

MERANIE KVALITY POSKYTOVANEJ SLUŽBY PREPRAVNÉHO REŤAZCA

Jozef Majerčák, Peter Majerčák¹

ÚVOD

Železnica počas svojej vyše 150 – ročnej histórie nabrala na seba množstvo stereotypov, ktorých sa veľmi ťažko zbavuje. Rôznymi nariadeniami, predpismi, poriadkami a opatreniami sa stála nepružnou, čím stratila svoju najväčšiu prednosť. Aj keď v minulosti boli pokusy o zmenu kvality v osobnej doprave, všetky stroskotali na nesyستémovom prístupe. Niekoľko sociologických prieskumov ako aj sťažnosti a podnety cestujúcich dokazujú, že je nutné zlepšenie imidžu železničnej spoločnosti. Ten je možné zlepšiť len vtedy, ak cestujúcemu verejnosť presvedčíme, že naše služby sa zlepšujú a do železničných staníc bude prichádzať čoraz viac spokojných cestujúcich. Je preto potrebné zmeniť kvalitu poskytovaných služieb a až potom je možné hovoriť o zlepšovaní imidžu spoločnosti. Opačný postup by znamenal, že najprv chceme prezentovať novú formu, ktorá však nie je dostatočne podložená zmenou obsahu. Pod formou je zadefinované všetko, čo sa navonok prezentuje, pod obsahom sú konkrétne hmatateľné zmeny vo zvyšovaní kultúry cestovania. Je preto žiaduce úplne otvoriť sa cestujúcim, denne s nimi spolupracovať, monitorovať ich požiadavky, promptne vybavovať ich podnety, oznámenia a sťažnosti. Všetky zmeny, ktoré sú potrebné na zlepšenie imidžu spoločnosti sú obsiahnuté v projekte s názvom Nový poriadok.

Nový – nová spoločnosť musí zavádzať nové veci.

Poriadok – čistota, kultúra cestovania, poriadok vo firme vo vzťahoch, k nadriadenosti a podriadenosti, k úcte jeden k druhému..

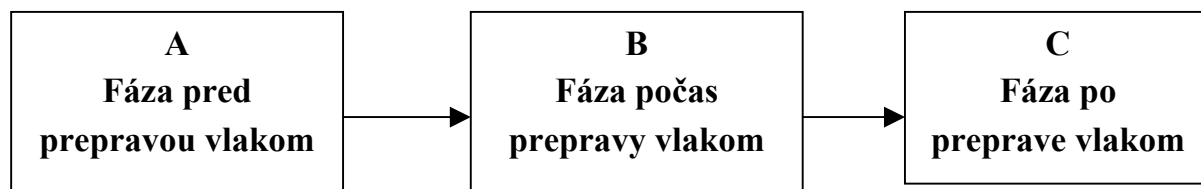
1. PREPRAVNÝ REŤAZEC

Praktické uplatňovanie Nového poriadku je založené na princípoch: [1]

- nová kvalita vzťahov a komunikácia s verejnosťou (otvorenie sa verejnosti)
- systémovosť riešenia
- meranie výkonu
- iniciatíva a zodpovednosť zamestnancov

¹ Doc.Ing.Jozef Majerčák,PhD., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta PEDAS, Katedra železničnej dopravy, Univerzitná č.1, 010 26 Žilina, Tel. 041/5133 410 E-mail:jozef.majercak@fpedas.utc.sk,
Ing. Peter majerčák,PhD., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta PEDAS, Katedra ekonomiky, Univerzitná č.1, 010 26 Žilina, Tel. 041/5133 218 E-mail:peter.majercak@fpedas.utc.sk,

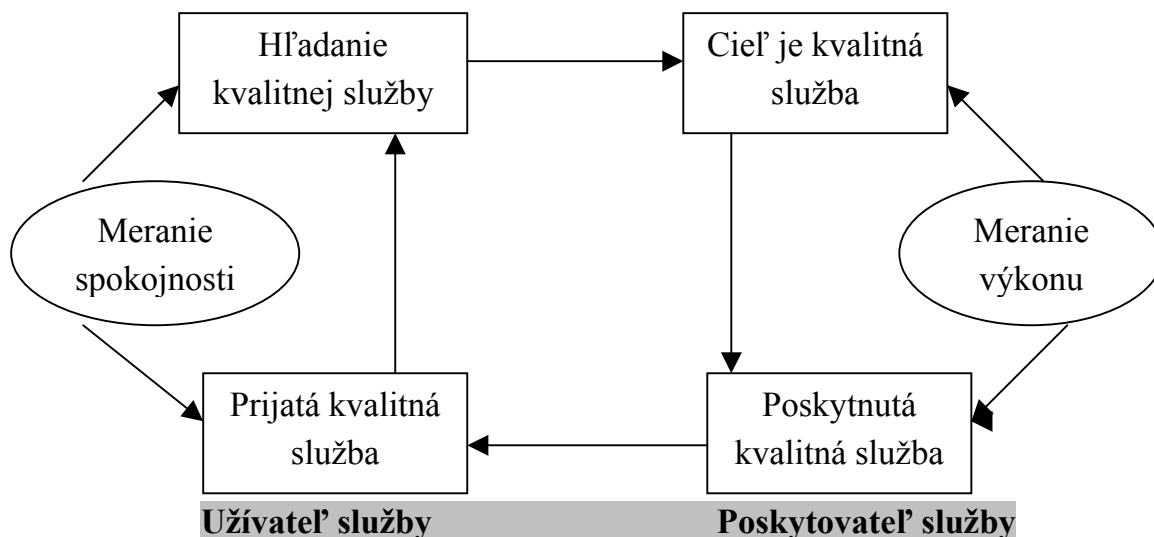
Komplexné a systémové zabezpečenie uvedených princípov bude postupne realizované formou starostlivosti o cestujúceho (zákazníka). Zostava balíkov služieb je tvorená systémovo, so zreteľom na zabezpečovanie jednotlivých produktov a kvality poskytovaných služieb zákazníkovi pre celý logistický prepravný reťazec: [1], [2], [4]



- A = fáza pred prepravou – v rámci stanice, atrakčného obvodu stanice a územia príslušného mesta (mesto, rozhranie mesto/ železničná stanica, železničná stanica)
- B = fáza počas prepravy vlakom (dopravný prostriedok, jazda dopravným prostriedkom)
- C = fáza po ukončení prepravy vlakom (železničná stanica, rozhranie mesto/železničná stanica, mesto)

1.1. Sľučka kvality

Pri zostave plánov, realizácii a vyhodnotení jednotlivých druhov služieb pre jednotlivé fázy prepravného reťazca sa postupuje podľa sľučky kvality služby: [3]



Hľadaná kvalita služby – úroveň kvality, ktorú implicitne alebo explicitne požaduje zákazník. Možno ju posudzovať ako súhrn vážených kritérií kvality. Relatívna váha týchto kritérií sa dá stanoviť kvalitatívnou analýzou.

Cieľová kvalita služby – úroveň kvality, ktorú sa snaží poskytovateľ služby poskytnúť zákazníkovi. Je ovplyvnená úrovňou kvality, ktorú hľadajú zákazníci, vonkajšími a vnútornými tlakmi, obmedzeniami rozpočtu a výkonom konkurencie.

Poskytovaná kvalita služby – úroveň kvality dosahovaná na každodennej báze, pričom sa meria z pohľadu zákazníka.

Vnímaná kvalita služby – úroveň kvality meraná zákazníkom. Vnímanie poskytovanej kvality závisí od osobných skúseností zákazníkov so službou alebo s pridruženými službami. Dôležité sú tiež informácie, ktoré o službe zákazníci dostávajú buď od poskytovateľov alebo od iných zdrojov.

Vyhodnotenie služby alebo balíkov služieb sa uskutočňuje priebežne príslušným odborným úsekom a v dohodnutých termínoch formou auditu. Vykonávanie auditu je nutné uskutočňovať aj u dodávateľských firiem. Pri vykonávaní auditu sa dôraz kladie aj na celkový poriadok a disciplínu príslušného pracoviska a zamestnancov. Okrem služieb má byť audit uskutočňovaný aj v prípade prevádzkových celkov prepravného reťazca (vlak, trať, región, železničná stanica – mesto)

Vyhodnotenie z pohľadu zákazníka – prieskum spokojnosti zákazníka, utajeným zákazníckym prieskumom, priamym meraním výkonu.

Kritéria kvality vo verejnej osobnej doprave – celková kvalita zahŕňa rozsiahly počet kritérií. Pri zostave plánu služieb a vyhodnocovaní ich kvality sa vychádza z kategórií, ktoré reprezentujú zákazníkov pohľad na poskytovanú službu. Medzi ne zaradujeme tieto kritéria:

- použiteľnosť
- dostupnosť informácie
- starostlivosť o zákazníka
- pohodlie
- bezpečnosť
- dosah na životné prostredie.

1.2. Hodnotenie služby a dosahovaná kvalita

Meranie kvality poskytovanej služby sa zabezpečuje postupne podľa STN EN 13816. Na každé kritérium sa použijú vhodné metódy s premietnutím úrovne kvality merania s cieľom pridelovania bodov. [1] [4], [5]

Výsledky merania kvality (dosiahnuté body) objektov z prepravného reťazca (železničná stanica, vlak, traťový úsek resp. územný celok, región) sa použijú na jeho zaradenie do kvalitnej kategórie – rating (A – C, a príslušného počtu „+“ resp. „-“, symbolov).

2. Akčný program všeobecného poriadku

Ten je postavený na predpokladoch, že uvedené zásady v STN norme budú premietnuté do akčného plánu, ktorý je rozdelený na tri kategórie. Základom je zostava:

1. Zostava plánu a realizácie služieb v podmienkach železníc budovaných na:
 - programovom riešení informovanosti cestujúcej verejnosti a poskytovaní doplnkových služieb prostredníctvom kontaktných centier, zákazníckych centier, osobných pokladníc
 - realizovaní inovovaného systému obsluhy cestujúcich
2. Zostava plánu a budovanie stanice nového typu

Predpokladom pre naplnenie takéhoto plánu je rozdelenie staníc do troch kategórií:

A kategória – stanica koridorovej trate so zastavovaním vlakov kategórie EC, IC, Ex, R a stanice so sídlom VÚC.

Ponuka služieb:

- parkovacie plochy, rýchle občerstvenie, predaj časopisov a novín, bezplatné hygienické zariadenie (podľa vzoru čerpadiel pohonných hmôt), stála obchôdzková policajná služba, kamerový bezpečnostný systém, oddychová zóna pre cestujúcich, riešenie estetiky interiéru v spolupráci s komorou architektov, riešenie čistoty podľa dohodnutých štandardov, umiestnenie ostatných služieb so zreteľom na ich negatívne dopady.

B kategória – stanica so zastavovaním vlakov diaľkovej dopravy a stanice turistického ruchu.

Ponuka služieb:

- rýchle občerstvenie, predaj časopisov a novín, bezplatné hygienické zariadenie (podľa vzoru čerpadiel pohonných hmôt), oddychová zóna pre cestujúcich, riešenie estetiky interiéru v spolupráci s komorou architektov, riešenie čistoty podľa dohodnutých štandardov.

C kategória – ostatné regionálne stanice a zastávky.

Ponuka služieb:

- podmienky rozsahu služieb stanoviť jednotlivo a ich kvality rozpracovať formou „Štandardy služieb železničnej stanice“

Meranie.

Plán služieb na železničnej stanici a spôsob ich realizovania a vyhodnocovania bude vychádzať zo vzájomnej dohody manažéra infraštruktúry a dopravcu. Na jeho realizáciu by mali byť využívané prostriedky Európskej únie v rámci programu „Čistá doprava“. Vyhodnotenie uskutoční nezávislá audítorská skupina, resp. Skupina odboru inšpekcie, kontroly a krízového riadenia za účasti Združenia spotrebiteľov v zmysle STN EN 13816.

Dojem.

Spracovať systém školení, merania kvality a motivácie pre zamestnancov prvého kontaktu, výchova zamestnancov k profesionálnej komunikácii so zákazníkmi.

Jednotný a estetický dizajn.

Zaviesť do života nový dizajn manuál na vzhľad predajných miest, informačné tabule a vývesky v prijímacích budovách železničných staníc a pre označovanie vlakov, zabezpečiť nové nátery vozňov, ochrana súprav pred sprejermi, rovnošata pre každého zamestnanca.

Sústavná kontrola poriadku

Vytvorenie poriadku a jeho dodržiavanie je chápané ako nevyhnutný stály proces denného prevádzkového režimu. Pre uskutočňovanie kontroly by mali platiť jednotné a pre zamestnancov známe postupy a kritéria hodnotenia.

Bežnú preventívnu kontrolu poriadku budú vykonávať zamestnanci príslušných odborných útvarov. Vyhodnocovanie nového poriadku podľa stanovených kritérií

a zaradovanie hodnotených objektov do kvalitatívnych kategórii budú vykonávať nezávislé auditorské skupiny a odbor inšpekcie, kontroly a krízového riadenia.

Pracovné tímy.

Pre navrhovaný systém je potrebné navrhnuť aj jednotlivé pracovné skupiny, tímy a to na jednotlivých úrovniach vrcholového riadenia, regionálneho riadenia a auditorskej pracovnej skupiny.

ZÁVER

V predloženom článku je hodnotený prepravný reťazec a jeho prvky v kontexte novej STN normy. Uvedené zásady sme aj prakticky použili pri vyhodnocovaní konkrétnej regionálnej prepravy na trati Žilina – Rajec a na regionálnej trati Trenčianska Teplá - Trenčianske Teplice. Môžeme na základe získaných výsledkov konštatovať, že obidve uvedené regionálne trate boli z hľadiska úrovne poskytovanej služby hodnotené ako štandardné železničné trate. Konkrétne sa zisťovali náležitosti prepravnej prevádzky pred, počas aj po preprave. Príspevok vznikol za podpory projektu VEGA 1/1236/04 Metodika identifikácie a analýzy prvkov kvality v dopravných a prepravných procesoch a službách. Bližšie uvedené výsledky sú výstupom grantovej úlohy, ktorá je riešená v rokoch 2004 - 2006 na Katedre železničnej dopravy.

LITERATÚRA:

- [1]Majerčák, J. a kol.: VEGA 1/1236/04 Metodika identifikácie a analýzy prvkov kvality v dopravných a prepravných procesoch a službách.
- [2] Komendátová, M.: Použitie akčného programu v prepravnom reťazci. Seminárna práca z predmetu Logistika, 2005.
- [3] Majerčák, P., a kol.: Zvýšenie efektívnosti železničnej dopravy v celoeurópskom meradle prostredníctvom skvalitnenia služieb poskytovaných pri preprave IC vlakmi. In.: Horizonty dopravy, roč. XI. 1/2003, 35-38 str., ISSN 1210-0978.
- [4] Gašparík, J.: Návrh modelu riadenia vzťahov so zákazníkmi v podmienkach železničného dopravného podniku. Dizertačná práca, Žilinská univerzita v Žiline, Žilina, 2004.
- [5] Nedeliaková, E.: Hodnotenie kvality služieb prepravného reťazca IC vlakov vo vzťahu k legislatíve EÚ. Dizertačná práca, Žilinská univerzita v Žiline, Žilina, 2004.

Lektoroval:

Doc. Ing. Ján Knižka, PhD., Žilinská univerzita v Žiline

Zadané na uverejnenie: **10.mája 2006**