



ВСЕРОССИЙСКОЕ  
ЧЕМПИОНАТНОЕ  
ДВИЖЕНИЕ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ  
МАСТЕРСТВУ

## **КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ**

### **«ЭКСПЕДИРОВАНИЕ ГРУЗОВ»**

Региональный этап Чемпионата по профессиональному  
мастерству «Профессионалы» в Иркутской области

в 2025 году

2025 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.....	4
1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ.....	4
1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «ЭКСПЕДИРОВАНИЕ ГРУЗОВ».....	4
1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ .....	9
1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ .....	9
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив) .....	11
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ .....	15
2.1. Личный инструмент конкурсанта.....	17
3. Приложения .....	17

## **ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ**

1. ФГОС – Федеральный государственный образовательный стандарт
2. ПС – Профессиональный стандарт
3. КЗ – Конкурсное задание
4. ИЛ – Инфраструктурный лист
5. ПЗ -план застройки
6. ТК – требования компетенции
7. Инкотермс – свод торговых правил
8. КО – критерии оценки
9. 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:</li> <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>	
<b>2</b>	<b>Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)</b>	<b>10,6</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалист должен знать и понимать:</li> <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>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалист должен уметь:</li> <li>- применять теоретических знаний 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>	
<b>3</b>	<b>Организация транспортно - логистической деятельности (по видам транспорта)</b>	<b>3</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> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <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, грузовместимость, 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>	
<b>4</b>	<b>Анализ эффективности транспортной деятельности</b>	<b>18,9</b>
	<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> <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> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <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>	
<b>5</b>	<p><b>Планирование и организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании</b></p> <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>	<b>20,5</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалист должен уметь:</li> <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;</li> <li>- 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>	

<b>6</b>	<b>Планирование и оценка эффективности работы логистических систем, контроль логистических операций</b>	<b>10,4</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалист должен знать и понимать:</li> <li>- значение, формы и методы контроля логистических процессов и операций;</li> <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>	
<b>7</b>	<b>Подготовка и ведение документации при осуществлении перевозки грузов в цепи поставок</b>	<b>21,6</b>
	<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> <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> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <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	-	-	-	-	15
	2	8,6	-	-	-	-	2	-	10,6
	3	-	-	-	-	-	-	3	3
	4	-	-	-	-	-	6,9	12	18,9
	5	-	-	-	15	5,5	-	-	20,5
	6	-	9,3	-	-	-	1,1	-	10,4
	7	6,4	5,7	-	-	9,5	-	-	21,6
Итого баллов за критерий/модуль		15	15	15	15	15	10	15	<b>100</b>

### 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
<b>А</b>	<b>Организация перевозки грузов автомобильным 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>Б</b>	<b>Организация перевозки грузов авиационным 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>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

Общая продолжительность Конкурсного задания: 18 часов

Количество конкурсных дней: 3 дня

Оценка знаний участника проводится 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 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**

**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 клиента и данными о грузе (Приложение 1);

2. Рассчитать стоимость услуг в специальной форме (Приложение 2), используя тарифы компании (Приложение 3);

3. Заполнить договор – заявку и направьте сопроводительным письмом клиенту (Приложение 4,5,6,7,8).

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

**Время на выполнение модуля: 3 часа**

### **Задания:**

Вы – специалист операционного отдела авиаперевозок 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, аналитические навыки по расчету ключевых показателей эффективности (KPI) оказываемых услуг.

1. По транзитной перевозке подготовьте драфт транспортной накладной (Приложение 1\_AWB) согласно одобренной Вам Заявке (Приложение 2\_Заявка) на авиаперевозку груза, произведя необходимые расчеты и используя данные по фрахту от авиалинии. (Приложение 3\_Инфо от авиалинии).

2. По запросу клиентского отдела (Приложение 4\_Запрос от клиентского отдела) подготовьте презентацию, проанализировав предоставленные ими данные (Приложение 5\_Track&Trace), дайте рекомендации по повышению показателя сервиса авиаперевозок.

## **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, консультации клиентов по вопросам организации железнодорожных перевозок грузов и т.д.

После ознакомления с письмом начальника отдела (Приложение 1) необходимо, используя указанные сведения, выполнить расчет коммерческого предложения о стоимости перевозок 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).

Для расчета количества вагонов, предъявленных к перевозке, необходимо использовать местные технические условия размещения и крепления грузов (Приложение 8, 9).

На основании проекта (Приложение 10) составить текст заключению используя (Приложения 3, 4, 7, 11, 12).

## **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 «ИТЕСО». 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 потребностями и условиями перевозки, анализировать затраты и

рассчитывать валовую прибыль ТЭК. У Вас в работе две доставки груза на различных этапах.

На завершающем этапе доставки груза на основании договора на транспортно-экспедиционное обслуживание (Приложение 1\_Договор ТЭО), внутренних счетов и накладных (Приложение 2\_Внутренний счет, Приложение 3\_VL, Приложение 4\_Счет автоперевозка) подготовить заявку в финансовый отдел своей компании (Приложение 5\_Заявка в фин.отдел) на выставление счета клиенту, с расчетом валовой прибыли.

На этапе обработки заявки на транспортно-экспедиционное обслуживание ознакомьтесь с запросом Клиента (Приложение 6\_Запрос клиента), справочной информацией по таре (Приложение 7\_Характеристики тары) определите вид/количество тары к перевозке, составьте схему загрузки (MS Word/ MS Paint) и рассчитайте стоимость доставки на бланке компании (Приложение 8\_Бланк расчета).

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

**Время на выполнение модуля: 2 часа**

### **Задание:**

Вы – специалист склада ООО “Армодрейн”. 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 организовать отгрузку товара со склада компании, проверив наличие необходимого количества и возможности отгрузки товара со склада компании, корректно и правильно подобрать транспортное средство для доставки данного вида товара, заполнить необходимый документооборот по перевозке и проконсультировать стажера склада по корректной загрузке и отправке товара.

Примерный алгоритм выполнения задания:

1. Изучить письмо генерального директора (*Приложение 1*).
2. Изучить характеристику товара и характеристику транспортных средств (*Приложение 2,3*).
3. Изучить дополнительную информацию по учету склада (*Приложение 4*).
4. Используя необходимые данные и данные о компании (*Приложения 5*) заполнить необходимый документооборот (*Приложения 6,7*).
5. Написать письмо руководителю используя шаблон (*Приложение 8*)

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

**Время на выполнение модуля: 2 часа**

**Задание:**

Вы – Менеджер-логист ООО «РусТранс». Одной из ваших ежедневных задач является обработка и дальнейшее решение спорных ситуаций, связанных с перевозочным процессом. Форма обработки жалобы может быть, как письменная, так и устная: личная встреча или телефонный разговор.

1. Ознакомится с письмом от руководителя (*Приложение 1*) используя прикрепленный к письму документ (*Приложение 2*) свяжитесь с заказчиком и решите сложившуюся ситуацию.
2. Ознакомится с жалобой клиента (*Приложение 3*) и ответить на нее в письменной форме с учётом правил деловой переписки.

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

**Время на выполнение модуля: 2 часа + индивидуальный ответ**

**Задание:**

Вы являетесь специалистом по анализу сервиса компании ООО «Армодрейн» и одной из ваших задач является составление и анализ ежемесячных KPI отчетов по показателям за отчетный период (месяц, квартал,

год). Ежемесячно вы готовите данный отчет и презентуете его руководителю на встрече по качеству предоставляемых услуг. Если какие-то показатели не соответствуют планируемому, то ваша задача определить истинные причины, разработать и внедрить корректирующие действия по их решению.

К встрече с руководителем, которая посвящена качеству оказываемых услуг компанией, вам необходимо изучить письмо руководителя (*Приложение 1*) и подготовиться к встрече с руководителем на основе предложенных данных (*Приложение 2*).

Проанализировать полученные данные, обосновать задержки транспортировки груза, выявить причинно-следственные связи, в количественных показателях отразить грузы пришедшие в срок.

Создать диаграмму, наглядно демонстрирующую уровень КРІ 1 и КРІ 2. Предоставить средние показатели за год.

На встрече 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 руководителем презентовать КРІ отчет.

## **2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ**

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.

## **3. ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение 1. Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания.

Приложение 2. Матрица конкурсного задания.

Приложение 3. Инструкция по охране труда.

Приложение 4. Исходные данные для выполнения модулей конкурсного задания.