

VELEUČILIŠTE HRVATSKO ZAGORJE KRAPINA

ZAVRŠNI RAD:

**ULOGA OTPREMNIKA U ORGANIZACIJI MEĐUNARODNOG
TRANSPORTA ROBE**

Krapina, 2025.

VELEUČILIŠTE HRVATSKO ZAGORJE KRAPINA

ZAVRŠNI RAD:

**ULOGA OTPREMNIKA U ORGANIZACIJI MEĐUNARODNOG
TRANSPORTA ROBE**

Mentor:

mr. sc. Robert Spudić, viši pred.

Student:

Lovro Pristušek, 4922064

Krapina, 2025.

SADRŽAJ:

UVOD.....	1
1. POJAM I RAZVOJ OTPREMNIŠTVA.....	3
1.1 KLJUČNE FUNKCIJE I ZADACI OTPREMNIKA.....	4
2.1 OSNOVNE FUNKCIJE OTPREMNIKA.....	4
2.2 DOPUNSKE FUNKCIJE OTPREMNIKA.....	5
3. OTPREMNIK I MEĐUNARODNI TRANSPORTNI SUSTAVI.....	5
3.1 CESTOVNI PROMET.....	6
3.2 ŽELJEZNIČKI PROMET.....	7
3.3 ZRAČNI PROMET.....	9
4.1 TRANSPORTNI DOKUMENTI.....	11
4.2 OSTALA DOKUMENTACIJA U OTPREMNIŠTVU.....	12
5. OTPREMNIK U SURADNJI S MEĐUNARODNIM ORGANIZACIJAMA.....	12
5.1 FIATA I IATA.....	13
5.2 ICS I WTO.....	14
5.3 ULOGA REGIONALNIH I NACIONALNIH ORGANIZACIJA.....	16
5.2 ZNAČAJKE SURADNJE S MEĐUNARODNIM ORGANIZACIJAMA.....	16
6. IZAZOVI I TRENDOWI U OTPREMNIŠTVU.....	17
6.1 GLOBALNI IZAZOVI.....	18
6.2 TEHNOLOŠKI TRENDOWI.....	18
6.3 NOVI POSLOVNI MODELI U OTPREMNIŠTVU.....	19
7. ZAKONSKI I PRAVNI OKVIRI U MEĐUNARODNOM OTPREMNIŠTVU.....	22
7.1 ZAKON O OBVEZNIM ODNOSIMA RH I NACIONALNI PROPISI.....	22
7.2 MEĐUNARODNE KONVENCIJE.....	23
7.3 INCOTERMS PRAVILA I NJIHOVA PRIMJENA.....	23
7.3.1 ULOGA MEĐUNARODNIH ORGANIZACIJA U REGULACIJI.....	24
8. UPRAVLJANJE RIZICIMA I OSIGURANJE U TRANSPORTU.....	25
8.2 OSIGURANJE PRILIKOM TRANSPORTA I NAKNADA ŠTETE.....	26
8.3 POSTUPCI KOD REKLAMACIJA I ODGOVORNOST ŠPEDITERA.....	27
8.4 MJERE KOJE SMANJUJU RIZIK.....	27
9. ORGANIZIRANJE I PLANIRANJE ŠPEDITERSKIH POSLOVA.....	28
9.1 PROCESI ZA DONOŠENJE ODLUKA U ŠPEDITERSTVU.....	29
9.2 PRAVILNO UPRAVLJANJE DOKUMENTACIJOM.....	30

9.3 SURADNJA IZMEĐU PARTNERA I PROIZVOĐAČA.....	31
9.4. PROVJERA KVALITETE.....	32
10. ULOGA OTPREMNIKA U MULTIMODALNOM TRANSPORTU.....	33
10.1 ZNAČAJKE MULTIMODALNOG TRANSPORTA.....	33
10.2. PREDNOSTI I NEDOSTACI U MULTIMODALNOM PRIJEVOZU.....	34
11. PRAKTIČNI PRIMJER ZA TVRTKU SATO d.o.o.....	37
LITERATURA.....	44
POPIS SLIKA.....	47
POPIS TABLICA.....	47
POPIS GRAFIKONA.....	47



VELEUČILIŠTE HRVATSKO ZAGORJE KRAPINA

Krapina,

ZADATAK ZAVRŠNOG RADA

Pristupnik:	Lovro Pristušek
Matični broj:	4922064
Prijediplomski studij:	Operativni menadžment

Naslov rada:	Uloga otpremnika u organizaciji međunarodnog transporta robe
---------------------	---

Znanstveno područje:

Društvene znanosti

Znanstveno polje:

Ekonomija

Opis zadatka:

1. Istražiti i objasniti pojam otpremnika, njegove ključne funkcije, obveze i odgovornosti u kontekstu međunarodnog prometa robe.
2. Analizirati proces organizacije međunarodnog transporta, s posebnim naglaskom na ulogu otpremnika u planiranju, koordinaciji i praćenju tijeka prijevoza.
3. Obraditi vrste prijevoza i dokumentaciju s kojom se otpremnik svakodnevno susreće (npr. otpremnica, CMR, carinska dokumentacija, Incoterms).
4. Izdvojiti ključne zakonske i međunarodne propise koji uređuju djelatnost otpremnika (Zakon o prijevozu u cestovnom prometu, CMR konvencija, Incoterms 2020).
5. Proučiti suvremene izazove i trendove u otpremništvu, uključujući digitalizaciju procesa, ekološke zahtjeve i promjene u međunarodnoj trgovini.
6. Prikazati praktični primjer (studiju slučaja) iz poslovanja otpremnika ili izvožno-uvoznog procesa, s ciljem razumijevanja konkretne primjene teorijskih znanja.

Mentor:

mr.sc. Robert Spudić, v. pred.

Voditelj studija:

Dušan Mundar, univ. spec. actuar. math., v. pred.

Datum uručenja zadatka:

Datum predaje završnog rada:

Voditelj Studentske referade:

Ivica Zubić, mag. ing. traff, pred.

SAŽETAK

U ovom radu obrađuje se uloga otpremnika u međunarodnom transportu robe, s naglaskom na njihovu funkciju u planiranju, organizaciji i realizaciji transportnih procesa. Otpremnik djeluje kao stručni posrednik između pošiljatelja i prijevoznika, osiguravajući uvjete optimalne za prijevoz uz ispunjenje svih zakonskih, carinskih i komercijalnih zahtjeva. Rad se fokusira na razlici između otpremnika i prijevoznika, vrste usluga koje otpremnik pruža, te važnost kvalitetne dokumentacije i poznavanja međunarodnih standarda. Naglasak je stavljen na suradnju otpremnika s međunarodnim organizacijama i njihovu ulogu u globalnim logističkim lancima. Kroz analizu konkretnih primjera iz prakse prikazuje se kako otpremnici pridonose sigurnom, učinkovitom i pravodobnom transportu robe na svjetskoj razini. U zaključku se ističe kako je uloga otpremnika nezamjenjiva u suvremenom međunarodnom prometu te kako njihova stručnost izravno utječe na uspješnost međunarodne trgovine.

Ključne riječi: otpremnik, transport robe, međunarodni standardi, međunarodna trgovina, prijevoznik

SUMMARY:

This paper examines the role of freight forwarders in the international transport of goods, with an emphasis on their function in planning, organizing and implementing transport processes. The freight forwarder acts as a professional intermediary between the sender and the carrier, ensuring optimal conditions for transport while meeting all legal, customs and commercial requirements. The paper focuses on the difference between a freight forwarder and a carrier, the types of services that a freight forwarder provides, and the importance of quality documentation and knowledge of international standards. Emphasis is placed on the cooperation of freight forwarders with international organizations and their role in global logistics chains. Through the analysis of concrete examples from practice, it is shown how freight forwarders contribute to the safe, efficient and timely transport of goods on a global scale. The conclusion emphasizes that the role of freight forwarders is irreplaceable in modern international transport and how their expertise directly affects the success of international trade.

Key words: forwarder, transport of goods, international standards, international trade, carrier

UVOD

U današnjem globaliziranom gospodarstvu međunarodna trgovina zauzima ključnu ulogu u razmjeni roba, sirovina i gotovih proizvoda između različitih država i kontinenata. Današnji razvoj tehnologije, proširenje tržišta, te integracija nacionalnih gospodarstava u globalne lance opskrbe doveli su do toga da je međunarodni transport robe postao jedna od najdinamičnijih i najkompleksnijih gospodarskih djelatnosti. Zbog svoje složenosti, organizacija međunarodnog transporta zahtjeva stručne posrednike koji će koordinirati sve faze prijevoza, poput preuzimanje robe kod pošiljatelja, preko carinskih i administrativnih procedura, do isporuke krajnjem primatelju. Posrednici koji obavljaju takvu vrstu poslova nazivaju se otpremnici ili špediteri.

Otpremnik ili špediter djeluje kao stručnjak za transportnu logistiku koji u ime i za račun nalogodavca organizira, nadzire i optimizira proces prijevoza. Njegova uloga ne svodi se samo na odabir prijevoznog sredstva, već obuhvaća čitav niz aktivnosti (od planiranja optimalne rute, ugovaranja prijevoza, osiguranja tereta, carinjenja i skladištenja, do rješavanja eventualnih sporova ili šteta nastalih tijekom transporta). Na taj način špediter postaje ključna karika koja povezuje proizvođače, trgovce, prijevoznike, carinske službe i krajnje korisnike.

Posebno u međunarodnom prometu, gdje na organizaciju prijevoza utječu brojni čimbenici poput različitih pravnih propisa, trgovačkih običaja, tehničkih standarda i infrastrukturnih ograničenja, angažiranje profesionalnog otpremnika može značajno smanjiti rizike, troškove i vrijeme isporuke. Špediter svojim znanjem, iskustvom i mrežom poslovnih partnera osigurava da roba stigne na odredište sigurno, pravovremeno i u skladu s ugovorenim uvjetima.

Cilj ovog rada je detaljno analizirati ulogu špeditera u organizaciji međunarodnog transporta robe, razraditi ključne poslove i odgovornosti koje obavlja, prikazati njegove funkcije kroz sve faze transportnog procesa te na temelju praktičnih primjera i stručne literature pokazati koliko je njegova uloga presudna za uspješno odvijanje međunarodne trgovine. Rad će također obuhvatiti analizu izazova i trendova koji oblikuju suvremeno špeditersko poslovanje, s posebnim naglaskom na integraciju novih tehnologija i promjene poslovnih modela.

Metodologija rada temelji se na proučavanju dostupne stručne literature, važećih zakonskih propisa, međunarodnih konvencija, te analizi stvarnih primjera iz prakse. Sadržaj rada bit će strukturiran tako da u početnim poglavljima pruži teorijski okvir i definicije, a zatim postupno prijeđe na operativne aspekte i konkretne studije slučaja. U konačnici, ovaj rad nastoji potvrditi hipotezu da je špediter ne samo posrednik, nego i strateški partner koji svojim znanjem i uslugama doprinosi konkurentnosti i uspješnosti svojih poslovnih klijenata na globalnom tržištu.

1. POJAM I RAZVOJ OTPREMNIŠTVA

Otpremništvo se smatra jednom od važnijih gospodarskih djelatnosti koja se bavi organizacijom otpreme, dopreme i prijevoza robe. Otpremništvo se može podijeliti prema obilježjima poslovanja, pa tako otpremništvo može biti lučko (pomorsko), kontinentalno i granično.

Rani početak špeditorske djelatnosti dogodili su se još u 13. stoljeću, u kontekstu Mletačke Republike. U tadašnje vrijeme otpremnik je preuzimao sve vrste poslova (financijske, trgovinske, vezane uz sami prijevoz i skladštenje), to ga je u konačnici činilo menadžerom operativnog procesa. Početkom 16. stoljeća došlo je do podjele između funkcija što je značilo da trgovci (prodavači), posrednici (prijevoznici) i otpremnici poprimaju specifične uloge. Kasnijim razvojem željezničkog transporta i modernizacijom prijevoznih sredstava tijekom 19. stoljeća, sama uloga otpremnika se dodatno promijenila. Otpremnici su tada mogli birati puteve, transportna sredstva i pružali usluge savjetovanja. Prekretnica za profesionalizaciju i međunarodno povezivanje špedicije dogodila se 1926. godine kada se osnovao Međunarodni savez otpremničkih udruženja (FIATA). Sjedište današnje FIATA-e se nalazi u Glattbruggu (Švicarska) i okuplja oko 40.000 otpremničkih tvrtki iz 150 država, uključujući i Hrvatsku od 1993. godine.



Slika 1. Logotip Transadrije na zgradi u Rijeci

1.1 KLJUČNE FUNKCIJE I ZADACI OTPREMNIKA

Međunarodno otpremništvo i transport, otpremnik obavlja integriranu uslugu organizacije prijevoza koja se može podijeliti na osnovne i dopunske funkcije. Njegova uloga prelazi granice pukog ugovaranja prijevoza; on djeluje kao logistički koordinator, pravni zastupnik, savjetnik i posrednik između svih sudionika u lancu opskrbe.

2.1 OSNOVNE FUNKCIJE OTPREMNIKA

Organizacija prijevoza, otpremnik na temelju zahtjeva nalogodavca odabire optimalnu vrstu prijevoza (cestovni, željeznički, pomorski, zračni ili multimodalni). Odabir se vrši prema kriterijima: cijena, vrijeme tranzita, sigurnost, tehnička prikladnost za vrstu robe.

Ugovaranje prijevoza i tarifa, špediter pregovara s prijevoznicima o cijeni i uvjetima, pri čemu koristi svoje iskustvo i tržišne informacije. Zbog toga često uspijeva osigurati povoljnije uvjete nego da nalogodavac sam ugovara transport.

Izrada i kontrola transportne dokumentacije, dokumentacija predstavlja temelj zakonitog i sigurnog prijevoza robe. Otpremnik priprema i kontrolira dokumente poput CMR tovarnog lista (za cestovni prijevoz), željezničke tovarnice CIM, teretnice (Bill of Lading) u pomorskom prometu ili zrakoplovne tovarnice (Air Waybill). Osiguranje robe, jedan od ključnih zadataka je ugovaranje osiguranja tereta protiv rizika oštećenja, gubitka ili kašnjenja.

Carinsko posredovanje, špediter je u partnerstvu s carinskim organima i osigurava da roba prođe carinske procedure u skladu s propisima države izvoznice i uvoznice. On ispunjava carinske deklaracije, pribavlja potrebne certifikate i vodi računa o poštivanju međunarodnih konvencija poput Konvencije CMR-a

2.2 DOPUNSKE FUNKCIJE OTPREMNIKA

Skladištenje i distribucija, osim samog transporta, otpremnik može organizirati i privremeno skladištenje robe. U praksi se često koriste logistički centri u kojima se roba konsolidira, pakira ili dodatno obrađuje prije slanja prema krajnjem odredištu.

Konsolidacija pošiljki, kada više manjih pošiljki različitih nalogodavaca ide prema istom odredištu, špediter ih može objediniti u jednu pošiljku (tzv. zbirni transport). To značajno smanjuje troškove prijevoza. Primjerice, hrvatski izvoznici voća i povrća koriste zbirni prijevoz hladnjačama prema Austriji i Njemačkoj.

Savjetodavne usluge, otpremnici često imaju i ulogu konzultanata. Klijentima daju savjete o optimalnim Incoterms pravilima, izboru osiguravatelja, rizicima u pojedinim zemljama ili carinskim povlasticama u sklopu međunarodnih sporazuma.

Rješavanje reklamacija i šteta, u slučaju kašnjenja ili oštećenja tereta, špediter pokreće postupak reklamacije prema prijevozniku ili osiguravatelju. Njegovo poznavanje zakona i međunarodnih konvencija znatno ubrzava rješavanje sporova. Zakon o obveznim odnosima.

3. OTPREMNIK I MEĐUNARODNI TRANSPORTNI SUSTAVI

Međunarodni promet robe odvija se kroz različite prometne grane kao što su cestovni, željeznički, pomorski i zračni, a sve češće u kombinaciji više njih (multimodalni transport). Svaka grana ima svoje specifičnosti, prednosti i nedostatke, a otpremnik je taj koji bira optimalno rješenje za svog klijenta. Njegova stručnost posebno dolazi do izražaja u koordinaciji između više prometnih sustava, kada se zahtijeva brza i sigurna dostava robe na velike udaljenosti.

3.1 CESTOVNI PROMET

Može se reći da je upravo cestovni promet jedan od najširih oblika kada se spominje cestovni promet, svatki od prijevoza ima navedeno i rezervirano mjestu u međunarodnom prometu, ali cestovni promet zauzima bitnu poziciju. Želja svakog klijenta je da mu se roba dostavi na željenu adresu bez ikakvih problema, upravo je takav oblik prometa najbolji za isporuku od točke A do točke B. U današnje vrijeme kada se cijeli svijet sve više globalizira i unaprijeđuje infrastruktura, cestovni promet još više dolazi do izražaja zbog novih cesta i prometnica koje se grade. Cestovni promet kao sam za sebe je jako dobar, ali kada se uskladi sa još jednim oblikom transporta postaje još učinkovitiji za klijenta. Za cestovni promet skoro nema prepreka kada pogledamo njegovu dostupnost. Željeznički i pomorski tipovi prijevoza iziskuju određenu infrastrukturu kao što su pruge i morske luke, da bi se transport odvijao u brzom toku. Udaljenost je glavna prednost kod cestovnog prometa, jer se cestovnim prometom može daleko najviše prevesti robe iz jednog kraja svijeta na drugi. Svaka manja odnosno ruralna mjesta imaju ceste po kojima prijevoznik može prevesti robu, što je u drugim tipovima transporta nemoguće. Danas je sve više klijenta koji žele isporuku „na vrata“, a to cestovni transport omogućuje bez ikakvih stajanja i pretovarivanja robe. "Cestovni promet ostaje najvažniji oblik transporta u Europi jer omogućava brzu i fleksibilnu isporuku robe, posebice na kraćim i srednjim udaljenostima". Rizici koji se mogu pojaviti u ovakvom obliku transporta su vrlo mali, a automatski se smanjuju i troškovi ukoliko dođe do štete. Ni jedan teret nije isti, postoje mnoštvo tipova tereta kao što su rasuti tereti, preporučene pošiljke i tekući tereti. Ovaj tip prometa omogućava da se sve vrste tereta mogu prevoziti do željenog odredišta, jer postoje adekvatna vozila koja to mogu isporučiti. Što se tiče nedostataka u cestovnom prometu, oni su rijetki. Jedan od ključnih nedostataka u ovakvom obliku transporta vezana je uz kapacitet, neka vozila nemogu prenijeti veliku količinu robe kao što to mogu željeznice ili brodovi. Unajmljivanjem još vozila da se veća količina robe preveze donosi dodatne troškove za klijenta kojemu to nije u krajnjem cilju dobro. Sa ekološke strane gledišta, cestovni promet je definitivno

najzagađenija vrsta prometa, te se o tim stvarima raspravlja već duži niz godina. Sljedeći faktor koji je nepogodan za cestovni promet su i vremenski uvjeti, neželjeni zastoji na cestama, gužve, itd.. Svi ti uvjeti utiču znatno na rok isporuke robe, a klijentu je najbitnije da svoju robu dobije u željenom roku. (Rodrigue, 2020, str. 145).



Slika 2.: Prikaz cestovnog prometa

Izvor: <https://invictus.hr/tehnicar-cestovnog-prometa/> (16.8.2025.)

3.2 ŽELJEZNIČKI PROMET

Kada je potrebno prenijeti veće količine robe, za to se uglavnom koristi željeznički promet. Željeznički promet slovi za jedan od najstarijih tipova kopnenog prijevoza na svijetu. Danas ima veliku reputaciju kad je riječ o sigurnosti i kvaliteti prijevoza robe iako se nadmeće sa cestovnim prometom. Najveća prednost kod ovakvog oblika transporta je upravo spomenuta količina koja se može prenijeti. Uostalom željeznica kao oblik prijevoza ne zagađuje okolinu koliko cestovni promet, te se čak očekuje da bi željeznički promet mogao postati još značajni nego što je trenutno. Ono što koči

ovaj oblik transporta da postane jedan od vodećih u svijetu je fleksibilnost. Već prije spomenuta dostava „od vrata do vrata“ u ovakvom obliku ne funkcionira, jer je nemoguće da željeznica ima toliku fleksibilnost kao cestovni promet. Takvo stanje klijenta u startu odbija, ako nema veće količine robe za prenijeti. Ako klijent ima količinski manju pošiljku uvijek će prije odabrati cestovni promet. Ukoliko klijent odabere prijevoz robe željezničkim prometom, automatski mora biti svjestan da će se ta roba morati pretovariti u jednome trenutku, te će to dodatno odužiti vremenski rok isporuke robe. Željeznički promet ima sve da jednog dana postane među vodećim svijetkim tipovima prometa. Već se sada možemo vidjeti utjecaj ulaganja u ovaj tip transporta, uvođenjem novijih i električnih vlakova, razvoj softvera i sustava koji se nalaze u logistici. Željeznički promet ima dobro djelovanje u multimodalnom transportu, pogotovo ako ima sinergiju sa pomorskim prometom gdje se koriste kontejneri za prijevoz robe. To drastično olakšava istovar i automatski ušteduje vrijeme svim osobama koji su u tom lancu procesa transporta.



Slika 3.: Prikaz željezničkog prometa

Izvor: <https://tehnika.lzmk.hr/zeljeznicki-promet/> (16.8.2025.)

3.3 ZRAČNI PROMET

Zračni promet je definitivno najbrži oblik transporta koji postoji danas. Kada klijent zahtijeva brzu isporuku hitne robe, onda odabire zračni promet. Kapacitet zračnog prometa nije kao u primjerice željezničkog ili cestovnog, ali on isključivo služi da se prenese hitna roba koja naravno ne zahtijeva toliko veliki količinski kapacitet. Njegova prednost je i u tome što je zračni promet dosta globalno povezan. Ističe se posebice u hitnim isporukama kod nerazvijenih država u smislu da nemaju toliko dobru razvijenu cestovnu i željezničku infrastrukturu. Također, zračni promet je definitivno među najsigurnijim oblicima transporta, jer se sva roba i pošiljke jako strogo nadziru. Krađa robe je gotovo nepostojeći pojam kod zračnog prometa, jer roba prolazi kroz niz sigurnosnih mjera prije nego što stiže u sam avion. Ono što je najveća mana ovog tipa transporta je cijena. Visoka cijena i manjak kapaciteta su jedina dva problema koja djele zračni promet da postane jedan od najvećih i najkorištenijih prometa današnjice. Veliki kapacitet robe koja se prenaša zračnim prometom može biti kobna za klijenta, ako ta roba nema visoku vrijednost. Vremenski uvjeti također predstavljaju jedan manji dio problema kod zračnog prometa, zato što se isporuka robe ne može obaviti ako vremenski uvjeti nisu gotovo savršeni. Svako otkazivanje leta ili pomicanje letova, direktno utječe na rok isporuke. Rok isporuke se treba mijenjati, a to donosi trzavice i poteškoće ukoliko se radi o hitnoj robi koja treba stići zračnim prometom. Otpremnik u ovakvim situacijama savjetuje klijenta o njegovim daljnim mogućnostima i potencijalnim rizicima, te zajedno u komunikaciji sa njime odabire najbolje moguće rješenje. Razvoj današnje tehnologije doveo je do toga da danas postoje i bespilotne letjelice koje bi kasnije nakon što se još više razviju, mogle donijeti kompletnu revoluciju u transportu i otpremništvu robe. Zračni promet se manje koristi u multimodalnome transportu, ali se radi na tome da se sve češće koristi kao jedan od transporta u multimodalnome prijevozu. Veće guranje zračnog prometu u multimodalni transport omogućuje klijentu bržu razmjenu robe između navedenih tipova prijevoza. Ekološki gledano, zračni promet nije prvi na ljestvici zagađivanja okoliša. Pronalaskom i uvođenjem goriva koji je manje štetan za

okoliš pokazuju koliko je bitno ulaganje u transport robe i u tipove transporta, da bi se zaključno zaštitio okoliš i da svi imaju na kraju koristi od toga.



Slika 4.: Prikaz zračnog prometa

Izvor: <https://tehnika.lzmk.hr/zracni-promet/> (16.8.2025.)

4. DOKUMENTACIJA U MEĐUNARODNOM TRANSPORTU

Dokumentacija predstavlja ključni element međunarodnog transporta jer bez nje prijevoz robe ne bi mogao biti zakonito i učinkovito proveden. Svaka pošiljka mora biti popraćena odgovarajućim dokumentima koji potvrđuju vlasništvo, vrstu robe, uvjete

transporta te pravne obveze između sudionika. Otpremnik ima presudnu ulogu u pripremi i kontroli tih dokumenata, jer nepravilno ili nepotpuno ispunjeni papiri mogu dovesti do kašnjenja, dodatnih troškova ili čak zadržavanja robe na granici.

Uloga otpremnika nije samo tehnička (popunjavanje obrazaca), nego i savjetodavna. On mora poznavati međunarodne konvencije, nacionalne propise i običaje u trgovini. Upravo zbog toga otpremnik predstavlja vezu između pravnih okvira i praktične provedbe transporta.

4.1 TRANSPORTNI DOKUMENTI

Transportni dokumenti služe kao dokaz o sklopljenom ugovoru o prijevozu i sadržavaju sve relevantne podatke o pošiljci. Oni se razlikuju ovisno o prometnoj grani:

CMR tovarni list – koristi se u cestovnom prometu na temelju Konvencije o ugovoru za međunarodni cestovni transport pošiljaka (CMR). Posjeduje podatke o pošiljatelju, primatelju, vrsti i količini robe i obvezi prijevoznika. Otpremnik osigurava da je tovarni list pravilno ispunjen i da se prilaže svakoj pošiljci.

Željeznička tovarnica (CIM) – jedan od bitnijih dokumenta u međunarodnom željezničkom prometu. Osim podataka o pošiljci, navodi i voznu rutu, broj vagona i uvjete prijevoza.

Pomorska teretnica (Bill of Lading – B/L) – jedan od najvažnijih dokumenata u međunarodnom prometu, jer osim dokaza o preuzimanju robe, ona predstavlja i vrijednosni papir kojim se može raspolagati robom tijekom transporta. Otpremnik mora provjeriti točnost svih unosa kako bi se izbjegli sporovi.

Zrakoplovna tovarnica (Air Waybill) –se najčešće koristi u zračnom prometu i ima ulogu potvrde o sklapanju ugovora s avioprijevoznikom. Drugačija je od pomorske teretnice, jer ne predstavlja vrijednosni papir, već isključivo potvrdu o prijevozu.

4.2 OSTALA DOKUMENTACIJA U OTPREMNIŠTVU

Dokumentacija koja je ključna za nadzor trgovinskih tokova je carinska dokumentacija. Otpremnik ima ulogu pripremiti i predati sve uključene obrasce u skladu s carinskim zakonodavstvom. Postoje tri najčešća dokumenta koja se koriste, a to su Jedinstvena carinska deklaracija (JCD), EUR.1 obrazac i ATA karnet. Uz to sve, potrebna je dokumentacija koja je vezana uz osiguranje. Osiguranje samog tereta se potvrđuje policom ili dodatnim certifikatom o osiguranju. Otpremnikova dužnost je da u ime klijenta ugovara vrstu osiguranja i u potencijalnom slučaju štete prikupi svu potrebnu papirologiju, u to spadaju zapisnici, potvrde i fotografije. Opseg pokrivanja štete i rizika u međunarodnome osiguranju određuje Institute Cargo Clauses (ICC). Osim carinskih i prijevoznih papira, bitna je i komercijalna dokumentacija (komercijalna faktura, pakirna lista i certifikati kvalitete i sigurnosti). U današnje vrijeme digitalizacija transporta robe pridonijela je velikim promjenama u samom području dokumentacije. Veliki korak se dogodio uvođenjem e-CMR-a, blockchain tehnologije i elektroničkih carinskih deklaracija, to je omogućilo sigurniji, brži i jeftiniji promet dokumenta. Osobe koje su među prvim prihvatile i podržale digitalna rješenja su bili otpremnici, jer njim olakšavaju administrativni teret i navelike ubrzavaju protok informacija.

5. OTPREMNIK U SURADNJI S MEĐUNARODNIM ORGANIZACIJAMA

Otpremnikova uloga u međunarodnom transportu robe nije samo ograničena na tehničku i operativnu organizaciju prijevoza. On je evolviran u velikoj mreži međunarodnih institucija i organizacija koje prilagođavaju pravila, procedure i

standarde u globalnoj trgovini. Takva suradnja s tim organizacijama omogućava otpremnicima lakše poslovanje i veću sigurnost, te povjerenje između klijenata.

5.1 FIATA I IATA

FIATA je organizacija koja okuplja pojedinačne tvrtke i udruženja špeditera. FIATA-ini ciljevi su bazirani na unaprijeđenju današnjeg stanja u otpremništvu, educirali bi otpremnika preko svoje FIATA diplome, te bi izdavali svoje standardizirane dokumente.



Slika 5.: Logotip organizacije FIATA

Izvor:

<https://www.hoasen.edu.vn/lgtmq/en/what-is-fiata-what-advantages-does-possessing-fiata-certificates-have-for-logistics-students/> (16.8.2025.)

IATA (Međunarodno udruženje zračnog prometa) je vrlo specifična organizacija koja je osnovana početkom, 1945. godine, u današnje doba ova organizacija broji više od 270 avioprijevoznika koji trenutačno pokrivaju 80% svjetskog zračnog prometa. IATA se ne bazira samo na avioprijevoznicima nego ima i snažnu ulogu u svijetu otpremništva, jer ona propisuje standarde za zračne tovarnice (AWB), te za sigurnosne procedure i tarife. Svi otpremnici koji se bave zračnim prometom moraju biti akreditirani putem IATA-e. To je dokaz da zadovoljavaju financijske i operative kriterije, te imaju izravni pristup prostorima na letovima članica IATA-e.



Slika 6.: Logotip IATA-e

Izvor: <https://freebiesupply.com/logos/iata-logo-2/> (16.8.2025.)

5.2 ICS I WTO

ICS (Međunarodna pomorska komora) svjetska je organizacija koja zastupa brodarske kompanije i također utječe posredno na rad otpremnika. Otpremnici nisu izravno u članstvu sa ICS-om, rad otpremnika ovisi o pravila koja ICS usuglašava s međunarodnim tijelima poput IMO-a (Međunarodna pomorska organizacija). ICS je

zapravo organizacija koja postavlja standarde sigurnosti u pomorskom svijetu prometa, regulira i pazi na procedure vezane uz Bill of Lading, te ima utjecaj na pravila koja određuju odgovornost samih brodara i špeditera.

WTO (Svjetska trgovinska organizacija) organizacija koja nije usko i izravno povezana s otpremnicima, njezine odluke imaju važan utjecaj na međunarodnu trgovinu, a samim time i na špediciju. WTO se zapravo bavi liberalizacijom svjetske trgovine, snižavanjem carina i necarinskih barijera, te umetanjem novih i jedinstvenih pravila. Sami otpremnici kroz ovu organizaciju dobivaju prikladnije uvjete poslovanja, zato što liberalizacija tržišta znači lakši pristup stranim kupcima, niži trošak carinskih procedura i bržu cirkulaciju robe.

Kriterij	ICS (Međunarodna pomorska komora)	WTO (Svjetska trgovinska organizacija)
Glavna svrha	Mehanizam za rješavanje sporova između investitora i država.	Globalna organizacija koja regulira međunarodnu trgovinu.
Osnovna uloga	Zaštita stranih investitora i osiguranje pravednog suđenja.	Olakšavanje trgovine među državama članicama i smanjenje barijera.
Vrsta sporova	Investicijski sporovi između pojedinaca/tvrtki i država.	Trgovinski sporovi između država.
Institucionalni okvir	Posebni međunarodni sudovi za investicije.	Stalna međunarodna organizacija sa sjedištem u Ženevi.
Pravni temelj	Ugovori o zaštiti ulaganja i međunarodni sporazumi.	Multilateralni trgovinski sporazumi
Članstvo	Nema klasično članstvo; primjenjuje se u sporazumima između zemalja.	164 države članice (stanje 2025.).
Nadležnost	Odnosi se isključivo na investicije i zaštitu investitora.	Odnosi se na trgovinu robom, uslugama i intelektualnim vlasništvom.

Tablica 1.: Razlike između ICS-a i WTO-a

Izvor: Vlastita obrada

5.3 ULOGA REGIONALNIH I NACIONALNIH ORGANIZACIJA

Unatoč globalnim organizacijama, koje obuhvaćaju cijeli svijet, važno je priznati i bitnu ulogu regionalnih i nacionalnih udruženja otpremika. Takve organizacije su ključne zato što povezuju globalne standarde sa lokalnim zakonodavstvom i praksom. Špediteri se svakodnevno suočavaju s raznoraznim carinskim procedurama, sustavom poreza i lokalnim infrastrukturama. U takvim situacijama dolazi do izražaja i važnosti ograničene organizacije koje imaju utjecaj na užem području, ali u sinergiji s međunarodnim tijelima. Hrvatska ima organizaciju koja obavlja sve te funkcije, a naziva se Udruga špeditera pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (HGK). Udruga takvog tipa ima ulogu zastupanja interesa naših domaćih špeditera pred državnim institucijama, pogotovo Carinskoj upravi i Ministarstvu financija. Udruga uostalom organizira jednu vrstu edukacije, razne radionice i edukativne seminare za svoje članove. Špediteri kroz HGK imaju jednu odličnu platformu za lakše rješavanje problema s kojima se suočavaju u svojem poslu i praksi.

Europska organizacija CLECAT (Europsko udruženje za otpremu, transport, logistiku i carinske usluge), ima važnu ulogu u okupljanju nacionalnih udruženja otpremnika iz raznih članica Europske unije. Sudjeluje u razvoju i oblikovanju europske prometne i trgovinske politike, njihov rad je posebno posvećen ka digitalizaciji i harmonizaciji propisa, te lobiranju kod Europske komisije i Europskog parlamenta. U regiji postoji još jedna važna organizacija, a to je Alpsko-jadranska logistička konferencija, ona se bazira na okupljanju špeditera i logističkih tvrtki iz Slovenije, Hrvatske, Italije i Austrije. Ovakav oblik organizacije nudi razmjenu iskustva, dogovaranje važnih projekata koji se vezani uz prekograničnu suradnju, te se tako automatski jača integracija jugoistočne Europe. Regionalna i nacionalna udruženja nisu izolirana, nego djeluju međusobno sa međunarodnom organizacijom kao što je FIATA, na taj način se osigurava da lokalni propisi i sama praksa budu u razini globalnih standarda.

5.2 ZNAČAJKE SURADNJE S MEĐUNARODNIM ORGANIZACIJAMA

Otpremnikova suradnja sa svim organizacijama nije samo na formalnoj razini, nego predstavlja i strateški resurs. U današnjem globaliziranom svijetu transporta, gdje se roba svakodnevno kreće kroz nekoliko država, uskladiti pravila i standarde je od velike važnosti. Najvažnija korist suradnje je jedinstvena dokumentacija i procedura. Prilikom korištenja standardiziranih obrasca (FIATA-ini dokumenti, AWB, B/L), otpremnik zna da će s tim dokumentima biti prihvaćen i prepoznat bilo gdje se nalazio u svijetu. Samim time se drastično samanjuju rizici odbijanja robe, kašnjenja i pravnih sporova. Pristup edukaciji i profesionalnom usavršavanju je također važan dio. Organizacije kao što su FIATA, IATA, CLECA na redovnoj bazi organiziraju seminare, edukacije i izdaju certifikate. Takav pristup je veoma bitan za otpremnike, jer se transportno okruženje u svijetu konstantno mijenja, pojavljuju se drugačija i izmijenjena pravila, digitalna rješenja i sigurnosni zahtjevi. Bez konstantnih edukacija i seminara, otpremnici bi teško održali svoju konkurentnost. Zastupanje interesa je sljedeća bitna značajka, zato što male špeditorske tvrtke ne bi mogle pregovarati s međunarodnim institucijama, ni utjecati na propise. Zato postoje organizacije poput FIATA-e i CLECAT-a, da bi male tvrtke dobile na težini. Sljedeća značajka se odnosi na smanjenje troškova i rizika. U međunarodnim organizacijama postoji okvir koji štiti sve sudionike. Pravi primjer je ICS i IMO, jer oni kroz svoje konvencije reguliraju sigurnost u pomorskom prometu, čime se automatski samanjuju šteta i nesreće. Otpremnik ima velike pogodnosti sa time, jer za njega to znači sigurnije poslovanje i manji broj potencijalnih odštetnih zahtjeva. Naposljetku, ovakav način suradnje s organizacijama omogućava otpremnicima da budu što više proaktivni. Putem svojih udruženja mogu sudjelovati u raspravama i pripremiti se unaprijed za nadolazeće izmjene.

6. IZAZOVI I TRENDOWI U OTPREMNIŠTVU

Otpremništvo se kao djelatnost u današnjem svijetu razvija pod snažnim utjecajem globalizacijskih procesa, ekoloških zahtjeva i tehnoloških inovacija. Njegova primarna funkcija je organizacija i sam nadzor prijevoza robe, današnji suvremeni izazovi zahtijevaju da otpremnici nauče drugačiju ulogu. Takva uloga je upravljanje rizicima, odnosno uloga strateškog partnera koji uvodi digitalna rješenja i osigurava

sklad s međunarodnim standardima. Može se izdvojiti pokoji trend i ključni izazov koji oblikuju buduće i današnje otpremništvo, a to su globalni poremećaji u samoj trgovini, brz tehnološki razvoj, pomak regulatornih zahtjeva, transformacija i održivost poslovnih modela.

6.1 GLOBALNI IZAZOVI

Geopolitičke promjene i trgovinska ograničenja, u međunarodnom prometu robe je bitna stabilnost političkog i gospodarskog okruženja. Najmanja promjena u geopolitičkim odnosima se direktno odražava na tokove robe i samu ulogu otpremnika. Otpremnici imaju obvezu praćenja konvencija, međunarodne sporazume i same trgovinske politike Svjetske trgovinske organizacije (WTO), ona kontinuirano radi na uklanjanju prepreka i liberalizaciji trgovine. Globalna kriza opskrbnih lanaca, prema mnogim literaturama proteklih godina dolazi upozorenje na pad globalnih lanaca opskrbe. Otpremništvo kao djelatnost je veoma pogođeno kada dođe do situacija kao što su prevelika zagušenost u lukama, manjak transportnih kapaciteta i nedostatak transportne opreme (kontejnera). Kada se takve stvari dogode, uloga otpremnika prelazi iz klasične logističke funkcije u strateško krizno upravljanje. Regulatorni zahtjevi i usklađivanje s propisima, otpremnici se nalaze u području koje je snažno regulirano međunarodnim i nacionalnim zakonodavstvom. Sigurnosne procedure i različiti tehnički standardi utrostručuju kompleksnost poslova. Otpremnik je obavezan uskladiti dokumentaciju i same postupke s konvencijom kao što su CMR, CIM i međunarodni standardi.

6.2 TEHNOLOŠKI TRENDОВI

Digitalizacija transportne dokumentacije, prelazak s papirne na elektroničku dokumentaciju jedan je od najvećih i najznačajnijih trendova u otpremništvu. Obrasci koji su u elektroničkom obliku omogućuju bržu, sigurniju, ali i transparentniju razmjenu podataka izemđu različitih sudionika u lancu opskrbe. Sama digitalizacija donosi mogućnosti integracije sustava izemđu različitih sudionika, kao što su carine i luke pa i raznorazna skladišta i prijevoznici. Takvim postupcima se stvara jedna jedinstvena baza podataka koja jako umanjuje rizik od manipulacija, prijevara i povećava samu transparentnost. IoT (Internet stvari) su drastično promijenile i

ubrzale stvari u samom otpremništvu, zato što je pomoću njega moguće neprekidno praćenje robe i pošiljaka diljem cijelog svijeta. Pomoću senzora koji se nalaze unutar transportnog kontejnera, moguće je praćenje vlažnosti, temperature, stanje pošiljke i njezine lokacije. To je značajno povećalo kontrolu nad robom i njezinim tokom, te je uvelike smanjilo rizik od gubitka i oštećenja robe i pošiljke.

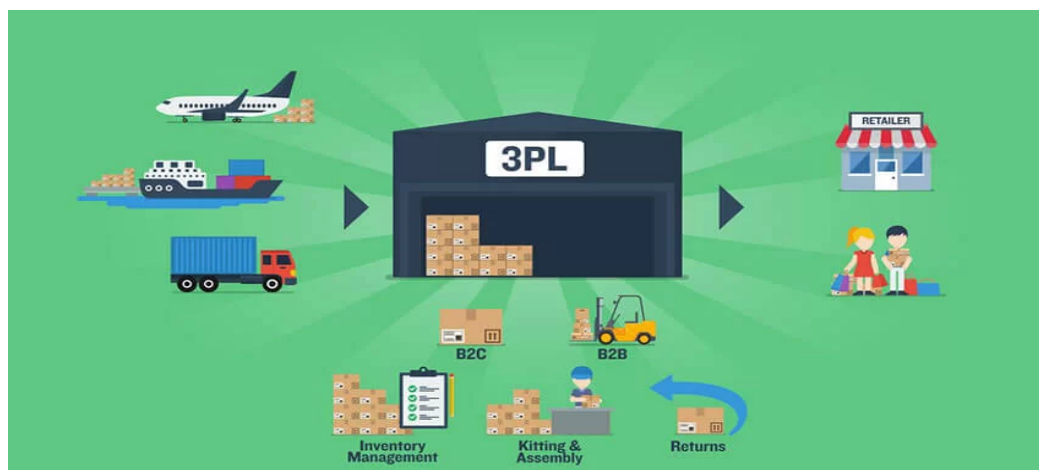
Kada dolazi do stručnih rasprava, ekološki problemi i sama održivost su glavna tema. Transport kao jedna od djelatnosti je odgovorna za značajan udi emisija CO₂ u svijetu, zato otpremnici imaju obvezu prilagoditi se prema politikama održivog razvoja. Prema izlaganju Europske komisije 2021. godine možemo zaključiti da je cilj Europskog zelenog plana smanjenje emisija u prometu za otprilike 55% do 2030. godine. Sami otpremnici se potiču na češće korišćenje intermodalnog prijevoza, vozila koja koriste alternativna goriva i samu optimizaciju opskrbnih lanaca, time bi se smanjili prazni prijevozi. Rješenje koje se predstavlja kao idealno je uloga koju ima „zelena logistika“ koja je otkrila obnovljive izvore energenata u tvrtkama i većim skladištima. Otpremnici kao takvi preuzimaju potpunu odgovornost za očuvanje okoliša u cijelome logističkom lancu, a ne samo za transport robe.

6.3 NOVI POSLOVNI MODELI U OTPREMNIŠTVU

Otpremništvo je u razvoju u posljednjih desetak godina, to pokazuje jasni pomak kod širenja poslovnih modela s tradicionalnih funkcija organizacije prijevoza na više složenije oblike djelovanja. Otpremnici su u takvoj poziciji da ne obavljaju više samo posredničke usluge između pošiljatelja i prijevoznika, nego sad preuzimaju cjelokupnu odgovornost za upravljanje opskrbnim lancima. Takva transformacija je u konačnici rezultat globalizacije, veće rastuće potrebe za brzim protokom informacija i sve više složenijih zahtjeva korisnika. Kod tradicionalnog modela otpremništva, koji je bio temeljen na organizaciji transporta i pripremanje potrebne dokumentacije, današnji zahtjevi su tržišta daleko su nadmašili ove osnovne funkcije. Otpremnici su danas u takvoj poziciji da djeluju kao strateški partneri koji pomažu u osiguravanju optimizacije troškova, pričaju sa svojim klijentima i savjetuju ih kod izbora

transportnih ruta, ali i ono što je najznačajnije je da preuzimaju odgovornost za implementaciju i planiranje logističkih rješenja.

Koncept 3PL (Logistika treće strane) jedan je od ključnih oblika u modernom poslovanju u samoj špediciji. On se bazira na outsourcingu logističkih funkcija za specijalizirane pružitelje usluga. Otpremnici koji se nalaze unutar okvira 3PL preuzimaju dodatne aktivnosti kao što su skladištenje, konsolidiranje pošiljki, sustavno praćenje pošiljki i robe, distribucija. Neke prednosti ovog modela se mogu vidjeti u smanjenju troškova za klijente i korisnike, te mogućnost da se usredotoče na osnovnu djelatnost.



Slika 7.: Koncept 3PL

Izvor: <https://www.blog.enpeks.rs/3pl-i-4pl-logistika-trece-i-cetvrte-strane/>
(16.8.2025.)

Koncept 4PL (Logistika četvrte strane) je nastao daljnom evolucijom poslovnih modela. Ovdje se otpremnik odnosi kao strateški menadžer cjelokupnog opskrbnog lanca. Otpremnik osim što ima uloga premještanja robe, njegova uloga još uključuje kordiniranje sudionika u lancu, implementiranje informacijske tehnologije, strategije planiranja i optimizacija procesa. Razlika između 3PL i 4PL modela je ta da se kod 4PL modela otpremnik stavlja u samo središte upravljačkih procesa, te ga čini važnim sudionikom u donošenju bitnih i važnih poslovnih odluka.



Slika 8.: Koncept 4PL

Izvor: <https://www.blog.enpeks.rs/3pl-i-4pl-logistika-trece-i-cetvrte-strane/> (16.8.2025)

Koncept 5PL (Logistika pete strane) radi se o najsuvremenijem poslovnom modelu od svih. Takav model prati i temelji se na integraciji pomoću digitalnih platforma i koristi napredne i poboljšane informacijske sustave. Otpremnici se u ovakvom modelu ne koriste samo fizičkim transportnim tokovima nego i digitalnim sustavom podataka. 5PL model omogućava maksimalnost kod optimizacije resursa, smanjuje uvelike rizik i povećava transparentnost.



Slika 9.: Koncept 5PL

Izvor: <https://www.blog.enpeks.rs/3pl-i-4pl-logistika-trece-i-cetvrte-strane/> (16.8.2025.)

7. ZAKONSKI I PRAVNI OKVIRI U MEĐUNARODNOM OTPREMNIŠTVU

Promatranje otpremnika kroz njihovu ulogu u međunarodnom prometu ne može se samo isključiti kroz poglede tržišta i njihovih operativnih funkcija. Visoki stupanj pravne regulacije se podrazumijeva kada je riječ o otpremništvu i špediterstvu, zato što je to posebna djelatnost u kojoj se dosta isprepliću razmišljanja i interesi viših subjekata. Prema tome navedenom, otpremnikov temelj postaje zakonski okvir preko kojeg slaže i uzdiže svoja prava i samu odgovornost prema radu.

7.1 ZAKON O OBVEZNIM ODNOSIMA RH I NACIONALNI PROPISI

Otpremništvo je takva djelatnost koja u Republici Hrvatskoj ima regulacije od strane akata, kao što su zakonski i podzakonski. U tome svemu jednu bitnu ulogu ima Zakon o obveznim odnosima (ZOO). Prema ovakvom zakonu jasno se definiraju ugovaranja o otpremama i ugovorima o prijevozu, a isto tako i sami odnosi između nalogodavca, špeditera i dostavljača. Kao što kaže ZOO, špediterova dužnost i obveza da poduzme sve što je u njegovoj moći da roba stigne i da se izvrši sam prijevoz iste, a dužnost samog nalogodavca je da mu zauzvrat isplati naknadu za dobro obavljen posao. Takva vrsta ugovora se može sklopiti i u pisanom odnosno fizičkom obliku, ali i u drugim vrstama radnje, što znači da je u centru pravna valjanost i ona se priznaje isto kada osoba, u ovom slučaju naručitelj preda robu uz važeća pravila za sami transport. Osim ovog zakona, u Republici Hrvatskoj postoje zakoni koji reguliraju djelatnost špedicije i logistike, a to su: Zakon o trgovini, Carinski zakon i posebno određeni propisi koji se odnose na sve oblike prijevoza.

7.2 MEĐUNARODNE KONVENCIJE

Međunarodne konvencije imaju veliku ulogu u određivanju i standardizaciji pravila, te preuzimaju odgovornosti u transportu robe.

1. CMR Konvencija (Konvencija o ugovoru o međunarodnom cestovnom prijevozu robe) – tom se konvencijom reguliraju ugovori i propisi o međunarodnom prijevozu robe na cesti. Čime propisuje prava i obveze prijevoznika i samog pošiljatelja vezano za nesreće koje će se dogoditi u samom prijevozu robe.
2. CIM Konvencija (Konvencija o međunarodnom željezničkom prijevozu) – ona pokriva željeznički dio prometa, te postavlja personalizirana pravila za ostale propise poput teretnog lista i postupaka u slučaju nesreće i gubitka.
3. Hamburška pravila imaju veliku ulogu u određivanju pravila u pomorskom prometu i njihova prvobitna svrha je jednakost i odgovornost brodara prema vlasnicima tereta.
4. Varšavska i Montrealska Konvencija u zračnom su prometu jedini koji oblikuju pravila i uvjete zračnih prijevoznika za ljude i robu odnosno teret.

7.3 INCOTERMS PRAVILA I NJIHOVA PRIMJENA

Incoterms pravila su jedinstvena pravila koja imaju svoje mjesto u pravnom okviru. Već navedena pravila je razvila ICC (Međunarodna trgovačka komora). Incotermi jasno definiraju razne oblike u otpremništvu, kao što su rizik, podjeljenost troškova, itd..Ovakva pravila nisu u svezi sa zakonom, ali kada dođe do ugovora o kupoprodaje oni se ugrađuju i posjeduju jako veliku pravnu snagu. Za dobrobit otpremika je od velike važnosti da poznaje sve vrste pravila u svojoj djelatnosti, pa je isto tako bitno i ključno da se razumije i u Incoterms pravila. Upravo ta pravila su od velike važnosti za otpremnika, jer određuju tko je za što odgovoran, osigurava sami teret i naposljetku određuje carinske formalnosti. Incoterms se je posljednji put ažurirao 2020. godine, njegovo redovno ažuriranje je vrlo važno za otpremnike, jer sami otpremnici moraju pratiti i voditi brigu o potencijalnim izmjenama među pravilima koje mogu biti ključne u nekim trenucima u kojima će se naći i zaključno u svemu tome je da moraju prilagoditi svoju vrstu poslovanja svim zahtjevima međunarodne prakse.

7.3.1 ULOGA MEĐUNARODNIH ORGANIZACIJA U REGULACIJI

Međunarodna otprema robe odvija se kroz različite države i tržišta zbog toga je bitno da postoji organizacija koja može ujediniti pravila i standarde jedinstvene na globalnoj razini. Navedene konvencije i zakoni imaju veliki značaj, ali uloga međunarodnih organizacija omogućuje da prijevoznici, trgovci i špediteri posluju na jednak način bez obzira iz koje države dolaze.

FIATA je jedna od najvažnijih organizacija jer okuplja špeditere iz velikog broja zemalja, te time predstavlja zajedništvo otpremnika na svjetskoj razini.

Izrađuje standardizirane obrasce kao što je FIATA tovarni list koji se koristi u međunarodnom prometu.

Slijedeća globalna organizacija koja regulira trgovinu i promet je WTO svjetska trgovinska organizacija. Njezin cilj je uklanjanje prepreka u međunarodnim tokovima robe kao što je smanjenje carinskih barijera čime se otpremnicima olakšava i pojednostavljuje samo poslovanje.

U pomorskom prometu bitna je Međunarodna pomorska organizacija (IMO) koja regulira pravila o sigurnosti brodova, zaštiti okoliša, te određuje standarde rada u pomorskoj industriji.

U zračnom prometu je Međunarodna organizacija civilnog zrakoplovstva (ICAO) koja regulira pravila o prijevozu tereta i putnika, te sigurnosti leta.

Sama uloga međunarodnih organizacija ne odnosi se samo na donošenje pravila već ima ključnu ulogu u edukaciji.

Izrađuju različite priručnike, seminare te time otpremnicima omogućuju lakše razumijevanje i usklađivanje poslovanja s propisima.

Samim time se može zaključiti da je svrha međunarodnih organizacija da djeluju kao most između pravnih propisa i poslovne prakse čime se otpremnicima omogućuju lakše pružanja usluga.

Osim svih tih navedenih organizacija veliku ulogu u regulaciji ima Europska unija koja svojim direktivama i uredbama određuje pravila za svoje članice.

Pošto je Hrvatska članica Europske unije, domaći otpremnici moraju poslovanje uskladiti s europskim zakonodavstvom što predstavlja dodatne obaveze ali pruža i veći stupanj pravne sigurnosti. Republika Hrvatska je dio zajedničkog unutarnjeg tržišta i Carinske unije pošto je članica EU.

8. UPRAVLJANJE RIZICIMA I OSIGURANJE U TRANSPORTU

Ovo poglavlje se bazira na upravljanju između rizika koji su jedni od ključnih stvari koje se događaju u međunarodnom otpremništvu i transportu robe. Što se tiče robe i pošiljaka one su sklone raznim vrstama rizika i podložne su oštećenjima, pa sve do određenih pravnih i novčanih posljedica. Otpremnik bi trebao djelovati kao „štit“ da se smanji rizik od oštećenje robe i pošiljaka, te da se kontrolira svaka vrsta rizika. Njegova uloga nije samo organizacijska, u ovome slučaju to je nešto više. Svaki pošiljatelj bi htio da se njegova roba dostavi sigurnim putem bez gubitka i bez ikakvog oštećenja, a za to je zaslužno osiguranje u transportu. Poseban rizik se javlja kod međunarodnog transporta, tamo se roba i pošiljke šalju između nekoliko država, pa je rizik od oštećenja i samog gubitka robe veći. Špediter je dužan svojim klijentima objasniti vrste osiguranja i koji su mogući uvjeti pokrića ukoliko dođe do neželjenih situacija, kao što su oštećenje i gubitak robe.

8.1 VRSTE RIZIKA U MEĐUNARODNOM PRIJEVOZU

Rizici u međunarodnom transportu su veliki i puno veći nego u običnom transportu, što je i logično ako pogledamo da roba i pošiljke moraju prelaziti više država da dođu do svog primatelja. Jedan od najvećih strahova kod otpremnika je upravo rizik ili gubitak same robe, ali to nisu jedini rizici kojima se otpremnik izlaže. Postoje više vrsta rizika, a to su:

1. Fizički rizici: prilikom transporta robe, roba se ošteti ili u potpunosti izgubi, postoji i fizički rizik koji je izazvan od strane nesreće, prirodnim nepogodama, ne educiranim i nepravilnim rukovanjem i moguće je da dođe do krađe.
2. Financijski rizik: u ovaj rizik su uključene promjene koje se događaju u deviznim tečajevima, konstantan porast cijene goriva.
3. Komercijalni rizici: dosta su česti, jer se baziraju na kašnjenju ili ne plaćanju ugovornih obveza koje u konačnici nisu ispunjene.

4. Politički rizici: u suvremenom svijetu politička nestabilnost dolazi do izražaja, zbog ratnih sukoba koji se događaju, a to automatski utječe na pravilno i sigurno izvršavanje transporta.
5. Carinski rizici: jedan od najčešćih rizika koji se pojavljuje u današnjici, događa se najčešće zbog nepravilno popunjene i pripremljene dokumentacije i izmjena koje su se dogodile u carinskim propisima.

Otpremnici kao takvi moraju djelovati proaktivno, jer su oni posrednici između pošiljatelja i samog prijevoznika. Moraju biti spremni na svaki navedeni rizik, te djelovati preventivno i sa sigurnošću.

8.2 OSIGURANJE PRILIKOM TRANSPORTA I NAKNADA ŠTETE

Način kako osigurati svoju robu dok putuje kroz razne države je upravo transportno osigurnje. Ono pruža kvalitetne usluge koje zahvaćaju gubitak pošiljaka i robe, te samog oštećenja kod robe. U ovom slučaju postoje tri najčešće police osiguranja koje se koriste u transportnom osiguranju robe, a to su:

1. Osiguranje pošiljke – zahvaćuje najčešće stvari koje se dešavaju u transportu robe, a to su rizik od gubitka pošiljaka i velika oštećenja koja su sve češća.
2. Osiguranje kod prijevoznika – rasterećuje samog prijevoznika, te pokriva troškove ukoliko dođe do gubitka ili oštećenja robe.
3. Osiguranje kod otpremnika – nadoknađuje i pokriva samog otpremnika ukoliko otpremnik zakaže u pravilnom obavljanju njegovih dužnosti.

Svaka šteta koja se desi ili gubitak robe ili pošiljke, nadoknađuje se sa odabranom i prikladnom policom osiguranja, te mora biti u skladu sa ugovornim obvezama. U današnjem svijetu, često se događaju nesporazumi oko količine naknade koja će se platiti za određenu štetu, tako da je od krajnje važnosti da otpremnik zna pravilne i odgovarajuće upute za određenu vrstu osiguranja.

8.3 POSTUPCI KOD REKLAMACIJA I ODGOVORNOST ŠPEDITERA

Kada se u transportu dogodi određena šteta, od toga trenutka kreću postupci kod same reklamacije robe koja je pretrpjela štetu. Ovakav postupak kod pretrpljene štete započinje tako da se prvobitno i pravovremeno obavijesti otpremnika i samog prijevoznika, zatim se treba prikupiti određena i pravovaljana dokumentacija, te se nakon toga sve podnosi zahtijev za već dogođenu naknadu štete. U ovakvim slučajevima kada se dogodi šteta, uloga otpremnika ovisi gdje se on nalazi u lancu. Ako se otpremnik nalazi samo kao posrednik u lancu, to za njega znači da je njegova odgovornost u takvoj situaciji ograničena, ako se k tome izabere pouzdani prijevoznik i odgovarajuća dokumentacija u tome slučaju. Može se dogoditi i da je otpremnikova uloga u lancu kao prijevoznikova, takva odgovornost obuhvaća samo jedan dio, a to je isporuka određene robe.

8.4 MJERE KOJE SMANJUJU RIZIK

Kada se dogodi šteta ili sam gubitak robe, po tome možemo zaključiti da su preventivne mjere bile na jako lošem nivou, odnosno ljudi nisu marili da bi se takvo što moglo desiti. Preventivne mjere su jedan od bitnih faktora u otpremništvu, zato što kada dođe do štete ili gubitka robe, događa se jedan zastoj koji sadrži niz dokumentacija i reklamacije koje traju po nekoliko mjeseci. Otpremnikova dužnost je da takve stvari spriječi upravo preventivnim mjerama, da sebi uštedi vrijeme koje mu je neophodno. Preventivne mjere mogu uključivati:

1. Odabire kod pouzdanih partnera – potrebno je i krajnje neophodno imati prijevoznika kojem se može vjerovati u svakoj situaciji, te da ima iskustva u poslu kojeg radi.
2. Kvalitetna papirologija – potrebni su pravilno popunjeni papiri i dokumenti koji odgovaraju carinskim pravilima, da bi se uvelike smanjili troškovi i zastoj, te da se smanji vrijeme prijevoza.
3. Suvremena tehnologija – danas je tehnologija uvelike olakšala posao u transportu, uvođenjem uređaja koji prate svaku pošiljku i njihovo stanje je prekretnica koja je bila prije potrebno, elektronična razmjena podataka je

uštedjela jako puno vremena, ne samo otpremnicima nego svim ljudima koji su bila vezani uz lanac transporta.

4. Educirani zaposlenici – otpremnikova dužnost je da ulaže u svoje znanje, te da redovito pohađa edukacije i seminare, od presudne je važnosti da otpremnik poznaje zakon i sve procedure, tako da ga u poslu ništa ne može iznenaditi i kako bi mogao pravovremeno reagirati u lošim situacijama.
5. Analiziranje i sama procjena rizika – jedna od otpremnikovih uloga je i da procjeni potencijalni rizik koji se može dogoditi prilikom transporta. Prepoznavanje rizika na vrijeme omogućuje otpremniku da se bolje pripremi i brže reagira.

Otpremnicima više nije glavna uloga samo organizacija prijevoza, već kroz pravilno upravljanje rizicima i osiguranje, štite interese svojih klijenata, čime se povećava sigurnost same robe u prometu te se samim time i povećava stabilnost same međunarodne trgovine.

9. ORGANIZIRANJE I PLANIRANJE ŠPEDITERSKIH POSLOVA

Poslovi u optremništvu su vrlo zahtijevni i izazivaju vrlo visok nivo koncentracije, jer je otpremnik u svezi sa mnoštvo ljudi odnosno sudionika koji traže maksimalnu posvećenost. Svatko od tih sudionika je različit i želi izvući od otpremnika ono što je najbolje za njega, ne uzimajući u obzir da otpremnik ima i druge klijente kojima se isto tako mora posvetiti, odnosno svoje vrijeme. Otpremnik se treba prilagoditi svemu tome i napraviti plan i organizirati procese. Što se tiče same strategije u otpremništvu, organiziranje i planiranje nisu samo dio toga. Njime se osiguravaja pravovremena, ekonomski prihvatljiva i besprijekorna realizacija pošiljaka i robe. Kada pogledamo današnje otpremništvo i otpremništvo prije nekoliko godina, današnje otpremništvo je puno dinamičnije i zahtijeva od otpremnika da sve više radi u nestabilnim uvjetima. Taktika u otpremništvu se kompletno promjenila, sada je prvobitno važno planiranje i ograniziranje otpremničkih poslova, zbog očuvanja visoke konkurentnosti i da poslovanje teče fluidno bez trzavica. Otpremnik se ponaša

kao jedna vrsta koordinatora koji spaja lanac opskrbe, gleda realnu sliku između zahtijeva svakog klijenta i realnih mogućnosti koje se mogu dogoditi na tržištu, ali isto tako treba osigurati pravovremenu, zakonitu i prije svega sigurnu provedbu transporta.

9.1 PROCESI ZA DONOŠENJE ODLUKA U ŠPEDITERSTVU

Kada je potrebno donijeti odluku, pogotovo u ključnim trenucima, otpremnik to gleda kao neku vrstu čimbenika. Čimbenici koji utječu u donošenju odluka nisu slični, te ih ima mnogo (cijena, vrsta robe, vrijeme isporuke, rizik, itd.), otpremnikov je zadatak da pomno razmotri svaki od tih čimbenika, kako kasnije nebi došlo do neugodnih situacija ili čak neželjenih situacija u smislu oštećenja ili gubitka robe. Otpremnik treba sagledati širu sliku i odabrati najbolje opcije za prijevoznika pa tako i za njega. Što se tiče transporta robe, otpremnikov je zadatak da procjeni koji je oblik transporta najbolji i najprikladniji u kojoj situaciji, ali isto tako mora paziti i o drugim faktorima kao što su troškovi koji se mogu nagomilati i kasnije ne biti profitabilni, te procjena pouzdanosti. Otpremnikova uloga je da bude pažljiv u takvim situacijama i treba sagledati sve parametre i „izvagati“ brzinu i troškove koji će biti i na kraju presudni. Čist primjer ovakve situacije je upravo zračni promet, jer je definitivno i neusporedivo najbrži oblik prometu u suvremenom svijetu i pruža najbržu moguću isporuku, ali to ima i svoje mane kao što su jako veliki troškovi. Pomorski promet je u drugu ruku bolje profitabilniji od zračnog, ali je puno sporiji u smislu isporuke od zračnog. Kada pogledamo sa strane klijenta, otpremnik mora znati da klijentove mogućnosti mora usporediti i prilagoditi ih sa tržišnim mogućnostima. Analiza rizika je nužna baš u ovakvim situacijama, kada otpremnik jednostavno mora „izvagati“ ono što je najbolje za njegovog klijenta, ali mora sagledati i širu sliku. Širu sliku ipak sužavaju određena pravila i pravni okviri koji se pojavljuju u spomenutom procesu transporta. Na temelju upravo takvih pravila se određuju razine odgovornosti koje su nužne za kasnije procese. Zaključak ovog poglavlja je da otpremnik ne može samo donositi odluke

koje su najbolje za njegovog klijent, nego postoje i drugi procesi, te dokumenti koji spriječavaju tako nešto.

9.2 PRAVILNO UPRAVLJANJE DOKUMENTACIJOM

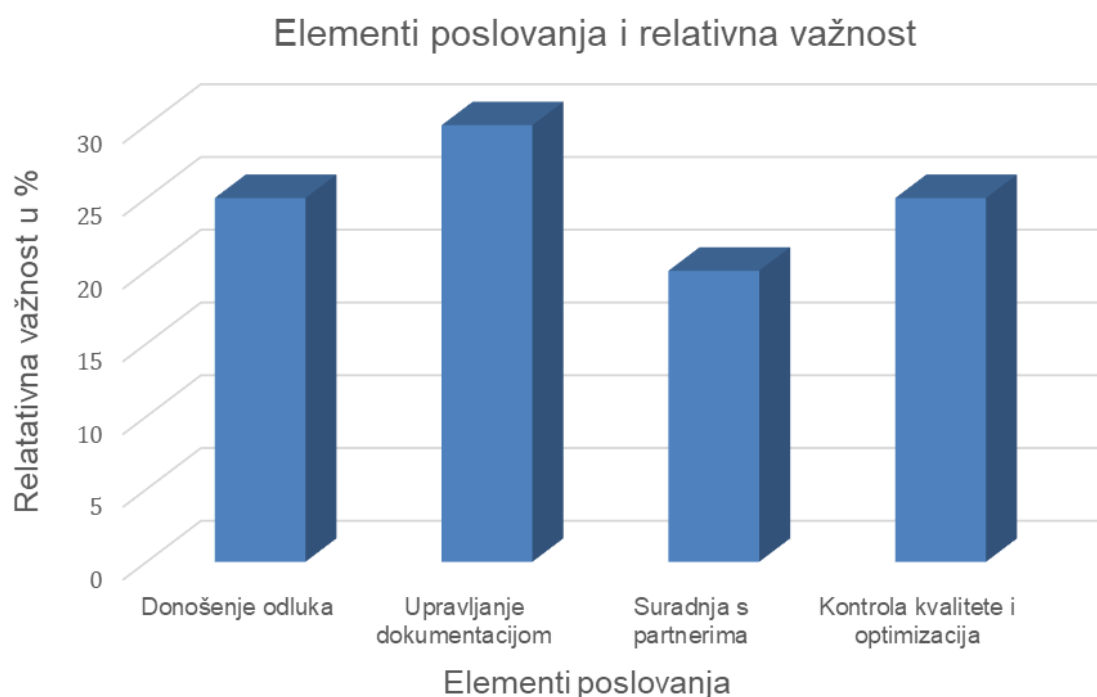
Kada je riječ o upravljanju dokumentacijom u otpremništvu, to je jedna od složenijih koraka na kojeg otpremnik mora biti spreman i suočiti se sa time. Pogotovo kada je riječ o međunarodnom transportu robe, tada velik protok dokumenata nužno potreban, a svaki od tih dokumenata ima i svoje značenje.

- fakture
- carinske deklaracije
- certifikati
- teretne listove
- osiguravateljske police

Svaki nepravilno i neprikladno popunjen dokument oduzima jako puno vremena i dovesti do mogućih zastoju na granicama, što uvelike šteti klijentu pa i samom otpremniku jer mu oduzima vrijeme. Zastoj je jedna od sitnijih mogućnosti koje se mogu dogoditi, tu se još ubrajaju dodatni troškovi koji se moraju pokriti, pa čak može doći i do pravnih sporova koji uvelike ne odgovaraju otpremniku, a ni klijentu. Ovdje u spas dolaze sustavi koji su namijenjeni da prate i imaju nad kontrolom sve dokumente. Automatizacija dokumenta je ključna stvar da se stvari poput nepravilnih dokumenata ne dogode. Brza komunikacija između otpremnika i klijenta je ključna za dobro obavljen posao, čak i ako ta komunikacija sadrži loše vijest, tada će se moći brže reagirati i pravilnom dokumentacijom riješiti problem. Današnje je doba vrlo zahtijevno sa pogleda otpremnika, jer otpremnik treba jako dobro upravljati sa velikom količinom informacija koju dobija svakodnevno, a to treba jednako dobro odrađivati kao i upravljati sa fizičkim tokom robe i pošiljaka.

9.3 SURADNJA IZMEĐU PARTNERA I PROIZVOĐAČA

U otpremništvu se poslovi ne mogu obavljati samostalno, odnosno zahtijevaju veliku količinu komunikacije između prijevoznika, skladištara, carinskih zastupnika, itd.. Kvaliteta obavljenog posla i posla kojeg otpremnik radi ovisi u većini o upravo toj komunikaciji koja je presudna i koja diktira uspjeh. Prevelik broj sudionika i partnera može izazvati kolaps, jer nisu svi partneri u sudionici pouzdani. Otpremnik na neki način mora prepoznati s kojim partnerima i ljudima će komunicirati, ali uz sve to mora se pridržavati zakonskih normi. Kada otpremnik stekne povjerenje u svoje partnere, to uvelike poboljšava kvalitetu rada i tada je moguće imati veću predvidljivost u samome poslu, što je veliki korak ispred konkurencije. Međunarodno tržište donosi i nove partnere, to otpremniku omogućuje pristup i uvid u veći broj poslova i samih tržišta u kojem se može posloovati. U takvim situacijama se javlja fleksibilnost koja je od presudne važnosti kasnije kada će doći do ponude. Zaključak svega ovoga je da otpremnik opet na sebi ima brigu kojim će partnerima vjerovati i koje će ljude slušati, a da na kraju obavi dobar posao, te da svi imaju koristi.



Grafikon 1.: Prikaz bitnih elemeneta poslovanja u usporedbi s njezinom važnošću
Izvor: Vlastita obrada

9.4. PROVJERA KVALITETE

Kvaliteta u otpremništu je jedna od bitnih stavki, jer većina klijenata gleda upravo kvalitetu dobro obaljenog posla. Otpremniku je u interesu da prati i pregledava sve moguće situacije koje se događaju prilikom transporta robe, pa do njezine konačne isporuke. Proces koji se odvija prilikom transporta robe moraju biti u skladu sa zakonom i propisima, te potrebnim dokumentima koje otpremnik treba pripremiti prilikom procesa transporta. Svaki dokument koji se treba upotrijebiti u procesu transporta, otpremnikova dužnost je da ga pregleda odnosno uoči grešku ako je do nje došlo, te da brzo ukloni opasnost od mogućih posljedica koje bi ugrozile proces isporuke robe. Koraci koji se odvijaju tijekom procesa transporta robe su dosta složeni, te se očekuje da otpremnik bude prisutan dok se ti koraci odvijaju. Otpremnikova snaga je u tome da može zapaziti potencijalnu grešku, koja se može dogoditi u fazama transporta robe. Svaka od tih grešaka može skupo koštati i usporiti tijek isporuke robe. Prisutnost otpremnika je obavezna, a i samom otpremniku je u interesu da bude i ima sve pod kontrolom. Zahtjevi kod klijenata su uvijek veći od onoga što se zapravo može isporučiti, tako da otpremnik analizira sve moguće parametre kao što su troškovi, vrijeme, cijena, te onda odlučuje i razgovara sa klijentom o njegovim realnim mogućnostima i njegovom najpovoljnijem rješenju. Simulacije su vrlo učestale u današnjem otpremništvu, jer pomoću njih dobivamo okvirnu optimizaciju koja se može još prevesti uz digitalne alate i utjecaj logističkog menadžmenta. Osim što otpremnik izvršava svoju ulogu organizacije i kontrole transporta, on ujedno i savjetuje svoje klijente što je najbolje za njih u određenim situacijama. Strategija je ključ uspjeha kod procesa transporta, od početka do kraja otpremnik mora imati važeću strategiju i osmisliti plan kako da pošiljka ili roba stigne od točke A do točke B u što kraćem mogućem roku, ali da zadovoljava već spomenute procese i zakone. Zaključak ovog poglavlja je da otpremnikova sposobnost treba biti jednako kvalitetna kao i njegovo donošenje odluka i sam proces rada. Stabilnost i sigurnost u procesu transporta robe su ključne i za otpremnika i za klijenta koji će se i kasnije opet vratiti po takve usluge, konkurentnost u današnjem

globaliziranom svijetu je sve veća, pa je ujedno i kvaliteta pružanja usluga na sve većem nivou.

10. ULOGA OTPREMNIKA U MULTIMODALNOM TRANSPORTU

Najpoznatija i najsuvremnija vrsta transporta današnjice je upravo multimodalni transport. Posebna i unikatna stvar kod ovakvog tipa transporta je što kombinira dva ili više tipa prijevoza. Kod takve vrste transporta, potrebni su i jedinstveni ugovori, pa je tako potreban jedinstveni prijevozni dokument i to se sve može ugovoriti unutar jednog ugovora. Pošto je današnje vrijeme puno ubrzanije od prošlog, ovaj oblik transporta se prilagođava upravo tome. Optimizira logistički lanac, zbog same kombinacije koju pruža, a to su različite prijevozne grane, koje omogućavaju brz i fluidan protok robe sa jedne na drugu stranu. Otpremnici su već do sada imali zahtijevne ulogu kada su imali samo jedan oblik transporta, a sada se stvari dodatno zakompliciravaju kada su u pitanju dva ili više oblika transporta. Uloge su im dosta složenije, jer moraju povezivati faze prijevoze, te moraju voditi brigu o potrebnoj i važećoj dokumentaciji. Ključ da ovakav proces transporta robe bude uspješan je komunikacija i suradnja koju otpremnik treba imati između različitih prijevoznika. Tako se postiže da na kraju ovako složen proces otpreme robe izgleda vrlo jednostavno. Klijent u ovakvom slučaju želi da bude sve transparentno i fluidno, te da što prije dobije svoju robu.

10.1 ZNAČAJKE MULTIMODALNOG TRANSPORTA

Za klijenta se ovakva vrsta transporta odvija kao jedna i jedinstvena usluga, ali sa strane je to puno različitih prijevoznika i osoba koji u tome proces sudjeluju. Sva odgovornost se nalazi kod jednog ugovornog subjekta, svaka vrsta transporta je pod jednim ugovorom iako to ne izgleda tako. Najveća značajka ovog transporta je upravo u globalnoj trgovini, zbog samih pošiljaka koje su vrlo često udaljene jedna od druge. Dobar primjer u ovakvim situacijama je roba koja se nalazi u samoj središnjici

ili unutrašnjosti kontinenta, ali se mora prevesti u skroz drugu državu. Tada bi se iz te države otpremnik koristio željezničkim ili cestovim prijevozom pa kad roba stigne u drugu državu služio zračnim ili pomorskim transportom ukoliko je to najbrži način da roba stigne do svojeg klijenta. Ovi nabrojani segmenti su zapravo različiti, ali spadaju zajedno u jednu logističku uslugu. Dominantnost ovakvog tipa transporta je u tome što je financijsko učinkovitiji od ostalih tipova transporta što možda zvuči apsurdno. Svakom klijentu je želja da dobije svoju isporuku robe čim je prije moguće, pa je tako upravo ova vrsta transporta i najbrži način kako to postići. Administracija koja se često ne spominje, ali je jako važan kotačić u otpremništvu. Upravo ovakav tip prijevoza olakšava posao administratora i ne opterećuje ga kao što bi sa ostalim tipovima prijevoza. Kapacitet je uvijek bio problem kada su pošiljke količinsko velike. Trenutačno u ovakvoj vrsti transporta, kapacitet može predstavljati problem , jer se roba barem jedanput mora istovarivati kako bi ušla u drugu vrstu prijevoza. Svaka vrsta prijevoza ima i svoj određeni kapacitet, pa je od ključne važnosti da otpremnik pomono promotri s kakvim kapacitetom raspolaže, te da pravilno kombinira vrste prijevoza koje mogu prevesti određenu količinu do odredišta u sigurnim uvjetima.

10.2. PREDNOSTI I NEDOSTACI U MULTIMODALNOM PRIJEVOZU

Već poznati multimodalni prijevoz, kao i svaki drugi prijevoz koji postoji, ima svoje prednosti i nedostatke. Prednosti ovakvog tipa transporta su:

1. Brza isporuka robe – povezivanjem više tipova transporta udvostručuje brzinu isporuke, te nije vezan sa više ugovora.
2. Veća sigurnost – odgovornost kakvu ima multimodalni prijevoz je centralizirana što uvelike smanjuje rizik od nesporazuma i konkretnih sporova koji se mogu desiti.
3. Jedan ugovor i dokumenti – uvelike smanjuje već spomenuto opterećenje kod administracije, te jako olakšava dogovor i komunikaciju između otpremnika i različitih prijevoznika.

4. Laka prilagodljivost – u ovakvom tipu transporta fleksibilnost odnosno prilagodba na različite vrste transporta je ključna, a tu dolazi i prilagodba na samu udaljenost pošiljke i prilagodba na sve zahtjeve tržišta.
5. Prihvatljivi troškovi - kada pogledamo ostale vrste transporta, ovaj tip je cijenovno najprihvatljiviji, zbog brojnih vrsta transporta koje se kombiniraju ekonomska isplativost je u granicama za razliku od ostalih transporta.

Određene mane kod ove vrste transporta su uglavnom učestali nedostaci kod većine vrsta transporta, a to su:

1. Povišene cijene kod osiguranja – najveća jedinstvenost kod ovog transporta je kombiniranje većeg broja prijevoznika, ali to nosi sa sobom i veće cijene u osiguranju, zbog složenijih rizika koji se mogu desiti u bilo kojoj vrsti prijevoza prilikom transporta robe.
2. Pravni nedostatak – u takvim situacijama je bitno imati sve potrebne dokumente koji se trebaju upotrijebiti za određenu vrstu prijevoza, da nebi došlo do otežanog rješavanja sporova.
3. Geografska infrastruktura – još i dan danas postoje geografske prepreke koje su jednostavne nepremostiv dio ne samo u svijetu transporta nego i u većini djelatnosti u svijetu. Geografska ograničenja su jedan veliki minus i prepreka kod ovog tipa transporta, jer je gotovo nemoguće koristiti ovakav tip transporta ako su prometne grane nedovoljno povezane.
4. Teža organizacija – otpremničkova najbitniji zadatak kod ovakvog tipa prijevoza je upravo organizacija, organizacija je bitno i u drugim vrstama transporta, ali kada je riječ o multimodalnom transportu, gdje se otpremnik koristi sa duplo više osoblja odnosno prijevoznika je vrlo zahtijevna.

Većinom otpremnici znaju kako raspolagati sa velikom količinom prijevoznika i ljudi koji su uključeni u jedinstveni prijevoz, no postoji i potreba da se izbalansiraju upravo

navedene prednosti i nedostaci. Komuniciranje sa klijentima i savjetovati ih koja su njihova optimalna rješenja je ključ da se posao obavi kako treba.

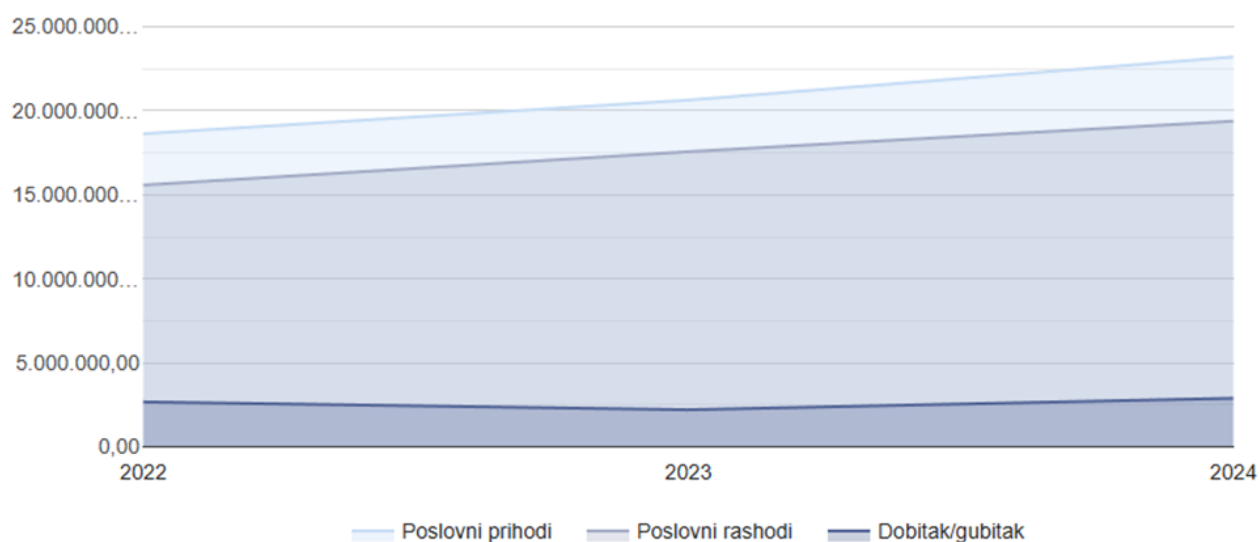
10.3. KORDINACIJA OTPREMNIKA U MULTIMODALNOM TOKU

Otpremnik je u ovakvom modelu transporta „figura“ koja je u središtu tog transportnog procesa.

Prethodno nabrojane uloge su itekako bitne u multimodalnom transportu, ali ona bitna uloga koja se ističe najviše je uloga strateško – administrativna. Prema ugovoru kojeg otpremnik sklopi, on postaje lice koje je odgovorno za potpuni proces i snaga određene sankcije ukoliko dođe do problema tijekom samog procesa transporta. Takva situacija je vrlo neprikladna za otpremnika, jer je on samo jedan dio toga procesa, jer znamo da u multimodalnom prijevozu sudjeluju velika količina ljudi i samih prijevoznika. Otpremnici koji su tek krenuli sa ovim poslom i koji nemaju iskustva će se teško snaći u ovakom procesu transporta. Iskustvo koje otpremnik stiče tijekom svog života je ključno u nekim trenucima, jer će znati kako reagirati i koje procese upotrijebiti da ublaži štetu ili nesporazum koji se dogodio. Zaključak ovih poglavlja o multimodalnom transportu je da upravo takva vrsta transporta sve više poznatija u cijelom svijetu i sve se više počela primjenjivati, kada se zbroje negativni i pozitivni učinci ovog transporta možemo zaključiti da je puno više pozitivnih čimbenika nego negativnih.

11. PRAKITIČNI PRIMJER ZA TVRTKU SATO d.o.o.

Tvrtka SATO d.o.o. uspješno posluje od 2008. godine, a bavi se tiskanjem samoljepljivih etiketa. Njihove etikete se nalaze na raznim proizvodima u prehrambenoj i mesnoj industriji, kozmetičkoj industriji, te raznim vinima i napitcima. Tvrtka surađuje sa mnogim poznatim brendovima na hrvatskom tržištu duži niz godina, te posluje sa mnogim inozemnim partnerima. Kako bi unaprijedili konkurentnost na eurpskom i globalnom tržištu, odnosno uspješno pratili trendove i tehnološke napretke na tržištu te time ispunili zahtjeve klijenata za maksimalizacijom energije, tvrtka Sato d.o.o. je 03.05.2023. godine potpisala s Ministarstvom gospodarstva i održivog razvoja te Hrvatskom agencijom za malo gospodarstvo, inovacije i investicije, Ugovor o dodjeli bespovratnih sredstva u svrhu provedbe projekta pod nazivom „Komercijalizacija inovativnog proizvoda MLC3S“. Ciljevi tog projekta su proizvodnja inovativnih MLC3S etiketa, rast prihoda od prodaje te rast prihoda od izvoza.



Grafikon 2.: Financijski prikaz prihoda i rashoda

Izvor: Financijska agencija FINA

SWOT analiza za tvrtku SATO d.o.o.

Snage

1. Unikatnost – fokusirani su i specijalizirani su samo na izradu kvalitetnih samoljepljivih etiketa, to im dodaje veliku prepoznatljivost.
2. Samoproizvodnja – posjedovanje vlastitog pogona, vlastita kontrola kvalitete robe, vlastiti strojevi za rad.
3. Rast tvrtke – konstantno ulaganje u tvrtku i povećavanje prihoda tvrtke.
4. Educirani zaposlenici – prek 160 educiranih zaposlenika koji imaju iskustvo u tiskarstvu i radu za strojevima, te educirani zaposelnici u logistici.
5. Kvaliteta proizvoda – zadovoljni kupci i dobavljači se vraćaju, te povećavaju svoju potražnju za većom količinom proizvoda.

Slabosti

1. Jednodimenzionalna industrija – ukoliko se dogodi pad potražnje za naljepnicama tvrtka bi mogla biti u padu sa prihodima.
2. Troškovi materijala – velike cijene papira, boja i lakova koje su u porastu.
3. Međunarodno tržište – većina dobavljača i kupaca se nalazi unutar Hrvatske.
4. Kvar strojeva – popravak strojeva i dobavljanje novih strojeva.

Prilike

1. Porast potražnje – velika potražnja za etiketama.
2. Širenje u inozemstvo – moguća proširenja poslovanja u inozemstvo s većom količinom narudžbi.
3. Ekološki prihvatljivi – mogućnost proizvodnje etiketa koje su napravljene od ekološko razgradivog materijala.
4. Ulaganje u strojeve – kupanja suvremenih strojeve kako bi se ubrzala i digitalizirala proizvodnja.

Prijetnje

1. Zastarijeli strojevi i proizvodi – nedovoljna ulaganja u strojeve i repromaterijal može dovesti do smanjenja naručivanja etiketa od kupaca.
2. Konkurencija – sve ostale tvrtke u regiji koje se bave sličnom djelatnošću mogu biti prijetnja.

3. Krize u ekonomiji – smanjivanjem proizvodnje u industriji automatski smanjuje i samu potražnju za etiketama.

Konkretan primjer iz prakse:

Otprema i doprema robe se odvija unutarnjim i međunarodnim prometom ovisno o lokaciji naručitelja. U konkretnom primjeru posluje se s naručiteljem iz Italije koji šalje narudžbu da mu tvrtka izradi 30.000 etiketa za boce različitih napitaka. Prilikom zaprimanja narudžbe kreće se u izradu istih prema radnom nalogu kojeg izrađuju odjel pripreme u tvrtki. Radni nalog u sebi sadržava sve informacije koje su potrebne da se izradi naručena količina i određena vrsta robe. Radni nalozi su napravljeni za određenu vrstu stroja odnosno mašine na kojima strojar tiska robu. Svaki radni nalog je specificiran za određen stroj, to znači da ako se pokuša roba tiskati na drugom stroju, a ne na onom na kojem je predviđeno, dogodit će se šteta. Strojar koji radi na stroju treba pomno pročitati nalog kojeg dobije, podesiti stroj prema uputama u nalogu. Osim što strojar treba podesiti stroj isto tako mora izabrati određenu vrstu papira na kojem će se tiskati naljepnice isto tako i određene folije i lakove ako su napisani u nalogu. Gotove tiskane naljepnice se nalaze u obliku rola, tako da ih je lakše upakirati u kutije. Strojar gotove naljepnice u rolama prilagođava odnosno dorađuje da budu uredne i namotane u smjeru koji je propisan u nalogu. Ukoliko smjer namotaja naljepnice u rolama ne valja, kupac ih vraća kao reklamaciju. Svaka naljepnica treba biti identična kao što je uzorak na poledini radnog naloga. Neki kupci zahtijevaju da se njihova roba pregledava kada je gotova s tiskanjem. Radnici koji rade u kontroli kvalitete odmotavaju rolu koja je gotova kako bi provjerili kvalitetu tiska, osoba koja pakira robu treba odobrenje radnika koji je kontrolirao određenu robu da bi ju zapakirao u kutiju. Nakon što su se etikete izradile na tiskarskim strojevima i prošle kontrolu kvalitete iste kreću u proces pakiranja. Na kutije se zalijepe transportne naljepnice koje izrađuje osoba koja pakira robu, naljepnice se izrađuju u programu i tiskaju se na posebnim printerima, neki kupci ne žele da naljepnica sadrži određene podatke pa se to također navodi u radnom nalogu. Uobičajne transportne naljepnice sadrže naziv kupca, broj radnog naloga, količinu i datum pakiranja. Kutije se otpremaju u skladište, te se sa komercijalistom dogovara

oko izrade otpremnice. Otpremnica je jedan važan dokument kada se radi o samom prijevozu i otpremi robe. Otpremnicu izrađuje komercijalist koji ju šalje u PDF obliku administratoru skladišta koji ju u papirantom obliku daje skladištaru. Skladištar prema navedenoj otpremnici treba pronaći robu u skladištu, za to su mu od pomoći transportne naljepnice koje su naljepljene na kutijama sa nazivima različitih kupca. Kada skladištar određenu robu pronađe treba ju preuzeti prema otpremnici koju je dobio. Na otpremnici se nalaze podaci o kupcu, nazivima robe (kako bi se olakšao posao skladištaru), količina, približna kilaža kutije i datum otpreme. Skladištar kada je preuzeo robu stavlja otpremnicu na kutiju i tada se čeka da dođe kupac po svoju robu. Prijevozniku koji je došao po nevedenu robu treba izdati potrebnu dokumentaciju jer se radi o međunarodnom prijevozu (CMR) i prateću fakturu. Prijevoznik potpisuje otpremnicu i uzima sa sobom CMR. Pošto se roba izvozi unutar članica EU primjenjuju se ugovori o slobodnoj trgovini, te nije potrebna carinska ovjera.

K: 827643
Š: Z.ET.DSBB.72
Količina: 30.000

Radni nalog broj [Barcode]
Zaprimio: [Blank] Otvorio: [Blank]
Broj narudžbe i datum

Novi proizvod: ☒ Broj boja 4
Staro: ☐
Staro + izmjena: ☐

Potrebno Frame: 611

Stroj na kojem se tiska: HP2
Format po širini role: 73
Format u korak (frame): 65
Razmak po širini role: 4
Razmak u korak (frame): 4
Format s napustima: 77 x 69
Br. et. po širini role: 4
Br. et. u korak (frame): 14
Ukupan broj etiketa: 56
Broj zuba: 0
Opseg cilindra: [Blank]
Dužina Frame: 966

Pozicija (red/ormar/ladica): [Blank]
Na ovjeru: [Blank]
OVJERENO: [Blank]

Prethodni nalozi: [Blank]
JobCode: [Blank]

CRVENA P 485 C
3D SITO: 0986/726 NOVO
SITO LAK BR 0922/1434 NOVO
(u sito lak ubaciti malo crne boje da lak bude prijavo sito - prema uzorku u nalogu)!!!

Boja1:	Boja2:	Boja3:	Boja4:	Boja5:	Boja6:	Boja7:	Boja8:	Boja9:	Lak1:	Lak2:
C	M	Y	K						3D SITO LAK	SITO LAK
									LAK UV SITO 3D ZA SILK FOIL - MCS	LAK UV SITO BRAILLE RELIEF VFP

Anilox boja 1: / Anilox boja 2: / Anilox boja 3: / Anilox boja 4: / Anilox boja 5: / Anilox boja 6: / Anilox boja 7: / Anilox boja 8: / Anilox boja 9: /
Anilox lak 1: / Anilox lak 2: /

OPERACIJE **TEHNIČKI ELEMENTI ZA DORADU**

Razrezivanje: SMAG 1 Numeracija Štanca: 5795 Korak: 207
Etiketa po opsegu na štanci: 3

Naziv	Širina	Korak folije	Korak klišea
Folija 1:		0	0
Folija 2:	0	0	0
Folija 3:			

Folija za lam. FOL.ZLATNA SILK ZA SITO MD4001 MCS DESIG
Blindruk: ☐ Blindruk korak klišea: 0 Broj blindruka: [Blank]
Broj SITA ZA LAK: [Blank] Broj SITA 3D FOLIOT.: [Blank]

Ostalo: [Blank]

Unutarnji fi hilzne: 76 Broj etiketa na roli
Dužina hilzne mm: 77
Količina hilzni: 8 Max vanjski fi role: 290

Transportne etikete: [Blank]
Način otp.: ☒ Mi ☐ Kupac ☐ Ostalo

TEKST TEKST 3
DV

Certifikat: ☐ Da ☒ Ne

Naziv materijala	g/m2	Katbroj	Mj.	Kol. plan	m2	Kol. utrošena	TežinaKg	Napomena
PAPIR SAM.AC TINTORETTO GESSO H+O WS BARRIER AP1300 WG74 333	160	814648 M		679,95	226,42	679,95	36,23	
CJJEV PAPIRINA 76/84X1500 MM	0	118352 m		1,00	1,50		0,00	
FOL.ZLATNA SILK ZA SITO MD4001 MCS DESIGN Š.320	0	110352 M		679,95	217,58		0,00	
LAK UV SITO 3D ZA SILK FOIL - MCS DESIGN	0	108170 KG		2,26	0,00		2,26	
LAK UV SITO BRAILLE RELIEF VFP	0	111824 KG		2,26	0,00		2,26	
							40,76	

Procjena težine u kg: 40,76

8 x 3750

Tisak: [Blank] Dorada: [Blank]

Kontrola kvalitete i pakiranje: [Blank]
Grafika priprema: [Blank]

Ispisao: [Blank] Datum: 09.09.2025 13:10:00

Slika 10. Prikaz radnog naloga

Izvor: SATO d.o.o.

SATO

SATO d.o.o.

Vodovodna ulica 2, 49210 Zabok

TEL: +385 (0)49 521 003

www.sato.hr

OIB:65194295219

PDV ID broj:HR65194295219

Datum otpreme: [REDACTED]

Broj računa: [REDACTED]

Prema narudžbi: [REDACTED]

Napomene:

Otpremnica br. : [REDACTED]

	Proizvod	Količina	Cca netto kg
1	048198 FSCMix SELES-ET.DRVOCID AQUA BEZBOJNI 1L; 150X259; 048198, LOT: 2523799**	10.200,00 kom	67,72
2	048199 FSCMix SELES-ET.DRVOCID AQUA KONCENTRAT BEZBOJNI 1L; 150X259; 048199, LOT: 2523796**	10.200,00 kom	67,72
3	048229 FSCMix SELES-ET.DRVOCID AQUA KONCENTRAT ZELENi 1L; 150X259; 048229, LOT: 2523795**	10.000,00 kom	66,41

Proizvodi koji su označeni zvjezdicama prema priloženoj legendi su FSC™ certificirani proizvodi:
*FSC 100% / **FSC Mix Credit TAH-COC-009460, licenca FSC-C194803

Ukupno : 30.400,00 201,85

Otpremio

Prijevoznik

Preuzeo

Paleta

Predano:

Vraćeno:

Uputa za skladištenje:

Zaprimljene etikete prije upotrebe čuvati na suhom i tamnom mjestu na temperaturi od 20 do 25 °C i vlažnosti zraka od 45 do 60 %, dalje od izvora topline.

Etikete s RFID čipovima zaštititi od elektromagnetskog zračenja.

Robu iskoristiti unutar 6 mjeseci od zaprimanja.

NEPRIDRŽAVANJE NAVEDENIH UPUTA O SKLADIŠTENJU ISKLJUČUJE PRAVO NA REKLAMACIJU.



ISO 9001
ISO 14001

BRONZE
2023
ecovadis
CSR
Rating



Kreirao: [REDACTED]

Stranica: 1 od 1

Slika 11. Prikaz otpremnice

Izvor: SATO d.o.o.

ZAKLJUČAK

Otpremništvu u današnjem suvremenom svijetu predstavlja glavni temelj i neizostavan je segment u opskrbnim lancima. Transport robe se može podijeliti na već navedene tipove prometa koji su ujedno jednaki po nekim stvarima, ali i različiti po mnoštvu stvari kao što je dokumentacija, vrste vozila koje se upotrebljuju prilikom transporta itd.. Otpremnikov zadatak u ovim ulogama je da se prilagodi zahtjevima tržišta, komunicira sa prijavoznicima, te da otklanja moguće probleme ili pogreške koje su se dogodile u proces otpreme robe. Prilikom analize najupotrebljivijeg oblika transporta odnosno cestovnog prometa, možemo zaključiti da klijenti najviše upravo cijene takav oblik transporta. Špediter u svim oblicima otpreme robe treba djelovati kao osoba koja kordinira i ima sve u svojim rukama. Najveća odlika otpremnika u takvim situacijama je povezivanje sa različitim partnerima diljem svijete, te savijetovanje prema klijentima. U praktičnome djelu ovog rada, kroz detaljniju analizu već navedene tvrtke se upravo sve poklapa sa teorijskim djelom ovog rada, odnosno da su otpremnikove uloge nešto više od samo administrativnih. Isto tako se pokazalo da je rukovanje dokumentima, vrlo važna stvar u bilo kojoj tvrtci koja se bavi špediterstvom, jer to može uzorkovati zastoj i kašnjenje kod roka isporuke robe. Tvrtka zbog toga ima dodatne troškove koji znaju biti i vrlo visoki što se tiče cijene. Za kraj možemo reći da se otpremnik ponaša kao ključni „kotatčić“ u međunarodnim otpremama robe. Otpremnikova posvećenost, znanje i vještine čine ga jednom od najznačajnijih osoba u svim logističkim sustavima. Kasnije kada će se svijet još više digitalizirati uloga otpremnika će biti sve više i više potrebna. Otpremnikova je volja hoće li se dodatnim edukacijama usavršavati da postane što stručniji u ovome poslu, otpremništvo zahtijeva tako nešto. Konstantno educiranje i učenje novih pravila i zakona je ključ otpremnikove uspješnosti u međunarodnom otpremništvu.

LITERATURA

Bardi, E.J., Coyle, J.J. & Novack, R.A., 2006. *Management of Transportation*. 5th ed. Mason: South-Western College Publishing, pp. 112–168.

Čavrak, V., 2012. *Prometna politika Europske unije*. Zagreb: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, pp. 33–65.

Dablanc, L., 2014. *Logistics and Transport in Sustainable Cities*. New York: Routledge, pp. 91–140.

Grubišić, M. & Zelenika, R., 2008. *Međunarodna špedicija i logistika*. Rijeka: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, pp. 45–122.

Hesse, M. & Rodrigue, J.P., 2019. *The Transport Geography of Logistics and Freight Distribution*. *Journal of Transport Geography*, 74, pp. 1–9.

Kesić, B., 2010. *Prometno pravo*. Zagreb: Narodne novine, pp. 55–103.

Kesić, B., 2014. *Carinsko poslovanje u praksi*. Zagreb: RRiF Plus, pp. 21–76.

Kesić, B. & Zelenika, R., 2012. *Međunarodni promet i špedicija*. Zagreb: RRiF Plus, pp. 89–152.

Rodrigue, J.P., 2020. *The Geography of Transport Systems*. 5th ed. New York: Routledge, pp. 141–190.

Roso, V., 2013. *Intermodalni transport i logistika*. Zagreb: Fakultet prometnih znanosti, pp. 67–112.

Sović, S., 2015. *Transportno osiguranje i naknada štete u prometu*. Zagreb: TECTUS, pp. 13–64.

Tadić, S. & Zečević, S., 2009. *Logistika i upravljanje lancem snabdijevanja*. Beograd: Saobraćajni fakultet, pp. 77–129.

Zelenika, R., 2005. *Logistika i menadžment u međunarodnom poslovanju*. Rijeka: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, pp. 45–98.

Žugaj, M. & Cingula, M., 2012. *Poslovna logistika*. Varaždin: FOI, pp. 102–156.

European Commission, 2020. *Sustainable and Smart Mobility Strategy*. Brussels: European Union. <raspoloživo na: https://transport.ec.europa.eu/sustainable-and-smart-mobility-strategy_en >, [Pristupljeno 16.08.2025].

UNECE, 2015. *European Agreement Concerning the Work of Crews of Vehicles Engaged in International Road Transport (AETR)*. Geneva: United Nations. <raspoloživo na: <https://unece.org/mission> >, [Pristupljeno 16.08.2025].

UNCTAD, 2019. *Review of Maritime Transport*. Geneva: United Nations. <raspoloživo na: <https://unctad.org/publications> > [Pristupljeno 16.08.2025].

IATA (International Air Transport Association), 2021. *Cargo Handling Manual*. Montreal: IATA. <raspoloživo na : <https://www.iata.org/en/programs/cargo/> > [Pristupljeno 17.08.2025].

Republic of Croatia, 2020. *Zakon o prijevozu u cestovnom prometu (NN 41/18, 98/19, 30/20)*. Zagreb: Narodne novine. <raspoloživo na: <https://narodne-novine.nn.hr/search.aspx> > [Pristupljeno 17.08.2025].

Republic of Croatia, 2019. *Carinski zakon (NN 39/19)*. Zagreb: Narodne novine. <raspoloživo na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_01_10_152.html > [Pristupljeno 17.08.2025].

Republic of Croatia, 2013. *Pomorski zakonik (NN 181/04, 76/07, 146/08, 61/11, 56/13)*. Zagreb: Narodne novine. <raspoloživo na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1994_10_74_1290.html > [Pristupljeno 17.08.2025].

International Road Transport Union (IRU), 2022. *Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road (CMR)*. Geneva: IRU. <raspoloživo na: <https://www.iru.org/who-we-are> > [Pristupljeno 18.08.2025].

OTIF (Intergovernmental Organisation for International Carriage by Rail), 2021. *Convention concerning International Carriage by Rail (COTIF) and Uniform Rules Concerning the Contract of International Carriage of Goods by Rail (CIM)*. Bern: OTIF. <raspoloživo na: https://otif.org/en/?page_id=3> [Pristupljeno 18.08.2025.].

ICAO (International Civil Aviation Organization), 2019. *Montreal Convention 1999*. Montreal: ICAO. <raspoloživo na

:https://www2023.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/Mtl99_EN.pdf>

[Pristupljeno 18.08.2025.].

<https://sato.hr/> [Pristupljeno 10.9.2025.]

POPIS SLIKA

Slika 1. Logotip Transadrije na zgradi u Rijeci.....	3
Slika 2. Prikaz cestovnog prometa.....	7
Slika 3. Prikaz željezničkog prometa.....	8
Slika 4. Prikaz zračnog prometa.....	10
Slika 5. Logotip organizacije FIATA.....	13
Slika 6. Logotip IATA-e.....	14
Slika 7. Koncept 3PL.....	20
Slika 8. Koncept 4PL.....	20
Slika 9. Koncept 5PL.....	21
Slika 10. Prikaz radnog naloga.....	41
Slika 11. Prikaz otpremnice.....	42

POPIS TABLICA

Tablica 1. Razlike između ICS-a i WTO-a.....	15
--	----

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Prikaz bitnih elemenata poslovanja u usporedbi s njezinom važnošću.....	31
Grafikon 2. Financijski prikaz prihoda i rashoda.....	38

Zabok, 10.09.2025.

SUGLASNOST

Društvo SATO d.o.o. daje suglasnost Lovri Pristušku da koristi podatke i primjere povezane s društvom SATO d.o.o. te da se završni rad objavljuje na internetskim stranicama Veleučilišta Hrvatsko zagorje Krapina (VHZK).

SATO d.o.o.

SATO
d.o.o.
Vodovodna ulica 2

SATO d.o.o. | Vodovodna ulica 2, 49 210 Zabok | +385 49 521 003 | info@sato.hr | OIB: 65194295219 | VAT ID: HR65194295219 | Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080644780

Temeljni kapital 4.540.810,00 € | MB: 2341123 | Licencni kod FSC® C1948031 | Direktor: Ratko Hubus

more than just printing.





IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, LOVRO PRISTUŠEK izjavljujem da je moj završni rad pod naslovom ULOGA OTPREMNIKA U ORGANIZACIJI MEĐUNARODNOG TRANSPORTA ROBE izvorni rezultat mojeg rada, da se temelji na mojim istraživanjima, te da se u njegovoj izradi nisam koristio drugim izvorima osim onima koji su u njemu navedeni u bilješkama i popisu literature. Za izradu rada su korištene etički prikladne i prihvatljive metode i tehnike rada.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da nije prepisan iz necitiranog rada te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Sadržaj mogega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga rada.

Svojim vlastoručnim potpisom potvrđujem da sam suglasan da se moj završni rad javno objavi na internetu.

U Krapini, 11.09.2025.

Lovro Pristušek

ime i prezime studenta