai végzettség

7.2 Szakmai előképzettség: -

7.3 Egészségügyi alkalmassági követelmény: szükséges

7.4 Szakmai gyakorlat területe és időtartama: -

8. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés elvégzéséhez szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszám (Amennyiben a programkövetelmény modulszerű felépítésű, a minimális óraszám a modulenként meghatározott minimális, a maximális óraszám a modulenként meghatározott maximális óraszámok összege):

8.1 Minimális óraszám: **240**

8.2 Maximális óraszám: **300**

9. A szakmai követelmények leírása:

9.1 Nem modulszerű felépítés esetén:

Sor szám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1.	Részt vesz a töltőállomási műszak zárási-nyitási tevékenységében.	Ismeri a műszak átadás-átvételével kapcsolatos feladatokat, képes megállapítani az üzemanyag féleségek készletét. Végrehajtja a pénz és egyéb értékcikkek átadás-átvételével kapcsolatos feladatokat.	Az adatok megállapítása során törekszik a pontosságra, precízen végzi a zárási-nyitási feladatokat.	Önállóan állapítja meg és felelősséget vállal az általa közölt adatok valóságtartalmáért.
2.	Részt vesz az üzemanyag átvételben, ellenőrzi az	Ismeri az üzemanyag átvételéhez szükséges dokumentumokat,	A bizonylatok értelmezése és kiállítása során	Önállóan képes a lefejtő-helyet előkészíteni, a

	üzemanyag szállítólevelet, előkészíti a lefejtő helyet, felügyeli a lefejtés folyamatát, elvégzi az üzemanyag bevételezését.	berendezéseket, biztonsági előírásokat, a nyilvántartások vezetésével kapcsolatos bizonylatokat. Ismeri az elektronikus és manuális tartálysztint mérés módszerét.	pontoságra törekszik. Munkája során szem előtt tartja a baleset és környezetvédelmi előírásokat.	bizonylatokat értelmezni. Felelősséget vállal a lefejtési utasításban foglaltak betartásáért.
3.	Ellenőrzi a töltőállomáson alkalmazott üzemanyag technológiai berendezések működését környezetvédelmi és mérésügyi szempontból.	Ismeri a töltőállomás üzemanyag technológiájának működési elvét, a beépített környezetvédelmi rendszereket, a mérésügyi követelményekre vonatkozó előírásokat.	Munkája során a berendezéseket és szerkezeteket kellő gondossággal ellenőrzi, kezeli. Törekszik a környezetvédelmi előírások maradéktalan betartására, elkötelezett a talaj és a levegőszennyezés elkerülésében.	Felelősséget vállal a berendezések meghibásodása, rendellenes működése észlelésekor felettese számára történő szakszerű jelentéséért.
4.	Üzemanyag kutat kezel, üzemanyagot kiszolgál, járművekhez kapcsolódó termékeket értékesít, kiegészítő szolgáltatásokat nyújt.	Ismeri a töltőállomás üzem- és kenőanyag választékát, minőségi jellemzőit, a gépjármű tankján kívüli üzemanyag kiszolgálás szabályait a kapcsolódó szolgáltatások nyújtásának eszközeit.	Kommunikációja során törekszik az érthetőségre, egyértelműsége, szem előtt tartja a vevők igényeit.	Felelősséget vállal, hogy a kiszolgált üzemanyag mennyisége és minősége megfelel a vevő által elvártaknak. A rendelkezésére álló információk anyagok felhasználásával javaslatot fogalmaz meg a vásárló számára.
5.	Részt vesz a nem üzemanyag áruféleségek áruátvételében, tárolásában, elvégzi a termékek előkészítését az értékesítésre. A shop-termékeket az áru jellegének megfelelően kihelyezi, értékesíti.	Ismeri az áruátvétel dokumentumait, a mennyiségi és minőségi áruátvétel követelményeit, az áruk tárolásának szabályait, a termékek eladótéri kihelyezésére vonatkozó előírásokat (raktári rend, áru elhelyezési terv, polcképek). Tisztában	Pontosan precízen vesz részt az áruátvételben, törekszik a termékek állagmegóvására, a minőségromlás elkerülésére.	Felettese utasítása alapján felelősséget vállal az áruk átvételéért, a raktári rend és a rendelkezésre álló áruelrendezési tervek betartásáért.

		van az aktív értékesítési technikákkal.		
6.	A töltőállomási shopban terméket értékesít, szolgáltatásokat nyújt, berendezést kezel.	Ismeri a töltőállomási shopokban értékesíthető termékek körét, jellemzőit. Az igénybe vehető szolgáltatások nyújtásának szabályait, (automaták, kényelmi szolgáltatások), az azokra vonatkozó előírásokat, a HACCP követelményeit.	Törekszik a vevői igények pontos kielégítésére.	Felelősséget vállal az általa kezelt berendezések megfelelő működéséért (állapotáért).
7,	Töltőállomási kasszarendszert kezel, az áruk és szolgáltatások ellenértékét elszámolja a vásárlókkal, készpénzt kezel. Nyugtát ad, számlát állít ki, kitölti a szigorú számadású bizonylatokat.	Ismeri és alkalmazza a töltőállomási kasszarendszer felhasználói követelményeit, a pénzkezelési utasítás tartalmát. Ismeri az elfogadható készpénz és készpénzt helyettesítő eszközök körét, Ismeri a nyugta és számlaadás szabályait. Ismeri az elektronikusan értékesíthető termékek választékát és az értékesítés szabályait.	Precízen rögzíti a termékeket a kasszagépben, pontosan számolja el az ellenértéket, precízen kezeli a POS terminálokat. Törekszik az értékesítéshez használt bizonylatok pontos kitöltésére.	Felelősséget vállal a pénzforgalom lebonyolításáért, az átvett fizetőeszköz megőrzéséért. Önállóan kezeli a készpénzkímélő fizetési módokat lehetővé tevő eszközöket.
8,	Részt vesz az üzemanyagok és nem üzemanyag áruféleségek leltározásában.	Ismeri a leltár fogalmát, célját és lebonyolításának módját üzemanyagok, nem üzemanyag áruféleségek és pénzkészletek tekintetében. Ismeri az üzemanyag készlet megállapításának eszközeit, a	Pontosan, precízen végzi a leltározás során rá bízott feladatokat.	Felelősséget vállal a leltárfelvétel során általa rögzített adatok valóságáért.

		<p>leltározásnál használt egyéb eszközöket.</p> <p>Ismeri a leltározáshoz kapcsolódó adminisztrációs tevékenységet, bizonylatokat.</p>		
9,	<p>Közreműködik a vásárlást ösztönző akciók, promóciók lebonyolításában.</p>	<p>Ismeri az akció célját és lebonyolításának menetét, eszközeit.</p> <p>Ismeri a hűségakciók mechanizmusát, és azok eszközeit.</p> <p>Birtokában van az aktív értékesítési technikáknak.</p>	<p>Törekszik a vevők számára pontos tájékoztatást adni az akcióhoz kapcsolódó vevői előnyökről, elkötelezett a vásárlást ösztönző akciók sikeres lebonyolításában, a vásárlói hűség erősítésében.</p>	<p>Felettse utasítása alapján pontosan hajtja végre az akciót, személyes motivációja segíti az aktív értékesítésben.</p>
10,	<p>Részt vesz a töltőállomás külső és belső eladóterének és üzemi területeinek, útfelületeinek rendben- és tisztántartásában.</p>	<p>Ismeri a töltőállomás takarítási rendjét, a takarítási és tisztántartási feladatok elvégzéséhez szükséges eszközöket, gépeket, tisztításhoz használt vegyszerek veszélyeit.</p>	<p>Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt.</p>	<p>Ellenőrzi a területek állapotát, önállóan és felelősséggel hajtja végre a takarítási feladatokat.</p>
11,	<p>Alkalmazza a veszélyes anyagokra vonatkozó előírásokat, közreműködik a kommunális hulladékok és veszélyes hulladékok kezelésében.</p>	<p>Ismeri a veszélyes anyagok körét, értelmezi a biztonsági adatlapokat, megfelelően alkalmazza az egyéni védőeszközöket.</p> <p>Ismeri a kommunális hulladékok és veszélyes hulladékok keletkezésének körülményeit, tárolásuk és elszállíttatásuk szabályait.</p>	<p>Elkötelezett a környezet és egészség megóvásáért.</p>	<p>Pontosan végrehajtja a hulladékkezelési útmutatóban rögzített feladatokat.</p>
12,	<p>Részt vesz a PB gázpalack kiszolgálásában.</p>	<p>Ismeri a PB gázpalackok tárolásának, kiszolgálásának szabályait, az egyéni védőeszközök</p>	<p>Törekszik a PB gázpalackok gondos, kezelésére.</p>	<p>Felelősséget vállal a Tűzvédelmi szabályzat előírásainak betartásáért, a PB gázpalackok</p>

		alkalmazását.		forgalmazásával összefüggő tevékenységéért.
13,	Alkalmazza a töltőállomás személy-, áru- és vagyonvédelmi előírásait.	Ismeri a töltőállomások személy és áru- valamint vagyonvédelmi szabályait, eszközeit.	Törekszik a higgadt, nyugodt magatartásra egy fenyegetettséget jelentő helyzetben.	Felelősséget vállal a biztonsági előírások betartásáért.
14,	Vészhelyzet esetén áramtalanít, üzemanyag technológiai vészkapcsolót és egyéb riasztót ki-bekapcsol, baleset esetén segítséget nyújt.	Ismeri a töltőállomás vészhelyzeti tervét, műszaki berendezéseinek kezelését, felismeri a vészhelyzeteket és megfelelően tudja kezelni azokat.	Megfelelő érzékenységgel rendelkezik a baleset- és környezetvédelem területén.	Tudatosan és felelősen gondoskodik a tűzveszélyes helyzetek és balesetek elkerüléséről, valamint a környezeti károk megelőzéséről.
15,	Megfelelő kommunikációs technikákat alkalmaz a vásárlókkal történő kapcsolattartásban, az értékesítés során, a reklamációkezelésnél.	Ismeri a vásárlói kommunikáció alapszabályait és adott helyzetben megfelelő módon tudja alkalmazni azokat.	A vevőközpontú viselkedés alaptermészetének része.	Udvariassága, rokonszenves viselkedése révén ösztönzőleg hat a vásárlóra, személyisége fejlődik. Felelősséget érez az egység forgalmának növeléséért.

9.2 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/nem³

10. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés társadalmi-gazdasági hasznosíthatóságának bemutatása (munkaerő-piaci relevanciája):

A kereskedelem területén az üzemanyag töltőállomások a mobilizáció elengedhetetlen részét képezik, az áru és személyszállításban biztosítják a gépjárművek működtetéséhez szükséges hajtóanyagok rugalmas hozzáférését.

A szakképesítés megszerzésével lehetőség nyílik olyan személyek foglalkoztatására, akik képesek és hajlandók az újabb ismeretek befogadására, munkájuk színvonalában minőségi előrelépés következhet be. A megszerzett ismeretek megalapozhatják az egyének szakmai továbblépését. A fiatalok számára a munkaterület sajátosságai (többműszakos munkarend) lehetőséget ad egyéb tevékenységek végzésére (tanulás, családi körülmények javítása). Az idősebb korosztálynak (50+) pedig nagyobb lehetőséget biztosít a munkaerőpiacon való elhelyezkedésre.

³ A megfelelő válasz aláhúzendó.

11. A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása:

11.1 A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai képzés követelményeinek teljesítéséről, a képző intézmény által kiállított tanúsítvány.

Egyéb feltételek: 160 óra töltőállomáson töltött igazolt gyakorlat

11.2 Írásbeli vizsga: **Nincs**

11.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése:

11.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

11.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: perc

11.2.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: %

11.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

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

11.3 Projektfeladat

11.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Töltőállomáson végzett helyzetgyakorlat és szakmai beszélgetés

11.3.2 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 feladatléírás 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, termékleírásokat 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, árue előkészítés 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

11.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 30 perc

- 1. vizsgarész: 15 perc

- 2. vizsgarész: 15 perc

11.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 100 %

11.3.5 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 rendeltetésszerű 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%

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

11.4 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -

11.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

A vizsgatevékenység lebonyolításához szükséges olyan töltőállomási helyszín biztosítása, ahol valós környezetben lehet a helyzetgyakorlatot végrehajtani.

11.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

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

11.8 A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -

A szakmai képzés megszervezéséhez kapcsolódó különös, egyedi, speciális feltételek

—