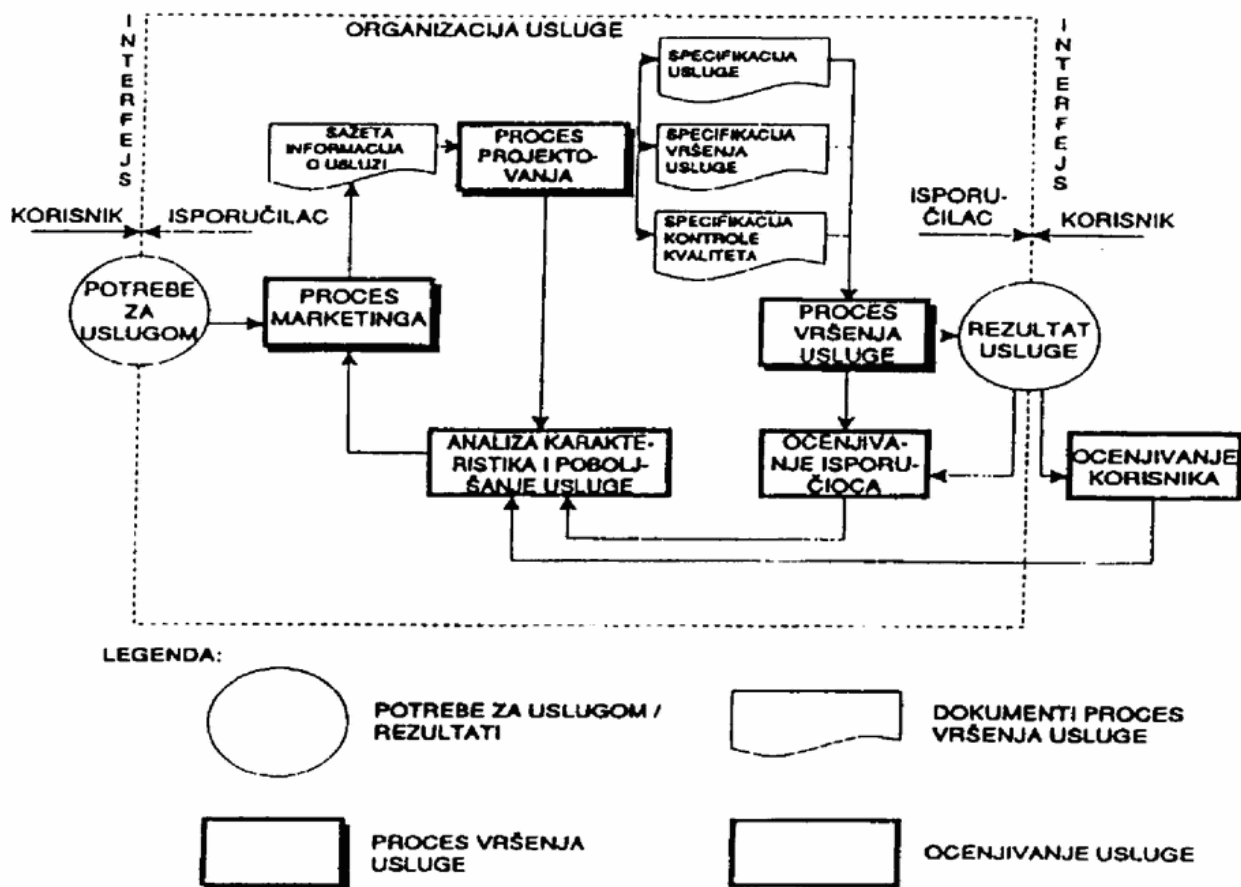


Osnovni procesi i podprocesu u transportu robe

Prema standardima ISO 9001-4, da bi se obezbedila kvalitetna usluga i njeno stalno unapređenje neophodno je realizovati određene procese, i dokumente koji ih prate.

Osnovni procesi i dokumenti koji treba da prate obavljanje svake pa i transportne usluge prikazani su u blok dijagramu tzv. "petlje kvaliteta", (slika 1.).

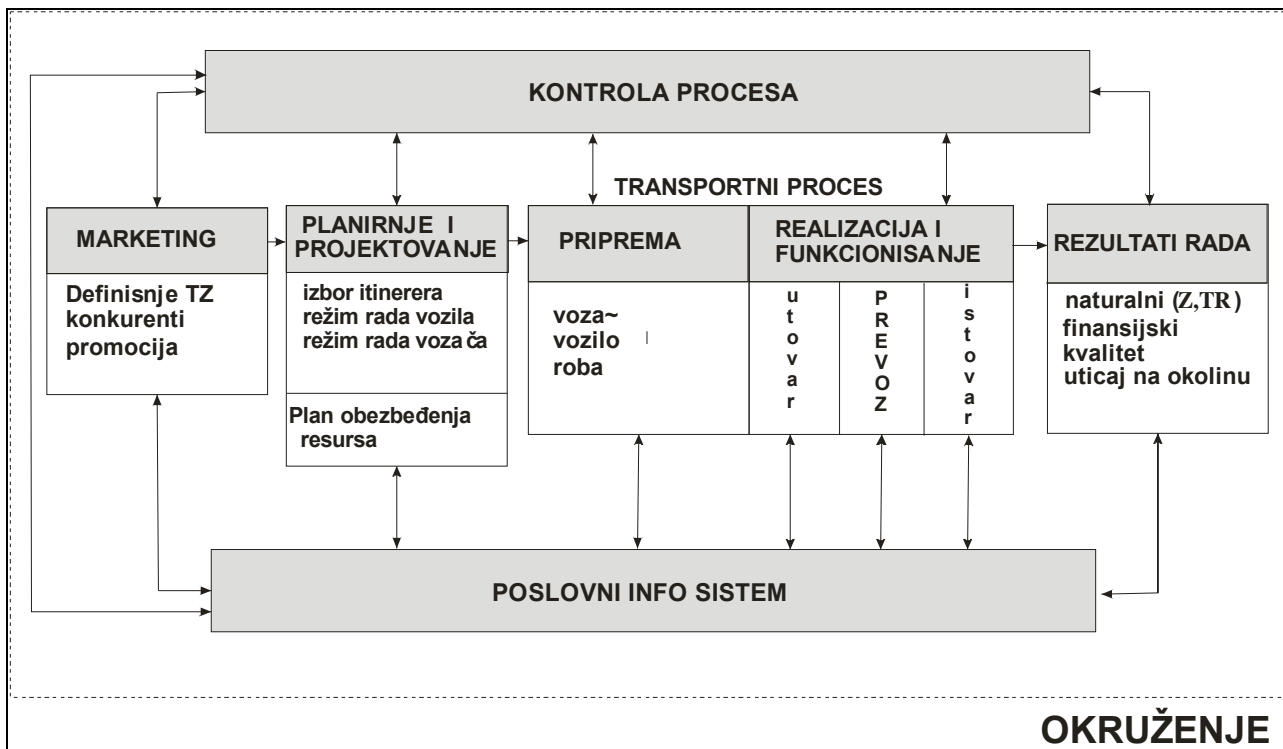


Slika 1. Petlja kvaliteta pružanja usluge

Transport robe je složen tehnološki proces, i sastoji se od niza podprocesa i aktivnosti. Pod organizacijom transportnog procesa podrazumeva niz usklađenih operacija, čiji je zadatak obavljanje transportne usluge.

Da bi mogli uspešno da organizujemo i upravljamo ovim složenim procesom, neophodno je da prethodno sagledamo sve podprocese i operacije u njemu, koje treba da su usklađene sa petljom kvaliteta. Osnovni podprocesu i operacije u okviru transporta robe, uzimajući u obzir petlju kvaliteta transportne usluge, prikazani su na slici 2.

Kako se iz blok-dijagrama vidi osnovni podprocesu u realizaciji transporta robe su: marketing, planiranje i projektovanje transportnog procesa, proces transporta, kontrola kvaliteta od strane prevoznika, prikupljanje, memorisanje i obrada informacija, i obračun rezultata rada i učinka



Slika 2. Podproces i operacije u procesu transporta robe

Procesu transporta (realizacije transportne usluge) prethodi marketing proces i planiranje i projektovanje usluge, paralelno se odvijaju procesi podrške koji obezbeđuju raspoložive resurse i procesi kontrole i upravljanja, a nakon procesa realizacije odvija se proces analize rezultata rada. Podršku odvijanju svih procesa pruža poslovni informacioni sistem.

Marketing obuhvata tri podprocesa: *istraživanje i definisanje transportnih zahteva* (do definisanja zahteva dolazi se istraživanjem tržišta i po mogućnosti stvaranjem dugoročnih odnosa korisnika i prevoznika u kojima će biti precizirani svi elementi usluge u dužem vremenskom periodu); *istraživanje karakteristika najznačajnijih konkurenata na tržištu usluga* (bliže definisanje performansi glavnih konkurenata kako u pogledu ponuđenih kapaciteta, kvaliteta usluge, cena i sl.) i *promocija i reklama transportnih usluga*.

Planiranje i projektovanje obuhvata definisanje elemenata i parametara usluge, vršenja usluge i kontrole. To, između ostalog, podrazumeva i utvrđivanje potrebnih resursa, izbor optimalnog sistema kretanja vozila, režim rada vozila i vozača, sistem tarifiranja i dr.

Procese podrške čine aktivnosti koje imaju za cilj obezbeđenje uslova za realizaciju transportne usluge tj. obezbeđenje resursa neophodnih za realizaciju transportne usluge. To znači da se u procesu podrške odvija priprema vozila kroz aktivnosti koje imaju zadatak da obezbede planiranu spremnost vozila i to: sa aspekta njihovog tehničkog stanja (održavanje vozila) i sa aspekta administrativnih uslova (registracija vozila, osiguranje). Takođe je potrebno i pripremiti odgovarajuću dokumentaciju koja prati vozilo: saobraćajna dozvola, zeleni karton osiguranja i odobrenja u slučaju specijalnih prevoza.

Vozilo ne može da obavlja rad bez vozača, spremnog i kvalifikovanog da obavi zadatak. Priprema vozača za izvršenje procesa realizacije transportne usluge obuhvata pripremu i realizaciju različitih obuka vozača, ali i obezbeđenje potrebne dokumentacije koja prati vozača prilikom realizacije transportnog procesa. U dugolinijskom transportu roba potrebno je izvršiti i finansijsku pripremu procesa realizacije preko obezbeđenja vozača dnevnicama i sredstvima za kupovinu goriva.

Izlazni rezultat ovih aktivnosti u okviru procesa podrške je vozilo sa vozačem i odgovarajućim materijalnim i finansijskim resursima spremno da izvrši konkretni transportni zadatak. Tada su ovi resursi u statusu spremnom za rad i može se planirati njihovo angažovanje prilikom izrade operativnog plana korišćenja. U suprotnom, dok se vrši obezbeđivanje uslova u okviru procesa podrške (npr. vozila na održavanju) ovi resursi nisu raspoloživi za angažovanje u procesu realizacije i imaju status nespremni za korišćenje.

Osim obezbeđenja vozila i vozača u procesu podrške osnovnom, transportnom, procesu potrebno je pripremiti i robu namenjenu transportu (ambalažiranje, sortiranje, označavanje, merenje i priprema dokumentacije za robu).

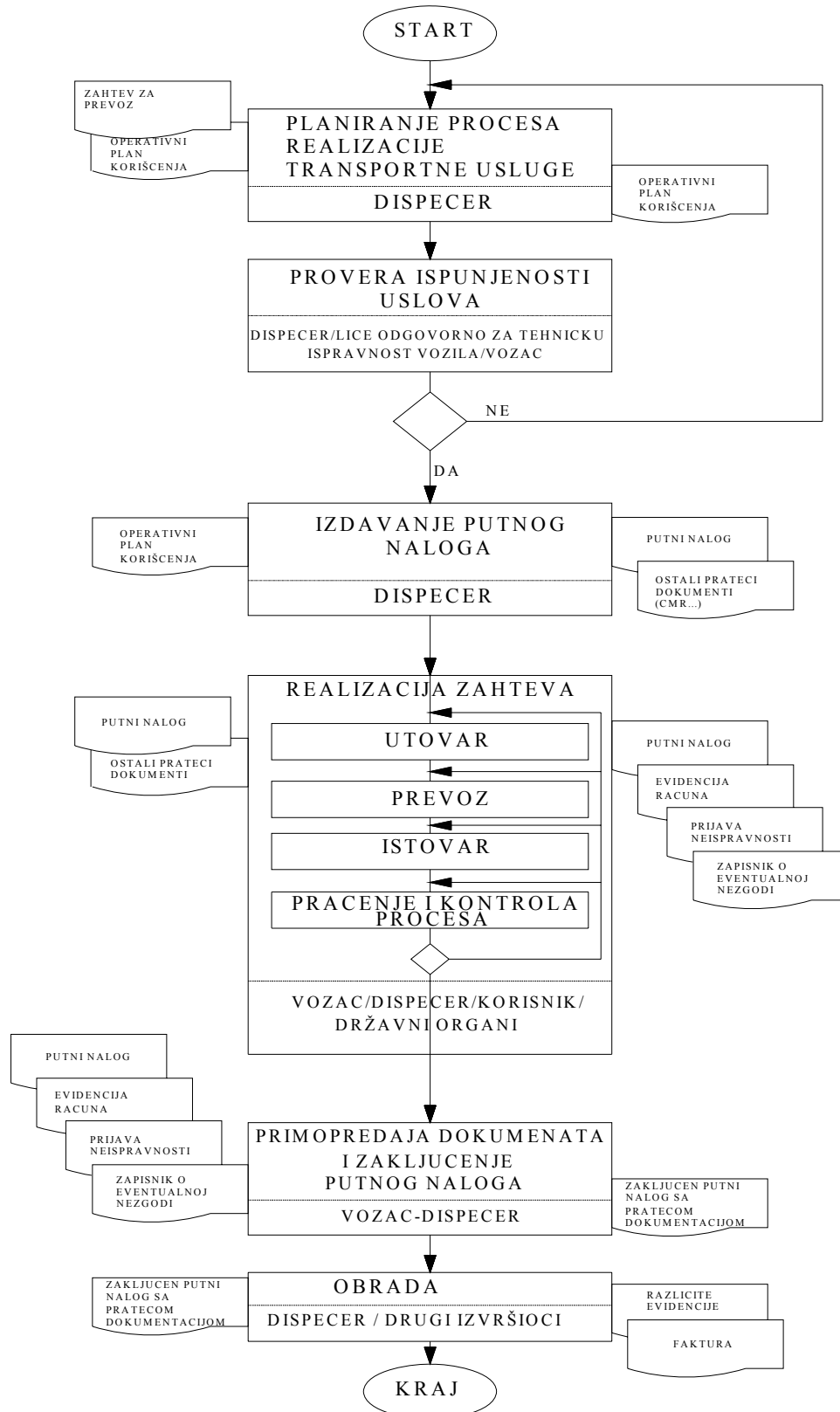
Proces kontrole i upravljanja obuhvata kontinuirano kontrolisanje procesa realizacije tako što se meri izvršenje planiranih zadataka: njihov obim i kvalitet i zatim ovi upoređuju sa planiranim. Usled poremećajnih impulsa iz okruženja i iz samog preduzeća, moguće je da dođe do odstupanja u planiranom odvijanju transportnog procesa. U tom slučaju, neophodno je doneti *operativne odluke koje treba da obezbede da se ponovo uspostavi planirano stanje*. Na primer, u slučaju otkaza vozila potrebno je doneti odluku o slanju drugog vozila za zamenu. Odluke se donose na raznim nivoima u sistemu, počevši od izvršilaca (vozači, dispečeri, mehaničari itd.), pa do rukovodilaca. Svaki zaposleni u preduzeću u toku svoga rada donosi određene odluke koje su od većeg ili manjeg uticaja na funkcionisanje i rezultate rada sistema. *Proces operativnog upravljanja podrazumeva upoređenje parametara procesa sa planiranim i donošenje odluka na osnovu unapred poznatih kriterijuma i modela*. Operativne odluke su sem u ekscenim situacijama uglavnom jednostavne i donose se na bazi iskustva.

Proces realizacije transportne usluge se inicira zahtevom (nalogom) za prevoz i obuhvata pripremu procesa realizacije transportne usluge, samu realizaciju transportne usluge i zaključenje i praćenje realizacije. U okviru procesa realizacije transportne usluge javljaju se sledeće aktivnosti: planiranje procesa realizacije transportne usluge; provera ispunjenosti uslova; izdavanje putnog naloga; sama realizacija prevoznog zahteva; primopredaja dokumenata i zaključenje realizacije; obrada podataka. Na slici 3. dat je dijagram toka procesa realizacije transportne usluge.

Početna aktivnost u procesu realizacije transportne usluge je planiranje procesa realizacije. Na osnovu zahteva za prevoz i postojećeg operativnog plana korišćenja pristupa se planiranju procesa realizacije. Planiranje i pripremu u smislu povezivanja vučnog vozila, priključnog vozila, vozača i ostalih potrebnih resursa sa zahtevom za prevoz vrši dispečer. Ovim dispečer vrši izbor vozila koje će svojim tehničkim karakteristikama najviše odgovarati ispostavljenom zahtevu, a koje je prvo slobodno po planu korišćenja.

Kada dođe vreme za otpočinjanje realizacije transportne usluge, mora se izvršiti provera ispunjenosti uslova za realizaciju transportne usluge. Ova provera se sastoji od niza operacija koje pored dispečera obavljaju i vozač kao i lice koje je zaduženo za tehničku ispravnost vozila. Ukoliko se u toku provere utvrdi da nisu ispunjeni svi potrebni uslovi potrebno je ponoviti planiranje procesa realizacije transportne usluge. Ako su svi uslovi zadovoljeni može otpočeti aktivnost izdavanja putnog naloga.

Za izdavanje putnog naloga zadužen je dispečer. Dispečer unosi potrebne podatke i potpisuje putni nalog. Pošto je vozač prethodno izvršio vizuelni pregled vozila može da potvrdi da je vozilo bez vidljivih nedostataka. To vrši potpisivanjem na za to određeno mesto na putnom nalogu. Takođe, nalog potpisuje i lice koje je odgovorno za tehničku ispravnost vozila. Dispečer tada predaje vozaču jedan primerak putnog naloga (drugi se odlaže u arhivu izdatih naloga), odnosno vozač prima putni nalog od dispečera, kao i ostalu prateću dokumentaciju (nalog za službeno putovanje, "blanko" tahografske listiće, odgovarajuću dozvolu za međunarodni transport, određenu sumu novca u gotovom ...) i time je aktivnost izdavanja putnog naloga završena.



Slika 3. Dijagram toka procesa realizacije transportne usluge

Sledeća aktivnost predstavlja realizaciju prevoznog zahteva. Počinje od trenutka kada vozilo napusti bazu, i traje do trenutka povratka vozila u bazu. Aktivnost realizacije prevoznog zahteva obuhvata poslove utovara, prevoza, istovara kao i praćenje i kontrolu same realizacije. U okviru obavljanja

realizacije prevoznog zahteva može se pojaviti i više utovarnih i/ili istovarnih mesta. Na utovarnim i istovarnim mestima vozač pored samog utovara i istovara obavlja i administrativne operacije i kontrolu utovara i istovara. Sam prevoz se sastoji od kretanja vozila između dva utovarno–istovarna mesta.

Praćenje i kontrola predstavljaju veoma bitnu komponentu procesa realizacije prevoznog zahteva. Kontrola od strane vozača se vrši na mestima utovara i istovara. Kontroliše se tačnost navedenih podataka o robi (vrsta, količina, stanje); vrši se kontrola opterećenja vozila na vagi; manipulacija sa robom i sl. Takođe se javlja kontrola od strane korisnika i to: da li je došlo do oštećenja, nedostatka robe i sl. Ovde se može javiti i kontrola koju vrše državni organi (administrativni poslovi pri prelasku granice; nepoštovanje saobraćajnih propisa; preopterećenje vozila; kompletnost dokumentacije i sl). Postoji i kontrola i praćenje vozila od strane dispečera putem savremenih uređaja za lociranje vozila ili jednostavno komunikacijom (telefonom) sa vozačem (po dogovoru ili po potrebi). Na taj način se vrši i usmeravanje vozača na nova utovarno-istovarna mesta i provera toka realizacije (da li će se zadovoljiti zahtevi korisnika). Kada se vozilo vrati sa poslednjeg istovarnog mesta u bazu, završava se aktivnost realizacije prevoznog zahteva.

Nakon toga sledi aktivnost primopredaje dokumenata i zaključenja realizacije putnog naloga. U okviru ove aktivnosti vozač najpre vrši predaju vozila nadležnoj osobi, a zatim vrši predaju dokumentacije, koja je pratila vozilo u toku realizacije zahteva a i one koja je eventualno nastala u toku realizacije, dispečeru. Praktično, vozač predaje dispečeru potpisan putni nalog sa evidencijom računa, prijavu neispravnosti (ukoliko je uočena neispravnost), zapisnik o eventualnoj nezgodi i ostalu prateću dokumentaciju. Dispečer prima celokupnu dokumentaciju, proverava kompletnost i ispravnost vođenja iste, vrši primarnu obradu podataka (vrši sumiranje pojedinih podataka sa putnog naloga npr. pređene kilometraže, vremena vožnje i sl) i potpisuje putni nalog. Time se završava aktivnost primopredaje dokumenata i zaključenja realizacije, a izlazni rezultat ove aktivnosti predstavljaju zaključen putni nalog i prateći dokumenti. Ovde se može inicirati i neki od procesa podrške kao što je npr. slučaj ukoliko vozač prijavi neispravnosti na vozilu i dispečer usled toga inicira zahtev za održavanjem. Prilikom primarne obrade, ukoliko na tovarnom listu postoji primedba korisnika na kvalitet ili količinu isporučene robe, ili ukoliko je vozač u napomeni putnog naloga naveo žalbu korisnika, dispečer evidentira primedbu korisnika u evidenciju žalbi.

Kao poslednja u nizu aktivnosti u procesu realizacije transportne usluge javlja se obrada podataka. Obradu vrši dispečer na osnovu prikupljenih podataka i izrađuje evidencije (saobraćajni prekršaji, žalbe), a, takođe, obradu vrše i drugi izvršioc (komercijala, finansije), na osnovu koje se vrši fakturisanje usluge, kao i obračun ličnog dohotka vozača.