

KRITICKÁ MÍSTA V TECHNOLOGICKÉM PROCESU PŘÍLEŽITOSTNÉ OSOBNÍ SILNIČNÍ DOPRAVY

CRITICAL POINTS IN TECHNOLOGICAL PROCESS OF OCCASIONAL PASSENGER ROUTE TRANSPORT

Jaroslav Kleprlík¹, David Šourek²

Anotace: V článku je zpracován technologický postup zajištění příležitostné osobní silniční dopravy (nepravidelné autobusové dopravy). Postup je uveden formou vývojového diagramu a jsou k němu okomentována kritická místa v tomto technologickém procesu.

Klíčová slova: kritická místa, nepravidelná autobusová doprava, osobní doprava, příležitostná osobní silniční doprava, technologický proces.

Summary: This paper is focused on technologic process of providing of occasional passenger route transport (irregular bus transport). Consecution is shown as flowchart and the critical points in this technologic process are commented.

Key words: critical points, irregular bus transport, passenger transport, occasional passenger route transport, technologic process.

1. TECHNOLOGICKÝ POSTUP PŘÍLEŽITOSTNÉ OSOBNÍ SILNIČNÍ DOPRAVY

Příležitostná osobní silniční doprava je neveřejná osobní doprava, která není linkovou osobní dopravou, mezinárodní kyvadlovou dopravou a ani taxislužbou. Přijímání zakázek u tohoto druhu dopravy je možné výhradně cestou objednávky přepravní služby předem (písemně, telefonicky, faxem, elektronicky) v sídle nebo provozovně právnické osoby, v místě trvalého pobytu provozovatele nebo v místě podnikání u fyzické osoby[1]. Dopravci (a někdy i zákazníci) pojem příležitostné osobní silniční dopravy nahrazují pojmem nepravidelná autobusová doprava (NAD). Proto bude v příspěvku používán pojem nepravidelná autobusová doprava a jeho zkratka (NAD).

¹ Jaroslav Kleprlík, doc., Ing., Ph.D., Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera, Katedra technologie a řízení dopravy, Studentská 95, 532 10 Pardubice, ČR, tel.: +420 603 6431, fax: +420 603 6303, e-mail: Jaroslav.Kleprlik@upce.cz

² David Šourek, Ing., Ph.D., Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera, Katedra technologie a řízení dopravy, Studentská 95, 532 10 Pardubice, ČR, tel.: +420 603 6556, fax: +420 603 6303, e-mail: David.Sourek@upce.cz

Technologický proces NAD je znázorněn pomocí vývojového diagramu (viz. Obrázek 1.1). Hlavní funkcí NAD je reagovat na požadavky předkládané formou objednávky přepravy od jednotlivých zákazníků. Klíčové prvky procesu jsou znázorněny formou vývojového diagramu, kde jsou následující typy bloků:

- bloky obdélníkového tvaru znamenají funkční (vykonávací) části technologického procesu,
- bloky kosočtvercové jsou rozhodovací (kritická místa technologického procesu),
- bloky zaoblené značí začátek a konec procesu.

Sledovaný technologický proces může být ukončen dvěma způsoby. Žádoucí ukončení nastane až po splnění funkce procesu – řádném průběhu a především ukončení přepravy. Proces však může být ukončen již dříve. Příčiny mohou být na straně dopravce nebo porušení smluvního vztahu ze strany objednavatele přepravy, případně způsobené tzv. “třetí osobou“ a nepředpokládanými vlivy (např. živelné pohromy). Právě z tohoto důvodu jsou jednotlivé bloky sledovány a popisovány z hlediska možných kritických míst narušení technologického procesu. Dále jsou navržena opatření, která by měla vzniklé poruchy eliminovat a tím zvyšovat kvalitu procesu.

2. STRUKTURA VÝVOJOVÉHO DIAGRAMU NAD

Popis částí technologického procesu NAD je znázorněn jednotlivými bloky a spočívá v analýze rizikových míst, která se mohou vyskytnout.

Po přijetí objednávky přepravy musí dopravce objednávku vyhodnotit, zda má základní prostředky (vhodné vozidlo, řidiče) na to, aby byl schopen poptávku uspokojit.

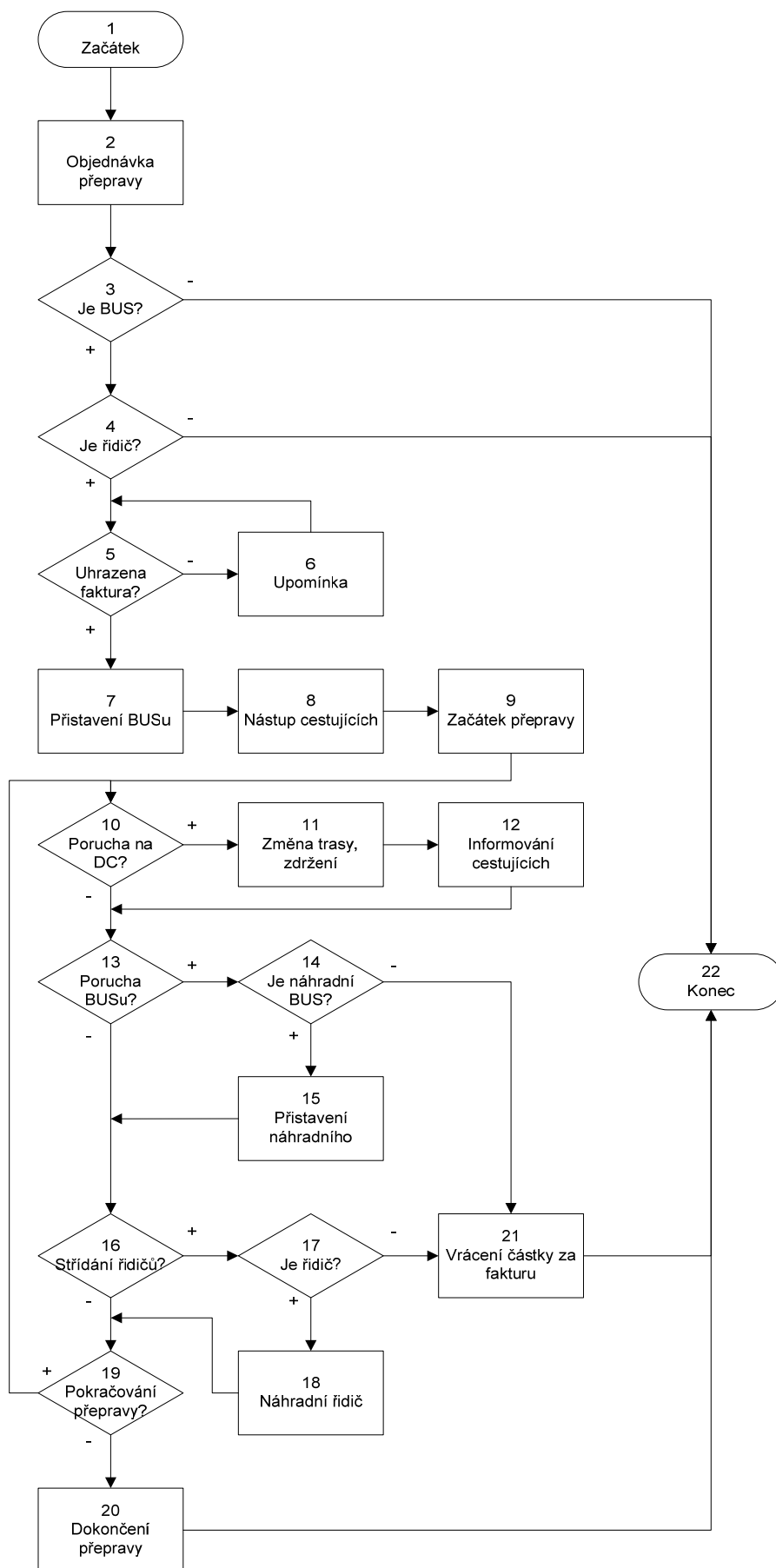
2.1. Je k dispozici vhodný autobus? (blok 3)

Problematika určení velikosti vozového parku je pro dopravce provozujícího NAD složitější. Veliký vliv zde má sezónnost. Snahou dopravce je velikost vozového parku minimalizovat a naopak maximalizovat jeho využití (denní dobu provozu).

Podobný problém je i s typovým složením vozového parku (stanovení počtu jednotlivých kategorií a tříd autobusů). Pokud nemá dopravce k dispozici požadovaný autobus, bude proces předčasně ukončen z jeho strany. Dopravce může ještě zvážit možnost pronájmu vozidla od jiného dopravce. Nutno je pak posoudit a porovnat ekonomickou stránku této varianty s ostatními výhodami plynoucími z přijetí objednávky a uspokojení požadavku přepravy (zachování dobrého jména apod.).

Prostředky pro eliminaci nedostatku vozového parku jsou:

- sledování a evidence vozidel, která jsou k dispozici, i která jsou nasazena v provozu (čas odjezdu a předpokládaného příjezdu, trasa, poloha, cílové místo atd.),
- statistické vyhodnocování jak vlastních objednávek, tak vývoje poptávky na trhu. Pro přehlednost a rychlou dostupnost a vyhodnocení dat se vyplatí používat vhodný software,
- smluvní vztahy mezi dopravci ve smyslu možného pronájmu vozidla.



Obr. 1 - Znázornění technologického procesu NAD

2.2. Je k dispozici řidič (řidiči)? (blok 4)

Podobný problém, jako počtu vozidel, se týká i stanovení potřebného počtu řidičů. Svou roli tu má opět sezónnost. V prázdninovém období je pořádáno mnoho zájezdů. Pro delší cesty (do zahraničí) je nutné nasadit řidiče dva s ohledem na právně stanovené doby řízení a odpočinku [2].

Pokud není k dispozici potřebný počet řidičů a dopravce je není ani schopen operativně zajistit, bude proces opět porušen ze strany dopravce.

Proto je nutné sledovat a vyhodnocovat využití řidičů, sezónní rozdíly.

2.3. Je uhrazena faktura? (blok 5)

Podle ustanovení ve smlouvě může dopravce požadovat finanční vyrovnání nebo jen část (zálohu) již před vlastní realizací přepravy. Pokud není stanovená částka objednavatelem uhrazena ani po upomínkovém řízení, proces může být předčasně ukončen a to zaviněním objednavatele přepravy.

2.4. Přistavení autobusu (blok 7) a nástup cestujících (blok 8)

Dochází zde k začátku plnění závazků dopravce. Sledována je zde především:

- spolehlivost – včasné přistavení vozidla na stanovené místo,
- ochota a aktivní zapojení řidiče při nastupování cestujících a nakládání zavazadel,
- zajištění doplňkových služeb.

2.5. Vlastní přeprava (bloky 9 - 20)

Průběh přepravy je možné sledovat ze dvou různých úhlů.

- Z pohledu cestujících, kteří se přímo zúčastňují přepravy, kteří sledují především:
 - kvality řidiče – znalost trasy, ochota vyhovět mimořádným požadavkům,
 - pohodlí a vybavení vozidla (bezpečnostní, pro doplňkové služby),
 - doplňkové služby v autobuse (občerstvení, toalety).
- Z pohledu dopravce a jeho informovanosti o průběhu přepravy je důležité, aby existovalo spolehlivé komunikační spojení řidiče s dopravcem. Dopravce má mít přehled, a proto má být pravidelně informován o poloze vozidla na trase a především o problémech, které mohou nastat. Dopravce může tyto informace využít nejen při odstraňování vzniklých problémů, ale také například k informování rodin cestujících.

2.6. Porucha na dopravní cestě? (blok 10)

Z hlediska dopravního provozu lze poruchy na dopravní cestě rozdělit do dvou kategorií:

- ztížená průjezdnost po dopravní cestě, zapříčiněná dopravním omezením – plánované snížení rychlosti při údržbě či rekonstrukci pozemní komunikace nebo při dopravní nehodě, kolony, kongesce,
- úplná neprůjezdnost po části naplánované trasy – uzavírky, objížďky.

Důsledkem je nepříjemné stání v koloně vozidel nebo objížďka například po komunikacích nižší třídy. To vše pro cestující znamená v konečném důsledku ztrátu pohodlí a zdržení, které však není zapříčiněno přímo dopravcem.

Přesto je vhodné, aby:

- byl řidič od dopravce předem informován o plánovaných poruchách na dopravní cestě (zvláště v zahraničí) a mohl se dotyčným místům předem vyhnout,
- naopak řidič informoval dopravce o problémech, které nastaly v souvislosti s nepředpokládanou poruchou dopravní cesty, o předpokládaném zpoždění, trase objížďky atd.,
- řidič i dopravce měli jisté zkušenosti s těmito situacemi, jejich odstraňováním a výskytem a podle toho volili například časovou rezervu,
- dispečer naváděl řidiče na objízdnou trasu, případně byly využity navigační systémy ve vozidle.

2.7. Porucha autobusu? (blok 13)

Tento blok se týká problematiky vozového parku a souvisí i se záložními vozidly. Může totiž nastat situace, kdy dojde k poruše či takovému poškození dopravního prostředku, že není schopen pokračovat v další jízdě. Z tohoto důvodu by mělo být k dispozici náhradní vozidlo. Při provozování nepravidelné autobusové dopravy je situace o to složitější, že vozidla vykonávají dlouhé a náročné cesty, často i do zahraničí, kde není vždy možné pravidelně monitorovat stav dopravních cest, náročnost terénu a podobně. Na dlouhé trasy jsou obvykle nasazována kvalitní a spolehlivá vozidla – autobusy třídy III.

Přesto je nutné těmto situacím předcházet:

- pravidelně sledovat technický stav vozidel,
- sledovat a statisticky vyhodnocovat situace, kdy došlo k poruše vozidla (důvody a četnost poruchy, možná řešení), z toho lze určit počty vozidel v záloze,
- vyškolit řidiče, aby byli schopni sami opravit drobnější závady,
- smlouvy a dohody s jinými dopravci a subjekty o pomoc při řešení těchto situací (např. pronájem náhradního vozidla).

V případě, že už porucha nebo nehoda nastane, je nutné, aby:

- řidič kontaktoval dopravce a informoval ho o stavu vozidla a cestujících,
- dopravce flexibilně reagoval na vzniklou situaci,
- řidič nebo dopravce zajistil v co nejdřívejším možném čase opravu autobusu, pokud je to možné,
- dopravce v co nejkratší době zajistil náhradní vozidlo,
- bylo postaráno o cestující po dobu čekání na opravu nebo náhradní vozidlo.

2.8. Dochází ke střídání řidičů během přepravy? (blok 18)

Problematika kvality v tomto bloku je dvojího druhu:

- Mimořádné (neplánované) střídání řidičů.

Během přepravy může nastat situace, kdy řidič není z různých důvodů schopen vykonávat svou činnost (úraz, onemocnění). Potom je nutné zajistit náhradního řidiče. Stanovit a optimalizovat počet řidičů v záloze je problém řešitelný opět jen na základě statistického pozorování a vyhodnocování.

- Plánované střídání řidičů.

Důvodem tohoto střídání je dodržování právně stanovených bezpečnostních přestávek a dob odpočinku. Vhodné je přestávky a střídání řidičů naplánovat a definovat tak, aby se zároveň vyhovělo i cestujícím.

3. ZÁVĚR

Technologický proces příležitostné osobní silniční dopravy (nepravidelné autobusové dopravy) je důležité popsat, sledovat a především eliminovat možná kritická místa. Především minimalizovat kritická místa, která vzniknou z viny dopravce a být připraven i na řešení kritických míst zaviněných jinými vlivy (např. dopravní nehody, nesjízdnost pozemní komunikace, přírodní pohromy, atd.) Je třeba zajistit jeho požadovanou kvalitu ze strany zákazníka a garantovanou kvalitu nabízenou dopravcem. Cílem musí být spokojenost zákazníka (objednavatele přepravy) i dopravce.

Příspěvek vznikl za podpory Institucionálního výzkumu MSM 0021627505 „Teorie dopravních systémů“ Univerzity Pardubice.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě ve znění pozdějších předpisů
- [2] Nařízení (ES) 561/2006 a nařízení (EHS) 3821/85 o záznamovém zařízení v silniční dopravě v platném znění
- [3] KLEPRLÍK, J. Technologické procesy ve veřejné osobní dopravě, Parners Contacts, s. 24-29, 3/2006, ISSN 1801-674X

Recenzent: prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
Univerzita Pardubice, DFJP, Katedra technologie a řízení dopravy