

Názov kvalifikácie: Garančný technik osobných automobilov

Kód kvalifikácie	C7231001-00920
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Automobilový priemysel a strojárstvo
SK ISCO-08	7231001 Automechanik osobných motorových vozidiel
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	Garančný technik

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>definovať bezpečnostné a požiarne predpisy</i>
<i>charakterizovať postup náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie</i>
<i>charakterizovať využitie softvéru pri práci garančného technika</i>
<i>definovať konštrukciu motorových vozidiel, vrátane elektrických a komfortných systémov</i>
<i>definovať základné pravidlá zo zákona o ochrane spotrebiteľa a obchodného zákonníka, z pohľadu reklamácií a záruk</i>
Zručnosti:
<i>prijíť reklamáciu (s ohľadom na zákon o ochrane spotrebiteľa)</i>
<i>dodržiavať bezpečnostné a požiarne predpisy v autoservise</i>
<i>pracovať v DMS (otvorenie zákazky, objednávanie dielov, ukončenie zákazky záručným protokolom, vystavenie faktúry)</i>
<i>posúdiť, či je reklamácia nárokovateľná s ohľadom na podmienky záruky výrobcu motorového vozidla</i>
<i>poskytnúť zákazníkovi písomné vyjadrenie k reklamácií (s ohľadom na zákon o ochrane spotrebiteľa)</i>
<i>zdokumentovať fotoaparátom záručnú opravu, dáta z digitálneho fotoaparátu preniesť do PC, spracovať, archivovať, ďalej odoslať</i>
<i>selektovať náhradné diely motorových vozidiel z bežne dostupných katalógov</i>
<i>vyhľadať a reprodukovať postupy opráv, technické informácie, časové normy zo servisných manuálov, aj v cudzom jazyku</i>
<i>vypracovať komplexnú kalkuláciu ceny opravy, vrátane času na opravu a všetkých dielov a spotrebného materiálu potrebného pre výmenu, v súlade so servisnou príručkou</i>
Kompetencie:
<i>zodpovednosť za prácu v meniacich sa podmienkach</i>
<i>samostatné riešenie zložitých a problémových úloh</i>
<i>schopnosť vyjednávať s ľuďmi</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:
prijíť reklamáciu (s ohľadom na zákon o ochrane spotrebiteľa)
zdokumentovať fotoaparátom záručnú opravu, dáta z digitálneho fotoaparátu preniesť do PC, spracovať, archivovať, ďalej odoslať
posúdiť, či je reklamácia nárokovateľná s ohľadom na podmienky záruky výrobcu motorového vozidla
poskytnúť zákazníkovi písomné vyjadrenie k reklamácií (s ohľadom na zákon o ochrane spotrebiteľa)
pracovať v DMS (otvorenie zákazky, objednávanie dielov, ukončenie zákazky záručným protokolom, vystavenie

faktúry)
definovať základné pravidlá zo zákona o ochrane spotrebiteľa a obchodného zákonníka, z pohľadu reklamácií a záruk

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
identifikovať chyby na vozidle počas záruky na simulovanej úlohe	praktické skúšanie	praktické predvedenie
prijatť reklamáciu identifikovať čo zahŕňa jej spísanie v systéme DMS, ako aj vyhotovenie fotodokumentácie s požadovanými údajmi	praktické skúšanie	praktické predvedenie
ilustrovať postupy posúdenia reklamácie	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
príprava písomného vyjadrenia k reklamáci	písomná metóda	protokol
prijatť reklamáciu a popísať postup celej reklamácie až po vystavenie záručného protokolu potvrdzujúceho vykonanie/zamietnutie reklamácie	praktické skúšanie	praktické predvedenie
popísať základné časti reklamácie - čo musí zákazník sťažnosť obsahovať nárokovateľné, aj nenárokovateľné chyby vozidla	ústna metóda	ústna odpoveď
zvoliť vhodný postup po prebratí reklamácie (naštudovanie záručných podmienok a pripravenie vyjadrenia pre zákazníka)	ústna metóda	ústna odpoveď
pripraviť všetky doklady ohľadne kompletnej reklamácie v systéme DMS	praktické skúšanie	praktické predvedenie

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

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

Uchádzač musí prejsť všetkými bodmi v zadanej úlohe. Skúšajúci zváži prípadné chyby, do akej miery boli závažné s ohľadom na spracovanie reklamácie. Skúšajúci prihliada aj na schopnosť empatie a komunikáciu skúšaného.

Hodnotená spôsobilosť:

posúdiť, či je reklamácia nárokovateľná s ohľadom na podmienky záruky výrobcu motorového vozidla
definovať konštrukciu motorových vozidiel, vrátane elektrických a komfortných systémov
selektovať náhradné diely motorových vozidiel z bežne dostupných katalógov
vyhľadať a reprodukovať postupy opráv, technické informácie, časové normy zo servisných manuálov, aj v cudzom jazyku
vypracovať komplexnú kalkuláciu ceny opravy, vrátane času na opravu a všetkých dielov a spotrebného materiálu potrebného pre výmenu, v súlade so servisnou príručkou
charakterizovať postup náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie
definovať základné pravidlá zo zákona o ochrane spotrebiteľa a obchodného zákonníka, z pohľadu reklamácií a záruk
charakterizovať využitie softvéru pri práci garančného technika

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
demonštrovať základné procesy po prijatí reklamácie (uchádzač dostane potrebnú dokumentáciu a už prijaté reklamácie, počet reklamácií bude min. 5)	praktické skúšanie	praktické predvedenie
posúdiť jednotlivé reklamácie	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
vyselektovať potrebné náhradné diely	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
spracovať evidenciu vykonaných reklamácií v tabuľkovom procesore	praktické skúšanie	praktické predvedenie formou PC prezentácie

<i>pripraviť písomné stanovisko k reklamácii na základe zadania, písomné stanovisko napokon aj obháji slovné.</i>	praktické skúšanie	problémová úloha
<i>určiť časovú normu na opravu a termín ukončenia opravy</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>určiť postup opravy zo servisného manuálu</i>	praktické skúšanie	praktické cvičenie
<i>pripraviť kalkuláciu ceny opravy</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>ukončiť reklamácie záručným protokolom</i>	písomná metóda	protokol
<i>vyhodnotiť vykonané opravy z hľadiska nákladov (náklady na prácu, materiál, subdodávky budú v extra stĺpcoch, uchádzač pripraví funkciu, ktorá sčíta potrebné položky)</i>	praktické skúšanie	praktická demonštrácia a obhajoba práce
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé kritérium hodnotenia min. na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
definovať bezpečnostné a požiarne predpisy dodoržiavať bezpečnostné a požiarne predpisy v autoservise		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>preukázať znalosť bezpečnostných predpisov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>opísať spôsoby ochrany pred úrazom</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>predviesť postup pri poskytnutí prvej pomoci pri úraze</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť každé kritérium hodnotenia min. na 80%.		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
<i>Pre formálne vzdelávanie:</i> <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> <i>Pre neformálne vzdelávanie:</i> <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:
<i>Pre formálne vzdelávanie:</i> <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> <i>Pre neformálne vzdelávanie:</i> <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:
<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.

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.

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 oblasti predaja / opráv motorových vozidiel v riadiacej funkcii, na ktorej skúšajúci zodpovedal (aj) za vybavovanie záruk.
- vysokoškolské vzdelanie technického smeru, ktorého sa vzdelávací program týka a najmenej 3 roky odbornej praxe v manažérskych pozíciách v oblasti opráv a údržby motorových vozidiel, alebo vo funkcii učiteľa odborných predmetov, z toho minimálne 1 rok v období posledných 2 rokov pred podaním žiadosti o skúšajúceho.

Ďalšie požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:

Skúšajúci, ktorý nemá odbornú pedagogickú spôsobilosť podľa zákona č. 317/2009 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch a vyhlášky MŠ SR č. 581/2007 Z. z. o dopĺňujúcom pedagogickom štúdiu alebo prax v oblasti vzdelávania dospelých, musí byť absolventom akreditovaného vzdelávacieho programu podľa zákona č. 568/2009 Z.z o celoživotnom vzdelávaní prípravy zameranej na praktickú aplikáciu a mať najmenej 10 rokov praxe v technickom odbore, ktorého sa vzdelávací program týka.

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.

Skúška prebieha pod dohľadom minimálne troch autorizovaných osôb.

Materiálne a technické podmienky skúšky:

Organizácia vykonávajúca preskúšanie musí mať k dispozícii:

- *materiálne zabezpečenie: počítač, systém opravy (DMS), elektronické katalógy pre selektovanie náhradných dielov, vozidlo s nasimulovanými chybami pre riešenie záruk, záručné podmienky výrobcu daného vozidla, záručnú knižku, digitálny fotoaparát, prístup k zákonu o ochrane spotrebiteľa.*
- *technické a priestorové podmienky: organizácia je vybavená priestormi pre písomné, alebo ústne preskúšanie, organizácia má zároveň vybavenie pre vykonanie praktickej skúšky, t.j. miesto pre pristavenie vozidla, so zdvihákom.*

Kartu kvalifikácie schválila MŠVVaŠ dňa:

25.9.2015

Platnosť karty kvalifikácie od:

25.9.2015