

Разработано экспертным сообществом компетенции
«Экспедирование грузов»

2023 год

УТВЕРЖДЕНО
Менеджер компетенции
«Экспедирование грузов»
_____ ФИО
«_____» _____ 2023 год

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ «Экспедирование грузов»

2023 г.

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, 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.....	3
1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ	3
1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «Экспедирование грузов».....	3
1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ	11
1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ.....	11
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)	14
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ.....	19
2.1. Личный инструмент конкурсанта	19
3. Приложения	19

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

- 1. КЗ – конкурсное задание*
- 2. ИЛ – инфраструктурный лист*
- 3. ПЗ -план застройки*
- 4. ТК – требования компетенции*
- 5. Инкотермс – свод торговых правил*
- 6. КО – критерии оценки*
- 7. ЛИК – личный инструмент конкурсанта*

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «Экспедирование грузов» 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 «ЭКСПЕДИРОВАНИЕ ГРУЗОВ»

Таблица №1

Перечень профессиональных задач специалиста

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	Организация перевозочного процесса (по видам транспорта) - Специалист должен знать и понимать: - оперативное планирование, формы и структуру управления работой на транспорте (по видам транспорта); - основы эксплуатации технических средств транспорта (по видам транспорта); - систему учета, отчета и анализа работы; - основные требования к работникам по документам, регламентирующим безопасность - движения на транспорте; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных	15

	технологий в профессиональной деятельности;	
	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен уметь: - вести техническую документацию, контроль выполнения заданий и графиков; - использовать в работе электронно-вычислительные машины для обработки оперативной информации; - рассчитывать нормы времени на выполнение операций; - рассчитывать показатели работы объектов транспорта; - анализировать документы, регламентирующие работу транспорта в целом и его объектов в частности; - использовать программное обеспечение для решения транспортных задач; - применять компьютерные средства; 	
	Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)	10
2	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен знать и понимать: - требования к управлению персоналом; - систему организации движения; - правила документального оформления перевозок багажа; - основные принципы организации движения на транспорте (по видам транспорта); - ресурсосберегающие технологии при организации перевозок и управлении на транспорте (по видам транспорта) 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен уметь: - применять теоретических знаний в области оперативного регулирования и координации деятельности; - применять действующие положения по организации грузовых перевозок; - осуществлять самостоятельный поиск необходимой информации; - обеспечить управление движением; - анализировать работу транспорта; 	
3	Организация транспортно - логистической деятельности (по видам транспорта)	20
	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен знать и понимать: 	

	<ul style="list-style-type: none"> - основы построения транспортных логистических цепей; - классификацию опасных грузов; - порядок нанесения знаков опасности; - назначение и функциональные возможности систем, применяемых в грузовой работе; - правила перевозок грузов; - организацию грузовой работы на транспорте; - требования к персоналу по оформлению перевозок и расчетов по ним; - формы перевозочных документов; - организацию работы с клиентурой: грузовую отчетность; - меры безопасности при перевозке грузов, особенно опасных; - меры по обеспечению сохранности при перевозке грузов; - цели и понятия логистики; - особенности функционирования внутрипроизводственной логистики; - основные принципы транспортной логистики; - правила размещения и крепления грузов; - структуру коммерческого предложения; - методику расчета стоимости перевозки - правила перевозки на различных видах транспорта; - действующие системы тарификации основных перевозчиков по основным направлениям; - систему тарифов, скидок, льгот на перевозки; - основы типов и параметров (грузоподъемность, грузоместимость, габаритные размеры грузового отсека) подвижного состава различных видов транспорта, используемых в перевозках; - нормы и нормативы операций по погрузке или выгрузке груза; - правила исчисления оплаты и сборов на различных видах транспорта; 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен уметь: - оформлять перевозочные документы; - рассчитывать платежи за перевозки; 	

	<ul style="list-style-type: none"> - рассчитывать показатели качества и эффективности транспортной логистики; - определять класс и степень опасности перевозимых грузов; - определять возможные маршруты; - рассчитывать ставки и сроки доставки на основе полученных данных в отведенное время; - рассчитывать стоимость перевозки на основе имеющихся данных; - запрашивать необходимые для подготовки коммерческого предложения данные у подрядчиков; - разрабатывать оптимальные схемы прохождения груза от пункта отправления до пункта назначения в короткие сроки и при оптимальных затратах; - работать на персональном компьютере с применением необходимых программ, включая офисные приложения, на факсимильной и копировальной оргтехнике; - отправлять и принимать различные электронные документы по электронной и обычной почте 	
	<p>Анализ эффективности транспортной деятельности</p>	15
4	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен знать и понимать: - основные положения концепции маркетинга и управление маркетингом на транспорте; - особенности формирования спроса на транспортные услуги; - комплекс маркетинга в транспортных организациях; - принципы управления качеством транспортного обслуживания; - международные перевозки; - порядок расчета тарифа; - методы изучения транспортного рынка и формирования спроса на транспортные услуги; - порядок начисления, оплаты и возврата налога на добавленную стоимость при внешнеторговых перевозках; - основные направления маркетинговых исследований транспортных услуг 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен уметь: - рассчитывать тарифы на различные виды грузов и 	

	<ul style="list-style-type: none"> условий перевозок; - оценивать направления маркетинговых исследований транспортных услуг; - применять методы изучения транспортного рынка; - анализировать рыночные возможности; - проводить анализ транспортных услуг и спроса; - исчислять дополнительные сборы при перевозке грузов в международном направлении 	
	<p>Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании</p>	15
5	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен знать и понимать: - основы логистики складирования: классификацию складов, функции; - варианты размещения складских помещений; - принципы выбора формы собственности склада; - основы организации деятельностью склада и управления им; - структуру затрат на складирование, направления оптимизации расходов системы складирования, принципы зонирования склада и размещения товаров; - классификацию производственных процессов; - принципы управления потоками во внутрипроизводственных логистических системах; - механизмы оптимизации внутрипроизводственных издержек логистической системы; - понятие и задачи транспортной логистики; - классификацию транспорта; - значение транспортных тарифов; - организационные принципы транспортировки; - стратегию ценообразования и определения "полезных" затрат при организации перевозок, учет транспортных расходов 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен уметь: - производить осмотр товарно-материальных ценностей и занесения в описи их полного наименования, назначения, инвентарных номеров и основных технических или эксплуатационных показателей, проверки наличия всех документов, сопровождающих 	

	<p>поставку (отгрузку) материальных ценностей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять зонирования складских помещений, рационального размещения товаров на складе, организации складских работ; - участия в организации разгрузки, транспортировки к месту приемки, организации приемки, размещения, укладки и хранения товаров; участия в оперативном планировании и управлении материальными потоками в производстве; - участия в выборе вида транспортного средства, разработке смет транспортных расходов; - разработки маршрутов следования; - организации терминальных перевозок; - оптимизации транспортных расходов; - организовывать работу склада и его элементов; - определять потребность в складских помещениях, рассчитывать площадь склада, рассчитывать и оценивать складские расходы; - выбирать подъемно-транспортное оборудование, организовывать грузопереработку на складе (погрузку, транспортировку, приемку, размещение, укладку, хранение); - рассчитывать потребности в материальных ресурсах для производственного процесса; - рассчитывать транспортные расходы логистической системы 	
	<p>Планирование и оценка эффективности работы логистических систем, контроль логистических операций</p>	<p>10</p>
<p>6</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен знать и понимать: - значение, формы и методы контроля логистических процессов и операций; - методику анализа выполнения стратегического и оперативного логистических планов; - критерии и методы оценки рентабельности функционирования логистической системы и ее отдельных элементов; - методологию оценки качества товарно-материальных 	

	ценностей.	
	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен уметь: - проводить оценку эффективности, координации и контроля логистических операций, процессов, систем; выявления уязвимых мест и ликвидации отклонений от плановых показателей в работе логистической системы и (или) ее отдельных элементов; - производить расчеты основных показателей эффективности функционирования логистической системы и ее отдельных элементов; - разрабатывать и осуществлять контрольные мероприятия на различных стадиях логистического процесса; - анализировать показатели работы логистической системы и участвовать в разработке мероприятий по повышению ее эффективности; 	
	Подготовка и ведение документации при осуществлении перевозки грузов в цепи поставок	15
7	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист должен знать и понимать: - договор на транспортно-экспедиторское обслуживание Российские и международные законы и нормативные акты, относящиеся к транспортно-экспедиционной деятельности в необходимом для выполнения служебных обязанностей объеме; - правила и порядок оформления транспортно-сопроводительных, транспортно-экспедиционных документов на различные виды транспорта; - перечень документов, необходимых для организации перевозки; - правила оформления договоров, дополнительных соглашений, приложений; - порядок согласования документов; - корпоративный документооборот; - правила оформления финансовых документов; - правила и порядок оформления транспортно-сопроводительных, транспортно-экспедиционных документов; - правила оказания услуг курьерской службой и экспресс-почтой 	

<ul style="list-style-type: none">- Специалист должен уметь:- правильно оформлять документацию в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и международных актов;- принимать и проверять документы, необходимые для перевозки грузов, на правильность и полноту заявляемых сведений и наличие сопроводительных документов;- составлять компетентный запрос клиенту на получение документов для организации перевозки;- работать с различными видами транспортно-сопроводительных и транспортно-экспедиционных документов;- оформлять документы в полном соответствии с правилами и порядком оформления транспортно-сопроводительных и транспортно-экспедиционных документов;- отправлять и принимать разнообразные документы по электронной и обычной почте;- работать в различных корпоративных информационных системах;- работать с различными финансовыми документами;- вести документооборот в рамках выполнения служебных обязанностей	
--	--

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	
	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж		
Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ	1			10,75	3,25				14
	2	5					10		15
	3		0,7		1,55				2,25
	4							0	0
	5	2,3	4,4	4,25	4	0			14,95
	6	5			2,2				7,2
	7	2,7	9,9		4	0			16,6
Итого баллов за критерий/модуль	15	15	15	15	0	10	0	70	

1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице №3:

Таблица №3

Оценка конкурсного задания

Критерий	Методика проверки навыков в критерии
А Организация перевозки грузов автомобильным транспортом	расчет стоимости перевозки различными видами транспорта; подготовка и направление сопроводительных писем; процесс продажи услуги по телефону; вербальное поведение конкурсанта; подготовка и оформление транспортных документов, в т.ч. международных; консультирование клиента в письменной/устной форме
Б Организация перевозки грузов авиационным транспортом	расчет стоимости перевозки различными видами транспорта; подготовка и направление сопроводительных писем; процесс продажи услуги по телефону; вербальное поведение конкурсанта; подготовка и оформление

		транспортных документов, в т.ч. международных; консультирование клиента в письменной/устной форме
В	Организация перевозки грузов железнодорожным транспортом	расчет стоимости перевозки различными видами транспорта; подготовка и направление сопроводительных писем; процесс продажи услуги по телефону; вербальное поведение конкурсанта; подготовка и оформление транспортных документов, в т.ч. международных; консультирование клиента в письменной/устной форме
Г	Организация грузовых перевозок морским и внутренним водным транспортом	расчет стоимости перевозки различными видами транспорта; подготовка и направление сопроводительных писем; процесс продажи услуги по телефону; вербальное поведение конкурсанта; подготовка и оформление транспортных документов, в т.ч. международных; консультирование клиента в письменной/устной форме
Е	Управление внештатными ситуациями	навыки управления конкурсанта в непредвиденных обстоятельствах (жалобы, претензии клиентов); вербальное поведение конкурсанта

1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Возрастной ценз: 16–22 года.

Общая продолжительность Конкурсного задания¹: 21 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.

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания (ссылка на ЯндексДиск с матрицей, заполненной в Excel)

Конкурсное задание состоит из 7 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – 4 модуля (Модуль А, Б, В, Г), и вариативную часть – 3 модуля (Модули Д, Е, Ж). Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от материальных возможностей площадки соревнований и потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах. В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативный (е)

¹ Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.

модуль (и) формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модуля (ей) и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются.

Таблица №4

Матрица конкурсного задания

<https://disk.yandex.ru/i/uICRv671KvgLWA>

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Нормативный документ/ЗУН	Модуль	Константа/вариатив	ИЛ	КО
Подготовка и осуществление перевозки грузов в цепи поставок	Планирование перевозки грузов в цепи поставок	ПС: 40.049; ФГОС СПО 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам); 38.02.03 Операционная деятельность в логистике	Модуль 1 Организация перевозки грузов автомобильным транспортом	Константа	ИЛ	15
Подготовка и осуществление перевозки грузов в цепи поставок	Планирование перевозки грузов в цепи поставок	ПС: 40.049; ФГОС СПО 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам); 38.02.03 Операционная деятельность в логистике	Модуль 2 Организация перевозки грузов авиационным транспортом	Константа	ИЛ	15
Подготовка и осуществление перевозки грузов в цепи поставок	Планирование перевозки грузов в цепи поставок	ПС: 40.049; ФГОС СПО 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам); 38.02.03	Модуль 3 Организация перевозки грузов железнодорожным транспортом	Константа	ИЛ	15

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Нормативный документ/ЗУН	Модуль	Константа/вариатив	ИЛ	КО
		Операционная деятельность в логистике				
Подготовка и осуществление перевозки грузов в цепи поставок	Планирование перевозки грузов в цепи поставок	ПС: 40.049; ФГОС СПО 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам); 38.02.03 Операционная деятельность в логистике	Модуль 4 Организация перевозки грузов водным транспортом	Константа	ИЛ	15
Подготовка и осуществление перевозки грузов в цепи поставок	Подготовка и ведение документации при осуществлении перевозки грузов цепи поставок	ПС: 40.049; ФГОС СПО 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам); 38.02.03 Операционная деятельность в логистике	Модуль 6 Управление внештатными ситуациями	Вариатив	ИЛ	15

Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания ([Приложение № 1](#))

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)

Модуль А. Организация перевозки грузов автомобильным транспортом (инвариант)

Время на выполнение модуля 3 часа

Задания:

Вы – специалист по транспортной логистике транспортно-экспедиторской компании “Стрела”. В область Вашего функционала входит организация перевозок автомобильным транспортом, а именно проверка правильности оформления документов; формирование комплекта транспортно-сопроводительных, транспортно-экспедиционных документов для передачи клиенту; получение и анализ информации о планируемых мероприятиях по приемке и отправке грузов, их периодичности, количественных характеристиках; составление графиков грузопотоков, определение способов доставки, вида транспорта; расчет стоимости доставки.

1. Ваш прямой руководитель поручил Вам на основании заявки от клиента на автомобильную доставку груза (Приложение 1) рассчитать стоимость автомобильной перевозки, используя предлагаемые характеристики транспорта (Приложение 2) и действующие тарифы на перевозку (Приложение 3). Информацию о предлагаемом транспорте (с обоснованием выбора варианта перевозки), стоимости, необходимых документах и сроках доставки направьте клиенту на e-mail, используя правила общения по e-mail.

2. На основании имеющейся информации, подготовьте сопроводительную документацию для отправки груза – ТТН (Приложение 4). При необходимости запросите недостающие данные у клиента по e-mail, используя правила общения по e-mail.

3. Учитывая сроки рассчитанной автомобильной перевозки, используя дополнительную информацию о возможных автоперевозках из базы компании (Приложение 5), подберите обратную автомобильную перевозку.

4. В ответном письме руководителю укажите полную информацию по двум запланированным автоперевозкам, затраты и итоговую прибыль за них. Для расчета воспользуйтесь данными о возможных затратах (Приложение 6).

Модуль Б. Организация перевозки грузов авиационным транспортом (инвариант)

Время на выполнение модуля 3 часа

Задания:

Задачи специалиста по логистике на авиационном транспорте обширны и должны решаться комплексно.

Компетентность специалиста включает в себя знания в области ВЭД и умение рассчитывать и предоставлять клиентам коммерческие предложения в соответствии с их потребностями и условиями перевозки, подготовку договоров-заявок стандартной формы, принятой в компании, навыки

оформления международных транспортных документов и анализ качества сервиса.

Каждый этап доставки связан с коммуникацией как с клиентом, так и с коллегами. Соответственно специалисты должны в полной мере обладать навыками устной и письменной деловой коммуникации.

В процессе перевозки происходит работа с оперативным сотрудником из зарубежного офиса в стране отправления или назначения в зависимости от вида доставки - импорт или экспорт, общаетесь с клиентом, коллегами в стране отправления/назначения и коллегами из офиса в России. В ходе доставки вы обмениваетесь информацией и документами для организации международной авиаперевозки.

Вы – специалист по транспортной логистике транспортно-экспедиторской компании “КаргоТранзит”. От вашего руководителя вы получили запрос на расчет стоимости услуг от потенциального клиента.

1. Ознакомиться с запросом (Приложение 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8), выявить/конкретизировать намерения и потребности клиента, уточнить все необходимые вопросы (в контексте моделируемой ситуации), чтобы получить как можно больше информации для обработки запроса, используя всю полученную информацию, отправить электронное письмо данному клиенту с целью подтверждения получения запроса и начала его обработки (Приложение 9).

2. Рассчитать стоимость услуг в соответствии с тарифами компании (Приложение 10) и оформить расчет на специальном бланке (Приложение 11), согласовать коммерческое предложение.

3. Подготовить договор-заявки на основании шаблона (Приложение 12), используя информацию из коммерческих документов от клиента и согласованное коммерческое предложение, справочную информацию о клиенте и исполнителе (Приложение 13, 14) и реестра договоров компании (Приложение 15).

4. Согласовать даты приёма груза с отправителем, бронирование рейса и используя шаблоны (Приложение 16), заполнить AWB, на основании актуализированных коммерческих документов.

Модуль В. Организация перевозки грузов железнодорожным транспортом (инвариант)

Время на выполнение модуля 3 часа

Задания:

Вы являетесь ассистентом отдела железнодорожных перевозок операционного департамента экспедиционной компании «ТрансКонтейнер». В зону вашей функциональной ответственности входит: поддержание необходимой коммуникации с клиентом, запрос у клиента информации для организации перевозки, составление и согласование коммерческого предложения, формирование комплекта транспортно-сопроводительных, транспортно-экспедиционных документов на перевозку и т.д. Форма коммуникации с клиентом может быть организована как в электронном (e-mail), так и устной форме.

Ознакомиться с запросом клиента (Приложение 1), выполнить расчет количества подвижного состава необходимого для перевозки груза. Используя Тарифные приложения (Приложения 2 и 3), а также Прейскурант №10-01 (Приложение 4) выполнить расчет параметров коммерческого приложения (Приложение 5). Заполнить железнодорожную транспортную накладную (Приложение 6) и форму заявки на перевозку грузов (Приложение 7).

Модуль Г. Организация грузовых перевозок морским и внутренним водным транспортом (инвариант)

Время на выполнение модуля 3 часа

Задания:

Вы – специалист операционного отдела крупной Российской транспортно-экспедиторской компании ООО «Деловые линии». В область Вашего функционала входит организация международных и каботажных грузовых перевозок морским и внутренним водным видом транспорта, в том числе взаимодействие с подрядчиками по части организации международных грузоперевозок: сбор и подготовка комплекта документов, необходимых для осуществления перевозки, оформление перевозочных документов, применяемых на водном транспорте, а также работа с транспортной документацией других видов транспорта для оперативного управления смешанными перевозками.

Из г. Пермь, РФ доставлена партия опасного груза железнодорожным транспортом, следующего транзитом в порт Энзели, Иран с перевалкой на морской транспорт в порту г. Астрахань, РФ.

На основании FIATA FFI (Приложение 1) и Правилами МОПОГ (Приложения 2 и 3) подготовьте приём экспортного опасного груза в морском порту:

1. Заполните заявку (Приложение 4) на перевозку опасного груза морским транспортом;

2. Согласно классу и номеру категории груза по классификационной таблице МОПОГ, заполните таблицу по карте технологического режима перевозки опасного груза (Приложение 5);

3. Оформите документально экспортный груз в морском порту: заполните грузовую декларация на опасный груз (Приложение 7), драфт коносамента чартерной перевозки (В/Л) (Приложение 8), поручение на погрузку (Приложение 9).

Модуль Е. Управление внештатными ситуациями (инвариант)

Время на выполнение модуля 3 часа

Задание:

Вы специалист отдела по работе с клиентами компании «Вэллгоу». Одной из ваших ежедневных задач является обработка жалоб клиентов на качество сервиса и предоставляемых услуг. Форма обработки жалобы может быть как письменная, так и устная: личная встреча и телефонный разговор. В вашей компании принято считать, что жалоба является основой для исправления качества сервиса.

Одна из поставок клиента была доставлена не в срок и с повреждениями. Это послужило поводом для обращения к Экспедитору с жалобой. Вам необходимо изучить представленные документы, связаться с клиентом, и на основании обработанной информации, договориться о дальнейших действиях и решении сложившейся ситуации. Также необходимо связаться с перевозчиком и решить вопрос, возникший с его стороны.

Приложение №1 Поручение -Заявка клиента

Приложение №2 Поручение - Заявка подрядчику партнеру

Приложение № 3 Заявка на пропуск в порт

Приложение №4 ТН

Приложение №5 Договор между Экспедитором и Перевозчиком

Приложение №6 Договор между Экспедитором и Клиентом

Приложение №7 Отчет сюрвейера

Приложение №8 Фото груза

Приложение №9 Письмо от подрядчика с расчетом времени и стоимости простоев.

Приложение №10 Письмо от руководителя

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ²

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

В случаях исключения (невыполнения) одного или нескольких модулей из модулей конкурсного задания (инвариант исключать нельзя!), время на выполнение уменьшается пропорционально времени, рекомендованного для выполнения данного модуля.

Приложения к модулям конкурсного задания конкретного чемпионата разрабатываются экспертным сообществом компетенции и направляются главному эксперту в день С-1 менеджером компетенции по электронной почте.

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.

3. Приложения

[Приложение №1](#) Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

[Приложение №2](#) Матрица конкурсного задания

[Приложение №3](#) Инфраструктурный лист

[Приложение №4](#) Критерии оценки

[Приложение №5](#) План застройки

[Приложение №6](#) Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции «Экспедирование грузов».

[Приложение № 7](#) Исходные данные для выполнения модулей конкурсного задания

² Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.