

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera

Přepravní systémy kusových zásilek  
Marie Jedličková

Bakalářská práce  
2011

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera  
Akademický rok: 2010/2011

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Marie JEDLIČKOVÁ**  
Osobní číslo: **D08061**  
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**  
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**  
Název tématu: **Přepravní systémy kusových zásilek**  
Zadávající katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

### **Z á s a d y   p r o   v y p r a c o v á n í :**

Úvod

1. Systémy přepravy kusových zásilek
2. Analýza přepravy kusových zásilek ve firmě TQM - holding s.r.o.
3. Zhodnocení a návrh opatření přepravního systému FOFR

Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**  
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**  
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**  
Seznam odborné literatury:  
**dle pokynů vedoucího práce**


Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jindřich Ježek, Ph.D.**  
Katedra dopravního managementu, marketingu  
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2011**

  
prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.  
děkan

L.S.

  
prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2010

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 29. 5. 2011

**Marie Jedličková**

### **Poděkování**

Touto cestou bych chtěla poděkovat vedoucímu mé bakalářské práce Ing. Jindřichu Ježkovi Ph. D. za odborné vedení, cenné rady a připomínky, vlídný přístup a ochotu při konzultacích.

## **ANOTACE**

Tato práce se věnuje problematice přepravních systémů kusových zásilek. Práce hodnotí situaci přepravního systému ve vybrané zasílatelské společnosti a podává návrh opatření pro zlepšení efektivnosti a konkurenční pozice společnosti na přepravním trhu. První část bakalářské práce definuje základní smlouvy užívané při přepravě kusových zásilek. Druhá část charakterizuje dosavadní stav přepravního systému kusových zásilek v dané společnosti. Závěr práce je věnován návrhu nápravných opatření pro zlepšení situace při provozování přepravního systému ve vybrané společnosti.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

přepřava; přepravní systémy; kusová zásilka; zasílatel; sběrná služba

## **TITLE**

Transport systems of single consignments

## **ANNOTATION**

This thesis is focused on the problematic of transport systems of single consignments. The thesis evaluates the situation of transport system in the selected forwarding company and gives the draft measures to improve efficiency and competitive position of this company on transport market. In the first part of the bachelor thesis are defined basic contracts used in transport of piece shipments. The second part describes the current state of transport systems of single consignments in the company. The conclusion is devoted to draft remedial measures to improve the situation in the operation of the transport system in selected companies.

## **KEYWORDS**

transportation; transport systems; piece shipment; consignor; collection service

# Obsah

Úvod.....	9
<b>1 Systémy přepravy kusových zásilek.....</b>	<b>10</b>
1.1 Silniční přeprava.....	10
1.2 Logistické technologie.....	11
1.3 Význam zasílatelství.....	12
1.4 Zasílatelské služby.....	12
1.5 Definice zasílatelských služeb a základních pojmů .....	13
1.6 Zasílatelská smlouva .....	14
1.6.1 Vznik smlouvy.....	14
1.6.2 Části zasílatelské smlouvy.....	15
1.6.3 Zasílatel .....	16
1.6.4 Povinnosti zasílatele .....	17
1.6.5 Povinnosti příkazce .....	18
1.6.6 Zánik smlouvy .....	18
1.7 Smlouva o přepravě věci .....	19
1.7.1 Vznik smlouvy.....	19
1.7.2 Části smlouvy o přepravě věci.....	20
1.7.3 Povinnosti dopravce .....	20
1.7.4 Povinnosti odesílatele.....	21
1.7.5 Zánik smlouvy .....	21
1.8 Dodací doložky INCOTERMS.....	22
<b>2 Analýza přepravy kusových zásilek ve firmě TQM – holding s.r.o.....</b>	<b>24</b>
2.1 Profil společnosti .....	24
2.2 Historie TQM – holding s.r.o. ....	25
2.3 Přeprava kusových zásilek.....	26
2.4 Přehled služeb.....	27
2.5 Specifikace zásilek .....	28
2.5.1 Limity pro ČR.....	28
2.5.2 Limity pro SR.....	29
2.6 Přepravní moduly .....	29
2.6.1 Modul F .....	30
2.6.2 Modul B.....	31
2.6.3 Modul C .....	32
2.6.4 Modul S .....	33
2.6.5 Doplnkové služby .....	34
2.7 Nemožnost plnění přepravy.....	35
2.8 Realizace přepravy .....	36
2.8.1 Objednávka přepravy.....	36
2.8.2 Svoz zásilky.....	37
2.8.3 Třídění zásilek .....	37
2.8.4 Rozvoz zásilek.....	39
2.9 Postavení firmy TQM – holding s.r.o. na trhu konkurence.....	41
2.9.1 RKL Opava, spol. s r.o., .....	42
2.9.2 JM SPEED s.r.o. ....	43
2.9.3 DHL Express (Czech Republic), s.r.o., .....	44

2.9.4	Zhodnocení konkurenční pozice na trhu .....	45
<b>3</b>	<b>Zhodnocení a návrh opatření přepravního systému FOFR .....</b>	<b>47</b>
3.1	Optimalizace rozvozu kusových zásilek.....	47
3.1.1	Večerní dodej.....	47
3.1.2	Doručení zásilky o víkendu .....	49
3.2	Motivace zaměstnanců .....	50
3.2.1	Benefity .....	50
3.2.2	Finanční ohodnocení .....	51
3.2.3	Školení .....	52
3.3	Zvyšování konkurenceschopnosti na trhu služeb .....	53
3.3.1	Zlepšení podpory nabídky v oblasti reklamy .....	53
3.3.2	Vylepšení nabídky služeb prostřednictvím internetových stránek .....	56
3.4	Přeprava finančních hotovostí a cenných zásilek .....	58
3.5	Shrnutí návrhů nápravných opatření přepravního systému FOFR .....	60
	<b>Závěr .....</b>	<b>62</b>
	<b>Použitá literatura .....</b>	<b>63</b>
	<b>Seznam tabulek.....</b>	<b>65</b>
	<b>Seznam obrázků.....</b>	<b>66</b>
	<b>Seznam zkratk.....</b>	<b>67</b>
	<b>Seznam příloh .....</b>	<b>69</b>



## Úvod

Téma bakalářské práce se nazývá „Přepravní systémy kusových zásilek“. K vypracování daného tématu jsem si v Moravskoslezském kraji zvolila přední přepravní společnost TQM – holding s.r.o. se sídlem v Opavě.

Pro přepravu kusových zásilek systémem sběrné služby z „domu do domu“ je charakteristické shromažďování menších zásilek (hmotnostně i rozměrově omezených) v odesílacím středisku sběrné služby a jejich následná přeprava vozidlem do sběrného střediska v místě určení. Svoz a rozvoz od různých odesílatelů pro různé příjemce umožňuje *využívání kapacity dopravních prostředků* a tím i *minimalizaci přepravních nákladů*. Z hlediska země určení se rozlišuje sběrná služba *vnitrostátní* a *mezinárodní*. **Výhodami** sběrné služby jsou zejména příznivé sazby dovozného, možnost vydat zásilku příjemci až po zaplacení přepravného, volba účtování přepravného příjemci eventuálně odesílateli. **Nevýhody** sběrné služby představuje vysoké dovozné (přepravné) v případě, že příjemce nebo odesílatel je značně vzdálen od středisek sběrné služby, dále komplikace při celním řízení v mezinárodní přepravě (příjemce je zastoupen), náklady na skladování, které vznikají z důvodu shromažďování na čas nebo na množství.

Společnost TQM – holding s.r.o. je zasílatelská společnost poskytující svým klientům zejména komplexní nabídku přepravních služeb na základě dlouholetých zkušeností. Hlavní činnosti společnosti zahrnují provoz osobní a nákladní dopravy, poskytování komplexních logistických služeb, dále opravárenské, servisní, metrologické, kontrolní činnosti a od 1. dubna 2010 také transport zboží přepravním systémem kusových a balíkových zásilek FOFR. Jedná se o vnitrostátní přepravní systém sběrných a balíkových zásilek FOFR včetně poskytování logistických služeb s pokrytím na území České a Slovenské republiky. Systémy kusových zásilek je potřeba neustále *vylepšovat a modifikovat* dle požadavků zákazníků, čímž je společnosti umožněno neustále rozšiřovat klientelu zákazníků poptávající nejen služby kusových zásilek ale také ostatní služby společnosti.

Cílem bakalářské práce je charakterizovat expresní přepravní systém kusových a balíkových zásilek FOFR, specifikovat kusové zásilky, přepravní moduly, postavení společnosti TQM – holding na trhu přepravy a navrhnout opatření, která by mohla vést ke zvyšování konkurenceschopnosti samotné společnosti a k rozšíření nabídky služeb zajišťující více stálých a nových zákazníků zasílatelské společnosti TQM – holding s.r.o.

# 1 Systémy přepravy kusových zásilek

Expresní systém sběrné služby je založen na přepravě kusových zásilek přes centrální překladiště nejen v ČR, ale také v terminálech v zemích celé EU. Tento systém je vykonáván svozem zásilek na sběrné místo a následným rozvozem do příslušného kraje.

## 1.1 Silniční přeprava

Silniční nákladní přeprava patří celosvětově k nejprogressivněji se rozvíjejícím dopravním oborům. Jejími základními přednostmi je relativní rychlost, dostupnost, operativnost, rychlá přizpůsobivost se změnám poptávky a schopnost bezproblémově realizovat systém přepravy „Z domu do domu“. Její význam a podíl na světovém přepravním trhu stále roste.

**Vývoj silniční přepravy nepříznivě ovlivňuje** ekologická závadnost a narušování životního prostředí. Problémy mohou být také způsobeny nízkou průchodností hlavní silniční a dálniční sítě a s ní spojenou vysokou nehodovostí a silným konkurenčním prostředím mezi dopravci. V některých případech silniční dopravu provozují subjekty ekonomicky slabé, které nejsou vždy schopny v dostatečném rozsahu nést míru odpovědnosti za svěřenou zásilku. Mimo jiné i z těchto důvodů jsou v silniční přepravě ze strany zemí EU vůči kandidátským zemím přijímána přímá či skrytá restriktivní omezení. Vhodným nástrojem prevence rizik, vznikajících z titulu odpovědnosti silničního dopravce, bývá **odpovědnostní pojištění**.

Dohoda o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční přepravě (CMR) je jedním ze základních dokumentů, které provozování mezinárodní silniční přepravy upravují. Dohoda vymezuje obsahové náležitosti nákladního listu CMR, který je dokladem osvědčujícím převzetí zboží k přepravě a uzavření přepravní smlouvy. [4]

Silniční doprava mezi členskými zeměmi dle dohody CMR může být realizována jako doprava:

- „**kusová** (sběrná služba), při které jsou jednotlivé zásilky kompletovány podle jejich objemu, množství a charakteru tak, aby přeprava byla ekonomicky a logisticky účelná; ceny přepravného se stanoví na základě fixně stanovených přepravních tarifů“<sup>1</sup>, s. 148
- „**celokamionová**, která má podobu časového nebo cestovního charakteru a její ceny bývají smluvní“<sup>2</sup>, s. 148
- „**nadgabaritní** (někdy též ne zcela přesně nadrozměrná) přeprava, která je někdy zahrnována do tzv. speciálních přeprav – spolu s přepravou: živých zvířat, nebezpečných věcí a látek a zbožím pod kontrolovanou teplotou“<sup>3</sup>, s. 269

S provozováním silniční dopravy bývá často spojována Celní úmluva o mezinárodní přepravě zboží na podkladě karnetu TIR, která se netýká přepravy jako takové, ale je ujednáním, které umožňuje zjednodušené odbavování tranzitních zásilek. [4]

Značným přínosem pro zjednodušení administrativy a urychlení průběhu silniční přepravy bylo i uzavření Dohody o společném tranzitním režimu v roce 1987, ke které Česká republika přistoupila v roce 1997. Tato dohoda umožňuje, aby zboží bylo dodáno z působnosti celního úřadu v místě odeslání k celnímu úřadu v místě určení na jeden celní doklad a jedním zajištěním celního dluhu. [4]

## 1.2 Logistické technologie

Logistické systémy se snaží pomocí vhodných metod přístupů a řídicích procedur vybrat a uspořádat jednotlivé operace tak, aby optimálně fungovaly. „*Jde tedy o to, aby zákazníci požadovaná úroveň logistických služeb byla zajištěna s co nejnižšími náklady, nebo při stanovené výši nákladů byla dosažena maximální úroveň poskytovaných služeb.*“<sup>4</sup>, s. 241

---

<sup>1</sup> MACHKOVÁ, Hana, et al. *Mezinárodní obchodní operace*. 5., aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2010. ISBN 978-80-247-3237-4.

<sup>2</sup> MACHKOVÁ, Hana, et al. *Mezinárodní obchodní operace*. 5., aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2010. ISBN 978-80-247-3237-4.

<sup>3</sup> PERNICA, Petr, et al. *Doprava a zasilatelství*. Praha: ASPI, 2001. ISBN 80-8639513-8.

<sup>4</sup> SIXTA, Josef; MACÁT, Václav. *Logistika: teorie a praxe*. Brno: CP Books, a.s., 2005. ISBN 80-251-0573-3.

### 1.3 Význam zasílatelství

Přeprava nabízených výrobků je důležitou součástí obchodní strategie podniků a výběr vhodného druhu dopravy a přepravního systému může významně ovlivnit schopnost uplatnění zboží na příslušném trhu. Pokud není zřejmé, že jediným řešením je pouze známý železniční nebo silniční dopravce, přichází ke slovu **obstaravatel** přepravních služeb, který zprostředkuje nejvhodnější způsob přepravy v souladu s obchodní strategií podniku a případně i další doplňkové služby s přepravou spojené. Jedná se zejména o skladování, balení, manipulaci, celní odbavení, pojištění, apod. Tuto organizaci představuje **zasílatel**. [5]

*„Zasílatel je velmi často označován za „architekta dopravy“, představuje totiž určitý spojovací článek mezi dodavatelem nebo odběratelem zboží a dopravcem. Umí organizovat, řídit a koordinovat celý průběh přepravy „z domu do domu“, je schopen zajistit dodání zboží v pravý čas na pravé místo.“* <sup>5, s. 3</sup>

### 1.4 Zasílatelské služby

Vývoj zasílatelských služeb je provázen velkými **kvalitativními změnami**. Jde především o maximální využívání logistiky a s ní spojenou tzv. informační revoluci, reprezentovanou především elektronickým zpracováním a přenosem dat tzv. metoda EDI. Současný zasílatel se velmi často účastní vlastními dopravními prostředky na realizaci přepravního řetězce, zajišťuje skladování ve vlastních skladech a své služby poskytuje velmi často na vlastních překladištích.

Rozšíření zasílatelství o logistické služby má za cíl nabídnout a poskytnout přepravci tzv. „balík služeb“, který pro něj představuje možnost zapomenout na problémy spojené s přemísťováním zásilky a vytvořit tak podmínky, aby se přepravce mohl zcela věnovat jen své hlavní výrobní nebo obchodní činnosti. K rozšíření zasílatelských služeb přispěla také celosvětová strategie posledních let „dělej, co umíš a ne to, co by ses teprve musel učit“. Vztahy mezi přepravcem a zasílatelem dostávají novou kvalitu partnerství. Logisticky zvládnuté zasílatelské služby v dnešní době spočívají především v přehledné organizaci komplexních přepravních toků. [5]

---

<sup>5</sup> JEDENÁSTÍKOVÁ, Dita; KAMPF, Rudolf; KOŘÍNKOVÁ, Květoslava. *Organizace zasílatelských služeb*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2001. ISBN 80-7194-352-5.

## 1.5 Definice zasílatelských služeb a základních pojmů

*„Sběrná služba je systém přepravy kusových zásilek „z domu do domu“ založený na jejich sdružování a rozdělování ve sběrných střediscích, mezi nimiž je přeprava sdružených zásilek prováděna jako celovozová.“* <sup>6</sup>, s. 269 Dopravce (zasílatel) provozující sběrnou linku zpravidla pro přepravce zajišťuje komplexní „kusové“ přepravní služby v rámci tzv. atrakčního (sběrného) obvodu.

**Zasílatelské služby** představují soubor činností, které poskytuje zasílatel příkazci při přepravě kusových a balíkových zásilek. Zasílatel provádí tyto činnosti na vlastní jméno na základě objednávek (zasílatelských příkazů) příkazce a na jeho účet. [6]

**Zasílatelský příkaz** je závazná objednávka, kterou vystavuje příkazce zasílateli.

*„Přepravní list je jednotný tiskopis používaný v daném přepravním systému, jehož vyplněním a potvrzením se uzavírá přepravní smlouva.“* <sup>7</sup>

**Zásilka na dobírku** určuje zásilku, která je příjemci vydána oproti zaplacení hodnoty určené odesílatelem či příkazcem. [6]

**Zasílatelem** se označuje společnost poskytující zasílatelské služby pro přepravu kusových a balíkových zásilek v rámci daného přepravního systému.

**Příkazcem** je osoba, se kterou má zasílatel uzavřenou zasílatelskou smlouvu.

**Odesílatelem** je osoba uvedená na zásilce jako odesílatel; pokud uvedená není, rozumí se, že odesílatelem je příkazce. [6]

**Příjemcem** (adresát) je osoba (fyzická či právnická), která je na zásilce uvedená jako příjemce zásilky. [6]

*„Manipulační jednotkou se rozumí jakékoliv množství materiálu, které tvoří jednotku schopnou manipulace, aniž by bylo nutno dále ji upravovat. S manipulační jednotkou se manipuluje jako s jediným kusem.“* <sup>8</sup>, s. 179

**Přepravní jednotka** představuje množství materiálu, které lze přepravovat bez dalších úprav.

**Přepravní prostředek** určuje technický prostředek, který vytváří manipulační nebo přepravní jednotku a usnadňuje manipulaci či přepravu.

<sup>6</sup> PERNICA, Petr, et al. *Doprava a zasílatelství*. Praha: ASPI, 2001. ISBN 80-8639513-8.

<sup>7</sup> CEMPÍREK, Václav, et al. *Logistické a přepravní technologie*. Pardubice: Institut Jana Pernera, 2009. ISBN 978-80-86530-57-4.

<sup>8</sup> SIXTA, Josef; MACÁT, Václav. *Logistika: teorie a praxe*. Brno: CP Books, a.s., 2005. ISBN 80-251-0573-3.

## 1.6 Zasílatelská smlouva

Základní ustanovení:

*„Zasílatelskou smlouvou se zasílatel zavazuje příkazci, že mu vlastním jménem na jeho účet obstará přepravu věci z určitého místa do určitého jiného místa, a příkazce se zavazuje zaplatit zasílateli úplatu.“<sup>9</sup>, s. 16*

Zasílatelskou smlouvu definuje § 601 Obchodního zákoníku č. 513/91 Sb. Další ustanovení o zasílatelské smlouvě obsahují §§ 601 až 629 a § 261 odst. 3 a § 399 OZ. Zasílatelská smlouva je obchodní smlouva, jejímž předmětem je obstarání záležitosti pro jinou osobu. Jako obchodní smlouva je vždy úplatná. Při obstarání přepravy vystupuje zasílatel vlastním jménem na účet příkazce.

Smlouva zasílatelská je **absolutním obchodem**. Absolutní obchod lze chápat jako ustanovení obchodního zákoníku, která budou aplikována i na obstarání přepravy věci pro jiné subjekty než jen pro podnikatele v souvislosti s jejich podnikatelskou činností. Úprava zasílatelské smlouvy je charakterizována jako **dispozitivní**. Znamená to, že se strany mohou svým vlastním ujednáním odchýlit od textu obchodního zákoníku týkajícího se této smlouvy a tím vyloučit jeho platnost pro konkrétní smlouvu. Pokud tak neučiní, musí se řídit textem zákona. [5]

### 1.6.1 Vznik smlouvy

Zasílatelskou smlouvou vzniká mezi zasílatelem a příkazcem závazkový vztah, v jehož rámci má příkazce nárok na objednávání služeb u zasílatele až do doby ukončení platnosti smlouvy. Pro vznik smlouvy není předepsaná písemná forma. Jestliže smlouva není uzavřena v písemné formě, má zasílatel právo požadovat vydání písemného příkazu k obstarání přepravy tzv. *zasílatelský příkaz*. V zasílatelském příkazu bude uvedeno, které věci budou přepraveny, ze kterého místa a do kterého místa.

---

<sup>9</sup> JEDENÁSTÍKOVÁ, Dita; KAMPF, Rudolf; KOŘÍNKOVÁ, Květoslava. *Organizace zasílatelských služeb*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2001. ISBN 80-7194-352-5.

## 1.6.2 Části zasílatelské smlouvy

Zasílatelská smlouva se skládá z podstatných a tzv. dalších náležitostí. Podstatné části zasílatelské smlouvy tvoří:

- určení smluvních stran (zasílatel x příkazce, název firmy, adresa, kontaktní osoba, IČO, DIČ, bankovní spojení, telefon, fax apod.),
- určení zásilky (druhově a kvantitativně),
- určení přepravy (způsob přepravy a doba, v níž se má přeprava uskutečnit),
- určení místa odeslání a místa určení zásilky,
- závazky vyplývající ze základního ustanovení smlouvy. Závazkem vyplývajícím ze základního ustanovení smlouvy je např. závazek zasílatele obstarat přepravu a závazek příkazce zaplatit úplatu. [5]

Dále smlouva může obsahovat výši úplaty (pokud si ji strany nedohodnou, má zasílatel právo na úplatu obvyklou v době sjednání smlouvy při obstarání obdobné přepravy), práva a povinnosti smluvních stran, pokyny příkazce. Pokyny příkazce se vyžadují v případech speciálního zacházení se zásilkou např. při přepravě nebezpečných věcí. Strany se mohou dohodnout na pojištění zásilky zasílatelem a následně se uvedou informace o sjednaném pojištění.

### 1.6.3 Zasilatel

*„Hlavními partnery výrobců zboží (prodávajících), poskytujícími jim služby, jsou v současné době zasilatelé. Zasilatelstvím (spedicí) se tradičně rozumí činnost, při které její provozovatel obstarává přepravu věcí vlastním jménem v zájmu příkazce a na příkazcův účet.“* <sup>10</sup>, s. 117

Podle aktuálního vymezení zasilatel zajišťuje dopravní a přepravní aktivity včetně organizace nakládky a vykládky, uzavírání dopravních smluv, pronájmu dopravních prostředků, optimalizace dopravní trasy a zpracování způsobů a podmínek dodání zboží. Provádí dopravu a přepravu včetně svozu a rozvozu zásilek, uskutečňuje nakládku, překládku a vykládku. V kompetenci zasilatele je uskladňování zboží ve vlastních nebo cizích skladech, kde se vystavují příslušné skladové dokumenty. Další činností zasilatele je provádění zásobovací nebo distribuční logistické činnosti včetně poskytování poradenské služby pro tuto oblast činnosti.

Zasilatel provádí řadu dalších navazujících služeb. Přebírá manipulaci se zbožím, balení a přebalování zboží, jeho označování, zjišťování množství nebo kvality, čištění, sušení apod. K potřebné manipulaci se zásilkou pronajímá a poskytuje různé manipulační prostředky. Důležitou činností je vystavování dopravních dokladů a průvodních dokumentů. V případě zájmu o pojištění uzavírá nebo zprostředkovává přepravní pojištění včetně vystavení pojistných smluv. V celním řízení zabezpečuje vyřizování celních formalit. Kalkuluje přepravné a přezkoumává správnost vyúčtování přepravy dopravcem. Informuje o dopravních předpisech, tarifech a cenách. Při nesrovnalostech se zabývá reklamami škod z přepravy včetně uplatňování nároků na náhrady škody. Zvýšení bezpečnosti doprovodem zásilky doprovází zásilku nebo tento doprovod zajistí. V neposlední řadě platí výdaje a poplatky v souvislosti s přepravou zásilky, provádí inkaso pohledávek, obstarává styk s bankami apod.

---

<sup>10</sup> SIXTA, Josef; MACÁT, Václav. *Logistika: teorie a praxe*. Brno: CP Books, a.s., 2005. ISBN 80-251-0573-3.



#### 1.6.4 Povinnosti zasílatele

Povinnosti smluvních stran, tj. zasílatele a příkazce, vyplývají z Obchodního zákoníku, zákona č. 513/1991 Sb., konkrétně §§ 601 až 609.

Zasílatel je povinen **obstarat přepravu** podle smlouvy s vynaložením odborné péče. Je povinen sjednat způsob a podmínky přepravy tak, aby odpovídaly zájmům příkazce, které jsou mu známé.

Dále je povinen upozornit příkazce na zjevnou nesprávnost jeho pokynů. Bez pokynů příkazce je zasílatel povinen postupovat tak, aby byly co nejvíce chráněny příkazcovy zájmy. Smlouva se uzavírá na obstarání přepravy, s tím však může být spojen i další závazek zasílatele. Typicky může dojít k přepravě zásilky podle kupní smlouvy, která stanoví, že zboží nebo doklady umožňující nakládání se zásilkou, budou kupujícímu předány jen po zaplacení kupní ceny.

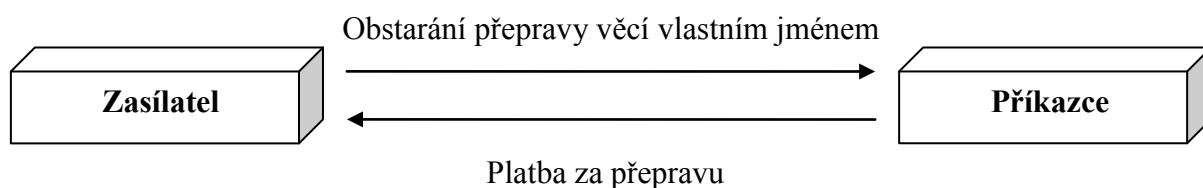
Stanoví-li zasílatelská smlouva pojištění zásilky, je zasílatel povinen přepravovanou věc pojistit. Zasílatel musí vždy jednat v zájmu příkazce. Hrozí-li nebo vznikla-li na zásilce škoda, je jeho povinností informovat příkazce o škodě. Obecná povinnost předcházet škodám je dána právem zasílatele zásilku prodat. Podmínkou je, že škoda musí hrozit bezprostředně tak, že si zasílatel nemůže vyžádat pokyny příkazce a přitom musí jít o hrozbu podstatné škody. Stejná situace nastává, jestliže zasílatel informoval příkazce o tom, že na zásilce hrozí podstatná škoda, vyžádal si jeho pokyny, ale příkazce je s pokyny v prodlení a škoda již bezprostředně hrozí. Pokud dojde k prodeji zboží, je zasílatel povinen to, co prodejem získal, předat příkazci. Podle obecných ustanovení má možnost započítat si část získané částky (popř. celou částku) na pohledávku za náklady spojené s prodejem zboží a úplatu za svou činnost. [5]

### 1.6.5 Povinnosti příkazce

Povinností příkazce je poskytnout veškeré pokyny a poskytnout potřebnou součinnost při vykonávání přepravy. Příkazce musí sdělit zasílateli potřebné údaje o obsahu zásilky, povaze zásilky a zvláštních nárocích, které plynou pro zajištění a provedení přepravy. Pokud příkazce potřebné pokyny nedodá nebo dané údaje budou nesprávné či neúplné, odpovídá zasílateli za vzniklou škodu.

Řádné splnění přepravy souvisí se zaplacením úplaty včetně vynaložených nákladů. Úplata je splatná, pokud si strany nesjednají něco jiného, bez zbytečného odkladu po obstarání přepravy. Kromě úplaty má zasílatel nárok na úhradu nutných a užitečných nákladů, které vynaložil ke splnění svých závazků.

Obrázek č. 1: Závazkové vztahy zasílatelské smlouvy



Zdroj: Smlouvy v dopravě (<http://www.i-poradce.cz/>)

### 1.6.6 Zánik smlouvy

Zasílatelská smlouva zaniká splněním – obstaráním přepravy, uskutečněním přepravy, dohodou stran či prodejem zásilky. Prodej zásilky nastává tehdy, hrozí-li na zásilce bezprostředně podstatná škoda a zasílatel nemá možnost vyžádat si pokyny příkazce nebo je-li příkazce v prodlení s jejich vydáním, má zasílatel právo zásilku prodat, a to vhodným způsobem a na účet příkazce.

Dále může smlouva zaniknout následnou nemožností plnění (zničením nebo ztrátou zásilky), uplynutím lhůty či odstoupením od smlouvy.

## 1.7 Smlouva o přepravě věci

Základní ustanovení:

*„Smlouvou o přepravě věci se dopravce zavazuje odesílateli, že přepraví věc (zásilku) z určitého místa (místo odeslání) do určitého jiného místa (místo určení), a odesílatel se zavazuje zaplatit mu úplatu (přepravné).“<sup>11</sup>, s. 19*

Smlouvu o přepravě definuje § 610 Obchodního zákoníku č. 513/91 Sb. Další ustanovení smlouvy o přepravě věci obsahují §§ 610 až 629 OZ.

Smlouva o přepravě věci je **relativním obchodem** tzn., že ustanovení obchodního zákoníku se používají jen ve vztahu mezi podnikateli, bez ohledu na to, jsou-li jimi právnické či fyzické osoby. Ve vztahu k občanům se mohou použít pouze v případě, jestliže je to s nimi písemně dohodnuto. V dalších případech se užití ustanovení obdobných smluv podle občanského zákoníku. Např. smlouva o přepravě věci má svůj ekvivalent v občanském zákoníku v podobě smlouvy o přepravě nákladů. [5]

Úprava smlouvy o přepravě věci je charakterizována jako **dispozitivní**. Z toho vyplývá, že strany se mohou svým vlastním ujednáním odchýlit od textu obchodního zákoníku týkajícího se této smlouvy a tím vyloučit jeho platnost pro konkrétní smlouvu. V ostatních případech se řídí textem zákona. [5]

### 1.7.1 Vznik smlouvy

Smlouva vzniká tehdy, dohodne-li se dopravce s odesílatelem o celém obsahu kontraktu. Okamžik vzniku smlouvy upravují přepravní řády.

Pro smlouvu o přepravě věci není předepsaná písemná forma. Dopravce je oprávněn požadovat, aby mu odesílatel potvrdil požadovanou přepravu na přepravním dokladu. Odesílatel je oprávněn požadovat písemné potvrzení převzetí zásilky.

---

<sup>11</sup> JEDENÁSTÍKOVÁ, Dita; KAMPE, Rudolf; KOŘÍNKOVÁ, Květoslava. *Organizace zasílatelských služeb*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2001. ISBN 80-7194-352-5.

Ve smlouvě může být stanoveno, že dopravce je povinen vydat odesílateli při převzetí zásilky tzv. **náložný list**.

*„Náložný list je cenný papír, s nímž je spojeno právo oprávněné osoby požadovat na dopravci vydání zásilky, jestliže náložný list předloží a potvrdí na něm, že zásilku převzala.“<sup>12</sup>, s. 20*

V náložném listu musí dopravce uvést název a sídlo, resp. jméno a místo podnikání nebo bydliště dopravce a odesílatele, označení přepravované věci, údaj o charakteru náložného listu (na doručitele, na řad určité osoby, na její jméno), místo určení zásilky, místo a den vydání náložného listu, podpis dopravce. V případě, že je náložný list vydán ve více stejnopisech, musí dopravce na každém z nich vyznačit počet těchto stejnopisů.

### 1.7.2 Části smlouvy o přepravě věci

Smlouva o přepravě věci rozlišuje části podstatné a další. Podstatné části smlouvy tvoří určení smluvních stran (doprovce x odesílatel), označení zásilky, místo odeslání a místo určení.

Další části představuje výše sjednaného přepravného (úplata), určení příjemce zásilky a stanovení doby přepravy.

### 1.7.3 Povinnosti dopravce

Povinnosti smluvních stran, tj. dopravce a odesílatele, vyplývají z Obchodního zákoníku, zákona č. 513/1991 Sb., konkrétně §§ 610 až 629 OZ.

Doprovce je povinen vykonat přepravu řádně s odbornou péčí ve smluvené lhůtě, bez zbytečného odkladu a následně provést inkasní úkon. Je-li dopravci znám příjemce zásilky, je povinen zásilku doručit a vydat ji, případně mu oznámit ukončení přepravy. Dopravce je povinen se řídit pokyny odesílatele a informovat odesílatele nebo příjemce o škodě na zásilce.

---

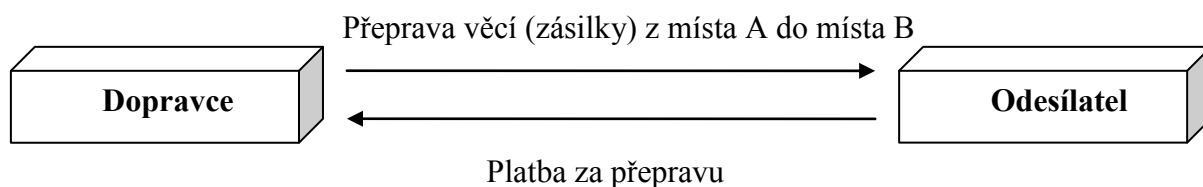
<sup>12</sup> JEDENÁSTÍKOVÁ, Dita; KAMPF, Rudolf; KOŘÍNKOVÁ, Květoslava. *Organizace zasílatelských služeb*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2001. ISBN 80-7194-352-5.

Došlo-li ke škodě, je dopravce povinen vynaložit odbornou péči, aby škoda na přepravované věci byla co nejmenší. Rovněž je povinen urychleně podat odesílateli zprávu o vzniklé škodě na zásilce.

#### 1.7.4 Povinnosti odesílatele

Odesílatel je povinen předat dopravci veškeré údaje týkající se obsahu a povahy zásilky. Odesílatel odpovídá za škodu způsobenou dopravci porušením této povinnosti. Odesílatel se za uskutečnění přepravy zavazuje dopravci zaplatit úplatu (přepravné).

Obrázek č. 2: Závazkové vztahy zasílatelské smlouvy



Zdroj: Smlouvy v dopravě (<http://www.i-poradce.cz/>)

#### 1.7.5 Zánik smlouvy

Smlouva o přepravě věci zaniká splněním smlouvy, tj. doručením zásilky. Dále může zaniknout vzájemnou dohodou o ukončení právního úkonu, odstoupením od smlouvy či zničením nebo ztrátou zásilky.

Pro zánik smlouvy o přepravě věci je v obchodním zákoníku stanoven zvláštní způsob. Jestliže odesílatel nepožádá dopravce ve stanovenou dobu o převzetí zásilky nebo po uplynutí šesti měsíců a nevyplývá-li ze smlouvy něco jiného, smlouva zaniká.

## 1.8 Dodací doložky INCOTERMS

Dodací doložky INCOTERMS představují soubor mezinárodních pravidel pro výklad nejvíce používaných obchodních doložek v zahraničním obchodě. Poprvé, v roce 1936, vydala Mezinárodní obchodní komora Soubor mezinárodních pravidel pro výklad dodacích doložek pod označením INCOTERMS 1936. Další revize zahrnující změny a dodatky tak, aby pravidla byla náležitě uvedena do souladu s běžnou praxí mezinárodního obchodu, byla provedena v roce 2000. Hlavním důvodem této revize byla přání přizpůsobit doložky zvyšujícímu se používání elektronické výměny dat. Dalším důvodem byly změny dopravních technik, zejména rozvoj kontejnerizace, kombinované dopravy a zavádění nových technologií v dopravě.

V roce 2010 Mezinárodní obchodní komora dokončila revizi standardních dodacích podmínek a byly stanoveny nové podmínky **INCOTERMS® 2010**. Dodací doložky vstoupily v platnost 1. 1. 2011. „*Úpravy zohledňují jak trendy ve vývoji mezinárodního podnikatelského prostředí (liberalizace mezinárodního obchodu, zvyšující se podíl zón volného obchodu, využívání moderních komunikačních technologií, zavádění přísnějších bezpečnostních opatření v souvislosti se zvýšenými riziky teroristických útoků, vývoj dopravních systémů) tak požadavky podnikatelské praxe (zjednodušení a lepší srozumitelnost doložek)*.“<sup>13</sup>, s. 68

Nejedná se o změny radikální, ale o změny, které vycházejí z potřeb praxe a měly by přispět k větší standardizaci obchodních metod.

Nová pravidla obsahují jedenáct doložek, namísto předchozích třinácti, řazených do dvou velkých skupin podle způsobu přepravy, nikoli podle počátečních písmen doložek.

1. ustanovení pro všechny druhy dopravy: EXW, FCA, CPT, CIP, DAT, DAP, DDP,
2. ustanovení pro námořní a vnitrozemskou vodní dopravu: FAS, FOB, CFR, CIF.

Vypuštěny byly doložky DAF, DES, DEQ a DDU, které si byly obsahově značně podobné. Tyto doložky byly nahrazeny doložkami DAT a DAP. Podle INCOTERMS® 2010 je zboží u ustanovení FOB, CFR a CIF dodané, jakmile je na palubě lodi nikoliv, jako bylo doposud - jakmile přešlo zábradlí lodi.

---

<sup>13</sup> MACHKOVÁ, Hana, et al. *Mezinárodní obchodní operace*. 5., aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2010. ISBN 978-80-247-3237-4.

Dodací podmínky určují, do jakého okamžiku nese prodávající rizika a náklady na dodání zboží, a kde tato rizika a náklady přecházejí na kupujícího. Neupravují okamžik přechodu vlastnictví, který je spojen s platebními podmínkami nebo jiným smluvním ujednáním. Tyto standardní podmínky se tradičně dělí na **univerzálně použitelné** (bez ohledu na druh dopravy) a na **specifické** podmínky pro lodní dopravu. Protože náklady spojené s přepravou zboží od výrobce ke spotřebiteli, či od prodávajícího ke kupujícímu, výrazně ovlivňují individuální prodejní cenu přepravovaného zboží, je třeba řádně dohodnout přepravní podmínky mezi smluvními stranami. Již v kupní smlouvě musí být přesně a jasně formulovány všechny otázky spojené s přepravou, případně se lze v otázkách přepravy odkazovat na tzv. dodací doložky.

Tabulka č. 1: Přehled dodacích doložek INCOTERMS® 2010 pro všechny druhy přepravy

Doložka	Anglické označení	České označení
EXW	Ex Works (insert named place of delivery)	Ze závodu (uved'te místo dodání)
FCA	Free Carrier (insert named place of delivery)	Vyplaceně dopravci (uved'te místo dodání)
CPT	Carriage paid to (insert named place of destination)	Přeprava placena do (uved'te místo určení)
CIP	Carriage and Insurance Paid (insert named place of destination)	Přeprava a pojištění placeny do (uved'te místo určení)
DAT	Delivered at Terminal (insert named terminal at port or place of destination)	S dodáním do terminálu (uved'te přístavní terminál nebo místo určení)
DAP	Delivered at Place (insert named place of destination)	S dodáním do určitého místa (uved'te místo určení)
DDP	Delivered Duty Paid (insert named place of destination)	S dodáním clo placeno (uved'te místo určení)

Zdroj: <http://www.businessinfo.cz>: Dodací podmínka (parita) v mezinárodním obchodu;  
Doložky INCOTERMS® 2010

Tabulka č. 2: Přehled dodacích doložek INCOTERMS® 2010 pro námořní a vnitrozemskou vodní přepravu

Doložka	Anglické označení	České označení
FAS	Free Alongside Ship (insert named port of shipment)	Vyplaceně k boku lodi (uved'te přístav nalodění)
FOB	Free on Board (insert named port of shipment)	Vyplaceně loď (uved'te přístav nalodění)
CFR	Cost and Freight (insert named port of destination)	Náklady a přepravné (uved'te přístav určení)
CIF	Cost Insurance and Freight (insert named port of destination)	Náklady, pojištění a přepravné (uved'te přístav určení)

Zdroj: <http://www.businessinfo.cz>: Dodací podmínka (parita) v mezinárodním obchodu;  
Doložky INCOTERMS® 2010

## **2 Analýza přepravy kusových zásilek ve firmě TQM – holding s.r.o.**

Druhá část bakalářské práce je zaměřena na analýzu firmy TQM – holding s.r.o. a její nabídku přepravních služeb, konkrétně služeb v oblasti přepravy kusových zásilek.

### **2.1 Profil společnosti**

TQM – holding s.r.o. je jedna z předních dopravních společností Moravskoslezského kraje se sídlem v Opavě. Jedná se o poskytovatele s více než padesátiletou tradicí a zkušenostmi získaných z poskytování komplexních služeb v oblasti osobní a nákladní dopravy a s ní souvisejících logistických služeb. Od roku 1993 podniká v nových právních i hospodářských podmínkách.

Společnost poskytuje služby v oblastech:

- pravidelné přepravy osob,
- nákladní silniční přepravy,
- provozování komplexních logistických (skladování, celní služby), spedičních a skladovacích služeb,
- provozování autorizovaných opravárenských, servisních, metrologických a kontrolních činností,
- nově v oblasti specializované přepravy kusových zásilek.

Cílem je poskytování veškerých služeb a činností s orientací na potřeby a požadavky zákazníků. Snahou je porozumět jejich současným i budoucím požadavkům, plnit jejich přání a snažit se překonat jejich očekávání. Požadavky zákazníků jsou začátkem a jejich uspokojení koncem činnosti. Při realizaci jednotlivých činností a služeb společnost vychází z obecně platných právních předpisů a norem. Stabilitu a pozici společnosti v podnikatelském prostředí podporuje organizace kvalitním řízením, investicemi do moderní dopravní a manipulační techniky i informačních systémů a samozřejmě vysoce kvalifikovaným personálem.



Poskytované služby se neomezují pouze na teritorium České republiky, ale míří i do jiných destinací v západní, střední i východní Evropě. Svě dobré jméno si firma staví na solidnosti a osobním přístupu k zákazníkům.

Ve společnosti TQM – holding s.r.o. je zaveden systém managementu kvality, který odpovídá normě EN ISO 9001:2000.

## 2.2 Historie TQM – holding s.r.o.

Společnost TQM – holding s.r.o. vznikla postupnou transformací společnosti ČSAD Opava a.s.

**ČSAD státní podnik** datuje svůj vznik roku 1948. Od roku 1949 byla právním řádem zavedena právní forma národní podnik – **ČSAD národní podnik**. Národní podnik bylo oficiální označení právní formy státních podniků v socialistickém Československu. V roce 1987 byla tato právní forma nahrazena právní formou státní podnik – **ČSAD státní podnik**. Od 60. let do počátku 90. let 20. století tvořily dopravní provozovny Opava a Vítkov závod 708 krajského podniku Československá státní automobilová doprava, národní podnik, Ostrava. V rámci transformace a rozdělení podniků do okresního formátu, byl Fondem národního majetku ČR k 1. květnu 1992 založen podnik **ČSAD Opava a. s.** a následně zařazen do kupónové privatizace. [7]

25. dubna 1994 vznikla společnost **T.Q.M., společnost s ručením omezeným**, 24. května 1999 byl název změněn na **TQM – holding s. r. o.** V červenci 1999 byla společnost přejmenována na **TQM, a. s.** K 1. lednu 2004 zanikla fúzí s TQM – holding s. r. o., svým většinovým vlastníkem, a k 1. listopadu 2004 byla vymazána. K 1. lednu 2004 bylo k této společnosti v rámci fúze připojeno jmění dosavadní společnosti TQM a. s. [7]

*„Vlastníky **T.Q.M., společnost s ručením omezeným** bylo od dubna 1994 šest fyzických osob. Od června 2008 společnost vlastní po čtvrtinovém podílu čtyři fyzické osoby: Petr Kramný, Ervin Balarin, Jiří Mainuš a Dalibor Fajkus, zatímco Leo Šimeček přestal být podílníkem v dubnu 1998 a Petr Urbanský a jeho dědicové v květnu 2008.“*<sup>14</sup>

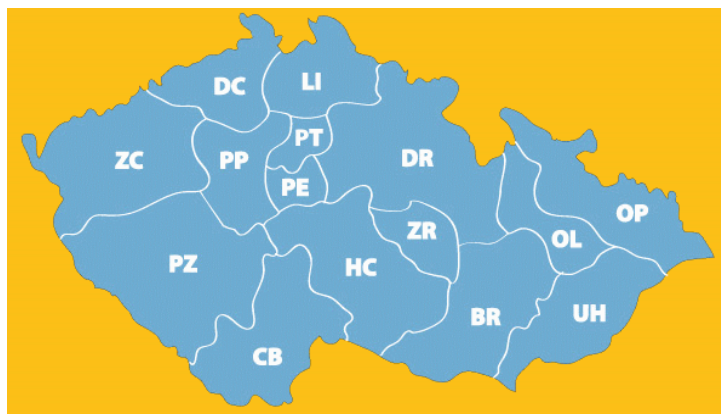
---

<sup>14</sup> *TQM - holding* [online]. Cs.wikipedia.org, 30. 12. 2010 [cit. 2011-03-08]. Dostupný na WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/TQM\\_-\\_holding](http://cs.wikipedia.org/wiki/TQM_-_holding)>.

## 2.3 Přeprava kusových zásilek

S účinností od **1. 4. 2010** provozuje firma TQM – holding s.r.o. expresní přepravní systém pro přepravu kusových a balíkových zásilek pod obchodním označením FOFR. Systém poskytuje možnost volby několika přepravních režimů. Podstatnou výhodou tohoto systému představuje především to, že se jedná o **český** přepravní systém s celorepublikovou působností a přímým denním napojením na Slovenskou republiku. Systém je založen na spolupráci osmi silných, spolehlivých regionálních partnerů, dlouhodobě působících na českém přepravním trhu. Za účelem pokrytí celého území ČR je zřízeno sedmáct regionálních pracovišť. Tím je zajištěno optimální pokrytí zákazníků. Partneři systému jsou české společnosti dlouhodobě podnikající v oboru dopravy a logistiky představující pro zákazníky záruku kvalitních služeb. Klientům jsou nabízeny unikátní kombinace dlouholetých zkušeností jednotlivých partnerů a zároveň výhody plynoucí z jejich vzájemné spolupráce v rámci systému.

Obrázek č. 3: Rozdělení mapy pokrytí ČR na atrakční obvody



Zdroj: Interní materiál firmy TQM – holding s.r.o.

Jedná se o vnitrostátní systém přepravy kusových zásilek od 0,1 kg do neomezené hmotnosti z domu do domu (popř. z firmy do firmy) včetně pokrytí Slovenské republiky. Doby dodání na území ČR činí 24 hod. příp. 96 hod. Při transportu zásilek do SR se dodání zásilky uskuteční do 48 hod. od převzetí u odesílatele. Přeprava se realizuje převzetím zásilky k přepravě, uskutečněním přepravy a následující den doručení zásilky zákazníkům.

Díky celorepublikové působnosti systému je garantována pružná reakce a kvalita poskytovaných služeb v jakékoli lokalitě, přičemž přeprava není omezena hmotností ani velikostí zásilek. Do 24 hodin bude zásilka doručena tam, kde ji zákazník očekává bez ohledu na to, zda se jedná o přepravení obálky či přepravení zásilky, jejichž hmotnost přesahuje několik set kilogramů.

## 2.4 Přehled služeb

Systém FOFR poskytuje svým klientům záruku dlouholetých a profesních zkušeností. Při každé přepravě se dbá na zajištění pružnosti, rychlého přizpůsobení se požadavkům zákazníků a spolehlivosti. Je uplatňována známá logistická teorie, že zákazník je vždy na prvním místě. Sledování celého procesu přepravy je zákazníkům umožněno on-line na internetu. Dbá se na dodržování jednotných přepravních a tarifních podmínek. Vychází se z ceníků, které jsou pravidelně aktualizovány a zveřejňovány. Stálým zákazníkům, využívající služby tohoto systému, mohou být na přání instalovány „zákaznické programy“ ulehčující budoucí objednávky.

Pro zásilku užitou k přepravě se sjednává **pojištění**, které kryje případné škody na zásilce. Pojištění se uzavírá na konkrétní zásilku, řidiče, skladníky tak, aby byla zajištěna co nejvyšší bezpečnost. U každého pojištění je sjednaná spoluúčást na krytí vzniklých škod. Při vzniku škodné události se firma na základě újmy rozhodne, jak bude postupovat při řešení této události, zda se škoda vyřeší individuálně či prostřednictvím pojišťovny.

Na území České republiky lze zboží přepravovat dle 2 základních přepravních režimů. V prvním případě se jedná o rychlou tzv. **expresní** přepravu se zaručeným časem dodání do 24 hodin. Tímto režimem se přepravují kusové zásilky a balíky od hmotnosti 0,1 kg. Maximální hmotnost balíků není omezena. V ČR lze zboží přepravit na základě **ekonomické** přepravy. Jedná se o levnější typ přepravy, jejíž doba doručení nastane do 96 hodin od podání odesílatelem. Probíhá-li přeprava na Slovensko, dodací lhůty jsou stanoveny max. do 48 hodin od přijetí zásilky k přepravě.

Expresní přepravní systém umožňuje přepravovat kusové zásilky nebezpečné povahy dle Mezinárodní úmluvy o přepravě nebezpečných věcí (**ADR**).

„Podle ADR jsou nebezpečné věci předměty, pro jejichž vlastnosti (hořlavost, žíravost, výbušnost a další) může být jejich přepravou ohrožena bezpečnost osob, majetku a životního prostředí.“<sup>15</sup>

Řidiči, přepravující tyto látky, jsou úspěšně školeni pro přepravu nebezpečného zboží. Při nakládce obdrží řidič pokyny ke konkrétní zakázce pro případ nehody. Po doručení příjemci dochází k potvrzení zákaznických dodacích listů a následné poslání zpět odesílateli. Lze využít také doplňkovou službu svozů EUR palet.

## 2.5 Specifikace zásilek

K přepravě **z domu do domu** jsou přijímány zásilky, jejichž rozměry jsou limitovány délkou 400 cm, výškou 200 cm, šířkou 200 cm a hmotností jednoho kusu 1 500 kg.

### 2.5.1 Limity pro ČR

„**Kusovou zásilkou** se rozumí zboží určené jednomu příjemci, sestávající se z jednotlivých kusů.“<sup>16</sup> Hmotnost jednoho kusu nesmí překročit 1 500 kg. Celková hmotnost zásilky přijímané k přepravě nesmí být větší než 2 000 kg, nad 2 001 kg je přeprava řešena individuálně. Hmotnost jednoho kusu je vymezená hodnotou max. 1 500 kg. Zásilka je vyloučena z přepravy, pokud její celková výška přesahuje 2,2 m, šířka 2,0 m, délka 4,0 m. Objem je určen maximální hodnotou 13,3 m<sup>3</sup>. Počet kusů v jedné zásilce pro jednoho příjemce smí být max. 10 kusů, přičemž součet všech kusů dané zásilky musí splňovat veškeré omezující limity. Přepočítací koeficient pro objemovou hmotnost je 1 m<sup>3</sup> = 150 kg. U bílé techniky se přepočítací koeficient neuplatňuje. Přesahuje-li zásilka některé z parametrů pro přepravu v rámci systému, je možnost zajištění přepravy prostřednictvím další nabídky služeb.

---

<sup>15</sup> Evropská dohoda o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí. [online]. Cs.wikipedia.org, aktualizováno 21. 12. 2010 [cit. 2011-04-07]. Dostupný na WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/Evropská\\_dohoda\\_o\\_mezinárodní\\_silniční\\_přepravě\\_nebezpečných\\_věcí/](http://cs.wikipedia.org/wiki/Evropská_dohoda_o_mezinárodní_silniční_přepravě_nebezpečných_věcí/)>.

<sup>16</sup> Interní materiál firmy TQM – holding s.r.o.

**Nadrozměrná kusová zásilka** je zásilka, která v některém z omezujících bodů překročuje povolené parametry kusové zásilky. U zboží do 6 metrů s hmotností jednoho kusu max. 75 kg včetně se užívá *ruční manipulace*. Maximální počet kusů v zásilce je stanoven na 10 ks. *Mechanická manipulace* se užije tehdy, je-li překročena délka 6 metrů, max. hmotnost 1 ks nesmí být větší než 300 kg. Vysoká hmotnost omezuje celkový počet kusů v zásilce na 3 ks.

Za **balíkovou zásilku** se považuje taková, jejíž délka je max. 4 m a hmotnost max. 50 kg. Objem zásilky k přepravě lze dosahovat max. hodnoty 0,34 m<sup>3</sup>.

## 2.5.2 Limity pro SR

Při přepravě **kusových zásilek** určených místem určení na **Slovensku** jsou omezujícími parametry stanoveny hodnoty hmotnosti 1 ks max. 1 500 kg, celková výška 2 m (včetně palety nebo podstavce), šířka 2 m a výška 4 m. Max. hodnoty objemu nesmí překročit 10 m<sup>3</sup>. Celková hmotnost jedné zásilky smí být max. 2 000 kg. Přepočítací koeficient pro objemovou hmotnost je 1 m<sup>3</sup> = 200 kg.

Hmotnost 1 ks **balíkové zásilky** realizované na Slovensko nesmí překročit 50 kg a max. délka zásilky nesmí přesáhnout 2,70 m. Maximální rozměry, tj. součet délky a obvodu zásilky jsou omezeny hodnotou 3,3 m.

## 2.6 Přepravní moduly

Přepravní systém kusových a balíkových zásilek z domu do domu nabízí několik možností přepravních režimů. Dle druhů zásilky, její hmotnosti a dle doby možného doručení se na území ČR přepravuje podle třech modulů. Pro přepravu zásilek na území SR se přepravuje modulem S.

## 2.6.1 Modul F

Modul F – „FOFR“ je určen pro přepravu kusových zásilek do 24 hodin od vyzvednutí zásilky k přepravě. Zásilky jsou omezeny hmotností, rozměry, objemem a počtem kusů manipulačních jednotek v zásilce.

Tabulka č. 3: Ceník zásilek s dobou dodání do 24 hodin

Hmotnost		Objem m <sup>3</sup>	Tarifní pásmo					
kg			km					
od	do		50	100	200	300	400	500
0,10	5,00	0,03	105	115	135	165	175	190
5,10	10,00	0,07	155	170	205	220	230	270
10,10	20,00	0,13	200	220	265	290	310	325
20,10	30,00	0,20	240	265	330	360	375	395
30,10	50,00	0,33	330	365	450	505	530	560
50,10	75,00	0,50	405	445	555	625	675	715
75,10	100,00	0,67	470	530	675	770	805	865
100,10	150,00	1,00	595	680	885	1 005	1 055	1 130
150,10	200,00	1,33	700	805	1 055	1 190	1 265	1 370
200,10	300,00	2,00	890	1 030	1 365	1 575	1 650	1 805
300,10	400,00	2,67	1 055	1 210	1 630	1 880	2 015	2 185
400,10	500,00	3,33	1 195	1 375	1 865	2 165	2 310	2 525
500,10	700,00	4,67	1 395	1 655	2 285	2 660	2 870	3 135
700,10	1 000,00	6,67	1 700	2 000	2 795	3 310	3 575	3 930
1 000,10	1 500,00	10,00	1 980	2 465	3 520	4 245	4 610	5 060
1 500,10	2 000,00	13,33	2 245	2 805	4 145	5 020	5 445	6 060
Mýtné			0,03	0,06	0,12	0,17	0,23	0,29

Zdroj: Ceník přepravních služeb systému FOFR platný od 1. 4. 2010 v rámci ČR

V tabulce jsou uvedeny ceny za přepravu bez 20% DPH na území ČR. Cena se vypočítává z hmotnosti zásilky, příp. jejího objemu a daného tarifního pásma (vzdálenost od odesílatele k příjemci). Při přepravě podléhající mýtnému bude k ceně přepravy přičtena částka nákladů za mýtné, tj. součin hmotnosti zásilky v kg a ceny v daném pásmu. Při hmotnosti vyšší než 2 000 kg nebo rozměrech větších než 13,3 m<sup>3</sup> je cena sjednaná dohodou. Zásilky s menší měrnou hmotností budou přepočteny poměrem 1 m<sup>3</sup> = 150 kg.

## 2.6.2 Modul B

Označení modulu B – „BALÍKOVKA“ reprezentuje přepravu balíkových zásilek na území ČR. Balíková zásilka je určena jednomu příjemci, sestávající se z jednoho kusu. Velikost kusu je omezena hmotností 50-ti kg, objemem 0,34 m<sup>3</sup> a délkou max. 4 m. Doručení zásilky nastane do 24 hodin.

Tabulka č. 4: Ceník balíkových zásilek s dobou dodání do 24 hodin

Hmotnost		Objem	Tarifní pásmo					
kg		m <sup>3</sup>	Cena za 1 balík					
od	do		50	100	200	300	400	500
0,10	5,00	0,34	85					
5,10	10,00	0,34	110					
10,10	20,00	0,34	145					
20,10	30,00	0,34	170					
30,10	50,00	0,34	255					
Mýtné			0,03	0,06	0,12	0,17	0,23	0,29

Zdroj: Ceník přepravních služeb systému FOFR platný od 1. 4. 2010 v rámci ČR

Jak je zřejmé z tabulky, jsou ceny zásilek do 50-ti kg s max. objemem 0,34 m<sup>3</sup> pro všechna tarifní pásma jednotné. Částky v tabulce jsou uvedeny bez 20% DPH. K ceně přepravy podléhající mýtnému se připočítává přírážka ceny v daném pásmu násobená hmotností balíkové zásilky. Přepočítací poměr pro zásilky s menší měrnou hmotností je 1 m<sup>3</sup> = 150 kg.

### 2.6.3 Modul C

Cenově výhodný modul „ECONOMY“ nabízí transport kusových zásilek v rámci ČR do 96 hodin. I tento modul je dán limitujícími požadavky, při jejichž překročení dochází k nemožnosti vykonání přepravy. Do maximální hmotnosti 75 kg lze se zbožím manipulovat ručně, mechanickou manipulaci lze provést do maximální hmotnosti 300 kg.

Tabulka č. 5: Ceník zásilek s dobou dodání do 4 pracovních dnů

Hmotnost		Objem m <sup>3</sup>	Tarifní pásmo					
kg			km					
od	do		50	100	200	300	400	500
50,10	75,00	0,50	285	315	390	440	475	500
75,10	100,00	0,67	330	370	475	540	560	605
100,10	150,00	1,00	420	480	625	705	740	785
150,10	200,00	1,33	490	560	740	830	885	955
200,10	300,00	2,00	630	720	960	1 100	1 155	1 265
300,10	400,00	2,67	740	850	1 140	1 320	1 410	1 530
400,10	500,00	3,33	915	965	1 305	1 520	1 620	1 765
500,10	700,00	4,67	990	1 160	1 595	1 865	2 010	2 195
700,10	1 000,00	6,67	1 195	1 405	1 960	2 315	2 505	2 750
1 000,10	1 500,00	10,00	1 385	1 730	2 465	2 970	3 230	3 540
1 500,10	2 000,00	13,33	1 575	1 965	2 905	3 510	3 815	4 240
Mýtné			0,03	0,06	0,12	0,17	0,23	0,29

Zdroj: Ceník přepravních služeb systému FOFR platný od 1. 4. 2010 v rámci ČR

Tabulka určuje ceny pro přepravu kusových zásilek na území ČR s dobou dodání do 96 hodin. Jedná se o efektivní, zpravidla levnější typ přepravy. Ceny v tabulce jsou uvedeny bez 20% DPH. Částka nákladů za mýtné se vypočítává součinem hmotnosti a ceny v daném tarifním pásmu. Cena zásilek přesahující hmotnost 2 000 kg a objem 13,3 m<sup>3</sup> je sjednána smluvně. Pro zásilky s menší měrnou hmotností se užívá přepočítací poměr 1 m<sup>3</sup> = 150 kg.



## 2.6.4 Modul S

Modul S – „SLOVENSKO“ přepravuje kusové i balíkové zásilky. Velké vzdálenosti nejsou překážkou doručení zboží do 48 hodin.

Tabulka č. 6: Ceník zásilek relace SLOVENSKO

Hmotnost		Objem m <sup>3</sup>	Ceník				
kg			Bratislava	Zóna 1	Zóna 2	Zóna 3	Zóna 4
od	do						
0,10	5,00	0,03	230				
5,10	10,00	0,05	280				
10,10	20,00	0,10	360				
20,10	30,00	0,15	465				
30,10	50,00	0,25	670				
50,10	75,00	0,37	775	811	865	903	958
75,10	100,00	0,50	977	1 024	1 093	1 141	1 211
100,10	150,00	0,75	1 308	1 371	1 465	1 530	1 625
150,10	200,00	1,00	1 606	1 686	1 805	1 887	2 006
200,10	300,00	1,50	2 152	2 258	2 415	2 525	2 685
300,10	400,00	2,00	2 628	2 757	2 950	3 084	3 277
400,10	500,00	2,50	3 040	3 187	3 406	3 559	3 777
500,10	700,00	3,50	3 877	4 068	4 352	4 551	4 834
700,10	1 000,00	5,00	4 739	4 956	5 278	5 508	5 830
1 000,10	1 500,00	7,50	5 912	6 154	6 511	6 770	7 128
1 500,10	2 000,00	10,00	7 230	7 524	7 959	8 277	8 712
Mýtné			0,17	0,17	0,17	0,17	0,17

Zdroj: Ceník přepravních služeb systému FOFR platný od 1. 4. 2010 v rámci SR

Cena přepravy relace SLOVENSKO se vypočítává dle zařazení zásilky do jedné z pěti tarifních zón. Zóna 1 až zóna 4 jsou určeny na základě poštovních směrovacích čísel, poslední zóna je určena pouze pro město Bratislava. V příloze č. 2 je uvedeno rozdělení jednotlivých zón dle PSČ. Částky za přepravu v tabulce jsou uvedeny bez 20% DPH. Zásilky s menší měrnou hmotností se přepočítávají poměrem  $1 \text{ m}^3 = 200 \text{ kg}$ . Pro zásilky s hmotností do 50 kg je stanovena jednotná sazba. Při hmotnosti vyšší než 2 000 kg nebo rozměrech přesahujících  $10 \text{ m}^3$  se cena sjednává dohodou. U zásilek na dobírku se účtuje poplatek za vybrání dobírky, tzv. **inkasné**.

Tabulka č. 7: Výše inkasného za platbu dobírkou

Cena zásilky v Kč	Výše inkasného	
1 - 16 500	40 Kč	+ 20 % DPH
16 501 - 33 000	65 Kč	---
33 001 - 52 500	140 Kč	---
52 501 a výše	1 % z částky dobírky	---

Zdroj: Ceník přepravních služeb systému FOFR platný od 1. 4. 2010

Výše inkasného je stanovena v závislosti na výši částky za vybranou dobírku. Jedná-li se o zásilku přepravovanou na základě ADR, je k ceně účtována 15% přírážka. Potvrzení dodacího listu příjemcem a jeho zaslání zpět se inkasuje cenou 40 Kč + 20% DPH.

### 2.6.5 Doplnkové služby

V rámci těchto modulů má zákazník k dispozici široké spektrum dalších doplňkových služeb jak v rámci kusových tak i balíkových přeprav. Jedná se o přepravy zásilek v režimu ADR, svoz vratných obalů, potvrzování zákaznických dodacích listů, možnost zasílání zboží na dobírku a sledování pohybu zásilek. Zboží lze dočasně uskladnit ve skladech splňující náročné podmínky dle konkrétní zásilky na skladování.

Příplatek za přepravu ADR činí 15 % z ceny přepravného. Svoz EUR palety je stanoven částkou 50 Kč/ks. Potvrzení dodacího listu zákazníkem určuje jednorázová částka 30 Kč. U zásilek na dobírku se účtuje poplatek za vybrání dobírky – tzv. inkasné (40 Kč + 20% DPH).

## 2.7 Nemožnost plnění přepravy

Z přepravy jsou vyloučeny zásilky mající příliš vysokou hodnotu. Takovou zásilkou mohou být drahé kovy, popř. výrobky z nich vyrobené. Jedná se především o drahokamy, průmyslové diamanty, umělecké a starožitné předměty, sbírky, bankovky, mince a další cenné předměty. Z přepravy jsou rovněž vyloučeny alkoholové výrobky, tabákové výrobky a zbraně. Systém FOFR neposkytuje služby, týkající se přeprav rostlin, živých zvířat, zboží obsahující lidské ostatky či zásilek rychle zkazitelných a podléhajících řízenému teplotnímu režimu.

Zásilky, které se svým charakterem v obchodním odvětví považují za nevhodné k obstarání přepravy, jsou taktéž z přepravy vyloučeny. K přepravě se nepřijímají veškeré nebezpečné zásilky, jejichž přeprava je zakázána podle Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí.

Povinností odesílatele je předat zboží k přepravě v takovém **obalu a značení**, které odpovídá nárokům na přepravu a charakteru přepravované věci. Obal musí zajišťovat funkci manipulační, ochrannou a informační. Přepravní obal musí být svým provedením přizpůsobený snadné a efektivní přepravě. Obsahuje důležité informace identifikace odesílatele a příjemce. Jestliže u zásilky tyto údaje chybí, a nebyly-li dodány ani po opětovném upozornění, dochází k zamítnutí přepravy.

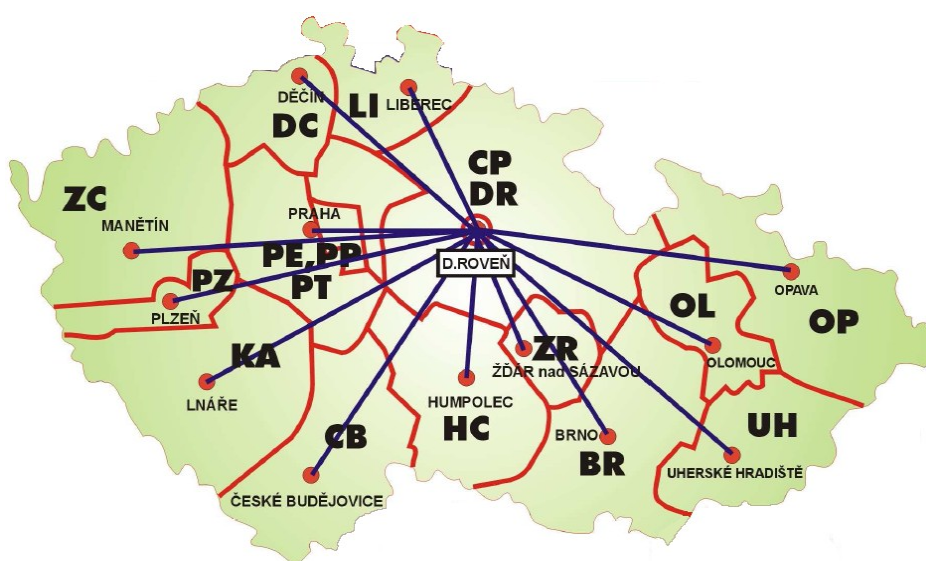
### **Nebezpečné zboží**

Přepravním systémem FOFR lze přepravovat nebezpečné zásilky podléhající režimu ADR za předpokladu, že přeprava bude v souladu s ustanovením vyhlášky pro přepravu nebezpečného zboží. Zásilky musí být řádně zabaleny, označeny a musí obsahovat povinnou dokumentaci. Příkazce musí zasílateli nahlásit UN číslo, oficiální pojmenování zásilky včetně technického popisu, třídu nebezpečnosti (popř. i klasifikační kód), obalovou skupinu nebezpečných věcí, konstrukční typ obalu, počet a značení kusů bezpečnostní značkou, množství nebezpečných věcí. Pokud příkazce není schopen výše uvedené informace poskytnout, stává se přeprava rizikovou a zásilka je z přepravy vyloučena.

## 2.8 Realizace přepravy

System přepravy kusových zásilek FOFR je uskutečňován svozem a rozvozem zásilek z jednotlivých oblastí do centrálního překladiště, kde je zboží tříděno a následně expedováno mezi sedmnáct regionálních pracovišť. Každé regionální pracoviště následně zajišťuje rozvoz příjemcům tak, aby bylo zajištěno celoplošné pokrytí.

Obrázek č. 4: Regionální střediska ČR



Zdroj: Interní materiál firmy EXPRES VAN s.r.o.<sup>17</sup>

### 2.8.1 Objednávka přepravy

Objednávku přepravy se rozumí zasílatelský příkaz podaný příkazcem. Preferuje se písemná forma objednávky. Příkazce má na výběr z několika možností zadání příkazu do systému přepravy. Přepravu lze pohodlně objednat telefonicky, faxem či e-mailem nebo prostřednictvím elektronického formuláře. Stabilním zákazníkům je dle dohody v zasílatelské smlouvě instalován program, ulehčující a urychlující zadání požadavku na objednávku přepravy.

<sup>17</sup> Seznam středisek EXPRES VAN [online]. Expresvan.cz, 17. 2. 2011 [cit. 2011-03-10]. Dostupný na WWW: <[http://www.expresvan.cz/files/expresvan\\_strediska.pdf](http://www.expresvan.cz/files/expresvan_strediska.pdf)>.

## **Náležitosti objednávky**

Objednávka přepravy musí obsahovat údaje o odesílateli a příkazci, doplněné o kontaktní osobu a telefonní kontakt. Je nutné zadat místo nakládky/vykládky popř. odesílání/doručení, adresu a PSČ. Dále se uvádí údaje o plátcí přepravy – adresa a IČO/DIČ, datum nakládky, dodací lhůta dle jednotlivých přepravních modulů, počet kusů v zásilce (celkový počet balíků, palet, svazků), obal, hmotnost a rozměry zásilky. Nejčastěji se užívá obal typu karton, balík, paleta, svazek a jiné. Jedná-li se o zásilku na dobírku, uvede se její cena, číslo účtu a variabilní symbol. K objednávce lze připojit poznámky zpřesňující požadavky na přepravu. Na závěr se uvedou údaje o objednateli – jméno, e-mail a telefonní kontakt.

### **2.8.2 Svoz zásilky**

**Svoz** zásilek od zákazníků probíhá v průběhu dne na základě předchozích objednávek, které jsou dispečerům známy již den předem. Dispečer má k dispozici okamžité údaje o konkrétní poloze řidičů. Díky rychlé a kvalitní komunikaci s řidičem je zajištěno celodenní doplňování požadavků na okamžité vyzvednutí zboží u odesílatele a dopravení na regionální pracoviště systému. Tím dochází k výraznému zkrácení dodacích lhůt. Krátké dodací lhůty, rychlé dodání a kvalita poskytovaných služeb neumožňují svoz jinou než silniční dopravou.

Pravidelné svozy zásilek probíhají každý den ve večerních hodinách, zpravidla okolo 21. hod. Kamionovou dopravou se všechny vyzvednuté zásilky dopraví na sběrné místo 5 km od města Holice, do obce Dolní Roveň. Zde celou noc probíhá třídění zásilek dle konkrétního místa určení. Sběrné místo je zvoleno tak, aby vzdálenost ke každému regionálnímu středisku byla přibližně stejná.

### **2.8.3 Třídění zásilek**

Přes noc je zásilka převezena na centrální překladiště, kde dochází k třídění zásilek dle konkrétního regionálního obvodu, do kterého spadají. Odesílatel zásilky má povinnost označit zásilku kompletní adresou příjemce, případně uvést telefonní číslo, a tyto údaje uvést na všechny kusy zásilky.

Třídění zásilek se provádí pomocí identifikace tištěných štítků s čárovým kódem. „Čárové kódy jsou nejúčelnějším a stále ještě nejlevnějším způsobem automatické identifikace.“<sup>18</sup>, s. 205

Symbol čárového kódu reprezentuje svým obsahem identifikaci výrobku pro potřeby skladové evidence a expedice k odběrateli. Na základě tohoto čárového kódu dochází ke sledování pohybu zásilky, což představuje jeden z požadavků na kvalitu poskytovaných služeb. Po celou dobu zásilky v dopravním řetězci jsou k dispozici informace o zásilce a tím dochází k minimalizaci chyb vznikajících při distribuci. Sledování se uskutečňuje prostřednictvím kvalitního programu SPEDICE – evidence objednávek spedičních firem.

### **Program Spedice**

Program SPEDICE je určen k evidenci spedičních objednávek přepravy zboží a pro správu zákazníků. Program provádí evidenci dispečerů, států, měst a PSČ příp. kurzy měn pro jednotlivé dny. Umožňuje evidovat a rozdělovat partnery do uživatelsky nastavených skupin. Skupiny uživatelů lze třídit na zákazníky, speditéry, dopravce apod.

Podobným způsobem je zpracován seznam a evidence objednávek přepravy. „V seznamu objednávek je možné jednoduché vyhledávání a třídění, dále je možné jednoduše přepínat roky pro zobrazení seznamu objednávek.“<sup>19</sup> V programu je možné zavést více firem, na které je možné objednávky přiřazovat.

Firma TQM – holding s.r.o. své zákazníky dělí podle počtu objednávek za daný časový úsek. V zásadě se rozlišují:

- zákazníci pravidelní realizující své objednávky každý den; jedná se především o společnosti typu spotřebních družstev,
- jednotlivci případně firmy, kteří objednávají několikrát do týdne,
- zákazníci nahodilí využívající služby systému pouze zřídkakdy.

---

<sup>18</sup> SIXTA, Josef; MAČÁT, Václav. *Logistika: teorie a praxe*. Brno: CP Books, a.s., 2005. ISBN 80-251-0573-3.

<sup>19</sup> *Spedice* [online]. Mcsoftware.cz, 2010 [cit. 2011-03-11]. Dostupný na WWW: <[http://www.mcsoftware.cz/software/program\\_spedice](http://www.mcsoftware.cz/software/program_spedice)>.

## 2.8.4 Rozvoz zásilek

Po roztřídění se zásilka nasměruje na rozvozové regionální depo. V době od 1:00 do 2:00 hod. vyjíždí ze sběrného místa naložený kamion zpět do svého kraje. Do Opavy přijíždí přibližně v 5 hodin ráno. Zde dochází k opětovnému třídění a naložení na rozvozové vozy, případně na vozy uzpůsobené zásilce a následné doručení na určené místo. Může se jednat o vozy vybavené hydraulickým čelem, hydraulickou rukou, dodávky IVECO, apod. Zásilka bude vždy ve správný čas tam, kde ji příjemce očekává.

Nutnou podmínkou je vhodné balení zásilky pro bezpečnou manipulaci při přepravě. Během přepravy má řidič u sebe **soupisku přepravní listů**.

**Přepravní list** (viz příloha č. 3) je jednotný tiskopis, jehož vyplněním a potvrzením se uzavírá přepravní smlouva. Obsahuje číslo přepravního listu a čárový kód zásilky, údaje o dopravci, příkazci a příjemci, plátcí, způsob provedení platby, údaje o zásilce, celkovou cenu vč. dobírky a potvrzení doručení zásilky příjemci. Údaje o zásilce zahrnují počet kusů, obal, název zboží, rozměry, hmotnost, objem, aj. Potvrzení vyjadřuje kompletní předání zásilky bez výhrad, zahrnuje čas a datum doručení, jméno/číslo osobního dokladu, razítko a podpis příjemce. U dobírkové platby variabilní symbol a číslo účtu příjemce hotovosti. Dobírkovou částku inkasuje pro příkazce osoba, která zásilku doručuje. Tuto částku pak zasílatel vyplatí příkazci na jeho účet.

Firma TQM – holding s.r.o. k přepravě využívá vozidla smluvních dopravců. Vozidla jsou najímaná dle konkrétních objednávek. Společně s vozidly jsou najímaní řidiči, kteří jsou schopni uspokojit daný požadavek na přepravu. Pouze pro oblast Opava firma vlastní užitkový automobil FIAT SCUDO s celkovou hmotností do 3,5 t.

Obrázek č. 5: Fiat Scudo

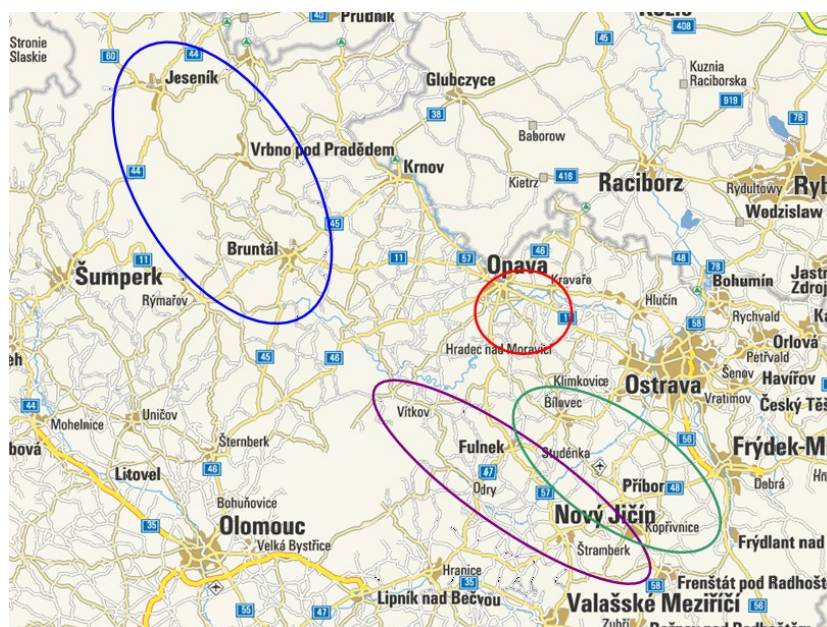


Zdroj: Interní materiál firmy TQM – holding s.r.o.

Regionální středisko Opava provádí rozvoz zásilek dle rozdělení na konkrétní atrakční oblasti:

1. Opava
2. Bruntál, Jeseník
3. Bílovec, Studénka, Příbor, Kopřivnice
4. Vítkov, Budišov nad Budišovkou, Odry, Nový Jičín

Obrázek č. 6: Mapa základních atrakčních obvodů



Zdroj: Vlastní úprava mapy dostupné na <http://maps.google.com/>

V Moravskoslezském kraji byly provedeny organizační změny v podobě nově zřízeného střediska v Ostravě, které obsluhuje město Ostravu a její okolí. Zprovoznění střediska v Ostravě si vyžádaly především velké vzdálenosti pro obsluhu zákazníků a tím se vyřešila otázka zefektivnění přepravního systému FOFR. Zřízení nového střediska si vyžádala také stále rostoucí poptávka po službách systému FOFR a z toho vyplývající spokojenost zákazníků.



## 2.9 Postavení firmy TQM – holding s.r.o. na trhu konkurence

Sběrná služba představuje systém přepravy kusových zásilek z domu do domu využívající sítě optimálních logistických řetězců a pravidelných přepravních linek. Získání výhodné pozice na trhu přepravních služeb spočívá především v zřizování a využívání systému sběru informací o svých konkurentech. Konkurenční prostředí ovlivňuje dlouholetou ziskovost firmy a její úspěšné postavení na trhu. K poznání konkurentů je nutné znát jejich strategie, cíle, rozpoznat přednosti a slabiny a v neposlední řadě zjistit jaké podoby mohou mít jejich reakce.

Každá firma má svou specifickou nabídku služeb a s ní související cenovou politiku. Největší konkurenty společnosti TQM – holding s.r.o., provozující přepravní systém pro přepravu kusových a balíkových zásilek FOFR v Moravskoslezském kraji, představují firmy:

- RKL Opava, spol. s r.o.,
- JM Speed s.r.o.,
- DHL Express (Czech Republic), s.r.o.,
- ČSAD RADIÁLKA OSTRAVA s.r.o.,
- DYNAMIC PRO s.r.o.,
- TOPTRANS EU, a.s.,
- CS Expres, a.s.,
- TRANSEXPRESSION Intl. spol. s r.o.

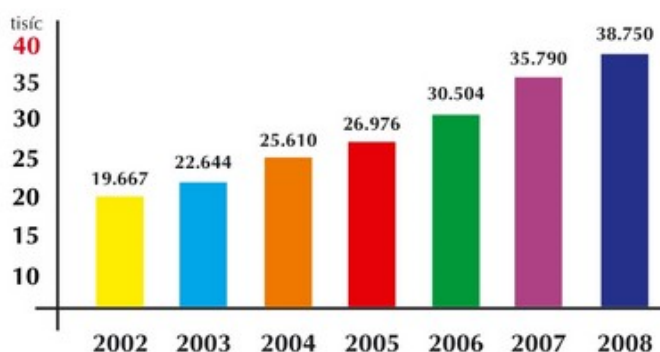
Jedná se o firmy sídlící v Moravskoslezském kraji, především v Opavě, v Ostravě a jejich blízkém okolí. Konkurenci tvoří také řada dalších menších soukromých dopravců, provozujících systém sběrné služby vnitrostátní i mezinárodní dopravy. Důležitými konkurenty firmy TQM – holding s.r.o. jsou především společnosti RKL Opava, spol. s r.o., JM Speed s.r.o. a světově známá přepravní společnost DHL Express (Czech Republic), s.r.o., na které se v práci podrobněji zaměřím.

## 2.9.1 RKL Opava, spol. s r.o.,

RKL Opava, spol. s r.o. je dynamickou společností zabývající se vnitrostátním i mezinárodním zásiťatelstvím ve spojení s komplexními logistickými službami. Svou činnost organizace zahájila 1. 1. 1995, kdy se přetransformovala ze sdružení RKL Dolní Benešov. „Od roku 2002 má společnost zaveden a uplatňován systém dle normy ISO 9001:2000, v roce 2004 zavedla i systém SQAS (oblast bezpečnosti práce a životního prostředí). RKL Opava, spol. s r.o. je členem sdružení automobilových dopravců ČESMAD BOHEMIA, Okresní hospodářské komory Opava a Svazu spedice a logistiky České republiky – SSL.“<sup>20</sup>

Společnost RKL Opava, spol. s r.o. zajišťuje distribuci a skladování kusových zásilek, poskytování dopravních a spedičních služeb prostřednictvím kvalitního profesionálního týmu dispečerů. Firma se specializuje na relace Západ, Jih, Východ a Vnitro. Výhodou je především provozování přeprav v relacích celé Evropy a Asie. Služby jsou uskutečňovány vlastními vozidly, v dalších případech jsou najímání soukromí dopravci. RKL Opava, spol. s r.o. dále nabízí služby z oblastí specializovaných přeprav, jedná se zejména o přepravy zboží dle Úmluvy ADR a nadrozměrného zboží, přepravy farmaceutického zboží a psychotropních látek včetně pojištění zásilek. Všechny přepravy jsou uskutečňovány dle dodacích doložek INCOTERMS. [13]

Obrázek č. 7: Přehled realizovaných zakázek firmy RKL Opava, spol. s r.o.



Zdroj: Interní materiál firmy RKL Opava spol. s r.o., dostupný na <http://www.rkl.cz/>

<sup>20</sup> Profil společnosti RKL Opava, spol. s r.o. [online]. Rkl.cz, 2005-2007 [cit. 2011-04-08]. Dostupný na WWW: <<http://www.rkl.cz/cs/o-firme/profil/>>.

## 2.9.2 JM SPEED s.r.o.

Společnost JM Speed s.r.o. byla založena v roce 1998. V roce 1999 byla otevřena pobočka v Opavě a obslužnost firem v České republice i v zahraničí se neustále zvyšovala. Od roku 2001 nároky narůstaly a v současné době je společnost vlastníkem 31 vozů MAN a Mitsubishi Pajero pro rozvoz menších zásilek do 3 t. „Vzhledem k požadavkům zákazníků je firma schopna zboží sama naložit i složit vlastními vysokozdviznými vozíky umístěnými na zádi návěsu.“<sup>21</sup>

Obrázek č. 8: Umístění vysokozdvizného vozíku na zádi vozidla



Zdroj: Interní materiál firmy JM SPEED s.r.o., dostupný v galerii na <http://www.jmspeed.cz/>

Hlavní činností je mezinárodní a vnitrostátní přeprava, skladování, zajištění velkoobjemových či nadrozměrných nákladů a přepravy kusových zásilek na území Moravskoslezského kraje.

---

<sup>21</sup> Úvod. [online]. Jmspeed.cz, 2011 [cit. 2011-04-08]. Dostupný na WWW: <<http://www.jmspeed.cz/index.htm>>.

### 2.9.3 DHL Express (Czech Republic), s.r.o.,

Společnost DHL Express (Czech Republic), s.r.o. poskytuje služby v oblasti přepravy zboží, skladování, distribuce a řešení dodavatelských řetězců prostřednictvím kvalitní nabídky logistických možností. Svou nabídkou služeb se řadí mezi největší poskytovatele logistických služeb na světě umožňující navrhnout řešení pro přepravu zásilek nejen po silnici, ale také vzduchem, po moři či po železnici. Služby kusových zásilek se realizují napříč Evropou, na Blízký východ a do severní Afriky díky bezkonkurenční síti terminálů DHL Freight. [15]

S DHL EUROCONNECT se přepravuje široké spektrum kusových zásilek - zásilky na paletách i samostatně, zboží v přepravkách, barely, sudy, rozmanité přístroje či nebezpečné zboží (ADR).

*„DHL EUROCONNECT nabízí jedinečný rozsah služeb:*

- *přepravu kusových zásilek v paletizované nebo nepaletizované podobě,*
- *pravidelné odjezdy sběrných linek mezi důležitými podnikatelskými centry v Evropě,*
- *pevný jízdní řád,*
- *online sledování a podávání zpráv o zásilce,*
- *automatické pojištění zásilek na 100% hodnoty zboží v ceně,*
- *registrovaný online nástroj pro zákazníkem specifikované reporty o průběhu přeprav,*
- *snadné objednání v zákaznickém centru, atd. “<sup>22</sup>*

---

<sup>22</sup> *Kusové zásilky.* [online]. Dhl.cz, [cit. 2011-04-08]. Dostupný na WWW:  
<[http://www.dhl.cz/cs/logistika/preprava\\_zasilek/silnicni\\_a\\_zeleznicni\\_preprava/kusove\\_zas.html](http://www.dhl.cz/cs/logistika/preprava_zasilek/silnicni_a_zeleznicni_preprava/kusove_zas.html)>.

## 2.9.4 Zhodnocení konkurenční pozice na trhu

Konkurenční výhody firem provozující služby v oblasti přepravy kusových zásilek na území Moravskoslezského kraje spočívají především v rozmanitosti nabízených služeb jak na území ČR tak také při uskutečňování přeprav do ostatních států. Firma TQM – holding s.r.o. zatím umožňuje systém sběrné služby pouze na území ČR a SR. Velkou výhodou představuje především fakt, že se jedná o tradiční českou firmu s českými zaměstnanci.

Společnost ČSAD Radiálka Ostrava, s.r.o. nabízí komplexní přepravy kusových zásilek v systému, který má největší pokrytí vlastních poboček na celém území ČR s přímým propojením na SR a většinu států západní a střední Evropy. Pro firmu TQM – holding s.r.o. představuje jednu z největších konkurenčních firem v okolí Opavy. Díky výhodným cenovým nabídkám a kladným zkušenostem z odvětví sběrné služby, se firmě TQM – holding daří úspěšně konkurovat právě společnosti ČSAD Radiálka Ostrava, s.r.o. Přepravu kusových zásilek na území ČR a SR zajišťuje společnost TOPTRANS EU, a.s. a CS Expres, a.s. Sběrnou službu v rámci celé Evropy zprostředkovávají společnosti DYNAMIC PRO, s.r.o., TRANSEXPRESS Intl. spol. s r.o. aj. Světově známá firma DHL Express (Czech Republic), s.r.o. a TRANSEXPRESS Intl. spol. s r.o. mají své výhody v možnostech svozu a rozvozu zásilek jinou než silniční dopravou (železniční, leteckou či námořní dopravou). To firmě umožňuje vykonávat přepravy na velké vzdálenosti nejen po celé Evropě. DHL EUROCONNECT má svá zastoupení v každé evropské zemi. K dispozici je jedinečná síť terminálů po celé Evropě, na Blízkém východu i v severní Africe. Rozsáhlá síť zahrnuje 2000 pravidelných mezinárodních linek až v 50. různých zemích. Síť zahrnuje:

- všechny členské státy EU,
- nečlenské země EU (Albánie, Andora, Bosna, Bělorusko, Lichtenštejnsko, Švýcarsko, Chorvatsko, Makedonie, Monako, Černá Hora, Moldávie, Norsko, Rusko, Srbsko, Turecko, Ukrajina),
- blízký východ (Spojené Arabské Emiráty, Bahrajn, Irák, Irán, Jordánsko, Kuvajt, Libanon, Omán, Katar, Saudská Arábie),
- severní Afriku (Maroko, Tunis, Egypt). [15]

Svou stabilní pozici na trhu si může firma vybudovat rovněž širokou nabídkou přepravních systémů, v rámci kterých realizuje přepravu. V dnešní době hojně využívaný systém Just in time je uplatňován stále ve více firmách, čímž je budována spokojenost a návratnost zákazníků. Tato technologie byla zavedena rovněž ve firmě TQM – holding s.r.o. Výrazně se snižují výrobní náklady a zlepšuje se kvalita dodávek prostřednictvím eliminace ztrát a efektivnějšího využití zdrojů podniku. Filozofie JIT je založená na principu „dostat správné materiály na správné místo ve správnou dobu“. JIT eliminuje jakékoliv ztráty. K efektům používání tohoto systému patří:

- zvýšení produktivity o 20 až 50 %,
- snížení celkových nákladů ve výrobním procesu až o 30 %,
- snížení zásob o 50 až 100 %,
- zkrácení doby potřebné na manipulaci a přepravu o 50 až 90 %,
- úspora skladových ploch o 40 až 80 %. [16]

Expresní přepravu kusových, malovozových a celovozových zásilek od dodavatele k zákazníkovi prostřednictvím rozvinuté sítě zahraničních partnerů poskytuje firma CS Expres, a.s., jejichž provozovatelem je od srpna 2010 společnost AWT Čechofracht a.s. *„Mezinárodní přeprava přímo navazuje na vnitropodnikový logistický systém sestávající se z vlastní i najaté skladové kapacity a vnitrostátní distribuce zásilek. Od ledna 2008 je společnost partnerem distribuční sítě SystemPlus, v rámci které nabízí expresní přepravu zásilek do celé Evropy s možností dalších nadstandardních služeb.“*<sup>23</sup>

Zvýšení předností na trhu přepravy lze docílit vlastnictvím vozového parku. Je důležité si položit otázku, zda je efektivnější udržovat vozový park či přepravu zásilek realizovat najatými dopravci. Vlastní vozový park může na zákazníky působit jako velká výhoda, z níž usuzují podnikatelský úspěch. Pro firmu to ale znamená větší náklady na pořízení a údržbu vozidel včetně mzdových nákladů řidičů. Koncept zlepšení konkurenční pozice firem lze docílit propojením a posílením zdrojů formou hlubší spolupráce, novou organizací podnikání, vzájemným sdílením procesů nebo fúzí.

---

<sup>23</sup> *Silniční přepravy* [online]. Čechofracht.cz, 2005 [cit. 2011-04-08]. Dostupný na WWW: <http://www.cechofracht.cz/main.php?pageid=10>.

### **3 Zhodnocení a návrh opatření přepravního systému FOFR**

Důležitý nástroj určený k získávání nových zákazníků a k zvýhodnění konkurenční pozice na trhu je zejména neustálý průzkum trhu a inovace strategií přepravních systémů kusových zásilek.

#### **3.1 Optimalizace rozvozu kusových zásilek**

Optimalizace rozvozu představuje komplexní řešení logistického řetězce zaměřeného na snížení nákladů, zvýšení spokojenosti zákazníků a zefektivnění dodávek. Rozvoz zásilek je významnou nákladovou položkou, která ovlivňuje nejen spokojenost zákazníků, ale také postavení firmy na trhu a s tím související tržby.

##### **3.1.1 Večerní dodej**

Večerní doručení zboží představuje speciální doplňkovou službu přepravního systému kusových zásilek, která umožňuje doručení zásilky soukromým osobám *mimo běžnou pracovní dobu*, zpravidla v *odpoledních* či *večerních hodinách*. Toto rozšíření nabídky služeb v rámci expresního přepravního systému kusových a balíkových zásilek FOFR by ocenili především klienti internetových obchodů a zákazníci, jejichž pracovní povinnosti jim neumožňují převzetí zboží běžně v dopoledních hodinách. Vzhledem k náročnosti plánování rozvozu je důležitý předešlý *telefonický kontakt* se zákazníkem, čímž se zabrání případným nejasnostem s dodáním zásilky. Je důležité stanovit datum, čas a místo, kde bude zákazník k dispozici a na toto místo zásilku dopravit. Rozvozy a doručení zásilek je nutné načasovat tak, aby nedocházelo ke komplikacím s dodržováním dodacích lhůt případně ke zbytečným prostojeům vozidel.

**V současné době** organizace TQM – holding s.r.o. systém večerního dodání zásilky **neprovozuje**. Avšak tlak konkurenčních společností firmu neustále nutí přemýšlet nad možnostmi inovací, mezi které rovněž patří večerní dodej. V první řadě je důležité pečlivě zvážit náklady spojené se zavedením této služby, odhadnout předběžný zájem o tuto službu a od toho odvíjející předpokládané tržby. Před spuštěním služby ve společnosti TQM – holding s.r.o. je nezbytné schválení hlavním vedením expresního přepravního systému kusových a balíkových zásilek FOFR.

Zprovozněním služby večerního rozvozu by se firma TQM – holding vypořádala nejen s **konkurenčním tlakem** ostatních společností, poskytující obdobnou nabídku služeb z oblasti přeprav kusových a balíkových zásilek, ale především by rozšířila svůj stávající **program přepravních služeb** o možnost **nadstandardního doručení i v pozdních hodinách**. Je důležité se neustále přizpůsobovat potřebám a požadavkům zákazníků, čímž dochází ke **zkvalitňování poskytovaných služeb**. Doručení zboží lze naplánovat pro jednotlivé oblasti vybraných lokalit.

Pro zařazení této služby do seznamu nabídky přepravních služeb, bych doporučila prvotní vyzkoušení činnosti ve městě *Opava* a jejich *příměstských částí*. Optimální doručení zásilky v rámci odpoledního či večerního dodeje by se mělo pohybovat v rozmezí 17. a 21. hod. Po určité době, jestliže by se zájem o tuto službu zvyšoval, lze uvažovat o rozšíření pozdních dodávek rovněž do okolních oblastí. Srozumitelné dělení obsluhovaných atrakčních oblastí je možno dále rozdělit např. dle poštovních směrovacích čísel. Toto dělení by zákazníkům umožnilo si předem ověřit, zda v dané doručovací lokalitě je služba poskytována či nikoliv. S ohledem na zvýšené náklady se zajištěním přepravy, mezi které patří např. náklady spojené se mzdami zaměstnanců (dispečerů, skladníků, ...) příp. smluvních dopravců (řidičů, náklady na provoz vozidel, ...) vykonávajících odpolední směnu, je nutno počítat s přírůžkou k základnímu tarifu lišící se na základě konečného místa doručení ČR/SR.

V současné době se doručením zásilek v podvečerních hodinách zabývá firma PPL CZ s.r.o. v rámci poskytované služby „Soukromá adresa“ a společnost TOPTRANS EU s.r.o. pod názvem „TOP PRIVAT“.



### 3.1.2 Doručení zásilky o víkendu

Víkendové doručení zboží představuje doplňkovou službu systému kusových zásilek, která je jistě velmi lákavou nabídkou pro zaneprázdňené a pracovně vytížené klienty. Společnost TQM – holding s.r.o. poskytuje rozvoz zásilek v dopoledních a odpoledních hodinách pracovního týdne, **nikoliv o víkendu**. Jestliže by firma TQM – holding s.r.o. zavedla službu víkendového dodeje zásilek, zvýšil by se tím nejen **zájem zákazníků** využívat *celotýdenní možnost přijímání zboží*, ale především by společnost získala **výhodu a náskok** před ostatními firmami zabývajícími se obdobnou problematikou přeprav kusových zásilek.

Zvolením služby doručení zásilky o víkendu lze zásilku doručit v sobotu i v neděli, dle požadavku zákazníka. Uskutečnění služby vyžaduje potvrzení doplňkové služby již při zadávání objednávky do expresního přepravního systému kusových a balíkových zásilek FOFR. Existuje zde omezení dovozu zásilky z centrálního depa Dolní Roveň do depa regionálního v Opavě, kdy poslední rozvoz v současné době nastává v pátek časně ráno. Z tohoto důvodu je potřeba objednávku odeslat *nejpozději ve čtvrtek max. do 18 hod.* Dle zájmu o nově nabízenou službu prostřednictvím zvyšování poptávky po této doplňkové službě, je zde možnost uvažovat o *celotýdenním svozu a rozvozu* mezi centrálním a regionálními depy. Pro zavedení této služby navrhuji nejdříve aplikaci na město *Opava* a její *blízké okolí* a následné rozšíření do *dalších větších měst* dle již stanovených atrakčních obvodů. Také u této služby, stejně jako u doplňkové služby večerního dodeje, je potřeba počítat s *vedlejšími nákladovými položkami*. Výdaje se odvíjejí především od potřeby zajištění řidiče popř. řidičů a vozidel, kterými by byl rozvoz o víkendu proveden. Jelikož by pro začátek byla služba vyzkoušena pouze ve městě Opava a okolí, je možno k rozvážce užít vozidlo vlastní firmou TQM – holding s.r.o., určené pro rozvoz kusových zásilek, Fiat Scudo, přičemž by zásilka byla omezena rozměry, objemem popř. váhou zboží. V případě rozšíření služby by mohla být využita vozidla firmy TQM – holding s.r.o. určená pro nákladní přepravu či vozidla smluvních dopravců.

V případě, že má firma zájem neustále vylepšovat nabídku přepravních služeb, musí vytvořit nejen výhodné nabídky pro zákazníky, kteří jsou pro firmu TQM – holding s.r.o. vždy na prvním místě, ale zejména stanovit příznivé pracovní podmínky a způsoby ohodnocování pro své zaměstnance za vykonávané činnosti nejen během pracovního týdne.

## 3.2 Motivace zaměstnanců

Motivace zaměstnanců znázorňuje způsob komunikace, hodnocení a odměňování pracovníků ve společnosti související s dosažením určitého cíle. Pro manažery a vedoucí pracovníky se vytváří systémy a nástroje podporující řízení zaměstnanců. Motivování se uskutečňuje určitými manažerskými technikami a systémem odměn a „trestů“ vytvořeným danou organizací. Motivace přispívá nejen k pracovní produktivitě uskutečňující se v příznivých životních podmínkách, ale vytváří do jisté míry i odolnost vůči různým pracovním překážkám a zátěžím a umožňuje překonávat nepříznivé pracovní podmínky.

Nabízené služby souvisí s personálními audity včetně nastavení kariérového a motivačního programu pro zaměstnance. Motivaci zaměstnanců představují např. benefity, finanční ohodnocení či možnosti zvyšování kvalifikace.

### 3.2.1 Benefity

Výrazný vliv na motivaci zaměstnanců v každé společnosti má systém zaměstnaneckých benefitů. Cílem každé úspěšné společnosti je přilákat ty nejlepší zaměstnance a udržet jejich loajalitu a spokojenost. Dobře zvolený systém odměňování pracovníků umožňuje zaměstnancům zvládnout těžké časy také v době krize.

Firma TQM – holding s.r.o. možnost zvyšování motivace prostřednictvím benefitů doposud **neuplatňuje**. Systém zavedení benefitů ve firmě TQM – holding s.r.o. poslouží nejen k samotné *motivaci zaměstnanců*, ale funguje rovněž jako **úspora mzdových nákladů** společnosti, jelikož benefity představují složku *daňově zvýhodněných položek*. Právě neustálé zvyšování motivace a úspory jsou hlavními úkoly personalistů. Díky jednoduchosti vedení **usnadňují administrativu** systému zaměstnaneckých benefitů. Užitím systému výhod ve firmě TQM – holding s.r.o. se *zvýší výkonnost a produktivita* zaměstnanců příp. obchodních partnerů. Pro mnoho zaměstnanců tyto výhody představují *podporu rovnováhy mezi životem a prací ve společnosti*. Na trhu práce firma posiluje svou *konkurenční pozici*, právě touto nabídkou benefitů.

Pro využití benefitních výhod bych doporučila např. nabídku elektronického systému Cafeteria of Sodexo (mojeBenefity.cz), který je navržen jako komplexní nástroj pro kompletní outsourcingu provozu benefitového programu. Sodexo je silným a spolehlivým partnerem pro řešení systému zaměstnaneckých benefitů a výhod. Sodexo má dlouholeté zkušenosti a mnoho spokojených zákazníků v oblasti Cafeteria. Umožňuje on-line objednávání benefitů, sledování objednávek, reporting a správu portfolia a efektivní interní komunikaci benefitového programu jako celku. [16]

Nabídku benefitů tvoří:

- stravenky Gastro Pass,
- poukázky pro volný čas (Holiday Pass, Relax Pass, Vital Pass, Smart Pass, Flexi Pass, Fokus Pass),
- finanční benefity (penzijní připojištění, životní pojištění).

### 3.2.2 Finanční ohodnocení

Dobře vedená motivace zaměstnanců je pro každou firmu přínosná. Klasickým příkladem motivace působením zvenčí určitými podněty na vnitřní motivační strukturu subjektu, u něhož se očekává dosažení změn určitého druhu jeho chování, je *finanční odměna* za vykonanou práci.

V současné době se ve firmě TQM – holding s.r.o. uplatňuje systém finančních odměn za **získání nového zákazníka**. Odměna se vypočítává *procentuálně na základě tržeb* získaných od nového zákazníka *za předchozí měsíc*. Finanční motivaci, tj. hmotné odměny za pracovní výkon zaměstnance, představuje především **navyšování platu** různými typy **finančních bonusů** např. výkonové prémie jednotlivce za plnění plánu, za zásluhy či podíly na kolektivních prémiech, příplatky za přesčas, podíly na zisku, za počet let strávených ve firmě atd. Finanční motivaci lze **zvyšovat příspěvky** na dovolené, kulturní akce, stravování, atd. Ne vždy platí: čím vyšší finanční ohodnocení, tím vyšší pracovní nasazení a výkon zaměstnance.

Promyšlený a spravedlivý systém odměňování, provázaný s úspěšností plnění stanovených cílů je základem „sociálního smíru“ ve společnosti a jistě zaměstnance částečně motivuje k podávání požadovaného výkonu. Zaměstnavatel může na základě výsledku práce cíleně rozhodnout, zda zaměstnanci finanční ohodnocení bude přiděleno či nikoliv.

### 3.2.3 Školení

Vedoucí pracovníci, zaměstnanci a ostatní pracovníci, kteří plní úkoly v objektech a na pracovištích společnosti by měli věnovat zvláštní pozornost možnosti **zvyšování kvalifikace** prostřednictvím *školení, vzdělávacích kurzů či rekvalifikací*. Obecně platí, že zaměstnanec má povinnost prohlubovat si soustavně kvalifikaci k výkonu práce dle uzavřené pracovní smlouvy. Prohlubováním kvalifikace se rozumí též její udržování a obnovování.

Veškerí zaměstnanci firmy TQM – holding s.r.o. jsou podrobováni **pravidelným školením**. Jedná se především o školení v oblasti BOZP a požární ochrany. Firma TQM – holding s.r.o. umožňuje a financuje řadu *dalších školení*, čímž je zajištěna podpora zaměstnanců. Při výkonu školení je nutné dbát na seznámení pracovníků s novými normami, moderními technickými a technologickými prostředky, inovacemi postupů při výkonu práce, atd. Součástí by měly být známé postihy, které vyplývají z nedodržení stanovených pravidel a postupů.

Vylepšení okruhu nabídky školení lze provést možnostmi zprostředkování **vzdělávacích kurzů**, které přináší vzdělávání rovněž v *komunikaci na pracovišti, se zákazníky či s obchodními partnery* a je základním bodem při vytváření *dobrého mínění* o celé společnosti. Pro zaměstnance je v první řadě důležitý termín konání vzdělávacích kurzů. Zaměstnavatel upřednostňuje za vhodnou dobu především víkendy, či popracovní dobu, což pracovníkům přináší komplikace v osobním životě. Zvýšení zájmů lze podpořit vhodně zvolenou motivací, vyhovující jak zaměstnavateli, tak zaměstnanci. Může se jednat o nabídku *náhradního volna* či *peněžní úhradu nákladů* spojených s okolnostmi vzdělávání.

### 3.3 Zvyšování konkurenceschopnosti na trhu služeb

Za marketingový nástroj zajišťující bezprostřední tok informací mezi nabízejícím zbožím, služeb nebo myšlenek a potencionálním spotřebitelem, je všeobecně považován *komunikační mix*. Nejčastěji se jedná o formu reklamy, která je často nahrazovaná pojmem propagace. Reklamní kampaň je nezbytná nejen u produktů a služeb zcela nových a nově zaváděných na trh, ale provází také produkty a služby již na trh uvedené, podporuje jejich obnovení a oživení poptávky právě po těchto výrobcích. Je třeba, aby si každá firma kvalitně a promyšleně zpracovala *reklamní plán*, zvážila *formu své reklamy*, její *nástroje*, *cíle* a *rozpočet*. Rozhodnutí o reklamě patří k nejdůležitějším krokům každé firmy.

#### 3.3.1 Zlepšení podpory nabídky v oblasti reklamy

Reklama je jakákoliv placená forma propagace výrobku, služby, společnosti, obchodní značky nebo myšlenky mající za cíl především zvýšení prodeje. Formy reklamy reprezentují:

- slovní vyjádření (přátelé, kolegové, příbuzní),
- komerční reklama v TV a rozhlasové spoty,
- reklama v novinách a časopisech (inzeráty),
- billboardy, plakáty, prospekty, letáky, katalogy, brožury,
- trhy a výstavy,
- mobilní reklama (reklama na autech, dopravních prostředcích apod.),
- internet,
- štítky a balení (nákupní tašky, loga),
- reklamní předměty s logem společnosti, dárky zákazníkům při různých příležitostech atd.

Cílem reklamy je nejen přesvědčit zákazníka o využití reklamované služby (popř. produktu), ale rovněž poskytuje zákazníkům informace o metodách obchodování. Reklama je užívána pro *zvýšení prodeje produktu či služby zdůrazňující jejich dobré vlastnosti*. Společnost může provádět reklamu různými způsoby, závisující na tom, jak moc si přeje utratit a jak moc velký okruh lidí se snaží oslovit. Aby reklama byla efektivní, musí splnit následující vlastnosti:

- nepřetržitost,
- originalitu,
- modernost a stylovost,
- poutavost,
- pravdivost.

### **Reklama v novinách**

Denní tisk představuje mediální formu reklamy, která umožňuje oslovení cílových skupin osob nejrůznějšího věku. Denní tisk je distribuován na více úrovních (celostátní, regionální a lokální), a proto umožňuje přesnější *geografické cílení* než časopisy. Tisková reklama musí být především důvěryhodná. Výhodou této formy reklamy je obzvláště fakt, že je možné si ji kdykoliv zpátečně dohledat a vrátit se k podstatným informacím. Faktory mající vliv na efektivnost reklamy jsou zejména velikost, barevnost, pozice umístění, atd.

Doposud společnost TQM – holding s.r.o. pro svou nabídku služeb, především z oblastí *autobusové dopravy, nákladní dopravy a servisu*, tuto formu mediální podpory prodeje **využívá**. Jelikož se u expresního přepravního systému kusových a balíkových zásilek FOFR jedná o krátkodobý provoz, pro *zvýšení povědomí* a rovněž pro *dlouhodobé působení na cílové skupiny*, bych navrhovala propagaci nabízených přepravních služeb prostřednictvím uveřejnění reklamy do **regionálních deníků, časopisů** zabývajících se problematikou logistiky a dopravy, **speciálních inzertních tisků**, atd. Ve srovnání s ostatními médii jsou *produkční náklady* na reklamu relativně *nízké*.

## Billboardy, plakáty

*Billboard* je velká plakátovací reklamní plocha umístěná obvykle poblíž hlavních dopravních cest a na dalších místech tak aby přitáhla pozornost co největšího počtu lidí. Billboardy bývají umístěny zejména podél frekventovaných silnic a dálnic, dále na nádražích, poblíž velkých obchodních center, někdy bývají také připevněny na stěnách budov apod.

*Plakát* je rozměrný list papíru vystavovaný na veřejných místech, který s použitím textu, obrazu nebo obojího společně upoutává a nabízí služby, příp. propaguje danou společnost.

Obdobně jako u reklamy v novinách, je podpora prodeje těmito způsoby aplikována především u stálé nabídky služeb společnosti TQM – holding s.r.o. U novinky expresního přepravního systému kusových a balíkových zásilek FOFR je doposud využívána reklama pomocí informativních letáků v autobusech pro osobní dopravu. Prostřednictvím těchto typů reklam firma TQM – holding s.r.o. docílí *působení na širokou veřejnost, upoutá pozornost a vytvoří si tím dobré mínění a povědomí u zákazníků.*

## Mobilní reklama

Mobilní reklama pasivně nečeká na příležitost, až ji někdo uvidí, ale sama *vyhledává konkrétní cílové skupiny a následuje každý jejich pohyb* s jasným cílem: „být vždy tam, kde se nacházejí - ve správnou dobu na správném místě“. Sílu mobilní reklamy potvrzují kromě výzkumů taktéž spokojení klienti, kteří se k jejímu využití neustále vrací. *Reklamní vozy zaručují vysokou efektivitu* reklamy. Jedná se o exkluzivní možnost mobilní reklamy, která má **vynikající zásah ve městech a osídlených oblastech, kde osloví a zaujme.**

Zprovoznění mobilní reklamy ve firmě TQM – holding s.r.o. pro expresního přepravní systém kusových a balíkových zásilek FOFR, umožní **zviditelnit nabídku** přepravních služeb nejen prostřednictvím pevných ploch, ale zejména *aktivním vyhledáváním zákazníků* v čase a na místech, kde se právě nacházejí. Jejich účinnost je až o 30 % vyšší než reklama na pevných zařízeních. Doporučila bych zavést tento typ reklamy nejen **na firemních osobních i nákladních vozidlech**, ale také na **soukromých automobilech** zaměstnanců a příslušníků společnosti TQM – holding s.r.o., kteří často přicházejí do kontaktu s veřejností. Poptávka po nabízených službách systému FOFR by určitě vzrostla nejen u stávajících zákazníků ale také u zákazníků, kteří do této chvíli měli o nabídce služeb jen poskromnu informaci.

### 3.3.2 Vylepšení nabídky služeb prostřednictvím internetových stránek

*„Webové prezentace patří v současnosti k základním pilířům propagace firem, institucí, společností, ale i jednotlivců. Dotváří nejen jejich image, ale jsou zároveň i plnohodnotným a velice důležitým zdrojem informací o nabízených produktech a službách daného subjektu.“*<sup>24</sup> Kvalitní a účinné firemní stránky jsou důležitou součástí každého podnikání. Vyhledávače se zdokonalují a využívají stále novější metody, kterými posuzují důležitost webové stránky. *„I když webové stránky projdou optimalizací pro vyhledávače, tak to neznamená, že už má společnost na věky vystaráno.“*<sup>25</sup> Optimalizace by měla být pravidelná, aby bylo neustále dosahováno co nejlepších výsledků k získání konkurenční výhody nad ostatními firmami.

Již první vstup na stránky může rozhodnout o dalším setrvání, či naopak rychlém opuštění prezentace návštěvníkem. Správná vizuální identita zaručuje srozumitelnou a jasnou prezentaci společnosti svým zákazníkům a obchodním partnerům, pomocí jedinečných grafických prvků. Internetové stránky společnosti TQM – holding s.r.o. jsou tvořeny přehlednou strukturou jednotlivých nabídek. Jedná se o rozčlenění do kategorií:

- nákladní doprava,
- logistika,
- osobní doprava,
- Truck servis,
- Bosch Car & Diesel servis,
- přeprava kusových zásilek.

Informace o expresním přepravním systému kusových zásilek FOFR zahrnují charakteristiku nabídky poskytovaných služeb přepravy kusových zásilek, odkaz na internetové stránky daného systému, online objednávku a propagační leták, jehož součástí jsou také ceníky pro jednotlivé přepravní moduly.

---

<sup>24</sup> *Tvorba webových stránek* [online]. Nextrend.cz, [cit. 2011-04-18]. Dostupný na WWW: <<http://www.nextrend.cz/prezentace-www-stranky/>>.

<sup>25</sup> *Archív šitků: optimalizace webových stránek* [online]. Ecom.cz, 17. 2. 2011 [cit. 2011-04-18]. Dostupný na WWW: <<http://ecom.cz/tag/optimalizace-webovych-stranek>>.



Stránky společnosti poskytují možnost předat potenciálním zákazníkům maximum informací či nabídek služeb či produktů. Stále zvyšující se úroveň poskytovaných služeb na internetu vyžaduje neustále vylepšování a zdokonalování internetových stránek společnosti. Jak je již známo, podstatnou složku rozhodovacího procesu tvoří obzvláště *cena*. Okamžité zjištění ceny přepravy lze umožnit prostřednictvím zprovoznění **on-line výpočtu přepravného** tzv. *kalkulátoru*.

Výhody on-line kalkulátoru:

- bezplatnost,
- jednoduchost,
- bez nutnosti registrace,
- rychlý výpočet ceny přepravy.

Vyplnění cenového kalkulátoru vyžaduje zadání základních informací nezbytných k zajištění přepravy kusových a balíkových zásilek. Jedná se zejména o:

- místo odeslání,
- místo určení,
- hmotnost popř. rozměry zásilky,
- dodací lhůta dle požadovaného modulu,
- doplňkové služby, atd.

On-line kalkulátor přepravného umožní potenciálním zákazníkům **rychleji se rozhodnout**, na základě předběžné ceny za požadovanou přepravu, **pro zadání objednávky** do expresního přepravního systému pro přepravu kusových a balíkových zásilek FOFR. Konečná cena se může nepatrně lišit dle dalších přání a požadavků klientů.

### 3.4 Přeprava finančních hotovostí a cenných zásilek

Zavedením služby přepravy cenných zásilek do nabídky expresního přepravního systému pro přepravu kusových a balíkových zásilek FOFR, by společnost TQM – holding s.r.o. rozšířila nabídku přepravních služeb a tím si získala **výhodnější postavení na trhu** konkurence mezi potencionálními zákazníky. Přeprava finančních hotovostí a cenných zásilek je služba, při které je kladen důraz na *maximální zabezpečení* přepravované zásilky a *minimalizaci rizika* spojeného s touto přepravou. Při přepravách cenných zásilek je samozřejmostí *pojištění a informační servis* dvacet čtyři hodin denně.

Služba je určena pro následující oblasti:

- bankovníctví,
- finanční služby,
- obchody a organizace státní správy,
- bezpečná přeprava cenných papírů a dokumentů, jiných cenných zásilek nebo stravenek, atd.

Dále je služba určena pro *soukromé podnikatele, obchodníky a instituce*, kterým mají zájem bezpečně a bez rizika přepravit své cenné zásilky (např. hotovost, cennosti, umělecká díla či důležité dokumenty). Právě pro tuto oblast zákazníků bych **doporučila** možnost využití této nadstandardní služby, kdy zásilky menších rozměrů lze přepravovat v bezpečnostních kufrech schválených na přepravu peněžních hotovostí a cenin.

Společnosti s nutností přeprav zásilek vysokých hodnot by měly využít instituce, jejichž hlavní činnost je zaměřena pouze na zajišťování přeprav cenných zásilek, neboť nutnou podmínkou uskutečnění těchto typů přeprav je zvlášť *odpovědné zabezpečení* a provádění vybranými *zaměstnanci bezpečnostní agentury*, kteří jsou pro jednotlivé činnosti speciálně *proškoleni, vycvičeni a vyzbrojeni* (donucovacími prostředky, stělnou zbraní, neprůstřelnými vestami, radiovou komunikací a mobilními telefony).

Mezi společnosti poskytující vysoce kvalitní komplexní bezpečnostní služby patří zejména:

- C.S. Solutions s.r.o.,
- WAKKENHAT SECURITY a.s.,
- bezpečnostní agentura Caprata,
- FOBOS - THOR s.r.o., atd.

Nabídku služeb fyzické ochrany objektů, zařízení a především přepravy cenin i finanční hotovostí v Moravskoslezském kraji nabízí společnost Araik Company, s.r.o. či společnost G4S Cash Solutions (CZ), a.s.

Zařazením služby přepravy cenných zásilek do nabídky přepravních služeb společnosti TQM – holding s.r.o. by organizace přinesla výhody nejen sama sobě prostřednictvím **zvyšováním své konkurenceschopnosti**, ale zejména klientům mající zájem o **zprostředkování přepravy bez starostí** o to, jak časově zaručit doručení cenné zásilky na určené místo, přičemž klient:

- nenese rizika reálně hrozících škod a ztrát,
- nevystavuje sebe ani své zaměstnance nebezpečí loupežného přepadení,
- ušetří za nákup techniky a zařízení potřebného pro přepravu cenných zásilek a za pojištění.

### 3.5 Shrnutí návrhů nápravných opatření přepravního systému FOFR

Nabídku přepravních služeb je potřeba neustále vylepšovat či průběžně doplňovat o nové produkty, jejichž prostřednictvím je zákazníkům nabízená větší paleta možností výběru. Jestliže společnost TQM – holding s.r.o. chce přežít v dnešním rychle se měnícím a vysoce konkurenčním prostředí, měla by přijímat opatření, které přispějí k úsporám práce a zvyšování tržeb prostřednictvím stálých a nových zákazníků. V následující tabulce jsou uvedeny návrhy opatření, dosavadní situace ve firmě TQM – holding s.r.o., možné přínosy a překážky, které mohou nastat při zavedení nápravných opatření.

Tabulka č. 8: Shrnutí návrhů nápravných opatření

Návrh opatření	Dosavadní situace	Přínos	Možné problémy
Večerní dodej	Neprovozuje se.	Zefektivnění dodávek. Zkvalitnění nabídky na trhu přepravních služeb. Získání nových zákazníků. Spokojenost zákazníků.	Náklady na zajištění doručení v odpoledních a večerních hodinách.
Doručení zásilky o víkendu	Neprovozuje se.	Získání nových zákazníků. Uspokojení požadavků a potřeb náročných klientů. Konkurenční výhoda.	Nutná motivace zaměstnanců vykonávajících pracovní směnu o víkendu. Náklady na zajištění doručení o víkendu.
Benefitní programy Stravenky, poukázky pro volný čas, finanční benefity.	Neposkytováno.	Úspora mzdových nákladů (daňově zvýhodněná položka). Pracovní produktivita zaměstnanců. Usnadnění administrativy.	Žádné podstatné překážky.
Finanční ohodnocení Příspěvky na dovolené, kulturní akce, stravování ...	Procentní ohodnocení zaměstnanců odvozené dle tržeb nově získaného zákazníka za předchozí měsíc.	Zvýšení pracovního výkonu zaměstnanců. Úspěšnost plnění pracovních cílů.	Zvýšené výdaje společnosti.
Školení Vzdělávací kurzy Rekvalifikace	Pravidelné školení BOZP a požární ochrany.	Zlepšení komunikace na pracovišti, se zákazníky, s obchodními partnery.	Nutnost stanovení termínu pro uskutečnění vzdělávacích nabídek (náhradní volno, peněžní náhrada). Zvýšené výdaje společnosti.
Reklama v novinách Regionální deníky, specializované časopisy + inzertní tisky.	Nedostatečná informovanost prostřednictvím tisku.	Nízké produkční náklady na uveřejnění reklamy. Zvýšení povědomí u zákazníků. Dlouhodobé působení na cílové skupiny.	Vynaložení nákladů na zprovoznění reklamy + nutnost vytvoření zajímavého zpracování.

Návrh opatření	Dosavadní situace	Přínos	Možné problémy
Billboardy, plakáty	Nabídka již zaběhnutých činností společnosti, především autobusová doprava, nákladní doprava a servis.  Informativní letáky v autobusech pro osobní dopravu.	Působení na širokou veřejnost.  Dobré mínění o společnosti.	Vynaložení nákladů na zprovoznění reklamy na veřejných prostorech.
Mobilní reklama  Na firemních OA + NA, na soukromých .automobilech.	Propagace již zaběhnutých činností společnosti především na nákladních automobilech společnosti.	Aktivní vyhledávání cílových skupin zákazníků.  Vysoká efektivita.  Zviditelnění nabídky přepravních služeb.	Vynaložení nákladů na polep příp. vytvoření reklamy na automobil.
Vylepšení internetových stránek společnosti  Online výpočet přepravného – kalkulátor	Dostupný ceník dle hmotnosti popř. objemu a tarifního pásma.	Okamžitý výpočet ceny přepravného a s tím související rychlejší rozhodnutí pro využití služby přepravy kusových zásilek systémem FOFR.	Odchylka konečné ceny na základě doplňujících informací.
Přeprava finančních hotovostí a cenných zásilek	Neprovozuje se.	Zvyšování konkurenceschopnosti.  Přeprava určená pro soukromé podnikatele + obchodníky pro přepravu hotovostí, cenin, uměleckých děl či dokumentů.	Nutnost zajištění maximální bezpečnosti, pojištění a 24-hod. informačního servisu.

Zdroj: Vlastní zpracování na základě informací uvedených v bakalářské práci

## Závěr

Teoretická část bakalářské práce se zabývá charakteristikou přepravní společnosti TQM – holding s.r.o. Součástí je stručný popis profilu firmy, historie a nabídka poskytovaných služeb. Dále je tato část práce orientována na samotný expresní přepravní systém kusových a balíkových zásilek FOFR uplatňovaný v dané firmě. Důležitá je specifikace zásilek přijímaných k přepravě, nabídka modulů v rámci ČR a SR, předpoklady pro nemožnost uskutečnění přepravy a postup samotné realizace objednané služby. Součástí je rozbor největších konkurujících společností na území Moravskoslezské kraje především pro okolí Opavy.

*Inovace přepravních služeb* zahrnuje výzkum a vývoj nových postupů s využitím nových poznatků a jejich následnou aplikaci. Výstup je logicky zaměřen na uživatele přepravních služeb. Klade si za cíl tvorbu nástrojů, prostředků a technologií pro lepší organizování, řízení a plánování dopravy. Praktická část je zaměřena na návrh opatření pro možnost získání výhodnější pozice na trhu přepravních služeb. Jedná se především o **optimalizaci rozvozu** kusových zásilek přepravním systémem FOFR prostřednictvím *večerního* či *víkendového dodeje*. Právě tyto zajímavé doplňkové služby jsou lákadlem náročných klientů, mající zájem o doručení zásilky ve výhodnější dobu nežli převážně dobu pracovní. Určitý podíl na ziskovosti společnosti má rovněž nutnost **podpory nejmodernější reklamy**, přičemž nesmí být opomenuty ani kvalitní zpracování **firemních internetových stránek**. Internetové stránky je potřeba neustále aktualizovat, doplňovat a obohacovat o metody pro zdokonalení realizace konkrétní přepravy. Tuto metodu může představovat vytvoření *on-line kalkulátoru* pro výpočet ceny přepravného. Zvýšit povědomí o samotné společnosti TQM – holding s.r.o. lze dosáhnout správně nastavenou **motivací** zaměstnanců např. udílením benefitů, finančního ohodnocení či možnostmi školení.

V bakalářské práci jsem uváděla informace získané ve společnosti TQM – holding s.r.o. Z důvodu krátkodobého fungování přepravního systému FOFR ve společnosti TQM – holding s.r.o. jsem neměla k dispozici dostatek dat ve formě grafů či ročenek. Informace v bakalářské práci jsem čerpala z interních materiálů společnosti TQM – holding s.r.o., informativních letáků o expresním přepravním systému kusových a balíkových zásilek FOFR a v neposlední řadě také z odborných konzultací.

## Použitá literatura

### Knihy

- [1] SIXTA, Josef; MAČÁT, Václav. *Logistika: teorie a praxe*. Brno: CP Books, a.s., 2005. ISBN 80-251-0573-3.
- [2] PERNICA, Petr, et al. *Doprava a zasilatelství*. Praha: ASPI, 2001. ISBN 80-8639513-8.
- [3] CEMPÍREK, Václav, et al. *Logistické a přepravní technologie*. Pardubice: Institut Jana Pernera, 2009. ISBN 978-80-86530-57-4.
- [4] MACHKOVÁ, Hana, et al. *Mezinárodní obchodní operace*. 5., aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2010. ISBN 978-80-247-3237-4.

### Skriptum

- [5] JEDENÁSTÍKOVÁ, Dita; KAMPF, Rudolf; KOŘÍNKOVÁ, Květoslava. *Organizace zasilatelských služeb*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2001. ISBN 80-7194-352-5.

### Elektronické dokumenty

- [6] *Všeobecné obchodní podmínky přepravního systému FOFR* [online]. Fofrcz.cz, 2010 [cit. 2010-11-19]. Dostupný na WWW: <<http://www.fofrcz.cz/vop.php>>.
- [7] *TQM - holding* [online]. Cs.wikipedia.org, 30. 12. 2010 [cit. 2011-03-08]. Dostupný na WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/TQM\\_-\\_holding](http://cs.wikipedia.org/wiki/TQM_-_holding)>.
- [8] *Seznam středisek EXPRES VAN* [online]. Expresvan.cz, 17. 2. 2011 [cit. 2011-03-10]. Dostupný na WWW: <[http://www.expresvan.cz/files/expresvan\\_strediska.pdf](http://www.expresvan.cz/files/expresvan_strediska.pdf)>.
- [9] *Spedice* [online]. Mcsoftware.cz, 2010 [cit. 2011-03-11]. Dostupný na WWW: <[http://www.mcsoftware.cz/software/program\\_spedice](http://www.mcsoftware.cz/software/program_spedice)>.
- [10] *Smlouvy v dopravě* [online]. I-poradce.cz, 2003 [cit. 2011-03-17]. Dostupný na WWW: <<http://www.i-poradce.cz/SubPages/OtvorDokument/Clanok.aspx?idclanok=5538>>.
- [11] *Incoterms 2010* [online]. Gw-world.cz, [cit. 2011-03-30]. Dostupný na WWW: <[http://www.gw-world.cz/cz/Incoterms\\_2010.aspx](http://www.gw-world.cz/cz/Incoterms_2010.aspx)>.

- [12] *Evropská dohoda o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí*. [online]. Cs.wikipedia.org, aktualizováno 21. 12. 2010 [cit. 2011-04-07]. Dostupný na WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/Evropská\\_dohoda\\_o\\_mezinárodní\\_silniční\\_přepravě\\_nebezpečných\\_věcí/](http://cs.wikipedia.org/wiki/Evropská_dohoda_o_mezinárodní_silniční_přepravě_nebezpečných_věcí/)>.
- [13] *Profil společnosti RKL Opava, spol. s r.o.* [online]. Rkl.cz, 2005-2007 [cit. 2011-04-08]. Dostupný na WWW: <<http://www.rkl.cz/cs/o-firme/profil/>>.
- [14] *Úvod*. [online]. Jmspeed.cz, 2011 [cit. 2011-04-08]. Dostupný na WWW: <<http://www.jmspeed.cz/index.htm>>.
- [15] *Kusové zásilky*. [online]. Dhl.cz, [cit. 2011-04-08]. Dostupný na WWW: <[http://www.dhl.cz/cs/logistika/preprava\\_zasilek/silnicni\\_a\\_zeleznicni\\_preprava/kusove\\_zas.html](http://www.dhl.cz/cs/logistika/preprava_zasilek/silnicni_a_zeleznicni_preprava/kusove_zas.html)>.
- [16] *Dodávky Just in time* [online]. K21.cz, 2009 [cit. 2011-04-08]. Dostupný na WWW: <<http://www.k21.cz/cz/nabizene-sluzby/dodavky-just-in-time>>.
- [17] *Silniční přepravy* [online]. Cechofracht.cz, 2005 [cit. 2011-04-08]. Dostupný na WWW: <<http://www.cehofracht.cz/main.php?pageid=10>>.
- [18] *Proč poskytovat benefity?* [online]. Mojebenefity.cz, [cit. 2011-04-13]. Dostupný na WWW: <<http://www.sodexo.cz/czcz/nase-sluzby/zamestnanecke-vyhody-darky/informace-pro/zamestnavatele/proc-poskytovat-benefity/proc-benefity.asp>>.
- [19] *Archív štítků: optimalizace webových stránek* [online]. Ecrom.cz, 17. 2. 2011 [cit. 2011-04-18]. Dostupný na WWW: <<http://ecrom.cz/tag/optimalizace-webovych-stranek>>.
- [20] *Tvorba webových stránek* [online]. Nextrend.cz, [cit. 2011-04-18]. Dostupný na WWW: <<http://www.nextrend.cz/prezentace-www-stranky/>>.
- [21] *Přeprava peněz a cenností* [online]. Cssolutions.cz, 2009-2010 [cit. 2011-04-24]. Dostupný na WWW: <<http://www.cssolutions.cz/sluzby/preprava-penez-cennosti/>>.
- [22] *Přeprava a doprovod finančních hotovostí a cenných zásilek* [online]. Wakkenhat.cz, 2011 [cit. 2011-04-24]. Dostupný na WWW: <<http://www.wakkenhat.cz/preprava-zasilek>>.
- [23] *Přeprava finančních hotovostí a cenných zásilek* [online]. Caprata.cz, 2011 [cit. 2011-04-24]. Dostupný na WWW: <<http://www.caprata.cz/agentura/index.php?nid=864&lid=CZ&oid=61470>>.
- [24] *Přeprava cenných zásilek a finančních hotovostí* [online]. Fobos-thor.cz, 2009 [cit. 2011-04-24]. Dostupný na WWW: <<http://www.fobos-thor.cz/bezpecnostni-sluzby/sluzby/preprava-cennych-zasilek/>>.
- [25] *Přeprava a zpracování hotovosti* [online]. G4s.cz, [cit. 2011-04-24]. Dostupný na WWW: <[http://www.g4s.cz/cs-cz/What we do/Services/Cash management/](http://www.g4s.cz/cs-cz/What%20we%20do/Services/Cash%20management/)>.



## Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Přehled dodacích doložek INCOTERMS® 2010 pro všechny druhy přepravy .....	23
Tabulka č. 2: Přehled dodacích doložek INCOTERMS® 2010 pro námořní a vnitrozemskou vodní přepravu.....	23
Tabulka č. 3: Ceník zásilek s dobou dodání do 24 hodin .....	30
Tabulka č. 4: Ceník balíkových zásilek s dobou dodání do 24 hodin .....	31
Tabulka č. 5: Ceník zásilek s dobou dodání do 4 pracovních dnů .....	32
Tabulka č. 6: Ceník zásilek relace SLOVENSKO .....	33
Tabulka č. 7: Výše inkasného za platbu dobírkou.....	34
Tabulka č. 8: Shrnutí návrhů nápravných opatření.....	60

## Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Závazkové vztahy zasílatelské smlouvy .....	18
Obrázek č. 2: Závazkové vztahy zasílatelské smlouvy .....	21
Obrázek č. 3: Rozdělení mapy pokrytí ČR na atrakční obvody .....	26
Obrázek č. 4: Regionální střediska ČR.....	36
Obrázek č. 5: Fiat Scudo.....	39
Obrázek č. 6: Mapa základních atrakčních obvodů.....	40
Obrázek č. 7: Přehled realizovaných zakázek firmy RKL Opava, spol. s r.o. ....	42
Obrázek č. 8: Umístění vysokozdvizného vozíku na zádi vozidla.....	43

## Seznam zkratek

ADR	Evropská dohoda o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (Accord Dangereuses Route)
AETR	Evropská dohoda o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (Accord européen sûr les transports routiers)
ATP	Dohoda o mezinárodních přepravách zkazitelných potravin a o specializovaných prostředcích určených pro tyto přepravy (Accord Transport Perissables)
CMR	Úmluva o přepravní smlouvě o mezinárodní přepravě zboží po silnici (Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route)
ČR	Česká republika
ČSAD	Československá státní automobilová doprava
DIČ	Daňové identifikační číslo
DHL	Iniciály zakladatelů: Dalesy, Hillblom, Lynn
DPH	Daň z přidané hodnoty
EDI	Elektronická výměna dat (Electronic Data Interchange)
EU	Evropská unie
FIFO	Metoda první dovnitř – první ven (First In, First Out)
IČO	Identifikační číslo organizace
INCOTERMS	Soubor mezinárodních pravidel pro výklad nejvíce běžně používaných obchodních doložek v zahraničním obchodě (International Commercial Terms)
JCD	Jednotná celní deklarace
LPG	Zkapalněný topný plyn (Liquefied Petroleum Gas)
OZ	Obchodní zákoník
PPL	Professional Parcel Logistic
PSČ	Poštovní směrovací číslo

RAALTRANS	Spediční databanka
SR	Slovenská republika
TIR	Mezinárodní přeprava (Transports Internationaux Routiers)
UN číslo	Číselné označení nebezpečné látky (United Nations)

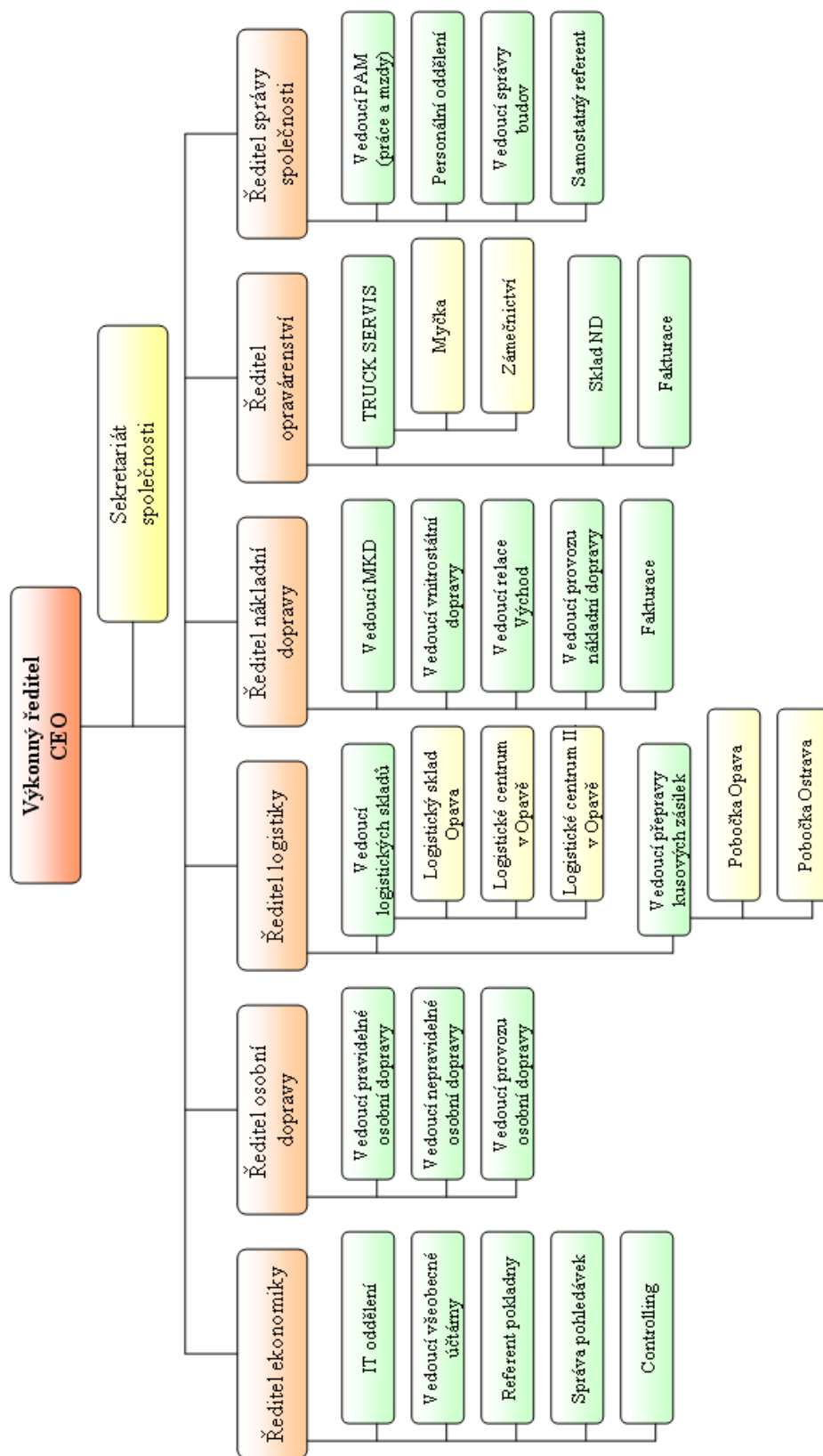
## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: Organizační schéma společnosti TQM – holding s.r.o.

Příloha č. 2: Tarifní zóny SR dle PSČ

Příloha č. 3: Převážní list TQM – holding s.r.o.





Zdroj: Vlastní zpracování na základě odborných konzultací s interním pracovníkem

Tarifní zóny SR dle PSČ

Příloha č. 2

Bratislava		Zóna 1		Zóna 2		Zóna 3		Zóna 4	
PSČ OD	PSČ DO	PSČ OD	PSČ DO	PSČ OD	PSČ DO	PSČ OD	PSČ DO	PSČ OD	PSČ DO
81000	85999	90001	90901	91101	91615	97901	97901	06601	06901
		91616	91616	91621	91642	98012	98542	07101	07901
		91701	91965	95152	95152	98552	98559	08501	08901
		92001	92901	95162	95162	98601	98601	09001	09435
		93002	93701	95171	95172	98701	98701		
		94001	94911	95175	95177	99001	99201		
		95101	95108	95181	95182	04901	04973		
		95112	95113	95185	95185	05001	05995		
		95115	95117	95187	95187	06001	06548		
		95121	95126	95191	95197	08001	08301		
		95131	95137	95301	95854				
		95141	95146	96654	96982				
		95148	95148	97101	97703				
		95151	95151	98545	98545				
		95153	95154	98551	98551				
		95161	95161	01001	01901				
		95173	95174	02001	02964				
		95178	95178	03101	03901				
		95188	95188						
		95201	95201						

Zdroj: Ceník přepravních služeb systému FOFR platný od 1. 4. 2010 v rámci SR



Vaši zásl. a kvalitu ručí :

**FOFR** IČO DIČ

**V CP 6211100278 OP DR**  
**PŘEPRAVNÍ LIST**

odesílatel: **RSC Logistics s.r.o.**  
Dolní Roveň 288  
53700 Dolní Roveň  
+420 725346571

příjemce: **TQM - holding s.r.o.**  
Těšínská 1028/37  
74601 Opava

6.1.2011 6.1.2011 platba Fakturou

kusy obal	název zboží	č.vzorů	obal. sk. kat. UN	d/v/š	hmotnost	objem
1	OBÁLKA				1	0

Tuto Přepravní smlouvu s přepravcem uzavřel subjekt uvedený v záhlaví. Přepravce prohlašuje, že byl seznámen s obchodní nabídkou a cenou dopravy, jakož i se Všeobecnými zásilatelskými podmínkami Svazu spedice a logistiky ČR a svým podpisem potvrzuje řádné uzavření přepravní smlouvy

zásluku předal kompletní a bez výhrad čas doručení

datum doručení

jméno tiskace/č. os. dokladu

razítko podpis

kusy	základ daně	měna	sazba DPH	částka DPH	celkem	měna
1	1	0 Kč	20	0	0	0 Kč
váha	cena	OKČ				0 Kč
objem	dobírka	OKČ				0 Kč
tisk směr :rozvoz		celkem				0 Kč
tisk středisko :DR						
5.1.2011 14:29						

Vaši zásluku přijal a za kvalitu ručí :

**FOFR** IČO 49606395 DIČ CZ49606395  
Krajský obchodní soud v Ostravě, oddíl C, vložka 12039

**V CP 6211100278 OP DR**  
**PŘEPRAVNÍ LIST**

odesílatel: **RSC Logistics s.r.o.**  
Dolní Roveň 288  
53700 Dolní Roveň  
+420 725346571

příjemce: **TQM - holding s.r.o.**  
Těšínská 1028/37  
74601 Opava

5.1.2011 6.1.2011 platba Fakturou

kusy obal	název zboží	č.vzorů	obal. sk. kat. UN	d/v/š	hmotnost	objem
1	OBÁLKA				1	0

Tuto Přepravní smlouvu s přepravcem uzavřel subjekt uvedený v záhlaví. Přepravce prohlašuje, že byl seznámen s obchodní nabídkou a cenou dopravy, jakož i se Všeobecnými zásilatelskými podmínkami Svazu spedice a logistiky ČR a svým podpisem potvrzuje řádné uzavření přepravní smlouvy

zásluku převzal kompletní a bez výhrad čas doručení

datum doručení

jméno tiskace/č. os. dokladu

razítko podpis

kusy	základ daně	měna	sazba DPH	částka DPH	celkem	měna
1	1	0 Kč	20	0	0	0 Kč
váha	cena	OKČ				0 Kč
objem	dobírka	OKČ				0 Kč
tisk směr :rozvoz		celkem				0 Kč
tisk středisko :DR						
5.1.2011 14:29						

**FOFR** EXPRES VAN s.r.o.  
Na Moráni 1957/5, 12800 Praha 2  
IČO 24669156 DIČ CZ24669156  
zápis v obchodním rejstříku :  
Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 164802

**PŘÍJMOVÝ POKLADNÍ DOKLAD**  
CP 6211100278 OP  
přeprava zboží z Dolní Rovéň do Opava

základ daně	měna	sazba DPH	částka DPH	celkem	měna	plátce
přepravné	0 Kč					
inkasné	0 Kč					
	0 Kč	20	0	0	0 Kč	
dobírka	0 Kč				0 Kč	
celkem					0 Kč	

datum zaplacení :

jméno, razítko, podpis