

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Warehouse manager, level 5

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Warehouse manager, level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work Laohoidja Laojuht töötab ettevõtte laos ja tema töö eesmärk on lao igapäevase toimimise tagamine. Ta tegeleb kaupade vastuvõtmise, hoiule paigutamise, teisaldamise, komplekteerimise, pakkimise, väljastamise, lisaväärtustotoimingute ja inventeerimisega. Ta peab arvestust sissetulnud, väljasaadetud ja laos olevate kaupade ja pakendite üle, tunneb laos olevaid kaupu ja tööülesannetega seotud dokumentatsiooni ning klientidega sõlmitud lepingute sisu. Laohoidja teab kaupade paigutamise põhimõtteid, tunneb ja oskab juhtida kaupade ümberpaigutamiseks kasutatavaid transpordivahendeid. Töö nõuab lao töökorraldus- ja ohutustehnikanõuete tundmist ja täpset järgimist. Laohoidja suhtleb klientide, hankijate, transpordiettevõtete esindajate ning kaastöötajatega. Ta juhendab uusi töötajaid ning korraldab laotöötajate tööd. Laohoidja töö eeldab nii iseseisvust kui ka koostöövõimet meeskonnas. Ta on võimeline iseseisvalt lahendama tööprobleeme ja leidma alternatiivseid lahendusi. Laohoidja tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis eeldab ausust. Olulisel kohal on enesetäiendamine ja kursisolek uute arengutega. Vajaduse korral teeb laotöid parima tööpraktika alusel.
A.2 Tasks A.2.1 Kaupade mahalaadimine ja vastuvõtmine. A.2.2 Kaupade paigutamine hoiukohtadele. A.2.3 Väljastustellimuste komplekteerimine ja saadetiste pakkimine. A.2.4 Saadetise üleandmine ja/või lähetamine. A.2.5 Inventeerimine. A.2.6 Lao puhastamine ja laoseadmete korrashoid. A.2.7 Laotöö juhtimine. A.2.8 Töötingimuste loomine, motiveerimine ja laopersonali juhendamine. A.2.9 Riskide ohjeldamine laos. A.2.10 Klientide teenindamine laos.
A.3 Work environment and specific nature of work 5. taseme laotöötaja tööaeg sõltub ettevõtte töökorraldusest ning võib nõuda töötamist vahetustega, puhkepäevadel ja pühade ajal, nii päeval kui ka öösel. Töö on vahelduva tempoga, sisaldades nii rutiinseid tegevusi kui ka kiiret reageerimist nõudvaid situatsioone. Töö võib toimuda madala temperatuuridega ladudes (näit külmutus- või külmladudes jm).
A.4 Tools Laohoidja kasutab enamlevinud kontoritehnikat, sidevahendeid, käsiterminale ning vajaduse korral isikukaitsevahendeid.
A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics Iseseisvus, koostöövõime, täpsus, sihikindlus, ausus, vastutustunne, analüütiline mõtlemine, oskus eristada kriitilise tähtsusega tegevusi vähem olulisest.

A.6 Professional preparation

Üldjuhul töötavad 5. taseme laohoidjatena inimesed, kellel on vastava eriala kutsekeskharidus või keskharidus ning töökohal õppides omandatud kutseoskused.

A.7 Most common occupational titles

Laojuhataja, laajuht.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

Laohoidja kutse koosneb kompetentsidest B.2.1 – B.2.11.
Kutse taotlemisel tuleb tõendada kõik kompetentsid.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Kaupade mahalaadimine ja vastuvõtmine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) planeerib ja korraldab kaupade mahalaadimise; 2) juhendab kaupade sorteerimist pakkeüksuse- ja tooteartikli põhjal ning hoiuühikute koostamist; 3) planeerib, korraldab, juhendab ja kontrollib saadetiste, kaupade ja pakendite vastuvõttu ning koordineerib tellimuse täitmist; 4) planeerib, valmistab ette ja korraldab lao- ning otsesaadetiste sorteerimise, konsolideerimise ja ristlaadimise (cross-docking), juhendab ja kontrollib tööde tegemist; 5) planeerib, valmistab ette ja korraldab toodete sildistamise, kasutusjuhendite lisamise jms lisaväärtustotoimingud; 6) tagab pakke- ja teiste abimaterjalide olemasolu ning korraldab tugitegevuste toimimise (kleebised, kaubaalused jm); 7) kontrollib ja juhendab kaupade vastuvõtmise registreerimist lao infosüsteemis, vajaduse korral otsustab kaupade tagastamise hankijale ja vormistab vajalikud dokumendid. Teadmised: 1) mahalaadimiseks kasutatavad seadmed; 2) laotöö põhitegevused; 3) kaupade markeerimine. Hindamismeetod(id): Test ja praktiline ülesanne.	
B.2.2 Kaupade paigutamine hoiukohtadele	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) planeerib, korraldab ja kontrollib hoiukohtade füüsilist haldamist ning hoiustamise kajastamist laoprogrammis. Planeerib ja kirjeldab hoiukohti, laoaadresse ning hoiustamissüsteeme ja kontrollib ning juhendab laoaadresside ja hoiustamissüsteemide kasutamist; 2) planeerib ja valmistab ette kaupade paigutuse ning paigutab kaubad hoiukohtadele, kajastab laotoimingud infosüsteemis; 3) töötab välja kontrollisüsteemi, kontrollib ladustamistingimuste (nt temperatuur, niiskus jm) vastavust kaupade hoiustamistingimustele, probleemide ilmnemisel rakendab olukorra parandamiseks vajalikke meetmeid; 4) planeerib ja korraldab kaupade ning saadetiste ladudevahelised ja laosisesed liikumised ning kontrollib nende nõuetekohast kajastamist lao infosüsteemis.	

Teadmised: 1) ladustamise üldpõhimõtted; 2) kaupade hoiustamise tingimused ja põhimõtted.	
Hindamismeetod(id): Test ja ülesanne.	
B.2.3 Väljastustellimuste komplekteerimine ja saadetiste pakkimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) loob laopersonalile vajalikud tingimused nõuetekohaseks komplekteerimiseks. Juhendab komplekteerimistööd ja kontrollib selle kvaliteeti; 2) juhendab pakkimistööd ning kontrollib selle nõuetele vastavust ja pakkimise registreerimist lao infosüsteemis; 3) juhendab täiendavalt turvatud pakkeüksuste koostamist ja kontrollib pakkimistöö kvaliteeti; 4) planeerib ja koordineerib väljastusala kasutamist, kontrollib saadetiste väljastusalale paigutamist ja väljastusala kasutamist; korraldab saatedokumentatsiooni koostamist.	
Teadmised: 1) kaupade ja saadetiste komplekteerimise üldpõhimõtted; 2) saadetiste markeerimine.	
Hindamismeetod(id): Test ja ülesanne.	
B.2.4 Saadetise üleandmine ja/või lähetamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) planeerib ja korraldab saadetiste pealelaadimist vastavalt laadimisgraafikule, jälgib ja vajaduse korral juhendab pealelaadimist ning pakkeüksuste kinnitamist koormaruumis; 2) töötab välja saadetise üleandmise protseduurireeglid, planeerib üleandmise ning kontrollib üleandmise vastavust protseduurireeglitele.	
Teadmised: 1) laadimisreedmed; 2) laotöö põhitegevused.	
Hindamismeetod(id): Test ja ülesanne.	
B.2.5 Inventeerimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) planeerib korralisi, erakorralisi ja jooksvaid inventuure lähtuvalt vajadustest (ettevõtte sisekord, klientide vajadused jne) ja korraldab vajalike ettevalmistustööde tegemise kooskõlas inventuuride läbiviimise juhendiga; kooskõlastab klienditeenindusega inventuuri korraldamise aja; 2) moodustab lugemismeeskonnad, korraldab loendamislehtede või käsiterminalide ettevalmistamist, veendudes kõigi laoliikumiste lõpetatuses ja lao saadetiste/toodete staatuste selges määratluses; kontrollib inventuuri ettevalmistustööde lõpetatust; 3) jälgib inventuuri kulgu, vajadusel sekkub, juhendab ja veendub et inventuuri jooksul järgitakse inventuuri korraldamisprotseduure ja tööjuhiseid; 4) korraldab kokkuvõtte tegemise loendamise tulemustest ja otsustab kordusloendamise läbiviimise, koostab inventuuri akti ja edastab selle saldomuudatuste tegemiseks volitatud isikutele; analüüsib ja tuvastab saldoerinevuste põhjusi, teeb sellest järeldused ning tutvustab neid laopersonalile.	
Hindamismeetod(id):	

Test ja ülesanne.	
B.2.6 Lao puhastamine ja laoseadmete korrashoid	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) planeerib regulaarselt ja ühekordselt tehtavaid puhastustöid laos vastavalt hoiustatava kauba eripärale, korraldab nende läbiviimist laopersonali või teenusepakkuja poolt ja jälgib puhastustööde kvaliteeti; 2) planeerib ja korraldab laoseadmete hooldust ja remonti, kontrollib ja hindab tehtud tööde kvaliteeti ja kontrollib regulaarselt laoseadmete tehnilist seisundit, töökorrasolekut ning vastavust ohutusnõuetele.	
Teadmised: 1) toodete ladustamisel ja käitlemisel esitatud hügieeninõuded; 2) seadmete kasutamisinõuded.	
Hindamismeetod(id): Test.	
B.2.7 Laotöö juhtimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) koostab lähtuvalt ettevõtte vajadustest, lao teenindusgraafikust ja õigusaktidest laopersonali töö- ja puhkusegraafikud. Koostööstab graafiku töötajatega ja jälgib sellest kinnipidamist; jagab töökoormuse laotöötajate vahel ühtlaselt ja töötab välja töötasustamise kriteeriumid. Korraldab laopersonali tööd tulemuslikult; 2) loob tingimused lao ressursside efektiivsuseks ja tulemuslikuks kasutamiseks, rakendab töökorraldust, mis tagavad tulemusliku ressursikasutuse, töö tootlikkuse, efektiivsuse ja vajaliku kvaliteeditaseme; korraldab laoseadmete kasutamise juhendamist; teeb ettepanekuid laoseadmete uuendamiseks ja kaasajastamiseks; 3) koostab ja rakendab lao üldplaneeringu (laotsoonid, hoiukohad ja tööalad), muudab seda vastavalt vajadusele; 4) analüüsib tegelikult ja planeeritud ressursi kasutamist, teeb järeldused ja viib sisse vajaliku muudatused eesmärkide saavutamiseks.	
Hindamismeetod(id): Ülesanne või intervjuu.	
B.2.8 Töötingimuste loomine, motiveerimine ja laopersonali juhendamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) tagab laotöötajatele igapäevaseks tööks vajalikud tingimused (töövahendid, olmetingimused jm); 2) loob vajalikud tingimused positiivseks tööühkkonnaks laos ja võimaluse korral ennetab ning lahendab konflikte; 3) jälgib ja kontrollib laotöötajate tööd, õpetab ja juhendab töötajaid ise, kasutades selleks sobivaid viise või määrab juhendaja; 4) selgitab töötajate koolitusvajaduse ja suunab nad koolitustele ja koostab koolitusplaani tulenevalt ettevõtte vajadustest.	
Teadmised: 1) kaasaegsed juhtimisvõtted; 2) personalitöö alused.	
Hindamismeetod(id): Intervjuu.	
B.2.9 Riskide ohjeldamine laos	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) tuvastab ohutusalased riskitegurid laos, hindab riske ja rakendab meetmeid riskitasemete vähendamiseks; jälgib laotöötajate tööohutusalast instrueerimist ja laotöötajate tööohutusunõuetest kinnipidamist; 2) tuvastab laondusega seotud kahjuriskid, hindab neid ja rakendab meetmeid riskitasemete vähendamiseks;	

3) juhhib otsustavalt ja adekvaatselt hädaolukordade lahendamist laos, lähtudes kehtivatest juhistest.	
Teadmised: 1) ohtlike ainete käitlemise eeskirjad	
Hindamismeetod(id): Test ja ülesanne.	
B.2.10 Klientide teenindamise laos	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) planeerib ja korraldab lao klienditeenindustoimingud lähtuvalt ettevõtte klienditeenindusestandardist ja muudest juhenditest. Jälgib lao klienditeenindustoiminguid ja rakendab parendusmeetmeid kõrgema klienditeeninduse taseme saavutamiseks; 2) osaleb reklamatsiooni käsitlemisel, andes vajalikku teavet reklamatsiooni lahendamiseks, või lahendab kliendireklamatsioone iseseisvalt, kasutades sobivaid meetmeid.	
Hindamismeetod(id): Ülesanne või intervjuu.	

RECURRING COMPETENCES

B.2.11 Laohoidja, tase 5 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) lähtuvalt laoprotsessist ja ettevõtte eesmärkidest töötab välja erinevad tegevusjuhendid lao igapäevase häireteta, tulemusliku ja kvaliteetse töö tagamiseks; 2) rakendab väljatöötatud tegevusjuhendid ja kontrollib nende täitmist, vajaduse korral viib sisse parendusmeetmed; 3) tagab tööohutuseeskirjade täitmise; 4) tagab ettevõttes laole kehtestatud kvaliteedinäitajate mõõtmise ja eesmärkide saavutamise; 5) teavitab laotöötajaid võimaluse korral regulaarselt nii allüksuse kui ka nende isiklikest tulemusnäitajatest; 6) sobivaid juhtimisvõtteid ja isiklikku eeskuju kasutades soodustab positiivse õhkkonna loomist; 7) töötab tulemuslikult pingelistes olukordades ja lahendab konflikte; 8) loob suhted klientide ja kolleegidega; 9) planeerib aega, töötab süsteemselt ja organiseeritult, järgib juhiseid ja protseduure; 10) orienteeritud kliendi rahulolule, osutab kvaliteetset teenust või toodet, mis vastab kokkulepitud standarditele; 11) mõistab põhjust, tagajärge ja nende seoseid; 12) on kiire reageerija, leiab optimaalsed lahendused ootamatutele probleemidele; 13) väljendab ennast selgelt ja arusaadavalt nii kõnes kui ka kirjas; 14) eristab olulist teavet ebaolulisest; 15) koostab vajadusel tööjuhendid ja jälgib nendest kinnipidamist; 16) loob tingimused lao ressursside efektiivseks ja tulemuslikuks kasutamiseks, rakendab töökorraldust ja hoiustamismeetodeid, mis tagavad tulemusliku ressursikasutuse, töö tootlikkuse, efektiivsuse ja vajaliku kvaliteeditaseme; 17) kasutab laotöö juhtimissüsteemi (WMS); 18) kasutab oma töös arvutit tasemel AO 3, AO4 ja AO7 punktid 1,3,5 ja enamlevinud laoarvestusprogramme.	
Teadmised: 1) kutsealaga seonduvad õigusaktid, sh ohtlike ainete käitlemise eeskirjad; 2) keskkonnakaitse, tööohutus, jäätme- ja toidukäitlus; 3) töölepinguseaduse (töögraafikute koostamisel töö- ja puhkeaja nõuete järgmine) 4) töökultuur; 5) ladustamise üldtingimused (ELEA).	

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.

Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations

1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	12-06062012-5.2/5k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Ain Tulvi, PAC Training OÜ Kersti Raudsepp, SA Innove Marek Järlak, Eesti Tarbijateühistute Keskühistu Marko Loos, Premia Foods AS Peep Piiber, Taurus Consulting OÜ Roger Allas, Havi Logistics OÜ
3. Occupational qualification standard approved by:	Transport and Logistics
4. No. of decision of Sectoral Council	9
5. Date of decision of Sectoral Council	06.06.2012
6. Occupational qualification standard valid until	05.06.2017
7. Occupational qualification standard version no.	5
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	4321 Stock Clerks
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5

C.2 Occupational title in foreign language

English:	Warehouse manager, level 5
----------	----------------------------

C.3 Annexes

Lisa 1 [Töösad ja tööülesanded](#)

Lisa 2 [Arvuti kasutamise oskused](#)