



Zasada „win – win” we współpracy z podwykonawcami to warunek rozwoju usług TSL

Współpraca dwóch kontrahentów przebiega bezproblemowo, jeśli ich relacje opierają się na zasadzie „wygrany – wygrany” (win – win). Czyli każdy z nich czerpie z tej współpracy korzyści w takim wymiarze, który daje pełną satysfakcję ze wspólnego biznesu. Niestety w usługach transportowych często jedna strona – podwykonawcy – czuje się przegrana i od lat trwają o to spory, które nasilają się zwłaszcza w okresach dekonunktury gospodarczej. Obecnie wzrost kosztów działalności transportowej potęguje dyskusję o tym, kto ma je ponieść, a więc kto będzie wygranym i jaką rolę odgrywa tutaj zleceniodawca.

Podwykonawcą w transporcie najczęściej jest przewoźnik, a zleceniodawcą operator logistyczny albo firma spedycyjna. Każda z tych firm, jeśli uczciwie podchodzi do wykonania operacji transportowych stara się odpowiednio nimi zarządzać. Dzięki temu tworzy wartość dodaną, z której korzyści powinny czerpać wszyscy tj. klient, przewoźnik oraz operator/spedytor.

– Wartość dodana przyjmuje różne postaci, od kontrolowanego czasu załadun-



ku, przez maksymalne wypełnienie powierzchni ładunkowej w sposób zgodny z przepisami o ruchu drogowym, po czasie wyjazdu w trasę, awizo w miejscu rozładunku i planowanie kroczące dalszych ruchów pojazdu z uwzględnieniem czasu pracy kierowcy i dostępnej powierzchni ładunkowej – wylicza **Dariusz Hanczarek head of distribution Eastern Europe Fiege**.

Jednakże co z tych wartości, jeśli nie wszystkie strony uzyskają oczekiwane efekty ekonomiczne.

– Koszty pracy i paliwa, jak również finansowania sprzętu faworyzują większych przewoźników. Jedynym operacyjnym miejscem, w którym przewoźnik może realizować swoje cele ekonomiczne jest optymalizacja czasu pracy zestawu, kierowcy oraz kosztu paliwa jako funkcji przejechanych kilometrów ładownych (tonokilometrów). Pozostałe elementy, jak np. wspólne karty paliwowe, zakupy paliwa, częściowe ich finansowanie przez

cd. na str. 3

ZARZĄDZANIE KADRAMI

s. 4

Więcej niż komunikacja

Dla organizacji idea jest jej misja, jej cel istnienia. Aby ten ogólny cel, wyznaczający sens i kierunek działania firmy był realizowany, powinien być akceptowany przez każdego pracownika. Aby coś zaakceptować, trzeba to zrozumieć. Jednak sama komunikacja wewnętrzna nie wystarczy. Niezbędna staje się świadomość istnienia kultury organizacyjnej.

PORADY/PRAWO

s. 7

Delegacja a opłaty drogowe

Na podstawie polecenia wydanego przez pracodawcę pracownik zobowiązany jest do odbycia podróży służbowej. Bardzo często korzysta on z przejazdów autostradami. Czy w takim wypadku pracodawca może dokonać odliczenia podatku VAT przy zakupie przejazdu autostradami. Czy może tego dokonać, gdy podróż ta odbywa się przy wykorzystaniu ich pojazdów prywatnych?

GIGANCI LOGISTYKI

s. 9

Logistyka Euro 2012

– Sport to moja pasja. Kiedyś uprawiałem zawodowo hokej na lodzie i nadal jestem wielkim pasjonatem sportu. Funkcjonowanie zespołu DB SCHENKER-sportsevents jest jak funkcjonowanie drużyny sportowej więc w tej pracy i przy tym zadaniu czuję się jak ryba w wodzie. Jestem również kibicem piłki nożnej... – mówi Paweł Bulanda.



Drodzy Czytelnicy!

„Wygrany – wygrany” (win – win) ta zasada powinna towarzyszyć nam w każdej dziedzinie życia, chociaż rywalizacja i zdobycie miejsca na podium daje nam siły do działania i innowacyjności. Ważna w tym wszystkim jest gra „fair play”, zwłaszcza w relacjach biznesowych o czym dzisiaj szeroko piszemy. Wracamy do rubryki Giganci logistyki, w której to poruszamy temat zdrowej rywalizacji i obsługi logistycznej wydarzenia, na które każdy kibic w Polsce czeka z niecierpliwością – Euro 2012. Przy tematach dotyczących współpracy, trudno nie wspomnieć o kulturze organizacji i dobrej komunikacji, co ma wpływ na postrzeganie firmy od samego początku, czyli od procesu rekrutacji. W nowinkach technicznych prezentujemy analizę rynku ERP, a współpracujący z nami eksperci udzielają porad z prawa pracy. Nie zabraknie też Kobiet w logistyce i ABC zawodów TSL.

Życzę miłej lektury!

Beata Trochymiak
redaktor portalu
Pracujwlogistyce.pl

Zapraszamy do udziału w warsztatach szkoleniowych pt. Zarządzanie czasem pracy w logistyce

Portal Pracujwlogistyce.pl zaprasza do udziału w warsztatach szkoleniowych, których celem jest przygotowanie uczestnika do samodzielnego prowadzenia ewidencji czasu pracy oraz rozliczania czasu pracy zatrudnionych w logistyce, magazynowaniu, transporcie i spedycji. Warsztaty opierają się o zajęcia prowadzone w podgrupach i polegają na analizie przykładów planowania czasu pracy, ustalania okresów rozliczeniowych, tworzenia harmonogramów czasu pracy.

Warsztaty skierowane są do osób zajmujących się rozliczaniem czasu pracy tj. kadrowi, kadra kierownicza, brygadziści, dyspozytorzy oraz osób pragnących zdobyć praktyczne umiejętności z zakresu rozliczania czasu pracy w firmach TSL.

Program warsztatów obejmuje zajęcia praktyczne w podgrupach (tworzenie harmonogramów, ewidencji, rozliczanie i dokumentowanie), zapoznanie uczestnika z aktualnym stanem przepisów prawnych, zagadnienia odpowiedzialności za zarządzanie czasem pracy.

Warsztaty poprowadzi ekspert w zakresie prawa pracy i spraw kadrowo-płacowych, autor kilkudziesięciu publikacji, posiadający wieloletnie doświadczenie w pracy w branży TSL, znający zagadnienia i specyfikę pracy w logistyce, transporcie i spedycji, posiadający uprawnienia inspektora pracy, obecnie pracuje w Główniej Inspekcji Pracy.

Termin i miejsce warsztatów:

28 luty 2012 r., Warszawa, szczegóły programu i warunki uczestnictwa znajdują się na stronie:

www.pracujwlogistyce.pl (zakładka Szkolenia)

Redakcja:

Beata Trochymiak – redaktor/wydawca portalu
e-mail: redakcja@pracujwlogistyce.pl
tel. +48 535 44 85 44

Dział marketingu i reklamy:

Krzysztof Krzanowski – marketing manager
e-mail: reklama@pracujwlogistyce.pl
tel. +48 535 44 75 44

Dział techniczny:

e-mail: techniczny@pracujwlogistyce.pl

Dział reklamacji:

e-mail: reklamacje@pracujwlogistyce.pl

adres redakcji:

ul. Pułtowska 12/14 lok. 2, 04-331 Warszawa

W NUMERZE:

Zasada „win – win” we współpracy z podwykonawcami to warunek rozwoju usług TSL	1[3-4]
W skrócie	2
Więcej niż komunikacja!	4
Proces rekrutacji w oczach kandydata	5
Jak prawidłowo wystawić świadectwo pracy?	6
Podróże służbowe – odliczenie podatku VAT od zakupu przejazdu autostradą	6
W spedycji kolejowej chyba nic mnie już nie zaskoczy	7
Logistyka Euro 2012 jest w dobrych rękach	8
Jak będzie wyglądał rynek ERP w 2012 roku?	9
ABC zawodów TSL – KURIER	10

Zasada „win – win” we współpracy z podwykonawcami to warunek rozwoju usług TSL

cd. ze str. 1

operatora logistycznego, mogą być ciekawym dodatkiem dla drobnych przewoźników, ale nie będą miały wpływu na ich efektywność w dłuższym okresie. To co przeważa to umiejętność i skuteczność w tworzeniu wartości dodanej w trakcie planowania i wykonywania usługi transportowej – wyjaśnia Dariusz Hanczarek z Fiege.

Budowanie relacji „win – win”

W czasach kiedy cena ropy budzi wątpliwość czy usługa transportowa nie zaczyna stawać się dobrem luksusowym, tylko silna konkurencja na rynku powstrzymuje wzrost cen usług przewozu. Wpływa to negatywnie na rynek transportowy i ważne jest, aby stawiać sprawy jasno w relacjach pomiędzy wszystkimi uczestnikami procesu przewozu ładunków.

– W otoczeniu niekorzystnych czynników zewnętrznych istotną rzeczą jest podtrzymanie dobrych relacji z podwykonawcami. Firmy transportowe występujące w roli podwykonawców są niczym narzędzia w rękach dobrego kuśnierza – logistyka/spedytora. Budowanie długotrwałych relacji umożliwiają różnorakie narzędzia jak programy flotowe, programy ubezpieczeniowe, odpowiednia komunikacja oraz organizacja pracy – komentuje **Marcin Bzdawka kierownik operacyjny spedykcji krajowej, Region Zachód DSV**.

Ważną rolę w budowaniu relacji i osiągnięciu zaplanowanych celów jest wypracowanie modelu komunikacji negocjacyjnej z podwykonawcami.

– Współpraca często odbywa się na zasadach tradycyjnej transakcji, czyli ustalenia kontraktu, ceny zakupu i wywiązywania się z umowy – co znaczy, że wciąż mamy do czynienia z relacją czysto zakupową. Mam jednak nadzieję, że rynek będzie ewoluował w stronę bardziej partnerskiej współpracy, opartej na zasadach „win – win”, w której obie strony będą mogły realizować działania zmierzające do redukcji kosztów. To trudne, ale możliwe. W obecnej, niepewnej sytuacji ekonomicznej, przy tak wysokich kursach euro, cenach paliw, a z drugiej strony presji klienta na coraz niższe ceny transportu, to jedyna droga w relacji operator logistyczny – podwykonawca usług transportowych – mówi **Aleksander Zacirka dyrektor transportu i logistyki przemysłowej Gefco**.

Z tą opinią trudno się nie zgodzić, ale obserwując rozwój relacji pomiędzy firmami z rynku TSL w naszej rzeczywistości, wydają się prawie niemożliwe wpisanie tych zasad na stałe w życie branży.

– Niestety mocno rozwinięty rodzimy rynek transportowy jest postrzegany bardzo



często oportunistycznie, jako łatwe źródło marży, a nawet kredytu kupieckiego. Ile w tym zimnej kalkulacji, a ile zwykłej głupoty trudno ocenić i nie o ocenę tutaj chodzi. W procesach zarządzania transportem, tzw. prawda leży gdzieś pośrodku, a doświadczenie – powtarzając za znanym polskim podróżnikiem – „jest grzebieniem, którego używa się po wyłysieniu” – komentuje Dariusz Hanczarek z Fiege.

Technologie pomogą?

W obecnej sytuacji rynkowej o podwykonawców trzeba dbać nie mniej niż o pracowników etatowych. Podwykonawcy nie siedzą w biurze, a organizacja ich pracy odbywa się na odległość, najczęściej za pomocą narzędzi i systemów IT. Dzisiaj prawie każda firma logistyczna i spedycyjna posiada mniej lub bardziej rozwinięty system zarządzania podwykonawcami, który pomaga w zarządzaniu dokumentacją, weryfikacją, certyfikacją i oceną podwykonawców zarówno pod względem kosztów jak i spełnienia wymagań klienta.

– Wyspecjalizowane rozwiązania informatycznie przyczyniają się niewątpliwie do większej automatyzacji pracy. Jednak jakość usługi zależy przede wszystkim od człowieka. Nawet najlepsze systemy nie zastąpią bezpośredniej komunikacji z podwykonawcą – wyraźnego określenia oczekiwań, szybkiego przepływu informacji o przeszkodach czy problemach w realizacji usługi, sprawnej reakcji na nieprzewidziane zdarzenia. Niestety proces uczenia się nawzajem zasad współpracy



– Tym co stanowi główny problem utrudniający operatorom logistycznym współpracę z podwykonawcami jest utrzymująca się od dłuższego już czasu niestabilna sytuacja na rynku TSL. Towarzyszy jej stały wzrost kosztów firm transportowych, powodujący, że udana współpraca wymaga wiele wysiłku i zaangażowania od obu stron. Nie bez znaczenia jest tutaj poziom relacji międzyludzkich spedytora i podwykonawcy, który przy wysokim stopniu zaufania pozwala na łatwiejsze zaakceptowanie niestandardowych rozwiązań w sytuacji gdy to konieczne. Jeśli do tego dysponujemy odpowiednio skonfigurowanymi narzędziami informatycznymi, które usprawniają współpracę i pozwalają sku-

teczniej ją ocenić możemy spodziewać się relacji, która przyniesie wymierne korzyści i satysfakcję obu stronom. Jak w każdej biznesowej relacji najważniejsze jest z pewnością wzajemne zaufanie i partnerskie stosunki między stronami. Na początku konieczne trzeba ustalić jednoznaczne i akceptowane przez obie strony warunki współpracy oraz efektywne metody komunikacji, zwłaszcza w sytuacjach awaryjnych. Uzgadniając warunki współpracy obie strony powinny ustalić satysfakcjonujący je poziom wynagrodzenia podwykonawcy i warunki płatności korzystne dla obu stron. – komentuje **Bogna Drzyzga dyrektor działu spedykcji całopojazdowej międzynarodowej JAS-FBG S.A.**

bywa nieraz długi i problematyczny. Dla tego też najkorzystniejszym rozwiązaniem jest nawiązanie długofalowej współpracy – przekonuje **Aneta Kawka dyrektor oddziału Oltarzew DSV**.

Dzisiaj sytuacja wymusza ciągłą optymalizację procesów poprzez redukcję kosztów, jednak z drugiej strony stawia wymagania jakościowe, których standardy wzrastają wraz z informatyzacją operacji logistycznych.

– Wierzymy, że w sektorze TSL jest wiele firm chcących rozwijać swoją działalność z innymi przedsiębiorstwami w oparciu o relacje wygrany – wygrany, które kierują się tymi samymi wartościami – rzetelnością i profesjonalizmem. Z tego powodu wprowadzamy innowacyjne serwisy ułatwiające nawiązywanie relacji biznesowych pomiędzy tego typu firmami w bezpiecznym i zaufanym otoczeniu – mówi **Jaume Esteve dyrektor generalny Wtransnet**.

Narzędzia informatyczne są niezbędne, chociażby z racji tego, że umożliwiają lepsze planowanie transportu. Jednakże z uwagi na wysokie koszty pozyskania innowacyjnych rozwiązań, nie zawsze są dostępne dla wszystkich uczestników rynku TSL.

– Utrzymywanie dobrych relacji pomiędzy partnerami to wciąż podstawa budowania stabilnego biznesu w dłuższej perspektywie. Ważne jest optymalne i korzystne z punktu widzenia przewoźnika wykorzystywanie środków transportowych w dyspozycji, tak aby dać poczucie stabilizacji i poczucia współuczestniczenia w budowaniu strategii firmy – uważa Marcin Bzdawka z DSV.

Jak podkreślają rozmówcy i analitycy rynku TSL, kto „wygra”? składa się na to wiele czynników. Decydują o tym wiedza, znajomość rynku transportowego, solidna infrastruktura informatyczna łatwo dostępna dla przewoźnika oraz klienta, lokalizacja magazynów i ich bliskość w stosunku do głównych szlaków komunikacyjnych oraz portfel ładunków w ujęciu przedmiotowym i przestrzennym. Mając świadomość tych elementów oraz pro aktywnie zarządzając nimi łatwiej będzie osiągnąć zasadę „win – win” we współpracy z przewoźnikami, zapewniając jednocześnie wysokie standardy jakościowe oferowanych usług.

(opr. Beata Trochymiak)

Więcej niż komunikacja!

Obejrzałam znowu „Incepcję” w reżyserii Christophera Nolana. Film zaczyna się słowami o najpotężniejszym wirusie – idei. Mocno zaszczerpienie determinuje, zmienia ludzkie zachowania i postawy. Może być przyczyną kłeski, może być przyczyną sukcesu. Na pewno jest silnym impulsem, a wichry historii nie raz tego dowiodły.

Komunikacja wewnętrzna często traktowana jest narzędziowo. Udostępnia się intranet, wydaje biuletyn, organizuje spotkania. Dobrze zarządzane zapewniają przepływ informacji i wiedzy. Taka komunikacja wewnętrzna jest prosta – najtrudniejsza jest zmiana postaw.

Celem każdej organizacji jest jej wynik finansowy. Jest to w interesie tak właścicieli, jak pracowników. Jednakże już Maslow ustalił w swej piramidzie potrzeb, że „nie samym chlebem człowiek żyje”. Dowiedziano również, że motywacja finansowa jest tą działającą najkrócej. Ostatecznie pieniądze zaspokajają dwie z pięciu potrzeb piramidy Maslowa – potrzeby fizjologiczne (związane z fizycznymi warunkami pracy) i potrzeby bezpieczeństwa (związane z kosztami życia). Pozostałe to potrzeby społeczne i indywidualne, związane bezpośrednio ze środowiskiem i atmosferą pracy, z samopoczuciem i chęcią przychodzenia do biura. Właśnie te potrzeby może zaspokoić wspólna dla wszystkich pracowników idea.

Dla organizacji ideą jest jej misja, jej cel istnienia. Aby ten ogólny cel, wyznaczający sens i kierunek działania firmy był realizowany, powinien być akceptowany przez każdego pracownika. Aby coś zaakceptować, trzeba to zrozumieć. Jednak tutaj sama komunikacja wewnętrzna nie wystarczy. Niezbędna staje się świadomość istnienia kultury organizacyjnej.

Na układy nie ma rady

Komunikacja wewnętrzna jest dla firmy tym, czym krwioobieg dla organizmu – odpowiada za pobranie z odpowiednich miejsc odpowiednich składników, odpowiednie ich przetworzenie i dostarczenie w odpowiednim czasie i odpowiednimi kanałami w odpowiednie miejsca. Wiele razy słowo „odpowiednie”? Ponieważ nie ma jednej gotowej recepty na komunikację wewnętrzną. Za każdy razem jest to indywidualna kwestia danego organizmu – firmy. Pozostając przy tej anatomicznej analogii, kultura organizacji jest jej układem odpornościowym. Działa wg ustalonego kodu rozpoznając wszelkie odstępstwa od reguły i próbuje je wyeliminować, chroniąc w ten sposób organizm przed kryzy-

sami. Tak wewnętrznymi, jak zewnętrznymi. Kultura organizacyjna może sprzyjać zaspokajaniu trzech pozostałych potrzeb z piramidy Maslowa, potrzeb wyższego rzędu: przynależności, uznania, samorealizacji. To właśnie te potrzeby odpowiadają za zaangażowanie i identyfikację pracowników z firmą, za ich lojalność i satysfakcję z wykonywanej pracy.

Bliższa ciału koszula

Kultura organizacji opiera się na wartościach, normach i rytuałach. Wspólnych dla wszystkich członków organizacji, włączając zarząd. I spójnych z misją i naturą firmy. Nie wystarczy dobrać kilka słów w „okragłe” zdania i wywiesić je na tablicach w każdym miejscu firmy, w intranecie, „obrendować” nimi biura, zakłady i pracowników. Te słowa, te zdania, aby były prawdziwe, muszą opierać się na faktach, na czynach i działaniach. Brzmi patetycznie? Wystarczy poczytać wszechobecne w Internecie dyskusje i komentarze pracowników na temat swoich firm. Oderwanie formalnej kultury organizacji od faktycznie panującej w firmie jest jak szczepionka – wywołuje reakcję obronną. Szczepionka może (sic!) chwilowo ochroni organizm przed kryzysem, ale nie da mu trwałej odporności. O tę trzeba troszczyć się na bieżąco.

Ryba psuje się od głowy

Nie wystarczy zatem zadeklarować, jakimi wartościami kieruje się firma. Budowanie kultury organizacyjnej to praktykowanie wartości, przekładanie ich na rzeczywistość. I nieustanne dawanie przykładu. A przykład idzie z góry. Organizacja i oczekiwane przez nią wartości nie będą uznawane, jeśli nie będą ich przestrzegać menedżerowie, osoby decyzyjne. Szef nie zbuduje swojego autorytetu oczekując tego, czego sam nie realizuje. Nie będąc autorytetem nie zatrzyma i nie zaangażuje najlepszych. Szczególnie jest to odczuwalne w sytuacjach kryzysowych, w sytuacjach zagrożenia, kiedy organizm uruchamia instynkt samozachowawczy i bez wyższych niż finansowe wartości – bez idei – chroni się w spokojniejszym, bezpieczniejszym miejscu. Czy można na to przymknąć oko?

Karolina Dulnik
ekspert w dziedzinie
komunikacji
wewnętrznej i PR,
Dulnik Communico,
www.dulnik.com.pl



Anna Galewska business development executive logistics & purchasing HRK S.A.

Proces rekrutacji w oczach kandydata

Osoby aktywnie poszukujące pracy w branży TSL mają w czym wybierać. Pracodawcy z tego sektora usług poszukują osób w różnym wieku i na różnym poziomie wykształcenia. Jednakże trafić i otrzymać „wymarzoną” posadę nie jest łatwo. Kandydat do pracy rozważając za i przeciw oferty zatrudnienia, bierze pod uwagę wiele czynników. W zależności od stanowiska czy sytuacji życiowej nie jest skłonny do kompromisu na jaki liczą pracodawcy.

Na przykład ilość spedytorów międzynarodowych poszukiwanych w ostatnim czasie na rynku pracy znacznie przewyższa podaż kandydatów na to stanowisko. Zwłaszcza jeśli chodzi o osoby z doświadczeniem, znające języki obce i dobrze orientujące się w sytuacji na rynku. Dobry kandydat zanim zdecyduje się na zmianę pracodawcy czy podjęcie rozmów, dokładnie sprawdzi pozycję firmy i dokładnie rozważy warunki pracy, które może tam otrzymać.

– Właściwie mogłam znaleźć pracę po pierwszej rozmowie rekrutacyjnej – mówi Anna Dominiak, spedytor międzynarodowy z ponad 10-letnim doświadczeniem. W moim zawodzie można przebierać w ofertach pracy – kontynuuje pani Anna – byłam tym faktem mile zaskoczona, ponieważ od dłuższego czasu nie szukałam pracy i nie wiedziałam jak wygląda rynek. Jak podkreśla Pani Anna, jest przykładem na to, że w tej branży dużo się dzieje i od początku jej kariery zawodowej nie miała problemów ze znalezieniem pracy. – W ciągu niespełna dwóch miesięcy uczestniczyłam w około 10 rozmowach rekrutacyjnych, ale najbardziej zależało mi na pracy w jednej wybranej firmie (z racji marki i odległości od mojego miejsca zamieszkania) – kontynuuje Anna Dominiak. Wybrany pracodawca, zaprosił ją na rozmowę kwalifikacyjną, ale pech chciał, że akurat w tym wypadku spóźniła się na rozmowę około godziny. – Byłam zdenerwowana i wydawało mi się że rozmowa nie poszła najlepiej. Ku mojemu zaskoczeniu zostałam jednak zaproszona na kolejną rozmowę i dostałam ofertę pracy. – dodaje p. Anna. W międzyczasie otrzymała kilka ofert zatrudnienia, po których bliska była decyzji o podjęciu pracy w innym miejscu, niż te które wcześniej sobie wybrała. Świadczy o to tym, że dobry specjalista może pozwolić sobie na brak kompromisu w stosunku do pracodawcy. Wystarczy uzbroić się w cierpliwość i poczekać na ofertę, która spełnia wszystkie oczekiwania.

Jak przekonać kandydata?

Bardzo duże znaczenie podczas rozmowy rekrutacyjnej ma atmosfera i wzajemne zrozumienie. Sposób przeprowadzenia rozmowy, zadawania pytań i przedstawienia oferty ma niebagatelne znaczenie w wyborze pracodawcy. Najczęściej rozmowy przeprowadzają bezpośredni przełożeni, którzy mogą szybko ocenić czy dana osoba pasuje do zespołu i spełnia oczekiwania w zakresie kompetencji. Z drugiej strony muszą się odpowiednio zaprezentować jako przyszli szefowie kandydata. Pan Piotr (kierownik spedycji pragnący zachować anonimowość) twierdzi, że jedną z najlepszych rozmów, jakie wspomina była rozmowa z prezesem globalnej firmy logistycznej, który pomimo swojej wysokiej pozycji, okazał się „po prostu” człowiekiem – sympatyczny, konkretny, przyjazny.

– W ciągu pierwszych minut doprowadził do sytuacji, w której cały mój stres blokujący możliwości swobodnej rozmowy, zniknął a ja mogłem wykażać się tym, co mam najlepszego do zaoferowania – wspomina pan Piotr. – Rozmawialiśmy jak równy z równym od początku do końca, dzięki czemu całość nie przypominała walki o przetrwanie a raczej negocjowanie dobrego biznesu. Podczas tej rozmowy, zdobyłem dodatkowe doświadczenie i mimo, że nie otrzymałem tej posady czułem się absolutnie wygrany – dodaje. Niestety podczas rozmów rekrutacyjnych zdarzają się również zachowania nieprofesjonalnie. – Na jednej z rozmów zapytano się mnie jaki jest mój status cywilny – mówi Marcin Szlęzak. Takie pytania dyskredytują pracodawców w oczach kandydatów. Innym przykładem są niejasne odpowiedzi na kluczowe pytanie kandydata: o strategię firmy czy ścieżkę kariery.

Pani Anna Dominiak twierdzi, że każda rozmowa była profesjonalna i czuła się osobą pożądaną. – W zasadzie oferty pracodawców były bardzo zbliżone. Ostatecznie zdecydowałam się na dużą firmę, która kieruje się jasnymi zasadami i daje szansę na rozwój i awans – mówi Anna Dominiak.

Profesjonalnie z head-hunterem?

Dla osób poszukujących pracy ciekawym sposobem na pokazanie się na rynku jest rozmowa z head-hunterem specjalizującym się z danej branży. Podczas takiej rozmowy możemy dowiedzieć się o procesach rekrutacyjnych, które są prowadzone niejawnie, bez ogłoszenia.

Nie wszyscy jednak są zadowoleni ze współpracy z head-hunterami. Czasami kandydaci odnoszą wrażenie, że niektórzy pracownicy firm rekrutacyjnych to ludzie zatrudnieni z przypadku i niemający pojęcia o specyfice pracy w branży, którą im przypisano.

– Oczywiście są wyjątki. Miałem przyjemność poznać trzech head-hunterów, którzy z całą pewnością trafili w swoje powołanie. – mówi pan Piotr, który poszukiwał ostatnio pracy przez biura head-hunterskie.

Przygotowania do rozmowy

Odpowiednie przygotowanie się przed rozmową z przyszłym pracodawcą jest bardzo ważne. Przed spotkaniem warto dokładnie zapoznać się ze stroną internetową firmy oraz poszukać informacji prasowych na jej temat. Osoby szukające pracy bardzo często narzekają na długość trwania procesów rekrutacyjnym i brak informacji. Wiele osób wskazuje też na nieadekwatne oczekiwania w stosunku do kandydatów. Na przykład kandydując na stanowisko kierownicze pracodawca oczekiwał wykonywania obowiązków spedytora, handlowca, windykatorka oraz działań HR, itp. Doświadczenia moich rozmówców wskazują na jeden wniosek, że pracodawcy powinni bliżej przyjrzeć się procesom rekrutacyjnym i pracować nad poprawianiem ich jakości. Należy przywiązywać większą wagę do przekazywania informacji kandydatom w procesie oraz szkolić swoich menedżerów z zakresu przeprowadzania wywiadów rekrutacyjnych. Wpływa to znacznie na postrzeganie ich wizerunku na rynku pracy oraz na decyzje kandydata o wyborze danej firmy. Warto pamiętać, że kandydat, który aktywnie poszukuje pracy prawdopodobnie ma jeszcze kilka innych ofert i może okazać się bardziej wymagający, a nawet odrzucić naszą ofertę w ostatniej chwili, co zdarza się dosyć często.

Dziękuję moim rozmówcom, którzy chcieli podzielić się swoimi refleksjami o poszukiwaniu pracy pp.: Annie Dominiak (spedytor międzynarodowy), Marcinowi Szlęzakowi (sales manager) oraz Piotrowi (pragnącemu zachować anonimowość, kierownik spedycji międzynarodowej).

Anna Galewska



Jak prawidłowo wystawić świadectwo pracy?

Podstawowym obowiązkiem pracodawcy, po ustaniu stosunku pracy pracownika, jest wystawienie pracownikowi poprawnego świadectwa pracy, dokumentującego przebieg zatrudnienia w zakładzie pracy.

W związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem stosunku pracy pracodawca jest obowiązany niezwłocznie wydać pracownikowi świadectwo pracy. Jeżeli pracownik pozostaje w zatrudnieniu u tego samego pracodawcy na podstawie umowy o pracę na okres próbny, umowy o pracę na czas określony lub umowy o pracę na czas wykonania określonej pracy, pracodawca jest obowiązany wydać pracownikowi świadectwo pracy obejmujące zakończone okresy zatrudnienia na podstawie takich umów, zawartych w okresie 24 miesięcy, poczynając od zawarcia pierwszej z tych umów. Pracownik, o którym mowa w zdaniu poprzednim, może w każdym czasie żądać wydania świadectwa pracy w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem każdej umowy o pracę wymienionej powyżej lub świadectwa pracy dotyczącego łącznego okresu zatrudnienia na podstawie takich umów, przypadającego przed zgłoszeniem żądania wydania świadectwa pracy. Pracodawca jest obowiązany wydać świadectwo pracy w ciągu 7 dni od dnia złożenia pisemnego wniosku pracownika.

Należy pamiętać, iż wydanie świadectwa pracy nie może być uzależnione od uprzedniego rozliczenia się pracownika z pracodawcą. W świadectwie pracy należy podać informacje dotyczące okresu i rodzaju wykonywanej pracy, zajmowanych stanowisk, trybu rozwiązania albo okoliczności wygaśnięcia stosunku pracy, a także inne informacje niezbędne do ustalenia uprawnień pracowniczych i uprawnień z ubezpieczenia społecznego. Ponadto w świadectwie pracy zamieszcza się wzmiankę o zajęciu wynagrodzenia za pracę w myśl przepisów o postępowaniu egzekucyjnym. Na żądanie pracownika w świadectwie pracy należy podać także informację o wysokości i składnikach wynagrodzenia oraz o uzyskanych kwalifikacjach.

Pracownik może w ciągu 7 dni od otrzymania świadectwa pracy wystąpić z wnioskiem do pracodawcy o sprostowanie świadectwa. W razie nieuwzględnienia wniosku pracownikowi przysługuje, w ciągu 7 dni od zawiadomienia o odmowie sprostowania świadectwa pracy, prawo wystąpienia z żądaniem jego sprostowania do sądu pracy.

Ponadto pracownikowi przysługuje roszczenie o naprawienie szkody wyrządzonej przez pracodawcę wskutek niewydania w terminie lub wyda-

nia niewłaściwego świadectwa pracy. Odszkodowanie to przysługuje w wysokości wynagrodzenia za czas pozostawania bez pracy z tego powodu, nie dłuższy jednak niż 6 tygodni.

W przypadku, gdy pracodawca wyda pracownikowi błędne świadectwo pracy, pracownik ma trzy lata na to, aby dochodzić od pracodawcy roszczenia odszkodowawczego z tego tytułu.

Podstawa prawna:

art. 97, 98 Kodeksu pracy
rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej w sprawie szczegółowej treści świadectwa pracy oraz sposobu i trybu jego wydawania i prostowania z dnia 15 maja 1996 r. (Dz.U. Nr 60, poz. 282)



Autor:
Ewa Krysztofiuk
radca prawny,
M&M air sea cargo S.A.

Podróże służbowe – odliczenie podatku VAT od zakupu przejazdu autostradą

Na podstawie polecenia wydanego przez pracodawcę pracownik zobowiązany jest do odbycia podróży służbowej. W tym czasie bardzo często korzysta on z przejazdów autostradami. Czy w takim wypadku pracodawca (podatnik VAT) może dokonać odliczenia podatku naliczonego przy zakupie przejazdu autostradami. Co więcej, czy może tego dokonać, gdy podróż ta odbywa się przy wykorzystaniu ich pojazdów prywatnych?

Zgodnie z art. 86 ust. 1 ustawy o VAT, w zakresie w jakim towary i usługi są wykorzystywane do wykonywania czynności opodatkowanych, podatnikowi VAT przysługuje prawo do obniżenia kwoty podatku należnego o kwotę podatku naliczonego. Kwotę podatku naliczonego podlegającego odliczeniu stanowi suma kwot podatku określona w fakturach VAT otrzymanych przez podatnika z tytułu zakupu ww. dóbr (art. 86 ust. 2 pkt 1 lit. a ustawy o VAT).

W świetle przywołanych przepisów, możliwość odliczenia podatku naliczonego, jaki jest związany z tzw. „krajowymi” zakupami, jest warunkowana dwoma podstawowymi przesłankami:

1. nabyciem (ew. wytworzeniem) towaru/usługi celem ich wykorzystania do wykonywania czynności opodatkowanych podatkiem VAT;

2. posiadaniem dokumentu (faktury VAT), z którego wynika kwota podatku do odliczenia; przy czym dokument ów, co do zasady, powinien wskazywać jako nabywcę podatnika korzystającego następnie z prawa do odliczenia podatku naliczonego.

Sytuacja, w której pracownicy w trakcie podróży służbowych – wykonywanych w ramach działalności pracodawcy opodatkowanej podatkiem VAT – nabywają towary i usługi w jego imieniu i na jego rzecz, pozwala uznać, iż ww. towary/usługi są wykorzystywane do wykonywania czynności opodatkowanych samej pracodawcy.

Jednocześnie, zgodnie z rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie m.in. wystawiania faktur, za fakturę uznaje się również dowody zapłaty za przejazd autostradami płatnymi, jeżeli zawierają one następujące dane:

- nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy,
- numer kolejny i datę wystawienia,
- informacje pozwalające na identyfikację rodzaju usługi, w szczególności nazwę autostrady, za przejazd którą pobierana jest opłata,
- kwotę należności wraz z podatkiem,
- kwotę podatku.

Jeżeli zatem dowód opłaty za przejazd autostradą zawiera wszystkie wymienione powyżej dane, to należy uznać go za dokument zrównany – dla potrzeb rozliczania podatku od towarów i usług – z fakturą VAT.

Podatek naliczony przy zakupie przejazdu autostradą podlega odliczeniu na zasadach ogólnych, tj. w okresie rozliczeniowym, w którym podatnik otrzyma dowód za przejazd autostradą albo w jednym z dwóch następnych okresów rozliczeniowych (art. 86 ust. 10 oraz ust. 11 ustawy o VAT). Jednocześnie, dla skorzystania z prawa do odliczenia ww. podatku bez znaczenia pozostaje fakt, że pracownik odbywał podróż służbową własnym samochodem. Celem wykazania, że np. przejazd autostradą został zakupiony w ramach owej podróży (a nie dla prywatnego przejazdu pracownika), pracodawca powinien posiadać w swojej dokumentacji podatkowej następujące dokumenty: polecenie wyjazdu służbowego oraz rozliczenie delegacji, w którym ujęto przedmiotowe usługi (tj. przejazd autostradą, usługę parkingową).

Autor:
Karolina Gierszewska,
ECDDP Sp. z o.o.

 KOBIETY W LOGISTYCE**W spedycji kolejowej chyba nic mnie już nie zaskoczy****Renata Borecka kierownik oddziału w Małaszewiczach ET Multimodal Sp. z o.o.**

W spedycji pracuje od 20 lat. Od początku swojej pracy zafascynowana transportem kolejowym. – Porównując dzisiejsze warunki pracy do tego jak wyglądała ona w roku 1992, kiedy zaczynałam, obserwuję ogromny rozwój i postęp. To fascynujące móc obserwować wszystkie te zmiany i jednocześnie przy tym rozwijać swoje umiejętności. Dzisiaj nie widzę siebie w innym zawodzie, jak tylko w spedycji kolejowej – mówi Renata Borecka.

Do spedycji, trafiła trochę przypadkiem. Dwadzieścia lat temu rynek spedycyjny dopiero raczkował i powoli zaczęły wchodzić do Polski firmy zagraniczne, tworzyły się też nowe przedsiębiorstwa krajowe, którym nie wrócono wówczas zbyt długiej przyszłości. Jedną z tych firm była spółka M&M. – Moja kuzynka, która pracowała wtedy na kolei otrzymała propozycję pracy w spedycji M&M, ale że się trochę obawiała zmiany, to zrezygnowała. Powiedzia-

ła mi natomiast, że firma szuka również osób bez doświadczenia, tylko ze znajomością języka niemieckiego. Jako, że szukałam pracy i posługiwałam się językiem niemieckim oraz rosyjskim postanowiłam złożyć swoją aplikację. Zaproponowano mnie na rozmowę i zostałam przejęta – wspomina swoje pierwsze kroki w spedycji Renata Borecka.

Zaczynając pracę jako absolwentka technikum ekonomicznego nie miała zupełnie pojęcia o spedycji, a tym bardziej o kolejowej. Musiała nauczyć się wszystkiego od podstaw.

– Pierwszą lekcją każdego nowicjusza była nauka pisania na maszynie listów przewozowych wraz z kopią wykonaną przez kalkę. Pracę zaczęłam więc od nauki podkładania kalki między kartkami w maszynie do pisania. – mówi z uśmiechem p. Renata. – To były zupełnie inne czasy. Na początku pracowałam na jedną zmianę, a potem przesłam na system

zmianowy. W tamtym czasie było bardzo dużo transportów, a pracowało się inaczej niż dzisiaj, bez komputerów, więc obsługa spedycyjna wymagała czasu. To było ciekawe doświadczenie, zresztą tak jest do dzisiaj, spedycja jest bardzo ciekawą pracą. I chyba już nic nie jest w stanie mnie zaskoczyć w spedycji kolejowej – dodaje.

W międzyczasie w firmie M&M zaszły zmiany i wyodrębniono spółkę ET Logistik, do której również przeniesiono pracowników. Przyszedł też pierwszy awans. – Kierownikiem oddziału w Małaszewiczach zostałam w sierpniu 2009 r., jeszcze przed zmianami w strukturze grupy M&M i do czasu zakończenia zmian czyli do 2011 r. kierowałam oddziałem M&M w Małaszewiczach. Po wyodrębnieniu ET Logistik, powstał oddział spółki w Małaszewiczach ET Multimodal. Obecnie oddział liczy 10 osób, w którym pracuje dziewięć kobiet i jeden mężczyzna. – Na początku trudno mi było przestawić się na stanowisko managera, chociażby z punktu widzenia odpowiedzialności. Ale dzisiaj dobrze czuje się w tej roli. – mówi Renata Borecka. Chociaż kolej to twarda branża, w której przeważnie pracują mężczyźni, to czuje się w niej dobrze i jak mówi – doskonale mi się współpracuje zarówno z klientami jak i z przewoźnikami. To co się przydaje w tej pracy, to stanowczość i umiejętność podejmowania decyzji. Po 20 latach pracy w spedycji kolejowej czuje się już pewnie i lubi to co robi. W wykonywaniu pracy pomaga jej znajomość języka niemieckiego i rosyjskiego, co jak podkreśla – W spedycji kolejowej, a zwłaszcza w Małaszewiczach znajomość języka rosyjskiego to wielki atut. Spotykam się z sytuacjami, kiedy młodzi ludzie starając się o pracę w spedycji są zaskoczeni, że pyta się ich o znajomość rosyjskiego. A to podstawa w obsłudze importu i eksportu do krajów Europy Wschodniej.

Po pracy najchętniej relaksuje się przy czytaniu książek – Codziennie muszę coś przeczytać, chociaż jeden rozdział. Poza tym lubię szydełkować różne ozdoby. Tylko wtedy mogę oderwać się od pracy i problemów życia codziennego – podsumowuje Renata Borecka.

Opr. Beata Trochymiak



Logistyka Euro 2012 jest w dobrych rękach

Rozmowa z Pawłem Bulandą dyrektorem regionów,
project managerem DB SCHENKERSportsevents Schenker Sp. z o.o.

Czy jest Pan gotowy do obsługi mistrzostw Euro 2012?

– Tak i to od dawna. Obsługa tego typu imprez nie jest niczym nowym dla DB Schenker. Nasza firma bierze czynny udział w logistyce dużych imprez sportowych od wielu lat, a polski zespół również w tym uczestniczy i jesteśmy przygotowani do obsługi czerwcowych mistrzostw w piłce nożnej. Nie spodziewam się niczego nowego. Na pewno niezbędne jest tutaj doświadczenie i nie ma miejsca na przypadek. Podstawą jest profesjonalizm, sprawdzone rozwiązania i doświadczenie. Posiadamy wypracowane standardy takiej obsługi.

Każdy kraj to inna specyfika, czy ma Pan jakiś swój pomysł na usprawnienie niektórych procesów podczas Euro 2012?

– Mistrzostwa w Polsce i na Ukrainie będą bardzo podobne do mistrzostw w Austrii i Szwajcarii, a DB Schenker obsługiwał to wydarzenie, więc czerpiemy rozwiązania z tych doświadczeń. Mieliśmy okazję obserwować jak wygląda obsługa tych mistrzostw na żywo. Byliśmy obecni podczas tej imprezy u naszych kolegów w Austrii. Braliśmy też czynny udział w obsłudze logistycznej innych wydarzeń sportowych związanych z piłką nożną tj. Finał Ligi Mistrzów w Moskwie, czy Mistrzostwa Świata w Piłce Nożnej w RPA

w 2010 r. Pomimo lokalnych, unikalnych dla każdego miejsca uwarunkowań, wszędzie specyfika pracy była bardzo podobna. Chociaż oczywiście z drugiej strony mamy przygotowane różne scenariusze.

Jak Pan odnajduje się w roli managera zespołu do obsługi wydarzeń sportowych?

– Sport to moja pasja. Kiedyś uprawiałem zawodowo hokej na lodzie i nadal jestem wielkim pasjonatem sportu. Funkcjonowanie zespołu DB SCHENKERSportsevents jest jak funkcjonowanie drużyny sportowej więc w tej pracy i przy tym zadaniu czuję się jak ryba w wodzie. Oczywiście jestem również kibicem piłki nożnej, co jeszcze bardziej mnie angażuje w pracę nad obsługą Euro 2012.

Co inspiruje Pana do działania?

– Inspiracją jest klient, kreowanie i realizacja jego potrzeb, interaktywne współdziałanie. Staram się od samego początku współpracy być w stałym kontakcie z klientem, aby dobrze zrozumieć jego biznes. W momencie kiedy ten biznes rozumiemy, wiemy w jakim kierunku kreować rozwiązania oraz optymalizację procesów. Inspiracją jest też ciągle poczucie niedosytu, które staram się w sobie pielęgnować. W momencie osiągnięcia satysfakcjonującego rezultatu zawsze zastanawiam się co można udoskonalić, żeby rozwiązanie było jeszcze lepsze, bardziej efektywne. Zawsze nieocenioną inspiracją dla mnie są moi współpracownicy.

Jak postrzega Pan sukces, co jest jego miarą?

– Dla mnie miarą sukcesu jest zaufanie i satysfakcja klienta. Jeżeli klienci wyrażają chęć wydłużenia współpracy z nami i rekomendują innym nasze usługi, to właśnie jest miarą naszego sukcesu. Osobiście dla mnie jako managera, sukcesem jest zespół ludzi, którzy chcą ze mną współpracować, nie rotują i chcą rozwijać się wraz z firmą realizując jej strategiczne cele. Należy pamiętać, że na każdy sukces składa się praca zespołu.

W dzisiejszych czasach klienci nie są tak lojalni wobec swoich operatorów jak było jeszcze kilka lat temu, z czego to wynika?

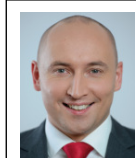
– Obecne czasy charakteryzują się dużą niepewnością i brakiem przewidywalności. Coraz częściej mamy do czynienia z krótkoterminowym planowaniem ze strony klientów a to największy wróg długofalowej współpracy. Ponadto mamy do czynienia z wyrównywaniem się poziomu świadczonych przez operatorów usług, tak jak to dzieje się w innych branżach. Mając na uwadze ten trend, utrzymanie wysokiej lojalności klienta oraz oczekiwanej rentowności wymaga coraz więcej nakładów.

Gdyby miał Pan zamienić logistykę na inne zajęcie, co by to było?

– Trudno mi w tej chwili zdecydować ale z pewnością praca z ludźmi, zajęcie musiałoby być bardzo dynamiczne. Duża różnorodność i oczywiście satysfakcja z tego co się robi. Trudno odpowiedzieć na to pytanie, bo w każdej branży można się odnaleźć. Logistyka stwarza na pewno bardzo szeroki wachlarz możliwości i sposobów zaangażowania. Można tutaj osiągać sukcesy, ale nie da się tego zrobić samemu, w logistyce trzeba grać w drużynę. Na pewno w pracy pomaga też pasja. Gdybym nie lubił tego co robię, nigdy nie osiągnąłbym tak dużej skali wykonywanych zadań, na realizację których pracuje cały zespół.

Dziękuję za rozmowę,

Beata Trochymiak



Paweł Bulanda – absolwent Wyższej Szkoły Marketingu i Biznesu w Łodzi oraz Uniwersytetu Łódzkiego na kierunku Zarządzanie i Marketing. Ukończył również Podyplomowe Studium Logistyki i Zarządzania Łańcuchem Dostaw w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Specjalizuje się w budowaniu efektywnie działających zespołów oraz zarządzaniu zmianą. Karierę zawodową rozpoczął w 1998 roku, jeszcze w firmie Spedpol, na stanowisku specjalisty ds. terminalu w Oddziale Łódź. Dwa lata później został mianowany jego szefem. W 2002 roku objął stanowisko dyrektora Oddziału Koszalin, a półtora roku później dyrektora Oddziału Lublin. Od 2007 roku pełnił funkcję dyrektora Oddziałów Lublin i Rzeszów, a od 2009 r. dyrektora regionu Kraków. W latach 2006–2008 jako szef obsługi Klientów Strategicznych sprawował nadzór nad właściwym funkcjonowaniem systemu obsługi klientów strategicznych oraz doskonaleniem procesów w DB Schenker. Obecnie (od marca 2011 roku) pracuje na stanowisku dyrektora regionów, a ponadto od 2008 roku pełni funkcję project managera DB SCHENKERSportsevents, międzynarodowego zespołu, który zapewnia organizację i wsparcie obsługi logistycznej wielkich imprez sportowych. Za najważniejszą wartość w życiu uważa szeroko pojętą lojalność i zaufanie. Wolny czas najchętniej spędza aktywnie: uprawia wspinaczkę górską, jeździ na nartach, nurkuje, jeździ na motocyklu, gra w squasha. Do 22 roku życia był zawodowym graczem w hokeja na lodzie. Jego hobby to również kino, muzyka, podróże i psychologia. Uprawia krav maga i aikido.

Jak będzie wyglądał rynek ERP w 2012 roku?

Według prognoz ekspertów, technologia Cloud Computing, funkcje z obszaru sieci społecznościowych, przyjazny interfejs i mobilność aplikacji to czynniki, mające wpływ na przyszły kształt systemów klasy ERP w 2012 roku. Dla dostawców systemów ERP najbliższy rok będzie testem na elastyczność ich rozwiązań.

Taka wizja kierunków rozwoju rynku oprogramowania dla przedsiębiorstw jest konsekwencją zmian, jakie w ostatnim czasie dokonały się zarówno w zewnętrznym, jak i wewnętrznym środowisku biznesowym firm. Globalna koniunktura gospodarcza czy przeobrażenia rynków lokalnych to czynniki, które zawsze będą pełnić rolę stymulatorów wzrostu lub spadku. Jednak coraz częściej istotny wpływ na inwestycje w IT mają uwarunkowania społeczne, które przekładają się na mentalność biznesową klientów – mówi Chad Meyer director, product marketing, Epicor Software Corporation. – Możemy to zaobserwować na przykładzie rosnącej popularności rozwiązań chmurowych. Jeszcze do niedawna ważną barierą rozpowszechnienia się tej technologii była obawa przedsiębiorców związana z „wirtualną jakością” modelu Cloud. Chociaż argumenty dotyczące niższych kosztów czy mniejsze obciążenie działów IT, były przekonujące, inwestycja w Cloud wciąż wydawała się zbyt ryzykowna. Obecnie obserwujemy wzrost zainteresowania aplikacjami opartymi na technologii chmurowej. Coraz bardziej powszechne stosowanie takich rozwiązań w życiu codziennym, jak np. internetowe konta bankowe, sieci społecznościowe i usługi oferowane przez internet oso-

bom prywatnym, powodują, że Cloud jako sposób na prowadzenie biznesu, ma szansę stać się numerem jeden w 2012 roku.

Z procesem przechodzenia praktyk z życia prywatnego do biznesowego mamy do czynienia także w przypadku sieci społecznościowych. Posiadanie kont na portalach internetowych przestało być sprawą prywatną. Firmowe profile, a nawet kontaktowanie się z klientami poprzez takie serwisy, jest coraz powszechniej spotykaną praktyką. Dlatego taki sposób przepływu informacji znajduje odzwierciedlenie w ofercie dostawców systemów ERP. Jednym z ciekawszych narzędzi zastosowanych w oprogramowaniu Epicor są tzw. activity streams, czyli spersonalizowane powiadomienia. Działają niczym wiadomości z popularnego Facebooka, z tym, że zamiast informacji o znajomych, dowiadujemy się, jaki jest status zamówień, produktów czy płatności.

ERP na polskim rynku

– Kształt polskiego rynku systemów ERP w 2012 roku jest niemal całkowicie zależny od decyzji strategicznych na najbliższe lata, jakie podejmą Zarządy firm. W tym zakresie można mówić o dwóch zupełnie różnych scenariuszach – znacznym wzroście inwestycji w IT jako sposobu na optymalizację biznesu i zdystansowanie się od konkurencji, lub o odroczeniu inwestycji do momentu wyklarowania się sytuacji gospodarczej – uważa Maciej Kowalik z firmy Epicor.

W pierwszym, optymistycznym podejściu, duże znaczenie będzie miała odpowiednio przygotowana oferta produktowa producentów

oprogramowania pozwalająca klientom na bardziej efektywne zarządzanie firmą i szybki zwrot z inwestycji. Taki obraz wyłania się także z najnowszego raportu grupy finansowej Erste Group. Wynika z niego, że branża IT przejmie funkcję motoru napędzającego globalne rynki w 2012 r. Według analityków takie zjawisko będzie widoczne zwłaszcza w krajach Europy Środkowo Wschodniej. Dla przykładu poziom inwestycji w rozwiązania IT w przyszłym roku w Polsce ma wzrosnąć o 7,8 proc. Drugi scenariusz, to niemal powtórka z sytuacji, z którą mieliśmy do czynienia na przełomie 2008/2009 roku. Wówczas firmy przyjęły strategię – poczekamy, zobaczymy, odkładając w czasie decyzję o nowych wdrożeniach. – Ta bezpieczna pozycja względem zmian rynkowych to konsekwencja obaw przed niestabilną sytuacją gospodarczą i niechęć do ponoszenia ryzyka inwestycyjnego w niepewnych czasach – podkreśla Maciej Kowalik.

Niezależnie od tego czy początek roku przyniesie ożywiony popyt na ERP czy będzie charakteryzował się wycofaniem inwestycyjnym, kryzys to test na elastyczność oferty dostawców. Dynamika następujących zmian i ich nieprzewidywalność wymuszają na dostawcach systemów nie tylko baczne przyglądanie się otoczeniu biznesowemu, ale przede wszystkim proponowanie rozwiązań pozwalających klientom na szybką adaptację do nowych oczekiwań rynku. Według prognoz specjalistów, do technologicznie najistotniejszych zmian w 2012 należeć będą m.in. wirtualizacja danych, sieci społecznościowe, Cloud, zintegrowana infrastruktura oraz mobilność aplikacji. Coraz większe znaczenie rozwiązań mobilnych i rosnąca liczba użytkowników, w tym także przedsiębiorstw, których specyfika wymaga często zdalnego wykonywania obowiązków, nie jest jednak jednoznaczna z globalną eliminacją oprogramowań desktopowych. Proces ten polega natomiast na rozłożeniu ciężaru pomiędzy te dwa modele wykorzystywania systemów w zależności od potrzeb biznesowych, stylu pracy czy branży. Odpowiadając zatem na pytanie: Jaki będzie rynek ERP w 2012? Z pewnością dostosowany do zmieniających się realiów i wymagań klientów, które dla dostawców i producentów są i będą zawsze najważniejszym kryterium.

(Opr. na podst. inform. Epicor)



KURIER

ABC ZAWODÓW TSL

Praca kuriera nie jest „ciepłą posadką” kierowcy w ładnym uniformie firmowym. To zawód dla osób przedsiębiorczych, nie bojących się samozatrudnienia i ciężkiej pracy.

– Każdy z kurierów prowadzi własną działalność, ale mamy stałe umowy o współpracy z DHL Express Poland, dla której jesteśmy podwykonawcami w zakresie dostaw przesyłek – wyjaśnia Jacek Saraczewski, kurier w DHL Express Poland.

Dzień pracy kuriera zaczyna się zazwyczaj o 6.00 rano. Przyjeżdżając rano do magazynu, każdy kurier ma już przesyłki przygotowane na rampie i musi je sprawdzić, czy nie doszło do pomyłki np. rejonu, który dany kurier obsługuje. Skanujemy przesyłki i ładujemy na auta. Następnie w systemie jeszcze raz sprawdzamy czy wszystko zostało odnotowane i czy informacja została wprowadzona prawidłowo. Jeśli system potwierdzi, że wszystko się zgadza, kurier może jechać do pracy. Kurierzy nie pracują sami, nasza praca jest tak zorganizowana, aby można było dostarczać klientom przesyłki, również w godzinach wieczornych. Godziny naszej pracy są dostosowane do oczekiwań klientów – opowiada o pracy kuriera Jacek Saraczewski.

Zawód kuriera może wykonywać każdy, kto ma do tego predyspozycje, spełnia określone warunki i lubi pracę z ludźmi. W tym zawodzie można spotkać osoby z różnym wykształceniem i w bardzo roz-



Na fot. Jacek Saraczewski

piętym przedziale wiekowym – 20-latków i osoby w wieku 60 lat, ale to ciężka praca, wymagająca odpowiednich umiejętności, w tym również interpersonalnych. To praca z klientem i dla klienta. Trzeba umieć dopasować się do jego potrzeb, np. firmy działają zazwyczaj do godz. 17.00, wobec tego kurier musi tak rozplanować trasę, aby dostarczyć wszystkie przesyłki do tej godziny. Z kolei klienci prywatni dostępni są w domach zazwyczaj po 17.00, a więc trzeba też dopasować swój czas pracy do ich rozkładu dnia, aby dowieźć paczki w wyznaczonym dniu dostawy.

– Trzeba mieć podejście do klienta, bez względu na jego nastrój należy odpowiednio się zachować. Moją dewizą jest

uśmiech, który zawsze pomaga. Nawet w sytuacjach kryzysowych, kiedy mam jakieś opóźnienie, a klient z tego powodu denerwuje się, to uśmiech potrafi załagodzić nawet bardzo zły humor. Kurier musi być elastyczny i wyrozumiały dla klienta – mówi Jacek Saraczewski.

Ciężką pracę kurierowi rekompensuje to, że jest ona ciekawa. – Codziennie poznaję wielu ludzi i nawiązuję nowe kontakty. Czasami mamy okazję spotkać bardzo znane i ciekawe osoby, którym dostarczamy przesyłki. Jeżdżąc w jednym rejonie, klienci z czasem rozpoznają swojego kuriera i pozdrawiają go na ulicy – to jest bardzo sympatyczne, człowiek czuje się wtedy tak jak w domu – dodaje Jacek Saraczewski.

Dlatego ważne w tej pracy jest dokładne poznanie rejonu i orientacja w terenie. Oczywiście niezbędne jest prawo jazdy i doświadczenie w prowadzeniu pojazdów dostawczych. Do tego chęć nauki, gdyż trzeba nauczyć się obsługi różnego rodzaju dokumentów towarzyszących przesyłce. Jest to praca wykonywana pod presją czasu i umiejętność podejmowania szybko decyzji też jest istotna. Kurier to przedstawiciel firmy, a więc kultura osobista i otwarcie na klienta to podstawa w tym zawodzie.

(Opr. na podst. inf. DHL Express Poland)

