



МЕРЕ ЗА ПОВЕЋАЊЕ КВАЛИТЕТА УСЛУГЕ ТРАНСПОРТА ПРЕДУЗЕЋА „ЕУРО ЛИДЕР“ ДОО- ЖБЕВАЦ

MEASURES TO INCREASE THE QUALITY OF TRANSPORT SERVICES OF THE COMPANY "EURO LIDER" D.O.O.-ZBEVAC

Стефан Младеновић, Павле Гладовић, Факултет техничких наука, Нови Сад

**Област – САОБРАЋАЈ**

**Кратак садржај** – Основни циљ израде овог рада јесте упознавање начина пословања транспорта, и да се кроз анализу возног парка уоче недостаци у пословању овог предузећа и предложи мере за превазилажење тих проблема. Потребно је анализирати организациону структуру, структуру возног парка, обрадити финансијске резултате, како би се уочили недостаци и самим тим предложиле мере које ће довести до успешног пословања предузећа.

**Кључне речи:** Систем квалитета, друмски транспорт.

**Abstract** – The main goal of this work is to get acquainted with the mode of transport business, and through the analysis of the fleet, it identifies the shortcomings in the business of this company and proposes measures to overcome these problems. It is necessary to analyze the organizational structure, the structure of the fleet, process the financial results in order to detect the shortcomings and therefore propose measures that will lead to the successful operation of the company.

**Keywords:** Quality system, road transport.

**1. УВОД**

Под транспортом се подразумева скуп или комплекс активности на премештању (превозу) путника и робе уз помоћ транспортних средстава (возила) од „извора“ до „циља“ путовања. У том процесу, путници и роба представљају предмет рада, а транспортна средства средства рада.

Транспорту припада важна улога у процесу производње, јер се као обавезан елемент у реализацији производње појављује превоз сировина, материјала, полуфабриканата и готових производа. Без квалитетног транспорта нема ни квалитетне производње ни потрошње, па ни квалитетног животног стандарда. То значи да је транспорт привредна делатност која служи као логистичка подршка свим другим људским активностима [1].

Особеност транспорта се огледа у суштинској разлици његових специфичних карактеристика у односу на друге области материјалне производње, јер нема: производња, продаја, потрошње, већ се прво продаје, затим најчешће истовремено производи и троши и не може се складиштити [4].

**НАПОМЕНА:**

Овај рад проистекао је из мастер рада чији ментор је био др Павле Гладовић.

**2. ПОЈАМ И ЗНАЧАЈ ДРУМСКОГ ТРАНСПОРТА**

Историјски списи доказују постојање каравана са натовареним животињама још 3500 година пре нове ере. Људи су од давнина били у сталном покрету било због тражења склоништа, у потражи за храном а у каснијем периоду, у доба робне размене и развојем трговине због превоза људи и робе којом се трговало.

У савременим економским теоријама транспорт се најчешће сматра самосталном облашћу материјалне производње и значајном привредном делатношћу. Његова самосталност се огледа у томе што се за организацију и извршење процеса транспорта ангажује посебна радна снага и транспортна средства.

Транспорт представља скуп или комплекс активности помоћу којих се врши премештање (превоз) путника и робе уз помоћ транспортних средстава (возила) од „извора до циља“ путовања и који има своју теорију, технику и технологију управљања.

Посебност транспорта се огледа у његовим специфичним карактеристикама које су различите у односу на друге области материјалне производње јер код транспорта се прво продаје, затим најчешће истовремено производи и троши и његов производ (транспортна услуга) се не може ускладиштити. Појављује се као обавезан елемент у реализацији производње где је неопходно транспортовање сировина, полупроизвода и готових производа.

Транспортни систем се састоји из скупа транспортних средстава, саобраћајница по којима се крећу транспортна средства, техничких уређаја и опреме, објеката који обезбеђују нормалан рад транспортних средстава (објекти за пријем, смештај и отпрему путника, за одржавање транспортних средстава и сл.) и информационих система.

Транспортна средства представљају возила која су намењена за извршење транспортних задатака. Саобраћајнице представљају специјално припремљене и опремљене путеве по којима се крећу транспортна средства.

Технички уређаји, опрема и објекти се састоје из сервисно-ремонтних радионица, ауто-база, гаража, складишта, утоварно-истоварних места, робних и путничких станица (терминала) итд.

### 3. ИСТОРИЈАТ ПРЕДУЗЕЋА

Предузеће „ЕУРО ЛИДЕР“ је основано 2005. године. Основна делатност фирме је транспорт различитих врста робе, како у земљи тако и у иностранству. Предузеће чине менаџери, диспечери и возачи са дугогодишњим искуством који послове обављају професионално и одговорно уз праћење и међусобну комуникацију.

Предузеће има 500 запослених. Поседују камионе који врше транспорт на свим дестинацијама Европе а о квалитету сведоче многи задовољни корисници. Најчешће дестинације су Немачка, Француска, Холандија, Белгија, Енглеска, Шпанија, Италија, Пољска, Чешка, Румунија, Мађарска итд.

Возни парк предузећа чине 30 шлепера марке „ВОЛВО“ и 30 полуприколице марке „Schmitz“, носивости 24т-33 еуро палете, са еколошким моторима еуро 5 и еуро 6 генерације [2]. Лого предузећа приказан је на слици 1.



Слика 1.- Лого предузећа

Удаљеност предузећа од значајнијих регионалних центара приказан а је у следећој табели.

Табела 1.- удаљеност предузећа од значајних регионалних центара

Удаљеност од	Удаљеност ( у км)
Београда	360км
Регионалног центра	11км Врање
Магистралног пута	1км Београд-Скопље
Луке	300км Солун
Железнице	5 км Ристовац

### 4. ПОСЛОВНА ДЕЛАТНОСТ ПРЕДУЗЕЋА

Предузеће „Еуро Лидер“ у својој структури поседује следеће секторе: сектор економско-финансијских послова, аутосервис, обезбеђење, сектор транспорта. Укупан број запослених у предузећу износи 50. На слици 2. можемо видети организациону шему предузећа.

Структура запослених радника у предузећу се може посматрати кроз:

- Струкуту запослених радника по радним јединицама,
- Структуру запослених по степену стручне спреме.



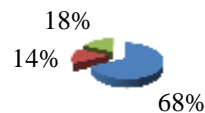
Слика 2.- Организациона шема предузећа

У табели 2. дата је структура запослених радника у предузећу по радним местима. Са графика 1. видимо да је највећи проценат запослених радника у саобраћајној служби (68%), затим 18% од укупног броја запослених радника у предузећу је запошљено у служби одржавања а 14% у служби заједничких послова. Када се погледа однос броја запослених радника и броја возила, добија се податак да на једном возилу долази 1,67 радника.

Табела 2- структура запослених радника по радним местима

Саобраћајна служба	Менаџер саобраћаја	1
	Шеф возног парка	1
	Диспечер	2
	Возач	30
Служба одржавања	Шеф одржавања	1
	Аутомеханичар	2
	Аутоелектричар	2
	Вулканизер	1
	Магационер	1
Служба заједничких послова	Директор предузећа	1
	Руководилац набавке	1
	Књиговођа	1
	Правник	1
	Секретарица	1
	Портир	2
	Спремачица	2
Укупно	Σ	50

Процентуална заступљеност запослених по службама



- саобраћајна служба
- служба одржавања
- служба заједничких послова

График 1- Процентуални приказ запослених по службама

### 5. ОРГАНИЗАЦИЈА РАДА ПРЕДУЗЕЋА

Унутрашњи вид транспорта је онај транспорт где се при његовом обављању не прелази државна граница, то је транспорт који се обавља на територији општине, града, округа...

Да би неко предузеће обављало унутрашњи транспорт мора да поседује одређене дозволе за рад, а самим тим и да има потребна докуметна. Транспортна документа која регулишу транспорт робе представљају доказ за извозника о извршеној продаји робе. Друга важна улога ових документа односи се на пренос ризика у оним пословима код којих је уговором или одговарајућом инкотермс клаузулом то предвиђено.

Најзначајнија докуметна која се односе на транспорт су:

- 1) камионски товарни лист (CMR),
- 2) железнички товарни лист (CIM),
- 3) шпедитерска потврда,
- 4) диспозиција за отпрему робе.

Међународни транспорт је транспорт где се при обављању прелази најмање једна државна граница. Да би предузеће обављало међународни транспорт потребно је да има посебна документа за возило и за возача, као и документа која прате реализацију услуге.

*Документи за возило:*

- саобраћајна дозвола (за вучно возило и за прикључно возило),
- полиса обавезног осигурања
- међународна полиса осигурања ("зелени картон")
- потврде о техничко-експлоатационим условима које морају задовољавати теретна возила којима се обавља међународни друмски превоз

*Документи за возача:*

- возачка дозвола одговарајуће категорије,
- међународна возачка дозвола
- лична карта
- пасош и визе
- документ о запослености
- обавезно здравствено осигурање и картица међународног здравственог путног осигурања
- тахографски улошци

*Документи који прате реализацију услуге:*

- путни налог
- товарни лист (ЦМР товарни лист)
- појединачна билатерална или ЦЕМТ дозвола за међународни транспорт
- царински документи (ТИР карнет, АТА карнет, јединствена царинска исправа)

## 6. СИСТЕМ КВАЛИТЕТА

Реч квалитет потиче од латинске речи "qvlitas", што значи каквоћу, својства, особине. Иначе ова реч се чује скоро свакодневно у комуникацији између људи, када се говори о квалитету привредних процеса, квалитету активности, квалитету услуга, квалитету живота итд.

### TQM- Тотални менаџмент квалитета

Дефиниција гласи : менаџмент приступ у компанији усредсређен на квалитет, заснован на учешћу свих њених чланова, усмерен на дугорочан успех кроз задовољење купца, а у корист свих чланова компаније и друштва [3].

Појам менаџмента квалитетом је широк и сагласно стандардима серије ISO 9000 укључује планирање

квалитета, управљање квалитетом, обезбеђење и унапређење квалитета, као што је приказано на слици 3.



Слика 3. Основне компоненте менаџмента квалитетом

## 7. ИНФОРМАЦИОНЕ ТЕХНОЛОГИЈЕ

Основни циљ информационих система је сакупљање, чување, снимање, обрада и преношење информација. Како предузећа, тако и појединци користе ИС за управљање својим операцијама, представљање понуда различитих услуга, унапређењу личних способности и капацитета и сл.

Опрема која се користи у бази је:

- РС рачунари који су повезани са главним сервером тј. везом са главним централним рачунаром,
- Четири персонална рачунара и један лаптоп који имају инсталиране Windows XP оперативне системе који имају апликацију да подржавају рад система за контролу и управљање возила.
- Прикључак Интернет DSL/WAN (getwey) за GPRS комуникацију с опремом у возилима и везу са серверским рачунарем;
- LAN мрежа капацитета 1.5 gb/sek опрема за непрекидно напајање и мрежни преклопник;
- Савремена комуникација преко уграђеног модема.

## 8. ТРОШКОВИ ЕКСПЛАТАЦИЈЕ ВОЗИЛА У ДРУМСКОМ ТРАНСПОРТУ

Трошкови у друмском транспорту се могу поделити на : сталне и променљиве.

Таб. 3 Стални трошкови по возилу у току године у еур

Амортизација возила	19500
Одржавање возила	6500
БЛД по запосленом раднику	24048
Регистрација и осигурање возила	1600
Остали трошкови	5000
<b>Укупно</b>	<b>56648</b>

Табела 4- Променљиви трошкови по возилу у току једне године у еур

Трошкови гума	12710
Трошкови горива	75950
Трошкови моторног уља	1520
Трошкови уља у мењачу	550
Трошкови за погонски мост	550
Трошкови уља за управљачки механизам	120
Материјал за текуће оправке (2.43% набавне вредности возила)	2900
Текуће оправке	2000
<b>Укупни променљиви трошкови</b>	<b>96300</b>

## 9. АНАЛИЗА ИЗМЕРИТЕЉА РАДА И ЕКСПЛАТАЦИЈЕ ВОЗИЛА

Анализа пређеног пута теретног возила марке „Волво“ у току једног обрта рађена је на релацији Бујановац-Битољ-Нант-Марсељ-Софија. Измеритељи су утврђени удве варијанте: постојеће и предложене а резултати су приказани у табели 5.

Табела 5. *Поређење резултата постојеће и предложене варијанте*

Параметар	Стварна варијанта	Предложена варијанта	Разлика	%
Ai	1	1	/	0
Q	44	68	24t	35↑
ADi	12	12	/	0
ADs	12	12	/	0
ADr	12	12	/	0
AHr	77	77,23	0,23	0,3↑
AHw	73,50	72,235	1,265	1,7↓
$\rho$	0.27	0.268	0,002	0,7↓
$\delta$	0.95	0.94	0.01	1,05↓
Vs	82,18 km/h	81,68 km/h	0,5	0,6↓
AK	6040 km	5900 km	140	2,3↓
Ve	78,44 km/h	76,4 km/h	2.04 km/h	2,6↓
AKt	4600	4810	210 km	4,4↑
AKn	210	0	210 km	100↓
$\beta$	0.76	0.82	0.06	7,3↑
$\omega$	0.036	0	0.036	100↓
AZ $\lambda$	2	3	1	33,3↑
Ksd	503.3 km	491.67 km	11.63	2,3↓
U	99600 tkm	104640 tkm	5040 tkm	4,8↑
Kst1	2263.64 km	1538.82 km	724.82	32↓
Kst $\lambda$	2300 km	1603.3 km	696.7 km	30,2↓
$\gamma$	0.917	0.944	0.027	2,9↑
$\epsilon$	0.902	0.906	0.002	0,2↑
W'Q	0,571 t/hr	0,88 t/hr	0.309 t/hr	35↑
W'U	1293, 5tkm/hr	1354.91 tkm/hr	61.41t/hr	4,5↑
W Q	0.153 t/hi	0.236 t/hi	0.83 t/hi	35↑
W U	345,83 tkm/hi	363.33 tkm/hi	17.5 tkm/hi	4,8↑

## 10. ПРЕДЛОГ МЕРА ЗА ПОВЕЋАЊЕ ЕФИКАСНОСТИ РАДА И ПОСЛОВАЊА ВОЗНОГ ПАРКА ПРЕДУЗЕЋА „ЕУРО ЛИДЕР“

1. Запошљавање већег броја стручних лица који ће водити рачуна о измеритељима рада и експлатације возног парка.
2. Треба тежити да возње у што већој мери буду под теретом.
3. Радити на модернизацији и проширавању возног парка.
4. Увести маркетинг службу која ће радити на испитивању тржишта у погледу транспортних захтева.
5. Увођење сектора за безбедност саобраћаја.
6. Примена ISO стандарда.
7. Код превоза на веће релације примена удвојене посаде.
8. Прављење планова пословања на дужи период.

## 11. ЗАКЉУЧАК

У оквиру рада извршена је анализа постојећег и жељеног стања предузећа „Еуро Лидер“, односно сагледана је организациона и квалификована структура предузећа, структура возног парка, анализа трошкова и показатељи рада возног парка.

Структура возног парка је на завидном нивоу. Као што је већ речено, неопходно је организовати посебну маркетинг службу која ће радити на промоцији и рекламирању предузећа али и која ће обезбеђивати терете у повратним возњама како би се смањили празни и нулти километри и повећао приход возила по пређеном километру. Неопходно је имплементирати процесе управљања квалитетом ради што квалитетније организације пословања између самих запослених чиме би се подигао квалитет према потенцијалним корисницима.

## 12. ЛИТЕРАТУРА

- [1] Гладовић П. „Технологија друмског саобраћаја“, Факултет техничких наука, Нови Сад, 2013. Година
- [2] Документација аутотранспортног предузећа „Еуро Лидер“
- [3] Гладовић П. „Систем квалитета у друмском транспорту“, Факултет техничких наука, Нови Сад, 2012. Година
- [4] Гладовић П. „Организација друмског саобраћаја“, Факултет техничких наука, Нови Сад, 2014. Година

### Кратка биографија:



**Стефан Младеновић** рођен је у Врању 1993. године. Дипломски рад је одбранио 2016. године на Факултету техничких наука у Новом Саду из области Саобраћај и транспорт из предмета технологија и организација друмског саобраћаја.  
stefanmladenovic7@gmail.com