

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



Проект конкурсного задания

Компетенция D3 Экспедирование грузов (Freight forwarding)

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



Оглавление

1. Название и описание профессиональной компетенции	3
2. Область применения.....	4
3. Общие требования относительно спецификации стандартов «Ворлдскиллс»	5
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 - «Отношения с клиентом»</i>	<i>11</i>
<i>Модуль D - «Калькуляция затрат и цен»</i>	<i>12</i>
<i>Модуль С - «Коммерческие сделки»</i>	<i>12</i>
<i>Модуль Е - «Процесс международной перевозки груза «от двери до двери»</i>	<i>13</i>
<i>Модуль F - «Управление непредвиденными обстоятельствами»</i>	<i>13</i>
7. Необходимое время	14
8. Система оценок	14

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 таможи. 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	

	<p>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>	
2	Взаимодействие с заказчиком	25
	<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>	
3	Коммерческие операции	20
	<p>Конкурсант должен знать и понимать:</p> <p>Основные и специальные опции и процедуры по</p>	

	<p>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</p> <p>В отношении страхования</p> <p>Оценивать потребность в страховании</p> <p>Оформлять документы страхования</p> <p>Обращаться за страховой выплатой на основании</p>	

	<p>убытков и нанесенного ущерба</p> <p>Использовать рамки законодательства</p> <p>Инициировать заключение договоров</p> <p>Заключать договора</p> <p>Исполнять договора</p>	
4	Расчет затрат и ценообразование	23
	<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>	

5	Информационные и коммуникационные технологии	10
	<p>Конкурсант должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Диапазон применения стандартного ПО <input type="checkbox"/> Программное обеспечение для внутреннего использования <input type="checkbox"/> Протоколы внутреннего применения для обеспечения и безопасности сетей коммерческой деятельности <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>	
6	Управление непредвиденными обстоятельствами	12
	<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</p>	

	<p>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</p>	
	<p>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</p>	
	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 А - «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 В - «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 определяют 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 Е - «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 А – Организация и управление работой	9:30-13:00	3 часа 30 мин
2	Модуль В – Отношения с клиентом	14:00-17:30	3 часа 30 мин
День С 2			
3	Модуль С – 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 Е – 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.