



**BUDAPESTI
FÜGGETLEN
VIZSGAKÖZPONT**

KÉPESÍTŐ VIZSGA PROJEKTFELADAT

Töltőállomáson végzett helyzetgyakorlat és
szakmai beszélgetés

A vizsgáztató példánya

a vizsgáztatói példányban sárgával jelöltük

a vizsgázó példányát

Képesítő vizsga **Projektfeladat**

A vizsgatevékenység megnevezése: Töltőállomáson végzett helyzetgyakorlat és szakmai beszélgetés

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 30 perc

1. vizsgarész: 15 perc

2. vizsgarész: 15 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 100 %

1. vizsgarész: Töltőállomási helyzetgyakorlat

A vizsgarész végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:

15 perc

A szituációs feladatokat a vizsgázó a vizsgáztatóval oldja meg.

60 pont

A vizsgarész 4. feladata

Mérendő tanulási eredmények:

- Ismeri a vásárlói kommunikáció alapszabályait és adott helyzetben megfelelő módon tudja alkalmazni azokat.
- Ismeri a töltőállomási shopokban értékesíthető termékek körét, jellemzőit.
- Kommunikációja során törekszik az érthetőségre, egyértelműsége, szem előtt tartja a vevők igényeit.
- Törekszik a vevők számára pontos tájékoztatást adni az akcióhoz kapcsolódó vevői előnyökről.
- A vevőközpontú viselkedés alaptermészetének része.
- Udvariassága, rokonszenves viselkedése révén ösztönzőleg hat a vásárlóra.
- Felelősséget érez az egység forgalmának növeléséért.

- Megfelelő kommunikációs technikákat alkalmaz a vásárlókkal történő kapcsolattartásban, az értékesítés során, a reklamációkezelésnél.

A vizsgázó példánya

Végezze el az alábbi feladatot. Ön hogyan viselkedne ilyen szituációban?

Vizsgáztatóját tekintse vásárlójának, segítse őt a legjobb tudása szerint!

Ön a Shopban dolgozik, a vásárló desszertet szeretne vásárolni ajándékba, határozatlanul áll a gondola előtt. Fürkéssze ki a vásárló igényeit nyílt és zárt kérdésekkel, ennek alapján ajánljon termékeket, ismertetve az áruk előnyeit!

Vásárlói panasz (vásárlói kártya) -a vizsgáztató példánya:

A vizsgázó feladata:

Ön a Shopban dolgozik, a vásárló desszertet szeretne vásárolni ajándékba, határozatlanul áll a gondola előtt. Fürkéssze ki a vásárló igényeit nyílt és zárt kérdésekkel, ennek alapján ajánljon termékeket, ismertetve az áruk előnyeit!

Ön ajándékot kíván vásárolni egy ismerősének, de mivel eddig nem volt ideje, most a benzinkúton szeretné ezt megtenni. Akinek az ajándékot viszi, nagyon szereti a csokoládét és Ön szeretné meglepni valami különlegességgel, mindenképp valami mutatós csomagolású, de jó minőségű termékre gondol, az ár most nem fontos. Lényeges, hogy ne tartalmazzon alkoholt.

2. vizsgarész

Szakmai beszélgetés

15 perc

40 pont

Mérendő tanulási eredmények:

- Ismeri a veszélyes anyagok körét, értelmezi a biztonsági adatlapokat, megfelelően alkalmazza az egyéni védőeszközöket.
- Ismeri a kommunális hulladékok és veszélyes hulladékok keletkezésének körülményeit, tárolásuk és elszállítatásuk szabályait.
- Ismeri a töltőállomás takarítási rendjét, a takarítási és tisztántartási feladatok elvégzéséhez szükséges eszközöket, a tisztításhoz használt vegyszerek veszélyeit.
- Igényes munkakörnyezetére és tudatosan rendben tartja azt.
- Törekszik a környezetvédelmi előírások maradéktalan betartására, elkötelezett a talaj- és a levegőszennyezés elkerülésében.

Vizsgáló példánya: Ön szakmai beszélgetést folytat a vizsgáztatóval, aminek természetes velejárója, hogy a vizsgáztató kérdéseket tesz fel Önnek.

Ismertesse, hogy milyen szabályok vonatkoznak a veszélyes hulladékok és a kommunális hulladékok kezelésére, milyen esetben keletkezhetnek veszélyes hulladékok, milyen környezeti károk megelőzését szolgálja a zárt rendszerű üzemanyag technológia?

A szituációhoz kapcsolódó szakmai beszélgetés kiinduló témája és kérdései:

Téma: környezetvédelem, veszélyes anyagok kezelése, eltávolítása

- Miért kiemelt fontosságú a környezetvédelem a töltőállomásokon?
- Milyen szennyező források vannak jelen a töltőállomásokon?
- Miben különbözik a kommunális és a veszélyes hulladékok elszállítása?
- Mit jelent és milyen szerepet játszik a zárt rendszerű technológia a környezetvédelemben?

ÉRTÉKELŐ LAP

Értékelési szempont	Pontszámok	
	Max.	Elért
1. vizsgarész: Helyzetgyakorlat	60	
<i>a munka során alkalmazott tanulási eredmények bemutatása</i> -a vizsgázó a helyzetgyakorlat során egyértelműen bizonyítja szinte az összes tanulási eredmény meglétét (10-6 pont) -a vizsgázó a helyzetgyakorlat során csak részben képes bemutatni a tanulási eredmények meglétét (5-1 pont)	10	
<i>feladatutasítás megértése</i> -a vizsgázó teljes mértékben önállóan, vagy segítség kérésével tudta értelmezni a feladatutasítást (10-6 pont) -a vizsgázónak nehézséget okozott a feladatutasítás értelmezése és csak részben értette meg segítséggel a feladatutasítást (5-1 pont)	10	
<i>a feladat kivitelezésének minősége, a megvalósítás sorrendje</i> -a vizsgázó a feladatot a szakmai elvárásoknak és elvárt sorrendjének teljességgel megfelelően oldotta meg (10-6 pont) - a vizsgázó a feladatot a szakmai elvárásoknak és elvárt sorrendjüknek csak részben oldotta meg (5-1 pont)	10	
<i>a töltőállomáson használt alapidokumentumok ismerete</i>	5	
<i>berendezések, eszközök rendeltetésszerű használatának ismerete</i>	5	
<i>munka-, tűz-, és balesetvédelmi, környezetvédelmi előírások betartása</i>	5	
<i>kommunikáció színvonala a vevőkkel és munkatársakkal</i>	5	
<i>előre nem látható helyzetek, problémák kezelése, döntéshozatal</i>	5	
<i>önállóság, hatékonyság</i>	5	
2. vizsgarész: Szakmai beszélgetés	40	
<i>feladat megértése</i>	10	

KÉPESÍTŐ VIZSGA - Projektfeladat

Nagy- és kiskereskedelem

Töltőállomás-kezelő

A vizsgatevékenység megnevezése: Töltőállomáson végzett helyzetgyakorlat és szakmai beszélgetés

<p><i>-a vizsgázó teljes mértékben önállóan, vagy segítség kérésével megértette a feladatot (10-6)</i></p> <p><i>-a vizsgázónak nehézséget okozott a feladat értelmezése és csak részben értette meg segítséggel a feladatutasítást (5-1 pont)</i></p>		
<p>tanulási eredmények bemutatása</p> <p><i>-a vizsgázó a beszélgetés során egyértelműen bizonyítja szinte az összes tanulási eredmény meglétét (10-6 pont)</i></p> <p><i>-a vizsgázó a beszélgetés során csak részben képes bemutatni a tanulási eredmények meglétét (5-1 pont)</i></p>	10	
<p>ismeretek helyén való alkalmazása</p> <p><i>-a vizsgázó a beszélgetés során egyértelműen bizonyítja, hogy a szakmai elméleti ismereteket képes adekvát módon a gyakorlati helyzetekre vonatkoztatni (10-6 pont)</i></p> <p><i>-a vizsgázó a beszélgetés során csak részben bizonyítja, hogy a szakmai elméleti ismereteket képes adekvát módon a gyakorlati helyzetekre vonatkoztatni (5-1 pont)</i></p>	10	
<p>szakmai kommunikáció minősége</p> <p><i>-a vizsgázó a vizsga során teljes mértékben koherensen, mennyiségben és minőségben megfelelően érvel és reagál (10-6 pont)</i></p> <p><i>-a vizsgázó a vizsga során csak részben érvel koherensen, mennyiségben és minőségben megfelelően, továbbá válaszreakciói is hiányosak, illetve a szakmai szókincset nem mindig használja megfelelően (5-1 pont)</i></p>	10	
Összesen:	100	