

# OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

## Freight Forwarder, level 5

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

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 tulemuse eest. Veokorraldaja töö eesmärk on saadetiste ja info sujuv ning tõhus liikumine lähtepunkti 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.2.6 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine

- 1) Kontoritehnika ja -seadmete kasutamine.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2) Rakendusprogrammide ja tarkvarade kasutamine.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3) Arvuti kasutamine.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>A.3 Work environment and specific nature of work</b>                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. taseme veokorraldaja tööaeg sõltub ettevõtte töökorraldusest ning võib nõuda töötamist vahetustega, puhkepäevadel ja pühade ajal, päeval või öösel.<br>Töö on vahelduva tempoga, sisaldades nii rutiinseid tegevusi kui ka kiiret reageerimist.<br>Üldjuhul töötab veokorraldaja siseruumides. |
| <b>A.4 Tools</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Veokorraldaja kasutab oma igapäevatöös enamlevinud kontoritehnikat ja sidevahendeid.                                                                                                                                                                                                              |
| <b>A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics</b>                                                                                                                                                                                                                    |
| 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.                                      |
| <b>A.6 Professional preparation</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tavaliselt on veokorraldaja keskkorralduse ja täiendkoolituseõppe läbinud isik.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>A.7 Most common occupational titles</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Veokorraldaja, speditöör, ekspediitor, suunajuht, liiniagent, stividor.                                                                                                                                                                                                                           |

## Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

|                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B.1 Structure of occupation</b>                                                  |
| Veokorraldaja kutse taotlemisel on vajalik tõendada kõik kompetentsid B.2.1 – B.2.7 |
| <b>B.2 Competences</b>                                                              |

### MANDATORY COMPETENCES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.1 Veoprotsessi juhtimine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>EstQF Level 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tellib veod, järgides kaubasaadetistele ja veovahenditele kehtestatud nõudeid;</li> <li>2) koostab veodokumendid, korraldab veoprotsessis osalejate koostöö, lähtudes lepingutest (nt toll, ladustamine, transport jm);</li> <li>3) koostab lepingu, valib veovahendi, planeerib koorma, koostab sõiduteekonna ja ajagraafiku, lähtudes veolepingust, ilmastikust, tollitehnilisest detailidest, veovõimsusest, klientide soovidest, laadimistingimustest, teeoludest ja piirangutest;</li> <li>4) jälgib saadetiste liikumist ja/või saadetistega tehtavaid toiminguid, kontrollib protsessis osalejate tööülesannete täitmist, ennetab võimalikke probleeme ja probleemide ilmnemisel lahendab neid; kontrollib kulusid ja koostab arve, lähtudes lepingutest ning lähtuvalt nõuetest mootorsõidukijuhi töö-, sõidu- ja puhkeaegadele;</li> <li>5) tuvastab eritingimustele vastavad veosed ja korraldab veo lähtuvalt eritingimustest (näit eriload, sertifikaadid, eskort jm);</li> <li>6) korraldab tollikontrolli all olevate ja aktsiisikaupade veo ja käitlemist;</li> <li>7) korraldab veopakendite tagastamise ning säästliku kasutamise.</li> </ol> |                      |
| <b>B.2.2 Logistikateenuste ostmise ja müümine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>EstQF Level 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pakub välja sobiva teenuse ning tariifi lähtuvalt klientide soovidest ning ettevõtte võimalustest;</li> <li>2) sõlmib ühekordseid lepinguid;</li> <li>3) haldab kliendi- ja partnersuhteid.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.3 Riskijuhtimine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>EstQF Level 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) uurib koostööpartnerite tausta;</li> <li>2) nõustab klienti kindlustuse teemadel, sõlmib vajaduse korral kliendi eest kindlustuslepingud;</li> <li>3) registreerib, koostab ja menetleb hüvitisnõuded või edastab klientide hüvitusnõudeid lähtuvalt ettevõttes kehtestatud korrale</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |
| <b>B.2.4 Klienditeenindus</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>EstQF Level 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) nõustab klienti teenuste valiku ja sisu osas;</li> <li>2) käsitleb kõrvalekaldeid, arvestades osapoolte seisukohti; registreerib ja menetleb kõrvalekaldeid teeninduses või edastab klientide hüvitusnõudeid lähtuvalt ettevõttes kehtestatud korrale;</li> <li>3) koostab arveid, haldab ja kontrollib neid, järgides krediitpoliitikat ja -tingimusi.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |
| <b>B.2.5 Juhendamine ja juhtimine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>EstQF Level 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) koostab oma vastutusvaldkonna operatiivsed ja taktikalised tegevusplaanid;</li> <li>2) vajaduse korral komplekteerib meeskonna ja korraldab selle tööd, määrates kindlaks tööjaotuse, volitused ning vastutuse ulatuse;</li> <li>3) selgitab meeskonna koolitusvajaduse ja teavitab sellest juhtkonda.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |
| <b>B.2.6 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>EstQF Level 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) kasutab õigesti ja otstarbekalt enamlevinud kontoritehnikat ja -seadmeid, kasutab oma töös arvutiga kiirkirjutamise tehnikat;</li> <li>2) kasutab oma töös internetti ja erinevaid rakendusprogramme ning tarkvarasid, järgides turvalisusnõudeid; käsitleb nii paberkandjal kui elektroonsel kujul olevat infot turvaliselt, tagades selle konfidentsiaalsuse;</li> <li>3) kasutab oma töös arvutit algtasemel: Moodul 1 ja Moodul 2, tekstitöötlus Moodul 3, Arvutustabelid Moodul 4 ning Veebisirvimine ja suhtlus Moodul 7 (vt Lisa 1).</li> </ol> <p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.</p> |                      |

## RECURRING COMPETENCES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.7 Suhtlemine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>EstQF Level 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) lähtub professionaalse suhtlemise põhimõtetest ning lahendab konfliktisituatsioone, kasutades erinevaid suhtluskanaleid;</li> <li>2) suhtleb ja loob tõhusalt uusi suhetevõrgustikke nii organisatsioonis kui ka väljaspool. Reageerib kiiresti klientide vajadustele, reaktsioonidele ja tagasisidele.</li> </ol> <p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.</p>                                                                                                                                                                                                                  |                      |
| <b>B.2.8 Veokorraldaja, tase 5 kutset läbiv kompetents</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>EstQF Level 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) täiendab tööalaseid teadmisi läbi pideva professionaalse arengu;</li> <li>2) reageerib muutustele ja kohaneb nendega hästi; talub pinget ja tuleb toime tagasilöökidega;</li> <li>3) planeerib oma aega ette, töötab süsteemselt ja organiseeritult; jälgib juhiseid ja protseduure;</li> <li>4) on orienteeritud kliendi rahulolule, osutab kvaliteetset teenust või toodet, kehtivatele standarditele ja lähtub organisatsioonis kehtestatud reeglitest;</li> <li>5) järgib oma töös kõiki asjakohaseid õigusakte (nii Eesti -sisesed, rahvusvahelised kui ka teiste, veoga seotud riikide õigusaktid);</li> <li>6) oma töös lähtub ettevõttes kehtestatud reeglitest;</li> </ol> |                      |

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 | 12-04032014-08/2k                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. Occupational qualification standard compiled by:                                     | Alar Lõhmus, Eesti Logistika ja Ekspedeerimise Assotsiatsioon, KLG Eesti AS<br>Katre Kasepõld, Eesti Logistika ja Ekspedeerimise Assotsiatsioon<br>Kersti Raudsepp, SA Innove<br>Ott Koppel, Tallinna Tehnikaülikool<br>Raivo Plado, KLG Eesti AS<br>Sven Andresen, Tallinna Tehnikakõrgkool<br>Tiina Kalda, Tallinna Tehnikakõrgkool<br>Tõnis Hintsov, Eesti Ostu- ja Tarneahelate Juhtimise Ühing, Logiconnect OÜ |
| 3. Occupational qualification standard approved by:                                     | Transport and Logistics                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. No. of decision of Sectoral Council                                                  | 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. Date of decision of Sectoral Council                                                 | 04.03.2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. Occupational qualification standard valid until                                      | 28.11.2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7. Occupational qualification standard version no.                                      | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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 |
|----------|----------------------------|



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS  
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

|                                                  |            |
|--------------------------------------------------|------------|
| Russian:                                         | экспедитор |
| <b>C.3 Annexes</b>                               |            |
| Lisa 1 <a href="#">Arvuti kasutamise oskused</a> |            |