ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

****«Экспедирование грузов»

****

Автономная некоммерческая организация "Агентство развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия)" (далее WSR) в соответствии с уставом организации и правилами проведения конкурсов установила нижеизложенные необходимые требования владения этим профессиональным навыком для участия в соревнованиях по компетенции.

**Техническое описание включает в себя следующие разделы:**

[1. ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc82003575)

[1.1. Название и описание профессиональной компетенции 3](#_Toc82003576)

[1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА 5](#_Toc82003577)

[1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ 5](#_Toc82003578)

[2. СТАНДАРТ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ WORLDSKILLS (WSSS) 6](#_Toc82003579)

[2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТЕ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ WORLDSKILLS (WSSS) 6](#_Toc82003580)

[3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ 12](#_Toc82003581)

[3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ 12](#_Toc82003582)

[4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ 13](#_Toc82003583)

[4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ 13](#_Toc82003584)

[4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ 14](#_Toc82003585)

[4.3. СУБКРИТЕРИИ 15](#_Toc82003586)

[4.4. АСПЕКТЫ 15](#_Toc82003587)

[4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА) 16](#_Toc82003588)

[4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА 16](#_Toc82003589)

[4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК 16](#_Toc82003590)

[4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ 17](#_Toc82003591)

[4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ 17](#_Toc82003592)

[5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ 18](#_Toc82003593)

[5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ 18](#_Toc82003594)

[5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 18](#_Toc82003595)

[5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 19](#_Toc82003596)

[5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 21](#_Toc82003597)

[5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 23](#_Toc82003598)

[5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ 23](#_Toc82003599)

[6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ 23](#_Toc82003600)

[6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ 23](#_Toc82003601)

[6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА 24](#_Toc82003602)

[6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ 24](#_Toc82003603)

[6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ 24](#_Toc82003604)

[7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ 25](#_Toc82003605)

[7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ 25](#_Toc82003606)

[7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ 25](#_Toc82003607)

[8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ 25](#_Toc82003608)

[8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ 25](#_Toc82003609)

[8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX) 26](#_Toc82003610)

[8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ 26](#_Toc82003611)

[8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ 27](#_Toc82003612)

[*Copyright*](http://www.copyright.ru/)[*©*](http://www.copyright.ru/ru/documents/zashita_avtorskih_prav/znak_ohrani_avtorskih_i_smegnih_prav/) *«ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ»*

[*Все права защищены*](http://www.copyright.ru/ru/documents/registraciy_avtorskih_prav/)

*Любое воспроизведение, переработка, копирование, распространение текстовой информации или графических изображений в любом другом документе, в том числе электронном, на сайте или их размещение для последующего воспроизведения или распространения запрещено правообладателем и может быть осуществлено только с его письменного согласия**.*

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Название и описание профессиональной компетенции

1.1.1 Название профессиональной компетенции: D3 «Экспедирование грузов»

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

Краткое описание и актуальность компетенции.

Транспортный агент управляет движением груза из одного местоположения в другое от имени заказчика. Главным образом это осуществляется на коммерческом основе и строго в соответствии с действующим международным торговым законодательством. Способы транспортировки могут включать в себя автомобильное сообщение, ж/д дороги, воздушные или морские перевозки либо их сочетание. Транспортный агент должен обладать профессиональной компетенцией, позволяющей ему обеспечивать соответствие подготавливаемой необходимой документации требованиям заказчиков, страхования и законодательства (конвенции Международной организации воздушного транспорта (ИАТА), морское торговое право, кодексы Международной торговой палаты (МТП) и международные правила, регулирующие международные перевозки).

Данная трудовая функция может быть частью крупной или мелкой логистической организации, основной целью которой является транспортировка грузов от имени других организаций или отдельных лиц. Она также может быть частью национальной или международной цепочки поставок.

Рабочей средой для транспортного агента обычно является офис, оборудованный ИКТ. Объем и содержание спектра предоставляемых услуг определяется размерами организации; главным образом чем больше организация, тем больший набор услуг она может оказывать клиенту. Функции специалистов также могут быть переданы независимому подрядчику или агентам по субподрядному договору. Однако, вне зависимости от объема и содержания предлагаемых услуг, ее главными задачами являются подготовка расценок, обработка заказов и расчет стоимости и цен. Транспортный агент работает с письменной и телефонной корреспонденцией, иногда с использованием двух или более языков, одним из которых обычно является английский. Они также готовят накладные и принимают участие в решение вопросов в случае возникновения жалоб и претензий. В средних и мелких транспортно - экспедиционных организациях в обязанности транспортного агента может также входить координация транспортировки и хранения. Все чаще данная функция подразумевает ведение дел в безбумажной форме с использованием цифровой среды.

Транспортный агент несет индивидуальную ответственность за качество своей работы, но так как движение груза представляет собой суточную операцию, его работа напрямую связана как с деятельностью других транспортных агентов, так и с качеством процедур и систем организации в целом. Транспортный агент отвечает за взаимодействие организации с заказчиком; осуществляемые им операции приводят к заключению контрактов, которые должны быть надежными, эффективными в отношении затрат и стимулировать к повторному заключению контрактов. Жизненно важным является качество взаимодействия транспортного агента с заказчиком, начиная с первоначального запроса и заканчивая обеспечением сохранности доставки. Особенно это важно в ситуациях, связанных с жалобами заказчика, требующих профессиональных знаний каждой стадии предоставления оговоренной услуги и навыков эффективного решения проблем в рамках установленных процедур.

Деятельности транспортного агента зависит от успешного хода каждой стадии процесса движения груза. Поэтому на его работу может повлиять целый ряд объективных и субъективных факторов. Как на локальном, так и на национальном уровне существует ряд сезонных факторов, включающих погодные условия и основные праздники и выходные дни, а также инфраструктурные факторы. Для международных грузов количество факторов увеличивается. Так, таможенный контроль является одной из самых больших сложностей. В зависимости от места организации на рынке логистики и поставок, для перевозки некоторых грузов могут потребоваться исключительно «бережное» обращение, срочное рассмотрение или обработка в первую очередь. Таким образом, хотя транспортный агент работает в строгих рамках процедурных требований, от него может потребоваться своевременная и адекватная реакция на крупные и мелкие факторы, которые могут влиять на его деятельность с той или иной периодичностью.

1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА

Документ содержит информацию о стандартах, которые предъявляются участникам для возможности участия в соревнованиях, а также принципы, методы и процедуры, которые регулируют соревнования. При этом WSR признаёт авторское право WorldSkills International (WSI). WSR также признаёт права интеллектуальной собственности WSI в отношении принципов, методов и процедур оценки.

Каждый эксперт и участник должен знать и понимать данное Техническое описание.

1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Поскольку данное Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

* WSR, Регламент проведения чемпионата;
* WSR, онлайн-ресурсы, указанные в данном документе.
* WSR, политика и нормативные положения
* Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции

2. СТАНДАРТ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ WORLDSKILLS (WSSS)

2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТЕ СПЕЦИФИКАЦИИ НАВЫКОВ WORLDSKILLS (WSSS)

WSSS определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик технического и профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать коллективное общее понимание того, что соответствующая рабочая специальность или профессия представляет для промышленности и бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших международных практик, как описано в WSSS и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, WSSS является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы. Отдельных теоретических тестов на знание и понимание не предусмотрено.

WSSS разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

Каждому разделу назначен процент относительной важности в рамках WSSS. Сумма всех процентов относительной важности составляет 100.

В схеме выставления оценок и конкурсном задании оцениваются только те компетенции, которые изложены в WSSS. Они должны отражать WSSS настолько всесторонне, насколько допускают ограничения соревнования по компетенции.

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут отражать распределение оценок в рамках WSSS в максимально возможной степени. Допускаются колебания в пределах 5% при условии, что они не исказят весовые коэффициенты, заданные условиями WSSS.

|  |  |
| --- | --- |
| **Раздел** | **Важность****(%)** |
| **1** | **Организация и управление работой** | **10** |
|  | Специалист должен знать и понимать:* Место экспедирования грузов в промышленности и торговле
* Место экспедирования грузов в пределах диапазона типов организаций
* Границы ролей в экспедировании грузов
* Воздействие ролей в экспедировании грузов на работу специалистов, выполняющих близкие по содержанию и ответственности роли
* Воздействие на международные операции, которые производятся в течение суток
* Социально-экономическую географию в отношении климата, временных зон и инфраструктуры
* Ключевые риски, влияющие на эффективное движение товаров
* Опасности и риски нанесения ущерба здоровью и безопасности вследствие движения товаров
* Потребность в экологически рациональных решениях в отношении движения товаров
* Обязательства, связанные с данной ролью относительно
* Коммерческой деятельности
* Сотрудников
* Заказчиков
 |  |
|  | Специалист должен уметь:* Управлять ключевыми функциями роли
* Эффективно реагировать на взлеты и падения в ходе коммерческой деятельности
* Устранять или смягчать последствия проблем, которые могут возникать в ходе ведения коммерческой деятельности
* Обеспечивать эффективное и безопасное рабочее пространство
* Учитывать потребность в экологически рациональной деятельности и решениях
* Обеспечивать надлежащий процесс и подотчетность в тех случаях, когда оказывается давление
* Адекватно реагировать на исключительные обстоятельства
* Предоставлять другим возможность заниматься вопросами и их решением в рамках
 |  |
| **2** | **Взаимодействие с заказчиками** | **25** |
|  | Специалист должен знать и понимать:* Основные принципы поведения при работе с клиентами
* Политику и положение организации по отношению к типу заказчика и товаров
* Принципы, лежащие в основе стратегий и методов маркетинга и рекламной деятельности
* Культурные нормы и ожидания
* Диапазон форм взаимодействия, предпочитаемых заказчиком
 |  |
|  | Специалист должен уметь:* Использовать рамки законодательства, чтобы:
* Взаимодействовать с заказчиком в устной форме
* Взаимодействовать с заказчиком в письменной форме
* Обеспечивать ясность диалога в процессе взаимодействия
* В рамках доступных гибких возможностей обеспечить уверенность клиента и соотношение цены и качества
* Подготовить заказчика к связанным рискам и неизвестности, где это применимо
* Приобретать новых заказчиков и бизнес-партнеров путем визитов, презентаций и предоставления дополнительных видов обслуживания
 |  |
| **3** | **Коммерческие операции** | **20** |
|  | Специалист должен знать и понимать:* Основные и специальные опции и процедуры по движению товаров, включая перевозки по:
* Автомобильным дорогам
* Ж/д дорогам
* Воздуху
* Морю
* Географические предпосылки для оптимального планирования маршрута
* Отраслевые альтернативы по отслеживанию и мониторингу движения товаров
* Возможные последствия таможенного контроля и иностранного торгового законодательства
* Содержание договоров продажи, иных относящихся к делу договоров и их использование в ведении коммерческой деятельности
* Правовую основу работы с персональной и конфиденциальной информацией
* Принципы страхования и их применение к движению товаров
* Основы трудового права
* Доходы и расходы
* Создание бюджета
* Важные особенности корпоративных налогов и сборов
* Преимущества и недостатки различных методов платежа
* Возможные последствия коммерческого и правового характера для различных методов платежа
* Элементы счет-фактуры
* Процедуры платежных операций
 |  |
|  | Специалист должен уметь:* Принимать финансовые решения на основании понимания поведения заказчика
* Производить расчет сметы расходов и прибыли в целях рекомендации отдельных планов действий
* Обрабатывать и хранить личную и иную конфиденциальную информацию
* Оценивать риски и возможные последствия договоров
* В отношении страхования
* Оценивать потребность в страховании
* Оформлять документы страхования
* Обращаться за страховой выплатой на основании убытков и нанесенного ущерба
* Использовать рамки законодательства
* Инициировать заключение договоров
* Заключать договора
* Исполнять договора
 |  |
| **4** | **Расчет затрат и ценообразование** | **23** |
|  | Специалист должен знать и понимать:* Принципы и формальные требования учета
* Как анализировать и распределять денежные поступления
* Цели форм для экономии и финансирования
* Принципы и практики, лежащие в основе национальных и международных платежных операций
* Методы идентификации, оснащения этикетками и транспортировки уязвимых, срочных и опасных товаров
 |  |
|  | Специалист должен уметь:* Вести учет доходов и расходов
* Сравнивать и оценивать банковские услуги, проводящие национальные и международные операции, с учетом их требований
* Исследовать соответствующие системы взимания автодорожных сборов и включать их в анализы расходов и доходов
* Рассчитывать пошлины на импорт
* Рассчитывать стоимость закупок путем сравнения ставок и условий
* Принимать и обосновывать качественные и количественные решения на основании соотношения цены и производительности
* Выполнять расчеты объемов и цен
* Проверять расчеты и составлять счет-фактуры
* Выполнять расчет торговых издержек, включая расчет импорта и экспорта и учет стоимости
* Рассчитывать цены и ценовые скидки
* Сравнивать расценки
* Идентифицировать и интерпретировать отраслевую маркировку и требования по обеспечению безопасности для уязвимых, срочных и опасных товаров
 |  |
| **5** | **Информационные и коммуникационные технологии** | **10** |
|  | Специалист должен знать и понимать:* Диапазон применения стандартного ПО
* Программное обеспечение для внутреннего использования
* Протоколы внутреннего применения для обеспечения и безопасности сетей коммерческой деятельности
* Использование ИКТ для анализа и управления потребностями заказчика и услугами
* Технику безопасности для использования информационных и коммуникационных технологий (ИКТ)
* Использование ИКТ в целях маркетинга и PR.
 |  |
|  | Специалист должен уметь:* Поддерживать и совершенствовать навыки использования информационных технологий в целях соответствия потребностям и тенденциям организации
* Использовать информационные технологии безопасным, ответственным и надлежащим образом
* Использовать информационные технологии во всех аспектах коммерческих сделок для:
* Взаимодействия в письменном виде
* Подбора источников поставщиков, получения расценок, заказов
* Договоров, накладных
* Счетов-фактур
* Оплаты
* Обеспечивать быстрый доступ к информации для уполномоченных лиц согласно их потребностям
* Использовать ИКТ для привлечения и устойчивого ведения коммерческой деятельности, включая разработку и предоставление презентаций, обратную связь и данные
 |  |
| **6** | **Управление непредвиденными обстоятельствами** | **12** |
|  | Специалист должен знать и понимать:* Правовые принципы и их применение в экспедировании грузов
* Следующие формы, протоколы и условия, которые
* Применяются к формальным соглашениям и переговорам в пределах сектора
* Влияют на распределение рисков между экспортером и импортером
* Риск, распределение издержек и дальнейшие последствия
* Характер и причины нарушений договора
* Принципы, правила и процедуры по обеспечению и контролю качества
* Принципы отображения и проверки последующих ошибок и жалоб
* Стратегии и методы непрерывного улучшения качества
* Порядок действий в чрезвычайных обстоятельствах
* Влияние движения товаров на окружающую среду
 |  |
|  | Специалист должен уметь:* Искать правовые альтернативы для решения отраслевых проблем в процессе обработки операций
* Решать отраслевые проблемы соответствующим образом
* Реагировать соответствующим образом на контрактные нарушения
* Объяснять и вести учет предпринятых мер
* Реагировать на чрезвычайные ситуации и критические случаи
* Рассматривать чрезвычайные ситуации и критические случаи как основание для улучшения качества
* Использовать методы непрерывного улучшения качества в рамках непосредственной и расширенной рабочей группы
* Включать вопросы по защите окружающей среды в процесс принятия решений
 |  |
| **Всего** | **100** |

3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ

3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценка и начисление баллов WSR.

Экспертная оценка лежит в основе соревнований WSR. По этой причине она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление развития основных инструментов оценки, применяемых на соревнованиях WSR: схема выставления оценки, конкурсное задание и информационная система чемпионата (CIS).

Оценка на соревнованиях WSR попадает в одну из двух категорий: измерение и судейское решение. Для обеих категорий оценки использование точных эталонов для сравнения, по которым оценивается каждый аспект, является существенным для гарантии качества.

Схема выставления оценки должна соответствовать процентным показателям в WSSS. Конкурсное задание является средством оценки для соревнования по компетенции, и оно также должно соответствовать WSSS. Информационная система чемпионата (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок, что способствует надлежащей организации соревнований.

Схема выставления оценки в общих чертах является определяющим фактором для процесса разработки Конкурсного задания. В процессе дальнейшей разработки Схема выставления оценки и Конкурсное задание будут разрабатываться и развиваться посредством итеративного процесса для того, чтобы совместно оптимизировать взаимосвязи в рамках WSSS и Стратегии оценки. Они представляются на утверждение Менеджеру компетенции вместе, чтобы демонстрировать их качество и соответствие WSSS.

4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ

4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

В данном разделе описывается роль и место Схемы выставления оценки, процесс выставления экспертом оценки конкурсанту за выполнение конкурсного задания, а также процедуры и требования к выставлению оценки.

Схема выставления оценки является основным инструментом соревнований WSR, определяя соответствие оценки Конкурсного задания и WSSS. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю WSSS.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в WSSS, Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания. В зависимости от природы навыка и требований к его оцениванию может быть полезно изначально разработать Схему выставления оценок более детально, чтобы она послужила руководством к разработке Конкурсного задания. В другом случае разработка Конкурсного задания должна основываться на обобщённой Схеме выставления оценки. Дальнейшая разработка Конкурсного задания сопровождается разработкой аспектов оценки.

В разделе 2.1 указан максимально допустимый процент отклонения, Схемы выставления оценки Конкурсного задания от долевых соотношений, приведенных в Спецификации стандартов.

Схема выставления оценки и Конкурсное задание могут разрабатываться одним человеком, группой экспертов или сторонним разработчиком. Подробная и окончательная Схема выставления оценки и Конкурсное задание, должны быть утверждены Менеджером компетенции.

Кроме того, всем экспертам предлагается представлять свои предложения по разработке Схем выставления оценки и Конкурсных заданий на форум экспертов и/или на другой ресурс, согласованный Менеджером компетенции и используемый экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов, для дальнейшего их рассмотрения Менеджером компетенции.

Во всех случаях полная и утвержденная Менеджером компетенции Схема выставления оценки должна быть введена в информационную систему соревнований (CIS) не менее, чем за два дня до начала соревнований, с использованием стандартной электронной таблицы CIS или других согласованных способов. Главный эксперт является ответственным за данный процесс.

4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Основные заголовки Схемы выставления оценки являются критериями оценки. В некоторых соревнованиях по компетенции критерии оценки могут совпадать с заголовками разделов в WSSS; в других они могут полностью отличаться. Как правило, бывает от пяти до девяти критериев оценки, при этом количество критериев оценки должно быть не менее трёх. Независимо от того, совпадают ли они с заголовками, Схема выставления оценки должна отражать долевые соотношения, указанные в WSSS.

Критерии оценки создаются лицом (группой лиц), разрабатывающим Схему выставления оценки, которое может по своему усмотрению определять критерии, которые оно сочтет наиболее подходящими для оценки выполнения Конкурсного задания.

Сводная ведомость оценок, генерируемая CIS, включает перечень критериев оценки.

Количество баллов, назначаемых по каждому критерию, рассчитывается CIS. Это будет общая сумма баллов, присужденных по каждому аспекту в рамках данного критерия оценки.

4.3. СУБКРИТЕРИИ

Каждый критерий оценки разделяется на один или более субкритериев. Каждый субкритерий становится заголовком Схемы выставления оценок.

В каждой ведомости оценок (субкритериев) указан конкретный день, в который она будет заполняться.

Каждая ведомость оценок (субкритериев) содержит оцениваемые аспекты, подлежащие оценке. Для каждого вида оценки имеется специальная ведомость оценок.

4.4. АСПЕКТЫ

Каждый аспект подробно описывает один из оцениваемых показателей, а также возможные оценки или инструкции по выставлению оценок.

В ведомости оценок подробно перечисляется каждый аспект, по которому выставляется отметка, вместе с назначенным для его оценки количеством баллов.

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции в WSSS. Она будет отображаться в таблице распределения баллов CIS, в следующем формате:

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Итого баллов за раздел WSSS** |
| **Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)** |  | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** |  |  |
| **1** |  | 10 |  |  |  |  | 10 |
| **2** | 18,5 |  | 2 |  | 4,5 |  | 25 |
| **3** |  |  | 20 |  |  |  | 20 |
| **4** | 23 |  |  |  |  |  | 23 |
| **5** |  |  |  | 10 |  |  | 10 |
| **6** |  |  |  |  | 12 |  | 12 |
| **Итого баллов за критерий** | 41,5 | 10,0 | 22,0 | 10,0 | 16,5 |  | 100 |

4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы судейское решение должно приниматься с учетом:

* эталонов для сравнения (критериев) для подробного руководства по каждому аспекту
* шкалы 0–3, где:
* 0: исполнение не соответствует отраслевому стандарту;
* 1: исполнение соответствует отраслевому стандарту;
* 2: исполнение соответствует отраслевому стандарту и в некоторых отношениях превосходит его;
* 3: исполнение полностью превосходит отраслевой стандарт и оценивается как отличное

Каждый аспект оценивают три эксперта, каждый эксперт должен произвести оценку, после чего происходит сравнение выставленных оценок. В случае расхождения оценок экспертов более чем на 1 балл, экспертам необходимо вынести оценку данного аспекта на обсуждение и устранить расхождение.

4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА

Оценка каждого аспекта осуществляется тремя экспертами. Если не указано иное, будет присуждена только максимальная оценка или ноль баллов. Если в рамках какого-либо аспекта возможно присуждение оценок ниже максимальной, это описывается в Схеме оценки с указанием измеримых параметров.

4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание. Приведенная таблица содержит приблизительную информацию и служит для разработки Оценочной схемы и Конкурсного задания.

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы** |
| **Судейские аспекты** | **Объективные аспекты** | **Всего** |
| **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** |
| **Всего** | **4** | **96** | **100** |

4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях:

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Методика проверки навыков в критерии |
| А | Расчет стоимости международной перевозки | расчет стоимости перевозки различными видами транспорта; подготовка и направление сопроводительных писем; процесс продажи услуги по телефону; вербальное поведение конкурсанта |
| В | Подготовка коммерческих документов | подготовка и направление клиенту коммерческих документов на перевозку грузов |
| С | Консультирование клиента | консультирование клиента в письменной форме (по запросу) |
| D | Подготовка транспортных документов | подготовка и оформление транспортных документов на (AWB, B/L, CMR) |
| E | Обработка жалоб | навыки управления конкурсанта в непредвиденных обстоятельствах (жалобы, претензии клиентов); вербальное поведение конкурсанта |

4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ

Главный эксперт и Заместитель Главного эксперта обсуждают и распределяют Экспертов по группам (состав группы не менее трех человек) для выставления оценок. Каждая группа должна включать в себя как минимум одного опытного эксперта. Эксперт не оценивает участника из своей организации.

Для каждого субкритерия должна быть назначена одна оценивающая команда вне зависимости от того, выполняется ли оценка посредством судейской оценки, или оценки по измеряемым параметрам, или обоими способами. Одна и та же оценивающая команда должна оценивать и выставлять баллы всем конкурсантам при любых обстоятельствах. Оценивающие команды должны быть организованы таким образом, чтобы ни при каких условиях они не выставляли оценки конкурсантам-соотечественникам.

За нарушение правил охраны труда, техники безопасности, кодекса этики конкурсанту могут быть назначены штрафные санкции в форме снятия одного балла. Окончательное решение о применении штрафных санкций принимается главным экспертом в день С-2 и доводится до сведения экспертов и участников на основании протокола под роспись.

5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Разделы 2, 3 и 4 регламентируют разработку Конкурсного задания. Рекомендации данного раздела дают дополнительные разъяснения по содержанию КЗ.

Продолжительность Конкурсного задания (для региональной чемпионатной линейки) не должна быть менее 15 и более 22 часов.

Продолжительность Конкурсного задания (для вузовской чемпионатной линейки) не должна быть более 16 часов

Возрастной ценз участников региональной чемпионатной линейки для выполнения Конкурсного задания от 16 до 22 лет, вузовской линейки от 17 до 35 лет.

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS.

Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS.

Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания.

При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм WSR.

5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание содержит 5 модулей:

**Модуль А. Расчет стоимости международной перевозки**

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

**Задания:** Обработке входящих запросов от потенциальных клиентов на расчет стоимости перевозки.

**Модуль B. Подготовка коммерческих документов**

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

**Задание:** Обработке и подготовка коммерческих документов.

**Модуль C. Обработка входящих запросов от клиентов**

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

**Задания: П**риём и обработка входящих звонков от клиентов.

**Модуль D. Заполнение транспортных документов**

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

**Задания: О**бработка, подготовка и заполнение сопроводительных документов для международной перевозки.

**Модуль Е. Обработка входящих запросов от клиентов**

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

**Задания: П**риём и обработка входящих звонков от клиентов.

5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования:

Разработка Конкурсного задания производится в соответствии с разделами 3 и 4.

Независимо от того, окажется ли Конкурсное задание цельным испытанием или набором обособленных или связанных модулей, оно обеспечит оценку компетенции по каждому разделу Спецификации стандартов WorldSkills (WSSS).

Цель Конкурсного задания — предоставить полные и сбалансированные возможности для оценивания и присуждения баллов по Спецификации стандартов в соответствии со Схемой оценки. Соотношение между Конкурсным заданием, Схемой оценки и Спецификацией стандартов будет ключевым показателем качества, равно как и соотношение Конкурсного задания с фактически выполненной работой.

Конкурсное задание не должно охватывать области вне спецификации стандартов или влиять на баланс оценок в пределах спецификации стандартов каким-либо образом, отличным от указанного в разделе 2.

Конкурсное задание позволяет оценить знание и понимание исключительно в ходе их применения в процессе выполнения практической работы.

При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм WorldSkills.

В данном Техническом описании отмечены все аспекты, влияющие на способность Конкурсного задания обеспечить весь процесс оценивания согласно Спецификации стандартов.

**Требования к конкурсной площадке:**

Конкурсная площадка должна включать в себя наличие таких помещений как рабочая площадка конкурсантов, зона технического эксперта, брифинг-зона, комната экспертов, комната участников, комната (место) главного эксперта. Указанные помещения должны быть оснащены оборудованием, мебелью и расходными материалами в соответствии с инфраструктурным листом и планом застройки.

5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание разрабатывается по образцам, представленным Менеджером компетенции на форуме экспертов (<https://forums.worldskills.ru/>), и/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итогового согласованного конкурсного задания, в рамках коммуникации на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. Представленные образцы Конкурсного задания должны меняться один раз в год.

### 5.4.1. КТО РАЗРАБАТЫВАЕТ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ/МОДУЛИ

Общим руководством и утверждением Конкурсного задания занимается Менеджер компетенции. К участию в разработке Конкурсного задания могут привлекаться:

* Сертифицированные эксперты WSR;
* Сторонние разработчики;
* Иные заинтересованные лица.

Внесение 30% изменений в конкурсное задание не предусмотрено. Конкурсное задание является секретным.

### 5.4.2. КАК РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Конкурсные задания к каждому чемпионату разрабатываются на основе единого Конкурсного задания, утверждённого Менеджером компетенции и размещённого на форуме экспертов и/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итогового согласованного конкурсного задания, в рамках коммуникации на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. Задания могут разрабатываться как в целом, так и по модулям. Основным инструментом разработки Конкурсного задания является форум экспертов и/или другой ресурс, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов.

### 5.4.3. КОГДА РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Конкурсное задание разрабатывается согласно представленному ниже графику, определяющему сроки подготовки документации для каждого вида чемпионатов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Временные рамки** | **Локальный чемпионат** | **Отборочный чемпионат** | **Национальный чемпионат** |
| **Шаблон Конкурсного задания** | Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата | Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата | Разрабатывается на основе предыдущего чемпионата с учётом всего опыта проведения соревнований по компетенции и отраслевых стандартов за 6 месяцев до чемпионата |
| **Утверждение Главного эксперта чемпионата, ответственного за разработку КЗ** | За 2 месяца до чемпионата | За 3 месяца до чемпионата | За 4 месяца до чемпионата |
| **Публикация КЗ (если применимо)** | За 1 месяц до чемпионата | За 1 месяц до чемпионата | За 1 месяц до чемпионата |
| **Внесение и согласование с Менеджером компетенции 30% изменений в КЗ** | В день С-2 | В день С-2 | В день С-2 |
| **Внесение предложений на Форум экспертов о модернизации КЗ, КО, ИЛ, ТО, ПЗ, ОТ** | В день С+1 | В день С+1 | В день С+1 |

5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Главный эксперт и Менеджер компетенции принимают решение о выполнимости всех модулей и при необходимости должны доказать реальность его выполнения. Во внимание принимаются время и материалы.

Конкурсное задание может быть утверждено в любой удобной для Менеджера компетенции форме.

5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

Если для выполнения задания участнику конкурса необходимо ознакомиться с инструкциями по применению какого-либо материала или с инструкциями производителя, он получает их заранее по решению Менеджера компетенции и Главного эксперта. При необходимости, во время ознакомления Технический эксперт организует демонстрацию на месте.

Материалы, выбираемые для модулей, которые предстоит построить участникам чемпионата (кроме тех случаев, когда материалы приносит с собой сам участник), должны принадлежать к тому типу материалов, который имеется у ряда производителей, и который имеется в свободной продаже в регионе проведения чемпионата.

6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ

6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ

Все предконкурсные обсуждения проходят на особом форуме (<http://forums.worldskills.ru>) и/или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. Решения по развитию компетенции должны приниматься только после предварительного обсуждения на форуме и/ или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. Также на форуме и/ или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, должно происходить информирование обо всех важных событиях в рамках работы по компетенции. Модератором данного форума являются Международный эксперт и (или) Менеджер компетенции (или Эксперт, назначенный ими).

6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА

Информация для конкурсантов публикуется в соответствии с регламентом проводимого чемпионата. Информация может включать:

* Техническое описание;
* Конкурсные задания;
* Обобщённая ведомость оценки;
* Инфраструктурный лист;
* Инструкция по охране труда и технике безопасности;
* Дополнительная информация.

6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ

Конкурсные задания доступны по адресу <http://forums.worldskills.ru>.

6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ

Общее управление компетенцией осуществляется Международным экспертом и Менеджером компетенции с возможным привлечением экспертного сообщества.

Управление компетенцией в рамках конкретного чемпионата осуществляется Главным экспертом по компетенции в соответствии с регламентом чемпионата.

*Общие требования по технике безопасности указываются в документации по технике безопасности и охране труда в соответствиями с требованиями ТБиОТ Российской Федерации. Специальные требования по ОТиТБ конкретной компетенции, а также санкции за их нарушение описываются в данном разделе.*

7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ

7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ

См. документацию по технике безопасности и охране труда, предоставленные оргкомитетом чемпионата.

7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ

Не предусмотрено

8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

Инфраструктурный лист включает в себя всю инфраструктуру, оборудование и расходные материалы, которые необходимы для выполнения Конкурсного задания. Инфраструктурный лист обязан содержать пример данного оборудования и его чёткие и понятные характеристики в случае возможности приобретения аналогов.

При разработке Инфраструктурного листа для конкретного чемпионата необходимо руководствоваться Инфраструктурным листом, размещённым на форуме экспертов Менеджером компетенции, и/ или на другом ресурсе, согласованном Менеджером компетенции и используемом экспертным сообществом компетенции для коммуникации, с обязательным дублированием итоговых решений, принятых на стороннем ресурсе, в раздел компетенции на форуме экспертов. Все изменения в Инфраструктурном листе должны согласовываться с Менеджером компетенции в обязательном порядке.

На каждом конкурсе технический эксперт должен проводить учет элементов инфраструктуры. Список не должен включать элементы, которые попросили включить в него эксперты или конкурсанты, а также запрещенные элементы.

По итогам соревнования, в случае необходимости, Технический эксперт и Главный эксперт должны дать рекомендации Оргкомитету чемпионата и Менеджеру компетенции об изменениях в Инфраструктурном листе.

8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX)

«Тулбокс» нулевой (не требуется)

8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ

В С-2 на форуме экспертов будет утверждаться список запрещенных материалов и оборудования.

8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ

