



ВСЕРОССИЙСКОЕ  
ЧЕМПИОНАТНОЕ  
ДВИЖЕНИЕ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ  
МАСТЕРСТВУ

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ  
КОМПЕТЕНЦИИ  
«Экспедирование грузов»**

*регионального этапа Чемпионата по профессиональному  
мастерству «Профессионалы» в Иркутской области  
в 2024 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).....	13
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ.....	17
2.1. Личный инструмент конкурсанта.....	17
3. Приложения .....	18

## 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	<b>Организация перевозочного процесса (по видам транспорта)</b> - 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;	15

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

3	<p><b>Организация транспортно - логистической деятельности (по видам транспорта)</b></p>	<b>20</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалист должен знать и понимать:</li> <li>- основы построения транспортных логистических цепей;</li> <li>- классификацию опасных грузов;</li> <li>- порядок нанесения знаков опасности;</li> <li>- назначение и функциональные возможности систем, применяемых в грузовой работе;</li> <li>- правила перевозок грузов;</li> <li>- организацию грузовой работы на транспорте;</li> <li>- требования к персоналу по оформлению перевозок и расчетов по ним;</li> <li>- формы перевозочных документов;</li> <li>- организацию работы с клиентурой: грузовую отчетность;</li> <li>- меры безопасности при перевозке грузов, особенно опасных;</li> <li>- меры по обеспечению сохранности при перевозке грузов;</li> <li>- цели и понятия логистики;</li> <li>- особенности функционирования внутрипроизводственной логистики;</li> <li>- основные принципы транспортной логистики;</li> <li>- правила размещения и крепления грузов;</li> <li>- структуру коммерческого предложения;</li> <li>- методику расчета стоимости перевозки</li> <li>- правила перевозки на различных видах транспорта;</li> <li>- действующие системы тарификации основных перевозчиков по основным направлениям;</li> <li>- систему тарифов, скидок, льгот на перевозки;</li> <li>- основы типов и параметров (грузоподъемность, грузоместимость, габаритные размеры грузового отсека) подвижного состава различных видов транспорта, используемых в перевозках;</li> <li>- нормы и нормативы операций по погрузке или выгрузке груза;</li> <li>- правила исчисления оплаты и сборов на различных видах транспорта;</li> </ul>	

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные направления маркетинговых исследований транспортных услуг</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалист должен уметь:</li> <li>- рассчитывать тарифы на различные виды грузов и условий перевозок;</li> <li>- оценивать направления маркетинговых исследований транспортных услуг;</li> <li>- применять методы изучения транспортного рынка;</li> <li>- анализировать рыночные возможности;</li> <li>- проводить анализ транспортных услуг и спроса;</li> <li>- исчислять дополнительные сборы при перевозке грузов в международном направлении</li> </ul>	
	<p><b>Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании</b></p>	<b>15</b>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалист должен знать и понимать:</li> <li>- основы логистики складирования: классификацию складов, функции;</li> <li>- варианты размещения складских помещений;</li> <li>- принципы выбора формы собственности склада;</li> <li>- основы организации деятельностью склада и управления им;</li> <li>- структуру затрат на складирование, направления оптимизации расходов системы складирования, принципы зонирования склада и размещения товаров;</li> <li>- классификацию производственных процессов;</li> <li>- принципы управления потоками во внутрипроизводственных логистических системах;</li> <li>- механизмы оптимизации внутрипроизводственных издержек логистической системы;</li> <li>- понятие и задачи транспортной логистики;</li> <li>- классификацию транспорта;</li> <li>- значение транспортных тарифов;</li> <li>- организационные принципы транспортировки;</li> <li>- стратегию ценообразования и определения "полезных" затрат при организации перевозок, учет транспортных расходов</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалист должен уметь:</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 поставку (отгрузку) материальных ценностей;</li> <li>- определять зонирования складских помещений, рационального размещения товаров на складе, организации складских работ;</li> <li>- 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;</li> <li>- участия в выборе вида транспортного средства, разработке смет транспортных расходов;</li> <li>- разработки маршрутов следования;</li> <li>- организации терминальных перевозок;</li> <li>- оптимизации транспортных расходов;</li> <li>- организовывать работу склада и его элементов;</li> <li>- определять потребность в складских помещениях, рассчитывать площадь склада, рассчитывать и оценивать складские расходы;</li> <li>- выбирать подъемно-транспортное оборудование, организовывать грузопереработку на складе (погрузку, транспортировку, приемку, размещение, укладку, хранение);</li> <li>- рассчитывать потребности в материальных ресурсах для производственного процесса;</li> <li>- рассчитывать транспортные расходы логистической системы</li> </ul>	
6	<p><b>Планирование и оценка эффективности работы логистических систем, контроль логистических операций</b></p>	10
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалист должен знать и понимать:</li> <li>- значение, формы и методы контроля логистических процессов и операций;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- методику анализа выполнения стратегического и оперативного логистических планов;</li> <li>- критерии и методы оценки рентабельности функционирования логистической системы и ее отдельных элементов;</li> <li>- методологию оценки качества товарно-материальных ценностей.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалист должен уметь:</li> <li>- 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;</li> <li>- производить расчеты основных показателей эффективности функционирования логистической системы и ее отдельных элементов;</li> <li>- разрабатывать и осуществлять контрольные мероприятия на различных стадиях логистического процесса;</li> <li>- анализировать показатели работы логистической системы и участвовать в разработке мероприятий по повышению ее эффективности;</li> </ul>	
7	<p><b>Подготовка и ведение документации при осуществлении перевозки грузов в цепи поставок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалист должен знать и понимать:</li> <li>- договор на транспортно-экспедиторское обслуживание Российские и международные законы и нормативные акты, относящиеся к транспортно-экспедиционной деятельности в необходимом для выполнения служебных обязанностей объеме;</li> <li>- правила и порядок оформления транспортно-сопроводительных, транспортно-экспедиционных документов на различные виды транспорта;</li> <li>- перечень документов, необходимых для организации перевозки;</li> <li>- правила оформления договоров, дополнительных соглашений, приложений;</li> <li>- порядок согласования документов;</li> <li>- корпоративный документооборот;</li> </ul>	15

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

### 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			15,0					15,0
	2	7,9				6,0	3,0		16,9
	3					3,5		2,0	5,5
	4							13,0	13,0
	5				8,1	5,5			13,6
	6		5,35		6,9		7,0		19,25
	7	7,1	9,65						16,75
Итого баллов за критерий/модуль	15	15	15	15	15	10	15	100	

### 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
<b>В</b>	<b>Организация перевозки грузов железнодорожным транспортом</b>	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
<b>Г</b>	<b>Организация грузовых перевозок морским и внутренним водным транспортом</b>	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
<b>Д</b>	<b>Организация складских операций</b>	выявить проблему, возникшую в ходе приемки товара на склад, и документально правильно оформить операции по приемке, контролю и размещению товара на складе.
<b>Е</b>	<b>Управление внештатными ситуациями</b>	навыки управления конкурсанта в непредвиденных обстоятельствах (жалобы, претензии клиентов); вербальное поведение конкурсанта
<b>Ж</b>	<b>Анализ ключевых показателей оказываемых услуг (KPI)</b>	расчёт тарифов на различные виды грузов и условий перевозок; анализ рыночных возможностей; анализ транспортных услуг и спроса; исчисление дополнительных сборов при перевозке грузов в международном направлении

## 1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Возрастной ценз: обучающиеся образовательных организаций по программам среднего профессионального образования

Общая продолжительность Конкурсного задания<sup>1</sup>: 18 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

Конкурсное задание состоит из 7 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – 4 модуля (Модуль А, Б, В, Г), и вариативную

<sup>1</sup> Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.

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) 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.

### **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 получили письмо-запрос от нового клиента на расчет стоимости международной грузоперевозки автомобильным транспортом. Ваша компетентность включает в себя знания в области ВЭД и умение рассчитывать коммерческие предложения в соответствии с видами и условиями транспортировки.*

1. Вам необходимо ознакомиться с запросом и данными о грузе (Приложение 1,2);
2. Рассчитать стоимость услуг в специальной форме (Приложение 5);
3. Заполнить сопроводительные документы (Приложение 6,7).

#### **Модуль Б. Организация перевозки грузов авиационным транспортом (инвариант)**

*Время на выполнение модуля 3 часа*

##### **Задания:**

*Вы – специалист операционного отдела авиaperевозок крупной Российской транспортно-экспедиторской компании ООО «Каспико». Ваша основная задача – осуществлять доставку грузов согласно заявкам Клиентов и стандартным процедурам компании по международным и внутренним*

*авиаперевозкам: оформление сопроводительных документов, контроль процесса доставки груза, принятие оперативных 24/7 решений по изменениям на этапах перевозки.*

*На данный момент у Вас в работе две авиаперевозки: 1 - международная и 2 -внутренняя.*

*о 1-й международной перевозке подготовьте драфт транспортной накладной (доставки) на авиаперевозку груза, произведя необходимые расчеты и используя данные по фрахту от авиалинии. (Приложение№3\_ Инфо от авиалинии).*

*о 2-й внутренней перевозке оперативно решите вопрос по телефону с участниками этапа доставки груза (Приложение№4\_Контакты), оформите требуемые документы (Приложение№5\_Заявка). Общее время на согласование вопросов по телефону – 10 минут.*

## **Модуль В. Организация перевозки грузов железнодорожным транспортом (инвариант)**

*Время на выполнение модуля 3 часа*

### **Задания:**

*Вы являетесь ассистентом отдела организации железнодорожных перевозок грузов экспедиторской компании ООО «Логистика для бизнеса». В зону Вашей функциональных обязанностей входит: расчет параметров железнодорожных перевозок, составление коммерческих предложений подготовка аналитических отчетов и т.д.*

*После ознакомления с письмом начальника отдела (Приложение 1) необходимо, используя указанные сведения, выполнить расчет коммерческого предложение о стоимости перевозки в шаблоне компании (Приложение 2).*

*Расчет необходимо произвести, используя Тарифные руководства (Приложения 3, 4), Прейскурант №10-01 (Приложение 5, 6), Правила исчисления сроков доставки грузов (Приложение 7).*

*Ознакомившись с письмом Вашего руководителя (Приложение 8), используя ГОСТ Р51005-96 (Приложение 9), методические указания по расчету показателей (Приложение 10), Сборник норм естественной убыли продукции производственно-технического назначения и норм боя (Приложение 11) в форме отчета (Приложение 12), выполнить расчет показателей качества транспортного обслуживания клиента. На основании полученных данных подготовить релевантные рекомендации (при необходимости) по улучшения качества транспортного обслуживания клиента.*

## **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 «Каспико». В область Вашего функционала входит организация международных и каботажных грузовых перевозок морским и внутренним водным видом транспорта. Ваша компетентность включает в себя в том числе знания в области ВЭД и умение рассчитывать и предоставлять клиентам оптимальные решения в соответствии с их требованиями.*

Для подготовки коммерческого предложения для Клиента компании необходимо предоставить Вашему руководству анализ транспортно-технологических схем доставки груза с оптимальным решением поставленной задачи.

Используя карту (*Приложение №1\_Карта*), нанести схему маршрута доставки груза в соответствии с заявкой (*Приложение №2\_Заявка*), проставить условные обозначения.

разработать 2 технологические схемы доставки груза: выбрать и рассчитать количество транспортных средств под перевозку груза (*Приложение №3\_Справочная информация*)

провести сравнительный анализ 2-х схем доставки груза по критериям транзитного времени и стоимости (расчеты в рублях и долларах США), используя данные по расстояниям (*Приложение №4\_Расстояния*) и тарифам аналитическую таблицу (*Приложение №6\_Аналитическая таблица*); определить оптимальную схему доставки, указав ее номер.

## **Модуль Д. Организация складских операций (инвариант)**

*Время на выполнение модуля 2 часа*

### **Задание:**

*Вы – специалист склада ООО “Трансконтейнер”. В область Вашего функционала входит приёмка товара, его размещение, перемещение, комплектование, упаковка, отправление и инвентаризация, проверка качества и соответствия ТМЦ сопроводительным документам, оказание клиентам определённых услуг, а также оформление необходимой документации, связанной с этими операциями.*

Участнику предстоит проконсультировать работников склада и осуществить отгрузку товара со склада путем распределения отдельных мест на

паллетах. В рамках задания на подбор и отгрузку товара выполнить операцию повторной проверки количества отгружаемых мест и заполнить упаковочные листы-этикетки.

Примерный алгоритм выполнения задания:

1. Изучить письмо руководителя отдела логистики (*Приложение 1*).
2. Изучить задание на подбор товара (*Приложение 2*).
3. Изучить дополнительную информацию о видах тарных мест компании (*Приложение 3*).
4. Определить и заполнить необходимое количество упаковочных листов-этикеток (*Приложения 4*).
5. Написать письмо руководителю используя шаблон (*Приложение 5*)

### **Модуль Е. Управление внештатными ситуациями (инвариант)**

*Время на выполнение модуля 2 часа*

#### **Задание:**

*Вы – ассистент отдела клиентского сервиса компании ООО «Логистика Групп». Одной из ваших ежедневных задач является обработка и дальнейшее решение жалоб клиентов на качество сервиса и предоставляемых услуг. Форма обработки жалобы может быть как письменная, так и устная: личная встреча или телефонный разговор.*

1. Ознакомиться с письмом от руководителя (*Приложение 1*) и выполнить задание, используя прикрепленные к письму фото (*Приложения 2 фото (1-7)*). С периодичностью в 10 мин Эксперты будут приглашать Конкурсантов на интерактивную часть в порядке очереди рабочих мест. Время на ответ – не более 7 мин. Продумайте стратегию и сценарий разговора, возможные вопросы или решения в соответствии с потенциальной проблемой. С собой на телефонный разговор можно взять блокнот, ручку. После устного ответа писать письмо клиенту не нужно, жалоба должна быть решена в ходе телефонного разговора.

2. Ознакомьтесь с письмом от клиента (*Приложение 3*) и используя форму обратной связи (*Приложение 4*) ответьте на неё в письменной форме.

### **Модуль Ж. Анализ ключевых показателей оказываемых услуг (KPI) (инвариант)**

*Время на выполнение модуля 2 часа + индивидуальный ответ*

*Вы являетесь специалистом по анализу сервиса компании ООО «Юлэкс» и одной из ваших задач является составление и анализ ежемесячных KPI*

*отчетов по прошедшим за отчетный период (месяц, квартал, год) показателям. Ежемесячно вы готовите данный отчет и презентуете его руководителю на встрече по качеству предоставляемых услуг. Если какие-то показатели не соответствуют планируемым, то ваша задача определить истинные причины, разработать и внедрить корректирующие действия по их решению.*

### **Задание:**

К встрече с руководителем, которая посвящена качеству оказываемых услуг компанией, вам необходимо изучить письмо руководителя (*Приложение 1*) и подготовить отчет в виде графиков по каждому КРІ и презентацию на основе предложенных данных (*Приложение 2,3,4*). В презентации и на графиках должны быть визуально понятно представлены результаты за отчетный период по всем представленным отделам:

- сколько поставок в абсолютном значении и процентном соотношении были доставлены в срок и с задержкой;
- КРІ по каждому отделу;
- основные причины;
- возможные корректирующие действия.

На личной встрече с руководителем презентовать КРІ отчет.

## **2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ<sup>2</sup>**

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 Д-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.

---

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

### **3. Приложения**

Приложение №1 Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

Приложение №2 Матрица конкурсного задания

Приложение №3 Критерии оценки

Приложение №4 Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции «Экспедирование грузов».

Приложение № 5 Исходные данные для выполнения модулей конкурсного задания