

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CƠ KHÍ NÔNG NGHIỆP

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC, YÊU CẦU
VỀ NĂNG LỰC NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC
SAU KHI TỐT NGHIỆP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 609 /QĐ-CDCKNN ngày 23 / 5 /2024
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cơ khí nông nghiệp)*

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
NGÀNH/NGHỀ: LOGISTICS
MÃ NGÀNH/NGHỀ: 6340113

Vĩnh Phúc, tháng năm 2024

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CƠ KHÍ NÔNG NGHIỆP

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
NGÀNH / NGHỀ: LOGISTICS
MÃ NGÀNH / NGHỀ: 6340113

Ngày ban hành:

Ngày cập nhật, bổ sung:

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
NGÀNH/NGHỀ: LOGISTICS
MÃ NGÀNH/NGHỀ: 6340113**

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Logistics trình độ cao đẳng là ngành, nghề kiểm soát luồng di chuyển của hàng hóa, năng lượng, thông tin và những nguồn lực khác như sản phẩm, dịch vụ và con người, từ cung ứng các yếu tố đầu vào cho quá trình sản xuất cho tới phân phối các sản phẩm đầu ra, đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Logistics là một ngành rộng, liên quan đến việc lên kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm soát một chuỗi những hoạt động từ nơi sản xuất, cung cấp đến tay người tiêu dùng bao gồm: đóng gói, bao bì, xếp dỡ, lưu kho lưu bãi, bảo quản hàng hóa, vận chuyển, giao nhận, lập chứng từ... Người làm nghề Logistics có thể tham gia vào chuỗi hoạt động logistics với các công việc liên quan như: hành chính logistics, giao nhận hàng hóa, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại các cơ sở sản xuất kinh doanh, kho bãi, cảng; liên quan đến việc tuân thủ nhiều quy trình, quy định; sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất; đảm bảo an toàn, an ninh. Cường độ làm việc cao, chịu áp lực lớn về thời gian và yêu cầu đảm bảo tiến độ thực hiện, phối hợp chặt chẽ với các bộ phận có liên quan. Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: các quy trình, quy định đầy đủ, rõ ràng; cơ sở vật chất tốt, ứng dụng công nghệ, phần mềm; cơ cấu tổ chức hiệu quả đảm bảo thông tin thông suốt.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao trình độ chuyên môn, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, xây dựng ý thức và sự say mê nghề nghiệp.

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 2.750 giờ (tương đương 101 tín chỉ).

2. Yêu cầu chung của ngành/ngành:

a. Yêu cầu về kiến thức

- Xác định được nội dung và các quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động logistics;

- Cập nhật được các chính sách, quy định, quy tắc về logistics trong nước và quốc tế;

- Phân loại được các loại hình hoạt động logistics;
- Xác định được các tiêu chuẩn về an toàn lao động, an ninh hàng hóa;
- Trình bày được quy trình bàn giao ca, sử dụng nhật ký công việc;
- Ứng dụng được những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào công việc hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho;
- Trình bày được khái niệm cơ bản trong lĩnh vực logistics liên quan đến hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho;
- Phân tích được quy trình và cách thức thực hiện công việc trong hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho;
- Phân tích được đặc điểm, cách thức hoạt động của trang thiết bị, cơ sở vật chất trong logistics liên quan đến hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho;
- Mô tả được các loại hồ sơ/chứng từ trong hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho;
- Phân tích được các sự cố thường gặp trong hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

b. Yêu cầu về kỹ năng

- Ứng dụng được các quy tắc quốc tế (Incoterms, UCP,...) trong hoạt động logistics;
- Phát hiện và đề phòng được rủi ro và mối nguy hại về an toàn lao động, an ninh hàng hóa;
- Thực hiện được công tác bàn giao ca, sử dụng nhật ký công việc;
- Sử dụng được các phần mềm phục vụ cho công việc hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho;
- Thực hiện được các quy trình trong hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho;
- Vận hành được thiết bị máy móc chuyên dụng trong dây chuyền hệ thống tự động trong kho, bãi;
- Giải thích được sơ đồ kho, sơ đồ bố trí, sắp xếp hàng hóa;
- Lập được kế hoạch tổ chức và kế hoạch công việc;
- Lập được báo cáo định kỳ theo quy định;

- Đọc và lập được các chứng từ sử dụng trong hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho;
- Giải quyết được các sự cố thường gặp trong hành chính logistics, giao nhận, xếp dỡ hàng hóa tổng hợp, vận hành kho, giám sát kho;
- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;
- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

c. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có trách nhiệm công dân, chấp hành tốt các quy định pháp luật, chính sách của Nhà nước;

- Có động cơ nghề nghiệp đúng đắn, cần cù, chịu khó và sáng tạo trong công việc;

- Có ý thức trách nhiệm trong công việc, chịu trách nhiệm với kết quả công việc của bản thân và nhóm trước lãnh đạo và tổ chức;

- Tự tin, chủ động trong xác định mục đích, yêu cầu công việc, cách thức thực hiện công việc;

- Tự đánh giá được kết quả công việc của bản thân và kết quả công việc của nhóm;

- Có khả năng thích nghi với những vấn đề phức tạp, trong điều kiện làm việc thay đổi;

- Ý thức trách nhiệm, tự giác tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường.

3. Các năng lực của ngành/ngành

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức (giờ, tín chỉ)
I	Năng lực cơ bản (chung)		
1	NLCB-01	Ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc văn phòng	75h - 3TC
2	NLCB-02	Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng	75h - 3TC
3	NLCB-03	Tham gia xây dựng văn hóa làm việc và văn hóa giao tiếp trong công sở	60h - 2TC
4	NLCB-04	Sử dụng ngoại ngữ giao tiếp, chuyên ngành	180h - 6TC
5	NLCB-05	Tuân thủ hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp	90h - 4TC

6	NLCB-06	Vận dụng kiến thức pháp luật đại cương	30h - 2TC
7	NLCB-07	Tuân thủ quy định an ninh quốc phòng	75h - 3TC
8	NLCB-08	Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ/chứng từ	90h - 3TC
9	NLCB-09	Cập nhật đơn hàng vào hệ thống	90h - 3TC
II	Năng lực cốt lõi (chuyên môn)		
10	NLCL-01	Điều phối nhân viên vận chuyển, giao/nhận hàng	90h - 3TC
11	NLCL-02	Thông báo đến khách hàng thông tin giao/nhận hàng	90h - 3TC
12	NLCL-03	Lập chứng từ xuất/nhập hàng	120h - 4TC
13	NLCL-04	Lập hồ sơ chứng từ để thực hiện thanh toán	90h - 3TC
14	NLCL-05	Thực hiện các thủ tục xuất, nhập hàng	180h - 6TC
15	NLCL-06	Điều phối nhân viên vận chuyển, giao/nhận hàng	90h - 3TC
16	NLCL-07	Thực hiện thủ tục hải quan	120h - 4TC
17	NLCL-09	Xếp và dỡ hàng hóa	120h - 4TC
18	NLCL-10	Sắp xếp hàng hóa vào đúng khu vực kho theo qui định	90h - 3TC
19	NLCL-11	Vận hành các thiết bị kho bãi	120h - 4TC
20	NLCL-12	Đóng gói và bao bì hàng hóa	90h - 3TC
21	NLCL-13	Kiểm tra hàng tồn theo định kỳ	120h - 4TC
22	NLCL-14	Tổ chức và giám sát việc thực hiện quy trình an toàn, an ninh đối với hàng hóa	90h - 3TC
23	NLCL-15	Điều phối và giám sát việc sử dụng phương tiện trong kho	200h - 5TC
III	Năng lực nâng cao		

24	NLNC-01	Giải quyết khiếu nại phát sinh	90h - 3TC
25	NLNC-02	Tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới	90h - 3TC
26	NLNC-03	Xử lý các vấn đề phát sinh trong kho	90h - 3TC

4. Khối lượng kiến thức của ngành/ngành (giờ, tín chỉ):

KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC, YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỪNG
NĂNG LỰC NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ:
NGÀNH/NGHỀ:

1. Tên năng lực: Sử dụng công nghệ thông tin **Mã: NLCB-01**

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 75h – 3TC

- Yêu cầu kiến thức:

+ Hiểu biết về kiến trúc máy tính.

+ Hiểu biết về việc truyền và nhận thông tin qua mạng máy tính.

+ Biết các thao tác cơ bản đối với phần mềm Word, Excel.

- Yêu cầu kỹ năng:

+ Sử dụng máy vi tính đúng cách, đảm bảo an toàn cho người và máy.

+ Xử lý được việc tháo, lắp các thiết bị ngoại vi vào máy tính.

+ Thực hiện thành thạo việc truyền nhận thông tin qua mạng máy tính.

+ Cài đặt được các phần mềm Word, Excel, phần mềm kế toán.

+ Sử dụng thành thạo phần mềm Word trong việc soạn thảo lưu trữ các chứng từ kế toán vốn bằng tiền.

+ Sử dụng thành thạo phần mềm Excel như: cập nhật dữ liệu, tính toán số liệu bằng các hàm Excel.

- Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

+ Làm việc độc lập hoặc làm việc nhóm hoàn thành công việc.

+ Cẩn thận, nghiêm túc trong công việc.

+ Linh hoạt trong xử lý tình huống sự cố máy tính.

+ Tích cực học tập nâng cao khả năng sử dụng công nghệ thông tin

2. Tên năng lực: **Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng**

Mã: NLCB-02

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 75h – 3TC

• **Yêu cầu kiến thức**

- Nhận biết được sự cố thường gặp trong quá trình vận hành các thiết bị văn phòng và hướng giải quyết các sự cố;

- Mô tả được các thành phần cơ bản của hệ thống các thiết bị văn phòng;

- Trình bày được nội dung, phương thức cài đặt, vận hành, bảo dưỡng các thiết bị dùng cho văn phòng.

• **Yêu cầu kỹ năng**

- Lắp đặt, cài đặt được các thiết bị văn phòng cơ bản;

- Đọc được các thông tin trên thiết bị văn phòng;

- Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng thông dụng;

- Xử lý được các sự cố thường gặp trong quá trình vận hành các thiết bị văn phòng và hướng giải quyết các sự cố.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Cẩn thận, tiết kiệm trong quá trình sử dụng các thiết bị văn phòng;
- Có ý thức bảo quản các thiết bị văn phòng.

3. Tham gia xây dựng văn hóa làm việc và văn hóa giao tiếp trong công sở

Mã: NLCB-03

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 60h – 2TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm và tầm quan trọng của văn hóa, giao tiếp, văn hóa giao tiếp (tại nơi làm việc);
- Phân tích được đặc điểm của các công cụ giao tiếp;
- Trình bày được những đặc điểm của các đối tượng giao tiếp;
- Trình bày được khái niệm và nguyên tắc về giao tiếp xã hội, văn hóa tổ chức;
- Trình bày được những quy tắc giao tiếp ứng xử về hội nhập trong môi trường quốc tế;
- Trình bày được về nội quy, quy chế tổ chức và pháp luật hiện hành.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Tham gia xây dựng được hình ảnh tổ chức;
- Thực hiện được quy tắc ứng xử trong tổ chức;
- Giao tiếp hiệu quả qua trao đổi trực tiếp, thông qua điện thoại, e-mail;
- Xây dựng được hình ảnh cá nhân.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Luôn giữ gìn hình ảnh cá nhân và hình ảnh tổ chức;
- Tự tin, chủ động trong giao tiếp.

4. Sử dụng ngoại ngữ giao tiếp, chuyên ngành

Mã: NLCB-04

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 180h – 6TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Xác định được từ vựng ngoại ngữ trong giao tiếp;
- Xác định được chủ đề ngoại ngữ trong giao tiếp cơ bản;
- Sử dụng thành thạo ngoại ngữ giao tiếp cơ bản;
- Vận dụng được các từ vựng ngoại ngữ chuyên ngành.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Nghe, đọc và hiểu được thông tin người khác diễn đạt trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;
- Nói và diễn đạt được để người khác hiểu được trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc;
- Viết và diễn đạt được để người khác hiểu trong giao tiếp thông thường và trong môi trường làm việc.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Tích cực và có ý thức sử dụng ngoại ngữ đạt chuẩn;
- Lịch sự, chuyên nghiệp, tự tin khi giao tiếp bằng ngoại ngữ.

5. Tuân thủ hướng dẫn an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp

Mã: NLCB05-01

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Nhận biết được các rủi ro trong công việc;
- Trình bày được quy trình đảm bảo an toàn lao động trong công việc;
- Trình bày được các bệnh nghề nghiệp có thể xảy ra trong công việc.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Xác định được những nguy cơ lao động có thể xảy ra trong công việc;
- Vận dụng được các hướng dẫn về an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp;
- Kiểm soát tốt công tác an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp;
- Xử lý kịp thời những tai nạn lao động.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Ý thức được tầm quan trọng của công tác an toàn lao động và sức khỏe nghề nghiệp đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của tổ chức.

6. Vận dụng kiến thức pháp luật đại cương Mã: NLCB-06

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 30h – 2TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày được những vấn đề lý luận cơ bản về nhà nước và pháp luật: nguồn gốc hình thành, bản chất, hình thức, các kiểu nhà nước và pháp luật;

- Trình bày được những kiến thức pháp lý cơ bản về: quy phạm pháp luật, văn bản quy phạm pháp luật, quan hệ pháp luật, thực hiện pháp luật, vi phạm pháp luật, trách nhiệm pháp lý, pháp chế xã hội chủ nghĩa;
- Trình bày được khái niệm và các chế định cơ bản của một số bộ luật, một số luật quan trọng trong hệ thống pháp luật Việt Nam;
- Trình bày được cấu trúc và hình thức biểu hiện của hệ thống pháp luật Việt Nam.
- **Yêu cầu kỹ năng**
 - Vận dụng được các kiến thức pháp luật để giải quyết các tình huống cụ thể trong công việc;
 - Phân tích được các vấn đề pháp lý trong thực tiễn;
 - Đánh giá được hành vi xử sự của bản thân và những người xung quanh theo các chuẩn mực của pháp luật.
- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**
 - Có ý thức thực hiện công việc theo chủ trương đường lối của Đảng và pháp luật Nhà nước;

7. Tuân thủ quy định an ninh quốc phòng

Mã: NLCB-07

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 75h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**
 - Trình bày được các quy định của an ninh quốc phòng liên quan đến công việc;
 - Trình bày được các vi phạm an ninh quốc phòng có thể xảy ra trong công việc;
 - Trình bày được các bước thực hiện công việc theo đúng quy định an ninh quốc phòng.
- **Yêu cầu kỹ năng**
 - Xác định được những nguy cơ vi phạm về an ninh, quốc phòng có thể xảy ra trong công việc;
 - Ứng dụng được các quy định an ninh quốc phòng vào trong công việc.
- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**
 - Ý thức được tầm quan trọng của quy định an ninh, quốc phòng đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của tổ chức;
 - Nghiêm túc thực hiện các quy định an ninh, quốc phòng.

8. Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ/chứng từ
Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

Mã: NLCB-08

- **Yêu cầu kiến thức**

- Mô tả được các loại hồ sơ/chứng từ;
- Trình bày được các bên có liên quan đến hồ sơ/ chứng từ;
- Trình bày được quy trình quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ hồ sơ/chứng từ;
- Phân tích được cách thức phân loại, sắp xếp, lưu trữ hồ sơ/chứng từ.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Quản lý, sắp xếp, cập nhật, lưu trữ được hồ sơ/chứng từ logistics theo đúng quy định, quy trình;
- Phân loại được các loại hồ sơ/chứng từ;
- Cung cấp, tiếp nhận được chứng từ phù hợp với các bên liên quan.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Cẩn thận, nghiêm túc, chính xác trong công tác hồ sơ/chứng từ;
- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan trong công tác hồ sơ/chứng từ.

9. Cập nhật đơn hàng vào hệ thống

Mã: NLCB-09

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày được cách thức nhận biết, phân loại và đặc điểm của hàng hóa;
- Mô tả được tính chất, tác dụng, yêu cầu kỹ thuật của việc đóng gói bao bì các loại hàng hóa;
- Mô tả được quy trình cập nhật đơn hàng vào hệ thống.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Đọc được nội dung đơn hàng và các chứng từ liên quan đơn hàng;
- Xác định được các thông tin cần nhập;
- Cập nhật được đơn hàng vào hệ thống theo đúng quy trình.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan trong xử lý thông tin đơn hàng;

Cẩn thận, chính xác trong quá trình cập nhật đơn hàng vào hệ thống

10. Điều phối nhân viên vận chuyển, giao/nhận hàng

Mã: NLCL-01

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày được quy trình điều phối vận chuyển giao/nhận tại nơi làm việc;
- Trình bày được hệ thống sử dụng để điều phối vận chuyển giao/nhận;
- Diễn giải được các bên có liên quan trong quy trình điều phối vận chuyển giao/nhận.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Sử dụng được hệ thống để điều phối vận chuyển giao/nhận;
- Thực hiện được việc điều phối vận chuyển giao/nhận đúng tiến độ;
- Phối hợp chặt chẽ với các bên liên quan để điều phối vận chuyển giao/nhận;
- Điều chỉnh linh hoạt hoạt động điều phối khi tình hình thực tế thay đổi.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan trong điều phối vận chuyển giao/nhận;
- Đảm bảo tính linh hoạt, chính xác, hiệu quả, tiến độ thực hiện trong điều phối vận chuyển giao/nhận.

11. Thông báo đến khách hàng thông tin giao/nhận hàng

Mã: NLCL-02

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Phân tích được thông tin giao/nhận hàng;
- Diễn giải được quy trình thông báo thông tin đến khách hàng;
- Trình bày được cách thức xử lý các phản hồi của khách hàng nếu có.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Thông báo thông tin kịp thời, đầy đủ đến khách hàng theo cách thức phù hợp;
- Xử lý được các phản phản hồi của khách hàng theo đúng quy định nơi làm việc;
- Phối hợp với các bộ phận có liên quan để thu thập đầy đủ thông tin cung cấp cho khách hàng đồng thời xử lý các thông tin khi cần thiết.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để thông báo đến khách hàng thông tin giao/nhận hàng;

- Đảm bảo thông tin chính xác, kịp thời, hiệu quả.

12. Lập chứng từ xuất/nhập hàng Mã: NLCL-03

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 120h – 4TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Phân tích được các thông tin trong chứng từ xuất/nhập hàng;
- Trình bày được cách thức hoàn tất chứng từ xuất/nhập hàng;
- Trình bày được các bên liên quan trong quá trình hoàn tất bộ chứng từ xuất/nhập hàng;
- Trình bày được các yêu cầu về chứng từ đối với hàng hóa và vật liệu nguy hiểm theo quy định và pháp luật liên quan;
- Phân tích được các vấn đề có thể xảy ra khi hoàn tất bộ chứng từ xuất/nhập hàng và có thể đưa ra hành động phù hợp để giải quyết các vấn đề đó.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Hoàn thành được chứng từ xuất/nhập hàng theo đúng quy trình công việc và bất kỳ yêu cầu pháp lý liên quan;
- Hoàn thành được chứng từ xuất/nhập hàng đáp ứng yêu cầu đối với hàng hóa và vật liệu nguy hiểm theo quy định và pháp luật liên quan;
- Luân chuyển được chứng từ xuất/nhập hàng nhanh chóng, phù hợp.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Cẩn thận, chính xác trong việc lập chứng từ xuất/nhập;
- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan trong việc lập chứng từ xuất/nhập.

13. Lập hồ sơ chứng từ để thực hiện thanh toán

Mã: NLCL-04

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày được các phương thức thanh toán;
- Trình bày được các chứng từ thanh toán theo quy định của nơi làm việc và các quy định pháp luật liên quan;
- Trình bày được chức năng, vai trò của các bên liên quan trong quy trình thanh toán;
- Phân tích được quy trình thanh toán của công ty.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Xác định được các chứng từ thanh toán cần phải có;
- Lập được các chứng từ thanh toán chính xác, đầy đủ, theo đúng quy định;
- Luân chuyển chứng từ thanh toán nhanh chóng, phù hợp.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Cẩn thận, chính xác trong lập các chứng từ thanh toán;
- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan trong việc lập các chứng từ thanh toán.

14. Thực hiện các thủ tục xuất, nhập hàng

Mã: NLCL-05

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 180h – 6TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày được thông tin trong đơn hàng;
- Diễn giải được quy trình xuất, nhập hàng;
- Mô tả được trang thiết bị sử dụng trong quá trình thực hiện các thủ tục xuất, nhập hàng cùng với những dự phòng, thủ tục cần được tuân thủ trong quá trình sử dụng;
- Phân tích được các yêu cầu về hồ sơ/chứng từ liên quan đến hoạt động xuất, nhập hàng;
- Phân tích được các vấn đề có thể xảy ra khi xuất, nhập hàng để có thể đưa ra hành động phù hợp để giải quyết các vấn đề đó;
- Trình bày được các thủ tục và hướng dẫn về OHS liên quan.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Đọc được các thông tin trong chứng từ xuất, nhập hàng;
- Phối hợp được với các bên liên quan để xây dựng lịch trình xuất, nhập hàng;
- Phối hợp được với các bên liên quan để thực hiện thủ tục xuất, nhập hàng;
- Hoàn thành và kiểm tra được hồ sơ xuất, nhập phù hợp thực tế xuất, nhập hàng.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan trong quá trình thực hiện thủ tục xuất, nhập hàng;
- Đảm bảo tính chính xác, kịp thời, hiệu quả khi thực hiện thủ tục xuất, nhập hàng.

15. Điều phối nhân viên vận chuyển, giao/nhận hàng
Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

Mã: NLCL-06

- **Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày được quy trình điều phối vận chuyển giao/nhận tại nơi làm việc;
- Trình bày được hệ thống sử dụng để điều phối vận chuyển giao/nhận;
- Diễn giải được các bên có liên quan trong quy trình điều phối vận chuyển giao/nhận.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Sử dụng được hệ thống để điều phối vận chuyển giao/nhận;
- Thực hiện được việc điều phối vận chuyển giao/nhận đúng tiến độ;
- Phối hợp chặt chẽ với các bên liên quan để điều phối vận chuyển giao/nhận;
- Điều chỉnh linh hoạt hoạt động điều phối khi tình hình thực tế thay đổi.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan trong điều phối vận chuyển giao/nhận;
- Đảm bảo tính linh hoạt, chính xác, hiệu quả, tiến độ thực hiện trong điều phối vận chuyển giao/nhận.

16. Thực hiện thủ tục hải quan **Mã: NLCL-07**
Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 120h – 4TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày được các quy định pháp lý liên quan đến thủ tục hải quan;
- Trình bày được quy trình thực hiện thủ tục hải quan;
- Trình bày được về phân loại, chức năng, nội dung của hồ sơ hải quan;
- Trình bày được về phần mềm khai báo hải quan.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Chuẩn bị được hồ sơ hải quan theo quy định;
- Khai báo được bằng phần mềm hải quan;
- Thực hiện được nghĩa vụ thuế quan nếu có;
- Làm được thủ tục hải quan tại cảng.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Cẩn thận trong chuẩn bị hồ sơ hải quan, đảm bảo đúng yêu cầu của cơ quan hải quan để hàng hóa được thông quan nhanh chóng;
- Tuân thủ đúng quy trình thủ tục hải quan.

17. Xếp và dỡ hàng hóa

Mã: NLCL-08

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 120h – 4TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày được quy trình, tiêu chuẩn, chính sách nơi làm việc liên quan tới xếp, dỡ hàng hóa;
- Mô tả được các loại và đặc điểm của các phương tiện xếp, dỡ, phương tiện vận chuyển;
- Trình bày được phương pháp đảm bảo buộc chặt hàng hóa;
- Trình bày được diện tích và bố trí của kho hàng;
- Phân tích được những sự cố, rủi ro có thể xảy ra và cách thức phòng ngừa, xử lý trong quá trình xếp, dỡ hàng hóa;
- Trình bày được các hướng dẫn, quy trình an toàn, sức khỏe nghề nghiệp liên quan đến trình xếp, dỡ hàng hóa;
- Trình bày được quy trình xử lý đặc thù đối với những hàng hóa có tính chất đặc biệt, hàng nguy hiểm, độc hại;
- Trình bày được về ý thức an ninh khi xếp, dỡ hàng hóa; đặc biệt là yêu cầu về nhận biết, cách ly, báo cáo hàng hóa khả nghi.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Xác định được đặc tính hàng hóa, xem xét khi quyết định quy trình xếp và dỡ phù hợp;
- Xác định được hàng hóa có yêu cầu xử lý đặc biệt;
- Xác định và xử lý được hàng hóa nguy hiểm, độc hại theo yêu cầu liên quan;
- Thực hiện được xếp, dỡ hàng hóa đảm bảo đúng nguyên tắc an toàn, nhanh chóng, hiệu quả, theo đúng quy trình nơi làm việc;

- Đảm bảo được an toàn cho hàng hóa bằng các thiết bị bảo hộ, thiết bị buộc hàng chính xác đối với các loại hàng khác nhau, đối với điều kiện mang vác, lưu trữ khác nhau;
- Xử lý được kịp thời, đúng quy trình khi xảy ra sự cố trong quá trình xếp, dỡ;
- Cập nhật được thông tin về hàng hóa đã xếp dỡ.
- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**
 - Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan trong xếp, dỡ hàng hóa;
 - Cẩn thận, chính xác trong xếp, dỡ hàng hóa;
 - Có ý thức bảo quản hàng hóa trong quá trình xếp, dỡ hàng hóa.

18. Sắp xếp hàng hóa vào đúng khu vực kho theo qui định

Mã: NLCL-09

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**
 - Mô tả được diện tích và sơ đồ khu vực kho tại nơi làm việc.
 - Phân tích được quy trình, tiêu chuẩn, chính sách nơi làm việc về xếp hàng hóa trong kho.
 - Trình bày được yêu cầu lưu trữ hồ sơ, chứng từ khi xếp hàng hóa vào kho;
 - Trình bày được những vấn đề có thể phát sinh và các biện pháp xử lý phù hợp khi xếp hàng vào kho;
 - Trình bày được các quy định và quy chế liên quan đến OHS.
- **Yêu cầu kỹ năng**
 - Phân tích được thông tin hàng để lập kế hoạch xếp hàng vào kho;
 - Xác định và áp dụng được các quy định liên quan và thủ tục kho bãi cho việc xếp dỡ hàng vào kho;
 - Xác định được trang thiết bị xếp hàng, nhân viên và khu vực chứa hàng để xếp hàng vào kho;
 - Xếp được hàng hóa đảm bảo sử dụng hiệu quả, an toàn cho hàng hóa và con người trong không gian sẵn có tại kho bãi, đúng quy trình nơi làm việc;
 - Ghi chép lại được bất thường về hàng hóa và áp dụng biện pháp xử lý phù hợp với quy chế và thủ tục kho bãi;
 - Cập nhật được thông tin về hàng hóa đã sắp xếp.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Cẩn thận, chính xác trong xếp hàng vào kho;
- Có ý thức bảo quản hàng hóa trong quá trình xếp hàng vào kho.

19. Vận hành các thiết bị kho bãi

Mã: NLCL-10

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 120h – 4TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Mô tả được quy trình, tiêu chuẩn, chính sách nơi làm việc trong quá trình vận hành thiết bị kho bãi;
- Trình bày được những hướng dẫn và quy trình sức khỏe, an toàn nghề nghiệp liên quan đến vận hành thiết bị kho bãi;
- Trình bày được cách thức kiểm tra, kiểm soát các thiết bị kho bãi, công cụ, chỉ số và cách sử dụng;
- Trình bày được các rủi ro có thể xảy ra và kỹ thuật phòng ngừa, kiểm soát rủi ro khi vận hành thiết bị kho bãi.
- Mô tả được quy trình xử lý khi xảy ra sự cố khẩn trong quá trình vận hành thiết bị kho bãi.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Lập được kế hoạch cho nhiệm vụ vận hành thiết bị kho bãi theo đúng quy trình nơi làm việc và hướng dẫn của nhà sản xuất;
- Đánh giá được điều kiện khu vực để đảm bảo vận hành an toàn, đảm bảo không gây thương tích cho người hay hư hỏng tài sản, thiết bị, hàng hóa;
- Lựa chọn, kiểm tra được thiết bị kho bãi phù hợp để xếp dỡ hàng hóa;
- Vận hành được thiết bị kho bãi đảm bảo tiêu chuẩn, an toàn, theo đúng quy trình nơi làm việc;
- Xử lý được những rủi ro trong quá trình vận hành thiết bị kho bãi theo đúng quy trình nơi làm việc, đảm bảo an toàn cho con người và hàng hóa.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Tuân thủ nghiêm túc quy tắc vận hành thiết bị kho bãi;
- Cẩn thận khi vận hành thiết bị kho bãi.

20. Đóng gói và bao bì hàng hóa

Mã: NLCL-11

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày được quy định, tiêu chuẩn, chính sách nơi làm việc liên quan tới đóng gói và bao bì hàng hóa;
- Trình bày được phân loại, đặc điểm của bao bì và phương thức đóng gói hàng hóa;
- Phân tích được yêu cầu về kỹ thuật đóng gói và bao bì hàng hóa đối với các loại hàng hóa khác nhau;
- Phân tích được các vấn đề có thể phát sinh khi đóng gói, bao bì hàng hóa và động thái có thể thực hiện để giải quyết các vấn đề nảy sinh;
- Trình bày được hướng dẫn, quy trình an toàn, sức khỏe nghề nghiệp liên quan đến đóng gói hàng hóa;
- Trình bày được hồ sơ chứng từ về đóng gói và bao bì hàng hóa.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Xác định được loại bao bì, phương thức đóng gói phù hợp với đặc tính của hàng hóa;
- Thực hiện đúng quy trình đóng gói, bao bì hàng hóa;
- Lập được hồ sơ chứng từ về đóng gói và bao bì hàng hóa;
- Xử lý được các vấn đề phát sinh khi đóng gói, bao bì hàng hóa.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Cẩn thận trong đóng gói, bao bì hàng hóa;
- Chú trọng vấn đề an toàn khi đóng gói, bao bì hàng hóa.

21. Kiểm tra hàng tồn theo định kỳ **Mã:** NLCL-12

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 120h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Trình bày được các nguyên tắc hoạt động và chức năng của hệ thống kiểm kê hàng hóa.

- Trình bày được các yêu cầu về chứng từ bao gồm báo cáo, hồ sơ liên quan đến hàng hóa bị hỏng hoặc nhiễm độc;
 - Trình bày được các loại nhóm sản phẩm và các yêu cầu đặc biệt về xử lý, sắp xếp và lưu kho;
 - Trình bày được cách thức sử dụng các hệ thống danh mục và gán nhãn;
 - Trình bày được cách thức sử dụng các thiết bị phù hợp và khu vực lưu kho với các loại sản phẩm khác nhau, bao gồm các hàng hóa nguy hiểm, dễ vỡ, hư hỏng...;
 - Trình bày được các quy định, thủ tục và chính sách trong môi trường làm việc để xác định, xử lý, sắp xếp và lưu kho các loại sản phẩm khác nhau, bao gồm các hàng hóa nguy hiểm, dễ vỡ, hư hỏng...;
 - Phân tích được các vấn đề phát sinh có thể xảy ra và hành động phù hợp khi tham gia kiểm kê hàng hóa.
- **Yêu cầu kỹ năng**
 - Kiểm đếm được hàng hóa và xác định được các hệ thống kiểm kê phù hợp;
 - Thực hiện được kiểm kê hàng hóa và kiểm đếm luân phiên theo đúng các chính sách và thủ tục trong môi trường làm việc;
 - Kiểm tra được các sản phẩm theo đúng các thủ tục đảm bảo chất lượng trong môi trường làm việc;
 - Thực hiện được các thủ tục thay thế, trả lại hoặc thanh lý sản phẩm hay hàng hóa không sử dụng được;
 - Ghi nhận và báo cáo được đầy đủ và chính xác các hàng hóa không tuân thủ các thủ tục trong môi trường làm việc, những sai lệch về chủng loại, số lượng và số hiệu của hàng hóa;
 - Kiểm tra để đảm bảo được số liệu kiểm kê khớp với hàng hóa thực tế trong kho theo đúng các thủ tục, quy định trong môi trường làm việc;
 - Định vị được hàng hóa thông qua các hệ thống kiểm kê và dán nhãn;
 - Sắp xếp được hàng hóa về mặt vật lý một cách phù hợp;
 - Xử lý được các vấn đề phát sinh khi kiểm tra hàng tồn định kỳ.
 - **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**
 - Có thái độ tích cực, chủ động trong việc kiểm tra hàng tồn định kỳ;

- Nghiêm túc tuân thủ quy trình kiểm tra hàng tồn định kỳ tại nơi làm việc;
- Bảo đảm an toàn trong suốt quá trình kiểm tra.

22. Tổ chức và giám sát việc thực hiện quy trình an toàn, an ninh đối với hàng hóa

Mã: NLCL-13

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

• Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được những quy định về an ninh, an toàn đối với hàng hóa rong kho;
- Xác định được những nguy cơ, rủi ro có thể xảy ra đối với an toàn, an ninh hàng hóa trong kho;
- Phân tích được những vấn đề thường xảy ra trong nhà kho liên quan đến an toàn, an ninh hàng hóa và các biện pháp xử lý;
- Trình bày được những yêu cầu về tài liệu và báo cáo có liên quan đến an toàn, an ninh hàng hóa;

• Yêu cầu kỹ năng

- Xây dựng và tổ chức thực hiện được kế hoạch đảm bảo an toàn, an ninh cho hàng hóa trong kho;
- Lập và tổ chức thực hiện được kế hoạch kiểm tra, giám sát việc xếp dỡ, bảo quản hàng hóa trong kho;
- Xử lý được những vấn đề thường xảy ra trong nhà kho liên quan đến an toàn, an ninh hàng hóa;
- Thực hiện được việc báo cáo về những dấu hiệu gian lận, trộm cắp cho cấp có thẩm quyền theo đúng quy trình tại nơi làm việc;
- Thực hiện được việc báo cáo về những hàng hóa khả nghi cho các bộ phận có liên quan theo đúng quy trình tại nơi làm việc;
- Thực hiện được việc báo cáo về các hành vi không tuân thủ các quy định về an toàn và an ninh hàng hóa cho các cấp có thẩm quyền xử lý theo đúng quy trình tại nơi làm việc.

• Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm

- Chấp hành nghiêm chỉnh quy định về đảm bảo an toàn và an ninh hàng hóa tại nơi làm việc;
- Làm việc với sự cẩn thận, chính xác và đúng tiến độ.

23. Điều phối và giám sát việc sử dụng phương tiện trong kho

Mã: NLCL-14

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 200h – 5TC

• Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được sơ đồ kho, hệ thống vận hành kho;
- Trình bày được công dụng, công suất hoạt động, cách sử dụng an toàn của các trang thiết bị trong kho;
- Trình bày được các quy trình OHS liên quan đến việc vận hành thiết bị trong kho;
- Trình bày được các quy định, quy trình về xếp dỡ, bảo quản hàng hóa trong kho;
- Trình bày được những rủi ro có thể xảy ra trong quá trình vận hành các thiết bị và cách khắc phục cũng như phòng tránh;
- Trình bày được những yêu cầu về việc báo cáo và ghi nhận định kỳ những vấn đề liên quan đến việc vận hành thiết bị.

• Yêu cầu kỹ năng

- Lập kế hoạch điều phối và giám sát việc sử dụng phương tiện trong kho;
- Tổ chức thực hiện kế hoạch điều phối và giám sát để đảm bảo được việc di chuyển của người và hàng hóa một cách hiệu quả và an toàn theo đúng các quy trình tại nơi làm việc;
- Xử lý được những rủi ro xảy ra trong quá trình vận hành các thiết bị;
- Thực hiện được việc báo cáo và ghi nhận định kỳ về những vấn đề liên quan đến việc vận hành thiết bị.

• Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm

- Đảm bảo tính kịp thời, hiệu quả khi điều phối và giám sát việc sử dụng phương tiện trong kho;
- Chủ động, linh hoạt, chính xác, kịp thời khi xử lý các vấn đề liên quan đến việc sử dụng phương tiện trong kho.

24. Giải quyết khiếu nại phát sinh

Mã: NLNC-01

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Diễn giải được quy trình giải quyết khiếu nại tại nơi làm việc;
- Trình bày được các loại khiếu nại và cách giải quyết.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Tiếp nhận thông tin khiếu nại từ khách hàng kịp thời, đầy đủ theo cách thức phù hợp;
- Chủ động xử lý được các khiếu nại của khách hàng theo đúng quy định nơi làm việc;
- Báo cáo được sự việc khiếu nại theo đúng quy trình nơi làm việc.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Xử lý khiếu nại với thái độ cởi mở, cầu thị;
- Kiên trì trong việc theo dõi và giải quyết khiếu nại.

25. Tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới

Mã: NLNC-02

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**

- Mô tả được hệ thống vận hành, phần mềm quản lý thông tin chi tiết của hàng hóa, thiết bị cũng như hệ thống công việc phục vụ việc tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới;
- Trình bày được cách sử dụng thiết bị trong hoạt động tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới, biện pháp phòng ngừa rủi ro và quy trình cần tuân thủ khi sử dụng thiết bị;
- Trình bày được hướng dẫn quy trình về an toàn, sức khỏe nghề nghiệp trong kho;
- Trình bày được quy trình tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới theo quy định tại nơi làm việc;

- Trình bày được chứng từ, tài liệu liên quan đến hoạt động tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới;
- Phân tích được các vấn đề phát sinh có thể xảy ra và hành động phù hợp khi tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới.
- **Yêu cầu kỹ năng**
 - Sử dụng được hệ thống vận hành, phần mềm quản lý thông tin chi tiết của hàng hóa, thiết bị để tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới;
 - Sử dụng được thiết bị trong hoạt động tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới;
 - Thực hiện được quy trình tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới theo quy định tại nơi làm việc và tuân thủ quy trình về an toàn, sức khỏe nghề nghiệp;
 - Hoàn thành được hồ sơ, chứng từ liên quan đến hoạt động tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới;
 - Báo cáo được tình hình tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới cho các bộ phận liên quan;
 - Xử lý được những vấn đề phát sinh khi tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới.
- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**
 - Cẩn thận khi tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động của kho;
 - Luôn chú trọng đến an toàn lao động, an toàn hàng hóa khi tổ chức kho chuẩn bị mẫu mới.

26. Xử lý các vấn đề phát sinh trong kho

Mã: NLNC-03

Khối lượng kiến thức (giờ tín chỉ): 90h – 3TC

- **Yêu cầu kiến thức**
 - Phân tích được các vấn đề thường xảy ra trong kho và xác định được cách thức xử lý vấn đề;
 - Trình bày được quy trình ứng phó với sự cố khẩn, tai nạn lao động tại nơi làm việc;
 - Trình bày được tài liệu, báo cáo cần thực hiện khi có sự cố phát sinh trong kho.

- **Yêu cầu kỹ năng**

- Xử lý được các vấn đề phát sinh theo đúng quy định tại nơi làm việc; quy trình ứng phó với sự cố khẩn tại nơi làm việc;
- Ghi nhận và báo cáo được những chi tiết về nguyên nhân cốt lõi và ảnh hưởng của vấn đề;
- Hoàn tất, lưu trữ được các tài liệu, báo cáo liên quan đến vấn đề phát sinh theo đúng quy định tại nơi làm việc.

- **Mức độ tự chủ chịu trách nhiệm**

- Cẩn thận, chính xác, kịp thời khi xử lý các vấn đề phát sinh;
- Có tinh thần hợp tác, tinh thần trách nhiệm trong suốt quá trình xử lý vấn đề phát sinh trong kho.