



Діловод складу

Автор: Siegfried Kraus, 07.08.2023, Версія: 1.0

Структура:

1. Введення
 - 1.1 Введення в професію діловода складу
 - 1.2 Важливість і завдання складського службовця
 - 1.3 Перспективи кар'єрного росту та можливості навчання
2. Основи складської логістики
 - 2.1 Визначення та завдання складської логістики
 - 2.2 Типи сховищ і системи розташування сховищ
 - 2.3 Організація та управління складом
 - 2.4 Ключові показники складу та контролінг
3. Товарний чек
 - 3.1 Приймання та контроль поставок товарів
 - 3.2 Облік і документальне оформлення товарних надходжень
 - 3.3 Інспектування та контроль якості товарів
 - 3.4 Зберігання та забезпечення товарами в зоні надходження товарів
4. Товари
 - 4.1 Комплектація замовлень клієнтів
 - 4.2 Упаковка і підготовка до відправки
 - 4.3 Транспорт і логістика у вихідних товарах
 - 4.4 Документування та відстеження вихідних товарів
5. Системи та технології управління складом
 - 5.1 Використання систем управління складом (WMS)
 - 5.2 Використання автоматизованих накопичувальних і конвеєрних технологій
 - 5.3 Експлуатація та обслуговування складських машин і устаткування
 - 5.4 Складування та оптимізація за допомогою ІТ-інструментів
6. Управління запасами та інвентаризація
 - 6.1 Інвентаризаційний контроль та моніторинг
 - 6.2 Проведення інвентаризації та коригування запасів
 - 6.3 Ключові показники запасів та аналіз запасів
 - 6.4 Оптимізація управління запасами та адміністрування
7. Охорона праці та навколишнього середовища на складі
 - 7.1 Джерела безпеки на складі та захисні заходи
 - 7.2 Зберігання та утилізація небезпечних речовин
 - 7.3 Профілактика нещасних випадків та надання першої медичної допомоги в таборі
 - 7.4 Політика та процедури охорони навколишнього середовища при складських операціях
8. Комунікація та командна робота на складі
 - 8.1 Внутрішня і зовнішня комунікація на складі
 - 8.2 Співпраця з колегами та начальством



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

8.3 Управління конфліктами та вирішення проблем у команді 8.4 Ефективне планування та координація роботи

9. Орієнтація на клієнта та якість обслуговування

9.1 Важливість орієнтації на клієнта на складі

9.2 Обслуговування клієнтів та комунікація

9.3 Управління скаргами та підтримка клієнтів

9.4 Відгуки клієнтів та постійне вдосконалення

10. Випускний

10.1 Закінчення навчання та випускний іспит

10.2 Можливості професійного розвитку

10.3 Особистісний розвиток та планування кар'єри службовця складу

Даний підручник по темі діловод складу дає всебічний огляд найважливіших напрямків і завдань даної професії. Він орієнтований на стажерів у цій галузі, а також на професіоналів, які хочуть поглибити свої знання. Завдяки структурованій структурі підручник легкий для розуміння і дає можливість адресного посилання на конкретні теми. Кожен розділ містить докладні пояснення, практичні приклади та поради щодо впровадження в повсякденній роботі. За допомогою цього підручника читачі здатні зрозуміти і успішно реалізувати вимоги професії діловода складу.



1. Einleitung

1.1 Введення в професію діловода складу

Професія складського службовця є важливою частиною складської логістики і відіграє вирішальну роль в ефективному управлінні товарами компаній в широкому спектрі галузей. Складські клерки відповідають за безперебійну організацію, управління та контроль потоку товарів на складі.

1. Важливість і завдання службовця складу:

- Важливість складської логістики для компаній та їх процесів.
- Основні завдання складського службовця з першого погляду.
- Зони відповідальності та поля роботи на складі.

2. Вимоги до діловода складу:

- Навички, компетенції та особистісні характеристики.
- Необхідні освітні та професійні вимоги.
- Можливості та перспективи для складських клерків на ринку праці.

3. Можливості навчання та підвищення кваліфікації:

- Професійне навчання діловодом складу: тривалість, зміст і структура.
- Практичне навчання в компанії та теоретичні заняття.
- Можливості професійного розвитку та спеціалізації.

4. Правова база та правила техніки безпеки:

- Правові положення та правила складських операцій.
- Охорона праці та безпека та запобігання нещасним випадкам у складських умовах.
- Поводження з небезпечними речовинами та правила безпеки.

5. Організація та управління складом:

- Основи планування та структурування складу.
- Накопичувальні бункерні системи та їх застосування.
- Управління складом і документування руху товарів.

6. Прийом та огляд товарів:

- Процес прийому товару на складі.
- Інспектування та контроль якості товарів.
- Облік і документальне оформлення ТМЦ.

7. Комплектація та вихідні товари:

- Завдання і процеси комплектації замовлень.
- Упаковка і підготовка до відправки товару.
- Транспортування та відвантаження товару замовнику.

8. Управління запасами та інвентаризація:

- Складський облік і моніторинг на складі.
- Проведення інвентаризації та коригування запасів.
- Оптимізація рівня запасів і ключових показників.

9. Системи та технології управління складом:

- Використання систем управління складом (WMS).
- Автоматизовані накопичувальні та конвеєрні технології.
- Експлуатація та обслуговування складських машин і устаткування.

10. Орієнтація на клієнта та якість обслуговування на складі:

- Важливість орієнтації на клієнта в складському середовищі.
- Обслуговування клієнтів та комунікація з клієнтами.
- Управління скаргами та підтримка клієнтів.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

Цей вступ дає перший огляд змісту професії службовця складу. У наступних розділах детально розглядаються окремі теми, щоб забезпечити обґрунтоване навчання та успішну сферу діяльності в якості службовця складу.

1.2 Важливість і завдання складського службовця

Важливість складського службовця в сучасній економіці має велике значення. Будучи сполучною ланкою між постачальниками, виробництвом і клієнтами, фахівці складу відіграють найважливішу роль в ефективному зберіганні та постачанні товарів. Їх завдання різноманітні і вносять істотний внесок в безперебійне протікання логістичних процесів.

1. Важливість складського службовця:

- Ефективне управління товарами: Працівники складу беруть значну участь в ефективному управлінні та організації товарів на складі. Вони гарантують, що потрібні продукти доступні в потрібній кількості в потрібний час.
- Оптимізація витрат: Продумана складська логістика, яка контролюється фахівцями складу, сприяє оптимізації витрат на зберігання. Складне управління запасами мінімізує надлишок запасів і дозволяє уникнути вузьких місць.
- Задоволеність клієнтів: Добре керований склад дозволяє своєчасно та надійно доставляти товари клієнтам. Таким чином, службовець складу вносить значний внесок у задоволеність клієнтів.

2. Обов'язки діловода складу:

- Прийом товару: Працівники складу беруть на себе приймання поставок товару, перевіряють товар на комплектність і якість і фіксують його в інвентаризації.
- Зберігання та комплектація: Ви несете відповідальність за належне зберігання та управління товарами. При необхідності вони підбирають товар для відправки клієнтам або для виробничого процесу.
- Вихідні товари: Працівники складу пакують товари для відправки, створюють накладні та організують транспорт.
- Управління запасами: Ви будете контролювати запаси, виконувати запаси та оптимізувати управління запасами за допомогою систем та технологій управління складом.
- Використання систем управління складом (WMS): Клерки складу працюють з IT-системами для запису та контролю рівнів та руху запасів.
- Охорона праці та навколишнього середовища: Ви звертаєте увагу на дотримання правил безпеки та відповідальне поводження з небезпечними речовинами.

Тому фахівці зі складу є незамінними співробітниками в компаніях, оскільки вони вносять значний внесок в ефективність і прибутковість складської логістики. Ваші відповідальні завдання вимагають високого ступеня акуратності, організаторських здібностей і вміння працювати в команді. Завдяки професійному зберіганню та постачанню товарів, фахівці складу забезпечують безперебійний ланцюжок поставок і, таким чином, сприяють успіху компанії.

1.3 Перспективи кар'єрного росту та можливості навчання

Перспективи кар'єрного росту: Професія службовця складу пропонує широкий спектр кар'єрних можливостей та хороші перспективи кар'єрного росту. Після успішного проходження навчання фахівцям складу відкриваються різні шляхи:



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

1. Можливості для просування на складі: Фахівці складу можуть розвиватися всередині складу і, наприклад, просуватися до завідувача складом, менеджера відділу або керівника команди. Маючи відповідний професійний досвід та підвищення кваліфікації, вони беруть на себе відповідальність керівництва.
2. Подальше навчання, щоб стати фахівцем зі складської логістики: Подальше навчання, щоб стати спеціалістом зі складської логістики, дозволяє поглибити свої ділові та логістичні знання. Випускники здатні оптимізувати складські процеси та вирішувати складні логістичні завдання.
3. Подальше навчання, щоб стати майстром логістики: Іспит майстра майстра в галузі логістики відкриває подальші можливості кар'єри в секторі логістики. Бригадири логістики можуть брати на себе управлінські завдання в компаніях і мати хороші шанси зайняти керівні посади.
4. Дослідження в галузі логістики або управління ланцюгами поставок: Складські службовці з кваліфікацією вступу до університету можуть закінчити ступінь логістики, управління ланцюгами поставок або подібні курси навчання. Ступінь відкриває широкий спектр можливостей для вимогливих посад та управлінських завдань.
5. Спеціалізація в конкретних галузях: складські клерки можуть спеціалізуватися в певних галузях, наприклад, харчовій логістиці, автомобільній промисловості або електронній комерції. Галузеві знання підвищують шанси на успішну кар'єру в спеціалізованих компаніях.

Можливості для подальшого навчання: Існують численні можливості навчання для фахівців складу для розширення своїх спеціальних знань та професійного розвитку:

1. Семінари та навчальні курси: Різні навчальні заклади та компанії пропонують семінари та навчальні курси з конкретних тем складської логістики, наприклад, систем управління складом, перевезення небезпечних вантажів або охорони праці.
2. Сертифікати: Отримавши сертифікати, наприклад, у сфері транспортування небезпечних вантажів або кріплення вантажів, фахівці складу можуть підтвердити свою кваліфікацію та покращити свої кар'єрні можливості.
3. Мовні курси та тренінги з soft skills: Оскільки логістика часто орієнтована на міжнародний рівень, навички іноземних мов та навчання навичкам м'яких навичок (наприклад, спілкування, робота в команді) можуть розширити кар'єрні перспективи.
4. Технічна підготовка: Підвищення кваліфікації в галузі систем управління складом, технології автоматизації та конвеєрних технологій дозволяє працівникам складу мати справу з сучасними технологіями та підвищує їх привабливість на ринку праці.

Регулярна участь у заходах підвищення кваліфікації має велике значення для фахівців складу, щоб бути в курсі останніх розробок складської логістики та покращувати свої кар'єрні перспективи. Постійне навчання допомагає фахівцям складу відповідати зростаючим вимогам ринку праці та успішно просувати свою кар'єру.



2. Основи складської логістики

2.1 Визначення та завдання складської логістики

Складська логістика є підобластю логістики і займається ефективною організацією, управлінням і контролем товарів на складі. Метою складської логістики є оптимальне управління товарними запасами, забезпечення швидкої наявності товару і мінімізація витрат на зберігання. Продумана складська логістика оптимізує логістичні процеси і уникає вузьких місць.

1. Визначення складської логістики: Складська логістика включає в себе всі дії, пов'язані зі складом, починаючи від отримання товару і закінчуючи комплектацією і доставкою клієнтам або виробництву. Вона включає в себе планування, організацію і контроль товаропотоку всередині складу і ґрунтується на потребах компаній і клієнтів.
2. Цілі складської логістики:
 - Оптимізація запасів: Основною метою складської логістики є оптимізація рівня запасів. Важливо управляти запасами таким чином, щоб не виникало ні надлишкових запасів, ні вузьких місць. Оптимальне управління запасами мінімізує капітальні зобов'язання та витрати на зберігання.
 - Готовність до доставки: Складська логістика спрямована на забезпечення високого рівня готовності до доставки. Правильні товари повинні бути доступні в потрібний час і в потрібній кількості, щоб задовольнити вимоги клієнтів і забезпечити безперебійну роботу виробничих процесів.
 - Ефективні складські процеси: Продумана складська логістика оптимізує процеси на складі. Ефективні складські процеси скорочують час пропускнуої здатності та мінімізують робоче навантаження.
 - Мінімізація помилок: Складська логістика переслідує мету мінімізації джерел помилок на складі. Помилки при комплектації, зберіганні або вихідних товарах можуть призвести до затримок доставки та додаткових витрат, і їх слід уникати.
 - Оптимізація витрат: Складська логістика допомагає мінімізувати витрати на зберігання. Це стосується не тільки товарно-матеріальних запасів, а й складських витрат, витрат на персонал і логістичних витрат в цілому.

Ефективна складська логістика має велике значення для компаній, оскільки має значний вплив на конкурентоспроможність і задоволеність клієнтів. Успішно реалізуючи цілі складської логістики, компанії можуть оптимізувати свої логістичні процеси, знизити витрати і зміцнити свої позиції на ринку.

2.2 Типи сховищ і системи розташування сховищ

2.2.1 Lagerarten:

1. Висотний склад:
 - Характеристики: Висотні склади характеризуються високими стелажми, які дозволяють ефективно використовувати висоту зберігання. Вони ідеально підходять для зберігання великої кількості продукту з невеликою різноманітністю предметів.
 - Застосування: Висотні склади в основному використовуються в промисловості та оптовій торгівлі, де доводиться зберігати велику кількість продукції.
2. Блоклагер:



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

- Характеристики: У блочному зберіганні товар укладається блоками на складській зоні, без фіксованих проходів між ними. Це дає можливість швидкого і гнучкого зберігання товарів, але доступ не завжди можливий безпосередньо.
- Застосування: Блокові підшипники часто використовуються на складах з великою різноманітністю позицій і багатьох різних товарів, таких як склади запасних частин.

3. Regallager:

- характеристики: Стелажні склади складаються з полиць з фіксованими проходами між ними, завдяки чому є чітка структура і чіткість. Товари легко доступні, а ємність для зберігання може бути ефективно використана.
- Застосування: стелажні склади використовуються в багатьох різних галузях промисловості, так як підходять для різних позицій і груп товарів.

4. Fachbodenregallager:

- Характеристика: Стелажі на полицях складаються з полиць з декількома рівнями, на яких товар може зберігатися в індивідуальних відділеннях. Це забезпечує впорядковане та чітке зберігання дрібних деталей.
- Застосування: Стелажі на полицях часто використовуються в компаніях з великою кількістю дрібних деталей або в торгових компаніях.

2.2.2 Lagerplatzsysteme:

1. Blocklagerung:

- Характеристики: При блочному зберіганні товари укладаються впритул один до одного без фіксованих проходів, щоб оптимально використовувати наявний простір. Товари можуть зберігатися безпосередньо один на одному.
- Застосування: Блочне зберігання підходить для товарів з однаковими габаритами і навантаженням, таких як піддони з ідентичними товарами.

2. Reihenlagerung:

- Характеристики: Зберігання рядків відбувається в стаціонарних проходах, так що можливий прямий доступ до товару. Полки розташовуються рядами, що полегшує їх упорядкування.
- Застосування: Рядне зберігання підходить для виробів з різними габаритами і забезпечує легкий доступ до товару.

3. Блочне та рядкове зберігання:

- Характеристики: Поєднання блочного та рядного зберігання дозволяє гнучко зберігати різні товари та оптимально використовувати наявний простір.
- Застосування: Блочне і рядкове зберігання використовуються на складах, де велика різноманітність виробів і потрібне ефективне використання площі.

4. Хаотичне зберігання:

- Характеристика: При хаотичному зберіганні товар зберігається без фіксованих місць зберігання. Розміщення є випадковим, що дозволяє гнучке та ефективне зберігання.
- Застосування: Хаотичне зберігання в основному використовується в автоматизованих системах зберігання, оскільки місцями зберігання можна керувати динамічно.

Вибір відповідної системи зберігання залежить від різних факторів, таких як тип товару, що зберігається, розмір складу, тривалість зберігання і логістичні вимоги компанії. Оптимальне проектування складських приміщень має вирішальне значення для ефективної складської логістики та високої продуктивності складських операцій.

2.3 Організація та управління складом



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

Організація та управління складом є вирішальними факторами для безперебійної та ефективної роботи складу. Продумана складська структура і професійне управління запасами вносять значний внесок в забезпечення наявності потрібних товарів в потрібний час і мінімізації витрат на зберігання. Нижче перераховані найважливіші аспекти організації та управління складом:

1. Lagerplatzoptimierung:

- Оптимізація дискового простору має справу з ефективним використанням існуючого простору зберігання. Важливо організувати складське приміщення таким чином, щоб відстані клерків складу були зведені до мінімуму, а потік товарів міг пройти безперебійно.
- Вибір відповідної системи розташування сховища (наприклад, блочне зберігання, рядкове зберігання або їх комбінація) відіграє важливу роль в оптимізації місця зберігання.

2. Lagerkennzeichnung:

- Чітке і однозначне маркування складу має важливе значення для чіткої організації складу. Кожне місце зберігання повинно бути чітко позначено, щоб співробітники складу могли швидко знайти і зберігати товар.
- Різні системи маркування, такі як штрих-коди, QR-коди або RFID-мітки, можуть використовуватися для полегшення управління складом.

3. Процедури зберігання та пошуку:

- Процедури зберігання та вилучення визначають, як товар доставляється на склад і знову витягується. Вибір методу залежить від різних факторів, таких як тип товару, розмір складу і логістичні вимоги компанії.
- Існують різні методи, такі як FIFO (First In, First Out) або LIFO (Last In, First Out), які можна застосовувати в міру необхідності.

4. Lagerbestandskontrolle:

- Складський облік є важливою частиною управління складом. Він включає регулярний перегляд та облік рівня запасів з метою відстеження наявних товарів.
- Складський облік може здійснюватися вручну або за допомогою систем управління складом (WMS).

5. Lagerverwaltungssysteme (LVS):

- Системи управління складом - це програмні рішення, які підтримують організацію і управління складом. Вони дозволяють автоматизувати облік та управління запасами, оптимізувати комплектацію та ефективний контроль потоку товарів.
- Сучасні WMS пропонують такі функції, як управління запасами, управління місцем зберігання, оптимізація комплектації та статистика для комплексного управління складом.

Професійна організація та управління складом мають вирішальне значення для безперебійної роботи складу та оптимального використання складських потужностей. Завдяки продуманій структурі складу, чіткому маркуванню та використанню систем управління складом, компанії можуть оптимізувати свої логістичні процеси та зменшити витрати на зберігання. Це допомагає гарантувати, що потрібні товари доступні в потрібний час і підвищує задоволеність клієнтів.

2.4 Ключові показники складу та контролінг

Ключові показники складу та контролінг відіграють важливу роль в оцінці та контролі складської логістики. Збираючи та аналізуючи відповідні показники, компанії можуть оцінювати ефективність складу, виявляти вузькі місця, контролювати витрати та оптимізувати складські процеси. Далі пояснюються деякі важливі ключові показники ефективності та складського контролю:



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

1. Lagerumschlagshäufigkeit:

- Коефіцієнт оборотності запасів показує, як часто запаси оброблялися протягом певного періоду часу (наприклад, за рік). Високий показник оборотності запасів вказує на те, що товари переміщуються швидко і ефективно, в той час як низький показник оборотності вказує на запаси, які занадто довго перебували на складі.
- Коефіцієнт оборотності запасів = (річний оборот / середній товарний запас)

2. Період підготовки:

- Час виконання - це час, необхідний для отримання товару від прибуття на склад до доставки замовнику або використання у виробництві. Короткі терміни виконання - показник ефективної складської логістики.
- Час випередження = (час закінчення - час початку) + час обробки

3. Вартість зберігання:

- Складські витрати включають в себе всі витрати, пов'язані зі складуванням, такі як оренда складу, витрати на персонал, системи управління складом, страхування і т. Д. Контроль витрат на зберігання важливий для оптимізації рентабельності складу.
- Витрати на зберігання = (оренда складу + витрати на персонал + системи управління складом + страхування + інші витрати на зберігання)

4. Lagerauslastung:

- Завантаженість складу вказує, який відсоток наявних потужностей зберігання фактично використовується. Оптимальна завантаженість складу близька до 100%, оскільки це дозволяє ефективно використовувати складські площі.
- Завантаження складу = (поточна місткість / максимальна місткість сховища) * 100%

5. Дефіцит і надлишок:

- Недостача описує кількість товарів, які відсутні на складі і тому відсутні в наявності. Запас, з іншого боку, відноситься до кількості товарів, які присутні на складі, але не потрібні.
- Відсутня кількість = фактичний запас - необхідний запас
- Надлишок = фактичний запас - оптимальний запас

Складський контроль: Складський контроль включає регулярний облік, аналіз та оцінку ключових складських показників. Використовується для моніторингу складських процесів, виявлення вузьких місць і виявлення можливого потенціалу оптимізації. Спираючись на результати складського контролю, можна вжити цілеспрямованих заходів щодо поліпшення складської логістики з метою забезпечення ефективного та економічно вигідного складування.

Ефективний складський контролінг має велике значення для компаній з метою підвищення конкурентоспроможності, підвищення задоволеності клієнтів і зниження витрат. Постійний моніторинг ключових складських показників дозволяє компаніям постійно оптимізувати складську логістику і задовольняти зростаючі вимоги ринку.



3. Варенеінганг

3.1 Приймання та контроль поставок товарів

Приймання та контроль поставок товарів є важливим етапом складської логістики. Вхідний товар перевіряється на комплектність, якість і відповідність супровідним документам. Ретельне приймання та контроль забезпечує безперебійне складування та дозволяє компанії швидко реагувати на потреби клієнтів та вимоги виробництва. Нижче перераховані основні етапи прийому і контролю поставок товарів:

1. Wareneingangsmeldung:

- Коли надходить доставка товару, спочатку потрібно створити повідомлення про товарну квитанцію. Це містить таку інформацію, як постачальник, дата доставки, номер замовлення та очікувана кількість доставлених товарів.

2. Візуальний огляд:

- Перед початком фактичного огляду проводиться візуальний огляд зовнішньої упаковки. Звертається увага на зовнішні пошкодження або ознаки пошкодження транспорту. На пошкоджену упаковку слід скаржитися та документувати безпосередньо.

3. Порівняння з накладною або товаросупровідними документами:

- Доставлений товар порівнюється з накладною або товаросупровідними документами, щоб переконатися, що доставлені товари відповідають замовленню. Зокрема, необхідно перевірити номер статті, кількість та опис.

4. Контроль кількості:

- Кількість доставлених товарів буде відповідати замовленій кількості. Відхилення повинні бути задокументовані і уточнені. Це може бути недопоставка (коротка доставка) або перевитрата (перевищення кількості).

5. Контроль якості:

- При необхідності проводиться контроль якості товару. Поставлена продукція перевіряється на наявність дефектів, пошкоджень або відхилень від обумовлених стандартів якості.

6. Stichprobenkontrolle:

- Особливо у випадку з великими партіями товару може бути проведена випадкова перевірка. Не всі доставлені товари перевіряються індивідуально, а лише репрезентативний відбір.

7. Документації:

- Всі контрольні кроки і будь-які відхилення або недоліки ретельно документуються. Повна документація важлива для подальшого відстеження та безперебійного розгляду скарг.

8. Звільнення або скарга:

- Після перевірки товар або відпускається і відпускається на зберігання або подальшу переробку, або пред'являється претензія постачальнику, якщо були виявлені відхилення або дефекти.

Ретельне приймання та контроль поставок товарів є важливою частиною ефективної складської логістики. Ретельно перевіряючи доставлений товар, можливі помилки можна виявити і виправити на ранній стадії, що сприяє високій якості продукції і задоволеності клієнтів. Професійне прийняття та контроль дозволяє компаніям точно керувати рівнем запасів та уникати дефіциту.



3.2 Облік і документальне оформлення товарних надходжень

Облік і документування товарів, що надходять, є центральним етапом процесу складської логістики. Завдяки точній і вичерпній документації вся відповідна інформація про товари, що надходять, фіксується і в подальшому може бути використана для управління складом і контролю запасів. Ефективний запис і документація забезпечують безперебійне складування і гарантують, що товари швидко доступні, коли вони потрібні. Далі пояснюються найважливіші аспекти обліку та документального оформлення товарних надходжень:

1. Облік товарних надходжень:

- Облік товарів, що надходять, зазвичай здійснюється співробітниками на складі. Ви перевіряєте доставлений товар відповідно до описаних вище кроків (приймання та контроль) та вводите відповідні дані, такі як артикул, кількість, постачальник, дата доставки та якість, у систему управління складом (WMS) або в маску товарного чека.

2. Видаткова накладна та товаросупровідні документи:

- Інформація на видатковій накладній або товаросупровідних документах служить підставою для обліку товарних квитанцій. Дані на документах порівнюються з фактично поставленим товаром і документально підтверджуються будь-які розбіжності або дефекти.

3. Сканер штрих-коду або технологія RFID:

- Сканери штрих-кодів або технологія RFID можуть бути використані для швидкого і точного захоплення товарів. Доставлені товари часто забезпечуються штрих-кодами або RFID-мітками, які при скануванні автоматично передають відповідні дані в систему управління складом.

4. Stichprobenkontrolle:

- У разі великих партій товарів може бути проведена випадкова перевірка, щоб забезпечити швидку фіксацію. Не всі доставлені товари реєструються окремо, а лише репрезентативний відбір.

5. Серійний номер або номер партії:

- У випадку товарів, яким надаються серійні номери або номери партій (наприклад, електронні пристрої або продукти харчування), ці дані також записуються та документуються. Це дозволяє простежувати окремі елементи.

6. Документація в системі управління складом:

- Записані дані зберігаються в системі управління складом (WMS). Коригування запасів також проводиться автоматично, щоб поточні рівні запасів завжди були актуальними.

7. Архівація документів:

- Документи, такі як накладні або документи про товарний чек, повинні бути ретельно заархівовані. Належна документація важлива для подальшого простеження, розгляду скарг та для безперебійної інвентаризації.

Точний облік та документування товарів, що надходять, має важливе значення для ефективної складської логістики. Систематично реєструючи товари, що надходять, і надаючи повну документацію, компанії можуть точно керувати своїми запасами, уникати вузьких місць і забезпечувати високу якість продукції. Дані про надходження товарів складають основу для багатьох інших логістичних процесів на складі і тому мають велике значення для безперебійних складських операцій.

3.3 Інспектування та контроль якості товарів



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

Інспекція та контроль якості товарів є важливим кроком у складській логістиці для забезпечення відповідності поставленої продукції узгодженим стандартам якості. Ретельний контроль якості забезпечує високу якість продукції та задоволеність клієнтів. Нижче перераховані найважливіші аспекти інспектування та контролю якості товарів:

1. Stichprobenkontrolle:

- У разі великих партій товару може бути проведена вибіркова перевірка. Не всі доставлені товари перевіряються індивідуально, а лише репрезентативний вибір, щоб заощадити час та ресурси.
- Відбір зразків здійснюється за статистичною процедурою для того, щоб контроль був максимально значущим.

2. Візуальний контроль:

- При візуальному огляді доставлений товар оглядається зовні з метою виявлення явних дефектів або пошкоджень. Це може включати, наприклад, перевірку на наявність зовнішніх пошкоджень упаковки або видимих дефектів в продуктах.

3. Funktionskontrolle:

- Функціональна перевірка відноситься до перевірки того, що доставлена продукція функціонує належним чином і відповідає заданим вимогам. Це особливо важливо для технічних пристроїв або машин.

4. Габаритно-ваговий контроль:

- У випадку товарів, де розміри та вага відіграють вирішальну роль, ці перевірки проводяться для того, щоб гарантувати, що поставлена продукція відповідає узгодженим специфікаціям.

5. Стандарти якості:

- Контроль якості здійснюється на основі заздалегідь визначених стандартів якості. Вони визначаються разом з постачальником і повинні виконуватися поставленим товаром.
- Стандарти якості можуть стосуватися різних характеристик продукції, таких як зовнішній вигляд, властивості матеріалу, продуктивність або довговічність.

6. Відстеження:

- Важливою функцією контролю якості є простежуваність товарів. Кожен випробуваний продукт повинен бути чітко ідентифікований, щоб мати можливість простежити походження товару в разі виникнення скарг або скарг.

7. Документації:

- Результати контролю якості ретельно документуються. Фіксуються як проведені перевірки, так і будь-які відхилення або недоліки.
- Належна документація важлива для подальшого спостереження та безперервного розгляду скарг.

Інспекція та контроль якості товарів є важливою частиною ефективної складської логістики. Ретельно перевіряючи доставлену продукцію, можливі помилки або дефекти можна виявити і виправити на ранній стадії. Висока якість продукції має вирішальне значення для задоволеності клієнтів і конкурентоспроможності компанії. Тому контроль якості товару завжди повинен проводитися з великою ретельністю.

3.4 Зберігання та забезпечення товарами в зоні надходження товарів

Зберігання та надання товару в зоні прийому є важливим етапом тимчасового зберігання товару, що надходить, до його подальшої обробки або доставки на основний склад. Ефективна організація в



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

зоні надходження товарів дозволяє швидко і впорядковано обробляти прийом і контроль товарів. Далі пояснюються найважливіші аспекти зберігання і забезпечення товарами в зоні вхідних товарів:

1. Lagerplatzverwaltung:
 - У зоні товарів, що надходять, повинні бути передбачені відповідні місця зберігання товарів, що надходять. Бункери для зберігання можуть відрізнятись залежно від потреб і повинні бути організовані таким чином, щоб забезпечити чіткий поділ різних поставок та предметів.
2. Розміщення полиць або піддонів:
 - Залежно від розмірів і виду товарів, що доставляються, в зоні надходження товару можуть використовуватися стелажі, палетні приміщення або спеціальні контейнери для зберігання. Це дає можливість впорядкованого зберігання товару і забезпечує швидкий доступ.
3. Маркування накопичувальних бункерів:
 - Місця зберігання в зоні вхідних товарів повинні бути чітко позначені, щоб персонал складу міг швидко і легко знайти товар. Для ідентифікації можна використовувати етикетки зі штрих-кодами або RFID-мітки.
4. Поділ відповідно до поставок або артикулів:
 - Бажано розділити товари в зоні вхідних товарів відповідно до поставок або позицій. Це полегшує подальшу обробку і зберігання на основному складі.
5. Склад тимчасового зберігання:
 - Зона вхідних товарів в основному використовується для тимчасового зберігання товарів. Швидка подальша обробка або передача товарів на основний склад має вирішальне значення для уникнення вузьких місць і нестачі місця в зоні вхідних товарів.
6. Положення про подальшу обробку:
 - Після успішного тестування і контролю якості товар робиться готовим до подальшої переробки. Тут доставлені позиції сортуються і готуються в порядку подальшої обробки.
7. Комунікація з іншими відділами:
 - Тісна комунікація з іншими відділами, такими як виробничий відділ або основний склад, важлива для забезпечення безперебійної роботи прийому та надання товарів.
8. Координація робочих процесів:
 - Ефективна координація робочих процесів у зоні вхідних товарів має вирішальне значення. Сюди входить співпраця співробітників в області зберігання, маркування, документації та забезпечення товаром.

Налагоджене зберігання та забезпечення товарами в зоні надходження товарів має вирішальне значення для ефективної складської логістики. Ретельне планування та впровадження складу, розташування, управління та робочих процесів гарантує, що вхідні товари можуть бути оброблені швидко та впорядковано. Ефективне зберігання в зоні надходження товарів дозволяє безперебійно працювати зі складом і оптимально використовувати складські потужності.

4. Warenausgang

4.1 Комплектація замовлень клієнтів



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

Комплектація замовлень клієнтів є центральним процесом в складській логістиці, при якому замовлена продукція видаляється зі складу і збирається в замовлення. Ефективний комплектація має вирішальне значення для забезпечення швидкої доставки замовлень клієнтів та підвищення задоволеності клієнтів. Нижче наведено найважливіші аспекти комплектації замовлень на продаж:

1. Auftragsvorbereitung:
 - Перед початком фактичного комплектації замовлення клієнтів готуються і фіксуються в системі управління складом. Записується номер статті, кількість, адреса доставки та інша відповідна інформація.
2. Kommissioniermethoden:
 - Існують різні способи комплектації, в залежності від виду продукції і структури складу. Серед найбільш поширених методів можна виділити:
 - Індивідуальний збір: Елементи в замовленні окремо знімаються і збираються один за одним.
 - Масовий збір: Кілька замовлень обробляються одночасно, збираючи необхідні товари, а потім розділяючи їх між окремими замовленнями.
 - Пакетний збір: Предмети збираються в кошики або коробки, а потім відправляються безпосередньо клієнту як комплектація.
3. Lagerplatzoptimierung:
 - Ефективна оптимізація складського простору має вирішальне значення для швидкого та плавного вибору. Предмети повинні зберігатися таким чином, щоб гарантувалися короткі відстані та оптимальне використання місткості зберігання.
4. Список вибору або інструкція:
 - Для комплектації створюються списки комплектації або інструкції. Вони містять огляд елементів, які потрібно видалити, і порядок комплектації.
5. Використання допоміжних засобів:
 - Щоб зробити збір більш ефективним, можна використовувати різні інструменти, такі як сканери штрих-кодів, голосові системи або автоматичні системи комплектації.
6. Контроль якості:
 - Після комплектації підготовлені замовлення проходять контроль якості, щоб гарантувати, що потрібні товари були підібрані в потрібній кількості та що стандарти якості дотримані.
7. Упаковка і підготовка до відвантаження:
 - Після успішного контролю якості зібрані замовлення упаковуються і готуються до відправки. Тут прикріплюються транспортні етикетки, а відправлення готуються до відправки.
8. Lagerbestandsaktualisierung:
 - Після комплектації рівень запасів автоматично оновлюється в системі управління складом, щоб забезпечити безперебійне управління запасами.

Ефективний комплект замовлень клієнтів має вирішальне значення для успішної складської логістики та високого рівня задоволеності клієнтів. Оптиміальне планування, оптимізація складського простору та використання інструментів можуть підвищити продуктивність комплектації. Плавний комплект дозволяє компаніям швидко і надійно обробляти замовлення клієнтів, тим самим підвищуючи конкурентоспроможність.

4.2 Упаковка і підготовка до відправки

Упаковка і підготовка до відвантаження є відповідальним етапом складської логістики для підготовки зібраних замовлень до відправки. Професійна упаковка гарантує, що продукція надійде безпечно та



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

неушкодженою до приміщення замовника. Крім того, важлива ретельна підготовка до відправки для забезпечення швидкої та надійної доставки. Нижче перераховані найважливіші аспекти упаковки і підготовки до відправки:

1. Підбір пакувальних матеріалів:
 - Залежно від виду і розмірів виробів підбираються відповідні пакувальні матеріали. Сюди входять картонні коробки, поштові відправлення, амортизуючі матеріали, такі як бульбашкова плівка або пінопласт і при необхідності спеціальна упаковка для делікатних або великогабаритних товарів.
2. Ретельна упаковка:
 - Продукція акуратно і безпечно поміщається в упаковку. Слід подбати про те, щоб вироби були належним чином оббиті та захищені від ударів та пошкоджень транспортування.
3. Маркування упаковки:
 - Вся упаковка повинна мати чітке і однозначне маркування. Транспортні етикетки містять таку інформацію, як адреса доставки клієнта, номер замовлення, вага та, якщо застосовно, спеціальні примітки для постачальника послуг доставки.
4. Verpackungseffizienz:
 - Ефективна упаковка важлива для оптимізації витрат на доставку та роботи екологічно чистим способом. Упаковка не повинна бути великогабаритною, щоб уникнути зайвого простору і витрати матеріалу.
5. Versandvorbereitung:
 - Зібрані та упаковані замовлення готуються до відправки. Вони або складаються на піддони, або сортуються в транспортні коробки, залежно від способу доставки та постачальника послуг доставки.
6. Документація та транспортна етикетка:
 - Всі замовлення, готові до відправки, документуються в системі управління складом. Транспортні етикетки та документи створюються та додаються до відповідної упаковки.
7. Вибір постачальника послуг доставки:
 - Залежно від вимог клієнтів і компанії вибирається відповідний постачальник послуг доставки. Тут відіграють роль такі фактори, як час доставки, вартість доставки та спосіб доставки.
8. Завантаження та забір:
 - Підготовлені вантажі завантажуються в транспортні засоби та надаються для збору постачальником послуг доставки.

Ретельна упаковка та підготовка до відправки мають вирішальне значення для доставки продукції клієнту безпечно та неушкодженою. Ефективна упаковка дає можливість оптимізувати витрати на доставку і діяти екологічно чистим чином. Професійна підготовка вантажу забезпечує швидку і надійну доставку, що сприяє задоволенню клієнтів і зміцнює репутацію компанії.

4.3 Транспорт і логістика у вихідних товарах

Випуск товару - це останній крок в складській логістиці, при якому готові до відправки замовлення передаються постачальнику послуг доставки і транспортуються замовнику. Ефективне транспортування вихідних товарів та планування логістики має вирішальне значення для забезпечення своєчасної доставки продукції та оптимізації обслуговування клієнтів. Далі пояснюються найважливіші аспекти транспорту і логістики у вихідних товарах:



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

1. Versanddienstleister:	<ul style="list-style-type: none">Залежно від структури компанії та вимог замовника використовуються різні постачальники послуг доставки. До них відносяться національні та міжнародні служби посилок, експедитори та власні транспортні засоби компанії.
2. Versandplanung:	<ul style="list-style-type: none">Планування доставки передбачає організацію замовлень на доставку, призначення замовлень відповідним постачальникам послуг доставки та встановлення дат доставки.
3. Завантаження відправлень:	<ul style="list-style-type: none">Відправлення, готові до відправки, завантажуються і сортуються в диспетчерських автомобілях відповідно до місць доставки або зон доставки.
4. Routenoptimierung:	<ul style="list-style-type: none">Ефективна оптимізація маршруту важлива для мінімізації термінів доставки та оптимізації витрат на доставку. Сучасне логістичне програмне забезпечення може допомогти розрахувати оптимальні маршрути.
5. Відстеження:	<ul style="list-style-type: none">Відстеження дозволяє як компанії, так і клієнту перевірити поточний статус доставки. Це створює прозорість і покращує обслуговування клієнтів.
6. Терміни доставки та доставки:	<ul style="list-style-type: none">Дотримання термінів доставки має велике значення для підвищення задоволеності клієнтів. Постачальники послуг доставки забезпечують надійну доставку відправлень клієнтам.
7. Ретурменеджмент:	<ul style="list-style-type: none">Професійне управління поверненнями також є частиною логістики вихідних товарів. Вона включає в себе обробку повернень, повернення товару на склад і обробку скарг.
8. Логістичний контролінг:	<ul style="list-style-type: none">Логістичний контролінг контролює і оцінює логістичні процеси у вихідних товарах. Вона включає в себе аналіз витрат на доставку, перегляд термінів доставки і виявлення потенціалів оптимізації.

Ефективне транспортно-логістичне планування вихідних товарів має велике значення для забезпечення пунктуальної та надійної доставки продукції. Ретельно організовуючи процеси доставки, вибираючи відповідних постачальників послуг доставки та оптимізуючи маршрути, компанії можуть зробити свою логістику ефективною та покращити обслуговування клієнтів. Логістичний контролінг дає можливість безперервно контролювати і оптимізувати логістичні процеси, щоб досягти високого рівня задоволеності клієнтів і залишатися конкурентоспроможними.

4.4 Документування та відстеження вихідних товарів

Документування та відстеження вихідних товарів є важливою частиною складської логістики для забезпечення повного обліку відвантаженої продукції та прозорого відстеження поставок. Професійна документація та відстеження дозволяє компаніям перевіряти статус поставок, відповідати на запити клієнтів або партнерів, ефективно обробляти скарги. Нижче перераховані найважливіші аспекти документації та відстеження вихідних товарів:

1. Versanddokumente:	<ul style="list-style-type: none">На кожен товар, що вивозиться, створюються відповідні товаросупровідні документи. Вони містять всю відповідну інформацію про відправлення, таку як
----------------------	--



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

адреса клієнта, дані про доставку, постачальник послуг доставки, номер відправлення та інформація про товар.

2. Штрих-код від RFID-Labels:

- Кожна відправка, готова до відправки, забезпечена унікальним штрих-кодом або RFID-етикеткою. Це дозволяє автоматично записувати дані про відвантаження в логістичній системі та ефективно відстежувати.

3. Відстеження:

- Відстеження відправлень дає можливість перевіряти поточний статус поставок в режимі реального часу. Клієнти можуть використовувати номер відстеження, щоб побачити місцезнаходження та приблизний час доставки свого відправлення.

4. Облік доставки:

- Після успішної доставки доставка відправлення підтверджується документально. Зробити це можна підписом одержувача або електронним підтвердженням.

5. Рекламация:

- Ретельне документування та подальші дії особливо важливі у разі скарг або повернень. Повернення скаржованої продукції на склад та обробка скарг точно фіксуються та документуються.

6. Архівація документів:

- Всі документи, що стосуються вихідних товарів, повинні бути ретельно заархівовані. Належне архівування дозволяє здійснювати подальше відстеження та відстежуваність поставок.

7. Простежуваність та прозорість:

- Повна документація та відстеження забезпечує високий рівень простежуваності та прозорості логістичних процесів. Це важливо не тільки для самої компанії, але і для клієнтів і партнерів.

8. Контроль якості вихідних товарів:

- Як частина документації та відстеження, також фіксуються аспекти, що стосуються якості вихідних товарів. Це включає перевірку правильних товарів, кількості та адрес доставки.

Ретельне документування та відстеження вихідних товарів має важливе значення для того, щоб зробити логістичні процеси вихідних товарів ефективними та забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів. Завдяки прозорій документації помилки можуть бути виявлені та виправлені на ранній стадії, а скарги можуть бути ефективно оброблені. Простежуваність вихідних товарів дозволяє компаніям постійно оптимізувати свої логістичні процеси та покращувати обслуговування клієнтів.



5. Системи та технології управління складом

5.1 Використання систем управління складом (WMS)

Система управління складом (WMS) - це програмне рішення, яке використовується в складській логістиці для контролю, моніторингу та оптимізації всіх логістичних процесів на складі. Це допомагає компаніям ефективно управляти своїми запасами, організовувати комплектацію, контролювати вихідні товари та робити складську логістику більш прозорою. Використання WMS має багато переваг і практично незамінне в сучасних складських умовах. Далі пояснюються найважливіші області застосування і функції систем управління складом:

1. Lagerbestandsverwaltung:
 - WMS дозволяє точно керувати рівнем запасів. Він автоматично фіксує та оновлює дані про запаси, включаючи прибуття, вибуття, передачу запасів та запаси.
2. Збір:
 - WMS підтримує ефективний збір замовлень клієнтів. Він створює списки збору або інструкції та оптимізує маршрути вибору, щоб підвищити продуктивність комплектації.
3. Lagerplatzverwaltung:
 - WMS організовує бункери для зберігання та оптимізує управління контейнерами. Це гарантує, що товари будуть розміщені в потрібних місцях складу, щоб забезпечити швидкий час доступу.
4. Управління серійними номерами та партіями:
 - У випадку товарів із серійними номерами або номерами партій WMS записує ці дані. Це забезпечує повну простежуваність продукції.
5. Документація та подальші дії:
 - WMS документує та відстежує всі рухи складу та вихідні товари. В результаті логістичні процеси можна відстежувати прозоро, а на запити клієнтів або партнерів можна швидко відповідати.
6. Інтеграція технологій:
 - Сучасні лавинні трансивери можуть бути інтегровані з іншими технологіями, такими як сканери штрих-кодів, RFID-системи та системи вибору за голосом. Це ще більше підвищує ефективність складських процесів.
7. Оптимізація складської логістики:
 - WMS аналізує складські дані та підтримує компанії в оптимізації складської логістики. Це включає скорочення запасів, уникнення вузьких місць та покращення термінів доставки.
8. Підключення до ERP систем:
 - WMS може бути легко підключена до інших корпоративних систем, таких як .dem ERP (Enterprise Resource Planning). Це забезпечує безперебійний потік інформації між різними підрозділами компанії.

Використання системи управління складом має безліч переваг і значно сприяє ефективності та продуктивності складської логістики. Це дозволяє точно та прозоро керувати рівнем запасів, оптимізувати комплектацію та швидко обробку товарів, що вивозяться. Завдяки інтеграції технологій та підключенню до інших систем компанії, складська логістика додатково оптимізується та підвищується конкурентоспроможність компанії.



5.2 Використання автоматизованих накопичувальних і конвеєрних технологій

Використання автоматизованих складських і конвеєрних технологій є центральною складовою сучасної складської логістики. Завдяки використанню автоматизованих технологій логістичні процеси на складі робляться більш ефективними, швидкими і економічно вигідними. Автоматизовані системи допомагають оптимізувати розгортання персоналу, знизити рівень помилок і оптимально використовувати складські потужності. Нижче наведено пояснення найважливіших автоматизованих методів зберігання та конвеєрів:

1. Автоматичні машини зберігання та пошуку (SRM):

- Автоматичні машини для зберігання та пошуку - це роботи або транспортні засоби, які самостійно виймають або зберігають піддони або контейнери з висотного складу. Вони працюють ефективно та точно для управління запасами та підтримки комплектації.

2. Конвеєр:

- Автоматизована конвеєрна технологія включає в себе різні системи, такі як рольганги, конвеєрні стрічки, сортувальники або автоматичні навантажувачі. Ці технології автоматично транспортують товари по складу і оптимізують потік матеріалів.

3. Pick-by-Light und Pick-by-Voice:

- Системи pick-by-light і pick-by-voice підтримують збір за допомогою легких або голосових інструкцій, щоб показати співробітникам правильне місце зберігання та предмети, які потрібно видалити. Це прискорює збір і знижує рівень помилок.

4. Автоматизовані склади дрібних запчастин (AKL):

- Автоматизовані склади дрібних запчастин спеціально призначені для зберігання і комплектації дрібних речей. Вони використовують роботизовані системи, щоб автоматично видаляти предмети і робити їх доступними для співробітників для комплектації.

5. Автоматизовані керовані транспортні засоби (AGV):

- Автоматизовані керовані транспортні засоби - це безпілотні транспортні засоби, які автономно працюють на складі. Ви можете самостійно транспортувати вантажі в потрібні місця і оптимізувати потік матеріалів.

6. Система управління складом (WMS) з автоматикою:

- Система управління складом (WMS) може використовуватися в поєднанні з автоматизованими технологіями зберігання і конвеєрів. WMS контролює та координує автоматизовані системи для забезпечення безперебійної роботи на складі.

7. Робототехніка в порядку комплектації:

- Роботи все частіше використовуються для комплектації для зменшення робочого навантаження та підвищення продуктивності. Наприклад, можна взяти на себе комплектацію товару в контейнери або ящики.

8. Інтеграція штучного інтелекту (AI):

- Інтеграція штучного інтелекту дозволяє ще більш інтелектуально керувати автоматизованими системами. ШІ може аналізувати та оптимізувати процеси та самостійно приймати рішення.

Використання автоматизованих технологій зберігання та конвеєрів пропонує багато переваг, таких як підвищена продуктивність, оптимізоване використання ємності сховища та знижений рівень помилок. Автоматизація робить логістичні процеси більш ефективними, що призводить до більш



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

швидкої обробки вихідних товарів і підвищення конкурентоспроможності. Поєднання систем управління складом з автоматизованими технологіями дозволяє здійснювати найсучаснішу та ефективну складську логістику.

5.3 Експлуатація та обслуговування складських машин і устаткування

Експлуатація та обслуговування складських машин і обладнання має велике значення для забезпечення безперебійної та безпечної роботи на складі. Правильна експлуатація навченим персоналом, а також регулярне технічне обслуговування та обслуговування машин мають важливе значення для уникнення нещасних випадків, збільшення терміну служби обладнання та підвищення продуктивності на складі. Нижче наведено пояснення найважливіших аспектів експлуатації та обслуговування запасів машин і обладнання:

1. Навчання персоналу:

- Перед експлуатацією складських машин і обладнання співробітники повинні пройти комплексне навчання. Цей тренінг включає в себе те, як працює обладнання, інструкції з безпеки, аварійні процедури та способи вирішення можливих ризикових ситуацій.

2. Дотримуйтесь інструкцію з експлуатації:

- Слід точно дотримуватися інструкцій з експлуатації складських машин та обладнання. Він містить важливу інформацію про інтервали технічного обслуговування, робочі параметри та техніку безпеки.

3. Регулярне технічне обслуговування:

- Регулярне технічне обслуговування складських машин та обладнання має важливе значення для забезпечення їх належного функціонування. Профілактичні роботи повинні проводитися відповідно до специфікацій виробника.

4. Перевірка та випробування:

- Перед введенням їх в експлуатацію машини і обладнання повинні бути піддані ретельному огляду. Крім того, слід проводити регулярні перевірки з метою виявлення потенційних проблем на ранній стадії.

5. Дотримуйтесь заходів безпеки:

- Необхідно суворо дотримуватися заходів безпеки при поводженні з машинами та обладнанням для зберігання. Це включає, наприклад, носіння призначених засобів захисту, дотримання дистанції безпеки та охорону небезпечних зон.

6. Підготовка до надзвичайних ситуацій:

- Співробітники повинні бути навчені справлятися з надзвичайними ситуаціями, такими як несправності машини або аварії. Надзвичайні процедури та заходи першої допомоги слід знати та практикувати регулярно.

7. Документації:

- Все технічне обслуговування, перевірки та випробування повинні бути ретельно задокументовані. Документація дозволяє повністю відстежувати проведені заходи і служить основою для майбутніх планів технічного обслуговування.

8. Залучення персоналу:

- Персонал складу повинен брати активну участь в процесі обслуговування. Співробітники повинні повідомляти про будь-які потенційні проблеми або ознаки зносу обладнання на ранній стадії, щоб забезпечити своєчасний ремонт або технічне обслуговування.

Ретельна експлуатація та обслуговування складських машин та обладнання має важливе значення для забезпечення безпечної та ефективної роботи на складі. Навчання співробітників, дотримання



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

заходів безпеки і регулярне технічне обслуговування є важливими заходами запобігання нещасних випадків і несправностей. Правильна експлуатація і регулярне обслуговування складських машин і обладнання допомагає підвищити продуктивність на складі і забезпечити безперебійність логістичних операцій.

5.4 Складування та оптимізація за допомогою IT-інструментів

Складування та оптимізація за допомогою IT-інструментів відіграє найважливішу роль у сучасній складській логістиці. За допомогою інформаційних технологій можна ефективно управляти запасами, оптимізувати складські процеси і поліпшити загальну логістику. IT-інструменти надають компаніям можливість оцифрувати складські операції, аналізувати дані в режимі реального часу та приймати обґрунтовані рішення. Нижче наведені найважливіші аспекти складування та оптимізації за допомогою IT-інструментів:

1. Lagerverwaltungssystem (LVS):

- Система управління складом є центральним IT-інструментом в складській логістиці. Це дозволяє реєструвати, керувати та оптимізувати рівні запасів, контролювати комплектацію та документувати рух запасів.

2. Bestandsmanagement:

- IT-інструменти підтримують управління запасами, фіксуючи та відстежуючи рівні запасів у режимі реального часу. В результаті можна оптимально спланувати запаси і уникнути вузьких місць.

3. ABC-аналіз:

- ABC-аналіз - це метод класифікації продукції за її значимістю на складі. IT-інструменти дозволяють автоматизувати ABC-аналіз для відповідної оптимізації складської стратегії.

4. Lagerplatzoptimierung:

- За допомогою IT-інструментів можна провести оптимізацію дискового простору. Ці інструменти розраховують оптимальну зайнятість складських приміщень, щоб мінімізувати відстані співробітників складу та максимально використати місткість складу.

5. Прогнозування та планування попиту:

- IT-інструменти дозволяють прогнозувати майбутній попит на основі історичних даних і поточного попиту. В результаті запаси і виробничі потужності можуть бути своєчасно скориговані.

6. Аналіз даних у режимі реального часу:

- IT-інструменти надають дані в режимі реального часу про продуктивність складу, рівні запасів та інші відповідні показники. Аналізуючи ці дані, можна швидко виявити та усунути вузькі місця або неефективні процеси.

7. Інтеграція фон IoT (Інтернет речей):

- Інтеграція технології IoT дозволяє безпосередньо спілкуватися між складським обладнанням та IT-системою. Це призводить до автоматизованого збору даних і поліпшення складських процесів.

8. Автоматизація та робототехніка:

- IT-інструменти підтримують інтеграцію автоматизованих технологій зберігання та конвеєрів, а також робототехніки. Це призводить до ефективного складування та оптимізації.

Використання IT-інструментів для складування та оптимізації пропонує компаніям багато переваг, таких як підвищення продуктивності складу, оптимізоване використання складських потужностей і



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

зниження рівня помилок. Завдяки аналізу даних у режимі реального часу компанії можуть швидко реагувати на зміни попиту та відповідно коригувати свою складську стратегію. Інтеграція технології IoT та автоматизованих систем дозволяє ефективно та сучасно здійснювати складську логістику, яка відповідає зростаючим вимогам електронної комерції та логістичної галузі.



6.Управління запасами та запаси

6.1 Інвентаризаційний контроль та моніторинг

Контроль запасів і моніторинг є важливою частиною складської логістики для забезпечення наявності товару на складі і уникнення вузьких місць. Ефективний контроль запасів дозволяє компаніям точно вести облік запасів, своєчасно розміщувати нові замовлення, оптимально управляти потоками матеріалів. Нижче перераховані найважливіші аспекти контролю запасів і моніторингу:

1. Bestandserfassung:

- Інвентаризація - це перший крок в управлінні запасами. Всі товари і продукція на складі реєструються і документуються в системі управління складом (WMS) або в ERP-системі (Enterprise Resource Planning).

2. Bestandsüberwachung:

- Моніторинг запасів здійснюється безперервно і в режимі реального часу. WMS або ERP система відстежує рівень запасів і автоматично оновлює дані при кожному вході і виході.

3. Мінімальний запас і повторне замовлення:

- Для кожної позиції на складі встановлюється мінімальний запас і запас повторного замовлення. Мінімальний рівень запасів - це найнижча межа, якої може досягти рівень запасів перед розміщенням повторного замовлення. Запас повторного замовлення - це точка, в якій запускається замовлення на купівлю для поповнення запасів.

4. Процес замовлення:

- Коли запаси досягають рівня повторного замовлення, замовлення на купівлю автоматично або вручну запускається постачальниками. Ефективний процес замовлення гарантує, що товари будуть своєчасно замовлені, щоб уникнути вузьких місць.

5. ABC-аналіз:

- ABC-аналіз допомагає класифікувати товари на складі за їх важливістю. Елементи А особливо важливі і регулярно контролюються, в той час як С-елементи менш критичні і рідше переглядаються.

6. Інвентаризації:

- Регулярні інвентаризації проводяться для порівняння фактичної інвентаризації з товарно-матеріальними запасами, зафіксованими в системі. Інвентаризація дає можливість виявити відхилення і ініціювати коригувальні заходи.

7. FIFO і FEFO:

- Коли справа доходить до контролю запасів, важливі принципи FIFO (First In, First Out) і FEFO (First Expired, First Out). FIFO гарантує, що найстаріші запаси продаються або використовуються в першу чергу, щоб мінімізувати ризик старіння. FEFO актуальний для швидкопсувних або чутливих до часу товарів, де ті, термін дії яких закінчується першим, продаються або використовуються першими.

8. Звітність та аналіз:

- Регулярна звітність та аналіз даних про запаси дозволяють компаніям виявляти вузькі місця на ранній стадії, оптимізувати рівень запасів та постійно вдосконалювати складську логістику.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

Ефективний контроль запасів та моніторинг має вирішальне значення для забезпечення безперебійної складської логістики. Завдяки точному обліку та моніторингу запасів можна уникнути вузьких місць та надлишкових запасів, що призведе до оптимального використання ємності зберігання та підвищення ефективності. Постійне вдосконалення контролю запасів і моніторингу дозволяє компаніям оптимізувати свої логістичні процеси і залишатися конкурентоспроможними.

6.2 Проведення інвентаризації та коригування запасів

Регулярне виконання інвентаризації та коригування запасів є важливою частиною контролю запасів і використовується для порівняння фактичних запасів з даними, зафіксованими в системі управління складом. Інвентаризація допомагає виявити відхилення, виправити помилки інвентаризації і забезпечити цілісність даних на складі. Нижче наведено пояснення найважливіших аспектів проведення інвентаризації та коригування запасів:

1. Планування проведення інвентаризації:

- Інвентаризація повинна бути запланована регулярно, в залежності від потреб і вимог бізнесу. Наприклад, часті інвентаризації можуть проводитися щомісяця або щокварталу, в той час як щорічна інвентаризація зазвичай вимагається законом.

2. Inventurmethoden:

- Існують різні методи інвентаризації, які можуть бути застосовані, такі як інвентаризація ключових дат, постійна інвентаризація або інвентаризація зразків. Обраний метод залежить від розміру компанії, ресурсів і вимог законодавства.

3. Підготовка інвентаризації:

- Перед проведенням інвентаризації слід підготувати всю відповідну інформацію та документи, такі як інвентаризаційні відомості, рахункові картки, ручка та калькуляційні посібники. Крім того, співробітники складу повинні бути проінформовані і навчені про проведення інвентаризації.

4. Проведення інвентаризації:

- Інвентаризація може проводитися вручну або за допомогою ІТ-інструментів. При ручній інвентаризації співробітники складу підраховують товар і відзначають підраховані кількості в інвентаризаційних відомостях або рахункових картках. Комп'ютерний інвентар використовує сканери штрих-кодів або мобільні пристрої для полегшення підрахунку.

5. Порівняння з лавинним приймачем:

- Після завершення інвентаризації підраховані запаси порівнюються з даними в системі управління складом. Можна виявити відхилення, які потім необхідно виправити.

6. Bestandskorrekturen:

- Коригування запасів необхідне, коли виявлено розбіжності між фактичним рівнем запасів і даними, записаними в WMS. Ці виправлення документуються в системі та простежуються.

7. Ursachenanalyse:

- При виникненні розбіжностей важливий аналіз першопричини, щоб з'ясувати, чому виникли помилки. Це дає можливість реалізувати заходи, що дозволяють уникнути в майбутньому помилок інвентаризації.

8. Документації:

- Проведення інвентаризації, відхилення та інвентаризаційні виправлення повинні бути ретельно задокументовані. Повна документація важлива для прозорості та простежуваності процесів інвентаризації.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

Проведення інвентаризації та коригування запасів на регулярній основі має важливе значення для забезпечення точності даних про запаси та підвищення довіри до складської логістики. Завдяки професійній інвентаризації та послідовним виправленням запасів помилки та розбіжності виявляються та виправляються на ранній стадії, що призводить до надійного контролю запасів. Точне управління запасами дозволяє компаніям зробити свою складську логістику ефективною та уникнути вузьких місць або затоварення.

6.3 Ключові показники запасів та аналіз запасів

Вимірювання та аналіз ключових показників складу, а також аналіз запасів є важливими інструментами для оцінки продуктивності та ефективності складу, виявлення вузьких місць та постійної оптимізації складської логістики. Показники запасів надають цінну інформацію про різні аспекти складу, тоді як аналітика запасів допомагає виявити тенденції та закономірності в запасах. Нижче наведено пояснення найважливіших ключових показників запасів та аналіз запасів:

1. Lagerumschlagshäufigkeit:	<ul style="list-style-type: none">Коефіцієнт оборотності запасів (також відомий як коефіцієнт оборотності запасів) показує, як часто обробляються запаси по відношенню до продажів за рік. Високий коефіцієнт оборотності запасів свідчить про ефективне використання товарних запасів.
2. Середній час зберігання:	<ul style="list-style-type: none">Середній термін зберігання обчислює середній час, протягом якого товар залишається на складі. Низький середній термін зберігання свідчить про те, що товар швидко продається або споживається.
3. Вартість зберігання:	<ul style="list-style-type: none">Витрати на запаси включають всі витрати, пов'язані зі складуванням, такі як витрати на оренду, витрати на складську оплату праці, витрати на страхування та процентні витрати на пов'язану частку капіталу в запасах.
4. Fehlbestände:	<ul style="list-style-type: none">Запаси - це ситуації, коли товар недоступний, навіть якщо він користується попитом. Вимірювання запасів допомагає виявити вузькі місця та пов'язані з цим втрати доходів.
5. Überbestände:	<ul style="list-style-type: none">Затоварення відбувається, коли запаси перевищують попит. Аналіз надлишкових запасів допомагає виявити непотрібні витрати на зберігання та краще використовувати ємності зберігання.
6. ABC-аналіз:	<ul style="list-style-type: none">ABC-аналіз класифікує предмети на складі за їх важливістю і вартістю. Пункти А - це ті, що мають високу важливість і цінність, пункти В - проміжні, а пункти С - менш важливі.
7. Bestandsbewertung:	<ul style="list-style-type: none">Оцінка запасів - це визначення вартості всього товарно-матеріального запасу. Це важливо для фінансового обліку і для задоволення податкових вимог.
8. Тенденції та сезонність:	<ul style="list-style-type: none">Аналіз запасів дає можливість виявити тенденції і сезонні коливання товарних запасів. Це дозволяє компаніям адаптувати свою складську стратегію і реагувати на мінливий попит.

Регулярне вимірювання та аналіз ключових показників складу, а також аналіз запасів надають компаніям всебічний огляд ефективності складу та надають важливу інформацію для стратегічного



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

планування та оптимізації складської логістики. KPI складу допомагають оцінити ефективність складу та визначити потенціал для покращення. Аналіз запасів дозволяє виявити вузькі місця та надлишкові запаси на ранній стадії, ефективно використовувати складські потужності та адаптувати складську логістику до мінливих вимог. Тому постійний моніторинг та аналіз складських показників та даних про запаси має важливе значення для забезпечення ефективного та конкурентоспроможного складування.

6.4 Оптимізація управління запасами та адміністрування

Оптимізація управління запасами та управління ними є важливим кроком у підвищенні ефективності та прибутковості складу. Завдяки цілеспрямованій оптимізації компанії можуть знизити витрати на зберігання, поліпшити оборотність запасів, мінімізувати запаси і надлишок, а також зробити складську логістику більш ефективною в цілому. Нижче наведені найважливіші заходи щодо оптимізації управління запасами та управління:

1. Аналіз ключових показників запасів:

- Аналіз ключових показників складу, таких як оборотність запасів, запаси та надлишкові запаси, надає цінну інформацію про ефективність складу. На основі цих даних можна виділити вузькі місця і потенціали оптимізації.

2. ABC-аналіз і складська стратегія:

- ABC-аналіз може бути використаний для розробки стратегії диференційованого зберігання, індивідуально адаптованої для елементів А, В і С. Це дозволяє оптимізувати управління місцем зберігання та управління запасами.

3. Використання методів прогнозування:

- Методи прогнозування, такі як прогнозування попиту на основі історичних даних, допомагають прогнозувати попит на конкретну продукцію. В результаті замовлення можна своєчасно розмістити і уникнути надлишкових запасів.

4. Just-in-Time (JIT) und Just-in-Sequence (JIS):

- Реалізація концепцій just-in-time і just-in-sequence дає можливість мінімізувати рівень запасів і отримувати доставку товару саме тоді, коли він необхідний.

5. Запас безпеки та рівень обслуговування:

- Створення адекватних запасів безпеки на основі коливань попиту та термінів доставки забезпечує надійний рівень обслуговування та знижує ризик вичерпання запасів.

6. Оптимізація управління бункерами зберігання:

- Оптимізоване управління бункерами для зберігання скорочує відстані співробітників складу і дозволяє ефективно використовувати складські площі. Тут корисно застосування методів оптимізації простору і використання автоматичних систем зберігання.

7. Постійне вдосконалення:

- Управління запасами повинно постійно вдосконалюватися. Регулярний аналіз запасів та оптимізація процесів допомагають уникнути вузьких місць та зробити складську логістику більш ефективною.

8. Інтеграція von IT-Tools:

- IT-інструменти, такі як система управління складом (WMS) або автоматизація складу, підтримують управління запасами та управління ними, реєструючи рівні запасів у режимі реального часу, оптимізуючи комплектацію замовлень та роблячи складську логістику більш прозорою.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

Оптимізація управління запасами та управління - це безперервний процес, заснований на постійному вдосконаленні складських процесів і стратегій. Завдяки ефективному управлінню запасами компанії можуть зменшити витрати на запаси, покращити грошовий потік та підвищити задоволеність клієнтів. Оптимізована складська логістика допомагає уникнути вузьких місць, оптимізувати матеріальні потоки і зміцнити конкурентоспроможність компанії. Тому регулярний аналіз, адаптація та подальший розвиток управління запасами та управління запасами має велике значення для успішного управління складом.

7. Охорона праці та навколишнього середовища на складі

7.1 Джерела небезпеки на складі та захисні заходи

У складському середовищі можуть виникати різні джерела небезпеки, що може поставити під загрозу безпеку співробітників і привести до нещасних випадків. З метою запобігання нещасним випадкам на виробництві та захисту здоров'я співробітників важливо вживати відповідних захисних заходів. Нижче наведені деякі поширені джерела небезпеки на складі та відповідні захисні заходи:

1. Ризик спіткнутися і впасти:

- Ризик спотикання і падіння викликається недостатньо захищеними шляхами зберігання, валяються навколо матеріалами або слизькою підлогою. Щоб мінімізувати цей ризик, слід утримувати шляхи зберігання без перешкод і використовувати неслизькі підлогові покриття. Крім того, співробітників слід інформувати про небезпеку і заохочувати обережно пересуватися по складу.

2. Небезпеки від навантажувачів та промислових вантажівок:

- Навантажувачі та інші промислові вантажівки становлять потенційну небезпеку, особливо при недбалій або неправильній експлуатації. Щоб уникнути нещасних випадків, навантажувачами повинні керувати тільки навчені та авторизовані співробітники. Крім того, необхідно суворо дотримуватися правил безпеки безпечного поводження з промисловими вантажними автомобілями.

3. Небезпечні матеріали:

- Небезпечні матеріали, такі як хімічні речовини або легкозаймисті речовини, можуть зберігатися на складі. Важливо, щоб ці матеріали були належним чином марковані, зберігалися та оброблялися. Працівники повинні бути поінформовані про конкретні ризики та оснащені відповідними засобами захисту.

4. Перевантажені полиці та бункери для зберігання:

- Захаращеність полиць і бункерів для зберігання може привести до серйозних аварій, якщо вони зламаються. Важливо, щоб був відомий і строго дотримувався максимальний межа завантаження стелажів і місць зберігання.

5. Шумове забруднення:

- У деяких складських умовах може бути високий рівень шумового забруднення, наприклад, від навантажувачів, машин або збиральних робіт. У таких зонах повинна бути забезпечена захист слуху, щоб зменшити ризик пошкодження слуху.

6. Небезпеки комплектації замовлень:

- При комплектації є ризик отримати травму від підйому важких вантажів або від захоплення частин тіла на полицях або контейнерах. Тут важливі ергономічні робочі місця і носіння відповідних захисних засобів.

7. Електричні небезпеки:



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

- На складі часто використовується електричне обладнання та машини, які можуть становити ризик ураження електричним струмом або пожежі. Електроустановки повинні регулярно перевірятися, а співробітники повинні проходити навчання з безпечного поводження з електрообладнанням.

8. Надзвичайні заходи:

- На складі повинні бути чіткі екстрені заходи, про які знають співробітники. Сюди входять плани евакуації, вогнегасники, аптечки, знання розташування запасних виходів.

Безпека співробітників на складі – наш головний пріоритет. Визначивши потенційні джерела небезпеки та впровадивши відповідні захисні заходи, можна уникнути нещасних випадків на виробництві та мінімізувати ризик травм. Регулярне навчання та інструктажі з техніки безпеки для співробітників мають велике значення для підвищення обізнаності про аспекти безпеки та забезпечення безпечного робочого середовища на складі.

7.2 Зберігання та утилізація небезпечних речовин

Зберігання та утилізація небезпечних матеріалів на складі вимагає особливої ретельності щодо забезпечення безпеки співробітників і навколишнього середовища. Небезпечні речовини - це речовини, які через свої властивості можуть становити небезпеку для здоров'я, навколишнього середовища або безпеки. Це можуть бути, наприклад, хімічні речовини, легкозаймисті речовини, токсичні речовини або агресивні матеріали. Нижче перераховані найважливіші аспекти зберігання та утилізації небезпечних речовин:

1. Gefahrstoffkennzeichnung:

- Всі небезпечні речовини повинні бути чітко марковані відповідно до вимог законодавства. Маркування повинно містити інформацію про клас безпеки, символи безпеки, запобіжні заходи та, у відповідних випадках, попередження.

2. Відповідне сховище:

- Небезпечні речовини необхідно зберігати в ємностях, придатних для цієї мети. Зберігання повинно відбуватися в спеціальних шафах безпеки або зонах, які відповідають вимогам Постанови про небезпечні речовини.

3. Поділ і сумісність:

- Небезпечні речовини повинні зберігатися окремо один від одного, щоб уникнути взаємодій і нещасних випадків. Несумісні речовини не повинні зберігатися разом, так як вони можуть піддаватися хімічним реакціям.

4. Протипожежний захист:

- Для зберігання легкозаймистих небезпечних речовин потрібні спеціальні заходи протипожежного захисту. До них відносяться вогнестійкі контейнери для зберігання, протипожежні бар'єри і уникнення джерел займання поблизу сховищ небезпечних матеріалів.

5. Вентиляції:

- Для деяких небезпечних матеріалів необхідна достатня вентиляція в зоні зберігання для видалення парів або газів і забезпечення безпечного робочого середовища.

6. Навчання персоналу:

- Всі співробітники, які займаються зберіганням і поводженням з небезпечними речовинами, повинні володіти відповідними знаннями і підготовкою. Вони повинні бути проінформовані про властивості небезпечних речовин, заходи безпеки і про те, що робити в екстреній ситуації.

7. Паспорти безпеки:



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

- Для кожної небезпечної речовини повинен бути наявний паспорт безпеки, який містить інформацію про безпечне поводження, зберігання та утилізацію. Ці паспорти повинні бути доступні для співробітників.

8. Утилізація небезпечних речовин:

- Небезпечні речовини повинні бути утилізовані відповідно до законодавчих вимог та інструкцій. Небезпечні відходи повинні бути зібрані в затверджені контейнери та належним чином утилізовані сертифікованими компаніями з утилізації відходів.

Зберігання та утилізація небезпечних речовин вимагає ретельного планування, дотримання техніки безпеки і регулярного навчання співробітників. Правильне зберігання та утилізація небезпечних речовин має вирішальне значення для запобігання нещасним випадкам на виробництві, шкоди навколишньому середовищу та ризикам для здоров'я. Компанії повинні суворо дотримуватися законодавчих вимог щодо зберігання та утилізації небезпечних речовин і забезпечувати наявність у своїх співробітників необхідних знань і навичок для безпечного поводження з небезпечними речовинами.

7.3 Профілактика нещасних випадків та надання першої медичної допомоги в таборі

Запобігання нещасним випадкам та перша допомога на складі мають вирішальне значення для забезпечення безпеки працівників та можливості швидко та належним чином реагувати у разі нещасного випадку. Середовища зберігання представляють різні потенційні небезпеки, тому важливо вживати превентивних заходів і бути добре підготовленими. Важливими аспектами профілактики нещасних випадків та надання першої медичної допомоги в таборі є:

1. Запобігання нещасним випадкам:

- Навчання: Усі працівники повинні регулярно проходити навчання з політики та процедур безпеки. Це включає в себе виявлення джерел небезпеки, безпечне поводження з промисловими вантажівками, правильний підйом і перенесення вантажів і використання засобів індивідуального захисту.
- Засоби безпеки: У таборі має бути достатньо засобів безпеки, таких як шоломи, захисне взуття, засоби захисту слуху та окуляри.
- Маркування: Небезпечні місця та потенційні джерела небезпеки повинні бути чітко позначені, щоб попередити працівників та вказати на ризики.
- Порядок і чистота: Охайний і чистий склад знижує ризик спотикання, падіння та інших нещасних випадків.
- Технічне обслуговування: Машини, стелажі для зберігання та інше складське обладнання повинні регулярно обслуговуватися та перевірятися, щоб забезпечити їх безпечну роботу.

2. Перша допомога:

- Плани на випадок надзвичайних ситуацій: На складі повинні бути чіткі плани на випадок надзвичайних ситуацій, які показують співробітникам, як діяти в разі нещасного випадку або травми.
- Перші реагувальники: Достатня кількість тих, хто першим реагує, має бути навчена та названа в таборі. Вони повинні мати адекватну аптечку і знати, як надати допомогу в екстрених випадках.
- Аварійне обладнання: Повинен бути добре обладнаний медпункт з бинтами, пов'язками для ран, дезінфікуючими засобами та іншими допоміжними засобами.
- Екстрений виклик: Усі співробітники повинні знати, як здійснити екстрений виклик у надзвичайних ситуаціях та яку інформацію їм потрібно надати екстреним службам.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

- Документація: Будь-який нещасний випадок або травма в таборі повинні бути ретельно задокументовані, щоб винести з них уроки і уникнути нещасних випадків у майбутньому.

3. Сенсibilізація:

- Працівники повинні бути постійно чутливі до важливості запобігання нещасним випадкам та надання першої допомоги. Регулярні інструктажі з техніки безпеки та інструктажі з техніки безпеки допомагають підвищити обізнаність про безпеку серед працівників.

Запобігання нещасним випадкам та перша допомога на складі мають важливе значення для забезпечення безпеки та благополуччя працівників. Профілактичні заходи і хороша підготовка дозволяють запобігти нещасним випадкам або мінімізувати їх наслідки. Важливо, щоб всі співробітники брали активну участь у запобіганні нещасним випадкам і забезпечували безпечні умови праці на складі. Дотримання правил техніки безпеки та регулярне навчання співробітників є ключовими компонентами успішної профілактики нещасних випадків та надання першої медичної допомоги на складі.

7.4 Політика та процедури охорони навколишнього середовища при складських операціях

Охорона навколишнього середовища при складських операціях має велике значення для того, щоб мінімізувати негативний вплив на навколишнє середовище і забезпечити стійку складську логістику. Операції зі зберігання можуть впливати на різні екологічні аспекти, такі як споживання енергії, поводження з відходами та використання забруднюючих речовин. Тому політика та процедури охорони навколишнього середовища необхідні для зменшення впливу на навколишнє середовище та сприяння екологічно чистим практикам зберігання. Нижче наведені ключові аспекти екологічної політики та процедур при складських операціях:

1. Енергоефективність:

- Складським компаніям варто звернути увагу на ефективне використання енергії. Сюди входить використання енергоефективних систем освітлення, оптимізована робота систем кондиціонування та опалення, використання енергоефективних акумулюючих машин і конвеєрних систем.

2. Ressourceneffizienz:

- Оптимізоване використання складського простору та ефективна обробка матеріалів сприяють ефективності використання ресурсів. Ресурси можна заощадити, скоротивши порожні тиражі, використовуючи багаторазову упаковку та уникаючи надлишку запасів.

3. Abfallmanagement:

- Складські операції повинні впроваджувати ефективне поводження з відходами для зменшення, розділення та переробки відходів. Системи переробки та утилізації повинні відповідати законодавчим вимогам і бути розроблені таким чином, щоб бути екологічно чистими.

4. Використання екологічно чистих матеріалів:

- По можливості при складських операціях повинні використовуватися екологічно чисті та стійкі матеріали. Сюди можна віднести використання вторинної сировини або біорозкладаних матеріалів.

5. Викиди та забруднюючі речовини:

- Компаніям-сховищам слід подбати про мінімізацію викидів і забруднюючих речовин. Це стосується, наприклад, використання транспортних засобів з низьким



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

рівнем викидів, запобігання забрудненню повітря і захисту від витоку небезпечних речовин.

6. Umweltzertifizierungen:

- Екологічні сертифікати, такі як ISO 14001, можуть допомогти компаніям покращити свої екологічні показники та задокументувати відповідність екологічній політиці.

7. Umweltschutzschulungen:

- Працівники повинні бути поінформовані та навчені екологічній політиці та процедурам. Обізнаність про заходи з охорони навколишнього середовища повинна бути закріплена в корпоративній культурі.

8. Постійне вдосконалення:

- Складська логістика повинна постійно переглядатися і вдосконалюватися з метою просування екологічно чистих практик і постійного підвищення екологічних показників.

Реалізація природоохоронної політики і процедур при складських операціях має велике значення для забезпечення сталого використання ресурсів і мінімізації впливу на навколишнє середовище. Охорона навколишнього середовища на складі дозволяє не тільки захистити навколишнє середовище, але і знизити витрати, підвищити ефективність і поліпшити імідж компанії. Компанії повинні приймати екологічно свідомі рішення та робити свої зобов'язання щодо охорони навколишнього середовища видимими у своїй складській логістиці. Дотримуючись екологічної політики та процедур, складські операції можуть зробити позитивний внесок у захист навколишнього середовища та продемонструвати відповідальне корпоративне управління.



8. Комунікація та командна робота на складі

8.1 Внутрішня і зовнішня комунікація на складі

Комунікація в складських операціях відіграє вирішальну роль у безперебійній співпраці, безпеці співробітників та ефективності складської логістики. Важливо, щоб обмін інформацією відбувався всередині складу, а також із зовнішніми партнерами чітким і зрозумілим способом. Далі більш детально пояснюється важливість і аспекти внутрішньої і зовнішньої комунікації на складі:

Внутрішні комунікації на складі:

- Комунікація в команді: Регулярні зустрічі, зустрічі команди та внутрішні канали комунікації важливі для інформування співробітників про поточні події, завдання та цілі.
- Інформація про безпеку: Повідомлення інструкцій з безпеки, заходів запобігання нещасним випадкам та планів на випадок надзвичайних ситуацій має велике значення для забезпечення безпеки працівників.
- Робочі процеси: Чітка комунікація про робочі процеси, обов'язки та відповідальність важлива для забезпечення безперебійної співпраці на складі.
- Навчання: Внутрішня комунікація також включає навчання та навчання для ознайомлення співробітників з новими процесами, технологіями або політиками безпеки.
- Зворотній зв'язок та ідеї: Відкрите спілкування дозволяє співробітникам надавати зворотний зв'язок, вносити ідеї та вносити пропозиції щодо вдосконалення.

Зовнішня комунікація на складі:

- Комунікація з клієнтами: Ефективна комунікація з клієнтами важлива для прозорого повідомлення про дати доставки, статус замовлення та будь-які затримки.
- Комунікація з постачальниками: Спілкування з постачальниками має вирішальне значення для узгодження замовлень, поставок та інформації про запаси.
- Експедитори та транспортні компанії: Спілкування з експедиторами та транспортними компаніями важливо для забезпечення безперебійних процесів при отриманні та доставці товару.
- Органи влади та сертифікація: Зовнішня комунікація також включає обмін з органами влади щодо екологічних норм, інспекцій безпеки та процедур сертифікації.

Засоби і технології комунікації:

- Внутрішнє спілкування може відбуватися через різні канали, такі як особисті зустрічі, конференц-дзвінки, електронні листи або внутрішні платформи чату.
- Зовнішня комунікація часто відбувається за допомогою електронної пошти, телефонних дзвінків або онлайн-порталів для координації замовлень і доставок.

Чітка та ефективна комунікація має вирішальне значення для успішних складських операцій. Прозора та відкрита культура спілкування сприяє командній роботі, уникає непорозумінь та дозволяє складським операціям гнучко реагувати на зміни та виклики. Інтеграція сучасних комунікаційних технологій дозволяє ще більше підвищити ефективність комунікації на складі і полегшити співпрацю з внутрішніми і зовнішніми партнерами.

8.2 Співпраця з колегами та начальством



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

Співпраця з колегами та начальством є важливим фактором успіху для ефективної та гармонійної роботи складу. Хороша співпраця сприяє позитивній робочій атмосфері, підвищує продуктивність і допомагає разом досягати цілей. Нижче наведено деякі важливі аспекти, які покращують співпрацю з колегами та керівниками на складі:

1. Комунікація: Відкрита та чітка комунікація є запорукою успішної співпраці. Співробітники повинні ділитися своїми ідеями, проблемами і проблемами з колегами і керівниками, а також активно слухати, щоб зрозуміти потреби інших.
2. Повага та вдячність: Шаноблива взаємодія один з одним має важливе значення. Кожен співробітник повинен визнавати і цінувати досягнення і внесок своїх колег і начальства.
3. Командна робота: Готовність працювати разом у команді та підтримувати один одного сприяє позитивній робочій атмосфері та підвищує продуктивність.
4. Конструктивна критика та зворотний зв'язок: Колеги та начальство повинні мати можливість висловлювати конструктивну критику, не знецінюючи іншу людину. Зворотній зв'язок повинен бути обнадійливим і конструктивним, щоб забезпечити поліпшення.
5. Пошук компромісів: У складській операції часто існують різні думки та інтереси. Вміння знаходити компроміси та працювати над спільними рішеннями має вирішальне значення.
6. Взяти на себе відповідальність: Кожен співробітник повинен нести відповідальність за свої завдання та поведінку. Це створює довіру і демонструє відданість спільній меті.
7. Підтримка у разі проблем: Колеги та керівники повинні підтримувати один одного, коли виникають проблеми. Спільний пошук рішень зміцнює командний дух.
8. Зустрічі команди та раунди зворотного зв'язку: регулярні зустрічі команди та раунди зворотного зв'язку дозволяють обмінюватися інформацією та дозволяють виявляти та вирішувати проблеми на ранній стадії.
9. Управління конфліктами: Конфлікти - це нормально, але важливо вирішувати їх конструктивно. Конфлікти повинні вирішуватися відкрито і вирішуватися в колективі або за підтримки начальства.
10. Визнання та мотивація: Похвала та визнання успіхів сприяють розвитку командного духу та мотивують співробітників робити все можливе.

Успішна співпраця з колегами та керівниками на складських операціях вимагає відкритості, поваги, комунікації та командної роботи. Хороша робоча атмосфера і позитивна динаміка в команді сприяють тому, що співробітники із задоволенням приходять на роботу, ідентифікують себе з компанією і спільно працюють над досягненням цілей компанії. Завдяки ефективній співпраці та підтримці один одного колегами та керівниками підвищується не тільки продуктивність, але й підвищується задоволеність та залученість співробітників.

8.3 Управління конфліктами та вирішення проблем у команді

Конфлікт неминучий в будь-якому колективі і може проявлятися по-різному, будь то через різні думки, стилі роботи або особисті відмінності. Ефективне управління конфліктами та вирішення проблем у команді мають вирішальне значення для підтримки позитивної робочої атмосфери, підвищення продуктивності та зміцнення співпраці. Ось кілька кроків і методів, які можуть бути корисні в управлінні конфліктами і вирішенні проблем в команді:

1. Раннє виявлення конфліктів: Важливо виявити конфлікти на ранній стадії, перш ніж вони можуть загостритися і призвести до більших проблем. Керівники та члени команди повинні бути уважними та помічати ознаки конфлікту, такі як підвищена напруженість, конфронтація або проблеми з комунікацією.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

2. Відкрите спілкування: Членів команди слід заохочувати відкрито говорити про свої проблеми, занепокоєння та розбіжності. Відкрита розмова дає можливість зрозуміти точки зору всіх залучених сторін і прояснити можливі непорозуміння.
3. Визначте причини конфлікту: Для того, щоб забезпечити ефективне вирішення проблем, важливо точно визначити причини конфлікту. При цьому слід звертати увагу не тільки на очевидні симптоми конфлікту, але і на основні фактори.
4. Спільне вирішення проблем: Конфлікти найкраще можна вирішити, коли всі члени команди беруть активну участь у процесі вирішення. Спільне вирішення проблем дає можливість розглянути різні точки зору і знайти рішення, прийнятне для всіх.
5. Чітка комунікація рішення: Після того, як рішення знайдено, важливо чітко повідомити про нього та переконатися, що всі члени команди розуміють і приймають його.
6. Йти на компроміси: У деяких випадках для досягнення згоди необхідно йти на компроміс. Важливо, щоб всі залучені сторони були готові пожертвувати певними моментами заради того, щоб знайти рішення, з яким зможе жити кожен.
7. Сприяння позитивному робочому середовищу: Позитивний командний дух та сприятливе робоче середовище можуть допомогти мінімізувати конфлікти та зміцнити динаміку команди.
8. Командні тренінги та семінари: Цільові командні тренінги та семінари можуть допомогти членам команди покращити свої комунікативні навички, конструктивно вирішувати конфлікти та ефективно співпрацювати.
9. Зовнішня підтримка: В особливо складних конфліктних ситуаціях може бути корисно зателефонувати до зовнішньої підтримки у вигляді медіатора або консультанта з конфліктів.

Управління конфліктами та вирішення проблем у команді вимагають чуйності, співпереживання та готовності наблизитися один до одного. Конструктивний підхід до конфліктів дає можливість використовувати виклики як можливість поліпшити і виростити команду. Добре керований конфлікт може в кінцевому підсумку призвести до посилення динаміки команди та кращих результатів.

8.4 Ефективне планування та координація роботи

Ефективне планування та координація роботи має вирішальне значення для забезпечення безперебійної та ефективної складської логістики при складських операціях. Правильне планування та координація дають можливість оптимізувати робочі процеси, ефективно використовувати ресурси та зробити робочі процеси безперебійними. Ось кілька ключових кроків і стратегій для ефективного планування і координації роботи на складі:

1. Постановка цілей і розстановка пріоритетів: Слід встановити чіткі цілі та розставити пріоритети, щоб узгодити з ними планування роботи. Це дозволяє членам команди краще зосередити свою роботу на найважливіших завданнях.
2. Управління ресурсами: Важливо враховувати наявні ресурси, такі як персонал, складські приміщення, машини та матеріали, і ефективно їх використовувати.
3. Використання систем управління складом (WMS): Використання систем управління складом може полегшити планування та координацію роботи шляхом відстеження запасів, замовлень та поставок у режимі реального часу.
4. Планування роботи: Робочий час співробітників повинен бути ефективно спланований, щоб забезпечити достатню кількість працівників, доступних у будь-який момент часу для виконання складських робіт.
5. Розподіл завдань: Завдання повинні бути чітко визначені та розподілені між членами команди на основі їх навичок та досвіду.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

6. **Управління часом:** Ефективне управління часом має вирішальне значення для того, щоб зробити робочі процеси ефективними та уникнути вузьких місць. Терміни повинні встановлюватися реалістично і контролюватися.
7. **Координація між відділами:** Хороша співпраця та координація між різними відділами в складських операціях, таких як отримання, зберігання, комплектація та вихідні товари, важлива для забезпечення безперебійного потоку робочих процесів.
8. **Моніторинг та зворотній зв'язок:** Хід та результати планування роботи повинні регулярно контролюватися та оцінюватися. Відгуки співробітників і клієнтів можуть допомогти визначити потенціал для поліпшення.
9. **Гнучкість та адаптивність:** Непередбачені події або зміни можуть відбутися в складській операції. Важливо проявляти гнучкість і коригувати планування роботи при необхідності.
10. **Постійне вдосконалення:** Постійна оптимізація робочих процесів і планування роботи необхідна для підвищення ефективності складських операцій і отримання конкурентних переваг.

Ефективне планування і координація роботи при складських операціях - динамічний процес, що вимагає добре структурованого і організованого підходу. Завдяки чітким цілям, ефективному використанню ресурсів та хорошій співпраці між членами команди, складські операції можуть оптимізувати свої операції та підвищити продуктивність. Постійне вдосконалення планування та координації роботи необхідне для того, щоб адаптуватися до мінливих вимог ринку та бути успішним у довгостроковій перспективі.



9.Орієнтація на клієнта та якість обслуговування

9.1 Важливість орієнтації на клієнта на складі

Орієнтація на клієнта на складі має величезне значення, так як безпосередньо впливає на задоволеність клієнтів і імідж компанії. Під орієнтацією на клієнта розуміється той факт, що всі заходи і рішення на складі спрямовані на задоволення потреб і очікувань клієнтів найкращим чином. Ось кілька причин, чому клієнтоорієнтованість так важлива на складі:

1. Задоволеність клієнтів: Орієнтованість на клієнта гарантує, що правильна продукція доставляється в потрібній кількості та якості в узгоджений час. Щасливі клієнти залишаються лояльними і, швидше за все, повернуться.
2. Лояльність клієнтів: Склади, які орієнтуються на потреби своїх клієнтів і надають відмінний сервіс, сприяють лояльності клієнтів. Лояльність призводить до повторних ділових угод і позитивного сарафанного радіо.
3. Конкурентна перевага: клієнтоорієнтовані склади можуть виділитися серед конкурентів і отримати конкурентну перевагу завдяки якості обслуговування та швидким термінам доставки.
4. Імідж і репутація: на імідж компанії істотно впливає досвід клієнтів. Клієнтоорієнтований склад, який відповідає або навіть перевершує очікування клієнтів, сприяє позитивній репутації.
5. Відгуки клієнтів: Орієнтація на потреби клієнтів дозволяє складу серйозно ставитися до відгуків клієнтів і реагувати на них. Це призводить до постійних поліпшень і адаптації до вимог замовника.
6. Зменшення повернень та скарг: Орієнтація на клієнта на складі допомагає мінімізувати помилки в замовленнях або поставках. Це зменшує повернення та скарги клієнтів, що запобігає витратам та негативному впливу на імідж.
7. Бізнес-реферали: Щасливі клієнти частіше рекомендують компанію та її продукцію, що може призвести до нових клієнтів.
8. Довгострокові ділові відносини: Клієнтоорієнтовані склади можуть будувати довгострокові ділові відносини зі своїми клієнтами на основі довіри та надійності.
9. Лояльність клієнтів: Лояльність клієнтів є важливим фактором довгострокового успіху компанії. Високий рівень лояльності клієнтів призводить до стабільних продажів і стійкого зростання бізнесу.
10. Клієнтоорієнтована корпоративна культура: клієнтоорієнтована корпоративна культура на складі призводить до корпоративної культури, в якій всі співробітники відчують відповідальність за задоволення потреб клієнтів. Це виховує командний дух і прагнення до взаємного успіху.

Таким чином, орієнтація на клієнта на складі є не тільки реактивним заходом, але і стратегічним рішенням, яке впливає на успіх компанії в довгостроковій перспективі. Складські операції, які орієнтовані на своїх клієнтів і пропонують відмінну якість обслуговування, в довгостроковій перспективі виграють від підвищення задоволеності клієнтів, лояльності клієнтів і позитивного корпоративного іміджу.

9.2 Обслуговування клієнтів та комунікація

Обслуговування клієнтів та комунікація з клієнтами на складі відіграють вирішальну роль в успішній складській логістиці та високому рівні задоволеності клієнтів. Відмінне обслуговування клієнтів та



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

ефективна комунікація з клієнтами допомагають задовольнити потреби клієнтів, зміцнити лояльність клієнтів та зміцнити імідж компанії. Ось кілька важливих аспектів обслуговування клієнтів і спілкування з клієнтами на складі:

1. Швидкий час відповіді: Запити клієнтів, замовлення або проблеми повинні оброблятися швидко та ефективно. Швидкий час відгуку показує клієнтам, що їхні потреби сприймаються серйозно.
2. Чітка комунікація: Комунікація з клієнтами повинна бути чіткою, зрозумілою та професійною. Вся інформація про замовлення, поставки або питання повинні повідомлятися точно і прозоро.
3. Доброзичливість і ввічливість: Доброзичливість і ввічливість з клієнтами є основним аспектом обслуговування клієнтів. Клієнти повинні відчувати, що їх цінують і добре піклуються.
4. Індивідуальна увага: У кожного клієнта різні потреби. Індивідуальний підхід та індивідуальні рішення важливі для задоволення конкретних вимог кожного клієнта.
5. Навички вирішення проблем: Представники служби підтримки клієнтів повинні бути навчені швидко та ефективно вирішувати проблеми клієнтів. Клієнти повинні мати можливість покладатися на те, що їх проблеми будуть сприйняті серйозно і вирішені задовільно.
6. Канали зв'язку: Спілкування з клієнтами може відбуватися через різні канали, такі як телефон, електронна пошта, чат або соціальні медіа. Важливо враховувати бажані канали комунікації клієнтів.
7. Проактивна комунікація: Проактивна комунікація означає інформування клієнтів про статус їх замовлень або поставок, навіть якщо немає прямого запиту. Клієнти цінують, коли їх вчасно інформують про затримки або зміни.
8. Збір відгуків клієнтів: Відгуки клієнтів цінні для покращення обслуговування клієнтів та складської логістики. Клієнтів слід заохочувати надавати відгуки, будь то опитування, огляди або особисті розмови.
9. Навчання співробітників: Агенти з обслуговування клієнтів повинні регулярно проходити навчання, щоб покращити свої навички спілкування та вирішення проблем та залишатися в курсі подій.
10. Обслуговування клієнтів як частина культури компанії: обслуговування клієнтів слід розглядати як невід'ємну частину культури компанії. Всі співробітники складських операцій повинні відчувати відповідальність за відмінне обслуговування клієнтів.

Відмінне обслуговування клієнтів і комунікація з клієнтами на складі зміцнюють лояльність клієнтів, покращують імідж компанії і підтримують зростання компанії. Складські операції, які ставлять клієнта в центр і забезпечують позитивний клієнтський досвід, отримують вигоду від лояльної клієнтської бази та стійкого успіху в бізнесі в довгостроковій перспективі.

9.3 Управління скаргами та підтримка клієнтів

Управління скаргами та підтримка клієнтів на складі є важливими елементами для адекватного вирішення проблем, скарг та претензій клієнтів, а також для підтримки задоволеності клієнтів. Ефективне управління скаргами та клієнтоорієнтована підтримка клієнтів можуть допомогти вирішити конфлікти, зміцнити довіру клієнтів та сприяти довгостроковій лояльності клієнтів. Ось деякі ключові аспекти управління скаргами та підтримки клієнтів на складі:

1. Швидка реакція: Скарги та скарги клієнтів повинні розглядатися швидко та ефективно. Негайна реакція сигналізує клієнту, що його занепокоєння сприймається серйозно.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

2. Легкий контакт: клієнти повинні мати легкий доступ до контактних даних для розгляду скарг, будь то по телефону, електронній пошті або онлайн-формі.
3. Проявіть розуміння: менеджери по роботі з клієнтами повинні показати розуміння ситуації клієнта і дати їм відчуття, що його проблеми важливі.
4. Активний пошук рішення: Менеджери облікових записів повинні активно шукати рішення для задовільного вирішення скарги або претензії клієнта.
5. Прозора комунікація: клієнти повинні бути прозоро поінформовані про хід розгляду скарг, навіть якщо є затримки.
6. Відшкодування збитків та ділова репутація: У деяких випадках може бути доцільним запропонувати компенсацію або гудвіл клієнту, щоб відновити довіру та підвищити задоволеність клієнтів.
7. Використовуйте відгуки клієнтів: Скарги та претензії клієнтів можуть надати цінний зворотний зв'язок для виявлення слабких місць у складських операціях та вдосконалення.
8. Навчання менеджерів по роботі з клієнтами: Менеджери по роботі з клієнтами повинні регулярно проходити навчання, щоб поліпшити свої навички спілкування та вирішення проблем, а також конструктивно розглядати скарги.
9. Довгострокова лояльність клієнтів: Завдяки орієнтованому на клієнта та професійному обслуговуванню клієнтів можна встановити та підтримувати довгострокові відносини з клієнтами.
10. Процес навчання: Управління скаргами слід розглядати як процес навчання вчитися на помилках і постійно вдосконалюватися.

Ефективне управління скаргами та клієнтоорієнтована підтримка клієнтів допомагають клієнтам відчувати себе доглянутими та цінними. Клієнти, які бачать, що їх проблеми сприймаються серйозно і вирішуються професійно, більш схильні залишатися лояльними до компанії і займатися позитивним сарафанним радіо. Управління скаргами слід розглядати як можливість зміцнити відносини з клієнтами і досягти високого рівня задоволеності клієнтів, що в кінцевому підсумку сприяє успіху і довгостроковій прибутковості складу.

9.4 Відгуки клієнтів та постійне вдосконалення

Відгуки клієнтів і постійне вдосконалення - це два взаємопов'язаних елемента, які мають велике значення для успіху складу. Відгуки клієнтів дають цінну інформацію про задоволеність клієнтів та сприйняття клієнтами компанії. Постійне вдосконалення ґрунтується на використанні цього зворотного зв'язку для постійної оптимізації процесів, продуктів і послуг. Ось деякі ключові аспекти зворотного зв'язку з клієнтами та постійного вдосконалення складу:

1. Механізми зворотного зв'язку: Важливо впроваджувати різні механізми зворотного зв'язку для збору відгуків та думок клієнтів. Сюди входять опитування, відгуки клієнтів, скарги, соціальні мережі та розмови віч-на-віч.
2. Опитування клієнтів: Структуровані опитування клієнтів дозволяють отримати цільовий зворотний зв'язок щодо конкретних аспектів складу, таких як терміни поставки, якість продукції або обслуговування клієнтів.
3. Аналіз відгуків: Відгуки клієнтів слід систематично аналізувати, щоб виявити повторювані закономірності або проблеми. Це допомагає виявити слабкі місця і ініціювати цілеспрямовані заходи з поліпшення.
4. Культура, орієнтована на клієнта: культура, яка сприяє клієнтоорієнтованості та постійному вдосконаленню, закладає основу для ефективного використання відгуків клієнтів.
5. Командна співпраця: залучення всієї команди до процесу зворотного зв'язку дає можливість розглядати різні точки зору та спільно розробляти рішення.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

6. Пріоритизація дій: На основі аналізу відгуків клієнтів слід визначити і розставити пріоритети дії для вирішення найважливіших проблем і здійснення цілеспрямованих поліпшень.
7. Здійснення заходів з удосконалення: Постійне вдосконалення вимагає послідовного виконання визначених заходів. При цьому важливо стежити за прогресом і вимірювати успіх.
8. Відкритість до змін: Успішне постійне вдосконалення вимагає відкритості до змін та готовності ставити під сумнів та оптимізувати статус-кво.
9. Культура навчання: помилки слід розглядати як можливість вчитися. Культура навчання на складі сприяє готовності вчитися на помилках і постійно вдосконалюватися.
10. Лояльність та зростання клієнтів: постійне вдосконалення на основі відгуків клієнтів призводить до підвищення задоволеності клієнтів, лояльності клієнтів та довгострокового зростання.

Відгуки клієнтів і постійне вдосконалення - це безперервний процес, який не є одноразовою дією. Складські операції, які постійно шукають зворотний зв'язок з клієнтами та впроваджують вдосконалення, отримані на його основі, краще позиціонуються для задоволення потреб клієнтів, підвищення задоволеності клієнтів та отримання конкурентних переваг. Ефективний зворотний зв'язок з клієнтами та культура вдосконалення є інвестицією в майбутнє і значно сприяє довгостроковому успіху складу.



10. Абшлюс

10.1 Закінчення навчання та випускний іспит

Закінчення навчання та випускний іспит є найважливішими етапами професійної підготовки, включаючи навчання на службовця складу. Ось кілька важливих відомостей про закінчення навчання і випускному іспиті:

1. Тривалість навчання: Навчання, щоб стати службовцем складу, зазвичай займає два роки. За цей час слухачі навчаються всім необхідним навичкам і знанням, щоб мати можливість успішно працювати на складі.
2. Проміжний іспит: Проміжний іспит зазвичай проводиться в середині тренінгу. Це служить для перевірки рівня підготовки слухачів і надання їм зворотного зв'язку.
3. Випускний іспит: В кінці навчання відбувається випускний іспит. Це складається з письмової та практичної частини. На письмовому іспиті перевіряються теоретичні знання слухачів у відповідних спеціалізованих областях. Практичний іспит включає типові завдання і заходи, які відбуваються при складських операціях.
4. Підготовка до випускного іспиту: Перед випускним іспитом слухачі мають можливість підготуватися саме до іспиту. Це можна зробити за допомогою внутрішнього навчання, навчальних матеріалів або курсів підготовки до іспитів.
5. Здача випускного іспиту: Для успішного завершення навчання слухачі повинні скласти як письмову, так і практичну частини випускного іспиту.
6. Сертифікат кваліфікованого працівника: Після успішного складання випускного іспиту стажисти отримують сертифікат кваліфікованого працівника. Цей офіційний документ засвідчує успішне навчання на фахівця складу.
7. Перспективи кар'єрного росту: Після завершення навчання перед фахівцями складу відкриваються різні перспективи кар'єрного росту. Ви можете працювати в різних складських операціях, експедиторами, відділами доставки або логістичними компаніями.
8. Можливості подальшого навчання: Після завершення навчання фахівці складу мають можливість отримати подальшу кваліфікацію та покращити свої кар'єрні можливості шляхом подальшого навчання, наприклад, стати спеціалістом з логістики.

Закінчення навчання та випускний іспит ознаменують успішне завершення навчання на посаду службовця складу. Тепер слухачі мають можливість застосовувати отримані навички та знання на практиці та працювати в різних складських та логістичних компаніях. Випускний іспит гарантує, що слухачі придбали необхідні навички для своєї професії та готові самостійно працювати у своїй професійній сфері.

10.2 Можливості професійного розвитку

Після закінчення навчання на посаду службовця складу відкриваються різні можливості професійного розвитку для поліпшення кар'єрних можливостей і отримання подальшої кваліфікації в логістичній галузі. Ось деякі можливості навчання для фахівців складу:

1. Спеціаліст зі складської логістики (ІНК): Службовці складу можуть розширити свою кваліфікацію та пройти подальше навчання, щоб стати "спеціалістом зі складської логістики". Цей тренінг ґрунтується на вже набутих знаннях та навичках та надає додаткові навички у сферах складської логістики, управління товарами та доставки.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

2. Спеціаліст з логістики (ІНК): Іншим варіантом є подальше навчання, щоб стати «спеціалістом з логістики» (ІНК). Цей навчальний курс призначений для фахівців та керівників логістичної галузі та надає всебічні знання у сферах управління логістикою, оптимізації процесів та управління ланцюгами поставок.
3. Майстер логістики (ІНК): Майстер логістики - це вимогливий навчальний курс для складських службовців, які прагнуть до керівної посади в логістиці. Іспит майстра-майстра готує випускників до управління логістичними відділами та бригадами.
4. Дослідження в галузі логістики: Фахівці складу, які хочуть продовжити академічну кар'єру, можуть отримати ступінь з логістики або управління ланцюгами поставок. Існують різні курси навчання на рівні бакалавра та магістра, які стосуються складних логістичних процесів та оптимізації ланцюгів поставок.
5. Підвищення кваліфікації за спеціалізованими темами: Фахівці складу також мають можливість продовжити свою освіту в спеціалізованих областях логістики, таких як перевезення небезпечних вантажів, системи управління складом (WMS), бережливе управління або закупівельна логістика.
6. Семінари та тренінги: Існують різноманітні семінари та навчальні курси, які допомагають операторам складів поглибити свої знання та навички в конкретних логістичних областях, таких як комплектація замовлень, організація складу або управління запасами.

Завдяки професійному розвитку фахівці складів можуть поліпшити свої кар'єрні перспективи і претендувати на більш вимогливі посади в логістичній галузі. Вибір безперервної освіти залежить від особистих інтересів, цілей і професійних амбіцій. Важливо дізнатися про різні можливості навчання на ранньому етапі і вибрати ту, яка найкраще відповідає вашому індивідуальному професійному розвитку.

10.3 Особистісний розвиток та планування кар'єри службовця складу

Як службовець складу, особистий розвиток та планування кар'єри мають велике значення для того, щоб бути успішним у своїй кар'єрі та мати можливість розвиватися далі в логістичній галузі. Ось кілька важливих аспектів, які слід враховувати фахівцям складу:

1. Саморефлексія та аналіз сильних сторін: Гарне планування кар'єри починається з саморефлексії та визначення власних сильних сторін, інтересів та професійних цілей. Фахівці зі складу повинні запитати себе, які завдання і види діяльності їм особливо подобаються і в яких областях вони хотіли б розвиватися далі.
2. Освіта та навчання: Логістична галузь постійно розвивається, і завжди є нові технології та процеси для вивчення. Фахівці складу повинні проходити постійне навчання та брати участь у тренінгах, семінарах або програмах підвищення кваліфікації, щоб підтримувати свої знання та навички в актуальному стані.
3. Поставте перед собою професійні цілі: Важливо поставити чіткі професійні цілі та розробити план кар'єри. Фахівці складу можуть подумати про те, які позиції вони хочуть займати в майбутньому і які кроки їм необхідно зробити для досягнення цих цілей.
4. Нетворкінг: Хороша професійна мережа може принести велику користь у розвитку кар'єри та пошуку нових можливостей. Фахівці зі складу повинні налагоджувати контакти в галузі, брати активну участь в торгових асоціаціях або мережах і переймати досвід інших.
5. Гнучкість та відкритість до змін: Логістична галузь динамічна, і завжди можуть виникнути нові можливості та виклики. Фахівці складу повинні бути гнучкими і відкритими до змін і нових завдань.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

6. Додаткова кваліфікація: Додаткова кваліфікація або сертифікати можуть покращити перспективи кар'єрного росту. Фахівці складів можуть розглянути, які додаткові кваліфікації затребувані в їх галузі, а які могли б підтримати їх професійний розвиток.
7. Продуктивність та відданість: Віддані та високоефективні фахівці складу часто помічаються швидше для нових завдань та посад. Висока трудова етика і готовність брати на себе відповідальність можуть позитивно вплинути на кар'єру.
8. Отримайте зворотний зв'язок: Працівники складу повинні шукати зворотний зв'язок від керівників, колег або клієнтів, щоб визначити свої сильні сторони та сфери розвитку. Конструктивний зворотний зв'язок може сприяти особистому розвитку.
9. Проведіть кар'єрні співбесіди: Працівники складу можуть регулярно проводити кар'єрні співбесіди зі своїми керівниками, щоб обговорити свої кар'єрні цілі та отримати зворотний зв'язок.
10. Зміна роботодавця: Іноді зміна роботодавця може представити нові можливості та виклики. Клеркам складів слід розглянути можливість перегляду інших компаній для просування своєї кар'єри.

Особистий розвиток та планування кар'єри службовця складу вимагають ініціативи, цілеспрямованості та чіткого бачення вашого професійного майбутнього. Постійно розвиваючись і стежачи за своїми професійними цілями, фахівці складу можуть успішно формувати свою кар'єру в логістичній галузі.



UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

Kontakt:
Siegfried Kraus
Vorstand

UKRAINIANS INTERNATIONAL e.V.

Theodor-Quehl-Str. 10
c/o Maksym Pozhydaiev (Vorstand)
D-78727 Oberndorf am Neckar

Tel.: +49 1577 4279710

E-Mail: info@ukrainians-international.com

URL: www.ukrainiansinternational.com und www.ukrainiansinternational.de