ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

KUTSESTANDARD

Veokorraldaja, tase 4

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

Veokorraldaja, tase 4 kutsestandard on alus riikliku kutsekeskhariduse õppekavadele.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Veokorraldaja, tase 4	4

A-osa
KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
Veokorraldaja organiseerib siseriiklikke ja rahvusvahelisi maanteevedusid. Tema ülesanne on veotellimuste vastuvõtmine, veodokumentide vormistamine, veolepingute sõlmimine, veokulude arvestamine ja optimaalse marsruudi ja veovahendi leidmine. Veokorraldaja töö eesmärk on saadetiste, dokumentide ja teabe sujuv ning tõhus edastamine veoprotsessi osapoolte vahel. Veokorraldaja suhtleb klientide ja kaastöötajatega. Veokorraldaja töö eeldab nii iseseisvust kui ka koostöövõimet meeskonnas. Ta peab suutma lahendada operatiivselt ja iseseisvalt töös ettetulevaid probleeme ning leidma alternatiivseid lahendusi. Suhtlemisel vedajaga annab vahetuid korraldusi. Olulisel kohal on enesetäiendamine. Kutsestandardis kirjeldatud veokorraldaja ei ole veokorraldaja Autoveoseaduse ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1071/2009 mõistes.
A.2 Tööosad
A.2.1 Transpordilogistika juhtimine. A.2.2 Veo- ja ekspedeerimisteenuste ostmine ja müümine. A.2.3 Riskijuhtimine. A.2.4 Klienditeenindus. A.2.5 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine.
A.3 Töö keskkond ja eripära
4. 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 nõudvaid situatsioone. Üldjuhul töötab veokorraldaja siseruumides.
A.4 Töövahendid
Veokorraldaja kasutab igapäevatöös enamlevinud kontoritehnikat ja sidevahendeid.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Veokorraldaja töö eeldab suhtlemisvalmidust, organiseerimisvõimet, korrektsust ja täpsust, loogilist mõtlemist, iseseisvat ja kiiret otsustamisvõimet, analüüsivõimet, head pingetaluvust.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
Tavaliselt on veokorraldajal erialane kutsekeskharidus või keskharidus ja erialane täiendkoolitus.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Veokorraldaja, vedude organiseerija, veoagent, dispetšer, transpordikorraldaja.

B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Veokorraldaja, tase 4 kutse taotlemisel tuleb tõendada kohustuslikud kompetentsid B.2.1 – B.2.5 ja läbivad kompetentsid B.2.6 - B.2.7.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Transpordilogistika juhtimine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) tellib vajalikud veod, järgides kaubasaadetistele ja veovahenditele kehtestatud nõudeid; 2) tellib vajalikud veovahendid, järgides reisijateveole kehtestatud nõudeid; 3) koostab veodokumendid, lähtudes veolepingust ja korraldab veoprotsessis osalejate koostööd ning haldab tagasisidet; 4) valib veovahendi, planeerib koorma, koostab sõiduteekonna ja ajagraafiku, lähtudes veolepingust, mootorsõidukijuhi töö-, sõidu- ja puhkeaegadest, ilmastikust, tollitehnilistest detailidest, veovõimsusest, klientide soovidest, laadimistingimustest, teeoludest ja piirangutest; 5) jälgib veoste ja veovahendite liikumist ning kontrollib vedaja tööülesannete täitmist, ennetab võimalikke probleeme ja probleemide ilmnemisel osaleb nende lahendamisel; kontrollib kulusid ja koostab arve, lähtudes veolepingust, edastab teabe osapooltele operatiivselt ja kvaliteetselt; 6) tuvastab eritingimustele vastavad veosed; 7) tuvastab tollikontrolli all olevad ja aktsiisikaubad; 8) korraldab veopakendite tagastamise ning säästliku kasutamise.	
Hindamismeetod (id): Test ja praktiline ülesanne.	
B.2.2 Veo- ja ekspedeerimisteenuste ostmine ja müümine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) pakub välja sobiva veoteenuse ning tariifi lähtuvalt klientide soovidest ning ettevõtte võimalustest; 2) sõlmib ühekordseid veolepinguid; 3) haldab kliendi- ja partnersuhteid.	
Hindamismeetod (id): Test ja intervjuu.	
B.2.3 Riskijuhtimine	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) hindab veoprotsessist tulenevaid erinevaid riske; 2) ennetab võimalikke riske; 3) kahju avastamisel võtab tarvitusele esmased abinõud kahju minimeerimiseks; 4) registreerib ja edastab pretensioonid.	
Hindamismeetod (id): Test ja praktiline ülesanne.	
B.2.4 Klienditeenindus	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) nõustab klienti veoteenuste valiku ja sisu osas; 2) registreerib kõrvalekaldeid teeninduses ja edastab teabe (näit reklamatsioonid, kauba, teabe jt hilinemine jm).	
Hindamismeetod (id): Test ja praktiline ülesanne.	

B.2.5 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) kasutab õigesti ja otstarbekalt enamlevinud kontoritehnikat ja -seadmeid, kasutab oma töös arvutiga kiirkirjutamise tehnikat; 2) kasutab oma töös internetti ja erinevaid rakendusprogramme ning tarkvarasid, järgides turvalisusnõudeid; käsitleb nii paberkandjal kui elektroonsel kujul olevat infot turvaliselt, tagades selle konfidentsiaalsuse; 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).	
Hindamismeetod(id): Test ja praktiline ülesanne.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.6 Suhtlemine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) lähtub professionaalse suhtlemise põhimõtetest ning lahendab konfliktsituatsioone, kasutades erinevaid suhtluskanaleid; 2) suhtleb ja loob tõhusalt uusi suhetevõrgustikke; reageerib kiiresti klientide vajadustele, reaktsioonidele ja tagasisidele; 3) annab juhiseid operatiivsel suhtlemisel vedajale.	
Hindamismeetod (id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.	
B.2.7 Veokorraldaja, tase 4 kutset läbiv kompetents	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1) täiendab tööalaseid teadmisi läbi pideva professionaalse arengu; 2) reageerib ja kohaneb hästi muutustega, talub pinget ja tuleb toime tagasilöökidega; 3) planeerib oma aega, töötab süsteemselt ja organiseeritult, jälgib juhiseid ja protseduure; 4) orienteeritud kliendi rahulolule, osutab kvaliteetset teenust või toodet, mis vastab kehtivatele standarditele ja lähtub organisatsioonis kehtestatud reeglitest; 5) järgib oma töös kõiki asjakohaseid õigusakte (nii Eesti-siseseid, rahvusvahelisi kui ka teiste, veoga seotud olevate riikide õigusaktid); 6) lähtub ettevõttes kehtestatud reeglitest; 7) oma töös kasutab eesti keelt ja ühte võõrkeelt tasemel B2.	
Teadmised: 1) informatsiooni ja kommunikatsioonitehnoloogia; 2) dokumentatsioon, sh veodokumentatsioon ja arhiveerimise alused; 3) tollikorraldus; 4) kaupade laadimine ja kinnitamine, koorma koostamine, pakendamine; 5) kaupade säilivus; 6) töö-, tule- ja liiklusohutus; 7) turvalisus; 8) keskkonnateadlikkus; 9) kutsealaga seonduvad õigusaktid, sh käibemaksuseadus, võlaõigusseadus, rahvusvahelised konventsioonid; 10) teenusstandardid; 11) kvaliteedi tagamise põhimõtted.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.	

C-osa
ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	12-04032014-07/6k
2. Kutsestandardi koostajad	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
3. Kutsestandardi kinnitaja	Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	16
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	04.03.2014
6. Kutsestandard kehtib kuni	02.05.2017
7. Kutsestandardi versiooni number	6
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4323 Transpordivaldkonna kontoritöötajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Transport organizer, level 4
Soome keeles	ajojärjestelija
Vene keeles	диспетчер
C.3 Lisad	
Lisa 1 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused	