

Из профессионального стандарта «Управление и обслуживание транспортно-логистического центра», утвержденного приказом зам. Председателя Правления НПП РК «Атамекен» № 12 от 17 января 2019 г. Полное содержание: <http://kazlogistics.kz/upload/iblock/33c/33c043c25dbb7011ebcf3fbd56776a74.pdf>

**КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ:
Операционный логист**

Код:	2432-0-006	
Код группы:	2435	
Профессия:	Операционный логист	
Другие возможные наименования профессии:	Менеджер по работе с клиентами, логист	
Квалификационный уровень по ОРК:	ОРК 5	
Цель деятельности:	Обеспечение логистического сервиса ТЛЦ для клиентов с оптимальным использованием его технических и технологических ресурсов	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ предоставленных документов и информации. Обработка заявок. 2. Технический и технологический инжиниринг запросов клиентов. 3. Формирование и обеспечение коммерческого предложения клиенту. 4. Осуществление персонального контроля всего цикла продукции ТЛЦ в пользу заказчика. 5. Организация договорной работы с клиентом.
	Дополнительные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Получение и анализ прогнозов продаж клиентов. 2. Выполнение плана продаж ТЛЦ.
Трудовая функция 1: Анализ предоставленных документов и информации. Обработка заявок.	Задача 1: Обработка поступающих заявок и товаросопроводительных документов	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Вести переговоры и выявлять потребности клиентов. 2. Анализировать потребности клиентов, формировать и пояснять условия заявки на основе клиентоориентированного обмена информацией. 3. Работать с информацией документами разного рода, получать, интерпретировать и анализировать информацию, указанную в транспортных и товаросопроводительных документах (инвойсы, ТТН, транспортные накладные, спецификации, сертификаты безопасности),. 4. Составлять на их основе представление о необходимых и рекомендуемых последующих операциях по обработке грузов, информации и документов.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Основ работы с заказчиком и идентификации клиентов и их запросов.

		<p>2. Основ работы с информацией разного рода, источников и способов получения дополнительной информации о грузах, интересах и услугах от заказчика и участников цепи поставок.</p> <p>3. Норм документооборота товаросопроводительных и транспортных документов, правил их оформления и интерпретирования.</p> <p>4. Концепций и платформ CRM.</p>
	<p>Задача2: Определять список услуг, необходимых заказчику на основе информации и документов, полученных от заказчика</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определять потребности заказчика в продуктовой линейке ТЛЦ. 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 предполагаемые объемы, сезонность и планы продаж Заказчика. 3. Выявлять различные варианты обслуживания для обсуждения с заказчиком и принятия им решения по расчетам 4. Предложить наиболее оптимальный вариант заказчику. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Продуктовой линейки предприятия и примыкающих логистических, правовых и транспортных инфраструктур, как и способов, инструментов, форм и стоимости их управления. 2. Основ грузоведения, управления материальным потоком в цепях поставок. 3. Транспортного фактора материальных потоков и способов его оптимизации. 4. Требований к обработке грузов по их характеристикам. 5. Стандартов обслуживания материальных потоков, интересов и информации.
<p>Трудовая функция 2: Технический и технологический инжиниринг запросов клиентов</p>	<p>Задача 1: Консультационно-техническое обеспечение заказа</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сопоставлять технические возможности терминала с необходимым объемом и характером работ. 2. Оптимально оценивать и представлять заказчику ресурсы технического парка предприятия и варианты их использования. 3. Делать техническое обоснование, формировать варианты содержания, объема и стоимости работ, представлять и разъяснять опции клиенту, рекомендовать оптимальные, исходя из приоритетов последнего.

		<p>4. Консультировать клиента по всем и рекомендуемым вариантам технического обслуживания.</p>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технического обеспечения терминала, его характеристик и возможностей. 2. Основ работы с технической информацией и документами разного рода. 3. Основ консультационно-разъяснительной работы и способов ее оптимизации. 4. Основ технических и эксплуатационных расчетов.
	<p>Задача 2: Консультационно-технологическое обеспечение заказа</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разрабатывать, оптимизировать и разъяснять заказчику пути и преимущества взаимодействия межкластерной работы в рамках договора с ним. 2. Разрабатывать предложения по оптимизации взаимодействия звеньев логистической цепи. 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. 4. Обеспечить совершенствование процесса переработки груза с сокращением транспортных, временных, трудовых издержек, а также издержек связанных с документооборотом и обменом информацией при организации технологических процессов. 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>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Условий оказания услуг, технических и технологических параметров складской и терминальной инфраструктуры. 2. Принципов работы каждого структурного подразделения, его обязанностей и функций. 3. Основ межкластерной работы. 4. Стандартов логистического и терминального обслуживания. 5. Основных показателей работы терминала и других логистических инфраструктур. 6. Методов оптимизации работы терминала. 7. Основ консультационно-разъяснительной работы.

Трудовая функция 3: Формирование и обеспечение коммерческого предложения клиенту	Задача 1: Определение функций и статей коммерческого предложения	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Определять стоимость товаров и услуг, в соответствии с имеющимся утверждённым прейскурантом. В случае необходимости выходить к Руководству с обоснованными предложениями. 2. Определять содержание видов обслуживания и давать пояснения клиенту по содержанию коммерческого предложения. 3. Определять физические, климатические и пр. воздействия, оценивать их в отношении состояния груза и планировать конкретные меры для учета при расчете стоимости
		Знания: <ol style="list-style-type: none"> 1. Статей затрат на каждом технологическом участке. 2. Основ тарификации логистических процессов. 3. Основ экономики предприятия, работы с экономическими расчетами, информацией и документами их обоснования. 4. Основ управленческой, проектной и консультационно-разъяснительной работы.
	Задача 2: Разработка опций и обеспечение опций логистического обслуживания клиента	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Участвует в формировании прайс-листов, прейскурантов, ценовых предложений, оферт и пакетов сотрудничества, ценовой и скидочной политики предприятия. 2. Проводить оптимизационные расчеты с учетом конкуренции на логистическом рынке с разработкой опций клиентского поведения. 3. Формировать коммерческие предложения заказчику, выставлять счета на оплату
		Знания: <ol style="list-style-type: none"> 1. Основ ценообразования продукта/услуги, принципов создания добавленной стоимости. 2. Требований налогового законодательства при формировании цены услуги/продукта к продаже. 3. Концепции общей ответственности и стоимости. 4. Основ управленческой, проектной и консультационно-разъяснительной работы.
Трудовая функция 4: Осуществление персонального контроля всего цикла продукции ТЛЦ в пользу заказчика	Задача 1: Обсуждение с клиентом коммерческого предложения, условий и тарифов, альтернативных вариантов поведения	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Консультировать клиентов по работе с грузами и документами с применением и разъяснением профессиональной терминологии. 2. Показывать и оценивать возможные риски и проинформировать клиентов о вариантах распределения ответственности и рисков, мерах по их управлению, учету и снижению. 3. Вести переговоры/ деловую переписку с клиентом.

		4. Своевременно реагировать на запросы клиента
	<p>Задача 2: Обеспечение информационного сопровождения и контроля на каждом отдельном этапе за исполнением заказа клиента</p>	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основ управления материальными потоками в цепях поставки. 2. Профессиональной терминологии. 3. Основ управления рисками, риск- и кризис-менеджмента. 4. Основ телематики, обработки информации, информационного обеспечения и консультирования заказчиков. 5. Условий Incoterms, Unidrua и др. <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. На основе согласованного и утвержденного объема работ направлять технические задания соответствующим структурным подразделениям, в том числе передавать обработанную информацию на склад для организации Cross-Dock отгрузок. 2. Разъяснять экономическую и юридическую значимость надлежащего и профессионального контроля. 3. Предоставить заказчику средства сопровождения и слежения за информацией, формировать статус-репорты и инструменты его интерактивного ведения и обновления. 4. Своевременно обновлять данные о статусе заявки клиента. 5. Давать аргументированные разъяснения клиенту по статусу выполнения работ. 6. Контролировать груз с помощью сопроводительных документов и средств внутреннего и внешнего мониторинга. 7. Вести учет выполнения заявок принятых на логистическое обслуживание. 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. 9. Владеть компетенциями по оценке обязательств due diligence «должной предусмотрительности» и осведомленностью об экономических и правовых последствиях их несоблюдения. 10. Работать слаженно и согласованно с другими

	<p>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>Задача 3: Организация обратной связи</p>	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основ телематики, информационного обеспечения и консультирования заказчиков. 2. Источников и средств получения, обработки и предоставления информации. 3. Программных продуктов CRM, WMS и средств слежения и предоставления информации и средств телематики. 4. Правил и норм осуществления операций и контроля, как за отдельными этапами, так и всем циклом ГЛЦ. 5. Концепций TQM (всеобщего качества), разумной предосторожности (due diligence), целостной логистики (wholistic logistics), бережливого менеджмента (lean management), 6 Sigma, Кайдзен и др. 6. Основ правового сопровождения логистической работы. 7. Основ управления проектной, переговорной и организационной работой.
	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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). 2. Вести деловую переписку, переговоры, статус-репорты. 3. Получать, предоставлять и интерпретировать информацию и сведения, разъясняя ее адресатам, используя IT-платформы и средства телематики. 4. По результатам обратной связи клиентов и сотрудников, принимать меры по устранению замечаний и реализации предложений. 5. Составлять файлы, архивировать документы и производить статистические расчеты. 6. Предоставлять профессиональные отчеты и разъяснения заказчику, а также государственным и правоохранительным органам по запросу от лица заказчика и с

		согласия заказчика.
Трудовая функция 5: Организация договорной работы с клиентом	Задача 1: Согласование условий договора с клиентом	Знания: 1. Основ и средств управления, контроля и замеров качества. 2. Стандартов и правил поиска, обработки, учета и предоставления информации, принципов и форм телематики. 3. Основ делопроизводства и слежения, контроля и архивации данных. 4. Основ правового обеспечения, контрактного и претензионного права. 5. Концепции компромиссов - функциональных и межфирменных. 6. Концепций и форм Big Data, Block Chain. 7. Основ управленческой, проектной и переговорной работы.
		Умения: 1. Составлять коммерческие предложения и акты, протоколы их согласования и обсуждения, договоры намерений, планы сотрудничества. 2. Составлять и интерпретировать договоры на обслуживание. 3. Учитывать договорные, национальные и международные нормы и правила. 4. Применять и интерпретировать нормы действующего законодательства, транспортного, страхового, таможенного права и Гражданского Кодекса, законодательства по защите прав потребителя. 5. Аргументировано обозначить позицию предприятия по условиям договора. 6. Следовать тренду клиентоориентированности и обеспечить гибкость договорных отношений. 7. Оперировать знаниями по нормативно-правовой базе, регулирующей права, обязанности и ответственность сторон – участников сделки. 8. Применять нормативные акты по назначению прав и обязанностей сторон, правовые и стандартные условия торговли, правил импорта и экспорта.
		Знания: 1. Основ правового сопровождения логистической работы. 2. Основ общего и гражданского права, контрактного, страхового и претензионного права, правил арбитражного производства. 3. Правил оформления, интерпретации и

		<p>оспаривания договорных условий.</p> <p>4. Нормативно - правовых актов, регулирующих отношения между участниками сделки.</p> <p>5. Продукции Incoterms, правил Unidrua и т.д.</p>
	<p>Задача2: Выявление и разъяснение основных операционных рисков, возникающих в ходе деятельности ТЛЦ, их предотвращение, минимизация и применение мер по их устранению</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составлять, анализировать и разъяснять договор на предмет распределения прав, обязанностей и рисков, установления штрафных санкций. 2. Выявлять, определять, разъяснять заказчику операционные риски логистического производства вообще и ТЛЦ в частности. 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 разъяснить их заказчику и участникам цепи поставок. 4. Оценивать ущерб по неисполнению требований заказчика и стандартов обслуживания и зафиксировать в договоре формы и способы его оформления и компенсирования. 5. Разрабатывать и внедрять мероприятия по риск - и кризис-менеджменту, участвовать в разработке и внедрении на предприятии политики в области контроля качества.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основ управления и контроля рисков логистической работы. 2. Основ правового обеспечения в логистике. 3. Правил применения концепции «разумной предосторожности» на предприятии, риск и кризис-менеджмента. 4. Требований и ответственности за сохранность груза (ТМЦ), мероприятий по обеспечению сохранности товарно-материальных ценностей, системы управления качеством на предприятии и т.д. 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. 6. Порядка спасения и расследования несохранных перевозок и услуг. 7. Порядка предъявления и рассмотрения претензий и исков разного рода, а также сроков исковой давности.
	<p>Задача 3: Обеспечение выполнения</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Постановки и исполнения задач, предписанных договорными обязательствами.

	<p>договорных обязательств</p>	<p>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.</p> <p>3. Проверять выполнение контрактов сторонами и участниками цепи поставок.</p> <p>4. Разрабатывать и внедрять меры по предотвращению и профилактике нарушений контрактов.</p> <p>5. В случае сбоев реагировать, оповещать стороны и организовать принятие соответствующих мер.</p> <p>6. Своевременно запрашивать от клиента выполнение тех или иных обязанностей, в том числе предоставление необходимых документов и информации.</p> <p>Знания:</p> <p>1. Основ правового обеспечения логистической работы.</p> <p>2. Основ контрактного права и исково-претензионной работы, контрактной политики предприятия.</p> <p>3. Основ организаторской, управленческой, проектной и переговорной работы.</p> <p>4. Форм и инструментов регулирования сферы ответственности сторон по договору.</p> <p>5. Технических и технологических 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>Дополнительная функция 1: Получение и анализ прогнозов продаж</p>	<p>Задача 1: Получение прогнозов продаж</p>	<p>Умения:</p> <p>1. Получать от новых клиентов историю продаж, минимум за прошедший год.</p> <p>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.</p> <p>3. Работать с клиентом по улучшению качества прогноза продаж</p> <p>4. При необходимости научить клиента составлять прогноз продаж или создавать его совместно.</p> <p>5. Консолидировать и анализировать полученные результаты с последующим предоставлением отчетов Руководству.</p> <p>Знания:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Методов и инструментов прогнозирования продаж. 2. Основных факторов, влияющих на прогнозирование продаж (например, сезонность, усиление конкуренции).
Дополнительная функция 2: Привлечение новых клиентов	Задача 1. Поиск, рассылка информации и личные встречи	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Пользоваться поиском в интернете и соц. сетях, знакомиться с руководителями отделов логистики и предлагать ознакомиться с информацией о ТЛЦ. 2. Мониторить и запрашивать обновление данных на сайте ТЛЦ о спектре предоставляемых услуг, перечне клиентов и прочей информации. 3. Делать презентации в Power Point и не только, в том числе создание видео (согласованное с непосредственным руководителем), с акцентом на сильные стороны ТЛЦ. 4. Быстро и максимально качественно отвечать на запросы клиентов. 5. При необходимости высылать потенциальным клиентам небольшие опросники через Monkey Survey или аналогичные сайты. 6. Информировать Руководство о ноу-хау и ситуации на рынке, вносить предложения.
		Знания: <ol style="list-style-type: none"> 1. MS Power Point и схожие продукты, в том числе создание видео. 2. Способов использования интернета и популярных социальных сетей.
		Языковые способности: Знание английского языка, (разговорного с возможностью ведения телефонного и почтового диалогов, а также оформления корреспонденции и документов), русского и казахского языков. 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
Требования к личностным компетенциям		
Примеры показателей для измерения эффективности работы сотрудника		<ol style="list-style-type: none"> 1. Количество визитов и отчетов по поездкам к клиентам клиента (FD = Field Day) и соответствующих принятых выводах и мероприятиях. 2. Уровень (%) негативных отзывов в отношении данного человека должен уменьшаться и скорость закрытия отзывов должна расти. 3. Результаты опросов клиентов. 4. Общая эффективность работы с данным клиентом: скорость отгрузки, приемки и прочие складские показатели 5. Наличие, качество и точность прогноза продаж 6. Выполнение плана продаж по прибыльности и сумме
Связь с другими	3	Менеджер по хранению

профессиями в рамках ОРК	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:

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