

Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 Квалификации в
сфере

управления складом

Спецификация

Первое обучение - сентябрь 2019

Выпуск 1



Edexcel, BTEC и LCCI квалификации

Квалификации Edexcel, BTEC и LCCI предоставлены компанией Pearson, которая является крупнейшей организацией, присуждающей сертификаты в Великобритании. Компания предлагает академические и профессиональные квалификации, признанные во всем мире и прошедшие сравнительный анализ. Для получения дополнительной информации, пожалуйста, посетите наш сайт квалификаций по адресу qualification.pearson.com. Кроме того, вы можете связаться с нами, используя контактную информацию на нашей странице по адресу qualification.pearson.com/contactus

О Pearson

Pearson – ведущая в мире образовательная компания, которая насчитывает 35 000 сотрудников в более чем 70 странах, усердно работающих над оказанием помощи людям всех возрастов с целью достижения осязаемого прогресса в своей жизни посредством обучения. Учащийся является центром интересов компании и направленных на него действий, поскольку усовершенствование системы образования влияет на людей в целом. Вы можете узнать больше о том, как мы можем помочь вам и вашим учащимся на сайте qualification.pearson.com

Ссылки на сторонние материалы, сделанные в этой спецификации, выполнены добросовестно. Мы не подписываемся, не одобряем и не принимаем на себя ответственность за содержание материалов, которые могут быть изменены, или за любые высказанные в них мнения. (Материал может включать учебники, журналы и другие публикации и веб-сайты.)

ISBN 978 1 446 96521 4

Все материалы в этой публикации являются собственностью

© Pearson Education Limited 2019

Добро пожаловать

Имея за плечами 40-летний опыт успешной работы, квалификации ВТЕС признаны на международном уровне правительствами, сферой промышленности и высшим образованием. Квалификация ВТЕС позволяет учащимся перейти на определенную вакансию – напрямую или с помощью обучения на более высоком уровне.

Карьерное обучение

Центры ВТЕС предлагают подход к образованию, ориентированный на учащихся, с гибкой структурой и знаниями, основанный на модулях, которые применяются для оценок на основе проектов. ВТЕС сосредоточены на целостном развитии практических, межличностных и мыслительных навыков, необходимых для успешной работы в сфере занятости и высшего образования.

При создании квалификаций ВТЕС для Республики Узбекистан мы работали со многими государственными учреждениями, работодателями, представителями высшего образования и колледжей, чтобы обеспечить удовлетворение их потребностей. Мы провели обширные исследования с заинтересованными сторонами в различных отраслях промышленности для того, чтобы понять какие существуют потребности в трудовых ресурсах, выявить пробелы в навыках и знаниях на должностях, которые наиболее ценятся работодателями. Работодатели ищут новобранцев, которые имеют глубокие знания последних отраслевых требований и навыков, готовых к работе, например, работе в команде. Учащиеся, которые будут получать высшее образование, нуждаются в опыте исследований, расширенном написании и соблюдении сроков. Квалификация ВТЕС обеспечивает охват и углубленность обучения для передачи учащимся накопленного опыта.

Pearson основывается на следующих необходимых потребностях и предлагает:

- диапазон квалификаций ВТЕС, каждая из которых имеет четкую цель, удовлетворяет выбор программы обучения каждого учащегося и помогает реализации поставленных планов прогресса;
- ряд квалификаций ВТЕС, соответствующих профессиональным стандартам, разработанным для Республики Узбекистан, которые признают ряд наиболее ценных для работодателей навыков, знаний и поведений;
- соответствующее содержание, которое тесно связано с потребностями работодателей и высшего образования;
- выбранные оценки и проекты для того, чтобы помочь учащимся развиваться. Все оценки и проекты производятся нами с вашей помощью и помощью работодателей для удовлетворения местных потребностей в кадрах, обеспечивая учащихся общими для всех основными навыками и понятиями.

После успешного прохождения этих квалификаций учащиеся могут трудоустроиться и / или продолжить обучение в той же или смежной профессиональной области.

Мы предоставляем полный спектр услуг по поддержке ресурсами и консультациями для гарантированного получения учащимися и преподавателями наилучшего возможного опыта в течение курса.

См. *Раздел 10 ресурсы и поддержка*, для получения подробной информации о поддержке, которую мы предлагаем.

Совместная разработка

Учащиеся, прошедшие квалификацию ВТЕС Узбекистан Уровень 4 в сфере управления складом, стремятся к трудоустройству. Поэтому важным аспектом стала разработка этих квалификаций в тесном сотрудничестве с экспертами отраслевых ассоциаций, предприятий и университетов, а также с колледжами, которые будут предоставлять квалификации. Мы привлекли экспертов к разработке этих квалификаций, чтобы гарантировать, что содержание отвечает потребностям поставщиков и обеспечивает качественную подготовку учащихся, чтобы помочь им прогрессировать. Мы благодарны всем университетам, колледжам, государственным учреждениям, работодателям, представителям отраслевых ассоциаций и другим людям, которые щедро делились своим временем и компетентностью, чтобы помочь нам развивать эти новые квалификации. Работодатели, отраслевые ассоциации и поставщики высшего образования включают:

- AO Uz Auto Motors
- Ark Logistics
- Fargo Parcel Service
- Highway Logistics Center
- LLC INTERLOGISTICS
- Navrus International Corporation
- Orient Logistics Center
- Transferra
- Universal Logistics Services.

Содержание

Введение в ВТЕС Узбекистан уровень 4 квалификации в сфере управления складом	1
Краткий обзор квалификации, размеров и целей	2
Краткий обзор структур квалификаций	3
Квалификация и содержание модуля	4
Оценка	5
Оценка по модулям и квалификациям	5
1 Цель квалификации и прогресс	6
2 Структура	8
3 Модули	12
Понимание модулей	12
Индекс модулей	15
4 Планирование вашей программы	113
5 Структура оценки	115
Введение	115
Внутренняя оценка	115
6 Внутренняя оценка	116
Принципы внутренней оценки	116
Принятие обоснованных оценочных решений	118
Планирование и ведение учета	119
7 Административные меры	122
Введение	122
Регистрация и запись учащегося	122
Доступ к оценке	122
Административные меры оценки	123
Работа с недобросовестной практикой при выставлении оценок	124
Сертификация и результаты	126
Дополнительные документы для поддержки администрации центра	127
8 Обеспечение качества	128
9 Понимание уровня квалификации	130
10 Ресурсы и поддержка	130
Поддержка в подготовке и преподавании вашего курса	130
Приложение 1: Ссылки на отраслевые стандарты	131
Приложение 2: Глоссарий используемых терминов	145

Введение в ВТЕС Узбекистан уровень 4 квалификации в сфере управления складом

Данная спецификация содержит всю необходимую информацию для предоставления Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Вводный диплом, вспомогательный диплом, Диплом о базовом образовании в сфере управления складом. Эта спецификация включает в себя все модули для этой квалификации. Кроме того, полезная информация доступна в форме ресурсов для преподавателей, справочников и курсов.

Эта квалификация является частью набора профессиональных квалификаций, предлагаемых Pearson, которые признаны на международном уровне, но адаптированы с учетом местных потребностей Республики Узбекистан. В этом наборе есть квалификации, которые фокусируются на разных путях развития, позволяя учащимся выбрать тот, который наилучшим образом соответствует их устремлениям.

Все квалификации в наборе имеют некоторые общие модули и оценки, что дает учащимся некоторую гибкость при переходе на другой размер квалификации. Названия квалификаций приведены ниже.

Квалификации:

- Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Вводный диплом в сфере управления складом
- Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Вспомогательный диплом в сфере управления складом
- Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Диплом о базовом образовании в сфере управления складом

Эта спецификация указывает на другие необходимые документы и поддержку, которые необходимы вашему центру для предоставления, оценки и управления квалификациями, включая развитие персонала. Краткое изложение всех необходимых документов приведено в *Разделе 7 Административные меры*. Информация о том, как мы можем поддержать вас в этой квалификации, приведена в *Разделе 10 Ресурсы и поддержка*.

Информация в этой спецификации верна на момент публикации.

Эта квалификация сравнивается с используемой рамкой квалификации в Республике Узбекистан.

Краткий обзор квалификации, размеров и целей

Название	Размер и структура	Основная цель
Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Вводный диплом в сфере управления складом	210 УЧ Три модуля, все обязательные. Обязательное содержание (100%).	Введение в профессиональную сферу через прикладное обучение. Поддерживает прогрессию до высшего образования и занятости в сфере управления складом. Часть программы обучения, которая включает в себя другие профессиональные квалификации.
Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Вспомогательный диплом в сфере управления складом	390 УЧ Семь модулей, четыре из которых являются обязательными. Обязательное содержание (57%).	Широкая основа обучения для сектора логистики. Квалификация предназначена для поддержки перехода к высшему образованию или занятости в сфере управления складом.
Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Диплом о базовом образовании в сфере управления складом	510 УЧ Восемь модулей, семь из которых являются обязательными. Обязательное содержание (88%).	Разработан как годовой очный курс, охватывающий основы в секторе логистики. Квалификация поддерживает переход к квалификации обучения на рабочем месте в сфере управления складом на уровне 5 к следующему году. Квалификация предназначена для поддержки перехода к высшему образованию в сфере логистики.

Краткий обзор структур квалификаций

В этой таблице показаны все модули и квалификации, в которые они вносят свой вклад. Полная структура этого уровня Pearson BTEC Узбекистан Уровень 4 квалификации в сфере управления складом показана в Разделе 2 *Структура*. **Вам необходимо обратиться к полной структуре, чтобы выбрать модули и спланировать свою программу.**

Ключ

О

Обязательные модули

Д

Дополнительные модули

Модуль (номер и название)	Размер модуля (УЧ)	Вводный диплом (210 УЧ)	Вспомогательный диплом (390 УЧ)	Диплом о базовом образовании (510 УЧ)
1 Ознакомление с логистикой	60	О	О	О
2 Руководство командой и ее контроль в складской среде	60	О	О	О
3 Управление складскими процессами	90	О	О	О
4 Обслуживание клиентов на складе	60		О	О
5 Соответствие требованиям в складской среде	60		Д	О
6 Влияние складирования на окружающую среду	60		Д	О
7 Контроль запасов в складской сфере	60		Д	О
8 Роль агентов в складских операциях	60		Д	Д
9 Опыт работы	60		Д	Д

Квалификация и содержание модуля

Мы убедились, что содержание является актуальным и включает в себя знание, понимание, навыки и личные качества, необходимые для работы в соответствующем секторе, а также то, что они соответствуют профессиональным стандартам, разработанными нами для Республики Узбекистан.

Содержание в модулях гарантирует, что все учащиеся следуют последовательной программе обучения и что они приобретают знания, понимание и навыки, которые будут признаны и учреждениями высшего образования и работодателями. Ожидается, что учащиеся пройдут все модули, как описано в *Разделе 2 Структура*.

Квалификации ВТЕС охватывают прикладное обучение, которое объединяет знания и понимание практических и технических навыков.

Наш подход обеспечивает строгость и уравновешенность, а также способствует применению в новых условиях всех полученных навыков сразу после обучения.

Центры должны обеспечивать, чтобы содержание, например то, которое ссылается на нормативные, законодательные, политические и нормативные / стандарты организации, являлось актуальным. В этих модулях содержится руководство по подходам к широте и глубине охвата, которые можно изменить, чтобы обеспечить актуальность содержания и отражение международных различий.

Оценка

Оценка предназначена для соответствия целям и задачам квалификации. Она включает в себя ряд типов оценки и стилей, подходящих для профессиональных квалификаций в секторе.

Внутренняя оценка

Все модули в этой квалификации проходят внутреннюю оценку и подлежат внешней проверке стандартов. Это означает, что для каждого модуля необходимо будет заполнить рабочую тетрадь для оценки, которые мы предоставляем для каждого модуля с использованием примеров. Но, прежде проведения оценки, вам необходимо стать утвержденным центром, если вы еще этого не сделали. Вам нужно будет подготовиться к оценке, используя указания в *Разделе 6 Внутренняя оценка*.

Вы будете принимать решения об оценке, основываясь на требованиях и вспомогательных руководствах, данных в модулях, и на доказательствах, требуемых от учащихся в рабочей тетради для оценки. Для получения дополнительной информации, пожалуйста, смотрите *Раздел 6 Внутренняя оценка*.

Язык оценки

Оценка модуля для этой квалификации доступна на языке, на котором эта квалификация предоставлена. Это может быть английский, русский или узбекский язык.

Все работы учащихся должны быть доступны для стандартизации на английском, русском или узбекском языках. Учащийся, принимающий квалификацию может оцениваться на языке жестов, если это разрешено с целью обоснованной корректировки. Подробную информацию смотрите в *Разделе 7 Административные меры*.

Оценка по модулям и квалификациям

Достижение квалификации требует демонстрации глубины полученных знаний в каждом модуле, доказательства приобретения ряда практических навыков, необходимых для трудоустройства или для перехода к высшему образованию, и успешное развитие передаваемых навыков.

В каждом модуле указаны цели обучения и критерии оценки. Чтобы сдать модуль, учащиеся должны соответствовать всем целям обучения и критериям оценки. Учащиеся должны сдать все модули, чтобы получить общий балл.

1 Цель квалификации и прогресс

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 квалификации в сфере управления складом

Для кого предназначены данные квалификации?

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 квалификации в сфере управления складом предназначены для учащихся, желающих построить карьеру в секторе логистики.

Какой размер квалификации выбрать?

Выбор наиболее подходящего размера квалификации будет зависеть от общей программы обучения студента. Учащиеся могут выбрать Диплом о базовом образовании, Диплом или Расширенный диплом для более широкого понимания учебы в качестве основной программы обучения, а учащийся, который выбирает меньшую квалификацию, такую как Вводный диплом или Вспомогательный диплом, может комбинировать ее с квалификациями из другого сектора, чтобы поддержать их желаемое развитие. Меньшие квалификации также подходят для учащихся, которые работают и учатся неполный рабочий день.

Квалификационные структуры были разработаны, чтобы позволить учащемуся, который начинает с наименьшей квалификации, легко переходить к более высокой квалификации.

Что охватывают эти квалификации?

Содержание было разработано для поддержки перехода к определенным ролям в сфере складской логистики, либо непосредственно на роли начального уровня, связанные с этими профессиональными областями, либо через определенные маршруты высшего образования в этих конкретных областях.

Содержание квалификации было разработано посредством консультаций с работодателями, профессиональными организациями и поставщиками высшего образования, чтобы гарантировать, что содержание соответствует определенным маршрутам развития.

Все учащиеся должны будут пройти обязательное содержание, которое имеет непосредственное отношение к маршрутам развития во всех указанных областях:

- Ознакомление с логистикой;
- Руководство командой и ее контроль в складской среде;
- Управление складскими процессами;
- Обслуживание клиентов на складе;
- Соответствие требованиям в складской среде.

Кроме того, учащиеся могут иметь возможность выбирать различные дополнительные модули:

- Обслуживание клиентов на складе;
- Соответствие требованиям в складской среде;
- Влияние складирования на окружающую среду;
- Контроль запасов в складской сфере;
- Опыт работы.

К чему могут привести эти квалификации?

Эти квалификации поддерживают переход к возможностям трудоустройства в складских помещениях сектора логистики на различных уровнях. Рабочие места, доступные в этих областях, включают:

- работник склада;
- заведующий складом;
- менеджер по транспорту и логистике;
- менеджер склада.

2 Структура

Квалификационные структуры

Структуры для квалификаций в этой спецификации:

- Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Вводный диплом в сфере управления складом
- Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Вспомогательный диплом в сфере управления складом
- Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Диплом о базовом образовании в сфере управления складом

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Вводный диплом в сфере управления складом

Эта квалификация преподается в течение 210 учебных часов (УЧ).

Обязательные модули

Есть три обязательных модуля. Учащиеся должны пройти и получить уровень Pass «Пройдено» по всем обязательным модулям.

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Вводный диплом в сфере управления складом				
Номер модуля	Название модуля	Учебные часы	Тип	Как оценивается
Обязательные модули – учащиеся завершают и проходят все модули				
1	Ознакомление с логистикой	60	Обязательный	Внутри
2	Руководство командой и ее контроль в складской среде	60	Обязательный	Внутри
3	Управление складскими процессами	90	Обязательный	Внутри

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Вспомогательный диплом в сфере управления складом

Эта квалификация преподается в течение 390 учебных часов (УЧ).

Обязательные модули

Есть четыре обязательных модуля. Учащиеся должны пройти и получить уровень Pass «Пройдено» по всем обязательным модулям.

Дополнительные модули

Учащиеся должны получить уровень Pass «Пройдено» по крайней мере в двух дополнительных модулях.

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Вспомогательный диплом в сфере управления складом				
Номер модуля	Название модуля	Учебные часы	Тип	Как оценивается
Обязательные модули - учащиеся завершают и проходят все модули				
1	Ознакомление с логистикой	60	Обязательный	Внутри
2	Руководство командой и ее контроль в складской среде	60	Обязательный	Внутри
3	Управление складскими процессами	90	Обязательный	Внутри
4	Обслуживание клиентов на складе	60	Обязательный	Внутри
Дополнительные модули - учащиеся завершают два модуля				
5	Соответствие требованиям в складской среде	60	Дополнительный	Внутри
6	Влияние складирования на окружающую среду	60	Дополнительный	Внутри
7	Контроль запасов в складской сфере	60	Дополнительный	Внутри
8	Роль агентов в складских операциях	60	Дополнительный	Внутри
9	Опыт работы	60	Дополнительный	Внутри

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Диплом о базовом образовании в сфере управления складом

Эта квалификация преподается в течение 510 учебных часов (УЧ).

Обязательные модули

Есть семь обязательных модулей. Учащиеся должны пройти и получить уровень Pass «Пройдено» по всем обязательным модулям.

Дополнительные модули

Учащиеся должны получить уровень Pass «Пройдено» по крайней мере, в одном дополнительном модуле.

Pearson ВТЕС Узбекистан Уровень 4 Диплом о базовом образовании в сфере управления складом				
Номер модуля	Название модуля	Учебные часы	Тип	Как оценивается
Обязательные модули - учащиеся завершают и проходят все модули				
1	Ознакомление с логистикой	60	Обязательный	Внутри
2	Руководство командой и ее контроль в складской среде	60	Обязательный	Внутри
3	Управление складскими процессами	90	Обязательный	Внутри
4	Обслуживание клиентов на складе	60	Обязательный	Внутри
5	Соответствие требованиям в складской среде	60	Обязательный	Внутри
6	Влияние складирования на окружающую среду	60	Обязательный	Внутри
7	Контроль запасов в складской сфере	60	Обязательный	Внутри
Дополнительные модули - учащиеся завершают один модуль				
8	Роль агентов в складских операциях	60	Дополнительный	Внутри
9	Опыт работы	60	Дополнительный	Внутри

Участие работодателя в оценке и сдаче

Вам предлагается предоставить учащимся возможность взаимодействовать с работодателями.

Для получения дополнительной информации смотрите *Раздел 4 Планирование вашей программы.*

3 Модули

Понимание модулей

Модули в этой спецификации излагают наши ожидания оценки и способ, который поможет вам результативно подготовить учащихся к оценке. Модули также позволят обеспечить эффективный контроль качества. Каждый модуль в спецификации изложен одинаково. В этом разделе объясняется, как устроен модуль. Важно, чтобы все преподаватели, экзаменаторы, внутренние верификаторы и другие сотрудники, ответственные за программу, внимательно изучили этот раздел.

Раздел	Пояснение
Номер модуля	Номер указан в последовательности в спецификации.
Название модуля	Официальное название, которое используется всегда; оно указывается на сертификатах.
Уровень	Все модули находятся на Уровне 4 Узбекистан.
Тип модуля	Все модули проходят внутреннюю оценку. Подробная информация содержится в Разделе 2 Структура.
Учебные часы	Модули включают в себя 90 или 60 часов преподавания. Сюда входит количество часов обучения, прямая активность и получение ожидаемой оценки.
Введение в модуль	Введение написано для учащихся и показывает важность данного модуля, структуру обучения и то, как полученные знания и навыки могут быть применены при получении высшего образования и будущей работы.
Цели обучения и критерии оценки	Цели и критерии помогают определить объем, стиль и глубину изучения модуля. Цели и критерии направлены на понимание стандартных требований (когда учащийся должен «понять»), или указывать на активное исследование (обучающийся должен «исследовать»).
Номер модуля	Достижение каждой цели обучения подразумевает критерии ее оценки. Все экзаменаторы должны понимать используемые термины.

Раздел	Пояснение
Содержание	В этом разделе изложено содержание обучения. Содержание является обязательным, за исключением случаев, когда оно обозначено как «например». Учащиеся получают итоговую оценку только после того, как все учебное содержание данного модуля будет усвоено.
Краткое содержание модуля	Этот раздел помогает преподавателю понять основные разделы содержания и сопоставить его с целями обучения и структурой оценки.
Требования к ресурсам	В этом разделе представлена информация о выполнении оценки. Важно, чтобы этот раздел был внимательно прочитан вместе с критериями оценки, так как он поможет вам понять требования к оценке доказательств учащегося.
Необходимая информация для оценки решений	Данный раздел перечисляет конкретные ресурсы, которые необходимы для обучения и оценивания.
Ссылки на другие модули	Для получения информации о ресурсах поддержки необходимо обратиться к Разделу 10 Ресурсы и поддержка.
Участие работодателя	В этом разделе приведены рекомендации и примеры для каждой цели обучения или критерий оценки для прохождения (Pass) стандарта.

Индекс модулей

Данный раздел содержит все модули, разработанные для этой квалификации.

Модуль 1: Ознакомление с логистикой	17
Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	27
Модуль 3: Управление складскими процессами	37
Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	51
Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	65
Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	75
Модуль 7: Контроль запасов в складской сфере	87
Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	97
Модуль 9: Опыт работы	105

Модуль 1: Ознакомление с логистикой

Узбекистан Уровень: 4

Тип модуля: Внутренняя оценка

Учебные часы: 60

Введение в модуль

Учащиеся поймут размер и масштабы сектора логистики. Они поймут важность выбора наиболее подходящего способа транспортировки и хранения для различных видов товаров.

Модуль даст учащимся обзор логистики в Узбекистане и факторов, которые влияют на внутреннее и внешнее перемещение товаров в страну и из страны. Учащиеся будут изучать различные методы, используемые для перемещения товаров, ограничения, которые влияют на передвижение товаров и роль складирования и логистики как части цепочки поставок. Они также получат понимание экономического вклада, который вносит сектор логистики на местном, национальном и международном уровнях.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Понять секторы логистики и роль складирования	А.Р1	Объяснение подсекторов сектора логистики.
		А.Р2	Объяснение роли складирования и её связи с сектором логистики и цепочкой поставок.
		А.Р3	Сравнение основных способов транспортировки в сфере логистики.
		А.Р4	Оценка сектора логистики с точки зрения его важности для организаций.
В	Понять экономический вклад сектора логистики	В.Р1	Объяснение экономических издержек сектора логистики.
		В.Р2	Объяснение экономических выгод сектора логистики.
С	Исследовать факторы, влияющие на перемещение товаров	С.Р1	Объяснение способов транспортировки и хранения, используемых для различных видов товаров в логистической организации.
		С.Р2	Объяснение ограничений на перемещение различных видов товаров в логистической организации.
		С.Р3	Оценка перемещения различных видов товаров в логистической организации с точки зрения ограничений на их транспортировку.

Цель обучения А: Понять секторы логистики и роль складирования

А1 Структура секторов логистики

Учащиеся должны иметь представление о секторах логистики и то, как товары перемещаются между подсекторами и по всей цепочке поставок.

- Первичный сектор, включает в себя фермерское хозяйство, растениеводство, виноградники; добычу полезных ископаемых, древесину, которая транспортируется непосредственно потребителю/оптовику/розничному продавцу или во вторичный сектор.
- Вторичный сектор, включает в себя, фасованные продукты для розничной торговли.
- Третичный сектор, включает в себя складирование, оптовую торговлю, объекты сквозного складирования, центры по разбивке оптовых партий на более мелкие, таможенные склады, сортировочные склады, распределительные центры.
- Обратная логистика, включает в себя утилизацию, переработку, демонтаж, ремонт, возврат купленных товаров.
- Интеграция цепочки поставок с логистикой, включает в себя согласование стандартов качества, использование интегрированных технологических систем, обмен данными, согласование обязанностей и уровней обслуживания.
- Типы организаций в сфере логистики:
 - импортирующие, экспортирующие агентства;
 - складские;
 - транспортные – автомобильный, железнодорожный, воздушный, водный и интермодальный транспорт;
 - экспедиторские.

А2 Цель складирования в секторе логистики

- Получение товаров.
- Хранение товаров.
- Упаковка и маркировка.
- Сопровождение.

А3 Способы транспортировки, которые работают в секторе логистики

- Способы транспортировки:
 - дорожные – фургоны, автобусы, автоцистерны, большегрузные транспортные средства (LGV), сочлененные транспортные средства, транспортные средства с регулируемой температурой; прицепы, в том числе бортовые, тентованные, самосвалы, автопоезда, системы сменного кузова (съёмные), низкорамные платформы, кузова с нижним багажным отсеком, грузовики, мотоциклы;
 - железнодорожные – грузовые вагоны, платформы, крытые или открытые, низкорамные платформы, бункеры, танкеры, интермодальные контейнеры;
 - воздушные – включают груз, использующий только трюм пассажирских самолетов;
 - водные – баржи и другие водные суда;
 - интермодальные – перевозки с использованием контейнеров, поддонов и контейнеров средней грузоподъемности (КСГМГ);
 - трубопровод – сыпучие жидкости и газ.

Цель обучения В: Понять экономический вклад сектора логистики

В1 Затраты и выгоды

- Затраты – строительство и техническое обслуживание, техническое обслуживание транспортных средств, станции, вспомогательные услуги, наличие топлива, сети IT/технологий, разрешения и лицензии, расходы на персонал, включая обучение и переподготовку, техническую поддержку, маркетинг и другие конкурентные действия.
- Выгоды – повышение эффективности, включая расчет времени, местоположение, доступность сообщения с другими видами транспорта, сокращение потерь, трудоустройство, улучшение торговых отношений, конкуренцию.

В2 Трудоустройство

- Обучение и развитие рабочей силы – внедрение новых навыков.
- Растущий сектор и вклад во все другие секторы, сохранение и рост бизнеса.
- Вклад в местную и национальную экономику.

В3 Торговля

- Импорт и экспорт товаров, включая тарифы.
- Баланс торговли.
- Валовой внутренний продукт (ВВП).
- Интегрированная цепочка поставок:
 - интегрированная – увеличение объемов, сохранение/увеличение позиции на рынке, сокращение этапов цепочки поставок, расширение возможностей сбыта, снижение операционных затрат, более быстрые и эффективные транзакции, гибкие системы, отсутствие разрывов в цепочке поставок, непредвиденных проблем;
 - не интегрированная – фрагментированные системы покупателей с системами поставщиков, зависимость от связанных технологических процессов цепочки поставок, дублирование ролей, проблемы безопасности, емкость хранилища, фрагментированные системы администрирования, нехватка рабочей силы, непредвиденные проблемы.
- Сезонная – изменение спроса и предложения.

Цель обучения С: Исследовать факторы, влияющие на перемещение товаров

С1 Виды товаров

- Еда – продукты питания, пригодные к хранению при комнатной температуре, замороженная, охлажденная.
- Сырье – хлопок, строительные изделия, полезные ископаемые, природный газ.
- Изготовленные.
- Домашний скот.
- Опасные.
- Таможенный груз.
- Особо важный груз (ОВГ)

С2 Транспортировка и хранение товаров

- Международные перевозки, использование Инкотермс (термины международной торговли).
- Обратная логистика для возмещения стоимости, в том числе:
 - возврат товара;
 - возврат упаковки;
 - ремонт.
- Хранение и последствия транспортировки для:
 - дорогостоящих товаров – безопасность и конфиденциальность, повышенные расходы (обучение водителей, организация сопровождения, документация);
 - опасных грузов – сортировка, маркировка, условия хранения, безопасность, экологические последствия, такие как взрывоопасность, сроки;
 - домашнего скота – сортировка, загрязнение, сроки, предубойное содержание.
- Способы: сыпучие, на поддонах, тюки, бутылки, наливные жидкости, навалочный груз, скотовозы.
- Контролируемая температура.
- Таможенный груз.
- Безопасность – люди, помещения, товары и транспортные средства.
- Экологические аспекты – дорога, мили, воздушные мили, загрязнение (шум и воздух), местные ограничения, упаковка.

С3 Препятствия

- Срок годности товара.
- Требования заказчика.
- Законодательство:
 - часы вождения, включая периоды отдыха;
 - рабочее время;
 - местные ограничения, включая загрузку, разгрузку, доступ.
- Точно в срок (JIT).
- Таможенные требования – пошлины, тарифы, время оформления, пограничные соглашения.
- Проблемы с поставками.
- Договорные вопросы.
- Конкретные товары, включая лицензированный и живой груз.
- Карантин.

Краткое содержание модуля

Цель обучения	Ключевые области содержания	Оценочный подход
А Понять секторы логистики и роль складирования	A1 Структура сектора логистики A2 Цель складирования в секторе логистики A3 Способы транспортировки, действующие в секторе логистики	Заполнение рабочей тетради для оценки, типами организаций, действующих в различных подсекторах сектора логистики, экономическим вкладом сектора логистики и основными способами транспортировки, которые работают в сфере логистики.
В Понять экономический вклад сектора логистики	B1 Затраты и выгоды B2 Трудоустройство B3 Торговля	
С Исследовать факторы, влияющие на Подход к оценке товаров	C1 Виды товаров C2 Транспортировка и хранение товаров C3 Ограничения	Заполнение рабочей тетради для оценки, факторами, влияющими на выбор разных способов транспортировки и хранения различных видов товаров.

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Для этого модуля учащиеся должны иметь доступ к интернету для исследования и презентации программного обеспечения.

Необходимая информация для оценки решений

Цели обучения А и В

Учащиеся должны подробно рассказать о структуре сектора логистики и ее роли в отношении складирования и цепочки поставок. Они смогут оценить сектор логистики и объяснить его вклад в экономику Узбекистана. Учащиеся изучат основные виды и способы транспортировки в секторе логистики, а также их преимущества и недостатки.

Цель обучения С

Учащиеся должны определить различные виды товаров в секторе логистики и то, как они обуславливают выбор способа транспортировки и хранения. Они объяснят ограничения на перемещение и хранение различных видов товаров в секторе логистики.

Ссылки на другие модули

Этот модуль связан с *Модулем 3: Управление складскими процессами*.

Участие работодателя

Данный модуль будет максимально эффективен при условии приглашения работодателей в качестве:

- приглашенного спикера из логистической организации;
- посещения регионального распределительного центра.

Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде

Узбекистан Уровень: 4

Тип модуля: Внутренняя оценка

Учебные часы: 60

Введение в модуль

Способность возглавлять команды и управлять ими имеет решающее значение на складе, и важно, чтобы руководитель группы понимал различные стили руководства, которые можно применять на складе. Этот модуль даст учащимся понимание различных методов, используемых для руководства и контроля эффективной складской команды.

Модуль также гарантирует, что учащиеся поймут, как функции команды способствуют достижению долгосрочных и краткосрочных целей организации.

Учащиеся продемонстрируют навыки лидерства, которые обеспечивают эффективное управление командой, принимая участие в мероприятиях, направленных на использование навыков контролирования, необходимых для руководства командой в различных ситуациях. Затем они оценят свои показатели и определяют области для улучшения.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Понять принципы лидерства на складе	А.Р1	Сравнить различные стили лидерства.
		А.Р2	Проанализировать влияние разных стилей лидерства в различных контекстах.
		А.Р3	Объяснить важность управления производительностью.
		А.Р4	Рассмотреть, как применение стилей руководства и управление производительностью способствуют роли заведующего складом.
В	Исследовать, как команды управляются в складской среде	В.Р1	Объяснить цель планирования рабочей силы и ее влияние на организацию склада и членов команды.
		В.Р2	Объяснить, как управляющий складом строит и развивает команду в организации, чтобы обеспечить достижение целей.
		В.Р3	Проанализировать, как обучение и развитие складских команд влияют на производительность и цели.
С	Управлять производительностью команды на рабочем месте	С.Р1	Общение с различными командами и отдельными лицами в складской среде.
		С.Р2	Применение ряд методов управления производительностью для эффективного распределения работы и управления производительностью команды.
		С.Р3	Распределение работы на основе различных сильных сторон, способностей и опыта команды.
		С.Р4	Рассмотреть, как команда управляется, и рекомендовать изменения в процессе управления.

Содержание

Цель обучения А: Понять принципы лидерства на складе

А1 Роль и функция лидерства

Учащиеся должны понимать обязанности и цели лидерства на складе.

- Разница между лидерами и менеджерами:
 - Лидеры: обеспечивают видение, ведут примером, вдохновляют персонал, позволяют сотрудникам решать проблемы и вводить новшества.
 - Менеджеры: используют официальные полномочия для руководства персоналом; применяют контроль, структуру и системы на месте, хорошо пользуются коммуникацией, хорошо реагируют на изменения, применяют власть над персоналом.
 - Роль руководителя команды: достижение организационных целей, использование достаточных ресурсов для удовлетворения требований по ввозу, вывозу и хранению, управление индивидуальной производительностью и изменениями.
- Убедитесь, что целями команды являются: руководить и вдохновлять, использовать эффективные коммуникации, понимать управление производительностью и обзоры развития, определять потребности в обучении и развитии.
- Ответственность руководителей команд за планирование, координацию и контроль работы на складе:
 - планирование: различные типы планирования, включая непредвиденные обстоятельства, установление SMART-целей (конкретные, измеримые, достижимые, реалистичные, ограниченные во времени);
 - координация – определение задач и действий, организация и распределение ресурсов (персонал, оборудование, складская среда), подтверждение и использование линий связи во время складских операций, соответствующих стандартам.

A2 Стили лидерства

Учащиеся должны изучить стили лидерства и определить стили, подходящие для заведующего складом для применения в различных складских ситуациях.

- стили лидерства и их влияние:
 - стиль невмешательства
 - характеристики: руководитель обеспечивает руководство и поддержку, персонал способен принимать решения, высокий уровень делегирования, высокий уровень автономии персонала.
 - эффект: высокий уровень удовлетворенности работой и морального духа, сотрудники наделены полномочиями, вероятность невыполнения поставленных целей, роли управления определены нечетко.
 - директивный
 - характеристики: отношения между родителями и ребенком, малое делегирование, лидер принимает решения, благосостояние персонала хорошее, сотрудники следуют за лидером.
 - эффект: высокий уровень доверия, мотивации и лояльности персонала, позитивные отношения между руководством и персоналом, инновации персонала снижены, персонал зависит от лидера.
 - авторитарный
 - характеристики: формальное и прямое управление персоналом, лидер принимает все решения, небольшая консультация с персоналом с небольшой делегацией.
 - эффект: решения могут быть приняты быстро, легче достичь производительности и цели, может привести к низкому моральному духу и чувству недоверия, высокой текучести кадров.
 - демократический
 - эффект: решения могут быть приняты быстро, легче достичь производительности и цели, может привести к низкому моральному духу и чувству недоверия, высокой текучести кадров.
 - характеристики – принятие решений является общим, делегирование и консультации увеличены, окончательное решение остается за лидером.
 - эффект – высокая удовлетворенность работой и моральный дух, высокая производительность, медленный процесс принятия решений, компромиссные решения.

A3 Управление производительностью

Учащиеся должны понимать и изучать взаимосвязь между бизнес-целями и показателями производительности.

- Бизнес-цели: заявления о конкретных результатах организации, которые должны быть достигнуты для осуществления видения организации.
- Показатели производительности: способ мониторинга и измерения производительности с использованием количественной (статистической) или качественной (нечисловой) информации.
- Система измерения производительности (PMS):
 - должна иметь:
 - подробные результаты и последствия, связанные с целями организации;
 - действительную организационную информацию.
 - должна быть:
 - надежной – предоставлять точную и согласованную информацию в течение определенного периода времени, иметь инфраструктуру для сбора и анализа данных;
 - выборочной – сосредоточиться на наиболее важных показателях производительности – как финансовых, так и нефинансовых.

Цель обучения В: Исследовать, как команды управляются в складской среде

В1 Кадровое планирование и управление

Учащиеся должны понимать цель и процесс планирования рабочей силы для складских операций.

- Цель: обеспечить соответствие рабочей силы краткосрочным и долгосрочным целям организации, таким как:
 - коэффициенты отбора;
 - экологические цели;
 - развитие персонала.
- Процесс: отслеживать текущие уровни персонала и планировать будущие потребности.
- При планировании рассматривается:
 - законодательство;
 - тип и размер склада;
 - политика и процедуры организации;
 - существующие навыки и знания членов команды.

В2 Тимбилдинг и динамика

- Разница между группой и командой:
 - группа – количество людей, работающих на складе, которые координируют свои индивидуальные усилия, работают независимо друг от друга;
 - команда – группа людей, организованная на складе для совместной работы для достижения общих целей с общей задачей, взаимным доверием, навыками, которые используются прежде всего для удовлетворения потребностей команды.
- Создание эффективных складских команд:
 - роли – определение цепочки команд и навыков, необходимых членам команды;
 - цели – определение целей и сообщение их команде;
 - поддержка – обеспечение поддержки и инструктирование членов команды для достижения целей;
 - уважение – лидер, чтобы показать пример, устраняет конфликты и оказывает поддержку всей команде;
 - обратная связь – формальная и неформальная, сбалансированная, своевременная, выявляет возможности для улучшения;
 - успех – празднование, перспективы по улучшению.
- Характеристики эффективной команды: обученный персонал, все члены команды вносят свой вклад, четкая командная цепочка, целеустремленность, общий успех, хорошая коммуникация, определение приоритетных целей команды, конфликты рассматриваются открыто.
- Методы мотивации складской команды:
 - обратная связь с командой – индивидуально и всей командой, признание успеха, обратная связь для оказания поддержки;
 - обучение – обеспечение доступа к обучению для всех членов команды;
 - совместное принятие решений – вовлечение членов команды в процесс принятия решений;
 - работа – значимая и сложная;
 - планирование на случай непредвиденных обстоятельств – подготовка к непредвиденным ситуациям.

В3 Обучение и развитие

- Преимущества развития членов команды:
 - улучшенные результаты – повышение эффективности и увеличение производства;
 - навыки решения проблем;
 - гибкая рабочая сила;
 - повышенная удовлетворенность работой;
 - привлечение новых членов команды.
- Методы обучения и развития:
 - вводный курс, формальное обучение (внутреннее, внешнее), наставничество, наблюдение за работой, опыт работы.
- Индивидуальное развитие:
 - оценка – годовая, точки соприкосновения;
 - план личного развития (PDP) – определяет потребности в обучении и саморазвитии, предоставляет структуру для управления обучением, цели и сроки согласовываются и пересматриваются.

Цель обучения С: Управлять производительностью команды на рабочем месте.

С1 Управление коммуникациями в команде

Использование различных методов и навыков общения для управления работой команды.

- Методы общения:
 - лицом к лицу, включая личные встречи, использование электронных средств массовой информации;
 - письменная, в том числе электронная почта, служба коротких сообщений (SMS);
 - телефон;
- Навыки общения:
 - высота и тон голоса;
 - ясность содержания, включая подачу на соответствующем уровне;
 - открытые вопросы – для подробных ответов;
 - закрытые вопросы – для подтверждения;
 - соответствующий язык тела, включая положительную осанку;
 - активное слушание, включая обобщение и перефразирование;
 - последовательные и надежные ответы;
 - проявление уважения к получателям.
- Решение проблем в эффективном общении
 - отвлечение на рабочем месте, включая шум, транспортные средства;
 - недоразумение получателя;
 - предоставление и получение неточной информации.

C2 Распределение и подтверждение качества работы

- Распределение работы между членами команды:
 - выявление сильных и слабых сторон членов команды, определение соответствующих навыков;
 - подтверждение задачи, которая должна быть выполнена, обеспечение доступности оборудования, понимание сроков выполнения задачи, распределение персонала на основе их сильных сторон и компетенций, расставление приоритетов в зависимости от обстоятельств;
 - записывание всей работы в соответствии со сроками выполнения заданий и с обратной связью с членами команды.
- Рекомендация изменений, используя цикл непрерывного улучшения:
 - планирование с использованием SMART-целей;
 - осуществление: выполнение плана;
 - мониторинг по измерениям и шкале времени, установленным в SMART-целях;
 - обзор: оценка и рекомендация изменений;
 - рекомендация: составление подробного плана, внесение изменений в системы и процессы, улучшение результатов или качества работы.

C3 Использование методов управления производительностью

Учащиеся будут использовать методы управления производительностью, чтобы обеспечить согласованную работу склада.

- Сравнительный анализ:
 - стандарты измерения производительности, основанные на опыте организации или отраслевых стандартах;
 - типы – внутренние, внешние, стратегические, производительность, процесс.
- Использование сравнительного анализа для:
 - поддержания работы команды в соответствии с отраслевыми или организационными стандартами;
 - определения области для улучшения;
 - определения потребности в обучении;
 - повышения эффективности рабочей силы;
 - определения различий в производительности;
 - оценки области для улучшения, используя сильные и слабые стороны, возможности, угрозы (SWOT).

Краткое содержание модуля

Цель обучения	Ключевые области содержания	Подход к оценке
А Понять принципы лидерства на складе	A1 Роль и функция лидерства A2 Стили лидерства A3 Управление производительностью	Заполнение рабочей тетради для оценки того, как соответствующее управление производительностью и стили лидерства могут использоваться для развития и мотивации складской команды и эффективного управления ей.
В Исследовать, как команды управляются в складской среде	B1 Кадровое планирование и управление B2 Тимбилдинг и динамика B3 Обучение и развитие	
С Управлять производительностью команды на рабочем месте	C1 Управление коммуникациями в команде C2 распределение и подтверждение качества работы C3 Использование методов управления производительностью	Заполнение рабочей тетради для оценки и ролевая игра о том, как заведующий складом может управлять производительностью команды.

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Учащимся потребуется доступ к текущей бизнес-информации о складских операциях через интернет и в виде печатных ресурсов.

Необходимая информация для оценки решений

Цели обучения А и В

Учащиеся будут сравнивать различные стили руководства, используемые для управления складскими командами, и их влияние при применении. Учащиеся рассмотрят важность методов управления производительностью при руководстве командой. Учащиеся объяснят кадровое планирование, изучат, как можно обучить и развить команду для достижения целей, а также влияние обучения и развития на повышение производительности работы команды.

Цель обучения С

Учащиеся смогут продемонстрировать глубокое понимание командной работы и того, как работа распределяется на основе индивидуальных сильных сторон, компетенций и опыта. Учащиеся будут использовать соответствующие методы коммуникации и управления качеством работы. Они должны продемонстрировать, что они могут проанализировать всю необходимую информацию о своей команде и дать четкие рекомендации по улучшению ее работы.

Ссылки на другие модули

Этот модуль связан с *Модулем 3: Управление складскими процессами*.

Участие работодателя

Данный модуль будет максимально эффективен при условии приглашения работодателей в качестве:

- приглашенных спикеров с разных уровней управления в складской среде;
- экскурсий по складам под руководством менеджеров и/или заведующих складом в организации, которые объяснят свою роль и влияние на управление организацией.

Модуль 3: Управление складскими процессами

Узбекистан Уровень: 4

Тип модуля: Внутренняя оценка

Учебные часы: 90

Введение в модуль

Этот модуль дает учащимся понимание трех ключевых функций склада – получение, хранение и отправка, а также систем и процессов, которые способствуют безопасному и эффективному управлению этими функциями.

Учащиеся узнают, как можно улучшить системы и процессы, и в качестве заведующего складом поймут важный процесс подготовки зон для приема различных товаров, соответствующие процедуры безопасности и охраны, которым необходимо следовать при выгрузке товаров, включая общение с другими людьми и системы, используемые для сбора точных данных о товарах.

Учащиеся поймут важность мониторинга правильных систем хранения и чередования запасов. Они также поймут процессы, используемые для комплектации, упаковки и сборки товаров при подготовке к отправке.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Понимать складские системы и процессы при получении, хранении и отправке товаров	А.Р1	Объяснение использования и преимуществ складских систем.
		А.Р2	Объяснение использования и преимуществ складских процессов.
В	Контролировать безопасное и эффективное использование складского оборудования и ресурсов	В.Р1	Контроль использования ресурсов на складе для обеспечения поддержания качества товаров при получении, хранении и отправке.
		В.Р2	Контроль использования оборудования на складе для обеспечения поддержания качества товара при получении, хранении и отправке.
		В.Р3	Контроль благосостояния людей на складе.
С	Проводить мониторинг эффективного приема, хранения и отправки товаров	С.Р1	Мониторинг безопасного и эффективного получения, хранения и отправки товаров на складе.
		С.Р2	Эффективный контроль безопасности товаров и данных.
		С.Р3	Применение методов постоянного улучшения на складе для подготовки рекомендаций по совершенствованию складских процессов.

Содержание

Цель обучения А: Понимать складские системы и процессы при получении, хранении и отправке товаров

А1 Складские системы

Учащиеся должны понимать системы, используемые в складской среде для получения, хранения и отправки товаров.

- Получение товаров – потребности в ресурсах, системы бронирования, системы получения, проверки и мониторинга.
- Хранение – очистка и приведение в порядок мест, обработка, размещение/позиционирование, методика отметки товаров, пришедших и ушедших первыми (FIFO), а также тех, что пришли последними, но первыми ушли (LIFO), отслеживание и хранение записей.
- Автоматизированная система хранения и поиска.
- Комплектация – соответствующие методы комплектации, оснащение и упаковка в соответствии с видом товаров и размером заказа, мониторинг и обновление записей.
- Обработка заказов клиентов – правильная информация о доставке, ссылка на информацию о заказах, надежное хранение данных клиентов в соответствии с политиками и процедурами.
- Сборка заказов клиентов – информация о заказе, область проверки, наличие на складе, сборка заказа, поддержание состояния товаров, требования к погрузке, мониторинг и проверка.
- Обработка возвращенных товаров – хранение всей соответствующей информации, возврат товаров на соответствующие места, маркировка любых товаров, подлежащих возврату поставщику/производителю, обновление контрольных записей на складе, удаление любых отходов.
- Упаковка – типы упаковки, безопасность, виды отправки, обновление записей.
- Требования к информации об отправке, требования к загрузке, срокам поставки, маркировке, упаковке, планированию, составлению графика и подтверждению требований клиента.
- Аудиты – ручной, электронный, регулярный, нерегулярный, проверка уровня запасов.

A2 Складские процессы

Учащиеся должны понимать процессы, используемые теми, кто работает в складской среде, для получения, хранения и отправки товаров.

- Обработка товаров – вручную, с использованием оборудования, выбор правильного метода, ведение учета.
- Регистрация – накладные, документация для записи недостатков и повреждений, компьютерные системы, проверки и мониторинг.
- Документы – ручные или электронные, ведение учета, обновление складских записей.
- Отчетность – кому сообщать, что, когда, где, как и почему.
- Отношения и коммуникация с клиентами – требования клиентов, информация, необходимая для сборщиков, сроки доставки, детали счета, конфиденциальность, предложение альтернатив, изменения в сроках доставки.
- Маркировка – хрупкая, тяжелая упаковка, конфиденциальность, ориентация.
- Реализация политики.
- Соблюдение инструкций производителей – товаров, оборудования, материалов и веществ.
- Решение проблем – обработка грузов.

Цель обучения В: Контролировать безопасное и эффективное использование складского оборудования и ресурсов

В1 Безопасное использование оборудования

Учащиеся должны понимать процедуры, используемые для безопасной обработки товаров. Они должны уметь определять результаты и последствия плохой или неправильной ручной обработки и использовать оценки риска. Учащиеся должны иметь возможность определять и контролировать ассортимент оборудования и механических методов, используемых для обработки товаров, включая обязательные требования безопасности и последствия неправильного использования.

- Ручная:
 - процедуры ручной обработки и факторы для агентов, дистрибьюторов, работников доставки, клиентов;
 - некорректные последствия обработки – нарушения опорно-двигательного аппарата, включая нарушения верхних и нижних конечностей, и боли в спине;
 - требования безопасности:
 - оценки риска – разница между опасностью и риском, средства контроля, метод измерения эффективности мер контроля за опасностями и рисками;
 - использование информации о поставщике, правильное использование вспомогательных средств, хорошая уборка, четкие маршруты;
 - использование средств индивидуальной защиты (СИЗ) в соответствии с задачей;
 - обучение – хорошая техника обработки.
- Неручная:
 - оборудование – решетчатая тара на колесиках /контейнеры, тележки, тележки для мешков, тележки с насосами, тележки с платформой, мобильные конвейеры, вакуумные подъемники, цепные системы, ленточные/роликовые конвейеры;
 - механические – автопогрузчики, тягачи, уравновешенные вилочные погрузчики, штабелеры поддонов, автопогрузчик для длинномерных грузов, штабелер с выдвижным грузоподъемником, подъемник-загрузчик (средний/высокий подъем), узкий боковой проход, укладка спереди (человек вверх/вниз), поворотный руль, тележка для поддонов управляемая рядом идущим водителем, хвостовые подъемники (гидроборты), инверторы, преобразователи, машины для упаковки стрейч-пленкой, пресс-упаковщики, разгрузочные платформы, гидравлический кран;
 - навесное оборудование – хомуты, боковые смещения, вилка, бочкообразные зажимы, установка/снижение номинальных характеристик, платформы на погрузчиках (встроенные, не интегрированные), с-крюки;
 - требования безопасности – лицензии (юридическое требование для эксплуатации погрузочно-разгрузочного оборудования (МНЕ), маркировка, предупреждающие огни/маяки, ремни, обозначенные маршруты, переходы, указатели, разгрузочные платформы, плановое текущее обслуживание, проверки уполномоченных операторов.

В2 Поддержание безопасной и продуктивной среды

Учащиеся должны понимать процедуры, используемые для поддержания безопасной и продуктивной рабочей среды. Они должны уметь определять результаты и последствия плохого или неправильного обслуживания. Учащиеся должны иметь возможность контролировать ряд методов обслуживания и понимать последствия их невыполнения.

- Причины хорошего обслуживания рабочей среды – безопасность, надежность, эффективность.
- Рутинная практика:
 - очистка, уборка;
 - освещение;
 - правильные температуры, включая вентиляцию;
 - регулярное обслуживание техники;
 - отчетность об опасностях и рисках;
 - мониторинг правильных методов складирования;
 - использование соответствующего оборудования (ручное, неручное);
 - ручные системы регистрации;
 - регулярные проверки запасов;
 - средства индивидуальной защиты (СИЗ).
- Нестандартная практика:
 - утечки (жидкие, твердые);
 - затоваривание;
 - неправильное хранение (методы, местоположение);
 - нехватка ресурсов (людских, оборудования, техники, времени);
 - специальные проверки запасов.

В3 Эффективное использование ресурсов

Учащиеся должны понимать виды ресурсов, используемых на складе, и как контролировать их эффективное использование.

- Виды ресурсов и их использования:
 - мощность – электричество, газ, аккумуляторы;
 - топливо – дизель, бензин, газ, электричество;
 - вода;
 - сжатый воздух;
 - атмосферные составляющие – температура, освещение;
 - работник, оборудование, машины, материалы, инструменты, расходные материалы;
 - ручные системы – доставка, подсчет, обработка;
 - технологические системы – сканирование, комплектация, заказ, хранение, упаковка, внутренние запасы.
 - системы перемещения запасов – транспортировочные ролики, ленточные конвейеры, сортировщики, краны-штабелеры, челночные системы, платформы skillet, автоматически управляемые транспортные средства (AGV), электрические монорельсовые системы (EMS), ножничные подъемники, мостовые краны.
- Использование ресурсов:
 - хранение товаров – правильное использование пространства, контроль температуры, дорогостоящие товары (HVG), таможенные грузы.
 - методы хранения – ограждение или изоляция товаров, предварительное охлаждение товаров, сохранение как можно меньших размеров охлажденных областей, кратковременное воздействие на товары температур рабочей среды;
 - утилизация товаров – оборудование, машины, материалы, инструменты, расходные материалы, отходы (уплотнители, пресс-подборщики).

В4 Благосостояние людей

Учащиеся должны понимать последствия несоблюдения указаний по охране труда и технике безопасности для работника, работодателя и более широкой организации.

- Благосостояние людей:
 - дизайн и оформление склада, маршруты;
 - температура – рабочие зоны, склад;
 - вентиляция – для газового/масляного оборудования, двигателей внутреннего сгорания;
 - шум – уровни, источники;
 - освещение – естественное, искусственное;
 - соединения свинца;
 - загрязнение;
 - воздействие вибрации – риск воздействия вибрации на руку (HAV) от использования ручных электроинструментов, риск для здоровья от вибрации всего тела (WBV) от вождения транспортных средств;
 - туалеты и умывальники;
 - смены и ротации.

Учащиеся должны знать факторы и определять соответствующие средства индивидуальной защиты (СИЗ), которые способствуют благополучию всех людей.

- Средства индивидуальной защиты:
 - одежда – комбинезоны, защитные ботинки, обувь со стальным колпаком, водонепроницаемые перчатки, шлемы, защитная одежда, каска;
 - оборудование – средства защиты глаз и ушей;
 - ситуации для использования СИЗ:
 - склады, на которых используется погрузочно-разгрузочное оборудование, – одежда высокой видимости и защитная обувь;
 - утечки – фартук, респиратор, перчатки, очки, наборы для утечки;
 - обращение с опасными химическими веществами – перчатки, защита органов дыхания, глаз и лица, защитная одежда, защитная обувь;
 - шум – защита слуха (вывески должны быть там, где использование СИЗ обязательно);
 - первая помощь – перчатки и фартук, необходимые для решения вопросов первой помощи.

Цель обучения С: Проводить мониторинг эффективного приема, хранения и отправки товаров

С1 Методы хранения товаров

Учащиеся должны продемонстрировать способность контролировать эффективный прием, хранение и отправку товаров.

- Процедуры получения, хранения и утилизации товаров с контролируемой температурой, сухогрузов, опасных и таможенных грузов, сроки.
- Последствия несоблюдения правильных процедур для товаров сотрудником, работодателем, организацией, более широкой цепочкой поставок: перекрестное загрязнение, задержки, перераспределение персонала, уборка, несчастные случаи, износ, повреждение, потери.
- Системы:
 - поддоны, переносные платформы, реверсивные, крыльчатые, плоские двухсторонние/четырёхсторонние, опорные, коробчатые, клетчатые, штабелируемые, инверторы, преобразователи;
 - стеллажи – каркасная основа для поддонов, бочек, шин, регулируемые, передвижные, проходные/непроходные, не изменяемые сваркой, ограничители поддонов, защитные устройства;
 - машины для обертывания – безопасная практика, надежная упаковка;
 - цилиндры – надежное крепление, боковое или конечное;

- безопасная практика:
 - надежное звукоизоляционное покрытие, выдерживающее точечную нагрузку у основания, фиксированное;
 - совместимость с помещениями;
 - ширина прохода для механического погрузочно-разгрузочного оборудования;
 - уведомления о максимальной нагрузке – никогда не превышает;
 - надежные замки разъема;
 - складские помещения – имеют четкую маркировку, оповещение, безопасную и равномерную загрузку;
 - правильные ручные процессы – комплектация, извлечение;
 - обычное ограждение по периметру;
 - ворота с блокировочными устройствами;
 - цвета высокой видимости, указывающие поперечные/вертикальные места разъемов;
 - регулярные проверки и техническое обслуживание;
 - никаких препятствий;
 - регулярные обновления обучения/четкое общение;
 - хорошая практика ведения хозяйства.
- Автоматизированные складские системы:
 - поворотное загрузочное устройство – горизонтальное, вертикальное;
 - вертикальные подъемные модули;
 - краны-штабелеры, поисковые системы;
 - одномачтовые, двухмачтовые, управляемые человеком;
 - станция – точки приема/передачи, точки передачи, возврата/получения, хранения;
 - доставка по конвейерам, на автоматически управляемых транспортных средствах (AGV);
 - безопасная практика:
 - отделение зон автоматически управляемых транспортных средств от пешеходных с использованием расцепителей (усы, зонды), оптических приборов (спереди/сзади), кнопок аварийной остановки;
 - компьютеризированный автоматический мониторинг: тормоза, датчики, светочувствительные датчики присутствия (видимые, невидимые), чувствительные к давлению маты для пешеходов, использование обычных ограждений по периметру, ворота с блокировочными устройствами, назначенный персонал, изолирующая техника, пути доступа/выхода для водителей, четкие процедуры передачи, предупреждающие надписи.

- Хранение при контролируемой температуре (TCS):
 - опасности – случайная блокировка, управляемый/случайный выброс хладагента, травмы, вызванные холодной средой (ожоги льдом, переохлаждение), влияние на подвижность, вызванное СИЗ, накопление льда, повышенный риск отказа оборудования, выход из строя механических ворот, скользкие поверхности, замерзание металла;
 - безопасная практика – только авторизованные люди, четкие вывески, аварийный выход, методы связи, возможность оказавшимся в ловушке подать сигнал тревоги, низкие точки вызова, аварийные сигналы для одиноких рабочих, аварийное освещение на батарейках, устройства разблокировки дверей, удаление наледи, осушители, правильные СИЗ (теплая одежда).
- Хранение упакованных опасных веществ:
 - виды опасных веществ – легковоспламеняющиеся, едкие, токсичные;
 - риски от опасных веществ: огонь, вдыхание дыма/пара, летающие ракеты;
 - необходимо рассмотреть – количество, различия, реакцию между веществами, недостаточная осведомленность о химических свойствах, отсутствие подготовки, ненадлежащие условия хранения, плохой контроль над источниками возгорания, работы по техническому обслуживанию, вандализм и поджоги, неадекватный проект здания, установка оборудования, техническое обслуживание, подверженность воздействию тепла от близлежащего огня;
 - безопасная практика:
 - использование информации о поставщике/производителе, маркированной в соответствии с законодательством с использованием схемы маркировки ООН, целостность упаковки, защита, правильные материалы, отсутствие дырок/утечек, использование паспортов безопасности материалов (MSDS), надлежащее планирование расположения площадки, правильное обращение, проверка даты, пожарные планы;
 - точный контроль запаса: нет ли затоваривания, максимальная вместимость; учет и запись товаров, пришедших и ушедших первыми (FIFO), а также тех, что пришли последними, но первыми ушли (LIFO);
 - работа с утечками: жидкость, твердые вещества, процесс локализации, средства индивидуальной защиты, набор для утечки;
 - особые условия хранения: доменные камеры, сортировка, вдали от разбрызгивателей, определенная температура, живой груз.

С2 Безопасность товаров и данных

Учащиеся должны продемонстрировать способность контролировать использование процедур для безопасного и надлежащего решения инцидентов безопасности. Они также должны знать влияние нарушений безопасности на прибыль, операции и людей.

- Процедуры досмотра: поддержка руководства, сотрудники службы безопасности, учебные курсы, выборочные досмотры, физически бесконтактный досмотр, досмотр багажа/транспортного средства/шкафчика, обработка улики, согласие, однополый досмотр, досмотр личных вещей, отчеты, как связаться с охраной, ворота металлоискателя, охранные палочки.
- Контроль над насильственным поведением: меры безопасности, такие как система видеонаблюдения (CCTV), охранники.
- Методы: быть бдительным, сохранять спокойствие, распознавать признаки гнева, управлять и избегать конфронтации, использовать физические барьеры, невмешательство, отвлекать до прибытия полиции, регистрировать детали инцидентов.
- Влияние нарушений безопасности на прибыль, операции и людей; последующие действия, которые должны быть предприняты на складе.
- Информация: меры предосторожности для защиты информации, касающейся доставки, отправки, аудита, сведений о сотрудниках, финансовой системы, систем безопасности.
- Меры предосторожности в отношении товаров: сотрудники службы безопасности, вывески, оборудование для обеспечения безопасности, такое как система телевидения замкнутого контура (видеонаблюдения) (CCTV), зеркала, проволочные перегородки, защитные ограждения, защитные ворота, запирающиеся шкафчики, системы, постоянный аудит запасов; безопасное хранение ключей, паролей, кодов доступа; осведомленность персонала, запретные зоны, хранение мусорных контейнеров вдали от дверей, регулярные выборочные проверки.

С3 Постоянное улучшение складских процессов

Учащиеся должны понимать цикл непрерывного совершенствования и его важность при выработке рекомендаций для складских процессов.

- Цикл непрерывного улучшения:
 - план;
 - реализация;
 - мониторинг;
 - обзор.

Краткое содержание модуля

Цель обучения	Ключевые области содержания	Подход к оценке
A Понимать складские системы и процессы при получении, хранении и отправке товаров	A1 Складские системы A2 Складские процессы	Заполнение рабочей тетради для оценки: учащиеся должны принять участие в профессиональном обсуждении своих выводов о надзоре за членами команды, использовании оборудования и ресурсов, а также мерах, используемых для обеспечения благосостояния людей и общей рабочей среды. Оценка риска с фотографиями также должна быть включена.
B Контролировать безопасное и эффективное использование складского оборудования и ресурсов	B1 Безопасное использование оборудования B2 Поддержание безопасной и продуктивной среды B3 Эффективное использование ресурсов B4 Благополучие людей	
C Проводить мониторинг эффективного приема, хранения и отправки товаров	C1 Методы хранения товаров C2 Безопасность товаров и данных C3 Постоянное улучшение складских процессов	

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Для этого модуля учащиеся должны иметь доступ к складскому помещению, что позволит им наблюдать за текущими системами и процессами, а также за поддержанием складской среды. Если складское помещение недоступно, необходимо использовать смоделированную среду.

Необходимая информация для принятия оценочных решений

Цель обучения А

Учащиеся смогут подробно рассказать об использовании и преимуществах складских систем и процессов при получении, хранении и отправке товаров.

Цели обучения В и С

Учащиеся будут следить за использованием оборудования и ресурсов в складской среде для обеспечения безопасности и благополучия людей, а также обеспечения качества и количества товаров. Они также смогут дать рекомендации по улучшению складских процессов.

Ссылки на другие модули

Этот модуль ссылается на все модули в квалификации.

Участие работодателя

Данный модуль будет максимально эффективен при условии приглашения работодателей в качестве:

- рабочих мест на складе;
- приглашенных докладчиков;
- экскурсий на склады.

Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе

Узбекистан Уровень: 4

Тип модуля: Внутренняя оценка

Учебные часы: 60

Введение в модуль

Этот модуль даст учащимся понимание важности лояльности клиентов к складскому бизнесу и взаимосвязи между стандартами обслуживания клиентов и лояльности потребителей, а также того, какую пользу они приносят выбранному складскому бизнесу. Учащиеся поймут, как команда склада может гарантировать постоянное соблюдение стандартов обслуживания клиентов, и методы, используемые для мониторинга доставки обслуживания как внутренних, так и внешних клиентов, включая другие отделы в их организации. Учащиеся будут контролировать свою команду, используя собственные навыки общения и межличностной коммуникации для обеспечения обслуживания клиентов и удовлетворения их потребностей в различных ситуациях, включая решение вопросов, проблем и жалоб. Этот модуль также предусматривает для учащихся возможность оценить предоставление услуг и определить улучшения в складской практике, которые принесут пользу как клиенту, так и складскому бизнесу.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Узнать, как эффективное обслуживание клиентов способствует успеху складского бизнеса	А.Р1	Объяснить важность лояльности клиентов к складскому бизнесу.
		А.Р2	Объяснить связь между эффективным обслуживанием клиентов и лояльностью потребителей.
		А.Р3	Оценить преимущества выбранного складского бизнеса в обеспечении превосходного обслуживания клиентов.
В	Изучить, как складские группы обеспечивают соблюдение стандартов обслуживания клиентов в организации	В.Р1	Объяснить, как должна быть организована команда склада, чтобы обеспечить постоянное соблюдение стандартов обслуживания клиентов.
		В.Р2	Изучить проблемы, влияющие на способность команды соответствовать стандартам обслуживания клиентов и способы управления ими.
		В.Р3	Изучить методы, используемые для мониторинга и оценки обслуживания клиентов, предоставляемые складской командой.
С	Контролировать предоставление обслуживания клиентов в складской среде; рекомендации по улучшению	С.Р1	Контролировать команду склада, используя навыки общения и межличностной коммуникации, соответствующие ситуациям обслуживания клиентов.
		С.Р2	Контролировать решение вопросов, проблем и жалоб, чтобы обеспечить удовлетворенность клиентов.
		С.Р3	Проверить обслуживание клиентов, предоставляемое их складской командой, и порекомендуйте улучшения.

Содержание

Цель обучения А: Узнать, как эффективное обслуживание клиентов способствует успеху складского бизнеса

А1 Важность лояльности клиентов

- Клиенты, в том числе те, от кого организация склада получила товары, материалы, услуги или информацию.
 - Организации, в том числе в первичном, вторичном и третичном секторах, часть цепочек поставок, обратная логистика, например:
 - производители;
 - представители розничной торговли;
 - фермеры;
 - малые и средние предприятия (SME), такие как службы доставки;
 - транспортные компании;
 - экспедиторы;
 - государственные департаменты;
 - такие агенты, как страхование, социальное обеспечение;
 - другие организации с такими складами, как возврат, утилизация.
- Долгосрочное выживание складской организации.
- Увеличение доли рынка.
- Возобновление бизнеса.
- Увеличение продаж.
- Личные рекомендации.
- Возможности выстраивать отношения с клиентами.
- Возможности сбора отзывов.

A2 Эффективное обслуживание клиентов и лояльность потребителей

- Как обеспечить эффективное обслуживание клиентов:
 - поддерживать позитивные отношения с клиентами;
 - вежливое и профессиональное приветствие;
 - эффективно прислушиваться к запросам клиентов;
 - осуществлять быстрые действия для оказания помощи клиентам;
 - предоставить информацию о времени выполнения, ожидаемом завершении и любых возможных задержках;
 - постоянно обновлять списки клиентов;
 - знать процедуры и системы отчетности;
 - грамотная запись информации, включая конфиденциальность;
 - отвечать на вопросы/запросы веб-сайта в установленные сроки;
 - оперативный ответ на все сообщения, запросы и при необходимости указывать на соответствующие ссылки;
 - вежливое и профессиональное обслуживание клиентов;
 - придерживаться политики и законодательства в области охраны здоровья, безопасности и охраны труда;
 - иметь высокий стандарт внешнего вида и чистоплотности.
- Как эффективное обслуживание клиентов связано с лояльностью клиентов:
 - превосходить ожидания всех клиентов, которые затем информируют других;
 - предвидеть потребности клиентов;
 - активно работать, чтобы удовлетворить и превзойти потребности клиентов;
 - подтверждать обязательства по обслуживанию как частных лиц, так и организации;
 - обеспечивать профессиональное общение со всеми клиентами;
 - гарантировать соответствие действий сотрудников стандартам.

А3 Преимущества отличного обслуживания клиентов

- Преимущества для организации:
 - удержание клиентов увеличивает защиту лояльности;
 - приобретение дополнительных внешних клиентов расширяет клиентскую базу;
 - повышенная организационная репутация усиливает бренд;
 - повышенный доход обеспечивает занятость;
 - создание конкурентных преимуществ.
- Преимущества для складской команды и частных лиц:
 - завоевание доверия и гордость;
 - повышенная мотивация;
 - повышение производительности труда сотрудников, что способствует удовлетворенности клиентов;
 - более низкий уровень прогулов;
 - более низкий уровень текучести персонала, покидающего организацию бизнеса;
 - улучшение отношений с руководством, другими командами, профсоюзами;
 - доверие и уважение внутренних и внешних клиентов, поставщиков, других агентов.

Цель обучения В: Изучить, как складские группы обеспечивают соблюдение стандартов обслуживания клиентов в организации

В1 Организационные стандарты обслуживания клиентов

- Ожидаемый уровень обслуживания клиентов, в том числе:
 - развитие отношений с клиентами;
 - придерживаться заявленного в ответе времени;
 - вести себя профессионально, что укрепляет доверие к организации и бренду;
 - поддержание потребностей бизнеса при продвижении обслуживания клиентов;
 - решение жалоб, проблем и запросов для удовлетворения потребностей клиентов;
 - превзойти ожидания клиентов.

В2 Обеспечение последовательного предоставления услуг

- Организация совместной работы путем:
 - обеспечения четкой связи;
 - обмена знаний о продуктах, услугах, процессах, законодательных и нормативных требованиях;
 - установления четких процедур для обращений, жалоб;
 - обеспечения того, чтобы команда следовала процедурам и политикам;
 - расширения возможностей членов команды.
- Надзор за командой в обеспечении постоянного обслуживания клиентов путем:
 - предоставления доступа к обучению;
 - признания результатов;
 - присуждения награды и признания;
 - использования технологий;
 - предоставления ресурсов, включая данные, касающиеся:
 - склада, такие как местоположение, количество, цена, возраст, поставщик, производитель;
 - клиентов;
 - организационной информации, включая организационную структуру, диапазон контроля, управленческие роли и обязанности.

В3 Проблемы, влияющие на постоянное предоставление услуг

- Внутренние проблемы, влияющие на обслуживание клиентов:
 - отсутствие политики компании;
 - неопределенность в отношении процедур;
 - отсутствие решений;
 - недопонимание;
 - неудовлетворение жалоб клиентов;
 - отсутствие персонала, вызывающее его дефицит;
 - отсутствие соответствующих навыков для поддержки процессов – ИТ, вилочные погрузчики, количество, точность;
 - недостаточно квалифицированный персонал для разгрузки, распаковки, обработки/перемещения склада, хранения, маркировки, сбора, упаковки и отправления товара;
 - отсутствие обучения персонала для решения вопросов обслуживания клиентов;
 - финансовое положение организации.

- Внешние проблемы, влияющие на обслуживание клиентов:
 - склад от поставщиков:
 - запаздывание;
 - неправильность;
 - сопровождение неверной документацией;
 - неисправные или поврежденные грузы.
- Другие лица, не способные выполнять свои функции и обязанности:
 - экспедиторы;
 - брокеры;
 - страховщики;
 - IT-поддержка (удаленная);
 - инженеры по обслуживанию транспортных средств и оборудования;
 - государственные ведомства из сфер транспорта, здравоохранения, безопасности, торговли;
 - субподрядчики.
- Дальнейшие вопросы:
 - окружающая среда – погодные условия, вызывающие задержки;
 - пробки и дорожные заграждения;
 - террористические акты;
 - закрытие аэропортов, морских портов;
 - законодательство и регулирование.
- Методы управления проблемами:
 - обеспечить соблюдение политики и стандартов обслуживания клиентов;
 - использовать четкие линии связи и методы;
 - соответствующее обучение персонала доступно и внедрено;
 - обеспечить своевременное вмешательство руководства;
 - внедрение и контролирование стимулирования персонала.

В4 Мониторинг и оценка обслуживания клиентов

- Методы мониторинга:
 - наблюдения – формальные и неформальные по отношению к стандартам обслуживания клиентов со стороны коллег и непосредственного руководства;
 - обзоры – формальные и неформальные;
 - данные, относящиеся к типу клиента, время отклика клиента (CRT), предоставляемые услуги, сервисные соглашения;
 - данные, относящиеся к запасу, включая время сбора, уровни запаса, оборачиваемость запаса, сроки поставки, предоставленный запас;
 - информация о производительности от клиентов, коллег, руководства, поставщиков, других агентов;
 - источники информации, включая обратную связь в интернете, кружки качества и фокус-группы, внутренние опросы клиентов, тайных покупателей, возвраты, запросы и жалобы, повторные заказы.
- Оценка обслуживания клиентов, в том числе:
 - предоставление услуг и эффективность в удовлетворении потребностей клиентов;
 - решение вопросов и жалоб;
 - уровень удовлетворенности клиентов;
 - качество предоставляемых услуг;
 - соответствие нормативным требованиям;
 - балансирование затрат и прибыли;
 - обзор встреч.

Цель обучения С: Контролировать предоставление обслуживания клиентов в складской среде; рекомендации по улучшению

С1 Контроль навыков обслуживания клиентов и поведения

- Ситуации обслуживания клиентов:
 - предоставление информации о товарах или услугах;
 - продвижение дополнительных продуктов и услуг;
 - консультирование;
 - прием и передача сообщений;
 - решение проблем и запросов, чрезвычайных ситуаций;
 - рассмотрение жалоб;
 - предложения мер по исправлению положения;
 - тет-а-тет, включая личное общение, использование электронных средств связи;
 - письмо по электронной почте, SMS;
 - связь по телефону.

- Навыки обслуживания клиентов:
 - СВЯЗЬ:
 - высота и тон голоса;
 - ясность содержания, включая его подачу на соответствующем уровне;
 - использование открытых вопросов для поощрения подробных ответов;
 - использование закрытых вопросов для подтверждения;
 - демонстрация соответствующего языка тела, включая положительную осанку;
 - использование соответствующих указателей, включая направления и предупреждения;
 - демонстрация активного слушания, включая резюмирование и перефразирование;
 - предоставление последовательных и надежных ответов;
 - проявление уважения ко всем получателям.
 - межличностный:
 - персональная презентация, включая корпоративный/соответствующий дресс-код;
 - положительный настрой;
 - гигиена;
 - личность;
 - предоставление последовательного и надежного ответа.
- Поведение, включая своевременный подход, позитивный настрой, предложение помощи, проявление уважения.

C2 Контроль решения вопросов, проблем и жалоб

- Как решать запросы клиентов, проблемы и жалобы:
 - следовать организационной политике;
 - определить проблему, используя эффективные навыки слушания и перефразирования для подтверждения понимания;
 - извиниться, сопереживать и брать на себя ответственность;
 - справиться с ситуацией, предлагая решения;
 - знать границы ответственности и направления действий;
 - наладить отношения с клиентом;
 - держать клиента и команду в курсе регулярных обновлений, используя соответствующий метод связи:
 - лицом к лицу;
 - письменные – электронная почта, письмо;
 - телефон.
 - заполнить любую необходимую документацию, такую как:
 - фондовый аудит;
 - сервис/учетная запись;
 - отчет.
 - проверка удовлетворенности клиента результатом:
 - последующий звонок;
 - попросить отзыв.
 - обеспечить информирование других:
 - команду;
 - других отделов;
 - поставщиков.
 - использовать ситуацию как:
 - возможность для улучшения;
 - оценивание результативности команды;
 - пересмотр процессов.

С3 Обзор предоставления услуг клиентам и рекомендации по улучшению

- Аудит обслуживания клиентов команды.
- Индивидуальный SWOT (Сильные стороны, Слабые стороны, Возможности, Угрозы) – анализ для оценки любых расхождений со стандартами обслуживания клиентов, таких как:
 - навыки межличностного общения и коммуникации, такие как поведение,
 - язык тела, навыки слушания;
 - соблюдение организационной политики и стандартов;
 - рассмотрение жалоб, проблем и запросов;
 - работа с другими для обеспечения обслуживания клиентов;
 - запись информации;
 - внедрение систем.
- Индивидуальный план развития для членов команды:
 - планировать, используя SMART-цели;
 - реализовать – выполнить план, установив цели, соответствующие стандартам обслуживания;
 - определить ресурсы и доступность поддержки, необходимой для достижения целей;
 - установить даты обзора;
 - мониторинг плана для оценки прогресса в достижении SMART-целей.
- Показатели улучшения производительности:
 - сокращение количества жалоб;
 - увеличение прибыли;
 - сокращение текучести кадров;
 - повторные сделки с постоянными клиентами.

Краткое содержание модуля

Цель обучения	Ключевые области содержания	Подход к оценке
<p>А Узнать, как эффективное обслуживание клиентов способствует успеху складского бизнеса</p>	<p>А1 Важность лояльности клиентов</p> <p>А2 Эффективное обслуживание клиентов и лояльность потребителей</p> <p>А3 Преимущества отличного обслуживания клиентов</p>	<p>Заполнение рабочей тетради для оценки информацией о важности лояльности клиентов и преимуществах для складского бизнеса и обеспечения эффективного обслуживания клиентов, а также как поддерживать и контролировать обслуживание клиентов для обеспечения соответствия предоставленного стандарта.</p>
<p>В Изучить, как складские группы обеспечивают соблюдение стандартов обслуживания клиентов в организации</p>	<p>В1 Организационные стандарты обслуживания клиентов</p> <p>В2 Обеспечение последовательного предоставления услуг</p> <p>В3 Проблемы, влияющие на постоянное предоставление услуг</p> <p>В4 Мониторинг и оценка предоставления обслуживания клиентам</p>	
<p>С Контролировать предоставление обслуживания клиентов в складской среде; рекомендации по улучшению</p>	<p>С1 Контроль навыков обслуживания клиентов и поведения персонала</p> <p>С2 Контроль за решением вопросов, проблем и жалоб</p> <p>С3 Обзор предоставления услуг клиентам и рекомендации по улучшению</p>	<p>Заполнение рабочей тетради для оценки. Практическая демонстрация и сбор доказательств эффективности работы контролирующей команды при оказании услуг клиентам и рассмотрении обслуживания клиентов.</p>

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Учащимся потребуется доступ к ряду текущей деловой информации о складских операциях с веб-сайтов и печатных ресурсов.

Необходимая информация для оценки решений

Цели обучения А и В

Учащиеся должны объяснить на конкретных примерах важность лояльности клиентов со стороны складского бизнеса. А также как эффективное обслуживание клиентов связано с их лояльностью. Они оценят преимущества одного выбранного складского бизнеса в обеспечении превосходного обслуживания клиентов. Учащиеся должны объяснить на примерах, как складская команда может обеспечить постоянное соблюдение стандартов обслуживания клиентов. Им необходимо провести анализ и привести примеры тех проблем, которые влияют на способность складской группы обслуживать клиентов, и способы их решения. Учащиеся изучат методы, используемые для мониторинга и анализа обслуживания клиентов, предоставляемого одним складским предприятием.

Цель обучения С

Учащиеся будут контролировать складскую команду, используя соответствующие навыки общения и межличностной коммуникации, чтобы удовлетворить потребности клиентов в двух различных ситуациях их обслуживания, обычно связанных со складированием. Учащиеся также будут следить за тем, как команда решает вопросы, проблемы и жалобы, чтобы обеспечить удовлетворенность клиентов. Учащиеся расскажут, как их команда обслуживала клиентов в соответствии со стандартами обслуживания, и порекомендуют улучшения, которые принесут пользу складскому бизнесу.

Ссылки на другие модули

Данный модуль ссылается на:

- *Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде;*
- *Модуль 3: Управление складскими процессами.*

Участие работодателя

Данный модуль будет максимально эффективен при условии приглашения работодателей в качестве:

- приглашенного докладчика с различными ролями супервайзера в складской среде;
- экскурсии по складам со стороны тех, кто контролирует обслуживание клиентов, объясняя их роль и влияние на организацию.

Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде

Узбекистан Уровень: 4

Тип модуля: Внутренняя оценка

Учебные часы: 60

Введение в модуль

Данный модуль даст учащимся знания и понимание важности обеспечения того, чтобы складские команды соблюдали правила, организационные политики и процедуры. Учащиеся поймут, как это влияет на роль и обязанности начальника склада и организации. Учащиеся будут лучше понимать правила в контексте охраны здоровья, безопасности и сохранности товаров, помещений, людей и данных, а также влияние на работу склада. Они также узнают о последствиях их несоблюдения для организации, складской команды, клиентов и поставщиков.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Понять правила, регулирующие складирование и цепочку поставок	А.Р1	Объяснить цель правил и как они соотносятся с ролью и обязанностями заведующего складом.
		А.Р2	Объяснить действия, необходимые для соблюдения правил в ситуациях, связанных со складом и цепочкой поставок.
		А.Р3	Объяснить последствия несоблюдения правил.
В	Уметь применять безопасные методы работы на складе	В.Р1	Описать ключевые особенности политики в области охраны труда и техники безопасности.
		В.Р2	Производить оценку риска для данной ситуации.
		В.Р3	Оценить последствия несоблюдения правил безопасной работы для сотрудника, руководителя и организации в целом.
С	Понять роль безопасности в сфере складских услуг и цепочки поставок	С.Р1	Объяснить, как и зачем товары хранятся в безопасности на складах и в процессе цепочки поставок.
		С.Р2	Оценить особенности различных мер безопасности.
		С.Р3	Описать последствия неспособности обеспечить безопасность.

Содержание

Цель обучения А: Понять правила, регулирующие складирование и цепочку поставок

А1 Назначение общих правил

- Правила для потребителей – регулирование договоров между продавцом и потребителем, информация о предварительных договорах, права на отмену, дистанционные и удаленные договоры, сроки доставки, дополнительные расходы, цифровой контент.
- Правила трудоустройства – набор, трудовые договоры, права работников, дисциплинарные взыскания и апелляции, свободное время, увольнение.
- Регулирование равенства – защита от дискриминации.
- Правила защиты данных – предназначены для контроля обработки личной информации и предоставления юридических прав тем, кто хранит эту информацию.
- Электричество на рабочем месте – соответствие электробезопасности для всего механического и технологического оборудования.
- Правила работы на высоте – обеспечить безопасное использование лестниц и ступеней, техническое обслуживание оборудования, внутренние и наружные работы, использование средств индивидуальной защиты (PPE).
- Общие правила питания – должны сохраниться общие принципы безопасности пищевых продуктов для потребления человеком и животными при транспортировке, включая животных для пищевых продуктов, обработки и хранения (температура, упаковка, маркировка), документация от производителей оптовикам, а затем – розничным продавцам, изъятие и отзыв, экологические и этические соображения при утилизации отходов, наказание за правонарушения (арест, штраф, тюремное заключение), отслеживание требований к пище, борьба с вредителями.
- Правила, регулирующие работу автопогрузчиков, – ответственность компаний, менеджеров и сотрудников; техническое обслуживание оборудования, осмотр оборудования, планировка рабочего места; работа с парами, топливом и аккумуляторной кислотой.

A2 Соблюдение правил техники безопасности

- Обязанности работодателя – обучение, обеспечение реализации и обновления политики; оценка рисков, борьба с ними и их избежание, замена оборудования и техники; назначение компетентных сотрудников для оказания помощи в мониторинге, отчетности и реализации политики, предоставлении информации.
- Обязанности сотрудников, включая подрядчиков, – посещать все тренинги, сообщать о любых недостатках в мероприятиях по охране труда и технике безопасности, включая все опасные ситуации; использовать все технологическое и механическое оборудование в соответствии с инструкциями по обучению и изготовлению, разумно заботиться о своем здоровье и безопасности, а также окружающих, носить соответствующие средства индивидуальной защиты.
- Безопасная эксплуатация и техническое обслуживание рабочей среды, включая транспортные средства, помещения и системы, – обеспечение безопасного доступа к рабочему месту, включая парковку транспортных средств, безопасное использование, обработку, хранение опасных веществ в транспортных средствах и вне их.
- Адекватное обучение персонала для обеспечения безопасности и гигиены труда, подходящие меры по обеспечению положительного состояния водителей и наземного персонала, объектов, оценки рисков.
- Правила подъемного оборудования – безопасное использование подъемного оборудования, в том числе его пригодность для применения, обслуживания, ведение записей, проверки перед эксплуатацией, проверки в целом.
- Отчетность о травмах, заболеваниях и опасных происшествиях – что должно быть сообщено, кому и в каком ведомстве требуются подробные сведения.
- Операции ручной обработки – для проведения оценки риска при выполнении задач ручной обработки.
- Средства индивидуальной защиты на рабочем месте (PPE) – это оборудование, которое защитит пользователя от рисков для здоровья и гарантирует безопасность на работе, включая защитные шлемы, перчатки, защитные наушники, обувь и ремни, средства защиты глаз и органов дыхания, одежду с высокой видимостью.
- Контроль веществ, опасных для здоровья, – определение веществ, которые могут нанести вред здоровью, распознавание символов COSHH (КВОДЗ) и их значений, пределов воздействия, оценки риска, меры контроля (вентиляция/удаление, изменение частоты выполнения задачи, сокращение числа сотрудников поблизости, процедуры дезактивации и очистки, проверка на наличие повреждений), безопасные системы для обработки и хранения опасных веществ.

A3 Последствия несоблюдения

- Организация, в том числе нанесенный ущерб репутации.
- Человек, включая травмы.
- Клиент, в том числе недовольство клиента.
- Юридические, включая штрафы.
- Денежные, в том числе потеря бизнеса, штрафы.

Цель обучения В: Уметь применять безопасные методы работы на складе

В1 Политика здоровья и безопасности

- Политика в области охраны здоровья и безопасности – определяет ключевые приоритеты, оценивает и устраняет риски, обеспечивает безопасное использование систем, предоставляет обучение и информацию, перечисляет представителей по охране труда и технике безопасности, регулярно проверяет эффективность, контролирует угрожающее и/или насильственное поведение со стороны других, расследование несчастных случаев/происшествий, предотвращение несчастных случаев, следуя инструкциям производителя.

В2 Оценка риска и соблюдение требований COSHH (КВОДЗ) и маркировки

- Этапы оценки риска – определить опасности, решить, кому и как может быть причинен вред, оценить риски и вероятность их возникновения, принять решение о мерах предосторожности, записать результаты и реализовать их, проанализировать оценку риска и при необходимости обновить.
- COSHH (КВОДЗ): используемые вещества (химикаты, продукты, содержащие химические вещества, пары, пыль, туман, нанотехнологии, газы, микробы, вызывающие заболевания, биологические агенты), генерируемые и вещества природного происхождения.
- Использование информации о поставщике/производителе, продукции, маркированной в соответствии с законодательством с использованием схемы маркировки Организации Объединенных Наций (ООН), Правил и пиктограмм классификации маркировки и упаковки (CLP), целостности упаковки, защиты, правильных материалов, отсутствия отверстий/утечек, использования данных о безопасности материалов (MSDS), соответствующего планирования макета участка, правильное обращение, проверка даты, планы пожарной безопасности.
- Работа с жидкостями: жидкость, твердое вещество, процесс локализации, СИЗ, комплекты для перемещения жидкости.

В3 Пожарная безопасность

- Профилактика – ведение домашнего хозяйства, хранение горючих материалов и опасных веществ, техническое обслуживание оборудования, электрооборудования, потенциальных источников возгорания, заблокированных маршрутов.
- Процедуры эвакуации.
- Использование противопожарного оборудования.

В4 Последствия несоблюдения указаний по охране труда и технике безопасности

- Воздействие на благополучие персонала:
 - дизайн и оформление склада, маршруты;
 - температура – рабочие зоны, склад;
 - вентиляция – для газового/масляного оборудования, двигателей внутреннего сгорания;
 - шум – уровни, источники;
 - освещение – естественное, искусственное;
 - свинцовые соединения;
 - загрязнения;
 - воздействие вибрации – кисть-предплечье ВКП (HAV), все тело ВВТ (WBV)
 - туалеты и умывальники.
- Последствия несоблюдения гигиены:
 - контроль температуры и учетной документации;
 - личная гигиена;
 - требование к одежде;
 - меры по борьбе с вредителями/отчетность.
- Последствия несоблюдения качества запасов:
 - точный контроль запасов: отсутствие затоваривания, максимальная вместимость; первым поступил – первым отправлен (ПППО (FIFO)), учет; последним поступил – отправлен первым (ППОП (LIFO)), проверка даты, оборот товарных запасов, правильное местоположение.
- Особые условия хранения – камеры для хранения с особым назначением, сегрегация, вдали от разбрызгивателей, определенная температура.
- Работа с авариями/инцидентами – отчетность, аптечка, первая помощь, квалифицированные помощники.
- Причины несчастных случаев – скольжение, спотыкание, падение груза, ручное управление, падение с высоты, столкновение с движущимся транспортным средством, движущимися или неподвижными объектами, опасность скольжения и то, что может это спровоцировать.

Цель обучения С: Понять роль безопасности в сфере складских услуг и цепочки поставок

С1 Безопасность запасов, людей, помещений и информации

- Процедуры поиска: управленческая поддержка, сотрудники службы безопасности, случайные обыски, поиск нефизических контактов, поиск багажа/автомобиля/шкафчика, обработка улик, согласие, поиск по гендерному признаку, поиск личных вещей, отчеты, как связаться с охраной, металлоискатель, ручные детекторы.
- Контроль за насильственным поведением:
 - меры безопасности, такие как видеонаблюдение (CCTV), охранники;
 - методы: будьте бдительны, сохраняйте спокойствие, распознавайте признаки гнева, управляйте и избегайте конфронтации, используйте физические барьеры, позицию невмешательства, записывайте детали инцидентов, отвлекайте до прибытия полиции.
- Информация: меры предосторожности для защиты информации, касающейся доставки, отправки, аудита, сведений о сотрудниках, финансовой системы, систем безопасности.

С2 Особенности и преимущества мер безопасности

- Особенности и преимущества различных мер безопасности с точки зрения затрат, эффективности и морального состояния персонала: персонал службы безопасности, вывески, оборудование для обеспечения безопасности, такое как видеонаблюдение (CCTV), зеркала, проводные перегородки, защитные ограждения, защитные ворота, запирающиеся шкафчики, системы, постоянный аудит запасов; безопасное хранение ключей, паролей, кодов доступа; осведомленность персонала, запретные зоны, хранение мусорных контейнеров вдали от дверей, регулярные выборочные проверки.

С3 Последствия несоблюдения мер безопасности

- Последствия неспособности поддерживать безопасность:
 - для получения прибыли;
 - операции: неверные данные о запасах, неимение товаров на складе, моральный дух персонала, производительность;
 - клиент: склад не в состоянии выполнить требования, потеря доверия со стороны клиента;
 - люди: мораль, доверие;
 - последующие действия, которые должен предпринять склад.

Краткое содержание модуля

Цель обучения	Ключевые области содержания	Подход к оценке
<p>А Понять правила, регулирующие складирование и цепочку поставок</p>	<p>А1 Назначение общих правил А2 Соблюдение правил техники безопасности А3 Последствия несоблюдения</p>	<p>Заполнение рабочей тетради для оценки: о законодательстве и правилах, важности их соблюдения и том, что происходит в случаях несоблюдения.</p>
<p>В Уметь применять безопасные методы работы на складе</p>	<p>В1 Политика здоровья и безопасности В2 Оценка риска и соответствие COSHH (КВОДЗ) и маркировка В3 Пожарная безопасность В4 Последствия несоблюдения указаний по охране труда и технике безопасности</p>	<p>Заполнение рабочей тетради для оценки о том, что следует включить в политику здоровья и безопасности на рабочем месте, важность COSHH (КВОДЗ) и маркировки на складе, что происходит в случаях несоблюдения правил. Документация по оценке рисков.</p>
<p>С Понять роль безопасности в сфере складских услуг и цепочки поставок</p>	<p>С1 Безопасность запасов, людей, помещений и информации С2 Особенности и преимущества мер безопасности С3 Последствия несоблюдения мер безопасности</p>	<p>Завершение рассмотрения важности наличия процедур обеспечения безопасности имущества, помещений, людей и информации и последствий несоблюдения мер безопасности.</p>

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Нет специальных ресурсов, необходимых для этого модуля.

Необходимая информация для оценки решений

Цели обучения A и B

Учащиеся изучат правила, регулирующие сектор логистики, складское хозяйство и отрасль цепочки поставок, почему они существуют и как соотносятся с ролью начальника склада. Сюда будут включены действия, необходимые для обеспечения соблюдения, и последствия несоблюдения для работников и работодателей. Учащиеся рассмотрят факторы, которые необходимо включить в политику в области здравоохранения и безопасности, и продемонстрируют способность выполнить оценку риска.

Цель обучения C

Учащиеся продемонстрируют понимание того, как на складе и в цепочке поставок поддерживается безопасность товаров, людей и данных, а также преимущества и недостатки различных подходов. Учащиеся рассмотрят, что может произойти, если безопасность нарушена.

Ссылки на другие модули

Данный модуль ссылается на:

- *Модуль 3: Управление складскими процессами;*
- *Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе;*
- *Модуль 7: Контроль запасов в складской сфере.*

Участие работодателя

Данный модуль будет максимально эффективен при условии приглашения работодателей в качестве:

- приглашения докладчиков из складской организации, которые объяснят свою роль в отношении соблюдения правил;
- посещения и организации экскурсий по складской организации.

Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду

Узбекистан Уровень: 4

Тип модуля: Внутренняя оценка

Учебные часы: 60

Введение в модуль

Данный модуль даст учащимся понимание факторов окружающей среды, которые влияют на надзор за складскими процессами, операциями и действиями, и их негативного воздействия на окружающую среду. Учащиеся будут более внимательно изучать ассортимент складских предприятий и их способность контролировать загрязнение, управлять отходами и экономить энергию, а также то, как они реагируют на повышение осведомленности общественности об экологических проблемах. Учащиеся станут изучать способы, с помощью которых бизнес-организации могут стремиться к повышению устойчивости, в то же время удовлетворяя потребности своих заинтересованных сторон. Они изучат экологическую практику местного складского бизнеса, способы, с помощью которых можно улучшить свое воздействие на окружающую среду, и разработают план рекомендаций, позволяющий складу достичь коммерческих и эксплуатационных целей.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Изучить надзор за складскими операциями и их влияние на окружающую среду	А.Р1	Объяснить роль и обязанности заведующего складом по вопросам экологии.
		А.Р2	Объяснить, как деятельность и операции, используемые в складских предприятиях, негативно влияют на окружающую среду.
		А.Р3	Оценить влияние противопоставления складских предприятий окружающей среде.
В	Изучить экологически безопасные меры, доступные для складских предприятий, и их преимущества для окружающей среды	В.Р1	Объяснить экологически безопасные меры, доступные для складских предприятий.
		В.Р2	Объяснить преимущества экологически безопасных мер для окружающей среды, доступных для складских предприятий.
		В.Р3	Оценить преимущества противопоставления складских предприятий и окружающей среды, используя экологически безопасные меры.
С	Изучить, как складские предприятия могут усовершенствовать свою экологически безопасную деятельность	С.Р1	Разработать план для выбранного складского бизнеса по улучшению его экологически безопасной практики и удовлетворенности потребностей бизнеса.
		С.Р2	Обосновать рекомендации для выбранного складского бизнеса по совершенствованию его экологически безопасной практики.

Содержание

Цель обучения А: Изучить надзор за складскими операциями и их влияние на окружающую среду

А1 Надзор за складской деятельностью и операциями

- Роли и экологические обязанности начальника склада:
 - мониторинг;
 - реализация;
 - соответствие;
 - обзор;
 - отчетность;
 - внедрение.
- Прием.
- Складирование.
- Комплектование.
- Обработка заказов клиентов.
- Сбор заказов клиентов.
- Обработка возвращенного запаса.
- Упаковка.
- Отправка
- Складской учет.
- Контроль использования ресурсов в соответствии с природоохранным законодательством и организационной политикой:
 - химикаты для очистки и предотвращения перекрестного загрязнения; борьба с огнем, заражением, техническое обслуживание транспортных средств;
 - оборудование для перемещения и маркировки инвентаря;
 - утилизация отходов упаковки, устаревших запасов, химикатов.

А2 Воздействие складской деятельности и операций на окружающую среду

- Сущность, характеристики и влияние проблем, с которыми сталкивается окружающая среда в результате складской деятельности и операций.
- Загрязнение воздуха, воды, шум, химический сток или сброс в воздушные и водные системы, истощение ресурсов.
- Потребление энергии и выбросы от использования топлива, включая газ, воду, электричество, нефть.
- Увеличение выбросов при транспортировке на склады и обратно.
- Остатки отходов, включая излишки жидкостей, химикаты, упаковки, неиспользуемую энергию, мусорные отходы.

- Потеря воды, включая утечку на входе и выходе, выброс микрозагрязняющих веществ, водный мусор.
- Технологии и износ.
- Использование продуктов, влияющих на окружающую среду, таких как одноразовый пластик, продукты одноразового использования.
- Изменение климата из-за увеличения выбросов парниковых газов.
- Последствия воздействия на окружающую среду, в том числе: экстремальные погодные условия и температура, ущерб экосистемам, исчезновение видов животных и растений, угрозы в пищевой цепи, нехватка воды, болезни среди людей и животных, такие как врожденные патологии, рак, респираторные заболевания.
- Заинтересованные стороны, связанные с окружающей средой, в том числе:
 - международные и национальные правительственные организации, включая и агентства. Программа ООН по окружающей среде (ЮНЕП), Государственный комитет Узбекистана по экологии и охране окружающей среды
 - экологические организации и влиятельные группы, такие как «Друзья Земли», «Гринпис»
 - экологическая направленность глобальных Целей в области устойчивого развития (ЦУР).

A3 Обсуждение вопросов по складированию

- Соблюдение инициатив по сохранению, включая Стратегический план ЮНЕП (2018-2021), Национальную программу Узбекистана по защите окружающей среды, в том числе управление отходами, такими как удаление загрязненной воды, устаревшее оборудование, инициативы по очистке территории в Ташкенте и других крупных городах, соответствие с международными стандартами.
- Эффективное использование энергии.
- Потребительские характеристики, в том числе потребность в дешевых продуктах, одноразовом пластике, экологичности.
- Затраты и выгоды от оценки, планирования и внедрения изменений.
- Использование альтернатив, таких как переработанные материалы и продукты.
- Транспортировка на склады и обратно, например, небольшие транспортные средства в центре Ташкента.

- Воздействие на местные сообщества, включая:
 - ограничения больших транспортных средств в центре Ташкента для снижения шума, выбросов;
 - транспортировку в розничные магазины и медицинские пункты со складов в крупных центрах с использованием более тихих, небольших транспортных средств доставки в центре Ташкента;
 - дороги, построенные на прежних сельскохозяйственных землях для размещения больших транспортных средств, вызывающих ограниченный выпас животных, используемых для поддержки местного населения;
 - использование трубопроводов для перемещения сжиженного нефтяного газа (LPG) в концентраторы и далее к заправочной станции;
 - предполагаемые экономические выгоды от негативного воздействия на окружающую среду, включая затраты на этическую и устойчивую эксплуатацию;
 - снижение выбросов загрязняющих веществ в атмосферу, использование LPG для заправки транспортных средств;
 - расположение складов по отношению к:
 - коммерческим центрам, таким как основные торговые точки, аэропорт, железнодорожные грузовые центры;
 - нефтеперерабатывающим и химическим заводам;
 - сельскохозяйственным локациям;
 - таможенным пунктам пропуска и узлам таможенных грузов;
 - процессинговым центрам.

Цель обучения В: Изучить экологически безопасные меры, доступные для складских предприятий, и их преимущества для окружающей среды.

В1 Меры по снижению воздействия на окружающую среду

- Реализация законодательства, политики и инициатив.
- Контроль загрязняющих веществ, таких как выбросы, чрезмерное сжигание, утилизация химических веществ.
- Уменьшение воздействия на:
 - качество земли, такое как минимизация отходов со свалок, обработка разрушающих материалов, включая асбест, инфекционные клинические отходы;
 - качество воды, включая минимизацию загрязнения рек, озер, регулирование коммерческой эксплуатации.

В2 Преимущества экологической устойчивости

- Включение устойчивого развития в бизнес-цели и задачи, в том числе деятельность и операции.
- Создание и внедрение политики устойчивых практик, включая обучение, внешние консультации, работу с поставщиками и другими агентами.
- Реализация долго- и краткосрочных проектов устойчивого развития, в том числе:
 - энергосбережение, такое как установка датчиков присутствия на складах и в офисах, более широкое использование возобновляемой энергии, такой как ветер, рециркуляция горячей воды и воздуха, увеличение использования:
 - аэродинамически спроектированных носителей;
 - железных дорог;
 - транспортных сетей;
 - местных источников во избежание сбоя в доставках, автомобильных и воздушных перевозках.
- Сокращение рабочих и торговых часов при сохранении эффективности.
- Экономия воды, включая использование монитора с использованием счетчиков; оборудование для обнаружения утечек; установка автоматических запорных кранов.
- Внедрение эффективного управления отходами, например, минимизация количества производимых отходов; повторное использование в качестве топлива; контроль упаковки.
- Изменение инфраструктуры здания, например, солнечные батареи, застекленные крыши, изоляция.
- Поиск альтернативного сырья, замена пластика на биоразлагаемые материалы.
- Осуществление позитивных действий, таких как компенсации выбросов углерода, включая кредит на сокращение выбросов парниковых газов.
- Изменение поведения потребителей, такого как использование одноразового пластика, доступ к переработке текстиля, стимулированию местных и сезонных закупок свежей пищи.
- Изменение поведения сотрудников, такого как обучение осведомленности, реализация бизнес-стратегии по утилизации – сокращение, повторное использование, переработка.

В3 Преимущества складского хранения для повышения экологической устойчивости

- Преимущества, вытекающие из:
 - «зеленого» маркетинга – улучшение корпоративного или делового имиджа, включая экологическую сертификацию, улучшение отношений с экологически сознательными:
 - потребителями;
 - подрядчиками;
 - поставщиками;
 - другими агентами.
 - соблюдения законодательства;
 - репутации, в том числе отличия от конкурентов, подавая пример другим;
 - финансов, в том числе увеличение доходов, снижение затрат, сокращение потерь из-за переработки и повторного использования;
 - расширения деловых возможностей, в том числе работа с организациями, которые используют только устойчивые практики;
 - повышения морального духа сотрудников.

Цель обучения С: Изучить, как складские предприятия могут усовершенствовать свою экологически безопасные деятельность

С1 Планирование по улучшению практики

- Обзор текущей ситуации, в том числе:
 - анализ складских процессов и операций;
 - их влияние на окружающую среду.
- Планирование исследований, включая цели исследований, планируемые результаты, даты завершения; даты обзора; инструменты сбора данных.
- Проводить исследования: первичные; вторичные; создавать и использовать исследовательские ресурсы, такие как опросы, листы наблюдения, вопросы интервью с работниками склада.
- Собирать и представлять данные.
- Краткое изложение методологии и результатов исследований.

C2 Обосновывающие рекомендации по улучшению устойчивой практики

- Составление плана, который включает:
 - изучение вариантов улучшения складских операций и процессов, включая консультации с заинтересованными сторонами;
 - рекомендации по улучшению устойчивой практики использования складской деятельности и операций, в том числе:
 - предложения, основанные на выводах из исследований;
 - другие рассмотренные предложения;
 - причины для выбранного предложения, преимущества для окружающей среды, экономическое обоснование для рекомендаций;
 - расстановка приоритетов при реализации предложений;
 - долго- и краткосрочные сроки;
 - необходимые ресурсы.
- Непрерывный цикл совершенствования: планирование, внедрение, мониторинг, обзор.
- Снижение воздействия на окружающую среду, в том числе меньшее использование топлива, воды, меньшее количество одноразового пластика, меньшее шумовое загрязнение, повышенная утилизация и повторное использование.
- Удовлетворение потребностей бизнеса, включая снижение затрат, увеличение выгоды, повышение репутации, привлечение большего количества клиентов, расширение клиентской базы, увеличение доходов, рост прибыли.

Краткое содержание модуля

Цель обучения	Ключевые области содержания	Подход к оценке
<p>А Изучить надзор за складскими операциями и их влияние на окружающую среду</p>	<p>А1 Надзор за складской деятельностью и операциями</p> <p>А2 Воздействие складской деятельности и операций на окружающую среду</p> <p>А3 Обсуждение вопросов по складированию</p>	<p>Заполнение рабочей тетради для оценки информацией о том, как складская деятельность и операции влияют на окружающую среду, как эти воздействия могут быть уменьшены, а также преимущества устойчивой практики.</p>
<p>В Изучить экологически безопасные меры, доступные для складских предприятий, и их преимущества для окружающей среды</p>	<p>В1 Меры по снижению воздействия на окружающую среду</p> <p>В2 Преимущества экологической устойчивости</p> <p>В3 Преимущества складского хранения для повышения экологической устойчивости</p>	
<p>С Изучить, как складские предприятия могут усовершенствовать свою экологически безопасную деятельность</p>	<p>С1 Планирование по улучшению практики</p> <p>С2 Обоснованные рекомендации по улучшению устойчивой практики</p>	<p>Заполнение рабочей тетради для оценки. Сбор фактических данных для выявления и рекомендаций по совершенствованию устойчивой практики. План действий, отчет или презентация с подробным изложением рекомендаций.</p>

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Учащимся потребуется доступ к ряду актуальной экологической информации о складских операциях с веб-сайтов и печатных ресурсов.

Необходимая информация для оценки решений

Цели обучения A и B

Учащиеся будут изучать, как надзор за деятельностью и операциями, используемыми в различных складских организациях, влияет на окружающую среду, исследуя негативные процессы и примеры надлежащей практики в зависимости от обстоятельств. Учащиеся рассмотрят широкий круг экологических проблем, факторы, способствующие развитию, и соответствующие долго- и краткосрочные проекты по обеспечению устойчивости, которые принесут пользу как окружающей среде, так и складскому бизнесу. Учащиеся предоставят ряд примеров, иллюстрирующих их идеи, с подробными, последовательными и точными рассуждениями.

Цель обучения C

Учащиеся продемонстрируют четкое понимание операций и процессов на складе, используемых в рамках одного местного предприятия, и их влияние на окружающую среду. Они рассмотрят другие факторы, такие как заинтересованные стороны и экономическую эффективность изменения практики, после проведения исследований. Учащиеся могут проанализировать такие вопросы, как нынешние материалы, используемые для упаковки предметов, рабочее время и освещение для складских помещений. Используя эту информацию, они создадут план, который будет включать сведения о том, как выполняются конкретные складские операции и как могут быть улучшены процессы на складе.

Рекомендации для учащихся по улучшению операций будут конкретными и подробными с логическим обоснованием. Например, при решении вопроса о необходимости использования некоторых переработанных материалов в производстве и упаковке, а также установки датчиков присутствия для складских помещений и галогенных ламп во внешних зонах, используемых для транспортных средств и хранения. Учащиеся представят реалистичные сроки реализации, составив дополнительные рекомендации по последующим вопросам.

Ссылки на другие модули

Данный модуль ссылается на:

- *Модуль 3: Управление складскими процессами;*
- *Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде.*

Участие работодателя

Данный модуль будет максимально эффективен при условии приглашения работодателей в качестве:

- приглашенных докладчиков из отличающихся друг от друга складских организаций;
- экскурсий по складам проводимых теми, кто занимается управлением операций и процессов, с объяснением их роли, влияния на окружающую среду и устойчивости.

Модуль 7: Контроль запасов в складской сфере

Уровень Узбекистана: 4

Тип модуля: Внутренняя оценка

Учебные часы: 60

Введение в модуль

Заведующие складов могут управлять уровнями складских запасов, чтобы понять, когда товары должны быть заказаны, и контролировать меры безопасности. Полученные или отправленные товары должны быть проверены, подсчитаны и зарегистрированы в системе управления складскими запасами. Этот модуль даст учащимся понимание того, как контролировать безопасный прием и отправку товаров.

Изучение модуля также гарантирует, что учащиеся понимают использование IT-приложений в мониторинге запасов. Учащиеся продемонстрируют свои навыки в планировании, проведении и проверке аудита запасов.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Понимать, как контролировать безопасное получение и отправку товаров для выполнения требований клиентов и пополнения запасов	А.Р1	Объяснить различные виды документации, используемой при получении и отправке товаров.
		А.Р2	Объяснить порядок безопасного получения товара.
		А.Р3	Объяснить порядок безопасной отправки товаров.
В	Понимать использование IT-приложений для мониторинга и обработки данных о запасах	В.Р1	Объяснить использование IT-приложений при обработке запасов и данных.
		В.Р2	Объяснить использование IT-приложений в мониторинге запасов и данных.
С	Проводить аудит складских запасов для заданной цели	С.Р1	Планировать проведение аудита складского запаса.
		С.Р2	Проводить аудит складских запасов для заданной цели.
		С.Р3	Пересмотреть ревизию запасов и порекомендовать улучшения.

Содержание

Цель обучения А: Понимать, как контролировать безопасное получение и отправку товаров для выполнения требований клиентов и пополнения запасов

А1 Перевод документации

- Требования к мониторингу/аудиту запасов при отправке и получении товаров, в том числе:
 - шаблон документа: информация о клиенте, поставщике, количество заказа, полученный запас, требуемый запас, дата и время, необходимое разрешение;
 - ресурсы, например, ручка, бумага, инвентаризационные листы, калькулятор, блокноты, степлер, файловые папки для документов;
 - типы документов, например, счета-фактуры, складские запасы, акт приема товара (GRN), акт выдачи товара (GIN), транзитные товары (GIT), акт отправки товара;
 - процедуры отчетности, включая организационные процедуры, кому отчитываться и свой уровень прав самоуправления.

А2 Процедуры получения товаров

- Процедуры, в том числе:
 - доставка/получение – проверка товара (качество и количество), перевод документов, сканирование накладных, использование сканеров, ввод данных, компьютеризированная система, сбор данных, например, заметки об опасных грузах, накладные для дорожного транспорта (CMR), квитанция экспедитора (FCR);
 - места хранения – специальные зоны для товаров, охлажденные зоны, места хранения COSHH;
 - погрузочно-разгрузочное оборудование – разгрузочные платформы, насосы, вилочные погрузчики (FLTs), сборщики заказов на низкорамные платформы (LLOP), клетки, сумки, поддоны, крепежные элементы, ремни и стержни;
 - системы безопасности: бирки, замки и ключи, контролируемая температура, дорогостоящие товары, мультиупаковка;
 - утилизация отходов.

А3 Процедуры отправки товаров

- Процедуры, в том числе:
 - доставка/отправка – проверка товара (качество и количество), сканеры, компьютеризированные и ручные системы записи;
 - автоматизированные системы хранения и поиска – Система Электрических Транспортных Средств (ETV), автомобили с автоматическим управлением (AGV), мобильные роботы, конвейеры (напольные, потолочные, вертикальные, спиральные, сортировочные системы);
 - оборудование для упаковки/обработки – упаковочные и маркировочные машины, принтеры для штрих-кодов и этикеток, весы, упаковщики в термоусадочную пленку, автоматизированная система упаковки коробок, автоматизированные упаковщики ящиков;
 - погрузочно-разгрузочное оборудование – разгрузочные платформы, насосные погрузчики, автопогрузчики (FLT), сборщики заказов на малые подъемы (LLOP), клетки, сумки, поддоны, крепления грузов, ремни и брусья;
 - системы безопасности: бирки, замки и ключи, контролируемая температура, дорогостоящие товары, мультиупаковка.

Цель обучения В: Понимать использование IT-приложений для мониторинга и обработки данных о запасах

В1 IT-приложения при обработке запасов и данных

- IT-приложения:
 - интегрированные IT – охватывает множество функций;
 - независимые IT – каждая функция существует отдельно;
 - использование Wi-Fi для дистанционного управления;
 - программное обеспечение для интеграции – обеспечивает полный контроль над автоматизированным оборудованием;
 - программное обеспечение для оперативного управления – обеспечивает принятие решений на низком уровне о том, где хранить и откуда извлекать запасы;
 - программное обеспечение для управления бизнесом – обеспечивает функциональность более высокого уровня, например, идентификация входящих поставок/запасов, планирование выполнения заказов, назначение запасов для исходящих прицепов/транспортных средств.

- **Обработка:**
 - доставка/получение – сканирование накладных, использование ручных сканеров, стационарных сканеров, передача данных на мобильные/стационарные компьютеры с подключением к системе инвентаризации, голосовое оборудование;
 - автоматизированные системы хранения и поиска – Система электрических транспортных средств (ETV), автомобили с автоматическим управлением (AGV), мобильные роботы, конвейеры (напольные, потолочные, вертикальные, спиральные, сортировочные системы);
 - комплектация – ручной сканер, автомобильные устройства, клавиатура или сенсорный экран, автоматическая идентификация продукта, беспроводное управление, совместимость с данными электронной точки продажи (EPOS), голосовое оборудование;
 - упаковка – упаковочные и маркировочные машины, принтеры для штрих-кодов и этикеток, весы, упаковщики в термоусадочную пленку, автоматизированная система упаковки коробок, автоматизированные упаковщики в коробки;
 - отправка – сбор данных, например, об отправке опасных грузов, накладные для дорожного транспорта (CMR), квитанция экспедитора (FCR), загрузка транспортного средства;
 - обработка сырья – товары с регулируемой температурой, высокой стоимостью (HVG), товары, находящиеся под таможенным контролем.

В2 IT-приложения для мониторинга запасов и данных

- Ротация запасов – первым поступил – первым отправлен ПППО (FIFO); последним поступил – отправлен первым ППОП (LIFO).
- Оценка запасов – по объему, количеству, себестоимости, отпускной цене.
- Проверка запасов – сбор данных путем сканирования 1D штрих-кодов, «Быстрый ответ» (система штрих-кодов QR/2D), голосовое оборудование.
- Радиочастотная идентификация (RFID).
- Заказ клиента/продажа – оплата, выставление счетов.
- Создание заказов на покупку при достижении уровня повторного заказа, платежи, определение самых дешевых и быстрых поставщиков, совместимых с электронным переводом средств (EFT).
- Автоматическое управление партиями для товаров, произведенных в сериях.

Цель обучения С: Проводить аудит складских запасов для заданной цели

С1 Цель и виды аудита запасов

- Цель:
 - определение усадки и уровня;
 - установить спрос на запас:
 - быстрые и медленные продавцы, в том числе требуемая скорость пополнения;
 - определить избыточный запас;
 - привести согласование поставок с поставщиками в соответствии со спросом.
- Виды аудита:
 - компьютеризированный, ручной;
 - ежедневный, еженедельный, ежемесячный, ежегодный, постоянный.

С2 Процедуры контроля запаса

- Планирование:
 - потребности в персонале;
 - времени;
 - ресурсов;
 - объема.
- Организационные процедуры контроля запасов, протоколы учета, проверки, отчетности.
- Использование оборудования и технологий.
- Непредвиденные обстоятельства для потенциальных проблем, записи, эскалации в вышестоящий орган.
- Распределение зон ответственности во избежание дублирования.
- Подсчет и расчет итогов аудита запасов.
- Отчетность и представление данных, отчеты о контроле запасов, списки.
- Иерархия: структура отчетности, непосредственный менеджер.
- Установление частоты и графика проверок запасов, еженедельно, ежемесячно, ежегодно, при самом низком уровне запасов, подготовка к изменению уровней запасов, сезонных пиков и спадов.
- Методы проверки запасов сверху-вниз, слева-направо, циклические, полные и целевые диапазоны, целевые области.
- Требования к оценке риска, снижению риска, средствам индивидуальной защиты (СИЗ), работе на высоте, подъему и обработке.
- Потенциальные проблемы, поврежденные запасы, выставленные счета-фактуры, но не отправленные, полученные, но не зарегистрированные, не поступившие распределения, кражи, расхождения между бумажными записями и физическим подсчетом запасов.

С3 Запись данных вручную и с использованием ИТ

- Подсчет и расчет итогов для аудита запасов: ресурсы, ручки, листы бумаги, калькулятор, блокноты, степлер, скрепки, файловые папки для документов.
- Отчетность и представление данных, отчеты о контроле запасов, списки завершения.
- Запись информации – вручную, сканеры, голосовое оборудование, ПК, планшеты.
- Документация по проверке запаса, листы учета, план размещения, план проверки запаса, акт приема товаров (GRN), акт выдачи товаров (GIN), транзитные товары, акт отгрузки (GIT).

Краткое содержание модуля

Цель обучения	Ключевые области содержания	Подход к оценке
<p>А Понимать, как контролировать безопасное получение и отправку товаров для выполнения требований клиентов и пополнения запасов</p>	<p>A1 Перевод документации A2 Процедуры получения товаров A3 Процедуры отправки товаров</p>	<p>Заполнение рабочей тетради для оценки по процедурам и документации, необходимой для безопасного контроля за получением и отправкой товаров. Шаблоны документации.</p>
<p>В Понимать использование IT-приложений для мониторинга и обработки данных о запасах</p>	<p>B1 IT-приложения в обработке запасов и данных B2 IT-приложения для мониторинга запасов и данных</p>	<p>Заполнение рабочей тетради для оценки о том, как IT-приложения используются для обработки и мониторинга запасов и данных.</p>
<p>С Проводить аудит складских запасов для заданной цели</p>	<p>C1 Цель аудита запасов C2 Процедуры контроля запаса C3 Запись данных вручную и с использованием ИТ</p>	<p>План проведения инвентарного аудита. Наблюдение/письменная отчетность о практической деятельности. Презентация или отчет о рассмотрении ревизии запасов, включая то, что прошло хорошо, и рекомендации по улучшению будущих проверок.</p>

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Для этого модуля учащиеся должны иметь доступ к фактическому или смоделированному складу для проведения проверок запасов.

Необходимая информация для оценки решений

Цели обучения A и B

Учащиеся продемонстрируют понимание документации, используемой для получения и отправки товаров, и способы интерпретации этих документов. Они изучат процедуры, используемые для обеспечения безопасности при получении и отправке товаров. Учащиеся будут применять IT-приложения в этих процессах.

Цель обучения C

Учащиеся продемонстрируют понимание цели и то, как проводить складские проверки в складской среде. Учащиеся продемонстрируют в качестве руководителя, как планировать, осуществлять и анализировать аудит запасов в складской среде. Предполагается, что аудит запасов будет включать несколько позиций в установленных местах в коробочных и распакованных количествах. Учащиеся рассмотрят результаты аудита, выделят все расхождения и предложат улучшения для будущих аудитов.

Ссылки на другие модули

Данный модуль ссылается на:

- *Модуль 3: Управление складскими процессами;*
- *Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе;*
- *Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде.*

Участие работодателя

Данный модуль будет максимально эффективен при условии приглашения работодателей в качестве:

- доступа к рабочей складской среде;
- приглашенных докладчиков, ответственных или участвующих в управлении запасами.

Модуль 8: Роль агентов в складских операциях

Узбекистан Уровень: 4

Тип модуля: Внутренняя оценка

Учебные часы: 60

Введение в модуль

Эффективное общение и построение результативных рабочих отношений с агентами очень важны для обеспечения эффективной работы склада.

Этот модуль даст учащимся представление об отношениях между начальником склада и такими агентами, как экспедиторы, таможенные агенты, брокеры и сотрудники государственных ведомств. Учащиеся поймут, какую роль играет каждый агент в секторе логистики, а также нюансы взаимодействия между ними и руководителем склада. Учащиеся поймут, как эффективные отношения поддерживают результативные складские операции и приносят пользу сектору логистики.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
А	Знать роль разных агентов в складских операциях	А.Р1	Объяснить функции и обязанности государственных органов.
		А.Р2	Объяснить роли и обязанности экспедиторов.
		А.Р3	Объяснить функции и обязанности таможенных агентов.
В	Понимать взаимодействие между заведующим складом и различными агентами	В.Р1	Проанализировать методы связи, используемые между заведующим складом и агентами в различных ситуациях.
		В.Р2	Объяснить требования к передаче информации между заведующим складом и агентами для обеспечения эффективного и результативного выполнения работ.
		В.Р3	Объяснить важность своевременной передачи информации.
С	Изучить преимущества эффективных отношений для результативных складских операций	С.Р1	Объяснить, как эффективные отношения обеспечивают результативные складские операции.
		С.Р2	Объяснить преимущества улучшения отношений между складскими операциями и агентами в связи с обеспечением соответствия требованиям правительства.
		С.Р3	Анализировать финансовые преимущества эффективных отношений.

Содержание

Цель обучения А: Знать роль разных агентов в складских операциях

А1 Роли и обязанности государственных органов

- Государственный таможенный комитет Республики Узбекистан.
- Министерство сельского и водного хозяйства:
 - выдача сертификатов.
- Министерство труда и социальной защиты населения Республики Узбекистан – устанавливает правила и положения, касающиеся здоровья и безопасности:
 - цели;
 - полномочия;
 - улучшения;
 - акты инспекции.
- Государственный комитет по экологии и охране окружающей среды Республики Узбекистан.
- Агентство Узстандарт:
 - цели;
 - полномочия;
 - сферы.

А2 Роли и обязанности экспедиторов

- Организовать перевозку грузов, используя наиболее подходящий метод для товаров и складов.
- Подготовить таможенную документацию для ввоза и вывоза.
- Обеспечить наличие всех необходимых сертификатов и лицензий.
- Подтвердить требования к перевозке опасных грузов.
- Организовать сопровождение, если требуется (Негабаритный груз)
- Иметь в наличии счет для уплаты таможенных платежей и налогов
- Подготовить коносаменты, авианакладные.
- Оформить страхование транзитных грузов.
- Согласовать ставки с поставщиками.
- Обработка счетов-фактур от поставщиков.
- Согласовать соглашения об уровне обслуживания с поставщиками:
 - отслеживать и контролировать ход транзитных грузов.

A3 Роли и обязанности таможенных агентов

- Поддерживать связь с таможенными органами.
- Поддерживать связь с экспедиторскими агентствами.
- Организовать присутствие сотрудника таможни при таможенном оформлении товаров.
- Мониторинг прогресса товаров.
- Подготовить и представить таможенную документацию на ввоз и вывоз.

Цель обучения В: Понимать взаимодействие между заведующим складом и различными агентами

V1 Методы связи между руководителем склада и различными агентами

- Электронный.
- Компьютеризированный, включая электронную почту.
- Телефон.
- Текст.
- Система управления движением.

V2 Важность своевременной передачи информации

- Установление контакта с экспедиторами сразу же после получения уведомления о прибытии товара.
- Связаться с таможенными агентами до прибытия товаров.
- Взаимодействие с сотрудниками таможни в установленные сроки.
- Поддержание контактов с экспедиторами на протяжении всего транзита товаров.

V3 Требования к передаче информации между руководителем склада и агентами

- Подтвердить характер товаров и требований к хранению.
- Согласовать сроки доставки/отправки.
- Поддерживать связь с сотрудниками таможни, чтобы они присутствовали на складе по мере необходимости.
- Подтвердить документальные требования к товарам.

Цель обучения С: Изучить преимущества эффективных отношений для результативных складских операций

C1 Повышение эффективности складских операций

- Максимальное использование складских мощностей.
- Оптимизировать использование ПППО/ППОП.
- Правильная сортировка товаров.
- Планирование необходимых ресурсов.
- Сокращение потерь.

С2 Улучшенные отношения между складскими операциями и агентами

- Поддержание профессиональных отношений с государственными органами.
- Обеспечение потребностей клиентов и их удовлетворенности.
- Более эффективные рабочие отношения.
- Соответствие государственным требованиям.

С3 Финансовые преимущества эффективных отношений

- Увеличение прибыли.
- Сокращение потерь на складе.
- Повышение удовлетворенности клиентов, ведущее к повторному заказу.
- Удовлетворенность сотрудников, тем самым – повышение лояльности и снижение текучести кадров.

Краткое содержание модуля

Цель обучения	Ключевые области содержания	Подход к оценке
<p>A Знать роль разных агентов в складских операциях</p>	<p>A1 Роли и обязанности государственных органов</p> <p>A2 Роли и обязанности экспедиторов</p> <p>A3 Роли и обязанности таможенных агентов</p>	<p>Бриф самостоятельной работы исследует роли и обязанности различных агентов, участвующих в эффективном перемещении товаров в складские организации и обратно. Отчет, детализирующий перемещение импортируемых товаров от пункта въезда на склад.</p>
<p>B Понимать взаимодействие между заведующим складом и различными агентами</p>	<p>B1 Методы связи между руководителем склада и различными агентами</p> <p>B2 Важность своевременной передачи информации</p> <p>B3 Требования к передаче руководителем склада информации агентам</p>	<p>Бриф самостоятельной работы, включающий письменный отчет, в котором указывается, какую информацию необходимо передать руководителю склада и различным учреждениям. Указание наиболее эффективного метода связи, который будет использоваться для удовлетворения временных ограничений. Подготовить схему передачи информации.</p>
<p>C Изучить преимущества эффективных отношений для результативных складских операций</p>	<p>C1 Повышение эффективности складских операций</p> <p>C2 Улучшенные отношения между складскими операциями и агентами</p> <p>C3 Финансовые преимущества эффективных отношений</p>	<p>Бриф самостоятельной работы включает письменный отчет с подробным описанием того, как эффективные отношения с агентами повышают результативность, соответствие и прибыльность складских организаций.</p>

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Для этого модуля учащиеся должны иметь доступ к местным условиям на рабочем месте, в идеале – к транспортно-экспедиторской организации.

Необходимая информация для оценки решений

Цель обучения А

Учащиеся будут рассматривать различные агентства, объяснять их роль и обязанности в секторе логистики в отношении требований к перемещению различных типов товаров и их статуса. Учащиеся узнают о государственных учреждениях, экспедиторах и таможенных агентах, объяснят причастность разных агентов к перемещению товаров из пункта въезда на склад для разных категорий товаров. Учащиеся продемонстрируют понимание документации, лицензий и разрешений на сопровождение товаров, произведенных различными агентами.

Цель обучения В

Учащиеся изучат методы связи, используемые между руководителем склада и агентами в различных ситуациях, также смогут определить и выбрать наиболее эффективный способ связи в этих ситуациях. Учащиеся объяснят, почему своевременная и точная передача информации агентам является важной частью этого общения. Рассмотрят и информацию, которую руководителю складов необходимо передать между агентами, и выяснят, как это помогает обеспечивать эффективные и результативные операции.

Цель обучения С

Учащиеся рассмотрят преимущества эффективных и действенных отношений между складскими операциями и различными агентствами, а также важность результативных отношений. Изучат важность эффективных операций на складе и преимущества, связанные с соблюдением требований и распоряжением финансами.

Ссылки на другие модули

Данный модуль ссылается на:

- *Модуль 1: Ознакомление с логистикой;*
- *Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе;*
- *Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде.*

Участие работодателя

Данный модуль будет максимально эффективен при условии приглашения работодателей в качестве:

- приглашенных докладчиков из складской организации;
- посещения экспедиторской организации.

Модуль 9: Опыт работы

Узбекистан Уровень: 4

Тип модуля: Внутренняя оценка

Учебные часы: 60

Введение в модуль

Опыт работы дает учащимся возможность развивать навыки, знания и получать опыт из первых рук на реальном рабочем месте. Развиваемые ими навыки предоставят будущим работодателям свидетельства об их способностях и потенциале.

Важно подготовиться к опыту работы. Учащиеся узнают информацию как об организации, так и своей роли до того, как начнут учиться, а также рассмотрят, что хотят извлечь из опыта. Получая опыт работы, они будут вести учет того, что сделали. После этого они будут размышлять о своем опыте с точки зрения того, что узнали и что им нужно улучшить.

Цели обучения и критерии оценки

Для прохождения данного модуля учащиеся должны соответствовать определенным критериям. Критерии оценки, необходимые для достижения результата, определяются в соответствии с разработанным стандартом.

Цель обучения		Критерии оценки	
A	Подготовиться к опыту работы	A.P1	Описать организацию и планируемый опыт работы.
		A.P2	Объяснить предполагаемые преимущества запланированного опыта работы.
B	Получить опыт работы безопасно и надлежащим образом	B.P1	Оценить, насколько эффективным было введение в качестве подготовки к опыту работы.
		B.P2	Описать действия, предпринятые в получении опыта работы.
C	Рассмотреть опыт работы	C.P1	Оценить, насколько хорошо прошло получение опыта работы.
		C.P2	Объяснить, что было изучено и преимущества этого.
		C.P3	Объяснить, какие области знаний или навыков необходимо развивать дальше.
		C.P4	Объяснить влияние опыта работы на выбор профессии.

Содержание

Цель обучения А: Подготовиться к опыту работы

А1 Узнать об организации

Учащимся необходимо узнать об организации, в которой они будут работать, например:

- чем занимается компания, например, ее ключевые продукты, услуги и т.д.;
- масштабы организации;
- виды рабочих мест, которые там занимают люди.

Учащиеся также должны узнать как можно больше об их роли, например:

- кто будет руководителем при получении опыта работы;
- куда они должны пойти в первый день;
- время начала и окончания работы;
- род их деятельности;
- что надеть;
- все, что нужно принести с собой.

А2 Как наилучшим образом использовать опыт работы

Учащиеся должны понимать, как наилучшим образом использовать свой опыт работы:

- произвести хорошее первое впечатление, например:
 - прийти вовремя;
 - соответствовать дресс-коду;
 - быть энергичным.
- слушать и смотреть, как все делается;
- пытаться познакомиться с людьми;
- быть организованным;
- быть полезным;
- задавать вопросы;
- делать заметки;
- попросить обратную связь.

A3 Преимущества опыта работы

Учащиеся должны знать, как люди могут извлечь пользу из опыта работы, например:

- применение знаний и навыков на реальном рабочем месте;
- изучение новых технических знаний и навыков;
- улучшение передаваемых навыков, например:
 - коллективная работа;
 - управление временем;
 - решение проблем;
 - связь;
 - работа с другими.
- узнать больше о конкретной работе или секторе;
- изучение способов работы организаций и проблем, с которыми они сталкиваются;
- установление контактов, которые будут полезны в будущем

Цель обучения В: Получить опыт работы безопасно и надлежащим образом

В1 Стимулирование

В начале их размещения учащиеся будут нуждаться в стимулировании. Это, как правило, осуществляется их руководителем по трудоустройству в первый день и включает, например:

- осмотр рабочего места и его объектов;
- информацию о любых процедурах по безопасности, например, пропусках на въезд, что делать в экстренных случаях;
- данные о здоровье и безопасности;
- сведения о соответствующих ресурсах, таких как ИТ-система;
- другую соответствующую информацию об организации и ее процедурах;
- подробные данные о деятельности, которую учащиеся будут выполнять во время опыта работы;
- подробные сведения о том, с кем учащиеся будут работать.

В2 Запись опыта работы

Ожидается, что во время работы учащиеся будут вести записи, используя журнал или дневник, в котором кратко излагаются:

- что они делали каждый день;
- с кем работали;
- любые отзывы, которые они получили от своего руководителя, коллег или клиентов.

Цель обучения С: Рассмотреть опыт работы

С1 Изучение опыта работы

В итоге получения своего опыта работы важно понять, насколько хорошо все прошло:

- что прошло хорошо во время работы, включая любые достижения;
- что учащиеся узнали, например:
 - о секторе;
 - об организации;
 - о конкретной должности;
 - их технические знания и навыки;
 - любые передаваемые навыки.
- любые области знаний или навыков, которые необходимо развивать дальше;
- повлиял ли опыт работы на выбор их профессии, например:
 - они более или менее уверены, что хотят работать в этом секторе;
 - существуют ли разные роли в этом секторе, которые подходят им лучше.

Краткое содержание модуля

Цель обучения	Ключевые области содержания	Подход к оценке
A Подготовиться к опыту работы	A1 Узнать об организации A2 Как наилучшим образом использовать опыт работы A3 Преимущества опыта работы	Подготовка к опыту работы, включая исследование об организации и того, что они хотят получить из опыта работы.
B Получить опыт работы безопасно и надлежащим образом	B1 Индукционная B2 Запись опыта работы	Запись об обучении учащегося. Журнал с информацией о том, что учащийся делал каждый день, и любая полученная обратная связь.
C Рассмотреть опыт работы	C1 Изучение опыта работы	Обзор опыта работы учащегося.

Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов

Требования к ресурсам

Для достижения цели обучения В учащиеся должны иметь доступ к месту работы на 50 часов.

Трудоустройство должно быть организовано до того, как этот модуль будет изучен. Важно, чтобы работодатели могли предоставлять учащимся информацию о трудоустройстве в рамках подготовки к опыту работы в учебной цели А. Эта информация может предоставляться удаленно (по электронной почте или телефону) или лично (например, учащийся может посетить работодателя в удобное время).

Работодатель должен быть готов к проведению вводного курса (цель обучения В), а также обеспечению достойных действий и контролю в течение всего периода трудоустройства. В идеале сюда будет включено обеспечение регулярной обратной связи с учащимися во время и в конце трудоустройства.

Необходимая информация для оценки решений

Цель обучения А

Учащиеся должны описать организацию, в которой они будут работать. Это описание должно включать то, чем занимается компания, ее размер и виды работ, которые выполняют люди. Учащийся также должен включить запланированный опыт работы, который обычно подразумевает, кем будет их руководитель (если эта информация доступна), куда они должны идти в первый день, время начала и окончания, что им нужно носить или принести с собой, и род их деятельности.

Обучающиеся также должны объяснить три способа извлечения выгоды из опыта работы, указав причины для каждого. Это должно касаться одного или нескольких из следующих пунктов: применение технических знаний и навыков на рабочем месте; освоение новых технических знаний и навыков; отработка или совершенствование передаваемых навыков; знания больше о работе или отрасли или о том, как работают организации, и проблемах, с которыми они сталкиваются.

Цель обучения В

Учащиеся должны оценить, насколько хороши были их знания с точки зрения того, насколько хорошо они подготовили их к опыту работы, было ли что-нибудь упущено, что было бы полезно узнать, было ли что-то еще, что можно улучшить. Эту оценку не следует проводить до тех пор, пока они не проработают не менее трех дней.

Учащиеся также должны вести учет опыта работы. В этих записях надо описывать подробно действия и тех, с кем они работали, любые отзывы, которые они получали (от их руководителя, коллег или клиентов).

Цель обучения С

Учащиеся должны пересмотреть свой опыт работы. Для этого им нужно еще раз взглянуть на то, чего они хотели достичь (до начала опыта работы) и что произошло во время их работы. Сделав это, они должны изложить три вещи, которые узнали, и объяснить, как каждая из них принесет им пользу.

Затем они должны использовать эту информацию, чтобы предоставить общую оценку своего опыта работы с точки зрения того, что прошло хорошо, а что могло пойти лучше.

Кроме того, они должны выделить три области знаний и/или навыков, которые им необходимы для дальнейшего совершенствования, и указать причину для каждой из них. Они могут относиться к одной или нескольким из тех же категорий, которые учитывались учащимися при описании способов, с помощью которых они хотели бы извлечь выгоду из опыта работы по изучению цели А.

Наконец, они должны объяснить влияние своего опыта работы на выбор профессии. Оно может быть положительным, отрицательным или сочетанием этих двух характеристик.

Ссылки на другие модули

Этот модуль связан со всеми другими модулями в спецификации.

Участие работодателя

Работодатели должны будут участвовать в планировании и предоставлении этого модуля. Дополнительная информация приведена в *разделе Ресурсы* выше.

4 Планирование вашей программы

Как правильно выбрать квалификацию ВТЕС Узбекистан Уровень 4 для моих учащихся?

Квалификации ВТЕС Узбекистан Уровень 4 бывают разных размеров. У каждой квалификации имеется определенная цель. Вам нужно будет очень тщательно подойти к набору учащихся, чтобы убедиться, что они начинают с правильного размера квалификации, соответствующей их учебной программе, и что они выбирают нужные дополнительные модули, которые помогут им перейти к следующему этапу.

Некоторые учащиеся могут захотеть пройти ряд дополнительных квалификаций или оставить свои варианты развития открытыми. Эти учащиеся могут подойти для получения вводного или вспомогательного диплома ВТЕС Узбекистан Уровень 4. Учащиеся, которые затем решат продолжить обучение по более полной профессиональной программе, могут перейти на программу диплома о базовом образовании ВТЕС Узбекистан Уровень 4.

Есть ли требования к поступающим?

Как центр, вы несете ответственность за то, чтобы набираемые вами ученики имели разумные ожидания успеха в программе. Официальных требований к поступлению нет, но мы ожидаем, что учащиеся будут иметь квалификацию на уровне 4 или эквивалентном ему.

Учащиеся могут продемонстрировать способность преуспевать различными способами. Например, они могут иметь соответствующий опыт работы или демонстрировать способности с помощью диагностических тестов или не образовательного опыта.

Условия для получения лицензии центром?

Все центры должны быть утверждены, прежде чем они смогут предлагать эти квалификации – чтобы они были готовы оценивать учащихся, и чтобы мы могли оказывать поддержку, которая нужна. Дополнительная информация приведена в *Разделе 8 Обеспечение качества*.

Какие ресурсы необходимы для предоставления квалификации?

В качестве утверждения вашего центра, вам нужно будет показать, что необходимые материальные ресурсы и рабочие пространства доступны для предоставления вами ВТЕС квалификации. Для некоторых модулей требуются определенные ресурсы.

Каковы рекомендации для привлечения работодателей?

Квалификации ВТЕС являются профессиональными квалификациями, и, как утвержденному центру, вам рекомендуется работать с работодателями над проектированием, доставкой и оценкой, чтобы обеспечить их привлекательность и актуальность, а также то, что они готовят учащихся к повышению квалификации. Во многих модулях есть предложения о том, как работодатели могут участвовать в обучении и/или оценке, но они не являются исчерпывающими, и на локальном уровне могут возникнуть другие возможности.

Какая поддержка доступна?

Мы предоставляем множество вспомогательных материалов, включая руководства по обучению, схемы работы, планы уроков и рабочие тетради для оценки.

На раннем этапе планирования вам будет назначен верификатор стандартов, который поможет вам в планировании ваших оценок.

Для получения дополнительной информации смотрите *Раздел 10 Ресурсы и поддержка*.

Насколько учащиеся станут трудоспособными благодаря данной квалификации?

Квалификация ВТЕС сопоставлена с соответствующими профессиональными стандартами, смотрите *Приложение 1: Ссылки на отраслевые стандарты*.

Навыки трудоустраиваемости, такие как командная работа и предпринимательство, и практические навыки были встроены в дизайн целей обучения и содержания. Это дает вам возможность использовать соответствующие контексты, сценарии и материалы, чтобы дать учащимся возможность разработать портфель фактических данных, который демонстрирует широту их навыков и знаний таким образом, чтобы они могли работать.

5 Структура оценки

Введение

При разработке общего плана предоставления и оценки программы необходимо учесть порядок очередности модулей, то есть в течение короткого или длительного периода времени, и когда оценка имеет место.

Мы рассмотрели необходимость распределения времени, чтобы выделяемое время на оценочную работу было приемлемым, а также уделялось достаточное количество часов для преподавания и обучения, формирования оценки и развития передаваемых навыков.

При проведении внутренней оценки центр должен знать о конкретных процедурах и политиках, которые применяются при регистрации, записи и результатах. Дополнительная информация приведена в *Разделе 7: Административные меры*.

Внутренняя оценка

Наш подход к внутренней оценке предлагает гибкость оценивания, то есть свободный выбор, как и когда, но при условии, что вы соответствуете требованиям оценки и обеспечению качества. Следует принять во внимание требования формата модулей, которые разъясняются в *Разделе 3 Модули*, а также стандарты оценочной работы, приведенные в *Разделе 6 Внутренняя оценка*.

6 Внутренняя оценка

В этом разделе объясняются ключевые особенности внутренней оценки и показано, как вы в качестве утвержденного центра можете сделать это эффективно. Кроме того, все члены вашей оценочной команды должны обратиться к *Международному руководству по обеспечению качества Pearson*. Здесь можно найти полные требования к внутренней оценке и информации о том, как она работает.

Для ВТЕС квалификаций важно обеспечить программу, которая предлагает возможности практиковаться и применять полученные знания и навыки. Вы можете адаптировать программы к локальным потребностям и использовать связи с местными работодателями и более широким профессиональным сектором. Внутренняя оценка должна быть справедливой для всех учащихся и соответствовать национальным стандартам.

Принципы внутренней оценки

Рабочая тетрадь для оценки

Мы предоставляем рабочую тетрадь для оценки, которая включает практические и письменные задания. Схемы работы покажут, когда вы можете предоставить для учащихся эти рабочие тетради для оценки. Заполнение рабочей тетради для оценки – это отдельное занятие, отличающееся от других занятий, которые учащиеся выполняют в течение курса. Каждый учащийся должен заполнить соответствующие разделы рабочей тетради для оценки в классе в указанных контролируемых условиях без какой-либо помощи со стороны преподавателя. Рабочая тетрадь для оценки должна всегда храниться в центре; ее нельзя забирать домой.

Критерии на основе модуля

Каждый модуль в квалификации ВТЕС оценивается в соответствии с критериями для этого модуля. Оценка охватывает понимание, практические навыки и соответствующие профессиональные атрибуты.

Когда учащийся пройдет все части модуля, оценочная команда присуждает ему соответствующую оценку за этот модуль. Если учащиеся выполнили требуемый стандарт, они получают оценку Pass (то есть «Прошел»). Если он не соответствует стандарту, указанному в критериях, его результат для модуля будет представлен как Unclassified («Незакрытый»). Оценочная команда должна огласить итоговые решения.

Оценочная команда

Есть три должности, ответственные за проведение оценки в вашем центре: лидер программы, внутренний верификатор и экзаменаторы. Вы должны убедиться в наличии всех специалистов. Их обязанности перечислены ниже. Более подробная информация содержится в *Международном руководстве по обеспечению качества Pearson*.

- Лидер программы несет общую ответственность за программу, ее оценку и внутреннюю проверку. Он ежегодно регистрируется в Pearson и отвечает за выполнение требований Pearson, ведение учета и поддержание связи с верификатором стандартов. Лидер программы является экзаменатором, он поддерживает остальную часть команды экзаменаторов, обеспечивает наличие у команды необходимой информации об оценочных требованиях Pearson, и организует обучение с использованием руководящих и вспомогательных материалов Pearson.
- Внутренний верификатор (ВВ) наблюдает за всей оценочной деятельностью, консультируясь совместно с лидером программы. Они выполняют работу по проверке того, чтобы решения по оценке были действительны и соответствовали требованиям Pearson. Обычно внутренний верификатор также является экзаменатором, но он не должен проверять свои собственные оценки.
- Экзаменаторы используют рабочие тетради для оценки учащихся. Они работают с лидером программы и внутренним верификатором, чтобы гарантировать, что оценка формируется и выводится в соответствии с требованиями Pearson.

Подготовка учащихся

Для обеспечения эффективной оценки вы должны убедиться, что учащиеся понимают требования, правила, которым они должны следовать для получения оценки, а также договоренности с центром. Вам необходимо предоставить учащимся руководство, объясняющее использование самостоятельных работ при оценке, а также ваш подход к оцениванию, в том числе процессу сдачи работы и вопросам о продлении. Учащиеся должны понимать, как соотносится оценочная деятельность к программе обучения, как использовать и ссылаться на исходные материалы. Они также должны понимать важность соблюдения сроков и обеспечения того, чтобы вся выполненная ими работа, представленная на оценивание, выполнялась самостоятельно. Вы также должны прояснить термин плагиат и почему этого следует избегать.

Принятие обоснованных оценочных решений

Подлинность работы учащегося

Экзаменатор должен оценивать работу учащегося только после ее завершения. Учащиеся должны подписать заявление о том, что данные, которые они предоставляют для оценки, являются их собственной самостоятельной работой. Это называется «аутентификация». В дополнение к этому экзаменаторы должны убедиться, что доказательства являются собственной работой учащегося, наблюдая за ним в течение периода оценки. Экзаменаторы должны позаботиться о том, чтобы не производить непосредственный вклад в работу учащихся, не давать инструкции или конкретные отзывы, которые могут скомпрометировать процесс.

Экзаменаторы также должны заполнить заявление, которое подтверждает, что:

- данные, представленные для оценки в рабочей тетради для оценки, являются собственностью учащегося;
- учащийся четко ссылается на источники, использованные в работе;
- они понимают, что ложное заявление является формой злоупотребления служебным положением.

Вы должны использовать шаблоны Pearson для документирования аутентификации учащихся. Во время оценки экзаменатор может заподозрить, что некоторые или все данные от учащегося не являются подлинными. Затем эксперт должен принять соответствующие действия в соответствии с политикой центра по недобросовестной практике.

Дополнительная информация об этом предоставляется в *Разделе 7 Административные меры*.

Принятие решений об оценке с использованием критериев

Экзаменаторы выносят свои суждения в соответствии с определенными критериями. По каждому критерию экзаменатор должен принять решение о наличии и достаточности доказательств. Например, если критерий требует «оценки», оценка должна проводиться во всех представленных доказательствах – просто включение заключительного модуля вряд ли предоставит достаточные доказательства.

Экзаменаторы должны использовать следующую информацию при принятии решений об оценке:

- *раздел Необходимая информация для оценки решений* в каждом модуле, в котором приведены примеры и определения, относящиеся к терминам, используемым в критериях.
- объяснение ключевых терминов в Приложении 2: Глоссарий используемых терминов.

Выдача оценочных решений и отзывов

После того как оценочная команда завершила процесс оценивания задания, официальные выводы и решения записываются, далее информация доводится до учащихся.

Информация, предоставляемая учащимся:

- показывает официальное заключение и способы достижения решения по критериям, которым оно достигнуто;
- показывает, по каким критериям не достигнуты результаты;
- обратная связь об улучшении результатов не предоставляется;
- должна быть уже подтверждена внутренним верификатором (ВВ).

Планирование и ведение учета

Для того чтобы внутренние процессы были эффективными, оценочная команда должна быть хорошо организована и вести эффективный учет. Вы будете тесно сотрудничать с нами, чтобы мы могли гарантировать, что все делается в соответствии с требуемым стандартом. Этот процесс гарантирует, что все конфиденциально в подходе к оценке.

У лидера программы должен быть план оценки, составленный в виде электронной таблицы.

При составлении плана оценочная команда должна учитывать:

- время, необходимое для обучения и обеспечения того, чтобы вся оценочная команда работала по одному стандарту;
- время, необходимое для обучения и проведения оценки, с учетом того, когда от учащихся ожидается выполнение оцениваемой работы и когда будет обеспечена гарантия качества;
- даты завершения различных оценочных мероприятий;
- кто является внутренним верификатором для каждой рабочей тетради для оценки и дату, к которой должна быть проверена оцениваемая рабочая тетрадь для оценки.

План оценки также должен содержать описание:

- подхода к выборке решений экзаменаторов – это должно быть сделано посредством внутренней проверки, которая охватывает все рабочие тетради для оценки, экзаменаторов и ряд учащихся;
- как управлять оценкой и проверкой работ учащихся, чтобы им можно было оперативно принимать официальные решения;
- как можно запланировать пересдачи.

Лидер программы также будет вести учет оценок, которые были выставлены. Ключевые записи:

- проверка рабочих тетрадей для оценки;
- заявления аутентификации учащихся;
- решения экзаменаторов по рабочим тетрадям для оценки с обратной связью с учениками;
- проверка решений по оценкам.

Примеры записей и дополнительная информация содержатся в *Международном руководстве по обеспечению качества Pearson*.

Работа с поздней сдачей рабочих тетрадей для оценки

Учащиеся должны своевременно выполнять указанные задания в рабочей тетради для оценки. Иногда возможны исключения, если сроки нарушены по уважительной причине, например, по болезни, учащийся может сдать работу позже. Тем не менее, любые причины более позднего завершения должны быть согласованы с лидером программы. Для выведения заслуженной оценки важно, чтобы все учащиеся оценивались одинаково. Не следует никому давать преимущества, предоставляя несанкционированное дополнительное время или возможность списать у других. Если же вы или лидер программы разрешаете учащимся сдать работу позже, то эта работа должна оцениваться в обычном порядке с использованием соответствующих критериев оценки.

Пересдача улучшенных доказательств

Рабочая тетрадь для оценки предоставляет итоговую оценку знаний, соответствующих целям обучения. Обычно итоговая оценка является окончательной, за исключением случаев, когда лидер программы разрешает предоставить улучшенные результаты.

Лидер программы несет ответственность за справедливую пересдачу. Это означает:

- предлагать повторную пересдачу только в тех случаях, когда существует реальная вероятность улучшения результатов, либо, например, когда учащийся не выполнил работу как ожидалось;
- необходимо убедиться в том, что возможность пересдачи не дает несправедливого преимущества перед другими учащимися; например, учащиеся при пересдаче не должны иметь возможности контактировать с другими учащимися;
- проверять решения экзаменатора о том, что учащийся сможет предоставить улучшенные результаты без дальнейших указаний, и решения о том, что исходные представленные результаты остаются в силе.

Пересдача возможна в течение 15 рабочих дней текущего года после того, как учащемуся сообщили решение об оценке.

Возможность пересдачи не должна предоставляться учащимся, у которых:

- не заполнена рабочая тетрадь для оценки к сроку без согласия лидера программы;
- предоставленная работа вызывает сомнение в ее подлинности.

7 Административные меры

Введение

Этот раздел посвящен административным требованиям для предоставления ВТЕС квалификации.

Регистрация и запись учащегося

После начала программы обучения вам необходимо убедиться, что учащиеся зарегистрированы для получения квалификации и предприняты соответствующие меры для внутренней оценки. Вам необходимо обратиться к *Международному информационному руководству* для получения информации о регистрации для квалификации.

Учащиеся могут официально оцениваться только по той квалификации, на которую они зарегистрированы. Если квалификация учащегося изменяется, например, если учащийся решит выбрать другую специализацию, то центр должен соответствующим образом перерегистрировать его.

Доступ к оценке

Система оценивания должна гарантировать справедливое отношение ко всем учащимся, а также своевременную выдачу результатов и сертификатов, чтобы дать учащимся возможность реализовать свои планы после обучения.

Наша политика равенства требует обеспечить одинаковые возможности доступа к квалификациям и оценкам и чтобы наши квалификации присуждались справедливо. Мы стремимся к тому, чтобы:

- учащиеся с особыми потребностями, нуждающиеся в защите, при получении нашей квалификации не были дискриминированы по сравнению с другими учащимися, не имеющими таких особых потребностей;
- все учащиеся получили заслуженные оценки при получении квалификации, и эти оценки были справедливыми для всех учащихся, которые получают эту квалификацию.

Дополнительную информацию о доступе можно найти в документе Объединенного совета по квалификациям (JCQ) *Условия доступа, рекомендации и особое рассмотрение для общих и профессиональных квалификаций*.

Административные меры оценки

Документация

Записи оценок каждого учащегося должны сохраняться. Они должны включать оценки, принятые решения и любые корректировки, а также апелляции. Дополнительную информацию можно найти в *Международном информационном руководстве*. Мы можем запросить ваши записи на проверку, поэтому они должны быть сохранены именно так, как указано в руководстве.

Обоснованные корректировки оценки

Для обеспечения гарантированного доступа учащихся к своим оценкам необходима обоснованная корректировка, которая осуществляется до получения оценки. Для того, чтобы учесть потребности отдельных учащихся, вы можете вносить изменения во внутренние оценки. В большинстве случаев этот процесс достигается путем увеличения времени или путем корректировки формата контрольных работ. Мы можем проконсультировать вас на случай, если вы не уверены, является ли та или иная корректировка справедливой и обоснованной. Поэтому вы должны распределить время в случае необходимости внесения изменений.

Более подробная информация о том, как вносить коррективы в оценки учащихся с особыми потребностями и нуждающихся в защите, представлена на нашем веб-сайте в документе *Руководство по обоснованным корректировкам и особому рассмотрению в профессиональных модулях с внутренней оценкой*.

Особое рассмотрение

Особое рассмотрение уделяется учащимся, которые не получили оценку в установленный срок, когда оценки уже выставлены всем остальным учащимся, по форс-мажорным обстоятельствам, например, в случае болезни. Вы должны действовать в соответствии с нашей инструкцией (которая изложена выше). Вы можете предоставить дополнительное время для выполнения работы или изменения в формате оценки, если это в равной степени обосновано. Вы не можете заменять требуемые формы предоставляемой работы или исключать какие-либо критерии оценки при оценивании работ. Pearson может принять специальные заявки на особое рассмотрение, если они соответствуют утвержденной политике.

Апелляции оценки

В вашем центре должна быть предусмотрена политика рассмотрения апелляций учащихся. Такими апелляциями считаются запросы о неправильном выставлении оценки или ее несправедливости. Первым шагом в такой политике может быть рассмотрение результатов лидером программы или другим членом команды программы. План должен предусматривать время для возможной подачи апелляции после выставления оценок учащимся. Если учащийся подает апелляцию, ее следует оформить документально вместе с результатами. Учащиеся имеют право подать окончательную апелляцию в Pearson, но только в том случае, если не были соблюдены установленные вами процедуры. Более подробная информация приведена в документе *Запросы и апелляции о профессиональной квалификации Pearson и политика оценки конечной точки*.

Работа с недобросовестной практикой при выставлении оценок

Недобросовестная практика подразумевает действия, которые ставят под сомнение честность и достоверность оценки, сертификации квалификаций и/или могут нанести ущерб авторитету лиц, ответственных за выставление оценки и сертификацию.

Pearson не терпит действий (или попыток совершения) злоупотребления доверием учащихся, сотрудников центра или центров, связанных с квалификацией Pearson. Pearson может наложить штрафы и/или санкции на учащихся, сотрудников центра или центры, где были доказаны инциденты (или попытки инцидентов) недобросовестной практики.

Недобросовестная практика может возникнуть или подозреваться в отношении любого модуля или типа оценки в рамках квалификации. Для дальнейших деталей относительно недобросовестной практики и рекомендации по ее предотвращению смотрите *Руководство центра по вопросам недобросовестной практики и плохого управления профессиональными квалификациями*, доступное на нашем веб-сайте.

Центры обязаны принимать меры для предотвращения недобросовестной практики и проводить расследования подозрительных случаев. Учащимся необходимо предоставить информацию, объясняющую сущность понятия недобросовестной практики для внутренней оценки и процедуры рассмотрения подобных подозрительных инцидентов. В документе *Руководство центра по вопросам недобросовестной практики и плохого управления профессиональными квалификациями* содержится подробная информация о действиях, которые мы ожидаем от вас в случае обнаружения признаков злоупотреблений.

Pearson может проводить расследования, если мы считаем, что центр не проводит внутреннюю оценку в соответствии с нашей политикой. Приведенный выше документ содержит дополнительную информацию и примеры, а также подробности о допустимых штрафах и санкциях. В интересах учащихся и сотрудников центры должны эффективно и открыто реагировать на все запросы, связанные с расследованием инцидента при подозрении на злоупотребление служебным положением.

Недобросовестная практика среди учащихся

Недобросовестная практика среди учащихся относится к любому действию учащегося, которое ставит или может поставить под угрозу процесс оценки, заставляя сомневаться в честности квалификаций или достоверности оценок/сертификатов.

О недобросовестной практике среди учащихся в системе оценивания **должно** быть сообщено Pearson, используя Форму JCQ M1 (доступна по адресу: www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice). Форма должна быть отправлена на адрес электронной почты learnnermalpractice@pearson.com. Пожалуйста, предоставьте как можно больше информации и сопроводительной документации. Обратите внимание, что окончательное решение относительно соответствующих санкций остается за Pearson. Неспособность сообщить о недобросовестной практике учащихся представляет собой недобросовестную практику среди персонала и центра.

Недобросовестная практика персонала/центра

Недобросовестная практика персонала и центра включает как умышленное злоупотребление служебным положением, так и неправильное управление нашей квалификацией. Как и в случае недобросовестной практики среди учащихся, недобросовестная практика персонала и центра – это любое действие, которое ставит под угрозу процесс оценивания или подвергает сомнению честность квалификаций или достоверность оценок/сертификатов.

О предполагаемых случаях недобросовестной практики и некачественного управления персоналом **необходимо** немедленно сообщить Pearson, прежде чем расследование будет проведено центром, по *Форме JCQ M2 (α)* (доступна по адресу: www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice).

Форма, совместно с сопроводительной документацией и информацией, должна быть направлена по электронной почте rqsomalpractice@pearson.com. Обратите внимание, что окончательное решение относительно соответствующих санкций остается за Pearson.

Несвоевременное сообщение о недобросовестной практике само по себе является недобросовестной практикой.

Более подробное руководство по данному вопросу можно найти в последней версии документа *JCQ Общая и профессиональная квалификация подозрения на недобросовестную практику на экзаменах и в выставлении оценок*, доступно по адресу: www.jcq.org.uk/exams-office/malpractice

Санкции и апелляции

В случае доказанности недобросовестной практики мы имеем право наложить санкции или штрафы. Если доказана недобросовестность учащегося, могут последовать следующие штрафы:

- дисквалификация по соответствующей квалификации;
- недоступность регистрации на квалификации Pearson в течение определенного периода времени.

Если выявлена некачественная работа и выполнение необходимых процедур центром, могут быть наложены следующие санкции:

- необходимость разработки плана действий по улучшению;
- требование от сотрудников прохождения дальнейшего обучения;
- временная блокировка ваших сертификатов;
- временная блокировка регистрации учащихся;
- отстранение сотрудников или центра от предоставления квалификации Pearson;
- приостановление или отзыв статуса центра.

Центр будет уведомлен о предпринятых по отношению к нему действиях.

Pearson установил процедуры для центров, которые рассматривают апелляции на штрафы и санкции, возникающие в результате недобросовестной практики. Апелляции против решения, принятого Pearson, обычно принимаются только от руководителей центров (от имени учащихся и/или сотрудников) и от отдельных членов (в отношении решения, принятого против них лично). Дальнейшую информацию об апелляциях можно найти в нашем документе *Запросы и апелляции о профессиональной квалификации Pearson и политике оценки конечной точки*, который находится на нашем веб-сайте. На начальном этапе любого аспекта недобросовестной практики, пожалуйста, уведомите группу по расследованию по адресу электронной почты pqsmalpractice@pearson.com, которая проинформирует вас о предпринимаемых мерах.

Сертификация и результаты

После успешного выполнения всех необходимых для квалификации условий, центр может затребовать сертификацию для обучающегося при условии обеспечения качества. Для соответствующих процедур, пожалуйста, обратитесь к нашему *Международному информационному руководству*. Вы можете использовать информацию, представленную на оценку квалификации, для проверки общих квалификационных оценок.

Изменения в квалификационных запросах

Если учащийся, получивший квалификацию, хочет пересдать модуль, чтобы повысить свой квалификационный уровень, вам, во-первых, необходимо отсрочить его общую квалификационную оценку. Вы можете отказаться от оценивания до выдачи сертификата. Если учащийся должен получить свои результаты в августе, вам следует перенести оценивание до конца сентября, если учащийся намерен пройти переоценку.

Дополнительные документы для поддержки администрации центра

В качестве утвержденного центра вы должны обеспечить сотрудникам, предоставляющим, оценивающим и управляющим квалификациями, доступ к следующей документации.

Эти документы рассматриваются ежегодно и переиздаются, если требуется обновление.

- *Международное руководство по обеспечению качества Pearson:* Описывает способы обеспечения стандартами качества и сотрудничества с нами для достижения успешных результатов.
- *Международное информационное руководство:* в нем приведены процедуры регистрации обучающихся для получения квалификации, перерегистрации и получения сертификатов.
- регуляторные политики: наши регулируемые курсы являются неотъемлемой частью нашего подхода и объясняют, каким образом мы соблюдаем внутренние и нормативные требования.
 - корректировки для кандидатов с ограниченными возможностями и трудностями в обучении, механизмы доступа и разумные корректировки для обобщенных и профессиональных квалификаций;
 - дифференциацию учащихся по возрасту;
 - руководство центра по борьбе с недобросовестной практикой.

Этот список не является исчерпывающим. Полный лист наших регулируемых программ можно найти на нашем сайте.

8 Обеспечение качества

Центр и утверждение квалификации

В рамках процесса утверждения прежде чем предлагать квалификацию ваш центр должен убедиться, что перечисленные требования к ресурсам выполнены.

- Центры должны иметь соответствующие материальные ресурсы (например, оборудование, информационные технологии, учебные материалы, учебные классы) для обеспечения процесса получения и оценки квалификации.
- Персонал, вовлеченный в процесс оценивания, должен иметь соответствующий опыт и/или профессиональный опыт.
- Наличие систем, обеспечивающих непрерывное профессиональное развитие персонала, предоставляющего квалификацию.
- В центре должен быть разработан свод правил по безопасности труда и здоровья, касающиеся использования учебного оборудования.
- Центры должны предоставлять квалификацию в соответствии с действующим законодательством и/или правилами о равенстве и многообразии.
- Центры должны обратиться к Разделу Дополнительная информация для преподавателей и экзаменаторов в отдельных модулях для проверки наличия конкретных необходимых ресурсов.

Постоянное обеспечение качества и проверка стандартов

Ежегодно мы выпускаем *Международное руководство по обеспечению качества*.

Это руководство дает подробное описание процессов обеспечения качества, необходимых для обоснованной оценки и внутренней проверки.

Основными принципами обеспечения качества являются:

- Центр, осуществляющий программы ВТЕС, должен быть утвержденным центром и должен иметь разрешение на программы или группы программ, которые он осуществляет.
- Центр соглашается в рамках процедур утверждения соблюдать конкретные условия и положения относительно эффективной сдачи и обеспечения качества оценки; центр должен соблюдать эти условия в течение всего срока.
- Утвержденный центр должен следовать согласованным протоколам для стандартизации экзаменаторов и проверяющих, для планирования, мониторинга и регистрации процессов оценки, а также для работы с особыми обстоятельствами, апелляциями и недобросовестной практикой.

Подход к оцениванию с гарантированным качеством заключается в партнерстве между утвержденным центром и Pearson. Мы заботимся о том, чтобы каждый центр по возможности следовал разработанной практике и использовал соответствующие технологии для поддержки процессов обеспечения качества. Мы работаем для поддержки центров и стремимся к тому, чтобы наши процессы обеспечения качества не накладывали на центры чрезмерных бюрократических ограничений. Мы контролируем и поддерживаем центры в эффективной работе оценивания и обеспечения качества.

Методы, которые мы используем для ВТЕС, включают:

- заполнение соответствующих деклараций на момент утверждения;
- проведение ознакомительных визитов в центры;
- обеспечение присутствия в центрах эффективных групп экзаменаторов и проверяющих, которые обучены проводить оценку;
- выборочную оценку посредством запрошенных оценок выполненных работ учащимися и соответствующей документации;
- обзор и оценку стратегий центра по обеспечению качества его программ ВТЕС.

Центры, которые не в полной мере рассматривают и поддерживают строгие подходы к предоставлению обучения, оценке и обеспечению качества, не могут запрашивать сертификацию для отдельных программ или для всех программ ВТЕС. Утвержденный центр должен подавать заявки на сертификацию только в том случае, когда он следует строгим требованиям к отчетности. Центры, которые не соблюдают планов действий по исправлению положения, могут получить запрет на предоставление квалификаций.

Приложение 1: Ссылки на отраслевые стандарты

Квалификации ВТЕС были разработаны на основе консультаций с соответствующими отраслевыми органами для обеспечения того, чтобы содержание и подход к оценке соответствовали потребностям работодателей.

Профессиональные стандарты и стандарты профессиональных органов были использованы для определения содержания и оценки подразделения.

В секторе логистики обязательный контент был нанесен на карту там, где это применимо к профессиональным стандартам, чтобы отразить основные навыки и знания, необходимые для поступления на работу.

В приведенной ниже таблице сопоставлены знания и навыки, предусмотренные профессиональными стандартами для начальника склада, с базовыми знаниями и навыками вводного диплома Pearson ВТЕС Узбекистана 4-го уровня, дополнительного диплома и базового диплома по надзору за складом.

Названия модулей	Дескрипторы								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в складском хозяйстве	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
А Базовые знания о секторе логистики									
КА1 Знать размеры, масштабы и типы организаций в секторе логистики, а также вклад сектора логистики в экономику (на местном, национальном и международном уровнях).	X							X	
КА2 Понимать роль складирования в секторе логистики.	X								
КА3 Знать о спектре складских процессов, видов деятельности и систем.			X		X		X		

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
КА4 Понимать цепочку поставок как часть логистики, включая различные способы транспортировки.	x		x		x		x	x	
КА5 Знать правила и законодательство, относящиеся к складированию.			x		x				
КА6 Понимать влияние складирования и логистики на окружающую среду.						x			
В Управление товарами									
KB1 Понимать суть процессов безопасной и надежной приемки товаров с использованием соответствующего оборудования, IT-программного обеспечения, систем документации и методов связи.			x		x		x		
KB2 Понимать суть процессов безопасного и надежного хранения различных товаров, используя соответствующее оборудование, IT-программное обеспечение, системы документации и методы связи.			x		x		x		

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
KB3 Понимать суть процессов с целью эффективной подготовки товаров к отправке для достижения целей, используя соответствующие методы комплектации, упаковки и маркировки.			X		X		X		
KB4 Понимать суть процессов безопасной и надежной отправки ряда товаров, используя соответствующее оборудование, IT-программное обеспечение, системы документации и методы связи.			X		X		X		
KB5 Понимать, как процесс инвентаризации обеспечивает точный мониторинг контроля запасов при использовании соответствующих руководств/IT и ввода данных/систем обработки данных.			X				X		
KB6 Понимать, как планирование и инструменты управления складом используются для координации и мониторинга приема, а также хранения и отправки товаров.			X				X		

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
KB7 Понимать риски, которые могут оказать влияние на складские процессы, управление товарами и эффективные складские операции.			X				X	X	
KB8 Понимать этапы непрерывного улучшения складских операций и процессов.			X	X					X
SB1 Контроль и принятие соответствующих мер для обеспечения безопасной и надежной приемки товаров, включая подготовку зоны для приема товаров, использование соответствующего оборудования, IT-программного обеспечения, эффективных методов общения и верной документации.			X				X		

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
SB2 Контроль и принятие соответствующих мер для обеспечения безопасной и надежной передачи товаров в соответствующие места хранения, включая использование соответствующего оборудования и систем смены запасов, IT-программное обеспечение, эффективную связь и использование верной документации.			X				X		
SB3 Контроль и принятие соответствующих мер для обеспечения подготовки товаров к отправке, включая эффективную утилизацию отходов, а также использование соответствующих методов и оборудования, IT-программного обеспечения, материалов и документации.			X				X		

Названия модулей	Дескрипторы								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
SB4 Контроль и принятие соответствующих мер для обеспечения безопасной и надежной отправки товаров, включая подготовку зоны погрузки, использование соответствующего оборудования, IT-программного обеспечения, эффективной связи и верной документации.			X				X		
SB5 Контроль и принятие соответствующих мер в процессе инвентаризации для убеждения в использовании соответствующей системы.			X						
SB6 Минимизация рисков неэффективности при приеме, хранении и отправке товаров, используя ресурсы и устанавливая сроки.			X				X		
SB7 Отслеживание эффекта улучшений на складские операции и процессы.			X			X			
SB8 Проведение анализа эффективности рабочей практики и процессов для выявления улучшений.			X	X		X			

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
С Руководство и управление командой склада									
КС1 Понимать принципы руководства и развития команды.		x							
КС2 Понимать типы поведения, которые помогают команде работать более эффективно, и преимущества, возникающие для команды.		x							
КС3 Понимать проблемы при управлении командой и способы их преодоления.		x							
КС4 Понимать принципы эффективных методов и каналов связи, которые подходят для различных ситуаций и условий работы на складе.		x	x	x					x
КС5 Понимать, как поддерживать дружеские рабочие отношения.		x	x	x					x
КС6 Иметь правильное представление о размере, типе, форме собственности и структуре организации, а также роли команды склада в ней.		x							

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
KC7 Понимать организационные цели и задачи (долгосрочные и краткосрочные), а также способы их достижения.		x	x						
SC1 Использование навыков лидерства и формирования команды.		x							
SC2 Выбор и использование соответствующих методов и каналов связи для достижения целей и задач.		x		x					
SC3 Использование методов общения и навыков, основанных на четком понимании потребностей команды.		x							
SC4 Соблюдение соответствия организационных целей и задач, включая внутренние и внешние ограничения.		x	x				x		x
SC5 Планирование складских операций в рамках бюджета, соответствующих организационным целям и задачам.		x	x						

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
SC6 Распределение рабочих заданий среди членов команды с учетом индивидуальных особенностей, сильных сторон и способностей.		x	x						
SC7 Разделение деятельности склада по приоритетности в соответствии со сроками и рабочими задачами.		x	x						
SC8 Выполнение ответственной рабочей практики, включая управление ресурсами.		x	x					x	x
SC9 Отслеживание и оценивание результатов команды, прогресса в достижении организационных целей и задач, а также принятие любых необходимых мер.		x			x				
SC10 Разработка рекомендаций и реализация мер по улучшению работы команды и складских процессов.		x			x				

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
D Соблюдение правил обслуживания клиентов									
KD1 Понимать соответствующие нормативные акты и законодательство, которые влияют на работу склада и заведующего.					X				
KD2 Понимать организационную политику и процедуры, которые влияют на работу склада и заведующего.				X	X				
KD3 Понимать принципы обслуживания клиентов.				X					
KD4 Понимать, как стандарты обслуживания способствуют повышению эффективности обслуживания и удовлетворенности клиентов.				X					
KD5 Понимать внутренние и внешние требования и ожидания клиентов (подразумеваемые и ожидаемые).				X					
KD6 Понимать требования конкуренции и интересы различных групп клиентов.				X					

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
KD7 Понимать взаимосвязь между обслуживанием клиентов и маркетингом на складе.				X					
KD8 Понимать важность обратной связи с клиентами.				X					
KD9 Понимать, как вести себя в ситуациях с членами команды, когда есть несоблюдения законодательства, правил, политики и процедур организации.		X							
SD1 Отслеживание работы команды для обеспечения соблюдения требований соответствующих нормативных актов и законодательства.		X	X						
SD2 Отслеживание производительности команды для обеспечения соблюдения принципов деятельности и процедур организации.		X	X	X					
SD3 Применение эффективных приемов и стандартов обслуживания клиентов в различных ситуациях с командой и клиентами.		X		X					

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
SD4 Отслеживание применения командой навыков и стандартов обслуживания клиентов в различных ситуациях.		x		X					
SD5 Своевременное реагирование и адаптация складских операций по мере необходимости для удовлетворения внутренних и внешних потребностей клиентов.		x	x	X					
SD6 Использование результатов обратной связи с клиентами для адаптации складских операций и улучшения качества предоставляемых услуг.				X					
SD7 Соблюдение соответствующих процедур организации и принятие мер для устранения несоответствия.		x		x	x				

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
Е Навыки трудоустроиваемости и профессиональные навыки									
KE1 Понимать значение этики и демонстрировать безукоризненную трудовую этику в качестве заведующего складом.		x							x
KE2 Знать методы использования различных способов для принятия решений и факторы, которые необходимо учитывать.		x							x
KE3 Знать и использовать различные методы решения проблем в разных ситуациях на рабочем месте.		x							x
KE4 Понимать важность самоуправления в качестве заведующего складом.		x							x
KE5 Знать методы определения собственных потребностей в обучении и развитии.		x							x
KE6 Понимать важность личного развития, карьерных целей и рабочих навыков, необходимых для работы в секторе логистики, и их влияние на возможности личного роста.		x							x

Дескрипторы	Названия модулей								
	Модуль 1: Ознакомление с логистикой	Модуль 2: Руководство командой и ее контроль в складской среде	Модуль 3: Управление складскими процессами	Модуль 4: Обслуживание клиентов на складе	Модуль 5: Соответствие требованиям в складской среде	Модуль 6: Влияние складирования на окружающую среду	Модуль 7: Складской контроль в	Модуль 8: Роль агентов в складских операциях	Модуль 9: Опыт работы
SE1 Демонстрация личных качеств и поведения, которые отражают безупречную трудовую этику.		X							X
SE2 Использование методов при принятии решений и урегулирования проблем в качестве заведующего складом.		X		X					
SE3 Эффективное распределение своей рабочей нагрузки и времени, используя соответствующие инструменты и методы управления временем.		X							X
SE4 Установление и осуществление личностного развития и карьерных целей путем определения своих сильных сторон и возможных навыков для улучшения.		X							X

Приложение 2: Глоссарий используемых терминов

Это краткое изложение ключевых терминов, используемых для определения требований в модулях.

Термин	Определение
Ассигновать	Учащиеся решают и назначают материалы, людей, методы, оборудование или процессы для конкретной ситуации или контекста.
Анализировать	Учащиеся представляют результаты детального изучения, разбивая тему, тему или ситуацию, чтобы интерпретировать и изучать взаимосвязи между частями и / или использовать информацию или данные для интерпретации и изучения ключевых тенденций и взаимосвязей.
Применять	Учащийся использует технику или метод.
Сравнить	Учащиеся определяют основные факторы, относящиеся к двум или более ситуациям или аспектам предмета, который расширяется, чтобы объяснить сходства, различия, преимущества и недостатки.
Сообщать	Учащиеся передают идеи или информацию другим, используя вербальное и / или невербальное общение.
Описывать	Учащиеся дают четкое описание своими словами, включая всю соответствующую информацию (например, качества, характеристики или события и т. Д.). Описание показывает отзыв и в некоторых случаях применение. Обычно требуется широта охвата контента.
Оценивать	Работа учащегося основывается на различной информации, темах или концепциях для рассмотрения таких аспектов, как: <ul style="list-style-type: none">• сильные или слабые стороны• преимущества или недостатки• альтернативные действия• актуальность или значимость. Запрос учащегося должен привести к поддержанному суждению, показывающему отношение к его контексту. Это часто будет в заключении.

Термин	Определение
Объяснять	Учащиеся показывают четкие детали и приводят причины и / или доказательства в поддержку своего мнения, мнения или аргумента. Учащийся может показать, что он понимает происхождение, функции и цели предмета и его пригодность для цели.
Расследовать	Работа, производительность или практика учащегося проверяет качество материалов, методов, процессов или контекстов путем практического изучения.
Обосновывать	Учащиеся дают веские основания для предложений или рекомендаций.
Управлять	Учащиеся взаимодействуют с деятельностью или процессом и влияют на них.
Контролировать (мониторинг)	Учащиеся наблюдают за работой других во время выполнения рабочих заданий, чтобы обеспечить эффективность, безопасность и качество.
Делать обзор	Учащиеся делают формальную оценку произведенной работы. Оценка позволяет учащемуся оценить существующую информацию или предыдущие события; и пересмотреть информацию с намерением внести изменения, если это необходимо.
Осуществлять надзор	Учащиеся направляют работу других во время выполнения рабочих заданий, чтобы обеспечить эффективность, безопасность и качество, и при необходимости принимают меры.
Понимать	Учащиеся демонстрируют знания, связанные с определенными ситуациями.

For information about Pearson Qualifications, including Pearson Edexcel, BTEC and LCCI qualifications visit qualifications.pearson.com

Edexcel and BTEC are registered trademarks of Pearson Education Limited

Pearson Education Limited. Registered in England and Wales No. 872828
Registered Office: 80 Strand, London WC2R 0RL.

VAT Reg No GB 278 537121



ISBN 978-1-4469-6521-4

9 781446 965214 >