

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ «АГЕНТСТВО РАЗВИТИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА
(ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ)»



СОГЛАСОВАНО
МЕНЕДЖЕР КОМПЕТЕНЦИИ

A blue ink signature of S.A. Titova, written in a cursive style.

С.А. ТИТОВА

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

VII ОТКРЫТЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ
ЧЕМПИОНАТ «МОЛОДЫЕ
ПРОФЕССИОНАЛЫ»
(WORLDSKILLS RUSSIA)
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

2021-2022 ГОДА

КОМПЕТЕНЦИИ

«ЭКСПЕДИРОВАНИЕ ГРУЗОВ»



Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Форма участия в конкурсе:	3
2. Общее время на выполнение задания:	3
3. Задание для конкурса	3
4. Модули задания и необходимое время	3
5. Критерии оценки.	6
6. Приложения к заданию.	7

1. Форма участия в конкурсе: Индивидуальный конкурс

2. Общее время на выполнение задания: 16 ч.

3. Задание для конкурса

Содержанием конкурсного задания являются практические работы по оказанию комплекса услуг, направленных на организацию, оформление и контроль транспортировки груза. Участники соревнований получают исходные данные, дополнительные материалы для выполнения конкурсного задания. Конкурсное задание имеет несколько самостоятельных модулей выполняемых последовательно.

Конкурс включает в себя практическое задание по организации и управлению работой, взаимодействию с заказчиками, осуществлению коммерческих операций, расчету затрат и ценообразованию, использованию информационных и коммуникационных технологий, управлению непредвиденными обстоятельствами.

Окончательные аспекты критериев оценки разрабатываются сертифицированными экспертами и направляются главному эксперту в день С-2. Оценка производится как в отношении работы модулей, так и в отношении процесса выполнения работ. 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.

4. Модули задания и необходимое время

Очередность выполнения модулей участниками определяется жеребьевкой в день С -1. Модули и время на его выполнение сведены в таблице 1.

Таблица 1.

Наименование модуля		Соревновательный день (C1, C2, C3)	Время на задание
A	Расчет стоимости международной перевозки	C1	4 часа
B	Подготовка коммерческих документов	C1	2 часа
C	Консультирование клиента	C2	4 часа
D	Подготовка транспортных документов	C2	2 часа
E	Обработка жалоб	C3	4 часа

Модуль А. Расчет стоимости международной перевозки

Конкурсанту предоставляется оборудование, расходные материалы и дополнительные материалы для выполнения конкурсного задания

Цель задания: Проверка навыков конкурсанта по обработке входящих запросов от потенциальных клиентов на расчет стоимости перевозки.

Материальные ресурсы: компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, расходные материалы (согласно инфраструктурного листа).

Выполнение модуля:

1. Ознакомиться с запросом (А_Приложение 1),
2. Используя тарифы компании (А_Приложение 2)
3. Рассчитать и указать стоимость услуг на специальном бланке (А_Приложение 3).

Модуль В. Подготовка коммерческих документов

Конкурсанту предоставляется оборудование, расходные материалы и дополнительные материалы для выполнения конкурсного задания

Цель задания: Проверка навыков конкурсанта по обработке и подготовке коммерческих документов.

Материальные ресурсы: компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, расходные материалы (согласно инфраструктурного листа)

Выполнение модуля:

1. Ознакомиться с запросом (В_Приложение 1),
2. Подготовить договоры-заявки на основании шаблона (В_Приложение 2),
3. Использовать информацию из коммерческих документов от клиента (В_Приложения 3, 4, 5, 6), справочной информации о клиенте (В_Приложение 7) и реестра договоров компании (В_Приложение 8) для присвоения номера договора.

Модуль С. Обработка входящих запросов от клиентов

Конкурсанту предоставляется оборудование, расходные материалы и дополнительные материалы для выполнения конкурсного задания

Цель задания: Проверка навыков конкурсанта по вопросам консультирования клиентов по возникающим у них вопросам.

Материальная база: компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, расходные материалы (согласно инфраструктурного листа)

Выполнение модуля:

- 1) Ознакомиться с запросом клиента (С-Приложение 1) и подготовить развернутую консультацию по интересующим вопросам, используя представленные документы и информацию (С_Приложение 2);
- 2) Ознакомиться с запросом клиента (С_Приложение 3) и подготовить развернутую консультацию по интересующим вопросам, используя представленные документы и информацию (С_Приложения 4,5);

3) Ознакомиться с заданием по географии (С_Приложение 6) и выполнить задание на контурной карте (С_Приложение 7).

Модуль D. Заполнение транспортных документов

Конкурсанту предоставляется оборудование, расходные материалы и дополнительные материалы для выполнения конкурсного задания

Цель задания: Проверка умений конкурсанта выполнять работы по обработке, подготовке и заполнению сопроводительных документов для международной перевозки.

Материальные ресурсы: компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, расходные материалы (согласно инфраструктурного листа

Выполнение модуля:

1. Ознакомиться с запросом (С_Приложение 1),
2. Используя шаблоны (С_Приложение 2, 3, 4), заполнить AWB, B/L, CMR на основании коммерческих документов (С_Приложение 5, 6, 7, 8, 9, 10).

Модуль E. Обработка входящих запросов от клиентов

Конкурсанту предоставляется оборудование, расходные материалы и дополнительные материалы для выполнения конкурсного задания

Цель задания: Проверка навыков конкурсанта по приёму и обработке входящих звонков от клиентов.

Материальная база: компьютер (ноутбук) с программным обеспечением, расходные материалы (согласно инфраструктурного листа

Выполнение модуля:

- 1) Вам звонит клиент – необходимо выяснить его намерения и потребности, а также задать все необходимые вопросы (в контексте моделируемой ситуации), чтобы получить как можно больше информации для обработки запроса;
- 2) После телефонного звонка, используя всю полученную информацию, отправить электронное письмо данному клиенту с целью подтверждения получения запроса и начала его обработки, написав максимально полное резюме состоявшегося телефонного разговора.

5. Критерии оценки.

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

Таблица 2.

Критерий		Баллы		
		Судейские аспекты	Объективная оценка	Общая оценка
A	Расчет стоимости международной перевозки	2	39,5	41,5
B	Подготовка коммерческих документов		10	10
C	Консультирование клиента		22	22
D	Подготовка транспортных документов		10	10
E	Обработка жалоб	2	14,5	16,5
Итого		2	98	100

6. Приложения к заданию.

Приложение 1

Правила делового общения по телефону

- ☐ Начните с приветствия: скажите название вашей компании, представьте себя (отдел/должность, имя)
- ☐ Спросите, чем можете помочь
- ☐ Уточните имя клиента, в дальнейшем обращайтесь к клиенту по имени
- ☐ Слушайте внимательно, что говорит клиент, задавайте уточняющие вопросы, чтобы понять запрос/проблему
- ☐ Повторите запрос/проблему клиента, это поможет вам удостовериться, что вы его правильно поняли
- ☐ Проговорите клиенту ваши дальнейшие действия для обработки запроса или решения проблемы
- ☐ Сообщите, когда вернетесь с обратной связью
- ☐ Если это новый клиент, необходимо узнать его контактные данные:
e-mail и телефон
- ☐ Уточните, можете ли вы чем-то еще помочь клиенту
- ☐ Поблагодарите клиента за звонок и попрощайтесь

Используйте время, данное на подготовку:

- ☐ Тема разговора заранее не известна, поэтому будьте готовы к любой ситуации
- ☐ Продумайте стратегию и сценарий разговора в зависимости от потенциальной темы/проблемы
- ☐ Продумайте возможные вопросы или решения в соответствии с потенциальной темой/проблемой

Шаблон письма

От кого:	
Кому:	
Тема:	