**Конкурсное задание**

Компетенция

(D3 Экспедирование грузов)

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе
2. Задание для конкурса
3. Модули задания и необходимое время
4. Критерии оценки
5. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания:18 ч.

## 1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс.

## 2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Содержанием конкурсного задания являются мероприятия по Экспедированию грузов. Участники соревнований получают задание и необходимые инструкции по их выполнению инструкции. Конкурсное задание имеет несколько модулей, выполняемых последовательно.

Конкурс включает в себя последовательное выполнение участником трудовых функций специалиста в области экспедирования грузов.

Оценка производится как в отношении работы модулей, так и в отношении процесса выполнения конкурсной работы. Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от конкурса.

Время и детали конкурсного задания в зависимости от конкурсных условий не могут быть изменены членами жюри.

Конкурсное задание должно выполняться помодульно. Оценка также происходит от модуля к модулю.

## 3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование модуля | Рабочее время | Время на задание |
| 1 | Модуль 1 Коммерческие сделки и привлечение новых клиентов  Модуль 2 Организация международных перевозок грузов автомобильным видом транспорта | С1 09.00-13.00  С1 14.00-15.30 | 4 часа  1,5 часа |
| 2 | Модуль 3 Организация международных перевозок грузов железнодорожным видом транспорта  Модуль 4 Анализ ключевых показателей оказываемых услуг  Модуль 5 Организация международных перевозок грузов морским видом транспорта | С2 09.00 - 10.30  С2 10.30 – 13.30  С2 14.30 - 16.30 | 1,5 часа  3 часа  2 часа |
| 3 | Модуль 6  Организация международных перевозок грузов авиационным видом транспорта  Модуль 7  Управление непредвиденными обстоятельствами | C3 09.00-11.00  С3 11.00-15.00 | 2 часа  4 часа |

**Модуль 1**

**Коммерческие сделки и привлечение новых клиентов**

Вы менеджер по продажам компании ООО «Фрейт Форвардинг». Вашей ключевой задачей является привлечение новых клиентов и повышение продаж услуг компании. Для этого вы пользуетесь различными техниками продаж: холодные звонки, личные встречи, участие в выставках, форумах, тендерах.

Задание:

На вашем рабочем месте находится инструкция к выполнению данного задания. В порядке очереди, согласно жеребьевке рабочих мест, конкурсанты приглашаются на площадку каждые 10 минут для выполнения задания.

Время на выполнение:

4 часа: 1 час на подготовку + 10 минут на индивидуальный ответ + время ожидания в очереди.

**Модуль 2**

**Организация международных перевозок грузов автомобильным видом транспорта**

Вы являетесь специалистом операционного отдела компании ООО “Фрейт Форвардинг” и в ваши задачи входит взаимодействие с подрядчиками по части организации перевозки, а также сбор и подготовка комплекта документов, необходимых для осуществления перевозки.

Задание:

Используя спецификацию, рассчитайте необходимое количество транспортных средств, которое потребуется для доставки груза. Подготовьте комплект документов для каждого ТС (инвойс, упаковочный лист) и направьте в ответ подрядчику заявку.

Время на выполнение:

1,5 часа

**Модуль 3**

**Организация международных перевозок грузов железнодорожным видом транспорта**

Вы специалист по работе с клиентами компании ООО «Фрейт Форвардинг». Одной из ваших задач является расчет стоимости услуг для клиентов. Недавно с вашей компанией заключил договор новый клиент, и ваш руководитель планирует сделать вас ответственным за развитие бизнеса и поставки этого клиента. Прежде чем представить вас клиенту, руководитель просит вас рассчитать стоимость перевозки первой поставки в соответствии с информацией о грузе, которую предоставил клиент.

Задание:

Ознакомиться с запросом, подготовить расчет стоимости транспортировки, используя имеющиеся тарифы, и ответить руководителю на все заданные вопросы по e-mail. В ходе выполнения задания можно использовать справочную информацию, находящуюся на USB-накопителе.

Время на выполнение:

1,5 часа

**Модуль 4**

**Анализ ключевых показателей оказываемых услуг**

Вы являетесь специалистом по анализу сервиса компании ООО “Фрейт Форвардинг” и одной из ваших задач является составление и анализ ежемесячных KPI отчетов по прошедшим за отчетный период (месяц, квартал, год) поставкам. Ежемесячно вы готовите данный отчет и презентуете его клиенту на встрече по качеству предоставляемых услуг. Если какие-то показатели транзитного времени не соответствуют планируемым, то ваша задача определить истинные причины, разработать и внедрить корректирующие действия по их решению.

Задание:

К ежемесячной личной встрече с клиентом, которая посвящена качеству оказываемых услуг по доставке грузов, вам необходимо подготовить отчет в виде графиков по каждому KPI и презентации на основе предложенных данных. В презентации и на графиках должны быть визуально понятно представлены результаты по всем поставкам за отчетный период:

- Сколько поставок в абсолютном значении и процентном соотношении были доставлены в срок и с задержкой;

- Анализ транзитного времени;

- Основные причины задержек;

- Возможные корректирующие действия.

На личной встрече с клиентом презентовать KPI отчет.

Время на выполнение:

3 часа: 3 часа на подготовку + индивидуальный ответ в течение 15 минут во время выполнения модулей 5 и 6

**Модуль 5**

**Организация международных перевозок грузов морским видом транспорта**

Вы являетесь координатором по международным морским перевозкам 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. Вы получили несколько запросов на расчет стоимости услуг морским видом транспорта от потенциальных клиентов.

Задание:

Ознакомиться с запросами, рассчитать стоимость услуг, используя тарифы компании, в ответном e-mail указать стоимость и ответить на все заданные вопросы клиента. В ходе выполнения задания можно использовать справочную информацию, находящуюся на USB-накопителе.

Время на выполнение:

2 часа

**Модуль 6**

**Организация международных перевозок грузов авиационным видом транспорта**

Вы являетесь оперативным сотрудником по международным авиаперевозкам транспортно-экспедиторской компании ООО «Фрейт Форвардинг» и ваша основная задача осуществлять доставку груза согласно заявке клиента и стандартным процедурам компании по международным авиаперевозкам. Для осуществления перевозки вы работаете в паре с оперативным сотрудником из зарубежного офиса в стране отправления или назначения в зависимости от вида доставки - импорт или экспорт. Вы обращаетесь к коллеге в стране отправления и передаёте ему всю необходимую информацию и документы для организации международной перевозки.

Задание:

Написать в свободном формате e-mail оперативному сотруднику по международным авиаперевозкам в офисе FF Toronto, используя информацию из предложенных документов, чтобы он смог согласовать дату приёма груза с отправителем, забронировать рейс и заполнить AWB, а также приложите к письму актуальные документы по поставке (коммерческий инвойс, упаковочный лист и тарифы), на которые должен ориентироваться и использовать ваш коллега.

Время на выполнение:

2 часа

**Модуль 7**

**Управление непредвиденными обстоятельствами**

Вы являетесь специалистом по анализу сервиса компании ООО “Фрейт Форвардинг” и одной из ваших ежедневных задач является обработка и дальнейшее решение жалоб клиентов на качество сервиса и предоставляемые услуги. Форма обработки жалобы может быть как письменная, так и устная: личная встреча или телефонный разговор. В вашей компании принято считать, что жалоба является основой для исправления качества сервиса.

Задание:

На личной встрече с клиентом, которая посвящена вопросу задержки доставки груза, договориться о дальнейших действиях и решении сложившейся ситуации.

Время на выполнение:

4 часа: 1 час на подготовку + 10 минут на индивидуальный ответ + время ожидания в очереди.

## 4. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) таблица 2. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Критерий | Оценки | | |
| Субъективная (если это применимо) | Объективная | Общая |
| А | Организация и управление работой | 2 | 8 | 10 |
| В | Взаимодействие с клиентом | 20,8 | 4,2 | 25 |
| С | Коммерческие операции | 2 | 18 | 20 |
| D | Калькуляция затрат и ценообразование | 0 | 23 | 23 |
| Е | Информационные и коммуникационные технологии | 0 | 10 | 10 |
| F | Управление непредвиденными обстоятельствами | 0 | 12 | 12 |
| Итого = | | 24,8 | 75,2 | 100 |

**5. Приложения к заданию**

1. *Приложение 1. Курсы валют на дату проведения чемпионата;*
2. *Приложение 2. Спецификация;*

Приложение 2.

