

**Утверждаю:**  
Менеджер компетенции  
«Экспедирование грузов»  
Титова С.А.

### Пример конкурсного задания

Компетенция **D3 Экспедирование грузов (Freight forwarding)**

IX открытый региональный чемпионат «Молодые профессионалы»  
(WorldSkills Russia) Челябинской области 2021



## Оглавление

1. Название и описание профессиональной компетенции .....	3
2. Область применения.....	4
3. Общие требования относительно спецификации стандартов «Ворлдскиллс» .....	4
4. Формы участия в конкурсе .....	10
5. Формат и структура конкурсного задания .....	10
6. Модули конкурсного задания.....	11
<i>Модуль А - «Организация и управление работой» .....</i>	<i>11</i>
<i>Модуль В - «Взаимодействие с заказчиком» .....</i>	<i>11</i>
<i>Модуль D - «Коммерческие операции» .....</i>	<i>11</i>
<i>Модуль С - «Расчет затрат и ценообразование».....</i>	<i>12</i>
<i>Модуль Е - «Информационные и коммуникационные технологии» .....</i>	<i>12</i>
7. Необходимое время .....	13
8. Система оценок .....	13

## **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 ИТС.

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 (%)
<b>1</b>	<b>Организация и управление работой</b>	<b>10</b>
	<p>Конкурсант должен знать и понимать:</p> <p>Место экспедирования грузов в промышленности и торговле</p> <p>Место экспедирования грузов в пределах диапазона типов организаций</p> <p>Границы ролей в экспедировании грузов</p> <p>Воздействие ролей в экспедировании грузов на работу специалистов, выполняющих близкие по содержанию и ответственности роли</p> <p>Воздействие на международные операции, которые производятся в течение суток</p> <p>Социально-экономическую географию в отношении климата, временных зон и инфраструктуры</p> <p>Ключевые риски, влияющие на эффективное движение товаров</p> <p>Опасности и риски нанесения ущерба здоровью и безопасности вследствие движения товаров</p> <p>Потребность в экологически рациональных решениях в отношении движения товаров</p> <p>Обязательства, связанные с данной ролью относительно</p> <p>Коммерческой деятельности</p> <p>Сотрудников</p> <p>Заказчиков</p>	
	<p>Конкурсант должен быть в состоянии:</p> <p>Управлять ключевыми функциями роли</p> <p>Эффективно реагировать на взлеты и падения в ходе коммерческой деятельности</p> <p>Устранять или смягчать последствия проблем, которые могут возникать в ходе ведения коммерческой деятельности</p> <p>Обеспечивать эффективное и безопасное рабочее пространство</p>	

	<p>Учитывать потребность в экологически рациональной деятельности и решениях</p> <p>Обеспечивать надлежащий процесс и подотчетность в тех случаях, когда оказывается давление</p> <p>Адекватно реагировать на исключительные обстоятельства</p> <p>Предоставлять другим возможность заниматься вопросами и их решением в рамках собственной сферы компетенции в случае личного отсутствия</p>	
<b>2</b>	<b>Взаимодействие с заказчиком</b>	<b>25</b>
	<p>Конкурсант должен знать и понимать:</p> <p>Основные принципы поведения при работе с клиентами</p> <p>Политику и положение организации по отношению к типу заказчика и товаров</p> <p>Принципы, лежащие в основе стратегий и методов маркетинга и рекламной деятельности</p> <p>Культурные нормы и ожидания</p> <p>Диапазон форм взаимодействия, предпочитаемых заказчиком</p>	
	<p>Конкурсант должен быть в состоянии:</p> <p>Использовать рамки законодательства, чтобы:</p> <p>Взаимодействовать с заказчиком в устной форме</p> <p>Взаимодействовать с заказчиком в письменной форме</p> <p>Обеспечивать ясность диалога в процессе взаимодействия</p> <p>В рамках доступных гибких возможностей обеспечить уверенность клиента и соотношение цены и качества</p> <p>Подготовить заказчика к связанным рискам и неизвестности, где это применимо</p> <p>Приобретать новых заказчиков и бизнес-партнеров путем визитов, презентаций и предоставления дополнительных видов обслуживания</p>	
<b>3</b>	<b>Коммерческие операции</b>	<b>20</b>
	<p>Конкурсант должен знать и понимать:</p> <p>Основные и специальные опции и процедуры по движению товаров, включая перевозки по:</p> <p>Автомобильным дорогам</p> <p>Ж/д дорогам</p> <p>Воздуху</p>	

	<p>Морю</p> <p>Географические предпосылки для оптимального планирования маршрута</p> <p>Отраслевые альтернативы по отслеживанию и мониторингу движения товаров</p> <p>Возможные последствия таможенного контроля и иностранного торгового законодательства</p> <p>Содержание договоров продажи, иных относящихся к делу договоров и их использование в ведении коммерческой деятельности</p> <p>Правовую основу работы с персональной и конфиденциальной информацией</p> <p>Принципы страхования и их применение к движению товаров</p> <p>Основы трудового права</p> <p>Доходы и расходы</p> <p>Создание бюджета</p> <p>Важные особенности корпоративных налогов и сборов</p> <p>Преимущества и недостатки различных методов платежа</p> <p>Возможные последствия коммерческого и правового характера для различных методов платежа</p> <p>Элементы счет-фактуры</p> <p>Процедуры платежных операций</p>	
	<p>Конкурсант должен быть в состоянии:</p> <p>Принимать финансовые решения на основании понимания поведения заказчика</p> <p>Производить расчет сметы расходов и прибыли в целях рекомендации отдельных планов действий</p> <p>Обрабатывать и хранить личную и иную конфиденциальную информацию</p> <p>Оценивать риски и возможные последствия договоров В отношении страхования</p> <p>Оценивать потребность в страховании</p> <p>Оформлять документы страхования</p> <p>Обращаться за страховой выплатой на основании убытков и нанесенного ущерба</p> <p>Использовать рамки законодательства</p> <p>Инициировать заключение договоров</p> <p>Заключать договора</p>	

	Исполнять договора	
<b>4</b>	<b>Расчет затрат и ценообразование</b>	<b>23</b>
	<p>Конкурсант должен знать и понимать:</p> <p>Принципы и формальные требования учета</p> <p>Как анализировать и распределять денежные поступления</p> <p>Цели форм для экономии и финансирования</p> <p>Принципы и практики, лежащие в основе национальных и международных платежных операций</p> <p>Методы идентификации, оснащения этикетками и транспортировки уязвимых, срочных и опасных товаров</p>	
	<p>Конкурсант должен быть в состоянии:</p> <p>Вести учет доходов и расходов</p> <p>Сравнивать и оценивать банковские услуги, проводящие национальные и международные операции, с учетом их требований</p> <p>Исследовать соответствующие системы взимания автодорожных сборов и включать их в анализы расходов и доходов</p> <p>Рассчитывать пошлины на импорт</p> <p>Рассчитывать стоимость закупок путем сравнения ставок и условий</p> <p>Принимать и обосновывать качественные и количественные решения на основании соотношения цены и производительности</p> <p>Выполнять расчеты объемов и цен</p> <p>Проверять расчеты и составлять счет-фактуры</p> <p>Выполнять расчет торговых издержек, включая расчет импорта и экспорта и учет стоимости</p> <p>Рассчитывать цены и ценовые скидки</p> <p>Сравнивать расценки</p> <p>Идентифицировать и интерпретировать отраслевую маркировку и требования по обеспечению безопасности для уязвимых, срочных и опасных товаров</p>	
<b>5</b>	<b>Информационные и коммуникационные технологии</b>	<b>10</b>
	<p>Конкурсант должен знать и понимать:</p> <p>Диапазон применения стандартного ПО</p>	



	<p>Программное обеспечение для внутреннего использования</p> <p>Протоколы внутреннего применения для обеспечения и безопасности сетей коммерческой деятельности</p> <p>Использование ИКТ для анализа и управления потребностями заказчика и услугами</p> <p>Технику безопасности для использования информационных и коммуникационных технологий (ИКТ)</p> <p>Использование ИКТ в целях маркетинга и PR.</p>	
	<p>Конкурсант должен быть в состоянии:</p> <p>Поддерживать и совершенствовать навыки использования информационных технологий в целях соответствия потребностям и тенденциям организации</p> <p>Использовать информационные технологии безопасным, ответственным и надлежащим образом</p> <p>Использовать информационные технологии во всех аспектах коммерческих сделок для:</p> <p>Взаимодействия в письменном виде</p> <p>Подбора источников поставщиков, получения расценок, заказов</p> <p>Договоров, накладных</p> <p>Счетов-фактур</p> <p>Оплаты</p> <p>Обеспечивать быстрый доступ к информации для уполномоченных лиц согласно их потребностям</p> <p>Использовать ИКТ для привлечения и устойчивого ведения коммерческой деятельности, включая разработку и предоставление презентаций, обратную связь и данные</p>	
<b>6</b>	<b>Управление непредвиденными обстоятельствами</b>	<b>12</b>
	<p>Конкурсант должен знать и понимать:</p> <p>Правовые принципы и их применение в экспедировании грузов</p> <p>Следующие формы, протоколы и условия, которые применяются к формальным соглашениям и переговорам в пределах сектора</p> <p>Влияют на распределение рисков между экспортером и импортером</p>	

	<p>Риск, распределение издержек и дальнейшие последствия</p> <p>Характер и причины нарушений договора</p> <p>Принципы, правила и процедуры по обеспечению и контролю качества</p> <p>Принципы отображения и проверки последующих ошибок и жалоб</p> <p>Стратегии и методы непрерывного улучшения качества</p> <p>Порядок действий в чрезвычайных обстоятельствах</p> <p>Влияние движения товаров на окружающую среду</p>	
	<p>Конкурсант должен быть в состоянии:</p> <p>Искать правовые альтернативы для решения отраслевых проблем в процессе обработки операций</p> <p>Решать отраслевые проблемы соответствующим образом</p> <p>Реагировать соответствующим образом на контрактные нарушения</p> <p>Объяснять и вести учет предпринятых мер</p> <p>Реагировать на чрезвычайные ситуации и критические случаи</p> <p>Рассматривать чрезвычайные ситуации и критические случаи как основание для улучшения качества</p> <p>Использовать методы непрерывного улучшения качества в рамках непосредственной и расширенной рабочей группы</p> <p>Включать вопросы по защите окружающей среды в процесс принятия решений</p>	
	<b>Итого</b>	<b>100</b>

#### 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 А - «Расчет стоимости международной перевозки»

**Пример задания:** Вы являетесь ассистентом отдела продаж транспортно-экспедиторской компании ООО «Фрейт Форвардинг». Одной из ваших задач является обработка входящих запросов от потенциальных клиентов на расчет стоимости перевозки. Ваша компетентность включает в себя знания в области ВЭД и умение рассчитывать и предоставлять клиентам коммерческие предложения в соответствии с их потребностями и условиями перевозки. От вашего руководителя вы получили запрос на расчет стоимости услуг от потенциального клиента.

#### Задание:

Ознакомиться с запросом (А\_Приложение 1), используя тарифы компании (А\_Приложение 2), рассчитать и указать стоимость услуг на специальном бланке (А\_Приложение 3).

### Модуль В - «Подготовка коммерческих документов»

**Пример задания:** Вы являетесь ассистентом отдела продаж транспортно-экспедиторской компании ООО «Фрейт Форвардинг». Одной из ваших задач является обработка и подготовка коммерческих документов. Ваша компетентность включает подготовку договоров-заявок стандартной формы, принятой в компании, для клиентов на основании имеющейся информации и сопроводительных документов, таких как коммерческий инвойс, упаковочный лист и пр.

#### Задание:

Ознакомиться с запросом (В\_Приложение 1), подготовить договоры-заявки на основании шаблона (В\_Приложение 2), используя информацию из коммерческих документов от клиента (В\_Приложения 3, 4, 5, 6), справочной информации о клиенте (В\_Приложение 7) и реестра договоров компании (В\_Приложение 8) для присвоения номера договора.

### Модуль С - «Заполнение транспортных документов»

**Пример задания:** Вы являетесь ассистентом операционного отдела транспортно-экспедиторской компании ООО «Фрейт Форвардинг». Одной из

ваших задач является обработка, подготовка и заполнение сопроводительных документов для международной перевозки. Ваша компетентность включает в себя знания процессов и этапов международной перевозки грузов, а также навыки оформления международных транспортных документов. От вашего руководителя вы получили запрос на заполнение международных транспортных документов.

**Задание:**

Ознакомьтесь с запросом (С\_Приложение 1), используя шаблоны (С\_Приложение 2, 3, 4), заполнить АWB, В/L, CMR на основании коммерческих документов (С\_Приложение 5, 6, 7, 8, 9, 10).

### **Модуль D - «Составление плана погрузки»**

**Пример задания:** Вы являетесь ассистентом операционного отдела транспортно-экспедиторской компании ООО «Фрейт Форвардинг» Одной из ваших задач является помощь в координировании отгрузок со склада. Ваша компетентность включает в себя знания принципов и правил погрузки в автотранспортное средство, а также умение составить план погрузки и рассчитать оптимальное количество транспортных средств для перевозки. От вашего руководителя вы получили запрос на составление плана погрузки.

**Задание:**

Ознакомьтесь с запросом (D\_Приложение 1), используя план доставки грузов (D\_Приложение 2), составить план погрузки (D\_Приложение 3) и направить соответствующие инструкции, используя форму e-mail (D\_Приложение 4).

### **Модуль E - «Обработка входящих запросов от клиентов»**

**Пример задания:** Вы ассистент отдела по работе с клиентами транспортно-экспедиторской компании ООО «Фрейт Форвардинг». Одной из ваших основных ежедневных задач является приём и обработка входящих звонков от клиентов. Ваша компетентность включает в себя знание услуг, предоставляемых транспортно-экспедиторской компанией, навыки устной и письменной деловой коммуникации, а также базовые навыки продаж.

**Задание:**

Вам звонит клиент – необходимо выяснить его намерения и потребности, а также задать все необходимые вопросы (в контексте моделируемой ситуации), чтобы получить как можно больше информации для обработки запроса;

После телефонного звонка, используя всю полученную информацию, отправить электронное письмо данному клиенту с целью подтверждения

получение запроса и начала его обработки, написав максимально полное резюме состоявшегося телефонного разговора.

## Модуль F - «Отчет по эффективности оказываемого сервиса»

**Пример задания:** Вы являетесь ассистентом отдела по работе с клиентами транспортно-экспедиторской компании ООО «Фрейт Форвардинг». Одной из ваших задач является формирование отчетов по эффективности оказываемого сервиса компанией. Ваша компетентность включает в себя знания ключевых показателей эффективности (KPI), принципов их расчета, а также аналитические навыки. От вашего руководителя вы получили запрос на составление track&trace отчета.

### Задание:

Ознакомиться с запросом (F\_Приложение 1), заполнить принятую в компании форму отчета (F\_Приложение 2), отправить руководителю сопроводительное письмо с результатами анализа и комментариями (F\_Приложение 3).

## 7. Необходимое время

Модуль		Рабочее время	Время на задание (с учетом времени на ознакомление)
<b>День С 1</b>			
1	Модуль А – Организация и управление работой	9:30-13:30	4 часа
2	Модуль В – Взаимодействие с заказчиком	14:30-16:30	2 часа
<b>День С 2</b>			
3	Модуль С – Коммерческие операции	9:30-13:30	4 часа
4	Модуль D – Расчет затрат и ценообразование	14:30-16:30	2 часа
<b>День С 3</b>			
5	Модуль E – Информационные и коммуникационные технологии	9:30-11:30	2 часа

## 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.