**ТИПОВОЕ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

***ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ЧЕМПИОНАТА***

***Тамбовская область***

***чемпионатного цикла 2021-2022 года***

**компетенции**

**«Экспедирование грузов»**

**Для основной возрастной категории**

**16-22 года**

*Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:*

[1. Форма участия в конкурсе: 2](#_Toc66870131)

[2. Общее время на выполнение задания: 2](#_Toc66870132)

[3. Задание для конкурса 2](#_Toc66870133)

[4. Модули задания и необходимое время 2](#_Toc66870134)

[5. Критерии оценки. 6](#_Toc66870135)



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.

1. **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 (С1, С2, С3)** | **Время на задание** |
| **A** | Расчет стоимости международной перевозки | С1 | 4 часа |
| **B** | Подготовка коммерческих документов | С1 | 2 часа |
| **C** | Консультирование клиента | С2 | 4 часа |
| **D** | Подготовка транспортных документов | С2 | 2 часа |
| **E** | Обработка жалоб | С3 | 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 (A\_Приложение 1),
2. Используя тарифы компании (A\_Приложение 2)
3. Рассчитать и указать стоимость услуг на специальном бланке (A\_Приложение 3).

**Модуль B. 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 (B\_Приложение 1),
2. Подготовить договоры-заявки на основании шаблона (B\_Приложение 2),
3. Использовать информацию из коммерческих документов от клиента (B\_Приложения 3, 4, 5, 6), справочной информации о клиенте (B\_Приложение 7) и реестра договоров компании (B\_Приложение 8) для присвоения номера договора.

**Модуль C. 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 опросам, используя представленные докмуенты 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 (C\_Приложение 1),
2. Используя шаблоны (C\_Приложение 2, 3, 4), заполнить AWB, B/L, CMR на основании коммерческих документов (C\_Приложение 5, 6, 7, 8, 9, 10).

**Модуль Е. 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 получение запроса и начала его обработки, написав максимально полное резюме состоявшегося телефонного разговора.

1. **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

Приложение 2

Шаблон письма

|  |  |
| --- | --- |
| **От кого:** |  |
| **Кому:** |  |
| **Тема:** |  |