

TANKLA MÜÜJA-OPERAATOR I, II

EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid tankla müüja-operaatori I, II kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Energeetika, Mäe- ja Keemiatööstuse Kutsenõukogu juurde moodustatud vedelkütuste töörühm koosseisus:

Ants Kirikal	Pakterminal AS
Heli Väinoja	SGS Eesti AS
Sirje Arus	Tehnilise Järevalve Inspektsioon
Jüri Võrk	Eesti Kütusefirmade Ühing
Toomas Saks	Eesti Õliühing
Aivar Räim	Alexela Oil AS

Ajavahemikus 28.10.-5.11.2003 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, kuhu kaasati 25 ettevõtte esindajad.

Tankla müüja-operaator I, II kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset) ja CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskuskõuetega võrdleva analüüsiga.

Nõuded tankla müüja-operaatori I, II kvalifikatsioonile on koostatud uustöötlusena. Energeetika-, Mäe- ja Keemiatööstuse Kutsenõukogu poolt 30. novembril 2000. a. otsusega nr. 4 kinnitatud tankla müüja-operaator II kutsestandard ning 10. detsembril 1999. a. otsusega nr. 1 kinnitatud tankla müüja-operaator I kutsestandard on kehtetud.

Tankla müüja-operaatori I, II kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 21. novembril 2003. a. Energeetika-, Mäe- ja Keemiatööstuse Kutsenõukogu otsusega nr. 11.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kutsekvalifikatsioonisüsteemis on viis taset, kusjuures I tase on madalaim ja V tase kõrgeim.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

Kõik kutsed ei eelda kvalifikatsioonitasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Tankla müüja-operaatori kutsealal on kutsekvalifikatsioonisüsteemis I, II kutsekvalifikatsioon.

Kutseoskused

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioskused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

Konkreetsete teadmiste ja oskuste tasemete kirjeldused

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Kesktaase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtaase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub tankla müüja-operaatori töö mootorikütuse jaemüügi alavaldkonda, kood 50.5.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub tankla müüja-operaator 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5220.

4 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles: Tankla müüja-operaator I, II

Inglise keeles: Filling station attendant I, II

Vene keeles: Продавец-оператор I, II заправочной станций

5 KUTSEKIRJELDUS

Tankla müüja-operaator müüb vedelkütuseid ja määrdeaineid (edaspidi kütuseid) ning teisi kaupu, osutab tanklateenuseid ja nõustab kliente kütuste ning kaupade osas. Lisaks tegeleb tankla müüja-operaator kütuste ja kaupade vastuvõtmise, ladustamise, väljastamise ning kütuste, kaupade ja teenuste arvestuse ja dokumenteerimisega.

Tankla müüja-operaator peab olema võimeline kütust visuaalselt kontrollima.

Töö tanklas nõuab oskust kasutada tanklaseadmeid.

Klientide teenindamine eeldab suhtlemisvalmidust, sõbralikkust, kiiret taipu, head mälu, tähelepanelikkust ja oskust tulla toime vahelduvate teenindussituatsioonide ja erinevate inimestega. Töö on seotud materiaalse vastutusega.

Töö sujumisele aitab kaasa koostöö-, otsustus- ja vastutusvõime, kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine, korrektne välimus ning hea väljendusoskus.

Tankla müüja-operaator töötab tavapärasest ohtlikumas keskkonnas, mis nõuab tule- ja plahvatusohutuse-, tööohutuse-, keskkonnakaitse- ja tervisekaitsealaste järgimist.

Töös esinevad võimalikud kokkupuuted kütuste ja kütuste aurudega jt ohtlike ainetega.

Kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustes ning osaliselt välitingimustes.

Tankla müüja-operaator I kutsevalifikatsiooni taotlemisel on nõutav põhiharidus ja kutseoskused, sealhulgas müüja I kinnitatud kutsestandardile vastavad kutseoskused.

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

Tankla müüja-operaator II kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav põhiharidus, kutseoskused, sealhulgas müüja I kinnitatud kutsestandardile vastavad kutseoskused ning 2 –aastane järjepidev töötamine tankla müüja-operaatorina.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

6.1.1 Majandus – algtase

6.1.2 Õigusaktid – algtase

- 1) kutsealaga seotud õigusaktid
- 2) tööõigus

6.1.3 Töökeskkonna ohutus

- 1) tööohutus
- 2) töötervishoid
- 3) tööhügieen
- 4) esmaabi andmine
- 5) keskkonnakaitse
- 6) elektri-, plahvatus- ja tuleohutus
- 7) turvasüsteemid
- 8) tegutsemine eriolukordades

6.1.4 Suhtlemine - kesktase

- 1) suhtlemistehnikad
- 2) kuulamisoskused
- 3) kehtestav käitumine
- 4) toimetulek konfliktidega

6.1.5 Keeleoskus (vt lisa A)

- 1) eesti keel – kesktase
- 2) vene keel - algtase
- 3) üks täiendav EL keel – algtase

6.1.6 Arvuti kasutamine – I tase - AO1, AO2,

II tase - AO1 - AO4 (vt lisa B)

6.2 Põhioskused ja –teadmised

Müüja I põhioskused ja –teadmised

6.2.1 Klienditeenindus – kesktase

- 1) teenindamiseks vajalik mõttekultuur
- 2) teeninduse mõiste ja olemus
- 3) klienditeenindaja roll
- 4) müüja kui ettevõtte esindaja roll, positiivse (esma-)mulje loomine klientide nõustamine müügil olevate kaupade sortimendi, otstarbe, tarbimisomaduste, kvaliteedi, kasutamiseviisi, hooldamise, päritolu, toote valmistaja ning uudsete, asendus- ja kaasnevate kaupade kohta
- 5) kaupade ümbervahetamine ja tagasivõtmine
- 6) suhtlemine klientidega, erinevad suhtlemistehnikad nagu verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms
- 7) toimetulek konfliktidega ning probleemide lahendamine
- 8) kaebuste ja kiituste käsitlemine
- 9) erivajadustega klientide teenindamine
- 10) erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine

- 11) erinevates teenindussituatsioonides tegutsemine
- 12) kutse-eeetika
- 13) oma vastutus klientide ohutuse ja turvalisuse eest
- 6.2.2 Toote tundmine – algtase
 - 1) toidukaupade sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisevõimalused, hoiunõuded ja realiseerimisaeg, kaupade märgistus jms
 - 2) tööstuskaupade sortiment, koostis, kvaliteet, garantiaeg, kasutamistingimused ja -võimalused, hoiunõuded, moetrendid, kaupade märgistus jms
- 6.2.3 Müügitöö korraldus – algtase
 - 1) kaupade müügiks ettevalmistamine
 - a) kaupade pakendamise ja märgistamise eeskirjad
 - b) kaupade varustatus hinnasiltidega
 - c) kaupade pakkimine, erinevad pakkematerjalid ja pakkimise viisid
 - 2) kaupade väljapaneku põhimõtted
 - a) kaupade hea kaubanduslik välimus
 - b) nõudluse arvestamine kaupade ja müügigruppide järgi
 - c) tooteinfo kujundamine
 - 3) kaupade arvestus
 - a) kaubavarude hindamine
 - b) arvestuse ja aruandluse põhimõtted
 - c) laomajandus
- 6.2.4 Turundus – algtase
 - 1) turunduse olemus, turunduse keskkond
 - 2) turu-uuringud. Turundusinfo
 - 3) turu segmenteerimine, klientide ostukäitumine
 - 4) edustamine, reklaam
 - 5) toode ja teenus, toote ja teenuse elutsükkel
 - 6) hinna struktuur ja hinna kujunemine
 - 7) jaotus- või turustuskanalid
 - 8) kaubavarude juhtimine
- 6.2.5 Müügitehnikad
 - 1) isiklik müük
 - 2) letimüük
 - 3) kassamüük
 - 4) selvemüük
 - 5) telefonimüük
 - 6) virtuaalkaubandus
- 6.2.6 Kassatöö – algtase
 - 1) kehtivad maksevahendid ja isikut tõendavad dokumendid
 - 2) ostu maksumuse arvutamine ja arvlemine
 - 3) kassadokumendid
 - 4) päevase rahatulemi kontrollimine
- 6.2.7 Töövahendid, seadmed ja masinad – algtase
- 6.2.8 Kauba turvaelemendid ning ebaausate klientide tuvastamine – algtase

Tanklatööga seotud põhiteadmised ja -oskused

- 6.2.9 Kütuste, kaupade ja teenuste kasutusvaldkondade riskifaktorid ja ohutusnõuded – kesktase

- 6.2.10 Tankla tehnoloogiline seadmestik
 - 1) tankla tehnoloogilise seadmestiku tööpõhimõtted, käitamine ja korrashoiu jälgimine
 - 2) kontrollmõõteriistade tööpõhimõtted ja nende kasutamine
 - 3) tehnoloogilise- ja sadeveepuhastussüsteemide tööpõhimõtted ja korrashoiu jälgimine
- 6.2.11 Kütuste käitlemine
 - 1) kütuse vastuvõtu ja ladustamise protseduurid ning dokumendid
 - 2) tankla poolt väljastatava kütuse kontrollkoguse mõõtmine
- 6.2.12 Tööohutus tanklas
- 6.2.13 Keskkonnakaitse ja ohtlike jäätmete käitlemine tanklas
- 6.2.14 Pääste- ja kaitsevahendite kasutamine
- 6.2.15 Tulekustutusvahendite kasutamine ja korrashoid
- 6.2.16 Avariide ennetamine. Tegutsemine avariolukordades
- 6.2.17 Tegutsemine eriolukordades (kallaletung, röövimine, pommiähvardus, liiklusõnnetus jms)
- 6.2.18 Tegutsemine tööõnnetuse korral. Esmaabi andmine

6.3 Isikuomadused ja võimed

- 1) füüsilise koormuse taluvus
- 2) loogiline mõtlemine
- 3) tähelepanu jagamise võime
- 4) verbaalne võimekus
- 5) matemaatiline võimekus
- 6) visuaalne mälu
- 7) ruumiline kujutlusvõime
- 8) täpsus
- 9) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 10) suhtlemisvalmidus, avatus
- 11) koostöövalmidus
- 12) iseseisvus, otsustamisvõime, vastutusvõime
- 13) õpi- ja arenemisvalmidus
- 14) empaatiavõime, abivalmidus, lahkus
kohanemisvõime, st võime kohaneda muutuste ja ootamatute
situatsioonidega, stressitaluvus, keskkonnataluvus, pingetaluvus jms
- 15) kehtestavale käitumisele orienteeritud hoiak

7 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest keeleoskustasemetest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Eristatakse kolme keeleoskustaset:

Algtase – keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste.

Kesktaase – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesisetes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste.

Kõrgtaase – keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

1 AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

2 AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaarioskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

3 AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

4 AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaarioskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

5 AO6 ESITLUS

1. Elementaarskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

6 AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaarskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaarskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid