

Názov kvalifikácie: Servisný poradca pre karos. a lakov. práce osobných automobilov

Kód kvalifikácie	C3119023-01489
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Automobilový priemysel a strojárstvo
SK ISCO-08	3119023 Servisný technik pre karosárske a lakovnicke práce
SK NACE Rev.2	G VEĽKOOBCHOD A MALOOBCHOD; OPRAVA MOTOROVÝCH VOZIDIEL A MOTOCYKLOV, 45 Veľkoobchod a maloobchod a oprava motorových vozidiel a motocyklov
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Servisný poradca pre karos. a lakov. práce osobných automobilov

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>definovať zásady BOZP a PO pri oprave vozidla</i>
<i>opísať základné ekonomické súvislosti a formy podnikania</i>
<i>aplikovať základné poznatky z matematiky pri výkone práce</i>
<i>vysvetliť základnú konštrukciu osobných automobilov</i>
<i>definovať základné postupy pre karosárske a lakovnicke opravy osobných automobilov</i>
<i>definovať technológie pre karosárske a lakovnicke opravy osobných automobilov</i>
<i>definovať procesy v autoservise</i>
<i>vysvetliť proces obhliadky a likvidácie poistnej udalosti</i>
Zručnosti:
<i>dodržiavať činnosti podľa predpisov o BOZP a PO na technických zariadeniach pri prevádzke, oprave a údržbe</i>
<i>preukázať orientáciu v obchodnom a občianskom zákonníku</i>
<i>určiť časový plán opravy vozidla</i>
<i>dohliadnuť na priebeh opravy vozidla</i>
<i>vytvárať zákazkový list pri prijíme vozidla do opravy</i>
<i>vykonávať aktívny príjem vozidla do opravy</i>
<i>vytvárať cenovú ponuku karosárskych prác na opravu vozidla</i>
<i>vytvárať cenovú ponuku lakovnických prác na opravu vozidla</i>
<i>zosumarizovať a vytvoriť doklad o oprave vozidla na základe vykonanej práce</i>
<i>odovzdať automobil po oprave zákazníkovi</i>
<i>aktívne ponúknuť služby a produkty autoservisu</i>
<i>pracovať s počítačom a používať jeho softvérové vybavenie</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť orientovať sa na zákazníka</i>
<i>schopnosť empatie</i>
<i>schopnosť pracovať v tíme</i>
<i>schopnosť presvedčiť a presadiť sa</i>
<i>zodpovednosť za plnenie svojich úloh a povinností</i>
<i>zodpovednosť za vlastné konanie</i>
<i>zodpovednosť za kvalitu svojej práce</i>
<i>zodpovednosť pri dodržiavaní pracovných postupov</i>

samostatnosť pri výkone svojej práce a plnení pridelených úloh

samostatnosť v rozhodovaní

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:

opísať základné ekonomické súvislosti a formy podnikania

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vymenovať základné formy podnikania a ich stručný popis	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať ekonomické činnosti podniku	ústna metóda	ústna odpoveď
stručne vysvetliť fakturačný proces a obsah faktúry	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 60 %.

Hodnotená spôsobilosť:

vysvetliť základnú konštrukciu osobných automobilov

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vymenovať nosné časti karosérie jednotlivých typov osobných vozidiel	ústna metóda	vymenovanie
uviesť správny spôsob výmeny jednotlivých častí karosérie	písomná metóda	test
uviesť druhy plastov používaných na exteriérových častiach vozidiel	písomná metóda	písomná odpoveď
uviesť správne techniky spájania jednotlivých častí karosérie	písomná metóda	písomná odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 70 %.

Hodnotená spôsobilosť:

definovať základné postupy pre karosárske a lakovnicke opravy osobných automobilov

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vysvetliť základné postupy rovnania karosérie	ústna metóda	vysvetlenie
vysvetliť základné postupy výmeny častí karosérie a panelov	ústna metóda	vysvetlenie
vysvetliť základné postupy spájania častí karosérie/dielov v závislosti na materiáli	ústna metóda	vysvetlenie
vysvetliť základné postupy lakovania nového dielu	ústna metóda	vysvetlenie
vysvetliť základné postupy lakovania poškodeného dielu	ústna metóda	vysvetlenie
presne odhadnúť časové nároky na vykonanie karosárskych opráv	písomná metóda	písomná úloha
presne odhadnúť časové nároky na vykonanie lakovnických opráv	písomná metóda	písomná úloha

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 70 %.

Hodnotená spôsobilosť:

definovať technológie pre karosárske a lakovnicke opravy osobných automobilov

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
popísať určené meradlá a vyhradené technické zariadenia v karosárskej a lakovnickej dielni	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať používané technológie pre rovanie a zváranie karosérií	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať používané technológie pre lakovanie panelov a karosérií, najmä striekaciu techniku, striekacie kabíny, infražiariče, miešacie zariadenia, systémy odsávania brúsneho prachu a systém stlačeného vzduchu	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 70 %.

Hodnotená spôsobilosť: definovať procesy v autoservise		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať procesy v autoservise spojené s vykonaním opravy vozidla</i>	ústna metóda	vymenovanie
<i>vysvetliť dohodnutie a prípravu termínu opravy so zákazníkom</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>vysvetliť príjem vozidla a vytvorenie zákazky</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>vysvetliť proces prechodu vozidla dielňou pri oprave/vyriešení problému</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>vysvetliť proces kontroly kvality</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>vysvetliť proces vrátenia vozidla, zúčtovanie opravy a ďalšie odporúčania pre zákazníka</i>	ústna metóda	vysvetlenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 80 %.		
Hodnotená spôsobilosť: definovať zásady BOZP a PO pri oprave vozidla dodržiavať činnosti podľa predpisov o BOZP a PO na technických zariadeniach pri prevádzke, oprave a údržbe		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať zásadné riziká na pracovisku</i>	ústna metóda	vymenovanie
<i>definovať nakladanie a prácu s chemickými látkami</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>opísať postup práce na zdvíhacom zariadení</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť postupy pri vzniku havarijnej situácie</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>určiť základné osobné ochranné pracovné prostriedky</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť 1.,2.,4.,5. kritérium hodnotenia minimálne na 80% a 3. kritérium hodnotenia na 100%.		
Hodnotená spôsobilosť: vytvárať zákazkový list pri prijíme vozidla do opravy vykonávať aktívny príjem vozidla do opravy vytvárať cenovú ponuku karosárskych prác na opravu vozidla vytvárať cenovú ponuku lakovníckych prác na opravu vozidla aplikovať základné poznatky z matematiky pri výkone práce pracovať s počítačom a používať jeho softvérové vybavenie		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>identifikovať a overiť údaje a históriu vozidla a zákazníka</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>bezpečne ustaviť vozidlo na zdvihák</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>zhodnotiť a zaznamenať aktuálny stav vozidla a jeho výbavu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>vytvoriť zákazkový list na základe aktívneho príjmu a požiadaviek zákazníka</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>vytvoriť cenovú ponuku náhradných dielov potrebných pre opravu s možnosťou ponuky originálnych alebo alternatívnych náhradných dielov v kalkulačnom programe</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>vytvoriť cenovú ponuku prác potrebných pre opravu v kalkulačnom programe</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s

		výkladom
<i>oboznámiť zákazníka s cenovou ponukou opravy a potvrdil rozsah prác</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>zaznamenať rozsah a parametre náhradných dielov dodaných zákazníkom a upozornil na riziko spojené s ich použitím pri oprave</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 90 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
určiť časový plán opravy vozidla		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vyhodnotiť časovú náročnosť opravy vozidla a započítať časovú rezervu na sťažené práce</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>preveriť dostupnosť a čas dodania potrebných náhradných dielov</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>preveriť možnosti zaradenia v plánovacom kalendári</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>priradiť a naplánovať práce medzi jednotlivých pracovníkov na základe ich špecializácie</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 80 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
dohliadnuť na priebeh opravy vozidla		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>skontrolovať začiatok prác na oprave podľa zákazkového listu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>preveriť priebeh a prípadné komplikácie na prácach</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>vyhodnotiť priebeh prác podľa zákazkového listu a prác nad rámec zákazkového listu na základe potvrdenia zákazníka</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>odsúhlasiť so zákazníkom časové a cenové navýšenie prác nad rámec zákazkového listu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>oznámiť zákazníkovi termín ukončenia opravy a prevzatia vozidla</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 80 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
zosumarizovať a vytvoriť doklad o oprave vozidla na základe vykonanej práce		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia

zosumarizovať a zaevidovať všetky podklady, protokoly a kontrolné listy	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
vyhotoviť odovzdávací protokol	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
vystaviť faktúru	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia na 100 %.

Hodnotená spôsobilosť:

odovzdať automobil po oprave zákazníkovi
aktívne ponúknuť služby a produkty autoservisu

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
overiť výstupnú kontrolu a kvalitu vykonaných prác na základe protokolov kvality	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
vykonať obhliadku stavu vozidla pred odovzdaním	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
odovzdať vozidlo zákazníkovi s vysvetlením vykonaných prác	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
odovzdať zákazníkovi dokumentáciu od vozidla	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
ponúknuť zákazníkovi dodatočné služby autoservisu, sezónne akcie, zvýhodnené ponuky prác a náhradných dielov	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
kontaktovať telefonicky zákazníka za účelom zistenia spokojnosti s poskytnutými službami	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť 1.-4. kritérium hodnotenia na 100% a 5.-6. kritérium hodnotenia minimálne na 70%.

Hodnotená spôsobilosť:

vysvetliť proces obhliadky a likvidácie poistnej udalosti

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
identifikovať typ poistení vozidla	ústna metóda	ústna odpoveď
vysvetliť procesy asistenčných služieb	ústna metóda	vysvetlenie
vysvetliť postup pre nahlásenie poistnej udalosti a obhliadky vozidla poisťovňou	ústna metóda	vysvetlenie
vysvetliť postup pre preplácanie nákladov na opravu a likvidáciu poistnej udalosti	ústna metóda	vysvetlenie

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 80 %.

Hodnotená spôsobilosť:

preukázať orientáciu v obchodnom a občianskom zákonníku

Kritériá hodnotenia:	Metódy	Nástroje
----------------------	--------	----------

	hodnotenia	hodnotenia
<i>definovať garančné podmienky opráv</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť právne nároky zákazníka (právnická osoba) na uplatnenie reklamácie tovaru a služieb</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>vysvetliť právne nároky zákazníka (súkromná osoba) na uplatnenie reklamácie tovaru a služieb</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>spísať reklamačný protokol</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>vyhodnotiť a uzavrieť reklamáciu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia na 100 %.		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
Pre formálne vzdelávanie: <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.</i> <i>Vyhláška 318/2008 Z.z. o ukončovaní štúdia na stredných školách v znení neskorších predpisov.</i> Pre neformálne vzdelávanie: <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>
Pokyny na realizáciu skúšky:
Pre formálne vzdelávanie: <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.</i> <i>Vyhláška 318/2008 Z.z. o ukončovaní štúdia na stredných školách v znení neskorších predpisov.</i> Pre neformálne vzdelávanie: <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>
Proces hodnotenia:
Pre formálne vzdelávanie: <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.</i> <i>Vyhláška 318/2008 Z.z. o ukončovaní štúdia na stredných školách v znení neskorších predpisov.</i> Pre neformálne vzdelávanie: <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>
Výsledné hodnotenie:
Pre formálne vzdelávanie: <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.</i> <i>Vyhláška 318/2008 Z.z. o ukončovaní štúdia na stredných školách v znení neskorších predpisov.</i>

Pre neformálne vzdelávanie: Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.	
Zloženie skúšobnej komisie:	
Pre formálne vzdelávanie: Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111. Vyhláška 318/2008 Z.z. o ukončovaní štúdia na stredných školách v znení neskorších predpisov.	
Pre neformálne vzdelávanie: Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.	
Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:	
Skúšajúci musí splniť aspoň jednu požiadavku: - stredné odborné vzdelanie s výučným listom a maturitnou skúškou v technickom odbore, ktorého sa vzdelávací program týka a najmenej 5 rokov odbornej praxe v manažérskych pozíciách v oblasti autoopravárstva alebo vo funkcii učiteľa praktického vyučovania, z toho minimálne 1 rok v období posledných 2 rokov pre podaním žiadosti o skúšajúceho - vysokoškolské vzdelanie technického smeru, ktorého sa vzdelávací program týka a najmenej 5 rokov odbornej praxe v manažérskych pozíciách v oblasti autoopravárstva alebo vo funkcii učiteľa odborných predmetov, z toho minimálne 1 rok v období posledných 2 rokov pre podaním žiadosti o skúšajúceho. Musí byť schopný organizačne zabezpečiť proces hodnotenia vrátane vyhodnotenia výsledkov hodnotenia na počítačovom programe. Skúšajúci preukáže splnenie požiadaviek na odbornú (a pedagogickú) spôsobilosť predložením dokladov o získaní odbornej (a pedagogickej) spôsobilosti.	
Materiálne a technické podmienky skúšky:	
Pre riadny priebeh skúšky bude mať hodnotený k dispozícii nasledovné: Organizácia vykonávajúca preskúšanie musí mať k dispozícii: materiálne zabezpečenie: - počítač - informačný systém pre komplexné zabezpečenie prevádzky autoservisov a skladového hospodárstva (DMS-Dealer Management Systém) - elektronické katalógy náhradných dielov (ETKA, ETOS a pod.) - kalkulačný program (Audatex, DAT a pod.) - cvičné osobné motorové vozidlo - dielenský zdvihák s nosnosťou odpovedajúcou hmotnosti daného motorového vozidla	
Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	11.9.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	11.9.2015