

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:		
Специалист по погрузочно-разгрузочным работам		
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	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	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
Трудовая функция 1: Выполнение погрузочно-разгрузочных операций, в том числе перемещение, укладка, погрузка и выгрузка товаров (контейнеров), размещение на местах хранения.	Задача 1: Выгрузка, погрузка в транспорт.	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Управлять электрокаром, 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 товара/ порчи товарного вида и прочих видимых нарушениях Специалисту по приему и выдаче товаров и непосредственному Руководителю.
		Знания:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Схемы погрузки и разгрузки по видам транспорта. 2. Схем размещения складских зон и маршрутов транспортировки. 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. 4. Техники безопасности на складе.
	Задача 2: Штабелирование груза, товаров на стеллажах, укладка и размещение.	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Укладывать штучные грузы и паллеты согласно правил адресного хранения и других нормативных документов, утверждённых процессов и распоряжений Руководства. 2. Формировать штабели с учетом требуемых норм и правил. 3. Разбирать штабели послойно по всей площади. 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. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Условия безопасного складирования, в том числе равномерного распределения нагрузки на стеллажах. 2. Допустимые габаритные размеры, количество ярусов и расстояния между штабелями. 3. Требования к складированию по видам грузов, особенностям упаковки, тряски и количеств дней в пути. 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. 5. Техники безопасности на складе.
	Задача 3: Складирование контейнеров, работа с крупнотоннажной техникой.	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управлять козловым краном, автокраном, ричстакером. 2. Управлять другой крупнотоннажной техникой <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологические карты погрузочно-разгрузочных работ и складирования. 2. Правила устройства и безопасной эксплуатации грузоподъемных кранов.
Трудовая функция 2: Качественная обработка и манипуляция товарами –	Задача 1: Взвешивание, учет количества товара, маркировка, наложение	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правильно использовать различные виды весов 2. Аккуратно укладывать отобранный товар в тару, на товароноситель. 3. Правильно маркировать товар и вводить данные в учетные складские системы.

взвешивание, учёт, сортировка, маркировка, упаковка и распаковка.	штрих-кодов и ввод данных в учетную систему.	Знания: 1. Правила взвешивания товаров. 2. Правила учета и маркировки товаров. 3. Руководство пользователя учетной системой.
	Задача 2: Сортировка, упаковка, распаковка товаров.	Умения: 1. Правильно сортировать товары, грузы. 2. Правильно упаковывать и распаковывать товары, грузы. 3. Консолидировать и расконсолидировать товары, грузы согласно норм и утвержденных процессов.
		Знания: 1. Виды, средства способы сортировки, упаковки, категорий браков ТМЦ. 2. Операции по обработке грузов. 3. Виды сборных грузов.
Трудовая функция 3: Содержание в технически исправном состоянии и проведение мелкого ремонта складской техники.	Задача 1: Содержание и контроль за техническим состоянием складской техники.	Умения: 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.
		Знания: 1. Технические параметры погрузо-разгрузочной техники. 2. Эксплуатационные характеристики складской техники. 3. Методы оценки технического состояния.
	Задача 2: Выполнение мелкого ремонта складской техники.	Умения: 1. Определять видимые дефекты и дефектные детали. 2. Заменять и, если возможно и безопасно, восстанавливать отдельные, составные части, детали. 3. Применять инструменты и оборудование для ремонта.
		Знания: 1. Виды дефектов. 2. Виды мелкого ремонта. 3. Правила использования инструментов для ремонта. 4. Устройство, конструкции и механизмы складской техники.
Трудовая функция 4: Активное участие в инвентаризациях	Задача 1: Соблюдение всех принятых и утверждённых норм и порядков подготовки к инвентаризациям,	Умения: 1. Пользоваться инструкциями и политиками, правильно готовиться к инвентаризации. 2. Делать базовые вычисления в уме без ошибок. 3. Быстро ориентироваться на складе. 4. Правильно пользоваться складской техникой, правильно определять артикул, количество и

	их проведении и завершении	<p>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>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды инвентаризации (полная, выборочная, циклическая). 2. Политик и процессов по проведению инвентаризаций. 3. Номенклатуры товара и как определить артикул и серийный номер, адресное хранение, техники безопасности на складе.
<p>Трудовая функция 5: Управление рисками на своём участке работы</p>	<p>Задача 1: 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>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определять причинно-следственную связь факторов и событий при помощи вопроса «что если?». 2. Прогнозировать вероятное развитие событий и последствий. 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>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Своих должностных обязанностей 2. Политик и процессов, утверждённых в компании и имеющих отношение к своей работе. 3. Техники безопасности и охраны труда на складе 4. Объёма ответственности непосредственного руководителя, которое даёт полное понимание своей роли в данной цепочке/ структуре организации. 5. Готовить себе Backup-а и подробные инструкции для него на случай отсутствия, отпуска. 6. Принимать активное участие в обучении новых сотрудников и напарников в случае необходимости.
<p>Требования к личностным компетенциям</p>	<p>Честность, порядочность, исполнительность, аккуратность, внимательность, дисциплина, ответственность</p>	

Показатели измерения эффективности деятельности:	<ol style="list-style-type: none"> 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). 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. 3. Общая эффективность работы склада/-ов на вверенном участке: скорость погрузки, разгрузки, точность размещения ТМЦ и прочие складские показатели. 4. Скорость и качество устранений замечаний внешнего и внутреннего аудитов в отношении погрузочно-разгрузочных работ. 5. Количество несчастных случаев. 		
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: -
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ:			
Специалист по приему и выдаче товаров			
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
Трудовая функция 1: Организация погрузочно-разгрузочных работ	Задача 1: Организация своевременной количественной и качественной погрузки, выгрузки и укладки грузов в транспортные средства и на склад	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Использовать передовой опыт, и современные технологии складирования и правильного приема грузов. 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. 3. Контролировать выполнение порученных специалистам по погрузочно-разгрузочным работам и новым сотрудникам заданий. 4. Обеспечить своевременность и должное качество выполненных работ, в соответствии с утвержденным временем отсечки и другими нормативами, и документами, принятыми в организации.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Основы Системы Менеджмента Качества. 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. 3. Время отсечки, утвержденное в ТЛЦ.
	Задача 2: Контроль и корректировка погрузочно-разгрузочных операций.	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Систематизировать погрузочно-разгрузочный процесс с целью эффективного использования технических ресурсов и полезных складских площадей, эффективное использование трудовых ресурсов склада. 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. 2. Читать маркировку на паллетах и товарах. 4. Обеспечить копией/ дубликатом выше упомянутых документов со всеми необходимыми подписями сторон вышестоящего Руководителя, Менеджера по транспорту и Операционного логиста.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Практические методы работы. 2. Технологический процесс ТЛЦ и технические возможности ПГМ 3. Товаросопроводительных документов и полей, куда ставятся отметки о прибытии товара в пункт

		<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>Трудовая функция 2: Оперативные приём и размещение товаров на складе, оформление документов и информационное сопровождение</p>	<p>Задача 1: Оценка и контроль количества прибывшего товара в соответствии с документами</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фиксировать расхождения в количестве и качестве груза (бой, брак, пересорт, недостача и излишки). 2. Определять возможные причины и место возникновения расхождения. 3. Определять наличие пустых коробок (специально для создания формы паллеты/ воровство у отправителя и др. возможные причины) 4. Активировать разницу при обнаружении расхождений и прилагать фото, доводить до сведения непосредственного Руководителя и других лиц согласно регламента. 5. Мониторить и следить за движением актов расхождений вплоть до принятия руководством соответствующих решений по ним и корректировки стока. 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. 7. Правильно обрабатывать возвраты товара, принимая во внимание процессы и политики, принятые у компании-Клиента.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Положение, регламент приёмки товара, основы товароведения. 2. Способы оценки прибывшего товара. 3. Виды и причины расхождений в количестве и качестве груза. 4. Соответствия наименования продукции и маркировки транспортной тары данным, товаро-транспортным документам. 5. Правила и политики компании-Клиента в отношении возвратов товара. 6. Вид транспортной единицы товара (МОQ) 7. Условия контрактов с клиентами по приему, хранению, перевозке и возвратам грузов
	<p>Задача 2: Проверка целостности упаковки,</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определять дефекты упаковки. 2. Определять правильное расположение ярлыков, пломб и маркировки.

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

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

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

<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>Знания:</p> <p>1. Требования организации складского хозяйства, и логистических процессов на складе.</p>
<p>Трудовая функция 6: Активное участие в инвентаризациях</p>	<p>Задача 1: Соблюдение всех принятых и утверждённых норм и порядков подготовки к инвентаризациям, их проведении и завершении</p>	<p>Умения:</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>Знания:</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>Трудовая функция 8: Управление рисками на своём участке работы</p>	<p>Задача 1: 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>Умения:</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>Знания:</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: -

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ:		
Менеджер по хранению и комплектации товаров		
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	Умения:
		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.
		3. Корректно Отбирать товар каждого наименования.
		4. Консолидировать отобранный товар в нужном месте.
		5. Читать маркировку на паллетах и товарах.
		6. Правильно принимать товары на хранение.
		Знания:
		1. Вид транспортной единицы товара (МОQ).
		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.
		5. Условия контрактов с клиентами по приему, хранению, перевозке и возвратам грузов.
	Задача 2: Комплектация (комиссиониро-	Умения:
		1. Корректно Готовить товар к отправке (укладывание на тару, упаковка, маркировка).

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

		<p>коллег/ подчинённых, принимать меры по устранению причин возникновения отрицательных отзывов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Поддерживать адресное хранение в должном порядке. 6. Содержать в должном порядке рабочие станции и рабочие места, а также вносить предложения по улучшению их модификаций и обустройства. 7. Анализировать и вносить свои предложения по оптимальному расположению стеллажей, товара, рабочих мест и станций, зон, техники и прочего. 8. Анализировать, вносить свои предложения по визуализации и внедрять их после согласования <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Автоматизированная система управления складом (АСУ). 2. Технологии хранения и размещения товаров. 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. 4. Механизмы и технологии учета товаров. 5. Работа с отзывами в информационной системе. 6. Система адресного хранения и прочая релевантная к складским процессам информация.
<p>Трудовая функция 3: Обеспечение соблюдения условий и сроков хранения</p>	<p>Задача 1: Принятие соответствующих мер при обнаружении порчи, брака, или других недостатков и мер по их устранению.</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правильно оформлять комплект сопроводительных документов (для клиентов и транспортных компаний), с фото при необходимости. 2. Организовать на складе места хранения (например, паллета, полка, стеллаж) для брака, порчи, непонятного, излишков, возвратов, использовать их по назначению и обеспечить выяснение/ решение в кратчайшие сроки. 3. Документально и должным образом фиксировать все расхождения, выявленные на складе. 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. 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. Анализировать, вносить свои предложения по визуализации и внедрять их после согласования. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Автоматизированная система управления складом.

		<ol style="list-style-type: none"> 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. 3. Вид транспортной единицы товара (МОQ). 4. Политик и процессов, принятых в организации, оговаривающих дальнейшие шаги и меры при обнаружении порчи, брака и прочего. 5. Условия контрактов с клиентами по приему, хранению, перевозке и возвратам грузов. 6. Виды и порядок заверения товаросопроводительных документов в РК, а также при импорте и экспорте
	<p>Задача 2: Мониторинг сроков хранения товаров.</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пользоваться АСУ контроля и мониторинга. 2. Контролировать соответствие условий хранения установленным стандартам и обеспечивать их коррекцию, в случае необходимости. 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). 4. Делать регулярный осмотр продукции на предмет порчи товарного вида, сообщать об этом и принимать соответствующие меры согласно регламенту. 5. Обеспечивать выкладку товара согласно утверждённого регламента (FEFO, FIFO, LIFO, BBD, FPFO) <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Физико-химические свойства товаров. 2. Стандарты и технические условия хранения товарно-материальных ценностей. 3. Автоматизированная система управления складом, знание систем FEFO, FIFO, LIFO, BBD, FPFO. 4. Нормы естественной убыли по номенклатуре товаров.
	<p>Задача 3: Контроль за состоянием помещений, материалов, оборудования, техники</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организовать должный температурный режим и уровень влажности в складских помещениях в соответствии с требованиями к товарам и клиентов. 2. Поддерживать соответствующие санитарные условия хранения грузов и других элементов инфраструктуры. 3. Организовать периодический технический осмотр помещения (трещины, течь и прочее) и обеспечить безопасность эксплуатации оборудования и техники.

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

		7. Стимулировать и активно участвовать в разработке мероприятий по повышению квалификации и качества выполняемых операций на складе совместно с менеджером по качеству/ непосредственным руководителем.	
		Знания:	
		1. Своих Должностных обязанностей. 2. Политик и процессов, утверждённых в компании и имеющих отношение к своей работе. 3. Техники безопасности и охраны труда на складе. 4. Используемого программного обеспечения (система WMS или его аналог) и прочей релевантной информации. 5. Объёма ответственности непосредственного руководителя, которое даёт полное понимание своей роли в данной цепочке/ структуре организации.	
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:	1) Скорость сборки заказов. 2) Скорость упаковки и стикеровки. 3) Качество выполнения сборки и оформления сопроводительных документов (отзывы в системе). 4) % высоко оборачиваемых товаров в «золотой» зоне. 5) Наличие неопознанных товаров и объектов (нестикерованных, неподписанных). 6) Наличие на складе давно вышедших товаров из срока годности (своевременное списание и утилизация). 7) Складирование товаров со сроком годности не по методу FEFO, FIFO, LIFO, BBD, FPFO. 8) Обнаружение непринятых в системе фактически находящихся на складе товаров, обнаружение нарушений в оформлении и корректности проведения приема товаров.		
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

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	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
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.	Задача1: 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.	Умения: 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>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Систем управления качеством и рисками на предприятиях (TQM, СМК, ISO, Кайдзен, 6 Сигма, Лин менеджмент и т.д.) и методов их внедрения. 2. Основ управления изменениями. 3. Передового опыта применения систем управления и контроля качеством на предприятиях логистической отрасли. 4. Систем управления данными (Big Data, Block Chain), их анализа и применения в формулировании предложений и рекомендаций. 5. Принципов, систем и мер по управлению рисками на логистическом предприятии. 6. СанПиН РК, Технических Регламентов Таможенного Союза и иных нормативно-правовых актов, положений, инструкций, других руководящих материалов и документов, касающихся выполнения работы.
	<p>Задача 2: Инициировать разработку и корректировку критериев оценки и показателей контроля эффективности работы логистических систем и контроля логистических операций</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с информацией по имеющимся критериям оценки эффективности и качества систем предоставления услуг и управления ТЛЦ. 2. Интегрировать представление о критериях эффективности и качества в области предоставления логистических услуг в обеспечение процессов их оказания на предприятии и оценки труда. 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.). <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 MOQ, 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 экспертизы качества на предприятии</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 менеджмента качества и ее результативности. 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

		<p>процессе разработки и улучшения СМК на предприятии</p> <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 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 10. Проводить качественные собеседования и отбирать сотрудников, совместно с отделом

		<p>кадров и управляющим.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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, недостат, 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>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>Задача 3: Организация двухстороннего обмена информацией о качестве с внутренним и внешним клиентом.</p>	<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>
<p>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: Операционный логист</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"> 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. 2. Основ работы с информацией разного рода, источников и способов получения дополнительной информации о грузах, интересах и услугах от заказчика и участников цепи поставок. 3. Норм документооборота товаросопроводительных и транспортных документов, правил их оформления и интерпретирования. 4. Концепций и платформ CRM.
	Задача 2: Определять список услуг, необходимых заказчику на основе информации и документов, полученных от заказчика	Умения:
		<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

		<p>предполагаемые объемы, сезонность и планы продаж Заказчика.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 4. Консультировать клиента по всем и рекомендуемым вариантам технического обслуживания. <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.

		<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>Трудовая функция 3: Формирование и обеспечение коммерческого предложения клиенту</p>	<p>Задача 1: Определение функций и статей коммерческого предложения</p>	<p>Знания:</p> <p>1. Условий оказания услуг, технических и технологических параметров складской и терминальной инфраструктуры.</p> <p>2. Принципов работы каждого структурного подразделения, его обязанностей и функций.</p> <p>3. Основ межкластерной работы.</p> <p>4. Стандартов логистического и терминального обслуживания.</p> <p>5. Основных показателей работы терминала и других логистических инфраструктур.</p> <p>6. Методов оптимизации работы терминала.</p> <p>7. Основ консультационно-разъяснительной работы.</p> <p>Умения:</p> <p>1. Определять стоимость товаров и услуг, в соответствии с имеющимся утверждённым прейскурантом. В случае необходимости выходить к Руководству с обоснованными предложениями.</p> <p>2. Определять содержание видов обслуживания и давать пояснения клиенту по содержанию коммерческого предложения.</p> <p>3. Определять физические, климатические и пр. воздействия, оценивать их в отношении состояния груза и планировать конкретные меры для учета при расчете стоимости</p> <p>Знания:</p> <p>1. Статей затрат на каждом технологическом участке.</p> <p>2. Основ тарификации логистических процессов.</p> <p>3. Основ экономики предприятия, работы с экономическими расчетами, информацией и</p>

		<p>документами их обоснования.</p> <p>4. Основ управленческой, проектной и консультационно-разъяснительной работы.</p>
	<p>Задача 2: Разработка опций и обеспечение опций логистического обслуживания клиента</p>	<p>Умения:</p> <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 <p>Знания:</p> <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.
<p>Трудовая функция 4: Осуществление персонального контроля всего цикла продукции ТЛЦ в пользу заказчика</p>	<p>Задача 1: Обсуждение с клиентом коммерческого предложения, условий и тарифов, альтернативных вариантов поведения</p>	<p>Умения:</p> <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>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>Задача 2: Обеспечение информационного сопровождения и контроля на каждом отдельном этапе за исполнением заказа</p>	<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

	клиента	<p>организации Cross-Dock отгрузок.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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
Знания:		<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 ТЛЦ. 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.
	Задача 3: Организация обратной связи	<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. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.
Трудовая функция 5: Организация договорной работы с клиентом	Задача 1: Согласование условий договора с клиентом	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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,

		<p>транспортного, страхового, таможенного права и Гражданского Кодекса, законодательства по защите прав потребителя.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 оспаривания договорных условий. 4. Нормативно - правовых актов, регулирующих отношения между участниками сделки. 5. Продукции Incoterms, правил Unidrua и т.д.
	<p>Задача2: Выявление и разьяснение 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 разьяснять договор на предмет распределения прав, обязанностей и рисков, установления штрафных санкций. 2. Выявлять, определять, разьяснять 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 разьяснить 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 договорных обязательств</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Постановки и исполнения задач, предписанных договорными обязательствами. 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. 3. Проверять выполнение контрактов сторонами и участниками цепи поставок. 4. Разрабатывать и внедрять меры по предотвращению и профилактике нарушений контрактов. 5. В случае сбоев реагировать, оповещать стороны и организовать принятие соответствующих мер. 6. Своевременно запрашивать от клиента выполнение тех или иных обязанностей, в том числе предоставление необходимых документов и информации. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основ правового обеспечения логистической работы. 2. Основ контрактного права и исково-претензионной работы, контрактной политики предприятия. 3. Основ организаторской, управленческой, проектной и переговорной работы. 4. Форм и инструментов регулирования сферы ответственности сторон по договору.

		<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>Дополнительная функция 1: Получение и анализ прогнозов продаж</p>	<p>Задача 1: Получение прогнозов продаж</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Получать от новых клиентов историю продаж, минимум за прошедший год. 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. 3. Работать с клиентом по улучшению качества прогноза продаж 4. При необходимости научить клиента составлять прогноз продаж или создавать его совместно. 5. Консолидировать и анализировать полученные результаты с последующим предоставлением отчётов Руководству.
		<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).
<p>Дополнительная функция 2: Привлечение новых клиентов</p>	<p>Задача 1. Поиск, рассылка информации и личные встречи</p>	<p>Умения:</p> <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.
		<p>Знания:</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>Языковые способности: 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"> 1. Количество визитов и отчетов по поездкам к клиентам клиента (FD = Field Day) и соответствующих принятых выводов 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 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:
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: Управляющий транспортно-логистическим центром			
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
Трудовая функция 1: Обеспечение прибыльной деятельности ТЛЦ	Задача 1: Организация постоянного улучшения качества предоставляемых продуктов и услуг	Умения: 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.
		Знания: 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>Задача 2: Расчёт себестоимости услуг и выработка оптимального подхода к ценообразованию</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рассчитывать экспедиционные, складские и прочие издержки, определять себестоимость. 2. Рассчитывать и определять стоимость предлагаемых товаров и услуг, составлять прайс-листы и утверждать систему скидок, а также периодичность их пересмотра. 3. Проводить конкурентный анализ, определять и критически оценивать ценовую политику предприятия. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы проведения расчетов, экономического анализа, выявления внутрихозяйственных резервов. 2. Основы учета и финансового анализа, схем кредитования. 3. Технологии складских, транспортных и прочих сопряженных процессов. 4. Пропорции и закономерности влияния скидок на прибыль. 5. Ценовую и технологическую ситуацию на рынке. 6. Подходы, способы и инструменты маркетинга, логистики и финансов для задач ценообразования.
	<p>Задача 3: Анализ расходов, их оптимизация</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать статьи расходов, выявлять причины больших трат и находить рычаги и способы их контроля и оптимизации. 2. Мотивировать проведение оптимизации всеми руководителями предприятия. 3. Внедрять и поощрять разумное потребление ресурсов (например, экономия электроэнергии). 4. Вести продуктивные встречи и успешные переговоры с поставщиками и клиентами предприятия. 5. Рассматривать альтернативных поставщиков услуг, при необходимости проводить тендеры поставщиков. 6. Рассматривать варианты привлечения сторонних организаций по выполнению некоторых услуг (консалтинг специалиста ОТ и ТБ вместо найма, услуги проведения инвентаризаций и др.). <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы хозяйствования и финансового менеджмента ТЛЦ. 2. Методы проведения расчетов, экономического анализа хозяйственно-финансовой деятельности

		<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>Задача 4. Управление доходами и инвестициями</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оценивать потребности и возможности, утверждать инвестиции на следующий год. 2. Консолидировать данные и утверждать бюджет на следующий год. 3. Удерживать расходы и инвестиции в рамках утверждённых бюджетов, а в случае необходимости корректировать бюджет. 4. Обеспечивать выполнение всех обязательств и законности деятельности перед заказчиками, поставщиками и кредиторами, владельцами предприятия, налоговыми и прочими государственными органами. 5. Обеспечивать сохранность имущества, страхование, защиту имущественных интересов предприятия. 6. Организовать надлежащий учёт и всех форм отчётности согласно действующего законодательства РК и требований владельцев предприятия. 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. 8. В случае необходимости сокращать штат и мощности, использовать кризис- и риск-менеджмент, и обеспечивать приток внешних инвестиций.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии складских, транспортных и прочих сопряженных процессов. 2. Нормы и требования законодательства РК в отношении хозяйственной деятельности предприятия. 3. Основы управления персоналом, кризис и риск менеджмента, проектной работы 4. Подходы, способы и инструменты маркетинга, логистики и финансов.
<p>Трудовая функция 2: Анализ конкурентоспособности и стратегическое</p>		<p>Задача 1: 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"> 4. Сравнить показатели ТЛЦ с показателями КРІ других компаний. 5. Отслеживать динамику отрасли. 6. Определять сильные и слабые стороны предприятия. 7. Определять риски и их минимизировать. 8. Определять занимаемую долю рынка и уровень оказываемых услуг относительно конкурентов. 9. Определять способы улучшения позиций ТЛЦ на рынке и её занимаемой доли.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы, методы и инструменты бенчмаркинга. 2. Показателей эффективности логистического производства (КРІ и прочее) и ТЛЦ в частности. 3. Основ управленческой, организаторской, проектной и консультативно-разъяснительной работы. 4. Систем управления качеством (6Sygma, Lean management, Kaidzen, ISO и др.). 5. Передовой опыт, лучшие практики предприятий и мероприятий по их внедрению. 6. Методы оценки конкурентоспособности предприятия. 7. Инструменты маркетинга и стратегического планирования. 8. Методы и инструменты прогнозирования продаж, а также основных факторов, влияющих на него.
	<p>Задача 2: Анализ и определение тенденций на рынке транспортно-логистических услуг</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать спрос и предложение на рынке. 2. Определять потребности в новых продуктах и услугах, оценивать возможности их внедрения и окупаемость. 3. Выявлять и прогнозировать ожидания клиентов для дальнейшего использования информации при принятии стратегических решений развития ТЛЦ. 4. Участвовать в выставках, форумах и других информационных мероприятиях для получения сведений, используемых при принятии решений. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Механизмы, технологии складских, транспортных и других сопряженных процессов. 2. Подходы, способы и инструменты решения задач в маркетинге, логистике и финансах. 3. Виды источников и каналов необходимой, полезной информации (сайты, журналы и прочее).
<p>Задача 3: Стратегическое планирование развития ТЛЦ</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ставить цели и определять задачи на ближайший год, 5 и более лет. 2. Определять востребованность оказываемых услуг и необходимость внедрения новых. 	

		<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>	
		Знания:	
		<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>	
Требования к личностным компетенциям	<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>		
Показатели измерения эффективности деятельности:	<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:

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>