

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Freight Forwarder, level 5

Veokorraldaja, tase 5 kutsestandard on aluseks täiendkoolituse õppekavade koostamisele.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Freight Forwarder, level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work Veokorraldaja organiseerib peamiselt rahvusvahelisi kaubavedusid, rakendades erinevaid veoviise. Tema ülesanne on veotellimuste vastuvõtmine, veodokumentide vormistamine, veolepingute sõlmimine, veokulude arvestamine ja optimaalsete veovõimaluste leidmine. Töötab meeskonnas ja vajaduse korral juhib ja arendab protsesse ning meeskondi ja vastutab tulemuste eest. Veokorraldaja töö eesmärk on saadetiste ja info sujuv ning tõhus liikumine lähtepunktist sihtpunkti võimalikult . Veokorraldaja suhtleb koostööpartnerite, kaastöötajate ning mitmete ametkondade esindajatega. Veokorraldaja töö eeldab nii iseseisvust kui ka koostöövõimet meeskonnas. Ta peab suutma lahendada operatiivselt ja iseseisvalt tööprobleeme ning leidma alternatiivseid lahendusi. Olulisel kohal on enesetäiendamine.
A.2 Tasks A.2.1 Veoprotsessi juhtimine 1) Vedude tellimine. 2) Veodokumentide koostamine. 3) Lepingu koostamine ja koostöö korraldamine. 4) Saadetiste liikumise ja/või saadetistega tehtavate toimingute jälgimine. 5) Erivedude (ATP, ADR, toidukaup, projektiveod, suurveose vedod jm) korraldamine. 6) Tollikontrolli all olevate ja aktsiisikaupade vedude korraldamine. 7) Veopakendite säästliku kasutamise korraldamine. A.2.2 Logistika teenuste ostmine ja müümine 1) Sobiva teenuse pakkumine. 2) Lepingu sõlmimine. 3) Kliendi- ning partnersuhete haldamine. A.2.3 Riskijuhtimine 1) Koostööpartnerite tausta uurimine. 2) Kliendi nõustamine kindlustuse teemadel. 3) Hüvitisnõuete registreerimine, koostamine ja menetlemine. A.2.4 Klienditeenindus 1) Klientide nõustamine. 2) Kõrvalekallete käsitlemine. 3) Teenuse arvete koostamine, nende haldamine ja kontrollimine, krediitpoliitika ja -tingimuste järgmine. A.2.5 Juhendamine ja juhtimine 1) Tegevusplaanide koostamine. 2) Meeskonna valik ja juhtimine. 3) Personali arendamine .
A.3 Work environment and specific nature of work 5.taseme veokorraldaja tööaeg sõltub ettevõtte töökorraldusest ning võib nõuda töötamist vahetustega, puhkepäevadel ja pühade ajal, päeval või öösel. Töö on vahelduva tempoga, sisaldades nii rutiinseid tegevusi kui ka kiiret reageerimist.

Üldjuhul töötab veokorraldaja siseruumides.
A.4 Tools
Veokorraldaja kasutab oma igapäevatoos enamlevinud kontoritehnikat ja sidevahendeid.
A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics
Veokorraldaja töö eeldab suhtlemisvalmidust, organiseerimisvõimet, korrektsust ja täpsust, loogilist mõtlemist, iseseisvat ja kiiret otsustamis- ning analüüsivõimet, head pingetaluvust, laia silmaringi ja avatud suhtlemist erisugustes kultuuriruumides.
A.6 Professional preparation
Tavaliselt on veokorraldaja keskhariduse ja täiendkoolituseõppe läbinud isik.
A.7 Most common occupational titles
Veokorraldaja, speditöör, ekspediitor, suunajuht, liiniagent, stividor.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Veokorraldaja kutse taotlemisel on vajalik tõendada kõik kompetentsid B.2.1 – B.2.7

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Veoprotsessi juhtimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) tellib veod, järgides kaubasaadetistele ja veovahenditele kehtestatud nõudeid; 2) koostab veodokumendid, korraldab veoprotsessis osalejate koostöö, lähtudes lepingutest (nt toll, ladustamine, transport jm); 3) koostab lepingu, valib veovahendi, planeerib koorma, koostab sõiduteekonna ja ajagraafiku, lähtudes veolepingust, ilmastikust, tollitehnilisest detailidest, veovõimsusest, klientide soovidest, laadimistingimustest, teeoludest ja piirangutest; 4) jälgib saadetiste liikumist ja/või saadetistega tehtavaid toiminguid, kontrollib protsessis osalejate tööülesannete täitmist, ennetab võimalikke probleeme ja probleemide ilmnmisel lahendab neid; kontrollib kulusid ja koostab arve, lähtudes lepingutest ning lähtuvalt nõuetest mootorsõidukijuhi töö-, sõidu- ja puhkeaegadele; 5) tuvastab eritingimustele vastavad veosed ja korraldab veo lähtuvalt eritingimustest (näit eriload, sertifikaadid, eskort jm); 6) korraldab tollikontrolli all olevate ja aktsiisikaupade veo ja käitlemise; 7) korraldab veopakendite tagastamise ning säästliku kasutamise.	
B.2.2 Logistika teenuste ostmise ja müümine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) pakub välja sobiva teenuse ning tariifi lähtuvalt klientide soovidest ning ettevõtte võimalustest; 2) sõlmib ühekordseid lepinguid; 3) haldab kliendi- ja partnersuhteid.	
B.2.3 Riskijuhtimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) uurib koostööpartnerite tausta; 2) nõustab klienti kindlustuse teemadel, sõlmib vajaduse korral kliendi eest kindlustuslepingud;	

3) registreerib, koostab ja menetleb hüvitisnõuded või edastab klientide hüvitusnõudeid lähtuvalt ettevõttes kehtestatud korrale

B.2.4 Klienditeenindus

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

- 1) nõustab klienti teenuste valiku ja sisu osas;
- 2) käsitleb kõrvalekaldeid, arvestades osapoolte seisukohti; registreerib ja menetleb kõrvalekaldeid teeninduses või edastab klientide hüvitusnõudeid lähtuvalt ettevõttes kehtestatud korrale;
- 3) koostab arveid, haldab ja kontrollib neid, järgides krediitpoliitikat ja -tingimusi.

B.2.5 Juhendamine ja juhtimine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

- 1) koostab oma vastutusvaldkonna operatiivsed ja taktikalised tegevusplaanid;
- 2) vajaduse korral komplekteerib meeskonna ja korraldab selle tööd, määrates kindlaks tööjaotuse, volitused ning vastutuse ulatuse;
- 3) selgitab meeskonna koolitusvajaduse ja teavitab sellest juhtkonda.

RECURRING COMPETENCES

B.2.6 Suhtlemine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

- 1) lähtub professionaalse suhtlemise põhimõtetest ning lahendab konfliktsituatsioone, kasutades erinevaid suhtluskanaleid;
- 2) suhtleb ja loob tõhusalt uusi suhetevõrgustikke nii organisatsioonis kui ka väljaspool. Reageerib kiiresti klientide vajadustele, reaktsioonidele ja tagasisidele.

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.

B.2.7 Veokorraldaja, tase 5 kutset läbiv kompetents

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

- 1) täiendab tööalaseid teadmisi läbi pideva professionaalse arengu;
- 2) reageerib muutustele ja kohaneb nendega hästi; talub pinget ja tuleb toime tagasilöökidega;
- 3) planeerib oma aega ette, töötab süsteemselt ja organiseeritult; jälgib juhiseid ja protseduure;
- 4) on orienteeritud kliendi rahulolule, osutab kvaliteetset teenust või toodet, kehtivatele standarditele ja lähtub organisatsioonis kehtestatud reeglitest;
- 5) järgib oma töös kõiki asjakohaseid õigusakte (nii Eesti -sisesed, rahvusvahelised kui ka teiste, veoga seotud riikide õigusaktid);
- 6) oma töös lähtub ettevõttes kehtestatud reeglitest;
- 7) oma töös kasutab eesti keelt ja ühte võõrkeelt tasemel B2.

Teadmised:

- 1) informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia;
- 2) dokumentatsioon, sh veo- ja kaubaomandiõigust reguleeriv dokumentatsioon ning arhiveerimise alused;
- 3) tollikorraldus;
- 4) majandusarvestuse alused;
- 5) kaupade laadimine ja kinnitamine, koorma koostamine, pakendamine;
- 6) kaupade säilivus;
- 7) töö-, tule- ja liiklusohutus;
- 8) turvalisus;
- 9) keskkonnateadlikkus;
- 10) meretranspordikorraldus;
- 11) õhustranspordikorraldus;
- 12) raudteetranspordikorraldus;
- 13) inter- ja multimodaalne transpordikorraldus;
- 14) informatsiooni, ja kommunikatsioonitehnoloogia;
- 15) teenusstandardid;

16) kvaliteedi tagamise põhimõtted.

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.

Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations	
1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	12-29112012-3.1/1k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Alar Lõhmus, Eesti Logistika ja Ekspedeerimise Assotsiatsioon, KLG Eesti AS Katre Kasepõld, Eesti Logistika ja Ekspedeerimise Assotsiatsioon Kersti Raudsepp, SA Innove Ott Koppel, Tallinna Tehnikaülikool Raivo Plado, KLG Eesti AS Sven Andresen, Tallinna Tehnikakõrgkool Tiina Kalda, Tallinna Tehnikakõrgkool Tõnis Hintsov, Eesti Ostu- ja Tarneahelate Juhtimise Ühing, Logicconnect OÜ
3. Occupational qualification standard approved by:	Transport and Logistics
4. No. of decision of Sectoral Council	10
5. Date of decision of Sectoral Council	29.11.2012
6. Occupational qualification standard valid until	03.03.2014
7. Occupational qualification standard version no.	1
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	4323 Transport Clerks
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Freight Forwarder, level 5
Russian:	экспедитор
C.3 Annexes	
Lisa 1 Tööosad ja tööülesanded	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	