ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

KUTSESTANDARD

Veokorraldaja, tase 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.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Veokorraldaja, tase 5	5

A-osa
KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
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 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 Tööosad
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 veod jm) korraldamine. 6) Tollikontrolli all olevate ja aktsiisikaupade vedude korraldamine. 7) Veopakendite säästliku kasutamise korraldamine. A.2.2 Logistikateenuste 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, krediidipoliitika 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.
A.3 Töö keskkond ja eripära
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 Töövahendid
Veokorraldaja kasutab oma igapäevatöös enamlevinud kontoritehnikat ja sidevahendeid.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
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 Kutsealane ettevalmistus
Tavaliselt on veokorraldaja keskhariduse ja täiendkoolituseõppe läbinud isik.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Veokorraldaja, speditöör, ekspediitor, suunajuht, liiniagent, stividor.

B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Veokorraldaja kutse taotlemisel on vajalik tõendada kõik kompetentsid B.2.1 – B.2.7

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Veoprotsessi juhtimine	**EKR tase 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 ilmnemisel 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 Logistikateenuste ostmine ja müümine	**EKR tase 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	**EKR tase 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	**EKR tase 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 krediidipoliitikat ja -tingimusi.	
B.2.5 Juhendamine ja juhtimine	**EKR tase 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.	
B.2.6 Informatsiooni- ja kommunikatsioonitehnoloogia kasutamine	**EKR tase 5**
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): Hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.7 Suhtlemine	**EKR tase 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.2.8 Veokorraldaja, tase 5 kutset läbiv kompetents	**EKR tase 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) õhutranspordikorraldus; 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.

C-osa
ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	12-04032014-08/2k
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, Logiconnect OÜ
3. Kutsestandardi kinnitaja	Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	16
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	04.03.2014
6. Kutsestandard kehtib kuni	28.11.2017
7. Kutsestandardi versiooni number	2
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4323 Transpordivaldkonna kontoritöötajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Freight Forwarder, level 5
Vene keeles	экспедитор
C.3 Lisad	

Lisa 1 Arvuti kasutamise oskused