

NOVÝ PORIADOK ŽELEZNIČNEJ SPOLOČNOSTI SLOVENSKO, A.S.

Martin Kendra¹

Anotácia: Skvalitnenie verejnej osobnej dopravy môže prilákať cestujúcich z individuálnej automobilovej dopravy na hromadnú dopravu. Je to jediná cesta ako z hľadiska trvalo udržateľného rozvoja možno zabezpečiť primeranú mobilitu obyvateľstva bez rizika kongescií a iných negatívnych externalít. Železničná spoločnosť Slovensko, a.s. (ZSSK) rozbehla v roku 2005 projekt Nový poriadok, ktorého cieľom je skvalitnenie služieb ZSSK so zameraním hlavne na požiadavky zákazníkov.

Kľúčové slová: projekt, kvalita, kritéria kvality, rating

1. ÚVOD

1.1.2005 došlo na Slovensku k rozdeleniu Železničnej spoločnosti, a.s. na dva samostatné subjekty, Železničnú spoločnosť Slovensko, a.s. (ZSSK), ktorá zabezpečuje železničnú osobnú dopravu a Železničnú spoločnosť Cargo Slovakia, a.s. (ZSSK CARGO), ktorej hlavným predmetom podnikateľskej činnosti je nákladná železničná doprava.

Poslaním ZSSK je poskytovať kvalitné a spoľahlivé služby, orientované na potreby cestujúcich prostredníctvom efektívneho nosného dopravného systému na Slovensku s jeho napojením na zahraničie. V svojej stratégii si ZSSK dala za cieľ vytvárať také podmienky na cestovanie, aby dokázali skracovať vzdialenosti medzi ľuďmi. Spokojnosť zákazníkov sa má stať meradlom úspešnosti celej spoločnosti.

2. PROJEKT NOVÝ PORIADOK



Zvyšovanie úrovne kultúry cestovania je v železničnej doprave dlhodobým problémom. Okrem nedostatku finančných prostriedkov a častých zmien vo vnútri železnice je to spôsobené aj špecifickosťou železničnej prevádzky. Ide najmä o územnú rozľahlosť i technológiu samotného procesu, na ktorom sa podieľajú zamestnanci rôznych profesií v nepretržitej prevádzke. To všetko je potenciálom veľkého množstva možných chýb a nedostatkov, ktorých dôsledkom je, že sa doteraz nepodarilo dosiahnuť žiadaný výsledok.

¹ Ing. Martin Kendra, PhD., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra železničnej dopravy, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Tel. +421-41-513 3429, Fax +421-41-565 5816, E-mail: Martin.Kendra@fpedas.utc.sk

Doterajšie riešenia tejto situácie len cestou existujúcich železničných predpisov sú prekonané. Aj keď predtým cestujúci s úrovňou služieb ZSSK nebol spokojný, často nemal na výber, a preto i napriek tomu využíval služby železničnej osobnej dopravy. V súčasnosti sa už podmienky na dopravnom trhu zásadne menia a je nutné si cestujúcich získavať. Z tohto dôvodu ZSSK v roku 2005 začala realizovať projekt Nový poriadok

3. HLAVNÉ CIELE PROJEKTU

Nový poriadok je významný projekt, ktorého úlohou je zabezpečiť pre ZSSK dôstojné postavenie na dopravnom trhu.



Cieľom projektu Nový poriadok je integrovať plnenie cieľov železničných spoločností na Slovensku do organizovaného hromadného úsilia zamestnancov za zvýšenie kvality osobnej dopravy. Dosiahnuť výrazný posun verejnej mienky v názoroch na činnosť spoločnosti v osobnej železničnej doprave.

V rámci projektu bol vypracovaný Akčný program, ktorého úlohou bolo určiť hlavné programové aktivity a princípy ich realizácie pre všetkých účastníkov procesu železničnej osobnej dopravy, od ktorých je dosiahnutie cieľov Nového poriadku priamo závislé.

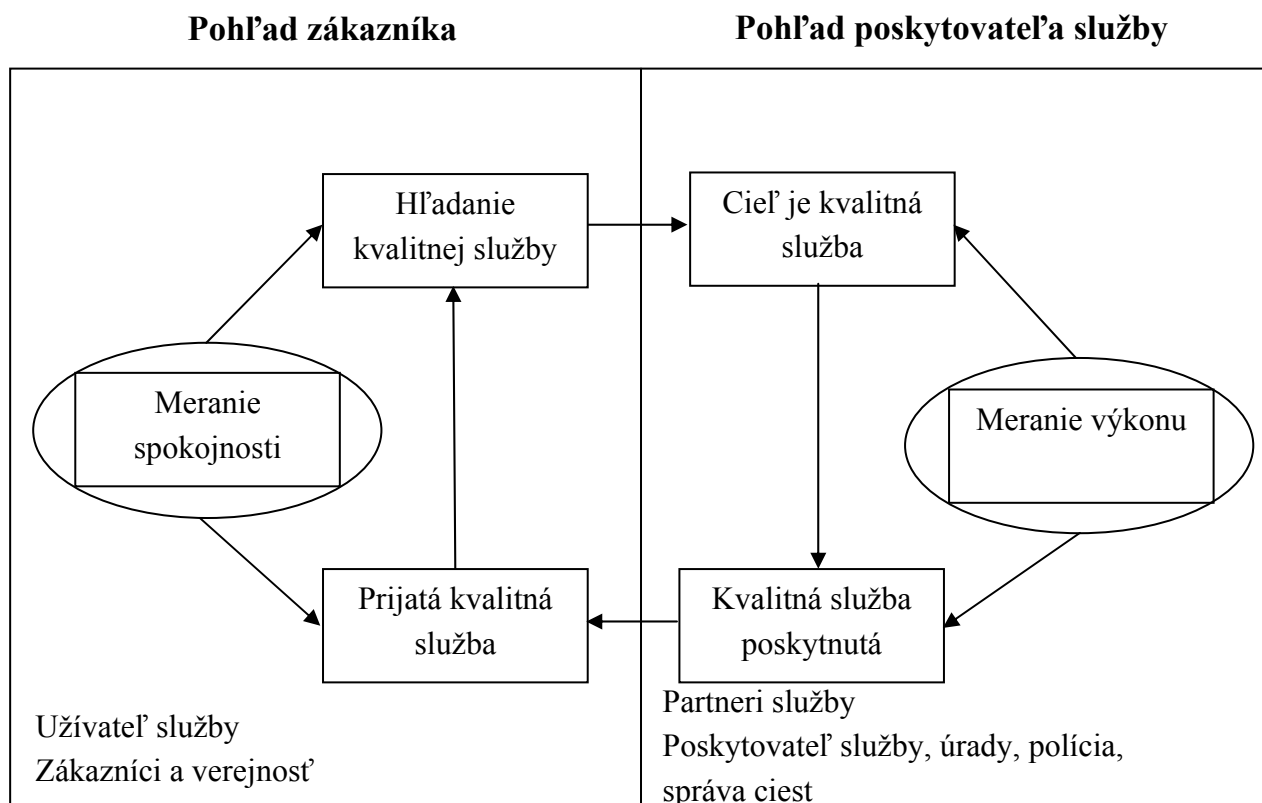
Praktické uplatňovanie Nového poriadku je založené na štyroch základných princípoch:

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

Komplexné a systémové zabezpečenie uvedených princíпов má byť postupne realizované formou starostlivosti o cestujúceho – zabezpečením služieb na prepravnom reťazci, t.j. pred prepravou, počas prepravy a po preprave.

4. SLUČKA KVALITY SLUŽBY

Pri zostave plánov, realizácii a vyhodnotení jednotlivých druhov služieb pre jednotlivé fázy prepravného reťazca sa postupuje podľa slučky kvality služby, ktorá je definovaná v STN EN 13 816 (Preprava. Logistika a služby. Verejná osobná doprava. Definície, ciele a meranie kvality služby.)



Obr. Slučka kvality služby

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

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

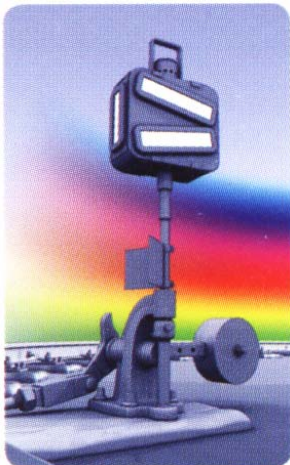
Vnímaná kvalita služby je úroveň kvality vnímaná zákazníkom. Vnímanie poskytovanej kvality závisí od osobných skúseností zákazníkov so službou alebo s pridruženými službami. Dôležité sú tiež informácie, ktoré o službe zákazníci dostávajú buď od poskytovateľov alebo z iných zdrojov.

5. KRITÉRIA KVALITY VO VEREJNEJ OSOBNEJ DOPRAVE

Celková kvalita verejnej osobnej dopravy zahŕňa podľa STN EN 13 816 rozsiahly počet kritérií. Pri zostave plánu služieb a vyhodnocovaní ich kvality sa vychádza z ôsmich kategórií, ktoré reprezentujú zákazníkovo pohľad na poskytovanú službu.

- 1. použiteľnosť:** rozsah služby poskytovanej v určitom zemepisnom priestore, čase, frekvencii a dopravnom systéme,

2. **dostupnosť:** prístup k systému verejnej osobnej dopravy (VOD) vrátane prepojenia s ostatnými systémami dopravy,
3. **informácie:** systematické poskytovanie informácií o systéme VOD, ktoré uľahčujú plánovanie a vykonávanie ciest,
4. **čas:** podstatné časové hľadiská na plánovanie a vykonávanie ciest,
5. **starostlivosť o zákazníka:** prvky služieb, ktoré sú zavedené, aby sa docielil súlad medzi štandardnou službou a požiadavkami zákazníka,
6. **pohodlie:** prvky služby zavedené s cieľom, aby cestovanie s VOD umožnilo odpočinok a oddych,
7. **bezpečnosť:** pocit osobnej bezpečnosti zákazníka nadobudnutý z aktuálnych bezpečnostných opatrení a z činností slúžiacich k tomu, aby zákazníci tieto opatrenia dodržiavali,
8. **dosah na životné prostredie:** pôsobenie na životné prostredie vyplývajúce z poskytnutia služby VOD.



Na základe týchto ôsmich kategórií sa vypracovali podrobné formuláre hodnotenia. Výsledky hodnotenia kvality objektov z prepravného reťazca sa použijú na ich zaradenie do kvalitatívnej kategórie – rating (A-C a príslušného počtu „+“ resp. „-“, symbolov).

Objekty hodnotenia sú:

- cestovný poriadok,
- prepravný poriadok,
- produkty a služby v železničnej stanici,
- služby vo vlaku.

Od týchto parciálnych hodnotení sa bude ďalej odvíjať hodnotenie traťových úsekov, regiónov ZSSK a nakoniec i hodnotenie celej spoločnosti.

6. PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE NOVÉHO PORIADKU

Projekt Nový poriadok zastrešuje projektový manažér Ing. Ján Šarak a vrcholový riadiaci tím, v ktorom sú zástupcovia Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s., Ministerstva dopravy pôšt a telekomunikácií SR (MDPaT SR), Železníc Slovenskej republiky (ŽSR) a Železničnej polície.

Ďalšiu úroveň tvoria odborné tímy:

- Cestovný poriadok,
- Prepravný poriadok,
- Personálno-motivačný program,
- Dizajn koľajových vozidiel,
- Stanica nového typu,

- Produkty a služby,
- Prevádzkovo-technický,
- Kontrola a sťažnosti,
- Interná a externá komunikácia,
- Regionálne tímy (Košice, Zvolen, Žilina, Bratislava).

Členmi odborných tímov sú zástupcovia ZSSK, MDPaT SR, ŽSR, ZSSK CARGO, Žilinskej univerzity, Technickej univerzity v Košiciach, samosprávnych krajov, Železničnej polície, Združenia slovenských spotrebiteľov, Únie nevidiacich a slabozrakých Slovenska, Národnej rady občanov so zdravotným postihnutím.

V súčasnosti prebiehajú hodnotenia prvých železničných staníc. Tieto hodnotenia vykonávajú členovia odborných tímov. Objektivizácia hodnotenia sa má zabezpečiť postupným vypracovaním podrobných štandardov, ktoré majú spĺňať jednotlivé objekty hodnotenia. Tieto štandardy budú vychádzať z platných európskych a národných noriem.

7. ZÁVER

Názov projektu Nový poriadok v plnej miere vystihuje podstatu projektu. Predseda predstavenstva a generálny riaditeľ ZSSK Ing. Ondrej Matej tvrdí, že ZSSK je nová spoločnosť, ktorá môže, vlastne musí, zavádzať nové veci. Druhou otázkou je poriadok. Nemyslí sa len čistota vo vlakoch a v železničných staniciach, ale aj meškanie vlakov, nedostatočná informovanosť cestujúcich, nevhodné sa správanie pracovníkov prvého kontaktu a ďalšie neduhy, s ktorými sa cestujúci denno-denne stretávajú. Projekt Nový poriadok, ktorý je postavený na vytváraní prostredia dôvery a otvorenosti medzi zamestnancami spoločnosti a verejnosťou, by mal spomínané problémy postupne vyriešiť.

POUŽITÁ LITERATÚRA

- [1] Nový poriadok – akčný program riešenia projektu, ZSSK, Bratislava 2005
 [2] STN EN 13 816 Preprava. Logistika a služby. Verejná osobná doprava. Definícia, ciele a meranie kvality služby.

Recenzent: doc. Ing. Bibiána Buková, PhD.
 Žilinská univerzita v Žiline, FPEDAS, Katedra železničnej dopravy