

2018년 국가인적자원개발컨소시엄 10월 교육 과정

과정명	기간/시간	정원 (명)	장소	대상 및 주요 교육 내용
물류새내기를 위한 신입입문_지방	10/10(수) ~ 10/12(금) 3일/22H	15	부산	<p>대상 : 물류 및 화주 기업의 신입사원 1~3년차 담당자 신입사원의 기본 소양 및 물류 각 분야의 기본적인 지식을 습득하고자 하는 분</p> <p>내용 : 직무 능력 물류 기본 개념 / 물류 운영의 효율화 물류 표준화 / 물류 정보 시스템</p> <p>강사 : CS 관련 13년 이상의 경력을 가진 전문가 물류 현업 종사자</p>
항만하역실무를 통한 국제물류담당자 역량 강화_지방	10/15(월) ~ 10/16(화) 2일/16H	15	부산	<p>대상 : 항만하역 1~3년차 담당자 (사원) 항만의 동향을 파악하고 선박과 컨테이너 관련 업무를 이해, 항만하역실무 기본 역량을 강화하고자 하는 분</p> <p>내용 : 국제해운항만의 동향과 전망 선박과 전기성/부정기선의 이행 컨테이너와 컨테이너 하역기기 항만과 항만배후지의 미래 글로벌 해운시장의 환경 컨테이너 터미널 정보시스템</p> <p>강사 : 해운 항만 경력 20년 이상의 전문가</p>
물류환경분석과 운영효율화 사례	10/16(화) ~ 10/17(수) 2일/16H	10	용답	<p>대상 : 현장운영업무 담당자(과장~) 물류환경을 분석하고 목표설정을 통해 자사 물류운영 효율화에 기여하고자 하는 분</p> <p>내용 : 대내외 물류환경 분석 물류서비스 목표설정</p> <p>강사 : 물류 전략 분야의 경력 20년 이상 전문가</p>
불만제로 달성을 위한 고객만족 전략수립	10/18(목) ~ 10/19(금) 2일/16H	15	용답	<p>대상 : CS 및 물류서비스 담당자 (사원~대리) 고객과의 관계 관리 및 불량 고객 응대 등을 통해 고객서비스 품질을 높이고 향상 시키길 희망하는 분</p> <p>내용 : 물류고객서비스 기준과 품질 개요 고객응대와 불편사항 처리 물류고객관계관리 불량고객 응대</p> <p>강사 : CS 관련 13년 이상의 경력을 가진 전문강사</p>

2018년 국가인적자원개발컨소시엄 10월 교육 과정

과정명	기간/시간	정원 (명)	장소	대상 및 주요 교육 내용
전문가에게 배우는 물류포장실무	10/18(목) ~ 10/19(금) 2일/16H	10	용답	<p>대상 : 물류센터 포장 관련 담당자 (사원~대리) 물류 포장 모듈화를 통해 물류표준화에 기여하여 효율적인 원감 절감을 하고자 하는 분</p> <p>내용 : 포장개론 및 포장기법과 포장기계 포장표준화 및 포장과 로지스틱스</p> <p>강사 : 포장개발 및 연구 경력 20년 이상의 전문강사</p>
물류센터 보관하역관리_견학	10/22(월) ~ 10/24(수) 3일/20H	15	용답	<p>대상 : 센터 보관 및 하역 관리 담당자 (사원~과장) 물품의 보관, 하역관리 계획수립과 현장견학을 통해 효율적으로 관리하는 방법을 익히고자 하는 분</p> <p>내용 : 보관관리 계획수립 하역관리 계획수립 물류센터 현장견학</p> <p>강사 : 물류센터 보관, 하역 관련 경력 20년 이상 전문가</p>
국내외사례를 통한 유통, 물류전략	10/23(화) ~ 10/24(수) 2일/16H	15	용답	<p>대상 : 유통물류/채널, 이커머스 담당자 (대리~과장) 유통 산업의 전략 과정을 이해하고 국내외 사례를 통 해 자사의 유통, 물류전략 수립에 기여하고자 하는 분</p> <p>내용 : 유통 물류 전략 유통 SCM 전략</p> <p>강사 : 유통물류 분야의 경력 20년 이상 전문가</p>
해상 포워더를 위한 서류작성과 클레임 실무	10/25(목) ~ 10/26(금) 2일/16H	15	용답	<p>대상 : 해상 포워딩 및 관련업무 담당자 (사원~과장) 관련서류 작성 능력 함양과 클레임처리 능력을 향상 시키길 희망하는 분</p> <p>내용 : 포워더의 개념 및 실무사례 해상운송서류와 실습 클레임 실무</p> <p>강사 : 해상운송 경력 20년 이상 전문가</p>

물류새내기를 위한 신입입문

교육신청

일 차	시 간	진행 내용	
1일차 10/10 (수)	10:00 - 13:00	M1. 직무능력	커뮤니케이션과 소통 문제/위기 해결과 업무관리 기법 협상 요령 및 팀 워크의 배양, 팀워크 상의 문제점과 대응방안 회사의 인간관계 및 시간/정보관리 성과지향적 업무 및 MBO
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M1. 직무능력	프리젠테이션 작성 비즈니스 예절 및 직장 내 상황 별 예절 CS프로세스와 방법, CS스킬 등 스트레스 해소법 - 조직 생활의 스트레스 유형 - 직무 스트레스에 대한 이해 - 스트레스 해소법
2일차 10/11 (목)	09:00 - 13:00	M2. 물류 기본 개념	물류의 개념 물류 전략과 프로세스 물류 업무 효율화
		M3. 물류운영의 효율화	보관 및 재고관리 - 보관의 목적 및 계획 수립 - 적정 재고관리 및 ABC분석 - 보관재고의 분류 및 5S
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M3. 물류운영의 효율화	입출고 계획수립 - 물류센터 프로세스 - 성과 지표 관리 - 하역 운영 프로세스 및 운영 평가 수배송 관리 - 수배송 목적 및 중요성 - 수배송 시스템 구축 - 화물위치 추적 - 안전관리 요령
3일차 10/12 (금)	09:00 - 13:00	M4. 물류 표준화	표준화의 필요성과 및 시스템 구축 표준화 체계방안 및 프로세스 구성 물류설비의 표준화 및 규격화 전략 수립 포장의 모듈화 및 원가 분석
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 17:00	M5. 물류정보시스템	정보시스템의 개념 및 구축 정보시스템 구축 포인트 사례 정보시스템의 개략적 구성 창고운영시스템 및 수배송 시스템 (WMS/TMS)

항만하역실무를 위한 국제물류담당자 역량강화_지방

교육신청

일 차	시 간	진행 내용	
1일차 10/15 (월)	09:00 -	M1. 국제해운항만의 동향과 전망	정기선 해운동맹 체제와 전략적 제휴 선박, 항만, 컨테이너의 대형화 추세 정기선/부정기선 시황동향 조선해운의 국제규제 동향 4차산업혁명과 국제 해운항만의 미래
	13:00	M2. 선박과 정기선/부정기선의 이해	선박의 종류와 선박구조 선박과 화물의 톤수 정기선/부정기선 운송절차 부정기선 운송 선하증권과 용선계약서의 이해
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 -	M3. 컨테이너와 컨테이너 하역기기	컨테이너의 이해 컨테이너 하역기기의 종류와 작업방식 컨테이너 터미널의 주요 시설과 기능 재래부두와 컨테이너 터미널 비교 항만기능의 변화
18:00	M4. 항만과 항만배후지의 미래	부가가치물류와 지연생산 항만배후 물류허브 활용사례	
2일차 10/16 (화)	09:00 -	M5. 글로벌 해운 시장의 환경	항만에 대한 이해 - 부산항 컨테이너 터미널에 대한 이해 컨테이너 터미널의 서비스 특성 및 마케팅 전략 항만/물류 Marketing & Sales - 사례 분석 (복합운송 Case)
	13:00	중 식	
	14:00 -	M6. 컨테이너터미널 정보시스템	컨테이너선 하역과 전자문서 컨테이너 화물운송 흐름과 관련 서류 수출입업무 및 정보흐름 환적업무 및 정보흐름 컨테이너터미널 정보화 현황 터미널 계획시스템과 지원시스템
18:00			

물류환경분석과 운영효율화 사례

교육신청

일 차	시 간	진행 내용	
1일차 10/16 (화)	09:00 - 13:00	M1. 대내외 물류 환경 분석	대내외 물류 환경 분석의 개념과 이해 - 대내외 물류 환경 분석의 필요성 - 대내외 물류 환경 분석 요소 경제 환경, 산업구조, 수출입 교역 현황 등의 정보 검색 국제통상정책 경제협력체제의 변화 국제수지와 수출입 통계 수송모드 별 물동량 통계
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M1. 대내외 물류 환경 분석	경영전략과 경영진단 - 분석 방법론 활용 기술 - 글로벌 물류기업 동향 - 4차 산업 혁명과 물류기술동향 자사 물류 경쟁력 분석 - 자사의 경쟁력 파악 - BPI와 물류 프로세스 분석 - 물류 네트워크 전략과 사례 - 물류거점과 운영 효율화
2일차 10/17 (수)	09:00 - 13:00	M2. 물류서비스 목표 설정	기업 물류 운영 현황 분석 - 물류 네트워크 및 거점 운영 - 수배송 및 창고 운영체계 - 주문 처리 체계 - 물류 정보시스템 - 물류 성과 관리 B2B와 B2C 물류 서비스의 패턴 - 각 서비스 별 장단점 비교 - 효율성 향상 방안
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M2. 물류서비스 목표 설정	성과평가를 통한 목표설정 및 효율화 방법론 - 물류운영 Practice 적용방안 교육 (실패사례) - 물류성과지표 활용 사례 (교육만족도) - 물류운영 효율화 사례 - 자사의 적용 가능한 성과지표 선정 및 목표 설정 실습 - 목표 설정 후 개선 및 효율화 방안 발표

불만제로 달성을 위한 고객만족 전략수립

교육신청

일 차	시 간	진행 내용	
1일차 10/18 (목)	09:00 - 13:00	M1. 물류고객서비스 기준과 품질개요	<ul style="list-style-type: none"> • 물류 고객 서비스의 기본 매뉴얼과 기준 • 고객 별 서비스 기준 분류 • 서비스 품질 개요 및 발전단계 • MOT분석 <ul style="list-style-type: none"> - MOT 파악 및 직무 별 프로세스 도출 - MOT프로세스에서 발생 될 불만관리 • SOP&매뉴얼 관전의 체크리스트 작성
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M2 고객응대와 불편사항 처리	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 요구사항 파악 • 서비스 기준에 따른 고객 응대 방법 • 고객 불편사항 확인 및 응대 프로세스 <ul style="list-style-type: none"> - 불만 포인트 찾기 - 불만사항 대처 및 응대 - 불만 프로세스 개선 • 고객서비스 및 부가서비스 제공 절차
2일차 10/19 (금)	09:00 - 13:00	M3. 물류고객관계 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 내가 접하는 고객에 대한 성향 분석 • 나를 중심으로 360도 직무환경 분석 • 직원의 직무성격 상 및 고객 관계 별 성향 특성 파악
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M4. 불량고객 응대	<ul style="list-style-type: none"> • 불량고객 선별 및 파악 • 불량고객의 유형 • 불량고객 응대방법(문제 해결) • 불량고객 응대 사례 • 불량고객 정보관리방안 • 불량고객 문제점 해결책 검토(조별 실습)

전문가에게 배우는 물류포장실무

교육신청

일 차	시 간	진행 내용	
1일차 10/18 (목)	09:00 - 13:00	M1. 포장개론	<ul style="list-style-type: none"> • 포장의 기능과 역할, 종류, 사례 • 포장 재료 <ul style="list-style-type: none"> - 종이와 판지 - 골판지와 골판지 상자 포장 - 플라스틱 포장 - 금속 및 유리 포장
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M2. 포장기법과 포장기계	<ul style="list-style-type: none"> • 포장 기법 <ul style="list-style-type: none"> - 식품 포장 - 생활용품 포장 - 화장품 포장 - 의약품 포장 - 가전용품 포장 • 포장 기계 <ul style="list-style-type: none"> - 기계별 공정 과정과 특성 - 포장 자동화
2일차 10/19 (금)	09:00 - 13:00	M3. 포장 표준화	<ul style="list-style-type: none"> • 물류표준화 <ul style="list-style-type: none"> - 핵심요소 - 파렛트 표준화 - 물류표준화와 포장표준화 • 포장표준화 추진수법 <ul style="list-style-type: none"> - 추진단계 - 세부 추진방법 • 포장표준화 사례분석 <ul style="list-style-type: none"> - 농산물 포장표준화 case study - 공산품 포장표준화 case study
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M4. 포장과 로지스틱스	<ul style="list-style-type: none"> • 물류포장 현황과 전망 <ul style="list-style-type: none"> - 물류포장 구성 요소와 기능 - 물류포장 정책 추진방향 - 스마트포장 및 친환경포장 • 택배포장 <ul style="list-style-type: none"> - 택배포장 현황 - 주요 클레임 발생 사례 - 택배포장 표준규격 • 수출포장 실무사례 <ul style="list-style-type: none"> - 삼계탕 수출포장 실무사례 분석

물류센터보관하역관리_견학

교육신청

일 차	시 간	진행 내용	
1일차 10/22 (월)	10:00 - 13:00	M1. 보관관리 계획수립	보관의 기능과 역할 - 창고의 용도, 종류, 특징 - 거점, 시설(설비/장비), 인력, 시스템 물류자원의 최적화 방안 - 물류자원의 응용사례 분석 (G사, K사, P사 사례)
	13:00 - 14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M1. 보관관리 계획수립	입출고 계획 수립 - 입출고 능력 산정 - 입출고 능력분석 (Time, Day, Fix) - 입출고/보관 Capa산정 - 입출고, 보관 효율화 - 입출고 동선 분석 - 입출고 프로세스 분석 - 입출고, 보관 사례 분석 (C사 사례를 통한 분석과 토론)
2일차 10/23 (화)	09:00 - 13:00	M2. 하역관리 계획수립	하역 프로세스 정립 - 하역작업의 분류/결정요소 - 거점별 하역 프로세스와 운영관리 - 컨테이너하역 - 철도하역 - 항만하역 - 항공하역 - 하역도구/장비 계획 수립
	13:00 - 14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M2. 하역관리 계획수립	유닛로드 System의 이해 - 하역합리화 방안 (현장 사례) - 하역운영정보시스템 - 보관하역운영 평가 - 보관하역 운영 코스트 평가
3일차 10/24 (수)	09:00 - 13:00	M3. 물류센터 현장견학	이동 시간 센터 소개 및 안내 센터 견학
	13:00 - 14:00	중 식	
	14:00 - 17:00	M3. 물류센터 현장견학	이동 시간 센터 소개 및 안내 센터 견학

국내·외 사례를 통한 유통, 물류 전략

교육신청

일 차	시 간	진행 내용	
1일차 10/23 (화)	09:00 - 13:00	M1. 유통 물류 전략	유통산업의 물류 운영전략 - 1세대 물류센터 운영 현황 - 2세대 자동화 물류센터 운영 전략 (자동화 물류센터 도입목적, 레이아웃, 설비 운영 전략) - 3세대 풀필먼트 센터로의 도약 전략 (풀필먼트 센터의 개념 및 도입 목적, 국내외 유통산업의 풀필먼트 전략)
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M1. 유통 물류 전략	신개념 물류센터, 신선가공 물류센터 - 도입 목적 기대 효과 - 농산 가공 물류센터 설계 및 운영 전략 - 축산 가공 물류센터 설계 및 운영전략 유통물류 혁신 사례 - 센터 레이아웃 재설계를 통한 효율개선 사례 - 파트너사 협업을 통한 물류센터 op효율화 및 물류비용 절감 - 상품 특성을 반영한 물류 요율 최적화 전략
2일차 10/24 (수)	09:00 - 13:00	M2. 유통 SCM 전략	이커머스 및 온라인 물류센터 운영전략 - 이커머스 산업의 현재와 미래 - 온라인 자동화 물류센터 운영 전략 - 온-오프라인 통합, 옴니채널 물류전략
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M2. 유통 SCM 전략	유통 SCM의 목적과 운영전략 - 발주, 진열, 재고 관리 통합시스템 구축 - SCM솔루션 도입 효과 분석 유통 SCM 실전 운영 사례 - 발주, 진열의 과학화를 통한 매장 운영 효율화 사례 - 파트너사 협업을 통한 진열, 구색관리 최적화 - 차세대 SCM 시스템 구축 전략

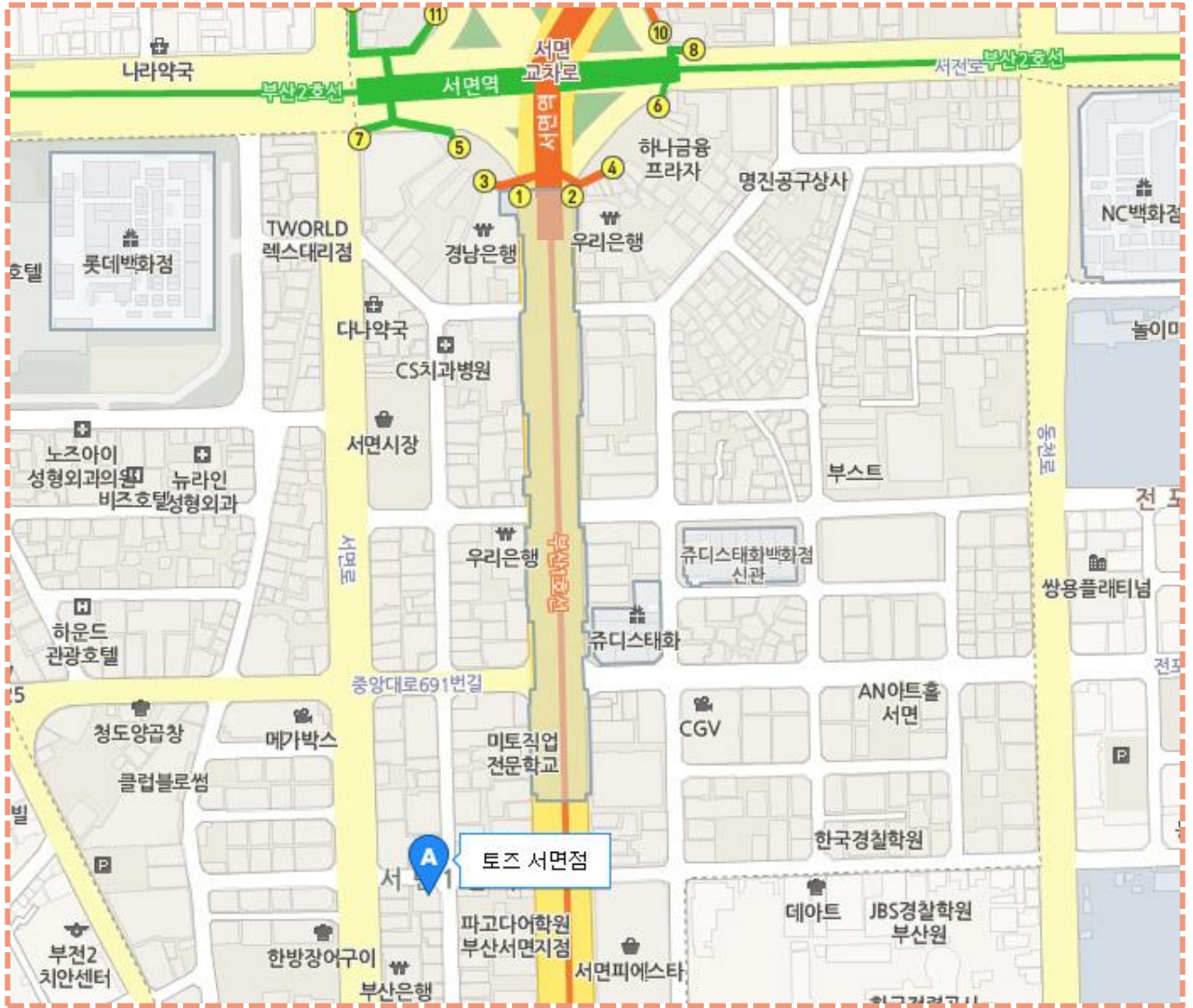
해상 포워더를 위한 서류작성과 클레임 실무

교육신청

일 차	시 간	진행 내용	
1일차 10/25 (목)	09:00 - 13:00	M1. 포워더의 개념 및 실무 사례	포워더의 의의와 역할 - 포워더의 개념 및 기능과 역할 - 프로페셔널 포워더 포워딩 업무 및 비즈니스 - 포워더 업무 프로세스 - 업무의 구분 및 비즈니스 영역 선사 정보 및 동향 - 선사 정보 및 선사의 2018 운임 전략 포워딩 실무 사례 - 해상 업무 관련 사례 - 해상 운송 영업 실무 사례
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M2. 해상운송서류와 실습	commercia invoice/packing list 해설 및 실습 shipping request 해설 및 실습 선하증권/해상화물운송장/용선계약선하증권 실무(1) 선하증권/해상화물운송장/용선계약선하증권 실무(2)
2일차 10/26 (금)	09:00 - 13:00	M2. 해상운송서류와 실습	선하증권/해상화물운송장/용선계약선하증권 실무(3) 선하증권/해상하물운송장/용선계약선하증권 실무(4) HOUSE B/L 과 MASTER B/L 사례 선하증권 작성 실습 및 총정리
	13:00 -14:00	중 식	
	14:00 - 18:00	M3. 클레임 실무	클레임 실무 - 화물 운송 시 발생할 수 있는 클레임 사례 - 클레임 처리 개요 - 클레임 대처 방안 - 적하보험의 이해

■ 외부 교육장 - 부산 서면

부산 부산진구 신천대로 62번길 59, 4층(부전동 마리포사)/ TEL 051-806-6767



- ▶ 지하철
부산 1호선 서면역 1번 출구
- ▶ 버스
5-1, 29, 43, 52, 57, 53, 81, 80, 86, 99, 103, 1000, 1004
- ▶ 주차
황제주차장 (30분 1,000원 / 도장 받을 시 종일(10H) 주차 7,000원)
신우주차장 (30분 1,000원 / 도장 받을 시 30%할인)

* 주차 지원 불가, 대중교통 이용 바람