

**VEOKORRALDAJA IV**

## EESSÕNA

Veokorraldaja IV kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum töötajale esitatavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

Kutsestandardi kavandi koostas Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu juurde moodustatud logistika töörühm koosseisus:

Ain Tulvi	Schenker-BTL AS
Kersti Kraas	Eesti Ekspedeerijate Assotsiatsioon
Maire Sarap	Logistika Maja AS
Mare Veermaa	Paide Kutsekeskkool
Peep Piiber	AS Via 3L
Peeter Matt	AS Onninen
Ramil Nisamedtinov	Marketingi Instituut
Tiit Tammemägi	EMI EWT
Aita Sauemägi	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Ajavahemikus 10.-26. oktoober 2001. a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati 52 ettevõtte esindajad Eesti erinevatest piirkondadest.

Veokorraldaja IV kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskuse nõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutse kvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset)

Käesolev kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Veokorraldaja IV kutsestandard on kinnitatud 20. novembril 2001. a. Transpordi ja Logistika Kutsenõukogu otsusega nr. 3.

Kutsestandardis määratletud kutse kvalifikatsioon on kantud kutseregistrisse.

## 1 KASUTUSALA

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määramine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

## 2 KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

**Kutsestandard** – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangute ja isikuomaduste.

**Kutsekvalifikatsioon** – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kõik kutsed ei eelda kvalifikatsioonide fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonid määratleb kutsenõukogu.

I tase – lihtsate tööülesannete täitmine sarnastes olukordades; põhilised kutsealased oskused ja teadmised on omandatud enamasti läbi koolituse; vajadusel juhendatakse töö käigus; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

II tase – põhiliste tööülesannete täitmine erinevates olukordades; lisaks kutsealastele oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust; töötaja töötab iseseisvalt; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

III tase – keerukate tööülesannete täitmine erinevates ja vahelduvates olukordades; omab kutsealast meisterlikkust; valmisolek kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks või laialdased kutsealased oskused ja teadmised on omandatud läbi koolituse; valmisolek korraldada ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutada selle eest.

IV tase – erinevate, keerukate, analüüsimist ja otsustamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades; laialdased kutsealased teadmised ja oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

V tase – uute kontseptsioonide ja lähenemisviiside väljaarendamine või tegevuspoliitika arengusuundade väljatöötamist eeldavate tööülesannete täitmine erinevate funktsioonide ja koordineerimisega; põhjalikud teadmised tegevusvaldkonnast või kogu valdkonda puudutavad oskused; vastutus analüüside, diagnooside ja otsuste ning nende elluviimise eest.

### **Kutseoskused**

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioskused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

### **Konkreetsete teadmiste ja oskuste tasemete kirjeldused**

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Kesktaase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlus, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtaase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste komplitseeritud töövõtete valdamine.

## **3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID**

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuulub veokorraldus veonduse, laonduse ja side valdkonda, kood I.

Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub veokorraldaja 4. pearühma “Ametnikud”, kood 4133.

## **4 KUTSEKVALIFIKATSIOON**

Eesti keeles:	Veokorraldaja IV
Inglise keeles:	Freight Forwarder IV
Vene keeles:	Экспедитор IV
Soome keeles:	Huolitsija IV

## **5 KUTSEKIRJELDUS**

Veokorraldaja organiseerib siseriiklikke ja/või rahvusvahelisi vedusid.

Tema ülesandeks on veotellimuste vastuvõtmine, veodokumentide vormistamine, veolepingute sõlmimine, veokulude arvestamine ja optimaalsete veovariantide leidmine. Veokorraldaja tagab saadetiste, dokumentatsiooni ja info sujuva liikumise saatjalt tellijani.

Veokorraldaja töö eeldab head võõrkeelte oskust, verbaalset ja matemaatilist võimekust, organiseerimisvõimet, korrektsust ja täpsust, loogilist mõtlemist, iseseisvat ja kiiret otsustamisvõimet, analüüsivõimet, pinge- ja stressitaluvust. Soovitav haridustase kutsekvalifikatsiooni tõendamisel on kutsekõrgharidus. See kutsestandard on aluseks kutsekõrghariduse õppekava koostamisele.

## **6 KUTSEOSKUSNÕUDED**

### **6.1 Üldoskused ja -teadmised**

#### **6.1.1 Majandus – algtase**

- 1) majandusalased põhimõisted
- 2) ettevõtluse põhialused
- 3) Euroopa Liidu ja teiste majandusühenduste väliskaubandus
- 4) Eesti väliskaubandus

#### **6.1.2 Raamatupidamine – algtase**

<sup>1</sup> Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

<sup>2</sup> International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

- 6.1.3 Tööõigus – algtase
- 6.1.4 Marketingi alused – algtase
- 6.1.5 Juhtimine – algtase
- 6.1.6 Töökeskkonna ohutus
- 6.1.7 Arvuti kasutamise oskus: AO1 – AO4 ja AO7 (vt lisa A)
- 6.1.8 Keeleoskus:
  - 1) eesti keel – kõrgtase (vt lisa B)
  - 2) vähemalt 2 võõrkeelt – kesktase

## **6.2 Põhioskused ja -teadmised**

- 6.2.1 Logistika alused
  - 1) logistika põhimõisted, terminoloogia
  - 2) logistika ajalugu
  - 3) logistika tähtsus ettevõtte arengus
  - 4) tarneahelad
  - 5) transpordilogistika olemus ja ülesanded
  - 6) informatsioonilogistika, infosüsteemid, telemaatika
  - 7) laod, ladude määratlus, liigid ja funktsioonid
  - 8) laooperatsioonide lühike iseloomustus
- 6.2.2 Ekspedeerimine
  - 1) ekspedeerimisettevõtete ülesanded
  - 2) veokorralduse ajalugu ja areng
  - 3) erialaorganisatsioonid
  - 4) Eesti Ekspedeerijate Assotsiatsiooni üldtingimused
  - 5) osapoolte kohustused ja ülesanded veokorralduse protsessis
  - 6) lepingud
  - 7) transpordiökonomika
    - a) transpordiviisi ja transpordivahendi valik
    - b) optimaalsete veomarsruutide leidmine
    - c) transpordi tariifid ja nende kasutamine
- 6.2.3 Rahvusvahelised veod
  - 1) mereveod
    - a) merevedude alased mõisted ja regulatsioonid
    - b) laevatüübid ja veoühikud
    - c) kaubasadam ja selle funktsioonid
    - d) rahvusvahelised mereveodokumendid
    - e) veohinnad ja hinnakujundamise põhimõtted
  - 2) maanteeveod
    - a) maanteevedude alased mõisted ja regulatsioonid
    - b) transpordivahendid ja veoühikud
    - c) koormate koostamise põhimõtted
    - d) rahvusvahelise maanteeveo dokumendid
    - e) rahvusvahelised veo- ja liiklemisload
    - f) veokijuhtide tööajarezhiim
    - g) piirangud transpordivahenditele
    - h) veohinnad ja hinnakujundamise põhimõtted
  - 3) raudteeveod
    - a) raudteevedude alased mõisted ja regulatsioonid
    - b) vagunitüübid ja rööpmevahede erinevus
    - c) rahvusvahelise raudteeveo dokumendid

- d) veomarsruudid
- e) veohinnad ja hinnakujundamise põhimõtted
- 4) lennuveod
  - a) lennuvedude alased mõisted ja regulatsioonid
  - b) kaubaveoks kasutatavate lennukite tüübid ja veoühikud
  - c) rahvusvahelise lennuveo dokumendid
  - d) regulaar- ja charterlennud
  - e) veohinnad ja hinnakujundamise põhimõtted
- 5) multimodaalne transport
  - a) multimodaalse transpordi alased mõisted ja regulatsioonid
  - b) multimodaalse transpordi terminaaliid
  - c) multimodaalse transpordi veoühikud
- 6) kuller- ja postiveod
  - a) veoteenuste ja saadetiste klassifitseerimine
  - b) saadetiste kulgemine ja jälgimine
  - c) veohinnad ja hinnakujundamise põhimõtted
- 7) eriveod
  - a) erivedude mõisted ja regulatsioonid
  - b) erivedude planeerimine, ettevalmistamine ja operatiivne korraldamine
  - c) lubade hankimine erivedude teostamiseks
  - d) erivedude teostamiseks vajalik tehnika
  - e) ohutusnõuded erivedude korraldamisel
- 6.2.4 Ohtlike ainete veod
  - 1) rahvusvahelised ohtlike ainete veoeskirjad maanteevedudel, merevedudel, raudteevedudel ja lennuvedudel
  - 2) ohtlike ainete klassifitseerimine
  - 3) hoiatusmärgid ja pakendamiseeskirjad
  - 4) ohtlike ainete veodokumendid
  - 5) vastutus ohtlike ainete veol
- 6.2.5 Tarneklauslid
  - 1) rahvusvahelise kaubanduse tarneklauslid
  - 2) Incoterms 2000
- 6.2.6 Osapoolte vastutus ja riskide maandamine
  - 1) osapoolte vastutus
  - 2) kindlustuslepingud
  - 3) kahjujuhtumite käsitlemine
- 6.2.7 Väliskaubandus
  - 1) Eesti tolli struktuur ja -seadusandlus
  - 2) tolliprotseduurid
  - 3) tollisoodustused ja -piirangud
  - 4) väliskaubanduses kasutatavad makseviisid
- 6.2.8 Kvaliteedisüsteemid
  - 1) erinevad kvaliteedistandardid ja nende struktuurid
  - 2) kvaliteedistandardite kasutamine veokorralduses
- 6.2.9 Keskkonnakaitse transpordi alal
  - 1) keskkonnakaitse areng
  - 2) keskkonnasäästlik vedude korraldamine
- 6.2.10 Klienditeenindus (vt lisa C)

## **7 KEHTIVUSAEG**

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

## **ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL**

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL – European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)  
7 moodulit:

- AO1 – Infotehnoloogia ja ühiskond
- AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldussüsteemid
- AO3 – Tekstitöötlus
- AO4 – Tabelitöötlus
- AO5 – Andmebaasid
- AO6 – Arvutigraafika
- AO7 – Interneti kasutamine

### **AO1 INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND**

1. Infotehnoloogia kasutamine
2. Eesti ja infotehnoloogia

### **AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID**

1. Põhimõisted ja terminid
2. Arvuti kasutamine
3. Failid ja kaustad

### **AO3 TEKSTITÖÖTLUS**

1. Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (\*.txt, \*.rtf)
2. Töö olemasoleva dokumendiga
3. Uue dokumendi loomine
4. Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
5. Teksti välimuse muutmine
6. Lehekülje kujundus
7. Töö tabelitega
8. Seosed teiste dokumentide ja programmidega
9. Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
10. Dokumendi trükkimine

### **AO4 TABELTÖÖTLUS**

1. Töö olemasoleva tabeliga
2. Uue tabeli loomine
3. Tabeli kujundamine
4. Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
5. Arvutused tabelis
6. Diagrammi loomine
7. Diagrammi parameetrite muutmine
8. Dokumendi päise ja jaluse loomine
9. Tabeli trükkimine



**AO5 ANDMEBAASID**

1. Olemasoleva andmebaasi kasutamine
2. Uue andmebaasi loomine
3. Päringu koostamine
4. Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
5. Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
6. Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

**AO6 ARVUTIGRAAFIKA**

1. Esitluse loomine
2. Kujundamine ja joonistamine

**AO7 INTERNETI KASUTAMINE**

1. Elektronkiri
2. WWW
3. Uudisgrupid
4. Listid
5. FTP

## KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest keeleoskustasemetest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Eristatakse kolme keeleoskustaset:

**Algtase** – keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste.

**Kesktaase** – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesistes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste.

**Kõrgtaase** – keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.

## **KLIENDITEENINDUSE ALASED OSKUSED JA TEADMISED**

1. Teeninduse mõiste ja olemus
2. Teenindamiseks vajalik mõttekultuur
3. Klienditeenindaja roll, teenindaja tööks olulised isikuomadused ning viisid nende arendamiseks
4. Teeninduse korraldamine
5. Erinevaid suhtlemistehnikad: verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms
6. Hääletehnika: oma kõnemaneeeri, diktsiooni ja intonatsiooni kontrollimine
7. Konfliktidega toimetulek ning probleemide lahendamine
8. Kaebuste ja pretensioonide käsitlemine
9. Klienditeenindaja kui ettevõtte esindaja roll, positiivse (esma)mulje loomine
10. Positiivsetele ja negatiivsetele tundeavaldustele reageerimine
11. Erivajadustega klientide teenindamine: puuetega inimesed, vanurid, lapsed
12. Erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
13. Paindlik ja iseseisev tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides
14. Viisakusreeglid ja kutse-eesitika põhitõed
15. Vastutus klientide ohutuse ja turvalisuse eest