Техническое описание

ЭКСПЕДИРОВАНИЕ ГРУЗОВ - ЮНИОРЫ

Перевозки и логистика



Организация «WorldSkillsRussia» в соответствии с Уставом WorldSkillsRussia, Регламентом и Правилами конкурса, приняла следующие минимальные требования к профессиональной компетенции «Экспедирование грузов - юниоры» для конкурса «WorldSkills».

Техническое описание включает в себя следующие разделы:

1. [ВВЕДЕНИЕ 3](#bookmark1)
2. ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ 6
3. [КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ 9](#bookmark10)
4. СИСТЕМА ОЦЕНОК 11
5. ВВЕДЕНИЕ
	1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО КОНКУРСА
		1. Название профессионального конкурса:

Экспедирование грузов - юниоры

* + 1. 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.

* 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ
		1. В данном Техническом Описании содержатся сведения о стандартах, необходимых для участия в соревнованиях по данной компетенции, а также принципы оценки, методы и процедуры, регулирующие конкурс.
		2. Каждый Эксперт и Участник обязан ознакомиться с данным Техническим описанием.
		3. В случае возникновения какого-либо конфликта между переводами технического описания на различные языки, преимущество имеет версия на русском языке.
	2. СОПРОВОДИТЕЛЬНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ
		1. Поскольку данное Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

• «WorldSkills Russia», Правила проведения конкурса;

• «WorldSkills International», «WorldSkills Russia»: онлайн-ресурсы, указанные в данномдокументе;

• Правила охраны труда и санитарные нормы.

1. ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ

**2.1**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ОТНОСИТЕЛЬНО WSSS

WSSSопределяет знания, понимание и конкретные навыки, лежащие в основе международных передовых практических методов в области технической и профессиональной деятельности. Она должна отражать общее глобальное понимание того, что соответствующие рабочие функциональные обязанности или род занятий представляют для промышленности и бизнеса

Конкурс мастерства предназначен для отражения международных передовых практических методов, как это описано в WSSS, и в той степени, в которой он способен. Поэтому спецификация стандартов представляет собой руководство по необходимому обучению и подготовке к конкурсу мастерства.

В конкурсе мастерства оценка знаний и понимания будет осуществляться совместно с оценкой результатов деятельности. Отдельные тесты на знание и понимание не предусматриваются.

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.

Система отметок и конкурсное задание будут использоваться для оценки только тех навыков, которые представлены в спецификации стандартов. С помощью них будут отражаться спецификации стандартов настолько всесторонне, насколько это возможно в пределах ограничений конкурса мастерства.

В практически возможной степени система отметок и проект теста будут соответствовать распределению отметок в спецификации стандартов. Допускается отклонение 5% при условии, что это не исказит весовые коэффициенты, назначенные спецификацией стандартов.

1. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ «ВОРЛДСКИЛЛС»

|  |  |
| --- | --- |
| РАЗДЕЛ | ВАЖНОСТЬ (%) |
| 1 | Организация и управление работой | 20 |
|  | Участнику необходимо знать и понимать:* Способы обработки запросов клиентов;
* Оптимальные способы доставки грузов;
* Оптимальные способы перемещения людей различными видами транспорта;
* Понятие трансфера при перевозке пассажиров.

Участнику необходимо уметь:* Выполнять основной функционал специалиста по Экспедированию грузов;
* Гибко и своевременно реагировать на пики и спады условий в отношении клиентов;
* Поддерживать эффективное и безопасное рабочее пространство;
* Учитывать необходимость в стабильной работе и решениях;
* Отвечать на письма клиентов в соответствии с правилами общения по e – email.
 |  |
| 2 | Условия поставки Инкотермс - 2010 | 15 |
|  | Участнику необходимо знать и понимать:* **Классификацию 11 терминов Инкотермс 2010;**
* Правила для любого вида или видов транспорта;
* Правила для морского и внутреннего водного транспорта;
* **Правила для внутринациональной и международной торговли;**
* **Электронные коммуникации;**
* **Страховое покрытие.**
 |  |
| 3 | Отношения с клиентом | 20 |
|  | Участнику необходимо знать:* Правила общения при работе с клиентами, клиентоориентированный подход;
* Варианты предпочтительных форм связи с клиентами, правила и нормы общения при различных видах взаимодействия с клиентом;
* Политику и позицию бизнеса относительно типа клиентов и товаров;
* Принципы, лежащие в основе маркетинговых и рекламных стратегий и методов;
* Культурные нормы и ожидания;
* Варианты предпочтительных форм связи с клиентами;
* Порядок информирования клиента.

Участник должен уметь:* Общаться с клиентом в устной форме;
* Общаться с клиентом в письменной форме;
* Поддерживать взаимопонимание во время общения в обеих формах;
* Подготовить клиента к сопутствующим рискам и неопределенности, при их наличии;
* Привлекать новых клиентов и бизнес с помощью визитов, презентаций и вспомогательных услуг, повышающих своим наличием ценность основных услуг
 |  |

1. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ.
	1. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.

Цель конкурсного задания заключается в предоставлении полных и сбалансированных возможностей для оценки и отметок в соответствии со спецификацией стандартов, в сочетании с системой оценок. Связь между конкурсным заданием, системой оценок и спецификацией стандартов будет ключевым показателем качества.

Конкурсное задание не будет охватывать области за пределами спецификации стандартов или влиять на баланс отметок в пределах спецификации стандартов, за исключением обстоятельств, указанных в разделе 2.

Конкурсное задание позволит оценивать знания и понимание исключительно за счет их применения в практической работе.

В конкурсном задании не будут оцениваться знания правил и положений «ВорлдСкиллс». Оценка определяется стратегией оценки «ВорлдСкиллс».

* 1. ФОРМАТ И СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.

Конкурсное задание и система отметок будет разработана в пределах ограничений, определенных в настоящем техническом описании. Будет применяться следующий формат /структура:9 часов участники будут соревноваться в имитируемой среде экспедитора. Конкурс будет состоять из следующего:

* ряда задач, отражающих основную роль экспедитора;
* наложения вопросов и проблем, являющихся общими для окружающей рабочей среды и функциональных обязанностей.

ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЕКТУ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.

Конкурсное задание состоит из 3 модулей:

День 1. Организация и управление работой.

День 2. Условия поставки Инкотермс – 2010.

День 3. Управление непредвиденными обстоятельствами.

* 1. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.

Конкурсное задание необходимо составлять по образцам, представленным «WorldSkillsRussia». Используйте для текстовых документов шаблон формата Word.

* + 1. Кто разрабатывает конкурсные задания/модули

Конкурсные задания / модули разрабатывают Эксперты. Конкурсное задание может быть разработано сторонним предприятием.

* + 1. Как и где разрабатывается конкурсное задание / модули

Конкурсные задания / модули разрабатывают Эксперты. Конкурсное задание может быть разработано сторонним предприятием.

В течение всего периода подготовки к конкурсу и самого конкурса, необходимо присутствие технологического персонала, разработчика конкурсного задания.

* + 1. Когда разрабатывается конкурсное задание

Конкурсное задание разрабатывается за 2 месяца до начала чемпионата Экспертами WSRпо компетенции.

* 1. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК ЗА КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Каждое конкурсное задание должно сопровождаться проектом схемы выставления оценок, основанным на критериях оценки, определяемой в Разделе 4.

* + 1. Проект схемы выставления оценок разрабатывает лицо (лица), занимающееся разработкой конкурсного задания. Подробная окончательная схема выставления оценок разрабатывается и утверждается всеми Экспертами на конкурсе.
		2. Схемы выставления оценок необходимо подать в АСУС (Автоматизированная система управления соревнованиями) до начала конкурса \
	1. УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Разработанные модули конкурсного задания должны учитывать уровень знаний и навыков, а также объем практической деятельности конкурсантов. Таким образом, конкурсанты смогут завершить поставленную задачу в отведенное время.

* 1. ВЫБОР КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ
1. ОБНАРОДОВАНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание не обнародуется.

После утверждения и до начала конкурса будут представлены рекомендации в отношении используемого комплекта программного обеспечения. Время доступа к комплекту программного обеспечения будет регулироваться с целью обеспечения справедливости для всех конкурсантов.

\*При отсутствии АСУС, баллы в рамках чемпионата должны подсчитываться вручную

* 1. КООРДИНАЦИЯ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ (ПОДГОТОВКА КОНКУРСА)

Координацию проекта теста будет выполнять Главный эксперт по данной компетенции или лицо с аналогичными полномочиями.

* 1. ИЗМЕНЕНИЕ ПРОЕКТА ТЕСТА ВО ВРЕМЯ КОНКУРСА

Не применимо.

* 1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ
1. Основными заголовками системы оценок являются критерии оценки
2. Решения в отношении выбора критериев и методов оценки будут приняты во время разработки конкурса с помощью системы отметок и проекта теста.
3. Методы оценки будут определены при разработке системы отметок и Конкурсного задания.
	1. СУБКРИТЕРИИ
4. Каждый критерий оценки делится на один или более субкритериев. Каждый субкритерий становится заголовком для формы отметок «ВорлдСкиллс».
5. В каждом субкритерии указан день, в который будут выставлены отметки.
6. Каждый субкритерий содержит аспекты, которые должны быть оценены.
	1. АСПЕКТЫ
7. Каждый аспект подробно определяет один элемент, который должен быть оценен, а также должна быть выставлена отметка или представлена инструкция по выставлению отметок. Аспекты могут быть объективными, субъективными и квалификационными и появляются в соответствующей форме отметок.
8. В списках форм отметок для каждого аспекта должна быть указана отметка вместе со ссылкой на раздел навыка, изложенного в спецификации стандартов.
9. Сумма отметок, выделенных каждому аспекту, должна находиться в пределах диапазона отметок, определенных для соответствующего раздела навыка.