

LOGISTYKA

Badania - Rozwiązania - Wdrożenia

Czasopismo ukazuje się od 1970 r.

4
2018

Logistyka w gospodarce 4.0

**Mercedes i BMW razem ku
mobilności miejskiej**

Internet rzeczy dla logistyki

**xPick silnym wsparciem
dla logistyki i przemysłu**



Standardy identyfikacyjne i komunikacyjne

**Dyrektywa fałszywkowa
w szpitalach**



**Kolejowe przewozy towarowe
i usługi logistyczne:
razem czy osobno?**

CENA E-WYDANIA:
31 PLN (W TYM 8% VAT)



Czy coaching jest
potrzebny w logistyce?

BMW chce być klientem
swoich klientów

- 9 Kolejowe przewozy towarowe i usługi logistyczne: razem czy osobno?
*Janusz Dyduch,
Henryk Zielaskiewicz*

- 13 Targi InterModal 2019 w nowej formule platformy biznesowej – wywiad z prof. dr hab. inż. J. Dyduchem
Iwo Nowak

ZARZĄDZANIE ŁAŃCUCHAMI DOSTAW

- 14 O rozwoju działalności i 10 latach pracy w Polsce Grupy ID Logistics – wywiad z E. Hémarem i Y. Belguy
Iwo Nowak

- 16 Zarządzanie ryzykiem infrastrukturalnego (logistycznego) projektu inwestycyjnego
Ewa Kowalska-Napora

LOGISTYKA PRZEDSIĘBIORSTW

- 20 Porozumienie o współpracy Operatorów Terminali Przeładunkowych i Centrów Logistycznych Europy Środkowo-Wschodniej – wywiad z M. Antonowiczem i H. Zielaskiewiczem
Iwo Nowak

- 23 Obrotnica Multi rozwiązuje problem transportu pojemników bębnowych
Iwo Nowak

- 26 Czy coaching jest potrzebny w logistyce – wywiad z Ewą Mukoid
Iwo Nowak

- 24 Mitsubishi: VELiA ES – nowy wózek do kompletacji zamówień
Paweł Korneta

- 29 14. Master Truck – ewolucja wielopłaszczyznowa
Iwo Nowak

INTERNET RZECZY DLA LOGISTYKI

- 36 Wykorzystanie Big Data w zastosowaniach transportowych na przykładzie danych pochodzących z automatów parkingowych
Caroline Kubala

- 41 BMW chce być klientem swoich klientów
Iwo Nowak

- 53 xPick silnym wsparciem dla logistyki i przemysłu
Iwo Nowak

- 44 Innowacyjna sieć dostaw książek
Klaudia Perkowska

LOGISTYKA W GOSPODARCE 4.0

- 56 Mercedes i BMW razem ku mobilności miejskiej
*Piotr Korneta,
Magdalena Chmiel*

- 58 W pełni autonomiczny robot usprawnia produkcję w zakładach SKODA AUTO
Iwo Nowak

- 61 Optymalizacja kosztów transportu drogowego za pomocą systemów telematycznych
*Hubert Bednarski,
Jakub Ciuraskiewicz*

STANDARDY IDENTYFIKACYJNE I KOMUNIKACYJNE

- 68 Dyrektywa fałszywkowa w szpitalach – jak skutecznie wdrożyć skanowanie kodów dwuwymiarowych
*Anna Gawrońska,
Michał Kaczmarski*

- 71 Bezpieczny produkt w branży kosmetycznej
Grzegorz Sokołowski

- 74 EPC jako istotna technologia we współczesnej gospodarce
Martyna Szczepanik

- 72 Etykieta logistyczna w praktyce
Agata Horzela

CYFRYZACJA OBSŁUGI ADMINISTRACYJNEJ BIZNESU

- 77 Projekt TOOP – dostarczasz dane tylko raz!
Dobiesława Dembecka

- 81 Transgraniczne cyfrowe usługi sądowe – doświadczenia z realizacji projektów e-CODEX i e-SENS
Eliza Brzezińska

Wydawca

Instytut Logistyki i Magazynowania
61-755 Poznań, ul. E. Estkowskiego 6

p.o. Dyrektora

Dr inż. Stanisław Krzyżaniak

Redakcja czasopisma „Logistyka”

61-755 Poznań, ul. E. Estkowskiego 6
fax 61 852 63 76
e-mail: redakcja@ilim.poznan.pl
www.czasopismologistyka.pl

Rada Naukowo-Programowa „Logistyki”

Prof. zw. dr hab. Włodzimierz Rydzkowski
(Przewodniczący)
Uniwersytet Gdański

Prof. zw. dr hab. Marek Ciesielski
Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Prof. zw. dr hab. inż. Marek Fertsch
Politechnika Poznańska

Janusz Gocalek
Talex SA

Prof. Dr. Otto Jockel
ISM International School of Management
(Niemcy)

Dr inż. Grzegorz Lichocik
Dachser Sp. z o.o.

Dr inż. Aleksander Niemczyk
GSI Polska

Dr. Francis Rome
Flanders Institute for Logistics
(Belgia)

Prof. Dr.-Ing. Herbert Sonntag
Technische Hochschule Wildau
(Niemcy)

Redaktor naczelny

Dr Iwo Nowak
tel. 61 850 49 25

Redaktor statystyczny
Prof. zw. dr hab. Magdalena Osińska
Uniwersytet Mikołaja Kopernika
e-mail: emo@umk.pl

Redaktor
Tomasz Janiak (dział zagraniczny)
tel. 61 850 49 22

Promocja
Artur Olejniczak
artur.olejniczak@ilim.poznan.pl
tel. 61 850 49 26

Kolportaż
Piotr Hilscher
piotr.hilscher@ilim.poznan.pl
tel. 61 850 49 24

Współpracownicy
Dr inż. Stanisław Krzyżaniak
Michał Koralewski

Projekt graficzny wydania,
adiustacja, redakcja techniczna,
korekta, sekretariat redakcji
Dr Iwo Nowak

Redakcja nie odpowiada za treść reklam oraz zastrzega sobie prawo skracania i adiustacji tekstów.
© Wszelkie prawa zastrzeżone.
Nakład: 1700 egz.

Montaż elektroniczny i druk
Zakład Poligraficzny Moś & Łuczak sp.j.
ul. Piwna 1, 61-065 Poznań,
tel. 61 863 71 65

Opracowanie graficzne okładek:
dr Iwo Nowak;
współpraca:
Maciej Wieczorek (ZP Moś & Łuczak sp. j.)
(fot. na okładce - Iwo Nowak)

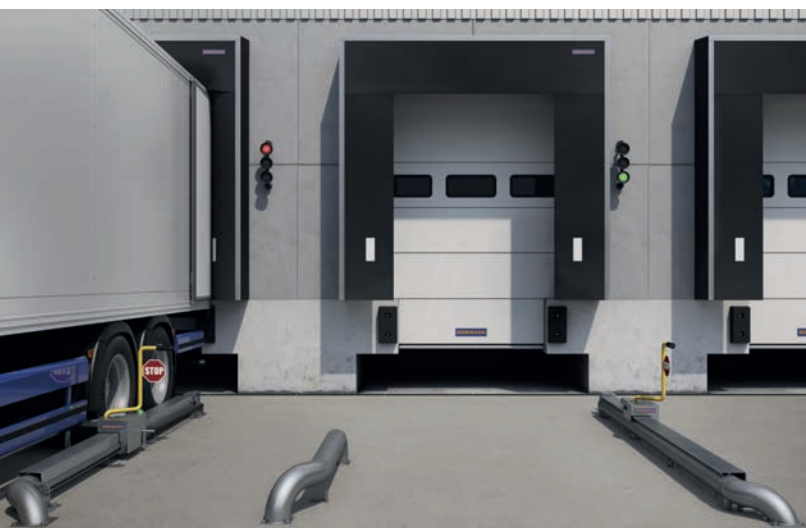
SYSTEM BLOKOWANIA KÓŁ MWB PRZY RAMPACH FIRMY HÖRMANN

Rampy i doki przeładunkowe to bardzo newralgiczne miejsca w pracy magazynów. Aby zapobiegać takim wypadkom, jak np. upadek z rampy, a także wyeliminować do maksimum wszelkie inne zagrożenia podczas za- i wyładunków w tych miejscach, firma Hörmann, opracowała system blokowania kół MWB.

Podczas przeładunku towarów wózki widłowe z reguły kilkakrotnie wjeżdżają na rampę, której najazd opiera się na skrzyni ładunkowej samochodu ciężarowego. Podczas za- i rozładunku, gdy np. kierowca wózka widłowego uruchamia hamulec, może dojść do niewielkiego przemieszczenia się samochodu ciężarowego i odsunięcia od stacji przeładunkowej. Nawet zaciągnięte hamulce pojazdu nie stanowią w tym wypadku wystarczającego zabezpieczenia. Tymczasem system blokowania kół MWB praktycznie uniemożliwia opuszczenie przez samochód ciężarowy bezpiecznego położenia przed zakończeniem czynności przeładunkowych. System ten można stosować we wszystkich popularnych modelach pojazdów ciężarowych, przyczep i naczep.

możliwia odtoczenie się samochodu ciężarowego (patrz zdjęcia). System MWB blokuje się w dowolnym miejscu, więc położenie opony nie ma znaczenia. Po zakończonym przeładunku wystarczy nacisnąć pedał odblokowania i z powrotem przesunąć ramię ryglujące.

Istnieje także możliwość rozbudowania systemu blokowania kół o sterowanie elektroniczne. W takim przypadku lampka kontrolna na suwaku MWB oraz zewnętrzna sygnalizacja świetlna informują o bieżącym stanie systemu blokowania kół. Zintegrowany czujnik rozpoznaje położenie koła i pozycję ramienia ryglującego. Dopiero po zabezpieczeniu pozycji samochodu ciężarowego w stacji przeładunkowej następuje przekazanie sygnału zezwalającego na otwarcie bramy. Pedał odblokowania jest podczas przeładunku zablokowany, a jego zwolnienie następuje nie prędzej, niż po zamknięciu bramy. Po zakończonym rozładunku lub załadunku kierowca obraca ramię obrotowe z położenia roboczego w położenie podstawowe, co powoduje automatycznie zmianę statusu na wyświetlaczu sterowania.



Fot. 2x Hörmann.

Podstawowym elementem systemu jest długi na blisko 5 m naprowadzacz kół, po którym w dowolne położenie przesuwając można wózek z obrotowym ramieniem ryglującym. Po zadokowaniu samochodu w stacji przeładunkowej kierowca za pomocą uchwytu przesuwa ramię ryglujące do tylnego koła. Następnie obrót ramienia o kąt 90 stopni powoduje wysunięcie przed oponę składanej tapy podporowej. Gdy tapa znajdzie się w pozycji roboczej, ramię ryglujące jest zablokowane i praktycznie nie-

System blokowania kół MWB może być mostkowany przy pomocy przetłaczniaka na klucz. Dzięki temu w tej samej stacji przeładunkowej możliwa jest obsługa naczep wymiennych, które nie potrzebują blokady kół. Wtedy brama otwiera się na czas przeładunku, nawet jeżeli system MWB nie znajduje się w zablokowanym położeniu.

Iwo Nowak

Zautomatyzowany magazyn małych części dla Szpitala Uniwersyteckiego w Zurychu

W szwajcarskiej miejscowości Schlieren (pod Zurychem) uruchomiono latem 2018 roku w pełni zautomatyzowany magazyn do przechowywania niewielkich produktów medycznych i niemedycznych, wykorzystywanych w bieżącej działalności przez Szpital Uniwersytecki w Zurychu, w Szwajcarii. Magazyn – obliczony na 9000 pojemników wielokrotnego użytku, przechowywanych i wydawanych w razie potrzeby – stanowi część centrum logistycznego w Schlieren, świadczącego usługi na rzecz UniversitätsSpitals Zürich.

Nowy magazyn, położony ok. 10 km od szpitala, jest obsługiwany automatycznie przez urządzenia do składowania i pobierania towarów oraz wyposażony m.in. w stanowiska do kompletacji zamówień, w przenośniki rolkowe i taśmowe; wszystkim steruje zaawansowany system zarządzania magazynem. Przenośniki rolkowe zostały oparte na platformie MCP – Modular Conveyor Platform (opartej na 24-woltowych napędach RollerDrive) firmy Interroll.

Zautomatyzowany magazyn został zaprojektowany i uruchomiony przez szwajcarskiego integratora systemów, firmę Ansorix, jako ważny element nowego centrum logistyczno-usługowego, którego zadaniem było m.in. ograniczanie kosztów funkcjonowania placówki. Przy projektowaniu centrum istotne było również to, aby nowa infrastruktura logistyczna zapewniała swobodę jej ewentualnego rozszerzenia przy minimalnych nakładach i zapewnieniu niezakłóconego funkcjonowania pracy szpitala.

Firma Ansorix wybrała rozwiązanie w zakresie technologii przechowywania od firmy Kaufmann Systems AG (z Hitzkirch, niedaleko Lucerny w Szwajcarii). Oba przedsiębiorstwa są partnerami globalnego programu Rolling On Interroll Grupy Interroll.

Iwo Nowak

¹ W artykule wykorzystano informacje i zdjęcia dostępne na stronach firm Mepax, Interroll oraz Ansorix, w tym m.in. <https://www.ansorix.com/de/news/ansorix-setzt-neue-massstaebe-mit-vollautomatischem-kleinteilelager-im-universitaetsspital-zuerich.html> (dostęp: 9.7.2018).

² Szpital Uniwersytecki w Zurychu (zatrudniający ponad 8 000 pracowników) jest jednym z 5 szpitali uniwersyteckich w Szwajcarii. Posiada łącznie 43 instytuty i kliniki, świadcząc usługi w zakresie podstawowej opieki medycznej oraz medycyny ogólnej w trybie całodobowym przez cały rok. Każdego roku wykonywanych jest tam ok. 41 000 zabiegów, a w ambulatoriach rejestrowanych jest ok. 572 000 pacjentów.



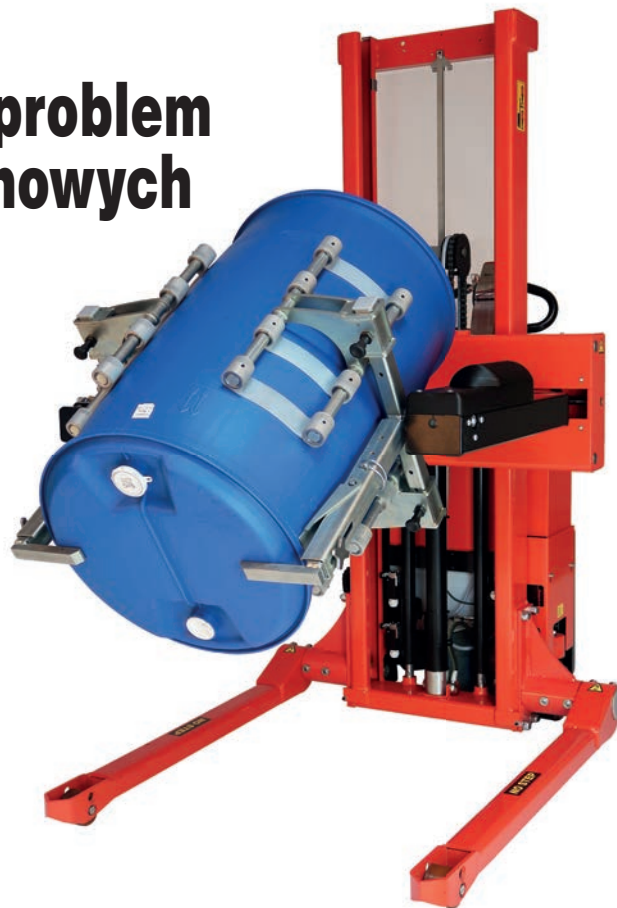
Iwo Nowak
Instytut Logistyki i Magazynowania

Obrotnica Multi rozwiązuje problem transportu pojemników bębnowych

Duńska firma Logitrans A/S produkująca urządzenia do transportu wewnętrznego, wprowadziła latem br. na rynek obrotnicę bębnową Multi – nowy środek transportu do przewożenia beczek i innych pojemników w kształcie bębna o różnej średnicy. Obsługuje on pojemniki bębnowe metalowe oraz z tworzyw sztucznych o średnicach od 300 mm do 600 mm.

Nowa obrotnica bębnowa Multi firmy Logitrans może być montowana na układarkach z napędem elektrycznym i ręcznym. Posiada elektrycznie zasilany napęd urządzenia obrotowego oraz elektryczne otwieranie i zamykanie ramion chwytaka.

W opcji wyposażenia są również urządzenia obrotowe do pojemników (stalowych i plastikowych) umożliwiające ich podnoszenie i obracanie o 360° oraz specjalne widły umożliwiające przenoszenie pojemników, lub np. zwojów papieru i beczek w pozycji poziomej.



Fot. 3x Logitrans A/S.

Gitte Kirkegaard, Prezes Zarządu Logitrans A/S: Dotąd, od bardzo dawna oferowaliśmy obrotnicę bębnową, która jest w stanie obsługiwać bębny o określonych rozmiarach. Odkryliśmy jednak, że wiele firm musi obsługiwać różne pojemniki, często w trakcie tej samej pracy. Teraz jest możliwość wykonania tych czynności przy pomocy tego samego urządzenia szybciej i zarazem bardziej ekonomicznie.

Paweł Korneta
Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny w Radomiu



Fot.1. Niskopodnoszący wózek do kompletacji zamówień VELiA ES (fot. Mitsubishi Forklift Trucks).

MITSUBISHI: VELIA ES – NOWY WÓZEK DO KOMPLETACJI ZAMÓWIEŃ

Firma Mitsubishi Forklift Trucks wprowadziła latem br. na rynek niskopodnoszący, elektryczny wózek do kompletacji zamówień VELiA ES z podwoziem o zwiększonej wytrzymałości oraz inteligentnym oprogramowaniem, który – zdaniem producenta – jest o 14% wydajniejszy od najlepszego pod tym względem wózka konkurencyjnego. Zakres udźwigu wózka (zależnie od modelu) wynosi 1 – 2 tony.

Specyfika pracy przy kompletacji zamówień, w której dominuje zatrzymywanie się i ruszanie, oznacza często nieefektywne wykorzystanie czasu podnoszenia. Dzięki zastosowanej w wózku VELiA technologii *Flying Start* maszyna może ruszyć, gdy tylko operator wejdzie na wózek i użyje elementów sterowania. Inne rozwiązanie – *Smooth Stop* – zapobiega wychyłom w momencie pełnego zatrzymania wózka, co do minimum skraca czas oczekiwania między kolejnymi pobraniami towarów.

Zastosowany układ napędowy *Sensitive Drive System* (SDS) czerpie z osiągnięć sztucznej inteligencji – stwarza nowy wymiar współdziałania między wózkiem a jego operatorem. Monitorując i analizując sposób obsługi wózka, SDS jest w stanie rozpoznawać i przewidywać intencje operatora, co przekłada się na większą płynność i wydajność kompletacji zamówień. Zaawansowane algorytmy, wsparte modelami opracowanymi na podstawie danych zebranych w warunkach rzeczywistych, w sposób ciągły i intuicyjny dopasowują zachowanie i charakterystykę działania wózka do potrzeb operatora i bieżących wymagań w pracy.

Kierownica Maxius nowej generacji, stosowana obecnie wyłącznie w wózkach VELiA ES, zapewnia operatorowi łatwy dostęp do wszystkich funkcji, nawet podczas cofania. Do przycisków sygnału dźwiękowego można łatwo dosięgnąć kciukiem, a przyciski do podnoszenia/opuszczania znajdują się bezpośrednio przy palcach operatora.



Fot. 2. Niskopodnoszący wózek do kompletacji zamówień VELiA ES (fot. Mitsubishi Forklift Trucks).

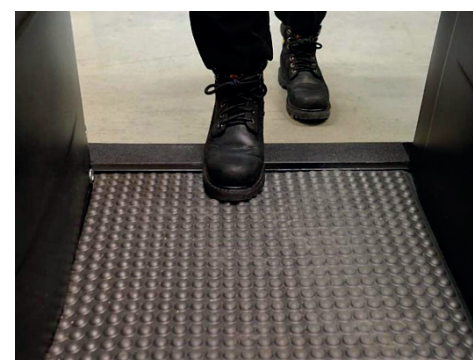
Fot. 3. Przechodnia kabina oferuje o 18% większą przestrzeń roboczą niż standardowa, co przekłada się na 20% większą produktywność (fot. <https://www.a1-mitsubishi.co.uk/en/eu/mitsubishi-velia-es-opb10-20ne-series-low-level-order-pickers>; dostęp: 12.07.2018).



Fot. 4. Wybrane opcje w zakresie widel wznoszących i podestów zwiększają funkcjonalność wózka, umożliwiając dostosowanie go do każdego zastosowania (fot. <https://www.a1-mitsubishi.co.uk/en/eu/mitsubishi-velia-es-opb10-20ne-series-low-level-order-pickers>; dostęp: 12.07.2018).



Fot. 5. Niektóre rozwiązania (w tym podnoszony podest i widły) zostały zaprojektowane z myślą o zaspokojeniu najbardziej specyficznych potrzeb, np. w zakresie realizacji zamówień w strefach w połowie wysokości regału.



Fot. 6. Pełnopodłogowy czujnik obecności operatora. Dzięki temu wózek może być uruchamiany niezależnie od tego, gdzie operator stoi na platformie, co zmniejsza zmęczenie nóg, minimalne opóźnienia i maksymalny komfort operatora, a tym samym zwiększa bezpieczeństwo i efektywność pracy (fot. <https://www.a1-mitsubishi.co.uk/en/eu/mitsubishi-velia-es-opb10-20ne-series-low-level-order-pickers>; dostęp: 12.07.2018).



Fot. 7. Dzięki temu, że wszystkie elementy sterowania są zawsze pod ręką, ergonomiczna kierownica Maxius maksymalizuje wydajność, zwiększa bezpieczeństwo i znacznie ogranicza zmęczenie ramion kierowcy (fot. <https://www.a1-mitsubishi.co.uk/en/eu/mitsubishi-velia-es-opb10-20ne-series-low-level-order-pickers>; dostęp: 12.07.2018).

Może on także trzymać kierownicę obu rękami i jednocześnie zachowywać pełną kontrolę nad wózkiem. Ponadto nieprzenosząca drgań ergonomiczna kierownica daje się ustawić pod kątem dogodnym dla operatora, by zapewnić mu optymalne podparcie i komfort nawet podczas najdłuższej zmiany roboczej.

Każdy model VELiA ES jest zasilany z baterii i oferuje maksymalną prędkość jazdy wynoszącą 12 km/h, ale w opcjonalnym trybie walk-beside można dostroić dla bezpieczeństwa prędkość (2,5 km/h) wózka do ruchu pieszego. Seria obejmuje modele podnoszone (symbol P), podnoszone (symbol F) i nożycowe (symbol X), które spełniają wszelkie obowiązujące obecnie wymagania.



Fot. Instytut MUKOID

Iwo Nowak: *Jako krótkie wprowadzenie proponowałbym, by powiedzieć, co to takiego jest ten coaching?*

Ewa Mukoid: Podobnie jak logistyka, coaching jest zawodem XXI wieku i cieszy się coraz większym popytem, gdyż odpowiada na potrzeby współczesnych ludzi i organizacji. Jakże? Te najbardziej fundamentalne: aby w natłoku spiętrzonych zadań, napiętych terminów i trudnych do pogodzenia oczekiwań, pozwolić sobie na coś, na co nigdy nie mamy czasu, a czego tak bardzo nam brakuje. Na spokojne rozważenie tego: co, jak i po co robimy – aby móc oddzielić to, co ważne od tego, co niekonieczne, precyzyjnie określić naprawdę istotne cele oraz wypracować efektywne i zgodne z nami metody ich osiągnięcia.

Czy coaching jest potrzebny w logistyce?

- wywiad z dr. Ewą Mukoid, Fundatorką i Dyrektorem Instytutu Komunikacji i Rozwoju MUKOID w Krakowie

I.N.: *Widzę tu już pewne zbieżności z logistyką: choćby określenie celu działania, dążenie do jego maksymalnej efektywności, czy pozostawianie na boku spraw nieistotnych...*

E.M.: Mówi się, że coaching jest solutions focused i evidence based, tzn. chodzi w nim o praktyczne rozwiązania, a wykorzystuje się do tego wyniki badań naukowych. Na przykład neurobiologia daje podstawy technik postępowania z ludźmi w sytuacji stresu czy narzędzi zmiany nieefektywnych nawyków, kognitywistyka – motywowania pracowników i skutecznego komunikowania. Coaching tym różni się od szkoleń czy konsultingu, że nie dostarcza gotowych, uniwersalnych recept, odpowiedzi dla wszystkich – czyli tak naprawdę dla nikogo. Wypracowane w procesach coachingu rozwiązania są takie, jakich oczekują klienci we wszystkich obszarach, czyli maksymalnie spersonalizowane. Odnoszą się do indywidualnej sytuacji indywidualnego klienta (osoby, zespołu, firmy...). Nie ma tu miejsca na szufladkowanie ani ogólniki. Liczą się oparte na faktach wyniki.

I.N.: *Czyli – jak to często mówią operatorzy logistyczni – usługi na miarę, dedykowane konkretnemu klientowi?*

E.M.: Coś w tym rodzaju. Pamiętajmy jednak, że coaching nie jest metodą dobrą dla każdego. Jest przeznaczony dla ludzi dojrzałych, posiadających doświadczenie i wiedzę, a zarazem otwartych na zmianę i pragnących świadomie ją kształtować. Moi klienci to nie ofiary losu – to wspaniali, aktywni, mądrzy ludzie, którzy „wynajmują” mnie jako profesjonalnego partnera, dzięki któremu mogą odnaleźć swoje własne najlepsze rozwiązania (przy czym skutkiem ubocznym coachingu bywa często pozytywny wpływ na ich życie osobiste i zdrowie). Mówiąc skróto – coaching polega na wydobyciu wewnętrznego mądrości klienta, jego indywidualności i potencjału.

I.N.: *W działaniu biznesowym też nieraz „wynajmuje” się firmę logistyczną, która pomaga znajdować lepsze rozwiązania, inspirować nas do efektywniejszego działania i koncentrować na sobie. Ale chciałbym poruszyć teraz inny aspekt: obecnie wielu ludzi nazywa się coachami. Jak odróżnić profesjonalnego coacha od pseudo-coacha?*

E.M.: Coaching wprowadzie widnieje w urzędowym wykazie, jednak jak wiele nowych zawodów, nie ma sprecyzowanych kwalifikacji, które określałyby czy ktoś – kto nazywa siebie coachem – jest profesjonalistą, czy naciągaczem. Na fali mody, za coachów nieraz podają się osoby, które bynajmniej nimi nie są, a więc mówcy motywacyjni, doradcy, psychologowie, czasem także zwykli szarlatani. Lepiej więc z góry sprawdzić, że mamy do czynienia z profesjonalistą, któremu można zaufać.

I.N.: *Jak zatem rozpoznać, czy ma się przed sobą „prawdziwego” coacha, czy partacza?*

E.M.: Po czym poznać profesjonalnego coacha? Istnieje kilka wskaźników, które należy wziąć pod uwagę. Po pierwsze: profesjonalny coach posiada profesjonalne wykształcenie, a więc certyfikat potwierdzający jego umiejętności zawodowe. Za najbardziej wiarygodne na całym świecie uznawane są certyfikaty ICF (International Coach Federation). Ta organizacja niejako „legalizuje” kompetencje coacha w systemie kolejnych stopni akredytacji: ACC, PCC i MCC. Ponadto jest rękojmią prawidłowego działania. W razie sporu klient może skorzystać z procedury reklamacyjnej ICF. W przypadku coachów będących „wolnymi strzelcami” nie ma żadnej gwarancji ani możliwości odwołania do innej instancji, niż sąd. Po drugie: profesjonalny coach pracuje zgodnie z kodeksem etycznym i standardami zawodowymi, i w sposób jasny potrafi je określić. Tutaj także międzynarodowe standardy wypracowane przez ICF stanowią punkt odniesienia. Wspomnę, że istnieją i inne godne zaufania organizacje coachów (w Polsce jest to Izba Coachingu). Natomiast przestrzegam przed mnożącymi się jak grzyby po deszczu samozwańczymi organizacjami, często noszącymi mądrze brzmiące nazwy, za którymi nic nie stoi. Zatrudniając coacha należy zapytać go o ramy jego działania, o zasady etyczne, które regulują jego pracę oraz o to, na czym opiera się jego wiary-

godność. Po trzecie: profesjonalny coach nigdy nie obiecuje, że na pewno zrealizuje cel klienta. Wręcz przeciwnie – uprzedza, że to w głównej mierze od samego klienta, jego odpowiedzialności i zaangażowania zależeć będą rezultaty. Coach mówi, że nie będzie wywierał wpływu na klienta, lecz będzie katalizatorem jego pomysłów, dobrych decyzji i skutecznych działań. Profesjonalny coach wie, że zarówno klient jako osoba, a tym bardziej jego sytuacja, mają prawo się zmieniać. Dlatego nie ma w nim sztywności co do przewidywanego rezultatu, a jego postępowanie od samego początku charakteryzuje elastyczność. Po czwarte: profesjonalny coach nigdy nie udziela rad, nie naprowadza, nie manipuluje – jego działania to przede wszystkim głębokie słuchanie, prowokujące do myślenia pytania, udzielanie rzetelnej, rzeczowej informacji zwrotnej, inspirowanie do aktywności oraz umiejętne wspieranie klienta w trudnych dla niego momentach. Po piąte: profesjonalny coach nie jest gadułą. Jeśli ktoś zasypuje cię opowieściami o swoich sukcesach, znanych klientach itp., to na pewno nie będzie dobrym coachem. Profesjonalny coach gwarantuje każdemu klientowi 100% dyskrecję oraz 100% lojalność. Także po zakończeniu procesu. I również wtedy, gdy proces nie dojdzie do skutku. I jeszcze jedno – coach nie mówi źle o innych coachach, nie porównuje się z nimi, nie twierdzi, że jest lepszy. Wie, jak ogromne znaczenie w procesie coachingu odgrywa relacja, dlatego nie będzie zawiedziony, gdy wybierzesz innego coacha, takiego z którym lepiej ci się będzie pracować, bo „nadajecie na tych samych falach”. Może się nawet zdarzyć, że sam ci to zaproponuje. Oczywiście cały czas mówię tu o profesjonalnych coachach, nie o pseudo-coachach.

I.N.: *Wróćmy teraz na bliższe mi podwórko. Na ile coaching może wspomagać efektywność działań w logistyce, transporcie i zarządzaniu?*

E.M.: Jeśli celem logistyki jest dostarczenie właściwego towaru,

właściwemu klientowi, we właściwej ilości, we właściwym czasie, na właściwe miejsce, we właściwym stanie i po właściwej cenie – to miejsce coachingu nasuwa się samo. Będzie to wspieranie zarządzania przez cele, definiowania strategii na poziomie zarządczym oraz wspieranie poszczególnych procesów i funkcji na poziomie menedżerskim. W jednym i drugim przypadku będzie to zarazem praktyczne rozwijanie tzw. umiejętności miękkich, które ja osobiście wolę nazywać komunikacyjnymi lub społecznymi, a więc umiejętność takich, jak przyjmowanie i udzielanie krytyki lub pochwały, panowanie nad emocjami, rozumienie reakcji innych ludzi, rozwiązywanie konfliktów, delegowanie zadań itp. W każdej sytuacji, gdy do czynienia mamy z ludźmi, w grę wchodzi tego rodzaju umiejętności i to one coraz częściej decydują o tym, czy przedsiębiorstwo lub projekt odniesie sukces, czy upadnie. Przykładem mogą być rozmowy spedytorów z kontrahentami, przełożonych z podwładnymi, kierowników między sobą. Ważnym elementem coachingu w logistyce bywa także umiejętność wyboru priorytetów oraz właściwe zachowania pod presją czasu i nacisków innych osób. Niezależnie od tematyki coachingu, skutkuje on poprawą relacji w miejscu pracy, a co za tym idzie – zwiększeniem efektywności pracowników. Warto pamiętać, że sprawne zarządzanie zespołem to także rodzaj coachingu. Dlatego pracodawcy zatrudniają coachów nie tylko do pracy z kluczowymi osobami w firmie, ale także do nauczania ich coachingowych metod. Wraz z epoką tzw. milenialsów do lamusa odchodzi tradycyjne zarządzanie nakazowo-zakazowe, przestaje sprawdzać się szef despota występujący wyłącznie z pozycji władzy, a tym bardziej szef-maruda, który głównie zrzędzi i krytykuje. Aby utrzymać pracowników (zwłaszcza najzdolniejszych), konieczna jest zmiana podejścia i zmiana sposobu komunikacji z nimi. Dodatkowo, w przypadku firm rodzinnych, coaching pracowniczy stanowi dobry sposób niwelowania rozdziewku między rodziną, a resztą personelu.

I.N.: Czy coaching dotyczy tylko szczebla menedżerskiego?

E.M.: Chcę podkreślić różnicę pomiędzy coachingiem w czystej postaci, opartym na pełnym partnerstwie i pełnej decyzyjności klienta, a coachingowym stylem zarządzania czy coachingiem pracowniczym, to znaczy takim kierowaniem ludźmi, które korzysta z metod stosowanych w coachingu, ale jednak pozostaje kierowaniem. Najczęściej firmy nie

oferują coachingu szeregowemu pracownikowi (oczywiście może on na własną rękę skorzystać z tzw. life coachingu). Inwestują raczej w rozwój i umiejętności kluczowych współpracowników, aby w razie potrzeby sami mogli „coachować” podległe im zespoły. Chcę tutaj wspomnieć o tzw. przywództwie sytuacyjnym, kiedy to menedżer dostosowuje swój styl zarządzania do etapu rozwoju (kompetencji i zaangażowania) personelu. Jednym

z tych stylów, lecz nie jedynym, będzie coaching. W przypadku wielu szeregowych pracowników „czysty” coaching mógłby okazać się destrukcyjny (dla pracodawcy, nie dla pracownika!). Dlatego zalecam, by usługami coacha obdarowywać – świadomie używam tego słowa, to powinien być bonus taki, jak prywatna opieka medyczna – kluczowych współpracowników firmy. Zaczynając od osoby w niej najważniejszej – samego Szefa. ■

Dr Ewa Mukoid MCC ICF, Fundator i Dyrektor Instytutu Komunikacji i Rozwoju MUKOID. Mentor, Coach, Superwizor. Jest doktorem nauk humanistycznych, filozofem i przedsiębiorcą, autorką książek i artykułów. Master Coach ICF oraz ECPC. Ekspert ZZL wg standardów UE. Członek EMCC (European Mentoring & Coaching Council) oraz Polskiej Izby Coachingu. Asesor międzynarodowych procesów akredytacyjnych ICF. Pełni honorową funkcję Dyrektora ds. Edukacji i Akredytacji ICF Polska. Łączy podejście naukowe (UJ, Sorbona, SGH) z bogatą praktyką menedżerską (samodzielnego przedsiębiorcy oraz w polskich i międzynarodowych korporacjach). Bazuje na dowodach badań nad mózgiem, komunikacją oraz społeczeństwem. Jako szefowa Instytutu MUKOID wraz z Współpracownikami prowadzi rozwojowe procesy dla osób i organizacji, które chcą wzmacniać swoją efektywność i kreatywność, poprzez świadome i twórcze zarządzanie swoim potencjałem oraz skuteczne metody komunikacyjne. Jest twórcą i dyrektorem Zaawansowanych Studiów Zawodowych Coachingu ACTP (najwyższy stopień akredytacji ICF). Pracuje w języku polskim, francuskim i angielskim.

Ewa Mukoid

Książka dla ciebie. Kim jesteś i dokąd zmierzasz

Dom Wydawniczy REBIS Sp. z o.o.
Poznań 2017
ISBN 978-83-8062-109-1
Liczba stron: 446

Pierwszy raz jestem w sytuacji, gdzie dla proponowanej Państwu książki nie znalazłem dotąd właściwie żadnego odpowiednika na rynku wydawniczym – zarówno krajowym, jak i zagranicznym. Bo jak określić taką pozycję, która jest wprawdzie przygotowana przez konkretnego Autora (dr. Ewę Mukoid), ale właściwie będzie posiadać tytuł współautorów, ilu znajdzie czytelników? Czyli każdy z nas może być jej współtwórcą, i to nie jeden raz. Dlaczego? Po prostu dlatego, że oprócz krótkich wyjaśnień, komentarzy i informacji niemal całkowicie jej treść zawiera przede wszystkim pytania, tabele, wykresy, które należy wypełnić własnym tekstem. I – co ciekawe – można to robić szereg razy w odstępach czasowych, które sami sobie nakreślimy. Najprawdopodobniej odpowiedzi na te same pytania będą za każdym razem różnić się od siebie. To nie jest książka z konkretnymi, gotowymi odpowiedziami na takie pytania, jak np. kim naprawdę jestem? W jakim miejscu życia się znajduję? Czego pragnę, a czego potrzebuję? Co robić, by wybrać właściwy kierunek dalszej drogi? Intencją Twórcy książki było, aby działała ona wraz z czytającymi i pomagała w dokonywaniu właściwych wyborów, a zarazem pozbawiała ich wymówek, że czegoś nie potrafili zrealizować, że nie mają konsekwencji ani sił lub za mało wiedzy. Książka prowadzi czytających przez najróżniej-

sze, istotne przestrzenie życia, dając im możliwość testowania odmiennych podejść do różnych spraw, z którymi borykają się na co dzień m.in. w pracy zawodowej – po to, by znaleźć najlepsze dla nich rozwiązania. Trzeba jednak zmusić się do pracy i „dopisać” brakujące strony uzupełniając treść na tyle, by dzieło było kompletne. Dlatego „Książkę dla ciebie” polecam naszym Czytelnikom? Dlatego, że żyjąc w coraz bardziej mobilnym społeczeństwie (nieustannie uczącym się) wciąż podlegamy najróżniejszym zmianom zewnętrznym (i wewnętrznym) oraz kolejnym wyzwaniom, którym musimy sprostać jak najlepiej, jak najskuteczniej.

Iwo Nowak



LOGISTYKA

ZAPRENUMERUJ JUŻ DZIŚ

PRENUMERATA ELEKTRONICZNA

169 PLN

(w tym 8% VAT)

- najniższa cena
- dostęp online do wydanych numerów (także archiwalnych)

PRENUMERATA PAPIEROWA

209 PLN

(w tym 8% VAT)

- sześć numerów czasopisma w wersji papierowej
- wysoka jakość druku

E-WYDANIE

31 PLN

(w tym 8% VAT)

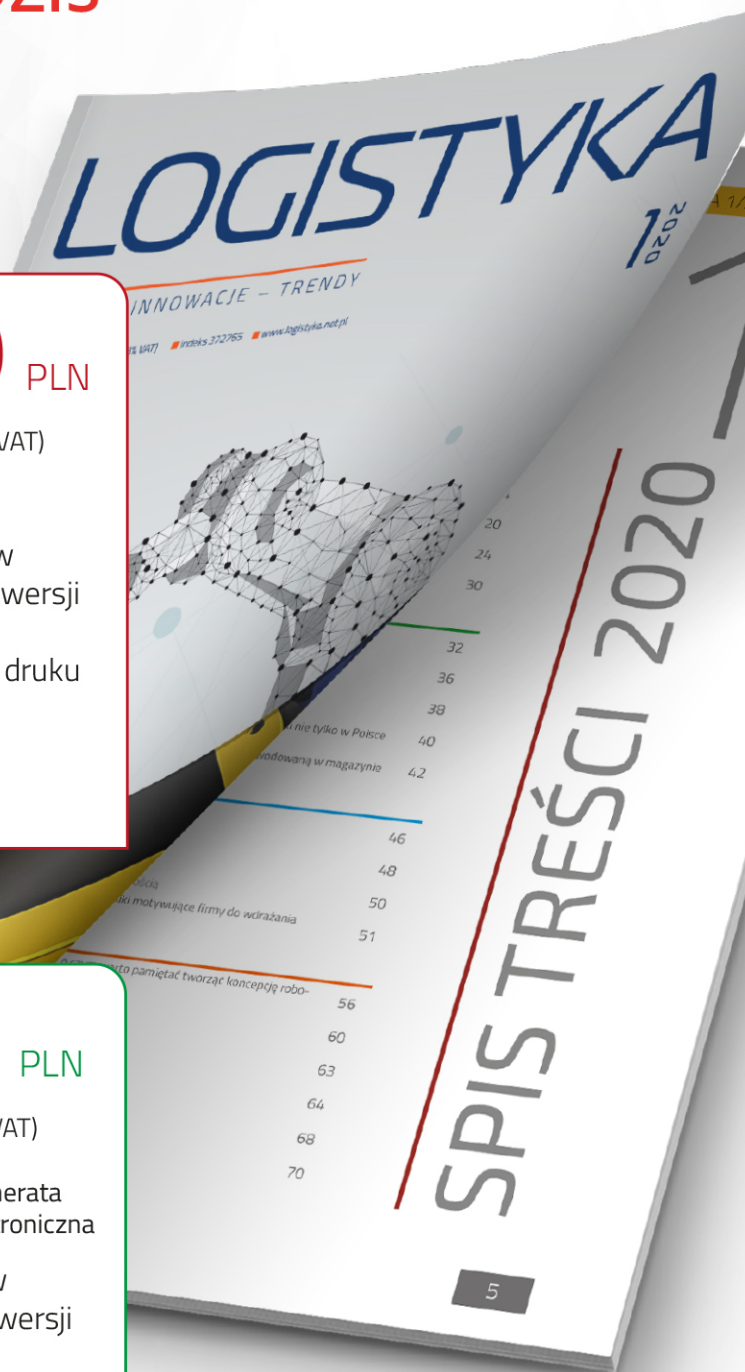
- egzemplarz numeru czasopisma w formie e-wydania

PAKIET

239 PLN

(w tym 8% VAT)

- Pakiet: prenumerata papierowa + elektroniczna
- sześć numerów czasopisma w wersji papierowej
 - dostęp online do wydanych numerów (także archiwalnych)



Kontakt:

agnieszka.piter@ilim.poznan.pl

+48 061 850 49 68

www.logistyka.net.pl/czasopismo

Kup książkę

LOGISTYKA

LOGISTYKA W NAJLEPSZEJ ODSŁONIE



NA LOGISTYCE ZNAMY SIĘ NAJLEPIEJ

WWW.LOGISTYKA.NET.PL

Kup książkę