

# KUTSESTANDARD

## Logistiku abi, tase 4

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

Logistiku abi, tase 4 kutsestandard on. tööturu nõudmistele vastavate koolituskavade ja kutseõppe õppekavade koostamise ning kompetentsuse hindamise alus.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Logistiku abi, tase 4	4

### A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
<p>Logistika kutsealal töötavad inimesed tegelevad logistika valdkonna erinevate toimingute juhtimise ja korraldamisega, nt vedude korraldamine, laotöö korraldamine, kaubavarude ja -voogude planeerimine jne. Logistiku abi tase 4 on logistika kutseala madalaim tase.</p> <p>4. taseme logistiku abi töö eesmärgiks on logistika valdkonna kliendi- ja/või tarnijasuhete haldamine igapäevatöö tasemel ning otsese juhi assisteerimine. Tema töö hõlmab klientide teenindamist, tellimuste käsitlemist, info töötlemist, dokumentatsiooni haldamist, logistikateenuste ostmist ja müüki, veokorraldust jm.</p> <p>4. taseme logistiku abi töötab tüüpsituatsioonides iseseisvalt, ebaharilikes või keerukates situatsioonides võib ta vajada juhendamist.</p> <p>Töö sisaldab palju suhtlemist nii ettevõttesiseselt kui -väliselt. 4. taseme logistiku abi peab olema valmis töötama nii üksinda kui meeskonnas.</p> <p>4. taseme logistiku abi töö eeldab korrektsust, kohanemisvõimet uute olukordadega, kiiret reageerimist, oskust oma töökohta organiseerida, iseseisvat mõtlemist ning suhtlemisoskust ja -valmidust.</p>
A.2 Tööosad
<p>A.2.1 Veotellimuste käsitlemine</p> <p>A.2.2 Laotoimingute haldamine</p> <p>A.2.3 Logistikateenuste ostmine ja müümine</p> <p>A.2.4 Klienditeenindus</p> <p>A.2.5 Varude haldamine ja ostutoimingute teostamine</p> <p>A.2.6 Kvaliteedi haldamine logistikas</p> <p>A.2.7 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine</p> <p>A.2.8 Riskide haldamine</p> <p>A.2.9 Tagastuslogistika haldamine</p>
A.3 Töö keskkond ja eripära
<p>4. taseme logistiku abi tööaeg sõltub ettevõtte töökorraldusest ning võib nõuda töötamist vahetustega, puhkepäevadel ja pühade ajal, päeval või öösel.</p> <p>Töö on vahelduva tempoga, sisaldades nii rutiinseid tegevusi kui ka kiiret reageerimist nõudvaid situatsioone.</p> <p>Üldjuhul töötab logistik siseruumides.</p>
A.4 Töövahendid
<p>Logistiku abi kasutab oma igapäevatöös enamlevinud kontoritehnikat ja sidevahendeid.</p>
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
<p>4. taseme logistiku abi tööks vajalikud eeldused on loogiline mõtlemine, matemaatiline võimekus (arvuhete ja kvantitatiivsete seoste mõistmine), visuaalne mälu, töö iseloomust tulenevalt hea kuulmine ja selge diktsioon. Isiksuseomadustest on väga olulised otsustusjulgus, pingetaluvus, emotsionaalne stabiilsus ning vastutusvõime.</p>

### A.6 Kutsealane ettevalmistus

Üldjuhul töötavad 4. taseme logistiku abina inimesed, kellel on vastava eriala kutseharidus ja/või töökohal õppides omandatud kutseoskused.

### A.7 Enamlevinud ametinimetused

Võimalikud ametinimetused on logistikasekretär, logistiku assistent, logistika klienditeenindaja, logistiku abi, logistik-teenindaja, nooremlogistik.

## B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

### B.1 Kutse struktuur

Kutse taotlemisel on nõutav kõikide kompetentside (B.2.1 – B.2.10) tõendamine.

### B.2 Kompetentsid

## KOHUSTUSLIKUD KOMPETENSIID

<b>B.2.1 Veotellimuste käsitlemine</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>tellib ja/või korraldab vajalikud veod, järgides seejuures kaubasaadetistele ja veovahenditele ning kaupade laadimisele ja kinnitamisele kehtestatud nõudeid ning ajagraafikuid;</li> <li>võtab vastu, töötleb ja edastab veotellimusi, eristades eritellimused ja eriveosed vastavalt kehtivatele seadustele ja eeskirjadele ning kliendikokkulepetele (nt ohtlik veos - tavaveos, erikaup - tavakaup, eriteenus - tavateenus jne);</li> <li>koostab veokirju ja kauba saatedokumente, arvestades rahvusvahelisi kokkuleppeid ja eeskirju ning kehtivat seadusandlust;</li> <li>jälgib vedude kulgemist ja saadetiste seisukorda, omades teavet saadetise asukoha ja liikumise kohta, probleemide tekkimisel rakendab meetmeid nende lahendamiseks lähtuvalt probleemi olemusest ja tekkepõhjusest;</li> <li>arvutab veotasud vastavalt kokkulepitud veotariifidele või kasutab veotariifitabeleid.</li> </ol>	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>transpordilepingute sisu (VÕSi ptk Veoleping, CMR ja vajadusel muud konventsioonid);</li> <li>ELEA autokaubaveo üldtingimused;</li> <li>Eesti ja maailma geograafia tundmine (aadressi, asukoha leidmine, kaardirakenduste kasutamine, arusaamine marsruutidest, arusaamine logistika taristust);</li> <li>tolliseadus (vajadusel).</li> </ol>	
<b>B.2.2 Laotoimingute haldamine</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>võtab vastu, töötleb ja edastab tellimusi, eristades eritellimused ja -kaubad vastavalt kehtivatele seadustele ja eeskirjadele ning kliendikokkulepetele (nt ohtlik kaup - tavakaup, erikaup - tavakaup, eriteenus - tavateenus jne);</li> <li>koostab/genereerib infosüsteemis korrektselt erinevaid laodokumente (vastuvõtukinnitus, komplekteerimisleht, pakkeleht, inventuuri lugemisleht jms), arvestades ettevõtte kehtestatud nõudeid;</li> <li>jälgib kaupade nõuetekohast käsitlemist ja hoiustamist laos vastavalt kauba omadustele ja kauba omanikuga kokku lepitud tingimustele;</li> <li>osaleb inventuuride korraldamises, valmistades ette arvestuslikud laosaldod ja lugemislehed;</li> <li>osaleb inventuuri kokkuvõtete tegemisel ja arvestuslike laosaldode vastavusse viimisel tegelike laosaldodega, kooskõlas inventuuri korraldamise juhendiga;</li> <li>selgitab välja riknenud ja peatselt aeguvad tooted, jälgides realiseerimistähtaegu; korraldab riknenud toodete käitlemist vastavalt kauba omaniku juhtnõuetele.</li> </ol>	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>VÕSi ptk Laoleping;</li> <li>ELEA ladustamise üldtingimused;</li> <li>Tolliseadus (vajadusel);</li> </ol>	

4) Jäätmeseadus.	
<b>B.2.3 Logistikateenuste ostmine ja müümine</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. suheldes klientidega selgitab välja nende vajadused, püüdes ühitada kliendi vajadusi pakutava teenusega ja vastupidi ning annab tagasisidet kliendipäringutele;</li> <li>2. koostab teenuste ostmise päringuid ja valib pakkumiste seast sobivaima pakkumise ja/või teenuste tarnija lähtuvalt päringus sisalduvatest tingimustest ja tarnija suutlikkusest;</li> <li>3. koostab teenuste pakkumisi lähtuvalt etteantud tariifidest või nende kujundamise põhimõtetest ja kliendi vajadustest, registreerib ja saadab kliendile pakkumisi, jälgib pakkumiste staatust ning küsib vajadusel nende kohta tagasisidet;</li> <li>4. teenuse müümisel kontrollib avalikest allikatest või oma ettevõtte siseinfot kasutades kliendi finantstausta, et hinnata selle krediitkõlblikkust ja -tingimusi.</li> </ol> <p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) VÕSi tüüptingimused;</li> <li>2) transpordilepingute sisu (VÕSi ptk Veoleping ja Laoleping, CMR ja vajadusel muud konventsioonid);</li> <li>3) ELEA autokaubaveo üldtingimused;</li> <li>4) tolliseadus.</li> </ol>	
<b>B.2.4 Klienditeenindus</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. suheldes olemasolevate klientidega selgitab välja nende täiendavad vajadused, püüdes ühitada kliendi vajadusi pakutava teenusega ja vastupidi ning annab tagasisidet kliendipäringutele;</li> <li>2. suhtleb igapäevaselt kliendiga professionaalsel tasemel (ametialaselt pädevalt ja viisakalt), kasutades selleks erinevaid suhtluskanaleid ja -viise;</li> <li>3. nõustab ja teavitab kliente seoses pakutavate logistikateenuste kavandamise ning korraldamisega, lähtudes ettevõtte protsessidest ning ettevõttes olemasolevast kogemusest;</li> <li>4. teenindab kliente lähtuvalt kliendisegmentidest ja teenindusstandarditest; haldab klienditeeninduse protsessi, kontrollides protsessi erinevaid etappe; avastades kõrvalekaldeid, likvideerib võimalusel hälbe ja informeerib vajadusel klienti;</li> <li>5. käsitleb klientide reklamatsioone ja väidetavaid kõrvalekaldeid, ennetab konfliktsituatsioonide teket, vajadusel lahendab neid lähtuvalt objektiivsetest asjaoludest ja hea teeninduse tavadest;</li> <li>6. koostab arveid osutatud teenuste eest ja kontrollib arvete vastavust osutatud teenuste mahtudele ja kokkulepitud teenusehindadele, järgides ettevõtte krediitpoliitikat ja -tingimusi.</li> </ol>	
<b>B.2.5 Varude haldamine ja ostutoimingute teostamine</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kogub müügiajaloo andmeid ja jälgib ning registreerib nõudluse muutumist ajas, pidades ja uuendades regulaarselt müügistatistika (nõudluse) andmebaasi;</li> <li>2. teeb nõudluse lihtsamaid analüüse (nt ABC-XYZ) ja kategoriseerib tooteid vastavalt analüüsi tulemustele kooskõlas etteantud tingimustega (sh tuvastab aeglaselt liikuvad ja seisvad tooted);</li> <li>3. osaleb tarnijate turu kaardistamisel ja potentsiaalsete tarnijate selekteerimisel, lähtudes tarnijate võimekusest ja muutustest tarnijate turul;</li> <li>4. osaleb hinnapäringute koostamisel ja pakkumiste analüüsi korraldamises, järgides etteantud tingimusi;</li> <li>5. osaleb ostuproгноoside koostamisel, lähtudes müügiajalooost, nõudluse statistikast ja muudest etteantud tingimustest;</li> <li>6. tuvastab ostuvajaduse, lähtudes reservvarude suuruselt ja optimaalsetest ostukogustest ning muudest etteantud tingimustest;</li> <li>7. koostab ja edastab ostutellimused vastavalt etteantud tingimustele.</li> </ol> <p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tolliseadus (vajadusel).</li> </ol>	
<b>B.2.6 Kvaliteedi haldamine logistikas</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. registreerib ja süstematiseerib vastavalt kehtivatele tööjuhenditele kõik klienditeenindusse jõudnud kaebused ja reklamatsioonid, kogub andmeid vigade kohta ning registreerib vead;</li> </ol>	

2. tuvastab vigade tagajärjed ja rakendab meetmeid nende heastamiseks, lahendades probleemi valdkonna ja vea iseloomust tulenevalt, kliendiga kokku lepitud viisil ning kooskõlas tööjuhenditega;
3. lähtudes olemasolevast teabest ning suheldes protsessi osalistega selgitab välja vea tekkimise koht tööprotsessis;
4. teeb kindlaks vigade tagajärjel tekkinud klientide ja/või oma ettevõtte täiendavad kulud ning korraldab kliendi täiendavate kulude kompenseerimise ettevõtte juhtkonna poolt etteantud piirides;
5. teeb regulaarselt kliendikohaseid ja terviklikke kvaliteedikokkuvõtteid lähtuvalt ettevõtte klienditeeninduse poliitikast ja/või ettevõtte juhi nõudmistest;
6. menetleb hälbeid ja vigu lähtuvalt ettevõttesisestest tööjuhenditest ning teeb vajadusel põhjendatud ettepanekuid töökorralduse, toimingute ja protsesside muutmiseks süsteemsete vigade vältimise eesmärgil.

<b>B.2.7 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine</b>	<b>EKR tase 4</b>
--	-------------------

- Tegevusnäitajad:
1. kasutab õigesti ja otstarbekalt enamlevinud kontoritehnikat ja -seadmeid, kasutab oma töös arvutiga kiirkirjutamise tehnikat;
  2. kasutab oma töös internetti ja erinevaid rakendusprogramme ning tarkvarasid, järgides turvalisusnõudeid; käsitleb nii paber kandjal kui elektroonsel kujul olevat infot turvaliselt, tagades selle konfidentsiaalsuse;
  3. kasutab oma töös arvutiit baasmoodulites Arvuti põhitõed, Interneti põhitõed, Tekstitöötlus, Tabelitöötlus ning standardmoodulites IT turvalisus ja koostöö internetis nõutud tasemel (vt Lisa 1).

<b>B.2.8 Riskide haldamine</b>	<b>EKR tase 4</b>
--------------------------------	-------------------

- Tegevusnäitajad:
1. teeb kindlaks veoprotsessi peamised riskid ja rakendab meetmeid tema poolt jälgitavate vedude ja saadetistega seotud riskitasemete vähendamiseks, arvestades veose eripära;
  2. teeb kindlaks laoprotsessi peamised riskid ja rakendab meetmeid tema poolt jälgitavate laotoimingute riskitasemete vähendamiseks, arvestades kauba käitlemise eripära;
  3. teeb kindlaks peamised tellimuste töötlemisel esineda võivad riskid ja rakendab meetmeid tema poolt jälgitavate vedude saadetistega seotud riskitasemete vähendamiseks, tundes peamisi riskitegureid;
  4. teeb põhjendatud ettepanekuid ja regulaarset ennetustööd veonduse, laonduse ja tellimuste töötlemisega seotud kahjude vältimiseks, arvestades tekkinud vigade statistikat ja riskianalüüsi tulemusi.

- Teadmised:
- 1) ohtlike ja eritingimusi nõudvate kaupade veo eeskirjad (vajadusel).

<b>B.2.9 Tagastuslogistika haldamine</b>	<b>EKR tase 4</b>
--	-------------------

- Tegevusnäitajad:
1. tegeleb tagastatud saadetiste/kaupade tagastamise põhjuste väljaselgitamise ja põhjendatuse tuvastamise ning vajadusel toodete asendamise, järgides tagastamise protseduuri;
  2. peab regulaarselt arvestust väljastatava ja vastuvõetava taara, pakendite ja pakkematerjalide üle vastavalt saatedokumentidele; koostab taara- ja pakendiringluse kokkuvõtteid ja teeb klientidega tasaarveldust, tuginedes pakendiseadusele;
  3. korraldab pakendite ja pakkematerjalide nõuetekohast käitlemist ning säästlikku kasutamist koostöös lao, kliendi ja tarnijaga, järgides jäätmeseadust.

- Teadmised:
- 1) jäätmeseadus;
  - 2) pakendiseadus.

## KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

<b>B.2.10 Logistiku abi, tase 4 kutset läbiv kompetents</b>	<b>EKR tase 4</b>
---	-------------------

- Tegevusnäitajad:
1. näitab aktiivset huvi ja püüab aru saada kliendi vajadustest ja soovidest, võimalusel korraldab nende täitmise;
  2. teeb teistega koostööd üle funktsionaalsete piiride, püüab mõista kolleegide vajadusi ja toetab neid organisatsiooni eesmärkide saavutamisel;

3. lähtub oma tegevuses tegevusjuhistest, kuid leiab ka iseseisvalt lahendusi, keerulistes situatsioonides läheneb probleemidele ja lahendab neid loovalt; algatab töösituatsioonides uusi tegevusi lähtuvalt situatsiooni muutumisest ning viib tegevused lõpuni;
4. täidab samaaegselt mitmeid tööülesandeid, määrab oma tegutsemise prioriteetid; võtab vastu otsuseid ja tegutseb keerukates olukordades parimal võimalikul viisil;
5. kasutab aega efektiivselt, osates eristada olulist ebaolulisest ning määrates tegevuste prioriteete vastavalt olukorrale;
6. valdab eesti keelt tasemel B2, inglise või vene keelt tasemel B1 (vt Lisa 2).

## C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

<b>C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile</b>	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	12-24112016-04/3k
2. Kutsestandardi koostajad	Ain Tulvi, PAC Training OÜ, Eesti Ostu- ja Tarneahelate Juhtimise Ühing Tõnis Hintsov, Cargo Order.COM OÜ, Eesti Ostu- ja Tarneahelate Juhtimise Ühing Eveli Laurson, Eesti Ostu- ja Tarneahelate Juhtimise Ühing Katre Kasepõld, Eesti Logistika ja Ekspedeerimise Assotsiatsioon Ott Koppel, Tallinna Tehnikaülikool Raivo Roolaid, Magnum Logistics OÜ Tarmo Küünarpuu, DHL Estonia Tiina Matsulevitš, SA Innove
3. Kutsestandardi kinnitaja	Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	3
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	24.11.2016
6. Kutsestandard kehtib kuni	23.11.2021
7. Kutsestandardi versiooni number	3
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4323 Transpordivaldkonna kontoritöötajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
<b>C.2 Kutsenimetus võõrkeeles</b>	
Inglise keeles	Logistic assistant, level 4
<b>C.3 Lisad</b>	
Lisa 1 <a href="#">Arvuti kasutamise oskused</a>	
Lisa 2 <a href="#">Keelte oskustasemete kirjeldused</a>	