

# Rola pracowników w tworzeniu standardów w TSL

Branża TSL towarzyszy powstawanie coraz większej liczby portali i wydawnictw transportowych, coraz częściej odbywają się różnego rodzaju seminaria i wykłady oraz organizowane są coraz liczniejsze konferencje o tematyce transportowej i spedycyjnej. Przeważają oczywiście tematy związane z prawem przewozowym, łańcuchem dostaw, nowinkami technicznymi, rozwiązaniami IT dla transportu lub też nowościami, np. o systemie elektronicznej opłaty drogowej. Bardzo rzadko mówi się o tych, którzy bezpośrednio stykają się z tymi zagadnieniami, czyli o pracownikach firm transportowych i spedycyjnych.

To oni, pracownicy sektora TSL, są głównymi odbiorcami wszystkiego, o czym się mówi, albowiem oni obsługują miliony zleceń przewozowych, bez nich beżużyteczny byłby każdy system IT wspomagający transport, oni też będą bezpośrednio związani z nowinkami wprowadzanymi do sektora TSL. Dlatego ważne jest, żeby pracownicy branży TSL dysponowali szeroką wiedzą i bogatym doświadczeniem, gdyż są one niezbędne do kompetentnego działania oraz do właściwego funkcjonowania przedsiębiorstw TSL.

Już w XVI wieku Piotr Skarga, nawiązując do słów Jakuba Apostoła „Jeśli kto z was potrzebuje mądrości, niech jej prosi od Pana Boga, który wszystkim hojnie daje, a nie wymawia, a będzie mu dana”, pisał w „Kazaniach sejmowych”: „Mądrości wszędzie potrzeba. Dziwno być może, dlaczego tak mówi ten św. Apostoł: „Jeśli kto z was mądrości potrzebuje”. I któż jej nie potrzebuje? Izali co dobrego kto bez niej począć i sprawić może?”. I słusznie Piotr

Skarga podnosił, że bez mądrości nic począć i sprawić nie można. I choć tekst został opublikowany w 1597 roku, dziwi fakt, iż dziś w naszym kraju bardzo powszechne jest powiedzenie „Mądry Polak po szkodzi”. Można by rzec, że skoro Polak mądry dopiero po szkodziu, kazania Piotra Skargi nic Polakom nie dały.

## Teoretyczny bagaż

W Polsce obecnie funkcjonuje kilka specjalistycznych uczelni, kształcących przyszłe kadry sektora TSL. Uczelnie dysponują doświadczoną kadrą i odpowiednim warsztatem dydaktycznym. Studia to jednak czas, kiedy adepci sztuki TSL zdobywają wiedzę teoretyczną. Ponieważ studia niestety nie zapewniają praktyki, dlatego też coraz modniejsze są kierunki zaoczne, gdyż wtedy studenci mogą jednocześnie uczyć się i pracować, równolegle nabywając wiedzę i doświadczenie. Studenci dzienni nie mają jednak takiej możliwości i zazwyczaj jedynym „bagażem”, z jakim

opuszczają uczelnię jest wiedza teoretyczna. Czy nabyta na uczelni wiedza wystarczy, aby absolwent był dobrze przygotowany do pracy w sektorze TSL?

Prowadzone przez naszą kancelarię audyty i szkolenia niestety tego nie potwierdzają. Przyczyna tkwi w tym, że absolwenci zatrudniani w firmach logistycznych, spedycyjnych lub transportowych, nawet jeśli poziom ich wiedzy nabytej na uczelni jest dostateczny, wchodzi poniekąd pomiędzy „młot i kowadło” i trudno im płynnie przejść od teorii do praktyki. Owa trudność polega głównie na tym, że uczelnie przekazują studentom „bagaż” wiedzy teoretycznej, która niekoniecznie jest, a nie zawsze może być wykorzystana w praktyce.

Z jednej strony, absolwent uczelni styka się z twardymi i utartymi, choć nie zawsze właściwymi metodami pracy („kowadło”), z drugiej zaś, z obserwowaną w większości firm sektora TSL orientacją biznesową („młot”). Pomiędzy „kowadłem” i „młotem” znajduje się przestrzeń, która powinna być wypełniona przez siłę, która nie pozwala na zetknięcie się tych dwóch elementów biznesu. Co stanowi tę siłę? Bez wątplenia są to wiedza i doświadczenie, czyli owa mądrość przywołana przez Piotra Skargę.

## Zorientowani na sprzedaż

W obecnym biznesie, działanie pracowników firm spedycyjnych i transportowych (niekoniecznie tylko tych młodych) jest zdeterminowane przez zapędy sprzedażowe pracodawców. Pozostałe aspekty, dość ważne dla prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania przedsiębiorstwa, jak np. obowiązujące prawo, zasady dobrej praktyki, czy choćby zasady współżycia społecznego są spychane na margi-



# CDS

## ODSZKODOWANIA

**CDS** powstał w 2001 roku i jest kontynuacją wieloletnich doświadczeń założyciela firmy w zakresie likwidacji szkód z ryzyk transportowych, komunikacyjnych i związanych z odpowiedzialnością cywilną, a także w zakresie ubezpieczeń OC przewoźnika i spedytora.

CDS specjalizuje się w obsłudze szkód powstałych w transporcie oraz obsłudze ubezpieczeń transportowych.

Misją CDS jest wspomaganie branży TSL przez świadczenie usług związanych z doradztwem, obsługą szkód i roszczeń oraz serwisem ubezpieczeniowym.

[www.cds-odszkodowania.pl](http://www.cds-odszkodowania.pl)

nes. Jakie zagrożenia dla firm TSL generuje taka polityka?

Orientacja biznesowa pracodawców wymusza na pracownikach firm spedycyjnych i transportowych określone i w wielu przypadkach błędne działania. Sama organizacja przewozów wymaga bowiem od pracowników nie lada sprytu, albowiem im szybciej i sprawniej obsłużą jednostkowe frachty, tym więcej frachtów są w stanie obsłużyć w danym czasie. Więcej frachtów, to wyższy przychód dla pracodawcy, a co za tym idzie, również wyższe wynagrodzenie i większe poważanie pracownika.

Niestety przy takim modelu pracy zapomina się o ważnych aspektach, jak np. wybór odpowiedniego podwykonawcy, monitoring przebiegu przewozów, właściwe rozpoznanie charakteru umowy i zagrożeń związanych z jej zawarciem, ocena zakresu odpowiedzialności firmy w związku z zawieraniem umów oraz – co jest ważne, aczkolwiek w większości przypadków pomijane – ocena pokrycia tej odpowiedzialności z posiadanej polisy OCS lub OCP. Można postawić wniosek, że dobry logistyk to dobry handlowiec.

### Odpowiedzialność się opłaci

Takie działania często doprowadza do sytuacji, gdy z powodu zaniechania, błędnego działania lub po prostu z braku wiedzy pracownika jego pracodawca (spedytor lub przewoźnik) zmuszony jest do przyjęcia odpowiedzialności za powstałą szkodę. Jak wskazuje doświadczenie, niestety nie zawsze dysponuje on odpowiednią polisą, która tę odpowiedzialność asekuje. I wtedy wysiłki poczynione przy wypracowaniu przychodu są marnotrawione na wypłacanie odszkodowań, które można było ograniczyć lub których można by było nawet uniknąć. Warto wspomnieć, że wartości odszkodowań liczone są w dziesiątkach tysięcy euro, a nierzadko są to kwoty rzędu kilkudziesięciu i więcej tysięcy euro.

Z naszych obserwacji wynika, że pracownicy firm spedycyjnych i transportowych nie zawsze dysponują odpowiednią wiedzą wymaganą przy realizowaniu powierzonych im obowiązków. Jakie są najczęściej obserwowane braki w wiedzy i wynikające z nich błędy oraz konsekwencje, jakie mogą się z nimi wiązać?

### Nieznajomość języków obcych

Internacjonalizm w transporcie powoduje, że polskie podmioty dość często otrzymują zlecenia od zagranicznych firm. Do przewoźnika lub spedytora może więc trafić zlecenie z Francji, Hiszpanii, Holandii lub Włoch i nie będzie to zlecenie w języku polskim czy też angielskim. Nieznajomość języka zlecniodawcy powoduje, że pracownik nie może określić, jakie warunki stawia mu zlecniodawca. Jeśli więc przyjmie zlecenie i zawrze na jego podstawie umowę przewozu, konsekwencje mogą być dość poważne, gdyż w zleceniu mogą być zawarte zastrzeżenia, których pracownik nie uwzględni przy realizacji przewozu. Skutek takiego działania może być taki, że po szkodzie pracodawca zostanie obciążony jej kosztami i będzie zmuszony wypłacić odszkodowanie.

### Nieznajomość obowiązującego prawa

Według naszej oceny, w ogóle nie pozwala na wykonywanie zadań związanych z obsługą zleceń spedycyjnych lub transportowych. Pracownik nie może bowiem ocenić, jaką umowę zawiera (spedycyjną lub przewozu) i z jakimi konsekwencjami prawnymi wiąże się zawarcie takiej umowy. Dodatkowo brak znajomości i nieumiejętność stosowania prawa nie pozwala na podjęcie właściwych działań przy otrzymaniu reklamacji i roszczeń.

### Nieumiejętność weryfikacji podwykonawców

Często doprowadza do zlecenia przewozu osobie, która podaje się za przewoźnika, a w efekcie okazuje się oszustem. Przy braku odpowiedniego ubezpieczenia, strata



Branżowy serwis informacyjny  
[www.4trucks.pl](http://www.4trucks.pl)



**4Trucks.pl**  
 z myślą o transporcie

powstała wskutek przywłaszczenia towaru przez takiego podwykonawcę nie jest pokrywana z posiadanej polisy.

#### Nieumiejętność załatwiania reklamacji

W prawie przewozowym obowiązują terminy i tryby rozpatrywania reklamacji lub roszczeń. Przeoczenie terminu lub nieznanomość zasad postępowania w takich przypadkach może uniemożliwić skuteczną obronę przed roszczeniem i doprowadzić do konieczności pokrycia szkody przez pracodawcę.

#### Brak wiedzy o infrastrukturze drogowej i parkingowej

Powoduje, że pracownik nie stanowi żadnego wsparcia w sytuacji, gdy kierowca zgłosi problem w czasie przewozu. Dotyczy to głównie zakazów poruszania się po drogach, remontach i modernizacjach dróg oraz – co jest ważniejsze – parkingów na trasie przewozu, z których kierowca może bezpiecznie skorzystać. W efekcie wpływa to na zwiększenie ryzyka nieterminowej dostawy lub kradzieży towaru po zaparkowaniu pojazdu na niewłaściwym parkingu.

#### Brak wiedzy o możliwościach monitoringu przy wykonywaniu przewozów

Przewoźnicy często dysponują taborem, który jest wyposażony w GPS. GPS pozwala na monitorowanie nie tylko ekonomiki przewozu, ale również na monitorowanie przebiegu przewozu. Pracownik ma więc narzędzie, umożliwiające mu bieżące kontrolowanie pracy kierowcy i odpowiednie reagowanie w sytuacji, gdy kierowca zmieni trasę przewozu lub nie wykona zaleceń pracownika (np. zaparkuje w niewłaściwym miejscu). Takie działa-



nie powoduje, że zainstalowany i kosztowny system jest nie w pełni wykorzystany i nie wspomaga logistyki transportowej, i nie poprawia bezpieczeństwa przewożonego ładunku.

#### Nieumiejętność oceny warunków ubezpieczenia, jakie posiada pracodawca

Skutkuje tym, że pracownik, nawet jeśli właściwie oceni zawartą umowę i zadbą o prawidłowy przebieg transportu, nie jest w stanie ocenić, czy jego działanie jest zgodne z wytycznymi określonymi w umowie ubezpieczenia. Dotyczy to szczególnie przypadków parkowania w miejscach i w sytuacjach, które nie są akceptowane przez ubezpieczycieli lub np. przypadków niewpisania jego firmy w list przewozowy. Może to spowodować brak pokrycia przez ubezpieczyciela ewentualnej szkody.

#### Jak przygotować pracownika?

Skoro część pracowników nie dysponuje odpowiednią wiedzą, jaką powinni legitymować się pracownicy sektora TSL, po-

wstaje więc pytanie, czy uczelnia zadbała o odpowiednie przygotowanie swoich absolwentów do pracy w branży i czy uczelnia jest w stanie przygotować absolwentów do takiej pracy. Ów „bagaż” wiedzy, jaki uczelnia daje adeptom sztuki logistycznej, należy uznać za wyjściowy i aby ci byli w pełni kompetentni, bez wątpienia konieczne jest ciągle podnoszenie ich kwalifikacji poprzez odbywanie szkoleń zawodowych.

Na rynku funkcjonuje kilka znanych i dobrych firm szkoleniowych, kancelarii prawnych lub ubezpieczeniowych, które z racji specjalizacji dysponują odpowiednią wiedzą z zakresu prawa cywilnego i przewozowego oraz procedur funkcjonujących w branży TSL, a także posiadają bogate i wieloletnie doświadczenie przy obsłudze tego sektora.

Szkolenie pracowników, szczególnie to odpłatne nie jest jednak na tyle „modne”, aby poprawić tę sytuację. Luki nie wypełnią również organizowane cyklicznie bezpłatne konferencje, seminaria i szkolenia. Ciężar wyedukowania przyszłej kadry sektora TSL powinny więc przejąć na siebie uczelnie. I choć na uczelniach powstają nowe i specjalistyczne kierunki, studenci powinni mieć dostęp do wiedzy praktycznej, którą mogą uzyskać jedynie od ekspertów z branży TSL. Dlatego też warto zastanowić się, czy nie zasadne jest, aby uczelnie sięgnęły po ekspertów z sektora biznesu, którzy mogą przekazać studentom to, z czym tak naprawdę absolwent powinien opuszczać mury uczelni.

#### Sprawy w młodych rękach

Na większości uczelni technicznych od wielu lat działają różnego rodzaju koła naukowe logistyki. Takie koła logistyki są m. in. na uczelniach warszawskich: AON,



WAT, Politechnice Warszawskiej, SGH i SGGW, na Politechnice Poznańskiej, Politechnice Krakowskiej, Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu, czy też na Uniwersytecie Gdańskim.

Akademickie koła naukowe logistyki organizują szereg cyklicznych konferencji, seminariów i szkoleń, jak np. organizowane przez KNSL AON pierwsza edycja „Akademii Bezpieczeństwa Łańcuchów Dostaw” oraz druga edycja konferencji pt. „Logistyka a Bezpieczeństwo”, organizowane przez KNL Politechniki Krakowskiej cykliczne seminaria pt. „Dni transportu” lub „Akademia Logistyka” albo organizowana przez KNL Politechniki Poznańskiej i SNKL „CorLog” z Wyższej Szkoły Logistyki Ogólnopolska Konferencja Logistyczna „techMFML”. Zajęcia są prowadzone przez kadrę naukową i zaproszonych ekspertów z branży TSL, studenci mogą więc wzbogacić swoją wiedzę nabywaną na uczelni.

Takie akcje inicjują również wyższe uczelnie, kształcące przyszłe kadry sektora TSL. W planach Wyższej Szkoły Cła i Logistyki w Warszawie jest stworzenie, przy udziale przedstawicieli z branży TSL, projektu cyklicznych szkoleń pod roboczym jeszcze tytułem „Akademia profesjonalnego przewoźnika”. Szkolenia i wykłady prowadzone przez praktyków będą mieć na celu poprawienie jakości kształcenia oraz wzbogacenie wiedzy przyszłych absolwentów o elementy praktyczne i lepsze przygotowanie ich do pracy w sektorze TSL.

Warto też wspomnieć o tym, że uczelnie również wychodzą poza swoje mury

i biorą udział w konferencjach branżowych. Nawiązują też współpracę z portalami i wydawnictwami, w celu podejmowania wspólnych działań w kierunku wypracowania nowych rozwiązań wspomagających nauczanie. Dobrym przykładem jest tutaj wspomniana Wyższa Szkoła Cła i Logistyki w Warszawie, która nawiązała współpracę z portalami oraz wydawnictwami transportowymi. Efektem takiej współpracy była m.in. debata HR pt. „Młodzi w logistyce, pożądanymi a niepotrzebnymi?”, która odbyła się w maju br. pod egidą portalu Pracujwlogistyce.pl i WSCiL.

Czy jest to nowość, zapewne nie, gdyż na wielu uczelniach zajęcia ze studentami prowadzą doświadczeni specjaliści i eksperci z różnych dziedzin. Kierunek jest jednak dobry i należy tylko mieć nadzieję, że zaowocuje tym, że absolwenci wyższych uczelni logistycznych szybko staną się wykwalifikowanymi i w pełni wartościowymi pracownikami firm z sektora TSL.

Korzystanie przez uczelnie i pracodawców z usług ekspertów pozwoli nie tylko na poprawę wiedzy studentów i pracowników, ale również zapewni optymalne bezpieczeństwo w obrocie gospodarczym, a tym samym zapewni bezpieczeństwo podmiotom tego sektora przy wykonywaniu zadań związanych z przedmiotem ich działalności. ◀

**Jerzy Różyk**  
CDS Kancelaria Brokerska  
[www.cds-odszkodowania.pl](http://www.cds-odszkodowania.pl)



### Jerzy Różyk

Ponad 24 lata w branży ubezpieczeniowej (likwidacja szkód i ubezpieczenia), w tym ponad 9 lat w obsłudze szkód i ubezpieczeń dla branży TSL w firmach brokerskich.

Ukończył wydział inżynierski na WSUiB w Warszawie (techniczna i ekonomiczna diagnostyka ubezpieczeniowa i likwidacja szkód ubezpieczeniowych) oraz studia magisterskie w zakresie ubezpieczeń na tejże uczelni.

Specjalizuje się w prowadzeniu spraw związanych z roszczeniami i szkodami, w prawie transportowym i cywilnym, diagnostyce ryzyka, ubezpieczeniach transportowych (OCP, OCS, Cargo) i komunikacyjnych pojazdów ciężkich.

[www.forumtransportu.pl](http://www.forumtransportu.pl)

Forum  
transportu.pl

W dobrym  
kierunku