

Názov kvalifikácie: Servisný poradca pre mechanické práce nákladných automobilov a autobusov

Kód kvalifikácie	C3119023-00838
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 nákladných automobilov a autobusov

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>definovať zásady BOZP a PO pri oprave vozidla</i>
<i>popísať základné ekonomické súvislosti a formy podnikania</i>
<i>definovať poznatky z matematiky pri práci servisného poradcu</i>
<i>vysvetliť základnú konštrukciu nákladných automobilov a autobusov</i>
<i>definovať základné postupy pre mechanické opravy nákladných automobilov a autobusov</i>
<i>definovať technológie pre diagnostiku a mechanické opravy nákladných automobilov a autobusov</i>
<i>definovať procesy v autoservise</i>
<i>definovať zásady práce v pracovnej jame podľa §11 zákona č. 208/1991 Zb.</i>
<i>odhadnúť prácnosť opravy a potrebu náhradných dielov</i>
Zručnosti:
<i>dodržiavať činnosti podľa predpisov o BOZP a PO na technických zariadeniach pri prevádzke, oprave a údržbe</i>
<i>preukázať znalosť obchodného a občianskeho zákonníka</i>
<i>určiť časový plán opravy vozidla</i>
<i>dohliadnuť na priebeh opravy vozidla</i>
<i>komunikovať so zákazníkom počas priebehu opravy</i>
<i>vytvoriť zákazkový list pri prijíme vozidla do opravy</i>
<i>vykonávať aktívny príjem vozidla do opravy</i>
<i>vypracovať cenovú ponuku mechanických 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 ponúkať služby a produkty autoservisu</i>
<i>používať PC vrátane jeho softvérové vybavenie</i>
Kompetencie:
<i>zodpovednosť za plnenie svojich úloh a povinností</i>
<i>samostatnosť pri výkone svojej práce a plnení pridelených úloh</i>
<i>schopnosť pracovať v tíme</i>
<i>schopnosť komunikovať s ľuďmi</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
vymenovať rozdiel medzi fyzickou a právnickou osobou z pohľadu obchodného resp. občianskeho zákonníka	ústna metóda	vymenovanie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 80 %.		
Hodnotená spôsobilosť: vysvetliť základnú konštrukciu nákladných automobilov a autobusov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
uviesť správne techniky spájania jednotlivých častí karosérie	písomná metóda	písomná odpoveď
identifikovať jednotlivé súčasti podvozkových častí vozidla	praktické skúšanie	praktická skúška
vymenovať jednotlivé prvky aktívnej a pasívnej bezpečnosti vozidla	ústna metóda	vymenovanie
uviesť jednotlivé konštrukčné skupiny motorov a prevodoviek	písomná metóda	test
vysvetliť a popísať základné funkcie palivovej sústavy	ústna metóda	vysvetlenie
popísať pneumatický brzdový systém a systém pneumatického pruženia nákladného automobilu/autobusu	ústna metóda	ústna odpoveď
vymenovať systémy na znižovanie emisií v nákladných automobiloch	ústna metóda	vymenovanie
opísať funkciu chladiacej a klimatizačnej sústavy	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 nákladných automobilov a autobusov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vysvetliť základné mechanické postupy opráv motorových a prevodových skupín nákladných automobilov a autobusov	ústna metóda	vysvetlenie
vysvetliť základné postupy kontroly a nastavenia geometrie vozidla	ústna metóda	vysvetlenie
odhadnúť časové nároky na vykonanie mechanických opráv	písomná metóda	test
vysvetliť základný postup opravy a možné príčiny porúch palivovej sústavy Common rail a Pumpe Düse	ústna metóda	vysvetlenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 70 %.		
Hodnotená spôsobilosť: definovať technológie pre diagnostiku a mechanické opravy nákladných automobilov a autobusov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
vymenovať základné prístroje na diagnostiku motorových vozidiel a ich princíp použitia	ústna metóda	vymenovanie
vymenovať technológie pre mechanické opravy jednotlivých konštrukčných sústav nákladných automobilov a autobusov	ústna metóda	vymenovanie
vymenovať merateľné parametre riadiacich systémov motora nákladného automobilu a autobusu	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 odhadnúť prácnosť opravy a potrebu náhradných dielov		
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 definovať zásady práce v pracovnej jame podľa §11 zákona č. 208/1991 Zb.		
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
<i>opísať postup práce v pracovnej jame</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 80 %.		
Hodnotená spôsobilosť: vytvoriť zákazkový list pri prijíme vozidla do opravy vykonávať aktívny príjem vozidla do opravy vypracovať cenovú ponuku mechanických prác na opravu vozidla definovať poznatky z matematiky pri práci servisného poradcu používať PC vrátane 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>skontrolovať vykonané dielenské akcie na základe požiadavky výrobcu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>identifikovať používané poznatky z matematiky pri práci servisného</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s

<i>poradcu</i>		vysvetlením
<i>vypracovať 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>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 rozsah a parametre náhradných dielov dodaných zákazníkom a upozorniť na riziko spojené s ich použitím pri oprave</i>	písomná metóda	protokol
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia minimálne na 100 %.		
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 1. kritérium hodnotenia na 100% a ostatné kritériá minimálne na 90%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
dohliadnuť na priebeh opravy vozidla		
komunikovať so zákazníkom počas priebehu opravy		
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 100 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
zosumarizovať a vytvoriť doklad o oprave vozidla na základe vykonanej práce		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>zosumarizovať a zaevidovať všetky podklady, protokoly, kontrolné listy</i>	písomná metóda	protokol
<i>vyhotoviť odovzdávací protokol</i>	písomná metóda	protokol
<i>vystaviť faktúru</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>popísať rozdiel medzi garančnou a bežnou opravou z pohľadu výstupu voči zákazníkovi</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé uvedené kritérium hodnotenia na 100 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
odovzdať automobil po oprave zákazníkovi aktívne 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>predviesť obhliadku stavu vozidla pred odovzdaním</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>odovzdať vozidlo zákazníkovi s vysvetlením vykonaných prác</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>odprezentovať pridanú hodnotu zákazníkovi</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>odovzdať zákazníkovi dokumentáciu od vozidla</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 každé uvedené kritérium hodnotenia na 100 %.		
Hodnotená spôsobilosť:		
preukázať znalosť obchodného a občianskeho zákonníka		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje 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>	písomná metóda	protokol

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. 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.
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. 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.
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. 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.
Výsledné hodnotenie:
<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. 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.
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 hodnotiaci 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

- *priestorové podmienky:*

- priestor pre písomné, alebo ústne preskúšanie,

- jedno dielenské pracovné miesto so zdvihákom na vykonanie aktívneho príjmu

Pokiaľ oprávnená inštitúcia bude pri skúškach využívať materiálno-technické vybavenie iného subjektu, priloží k

dokumentácii aj zmluvu.

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