

POSUDZOVANIE KRITICKÝCH MIEST V TECHNOLOGICKÝCH PROCESOCH POMOCOU METÓDY PQM

Eva Nedeliaková¹

Anotácia: Príspevok sa zaoberá možnosťou využitia metódy Process quality management v riadení kvality a tiež pri určovaní kritických miest technologických procesov v železničnej osobnej doprave. Táto metóda umožňuje posudzovať procesy vo vzájomnej súvislosti a priradiť kritické faktory k procesom s vymedzením dôsledkov ich pôsobenia.

Kľúčové slová: proces, kvalita, manažment, kritické miesto

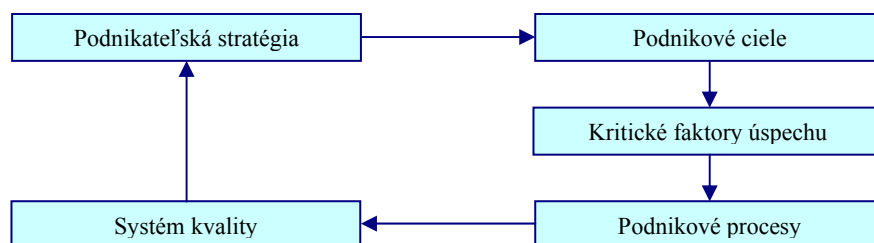
Summary: The article deals with possibility of use Process quality management method in quality management and also in determine of critical places within technological processes in passenger railway transport. This method allows appreciate joint processes and allocate critical factors to processes with consequences definition.

Key words: process, quality, management, critical place

1. ÚVOD

Nároky na kvalitu vychádzajú z toho, že v železničnej doprave nie je možné poskytovanie služieb bez vzájomnej previazanosti procesov. Pomocou metódy Process quality management (PQM) je možné identifikovať, ktoré procesy chýbajú, ktoré sú nadbytočné, aj ktoré si vyžadujú zásadnú zmenu v riadení. Takáto analýza jednoznačne pozitívne ovplyvní kvalitu riadenia procesov a poskytovania služieb železníc a tým pomáha k zvýšeniu konkurencieschopnosti na dopravnom trhu.

2. MANAŽMENT KVALITY PROCESOV



Obr. 1 Rámcová schéma metódy PQM

¹ Ing. Eva Nedeliaková, PhD, Žilinská univerzita, Fakulta PEDaS, Katedra železničnej dopravy, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Tel. +421 041 513 3421, Fax +421 041 5655 816, E-mail: eva.nedeliakova@fpedas.utc.sk

Manažment kvality je zameraný na rozvoj organizačných štruktúr kvalifikovaných kontaktných zamestnancov v častiach dopravného procesu. Manažment kvality zahŕňa mechanizmus denného monitorovania, ktorý uprednostňuje možnosť zasahovania do prevádzkových procesov, zber a výmenu informácií na operatívnej (prevádzkovej úrovni) ako aj pracovníkov pripravujúcich analýzy, prehľad zákaznickej spokojnosti a prípravu opatrení na zlepšenie kvality na post operatívnej úrovni. Je založený na spolupráci medzi všetkými železničnými spoločnosťami podieľajúcimi sa na dopravnom reťazci a ostatnými relevantnými partnermi.

Jednou zo zásadných zmien pri budovaní systémov manažerstva kvality v železničnej doprave, ktoré vyplývajú z noriem radu STN EN ISO 9000:2000 je procesný prístup. Dôraz sa kladie na to, aby činnosti boli posudzované ako procesy, ktoré majú svoje vstupy vyplývajúce z iných procesov a výstupy nadväzujúce na ďalšie procesy. Procesy pritom musia byť posudzované vo vzájomnej súvislosti. Pre podmienky železničnej dopravy je možné využiť jednu z metód, ktorá sa používa na zisťovanie kľúčových procesov a ich prioritné podchytenie – metódu PQM. Zmyslom metódy PQM je zmapovanie procesov z hľadiska ich významu pre napĺňanie cieľov na jednej strane a na strane druhej ich odpovedajúcej úrovne zabezpečenia kvality, vrátane úrovne organizácie a riadenia personálneho zabezpečenia. PQM je metóda využiteľná pre reinžiniering podnikových procesov.

3. CIEĽ METÓDY PQM

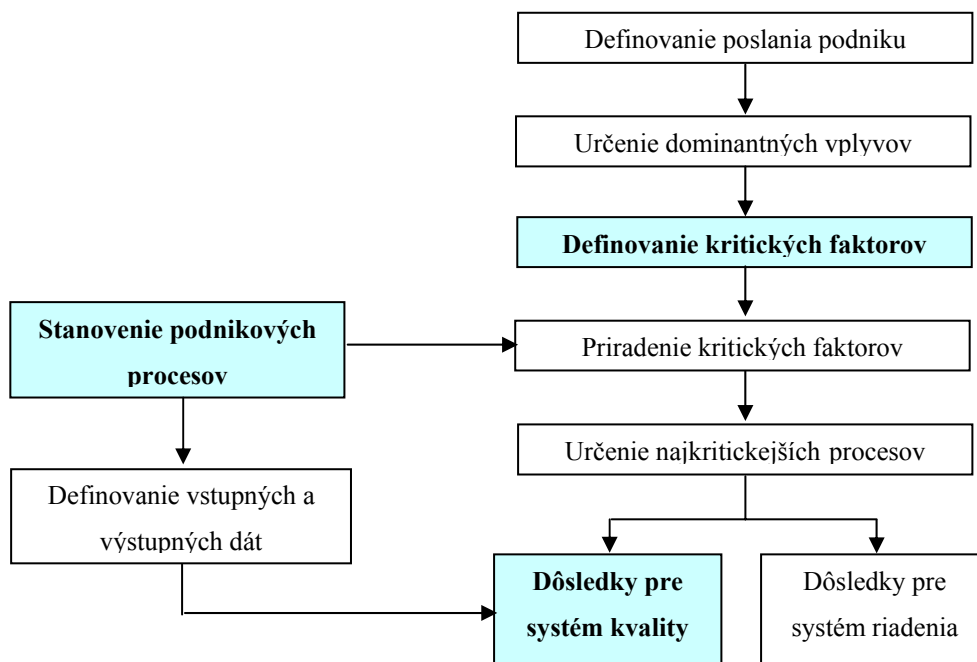
Cieľom metódy PQM je podrobná analýza procesov prebiehajúcich vo vnútri podniku a kontrola ich podielu na plnení podnikových cieľov so stavom ich doterajšieho zabezpečovania:

- určenie kľúčových rozhodujúcich procesov pre úspešnú prevádzku,
- zhodnotenie investícií do budovania systému kvality,
- posúdenie efektívnosti doterajšieho plánovania,
- identifikácia potrieb nových investícií,
- stanovenie poradia dôležitosti,
- zabezpečenie vhodných nových aktivít a ich koordinácia s už používanými aktivitami.

4. KRITICKÉ MIESTA V TECHNOLOGICKÝCH PROCESOCH

Pomocou metódy PQM je možné nájsť kritické miesta alebo oblasti technologických procesov, ktoré ovplyvňujú kvalitu. Kritickým miestom alebo oblasťou v technologických procesoch je ktorákoľvek fáza technologického procesu. Kritické miesto je vtedy, ak sa fáza odohráva na jednom mieste.

Medzi kritické miesta a oblasti dopravných a prepravných procesov a služieb železničnej dopravy patrí napr. nástup a výstup cestujúcich. V týchto prípadoch sa posudzuje kvalita odohrávajúca sa na jednom mieste. Nositeľmi rizika sú osoby, ktoré zabezpečujú obsluhu týchto kritických miest. Podobne je tomu i pri posudzovaní samotnej jazdy vozidla. Aj v tomto prípade sú nositeľmi rizika osoby, ktoré zabezpečujú obsluhu kritických miest, avšak na rozdiel od predchádzajúcich prípadov sa kvalita posudzuje vzhľadom na určitý priestor.



Obr. 2 Postup práce metódy PQM

4.1. Kritické miesta z pohľadu dopravcu

- Prevádzkovanie dopravy – stratovosť (hospodárnosť, obmedzenia dopravnej siete, úrovňové križovanie, obsaditeľnosť súpravy, prípustná odchýlka od cestovného poriadku, výluky, miesta zastavenia a ich umiestnenie.
- Nerovnomernosti dopravy - nerovnomernosť obsadenia spojov, nepravidelnosť počtu prepravených osôb, nerovnomernosti pri nástupoch a výstupoch v mieste zastavenia, nerovnomerné obsadenie hrany nástupišt'a.
- Grafikon vlakovej dopravy – optimalizácia zostavy GVD, zmeny GVD, koordinácia.

4.2. Kritické miesta z pohľadu zákazníka

- Prepravný proces – bezpečnosť premiestnenia, informovanosť, preprava batožiny – detské kočíky, nadrozmerné predmety, invalidné vozíky, dochádzkové vzdialenosti na železničnú stanicu, spotreba času v súvislosti s dĺžkou trvania prepravy, zaistenie nadväznosti vlakov vyšších a nižších kategórií, MHD atď.
- Dopravné plánovanie – časová a priestorová nadväznosť, tarifné vybavenie, optimálna vzdialenosť staníc.
- Prevádzková charakteristika – meškanie spojov, klimatizácia a osvetlenie vozidiel, miesta na sedenie, atď.

4.3. Sankčné ukazovatele podľa Zmluvy o výkonoch vo verejnom záujme pri prevádzkovaní dráhy

V železničnej doprave je každý rok uzatváraná zmluva o výkonoch vo verejnom záujme medzi štátom, manažérom infraštruktúry ŽSR a Železničnou spoločnosťou Slovensko, a.s. so stanovením kvantifikácie rozsahu výkonov vo verejnom záujme na bežný rok a kvantifikácie úhrady straty z ich realizácie.

Sankčné ukazovatele sú podľa zmluvy nasledovné:

1. minimálne plnenie GVD
2. bezpečnosť osobnej dopravy
3. nedodržanie čakacích časov

Tabuľka 1 Minimálne plnenie grafikonu vlakovej dopravy (v %)

Kategória vlakov	Minimálne plnenie GVD
medzinárodné rýchliky	89,5 (relatívne)
vnútroštátne rýchliky	89,6
osobné vlaky	95,7
osobná doprava celkom	95,0

Hlavné dôvody neplnenia GVD, ktoré sú zrejmé zo štatistických zisťovaní na území SR sa týkajú uvedených prípadov:

- porucha zabezpečovacieho zariadenia,
- oprava hnacieho vozidla,
- výmena hnacieho vozidla,
- neschopnosť hnacieho vozidla,
- porucha trakčného vedenia,
- neschopnosť vozňa,
- výluky.

Okrem minimálneho plnenia GVD je ďalším ukazovateľom bezpečnosť osobnej dopravy a zamedzenie nárastu nehodových udalostí pri porovnaní bežného roka s predchádzajúcim rokom.

Dôležitým ukazovateľom je nedodržanie čakacích časov, kde sa sankcie uplatňujú na každý jeden opodstatnený prípad zistený kontrolou, pričom opakované sankciovanie na ten istý prípad za každý mesiac môže objednávateľ uplatňovať len v prípade, ak dodávateľ nepreukáže, že daná zmena predstavuje neprimerané zhoršenie kvality grafikonu.

Z uvedeného je zrejmé, že je nutné odstránenie týchto primárnych nedostatkov, ktoré sa významným spôsobom podieľajú na ovplyvňovaní kvality prepravy a rozhodovaní potenciálnych zákazníkov o využití železničnej dopravy.

5. ZÁVER

Jedným z kľúčových prvkov budovania systémov kvality je správne definovanie očakávaní zákazníkov. Železničný podnik musí najskôr definovať požiadavky a očakávania zákazníkov, aby bolo možné v systéme manažmentu kvality merať kvalitu

služieb a sledovať zákaznícku spokojnosť. Na základe metódy PQM, teda analýzy a identifikácie kritických miest v technologických procesoch, je možné stanoviť konkrétne kvalitatívne kritériá.

POUŽITÁ LITERATÚRA

- [1] NEDELIÁKOVÁ, E.: Hodnotenie kvality služieb prepravného reťazca IC vlakov vo vzťahu k legislatíve EÚ, Dizertačná práca, Žilinská univerzita v Žiline, 2004
- [2] STN EN 13 816 Preprava. Logistika a služby. Verejná osobná doprava. Definícia, ciele a meranie kvality služby
- [3] Zmluva o výkonoch vo verejnom záujme pri prevádzkovaní osobnej dopravy na dráhe na rok 2006, MDPT SR, Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.

Recenzent: Ing. Anna Dolinayová, PhD.
 Žilinská Univerzita v Žiline