

METÓDY HODNOTENIA KVALITY V DOPRAVE

Adela Štetinová¹

Úvod

Ekonomické zmýšľanie súčasných dopravcov i podnikateľov v iných oblastiach by sa v súčasnosti malo niesť v duchu hesla: „Kvalita je kľúčom k úspechu“. Pojem „kvalita“ je však veľmi individuálny a jeho kvantitatívne stanovenie je pomerne obtiažne.

Je trendom, že dostatočným prostriedkom na preukazovanie kvality sa stalo vlastníctvo certifikátu kvality. Certifikácia kvality sa v mnohých názoroch spája výhradne so splnením podmienok pre manažérstvo kvality zahrnutých v normách súboru ISO 9000.

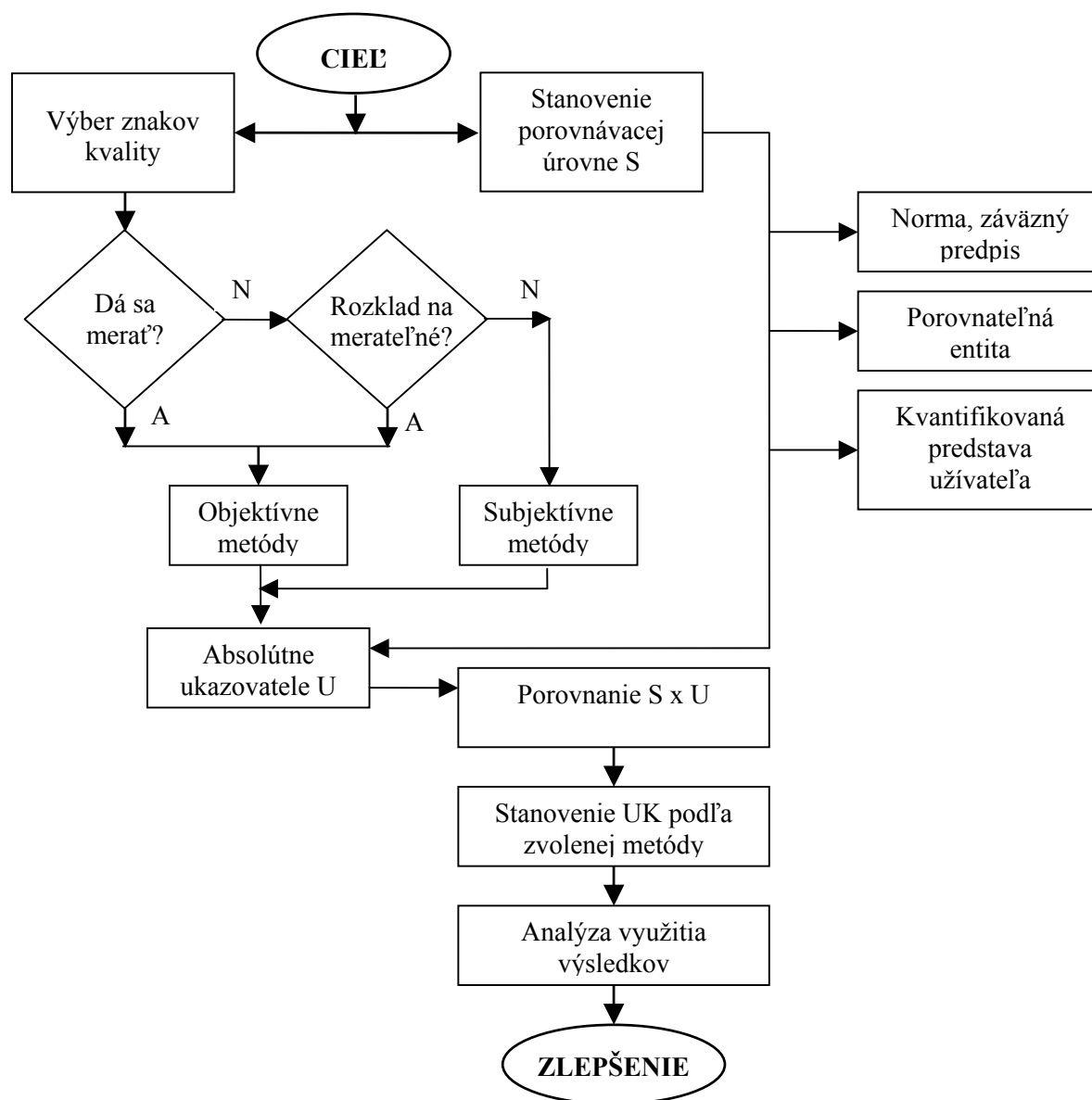
Nie je potrebné zdôrazňovať ekonomické prínosy, ktoré kvalita poskytnutej služby dopravcovi prináša. Z množstva rôznych efektov môžeme spomenúť:

- zvýšenie objemu tržieb,
- nadväzné zvýšenie zisku,
- zaistenie vernosti zákazníkov, dlhodobé zmluvné vzťahy,
- získanie nových zákazníkov, dôvery investorov,
- vybudovanie si dobrého mena a image firmy.

Problematika ekonomického hodnotenia prepravných služieb je značne rozsiahla, vzhľadom k nehmotnosti produktu. Informácie potrebné pre spracovanie ekonomickej analýzy sú často nedostupné, resp. neúplné, pretože spokojnosť zákazníka je ťažko merateľný ukazovateľ. Pokým nespokojnosť zákazníka sa prejaví v každom prípade, mieru spokojnosti zákazníka môžeme často iba odhadovať.

Ak uvažujeme o hodnotení kvality všeobecne, v dostupnej literatúre môžeme nájsť nasledujúci všeobecný postup (obr. 1).

¹ Ing. Adela Štetinová, Katedra cestnej a mestskej dopravy, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Žilinská univerzita v Žiline, email: stetinova@fpedas.ute.sk

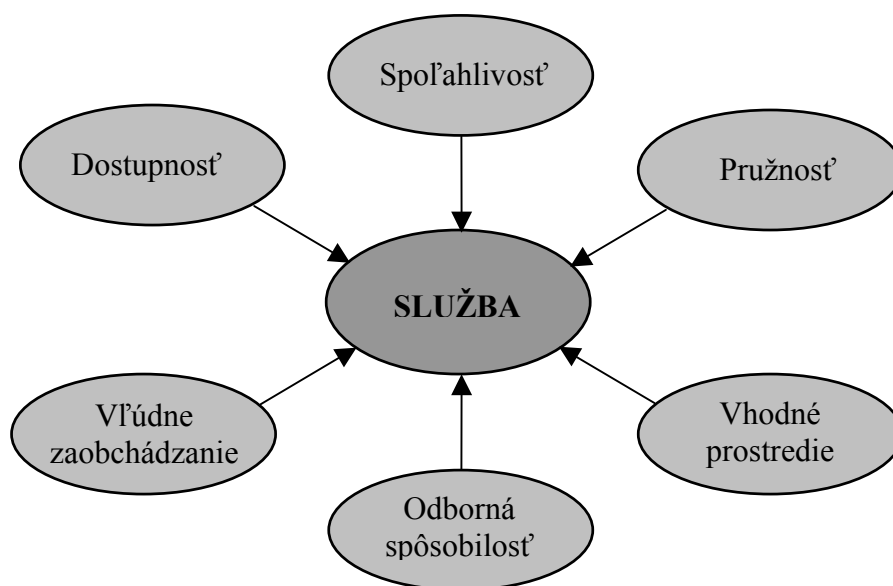


Obr. 1 Všeobecný postup hodnotenia kvality [2]

Hodnotenie kvality v doprave

Čo možno považovať za hodnotenie kvality v doprave? Všeobecne možno tvrdiť, že hodnotenie kvality je „systematické skúmanie rozsahu, v ktorom je entita schopná plniť špecifikované požiadavky“. [4]

Teda v prvom rade je potrebné stanoviť požiadavky určené na dopravu ako kvalitu služby. Na kvalitu služby sa kladú požiadavky podľa obr. 2.



Obr. 2 Požiadavky na kvalitu služby podľa [4]

Kvalita nedá vyjadriť absolútne (nedá sa priamo merať), ale relatívne - porovnávaním skutočnej hodnoty znaku kvality s kvalitou požadovanou. Výsledkom porovnávania skutočnej hodnoty znaku kvality s požadovanou hodnotou je konštatovanie zhody alebo nezhody, príp. stanovenie stupňa splnenia požadovanej hodnoty.

Pri hodnotení kvality dopravy môžeme uvažovať s porovnávacími hodnotami stanovenými nasledovne:

- hodnota predpísaná právnym predpisom (v doprave napr. postupy predpísané v Potravinovom kódexe Slovenskej republiky),
- hodnota uvedená v normách (ak hovoríme o doprave, možno uvažovať s Európskou normou EN 13816 - Prepravné služby – Verejná doprava osôb - Definícia kvality služby, stanovenie cieľov a meraní),
- hodnota dohodnutá medzi dodávateľom a zákazníkom v objednávke či zmluve (v doprave je výrazne zaväzujúca najmä dodacia lehota, prepravné podmienky či prevzatie zásielky k preprave),

- hodnota porovnateľného produktu (v službách je však hľadanie „porovnateľného produktu“ pomerne ťažké, pretože firmy nepodnikajú v absolútne rovnakých podmienkach pre poskytovanie služieb),
- predstava spotrebiteľa (zákazníka).

Metódy pre hodnotenie kvality

Okrem namerania a porovnávania hodnôt sa používajú i špeciálne hodnotiace postupy, ktoré dali názov jednotlivým metódam. Niektoré z nich kompletizujú výsledky porovnávania jednotlivých znakov – ich kvantifikovateľných hodnôt do jedného súhrnného ukazovateľa kvality.

A) Spotrebiteľské testy

- získavanie prehľadu o názoroch, bezprostredných reakciách i spokojnosti zákazníka. V tomto prípade je však sporné zaistenie adekvátnych podmienok, či vhodného prostredia pre testovanie – najmä, ak hovoríme o hodnotení nehmotného produktu prepravnej služby. Použitie pri testoch prepravných služieb je preto značne obmedzené.

Všeobecne sú uvádzané najmä tieto druhy testov:

- interný (viacej produktov hodnotených porovnávaním)
- externý (hodnotený je jeden produkt na základe skúseností a znalostí)
- dojmu (získovanie, čo zákazník očakáva pri prvom kontakte)
- skúsenosti (zhodnotenie produktu po jeho zakúpení/realizácii)
- eliminačný (zatajujú sa niektoré informácie)
- substitučný (informácie sa zamieňajú – napr. značky)
- jednoduchý (neskreslené hodnotenie)

Pre zistenie názoru zákazníka je možné rozlíšiť rôzne grafické značky resp. slovné ohodnotenia kvality. Spotrebiteľské testy sú vo všeobecnosti považované za veľmi významný prostriedok hodnotenia kvality, nakoľko je pri nich možné zistiť vlastné subjektívne postoje -

spokojnosť či nespokojnosť zákazníka, ktoré sa buď nedajú resp. veľmi ťažko dať kvantifikovať.

B) Kvalimetrické metódy

- kvalimetria (náuka o meraní kvality) určuje nasledovnú rovnicu pre vypočítanie kvality:

$$UK = \sum_{i=1}^n Q_i \cdot v_i$$

kde UK je ukazovateľ kvality

Q_i je stupeň splnenia i-tého znaku (index)

v_i je váha (význam) i-tého znaku (spravidla pre zákazníka)

n je počet znakov

Pre určenie indexov Q_i sú potom najpoužívannejšie metódy:

- metóda váženého súčtu poradí,
- metóda štandardných hodnôt,
- metóda najlepších hodnôt,
- metóda PATTERN, metóda KORTER a iné.

Zo spomínaných metód je najčastejšie používaná metóda najlepších hodnôt. Nameraná hodnota sa porovnáva s hodnotou najlepšou, t. j. s optimálnou alebo najlepšou dosiahnutou hodnotou.

V týchto metódach je často potrebné stanoviť váhu jednotlivých znakov. Medzi najjednoduchšie spôsoby zaradujeme párové porovnávanie.

V doprave majú kvalimetrické metódy zvláštny význam pri hodnotení kvantifikovateľných znakov kvality dopravy. Takto by bolo možné hodnotiť či merať najmä počty omeškaní dopravcu, počty poškodených zásielok či počty spôsobených nehôd, ak uvažujeme o bezpečnosti dopravy ako o kvantifikovateľnom znaku kvality.

C) Benchmarking

- porovnávanie sa s vytýčeným vzorom. Takto benchmarking zaisťuje nielen určenie ČO je najlepšie (typické pre konkurenčnú analýzu), ale tiež AKO sa to najlepšie dosahuje. Nedostatkom benchmarkingu je pomerne zložitá vyhľadávajúca porovnateľných produktov – najmä, ak hovoríme o produktoch nehmotných.

V prípade, že sa podarí získať potrebné informácie, môže i pri hodnotení kvality dopravy byť benchmarking užitočným postupom, pretože je založený na racionálnom uvažovaní: netreba vymýšľať, vyvíjať niečo, čo už bolo niekde objavené a aplikované, jednoduchšie a výhodnejšie je riešenie prevziať.

Záver

Na záver by som na tomto mieste chcela uviesť možnosť hodnotenia kvality pomocou modelu výnimočnosti EFQM. Model výnimočnosti EFQM kladie veľký dôraz na rôzne systémové merania. Analýzou tohto modelu je možné realizovať množstvo rôznych netechnických meraní, ktoré zachytáva tabuľka 1.

Tabuľka 1

Typy systémových meraní podľa kritérií modelu EFQM [3]

Kritérium modelu	Typy systémových meraní
Kritérium 1: Vedenie	- meranie výkonnosti procesov - samohodnotenie - meranie výkonnosti organizácie - meranie výkonnosti systémov manažérstva - meranie efektov zlepšovania - meranie výkonnosti zamestnancov
Kritérium 2: Politika a stratégia	- meranie spokojnosti a lojality zákazníkov - meranie výkonnosti konkurencie (externý benchmarking) - meranie výkonnosti procesov - meranie výkonnosti systémov manažérstva - meranie spokojnosti zainteresovaných strán
Kritérium 3: Ľudia	- meranie výkonnosti procesov - meranie spokojnosti zamestnancov - meranie účinnosti výcviku

Kritérium modelu	Typy systémových meraní
	- samohodnotenie - interný benchmarking
Kritérium 4: Partnerstvo a zdroje	- meranie výkonnosti dodávateľov - finančné meranie (meranie nákladov) - meranie výkonnosti procesov - meranie efektov infraštruktúry
Kritérium 5: Procesy	- meranie výkonnosti procesov - meranie výkonnosti systémov manažérstva - benchmarking procesov - meranie efektov zlepšovania - meranie hodnoty pre zákazníka - meranie spokojnosti zákazníkov
Kritérium 6: Výsledky smerom k zákazníkom	- meranie spokojnosti zákazníkov - meranie lojality zákazníkov - externý benchmarking - meranie výdajov vzťahujúcich sa ku kvalite
Kritérium 7: Výsledky smerom k zamestnancom	- meranie spokojnosti zamestnancov - externý benchmarking - meranie výkonnosti zamestnancov
Kritérium 8: Výsledky smerom ku spoločnosti	- meranie spokojnosti zainteresovaných strán - meranie efektov zlepšovania - externý benchmarking
Kritérium 9: Kľúčové výsledky výkonnosti	- meranie výkonnosti organizácie - finančné merania - meranie výkonnosti procesov - externý benchmarking

Model výnimočnosti EFQM sa v mnohých krajinách vrátane Slovenskej republiky stal základom pre určenie kritérií pre oceňovanie firiem národnými cenami za kvalitu.

Literatúra:

- [1] Konečný, V.: *Multikriteriálny prístup k realizácii hodnotenia kvality služieb v cestnej nákladnej doprave*, In zborník prednášok z 5. vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou „Kvalita dopravných a prepravných procesů a služeb“, Pardubice 9. 6. 2004, ISBN 80-7194-675-3.

- [2] Mojžíš, V.: *Kvalita dopravných a přepravních procesů*. Institut Jana Pernera, o. p. s.,
Ediční středisko Univerzity Pardubice, Pardubice 2003. ISBN 80-86530-09-4.
- [3] Nenadál, J.: *Měření v systémech managementu jakosti*. 2. doplnené vydanie.
Vydavateľstvo Management Press, Praha 2004, ISBN 80-7261-110-0.
- [4] Veber, J.: *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 1. vyd. Vydavateľstvo Grada Publishing,
spol. s. r. o. Praha 2002. ISBN 80-247-0194-4.
- [5] Projekt VEGA 1/3786/06 „Fiškálna decentralizácia a zmeny v legislatíve EÚ a jej vplyv
na financovanie a kvalitu HOD v SR.

Lektoroval:

Ing. Miloš Poliak, PhD., Žilinská Univerzita, Žilina

Zadané na uverejnenie: **30. mája 2006**