

Утвержден  
приказом Заместителя Председателя  
Правления Национальной палаты  
предпринимателей  
Республики Казахстан «Атамекен»  
№ 12 от 17 января 2019 г.

**Профессиональный стандарт:**  
**«Управление и обслуживание транспортно-логистического центра»**

*Перечень карточек профессий:*

Специалист по погрузочно-разгрузочным работам .....	4
Специалист по приему и выдаче товаров .....	8
Менеджер по хранению и комплектации товаров.....	16
Менеджер по качеству.....	21
Операционный логист .....	33
Управляющий транспортно-логистическим центром.....	43

**Глоссарий**

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

**CRM (Customer Relationship Management)** — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

**6 Sigma (Шесть сигм)** – концепция управления производством, разработанная в корпорации Motorola в 1980-е годы. Концепция сводится к необходимости улучшения качества выходов каждого из процессов, минимизации дефектов и статистических отклонений в операционной деятельности. Использованию методов управления качеством, в том числе статистические метода, измеримых целей и результатов и созданию специальных рабочих групп на предприятии, осуществляющих проекты по устранению проблем и совершенствованию процессов.

**Big Data (технология)** – серия подходов, инструментов и методов обработки структурированных и неструктурированных данных огромных объемов и значительного многообразия.

**Block Chain** – распределенная база данных, выстроенная в виде непрерывной последовательной цепочки блоков.

**Due Diligence** – концепция, применяемая с целью проведения анализа, позволяющего хозяйствующим субъектам исключить или в значительной степени минимизировать возможные негативные последствия заключаемой сделки, а также оптимизация бизнес процессов в дальнейшей деятельности компании.

**Incoterms (International commercial terms)** — международные правила в формате словаря, обеспечивающие однозначные толкования наиболее широко используемых торговых терминов в области внешней торговли частного характера, прежде всего, относительно франко (англ. free — «очистки») — места перехода ответственности от продавца к покупателю.

**KPI (Key Performance Indicators, Ключевые показатели эффективности)** — показатели деятельности подразделения (предприятия), которые помогают организации в достижении стратегических и тактических (операционных) целей.

**Lean Management (Бережливое производство)** – концепция управления производственным предприятием, основанная на постоянном стремлении к устранению всех видов потерь, предполагающая вовлечение в процесс оптимизации бизнеса каждого сотрудника и максимальную ориентацию на потребителя.

**MOB (Make or Buy)** – задача, заключающаяся в принятии одного из двух альтернативных решений — делать самим или же купить.

**SMM (Social Media Marketing)** — это продвижение товаров и услуг в социальных сетях, которые воспринимаются маркетингом, как социальные медиа.

**SWOT-анализ** — метод стратегического планирования, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации и разделении их на четыре категории: **Strengths** (сильные стороны), **Weaknesses** (слабые стороны), **Opportunities** (возможности), **Threats** (угрозы).

**TQM/CMK (Total Quality Management, Всеобщее управление качеством)** — общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов.

**Unidrua (Международный институт унификации частного права)** - специализированная межправительственная организация, созданная в 1926 г. при Лиге Наций с целью изучения необходимых методов модернизации, гармонизации и координации частного и, в особенности, коммерческого права между государствами и группами государств.

**WMS (Warehouse Management System, Система управления складом)** — информационная система, обеспечивающая автоматизацию управления бизнес-процессами складской работы профильного предприятия.

**IMS (Inventory Management System)** – система хранения, при которой есть разделение стеллажей на пикинговую (штучная сборка, нижние ярусы в пределах досягаемости без техники) и буферную зоны (паллетные отгрузки, пополнение пикинговой зоны, верхние ярусы), более удобна для маленьких складов до 1000 м2 со штучными отгрузками.

**MOQ (Minimum Order Quantity)** – минимальное допустимое количество в заказе, округляется до 1 штуки, пачки, коробки, но могут быть и паллеты (например, такие мелочи как гвозди как правило не отгружаются штучно), определяется для каждого наименования отдельно.

**АСУ (Автоматизированная система управления)** – комплекс аппаратных и программных средств, а также персонала, предназначенный для управления различными процессами в рамках технологического процесса, производства, предприятия.

#### **Логистические методы ротации грузов:**

**FEFO (First Expire, First Out)** – первый истекает – первый выходит

**FIFO (First In, First Out)** – первым пришел – первым ушел

**LIFO (Last In, First Out)** – последним пришел – первым ушел

**BBD (Best Before Day)** – первым истекает рекомендуемый срок – первым выходит

**FPFO (First Product First Out)** – первым изготовился – первым ушел.

**ИСО (ISO, International Organization for Standardization, Международная организация по стандартизации)** – международная организация, занимающаяся выпуском стандартов.

**Кайдзен** – японская философия или практика, которая фокусируется на непрерывном совершенствовании процессов производства, разработки, вспомогательных бизнес-процессов и управления, а также всех аспектов жизни. «Кайдзен» в бизнесе — постоянное улучшение, начиная с производства и заканчивая высшим руководством, от

директора до рядового рабочего. Улучшая стандартизированные действия и процессы, цель кайдзен — производство без потерь.

**Статус-репорт** – один из инструментов проектного менеджмента, своего рода отчет, отражающий статус определенной работы или проекта.

**Телематика** – область информатики, охватывающая сферу телекоммуникаций.

**ТМЦ (Товарно-материальные ценности)** - это составная часть оборотных средств, обеспечивающая бесперебойную производственно-хозяйственную деятельность предприятия и включающая стоимость производственных запасов, остатков незавершенного производства и готовой продукции.

**Транспортный фактор** – фактор, характеризующий учет транспортной составляющей в цене товара.

**Транспортная логистика** - совокупность взаимосвязанных действий участников перевозочного процесса по планированию и управлению транспортировкой (перевозкой) грузов от грузоотправителя (производителя) до грузополучателя по оптимальному маршруту с использованием различных видов транспорта (железнодорожного, автомобильного, морского, внутреннего водного, воздушного), включающих мониторинг за движением грузов на каждом этапе транспортировки (перевозки).

**ТТН (Товарно-транспортная накладная)** – документ, сопровождающий груз, предназначенный для учёта движения товарно-материальных ценностей и расчетов за их перевозки автомобильным транспортом.

**Brainstorm** (мозговой штурм) – метод организации совместной, групповой, творческой работы людей, рассчитанной на повышение их умственной активности и решение сложных задач. Цель мозгового штурма - генерировать как можно больше идей и разными способами определить лучшее решение.

**Think out of the box** – думать нестандартно, вне рамок обычных категорий, не избитым путем, намного шире, вопреки обычаям или от новой перспективы.

**Backup** – (не только резервное копирование) сотрудник, временно заменяющий отсутствующего человека, совмещающая свою работу и его, как правило не на все 100%.

**Бэнчмаркинг** – определение лучшего в отрасли.

**Successor** (приемник) – в идеале (!) каждый руководитель (тим лидер) обязан готовить себе как минимум двух приемников из подчиненных, готовых хотя бы как И.О., взять на себя ответственность на случай увольнения руководителя/ декретного отпуска/ повышения в должности.

### 1. Паспорт профессионального стандарта

Название профессионального стандарта:	Управление и обслуживание транспортно-логистического центра
Номер профессионального стандарта:	
Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:	Н Транспорт и складирование 52 Складское хозяйство и вспомогательная транспортная деятельность 52.2 Вспомогательные виды деятельности при транспортировке 52.29 Прочие вспомогательные услуги при перевозках 52.29.1 Транспортно-экспедиционные услуги 52.29.9 Прочая транспортно-экспедиционная деятельность
Краткое описание профессионального стандарта:	Включает требования функций, профессиональных задач, умений и знаний профессий к специалистам основного вида деятельности услуг транспортно-логистических центров по организации и приему, размещению, хранению, обработке и выдаче товаров и грузов.

<b>2. Карточки профессий</b>		
Перечень карточек профессий:	Специалист по погрузочно-разгрузочным работам	3 уровень ОРК
	Специалист по приему и выдаче товаров	3 уровень ОРК
	Менеджер по хранению и комплектации товаров	4 уровень ОРК
	Менеджер по качеству	6 уровень ОРК
	Операционный логист	5 уровень ОРК
	Управляющий транспортно-логистическим центром	6 уровень ОРК
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ:</b>		
<b>Специалист по погрузочно-разгрузочным работам</b>		
Код:	2432-0-003	
Код группы:	2432-0	
Профессия:	Специалист по погрузочно-разгрузочным работам	
Другие возможные наименования профессии:	Грузчик, специалист с допуском к управлению складской техникой, Транспортный рабочий, инженер по организации перевозок	
Квалификационный уровень по ОРК:	3 уровень ОРК	
Цель деятельности:	Непосредственное выполнение операций по погрузке, разгрузке и размещению грузов на территории склада и транспортных средствах	
<b>Трудовые функции:</b>	<b>Обязательные трудовые функции:</b>	1. Выполнение погрузочно-разгрузочных операций, в том числе перемещение, укладка, погрузка и выгрузка товаров (контейнеров), размещение на местах хранения
		2. Качественная обработка и манипуляция товарами – взвешивание, учёт, сортировка, маркировка, упаковка и распаковка
		3. Содержание в технически исправном состоянии и проведение мелкого ремонта складской техники
		4. Активное участие в инвентаризациях
		5. Управление рисками на своём участке работы
<b>Трудовая функция 1:</b> Выполнение погрузочно-разгрузочных операций, в том числе перемещение, укладка, погрузка и выгрузка товаров (контейнеров), размещение на местах хранения.	<b>Задача 1:</b> Выгрузка, погрузка в транспорт.	<b>Умения:</b> 1. Управлять электрокарой, электротележкой, платформенной тележкой. 2. Управлять вилочным электропогрузчиком (форклифтом). 3. Читать маркировку на паллетах и товарах и выгружать, принимая во внимание корректность процесса приема товаров. 4. Загружать товар в транспортные средства согласно выданных водителям маршрутных листов/ доверенностей. 5. Работать слаженно и согласованно с другими работниками компании, понимая потребности и специфику их работы и учитывая их пожелания в своей работе. Понимать свою роль в цепочке создания конечного продукта для Клиента 6. Обращать внимание и незамедлительно сообщать о расхождениях в количестве мест, наличии вмятин на упаковке, следов доступа, повреждения

		<p>товара/ порчи товарного вида и прочих видимых нарушениях Специалисту по приему и выдаче товаров и непосредственному Руководителю.</p> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Схемы погрузки и разгрузки по видам транспорта.</li> <li>2. Схем размещения складских зон и маршрутов транспортировки.</li> <li>3. Знание полного процесса правильного приёма товаров, начиная с фото фиксации пломбы и номера авто и заканчивая корректировкой стока на основании оформленного и утвержденного Руководством Акта о расхождении.</li> <li>4. Техники безопасности на складе.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b> Штабелирование груза, товаров на стеллажах, укладка и размещение.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Укладывать штучные грузы и паллеты согласно правил адресного хранения и других нормативных документов, утверждённых процессов и распоряжений Руководства.</li> <li>2. Формировать штабели с учетом требуемых норм и правил.</li> <li>3. Разбирать штабели послойно по всей площади.</li> <li>4. Работать слаженно и согласованно с другими работниками компании, понимая потребности и специфику их работы и учитывая их пожелания в своей работе. Понимать свою роль в цепочке создания конечного продукта для Клиента.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Условия безопасного складирования, в том числе равномерного распределения нагрузки на стеллажах.</li> <li>2. Допустимые габаритные размеры, количество ярусов и расстояния между штабелями.</li> <li>3. Требования к складированию по видам грузов, особенностям упаковки, тряски и количеств дней в пути.</li> <li>4. Принцип работы и поддержания в порядке адресного хранения и других процессов и документов, утверждённых Руководством компании и имеющих отношение к работе на складе и непосредственным обязанностям.</li> <li>5. Техники безопасности на складе.</li> </ol>
	<p><b>Задача 3:</b> Складирование контейнеров, работа с крупнотоннажной техникой.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управлять козловым краном, автокраном, ричстакером.</li> <li>2. Управлять другой крупнотоннажной техникой</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технологические карты погрузочно-разгрузочных работ и складирования.</li> <li>2. Правила устройства и безопасной эксплуатации грузоподъемных кранов.</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 2:</b></p>	<p><b>Задача 1:</b> Взвешивание,</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правильно использовать различные виды весов</li> </ol>

Качественная обработка и манипуляция товарами – взвешивание, учёт, сортировка, маркировка, упаковка и распаковка.	учет количества товара, маркировка, наложение штрих-кодов и ввод данных в учетную систему.	2. Аккуратно укладывать отобранный товар в тару, на товароноситель.
		3. Правильно маркировать товар и вводить данные в учетные складские системы.
	<b>Задача 2:</b> Сортировка, упаковка, распаковка товаров.	<b>Знания:</b>
		1. Правила взвешивания товаров. 2. Правила учета и маркировки товаров. 3. Руководство пользователя учетной системой.
Трудовая функция 3: Содержание в технически исправном состоянии и проведение мелкого ремонта складской техники.	<b>Задача 1:</b> Содержание и контроль за техническим состоянием складской техники.	<b>Умения:</b>
		1. Осматривать конструкцию и элементы оборудования. 2. Обеспечивать должное техническое состояние-техники, проводить привентивные мероприятия. 3. Составлять протоколы осмотра и своевременно доводить до Руководства информацию о необходимости ремонта и/или диагностики у производителя/ спец. ремонтных служб.
	<b>Задача 2:</b> Выполнение мелкого ремонта складской техники.	<b>Знания:</b>
		1. Технические параметры погрузо-разгрузочной техники. 2. Эксплуатационные характеристики складской техники. 3. Методы оценки технического состояния.
Трудовая функция 4: Активное участие в	<b>Задача 1:</b> Соблюдение всех принятых и утвержденных	<b>Умения:</b>
		1. Пользоваться инструкциями и политиками, правильно готовиться к инвентаризации. 2. Делать базовые вычисления в уме без ошибок.

инвентаризациях	норм и порядков подготовки к инвентаризациям, их проведении и завершении	<p>3. Быстро ориентироваться на складе.</p> <p>4. Правильно пользоваться складской техникой, правильно определять артикул, количество и серийный номер и в случае необходимости иметь чёткий алгоритм их определения.</p> <p>5. Участвовать в инвентаризации как материально ответственное лицо согласно приказа и политик.</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>1. Виды инвентаризации (полная, выборочная, циклическая).</p> <p>2. Политик и процессов по проведению инвентаризаций.</p> <p>3. Номенклатуры товара и как определить артикул и серийный номер, адресное хранение, техники безопасности на складе.</p>
<b>Трудовая функция 5:</b> Управление рисками на своём участке работы	<b>Задача 1:</b> Определять риски на своём участке и предлагать Руководству варианты скорейшего разрешения или минимизации риска возникновения ситуации, которая может повлиять на скорость и качество выполнения возложенных на него обязательств	<p><b>Умения:</b></p> <p>1. Определять причинно-следственную связь факторов и событий при помощи вопроса «что если?».</p> <p>2. Прогнозировать вероятное развитие событий и последствий.</p> <p>3. Разрабатывать и предлагать руководству варианты решения (например, визуализация, зонирование) или минимизации рисков (например, не туда положить, не в ту машину загрузить), включая, но не ограничиваясь, риском возникновения расхождений на складе.</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>1. Своих должностных обязанностей</p> <p>2. Политик и процессов, утверждённых в компании и имеющих отношение к своей работе.</p> <p>3. Техники безопасности и охраны труда на складе</p> <p>4. Объёма ответственности непосредственного руководителя, которое даёт полное понимание своей роли в данной цепочке/ структуре организации.</p> <p>5. Готовить себе Backup-а и подробные инструкции для него на случай отсутствия, отпуска.</p> <p>6. Принимать активное участие в обучении новых сотрудников и напарников в случае необходимости.</p>
Требования к личностным компетенциям	Честность, порядочность, исполнительность, аккуратность, внимательность, дисциплина, ответственность	

Показатели измерения эффективности деятельности:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Количество часов простоя из-за неисправности техники или других причин релевантных к данному виду работ (например, ненадлежащее использование техники, отсутствие на рабочем месте работника).</li> <li>2. Уровень (%) или количество негативных отзывов (как от внешних, так и от внутренних клиентов) в отношении качества работы отдельного работника или группы, отсутствие претензий со стороны заинтересованных сторон.</li> <li>3. Общая эффективность работы склада/-ов на вверенном участке: скорость погрузки, разгрузки, точность размещения ТМЦ и прочие складские показатели.</li> <li>4. Скорость и качество устранений замечаний внешнего и внутреннего аудитов в отношении погрузочно-разгрузочных работ.</li> <li>5. Количество несчастных случаев.</li> </ol>		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	3	Специалист по приему и выдаче товаров	
	3	Менеджер по хранению и комплектации товаров	
Связь с ЕТКС или КС	КС выпуск №52	Грузчик	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ:</b>			
<b>Специалист по приему и выдаче товаров</b>			
Код:	2432-0-004		
Код группы:	2432-0		
Профессия:	Специалист по приему и выдаче товаров		
Другие возможные наименования профессии:	Кладовщик, инженер по погрузке и сбыту		
Квалификационный уровень по ОРК:	3 уровень ОРК		
Цель деятельности:	Координация работы специалистов по погрузочно-разгрузочным работам и водителей погрузочно-разгрузочной техники, механизмов для правильного размещения и укладки груза на местах складирования и в транспортные средства, а также эффективное использование складских ресурсов и минимизация рисков на своем участке.		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Организация погрузочно-разгрузочных работ	
		2. Оперативные приём и размещение товаров на складе, оформление документов и информационное сопровождение	
		3. Контроль отгружаемого груза в транспортное средство на предмет соответствия количества и качества, согласно заявке на отгрузку.	
		4. Эффективное использование складских ресурсов	
		5. Получение предварительной информации о прибытии груза на ТЛЦ и планирование погрузочно-разгрузочных работ	



		6. Активное участие в инвентаризациях
		7. Управление рисками на своем участке работы
<b>Трудовая функция 1:</b> Организация погрузочно-разгрузочных работ	<b>Задача 1:</b> Организация своевременной количественной и качественной погрузки, выгрузки и укладки грузов в транспортные средства и на склад	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Использовать передовой опыт, и современные технологии складирования и правильного приема грузов.</li> <li>2. Работать слаженно и согласованно с другими работниками компании, понимая потребности и специфику их работы и учитывая их пожелания в своей работе. Понимать свою роль в цепочке создания конечного продукта для Клиента.</li> <li>3. Контролировать выполнение порученных специалистам по погрузочно-разгрузочным работам и новым сотрудникам заданий.</li> <li>4. Обеспечить своевременность и должное качество выполненных работ, в соответствии с утвержденным временем отсечки и другими нормативами, и документами, принятыми в организации.</li> </ol>
		<b>Знания:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы Системы Менеджмента Качества.</li> <li>2. Знание полного процесса правильного приёма товаров, начиная с фото фиксации пломбы и номера авто и заканчивая корректировкой стока на основании оформленного и утвержденного Руководством Акта о расхождении.</li> <li>3. Время отсечки, утвержденное в ТЛЦ.</li> </ol>
	<b>Задача 2:</b> Контроль и корректировка погрузочно-разгрузочных операций.	<b>Умения:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Систематизировать погрузочно-разгрузочный процесс с целью эффективного использования технических ресурсов и полезных складских площадей, эффективное использование трудовых ресурсов склада.</li> <li>3. Выявлять и своевременно фиксировать расхождения в количестве мест, наличии вмятин на упаковке, следов доступа, повреждения товара/ порчу товарного вида и прочие видимые нарушения в товаросопроводительных документах (например, СМР водителя) или оформлять Акты приема товара с водителями.</li> <li>2. Читать маркировку на паллетах и товарах.</li> <li>4. Обеспечить копией/ дубликатом выше упомянутых документов со всеми необходимыми подписями сторон вышестоящего Руководителя, Менеджера по транспорту и Операционного логиста.</li> </ol>		
<b>Знания:</b>		
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Практические методы работы.</li> <li>2. Технологический процесс ТЛЦ и технические возможности ПГМ</li> <li>3. Товаросопроводительных документов и полей, куда ставятся отметки о прибытии товара в пункт</li> </ol>

		<p>назначения (для международных поставок), а также полей (в экземпляре транспортной компании), куда вписываются видимые несоответствия.</p> <p>4. Формы Акта (и наличие его шаблона) для оформления с водителем видимых несоответствий (для перевозок внутри страны)</p>
<p><b>Трудовая функция 2:</b> Оперативные приём и размещение товаров на складе, оформление документов и информационное сопровождение</p>	<p><b>Задача 1:</b> Оценка и контроль количества прибывшего товара в соответствии с документами</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Фиксировать расхождения в количестве и качестве груза (бой, брак, пересорт, недостача и излишки).</li> <li>2. Определять возможные причины и место возникновения расхождения.</li> <li>3. Определять наличие пустых коробок (специально для создания формы паллеты/ воровство у отправителя и др. возможные причины)</li> <li>4. Активировать разницу при обнаружении расхождений и прилагать фото, доводить до сведения непосредственного Руководителя и других лиц согласно регламента.</li> <li>5. Мониторить и следить за движением актов расхождений вплоть до принятия руководством соответствующих решений по ним и корректировки стока.</li> <li>6. Перепроверять сроки годности продукции на входе и учитывать их при выдаче. Уведомлять непосредственного руководителя в случае обнаружения несоответствий и заблаговременно (например, за 4 месяца) уведомлять о товарах с истекающим сроком годности.</li> <li>7. Правильно обрабатывать возвраты товара, принимая во внимание процессы и политики, принятые у компании-Клиента.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Положение, регламент приёмки товара, основы товароведения.</li> <li>2. Способы оценки прибывшего товара.</li> <li>3. Виды и причины расхождений в количестве и качестве груза.</li> <li>4. Соответствия наименования продукции и маркировки транспортной тары данным, товаро-транспортным документам.</li> <li>5. Правила и политики компании-Клиента в отношении возвратов товара.</li> <li>6. Вид транспортной единицы товара (МОQ)</li> <li>7. Условия контрактов с клиентами по приему, хранению, перевозке и возвратам грузов</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b> Проверка целостности упаковки,</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определять дефекты упаковки.</li> <li>2. Определять правильное расположение ярлыков, пломб и маркировки.</li> </ol>

	наличия ярлыков, пломб и маркировки на тарных местах	<p>3. Документально фиксировать нарушения упаковки, отсутствие ярлыков, пломб и маркировки, доводить до сведения лиц, согласно регламента.</p> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Способы и устройства автоматической идентификации грузов и товаров (RFID и др.)</li> <li>2. Правила пломбирования и маркировки товаров.</li> <li>3. Виды дефектов упаковки.</li> </ol>
	<p><b>Задача 3:</b> Размещение товаров и хранение с учётом товарного соседства</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принимать/ определять адреса размещения товара.</li> <li>2. Выбирать товары для совместного размещения.</li> <li>3. Формировать группы товаров совместного хранения.</li> <li>4. Поддерживать адресное хранение в должном порядке.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. План зоны хранения с коробочными и паллетными местами хранения, адресное хранение и прочие нормативные релевантные процессы и документы, утверждённые Руководством компании и имеющие отношение к работе на складе и непосредственным обязанностям.</li> <li>2. Требования, параметры приема и оптимального размещения товара.</li> <li>3. Правила товарного соседства с одинаковыми режимами хранения и сорбционными (впитывающими и поглощающими) свойствами, одинаковым составом газовой среды, воздухообменом.</li> <li>4. Техника безопасности на складе, включая максимальный вес и равномерное распределения нагрузки на стеллажах.</li> <li>5. Отличия систем хранения WMS от IMS, адресное хранение.</li> </ol>
	<p><b>Задача 4:</b> документооборот и их учет на складе</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Корректное оформление сопроводительных документов при приеме и выдаче.</li> <li>2. Ведение учета и архивации документов.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды и порядок заверения товаросопроводительных документов в РК, а также при импорте и экспорте.</li> <li>2. Виды и способы архивации документов, а также порядок, принятый в организации.</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 3:</b> Контроль отгружаемого груза в транспортное средство на</p>	<p><b>Задача 1:</b> Оценка процесса отгрузки и состояния отгружаемых товаров и грузов.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечивать оптимальное и своевременное складирование товаров в транспортное средство, принимая во внимание информацию из маршрутного листа или доверенности.</li> <li>2. Приемка грузов по стандарту, техническим условиям, образцам, содержанию определенных</li> </ol>

предмет соответствия количества и качества, согласно заявке на отгрузку		веществ, продукции, а также натуральному весу продукции.
		<b>Знания:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знание нагрузки на ось.</li> <li>2. Техники безопасности и охраны труда при проведении погрузочно-разгрузочных работ.</li> <li>3. Технических характеристик транспортного средства.</li> </ol>
	<b>Задача 2:</b> Контроль за надлежащей погрузкой груза в транспортное средство и оформление товаросопроводительных документов.	<b>Умения:</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определения статуса заказа потребителя наличие запасов спроса по типу продукции, определение статуса входящих загрузок.</li> <li>2. Оперативная и качественная консолидация грузов в адрес для нескольких грузополучателей, согласно техническому заданию от транспортного менеджера/ специалиста.</li> <li>3. Комплектация товара и корректное документальное оформление подготовленного заказа.</li> <li>4. Содержать в должном порядке рабочие станции и рабочие места, а также вносить предложения по улучшению их модификаций и обустройства.</li> <li>5. Эффективно взаимодействовать с другими членами команды и непосредственным руководителем по складским вопросам для достижения наилучшего результата</li> </ol>	
	<b>Знания:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принцип работы Системы WMS или его аналога</li> <li>2. Техники безопасности и охраны труда при проведении погрузочно-разгрузочных работ.</li> <li>3. Системы укладки и штабелировки по нагрузке грузов в транспортном средстве.</li> <li>4. Виды и порядок заверения товаросопроводительных документов в РК, а также при импорте и экспорте</li> <li>5. Виды и способы архивации документов, а также порядок, принятый в организации</li> </ol>
<b>Трудовая функция 4:</b> Эффективное использование складских ресурсов	<b>Задача 1:</b> Оптимизация материальных потоков, циркулирующих на складе.	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оперативная и эффективная организация маршрутов движения погрузочно-разгрузочных машин.</li> <li>2. Организация единичного хранения, линейного и блочного расположения грузов, согласно установленных норм и стандартов.</li> <li>3. Своевременное и качественное оформление складских и финансовых документов учета продукции.</li> <li>4. Участвовать в разработке мероприятий по улучшению показателей работы производственных участков, и воплощать утверждённые Руководством меры в установленные сроки на своём участке работы.</li> </ol>

		<p>5. Своевременно доводить до Руководства информацию о недостаточности свободных паллето-мест на складе для нужд складских манипуляций и резерва на случай прибытия гораздо больших объемов товара на склад.</p> <p>6. Сформировать план работ и распределить погрузо-разгрузочные ресурсы с учетом принятого времени отсечки.</p> <p>7. Использовать передовые прогрессивные методы организации работ</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знание автоматизированной системы учета товаров.</li> <li>2. Методы учета FEFO, FIFO, LIFO, BBD, FPFO.</li> <li>3. Пропускной способности склада.</li> <li>4. Время отсечки, утвержденное ТЛЦ.</li> <li>5. Технологический процесс ТЛЦ.</li> <li>6. Рациональное распределение транспортных средств по фронтам погрузо-разгрузочных работ.</li> <li>7. Основ методики формирования, суточного плана графика работ.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b> Оптимизация использования ёмкости склада.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Эффективно использовать складские ресурсы и документооборот.</li> <li>2. Обеспечение свободного доступа каждой единицы хранения.</li> <li>3. Оперативное реагирование на изменение структуры запасов продукции и согласование действий с непосредственным руководителем.</li> <li>4. Эффективная и рациональная планировка рабочих зон совместно с непосредственным руководителем.</li> <li>5. Эффективно взаимодействовать с другими членами команды и непосредственным руководителем по другим складским вопросам для достижения наилучшего результата.</li> <li>6. Анализировать, вносить свои предложения по визуализации и внедрять их после согласования.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Автоматизированная система учета товаров.</li> <li>2. Основы методики отбора продукции (индивидуальная, комплексная отборка).</li> <li>3. Основы процедуры обработки некондиционной продукции.</li> <li>4. Объёма ответственности непосредственного руководителя, которое даёт полное понимание своей роли в данной цепочке/ структуре организации.</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 5:</b> Получение</p>	<p><b>Задача 1:</b> Обеспечение поиска товара</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работать в информационной системе автоматизированной системы учета товаров.</li> </ol>

<p>предварительной информации о прибытии груза на ТЛЦ и планирование погрузочно-разгрузочных работ.</p>	<p>цепи поставок и посылать запрос на доступ к этой информации.</p>	<p>2. Распределять ресурсы, очередность и технику в случае необходимости (например, несколько машин и 1 ворота) и даёт обратную связь Операционному логисту и Менеджеру по транспорту в случае накладок и прочих нестыковок.</p> <p>3. Работать слаженно и согласованно с другими работниками компании, понимая потребности и специфику их работы и учитывая их пожелания в своей работе. Понимать свою роль в цепочке создания конечного продукта для Клиента.</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>1. Требования организации складского хозяйства, и логистических процессов на складе.</p>
<p><b>Трудовая функция 6:</b> Активное участие в инвентаризациях</p>	<p><b>Задача 1:</b> Соблюдение всех принятых и утверждённых норм и порядков подготовки к инвентаризациям, их проведении и завершении</p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>1. Пользоваться инструкциями и политиками, правильно готовиться к инвентаризации.</p> <p>2. Делать базовые вычисления в уме без ошибок.</p> <p>3. Быстро ориентироваться на складе, пользоваться программным обеспечением (например, система WMS).</p> <p>4. Правильно пользоваться складской техникой, правильно определять артикул, количество и серийный номер и в случае необходимости иметь чёткий алгоритм их определения.</p> <p>5. Участвовать в инвентаризации как материально ответственное лицо согласно приказа и политик.</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>1. Виды инвентаризации (полная, выборочная, циклическая).</p> <p>2. Политик и процессов по проведению инвентаризаций.</p> <p>3. Номенклатуры товара и как определить артикул и серийный номер, адресное хранение, техники безопасности на складе.</p>
<p><b>Трудовая функция 8:</b> Управление рисками на своём участке работы</p>	<p><b>Задача 1:</b> Определять риски на своём участке и предлагать Руководству варианты скорейшего разрешения или минимизации риска возникновения ситуации, которая может повлиять на скорость и качество выполнения возложенных на</p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>1. Определять причинно-следственную связь факторов и событий при помощи вопроса «что если?».</p> <p>2. Прогнозировать вероятное развитие событий и последствий.</p> <p>3. Разрабатывать и предлагать руководству варианты решения (например, визуализация, зонирование) или минимизации рисков (например, не туда положить, не с той ячейки взять, не в ту машину загрузить), включая, но не ограничиваясь, риском возникновения расхождений на складе.</p> <p>4. Своевременно обрабатывать отзывы и корректировать свои действия и действия своих коллег/ подчинённых, принимать меры по устранению причин возникновения отрицательных отзывов.</p>

	него обязательств	<p>5. Готовить себе Ваксир-а и подробные инструкции для него на случай отсутствия, отпуска</p> <p>6. Принимать активное участие в обучении новых сотрудников и напарников в случае необходимости</p> <p>7. Стимулировать и активно участвовать в разработке мероприятий по повышению квалификации и качества выполняемых операций на складе совместно с менеджером по качеству/ непосредственным руководителем.</p>	
		<p><b>Знания:</b></p> <p>1. Должностные обязанности свои.</p> <p>2. Политик и процессов, утверждённых в компании и имеющих отношение к своей работе.</p> <p>3. Техники безопасности и охраны труда на складе.</p> <p>4. Используемого программного обеспечения (например, система WMS) и прочей релевантной информации.</p> <p>5. Объём ответственности непосредственного руководителя, которое даёт полное понимание своей роли в данной цепочке/структуре организации.</p>	
Требования к личностным компетенциям	Честность, порядочность Исполнительность, аккуратность, внимательность, дисциплина, ответственность, способность доводит начатое до конца, желательна самоорганизованность, знание оргтехники, средств коммуникаций, электронной почты, знания WORD, EXCELL и Интернет обязательно.		
Показатели измерения эффективности деятельности:	<p>1. Скорость приемки и скорость выдачи, в часах, в тот же день.</p> <p>2. % или количество негативных отзывов в отношении данного сотрудника (команды), скорость закрытия отзывов (устранения причин).</p> <p>3. Результаты опросов клиентов.</p> <p>4. Общая эффективность работы склада/-ов: прочие складские показатели, имеющие отношение, например, к хранению т.к. все они создают на складе либо порядок, либо бардак общими усилиями.</p> <p>5. Скорость и качество устранения замечаний внешнего и внутреннего аудитов.</p> <p>6. Количество визитов и отчетов по поездкам к клиентам клиента (FD = Field Day) и соответствующих принятых выводах и мероприятиях (пока не выработается привычка).</p>		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	3	Менеджер по хранению и комплектации товаров	
	4	Операционный логист	
Связь с ЕТКС или КС	КС выпуск №52	Приемщик товара	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -

<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ:</b>		
<b>Менеджер по хранению и комплектации товаров</b>		
Код:	2432-0-008	
Код группы:	2432-0	
Профессия:	Менеджер по хранению и комплектации товаров	
Другие возможные наименования профессии:	Кладовщик, старший кладовщик, специалист по логистике	
Квалификационный уровень по ОРК:	4 уровень ОРК	
Цель деятельности:	Обеспечение должных условий хранения товаров и корректная комплектация (комиссионирование) заказов, правильная и своевременная упаковка и отгрузка товаров, минимизация рисков на своем участке.	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Получение заказов клиентов и оформление отборочного листа
		2. Контроль качества работ на складе
		3. Обеспечение соблюдения условий и сроков хранения.
		4. Активное участие в инвентаризациях.
		5. Управление рисками на своем участке работы.
Трудовая функция 1: Получение заказов клиентов и оформление отборочного листа.	Задача 1: Прием и обработка заказов с последующей передачей информации в зону комплектации	<b>Умения:</b>
		1. Корректно и своевременно формировать задание на отбор товара, принимая во внимание договорные обязательства с клиентом (информация от Операционного логиста), установленное время отсечки в ТЛЦ и возможности склада после отсечки.
		2. Правильно формировать маршрут движения товаров, если не автоматизировано.
Трудовая функция 1: Получение заказов клиентов и оформление отборочного листа.	Задача 1: Прием и обработка заказов с последующей передачей информации в зону комплектации	3. Корректно Отбирать товар каждого наименования.
		4. Консолидировать отобранный товар в нужном месте.
		5. Читать маркировку на паллетах и товарах.
Трудовая функция 1: Получение заказов клиентов и оформление отборочного листа.	Задача 1: Прием и обработка заказов с последующей передачей информации в зону комплектации	6. Правильно принимать товары на хранение.
		<b>Знания:</b>
		1. Вид транспортной единицы товара (МОQ).
Трудовая функция 1: Получение заказов клиентов и оформление отборочного листа.	Задача 1: Прием и обработка заказов с последующей передачей информации в зону комплектации	2. Области размещения товаров и других материальных ценностей на складе, зонирование склада.
		3. Автоматизированная система управления складом и адресное хранение.
		4. Виды, размеры, марки, сортность и другие качественные характеристики товарно-материальных ценностей.
Трудовая функция 1: Получение заказов клиентов и оформление отборочного листа.	Задача 1: Прием и обработка заказов с последующей передачей информации в зону комплектации	5. Условия контрактов с клиентами по приему, хранению, перевозке и возвратам грузов.
		<b>Умения:</b>
		1. Корректно Готовить товар к отправке (укладывание на тару, упаковка, маркировка).
Трудовая функция 1: Получение заказов клиентов и оформление отборочного листа.	Задача 2: Комплектация (комиссиониро-	<b>Умения:</b>
		1. Корректно Готовить товар к отправке (укладывание на тару, упаковка, маркировка).



	вание) и отгрузка товара заказчику	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Оформлять документы подготовленного заказа согласно установленных норм и требований РК и организации.</li> <li>3. Формировать грузовые места в заказе.</li> <li>4. Обеспечивать двойной контроль правильности выполнения заказа (чтобы не было недостат, излишков, пересортицы и немаркированной продукции, желательно чтобы вторая проверка была осуществлена другим человеком/ системой).</li> <li>5. Объединять заказы клиентов в партию отправки и оформлять корректно и своевременно транспортные накладные и другие сопроводительные документы при необходимости.</li> <li>6. Организовать своевременную отгрузку груза в транспортное средство.</li> <li>7. Регистрировать отгрузку груза в службе/ системе.</li> <li>8. Обеспечить зону cross-dock для более скорой обработки заказа.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы и виды сборки товаров (индивидуальная, комплексная, кластерная и прочие).</li> <li>2. Уровни формирования заказа.</li> <li>3. Схемы коммисионирования.</li> <li>4. Способы оптимизации организации процессов коммисионирования.</li> <li>5. Возможности технологического и обслуживающего оборудования по перемещению груза.</li> <li>6. Виды и условия процессов передачи грузов покупателю.</li> <li>7. Правила оформления товаросопроводительных документов.</li> <li>8. Требуемый уровень движения товара на складе (например, скорость сборки, упаковки).</li> <li>9. Зонирование склада (зона приёмки, зона погрузки, зона cross-dock, «золотая» зона и т.п.).</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 2:</b> Контроль качества работ на складе.</p>	<p><b>Задача 1:</b> Улучшение показателей работы склада и эффективности использования складских площадей.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создать условия для повышения оборачиваемости и активно внедрять известные и согласованные с непосредственным руководителем, Менеджером по качеству/ Операционным логистом способы их реализации.</li> <li>2. Обеспечивать оптимальное складирование товаров и оборудования, в том числе определять «золотую» зону и перемещать туда самые высоко оборачиваемые товары для повышения общей скорости сборки.</li> <li>3. Учет перечня и должная визуализация товара, хранящегося на складе и его корректное расположение.</li> <li>4. Своевременно обрабатывать отзывы и корректировать свои действия и действия своих</li> </ol>

		<p>коллег/ подчинённых, принимать меры по устранению причин возникновения отрицательных отзывов.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Поддерживать адресное хранение в должном порядке.</li> <li>6. Содержать в должном порядке рабочие станции и рабочие места, а также вносить предложения по улучшению их модификаций и обустройства.</li> <li>7. Анализировать и вносить свои предложения по оптимальному расположению стеллажей, товара, рабочих мест и станций, зон, техники и прочего.</li> <li>8. Анализировать, вносить свои предложения по визуализации и внедрять их после согласования</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Автоматизированная система управления складом (АСУ).</li> <li>2. Технологии хранения и размещения товаров.</li> <li>3. Знание полного процесса правильного приема товаров, начиная фото фиксации пломбы и номера автотранспорта и заканчивая корректировкой стока на основании корректно оформленного утверждённого Акта о расхождении.</li> <li>4. Механизмы и технологии учета товаров.</li> <li>5. Работа с отзывами в информационной системе.</li> <li>6. Система адресного хранения и прочая релевантная к складским процессам информация.</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 3:</b> Обеспечение соблюдения условий и сроков хранения</p>	<p><b>Задача 1:</b> Принятие соответствующих мер при обнаружении порчи, брака, или других недостатков и мер по их устранению.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правильно оформлять комплект сопроводительных документов (для клиентов и транспортных компаний), с фото при необходимости.</li> <li>2. Организовать на складе места хранения (например, паллета, полка, стеллаж) для брака, порчи, непонятого, излишков, возвратов, использовать их по назначению и обеспечить выяснение/ решение в кратчайшие сроки.</li> <li>3. Документально и должным образом фиксировать все расхождения, выявленные на складе.</li> <li>4. Мониторить факт корректировки остатков товара в соответствии с действительностью на основании корректно оформленных и утверждённых документов, в случае обнаружения излишков, недостач, брака, порчи и прочего.</li> <li>5. Работать слаженно и согласованно с другими работниками компании, понимая потребности и специфику их работы и учитывая их пожелания в своей работе. Понимать свою роль в цепочке создания конечного продукта для Клиента.</li> <li>6. Анализировать, вносить свои предложения по визуализации и внедрять их после согласования.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Автоматизированная система управления складом.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Знание полного процесса правильного приема товаров, начиная фото фиксации пломбы и номера автотранспорта и заканчивая корректировкой стока на основании правильно оформленного и утверждённого Акта о расхождении.</li> <li>3. Вид транспортной единицы товара (МОQ).</li> <li>4. Политик и процессов, принятых в организации, оговаривающих дальнейшие шаги и меры при обнаружении порчи, брака и прочего.</li> <li>5. Условия контрактов с клиентами по приему, хранению, перевозке и возвратам грузов.</li> <li>6. Виды и порядок заверения товаросопроводительных документов в РК, а также при импорте и экспорте</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b> Мониторинг сроков хранения товаров.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пользоваться АСУ контроля и мониторинга.</li> <li>2. Контролировать соответствие условий хранения установленным стандартам и обеспечивать их коррекцию, в случае необходимости.</li> <li>3. Контролировать остаточные товары на складе в разрезе сроков годности и обеспечивать их соответствие требованиям (например, своевременная информация отделу продаж для организации акций и распродаж, поднимать вопрос списания/ передачи для демонстраций).</li> <li>4. Делать регулярный осмотр продукции на предмет порчи товарного вида, сообщать об этом и принимать соответствующие меры согласно регламенту.</li> <li>5. Обеспечивать выкладку товара согласно утверждённого регламента (FEFO, FIFO, LIFO, BBD, FPFO)</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Физико-химические свойства товаров.</li> <li>2. Стандарты и технические условия хранения товарно-материальных ценностей.</li> <li>3. Автоматизированная система управления складом, знание систем FEFO, FIFO, LIFO, BBD, FPFO.</li> <li>4. Нормы естественной убыли по номенклатуре товаров.</li> </ol>
	<p><b>Задача 3:</b> Контроль за состоянием помещений, материалов, оборудования, техники</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовать должный температурный режим и уровень влажности в складских помещениях в соответствии с требованиями к товарам и клиентов.</li> <li>2. Поддерживать соответствующие санитарные условия хранения грузов и других элементов инфраструктуры.</li> <li>3. Организовать периодический технический осмотр помещения (трещины, течь и прочее) и обеспечить безопасность эксплуатации оборудования и техники.</li> </ol>

		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Автоматизированная система управления складом.</li> <li>2. Санитарно-гигиенические требования к хранению и транспортировке грузов.</li> <li>3. Технические характеристики и возможности оборудования и техники.</li> <li>4. Требования и параметры к стеллажной и другой внутри складской конструкциям.</li> <li>5. Охрана труда и техника безопасности.</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 4.</b> Активное участие в инвентаризациях</p>	<p><b>Задача 1.</b> Соблюдение всех принятых и утверждённых норм и порядков подготовки к инвентаризациям, их проведении и завершении</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пользоваться инструкциями и политиками, правильно готовиться к инвентаризации.</li> <li>2. Делать базовые вычисления в уме без ошибок.</li> <li>3. Быстро ориентироваться на складе, пользоваться программным обеспечением (например, система WMS).</li> <li>4. Правильно пользоваться складской техникой, правильно определять артикул, количество и серийный номер и в случае необходимости иметь чёткий алгоритм их определения.</li> <li>5. Участвовать в инвентаризации как материально ответственное лицо согласно приказа и политик.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды инвентаризации (полная, выборочная, циклическая).</li> <li>2. Политик и процессов по проведению инвентаризаций.</li> <li>3. Номенклатуры товара и как определить артикул и серийный номер, адресное хранение, техники безопасности на складе.</li> </ol>
		<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определять причинно-следственную связь факторов и событий при помощи вопроса «что если?».</li> <li>2. Прогнозировать вероятное развитие событий и последствий.</li> <li>3. Разрабатывать и предлагать руководству варианты решения (например, визуализация, зонирование) или минимизации рисков (например, не туда положить, не с той ячейки взять, не в ту машину загрузить), включая, но не ограничиваясь, риском возникновения расхождений на складе.</li> <li>4. Своевременно обрабатывать отзывы и корректировать свои действия и действия своих коллег/ подчинённых, принимать меры по устранению причин возникновения отрицательных отзывов.</li> <li>5. Готовить себе Backup-а и подробные инструкции для него на случай отсутствия, отпуска.</li> <li>6. Принимать активное участие в обучении новых сотрудников и напарников в случае необходимости</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 5.</b> Управление рисками на своём участке работы</p>	<p><b>Задача 1.</b> Определять риски на своём участке и предлагать Руководству варианты скорейшего разрешения или минимизации риска возникновения ситуации, которая может повлиять на скорость и качество выполнения возложенных на него обязательств</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определять причинно-следственную связь факторов и событий при помощи вопроса «что если?».</li> <li>2. Прогнозировать вероятное развитие событий и последствий.</li> <li>3. Разрабатывать и предлагать руководству варианты решения (например, визуализация, зонирование) или минимизации рисков (например, не туда положить, не с той ячейки взять, не в ту машину загрузить), включая, но не ограничиваясь, риском возникновения расхождений на складе.</li> <li>4. Своевременно обрабатывать отзывы и корректировать свои действия и действия своих коллег/ подчинённых, принимать меры по устранению причин возникновения отрицательных отзывов.</li> <li>5. Готовить себе Backup-а и подробные инструкции для него на случай отсутствия, отпуска.</li> <li>6. Принимать активное участие в обучении новых сотрудников и напарников в случае необходимости</li> </ol>

		7. Стимулировать и активно участвовать в разработке мероприятий по повышению квалификации и качества выполняемых операций на складе совместно с менеджером по качеству/ непосредственным руководителем.	
		<b>Знания:</b>	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Своих Должностных обязанностей.</li> <li>2. Политик и процессов, утверждённых в компании и имеющих отношение к своей работе.</li> <li>3. Техники безопасности и охраны труда на складе.</li> <li>4. Используемого программного обеспечения (система WMS или его аналог) и прочей релевантной информации.</li> <li>5. Объёма ответственности непосредственного руководителя, которое даёт полное понимание своей роли в данной цепочке/ структуре организации.</li> </ol>	
Требования к личностным компетенциям	Честность, порядочность, Организаторские способности, дисциплина, ответственность, способность доводит начатое до конца, желательно самоорганизованность, способность работать в режиме многозадачности, опыт работы на складе не менее 2-х лет, знание орг. Техники, средств коммуникаций, электронной почты, знания WORD, EXCELL и Интернет обязательно.		
Показатели измерения эффективности деятельности:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Скорость сборки заказов.</li> <li>2) Скорость упаковки и стикеровки.</li> <li>3) Качество выполнения сборки и оформления сопроводительных документов (отзывы в системе).</li> <li>4) % высоко оборачиваемых товаров в «золотой» зоне.</li> <li>5) Наличие неопознанных товаров и объектов (нестикерованных, неподписанных).</li> <li>6) Наличие на складе давно вышедших товаров из срока годности (своевременное списание и утилизация).</li> <li>7) Складирование товаров со сроком годности не по методу FEFO, FIFO, LIFO, BBD, FPFO.</li> <li>8) Обнаружение непринятых в системе фактически находящихся на складе товаров, обнаружение нарушений в оформлении и корректности проведения приема товаров.</li> </ol>		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	3	Специалист по приему и выдаче товаров	
	6	Операционный логист	
Связь с ЕТКС или КС	КС выпуск №52	Зав.складом	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: ТиПО	Специальность: 0520000 Логистика (по отраслям)	Квалификация: 052001 3 Операционный логист
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ:</b>			
<b>Менеджер по качеству</b>			
Код:	2432-0-005		

Код группы:	2432-0	
Профессия:	Менеджер по качеству	
Другие возможные наименования профессии:	Менеджер по процессам, Заместитель Управляющего по качеству, категорийный специалист	
Квалификационный уровень по ОРК:	6 уровень ОРК	
Цель деятельности:	Обеспечение постоянного улучшения на ТЛЦ системы управления и контроля качеством продукции и услуг, минимизация рисков.	
Трудовые функции	Обязательные трудовые функции	1. Внедрение на предприятии системы контроля и постоянного улучшения качества продукции и услуг ТЛЦ на основе изучения и применения передового опыта организаций логистического профиля и требований международных стандартов качества
		2. Реализация утвержденных планов высшего руководства по развитию предприятия согласно требованиям клиента или стандартам качества продукции
		3. Организация процесса контроля грузов и операций по спецификации товара.
	Дополнительные трудовые функции	1. Организация условий и подготовка объектов для проведения сертификации ТМЦ и услуг
<b>Трудовая функция</b> 1. Внедрение на предприятии системы контроля и постоянного улучшения качества продукции и услуг ТЛЦ на основе изучения и применения передового опыта организаций логистического профиля и требований международных стандартов качества.	<b>Задача1:</b> Организация и выполнение мероприятий по разработке, внедрению, анализу и постоянному улучшению системы управления качеством в ТЛЦ, внедрению передового опыта и политики руководства качеством на логистическом предприятии.	<b>Умения:</b> 1. Работать с информацией и данными по международным стандартам, технологиям и опыту руководства качеством на логистическом предприятии. 2. Получать, анализировать и обрабатывать запросы, ожидания и требования руководства в области управления качеством. 3. Собирать, систематизировать, анализировать информацию для изучения причин, ухудшающих качество продукции и услуг, разрабатывать мероприятия по их устранению и контролю своевременного исполнения. 4. Участвовать в оценке рисков ТЛЦ и разработке мероприятий по управлению и минимизации рисков на каждом рабочем месте, процессе. 5. Анализировать и разрабатывать стандарты, нормативы, показатели (KPI), регламентирующие качество услуг, наиболее совершенные методы контроля. 6. Инициировать и участвовать в разработке методов мотивации сотрудников, целей и политики в области качества на предприятии. 7. Оформлять, корректировать и привлекать

		<p>руководство и сотрудников к разработке политики руководства качеством на предприятии и ее реализации.</p> <p>8. Организовывать и внедрять систему сбора, использования отзывов и предложений сотрудников, а также контролировать работу в этой системе (например, своевременность закрытия отзывов, тематика наибольшего процента отзывов) и учитывать ее в разработках систем мотивации.</p> <p>9. Определять приоритеты, нормативы и алгоритмы предоставления услуг на ТЛЦ, а также инструменты оптимизации затрат.</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Систем управления качеством и рисками на предприятиях (TQM, СМК, ISO, Кайдзен, 6 Сигма, Лин менеджмент и т.д.) и методов их внедрения.</li> <li>2. Основ управления изменениями.</li> <li>3. Передового опыта применения систем управления и контроля качеством на предприятиях логистической отрасли.</li> <li>4. Систем управления данными (Big Data, Block Chain), их анализа и применения в формулировании предложений и рекомендаций.</li> <li>5. Принципов, систем и мер по управлению рисками на логистическом предприятии.</li> <li>6. СанПиН РК, Технических Регламентов Таможенного Союза и иных нормативно-правовых актов, положений, инструкций, других руководящих материалов и документов, касающихся выполнения работы.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b> Инициировать разработку и корректировку критериев оценки и показателей контроля эффективности работы логистических систем и контроля логистических операций</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работать с информацией по имеющимся критериям оценки эффективности и качества систем предоставления услуг и управления ТЛЦ.</li> <li>2. Интегрировать представление о критериях эффективности и качества в области предоставления логистических услуг в обеспечение процессов их оказания на предприятии и оценки труда.</li> <li>3. Разрабатывать, проводить обсуждение, утверждать и внедрять документы контроля исполнения критериев (стандарты обслуживания, требования заказчика к качеству услуг, нормы выполнения услуг, процессы, политики, параметры замера и контроля качества, документов КРІ и т.д.).</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ и инструментов расчета эффективности и качества логистической продукции.</li> <li>2. Систем и опыта внедрения контроля эффективности и качества предоставляемых услуг.</li> <li>3. Санитарно-эпидемиологических требований к размещению/ устройству/ планировке склада.</li> <li>4. Требований к техническому и технологическому состоянию складов, условиям хранения ТМЦ.</li> <li>5. Правил и инструкций организации и охраны труда, технической и пожарной безопасности и т.д.</li> <li>6. Знание полного процесса правильного приема товаров, начиная фото фиксации пломбы и номера автотранспорта и заканчивая корректировкой стока на основании корректно оформленного утверждённого Акта о расхождении.</li> <li>7. Зонирование склада, виды сборки (например, кластерная), время отсечки, понятие MOQ, логистические методы ротации грузов (FEFO, FIFO, LIFO, BBD, FPFO) и других складских терминов и понятий.</li> <li>8. Параметров кризис и риск менеджмента</li> <li>9. Условия контрактов с клиентами по приему, хранению, перевозке и возвратам грузов</li> <li>10. Объёма ответственности непосредственного руководителя, которое даёт полное понимание своей роли в данной цепочке/ структуре организации</li> </ol>
	<p><b>Задача 3:</b> Организация проведения сертификационных и инспекционных аудитов в соответствии с требованиями международных и отечественных стандартов и экспертизы качества на предприятии</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Взаимодействовать с внешними сторонами (органами по сертификации, консалтинговыми компаниями, клиентами, законодательными органами) по вопросам систем качества и внешних проверок.</li> <li>2. Организовывать работы по составлению и проведению корректирующих и предупреждающих действий по результатам проверок/аудитов.</li> <li>3. Представлять отчеты непосредственному руководителю о функционировании системы менеджмента качества и ее результативности.</li> <li>4. Оформлять документацию по обеспечению проведения и результативности аудитов/ экспертиз, описанию и оптимизации бизнес-процессов и инструкций к рабочим местам.</li> <li>5. Разрабатывать и проводить мероприятия по вовлечению и обучению персонала в</li> </ol>



		<p>процессе разработки и улучшения СМК на предприятии</p> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательства и документооборота в области сертификации и технического регулирования.</li> <li>2. Конъюнктуры и ассортимента деятельности организаций в области подготовки и проведения сертификации и экспертиз.</li> <li>3. Инструментов, правил и форм разработки: стандартов и нормативов. показателей, регламентирующих качество услуг. методов контроля, описания и оптимизации бизнес-процессов. управления внутреннего аудита, корректирующих и предупреждающих действий и контроля их проведения. управления несоответствующей продукцией.</li> <li>4. Основ теорий управления изменениями, проектной работы.</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 2:</b> Реализация утвержденных планов вышестоящего руководства по развитию предприятия согласно требованиям клиента или стандартам качества продукции</p>	<p><b>Задача 1:</b> Организация системы контроля и управления качеством на предприятии.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать документы СМК (инструкции всех видов, регламенты и т.д.).</li> <li>2. Разрабатывать и развивать показатели КРІ подразделений компании.</li> <li>3. Разрабатывать порядок и процедуры внутреннего аудита на предприятии.</li> <li>4. Проводить совещания по результатам контрольных мероприятий, организовывать и контролировать деятельность рабочих групп и исполнителей, отчитываться о проделанной работе.</li> <li>5. Вести учет показателей качества продукции, брака и его причин, составлять периодические отчеты о качестве продукции.</li> <li>6. Своевременно проводить мероприятия, связанные с введением новых нормативов и стандартов.</li> <li>7. Разрабатывать и участвовать в испытаниях и внедрении новых процессов и технологий, внедряемых на предприятии. Разрабатывать и оформлять документацию на них.</li> <li>8. Участвовать в разработке разделов о качестве и комплектности договоров с клиентами.</li> <li>9. Работать слаженно и согласованно с другими работниками компании, понимая потребности и специфику их работы и учитывая их пожелания в своей работе. Понимать свою роль в цепочке создания конечного продукта для Клиента</li> <li>10. Проводить качественные собеседования и отбирать сотрудников, совместно с отделом</li> </ol>

		<p>кадров и управляющим.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Проводить интеграцию и обучение непосредственных подчинённых, направлять их, мотивировать, проверять и контролировать.</li> <li>12. Анализировать затраты и выявлять причины больших трат, находить рычаги и способы их контроля и оптимизации.</li> <li>13. Участвовать в инвентаризациях, а также совместно с Клиентом принимать решения относительно списаний, излишков, недостат, порчи, брака и пересортов.</li> <li>14. Критически мыслить и использовать такие приёмы как Brainstorm и Think out of the box.</li> <li>15. Определять слабые места и риски, и участвовать в их устранении, минимизацию,</li> <li>16. Мотивировать и внедрять процесс подготовки backup-ов и приемников (Successor), в том числе на своём участке</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципов и процесса внедрения СМК/TQM на предприятии.</li> <li>2. Систем мониторинга управления качеством и рисками на предприятии, систем внедрения управления качеством (Серия ISO 9000, Кайдзен, Лин менеджмент, 6 Сигма и т.д.).</li> <li>3. Международных систем менеджмента качества.</li> <li>4. Основ и принципов управления изменениями, проектной работы, управления персоналом.</li> <li>5. Инструментов контроля качества, управления качеством, анализа качества и проектирования качества.</li> <li>6. Основ контрактного права и контрактной работы, принципов CRM.</li> <li>7. Складских, транспортных и прочих сопряженных процессов</li> <li>8. Критическое мышление, Brainstorm и Think out of the box.</li> <li>9. Основ подбора и управления людскими ресурсами с применением передовых технологий управления человеческими ресурсами (таких как Selecting right people, определения типов личностей DISC и т.д. ).</li> </ol>
		<p><b>Умения:</b></p>

	<p><b>Задача 2:</b> Организация и проведение внутреннего аудита на предприятии</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получать исходную информацию, необходимую для проведения аудита.</li> <li>2. Составлять графики, планировать и обеспечивать подготовку к аудитам и инспекциям первой, второй и третьей сторон.</li> <li>3. Организовывать проведение аудита, оценивать несоответствия и оформлять протоколы отклонений и отчетность по аудиту.</li> <li>4. Участвовать в разработке, согласовывать и контролировать выполнение корректирующих действий и оценивать их эффективность.</li> <li>5. Проводить при необходимости повторные аудиты, разрабатывать предупреждающие действия и меры по их закреплению.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Норм, принципов и правил организации и проведения внутреннего аудита на предприятии.</li> <li>2. Инструментов и процедур внутреннего аудита, управления документацией по качеству и записями о качестве.</li> <li>3. Руководства по качеству на предприятии.</li> <li>4. Основы управления персоналом, кризис и риск менеджмента, проектной работы.</li> </ol>
	<p><b>Задача 3:</b> Организация двухстороннего обмена информацией о качестве с внутренним и внешним клиентом.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать формы обратной связи (анкеты, вопросники, паспорта качества услуг и продукции и т.д.).</li> <li>2. Разработать внутреннюю систему отзывов от внешних и внутренних клиентов, обеспечить сохранность отзывов и консолидацию в одном месте, а также возможность обмен информацией по результатам проделанной работы в используемом программном обеспечении.</li> <li>3. Анализировать рекламации, изучать причины несоответствий и нарушения технологии обслуживания клиентов для дальнейшего разбора и принятия решения.</li> <li>4. Организовать и контролировать систему отзывов (анонимно) о качестве продукции предприятия на основе специальных страниц на сайтах (таких как Monkey Survey и тд), SMM и т.д.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципов CRM и контроля качества.</li> <li>2. Технических, технологических, экономических и правовых факторов обслуживания в ТЛЦ.</li> <li>3. Условий договоров ТЛЦ и методов его корректировки и улучшения.</li> <li>4. Требований СМК предприятия и внутренних регламентов.</li> <li>5. Основ товароведения, контрактного и претензионного права.</li> <li>6. Принципов и инструментов продвижения продукции ТЛЦ</li> </ol>
	<p><b>Задача 4:</b> Организация обучения и аттестации персонала по вопросам качества и гигиены-консультационно-методическая работа</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Взаимодействовать с системой внутреннего обучения персонала и/или внешними сторонами (органами по сертификации, консалтинговыми компаниями, учебными центрами) по вопросам организации обучения и аттестации персонала по управлению качеством.</li> <li>2. Формировать комплексы вопросов содержания и методики обучения и аттестации персонала в соответствии с требованиями СМК на предприятии, технологическими и техническими регламентами, требованиями по набору кадров. Проводить качественные собеседования на соответствие профессиональным компетенциям и личностным качествам.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ организации непрерывного обучения на предприятии.</li> <li>2. Требований к обучению персонала в области управления качеством.</li> <li>3. Конъюнктуры и учебной деятельности организаций в области подготовки и проведения сертификации и экспертиз, обучения и аттестации персонала.</li> <li>4. Механизмов стимулирования работников и повышения их квалификации.</li> </ol>
	<p><b>Задача 5:</b></p>	<p><b>Умения:</b></p>

	<p>Организация работ по поверке средств измерений.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Взаимодействовать с системой поверки Средств Измерений (СИ - весы, гиromетры и др.) на предприятии (при наличии) и/или внешними сторонами (государственными метрологическими службами, аккредитованными компаниями и центрами по аккредитации) по вопросам организации поверки СИ.</li> <li>2. Участвовать в формировании процедур надзора за состоянием и применением средств измерений, аттестованными методиками выполнения измерений, эталонами единиц величин, применяемыми для калибровки средств измерений.</li> <li>3. Участвовать в разработке и осуществлении графиков первичной и периодической поверки, обеспечивать порядок проведения внеочередных, инспекционных и экспертных поверок, участвовать в оформлении соответствующей документации.</li> <li>4. Участвовать в разработке мероприятий по аккредитации предприятия на проведение поверки СИ, организации и развития Международных Стандартов на предприятии и проведении мероприятий по осуществлению ее работы.</li> <li>5. Вести документирование поверочных процедур и обязательных предписаний, направленных на предотвращение, прекращение или устранение нарушений метрологических правил и норм.</li> <li>6. Вести учет результатов периодических поверок и осуществлять рекомендации по корректировке межповерочных интервалов.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Метрологических требований, правил и норм метрологического надзора.</li> <li>2. Нормативных документов и законодательства по обеспечению единства измерений.</li> <li>3. Порядка аккредитации и работы метрологических служб юридического лица.</li> <li>4. Порядка и правил осуществления метрологического надзора и документооборота по метрологии на предприятии.</li> <li>5. Основ управления персоналом, технического и технологического регулирования,</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция</b> 3. Организация процесса контроля грузов и операций по</p>	<p><b>Задача 1:</b> Организация входного контроля поступающих на</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применять технические и технологические правила оценки, анализа обслуживаемых в системе материальных потоков,</li> </ol>

<p>спецификации товара.</p>	<p>предприятие ТМЦ. операционного контроля на всех стадиях производственного процесса, а также инспекционного контроля за качеством выполнения и разработки отдельных технологических операций и транспортировки, технологического оборудования и инструментов.</p>	<p>предоставления и анализа документов их состояния.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Контролировать соответствие ТМЦ спецификациям и требованиям.</li> <li>3. Контролировать условия хранения и транспортировки ТМЦ на предприятии.</li> <li>4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по дератизации и дезинфекции.</li> <li>5. Разрабатывать и участвовать во внедрении мер по управлению несоответствующей продукцией/услугой, организации и проведению коррекции/ корректирующих действий.</li> <li>6. Разрабатывать и проводить процедуры внутреннего аудита, а также предупреждающих действий.</li> <li>7. Вести записи по качеству ТМЦ и процессов и мер, предпринятых для предотвращения несоответствий регламентам и спецификациям.</li> <li>8. Своевременно оповещать участников цепи поставок о состоянии ТМЦ, о принятых, обязательных и рекомендуемых мерах по сохранению соответствия ТМЦ спецификациям, а также процессов принятым регламентам качества.</li> <li>9. Работать слаженно и согласованно с другими работниками компании, понимая потребности и специфику их работы и учитывая их пожелания в своей работе. Понимать свою роль в цепочке создания конечного продукта для Клиента</li> </ol>
<p><b>Знания:</b></p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ грузоведения, характеристик и организации грузовых потоков и их анализа.</li> <li>2. Санитарно-гигиенических, технико-технологических, температурных, влажностных и иных требований к перевозке и хранению грузов (скоропортящихся, опасных, и т.п).</li> <li>3. Технических и технологических правил и норм оценки, анализа обслуживаемых в системе материальных потоков.</li> <li>4. Правил оформления документов состояния качества, сертификации и всех видов регистрации изменений, инструкций по их контролю и/или недопущению.</li> <li>5. Концепций «due diligence» (разумной предосторожности) и «Lean management» - бережливого управления.</li> </ol>		

	<p><b>Задача 2:</b> Выявление и анализ причин нарушения установленного технологического процесса, возникновения брака продукции.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проводить диагностику состояния ТМЦ и производственных процессов, определять разрывы в соответствии продукции описаниям, регламентам и потребительским требованиям, причину несоответствия продукции и брака и обеспечить их скорейшее устранение.</li> <li>2. Применять технологические регламенты и порядок технического регулирования продукции и процессов в определении и анализе несоответствия.</li> <li>3. Разрабатывать и предлагать корректировки в описания продукции и услуг, инструментов управления качеством, анализа качества и его проектирования, а также обеспечивать их внедрение.</li> <li>4. Оценки технической, технологической и экономической составляющих ликвидации разрывов и несоответствия ТМЦ и процессов предоставления услуг, проведение корректирующих мероприятий.</li> <li>5. Организации и обеспечения продаж и их</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стандартов качества продукции, средств, форм, организации замеров и экспертиз, сертификации продукции и услуг, правил документооборота.</li> <li>2. Технических, технологических, экономических и правовых требований к обслуживанию на ТЛЦ.</li> <li>3. Основ грузоведения, товароведения.</li> <li>4. Норм и правил технического и технологического регулирования на предприятии.</li> <li>5. Требований и опыта международных систем менеджмента качества в вопросах</li> </ol>
<p><b>Дополнительная трудовая функция 1.</b> Организация условий для проведения сертификации ТМЦ и услуг</p>	<p><b>Задача 1.</b> Организация услуг сертифицирования на предприятии или приема заказов на услуги по сертифицированию.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовать процедуру сертификации грузов на соответствие нормативным требованиям.</li> <li>2. Организовать процедуру сертификации транспортно-логистических услуг.</li> <li>3. Оформлять документы по произведенным замерам, примененным параметрам оценки, анализу состояния ТМЦ и логистических услуг.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перечня товаров, подлежащих сертификации.</li> <li>2. Норм, особенностей и порядка проведения сертификации ТМЦ.</li> <li>3. Применения принципа МОВ (сделать или купить).</li> <li>4. Требований государственной регистрации, безопасности, гигиенических, фитосанитарных, ветеринарных и карантинных требований и принципов их соблюдения.</li> <li>5. Профессиональных стандартов логистической деятельности.</li> <li>6. Требований документарного, технического и технологического сопровождения</li> </ol>
	<p><b>Задача 2.</b>          Производить выборочный отбор проб ТМЦ и аудит логистической продукции для определения состояния качества ТМЦ и предоставленных в цепях поставок логистических услуг.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выявлять несоответствие состояния ТМЦ указанным характеристикам и спецификациям.</li> <li>2. Выявлять несоответствие предоставленных логистических услуг в цепях поставок нормативам и требованиям по обслуживанию.</li> <li>3. Документарно фиксировать несоответствие для дальнейшего анализа и принятия</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ применения метода выборочного отбора проб и замеров качества.</li> <li>2. Критериев оценки качества товара и услуг.</li> <li>3. Основ логистического аудита и мер по внедрению его результатов.</li> <li>4. Принципов и форм проектного управления, управления материальными потоками и логистическими инфраструктурами, кризис и риск- менеджмента.</li> <li>5. Основ правового обеспечения логистического производства, искового, претензионного права.</li> <li>6. Основ общего и гражданского законодательства по защите прав потребителя.</li> </ol>



<p><b>Показатели для измерения эффективности работы сотрудника</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Количество визитов и отчетов по поездкам к клиентам клиента (FD = Field Day) и соответствующих принятых выводах и мероприятиях (пока не выработается привычка).</li> <li>2. Количество (%) негативных отзывов в отношении уровня сервиса в организации как и скорость закрытия отзывов должны уменьшаться.</li> <li>3. Результаты опросов клиентов.</li> <li>4. Общая эффективность работы склада/-ов: скорость отгрузки, приемки и прочие складские показатели.</li> <li>5. Скорость и качество устранения замечаний внешнего и внутреннего аудитов.</li> <li>6. Внедрение и участие в разработке Политик в области качества.</li> </ol>		
<p><b>Требования к личностным компетенциям</b></p>	<p><b>Языковые способности:</b> Знание английского языка, (чтение источников на английском языке), русского и казахского языков. Клиенто- и результат ориентированность, самоорганизованность, способность решать сложные задачи и проблемы, отличные коммуникативные навыки, способность к анализу, обучению других и самообучению, способность преодолевать возражения, отсутствие страха «быть белой вороной» и внедрять непопулярное, то что все другие считают у них работать не будет, честность и порядочность. Уверенные знания Word, Excel и Access.</p>		
<p>Связь с другими профессиями в рамках ОРК</p>	4	<p>Менеджер по хранению</p>	
	5	<p>Операционный логист</p>	
	6	<p>Управляющий ТЛЦ</p>	
<p>Связь с ЕТКС или КС</p>	<p>КС выпуск №52</p>	<p>Менеджер</p>	
<p>Связь с системой образования и квалификации</p>	<p>Уровень образования: Высшее образование</p>	<p>Специальность: 5В090900 Логистика (по отраслям)</p>	<p>Квалификация: -</p>
<p><b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: Операционный логист</b></p>			
<p>Код:</p>	<p>2432-0-006</p>		
<p>Код группы:</p>	<p>2435</p>		
<p>Профессия:</p>	<p>Операционный логист</p>		
<p>Другие возможные наименования профессии:</p>	<p>Менеджер по работе с клиентами, логист</p>		
<p>Квалификационный уровень по ОРК:</p>	<p>ОРК 5</p>		
<p>Цель деятельности:</p>	<p>Обеспечение логистического сервиса ТЛЦ для клиентов с оптимальным использованием его технических и технологических ресурсов</p>		

Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ предоставленных документов и информации. Обработка заявок.</li> <li>2. Технический и технологический инжиниринг запросов клиентов.</li> <li>3. Формирование и обеспечение коммерческого предложения клиенту.</li> <li>4. Осуществление персонального контроля всего цикла продукции ТЛЦ в пользу заказчика.</li> <li>5. Организация договорной работы с клиентом.</li> </ol>
	Дополнительные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получение и анализ прогнозов продаж клиентов.</li> <li>2. Выполнение плана продаж ТЛЦ.</li> </ol>
<b>Трудовая функция 1:</b> Анализ предоставленных документов и информации. Обработка заявок.	<b>Задача 1:</b> Обработка поступающих заявок и товаросопроводительных документов	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вести переговоры и выявлять потребности клиентов.</li> <li>2. Анализировать потребности клиентов, формировать и пояснять условия заявки на основе клиентоориентированного обмена информацией.</li> <li>3. Работать с информацией документами разного рода, получать, интерпретировать и анализировать информацию, указанную в транспортных и товаросопроводительных документах (инвойсы, ТГН, транспортные накладные, спецификации, сертификаты безопасности),.</li> <li>4. Составлять на их основе представление о необходимых и рекомендуемых последующих операциях по обработке грузов, информации и документов.</li> </ol>
		<b>Знания:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ работы с заказчиком и идентификации клиентов и их запросов.</li> <li>2. Основ работы с информацией разного рода, источников и способов получения дополнительной информации о грузах, интересах и услугах от заказчика и участников цепи поставок.</li> <li>3. Норм документооборота товаросопроводительных и транспортных документов, правил их оформления и интерпретирования.</li> <li>4. Концепций и платформ CRM.</li> </ol>
	<b>Задача 2:</b> Определять список услуг, необходимых заказчику на основе информации и документов, полученных от заказчика	<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определять потребности заказчика в продуктовой линейке ТЛЦ.</li> <li>2. Согласовывать (при необходимости с Руководством) требования заказчика с технологическими и техническими возможностями ТЛЦ с целью выявления возможности/невозможности оказания услуг по запросу, принимая во внимание</li> </ol>

		<p>предполагаемые объемы, сезонность и планы продаж Заказчика.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Выявлять различные варианты обслуживания для обсуждения с заказчиком и принятия им решения по расчетам</li> <li>4. Предложить наиболее оптимальный вариант заказчику.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продуктовой линейки предприятия и примыкающих логистических, правовых и транспортных инфраструктур, как и способов, инструментов, форм и стоимости их управления.</li> <li>2. Основ грузоведения, управления материальным потоком в цепях поставок.</li> <li>3. Транспортного фактора материальных потоков и способов его оптимизации.</li> <li>4. Требований к обработке грузов по их характеристикам.</li> <li>5. Стандартов обслуживания материальных потоков, интересов и информации.</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 2:</b> Технический и технологический инжиниринг запросов клиентов</p>	<p><b>Задача 1:</b> Консультационно-техническое обеспечение заказа</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сопоставлять технические возможности терминала с необходимым объемом и характером работ.</li> <li>2. Оптимально оценивать и представлять заказчику ресурсы технического парка предприятия и варианты их использования.</li> <li>3. Делать техническое обоснование, формировать варианты содержания, объема и стоимости работ, представлять и разъяснять опции клиенту, рекомендовать оптимальные, исходя из приоритетов последнего.</li> <li>4. Консультировать клиента по всем и рекомендуемым вариантам технического обслуживания.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технического обеспечения терминала, его характеристик и возможностей.</li> <li>2. Основ работы с технической информацией и документами разного рода.</li> <li>3. Основ консультационно-разъяснительной работы и способов ее оптимизации.</li> <li>4. Основ технических и эксплуатационных расчетов.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b> Консультационно-технологическое обеспечение заказа</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать, оптимизировать и разъяснять заказчику пути и преимущества взаимодействия межкластерной работы в рамках договора с ним.</li> <li>2. Разрабатывать предложения по оптимизации взаимодействия звеньев логистической цепи.</li> </ol>

		<p>3. Вовлекать технические и технологические ресурсы ТЛЦ и других логистических инфраструктур при формировании продукта на стыке межкластерной работы структурных подразделений ТЛЦ, а также видов логистической работы вне этих подразделений.</p> <p>4. Обеспечить совершенствование процесса переработки груза с сокращением транспортных, временных, трудовых издержек, а также издержек связанных с документооборотом и обменом информации при организации технологических процессов.</p> <p>5. Работать слаженно и согласованно с другими работниками компании, понимая потребности и специфику их работы и учитывая их пожелания в своей работе. Понимать свою роль в цепочке создания конечного продукта для Клиента</p>
<p><b>Трудовая функция 3:</b> Формирование и обеспечение коммерческого предложения клиенту</p>	<p><b>Задача 1:</b> Определение функций и статей коммерческого предложения</p>	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Условий оказания услуг, технических и технологических параметров складской и терминальной инфраструктуры.</li> <li>2. Принципов работы каждого структурного подразделения, его обязанностей и функций.</li> <li>3. Основ межкластерной работы.</li> <li>4. Стандартов логистического и терминального обслуживания.</li> <li>5. Основных показателей работы терминала и других логистических инфраструктур.</li> <li>6. Методов оптимизации работы терминала.</li> <li>7. Основ консультационно-разъяснительной работы.</li> </ol> <p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определять стоимость товаров и услуг, в соответствии с имеющимся утверждённым прейскурантом. В случае необходимости выходить к Руководству с обоснованными предложениями.</li> <li>2. Определять содержание видов обслуживания и давать пояснения клиенту по содержанию коммерческого предложения.</li> <li>3. Определять физические, климатические и пр. воздействия, оценивать их в отношении состояния груза и планировать конкретные меры для учета при расчете стоимости</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Статей затрат на каждом технологическом участке.</li> <li>2. Основ тарификации логистических процессов.</li> <li>3. Основ экономики предприятия, работы с экономическими расчетами, информацией и</li> </ol>

		<p>документами их обоснования.</p> <p>4. Основ управленческой, проектной и консультационно-разъяснительной работы.</p>
	<p><b>Задача 2:</b> Разработка опций и обеспечение опций логистического обслуживания клиента</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Участвует в формировании прайс-листов, прейскурантов, ценовых предложений, оферт и пакетов сотрудничества, ценовой и скидочной политики предприятия.</li> <li>2. Проводить оптимизационные расчеты с учетом конкуренции на логистическом рынке с разработкой опций клиентского поведения.</li> <li>3. Формировать коммерческие предложения заказчику, выставлять счета на оплату</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ ценообразования продукта/услуги, принципов создания добавленной стоимости.</li> <li>2. Требований налогового законодательства при формировании цены услуги/продукта к продаже.</li> <li>3. Концепции общей ответственности и стоимости.</li> <li>4. Основ управленческой, проектной и консультационно-разъяснительной работы.</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 4:</b> Осуществление персонального контроля всего цикла продукции ТЛЦ в пользу заказчика</p>	<p><b>Задача 1:</b> Обсуждение с клиентом коммерческого предложения, условий и тарифов, альтернативных вариантов поведения</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультировать клиентов по работе с грузами и документами с применением и разъяснением профессиональной терминологии.</li> <li>2. Показывать и оценивать возможные риски и проинформировать клиентов о вариантах распределения ответственности и рисков, мерах по их управлению, учету и снижению.</li> <li>3. Вести переговоры/ деловую переписку с клиентом.</li> <li>4. Своевременно реагировать на запросы клиента</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ управления материальными потоками в цепях поставки.</li> <li>2. Профессиональной терминологии.</li> <li>3. Основ управления рисками, риск- и кризис-менеджмента.</li> <li>4. Основ телематики, обработки информации, информационного обеспечения и консультирования заказчиков.</li> <li>5. Условий Incoterms, Unidrua и др.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b> Обеспечение информационного сопровождения и контроля на каждом отдельном этапе за исполнением заказа</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. На основе согласованного и утвержденного объема работ направлять технические задания соответствующим структурным подразделениям, в том числе передавать обработанную информацию на склад для</li> </ol>

	клиента	<p>организации Cross-Dock отгрузок.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Разъяснять экономическую и юридическую значимость надлежащего и профессионального контроля.</li> <li>3. Предоставить заказчику средства сопровождения и слежения за информацией, формировать статус-репорты и инструменты его интерактивного ведения и обновления.</li> <li>4. Своевременно обновлять данные о статусе заявки клиента.</li> <li>5. Давать аргументированные разъяснения клиенту по статусу выполнения работ.</li> <li>6. Контролировать груз с помощью сопроводительных документов и средств внутреннего и внешнего мониторинга.</li> <li>7. Вести учет выполнения заявок принятых на логистическое обслуживание.</li> <li>8. В случае несвоевременного выполнения той или иной операции диагностировать состояние цепи, определять проблемный участок и принимать меры по устранению отклонений от запланированных сроков и требований /стандартов.</li> <li>9. Владеть компетенциями по оценке обязательств due diligence «должной предусмотрительности» и осведомленностью об экономических и правовых последствиях их несоблюдения.</li> <li>10. Работать слаженно и согласованно с другими работниками компании, понимая потребности и специфику их работы и учитывая их пожелания в своей работе. Понимать свою роль в цепочке создания конечного продукта для Клиента</li> </ol>
<b>Знания:</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ телематики, информационного обеспечения и консультирования заказчиков.</li> <li>2. Источников и средств получения, обработки и предоставления информации.</li> <li>3. Программных продуктов CRM, WMS и средств слежения и предоставления информации и средств телематики.</li> <li>4. Правил и норм осуществления операций и контроля, как за отдельными этапами, так и всем циклом ТЛЦ.</li> <li>5. Концепций TQM (всеобщего качества), разумной предосторожности (due diligence), целостной логистики (wholistic logistics), бережливого менеджмента (lean management), 6 Sigma, Кайдзен и др.</li> <li>6. Основ правового сопровождения логистической работы.</li> </ol>

		7. Основ управления проектной, переговорной и организационной работой.
	<b>Задача 3:</b> Организация обратной связи	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать и интерпретировать документы управления и контроля качеством (деловые письма, акты, справки и сообщения, планы и отчеты, паспорта и анкеты качества, вопросники и запросы, протоколы переговоров, служебные записки).</li> <li>2. Вести деловую переписку, переговоры, статус-репорты.</li> <li>3. Получать, предоставлять и интерпретировать информацию и сведения, разъясняя ее адресатам, используя IT-платформы и средства телематики.</li> <li>4. По результатам обратной связи клиентов и сотрудников, принимать меры по устранению замечаний и реализации предложений.</li> <li>5. Составлять файлы, архивировать документы и производить статистические расчеты.</li> <li>6. Предоставлять профессиональные отчеты и разъяснения заказчику, а также государственным и правоохранительным органам по запросу от лица заказчика и с согласия заказчика.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ и средств управления, контроля и замеров качества.</li> <li>2. Стандартов и правил поиска, обработки, учета и предоставления информации, принципов и форм телематики.</li> <li>3. Основ делопроизводства и слежения, контроля и архивации данных.</li> <li>4. Основ правового обеспечения, контрактного и претензионного права.</li> <li>5. Концепции компромиссов - функциональных и межфирменных.</li> <li>6. Концепций и форм Big Data, Block Chain.</li> <li>7. Основ управленческой, проектной и переговорной работы.</li> </ol>
<b>Трудовая функция 5:</b> Организация договорной работы с клиентом	<b>Задача 1:</b> Согласование условий договора с клиентом	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составлять коммерческие предложения и акты, протоколы их согласования и обсуждения, договоры намерений, планы сотрудничества.</li> <li>2. Составлять и интерпретировать договоры на обслуживание.</li> <li>3. Учитывать договорные, национальные и международные нормы и правила.</li> <li>4. Применять и интерпретировать нормы действующего законодательства,</li> </ol>

		<p>транспортного, страхового, таможенного права и Гражданского Кодекса, законодательства по защите прав потребителя.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Аргументировано обозначить позицию предприятия по условиям договора.</li> <li>6. Следовать тренду клиентоориентированности и обеспечить гибкость договорных отношений.</li> <li>7. Оперировать знаниями по нормативно-правовой базе, регулирующей права, обязанности и ответственность сторон – участников сделки.</li> <li>8. Применять нормативные акты по назначению прав и обязанностей сторон, правовые и стандартные условия торговли, правил импорта и экспорта.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ правового сопровождения логистической работы.</li> <li>2. Основ общего и гражданского права, контрактного, страхового и претензионного права, правил арбитражного производства.</li> <li>3. Правил оформления, интерпретации и оспаривания договорных условий.</li> <li>4. Нормативно - правовых актов, регулирующих отношения между участниками сделки.</li> <li>5. Продукции Incoterms, правил Unidrua и т.д.</li> </ol>
	<p><b>Задача2:</b> Выявление и разьяснение основных операционных рисков, возникающих в ходе деятельности ТЛЦ, их предотвращение, минимизация и применение мер по их устранению</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составлять, анализировать и разьяснять договор на предмет распределения прав, обязанностей и рисков, установления штрафных санкций.</li> <li>2. Выявлять, определять, разьяснять заказчику операционные риски логистического производства вообще и ТЛЦ в частности.</li> <li>3. Разрабатывать, внедрять меры по управлению, учету, контролю и снижению рисков, а также подготовки backup-ов и приемников (Successor), в том числе на своём участке работы. Предоставить и разьяснить их заказчику и участникам цепи поставок.</li> <li>4. Оценивать ущерб по неисполнению требований заказчика и стандартов обслуживания и зафиксировать в договоре формы и способы его оформления и компенсирования.</li> <li>5. Разрабатывать и внедрять мероприятия по риск - и кризис-менеджменту, участвовать в разработке и внедрении на предприятии политики в области контроля качества.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ управления и контроля рисков логистической работы.</li> <li>2. Основ правового обеспечения в логистике.</li> <li>3. Правил применения концепции «разумной предосторожности» на предприятии, риск и кризис-менеджмента.</li> <li>4. Требований и ответственности за сохранность груза (ТМЦ), мероприятий по обеспечению сохранности товарно-материальных ценностей, системы управления качеством на предприятии и т.д.</li> <li>5. Видов и причин несохранности перевозок и потерь при хранении грузов (ТМЦ), типичных технологий краж ТМЦ и схем их мошеннического завладения, способов их выявления и устранения.</li> <li>6. Порядка спасения и расследования несохранных перевозок и услуг.</li> <li>7. Порядка предъявления и рассмотрения претензий и исков разного рода, а также сроков исковой давности.</li> </ol>
	<p><b>Задача 3:</b> Обеспечение выполнения договорных обязательств</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Постановки и исполнения задач, предписанных договорными обязательствами.</li> <li>2. Обеспечивать оказание услуги на основе сквозных правовых отношений, с учетом установленных требований и стандартов, описанных бизнес-процессов и алгоритмов обслуживания, требований риск и кризис-менеджмента и т.д.</li> <li>3. Проверять выполнение контрактов сторонами и участниками цепи поставок.</li> <li>4. Разрабатывать и внедрять меры по предотвращению и профилактике нарушений контрактов.</li> <li>5. В случае сбоев реагировать, оповещать стороны и организовать принятие соответствующих мер.</li> <li>6. Своевременно запрашивать от клиента выполнение тех или иных обязанностей, в том числе предоставление необходимых документов и информации.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ правового обеспечения логистической работы.</li> <li>2. Основ контрактного права и исково-претензионной работы, контрактной политики предприятия.</li> <li>3. Основ организаторской, управленческой, проектной и переговорной работы.</li> <li>4. Форм и инструментов регулирования сферы ответственности сторон по договору.</li> </ol>

		<p>5. Технические и технологические требований обработки ТМЦ, регламентов логистического производства и контроля на ТЛЦ, стандартов обслуживания, правил риск и кризис-менеджмента.</p> <p>6. Норм документооборота, информационного и документарного обеспечения.</p> <p>7. Основ CRM.</p>
<p><b>Дополнительная функция 1:</b> Получение и анализ прогнозов продаж</p>	<p><b>Задача 1:</b> Получение прогнозов продаж</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получать от новых клиентов историю продаж, минимум за прошедший год.</li> <li>2. Получать от всех клиентов прогноз продаж в единицах (шт/ кг/ км) и наименованиях на год (за 2 месяца до начала года), с ежемесячным обновлением данных на ближайшие 3 месяца.</li> <li>3. Работать с клиентом по улучшению качества прогноза продаж</li> <li>4. При необходимости научить клиента составлять прогноз продаж или создавать его совместно.</li> <li>5. Консолидировать и анализировать полученные результаты с последующим предоставлением отчётов Руководству.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методов и инструментов прогнозирования продаж.</li> <li>2. Основных факторов, влияющих на прогнозирование продаж (например, сезонность, усиление конкуренции).</li> </ol>
<p><b>Дополнительная функция 2:</b> Привлечение новых клиентов</p>	<p><b>Задача 1.</b> Поиск, рассылка информации и личные встречи</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пользоваться поиском в интернете и соц. сетях, знакомиться с руководителями отделов логистики и предлагать ознакомиться с информацией о ТЛЦ.</li> <li>2. Мониторить и запрашивать обновление данных на сайте ТЛЦ о спектре предоставляемых услуг, перечне клиентов и прочей информации.</li> <li>3. Делать презентации в Power Point и не только, в том числе создание видео (согласованное с непосредственным руководителем), с акцентом на сильные стороны ТЛЦ.</li> <li>4. Быстро и максимально качественно отвечать на запросы клиентов.</li> <li>5. При необходимости высылать потенциальным клиентам небольшие опросники через Monkey Survey или аналогичные сайты.</li> <li>6. Информировать Руководство о ноу-хау и ситуации на рынке, вносить предложения.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p>

		1. MS Power Point и схожие продукты, в том числе создание видео. 2. Способов использования интернета и популярных социальных сетей.	
Требования к личностным компетенциям	<p><b>Языковые способности:</b> Знание английского языка, (разговорного с возможностью ведения телефонного и почтового диалогов, а также оформления корреспонденции и документов), русского и казахского языков.</p> <p>Клиенто- и результат-ориентированность, самоорганизованность, отличные коммуникативные навыки, способность к анализу, самообучению, способность преодолевать возражения, отсутствие страха общения с первыми руководителями, честность и порядочность. Уверенные знания пакета MS Office, опыт работы в логистике не менее 3-х лет, опыт в продажах или в отделе по работе с клиентами будет преимуществом</p>		
Примеры показателей для измерения эффективности работы сотрудника	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Количество визитов и отчетов по поездкам к клиентам клиента (FD = Field Day) и соответствующих принятых выводах и мероприятиях.</li> <li>2. Уровень (%) негативных отзывов в отношении данного человека должен уменьшаться и скорость закрытия отзывов должна расти.</li> <li>3. Результаты опросов клиентов.</li> <li>4. Общая эффективность работы с данным клиентом: скорость отгрузки, приемки и прочие складские показатели</li> <li>5. Наличие, качество и точность прогноза продаж</li> <li>6. Выполнение плана продаж по прибыльности и сумме</li> </ol>		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	3	Менеджер по хранению	
	6	Менеджер по качеству	
	6	Управляющий ТЛЦ	
Связь с ЕТКС или КС	КС выпуск №52	Менеджер	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: Высшее образование	Специальность: 5В090900 Логистика (по отраслям)	Квалификация:
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ:</b>			
<b>Управляющий транспортно-логистическим центром</b>			
Код:	2432-0-001		
Код группы:	2432-0		
Профессия:	Управляющий транспортно-логистическим центром		
Другие возможные наименования профессии:	Директор, генеральный директор ТЛЦ, инженер по линейной части		
Квалификационный уровень по ОРК:	6 уровень ОРК		
Цель деятельности:	Обеспечение прибыльной и эффективной деятельности транспортно-логистического центра (ТЛЦ) и его успешного будущего.		
Трудовые	Обязательные	1. Обеспечение прибыльной деятельности ТЛЦ	

функции:	трудовые функции:	2. Анализ конкурентоспособности и стратегическое планирование деятельности ТЛЦ
<b>Трудовая функция 1:</b> Обеспечение прибыльной деятельности ТЛЦ	<b>Задача 1:</b> Организация постоянного улучшения качества предоставляемых продуктов и услуг	<b>Умения:</b> 1. Ставить амбициозные, но достижимые цели и задачи. 2. Определять и утверждать Политику компании. 3. Проводить качественные собеседования для отбора перспективных и профессиональных специалистов. 4. Вдохновлять коллектив на стратегические, грандиозные (амбициозные) результаты материальными и нематериальными стимулами. 5. Определять трудности, проблемные места и риски, и обеспечивать их устранение, минимизацию, а также мотивировать и внедрять процесс подготовки кадрового резерва (Backup) и преемников (Successor). 6. Вести продуктивные встречи и успешные переговоры. 7. Создавать из коллектива команду, в которой происходит понимание важности вклада каждого, движение в одном направлении (тимбилдинги, совместные проекты, цели объединяющие отделы и пр.) и эффективное взаимодействие. 8. Анализировать затраты и выявлять причины больших трат, находить рычаги и способы их контроля. Определять необходимость и проводить оптимизацию статей расходов. 9. Проводить интеграцию и обучение непосредственных подчинённых, направлять их, мотивировать, проверять и контролировать. 10. Создавать условия для обучения и аттестации сотрудников, для внедрения новых технологий. 11. Обеспечивать высокую, лучшую оборачиваемость денежных средств (Cash Flow), капитала (Asset turnover) и прочих финансовых показателей.
		<b>Знания:</b> 1. Методы, стандарты, требования и способы улучшения качества. 2. Технологии целеполагания. 3. Способы мотивации персонала. 4. Принципы и правила подбора правильных (с требуемыми качествами, знаниями и навыками) людей, прохождение тренинга по подбору персонала (Selecting right people). 5. Различные виды, способы определения типов личностей и складов характеров (например, DISC) и их слабые и сильные стороны - для определения лучших кандидатов и лучших способах взаимодействия с ними.

		<p>6. Технологии складских, транспортных и прочих сопряженных процессов.</p> <p>7. Способы критического, творческого мышления, мозгового штурма (Critical thinking, Out of the box, Brainstorm и т.д.).</p>
	<p><b>Задача 2:</b> Расчёт себестоимости услуг и выработка оптимального подхода к ценообразованию</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рассчитывать экспедиционные, складские и прочие издержки, определять себестоимость.</li> <li>2. Рассчитывать и определять стоимость предлагаемых товаров и услуг, составлять прайс-листы и утверждать систему скидок, а также периодичность их пересмотра.</li> <li>3. Проводить конкурентный анализ, определять и критически оценивать ценовую политику предприятия.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы проведения расчетов, экономического анализа, выявления внутрихозяйственных резервов.</li> <li>2. Основы учета и финансового анализа, схем кредитования.</li> <li>3. Технологии складских, транспортных и прочих сопряженных процессов.</li> <li>4. Пропорции и закономерности влияния скидок на прибыль.</li> <li>5. Ценовую и технологическую ситуацию на рынке.</li> <li>6. Подходы, способы и инструменты маркетинга, логистики и финансов для задач ценообразования.</li> </ol>
	<p><b>Задача 3:</b> Анализ расходов, их оптимизация</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализировать статьи расходов, выявлять причины больших трат и находить рычаги и способы их контроля и оптимизации.</li> <li>2. Мотивировать проведение оптимизации всеми руководителями предприятия.</li> <li>3. Внедрять и поощрять разумное потребление ресурсов (например, экономия электроэнергии).</li> <li>4. Вести продуктивные встречи и успешные переговоры с поставщиками и клиентами предприятия.</li> <li>5. Рассматривать альтернативных поставщиков услуг, при необходимости проводить тендеры поставщиков.</li> <li>6. Рассматривать варианты привлечения сторонних организаций по выполнению некоторых услуг (консалтинг специалиста ОТ и ТБ вместо найма, услуги проведения инвентаризаций и др.).</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы хозяйствования и финансового менеджмента ТЛЦ.</li> <li>2. Методы проведения расчетов, экономического анализа хозяйственно-финансовой деятельности</li> </ol>

		<p>организации, выявления внутрихозяйственных резервов.</p> <p>3. Возможности полной и равномерной загрузки мощностей, оборудования и производственных площадей ТЛЦ, сокращения цикла оказания услуг ТЛЦ.</p>
	<p><b>Задача 4.</b> Управление доходами и инвестициями</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оценивать потребности и возможности, утверждать инвестиции на следующий год.</li> <li>2. Консолидировать данные и утверждать бюджет на следующий год.</li> <li>3. Удерживать расходы и инвестиции в рамках утверждённых бюджетов, а в случае необходимости корректировать бюджет.</li> <li>4. Обеспечивать выполнение всех обязательств и законности деятельности перед заказчиками, поставщиками и кредиторами, владельцами предприятия, налоговыми и прочими государственными органами.</li> <li>5. Обеспечивать сохранность имущества, страхование, защиту имущественных интересов предприятия.</li> <li>6. Организовать надлежащий учёт и всех форм отчётности согласно действующего законодательства РК и требований владельцев предприятия.</li> <li>7. Инициировать и согласовывать с владельцами предприятия расширение спектра услуг и мощностей, строительство дополнительных помещений и прочие стратегические решения. Определять планы и бюджет на каждый год.</li> <li>8. В случае необходимости сокращать штат и мощности, использовать кризис- и риск-менеджмент, и обеспечивать приток внешних инвестиций.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технологии складских, транспортных и прочих сопряженных процессов.</li> <li>2. Нормы и требования законодательства РК в отношении хозяйственной деятельности предприятия.</li> <li>3. Основы управления персоналом, кризис и риск менеджмента, проектной работы</li> <li>4. Подходы, способы и инструменты маркетинга, логистики и финансов.</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 2:</b> Анализ конкурентоспособности и стратегическое</p>		<p><b>Задача 1:</b> Определение положения ТЛЦ на рынке относительно конкурентов</p>

планирование деятельности ТЛЦ		<p>а также конкурентной ситуации по сравнению с другими терминалами.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Сравнить показатели ТЛЦ с показателями КРІ других компаний.</li> <li>5. Отслеживать динамику отрасли.</li> <li>6. Определять сильные и слабые стороны предприятия.</li> <li>7. Определять риски и их минимизировать.</li> <li>8. Определять занимаемую долю рынка и уровень оказываемых услуг относительно конкурентов.</li> <li>9. Определять способы улучшения позиций ТЛЦ на рынке и её занимаемой доли.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы, методы и инструменты бенчмаркинга.</li> <li>2. Показателей эффективности логистического производства (КРІ и прочее) и ТЛЦ в частности.</li> <li>3. Основ управленческой, организаторской, проектной и консультативно-разъяснительной работы.</li> <li>4. Систем управления качеством (6Sygma, Lean management, Kaidzen, ISO и др.).</li> <li>5. Передовой опыт, лучшие практики предприятий и мероприятий по их внедрению.</li> <li>6. Методы оценки конкурентоспособности предприятия.</li> <li>7. Инструменты маркетинга и стратегического планирования.</li> <li>8. Методы и инструменты прогнозирования продаж, а также основных факторов, влияющих на него.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b> Анализ и определение тенденций на рынке транспортно-логистических услуг</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализировать спрос и предложение на рынке.</li> <li>2. Определять потребности в новых продуктах и услугах, оценивать возможности их внедрения и окупаемость.</li> <li>3. Выявлять и прогнозировать ожидания клиентов для дальнейшего использования информации при принятии стратегических решений развития ТЛЦ.</li> <li>4. Участвовать в выставках, форумах и других информационных мероприятиях для получения сведений, используемых при принятии решений.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Механизмы, технологии складских, транспортных и других сопряженных процессов.</li> <li>2. Подходы, способы и инструменты решения задач в маркетинге, логистике и финансах.</li> <li>3. Виды источников и каналов необходимой, полезной информации (сайты, журналы и прочее).</li> </ol>
<p><b>Задача 3:</b> Стратегическое планирование развития ТЛЦ</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ставить цели и определять задачи на ближайший год, 5 и более лет.</li> <li>2. Определять востребованность оказываемых услуг и необходимость внедрения новых.</li> </ol>	

		<p>3. Согласовывать стратегические изменения с собственниками компании.</p> <p>4. Внедрять утверждённые изменения и оценивать качество их реализации.</p> <p>5. Определять сроки и ответственных за реализацию поставленных задач.</p>	
		<b>Знания:</b>	
		<p>1. Способы и процедуры стратегического и тактического целеполагания.</p> <p>2. Подходы, способы и инструменты маркетинга, логистики и финансов для решения стратегических задач.</p>	
<b>Требования к личностным компетенциям</b>	<p>Самоорганизованность, клиенто- и результат-ориентированность опыт в логистике не менее 10 лет, из них на руководящих (Team leader) не менее 6 лет, честность, порядочность, ответственность, умение решать сложные задачи и проблемы, обходить острые углы, но при необходимости принимать жесткие решения, образование высшее, желательно степень магистра, знание английского языка будет дополнительным преимуществом, хорошие коммуникативные навыки и умение убеждать, умение активно взаимодействовать с окружающими и мотивировать, уверенный пользователь пакета MS Office.</p> <p>Исполнительность, аккуратность, внимательность, дисциплинированность.</p>		
<b>Показатели измерения эффективности деятельности:</b>	<p>1) финансовый результат (прибыль в денежном выражении, прибыльность организации в % от оборота, маржа в % от стоимости продуктов и услуг)</p> <p>2) ежегодный рост продаж (%)</p> <p>3) увеличение доли рынка (%)</p> <p>4) оптимизация расходов по отношению к чистым продажам (%)</p> <p>5) привлечение внешних инвестиций (в денежном выражении/ в % по отношению к текущему обороту)</p> <p>6) обеспечение высокой/лучшей оборачиваемости денежных средств (Cash Flow), капитала (Asset turnover) и прочих финансовых показателей</p> <p>7) текучесть персонала (%)</p>		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	5	Менеджер по хранению	
	6	Управляющий ТЛЦ	
Связь с ЕТКС или КС	КС выпуск №52	Менеджер	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: Высшее образование	Специальность: 5В090900 Логистика (по отраслям)	Квалификация:



<b>3. Технические данные профессионального стандарта</b>	
<p><b>Разработано:</b></p> <p>Разработка профессионального стандарта поддержана проектом USAID по конкурентоспособности, торговле и созданию рабочих мест в Центральной Азии (СТТ)</p>	<p><b>Союз транспортников Казахстана «KAZLOGISTICS»</b>  <b>Контакты:</b> info@kazlogistics.kz, statsurina@kazlogistics.kz,  8-7172-60-04-40</p> <p><b>Разработчики:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лавриненко Юрий Иванович, заместитель Председателя Президиума СТК «KAZLOGISTICS».</li> <li>2. Альмагамбетов Канат Есмуханович, генеральный директор СТК «KAZLOGISTICS».</li> <li>3. Булекбаев Берик Раимбекович, генеральный директор Научно-исследовательского института транспорта и коммуникаций.</li> <li>4. Королев Василий Валентинович, генеральный директор фрахтовой компании «ТрансАл».</li> <li>5. Исабеков Марат Уланович, директор корпоративного фонда «KAZLOGISTICS».</li> <li>6. Кулышов Сабыр Маликович, исп. директор по транспортной логистике СТК «KAZLOGISTICS».</li> <li>7. Стацурина Юлия Александровна, исп. директор по развитию человеческих ресурсов СТК «KAZLOGISTICS».</li> <li>8. Гарипова Альфия Артуровна, специалист Проектно-логистического центра.</li> </ol>
<p><b>Экспертиза предоставлена:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Билялова Галия Тулегеновна, эксперт в области логистики и управления в иностранных компаниях («Atlas Copco», «Hilti»), Galiya.bilyalova@icloud.com.</li> <li>2. Денакова Индира Заировна, начальник службы развития систем менеджмента и бизнес-процессов в АО «Eurasian Foods Corporation», Indira.denakova@efc.kz</li> <li>3. Бабасова Жулдыз-ай Болатовна, главный специалист по кадровому администрированию ТЛЦ «Continental Logistics», Zh.babassova@c-l.kz.</li> </ol>
<p>Номер версии и год выпуска:</p>	<p>Версия 1, 2019 год</p>
<p>Дата ориентировочного пересмотра:</p>	<p>2022</p>