

# **TANKLA MÜÜJA-OPERAATOR I**

**Filling station attendant I**

## EESSÕNA

Tankla müüja-operaator I kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum töötajale esitatavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

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

Kaljo Aamer	Eesti Õliühing
Ants Kirikal	Pakterminal AS
Heli Väinoja	SGS Eesti AS
Sirje Arus	Tehnilise Järevalve Inspektsioon
Jüri Võrk	Eesti Kütusefirmade Ühing

Ajavahemikus 1. november – 3. november 1999 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus Eesti erinevates piirkondades moodustatud töörühmades, millede koosseisu kuulusid 11 ettevõtte esindajad.

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

Käesolev kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskusnõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusnõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Kutsestandard on kinnitatud 10. detsember 1999 Energeetika-, Mäe- ja Keemiatööstuse Kutsenõukogu otsusega nr. 1.

Kutsestandard on registrisse kantud ...

## 1 KASUTUSALA

- fikseerida nõuete kogum töötaja oskustele, teadmistele ja isikuomadustele
- anda alus vastava kutseala riikliku õppekava väljatöötamiseks töölase kompetentsuse nõuete osas
- diferentseerida tööjõu kvalifikatsiooni tasemed
- toetada töölase koolituse vastavusse viimist tööturu vajadustega.

## 2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas standardis kasutatakse järgmisi termineid alljärgnevas tähenduses.

**Kutsestandard** – kokkulepitud nõuete kogum kutse või eriala konkreetsel tasemel vajalikest oskustest, teadmistest ja isikuomadustest.

### **Kutsekvalifikatsioonitasemed**

Algtase – puudub nõue kutsealastele teadmistele ja oskustele; tööülesanded rutiinsed, ettekirjutatud; tööülesanne juhib töötajat; vastutus kaudne.

I tase – kutsealased teadmised ja oskused on omandatud kas läbi koolituse või pidevalt töötades; töö kellegi juhendamisel; toimetulek piiritletud tööülesannetega ja vastutus selles ulatuses.

II tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisandub vilumus; toimetulek erinevate tööülesannetega ja vastutus nende eest; eeldatav koostöövõime meeskonnas.

III tase – kutsealane küpsus; kutsealaste teadmiste ja oskuste edasiõpetamine; toimetulek keerukate ja vahelduvate tööülesannetega; valmisolek vastutuseks ressursside jagamise ja teiste töö eest.

IV tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisanduvad juhtimisalased teadmised, oskused ja hoiakud; toimetulek paljude keerukate ja vahelduvate tööülesannetega muutuvates olukordades; vastutus ressursside jagamise ja teiste töö eest.

V tase – majandustegevuse valdkonna teoreetiliste aluste tundmine; toimetulek mitmekesiste menetlusviiside valdamist eeldavate tööülesannetega muutuvates ja ootamatutes olukordades; suur iseseisvus, vastutus analüüside, diagnooside ja otsuste ning nende elluviimise eest.

### **Kutseoskused**

Üldoskused ja -teadmised – majandustegevuse valdkonnast lähtuvad konkreetse kutsekvalifikatsioonitasemega seotud nõuded üldistele teadmistele ja oskustele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsespetsiifilised konkreetse kutsekvalifikatsiooniga seotud nõuded teadmistele ja oskustele.

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

Lisaoskused ja -teadmised – mittekohustuslikud nõuded teadmistele ja oskustele, mis süvendavad või laiendavad põhioskusi.

Isikuomadused – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isikuomadustele ja -võimetele.

### **Konkreetsete oskuste ja teadmiste tasemete kirjeldused**

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste praktiliste oskuste kasutamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlus, seoste loomine; laia hulga hästi omandatud praktiliste oskuste kasutamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; sügava spetsialiseerumisega oskuste kasutamine tegevusvaldkonna ulatuses.

### **3 KUTSESTANDARDI TÄHIS**

Fikseerub pärast kutsestandardite registri pidamise põhimääruse jõustumist.

### **4 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE**

Tankla müüja-operaator I

Inglise keeles: filling station attendant I

Vene keeles: продавец-оператор заправочной станций I

### **5 KUTSEKIRJELDUS**

Tankla müüja-operaatori kutse kuulub Eesti majanduse tegevusalade klassifikaatori (EMTAK) järgi mootorikütuse jaemüügi alavaldkonda (50.5).

Ametite rahvusvahelise klassifikaatori ISCO-88 järgi kuulub I taseme kütuste müüja-operaator V pearühma (müüjad 5220).

Tankla müüja-operaator töötab kütte- ja määrdeaineid vahendavates tanklates, tema töö põhisuks on kaupade ja teenuste müük.

Tankla müüja-operaatori tööülesanded võivad sisaldada kauba ettevalmistamist, väljapanekut ja väljastamist; klientidega arveldamist ja klientide abistamist. Toime tuleb tulla kiirelt vahelduvate teenindussituatsioonidega.

Tankla müüja-operaatori töökohustuste hulka võib kuuluda ka kauba vastuvõtmine ja laoarvestuse pidamine.

Tankla müüja-operaator peab tundma käideldavate kütuste ja määrdeainete põhilisi füüsikalisi-keemilisi omadusi, kasutusvaldkondi ja riskifaktoreid.

Tankla müüja-operaatori töös on oluline tule- ja tööohutuse, keskkonna- ja tervisekaitse nõuete järgimine ning tanklatöö turvalisuse tagamise põhimõtete tundmine.

Töö on seotud materiaalse vastutusega ning nõuab soovi ja valmisolekut klientidega suhtlemiseks ja meeskonnatööks.

Vajalikud isikuomadused on ausus, iseseisvus, tähelepanelikkus ja korrektsus.

Müüja-operaator I kutsekvalifikatsiooni omandamise eelduseks on keskharidus ja kutsealane ettevalmistus.

### **6 KUTSEOSKUSNÕUDED**

#### **6.1 Üldoskused ja -teadmised**

6.1.1 Majandusalased teadmised (algtase)

6.1.2 Seadusandlus (algtase)

- 1) kutsetegevust reguleeriv seadusandlus
- 2) tööseadusandlus

- 3) keskkonnaalased nõuded
- 6.1.3 Töökeskkonna ohutus
  - 1) tööohutuse, tervishoiu ja tööhügieeni nõuded
  - 2) tuleohutuse nõuded ning tulekustutusvahendite kasutamise oskus
  - 3) jäätmekäitluse nõuded
  - 4) esmaabi andmine
- 6.1.4 Suhtlemisoskus (kesktase)
- 6.1.5 Eesti keele oskus (kesktase; lisa B)
- 6.1.6 Arvuti kasutamise oskus: AO1, AO2 (lisa A)

## **6.2 Põhioskused ja -teadmised**

- 6.2.1 Oma töökoha korraldamine
- 6.2.2 Klienditeenindus (kesktase)
  - 1) klienditeenindaja roll, teenindaja tööks olulised isikuomadused ning nende endas arendamise viisid
  - 2) erinevad suhtlemistehnikad
  - 3) klientidesse puutuva informatsiooni konfidentsiaalsuse hoidmine
- 6.2.3 Müügitöö (algfase)
  - 1) tanklas pakutavad kaubad
  - 2) tanklas pakutavad teenused (tankimine, autopesula ja lisateenused)
  - 3) kaupade ja teenuste eest tasumise viisid ja maksevahendid
  - 4) kaupade ja teenuste arvestus ja dokumenteerimine
  - 5) müüdavate kaupade ja teenuste seostamine kliendi vajadustega
  - 6) konfliktidega toimetulemine ja pretensioonide lahendamine
- 6.2.4 Laomajandus (algfase)
  - 1) kauba vastuvõtmise ja väljastamisega seotud nõuded
  - 2) kauba hoiustamine
- 6.2.5 Kütuste ja määrdeainete füüsikalised-keemilised omadused ja kasutusvaldkond (algfase)
- 6.2.6 Tankla tehnoloogiline seadmestik ja selle kasutamine
- 6.2.7 Tankla töös esinevad ohutegurid ja nende vältimine
- 6.2.8 Tööohutuse tagamine tanklas (sh. elektriõhutus ja tuleõhutus)
- 6.2.9 Pääste- ja kaitsevahendite kasutamine
- 6.2.10 Tegutsemine tööõnnetuse korral

## **6.3 Isikuomadused**

- 6.3.1 Isiksuse omadused
  - 1) pingetaluvus
  - 2) koostöövalmidus
  - 3) suhtlemisvalmidus
  - 4) vastutusvõime
  - 5) kohanemisvõime, stressitaluvus, keskkonnataluvus
  - 6) õppimisvõime
  - 7) kohusetundlikkus
  - 8) täpsus, korrektsus
  - 9) tasakaalukus
- 6.3.2 Vaimsed omadused
  - 1) hea mälu
  - 2) ajataju
- 6.3.3 Füüsilised omadused

- 1) füüsilise koormuse taluvus
- 2) liigutuste täpsus, hea koordinaatsioon

## **7 KEHTIVUSE AEG**

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

## **8 KINNITAJA**

Tankla müüja-operaator I kutsestandardi on kinnitanud Energeetika, Mäe- ja Keemiatööstuse Kutsenõukogu koosseisus:

Margus Arak	AS Eesti Energia
Aleksander Moltsar	Eesti Elektroenergeetika Selts
Raivo Teemets	Eesti Elektritööde Ettevõtjate Liit
Anu Kesipaik	Eesti Jõujaamade ja Kaugkütte Ühing
Kaljo Aamer	Eesti Öliühing
Andres Saar	Eesti Gaasiliit
Enn Lenk	Eesti Vee-ettevõtete Liit
Heino Mölder	Eesti Veeühing
Alo Adamson	Tallinna Mäekond
Valev Kuusemäe	Eesti Keemiatööstuse Liit
Enno Rebane	Eesti Ehitusmaterjalide Tootjate Liit
Heino Reedik	Eesti Turbaliit
Erik Väli	AS Eesti Põlevkivi
Urmas Leitmäe	Tehnilise Järevalve Inspektsioon
Tõnu Pääsuke	Eesti Energeetikatöötajate Ametühing
Arvi Hamburg	Majandusministeerium
Malle Kindel	Sotsiaalministeerium
Marju Sepp	Haridusministeerium
Tiia Tali	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda

**ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL**

Arvutikasutaja oskustunnistus-AO (ECDL- European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)  
7 moodulit:

- AO1 – Infotehnoloogia ja ühiskond
- AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldussüsteemid
- AO3 – Tekstitöötlus
- AO4 – Tabelitöötlus
- AO5 – Andmebaasid
- AO6 – Arvutigraafika
- AO7 – Interneti kasutamine

**AO1 INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND**

1. Infotehnoloogia kasutamine
2. Eesti ja infotehnoloogia

**AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID**

1. Põhimõisted ja terminid
2. Arvuti kasutamine
3. Failid ja kaustad

**AO3 TEKSTITÖÖTLUS**

1. Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (\*.txt, \*.rtf)
2. Töö olemasoleva dokumendiga
3. Uue dokumendi loomine
4. Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
5. Teksti välimuse muutmine
6. Lehekülje kujundus
7. Töö tabelitega
8. Seosed teiste dokumentide ja programmidega
9. Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
10. Dokumendi trükkimine

**AO4 TABELTÖÖTLUS**

1. Töö olemasoleva tabeliga
2. Uue tabeli loomine
3. Tabeli kujundamine
4. Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
5. Arvutused tabelis
6. Diagrammi loomine
7. Diagrammi parameetrite muutmine
8. Dokumendi päise ja jaluse loomine
9. Tabeli trükkimine

**AO5 ANDMEBAASID**

1. Olemasoleva andmebaasi kasutamine
2. Uue andmebaasi loomine
3. Päringu koostamine
4. Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
5. Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
6. Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

**AO6 ARVUTIGRAAFIKA**

1. Esitluse loomine
2. Kujundamine ja joonistamine

**AO7 INTERNETI KASUTAMINE**

1. Elektronkiri
2. WWW
3. Uudisgrupid
4. Listid
5. FTP



## KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

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

Vastavalt Vabariigi Valitsuse 29. jaanuari 1996. a. määrusele 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;

- **kesktase** – 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;

- **kõrgtase** – 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.