|  |  |
| --- | --- |
| **Утверждаю:**  Менеджер компетенции «Экспедирование грузов»  Титова С.А. | C:\Users\A.Platko\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\lands(red).png |

**Проект конкурсного задания**

**Компетенция D2 Экспедирование грузов (Freight forwarding)**

VII открытый региональный чемпионат «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) Челябинской области 2019



****

Оглавление

[1. Название и описание профессиональной компетенции 3](#_Toc23810590)

[2. Область применения 4](#_Toc23810591)

[3. Общие требования относительно спецификации стандартов «Ворлдскиллс» 5](#_Toc23810592)

[4. Формы участия в конкурсе 10](#_Toc23810593)

[5. Формат и структура конкурсного задания 10](#_Toc23810594)

[6. Модули конкурсного задания 11](#_Toc23810595)

[*Модуль A - «Организация и управление работой» 11*](#_Toc23810596)

[*Модуль B - «Отношения с клиентом» 11*](#_Toc23810597)

[*Модуль D - «Калькуляция затрат и цен» 12*](#_Toc23810598)

[*Модуль C - «Коммерческие сделки» 12*](#_Toc23810599)

[*Модуль E - «Процесс международной перевозки груза «от двери до двери» 13*](#_Toc23810600)

[*Модуль F - «Управление непредвиденными обстоятельствами» 13*](#_Toc23810601)

[7. Необходимое время 14](#_Toc23810602)

[8. Система оценок 14](#_Toc23810603)

## 1. Название и описание профессиональной компетенции

1.1 Название профессионального конкурса: Экспедирование грузов.

1.2 Описание рабочих должностных функций или рода занятий.

Экспедитор управляет перемещением грузов из одного места в другое от имени заказчика. Как правило, это выполняется на коммерческой основе и в жестких рамках правовой и финансовой структуры. К способам транспортировки относится перевозка автомобильным, железнодорожным, воздушным или морским транспортом, а также их сочетание. Экспедитор должен обладать специальными знаниями для обеспечения того, чтобы вся необходимая документация соответствовала требованиям таможни, страхования и законодательства.

Эта рабочая функциональная обязанность может быть частью большой или небольшой организации логистики с основной целью перемещения грузов от имени других организаций и физических лиц. Логистика также может находиться в пределах национальной или международной производственно-сбытовой цепочки.

Рабочей средой для экспедитора, как правило, является офис, оборудованный системой ITC.

Объем должностных функций будет определяться размером организации; в общем случае, чем крупнее организация, тем более специализированными будут должностные функции.

Специализированные функции также могут передаваться агентам сторонних организаций или субподрядчикам. Вместе с тем, независимо от объема функциональных обязанностей, их основой является подготовка расценок, обработка заказов, расчет затрат и цены. Деятельность экспедитора связана с обменом сообщениями в письменном виде и по телефону, иногда с использованием двух или более языков, одним из которых обычно является английский язык.

Экспедитор также подготавливает уведомления о поставке и рассматривает жалобы. В более мелких и узковедомственных организациях экспедитору, возможно, также будет необходимо координировать перевозку и хранение грузов на складе.

Все чаще эта функция выполняется в безбумажной среде.

Несмотря на то, что экспедитор несет индивидуальную ответственность за качество своей работы, перевозка грузов представляет собой деятельность, выполняемую 24 часа в сутки, и он взаимно зависит как от других экспедиторов, так и от качества процедур и систем организации.

Экспедитор — это часть организации, обращенная к клиентам, и его сделки приводят к заключению договоров, которые должны быть прочными, высокоэффективными и стимулирующими повторные сделки. Качество общения экспедитора с клиентом от первоначального запроса до безопасной доставки имеет жизненно важное значение. Это особенно касается жалоб клиентов, требующих подробных знаний каждого этапа согласованного обслуживания и эффективного решения проблемы в пределах установленных процедур.

По целевому назначению экспедитор зависит от каждого этапа рабочего процесса перевозки груза. Поэтому на его работу будут оказывать влияние множество человеческих и не зависящих от человека факторов. На местном и национальном уровнях существуют сезонные факторы, в том числе погодные условия, крупные фестивали и праздники, а также инфраструктурные факторы. При международных перевозках грузов умножается количество факторов, крупнейшим из которых являются таможни. В зависимости от местонахождения организации на рынке для логистики и поставок некоторых грузов может потребоваться исключительная забота или срочность, или рассмотрение в первую очередь. Так что, несмотря на работу экспедитора в пределах жестких процедур, он также должен очень чутко реагировать на большие и небольшие вопросы, возникающие ежедневно или периодически и связанные с его функциональными обязанностями.

Экспедирование и поставка грузов являются растущим сектором; это долгосрочная тенденция, связанная с глобализацией. Таким образом, это очень привлекательная область для занятости. В то же время, сектор является очень уязвимым для разрушающего воздействия технологий при большом масштабе и быстром темпе интеграции сетей и внедрения робототехники.

Экспедитор, способный быть одновременно точным и отзывчивым по мере необходимости, будет находиться в сильной позиции, чтобы воспользоваться преимуществами этой изменчивости и роста в интересах коммерции и общества.

## 2. Область применения

2.1 В данном Проекте конкурсного задания содержатся сведения о стандартах, необходимых для участия в соревнованиях по данной компетенции, а также принципы оценки, методы и процедуры, регулирующие конкурс.

2.2 Каждый Эксперт и Участник обязан ознакомиться с данным Проектом конкурсного задания.

## 3. Общие требования относительно спецификации стандартов «Ворлдскиллс»

Спецификация стандартов делится на разделы с заголовками и добавлением порядкового номера.

Каждому разделу присваивается определенный процент от общей оценки, чтобы указать его относительную важность в спецификации стандартов. Сумма процентов всех разделов составляет 100. Допускается отклонение 5% при условии, что это не исказит весовые коэффициенты, назначенные спецификацией стандартов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Раздел | | Важность (%) |
| **1** | **Организация и управление работой** | **10** |
|  | Конкурсант должен знать и понимать:  Место экспедирования грузов в промышленности и торговле  Место экспедирования грузов в пределах диапазона типов организаций  Границы ролей в экспедировании грузов  Воздействие ролей в экспедировании грузов на работу специалистов, выполняющих близкие по содержанию и ответственности роли  Воздействие на международные операции, которые производятся в течение суток  Социально-экономическую географию в отношении климата, временных зон и инфраструктуры  Ключевые риски, влияющие на эффективное движение товаров  Опасности и риски нанесения ущерба здоровью и безопасности вследствие движения товаров  Потребность в экологически рациональных решениях в отношении движения товаров  Обязательства, связанные с данной ролью относительно  Коммерческой деятельности  Сотрудников  Заказчиков |  |
|  | Конкурсант должен быть в состоянии:  Управлять ключевыми функциями роли  Эффективно реагировать на взлеты и падения в ходе коммерческой деятельности  Устранять или смягчать последствия проблем, которые могут возникать в ходе ведения коммерческой деятельности  Обеспечивать эффективное и безопасное рабочее пространство  Учитывать потребность в экологически рациональной деятельности и решениях  Обеспечивать надлежащий процесс и подотчетность в тех случаях, когда оказывается давление  Адекватно реагировать на исключительные обстоятельства  Предоставлять другим возможность заниматься вопросами и их решением в рамках собственной сферы компетенции в случае личного отсутствия |  |
| **2** | **Взаимодействие с заказчиком** | **25** |
|  | Конкурсант должен знать и понимать:  Основные принципы поведения при работе с клиентами  Политику и положение организации по отношению к типу заказчика и товаров  Принципы, лежащие в основе стратегий и методов маркетинга и рекламной деятельности  Культурные нормы и ожидания  Диапазон форм взаимодействия, предпочитаемых заказчиком |  |
|  | Конкурсант должен быть в состоянии:  Использовать рамки законодательства, чтобы:  Взаимодействовать с заказчиком в устной форме  Взаимодействовать с заказчиком в письменной форме  Обеспечивать ясность диалога в процессе взаимодействия  В рамках доступных гибких возможностей обеспечить уверенность клиента и соотношение цены и качества  Подготовить заказчика к связанным рискам и неизвестности, где это применимо  Приобретать новых заказчиков и бизнес-партнеров путем визитов, презентаций и предоставления дополнительных видов обслуживания |  |
| **3** | **Коммерческие операции** | **20** |
|  | Конкурсант должен знать и понимать:  Основные и специальные опции и процедуры по движению товаров, включая перевозки по:  Автомобильным дорогам  Ж/д дорогам  Воздуху  Морю  Географические предпосылки для оптимального планирования маршрута  Отраслевые альтернативы по отслеживанию и мониторингу движения товаров  Возможные последствия таможенного контроля и иностранного торгового законодательства  Содержание договоров продажи, иных относящихся к делу договоров и их использование в ведении коммерческой деятельности  Правовую основу работы с персональной и конфиденциальной информацией  Принципы страхования и их применение к движению товаров  Основы трудового права  Доходы и расходы  Создание бюджета  Важные особенности корпоративных налогов и сборов  Преимущества и недостатки различных методов платежа  Возможные последствия коммерческого и правового характера для различных методов платежа  Элементы счет-фактуры  Процедуры платежных операций |  |
|  | Конкурсант должен быть в состоянии:  Принимать финансовые решения на основании понимания поведения заказчика  Производить расчет сметы расходов и прибыли в целях рекомендации отдельных планов действий  Обрабатывать и хранить личную и иную конфиденциальную информацию  Оценивать риски и возможные последствия договоров  В отношении страхования  Оценивать потребность в страховании  Оформлять документы страхования  Обращаться за страховой выплатой на основании убытков и нанесенного ущерба  Использовать рамки законодательства  Инициировать заключение договоров  Заключать договора  Исполнять договора |  |
| **4** | **Расчет затрат и ценообразование** | **23** |
|  | Конкурсант должен знать и понимать:  Принципы и формальные требования учета  Как анализировать и распределять денежные поступления  Цели форм для экономии и финансирования  Принципы и практики, лежащие в основе национальных и международных платежных операций  Методы идентификации, оснащения этикетками и транспортировки уязвимых, срочных и опасных товаров |  |
|  | Конкурсант должен быть в состоянии:  Вести учет доходов и расходов  Сравнивать и оценивать банковские услуги, проводящие национальные и международные операции, с учетом их требований  Исследовать соответствующие системы взимания автодорожных сборов и включать их в анализы расходов и доходов  Рассчитывать пошлины на импорт  Рассчитывать стоимость закупок путем сравнения ставок и условий  Принимать и обосновывать качественные и количественные решения на основании соотношения цены и производительности  Выполнять расчеты объемов и цен  Проверять расчеты и составлять счет-фактуры  Выполнять расчет торговых издержек, включая расчет импорта и экспорта и учет стоимости  Рассчитывать цены и ценовые скидки  Сравнивать расценки  Идентифицировать и интерпретировать отраслевую маркировку и требования по обеспечению безопасности для уязвимых, срочных и опасных товаров |  |
| **5** | **Информационные и коммуникационные технологии** | **10** |
|  | Конкурсант должен знать и понимать:   Диапазон применения стандартного ПО   Программное обеспечение для внутреннего использования   Протоколы внутреннего применения для обеспечения и безопасности сетей коммерческой деятельности  Использование ИКТ для анализа и управления потребностями заказчика и услугами  Технику безопасности для использования информационных и коммуникационных технологий (ИКТ)  Использование ИКТ в целях маркетинга и PR. |  |
|  | Конкурсант должен быть в состоянии:  Поддерживать и совершенствовать навыки использования информационных технологий в целях соответствия потребностям и тенденциям организации  Использовать информационные технологии безопасным, ответственным и надлежащим образом  Использовать информационные технологии во всех аспектах коммерческих сделок для:  Взаимодействия в письменном виде  Подбора источников поставщиков, получения расценок, заказов  Договоров, накладных  Счетов-фактур  Оплаты  Обеспечивать быстрый доступ к информации для уполномоченных лиц согласно их потребностям  Использовать ИКТ для привлечения и устойчивого ведения коммерческой деятельности, включая разработку и предоставление презентаций, обратную связь и данные |  |
| **6** | **Управление непредвиденными обстоятельствами** | **12** |
|  | Конкурсант должен знать и понимать:  Правовые принципы и их применение в экспедировании грузов  Следующие формы, протоколы и условия, которые  Применяются к формальным соглашениям и переговорам в пределах сектора  Влияют на распределение рисков между экспортером и импортером  Риск, распределение издержек и дальнейшие последствия  Характер и причины нарушений договора  Принципы, правила и процедуры по обеспечению и контролю качества  Принципы отображения и проверки последующих ошибок и жалоб  Стратегии и методы непрерывного улучшения качества  Порядок действий в чрезвычайных обстоятельствах  Влияние движения товаров на окружающую среду |  |
|  | Конкурсант должен быть в состоянии:  Искать правовые альтернативы для решения отраслевых проблем в процессе обработки операций  Решать отраслевые проблемы соответствующим образом  Реагировать соответствующим образом на контрактные нарушения  Объяснять и вести учет предпринятых мер  Реагировать на чрезвычайные ситуации и критические случаи  Рассматривать чрезвычайные ситуации и критические случаи как основание для улучшения качества  Использовать методы непрерывного улучшения качества в рамках непосредственной и расширенной рабочей группы  Включать вопросы по защите окружающей среды в процесс принятия решений |  |
|  | **Итого** | **100** |

## 4. Формы участия в конкурсе

Индивидуальный конкурс.

## 5. Формат и структура конкурсного задания

5.1. Для конкурсного задания будет применяться следующий формат / структура:

Более 18–22 часов участники будут соревноваться в имитируемой среде экспедитора.

5.2 Конкурс будет состоять из следующего:

• ряда задач, отражающих основную роль экспедитора;

• наложения вопросов и проблем, являющихся общими для окружающей рабочей среды и функциональных обязанностей.

5.3 Конкурсное задание состоит из 6 модулей.

.

## 6. Модули конкурсного задания

## Модуль A - «Организация и управление работой»

Участник является сотрудником международной экспедиторской компании и занимает должность специалиста по международной логистике. Ему сообщили, что под его наставничество, с целью быстрой адаптации, будет дан новый сотрудник без опыта работы. Участнику необходимо подготовить обзор экспедирования грузов на основе предложенных критериев в формате презентации.

**Пример задания:** Вы опытный сотрудник в транспортно-экспедиционной компании ООО «ФНЧ Форвардинг» (FNCH Forwarding LLC). Вы получили письмо от клиента с подтверждением ранее предоставленного коммерческого предложения и готовности груза к отправке.

Кроме того, Ваш руководитель просит Вас подготовить материал для тренинга для новых сотрудников.

Ваши задачи:

* Заполнить драфты транспортных документов в соответствии с коммерческими документами и прислать их на проверку клиенту
* Подготовить материал для тренинга в соответствии с поручением от Вашего руководителя.

## Модуль B - «Отношения с клиентом»

Участнику необходимо подготовить общую презентацию о компании, ее продуктах и услугах для нового потенциального клиента с целью назначить встречу с ним (цель встречи - прояснить бизнес потребности и специфику его компании, предложить наши услуги и в дальнейшем заключить договор).

**Пример задания:** Подготовить презентацию о транспортно-экспедиционной компании для нового потенциального клиента. В процессе подготовки презентации необходимо осветить следующую информацию:

* Все виды услуг
* Сеть компании / филиалы
* Партнеры компании
* Структура компании / Organigramm
* Сертификация

Данные о компании содержится в приложении и изложены на английском языке.

Презентация и доклад могут быть выполнены как на русском, так и английском языке.

Продолжительность доклада от 8 до 10 минут.

## 

## Модуль D - «Калькуляция затрат и цен»

Участнику необходимо подготовить счет на основании тарифных приложений к договору с клиентом, транспортных и других сопутствующих документов, а также сформировать комплект закрывающих документов по оказанным услугам для их оплаты клиентом.

**Пример задания:** Вы опытный сотрудник в транспортно-экспедиционной компании ООО «ФНЧ Форвардинг» (FNCH Forwarding LLC). Одна из Ваших ключевых задач – прием заявок, расчет стоимости услуг и предоставление клиентам по телефону или электронной почте ставок на оказываемые услуги.

Вы получили новую заявку на расчет стоимости доставки груза.

Ваши задачи:

* Рассчитать стоимость фрахта и сопутствующих услуг в соответствии с запросом клиента и тарифными сетками в приложениях
* Подготовить коммерческое предложение и направить его клиенту в текстовой форме в ответном письме (ставка должна быть указана в рублях, курс на 9.08 1 USD = 63,60 RUR)
* Для выполнения задания используйте лист для расчетов в приложении

## Модуль C - «Коммерческие сделки»

Участник получает запрос от клиента на перевозку груза. На основании полученной информации определят возможные варианты доставки, выбирает оптимальные и готовит на их основании коммерческое предложение.

**Пример задания:** Вы опытный сотрудник в транспортно-экспедиционной компании ООО «ФНЧ Форвардинг» (FNCH Forwarding LLC). Вы получили письмо от клиента, в котором Вас просят помочь разъяснить некоторые вопросы по поводу географии и транспортных путей.

Также в специально отведенное время необходимо рассказать презентацию, которую Вы готовили ранее.

Ваши задачи:

* Выступить с презентацией о компании
* Нарисовать на предложенной карте маршруты в соответствии с запросом в приложении
* Указать на карте порты в соответствии с запросом в приложении.

## Модуль E - «Процесс международной перевозки груза «от двери до двери»

Участник получает запрос на международную перевозку груза от двери до двери. Ему необходимо определить этапы перевозки, сопутствующих операций и соответствующих документов, чтобы организовать доставку.

**Пример задания:** Вы опытный сотрудник в транспортно-экспедиционной компании ООО «ФНЧ Форвардинг» (FNCH Forwarding LLC). Одна из Ваших ключевых задач – консультирование клиентов по телефону или электронной почте по различным вопросам, связанными с международной перевозкой грузов и сопутствующих действий.

Вы получили несколько писем от клиентов с различными вопросами на разные тем.

Ваша задача:

Обработать запросы и дать ответы клиентам (в соответствии с их указаниями и просьбами) на вопросы, связанные с:

* Перевозкой опасных грузов
* Перевозкой живых животных
* Процессом импортного таможенного оформления.

## Модуль F - «Управление непредвиденными обстоятельствами»

Участник получает неожиданные жалобы от клиента по качеству предоставленных услуг и сервису. Его задача проявить клиентоориентированный подход, не потеряв самообладания в стрессовой ситуации и сохранить лояльность клиента.

**Пример задания:** Вы опытный сотрудник в транспортно-экспедиционной компании ООО «ФНЧ Форвардинг» (FNCH Forwarding LLC). Вы получили жалобу/претензию от клиента касательно последней поставки. Также Вы получили письмо от руководителя с просьбой организовать поставку для клиента компании.

Ваши задачи:

* Написать ответное письмо на жалобу/претензию клиента
* Организовать прием груза у отправителя
* Сделать бронирование в морскую линию.

## 7. Необходимое время

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Модуль | | Рабочее время | Время на задание (с учетом времени на ознакомление) |
| **День С 1** | | | |
| 1 | Модуль A – Организация и управление работой | 9:30-13:00 | 3 часа 30 мин |
| 2 | Модуль B – Отношения с клиентом | 14:00-17:30 | 3 часа 30 мин |
| **День С 2** | | | |
| 3 | Модуль C – Коммерческие сделки | 9:30-13:00 | 3 часа 30 мин |
| 4 | Модуль D – Калькуляция затрат и цен | 14:00-17:30 | 3 часа 30 мин |
| **День С 3** | | | |
| 5 | Модуль E – Процесс международной перевозки груза от двери до двери | 9:30-13:00 | 3 часа 30 мин |
| 6 | Модуль F – Управление непредвиденными обстоятельствами | 14:00-17:30 | 3 часа 30 мин |

## 8. Система оценок

Система оценок предназначена для распределения оценок каждого оцениваемого аспекта деятельности в соответствии с весовыми коэффициентами в спецификации стандартов.

В случае отсутствия практически выполнимой альтернативы система отметок и конкурсного задания могут отличаться от весовых коэффициентов, приведенных в спецификации стандартов.

Каждый критерий оценки делится на один или более субкритериев. Каждый субкритерий содержит аспекты, которые должны быть оценены.

Оценочная ведомость содержит как объективные, так и судейские аспекты для оценивания. Некоторые субкритерии имеют одновременно объективные и судейские аспекты, в таком случае используются оценочные ведомости для каждого из них.

Каждый Аспект подробно описывает один показатель для оценки, и представляет собой баллы и инструкции по начислению баллов.