ULOGA I ZNAČAJ PROCESA DISTRIBUCIJE NA PRIMJERU "RIBOLA D.O.O."

Kraljević, Marko

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:731310

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

ULOGA I ZNAČAJ PROCESA DISTRIBUCIJE NA PRIMJERU "RIBOLA D.O.O."

Mentor:
Dr.sc. Mario Pepur

Student:
Marko Kraljević 4166620

Split, srpanj 2019.

SADRŽAJ:

1. UVOD.....1

2.TEORIJSKI DIO.....2

2.1. Značenje distribucije.....2

2.2. Fizička distribucija.....3

2.3. Kanali distribucije.....3

2.4. Sudionici distribucije.....4

2.5. Naručivanje i isporuka robe 4

2.5.1. Ciljevi i zadatci toka narudžbi.....4

2.5.2. Priprema narudžbi i isporuka naručene robe.....5

2.5.3. Preuzimanje i plaćanje robe.....5

2.6. Skladištenje robe.....5

2.7 Upravljanje zalihama.....6

2.8. Manipulacija robom.....7

2.8.1. Ambalaža.....7

2.8.2. Paletizacija.....7

2.8.3. Kontejnerizacija 7

2.9. Transport 8

3. EMPIRIJSKI DIO RADA NA PODUZEĆU RIBOLA D.O.O.....9

3.1. Naručivanje i isporuka robe Ribola …….....9

3.1.1. Naručivanje i isporuka robe- Ribola kao kupac 9

3.1.2. Naručivanje i isporuka robe – Ribola kao dobavljač 10

3.2. Skladištenje robe…… 11

3.3. Upravljanje zalihama……. 13

3.4. Manipulacija robom……. 15

3.5. Transport…….....17

4. ZAKLJUČAK.....20

LITERATURA.....21

SAŽETAK.....22

SUMMARY.....22

1. UVOD

Predmet ovog rada je istražiti i analizirati proces distribucije na primjeru tvrtke Ribola. Istraživanjem se želi obratiti pozornost na važnost distribucije u koju spada određivanje distribucijskih kanala, odluka za vlastiti ili tuđi transport, odluka o zalihama na pojedinim lokacijama, sustav skladištenja, proizvodnja uz što manje troškova, lokacije pojedinih skladišta, odluka o kupovini i prodaji i odluka o najmanjoj količini narudžbe.

Cilj ovog rada je pokazati da je distribucija važan dio cjelokupnog poslovnog procesa koji se mora pažljivo planirati, dajući pri tome kompletan pregled kanala, sudionika, elemenata i ostalih pokazatelja koji se pojavljuju u procesu distribucije.

Rad se sastoji od praktičnog i teorijskog dijela. Prilikom izrade praktičnog dijela koristile su se informacije koje su dobivene od strane zaposlenika Ribole te podatci sa službene stranice. Pri izradi teorijskog dijela koristili su se podatci iz sekundarnih izvora kao što su stručna literatura te znanstveni članci.

Struktura završnog rada podijeljena je u četiri dijela: uvod, teorijski dio rada, empirijski dio i zaključak. U uvodnom dijelu rada će se definirati ciljevi i predmeti istraživanja. U teorijskom dijelu rada opisani su pojmovi i elementi distribucije s teorijskog aspekta, dok u empirijskom dijelu su opisani elementi distribucije na primjeru poslovanja Ribole. Rad završava zaključkom koji daje osvrt na zapažanja o Riboli i o značaju distribucije u poslovanju poduzeća.

2. TEORIJSKA DISTRIBUCIJA

2.1. Značenje distribucije

Distribucija je već više godina važna karakteristika gospodarskog života. Njezino znanstveno izučavanje počelo je tek u posljednje vrijeme zbog čega se stajališta o distribuciji i logistici bitno mijenjaju kako u znanstvenom tako i u poslovnom svijetu.[1]

Kada je riječ o nazivu i definiciji distribucije, može se slobodno reći da nema imena, kao ni definicije koja može do kraja precizno odrediti bit ove složene funkcije. Područje djelovanja distribucije je široko i dinamično, a ona se mora primjenjivati i prilagođavati raznim prilikama i zahtjevima koji se pred nju postavljaju. Distribucija obuhvaća sve makroekonomske i općedruštvene funkcije unutrašnje trgovine.[2]

Temeljni zadatci distribucije su:
-skratiti put i vrijeme robi, od mjesta proizvodnje do potrošnje,
-povećati konkurentsku sposobnost robe,
-vremenski i prostorno uskladiti proizvodnju i potrošnju,
-programirati proizvodnju prema potrebama potrošača,
-osigurati plasman novih proizvoda,
-utjecati na promjene navika potrošača i zaštiti njihove interese.[3]

Distribucija se sastoji od dva kompleksna područja, i to od:
-fizičke distribucije i
-kanala distribucije.

Pod fizičku distribuciju podrazumijevaju se fizički tokovi dostavljanja, skladištenja, rukovanja i čuvanja robe, a pod kanalima distribucije putovi kojima roba ide od proizvođača do kupca. Fizička distribucija razlikuje se od kanala distribucije po tome što fizička distribucija ima procesno, a kanali institucijsko obilježje.[4] Oba područja predstavljaju jedinstvenu cjelinu bez koje se ne može zamisliti funkcioniranje suvremenog gospodarstva na svim razinama.

[1]Šamanović, J.: Prodaja, distribucija i logistika, Ekonomski fakultet Split, 2009., str. 86.
[2]Bidlingmaier, J.: Marketing, Rewoholt Taschebuch Verlag GmbH., Reinbeck bei Hamburg, 1973., str. 327. (Prema: Segetlija, Z., Lamza- Maronić, M., 2000, str. 10.)
[3]Šamanović, J.: op. cit., str. 53.
[4]Ibid., str. 92.

2.2. Fizička distribucija

Fizička distribucija je procesni čin koji obuhvaća aktivnosti vezane uz kretanje robe od proizvođača do potrošača. Ona je skup aktivnosti koje omogućuju djelotvorno kretanje gotovih proizvoda s kraja proizvodnog procesa do potrošača.[5]

2.3. Kanali distribucije

Kanalima distribucije ili marketinškim kanalima danas se smatra skup međuovisnih institucija, povezanih zajedničkim poslovnim interesima: olakšati prijenos robe i vlasništva od proizvođača do konačnog potrošača- kupca.[6]

Put kojim se proizvod premješta od proizvođača do potrošača jest kanal distribucije. U njemu sudjeluje proizvođač i po potrebi više poduzeća iz različitih djelatnosti koja međusobno surađuju. [7]

Poduzeće se može odlučiti za izravni i neizravni kanal distribucije. U izravnom kanalu proizvođači neposredno prodaju robu potrošačima, a kod neizravne prodaje javljaju se posrednici.

U suvremenom poslovanju učinkovita distribucija nije moguća bez posrednika. Posrednici su u pravilu visoko specijalizirane organizacije iz područja prijevoza , trgovine na malo, trgovine na veliko i sl. Posrednik može biti agent, broker, diler, distributer, prodavač na malo, veletrgovac i preprodavač.[8]

2.4. Sudionici distribucije

Trgovinska poduzeća su najvažniji nositelji distribucije:

[5]Šamanović, J.: op. cit., str. 92.
[6]Hanžeković, M.: Poslovni rječnik, Zagreb 1992., str. 222.
[7]Šamanović, J.: op. cit., str. 113.
[8]Ibid., str. 114.

1. Trgovinska poduzeća na malo prodaju robu izravno potrošačima. Najčešći oblici tih trgovina su: supermarketi, samoposluge, klasične prodavaonice, hipermarketi.
2. Trgovinska poduzeća na veliko pružaju usluge proizvođačima, trgovinskim poduzećima na malo i velikim potrošačima.
3. Trgovinska poduzeća na veliko i malo pozitivno utječu na povećanje prometa tako što bolje povezuju proizvodnju i potrošnju.

Poduzeća za trgovinske usluge:
1. Komercijalno- uslužna poduzeća;
2. Poduzeća za osiguranje poslovnog prostora;
3. Tržišne institucije.[9]

2.5. Naručivanje i isporuka robe

Najvažniji dio distribucijskog menadžmenta je dostava, obrada i isporuka narudžbi, isto tako najvažniji je cilj logistike i distribucije osigurati vremenski i prostorno optimalan, a troškovno povoljan tijek dobara i odgovarajućih informacija u procesu reprodukcije.[10]

2.5.1. Ciljevi i zadatci toka narudžbi

U cilju što učinkovitije fizičke distribucije robe i što boljeg servisa robe potrebno je:

- skratiti vrijeme od naručivanja isporuke robe,
- uspostaviti što bolje komunikacijske veze između kupaca i dobavljača,
- zaštiti robu od oštećenja, kvara i krađe,
- osigurati točnost isporuke i
- uspostaviti logistički orijentiranu organizaciju tijeka narudžbi.[12]

2.5.2 Priprema narudžbi i isporuka naručene robe

Temeljni zadatak svakog poduzeća je što brže i potpunije obraditi narudžbe kupaca. Da bi se to

[9]Šamanović, J.: op. cit., str. 142.
[10]Ibid., str. 155.
[12]Ibid., str. 156

ostvarilo, za tijek narudžbi neophodne su odgovarajuće informacije. Prikupljanju robe za isporuku prethodi raspored pojedinih narudžbi prema karakteristikama robe, hitnosti i mogućnosti združivanja pošiljki za transport jednim transportnim sredstvom. Za prijevoz robe od dobavljača do kupca koriste se različita prijevozna sredstva i uređaji, koji omogućuju utovar robe i njezino kretanje u horizontalnom i vertikalnom smjeru. To mogu biti ručna kolica, razne vrste viličara, kombinirana vozila, pokretne trake, a u posljednje vrijeme i roboti.[13]

2.5.3. Preuzimanje i plaćanje robe

Kada je roba isporučena kupcu potrebno ju je detaljno pregledati kako bi se vidjelo ima li oštećenja na robi ili nedostaje li robe. Ovlaštena osoba za preuzimanje robe dospjelu robu pregledava i uspoređuje s podatcima na dokumentu.[14]

Ključan dokument za naplatu robe je faktura koja proizlazi iz popratnih dokumenata. Nakon zaprimanja fakture i usporedbe s narudžbenicom ista se šalje u odjele financijskog računovodstva. Kao instrumenti plaćanja uglavnom se koriste bezgotovinska plaćanja ili plaćanja karticama.

2.6. Skladištenje robe

Skladišno poslovanje je usmjereno na kontinuiranu opskrbu proizvodnje, odnosno prodaje potrebnom količinom robe, odgovarajuće kvalitete i uz najniže moguće troškove skladištenja. Skladište je dakle mjesto gdje se smještaju, čuvaju i izdaju različiti materijali, poluproizvodi i gotovi proizvodi. [15]

Skladište je čvor ili točka na logističkoj mreži na kojem se roba prije svega prihvaća ili prosljeđuje u nekom drugom smjeru unutar mreže.[16] Postoje brojni zadatci koji skladišne službe obavljaju a neki od najvažnijih su prijem robe, smještaj i čuvanje robe te izdavanje i otprema robe.

Skladišta se mogu razvrstati prema:

- funkciji u logističkom sustavu,

[13]Šamanović, J.: op. cit., str. 163.
[14]Ibid., str. 163.
[15]Ibid., str. 169.
[16].Pfohl, Ch.: Supply Chain Managment: Logistik plus, 2000., str.38.

- načinu gradnje,
- stupnju mehanizacije i automatizacije,
- specifičnosti uskladištene robe,
- vlasništvu,
- organizaciji poslovanja,
- vrsti uskladištene robe.[17]

2.7. Upravljanje zalihama

Kada poduzeće ima premalu razinu zaliha može se ugroziti poslovanje poduzeća pojavljivanjem prekida u poslovanju, u suprotnom kada ima previše zaliha tada se povećavaju troškovi držanja zaliha. Zbog toga upravljanje zalihama jedan je od najvažnijih zadataka svakog poduzeća.

Upravljanje zalihama je proces od nabave materijala pa sve do skladištenja gotovih proizvoda. Zalihe se mogu podijeliti na:

- minimalne,
- optimalne,
- prosječne,
- sigurnosne,
- špekulativne,
- sezonske i
- nekurentne zalihe. [18]

2.8. Manipulacija robom

Pod manipulacijom robom podrazumijevaju se aktivnosti koje pospješuju cirkulaciju robe prilikom njenog skladištenja, utovara, istovara i drugih radnji. Ona obuhvaća pakiranje, kontejnerizaciju i paletizaciju.[19]

2.8.1. Ambalaža

[17]Šamanović, J.: op. cit., str. 172.
[18]Ibid., str. 205.
[19]Ibid., str. 233

Ambalaža proizvoda mora biti ekološki prihvatljiva, trebala bi biti lagana za rukovanje i trebala bi se moći upotrijebiti više puta. Ambalaža se može klasificirati s više stajališta, a najčešće se koristi podjela prema:

- materijalima od kojih je napravljena
- funkciji u logističkom sustavu
- vijeku trajanja
- količini proizvoda koji se u nju pakuju[20]

2.8.2. Paletizacija

Pod paletizacijom se podrazumijeva sustav manipuliranja i transporta robe na odgovarajućim postoljima ili paletama, radi oblikovanja robe u transportne jedinice koje su prikladne za mehanizirano prenošenje.[21]

2.8.3. Kontejnerizacija

Kontejnerizacijom se podrazumijeva skup međusobno povezanih tehničkih sredstava i postupaka pri skladištenju i transportu materijalnih dobara u specijalno izgrađenim sanducima. U užem smislu kontejnerizacija je, korištenje većih ili manjih sudova ili sanduka pri prijevozu robe sa svrhom homogenizacije različite vrste robe u jednu transportnu jedinicu , što omogućuje transport robe "od vrata proizvođača do vrata kupaca" bez prepakiranja. [22]

2.9. Transport

Transport robe je funkcija distribucije koja omogućava prijenos i premještanje robe kroz distribucijski sustav poduzeća.

Pod transportom se podrazumijeva djelatnost koja je istodobno i element logističkog sustava, kojim se omogućava premještanje dobara kroz logistički i distribucijski sustav.

[20]Šamanović, J.: op. cit., str. 239.
[21]Ibid., str. 241.
[22]Ibid., str. 249.

Vrste transporta najčešće se dijele prema sljedećim kriterijima:

- infrastrukturi koju koristi,
- području djelovanja u logističkom sustavu,
- načinu organiziranja
- teritorijalnom obilježju.[23]

[23]Šamanović, J.: op. cit., str. 259.

3. EMPIRIJSKI DIO RADA NA PODUZEĆU RIBOLA D.O.O.

3.1. Naručivanje i isporuka robe – Ribola

3.1.1. Naručivanje i isporuka robe - Ribola kao kupac

Naručivanje robe počinje utvrđivanjem manjka robe na zalihama. Ribola dio robe naručuje od firmi kao što su Makro d.o.o., PIK Vrbovec plus d.o.o., Ledo plus d.o.o., AWT International d.o.o., Zagrebačka pivovara d.o.o., Atlantic trade d.o.o. i sl., a svoju robnu marku "Ultra" naručuje iz grupacije Ultra gros d.o.o., Vindija d.d., Zvijezda plus d.o.o. itd. Robu od dobavljača naručuju komercijalisti nabave, tako što ispunjavaju narudžbenice, a međuskladišnice se koriste pri nabavi robe iz skladišta za Riboline poslovnice.

Putem narudžbenice Ribola naručuje robu od svojih dobavljača koji joj na temelju dogovorenih uvjeta poslovanja dostavljaju robu. Ugovoreni uvjeti se odnose na rokove plaćanja, uvjete prodaje, rabat (osnovi rabat je dogovoren na godišnjoj bazi, dok se ostali rabati mogu dogovoriti na vikend, tjednoj ili mjesečnoj akciji) i rokove isporuke. Narudžbe se dobavljačima šalju telefonski, putem e-maila ili se daju putniku na ruke. Telefonske narudžbe odnose se na dobavljače koji dostavljaju robu na dnevnoj bazi dok se e-mailom šalju narudžbe koje dolaze jednom tjednom ili jednom u deset dana.

Kada je dobavljač zaprimio narudžbu on obavještava Ribolu da će roba biti isporučena po narudžbi ili ako nekog artikla nema trenutno na skladištu da će on biti isporučen naknadno. Roba se isporučuje u dogovorenom roku, a dobavljači dostavljaju robu najmanje jednom tjedno zbog kratkih rokova trajanja robe i samog sastava robe (mliječni proizvodi, sladoledi, svježe meso itd.).

Kada dobavljač primi narudžbu, roba se složi za isporuku. Prilikom isporuke robe Riboli dobavljač uz robu šalje popratni dokument račun ili otpremnicu. Na osnovi isporučene robe dobavljač izdaje račun te od Ribole traži novčana potraživanja koja se moraju izvršiti u roku

dogovorenom u ugovoru. Roba se dobavljaču plaća na temelju izdanih računa uplatom na žiro račun.

Ukoliko Ribola naručuje robu iz svog skladišta za svoje poslovnice, pri preuzimanju robe koriste se međuskladišnice. Međuskladišnica izlaz prati robu iz skladišta u prodavaonicu gdje je ona zaprimljena kao međuskladišnica ulaz. Nakon što se roba zaprimi u skladište, skladištar mora izvršiti kontrolu robe. To znači da mora pregledati robu kvalitativno i kvantitativno. Ukoliko utvrdi da je roba ispravna on potpisuje otpremnicu i preuzima robu, a ako roba nije ispravna pravi se zapisnik i ta se roba vraća dobavljaču.

3.1.2. Naručivanje i isporuka robe – Ribola kao dobavljač

Osnovna djelatnost Ribole je maloprodaja te u strukturi prihoda više od 90 % prihoda dolazi iz maloprodaje. Ipak postoje situacije u kojima je Ribola dobavljač drugim tvrtkama odnosno pravnim osobama. To su sljedeće situacije:

- Veleprodajni kupci koji kupuju robu u prodavaonicama: Radi se o manjem opsegu kupaca pravnih osoba koji najčešće zbog blizine prodavaonica obavljaju male kupnje za potrebe vlastite djelatnosti. To su najčešće vrtići, škole ili ugostitelji.
- Veleprodajni kupci koji kupuju robu sa skladišta: Povremeno mali ili mikro lokalni poduzetnici kupuju trgovačku robu od Ribole sa centralnog skladišta radi obavljanja vlastite djelatnosti.
- Korisnici usluga Ribole: Praksa u maloprodajnoj djelatnosti jest da dobavljači trgovačke robe traže dodatne marketinške usluge primjerice marketinške objave u katalozima, letcima, posebno označeni ili pozicionirani proizvodi u prodavaonicama, objave u okviru radijskih ili on-line kampanja. Tada trgovac nakon isporuke takve usluge, radi fakturiranje usluga. Osim toga, budući da je u posjedu različitih nekretnina, kod Ribole kao i kod drugih trgovaca se može javljati prihod od zakupa nekretnina.

Naručivanje robe kod Ribole počinje dospijećem narudžbenice od strane kupca. Narudžbe se šalju putem telefona ili preko e-maila. Primitkom narudžbe počinje njena obrada od strane rukovoditelja prodajne službe koji provjerava stanje zaliha u skladištu. Ako ima dovoljno robe, zadužuje se radnik koji će obraditi narudžbenicu, a ako nema potrebne količine zaliha kontaktira se dobavljača da u što kraćem roku isporuči taj nedostatak robe. Kupcu se predočava da trenutno

nema određenih proizvoda i da će mu biti isporučeni oni proizvodi kojih se ima na zalihama. Radnici koriste viličare, ručna kolica i paletare kako bi manipulirali robom. Ručna kolica se koriste kod količinski malog broja naručenih stvari, a viličar se koristi kod robe koja se slaže na palete. Nakon što se prikupi sva naručena roba, ona odlazi na blagajnu gdje ju radnici provjeravaju te ispostavljaju izlazni račun. Na računu su otisnuti podatci o poduzeću (adresa, telefon, broj računa, fax itd.), podatci o poduzeću koje je kupilo robu i datum isporuke. Navedeni su također i artikli koji su naručeni (šifra svakog artikla, cijena, količina, rabat, porez itd.). Na dnu računa se nalazi ukupan iznos kupljene robe. Ista se kasnije dostavlja kupcu transportnim sredstvima u najkraćem mogućem roku ili kupac sam dođe po robu.

Račun kupci mogu podmiriti na nekoliko načina: odgodom plaćanja u roku od 7 dana, ili odgodom plaćanja u roku od 30 dana. Ribola svojim kupcima nudi prilikom odgode plaćanja u roku od 7 dana rabat od 2 % , a ukoliko se račun plaća na odgodu od 30 dana dodatni rabat se ukida.

3.2. Skladištenje robe

Ribola je u Kaštel Sućurcu na više od 15.000 m2 površine uredila skladište vlastitih robnih marki i logističko distributivni centar. U centralnom dijelu skladišta nalazi se prijemno – predajna zona s utovarno – istovarnim rampama. Uz taj dio nalazi se dio skladišta s paletnim regalima, a s druge strane prostor za odlaganje na pod. Sa stražnje strane skladišta se nalaze utovarno – istovarne rampe. U tom dijelu skladišta se odvija prijem i otprema robe. Unutar skladišta nalaze se tri odjela, a to su skladište pića, skladište hrane, skladište voća i povrća. Unutar skladišta poslove obavljaju skladišni radnici uz pomoć skladišne opreme kao što su viličari i paletari. Uređenjem i tehnološkim opremanjem dijela skladišta za prijem, skladištenje i čuvanje voća i povrća, stvoreni su temelji za samostalni otkup tog asortimana od domaćih proizvođača. U otkupnoj stanici zaposleno je 10 djelatnika koji svoj posao najvećim dijelom obavljaju u noćnim i ranim jutarnjim satima.

Osobe odgovorne za vođenje skladišta su rukovoditelj i pomoćnik rukovoditelja skladišta. Rukovoditeljev zadatak je da koordinira sve aktivnosti u skladištu (prijem i isporuka robe, skladištenje robe, manipulaciju i transport robe po skladištu itd.). On je zadužen za praćenje i održavanje zaliha robe u dovoljnoj količini s skladu s minimalnim zalihama zbog neometane prodaje.

Skladištenje robe počinje prijemom robe u skladište. Zaprimanjem robe u skladište rukovoditelj skladišta mora izvršiti kontrolu robe. On mora usporediti isporučene sa naručenim količinama, te provjeriti ispravnost robe. Ako je utvrđeno da je sve u redu on ovjerava otpremnicu svojim potpisom i pečatom. Otpremnica mora biti potpisana i od strane vozača koji je tu robu dostavio u skladište.

Roba koja je došla u skladište se razmješta na slobodna mjesta. Skladišti se na euro palete koje se kasnije viljuškarima prebacuju na mjesta predviđena za tu vrstu robe. U samom skladištu, u odjelu ulaza robe, odrađuju se zadatci prihvaćanja robe od dobavljača i njihova priprema za uskladištavanje. Pomoću primke se dokumentira roba koja dolazi u skladište. Primka je dokument koji nam pokazuje da je roba zaprimljena u skladištu. Roba dolaskom na skladište se istovara pomoću viljuškara te se skladišti na određena mjesta. Roba koja je pokvarljiva se skladišti u posebnim klimatiziranim odjelima, dok se nepokvarljiva roba prebacuje na predviđena paletna mjesta.

Ukoliko isporučena roba ne odgovara naručenoj, skladištar kontaktira vozača koji mu je isporučio robu te mu daje zapisnik o neispravnoj robi (roba može biti oštećena ili ona nije u asortimanu poduzeća, tj. poduzeće ne uzima tu vrstu robe). Vozač taj zapisnik nosi u svoje skladište i na osnovu tog zapisnika njegovo poduzeće odobrava Riboli količinu robe koja je neispravna. Na osnovu tog zapisnika dobavljač može umanjiti račun izdan za neispravnu robu ili poslati račun sa punim iznosom i odobrenje za taj zapisnik. Kada Ribola primi odobrenje od dobavljača koji je poslao u dva primjerka, jedan primjerak se ovjerava i vraća dobavljaču kako bi dobavljač mogao napraviti ispravku PDV-a. Taj zapisnik mora biti potpisan i pečatiran od skladištara i vozača te na njemu moraju biti datum izdavanja zapisnika, količina i vrsta robe koja je neispravna i broj kamiona.

Roba koja će se upotrebljavati skida se sa paletnog mjesta i pomoću viljuškara prenosi se do istovarnog mjesta. Roba koja će napustiti skladište se pakira u druge kutije. Odjel izlaza robe obavlja poslove upućivanja robe primateljima. Tu skladištar prima nalog za izdavanje robe , te provjerava da li je on napisan na pravilan način. Otpremnica je dokument kojeg dobavljač dostavlja kupcu zajedno s robom. Prilikom izlaska sa skladišta osoba koja prevozi robu mora pokazati vrataru otpremnicu. Svi proizvodi koji izlaze iz skladišta se dokumentiraju preko naloga za otpremu na kojem se ispisuje količina i vrsta robe koja izlazi iz skladišta. Dolaskom

robe na istovarno mjesto, roba se prebacuje u dostavna vozila gdje se namješta po datumu i mjestu isporuke zbog lakšeg istovara.
U skladu s Zakonom o računovodstvu, ali i u skladu s ekonomskim razlozima upravljanja tvrtkom, važno je pravovremeno provesti inventure različitih vrsta zaliha. Pri tome je najvažnija inventura trgovačke robe zbog toga što gotovo 90 % vrijednosti zaliha čini trgovačka roba. U analitici zaliha, svaka prodavaonica i svako skladište čine zasebno skladište. Inventurom skladišta se utvrđuje točna količina i rokovi trajanja robe na zalihama u skladištu, a u Riboli se provodi na godišnjoj i polugodišnjoj razini. Godišnju inventuru provode četiri člana komisije (jedan voditelj inventure i tri pomoćnika) te skladištar i njegovi djelatnici. Svaki artikl koji je za prodaju se popisuje te se utvrđuje stvarno stanje skladišta i stanje ulaza robe. Na inventuri se utvrđuje inventarni višak li manjak. Po pravilu inventarnog viška ne smije biti, a manjak mora biti u granici. Ukoliko postoji višak ili manjak skladištar mora to objasniti i dati argumente kako je do toga došlo (ako se ustanovi manjak, možda je došlo do krađe ili je došlo do neke nepogode gdje se roba pokvarila, te je skladištar napravio svoj otpis ili je robi istekao rok trajanja pa je ona bačena). Kada je inventura gotova, zaključuje se inventurna lista koja mora biti potpisana od svih članova komisije koji su došli provoditi inventuru.

Može se provoditi i tjedna inventura. Skladištar može sam sebe kontrolirati tako što radi inventuru svaki tjedan dana. Tu može vidjeti kakvo mu je stanje zaliha i treba li naručivati određene artikle.

3.3. Upravljanje zalihama

Pod upravljanje zalihama misli se zapravo na planiranje zaliha te njihovu kontrolu kojim bi se spriječila odstupanja od prvobitno planiranih količina u poduzeću. Ukoliko je količina zaliha prevelika to može prouzrokovati ne postizanje profitnih ciljeva i financijske gubitke, zbog zahtijevanja velikih financijskih sredstava. Dok u slučaju premalih zaliha može doći do prekida poslovanja, a time i povećanja troškova. Pravilno upravljanje zalihama poduzeću je potrebno da nema nepotrebne troškove zbog viška zaliha niti prekid normalnog poslovanja, odnosno prodaje zbog nedostatka zaliha.

Minimalne zalihe su najmanja količina robe potrebne poduzeću za nesmetano funkcioniranje i

odvijanje radnog procesa. Ova vrsta robe uz sebe veže troškove manipulacije i skladištenja zaliha, isto tako i troškove nekurentnosti i propadanja zaliha. Kod Ribole minimalne zalihe ovise o veličini prodaje određenih proizvoda odnosno o obrtnim sredstvima. To je zapravo roba koja se svakodnevno naručuje primjerice meso, voće i povrće te roba koja se slabo prodaje, ali ju poduzeće mora imati u asortimanu.

Optimalne zalihe predstavljaju zalihe koje osiguravaju opskrbu poduzeća proizvodima (redovnu i potpunu) koji se povremeno naručuju u dovoljnim količinama za nesmetano odvijanje poslovanja. Ribola naručivanjem ove količine zaliha osigurava kontinuiranu prodaju i smanjenje svojih troškova zaliha čime sprječava gubitak i nezadovoljstvo kupaca nedostatkom određenih proizvoda. Ribola optimalne zalihe koristi za lako pokvarljivu robu kao što su mliječni i suhomesnati proizvodi koji se naručuju na tjednoj bazi, jer se radi o robi koja ima duži rok trajanja od voća i povrća. Ova roba se skladišti u komorama, tj. u hladnjačama skladišta.

Sigurnosne zalihe služe za pokrivanje potreba poduzeća u slučajevima kada dođe do veće potražnje za određenom vrstom proizvoda nego što je planirano. Ove zalihe nas zapravo osiguravaju od nepredviđenih situacija u potražnji robe. Ovu vrstu zaliha posebno treba paziti u vrijeme sezone zbog mogućeg nedostatka zaliha na skladištu.

Nekurentne zalihe predstavljaju robu u skladištu koja se zbog gubitaka svojih svojstava (kvalitativnih), zastarjelosti ili nekih drugih razloga ne može prodati kupcima. Ribola ovakve proizvode nastoji prodati korištenjem akcija. Primjerice, lako pokvarljivu robu stavlja na akciju zbog manjeg roka trajanja dok proizvode široke potrošnje kod kojih je došlo do oštećenja nastoji prodati snižavanjem cijene. Ukoliko se ti proizvodi ne prodaju, roba se razdužuje te predstavlja trošak poduzeća.

Osoba koja upravlja zalihama, optimizira ih te prati ulaze i izlaze robe, je glavni skladištar. On je zadužen i za pravovremenu narudžbu robe za poduzeće u onoj količini koja je potrebna za redovno funkcioniranje skladišta. Korištenjem akcija nastoje se izbjeći situacije uzrokovane nekurentnim zalihama.

Rukovoditelj skladišta je odgovoran za vrijednost zaliha robe. Te zalihe trebaju biti minimalne, ali dovoljne za nesmetano poslovanje maloprodajnih objekata Ribole. Također, rukovoditelj

skladišta dužan je izvještavati rukovoditelja komercijale o postojanju robe s manjim rokom trajanja na zalihama. Za tu robu prave se akcije kako bi se rasprodale navedene zalihe. Ukoliko tijekom tih akcija dođe do isteka roka tih proizvoda, utvrđuje se količina te robe na skladištu te se pravi "Zapisnik o povratu" koji se dostavlja komercijalnoj službi koja ga ovjerava. Nakon toga se otpisuje neispravna roba.

Proizvodi na skladištu se čuvaju prema specifičnim zahtjevima i važećim zakonskim propisima. Ulaskom robe u skladište daje joj se naziv ili šifra i oznaka s datumom isteka trajanja. Prilikom izdavanja robe, prvo se izdaje ona roba koja je prva ušla u skladište.

Zalihe se kontroliraju godišnjim inventurama, ali i povremenim inventurama u slučaju potrebe. Najčešće se u tom slučaju radi o inventurama kada se mijenja odgovorna osoba za pojedino skladište ili prodavaonicu.

3.4. Manipulacija robom

Manipulacija robom predstavlja jednu od najvažnijih aktivnosti svakog poduzeća pomoću koje se pospješuje cirkulacija robe pri njenom skladištenju, istovaru, utovaru i pri drugim radnjama. Roba mora zadovoljavati određene kriterije pakiranja, ambalaže te izbora najboljeg tipa i veličine teretne jedinice. Ribola kao dobavljač štiti robu od različitih utjecaja (mehaničkih, kemijskih, ekoloških itd.) te od gubitka kvalitete i loma. Materijal kojim se pakira roba treba biti određene čvrstoće te otporan na različite vrste plinova i tekućina. Treba poštovati zakonske odredbe i pravilnike prilikom pakiranja koji se tiču načina pakiranja i težine proizvoda. Pakiranjem robe nastoji se olakšati njen transport, procesi skladištenja i utovara/istovara te da se roba što bolje prezentira kupcu.

Samim naručivanjem robe od različitih proizvođača razlikuju se i načini i kriteriji pakiranja proizvoda. Svaka tvrtka nastoji pakiranje svojih proizvoda prilagoditi svojoj promociji stoga na svakoj ambalaži mora biti otisnut njihov znak. Ambalaža i promocija moraju biti prepoznatljive te svojim karakteristikama i svojstvima moraju privlačiti kupce. Na svim proizvodima moraju biti istaknuti temeljni podatci o proizvodu kao što su vrijeme trajanja, način upotrebe, težina proizvoda, sastav proizvoda itd.

Ambalaža služi za omotavanje ili povezivanje robe, pakiranje, nepropusno zatvaranje i označavanje robe. Ambalažni materijal može biti karton (izrada kutija), staklo (izrada boca, staklenki, čaša, itd.), papir, drvo i plastika. Prema logističkom sustavu ambalažu dijelimo na transportnu i maloprodajnu. Transportna ambalaža je bitna zbog prijevoza, pretovara i rukovanja proizvodima koji su pakirani u prodajnoj ambalaži. Ona štiti robu od svih mogućih oštećenja prilikom transporta, skladištenja i manipulacije proizvodima. Maloprodajna ambalaža je ambalaža u kojoj proizvođač isporučuje robu na tržište. Ova ambalaža se ne otvara prilikom preuzimanja robe, nego se samo provjerava njezina ispravnost i mogući nedostatci. Sva ambalaža poput različite vrste paleta i gajbi se gleda kao i roba te za tu ambalažu vrijede ista pravila (kod rukovanje, skladištenje, isporuka itd.). Prilikom dostave robe na paletama u skladište, Ribola je dužna dobavljaču vratiti isti broj paleta koliko ih je dobila u skladište.

Prilikom pakiranja se mora paziti da proizvodi budu upakirani u odgovarajuću ambalažu. Tako proizvođači proizvoda od stakla, što spada u osjetljivu robu, moraju na pakiranju imati uočljiv natpis "lomljivo" kako ne bi došlo do oštećenja i kako bi se moglo oprezno rukovati tim proizvodima. Proizvođači voća i povrća proizvode moraju pakirati u kartonske ili drvene kutije tako da se spriječi gnječenje i propadanje voća i povrća. Osjetljivija voća kao što su nektarine i šljive moraju se pakirati u kartonsku ambalažu gdje se prvo složi jedan red voća, zatim se stavlja zaštita od kartona preko koje se slaže drugi red voća. Upravo ta kartonska zaštita sprječava propadanje. Ostale vrste voća mogu se pakirati i bez kartonske zaštite jer nisu toliko osjetljivi proizvodi. Proizvođači vina primjerice svaku bocu stavljaju u posebnu zaštitu kako ne bi došlo do eventualnih oštećenja boce. Ambalaža mora sadržavati naziv proizvoda, godinu proizvodnje, klasu voća ili povrća, bar-kod, težinu proizvoda, zemlju porijekla i ime uvoznika.

Jedinice tereta koje se najčešće primjenjuju su palete i kontejneri. Paletizacija je oblik spremanja tereta pomoću kojeg se omogućava racionalizacija transporta i uskladištenja robe. Paletarizacijom formiramo veće pošiljke, povećavamo brzinu i sigurnost distribucije robe, maksimiziramo radni učinak i povećavamo iskoristivost prostornih kapaciteta. Palete su namjenski napravljene podloge na koje se slažu pošiljke. Uglavnom služe kao pomoćna oprema za skladištenje i transport proizvoda.

U Riboli se koriste ravne palete. One se razlikuju prema dimenziji, nosivosti i broju ulaza za viličara. Za skladištenje i transport se koriste EURO palete dimenzija 1200 x 1000 mm. To su dvopodne palete sa 3 nožice koju daju otpornost pri savijanju te tako omogućuju viličarima ulaz

i mogućnost da dignu cijelu paletu i tako manipuliraju njome. Proizvode na paletama možemo različito slagati. Način slaganja prvenstveno ovisi o vrsti proizvoda, tako će lomljivi proizvodi biti na vrhu palete i slično. Uz palete koriste se i strech folije za stabiliziranje proizvoda na paletama te zaštitu proizvoda od vanjskih utjecaja i mogućih oštećenja.

Dostavom robe na paletama u skladište, Ribola je dužna vratiti dobavljaču onoliko paleta koliko ih je dostavljeno u skladište . Najvažnije sredstvo u radu s paletama je viličar. Viličar je manipulativno sredstvo namijenjeno manipulaciji paletnim jedinicama tereta. Osnovna prednost viličara je što se pomoću njih lako i jednostavno i bez većih napora može manipulirati teretom na manjim prostorima. Zbog toga se masovnije koriste u unutarnjem transportu. Uz viličara koriste se i transportna kolica koja omogućavaju jednostavno prenošenje robe poput kutija, vreća, bačvi i slično zapakiranih stvari.

Kontejnerizacija obuhvaća međusobno povezana sredstva kod skladištenja i transporta materijalnih dobara u specijalno izgrađenim kontejnerima. Osnovni ciljevi kontejnerizacije su ušteda u planiranju robe, smanjenje rizika od oštećenja i bolje korištenje transportnih i skladišnih kapaciteta. Kontejner je pomoćno sredstvo za prijevoz i manipulaciju robe, najčešće u zatvorenom obliku. Ribola u svom sustavu poslovanja ne koristi kontejnerizaciju, ali njeni dobavljači nabavljaju robu od proizvođača koji se pri transportu služe kontejnerizacijom.

3.5. Transport

Prijevoz je djelatnost koja omogućava premještanje dobara kroz logistički i distribucijski sustav. Tu su uključeni zadatci i poslovi vezani za utovar, istovar, pretovar i dostavljanje robe od proizvođača do kupca. Dostave se mogu napraviti različitim prometnim granama, dok se u sustavu Ribole isključivo koristi cestovni prijevoz za vlastite potrebe. Ribola u svom vlasništvu ima 14 dostavnih vozila različitih kapaciteta (10 kombi vozila i 4 dostavna vozila). Kombi vozila se koriste za veće količine robe, koja se slaže na palete te se sredstvima transporta ukrcavaju u kombi vozilo da bi se roba dostavila kupcima. Dostavna vozila služe za prijenos količinski manje robe koja se slaže u kartonske kutije kako bi se zaštitila . Ova vozila služe za obavljanje poslovnih i radnih zadataka Ribole. Strogo je zabranjeno prevoženje bilo koje vrste materijala koji nisu povezani s poslovnim i radnim zadatcima poduzeća. Dostavna vozila moraju biti opremljena s: kutijom prve pomoći, reflektirajućim prslukom, sigurnosnim

trokutom, dizalicom, protupožarnim aparatom itd.

Putni radni list je obrazac koji se ispunjava za svako teretno vozilo za svaki dan a služi prvenstveno za kontrolu određenih ruta. On sadrži sljedeće informacije: datum na koji se odnosi, identifikaciju vozila, identifikaciju vozača i suvozača, relacije kretanja, vrijeme polaska i vrijeme završetka putovanja te stanje brojila kilometara na početku i završetku putovanja za svaku relaciju, razlog korištenja i eventualno napomene vozača. Svakodnevno se ispunjavaju putni radni listovi sa podatcima o poslovima koji se obavljaju, pravcima kretanja vozila i prijeđenim kilometrima. Ispisuju se još i količina prevezene robe, broj paleta te dostavna mjesta. Vozačevim potpisom na putni radni list je potvrđeno da je vozilo primljeno bez nedostataka. Putni radni list se predaje na kraju svakog radnog dana na knjiženje u poduzeće zajedno s tahografskim listićem.

Ribola nastoji isporučiti naručenu količinu robe svojim kupcima u što kraćem roku. Upravo to je jedan od razloga uvođenja "WebEye" sustava (GPS sustav praćenja vozila) . Ovaj sustav je ugrađen za monitoring voznog parka za distribuciju sa praćenjem aktivnosti kao što su brzina, potrošnja goriva, vrijeme istovara itd. Također, jedan od razloga korištenja ovog sustava je praćenje da li zaposlenici rade svoj posao. Sve kazne vezane za prometne prekršaje vozači su dužni sami snositi. Ovisno o prometu roba Ribola formira svoj vozni park. To znači da prilikom sezone za vrijeme ljeta, broj vozila i vozača se povećava, dok se u vrijeme zimskog perioda vozni park smanjuje. Transportna vozila su posložena tako da svako vozilo ima svoje određeno područje djelovanja i svoj vozni red. Tako se u vozilima prenose različite narudžbe do različitih kupaca koji se nalaze unutar određenog područja kako bi se osigurala maksimalna iskoristivost prijevoznih sredstava. Istovarom robe poslovođe su dužne potpisati dokument o preuzimanju robe i samim tim činom proces distribucije završava. U transportno vozilo se stavljaju zadužene palete i/ili povratna ambalaža te se vraćaju u Ribolino skladište gdje se kupca razdužuje za tu količinu paleta i/ili ambalaža.

Prilikom dostave robe kupcima od strane Ribole i dostave robe Riboli od njezinih dobavljača osim standardnih otpremnica transportni radnici trebaju koristiti i kamionski tovarni list. On je zapravo dokaz da je roba spremna za prijevoz te sadrži informacije o : kupcu, dobavljaču, robi, vozilu itd. Prilikom dolaska naručene robe u Ribolino skladište pregledava se otpremnica kako bi se napravila kontrola dostavljene robe. Utvrđuje se je li primljena roba odgovara kvaliteti i kvantiteti naručene robe. Ako se ne utvrdi nikakva nepravilnost, skladištar potpisuje otpremnicu

i preuzima robu, a ako se utvrdi nepravilnost on pravi zapisnik i roba koja ne odgovara biva vraćena dobavljaču. Preuzeta roba se transportnim sredstvima (viličarima) premješta u skladišta gdje biva smještena na predviđena mjesta. Kada Ribola dostavlja svoju robu kupcima, ta roba se slaže ovisno o količini na palete ili u kutije te se viličarima ili paletarima prevozi u dostavno vozilo.

Vezano za unutarnji transport zaposlenici Ribole koriste ručna i mehanizirana transportna sredstva. Ručna transportna sredstva su univerzalna ručna kolica kojim radnici prenose robu unutar skladišta, te kupci koji u Ribolinim trgovinama sami odabiru robu koju žele kupiti. U mehanizirana transportna sredstva spadaju viljuškari koji imaju vilice na prednjem dijelu vozila i pomoću kojih se roba prenosi unutar skladišta i do transportnih sredstava. Pomoću njih je moguće podizati robu na paletama i spuštati robu s polica kada se treba popuniti asortiman za prodaju.

4. ZAKLJUČAK

Distribucija je danas ključan faktor prilikom osvajanja tržišta zbog dostupnosti proizvoda koji su kupcima značajni faktori uz kvalitetu. Ona se odnosi na sve odluke koje su povezane s

kretanjem proizvoda do konačnog kupca. Proizvodi se razlikuju sastavom, veličinom, cijenom i sl.. Da bi se zadovoljile preferencije i želje potrošača treba imati dobro organizirani proces distribucije. Cilj je tako distribucije da se roba dostavi kupcu na što ekonomičniji način uz odgovarajuću kvalitetu, dogovoreni rok i na dogovoreno mjesto.

Distribucijski kanali danas određuju profitabilnosti poduzeća, te pomoću njih roba prolazi kroz razne gospodarske subjekte. Poduzeće plasman svoje robe može napraviti izravno ili preko posrednika. U današnje vrijeme proizvođači svoje proizvode prodaju preko posrednika. Da bi procesi distribucije bili učinkoviti potrebno je napraviti kvalitetnu mrežu komunikacije između poduzeća, kupca i posrednika.

Ribola putem maloprodaje i veleprodaje nastoji dati svakom potrošaču kvalitetan proizvod uz nisku cijenu i profesionalnu uslugu. Najbitnijom karikom smatraju suradnju svih odjela kako bi svi logistički sustavi funkcionirali kako treba, kako bi se roba dostavila kupcu u pravoj količini, u pravo vrijeme i na pravo mjesto jer je kupac za njih najvažnija figura. Da bi to sve bilo uspješno Ribolini zaposlenici prolaze kroz konstantne obuke, stručna usavršavanja i sl. Pravilnim upravljanjem distribucijskog procesa troškovi se smanjuju dok vrijednost robe se povećava.

LITERATURA:

1. Hanžeković, M. (1992.): Poslovni rječnik, Zagreb

2. . Kotler, P. (2001.): Upravljanje marketingom, Mate, Zagreb

3. Segetlija, Z., Lamza-Maronić, M. (2000.): Distribucija, logistika, informatika, Sveučilište u Osijeku, Ekonomski fakultet Osijek

4. Segetlija, Z. (2013.): Uvod u poslovnu logistiku, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet Osijek

5. Šamanović, J. (2009.): Prodaja, distribucija, logistika: teorija i praksa, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, Split

6. Kotler, P. (2001.): Upravljanje marketingom, Mate, Zagreb

Pri izradi rada dobio sam pomoć od djelatnika Ribole.

IZVORI S INTERNETA

7. Službena stranica poduzeća (2019.) na dan 03.07. 2019. godine, (Internet), raspoloživo na https://www.ribola.hr/

SAŽETAK:

U radu se analizira uloga distribucije na primjeru poduzeća Ribola. U radu se obrađuju i procesi naručivanja robe, skladištenja, upravljanja zalihama, manipulacije robom te prijevoz dobara.

Temeljni zadatci distribucije su skratiti vrijeme i put robe, smanjiti troškove transporta te adekvatno upravljati zalihama. Poduzeće mora imati razvijene distribucijske procese kako bi se uspješno razlikovalo od konkurencije. Na ovom primjeru detaljno je opisana problematika distribucije, procesa narudžbe i isporuke.

SUMMARY:

The paper analyzes the role of distribution on the example of the company Ribola. In this paper also deals with the processes of ordering goods, storage, inventory management, manipulation of goods and transport of goods. The basic task of distribution are to shorten the distribution path and time, reduce the cost of transport and proper inventory management. The company must have well developed distribution processes to successfully distinguish their business from the competition. In this example, the issue of distribution, ordering and delivery processes is described in detail.