|  |  |
| --- | --- |
| Разработано экспертным сообществом компетенции «Прикладная кросс-логистика»  2023 год | УТВЕРЖДЕНО  Разработчик компетенции  «Прикладная кросс-логистика»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 год |

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Прикладная кросс-логистика»

2023 г.

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

**Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:**

[1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ 2](#_Toc124422965)

[1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ 2](#_Toc124422966)

[1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ 2](#_Toc124422967)

[1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ 4](#_Toc124422968)

[1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ 5](#_Toc124422969)

[1.4.1. Структура модулей конкурсного задания 5](#_Toc124422970)

[2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ 9](#_Toc124422971)

[2.1. Личный инструмент конкурсанта 9](#_Toc124422972)

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «Прикладная кросс-логистика» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов / рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

## 1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «Прикладная кросс-логистика»

*Таблица №1*

**Перечень профессиональных задач специалиста**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Раздел** |
| **1** | **Организация и управление работой** |
|  | Специалист должен знать и понимать:  - способы обработки и запросов клиентов;  - оптимальные способы доставки грузов и перемещения пассажиров;  - оптимальные способы перемещения людей различными видами транспорта;  - понятие трансфера при перевозке пассажиров. |
| Специалист должен уметь:  - выполнять основной функционал специалиста по кросс – логистике;  - гибко и своевременно реагировать пики и спады условий в отношении клиентов;  - поддерживать эффективное и безопасное рабочее пространство;  - учитывать необходимость в стабильной работе и решениях;  - просчитывать оптимальный маршрут доставки грузов и перемещения пассажиров;  - отвечать на письма клиентов в соответствии с правилами общения по e-mail. |
| **2** | **Проектирование транспортного маршрута** |
|  | Специалист должен знать и понимать:  - основы работы в программе 1С: БиТ;  - правила разработки транспортных маршрутов в программе 1С: БиТ;  - виды карт – схем маршрутов;  - правила экипировки и маркировки подвижного состава;  - структуру баз данных;  - точное обозначение и расстановку подвижного состава;  - номенклатуру и обозначение маршрутов. |
| Специалист должен уметь:  - работать в программе 1С: БиТ со всеми приложениями;  - работать в программе 1С: Бит с картами маршрута. |
| **3** | **Формирование пакета трансферных услуг** |
|  | Специалист должен знать и понимать:  - оформление первичных документов на перевозку пассажиров и грузов;  - запись в базу данных программы 1С: БиТ информации о перевозочных документах;  - экономическое обоснование документации для перевозок. |
| Специалист должен уметь:  - в программе 1С: БиТ, контролировать состояние техники на текущий момент;  - в программе 1С: БиТ, рассчитывать нормы топлива;  - в программе 1С: Бит, выписывать, обрабатывать и печатать путевые листы;  - в программе 1С: БиТ, интегрировать с системами спутникового мониторинга;  - в программе 1С: БиТ, формировать отчётность. |
| **4** | **Мониторинг и управление непредвиденными обстоятельствами** |
|  | Специалист должен знать и понимать:  - принципы и значение клиенто-ориентированного подхода;  - нормы и особенности культурной среды;  - варианты предпочтительных форм связи с клиентами. |
| Специалист должен уметь:  - общаться с клиентом в устной форме;  - общаться с клиентом в письменной форме;  - пользоваться всеми формами общения, чтобы поддерживать отношения и вести общение с клиентом;  - создавать для клиента «ситуацию успеха» для формирования чувства уверенности, демонстрируя оптимальное соотношение цены и качества услуг;  - информировать клиента о возможных сопутствующих рисках и внештатных ситуациях, при их возникновении. |

**1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ**

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице №2.

*Таблица №2*

**Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерий/Модуль** | | | | **Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ** |
| **Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ** |  | **A** | **Б** | **В** |  |
| **1** | 5 | 5 | 5 | 30 |
| **2** | 10 | 5 | 10 | 20 |
| **3** | 10 | 5 | 10 | 30 |
| **4** | 5 | 5 | 5 | 20 |
| **Итого баллов за критерий/модуль** | | 35 | 30 | 35 | **100** |

**1.4. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

Возрастной ценз: 16–22 года.

Общая продолжительность Конкурсного задания: 9 ч.

Количество конкурсных дней: 3 дня

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний участника должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

1.4.1. Структура модулей конкурсного задания

**Модуль А. Организация и управление работой**

*Время на выполнение модуля 3 часа*

**Задание:**

Вы – оператор кросс – логистики, в компетенцию которого входит подбор оптимального способа перемещения людей с помощью различных видов транспорта.

В вашу компанию обратился клиент с вопросом о подборе маршрута перевозки группы лиц, отправившихся в Трансбайкальскую экспедицию.

Задание:

Вы должны представить вашу компанию в виде презентации. Рассказать об особенностях перевозки, маршрутах и программы экспедиции.

Информация о компании представлена в Приложении 1.

**Модуль Б. Проектирование транспортного маршрута**

*Время на выполнение модуля 1,5 часа*

**Задание:**

Клиент нашёл нашу компанию ООО «Импорт Экспресс» в сети интернет, по указанным реквизитам связался со специалистом по e-mail, озвучил (предъявил) свои запросы (пожелания и требования) на перевозку продукции. Клиент – это несколько активных филиалов из разных населённых пунктов. Участникам демонстрируется специально подготовленное задание – письмо, в котором представлен запрос клиента на перевозку холодильников.

**Задание:**

1. В соответствии с заданной темой разработать грузовой транспортный маршрут в программе 1C:БИТ в точки доставки, для перевозки холодильников.
2. Составить карту-схему маршрута с использованием актуальных информационных систем и БД, с указанием пунктов доставок, графика движения, характеристик и маркировки ПС. Направить предложение клиенту по электронной почте для выбора маршрута и согласования.
3. Внести в базу данных нужную информацию о компании и контрагентах.

**Модуль С. Мониторинг и управление непредвиденными обстоятельствами**

*Время на выполнение модуля 3 часа*

**Задание:**

**Часть 1**

Вы - коммерческий представитель международной транспортно-экспедиторской компании ООО “Международная доставка” и недавно подписали удачный договор с новым потенциальным клиентом ООО “Стальное стекло” между вашими компаниями. Данный клиент представляет для вашей компании большой интерес, т.к. является крупным изготовителем и поставщиком стекол для автомобилей на рынке в России с регулярными поставками из Азии, а также проверенными и надежными провайдерами логистических и таможенных услуг. Для того чтобы начать сотрудничать с вашей компанией, вам потребовалось полгода на выстраивание доверительных и партнерских отношений с клиентом. Заинтересовать вы смогли его новой услугой компании по доставке грузов железной дорогой  из Гонконга, Китай в Москву, Россия, которая поможет клиенту сократить транзитное время с 33 дней до 17 дней за счет незначительного увеличения затрат на ж/д доставку по сравнению с морскими перевозками. В результате своих трудов и упорной работы ваша компания получила первую заявку на тестовую доставку одного контейнера. На основе результатов этой перевозки клиент будет принимать решение о дальнейшей работе с вашей компанией. К сожалению, в процессе доставки случился сбой и контейнер до сих пор задержан на таможенном посту в Забайкальске. Не получив от специалиста по работе с клиентами своевременных и понятных объяснений по причинам задержки, а также действиям, предпринимаемых вашей компанией, по их решению и новым срокам доставки товара в Москву, клиент был вынужден приехать к вам в офис, чтобы лично разобраться в сложившейся ситуации и тем самым застал вас врасплох, т.к. вы не знаете всех деталей и нюансов возникшей проблемы, потому что, не предполагали о ней, а также оперативный сотрудник, который отвечает и организовывает эту поставку заболел, а замещающий его в данный момент находится вне офиса. Итак, вам звонит секретарь ресепшн и просит подойти в переговорную, где вас ожидает клиент.

**Задание:**

Успокоить и сфокусировать клиента на решении внештатной ситуации, взяв под контроль и управление эмоциональную реакцию клиента. При этом самому эмоционально сдержанно и естественно реагировать в стрессовой ситуации.

Результатами переговоров с клиентом должны стать:

1. Удовлетворительное и эмоционально стабильное состояние клиента

2. Подтверждение клиента дать вам 2 часа времени на то, чтобы вы выяснили причины задержки и сообщили клиенту действия, которые уже были или будут предприняты для их решения, а также новые сроки доставки груза.

**Часть 2**

Вы являетесь специалистом по анализу сервиса все той же компании ООО “Международная доставка” и одной из ваших ежедневных задач является обработка и дальнейшее решение жалоб клиентов на качество сервиса и предоставляемые услуги. В вашей компании принято считать, что жалоба является основой для исправления качества сервиса. Поэтому отвечая и решая жалобу клиента, вы придерживаетесь техники «Успокоить и сфокусировать», которая состоит из четырех частей и этапов: выслушать, выразить эмпатию, подтвердить и решить проблему (подробную информацию о данной технике смотрите в Приложении 1, модуль 3).

**Задание:**

Письменно ответить на четыре жалобы (см. Приложение 2, модуль 3) от разных клиентов используя технику «Успокоить и сфокусировать».

## 2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ

Количество рабочих мест на конкурсной площадке должно строго соответствовать количеству аккредитованных участников чемпионата.

2.1. Личный инструмент конкурсанта

Конкурсант ничего не привозит с собой и использует оборудование, инструмент и расходные материалы представленные на конкурсной площадке

### 2.2.Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Конкурсантам запрещается пользоваться телефонами, смартфонами, умными часами, проводными/беспроводными наушниками.