

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:
Менеджер по качеству**

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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация условий и подготовка объектов для проведения сертификации ТМЦ и услуг
Трудовая функция 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.	Задача 1: 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	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 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,

	<p>предприятия.</p>	<p>нормативы, показатели (KPI), регламентирующие качество услуг, наиболее совершенные методы контроля.</p> <p>6. Инициировать и участвовать в разработке методов мотивации сотрудников, целей и политики в области качества на предприятии.</p> <p>7. Оформлять, корректировать и привлекать 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>Знания:</p> <p>1. Систем управления качеством и рисками на предприятиях (TQM, СМК, ISO, Кайдзен, 6 Сигма, Лин менеджмент и т.д.) и методов их внедрения.</p> <p>2. Основ управления изменениями.</p> <p>3. Передового опыта применения систем управления и контроля качеством на предприятиях логистической отрасли.</p> <p>4. Систем управления данными (Big Data, Block Chain), их анализа и применения в формулировании предложений и рекомендаций.</p> <p>5. Принципов, систем и мер по управлению рисками на логистическом предприятии.</p> <p>6. СанПиН РК, Технических Регламентов Таможенного Союза и иных нормативно-правовых актов, положений, инструкций, других руководящих материалов и документов, касающихся выполнения работы.</p>
	<p>Задача 2: Инициировать разработку и корректировку критериев оценки и показателей контроля эффективности работы логистических</p>	<p>Умения:</p> <p>1. Работать с информацией по имеющимся критериям оценки эффективности и качества систем предоставления услуг и управления ТЛЦ.</p> <p>2. Интегрировать представление о критериях эффективности и качества в области предоставления логистических услуг в обеспечение процессов их оказания на предприятии и оценки труда.</p> <p>3. Разрабатывать, проводить обсуждение,</p>

	<p>систем и контроля логистических операций</p>	<p>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.).</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основ и инструментов расчета эффективности и качества логистической продукции. 2. Систем и опыта внедрения контроля эффективности и качества предоставляемых услуг. 3. Санитарно-эпидемиологических требований к размещению/ устройству/ планировке склада. 4. Требований к техническому и технологическому состоянию складов, условиям хранения ТМЦ. 5. Правил и инструкций организации и охраны труда, технической и пожарной безопасности и т.д. 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. 7. Зонирование склада, виды сборки (например, кластерная), время отсечки, понятие МОQ, логистические методы ротации грузов (FEFO, FIFO, LIFO, BBD, FPFO) и других складских терминов и понятий. 8. Параметров кризис и риск менеджмента 9. Условия контрактов с клиентами по приему, хранению, перевозке и возвратам грузов 10. Объёма ответственности непосредственного руководителя, которое даёт полное понимание своей роли в данной цепочке/ структуре организации
	<p>Задача 3: Организация проведения сертификационных и инспекционных аудитов в соответствии с требованиями международных и отечественных стандартов и</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Взаимодействовать с внешними сторонами (органами по сертификации, консалтинговыми компаниями, клиентами, законодательными органами) по вопросам систем качества и внешних проверок. 2. Организовывать работы по составлению и проведению корректирующих и предупреждающих действий по результатам проверок/аудитов. 3. Представлять отчеты непосредственному руководителю о функционировании системы

	экспертизы качества на предприятии	<p>менеджмента качества и ее результативности.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Оформлять документацию по обеспечению проведения и результативности аудитов/экспертиз, описанию и оптимизации бизнес-процессов и инструкций к рабочим местам. 5. Разрабатывать и проводить мероприятия по вовлечению и обучению персонала в процессе разработки и улучшения СМК на предприятии <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства и документооборота в области сертификации и технического регулирования. 2. Конъюнктуры и ассортимента деятельности организаций в области подготовки и проведения сертификации и экспертиз. 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. 4. Основ теорий управления изменениями, проектной работы.
<p>Трудовая функция 2: Реализация утвержденных планов вышестоящего руководства по развитию предприятия согласно требованиям клиента или стандартам качества продукции</p>	<p>Задача 1: Организация системы контроля и управления качеством на предприятии.</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разрабатывать документы СМК (инструкции всех видов, регламенты и т.д.). 2. Разрабатывать и развивать показатели КРІ подразделений компании. 3. Разрабатывать порядок и процедуры внутреннего аудита на предприятии. 4. Проводить совещания по результатам контрольных мероприятий, организовывать и контролировать деятельность рабочих групп и исполнителей, отчитываться о проделанной работе. 5. Вести учет показателей качества продукции, брака и его причин, составлять периодические отчеты о качестве продукции. 6. Своевременно проводить мероприятия, связанные с введением новых нормативов и стандартов. 7. Разрабатывать и участвовать в испытаниях и внедрении новых процессов и технологий, внедряемых на предприятии. Разрабатывать и оформлять документацию на них. 8. Участвовать в разработке разделов о качестве и комплектности договоров с клиентами. 9. 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> <ol style="list-style-type: none"> 10. Проводить качественные собеседования и отбирать сотрудников, совместно с отделом кадров и управляющим. 11. Проводить интеграцию и обучение непосредственных подчинённых, направлять их, мотивировать, проверять и контролировать. 12. Анализировать затраты и выявлять причины больших трат, находить рычаги и способы их контроля и оптимизации. 13. Участвовать в инвентаризациях, а также совместно с Клиентом принимать решения относительно списаний, излишков, недостач, порчи, брака и пересортов. 14. Критически мыслить и использовать такие приёмы как Brainstorm и Think out of the box. 15. Определять слабые места и риски, и участвовать в их устранении, минимизацию, 16. Мотивировать и внедрять процесс подготовки backup-ов и приемников (Successor), в том числе на своём участке
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципов и процесса внедрения СМК/TQM на предприятии. 2. Систем мониторинга управления качеством и рисками на предприятии, систем внедрения управления качеством (Серия ISO 9000, Кайдзен, Лин менеджмент, 6 Сигма и т.д.). 3. Международных систем менеджмента качества. 4. Основ и принципов управления изменениями, проектной работы, управления персоналом. 5. Инструментов контроля качества, управления качеством, анализа качества и проектирования качества. 6. Основ контрактного права и контрактной работы, принципов CRM. 7. Складских, транспортных и прочих сопряженных процессов 8. Критическое мышление, Brainstorm и Think out of the box. 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.).
		<p>Умения:</p>

	<p>Задача 2: Организация и проведение внутреннего аудита на предприятии</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Получать исходную информацию, необходимую для проведения аудита. 2. Составлять графики, планировать и обеспечивать подготовку к аудитам и инспекциям первой, второй и третьей сторон. 3. Организовывать проведение аудита, оценивать несоответствия и оформлять протоколы отклонений и отчетность по аудиту. 4. Участвовать в разработке, согласовывать и контролировать выполнение корректирующих действий и оценивать их эффективность. 5. Проводить при необходимости повторные аудиты, разрабатывать предупреждающие действия и меры по их закреплению.
	<p>Задача 3: Организация двухстороннего обмена информацией о качестве с внутренним и внешним клиентом.</p>	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Норм, принципов и правил организации и проведения внутреннего аудита на предприятии. 2. Инструментов и процедур внутреннего аудита, управления документацией по качеству и записями о качестве. 3. Руководства по качеству на предприятии. 4. Основы управления персоналом, кризис и риск менеджмента, проектной работы. <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разрабатывать формы обратной связи (анкеты, вопросники, паспорта качества услуг и продукции и т.д.). 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. 3. Анализировать рекламации, изучать причины несоответствий и нарушения технологии обслуживания клиентов для дальнейшего разбора и принятия решения. 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. <p>Знания:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Принципов CRM и контроля качества. 2. Технических, технологических, экономических и правовых факторов обслуживания в ТЛЦ. 3. Условий договоров ТЛЦ и методов его корректировки и улучшения. 4. Требований СМК предприятия и внутренних регламентов. 5. Основ товароведения, контрактного и претензионного права. 6. Принципов и инструментов продвижения продукции ТЛЦ
	<p>Задача 4: Организация обучения и аттестации персонала по вопросам качества и гигиены-консультационно-методическая работа</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основ организации непрерывного обучения на предприятии. 2. Требований к обучению персонала в области управления качеством. 3. Конъюнктуры и учебной деятельности организаций в области подготовки и проведения сертификации и экспертиз, обучения и аттестации персонала. 4. Механизмов стимулирования работников и повышения их квалификации.
	<p>Задача 5:</p>	<p>Умения:</p>

	<p>Организация работ по поверке средств измерений.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Участвовать в формировании процедур надзора за состоянием и применением средств измерений, аттестованными методиками выполнения измерений, эталонами единиц величин, применяемыми для калибровки средств измерений. 3. Участвовать в разработке и осуществлении графиков первичной и периодической поверки, обеспечивать порядок проведения внеочередных, инспекционных и экспертных поверок, участвовать в оформлении соответствующей документации. 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. 5. Вести документирование поверочных процедур и обязательных предписаний, направленных на предотвращение, прекращение или устранение нарушений метрологических правил и норм. 6. Вести учет результатов периодических поверок и осуществлять рекомендации по корректировке межповерочных интервалов.
		<p>Знания:</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Метрологических требований, правил и норм метрологического надзора. 2. Нормативных документов и законодательства по обеспечению единства измерений. 3. Порядка аккредитации и работы метрологических служб юридического лица. 4. Порядка и правил осуществления метрологического надзора и документооборота по метрологии на предприятии. 5. Основ управления персоналом, технического и технологического регулирования,
<p>Трудовая функция 3. Организация процесса контроля грузов и операций по</p>	<p>Задача 1: Организация входного контроля поступающих на</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Применять технические и технологические правила оценки, анализа обслуживаемых в системе материальных потоков,

<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"> 2. Контролировать соответствие ТМЦ спецификациям и требованиям. 3. Контролировать условия хранения и транспортировки ТМЦ на предприятии. 4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по дератизации и дезинфекции. 5. Разрабатывать и участвовать во внедрении мер по управлению несоответствующей продукцией/услугой, организации и проведению коррекции/ корректирующих действий. 6. Разрабатывать и проводить процедуры внутреннего аудита, а также предупреждающих действий. 7. Вести записи по качеству ТМЦ и процессов и мер, предпринятых для предотвращения несоответствий регламентам и спецификациям. 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. 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
<p>Знания:</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Основ грузоведения, характеристик и организации грузовых потоков и их анализа. 2. Санитарно-гигиенических, технико-технологических, температурных, влажностных и иных требований к перевозке и хранению грузов (скоропортящихся, опасных, и т.п). 3. Технических и технологических правил и норм оценки, анализа обслуживаемых в системе материальных потоков. 4. Правил оформления документов состояния качества, сертификации и всех видов регистрации изменений, инструкций по их контролю и/или недопущению. 5. Концепций «due diligence» (разумной предосторожности) и «Lean management» - бережливого управления. 		

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

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

<p>Показатели для измерения эффективности работы сотрудника</p>	<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 (пока не выработается привычка). 2. Количество (%) негативных отзывов в отношении уровня сервиса в организации как и скорость закрытия отзывов должны уменьшаться. 3. Результаты опросов клиентов. 4. Общая эффективность работы склада/-ов: скорость отгрузки, приемки и прочие складские показатели. 5. Скорость и качество устранения замечаний внешнего и внутреннего аудитов. 6. Внедрение и участие в разработке Политик в области качества. 		
<p>Требования к личностным компетенциям</p>	<p>Языковые способности: 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>

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 (СТТ)</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>