1 PRIEDAS

**INTERVIU KLAUSIMYNAS**

**Apklausos tikslas**: nustatyti UAB „Triotrans“ vadovo ir marketingo bei transporto vadybininkų nuomonę apie krovinių gabenimo veiklos valdymo ir organizavimo procesus įmonėje. Atsakymai bus naudojami akademiniais tikslais – Justės Dobrovolskienės baigiamąjame darbe. *Dėkoju už sugaištą laiką*

1. Apibūdinkite savo funkcijas krovinių transportavimo veiklos valdymo procese (*planavimas*, *organizavimas*, *kontrolė*).
2. Kaip Jūsų įmonėje vyksta transportavimo proceso planavimas, kas jį atlieka, kokiais būdais, kokie konkretūs darbai vykdomi?
3. Kaip Jūsų įmonėje vyksta transportavimo proceso organizavimas, kas jį vykdo; kaip paskirstomi darbai; kokie darbai atliekami; kokios ryšio, stebėjimo, apskaitos bei komunikacijos priemonės yra naudojamos?
4. Kaip užtikrinama sklandi suplanuoto transportavimo proceso eiga? Ar pasitaiko nukrypimų nuo plano, jei taip, kurie iš jų dažniausi, kaip juos identifikuojate ir kaip sprendžiate, kokiais būdais ir kokiuose organizavimo etapuose?
5. Kokie kontrolės procesai vykdomi įmonėje, kas atsakingas už šią sritį ir kokie kontrolės metodai naudojami?
6. Kokias problemas, pasitaikančias transportavimo proceso metu galėtumėte įvardinti, kaip ir kas jas sprendžia?
7. Apibūdininkite savo funkcijas krovinių transportavimo veiklos organizavimo procese (*užsakymų tvarkymas ir informacinis aprūpinimas*; *transporto priemonės parinkimas ir maršruto sudarymas*; *krovinių gabenimo dokumentai ir teisinis reglamentavimas*).
8. Kaip Jūsų įmonėje tvarkomi užsakymai? Kokius elektroninius ir/ar informacinius išteklius tam naudojate?
9. Kokios informacinės sistemos įdiegtos įmonėje, ar, Jūsų nuomone, esamų sistemų pakanka?
10. Į kokius faktorius atsižvelgiama parenkant transporto priemonę ir maršrutą krovinio gabenimui (*krovinio pobūdis*, *kelių danga*, *veikianti infrastruktūra*, *eismo apribojimai*, *saugumas*)?
11. Kas Jūsų įmonėje atsakingas už krovinio gabenimo dokumentų tvarkymą, jų apskaitą, kokiu būdu vykdomi šie procesai? Kokie krovinio gabenimo dokumentai rengiami įmonėje?
12. Kaip vertinate Jūsų įmonės perspektyvas, ar planuojate papildyti transporto parką, įdiegti naujus maršrutus, naujas technologines priemones?
13. Kaip planuojate gerinti įmonės transportavimo procesų organizavimą, galbūt tokie darbai vyksta nuolat?
14. Nurodykite Jūsų amžių.
15. Nurodykite Jūsų darbo patirtį krovinių gabenimo srityje.

2 PRIEDAS

**INTERVIU ATSAKYMŲ SUVESTINĖ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Anketos klausimas** | **Laimonas** | **Andrius** | **Tadas** | **Mindaugas** | **Rimantas** |
| 1.Apibūdinkite savo funkcijas krovinių transportavimo veiklos valdymo procese (planavimas, organizavimas, kontrolė) | Direktoriaus pareiga yra kontroliuoti darbų saugos, kitų teisės aktų laikymąsi įmonėje, nustatyti darbuotojų darbo sąlygas ir tvarką, tvirtinti įmonės vidaus norminius dokumentus, sudaryti ir nutraukti darbo sutartis, pasirašyti sutartis, susitarimus ir kitus dokumentus, atstovauti įmonę pasirašant bankinius, finansinius ir kitus dokumentus, tvirtinti įmonės darbuotojų, turinčių teisę pasirašyti pirminius buhalterinius dokumentus, sąrašą ir jų parašų pavyzdžius; kontroliuoti, kad būtų atliekamos tik teisėtos, įformintos pagal taisykles finansinės ir buhalterinės operacijos ir kt. | Esu atsakingas už rinkos analizę, planavimą kiek tai liečia darbą su užsakovais. Pagal ilgalaikes sutartis sudarau vežimo planus sutartyse nustatytam terminui, kontroliuoju, kaip jų yra laikomasi, organizavimu užsiima transporto skyrius. | Mano darbas yra bendravimas su klientais, klientų paieška, sąskaitų išrašymas, sutarčių sudarymas, informacijos ir reklamos apie įmonę rengimas ir sklaida. | Transporto vadybininko pareiga yra prižiūrėti krovinių vežimą, kai vežam sutartinius krovinius, kai būna vienetiniai kontraktai, kuriems neturime transporto, transporto vadybininkas turi surasti vežėją ir kontroliuoti pervežimą. | Vežėjų paieška, pakrovimo darbai, bendravimas su vairuotojais, maršrutų planavimas, kai esu atsakingas už krovinį, bendravimas su partneriais. |
| 2. Kaip Jūsų įmonėje vyksta transportavimo proceso planavimas, kas jį atlieka, kokiais būdais, kokie konkretūs darbai vykdomi? | Planuojame pagal ilgalaikius kontraktus, kas nurodyta sutartyse. Čia marketingo ir transporto skyriaus darbas, marketingistai planuoja krovinių srautus, transportininkai – krovinių gabenimą pagal gautą informaciją. | Viską, kas liečia patį pervežimą, planuoja transporto vadybininkai. | Kiekvienas darbuotojas savo darbą planuoja, mūsų skyrius planuoja pagal pastovius kontraktus, transportas – pagal vienkartinius užsakymus. | Planavimas vyksta pagal datas, pagal sutartis. Jeigu kroviniai gabenami sudarius sutartis su partneriais esančiais Švedijoje, Danijoje ir Vokietijoje, tai krovinius gabena pagal sutartyje nurodytas sąlygas ir terminus. T.y. vadybininkas susiekia su savo partneriu vadybininkais ir nurodo kada vairuotojai atvyks i vieta, kadangi partneriai iš UAB „Triotrans“ perka kroviniu vežimo paslauga. Atvyksta tik vilkikas be puspriekabės, partneriai suorganizuoja krovinius ir teikia savo puspriekabes, o UAB „Triotrans“ atlieka visus darbus susijusius su krovinių gabenimu. | Jei vežame krovinį pagal ilgalaikį kontraktą, marketingo vadybininkai sudaro krovinių srauto planą, pagal kurį parengiame transporto priemonių eksploatacijos planą, jis derinamas su marketingo vadybininku, su juo ir su pagal jį paruoštu darbo grafiku pasirašytinai supažindinami vairuotojai. Jei krovinys vienkartinis, sudarome individualų transportavimo planą. Pirmiausia įvertinam krovinio kiekį, svorį, pakrovimo/iškrovimo vietas, pasikrovimo/išsikrovimo terminus, tada analizuojamos galimybės, parenkama transporto priemonė (ar gabenimo būdas ne nuosavu transportu), sudaromas optimaliausias maršrutas. Jei krovinys dalinis, stengiamės sukomplektuoti pilnai pakrautą transporto priemonę, kuo mažiau nukrypstant nuo maršruto, kad išvengti „tuščios ridos“. |
| 3. Kaip Jūsų įmonėje vyksta transportavimo proceso organizavimas, kas jį vykdo; kaip paskirstomi darbai; kokie darbai atliekami; kokios ryšio, stebėjimo, apskaitos bei komunikacijos priemonės yra naudojamos? | Transportavimo procesą organizuoja transporto vadybininkai, bendrauja su vairuotojais, prižiūri, kad kroviniai nuvažiuotų laiku, kad transportas ir dokumentai būtų tvarkingi. Naudojamasi word, exel programomis, taip pat transporto biržomis cargo.Lt, Timo.com, freight24.com, kurių pagalba yra sudaromi sandoriai dėl krovinių, siūlomos įmonės pervežimo paslaugos. | Transportavimo procesą organizuoja transporto skyrius. | Mano pareigos yra pateikti (transporto – aut. past.) vadybininkams informaciją, o toliau jie visą pervežimą vykdo patys. Visą informaciją mes suvedam į programą. Ryšiais naudojamės mobiliuoju, internetu. | Turime stebėjimo sistemą, joje galima pasižiūreti visą informaciją realiu laiku, taip pat matome savaitines, mėnesines ataskaitas dėl nuvažiuotų kilometrų. Prie vilkiko valdymo bloko yra prijungiama telemetrinė įranga su sim kortele, kuri yra paskirta kiekvienam vilkikui. Sim kortelės yra telia operatoriaus. | Kai yra vienkartinis užsakymas, pervežimas vyksta pagal jį, kai vežam pagal ilgalaikius kontraktus, tada naudojamės pervežimų planu, kurį sudaro marketingo skyrius – ten būna nurodyta informacija apie krovinius, datos ir pan. Komunikacija vyksta dažniausiai telefonu, elektroniniu paštu. |
| 4.Kaip užtikrinama sklandi suplanuoto transportavimo proceso eiga? Ar pasitaiko nukrypimų nuo plano, jei taip, kurie iš jų dažniausi, kaip juos identifikuojate ir kaip sprendžiate, kokiais būdais ir kokiuose organizavimo etapuose? | Vežimo procesas yra kontroliuojamas nuolat, turime įdiegę vilkikuose Ecofleet mobile stebėjimo sistemą, tai stebime viską: kada vairuotojai pradeda važiuoti, kiek nuvažiuoja, kurioje vietoje randasi, kada prasidėjo ir baigėsi pertrauka. Nukrypimų pasitaiko visokių – transporto sferoje labai sunku viską tiksliai nuplanuoti. Dažniausiai sutrikimai būna pakrovimo ar iškrovimo vietose, dar dėl eismo problemų keliuose. Jeigu problema krovimo vietose, kontaktuojame su klientais, kartu sprendžiame problemą, o jeigu kelyje, tai jau mūsų kaltė, todėl vadyba labai atidžiai planuoja maršrutą, nes už vėlavimus gresia baudos. | Transportavimo procesu rūpinasi transporto vadybininkai, jie stebi pervežimą ir sprendžia problemas, kurios atsiranda. | Visas transportavimo procesas matosi vilkikuose įrengtoje stebėjimo sistemoje, visą parą galime kontroliuoti pervežimą. | Informacija apie pasikeitimus perduodama laiku, tad nukrypimų nuo plano pasitaiko retai. Dažniausiai kyla problemų su pakrovimu arba iškrovimu, pasitaiko, kad užtrunka. Kartais laiku atvažiuoti sutrukdo eismo įvykiai kelyje, dėl kurių susidaro kamščiai, būna, kad pasibaigia vairavimo laikas, vairuotojas turi sustoti pailsėti, tad gali vėluoti pristatyti krovinį. Tokių problemų neįmanoma numatyti ir sunku išvengti, todėl, jei įmanoma, visada suplanuojame daugiau laiko pervežimui. | Kontroliuojam kiekvieną etapą, bendraujam su vairuotojais, klientais, kad tų nukrypimų būtų kuo mažiau. Žinoma, pasitaiko visko, bet esam ant ryšio visą parą, tai labai operatyviai sprendžiam. |
| 5. Kokie kontrolės procesai vykdomi įmonėje, kas atsakingas už šią sritį ir kokie kontrolės metodai naudojami? | Kontrolė yra visuose etapuose. Kad išvengti žmogiško faktoriaus, vienas kitą prižiūrime. Marketingo skyrius kontroliuoja transporto skyrių, transportininkai – vairuotojus,o mano pareiga yra kontroliuoti visus darbuotojus. Labiausiai, žinoma, prižiūrime atsiskaitymus, tikriname klientų mokumą, vežėjų patikimumą. | Pagrindinę kontrolę vykdo direktorius: mokėjimų, dokumentų, pervežimo. Jis tikrina darbuotojų ataskaitas, jei yra kokių klaidų, aptariame susirinkimuose. | Įmonėje vyksta įvairūs kontrolės procesai, buhalterė ir direktorius kontroliuoja atsiskaitymus, kad laiku gautume pinigus ir laiku sumokėtume, transporto vadybininkai kontroliuoja vairuotojus, o mes prižiūrime transporto vadybininkų darbą, pateikiame jiems informaciją. | Kontrolę pagrinde vykdo transporto vadybininkas, už viską, kol vyksta užsakymas atsakingas vadybininkas. | Mes vykdome tik pervežimo kontrolę, atsiskaitymus, kad jie būtų laiku, prižiūri marketingo vadybininkai ir direktorius. Direktorius dar kontroliuoja, kad būtų sutartys laiku pasirašytos, visi dokumentai paruošti, kad apmokėjimai subkontraktoriams nevėluotų. |
| 6. Kokias problemas, pasitaikančias transportavimo proceso metu galėtumėte įvardinti, kaip ir kas jas sprendžia? | Kaip jau sakiau, dažnai būna problemos pasikrovime ir iškrovime, kartais kelyje, bet stengiamės išvengti. Vežimo metu už viską atsako transporto vadybininkai, jie ir sprendžia. | Apie transportavimo procesą daugiau gali papasakoti transporto vadybininkai. | Problemų daug nėra, gal kuro kainos, vilkikų gedimai, dažnai keičiasi teisės aktai. | Didžiausia problema – sunku rasti gerų vairuotojų. | Problemos įvairios, tai ir automobilių gedimai, prasti orai, eismo sąlygos, kamščiai. Krovinio vagysčių mano darbo metu beveik nepasitaikė, tačiau visada stengiamės važiuoti saugiais keliais ir naudotis saugomomis aikštelėmis. |
| 7. Apibūdininkite savo funkcijas krovinių transportavimo veiklos organizavimo procese (užsakymų tvarkymas ir informacinis aprūpinimas; transporto priemonės parinkimas ir maršruto sudarymas; krovinių gabenimo dokumentai ir teisinis reglamentavimas). | Mano funkcijos yra pasirašyti ilgalaikes sutartis su klientais, užsakymus tvarko marketingo skyrius, organizuoja visą maršrutą transporto skyriaus darbuotojai. | Užsakymų tvarkymas ir informacinis aprūpinimas. | Iš išvardintų marketingo skyrius rūpinasi užsakymų tvarkymu. | Planuojam maršrutus, transporto priemones, tvarkom krovinių dokumentus. | Užsakymų vežėjams tvarkymas, kai krovinį veža ne mūsų mašinos, informacijos perdavimas, transporto priemonės parinkimas ir maršrutų planavimas, krovinio dokumentų tvarkymas. |
| 8. Kaip Jūsų įmonėje tvarkomi užsakymai? Kokius elektroninius ir/ar informacinius išteklius tam naudojate? | Užsakymai gaunami elektroniniu paštu, saugomi kompiuteriuose, programoje ir popieriniai. Naudojam programą Reisas, joje visa informacija apie klientus, vežėjus, sutartis | Dirbant pagal ilgalaikius kontraktus, užsakymus iš užsakovų gauname elektroniniu paštu, suvedam duomenis į programą, toliau perima transporto skyrius. | Marketingo skyrius tvarko užsakymus Reiso programoje. | Kai krovinius suranda UAB Triotrans marketingo vadybininkas transporto biržoje, tai visų pirma yra derinamasi dėl kainos, pasirašoma sutartis, įvykdomas pervežimas, kai vairuotojas parveza CMR į ofisą, yra išrašoma sąskaita, pagal sutartyje nurodytą apmokėjimo terminą laukiamas apmokėjimas. | Kai kroviniai yra kontraktiniai, užsakymai gaunami elektroniniu paštu, kai turim nepastovų užsakovą, tada užsakymus gaunam naudojant elektroninį paštą, kartais Skype. Vežėjams siunčiam dažniausiai elektroniniu paštu. |
| 9. Kokios informacinės sistemos įdiegtos įmonėje, ar, Jūsų nuomone, esamų sistemų pakanka? | Turim programą Reisas, vilkikų stebėjimo sistemą, jų pakanka. | Programa „Reisas“, AutoRoute, Ecofleet mobile, internetas, mobilūs telefonai. Visi darbuotojai turi nešiojamus kompiuterius, prireikus gali dirbti iš namų ar kitų vietų, mato visą informaciją. | AutoRoute, Reisas, Ecofleet mobile. Aš dirbu tik su Reisu, kitomis naudojasi transporto skyrius. | Krovinių ieškome transporto biržose, tai naudojame internetą, visa užsakymų informacija yra programoje Reisas, dar naudojam Autoroute2013, vilkikuose įrengta stebėjimo sistema | Vilkikuose yra įmontuota Ecofleet mobile stebėjimo sistema, dar naudojam Reisą, Autorout, Skype, elektroninį paštą. Darbui pakanka. |
| 10. Į kokius faktorius atsižvelgiama parenkant transporto priemonę ir maršrutą krovinio gabenimui (krovinio pobūdis, kelių danga, veikianti infrastruktūra, eismo apribojimai, saugumas)? | Atsižvelgiame į visus faktorius, privalome numatyti viską į priekį, kad darbai vyktų laiku, ir kad įvykdytume įsipareigojimus klientams. | Transporto priemonių parinkimu rūpinasi transporto vadybininkai. | Atsižvelgiama į viską, pas mus dažniausiai maršrutai pastovūs. | Atsižvelgiame į reiso išlaidas, terminus, automobilio ir krovinio saugumą, reikalingą įkrovumą ar kitas specialias sąlygas, kelių būklę, eismo sąlygas ir draudimus ir t.t. | Vežant krovinius pagal ilgalaikius kontraktus, turime pastovius reisus, tai ten viskas aišku. Kai yra vienkartiniai vežimai, tada tikriname viską. |
| 11. Kas Jūsų įmonėje atsakingas už krovinio gabenimo dokumentų tvarkymą, jų apskaitą, kokiu būdu vykdomi šie procesai? Kokie krovinio gabenimo dokumentai rengiami įmonėje? | Transporto skyriaus vadybininkai tvarko visus pervežimo dokumentus. | Marketingo skyrius atsakingas už savalaikį sutarčių sudarymą ir informacijos pateikimą transporto skyriui. Dokumentus gauname iš užsakovų, po reiso išrašome sąskaitas. | Buhalterija rašo sąskaitas, pervežimo dokumentus gauna iš vairuotojų transporto vadybininkai. Sutartis dažniausiai ruošia užsakovai, kartais pasirašome mūsų paruoštas sutartis. Dokumentus registruoja ir tvarko sekretorė. | Dokumentus susijusius su krovinio gabenimu tvarko užsienio partneriai, kurie perka krovinio gabenimo paslaugą. | Naudojami CMR ir lietuviški važtaraščiai. Viskas yra suvedama į mūsų sistemą Reisas. Užsakymus suveda marketingo vadybininkai, mes suvedame duomenis apie pervežimą, atsiskaitymų sumas ir terminus irgi suveda marketingas, buhalterė ir direktorius viską mato programoje. |
| 12. Kaip vertinate Jūsų įmonės perspektyvas, ar planuojate papildyti transporto parką, įdiegti naujus maršrutus, naujas technologines priemones? | Maršrutai mūsų yra gerai žinomi, labai keisti neplanuojam, bet jeigu pasikeistų situacija rinkoje, esam pasiruošę tokiems pasikeitimams. Transporto parką planuojam plėsti, šiais metais įsigysim dar du naujus vilkikus. | Transporto verslas yra sunkiai prognozuojamas, apie perspektyvas sudėtinga kalbėti. | Mūsų įmonė gyvuoja jau ne pirmus metus, tad, sakyčiau perspektyvos yra. Transporto parkas pagal galimybes yra atnaujinamas. Pagal užsakovų poreikius derinamės, manau, parkas bus pildomas. | Naujų vilkikų pirkimu rūpinasi direktorius, planuoja įsigyti du naujus. Technologijų pakanka. | Perspektyvos labiausiai priklauso nuo klientų ir marketingo skyriaus. Kol kas viskas stabilu, tikimės, kad sėkmingai dirbsime ir toliau. |
| 13. Kaip planuojate gerinti įmonės transportavimo procesų organizavimą, galbūt tokie darbai vyksta nuolat? | Nuolat kalbam apie problemas, kiekvieną savaitę vyksta susirinkimai. Jei yra reikalinga, pasidarom susirinkimą ir neplanuotai, bendraujam su klientais, vežėjais, aiškinamės kas negerai. Turim pasidarę juodąjį sąrašą vežėjų ir klientų, su kuriais nedirbam dėl buvusių problemų. | Transportavimo procesais rūpinasi transporto skyrius, jie nuolat aiškinasi problemas, kad jos nepasikartotų. | Šitas klausimas analizuojamas pastoviai, konkurencija didelė, klientų lojalumą reikia saugoti, tad stengiamės. | Taip, tokie darbai vyksta nuolat. Nors turim pastovius klientus ir pastovius krovinius, visą laiką stebim, ką galima padaryti geriau. | Geriname nuolat, teikiame pasiūlymus direktoriui, jis nusprendžia kokias idėjas įgyvendinti. |
| 14. Nurodykite Jūsų amžių. | 46 | 27 | 34 | 29 | 38 |
| 15. Nurodykite Jūsų darbo patirtį krovinių gabenimo srityje. | 20 | 4 | 8 | 7 | 15 |