

ZÁRÓDOLGOZAT

**Demeter Anett
2020.**

**BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
KÜLKERESKEDELMI KAR**

**GAZDÁLKODÁS ÉS MENEDZSMENT
LEVELEZŐ**

**AZ ELLÁTÁSI LÁNC MENEDZSMENT
A KISZOLGÁLÁSI SZÍNVONAL FEJLESZTÉSE ÖMLESZTETT
GABONA SZÁLLÍTMÁNYOZÁSBAN**

Konzulens:
Renner Péter

Készítette:
Demeter Anett

Budapest, 2020.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	4.
2. Az ellátási lánc és a szállítmányozás kapcsolata	6.
2.1 Kiszolgálási színvonal elemei a szállítmányozásban.....	8.
3. Ágazatok	11.
3.1 Belföldi ömlesztett gabona szállítmányozás.....	13.
3.2 Nemzetközi ömlesztett gabona szállítmányozás.....	14.
3.3 Kiszolgálási színvonal befolyásoló tényezők belföldön és nemzetközön.....	15.
3.4 Ömlesztett gabona vagonba rakása	16.
3.4.1 Kiszolgálási színvonal befolyásolási tényezők.....	18.
4. Adminisztráció	19.
4.1 EKÁER.....	21.
4.2 Nagy Machinátor.....	23.
5. Kutatási folyamat	24.
5.1 Kérdőív kiértékelése.....	24.
6. Összegzés, javaslatok a kiszolgálási színvonal javítására	27.
Mellékletek	29.
Felhasznált irodalom	34.

1. Bevezetés

Témaválasztásom oka, munkahelyem és gyakorlati helyem tevékenységéből származik.

Közel három éve dolgozom a Lapidibus Kft-nél, itt szereztem a szakmai tapasztalatomat,

amire alapozva úgy gondolom, hitelesen tudok beszélni a problémákról.

A Lapidibus Kft. 26. éve teljesíti az ország legnagyobb multinacionális gabona kereskedők megbízásait, akik a mai napig előtérbe helyezik, ha szállítványozót kell választaniuk. A cég által foglalkoztatott tehergépjárművek telephelyei fedik le legnagyobb mértékben Magyarország területét. Mindezt megbízóink felé kialakított legkedvezőbb fuvardíjak kialakításával kamatoztatjuk. A legjelentősebb szállítványozott áruféleségek közé tartoznak a gabonafélék, műtrágyák, szójadara, takarmányok és az olajos magvak.

Meghatározó szállítási tevékenységek:

- malmokba és raktárakba, valamint termelőterületről tárolóba vagy szárítóba való fuvarozás termelőktől és kereskedőktől,
- hajókhoz szállítás és a tőlük átvett árutömeg országos elterítése
- vasúti kocsikhoz történő szállítás és az áru vagonba rakása, illetve a kiszedett áru elszállítása.

Mivel Magyarország Európa egyik meghatározó mezőgazdasági országa, a megtermelt gabonamennyiség elszállítására jelentős igény van évről évre.

A KSH¹ adatai szerint 2018-ban az ország gabonatermése 14 893 ezer tonna volt (lásd 1.melléklet), ebből a Lapidibus Kft. által elszállított mennyiség 641 ezer tonna belföldön, export irányú szállítás pedig 239 ezer tonna volt. Figyelembe véve, mennyi hasonló tevékenységet végző cég van az országban, ez jó aránynak minősül

„Noha a koronavírus-járvány kitörése példátlan kihívásokkal jár az Európai Unió mezőgazdasága számára, az ágazat hatékonyan reagál - derül ki az Európai Bizottság hétfőn közzétett jelentéséből. Eszerint az uniós gabonatermelés 2019-2020-as időszakban várhatóan eléri a 294 millió tonnát, 4,5 százalékkal

¹ Központi Statisztikai Hivatal

meghaladva az ötéves átlagot, majd várhatóan enyhe csökkenést mutatva 287,8 millió tonnára mérséklődik a 2020-2021-es időszakban.”

(URL= [haszonagrar.hu](http://www.haszonagrar.hu), Koronavírus: dicséret Brüsszelből, <http://www.haszonagrar.hu/47-hirlevel/napindito-hirlevel/2690-koronavirus-dicseret-bruesszelbol.html>, 2020.05.10.)

A 2020-as év első félévének tevékenységét a járványhelyzet sok szempontból megnehezítette. Szerencsére a gabonakereskedelmet a nagy mennyiségű élelmiszerfelvásárlás fellendítette, több utánpótlásra volt szükség. Azonban számos folyamatot újra kellett gondolni, át kellett szervezni, amit a későbbiekben ki is fejtek.

A Kft. minőségpolitikájának alapvető célja, hogy a felmerülő igényeket ár és a szolgáltatási színvonal tekintetében kielégítse.

Olyan megoldási lehetőségeket szeretnék felkutatni, ami fejleszti a kiszolgálási színvonalat a megbízások során ahhoz, hogy a cég ellátási láncban betöltött szerepét megfelelően végezze el és értéket teremtsen.

2. Az ellátási lánc és a szállítmányozás kapcsolata

Az ellátási lánc először az 1980-as években kezdett kialakulni, mikor az erősödő piaci verseny miatt a vállalatok kénytelenek voltak kifejleszteni egy olyan előállítási folyamatot, stratégiát, ami egyre jobbra tette a terméküket. Ezzel igyekeztek versenyképesek maradni. Ekkor még a fő cél a minőség és a jövedelmezőség növelése volt.

Később kiderült, hogy az áru minősége nem elegendő minden cél eléréséhez. A vevői igények is folyamatosan kezdtek átalakulni megújulni. Az egykori tömeggyártás helyett képtelenek voltak rugalmasabb gyártási folyamatokat kialakítani. Ez a belső folyamatok, kapcsolatok átszervezéséhez vezetett.

A XXI. század elejére mindez piaci irányelvvé alakult át. Ez készítette arra a cégeket, hogy szoros kapcsolatot kezdjenek ápolni beszállítóikkal és mindazon vállalatokkal, akik közreműködnek a minél sikeresebb előállításához. Kialakult az outsourcing², mivel ezt a fajta rugalmasságot csak azzal tudták biztosítani, ha bizonyos feladatokat, folyamatokat nem maguk végeznek el. „Az ellátási lánc tehát magában foglalhat minden olyan szereplőt, amely hozzáadott értéket teremt, így az alapanyaggal és a köztes alkatrészrel való ellátást, a késztermék összeszerelését, a termelést, a csomagolást, a szállítást, a raktározást és a logisztikát. Az ellátási lánc mentén való együttműködésnek a vállalatok versenyképességére gyakorolt pozitív hatása nem kétséges.” (EFEB Felnőttoktatási Központ Kft., Réti György: Oktatási segédanyag: Logisztikai ügyintéző feladatai, Az ellátási lánc fogalma, szereplői és kapcsolatuk, 34. oldal)

Így a lánc minden tagjának csak egy bizonyos feladatra kell koncentrálnia és nem kell saját cégen belül megoldani az összeset nagy nehézségek és költségek árán. Ezzel a módszerrel ugyan abból a termékből több specifikációt³ is képesek megalkotni.

Porter már 1991-ben felállított egy elméletet. A vállalati tevékenységeket elosztotta két fő egységre. Elsődleges, illetve másodlagos, más néven támogató egységre. Az elsődlegeseket nevezte meg közvetlen értékalkotóknak, a másodlagos tevékenységeket pedig az elsődleges kiszolgálóknak. Ez szükséges a

² kiszervezés

³ leírás, részletezés, felsorolás

hozzáadott érték létrehozásához. A vállalat célja pedig ennek az értéknek minél magasabb mértékű előállítását. Ez az értéklánc ennek a szempontjából rendszerezi a folyamatokat.

Porter elmélete szerint a külső logisztika, mely alatt a kimenő logisztikát és a logisztikai stratégiát érti, az elsődleges tevékenységekhez tartozik. Tehát a szállítmányozó cégeket is ide sorolja.

1. ábra A porteri értéklánc



Forrás: Digitális tankönyvtár

„A fuvarozás külön szakma. A vonatkozó szabályok ráadásul országonként eltérhetnek, még az Európai Unión belül is. Ha magunk rendeljük meg a fuvar, nekünk kell gondoskodnunk a megfelelő dokumentumok beszerzéséről, hiszen ezt a fuvarozó cég sem szívesen vállalja, és a kereskedők közül is csak a nagyobbak.

Ilyenkor jön jól a szállítmányozó, aki tulajdonképpen szervez, és alvállalkozói révén komplett szolgáltatást nyújt – mint áruátvétel, rakodás, szállítás, engedélyek beszerzése –, és gyakran a pénzügyeket is lebonyolítja. Kiterjedt szállítói kapcsolatrendszere, nagy volumenű megbízásai révén egy-egy részmunkát olcsóbban tud elvégeztetni, mint akár az eladó, akár a vevő.”

(URL = [haszonagrar.hu](http://www.haszonagrar.hu), Gabonaszállítási tarifák, <http://www.haszonagrar.hu/cimlapsztori/831-gabonaszallitasi-tarifak-.html>, 2020.05.10.)

A szállítványozó, mint logisztikai szolgáltató, ha elront egy folyamatot, az egész láncban hiba történik. Mivel a cég nem rendelkezik saját tehergépjárművekkel, nekünk a tudásunkkal, a tapasztalatunkkal kell segíteni az értékteremtő folyamatot. Esetünkben a árutulajdonostól vagy kereskedőtől a feldolgozóig. A takarmányozási célú vagy az élelmiszer alapanyag termények szállításánál az élelmiszerláncban vagy takarmányozásban betöltött súlyának megfelelően szigorú előírásoknak kell megfelelni. Ilyen például a szállító jármű tisztasági és műszaki követelményeit továbbá az áru minőségi megfelelését is.

2.1 Kiszolgálási színvonal elemei a szállítványozásban

Először is, meg kell nevezni, a kiszolgálási színvonal elemei közül, melyek meghatározóak a vállalat profilját tekintve. Esetünkben ilyen az időbeli pontosság, a mennyiségi pontosság, az üzemzavar kezelése, a rendelési információ (pl. rendszámleküldés), a logisztikai rendszer rugalmassága és a dokumentáció minősége.

„Az időbeli pontosság: a rendelések hány százaléka kerül időben kiszállításra.”

^{4*}Minden megbízás tartalmaz egy -tól -ig időpontot, amit szigorúan be kell tartani. Ha nem sikerük időben elszállítani a mennyiséget, kötbért is szabhatnak ki. Természetesen ilyenkor is közbeszólhat az időjárás, az áru minőségi problémája vagy a közlekedési viszonyok.

„A mennyiségi pontosság: az előre meghatározott kiszállítások mennyiségi pontossága.”* Ide értendő a gabona hiány nélküli elszállítása a megadott helyig. Mivel a felrakóhely és a lerakóhely között van egy bizonyos távolság (ez lehet több napnyi út is), megszabtak egy hiány tűréshatárt, ami még megengedett. Hiszen alakulhat a mérési súly az időjárási viszonyoktól, továbbá attól is, milyen korszerű mérleggel mérik vagy hogyan tud ráállni a kamion. A szállítójárművek típusai

⁴ * EFEB Felnőttoktatási Központ Kft., Réti György: Oktatási segédanyag: Logisztikai ügyintéző feladatai, A kiszolgálási színvonal, 85. oldal

lehetnek önürítős⁵ vagy fix rakfelületűek, mozgópadlós, pótszerelvényes, nyerges vagy pótkocsis. Vannak osztott rakfelületű szállítójárművek. Ilyen a pótkocsis szerelvény mely áll egy vontatóból melyre raknak egy-két vagy három tengelyes pótkocsit. Méretét figyelembe véve ilyen fuvarfeladatokra a nagy teherbírású, nagy köbméteres kamionokat foglalkoztatunk.

„Az üzemzavar kezelése: ha valamilyen hiba történik, akkor a vállalat mennyi idő alatt tudja a hibát kijavítani.”* Ide értendő például a hirtelen keletkezett műszaki probléma, lebetegedés, ha gyorsan kell új kamiont szerezni. Továbbá a felmerülő gabona minőségi problémái gyors kezelése is. Vagonrakodásnál pedig a bogaras, szennyezett vagonok tisztítását jelenti, ha kiderül, hogy ilyen állapotban állítják be őket rakodásra.

„A rendelési információ: a rendeléssel kapcsolatos információnyújtás gyorsasága vagy az információ minősége.”* Esetünkben ez a megbízás pontos teljesítését jelenti. A speditőröknek, bonyolítóknak pontos információkkal kell szolgálni mind a megbízó, mind a megbízott és a telephelyek felé is. Felrakóhellyel történő egyeztetésnél fontos megtudakolni a rakodási hely pontos címét, a mérleg típusát, helyét (helyben van, vagy át kell menni egy külső helyszínre) és egy nyitvatartási időt.

„A logisztikai rendszer rugalmassága: A vállalat mennyire gyorsan tud reagálni az előre nem várt helyzetekre, vagy a speciális igényekre.”* Ilyen lehet a már említett minőségi probléma vagy bogaras áru is. Ezekben az esetekben vissza-vagy át kell irányítani a kamionokat más telephelyre. Ezt minél gyorsabban kell megtenni, hogy tudjuk tartani a határidőket. A hirtelen felmerülő megbízás (igény) is próbára teszi a rugalmasságot. Mint például, ha előző délután vagy aznap derül ki egy újabb szállítási igény. Ha ez egy-egy kanyar fuvar jelet, nem jelent nagyobb gondot, de lehet ez komplett vagonrakodás vagy hajórakodás is, ahova egy teljes flotta és rakodószemélyzet is kell.

„A dokumentáció minősége: például az elrontott számlák aránya az összes kibocsátott számlához viszonyítva.”* Dokumentációhoz tartozik az időben küldött

⁵ Az önürítős szerelvényeknél vannak oldalra, hátra billentős, mozgópadlós tehergépkocsik.

avizó vagy részavizó, saját belső statisztika vagy tisztasági nyilatkozat és az EKÁER számok kezelése is.

3. Ágazatok

A Lapidibus Kft. több területen is azon dolgozik, hogy kielégítse a felmerülő igényeket. Ahogy a bevezetésben is felsoroltam, a cég foglalkozik malmokba, raktárakba, termőterületről tárolóba való fuvarozással, kikötőbe és beérkező hajóról történő elszállítással és vasúti kocsikhoz vagy vasúti kocsikról való szállítással. Mindez ömlesztett gabonaféleségekkel. Ebben a pontban szeretném kifejteni ezeket az ágakat bővebben, csoportosítva, kitérve a kiszolgálási színvonal érintett elemeire. A következő területekre fogok kitérni:

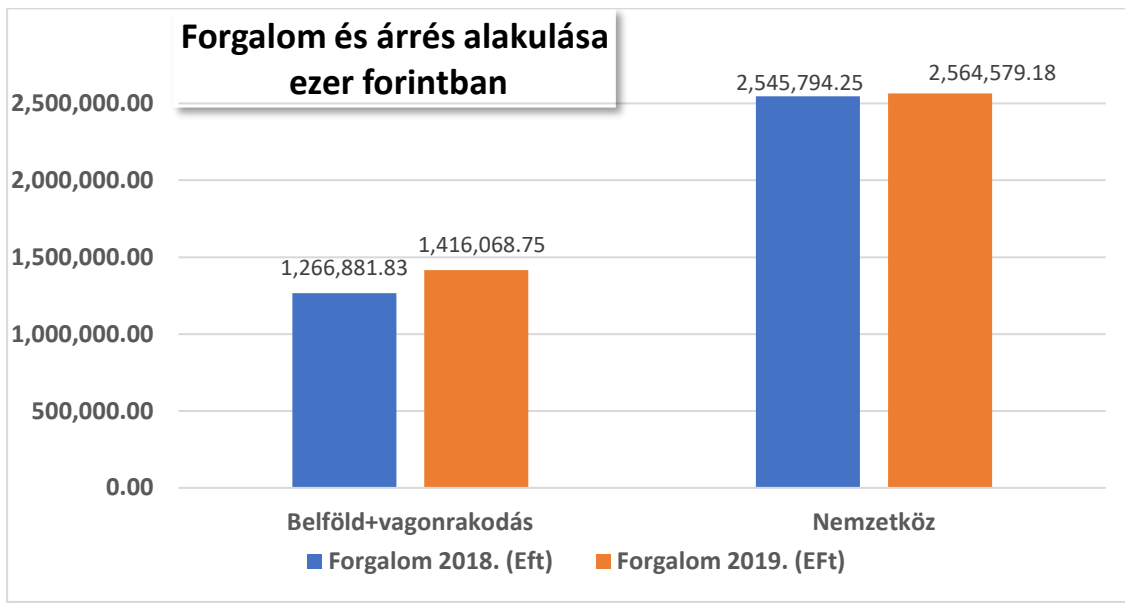
- Belföldi ömlesztett gabona szállítmányozás
- Nemzetközi ömlesztett gabona szállítmányozás
- Ömlesztett gabona vagonba rakása

E területeken dolgoztam és vizsgáltam a tevékenységüket, így megfigyelhettem miként működnek, milyen nehézségekkel küzdenek.

„A gabonafélék hosszú utat járnak be, míg eljutnak a végső felhasználóhoz. De már az első lépés sem egyszerű, ha közúton tesszük meg. A szomszéd segítségét pedig jobb, ha elfeledjük, mert fuvarozónak minősülhet, akire speciális szabályok vonatkoznak.” (URL = haszonagrar.hu, Gabonaszállítási tarifák, <http://www.haszonagrar.hu/cimlapsztori/831-gabonaszallitasi-tarifak-.html>, 2020.05.10.) A cég mindezen szabályok miatt vállalja magára nap, mint nap a megbízási feladat szabályos lebonyolításával járó felelősséget.

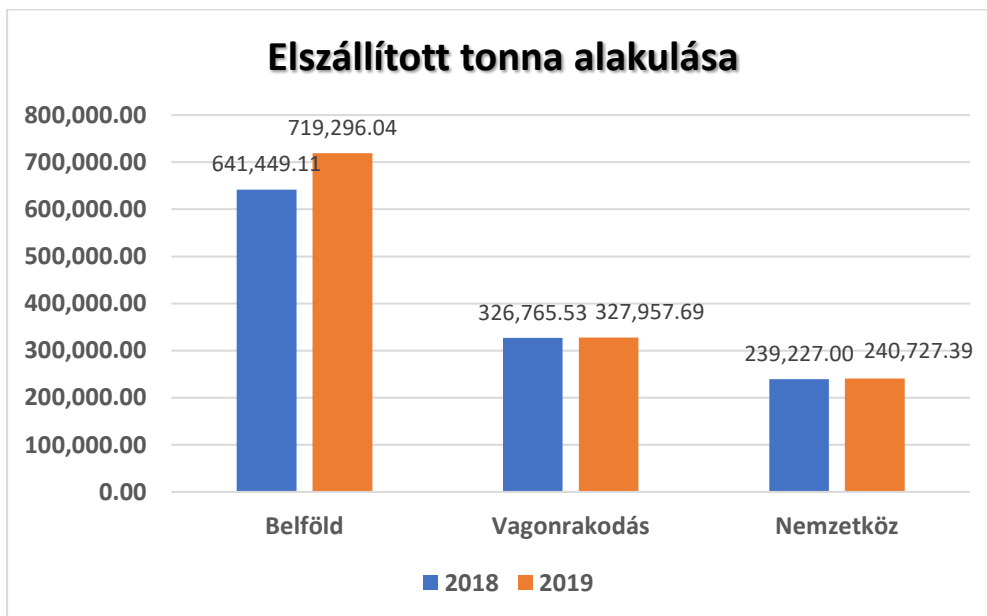
Az alábbi diagrammokon összesítettem a forgalom és az elszállított tonna alakulását 2018. és 2019. évre összehasonlítva a belföldi szállításokkal és vagonrakodásokkal foglalkozó részleget és a nemzetközi szállításokkal foglalkozó részleget. Az adatokból arra lehet következtetni, hogy a nemzetköz lényegesen nagyobb forgalmat ér el. A nemzetközi szállításoknál a nagy fuvartávok mellett magas szállítási költségek realizálódnak tonnánként. Míg a belföldi szállításnál a jóval rövidebb szállítások esetében az egységnyi fuvardíj alacsonyabb. Ebből következik, hogy ugyan olyan nagyságú árbevételhez belföldön nagyobb mennyiséget kell megmozgatni.

2.ábra



Saját forrás

3.ábra



Saját forrás

3.1. Belföldi ömlesztett gabona szállítmányozás

A cég legnagyobb volumenű szállításait belföldön bonyolítja le. 2019-ben a milliós tonnamennyiség háromnegyedét tette ki. A forgalom 2018-ról 2019-re 11,78 %-kal növekedett (lásd:1.ábra). Ha ehhez hozzánézzük a tonnaszámot, a sima áttárolásoknál hasonló fejlődés látható, ez 12,14 %-os.

Hogy jobban megértsük, alábbiakban levezetem egy szállítás mögött álló munka menetét. Mindez az után történik, hogy a felelős fuvarszervező megállapodik a megbízónkkal egy szállításban és az ehhez tartozó fuvardíjban, erről pedig megkaptuk az írásos megbízást, ami minden szükséges adatot tartalmaz.

Minden szállítást megelőző délután kiküldünk a felrakóhellyel egyeztetett email címre egy rendszámjegyzéket, ami tartalmazza a rakodáshoz szükséges információkat. Ami a legfontosabb, a mi megbízásunkból érkező autók rendszámait és a hozzájuk tartozó EKÁER⁶ számokat. Továbbá feltüntetjük az árunemet, a dátumot, hogy honnan hova kell az árut szállítani és a tulajdonos cég nevét, aki a mi megbízónk. (lásd:2.melléklet) Ha bármi változás következik be, küldünk egy újabb emailt, ha kell fel is hívjuk a telephelyeket. Minden fuvarozó céggel általános keretszerződésünk van, így nem kell minden szállítás előtt külön megbízást küldenünk feléjük. Fuvarszervezőink telefonos egyeztetést követően SMS-ben küldik el a pontos adatokat, hogy tudják hova és milyen áruért kell menni és azt pontosan hova kell szállítani. Kapnak a felrakóhelyhez és a lerakóhelyhez is egy kontaktot, akit tudnak keresni előre bejelentkezés vagy útbaigazítás miatt.

Napközben folyamatosan tartjuk a felrakótelepekkel a kapcsolatot, hogy tudjuk melyik szállítójármű érkezett meg, melyek várnak még és a rakodás rendben zajlik e. Ez a folyamat érinti az időbeli pontosságot, hiszen késve, vagy helytelenül küldött információ a szállítás határidejét veszélyezteti. Érinti továbbá a rendelési információt, mivel ugyan úgy informálnunk kell a gabonatelepeket, mint a fuvarozóinkat. A nap befejeztével pedig kérünk egy összesítőt, amin szerepelnek sorban az autók rendszámai és a hozzájuk tartozott felvett súly. Ha a telep nem tud ilyet küldeni, egyszerűen egyeztetünk velük szóban, mint a nap folyamán, csak ilyenkor elég egy összesen súlyt elkérni, mivel napközben bediktálták tételesen.

⁶ Elektronikus Közúti Áruforgalom Ellenőrző Rendszer

Így le tudjuk ellenőrizni kilóra pontosan, mennyi az elszállított mennyiség. Ugyanígy teszünk a lerakóhellyel is. Tudnunk kell, mindenki odaért-e és súlyhiány nélkül sikerült-e leborítaniuk az árut.

3.2. Nemzetközi ömlesztett gabona szállítmányozás

Hazánkban a gabonaszállítás import-és export fuvarok esetében is túlnyomó részt közúton történik. Ez egy egyszerűbb megoldás, főleg, ha nem nagy mennyiséget érint egy-egy felmerülő igény. Ezért alakította ki a Lapidibus Kft. és a cégcsoport többi tagjai is az ezzel foglalkozó részlegét.

A nemzetközi szállítmányozás is növekedést mutatott 2018-ról, 2019-re, ez 0,74%-ot jelent. A teherfuvarozás mennyisége 0,63%-kal növekedett. Ebben az évben az árrés viszont visszaesett. Mindez lehet azért, mert a fuvarozó cégek magasabb díjakon vállalták csak a hosszabb utakat, vagy mert olyan megbízásokat kaptak, amik nehézségekbe ütköztek. Lehet ez útviszony, megközelíthetőség, vagy egyre hosszabb utak. Fuvarszervezőink feladata ezeknek a tényezőknek az összehangolása. Napjainkban egyre több tehergépjárművel rendelkező cég jut arra az elhatározásra, hogy inkább maradnak a határainkon belül és nem töltenek több napot távol. Ezért nehezebb nemzetközi viszonylatokra szállítójárművet találni. A szállítandó áru mennyisége is itthon növekedett nagyobb arányban. Ahhoz, hogy fejlesszék ezt a területet, új lehetőségek után kell kutatni, akár külföldi megbízókat megkeresni.

Egy ilyen szállítás lebonyolítása kissé eltér egy belföldi viszonylat menetétől. A mi részünkre küldött megbízás ugyan úgy néz ki, mint egy belföldi szállítás esetén. A nemzetközi viszonylatokra megbízott fuvarozóknak minden szállításról külön megbízást kell küldeni. Mivel előfordul, hogy valamelyik céggel hosszú ideig nem is dolgozunk, nincs általános megbízás velük. Ennek mindent tartalmaznia kell, amit mi is kapunk a megbízóinktól. Ha kell, GPS koordinátát is kell keresni, mert külföldön nehezebb a tájékozódás. Továbbá bele kell írni egy CMR kitöltési útmutatót, mivel erre is külön szabályok vonatkoznak. Ha módosul egy rakodási vagy lerakodási hely, esetleg cég név vagy áru, abban is jelezni kell.

Nemzetközi szállítások esetén nem kell a felrakóhelyeknek rendszámjegyzéket küldeni, a szállításhoz tartozó rendszámot a megbízó felé kell elküldeni egy olyan táblázatba foglalva, ami minden hozzájuk tartozó szállítást tartalmaz havi lebontásban. Az EKÁER itt teljes mértékben ők intézik, nekünk csak az alvállalkozónk fuvarmegbízásába kell beleírni. Bármilyen módosulás esetén, mint például felrakóhely, lerakóhely, rendszám, nap vagy díj jelezni kell a megbízó felé a táblázatban és a fuvarozó felé a megbízásban is.

3.3. Kiszolgálási színvonal befolyásoló tényezők belföldön és nemzetközön

A következő problémák merülhetnek fel: kiderül, nem jó az áru minősége; a rakodásra érkező autót valamilyen okból kifolyólag nem tudják megrakni (műszaki hiba, nem megfelelő a típusa); közvetlenül a rakodóhelyen áll fenn műszaki probléma vagy az időjárási tényezők nem kedvezők.

Az üzemzavar kezelése és a logisztikai rendszer rugalmassága: Mindezt a fuvarszervezőink megpróbálják minél gyorsabban orvosolni, kezelni az esetleges kiesést és tájékoztatják megbízónkat a fennálló helyzetről. Ha kell, újabb autókat szerveznek be a zavartalan haladás érdekében. Előfordul, hogy más telepről kell végül elszállítani a gabonát. Ebben az esetben mindenkit átírányítunk, felvesszük az új rakodóhellyel a kapcsolatot telefonon és emailben is. A rendszámjegyzéket pedig el kell küldeni módosítva, kiegészítve, kiemelve a változást.

Van azonban olyan hiba, ami ellen csak akkor tudunk tenni, ha többször is felhívjuk a megadott kontaktot a telephelyen és minden megrakott autó súlyát és kiadott EKÁER számát elkérjük. Így elkerülhető a túlrakás vagy a rosszul kiadott EKÁER szám. Sajnos nem minden esetben tudjuk ezt megtenni, így előfordulnak hibák. Ez veszélyes, mert ha a NAV útközben megállítja a kamiont, akár le is foglalhatják az árut vagy utólagos ellenőrzések során derülnek ki hibák, amiért pénzbüntetés is járhat. Ezért kell alaposan odafigyelni az adatokra. Ha utólag vesszük észre az EKÁER szám helytelen kiadását, nyilatkozatot kell írni róla.

Koncse Zoltán, az egyik gyakori megbízott fuvarozó cégünk, az Oberon Trans Kft. ügyvezetője így nyilatkozott a Haszonagrár magazinnak:

„Ha az adóhatóság gyanús árut vél felfedezni valamelyik rakományban, nemcsak az árut, hanem a járművet is lefoglalja a helyzet tisztázásáig.” Koncseg Zoltán tud olyan fuvarozó cégről, ahol egy 30 millió forintos járművet foglaltak le, és hetekbe telt, mire tisztázódott, hogy semmi köze sincs a szabálytalan rakományhoz. Ekkora kiesést pedig szinte lehetetlen pótolni. „Mi óvatosságból is inkább a nagyobb cégekkel keressük a kapcsolatot. Ők sokkal ritkábban keverednek gyanúba.”

(URL = [haszonagrar.hu](http://www.haszonagrar.hu), Gabonaszállítási tarifák, <http://www.haszonagrar.hu/cimlapsztori/831-gabonaszallitasi-tarifak-.html>, 2020.05.10.)

Ezért is kényelmesebb egy ilyen tevékenységet folytató cégnek szállítmányozóktól munkát vállalni. Mi csak leellenőrzött, megbízható megbízóval dolgozunk együtt. Továbbá minden papírmunka és szabályosságért felelős dokumentáció minket terhel.

3.4. Ömlesztett gabona vagonba rakása

A vagonrakodás a cégünk egyik speciális szolgáltatása. Az ilyen megbízás során nem csak az árut fuvarozzuk közúton, hanem vállaljuk azt is, hogy saját rakodógéppel (optirakkal⁷) és kirendeltséggel minden előírást betartva rakjuk bele a gabonát az irányvonal vagonjaiba. Ez a folyamat érinti a legtöbb kiszolgálási színvonal elemet.

A vagonrakodás fogalma 2018-ban 112 109,89 ezer forint, 2019-ben pedig 124 141,280 ezer forint volt. Ez is külön 10,73%-os növekedést jelent. Ha ehhez hozzánézzük a tonnaszámot a vagonba rakott tonnaszám csak 0,36%-kal növekedett. Ebből arra lehet következtetni, hogy jobb díjakat szabtak ki erre a tevékenységre.

Hasonlóképpen, itt is levezetem, hogyan zajlik egy ilyen munkafolyamat részünkről. Mielőtt megkezdünk egy ilyen rakodást, meg kell bizonyosodni róla, van-e engedélyünk a megnevezett vasútállomásra. Ha nincs, meg kell kérni a MÁV-tól, szükség esetén jelezni kell feléjük, hogy erre a napokban már szükség is lesz. Egy ilyen engedélykérés három dokumentumból áll, amit emailben kell megküldeni a felelős iroda felé. Meg kell írni magát az engedélykérést, egy

⁷ Szemestermény-felszedő és -rakodógép

felelősségvállalási nyilatkozatot és el kell utalni az ehhez szükséges összeget (ez minden állomásnál egységes, egy évre szól) és csatolni kell az átutalási bizonylatot.

Rendelkezni kell egy OPTI-RAK 150/M típusú ⁸szemestermény-felszedő és -rakodógéppel és olyan kamionnal kell szállítani az árut, ami felszerelt gabona ablakkal (másnéven sűberrel). Ez ahhoz kell, hogy a borítás során csak azon a kis nyíláson folyjon a gabona a rakodógébbe, különben, nem bírja a rakodógép megfelelően felszállítani a vagonig. Ilyen nyílás kell továbbá olyan helyekre is, ahol túl keskeny a garat⁹, ahova billenteni kell a kamionnak. Továbbá ami nagyon fontos, hogy a tehergépjármű hátra billentős szerelvényű legyen.

Minden vagonnak van egy száma, felirati súlya (másnéven tára- vagy üres súlya) és egy maximum berakható nettó és bruttó súlya. (lásd: 3. melléklet) Egy gabonás irányvonal nettó 750 tonna rakománytömegeggel kell rendelkezzen. Ez alatt a súly alatt nem nevezhető irányvonalnak. Minden rakodás megkezdése előtt a kirendelt diszpécser megvizsgálja az összes vagon állapotát, tisztaságát és leírja az adatait és kiszámolja a szerelvény összes nettó súlyát és így tudja az irányvonal maximális össztömegét, ebből ki lehet számolni az áru berakható súlyát. Célszerű a maximum bruttó alá kiterhelni az irányvonalat, hogy semmiképpen se merüljön fel túlrakás, mert akkor a már berakott árut ki kell szedni, ami idővesztés és plusz költség. Nem beszélve az értékteremtő folyamat romlásáról. Mindezek után tájékoztatást kell adni megbízónknak is.

Minden nap befejeztével el kell küldeniük emailben részünkre a kinn dolgozó kollégáinknak egy vagonberakási jelentést és egy napi összesítőt a szállított árurol. Ez történhet lefotózással, scanneléssel vagy esetleg fax útján is, de ezt a módszert ma már nem igen használják. Ezek alapján készítem el az avizót a megbízónknak és ezek kellene a rakodás befejezését követő irányvonal kijelentéséhez is a vasúti szállítmányozónak.

⁸ Az elnevezés annyit tesz, hogy hivatalosan a rakodógép 150 tonna gabonát tud a beszállítani óránként. Mivel ennyi nem fér egy vagonba így többször át kell állni, így ez a valóságban körülbelül óránként 100 tonnát jelent.

⁹ Padozat alá süllyesztett fogadónyílás, mely ráccsal van ellátva és ömlesztett anyagok befogadására alkalmas.

3.4.1. Kiszolgálási színvonal befolyásoló tényezők

Ahhoz, hogy a kiszolgálási színvonal minden elemének eleget tudjunk tenni, minden munkafolyamatot hiba nélkül kell elvégeznünk. Mindezt sajnos megnehezíti a terepen lévő kirendeltség több mulasztása. Nem tudják rendesen kiszámolni a szükséges súly adatokat, nem figyelnek oda, hogy a vagonokat ne rakják a megengedett súly fölé, nem zárják le rendesen és mindezek után nem írják meg jól a felénk beküldött jelentést se. Sokszor találkozom azzal, hogy egy egyszerű összeadás-kivonás miatt nem egyezek a papírokkal és le kell mindent ellenőriznem, amit írtak, mégis hol rontották el, vagy csak olvashatatlanul írnak, esetleg nem fényképezik le rendesen a papírokat. Az ilyen mulasztásokkal időt veszítünk és a kiszolgálási színvonal minőségét rontjuk.

Ha csak a papírmunkával van gond, azt könnyebb kijavítani, de ha túlrakják a vagon, kisorolják azt és saját költségen ki kell szedni belőle az árut és ki kell fizetni a megbízó felé a hiányát vagy ugyancsak saját költségen pótolni kell azt egy általa megnevezett helyről és időben. Sajnos az ilyen problémák miatt akár partnert is veszíthetünk.

Cégünk tájékoztatás jelleggel a felmerülő problémák miatt gyakran küld ki emailt a rakodásért felelős alvállalkozóinknak, hogy tudják, mit kell tenni a színvonal javításáért.

A rakodásért felelős csapatot néhány továbbképzés jellegű foglalkoztatással tájékoztatni lehet mulasztásaikról és lehetőségük nyílna megtanulni a helyes eljárási módokat is.

4. Adminisztráció

Az adminisztráció a kiszolgálási színvonal jelentős részére hatással van, mivel az avizókon túl a számla az, amit a megbízónk kézhez kap, mint egy megbízás lezárásaként. Az ömlesztett áru számlázása a beérkezett fuvarlevelek, mérlegjegyek és szállítólevelek alapján történik. A fuvarszervezés feladata, hogy rendszerünkbe felvigye a megbízásokat, a szállítás adatait és így az autók súlyadatait. Az adminisztrátorok feladata pedig ezek leellenőrzése és rögzítése a kézhez kapott papírok alapján. Ez után tudják a számlákat kiállítani.

Sajnos az esetek nagy részben a papírmunka azért marad el, azért késünk a számlázással, mert a szállítást végző fuvarosaink nem küldik be részünkre számlájukat és fuvarpapírjaikat. Ennek oka az is lehet, hogy ők is tovább adták a munkát és megbíztak egy további fovoarozót. Ezt nem tudjuk elkerülni. Ugyan rendelkezünk minden fuvarozó felé szerződéssel, vagy eseti fuvarozási megbízással, amiben a leírtak szerint több kötelezettségük is van felénk, továbbá a mulasztásért kötbér szabható ki, ha nem küldik be időben, tehát az áfazárásig¹⁰ a papírokat, mégse élünk elégszer ezzel. Ezek a nehézségek a dokumentáció minőségének romlásához vezethetnek.

A papírok tényleges beérkezésekor derül ki az is, ha valamilyen adatot helytelenül kaptunk meg és küldtük el súlyavizó formájában a helytelenül kapott információ miatt. Az is előfordul, hogy a sofőr nem veszi észre, ha a kapott mérlegjegyen vagy szállítólevélen helytelenül szerepel a rendszáma, a rendeltetési helye, a dátum vagy az áru. A gépkocsivezető felelőssége ellenőrizni, hogy a szállítólevélen, mérlegjegyen a valóságnak megfelelő adatok szerepeljenek. Amennyiben eltérést vagy hiányosságot tapasztal, jeleznie kellene és kérni a fuvarokmányok korrekcióját. Ha a hiba a számla kiállítása után derül ki és helyesbítő számlát¹¹ vagy sztornót¹² kell kiállítani, ez pedig a dokumentáció minőségét rontja.

¹⁰ A pénzforgalmi elszámolású áfa kezelése.

¹¹ Egy szigorú számadású bizonylat, melyet egy szolgáltatás teljesítésekor vagy áru értékesítésekor állítanak ki.

¹² Egy eredeti számla érvénytelenítése, majd új számla kiállítása. Ehhez 3 számlát kell kiállítani. Egy rossz számlát, a rossz számla stornóját és a jó számlát.

Azért, hogy megtudjam pontosan mekkora volumenű számla mennyiségről van szó, az előző éves adatokat vizsgálva a következő adatokat kaptam:

- Kibocsátott vevő számla ¹³(Ft): 5553 db
 - ebből helyesbítő: 29 db
 - ebből sztornó: 111 db

- Kibocsátott export ¹⁴(HUF, EUR): 6741 db
 - ebből helyesbítő: 8 db
 - ebből sztornó: 193 db

- Befogadott szállító (Ft): 8077 db

- Befogadott import ¹⁵(HUF, EUR): 8254 db

Ezek a darabszámok minden számlát magukba foglalnak, nem csak a tényleges tevékenységhez köthető számlákat (benne van a rezszi, beruházások, összes költség számlái is). A kibocsátott számlamennyiséget látva, a javított vagy sztornó számlák nem számottevőek, de ezeket is lehet tovább csökkenteni. Az adat ugyanis nem tartalmazza a hibák fokát vagy következményeit.

A mai digitális, fejlődő világban elengedhetetlenek az ehhez szükséges eszközök. Ahogy a vagonrakodásnál is írtam, több probléma is felmerült már a lefotózott papírok beküldésének a minősége miatt. Ez azért fontos, mert nekünk avizó¹⁶ formájában fel kell dolgoznunk a súly adatokat, ami így a sok találgatás, nehéz olvasás miatt nehezebben megy, vagy rossz adatot olvasunk ki, így nem valós információt küldünk a megbízónk felé. Ez a dokumentáció minőségét és az időbeli pontosságot is rontja, hiszen a megbízás teljesítéséhez az időben elküldött avizó is hozzátartozik.

Erre az egyik ügyvezetőmmel egyeztetve kitaláltunk ez megoldást. Mindenkinek rendelkeznie kéne olyan okostelefonnal, ami jó képet tud csinálni, hogy ezeket elkerüljük.

A papírok lefotózása mellett a telefonnal rendes képet tudnak csinálni a vagonok oldaláról, állapotáról, tisztaságáról és a berakás után a rendeltetészerű

¹³ ez megy a megbízók felé

¹⁴ ez megy a nemzetközi viszonylatú munkád adó megbízó felé

¹⁵ ez érkezik a nemzetközi viszonylatú munkát vállaló alvállalkozóktól

¹⁶ tudósítás, értesítés az anyag mozgatásáról

használatról és a rendesen kitöltött vagonokról. Ez azokban az esetekben szükséges, ha később probléma merülne fel, alá tudjuk támasztani, mi helyesen jártunk el. A vagonok oldaláról készült fotó alapján az irodában lévő kollégák segítségére tudnak lenni a vagonrakodást végző diszpécsernek. Meg tudják határozni a fotók segítségével a berakható mennyiséget.

A sofőröknek azért kellene okostelefonnal rendelkezniük, hogy a szállítás kezdete előtt megírt tisztasági nyilatkozatukat el tudják nekünk küldeni, továbbá a felrakóhelyen és a lerakóhelyen kapott szállítólevelet vagy mérlegjegyet is. Ezzel el tudnánk kerülni a helytelenül bediktált és kijelentett súlyokat az EKÁER rendszerben.

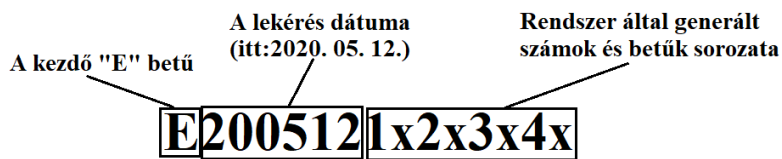
Az irodában pedig ki kell fejleszteni egy rendszerezést a beküldött képekről, hogy bármikor elérhetővé tegyük akár a fuvarszervezők, akár az adminisztrátorok részéről. Ez sokban elősegíteni a dokumentáció minőségét és a felmerülő üzemzavarok kezelését. Utóbbit a vagonokról készített képekkel lehetne segíteni.

4.1 EKÁER

„A 2014. évi adótörvény módosításokat tartalmazó törvénycsomagnak a gazdaság kifehéritését szolgáló rendelkezései között kiemelt szerepet tölt be az Elektronikus Közútiáruforgalom-ellenőrző Rendszer (EKÁER) bevezetése. A rendszer célja az áruk valós útjának nyomon követése, az árubeszerzések, értékesítések során keletkező közterhek megfizetésének biztosítása, valamint az, hogy Magyarországon ne kerülhessen forgalomba olyan áru, amely előzetesen nem volt bejelentve az adóhatósághoz.” (URL: ekar.nav.gov.hu, A rendszer bemutatása, <https://ekaer.nav.gov.hu/articles/view/tajekoztato>, 2020.04.06.)

Mindennek szigorú szabályai vannak, amiket nekünk is be kell tartanunk. Magát a 15 karakterből álló számsorozatot a minket megbízó vállalat ezért felelős munkatársa kéri le a NAV felületéről, megadva a szükséges adatokat, mint például a rendeltetési-kiszolgálási hely, a tulajdonos, a vevő, az áru típusa és súlya. A számsorozat mindig nagy E betűvel kezdődik, ezután jön az évszám utolsó két karaktere, a hónap és a nap. A többi része a rendszer által kalkulált számokból s betűkből áll.

4. ábra
EKÁER felépítése



Saját forrás

A szükséges mennyiséghez elegendő számokat elküldik nekünk emailben, a rendszerben pedig megneveznek minket másodlagos felhasználónak. Így mi tudjuk hozzárendelni a rendszámokat. A mennyiséget általában úgy számolják ki, hogy a berakandó tonna mennyiséget elosztják 25-tel és így megkapják, körülbelül hány fordulóra lesz szükség. A közúti szállítás szabályozása szerint maximum tonnát szállíthat egy tehergépjármű. Azonban vannak könnyített szerkezetű járművek is, melyeik önsúlyukból kifolyólag többet bírnak el. Mi azért számolunk 25 tonnával, mert az általunk foglalkoztatott kamionok 23-27 tonna körüli mennyiséget bírnak el. Az EKÁER szabályozás megengedi a bejelentett súly 10%-os eltérését, ezért 25 tonnával jegyzik be őket megbízóink. Ha olyan súlyadatot kapunk, ami nem fér már bele a tűréshatárba, a mi kötelességünk a rendszerben átmódosítani a súlyt. Ennek az oka lehet az elfogyó szerződött mennyiség vagy az előbb említett könnyű szerkezet miatt. Sajnos az is előfordul, hogy a rakodó telepen túlrakják őket. Ezért is kell folyamatosan tartani a kapcsolatot a felrakóhelyekkel, hogy ezekről tudomást szerezzünk és időben tudjunk módosítani. Ellenkező esetben, ha a NAV ellenőrzi útközben a teherautót, büntetést szabhat ki.

A 2020-as rendkívüli vírushelyzet megnehezítette az eddig remekül működő munkarendet. A vezetőség az érintkezés lecsökkentése érdekében áthelyezte postacímünket postafiókba, és megkértük alvállalkozóinkat, hogy amennyire tudnak küldjék be részünkre emailben a fuvarpapírokat, számlákat, amiket mi a járvány helyzet alatt ugyan úgy emailben külön, e célra kialakított levelezésben küldünk el megbízóink felé. A tényleges okmányokat, akinek lehet külön gyűjtjük. Sajnos a futárszolgálatok és a posta leterhelése miatt a leveleinket néhány nap csúszással, kapjuk kézhez, ezért is előnyösebb, ha előbb emailben elküldik.

4.2 Nagy Machinátor

A Nagy Machinátor a cég által használt számlázási program. Spedíciós modulját a ProgEn Kft. fejlesztő kollégái, a Lapidibus Kft. vezetésével együtt találták ki és alkották meg. Ez egy cégre szabott vállalatirányítási rendszer, amit a hatályos jogszabályoknak megfelelően folyamatosan frissítenek. Optimálisan cégre szabható, gyorsan bevezethető, elég könnyen átlátható és kezelhető rendszer.

A speditőr modulban rögzítik a fuvarszervezők a megbízásokat digitális formában. Minden divízió¹⁷ saját „számmal” rendelkezik (pl. 01-es divízió, 02-es divízió), így különböztethető meg, kikhez tartoznak a munkák. Minden, a rendszerben rögzített munka kap egy sorszámot. Az adott munka tartalmazza megbízás pontos adatait, mint a megbízó neve, árunem, pontos felrakó- és lerakóhely, fuvar típusa (ez lehet pl. nemzetközi ömlesztett import-export, belföldi ömlesztett, vagonrakodás vagy belföldi general cargo¹⁸, nemzetközi export-import general cargo is. A munkán belül több viszonylat szerepelhet. Minden viszonylatnál fel van tüntetve a fővállalkozói díj, alvállalkozói díj és a viszonylaton belül egyesével a tehergépjárművek rendszámai, EKÁER számok, menetlevél számok stb. Az adminisztráció feladata a beérkezett fuvarokmányokat leellenőrizni és végleg rögzíteni az adatokat (tény adatolni), majd az alvállalkozó számláját felvenni, iktatni. Ha a megbízásban szereplő teljes mennyiség elszállításra került és a menetokmányok eredeti példánya az alvállalkozótól beérkezett, feldolgozásra került, megtörténik a kiszámlázás a megbízó felé.

¹⁷ Szorosan együtt dolgozó munkaközösség, részosztály, csoport.

¹⁸ konvencionális darabáru, csomagolt áru

5. Kutatási folyamat

Ahhoz, hogy neki tudjak kezdeni záródolgozatomnak mindezek előtt kutatómunkát végeztem. Először a szekunder adatok ¹⁹keresésével kezdtem, hogy megtudjam, mégis milyen információ áll már rendelkezésemre a témában a megszerzett saját tudásom és tapasztalatom mellett. Mivel a témaköröm, ezáltal a munkahelyem tevékenységi köre nem egy általános terület, nem sok adatot találtam meglévő forrásokból, úgy, mint könyvek, szakcikkek, tananyagok. A Nagy Machinátorban megtalálható adathalmazok és a céges beszámolók sokat segítettek abban, hogy állításaim alá tudjam támasztani.

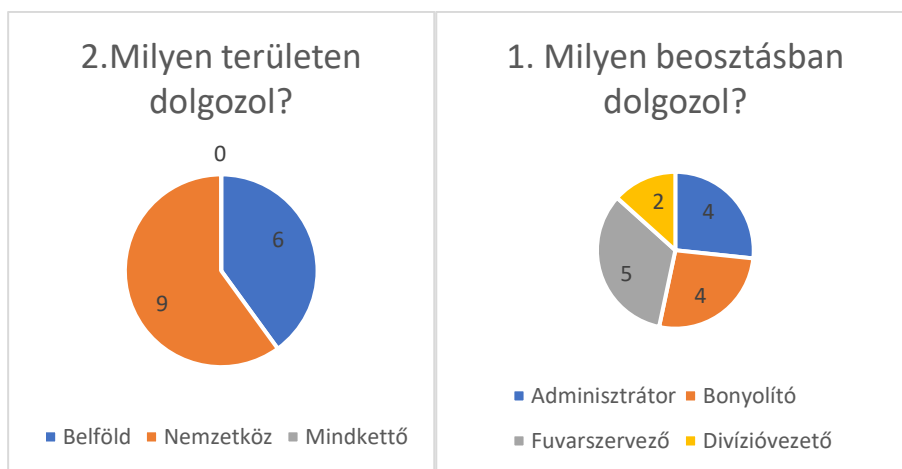
Mivel kevés szekunder információhoz jutottam, a dolgozatom nagyrészt primer kutatásból²⁰ származik. Mivel minden nap találkozom a témával, a saját tapasztalataimból és kollégám szavaiból naprakész adatokat szereztem.

Készítettem továbbá egy kérdőívet, amit valakivel szóbeli kikérdezés során, valakivel írásban töltettem ki. (lásd: 5.melléklet)

5.1. Kérdőív kiértékelése

Kitöltendő kérdőívem 6 kérdést tartalmazott. Nem volt szükségem több kérdés megválaszolására, hogy eredményekhez jussak, továbbá arra jutottam, ha nem teszek fel túl sok kérdést, többen megválaszolják majd azokat.

15 kolléga töltötte ki kérdőívem, különböző területről. Kérdéseim között volt feleletválasztó, kifejtő és rangsoroló kérdés. A válaszok a következőként alakultak:



¹⁹ szekunder, azaz már meglévő adatok kutatása során szerzett eredmény.

²⁰ teljesen új adatok szerzése.

3. Kérlek, 1-től 5-ös skálán rangsorold az alábbi állításokat. (1 a legrosszabb, 5 a legjobb)

a. Munkám problémák felmerülése nélkül tudom végezni.

1: 4 db; 2: 1 db; 3: 7 db; 4: 1 db; 5: 2 db

b. Ha kérdés merül fel, azonnal választ kapok.

1: 2 db; 2: 2 db; 3: 7 db; 4: 2 db; 5: 2 db

c. A rendkívüli feladatokat el tudom végezni.

1: 0 db; 2: 0 db; 3: 4 db; 4: 6 db; 5: 5 db

d. Arra törekszem, hogy munkám tökéletes és minőségi legyen.

1: 0 db; 2: 0 db; 3: 0 db; 4: 0 db 5: 15 db

e. A feladatom elvégzéséhez mindig minden információ rendelkezésemre áll.

1: 1 db; 2: 4 db; 3: 7 db; 4: 3 db 5: 0 db

A válaszok alapján, a kollégák úgy érzik, ők jól dolgoznak, a probléma kívülről, az információhiányból és a rossz kommunikációból fakad.

Feltettem ez után közvetlen egy olyan kérdést, hogy indokolják meg azt az állítást, amire rossz értékelést adtak. Az adminisztráción dolgozók mind a fuvarpapírok hiányát említették és a beérkezett papírok minőségének, szabályos kitöltésének hibáit. Aki a fuvarszervezésben, vagy divízióvezetőként dolgozik, a megbízók hiányos információ átadására, a megbízások késésére hivatkoztak.

4. A felsoroltak közül melyek segítik a munkád? (több válasz is lehetséges)

a.) Kollégák naprakész dokumentációja: 11db

b.) A beküldött fuvarpapírok: 5 db

c.) Avizók: 5 db

d.) Fuvarmegbízás: 8 db

5. A választottak mindig a rendelkezésedre állnak?

Nem: 8 db

Igen: 7 db

6. Milyen javaslatokat tennél, mi segítené a munkád?

Érkezett több olyan válasz, ami a belső folyamatokat javítaná. A belső kommunikációt és információáramlást javítanák. A javaslatok szerint szigorítani kellene a belső utasításokat. Ha javulna az egymás közötti együttműködés, javulna a színvonal.

Olyan választ is kaptam, miszerint a digitális feldolgozással vagy épp az EKAER rendszerrel van probléma, azokat kéne fejleszteni.

A legtöbb javaslat a megbízások pontosítására érkezett és az alvállalkozók mulasztásaira. A fuvarszervezésben azt szeretnék inkább, ha mindenről olyan megbízást és tájékoztatást kapnának, ami után nem marad kérdésük a munkával kapcsolatban.

6. Összegzés, javaslatok a kiszolgálási színvonal javítására

Dolgozatom elkészítésének folyamata alatt megerősítést nyertem a problémának vélt állításaim valóságáról. Egy szállítmányozó cég információt nyújt, de mindezt csak úgy tudja pontosan megtenni, ha ő is megfelelő adatokhoz jut. Így működik az ellátási lánc tagjaként. Ahhoz, hogy ne essen zavar a láncolatban, muszáj minden felmerülő problémát orvosolni, ami nem a cég mulasztásából fakad, továbbá elkerülni azt, ami igen. Az ügynevezett hibafaktort kell minimalizálni. Mindezhez szoros együttműködésre van szükség azzal, akitől kapjuk és azzal, akinek adjuk a munkát és a közreműködőkkel is, mint például egy rakodóhely.

A kiszolgálási színvonal elemeivel kapcsolatban arra jutottam, hogy a kiválasztott, a cégre vonatkozóak közül van olyan, amivel kevesebb a probléma és van olyan, ami fejlesztésre szorul.

A jobb elemek közé tartozik a mennyiségi pontosság, az üzemzavar kezelése és a logisztikai rendszer rugalmassága. Ezeknél az elemeknél vettem észre azt, hogy kisebb arányban kell javítani őket.

A fejlesztésre szoruló elemek az időbeli pontosság, a rendelési információ és a dokumentáció minősége. Ha az elejéről indulunk a folyamatnak, a megbízókkal kell szorosabb kapcsolatot tartani, hogy elérjük a pontos és időben érkező információkat a megrendeléssel kapcsolatban. Ezután ezt az információt jól kell továbbadni belső körökben és a külső résztvevőknek is. Hiszen a szállítványozó a híd, ami segíti az áru eljutását a rendeltetési helyére a tudásával és közreműködésével.

El kell érni alvállalkozók pontosságát. Ha ők időben és minőségben is megfelelően küldik be a szükséges fuvarpapírokat, a számlásás is könnyebben és pontosabban folya. Szigorítani kell a szerződések betartásában.

A belső folyamatokat, azaz a kollégák egymás közti együttműködést is fejleszteni kell. Sokat segítene egy speciális csapatépítő tréning vagy esetleg egy folyamatos megbeszélés sorozat minden egyes divízióval és adminisztrációval, ahol beszámolhatnak észrevételeikről és személyesen, a vezetőik jelenlétében megbeszélhetik a felmerülő észrevételeket.

Összességében a kiszolgálási színvonal és az értékláncban betöltött szerep kisebb lépésekkel már fejleszthető. Az esetlegesen felmerülő súlybéli problémákat

például vagonrakodásnál több szűrőpróbaszerű próbaméréssel lehetne kiküszöbölni, így kisebb lenne a túlrakás vagy súly alá rakás aránya.

Mellékletek listája

1.számú melléklet: KSH adatai

7.4.2. A gabona termésmennyisége (2000–)* (2/2)

(ezer tonna)

Ország	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ausztria	4 867	5 712	4 883	4 599	5 720	4 834	5 702	4 873	4 813
Belgium	3 041	2 939	2 958	3 097	3 163	3 164	2 288	2 764	2 483
Bulgária	7 136	7 521	6 988	9 154	9 530	8 570	8 752	9 476	9 932
Ciprus	66	70	91	52	7	88	10	36	37
Csehország	6 882	8 289	6 600	7 517	8 784	8 188	8 601	7 461	6 975
Dánia	8 863	8 809	9 485	9 120	9 796	10 048	9 154	10 027	7 005
Észtország	678	772	991	976	1 222	1 535	934	1 312	920
Finnország	2 992	3 671	3 662	4 066	4 131	3 685	3 566	3 422	2 734
Franciaország	65 839	63 955	68 342	67 538	72 579	72 876	54 399	68 730	62 740
Görögország	4 723	4 869	4 772	4 875	4 264	4 297	3 962	3 683	3 037
Hollandia	1 803	1 610	1 731	1 756	1 701	1 672	1 355	1 393	1 341
Horvátország	3 015	2 835	2 695	3 195	3 001	2 803	3 574	2 660	3 245
Írország	2 044	2 512	2 128	2 403	2 600	2 636	2 313	2 394	1 856
Lengyelország	27 228	26 767	28 544	28 455	31 945	28 003	29 849	31 925	26 780
Lettország	1 436	1 412	2 125	1 949	2 227	3 022	2 703	2 693	2 057
Litvánia	2 797	3 226	4 657	4 475	5 123	6 067	5 121	5 074	4 000
Luxemburg	166	150	153	173	169	177	139	149	154
Hagyország	12 269	13 678	10 373	13 610	16 613	14 145	16 644	14 017	14 893
Málta	15	15	14	14	14	12	13	15	14
Németország	44 039	41 920	45 397	47 757	52 010	48 867	45 364	45 557	37 956
Olaszország	18 503	19 521	18 594	18 215	19 397	17 695	18 219	16 252	16 347
Portugália	1 019	1 157	1 178	1 362	1 333	1 240	1 138	1 126	1 093
Románia	16 713	20 842	12 824	20 897	22 071	19 333	21 765	27 139	31 553
Spanyolország	19 880	22 097	17 547	25 367	20 581	20 149	24 057	16 654	24 363
Svédország	4 280	4 657	5 056	4 985	5 775	6 162	5 447	5 950	3 256
Szlovákia	2 554	3 714	3 036	3 412	4 708	3 806	4 848	3 484	4 038
Szlovénia	573	612	580	461	653	628	642	551	601
EU-27_2020	263 420	273 334	265 403	289 480	309 118	293 721	280 560	288 817	274 221

© Viesza

Forrás: http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_int050a.html?lang=hu, 2020.

05. 18.

2.számú melléklet: rendszámjegyzék



LAPIDIBUS KFT.



Tárgy	RENDSZÁMJEGYZÉK
Áru	kukorica
Felrakás dátuma	2020.05.20
Felrakóhely	Mátészalka
Lerakóhely	Mátészalka ÁTI
Megbízó	

A Lapidibus Kft. megbízásából áru átvételre jogosult a fenti időpontban:

	EKÁER		Rendszám	Rendszám változás	Súly (to)
1.		:			
2.		:			
3.		:			
4.		:			
5.		:			
6.		:			
7.		:			
8.		:			

Megjegyzés:

KÉRJÜK MINDEN ÜRES ÉS RAKOTT MÉRÉS SORÁN ELLENŐRIZZÉK LE, HOGY A TEHERAUTÓ A TELJES TERJEDELMÉVEL A MÉRLEGEN ÁLLJON!!!

PÓTOS SZERELVÉNY MÉRLEGELÉSEKOR, AMENNYIBEN NEM FÉR RÁ TELJES TERJEDELMÉVEL A MÉRLEGRE, KÉRJÜK SZÉTKAPCSOLVA MÉRLEGELJEN!!!

Kérjük, hogy amennyiben a Lapidibus Kft. által előre nem jelzett tehergépkocsi jelentkezne áruátvételre, azt ne szolgálják ki.

Forrás: Lapidibus Kft.

3.számú melléklet: vagon oldala jelmagyarázattal



Saját forrás: Debrecen, 2019.11.13.

4.számú melléklet: jól és rosszul beküldött fuvarpapírok

Napi összesítő

Megbízó: _____ Aru: _____ Vagon mérés: I / N

Szerz. szám: _____ Irányvonal: JTE Dátum: 2020.04.14

Rakodás helye: KISKOR Fetrakóhely: MONOK

Rendszám / Pót	Szállítószám	EKAER szám	Nettó súly	Próba mérés
[REDACTED]	1807	[REDACTED] 077E3	26,00	4,30
[REDACTED]	1808	726	25,93	
[REDACTED]	1809	808	26,12	
[REDACTED]	1810	770	25,68	
[REDACTED]	1812	709	26,01	
[REDACTED]	1814	731	25,95	
[REDACTED]	1815	AEG	1,15	} 5,18
[REDACTED]	1816	AEG	0,10	
[REDACTED]	1817	AEG	1,23	
Mindösszesen:			167,11	

számszám	számszám	Nettó súly	Nettó súly	Nettó súly
224-225	225	25,24		
227-228	228	25,28		
229-230	230	25,08		
231-232	232	26,24		
233-234	234	25,20		
235-236	236	25,24		
237-238	238	24,18		
239-240	240	26,03		
241-242	242	25,35		
243-244	244	25,16		
245-246	246	25,25		
247-248	248	26,24		
249-250	250	25,24		
251-252	252	26,03		
253-254	254	26,20		
255-256	256	26,24		
257-258	258	26,24		
259-260	260	26,24		
261-262	262	26,24		
263-264	264	26,24		
265-266	266	26,24		
267-268	268	26,24		
269-270	270	26,24		
271-272	272	26,24		
273-274	274	26,24		
275-276	276	26,24		
277-278	278	26,24		
279-280	280	26,24		
281-282	282	26,24		
283-284	284	26,24		
285-286	286	26,24		
287-288	288	26,24		
289-290	290	26,24		
291-292	292	26,24		
293-294	294	26,24		
295-296	296	26,24		
297-298	298	26,24		
299-300	300	26,24		

Forrás: Lapidibus Kft.

5. számú melléklet

Kérdőív

Kérlek segítsd az alábbi kérdőív kitöltésével a záródolgozatomhoz szükséges kutatásomat.

1. Milyen beosztásban dolgozol?

- a. adminisztrátor
- b. bonyolító
- c. vagonrakodó
- d. fuvarszervező
- e. divízióvezető
- f. pénzügyi dolgozó
- g. ügyvezető
- h. egyéb:

2. Milyen területen dolgozol?

- a. belföldi szállítmányozás
- b. nemzetközi szállítmányozás
- c. mindkettő

3. Kérlek, 1-től 5-ös skálán rangsorold az alábbi állításokat. (1 a legrosszabb, 5 a legjobb)

- f. Munkám problémák felmerülése nélkül tudom végezni.
- g. Ha kérdés merül fel, azonnal választ kapok.
- h. A rendkívüli feladatokat el tudom végezni.
- i. Arra törekszem, hogy munkám tökéletes és minőségi legyen.
- j. A feladatom elvégzéséhez mindig minden információ rendelkezésemre áll.

Kérlek indokold azokat az állításokat, amikre rossz minősítést adtál!

4. A felsoroltak közül melyek segítik a munkád? (több válasz is lehetséges)

- a. Kollégák naprakész dokumentációja
- b. A beküldött fuvarpapírok
- c. Avizók
- d. Fuvarmegbízás

5. A választottak mindig a rendelkezésedre állnak?

- a. igen
- b. nem

Ha nem, miért nem?

6. Milyen javaslatokat tennél, mi segítené a munkád?

Köszönöm válaszaid!

Készítette: Demeter Anett

Felhasznált irodalom

Szakkönyvek:

- EFEB Felnőttoktatási Központ Kft., Réti György: Oktatási segédanyag: Logisztikai ügyintéző feladatai
- Kiss-Béres Beatrix: A nemzetközi szállítmányozás alapjai és külkereskedelmi háttere, Műszaki könyvkiadó, 2016.
- Szegedi Zoltán: Ellátásilánc – menedzsment
- Vásárhelyi Árpád: Logisztika – Tegnap, ma és holnap

URL hivatkozások, újságcikkek, szakdolgozatok:

- <https://www.lapidibus.hu/>
- <https://www.ekaer.nav.gov.hu/>, olvasva: 2020.04.06.
- http://dolgozattar.repositorium.uni-bge.hu/9833/1/v%C3%B6r%C3%B6s_gerg%C5%91_2017jan_publikus.pdf
Szakdolgozat: Vörös Gergő, 2017.
- https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/0007_c1_1054_1055_1057_vallalatigazdtan_scom/3_3_strategia_es_tervezes_FHHEFGpXOxuqUFM0.html
- haszonagrar.hu, olvasva: 2020.05.10.
- <https://dea.lib.unideb.hu/dea/handle/2437/226128> – Szakdolgozat: Zsolnai Lajos
- http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_int050a.html?lang=hu, olvasva: 2020. 05. 18.