

Názov kvalifikácie: Servisný poradca pre mechanické práce osobných automobilov

Kód kvalifikácie	C3119023-00814
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Automobilový priemysel a strojárstvo
SK ISCO-08	3119024 Servisný technik pre mechanické a elektrikárske 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 mechanické práce osobných automobilov

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>definovať zásady BOZP a PO</i>
<i>popísať základné ekonomické súvislosti a formy podnikania</i>
<i>vysvetliť základnú konštrukciu osobných automobilov</i>
<i>definovať základné postupy pre mechanické opravy osobných automobilov</i>
<i>definovať technológie pre mechanické 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>aplikovať základné poznatky z matematiky pri výkone práce</i>
<i>určiť časový plán opravy osobného automobilu</i>
<i>riadiť priebeh opravy osobného automobilu</i>
<i>komunikovať so zákazníkom počas priebehu opravy osobného automobilu</i>
<i>ponúkať služby a produkty autoservisu</i>
<i>identifikovať základné ustanovenia v obchodnom a občianskom zákonníku pre prácu servisného poradcu</i>
<i>vytvoriť zákazkový list pri prijíme osobného automobilu do opravy</i>
<i>vykonávať aktívny príjem osobného automobilu do opravy a ponúkať doplnky a príslušenstvo</i>
<i>vypracovávať cenovú ponuku mechanických prác na opravu osobného automobilu</i>
<i>zosumarizovať a vytvoriť doklad o oprave osobného automobilu na základe vykonanej práce</i>
<i>odovzdať osobný automobil po oprave zákazníkovi</i>
<i>používať PC vrátane jeho softvérového vybavenia</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť empatie</i>
<i>schopnosť orientácie na zákazníka</i>
<i>schopnosť pracovať v tíme</i>
<i>schopnosť vlastnej motivácie</i>
<i>zodpovednosť za plnenie svojich úloh a povinností</i>
<i>zodpovednosť za vlastné konanie</i>
<i>zodpovednosť za kvalitu svojej práce</i>
<i>samostatnosť pri výkone svojej práce a plnení pridelených úloh</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: popísať základné ekonomické súvislosti a formy podnikania		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vymenovať základné formy podnikania a ich stručný popis	ústna metóda	vymenovanie
popísať ekonomické činnosti podniku	ústna metóda	ústna odpoveď
vysvetliť fakturačný proces a obsah faktúry	ústna metóda	vysvetlenie
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 jednotlivé súčasti podvozkových častí osobného automobilu	ústna metóda	vymenovanie
vymenovať jednotlivé prvky aktívnej a pasívnej bezpečnosti osobného automobilu	ústna metóda	vymenovanie
uviesť jednotlivé konštrukčné skupiny motorov a prevodoviek osobného automobilu	písomná metóda	test
popísať základné funkcie palivovej a brzdovej sústavy osobného automobilu	ústna metóda	vysvetlenie
opísať funkciu chladiacej a klimatizačnej sústavy osobného automobilu	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: definovať základné postupy pre mechanické opravy osobných automobilov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vysvetliť základné mechanické postupy opráv motorových a prevodových skupín osobného automobilu	ústna metóda	vysvetlenie
vysvetliť základné postupy kontroly a nastavenia geometrie na osobnom automobile	ústna metóda	vysvetlenie
presne vymedziť časové normy na vykonanie mechanických opráv na osobnom automobile	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 mechanické opravy osobných automobilov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vymenovať základné prístroje na diagnostiku osobných automobilov a ich princíp použitia	ústna metóda	vymenovanie
vymenovať technológie pre mechanické opravy jednotlivých konštrukčných sústav osobných automobilov	ústna metóda	vymenovanie
popísať určené meradlá a vyhradené technické zariadenia v autoservise	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 85%.		
Hodnotená spôsobilosť:		

definovať procesy v autoservise		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať procesy v autoservise spojené s vykonaním opravy osobného automobilu</i>	ústna metóda	vymenovanie
<i>vysvetliť dohodnutie a prípravu termínu opravy so zákazníkom</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>vysvetliť príjem osobného automobilu a vytvorenie zákazky</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>vysvetliť proces prechodu osobného automobilu dielňou pri oprave/vyriešení problému</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>vysvetliť proces kontroly kvality</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>vysvetliť proces vrátenia osobného automobilu, 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		
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>definovať postup práce na zdvíhacom zariadení</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť postupy pri vzniku havarijnej situácie</i>	ústna metóda	vysvetlenie
<i>opísať 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:		
vytvoriť zákazkový list pri prijíme osobného automobilu do opravy		
vykonávať aktívny príjem osobného automobilu do opravy a ponúkať doplnky a príslušenstvo		
vypracovávať cenovú ponuku mechanických prác na opravu osobného automobilu		
používať PC vrátane jeho softvérového vybavenia		
aplikovať základné poznatky z matematiky pri výkone práce		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>identifikovať a overiť údaje a históriu osobného automobilu a zákazníka</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>bezpečne ustaviť osobný automobil na zdvíhák</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>zhodnotiť a zaznamenať aktuálny stav osobného automobilu 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>skontrolovať vykonané dielenské akcie na základe požiadavky výrobcu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>vypracovať cenovú ponuku náhradných dielov selekciou z katalógu náhradných dielov (ND), potrebných pre opravu s možnosťou ponuky</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s

<i>originálnych alebo alternatívnych náhradných dielov v kalkulačnom programe</i>		výkladom
<i>vypracovať cenovú ponuku prác potrebných pre opravu v kalkulačnom programe</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>oboznámiť zákazníka s cenovou ponukou opravy a potvrdiť rozsah prác</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>zaznamenať na PC rozsah a parametre náhradných dielov dodaných zákazníkom a upozorniť 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 osobného automobilu

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vyhodnotiť časovú náročnosť opravy osobného automobilu a započítal 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 mechanikov na základe ich špecializácie</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť 1. kritérium hodnotenia na 100% a ostatné kritéria minimálne na 90%.

Hodnotená spôsobilosť:

riadiť priebeh opravy osobného automobilu

komunikovať so zákazníkom počas priebehu opravy osobného automobilu

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>skontroloval či sa začali práce 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 osobného automobilu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom

Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia na 100%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
zosumarizovať a vytvoriť doklad o oprave osobného automobilu na základe vykonanej práce		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>zosumarizovať a zaevidovať všetky podklady, protokoly, kontrolné listy</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>vyhotoviť odovzdávací protokol</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>vystaviť faktúru</i>	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 osobný automobil po oprave zákazníkovi ponúkať služby a produkty autoservisu		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>overiť výstupnú kontrolu a kvalitu vykonaných prác na základe protokolov kvality</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>vykonať obhliadku stavu osobného automobilu pred odovzdaním</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>odovzdať osobný automobil zákazníkovi s vysvetlením vykonaných prác</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>odovzdať zákazníkovi dokumentáciu od osobného automobilu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>ponúknuť zákazníkovi dodatočné služby autoservisu, sezónne akcie, zvýhodnené ponuky prác a náhradných dielov</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>kontaktovať telefonicky zákazníka za účelom zistenia spokojnosti s poskytnutými službami</i>	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
<i>identifikovať typ poistenia osobného automobilu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť procesy asistenčných služieb</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť postup pre nahlásenie poistnej udalosti a obhliadky osobného automobilu poisťovňou</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť postup pre preplácanie nákladov na opravu a likvidáciu poistnej</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

udalosti		
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
identifikovať základné ustanovenia v obchodnom a občianskom zákonníku pre prácu servisného poradcu		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
definovať garančné podmienky opráv	ústna metóda	ústna odpoveď
vysvetliť právne nároky zákazníka (právnická osoba) na uplatnenie reklamácie tovaru a služieb	ústna metóda	ústna odpoveď
vysvetliť právne nároky zákazníka (súkromná osoba) na uplatnenie reklamácie tovaru a služieb	ústna metóda	ústna odpoveď
spísať reklamačný protokol	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
vyhodnotiť a uzavrieť reklamáciu	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:
<i>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>Vyhláška 318/2008 Z.z. o ukončovaní štúdia na stredných školách v znení neskorších predpisov.</i> <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.
Pokyny na realizáciu skúšky:
<i>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>Vyhláška 318/2008 Z.z. o ukončovaní štúdia na stredných školách v znení neskorších predpisov.</i> <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.
Proces hodnotenia:
<i>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>Vyhláška 318/2008 Z.z. o ukončovaní štúdia na stredných školách v znení neskorších predpisov.</i> <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.

predpisov, § 17 a § 18.

Výsledné hodnotenie:

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.

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 pred 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:

Organizácia vykonávajúca preskúšanie musí mať k dispozícii:

- *materiálne zabezpečenie:*

- písacie potreby (pero a papier)

- kalkulačka

- tablet na aktívny príjem

- počítač

- informačný systém pre komplexné zabezpečenie údržby a opráv v autoservisoch a skladového hospodárstva (DMS-Dealer Management Systém)

- *elektronické katalógy náhradných dielov (ETKA, ETOS a pod.).*
- *kalkulačný program (Audatex, DAT a pod.)*
- *servisné manuály podľa značky a typu cvičného osobného motorového vozidla*
- *cvičné osobné motorové vozidlo*
- *dielenský zdvihák s nosnosťou odpovedajúcou hmotnosti daného motorového vozidla*
 - *priestorové podmienky:*
- *organizácia vybavená priestormi pre písomné, alebo ústne preskúšanie*
- *jedno dielenské pracovné miesto so zdvihákom na vykonanie aktívneho príjmu*

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	11.9.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	11.9.2015